



|| HSL  
HRT

Parhaat matkat  
tehdään yhdessä

Helsingin seudun liikenne

# Asiakaskysely joulukuu 2019



# Tiivistelmä



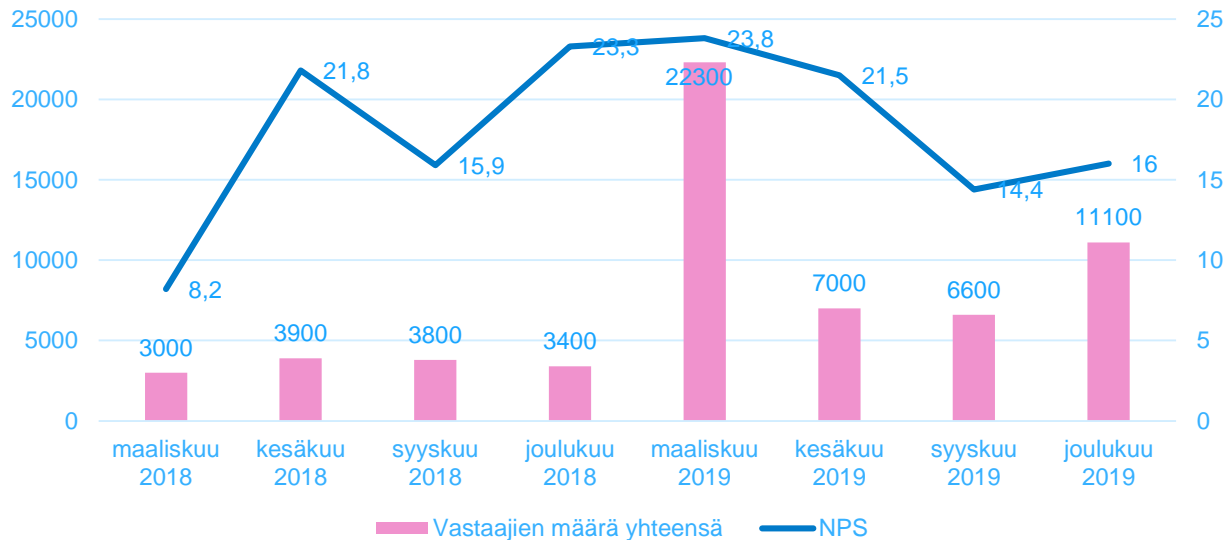
- Asiakaskyselyssä suositteluindeksiksi saatiin **16**, joka kuvastaa tyydyttävää tulosta. Suosittelijoiden osuus kaikista vastaajista oli n. 40% ja arvostelijoiden osuus n. 24%. Luku nousi edellisestä tutkimuksesta (syyskuu 2019), jossa suositteluindeksi oli 14.
- B -vyöhykkeellä asuvilla suositteluhalukkuus oli korkein, tulos oli samansuuntainen edellisen tutkimuksen kanssa
- Suurimmat erot suositteluhalukkuudessa sekä yleisen tyytyväisyydessä ovat eri kaupunginosien ja vyöhykkeiden välillä
- Koettu tiedonkulku on kehittynyt myönteisesti nyt jo kahden vuoden ajan
- Uusiin vyöhykkeisiin ollaan aikaisempaa tyytyväisempiä
- N 30 % vastanneista toivoo HSL:n järjestävän perinteisten joukkoliikennepalveluiden rinnalle täydentäviä palveluja esim. polkupyörät
- Avokysymyksiä oli tällä kertaa neljä. Samat teemat toistuivat kaikissa kysymyksissä: mm. hinnat, linjasto, aikataulut. Monet vastaajat ilmaisivat yleisen tyytyväisyyden joukkoliikenteeseen

# Tutkimuksen taustaa



- Kyselyn saajat (otos 250 000) valittiin satunnaisesti HSL:n asiakastietokannasta
- Vastausaika: 9.-15.12.2019
- Kyselyyn vastasi 11573 henkilöä (vastausprosentti n, 4,6 %, edellisellä kerralla n. 2,7 %)

# Suositteluhalukkuus



→ Suositteluindeksiksi (Net Promoter Score) saatiin **16**, mikä tarkoittaa tyydyttävää 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

→ Suositteluindeksi nousi edellisen mittauksen tuloksesta, joka oli 14

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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

