



|| HSL
|| HRT

Parhaat matkat
tehdään yhdessä

Helsingin seudun liikenne

Asiakastyytyväisyys kysely, maaliskuu 2019

Tiivistelmä

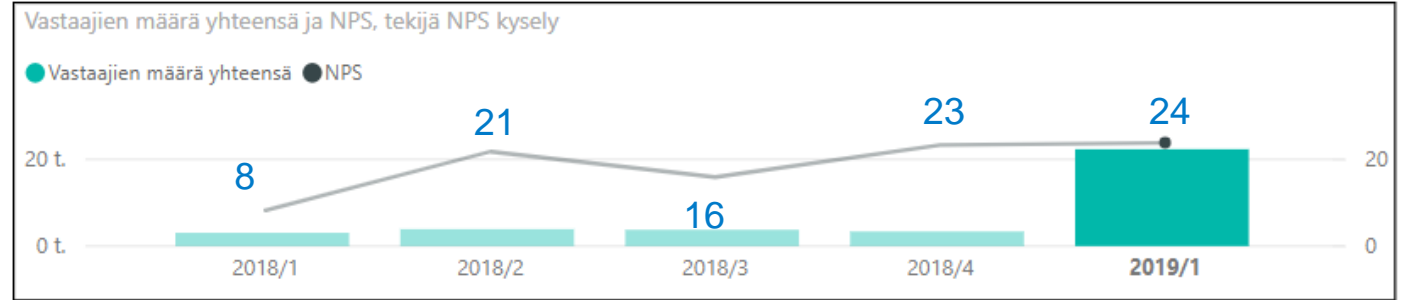
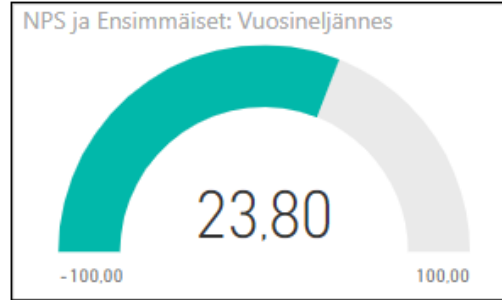


Tutkimuksen taustaa



- Kyselyn saajat (otos 250000) arvottiin asiakastietokannasta
- Kyselyyn vastasi 22327 (vastausprosentti n. 9%)
 - Vastaamisen aloitti 24851 (n. 10% jätti kesken)
- Vastausaika: 11.3.-17.3.2019

Suositteluhalukkuus



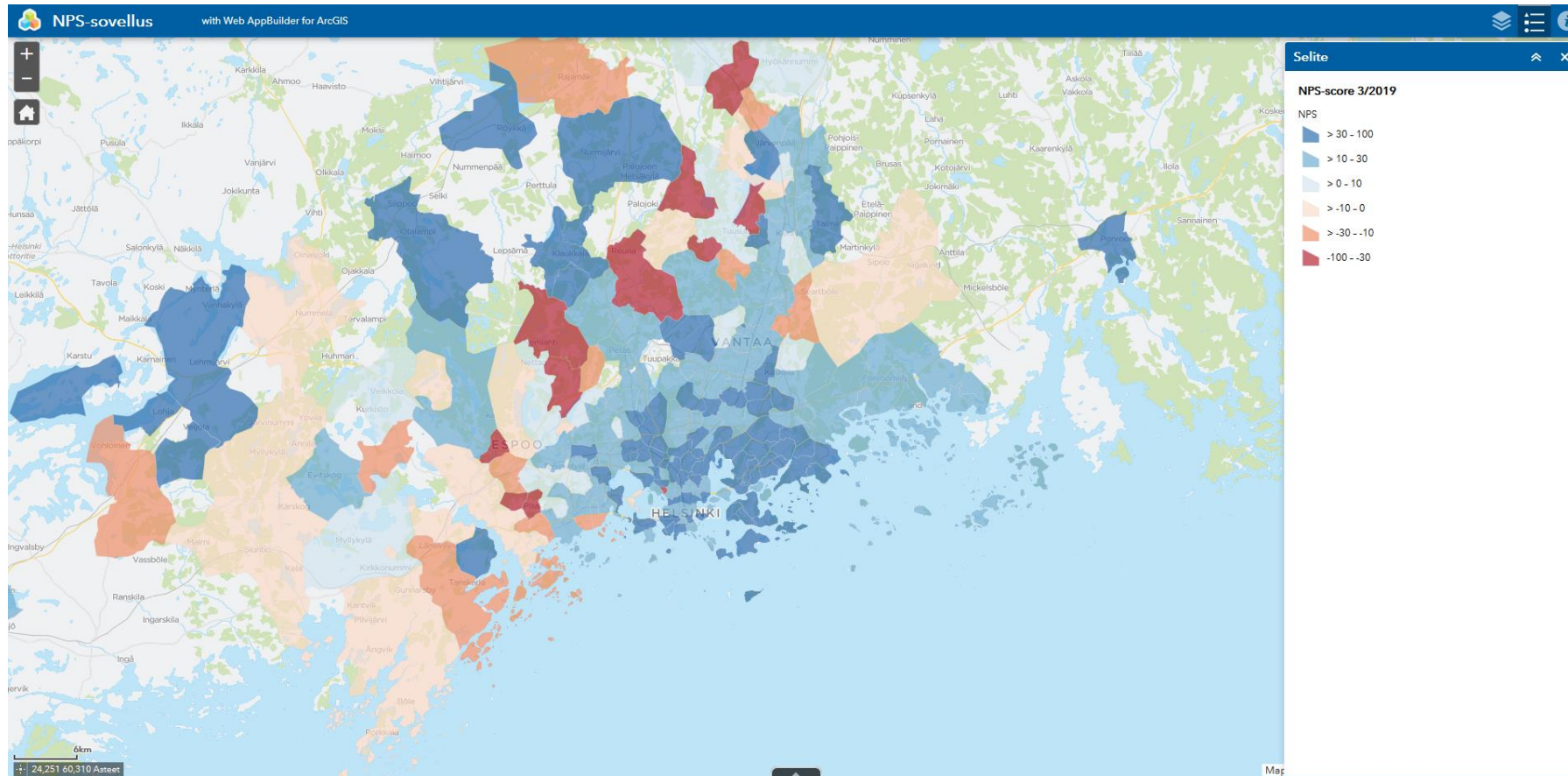
→ Suositteluindeksiksi (Net Promoter Score) saatiin 24, mikä tarkoittaa hyvää tulosta

- Suositteluhalukkuutta mitattiin kysymyksellä: ”Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit HSL:n palveluita ystävällesi tai kollegallesi”
- Vastaajat jaettu ryhmiin annetun vastauksen perusteella:
 - 0-6 kriittinen
 - 7-8 neutraali
 - 9-10 suosittelija
- Suositteluindeksi on suosittelijoiden %-osuus vähennettynä kriittisten %-osuudella

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

- 40+ erinomainen
- 20-39 hyvä
- 0-19 tyydyttävä
- Alle 0 heikko tulos

Suositteluhalukkuuden jakautuminen HSL-alueella



Siniset sävyt = tyydyttävä – erinomainen tulos

Punaiset sävyt = heikko tulos

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

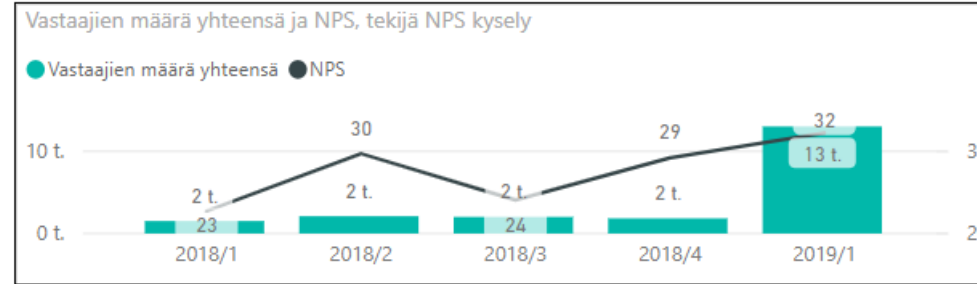
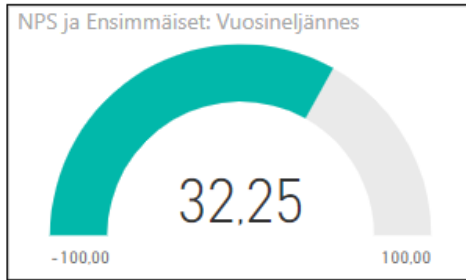
- 40+ erinomainen
- 20-39 hyvä
- 0-19 tyydyttävä
- Alle 0 heikko tulos

Linkki karttaan: <https://hslhrt.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=4c43a271fda0492789f96b8c158d2022>

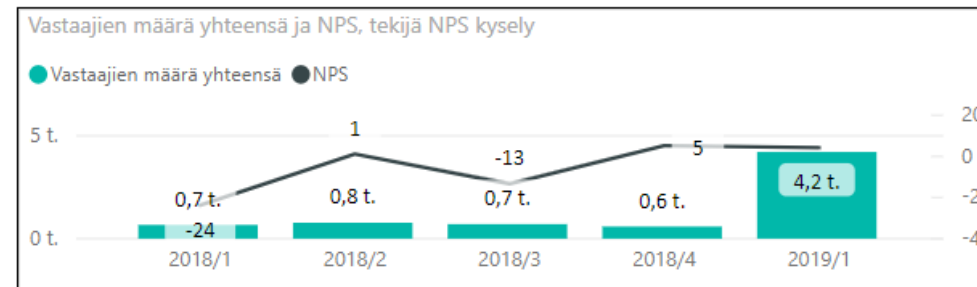
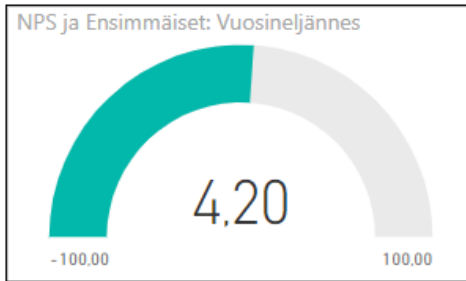
Suositteluindeksi kunnittain, viimeisin mittaust ja trendi



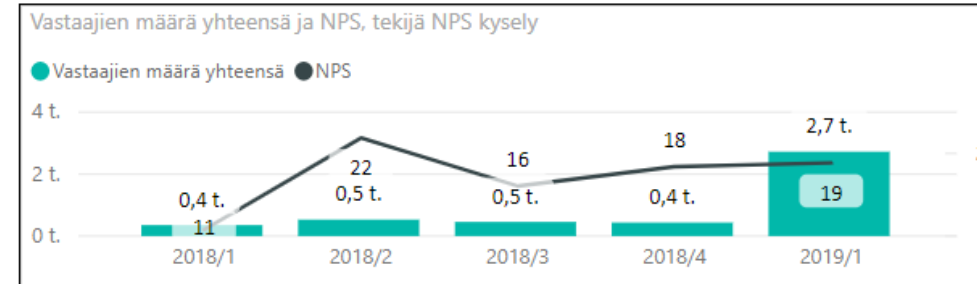
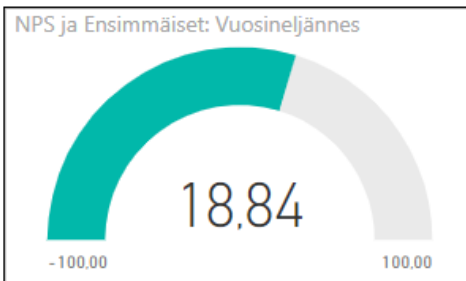
Helsinki



Espoo



Vantaa



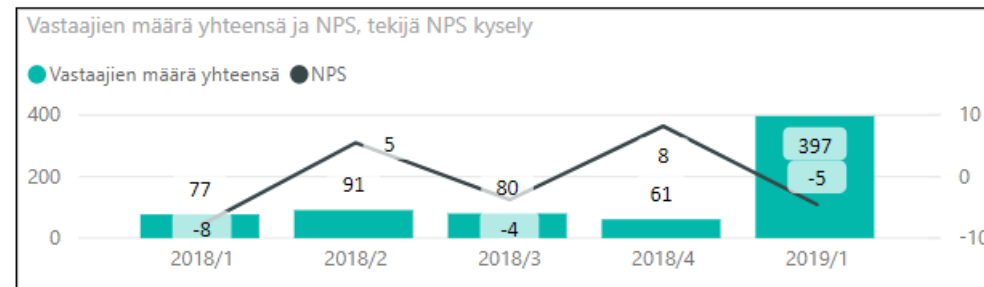
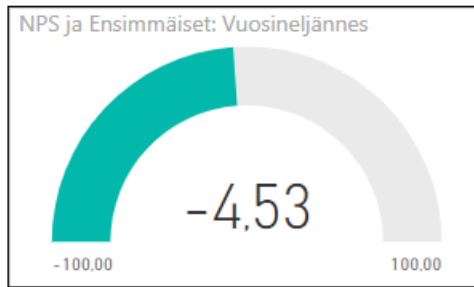
Taloustutkimuksen tulkintaohje:

- 40+ erinomainen
- 20-39 hyvä
- 0-19 tyydyttävä
- Alle 0 heikko tulos

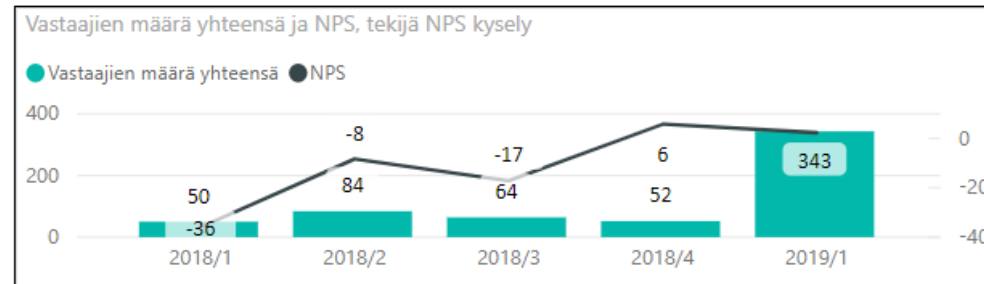
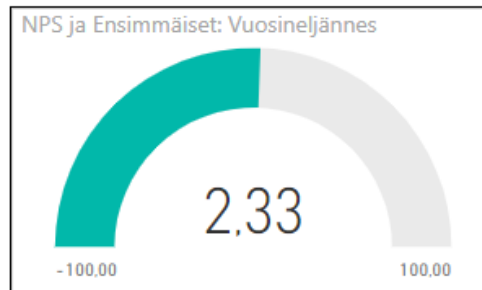
Suositteluindeksi kunnittain, viimeisin mittaus ja trendi



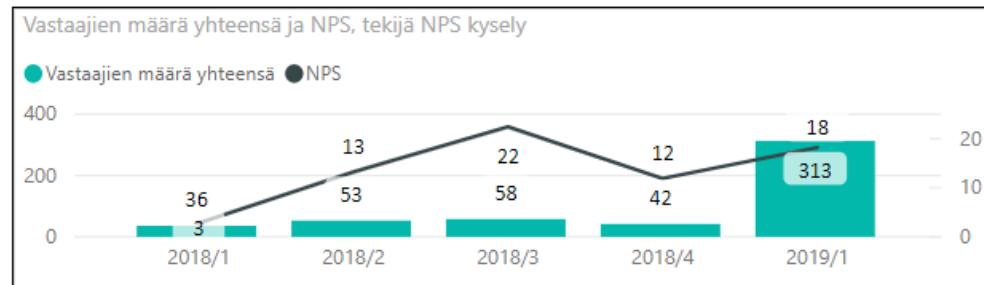
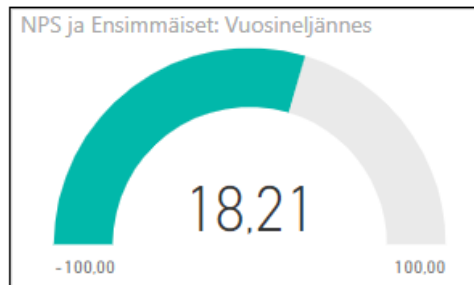
Tuusula



Kirkko-
nummi



Kerava



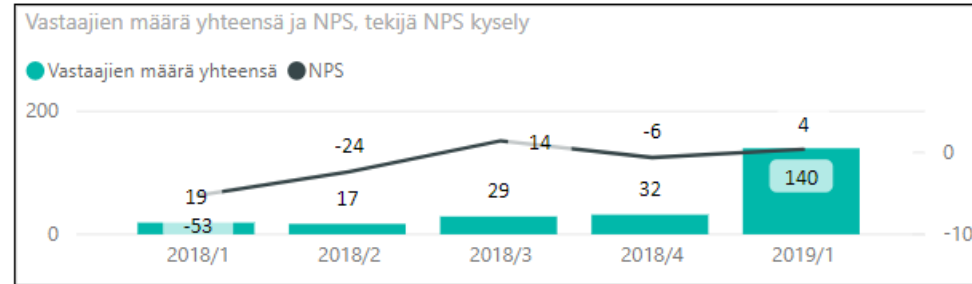
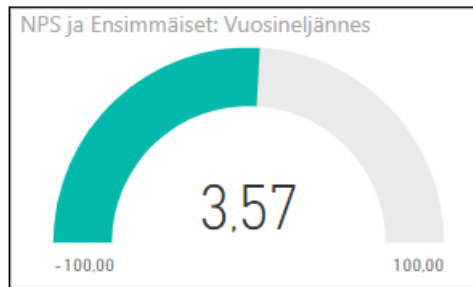
Taloustutkimuksen tulkintaohje:

- 40+ erinomainen
- 20-39 hyvä
- 0-19 tyydyttävä
- Alle 0 heikko tulos

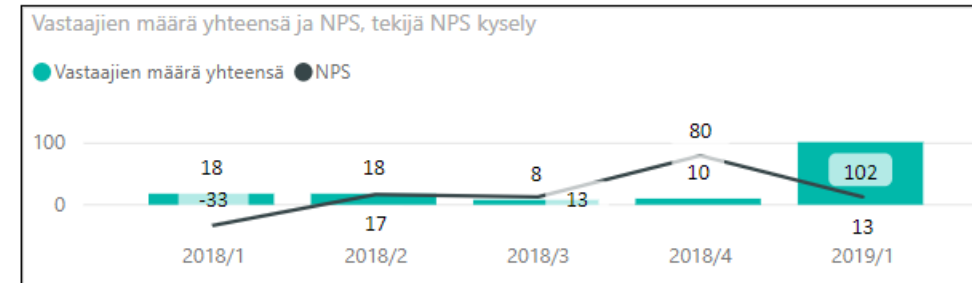
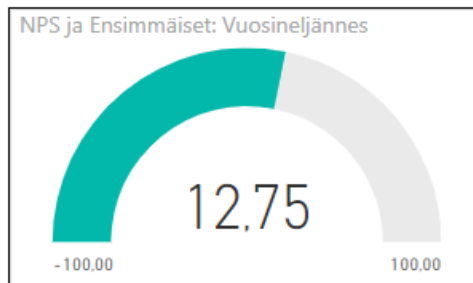
Suositteluindeksi kunnittain viimeisin mittaus ja trendi