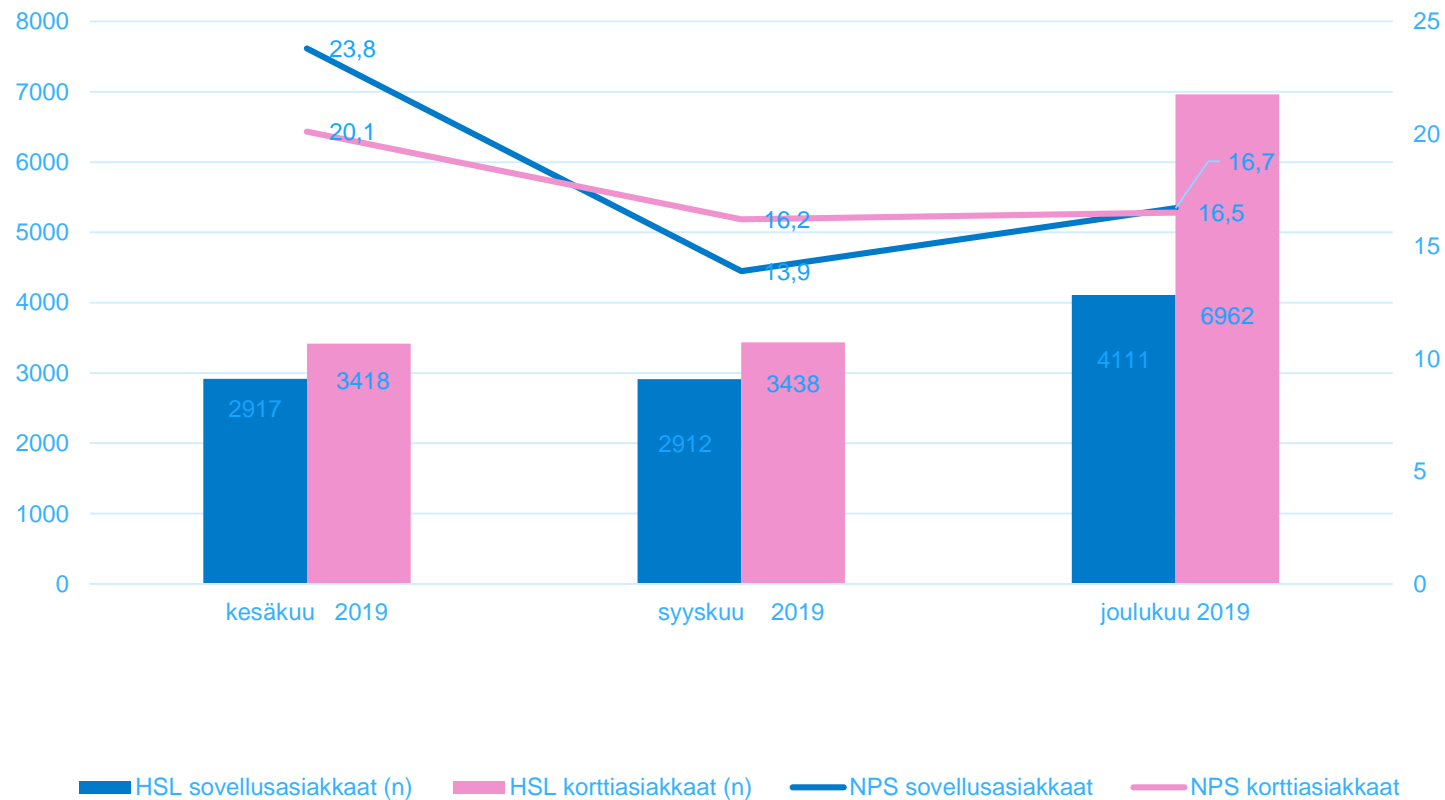
# Suositteluhalukkuus vyöhykkeittäin |

Kaupunki/kunta	NPS-luku syyskuu 2019	syyskuu 2019 Vastaaaja	NPS-luku joulukuu 2019	joulukuu 2019 Vastaaaja
HelsinkiA	16	1467	18	2973
HelsinkiB	24	1700	<b>29</b>	2941
HelsinkiC	-60	20	-54	13
EspooB & Kauniainen	16	837	16	1279
EspooC	-18	507	-17	930
VantaaB	17	337	<b>28</b>	533
VantaaC	2	512	9	892
D	-7	412	-15	1104