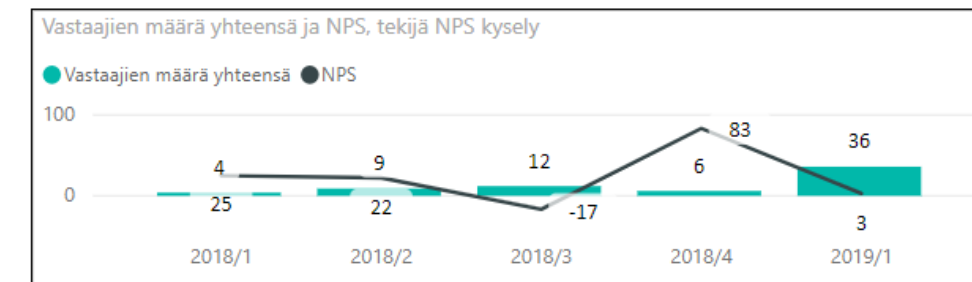
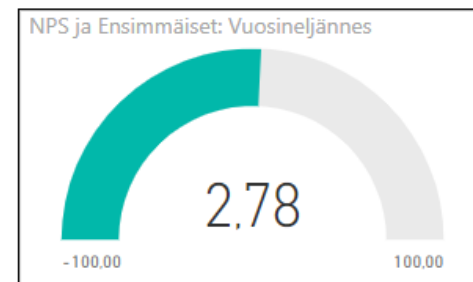
Sipoo



Kauniainen



Siuntio



Taloustutkimuksen tulkintaohje:

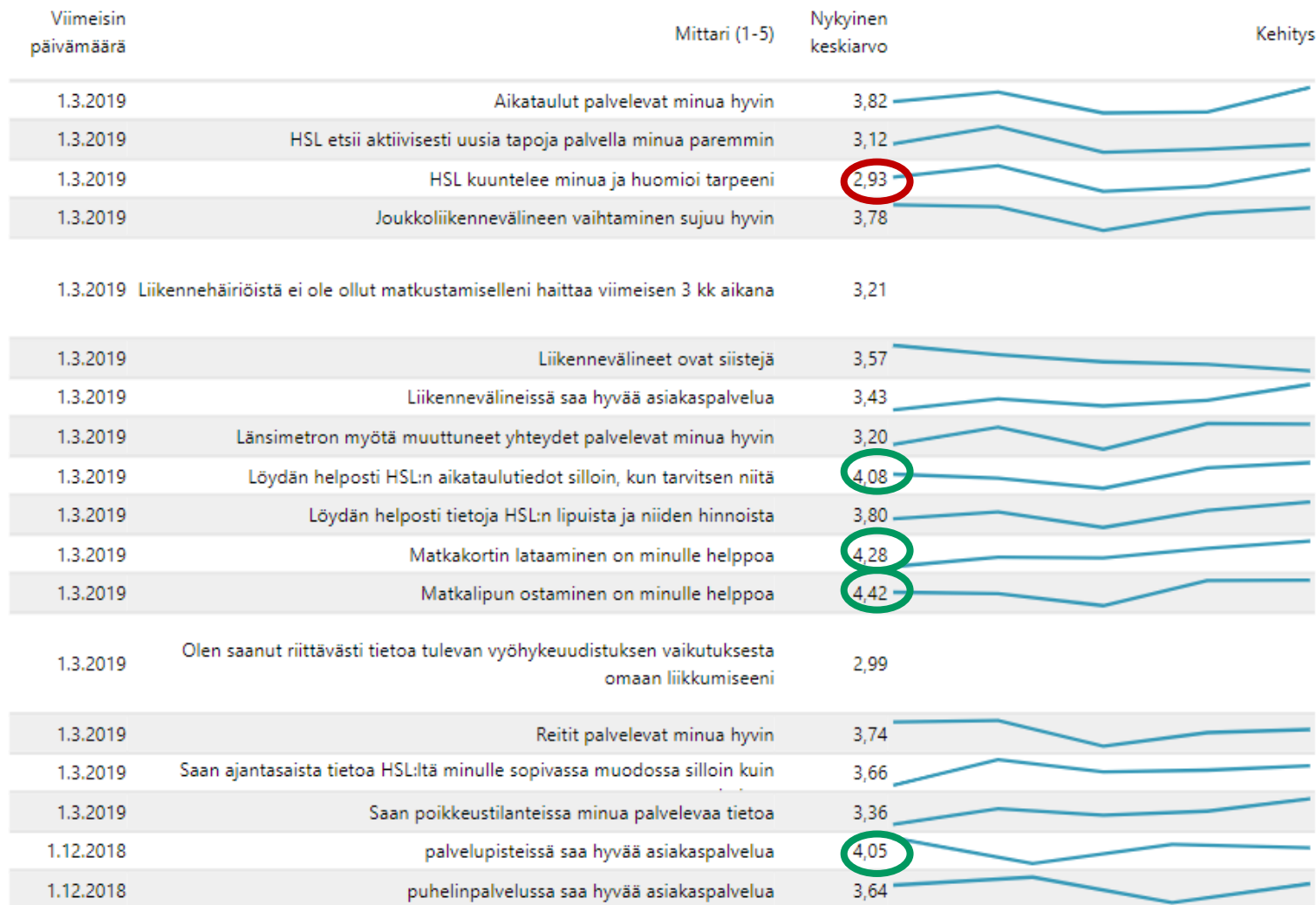
- 40+ erinomainen
- 20-39 hyvä
- 0-19 tyydyttävä
- Alle 0 heikko tulos

Laatukysymykset



Viimeisin päivämäärä	Mittari (1-5)	Nykyinen keskiarvo	Kehitys
1.3.2019	Aikataulut palvelevat minua hyvin	3,68	
1.3.2019	HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin	3,05	
1.3.2019	HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni	2,87	
1.3.2019	Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	3,65	
1.3.2019	Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni häirtä viimeisen 3 kk aikana	3,24	
1.3.2019	Liikennevälineet ovat siistejä	3,55	
1.3.2019	Liikennevälineissä saa hyvää asiakaspalvelua	3,43	
1.3.2019	Länsimetron myötä muuttuneet yhteydet palvelevat minua hyvin	2,95	
1.3.2019	Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä	4,08	
1.3.2019	Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista	3,81	
1.3.2019	Matkakortin lataaminen on minulle helppoa	4,25	
1.3.2019	Matkalipun ostaminen on minulle helppoa	4,40	
1.3.2019	Olen saanut riittävästi tietoa tulevan vyöhykeuudistuksen vaikutuksesta omaan liikkumiseeni	2,99	
1.3.2019	Reitit palvelevat minua hyvin	3,62	
1.3.2019	Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin	3,64	
1.3.2019	Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa	3,34	
1.12.2018	palvelupisteissä saa hyvää asiakaspalvelua	4,02	
1.12.2018	puhelinpalvelussa saa hyvää asiakaspalvelua	3,62	

Laatukysymykset, Helsinki



Laatukysymykset, Espoo



Viimeisin päivämäärä	Mittari (1-5)	Nykyinen keskiarvo	Kehitys
1.3.2019	Aikataulut palvelevat minua hyvin	3,44	
1.3.2019	HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin	2,86	
1.3.2019	HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni	2,68	
1.3.2019	Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	3,36	
1.3.2019	Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana	3,26	
1.3.2019	Liikennevälineet ovat siistejä	3,58	
1.3.2019	Liikennevälineissä saa hyvää asiakaspalvelua	3,43	
1.3.2019	Länsimetron myötä muuttuneet yhteydet palvelevat minua hyvin	2,59	
1.3.2019	Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä	4,10	
1.3.2019	Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista	3,79	
1.3.2019	Matkakortin lataaminen on minulle helppoa	4,19	
1.3.2019	Matkalipun ostaminen on minulle helppoa	4,39	
1.3.2019	Olen saanut riittävästi tietoa tulevan vyöhykeuudistuksen vaikutuksesta omaan liikkumiseeni	2,99	
1.3.2019	Reitit palvelevat minua hyvin	3,26	
1.3.2019	Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin	3,58	
1.3.2019	Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa	3,29	
1.12.2018	palvelupisteissä saa hyvää asiakaspalvelua	3,94	
1.12.2018	puhelinpalvelussa saa hyvää asiakaspalvelua	3,55	

Laatukysymykset, Vantaa



Viimeisin päivämäärä	Mittari (1-5)	Nykyinen keskiarvo	Kehitys
1.3.2019	Aikataulut palvelevat minua hyvin	3,54	
1.3.2019	HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin	3,06	
1.3.2019	HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni	2,88	
1.3.2019	Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	3,58	
1.3.2019	Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana	3,25	
1.3.2019	Liikennevälineet ovat siistejä	3,45	
1.3.2019	Liikennevälineissä saa hyvää asiakaspalvelua	3,39	
1.3.2019	Länsimetron myötä muuttuneet yhteydet palvelevat minua hyvin	2,75	
1.3.2019	Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä	4,12	
1.3.2019	Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista	3,87	
1.3.2019	Matkakortin lataaminen on minulle helppoa	4,29	
1.3.2019	Matkalipun ostaminen on minulle helppoa	4,43	
1.3.2019	Olen saanut riittävästi tietoa tulevan vyöhykeuudistuksen vaikutuksesta omaan liikkumiseeni	3,00	
1.3.2019	Reitit palvelevat minua hyvin	3,63	
1.3.2019	Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin	3,66	
1.3.2019	Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa	3,34	
1.12.2018	palvelupisteissä saa hyvää asiakaspalvelua	4,03	
1.12.2018	puhelinpalvelussa saa hyvää asiakaspalvelua	3,77	

Suosittelukysymyksen kanssa eniten korreloivat muut kysymykset ($p=0,00$)



Kysymys	R (Pearson)
Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin.	0,47
Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin.	0,46
Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin.	0,45
Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni.	0,45
Koen, että HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin.	0,44
Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan.	0,40
Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä.	0,37
Länsimetron myötä muuttuneet yhteydet palvelevat minua hyvin.	0,34
Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana	0,30
Matkalipun ostaminen on minulle helppoa.	0,30
Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa.	0,29
Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista.	0,28
Liikennevälineet ovat siistejä.	0,28
Matkakortin lataaminen on minulle helppoa.	0,27
Olen saanut riittävästi tietoa tulevan yöhykeuudistuksen vaikutuksesta omaan liikkumiseeni.	0,26
Liikennevälineissä saa hyvää asiakaspalvelua.	0,25

Avoimet vastaukset, Vantaa



Suosittelijat



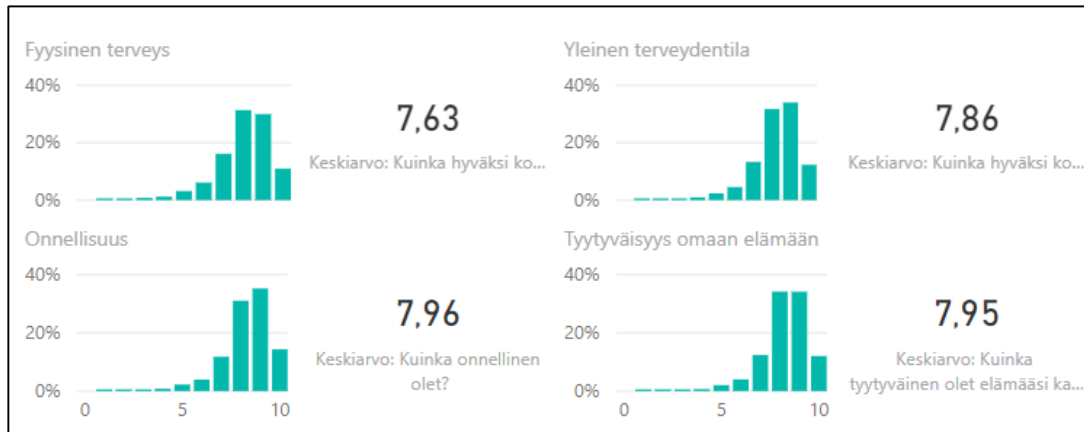
Kriittiset



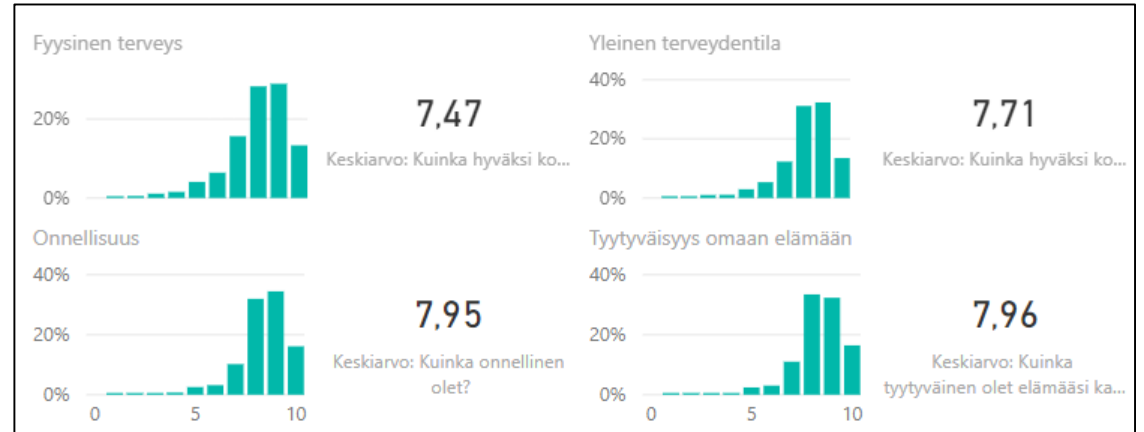
Hyvinvointi HSL-alueella



Paljon joukkoliikennettä käyttävät



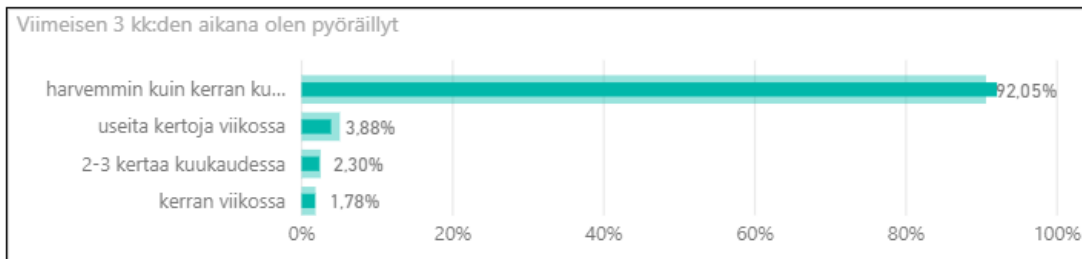
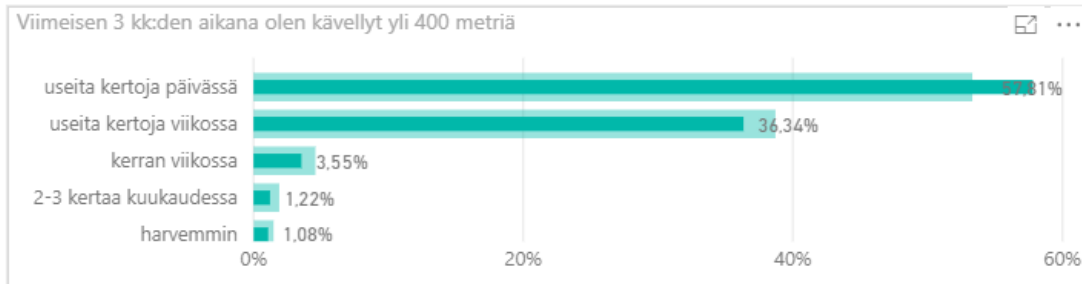
Vähän joukkoliikennettä käyttävät



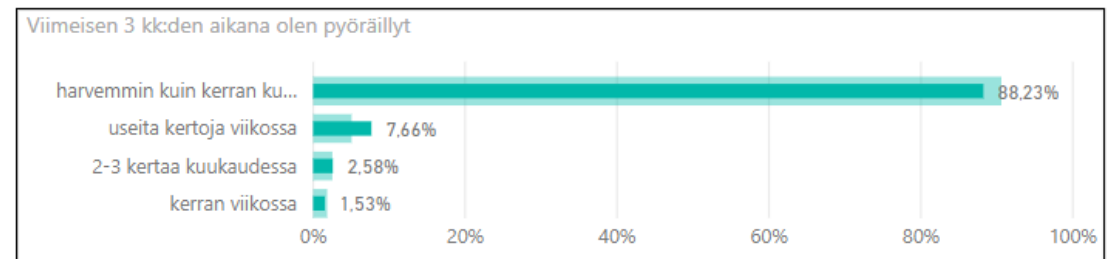
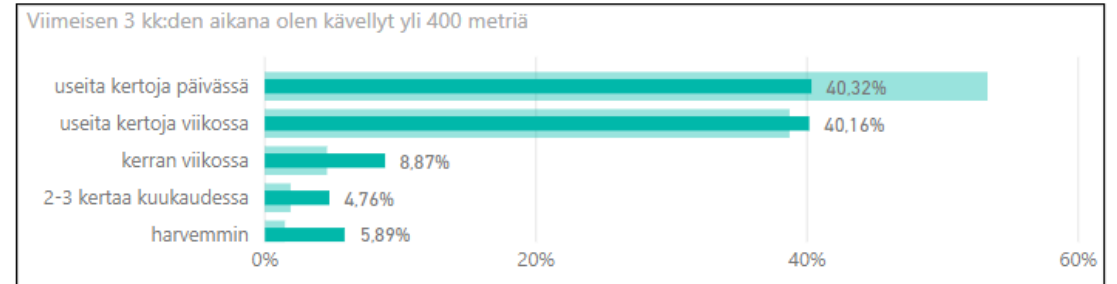
Paljon joukkoliikennettä käyttävät kävelevät ja pyöräilevät enemmän