Helsingin ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat ovat halukkaimpia suosittelemaan

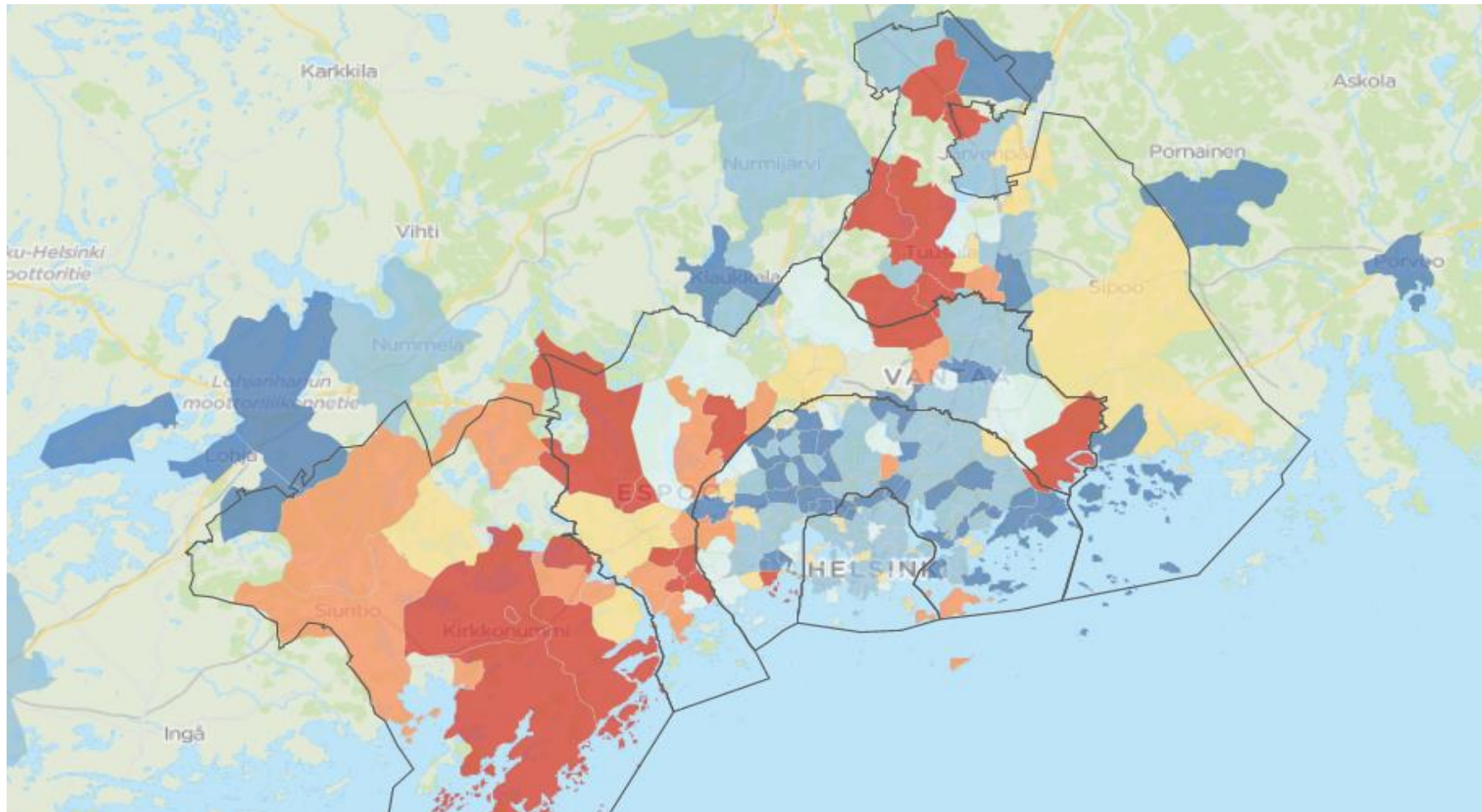
Suositteluhalukkuus on lisääntynyt erityisesti Vantaalla ja vähentynyt D alueella.

# HSL-sovelluksen ja HSL-kortin käyttäjien suositteluhalukkuus



Sekä sovelluksen että kortin käyttäjien suositteluhalukkuus on noussut. Sovelluksen käyttäjien arvio on nyt 16,7, edellisellä kerralla 13,9.