Paljon joukkoliikennettä käyttävät vs kaikki

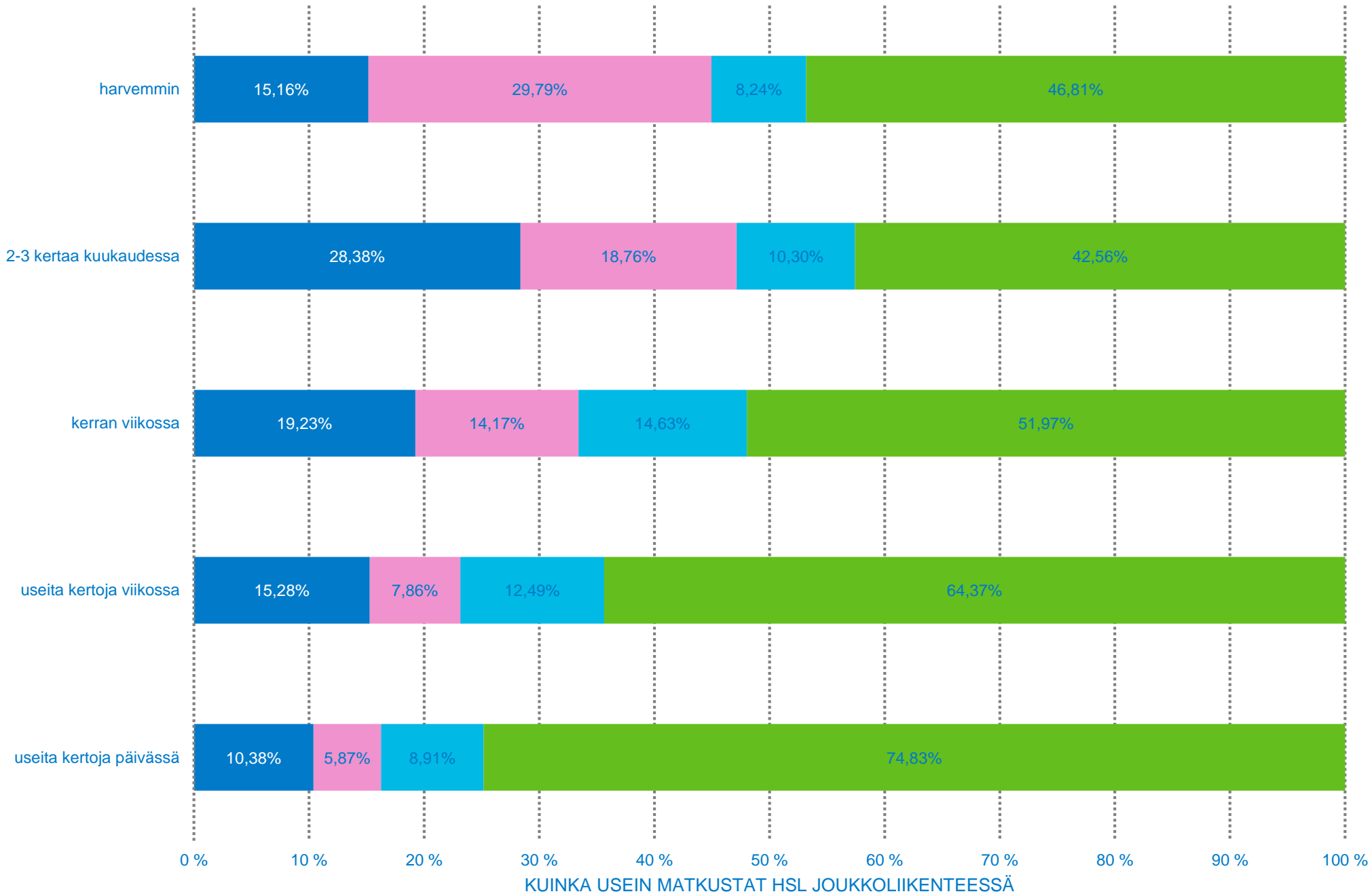


Vähän joukkoliikennettä käyttävät vs kaikki



KÄVELY/KUINKA USEIN MATKUSTAT HSL JOUKKOLIIKENTEESSÄ (%-OSUUDET)

VIIMEISEN 3 KK AIKANA OLEN KÄVELLYT YLI 400 M KERRALLA

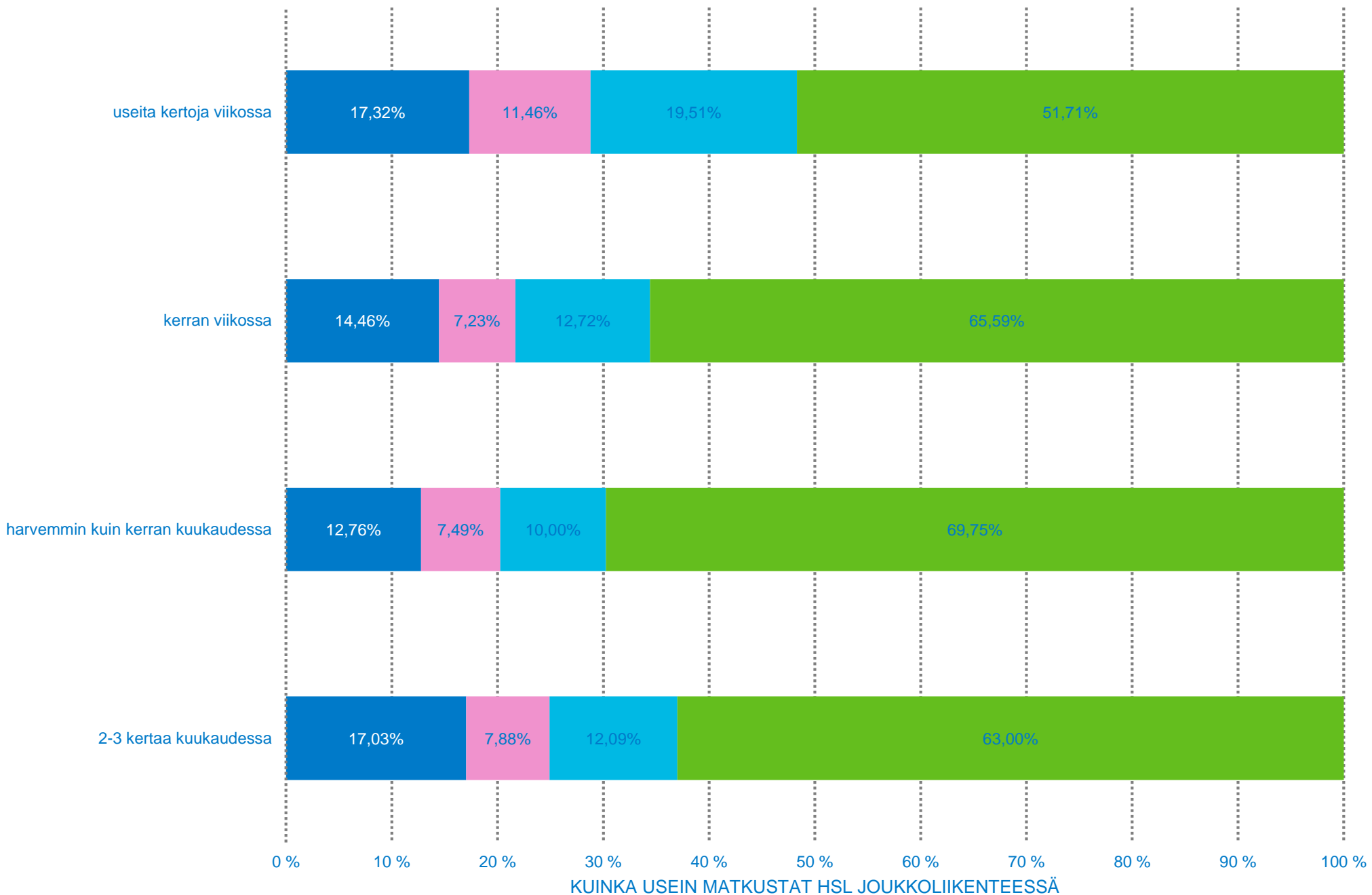


- 2-3 kertaa kuukaudessa
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- Kerran viikossa
- Useita kertoja viikossa

KUINKA USEIN MATKUSTAT HSL JOUKKOLIIKENTEESSÄ

PYÖRÄILY/KUINKA USEIN MATKUSTAT HSL JOUKKOLIIKENTEESSÄ (%-OSUUDET)

VIIMEISEN 3 KK AIKANA OLEN PYÖRÄILLYT

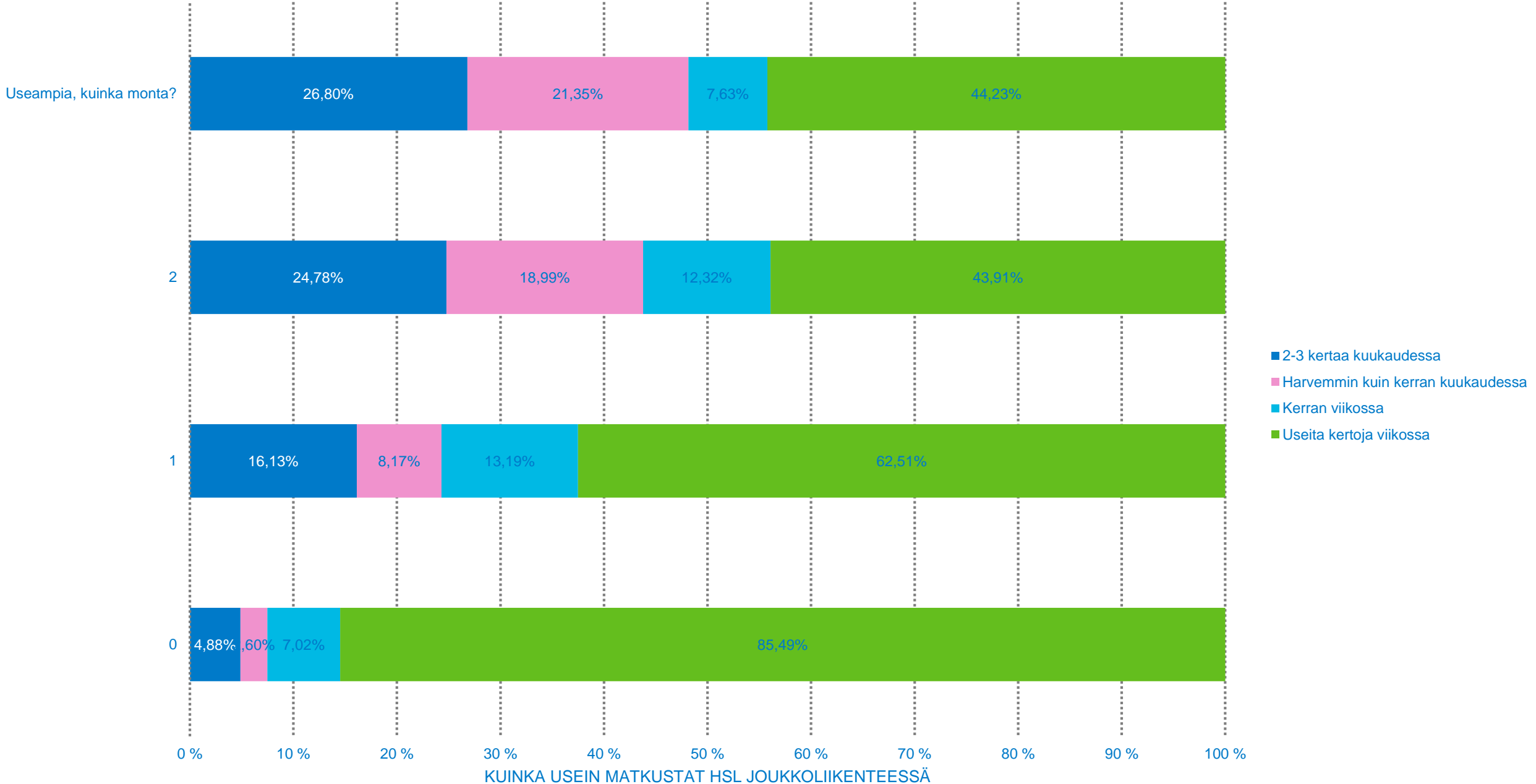


- 2-3 kertaa kuukaudessa
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- Kerran viikossa
- Useita kertoja viikossa

KUINKA USEIN MATKUSTAT HSL JOUKKOLIIKENTEESSÄ

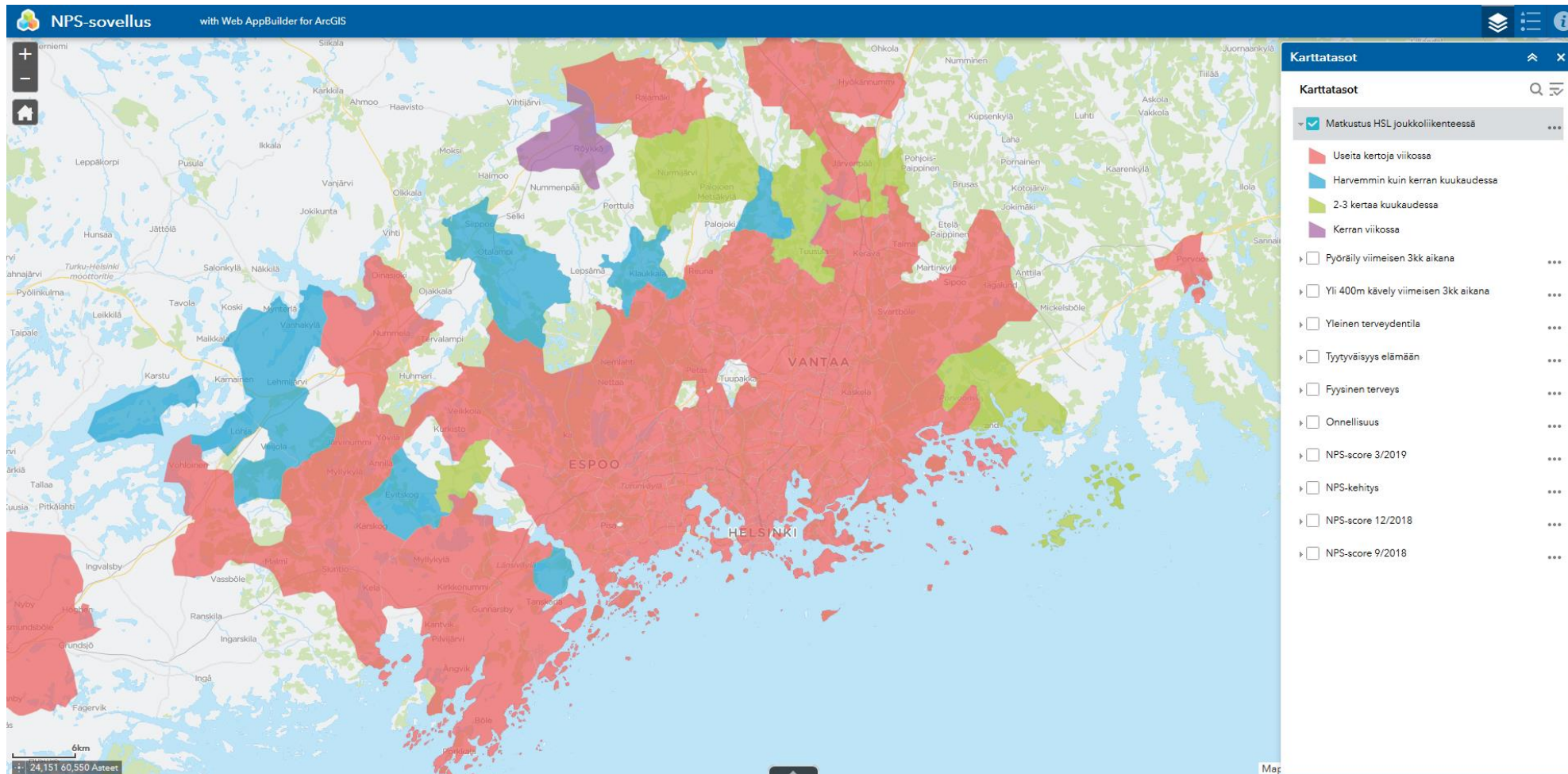
KUINKA MONTA AUTOA KOTITALOUDESSASI ON/KUINKA USEIN MATKUSTAT HSL JOUKKOLIIKENTEESSÄ (%-OSUUDET)

KUINKA MONTA AUTOA KOTITALOUDESSASI ON



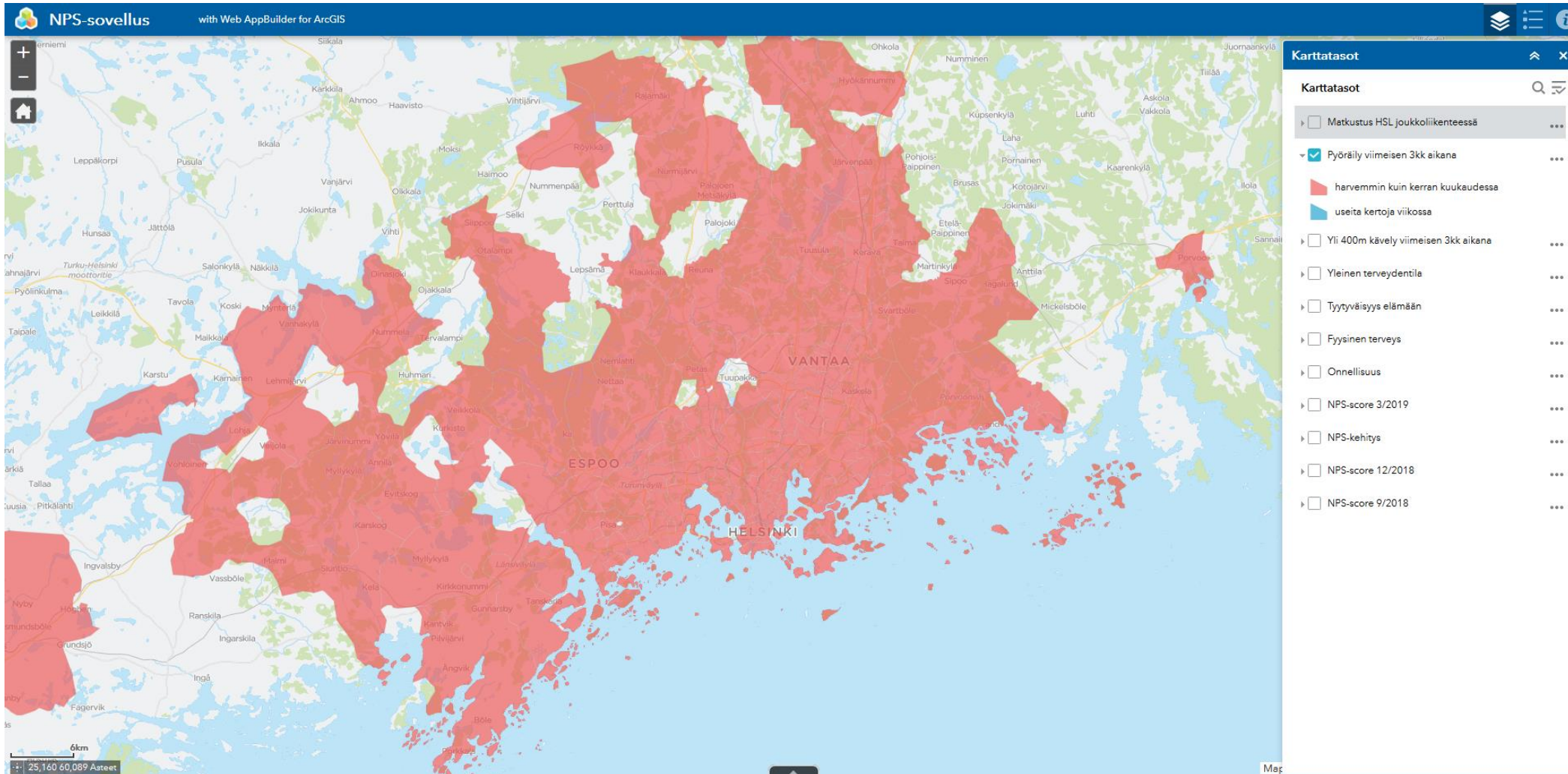
KUINKA USEIN MATKUSTAT HSL JOUKKOLIIKENTEESSÄ

Matkustamisen useus HSL joukkoliikenteessä



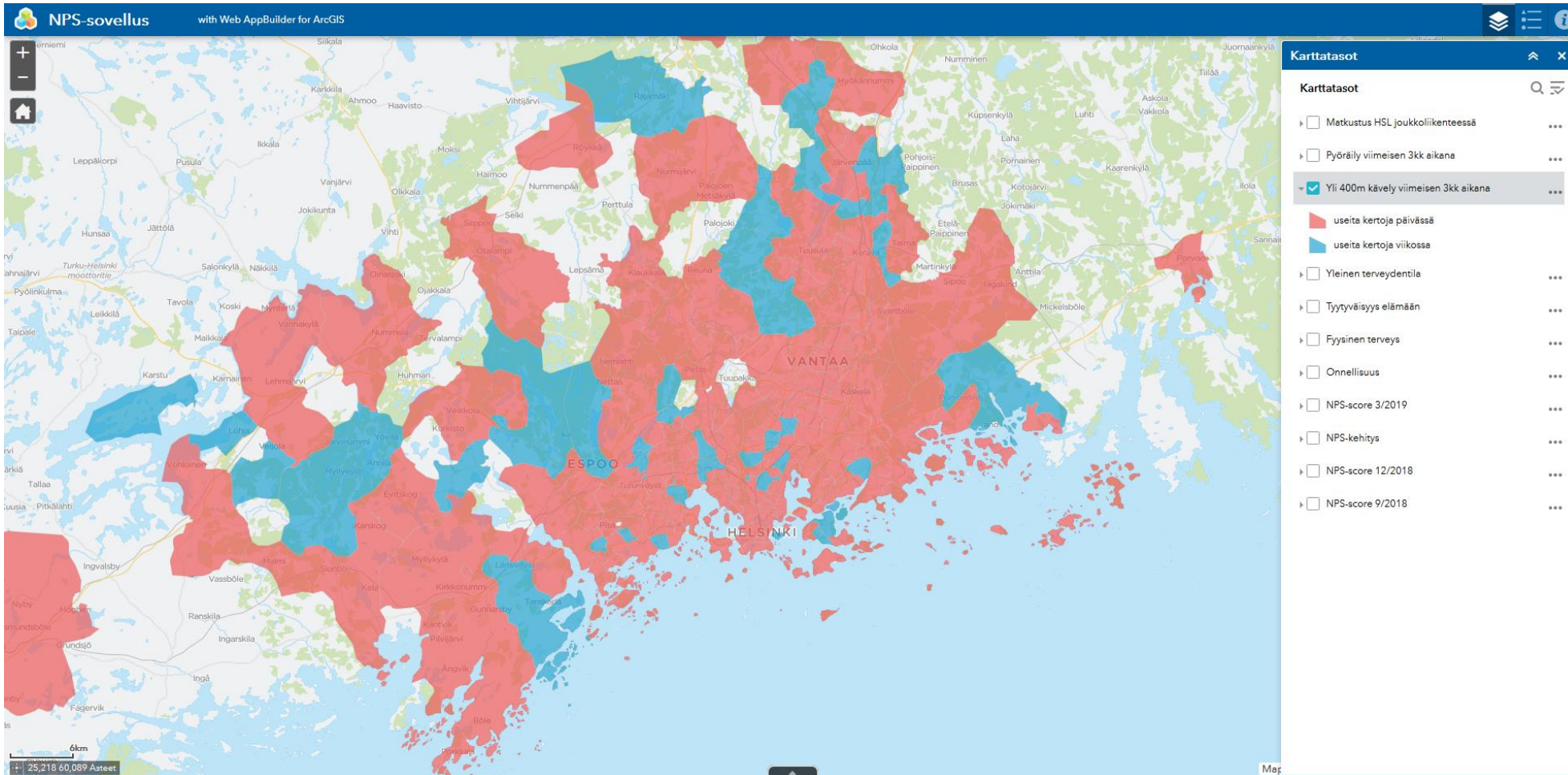
Yleisin esiintyvä arvo postinnumeroalueella

Pyöräily viimeisen 3 kk:den aikana



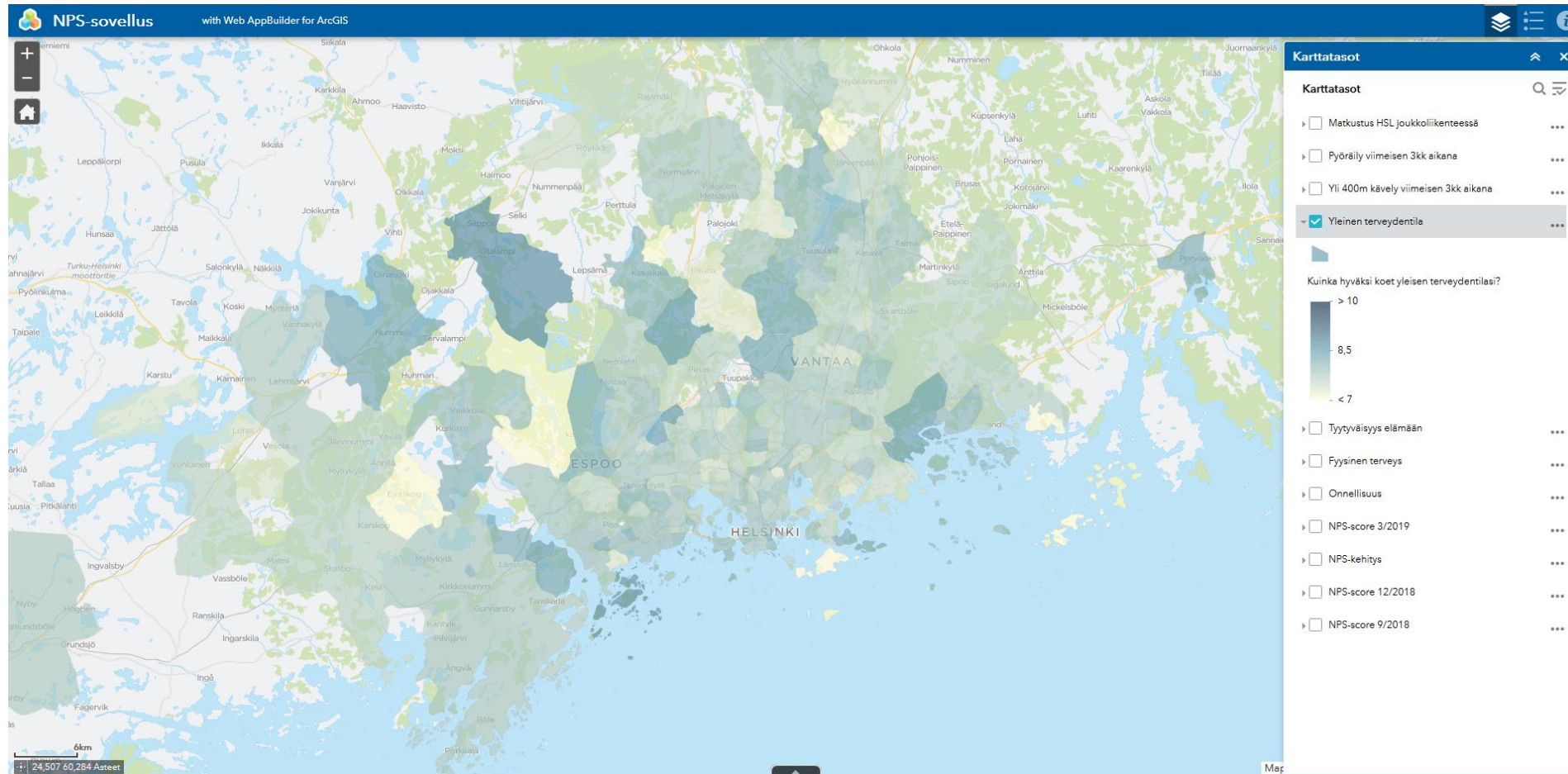
Yleisin esiintyvä arvo postinnumeroalueella

Kävelyn määrä viimeisen 3 kk:den aikana



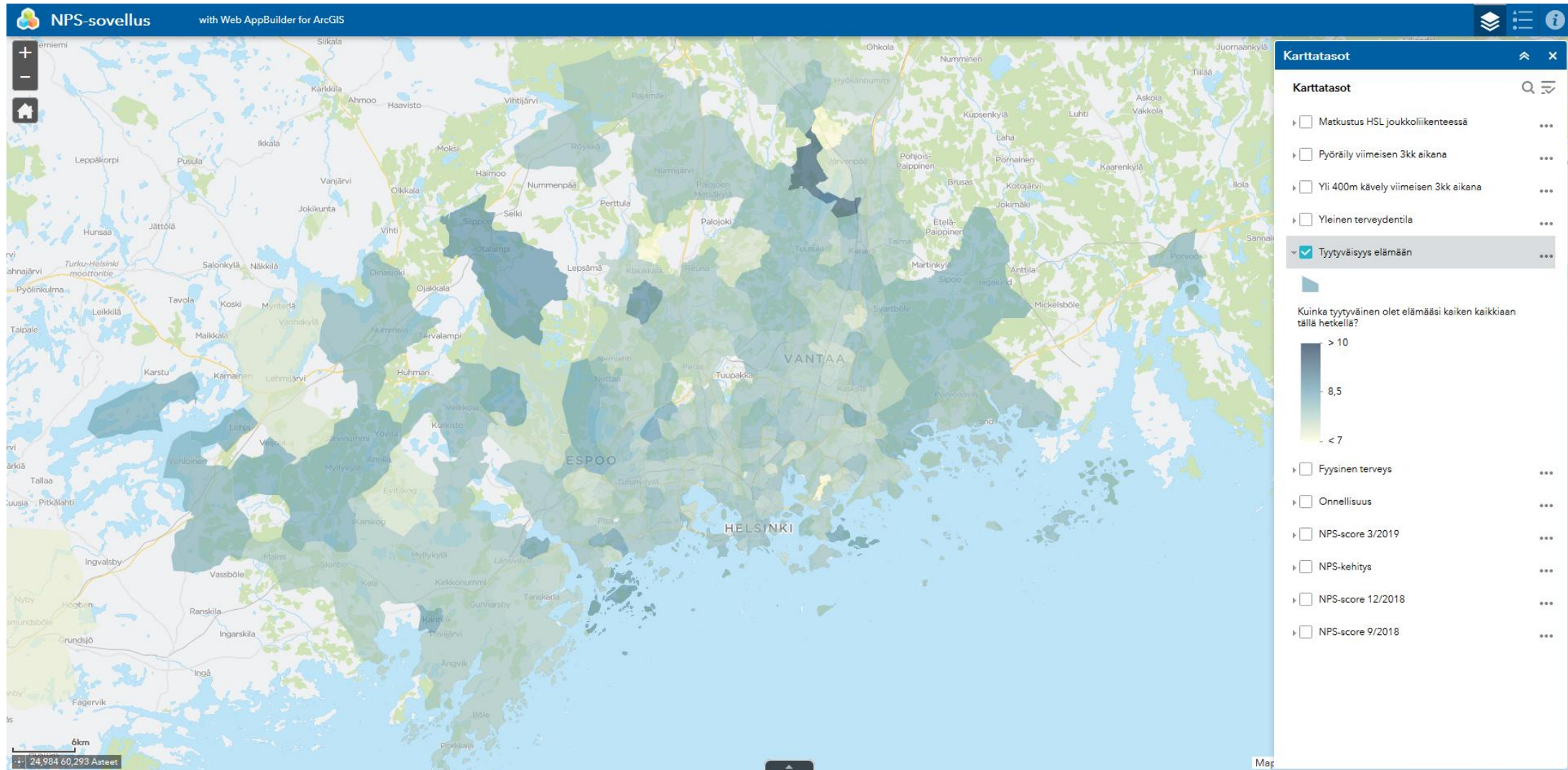
Yleisin esiintyvä arvo postinnumeroalueella

Yleinen terveydentila, asteikolla 0-10 (10 paras)



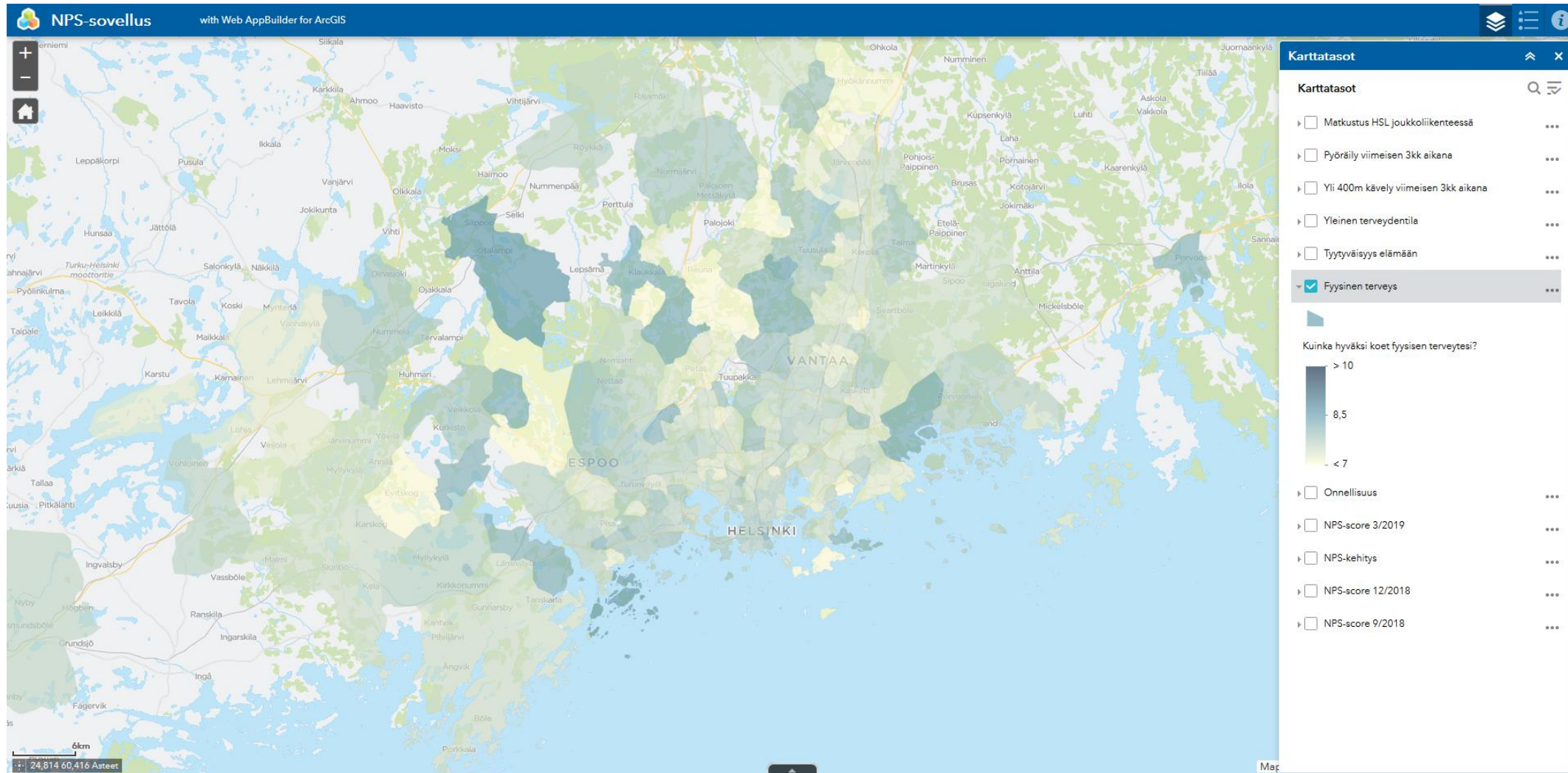
Yleisin esiintyvä arvo postinumeroalueella

Tytyväisyys elämään, asteikolla 0-10 (10 paras)



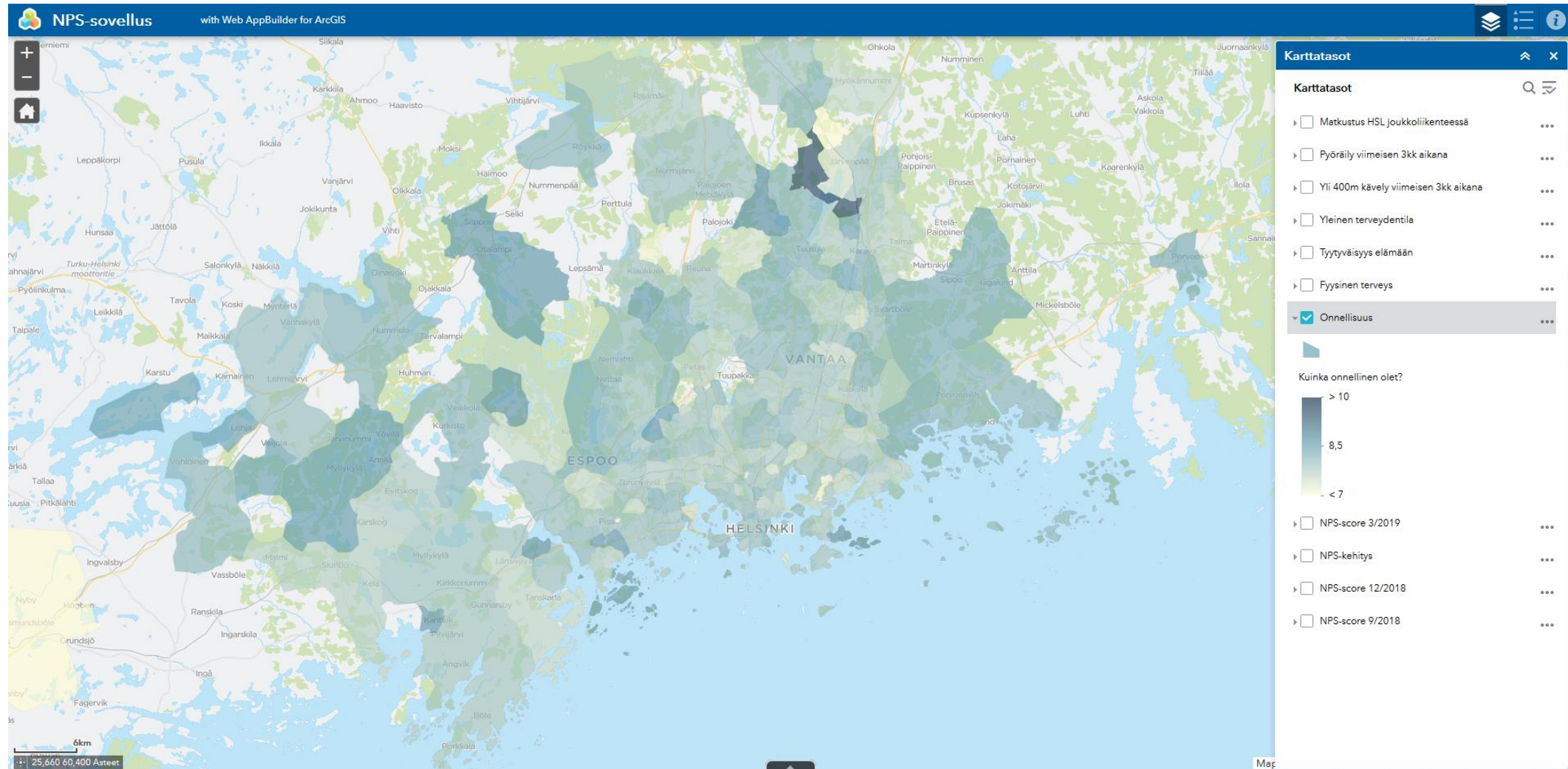
Yleisin esiintyvä arvo postinnumeroalueella

Fyysinen terveys, , asteikolla 0-10 (10 paras)



Yleisin esiintyvä arvo postinumeroalueella

Onnellisuus, asteikolla 0-10 (10 paras)



Yleisin esiintyvä arvo postinumeroalueella