# Suositteluhalukkuuden jakautuminen HSL-alueella



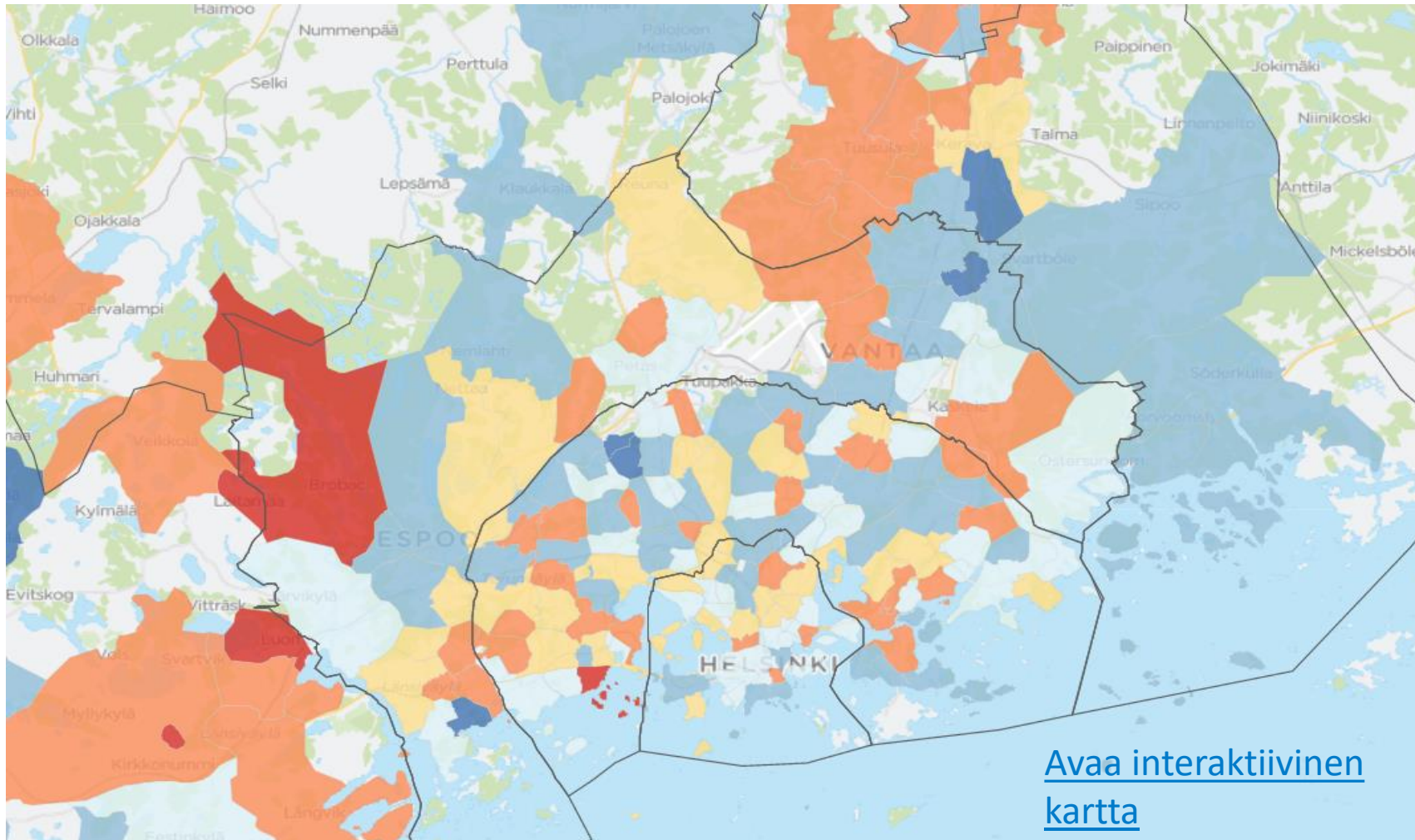
Siniset sävyt =  
tydyttävä –  
erinomainen  
tulos

Punaiset sävyt =  
heikko tulos

[Avaa interaktiivinen  
kartta](#)



# Suositteluhalukkuuden muutos postinumeroalueittain



Muutos edelliseen tutkimukseen (kesäkuu 2019) verrattuna.

Siniset sävyt: noussut

Keltaiset ja valkoiset sävyt: pysynyt suurin piirtein samana

Oranssit-punaiset sävyt: laskenut

# Laatukysymysten kehitys



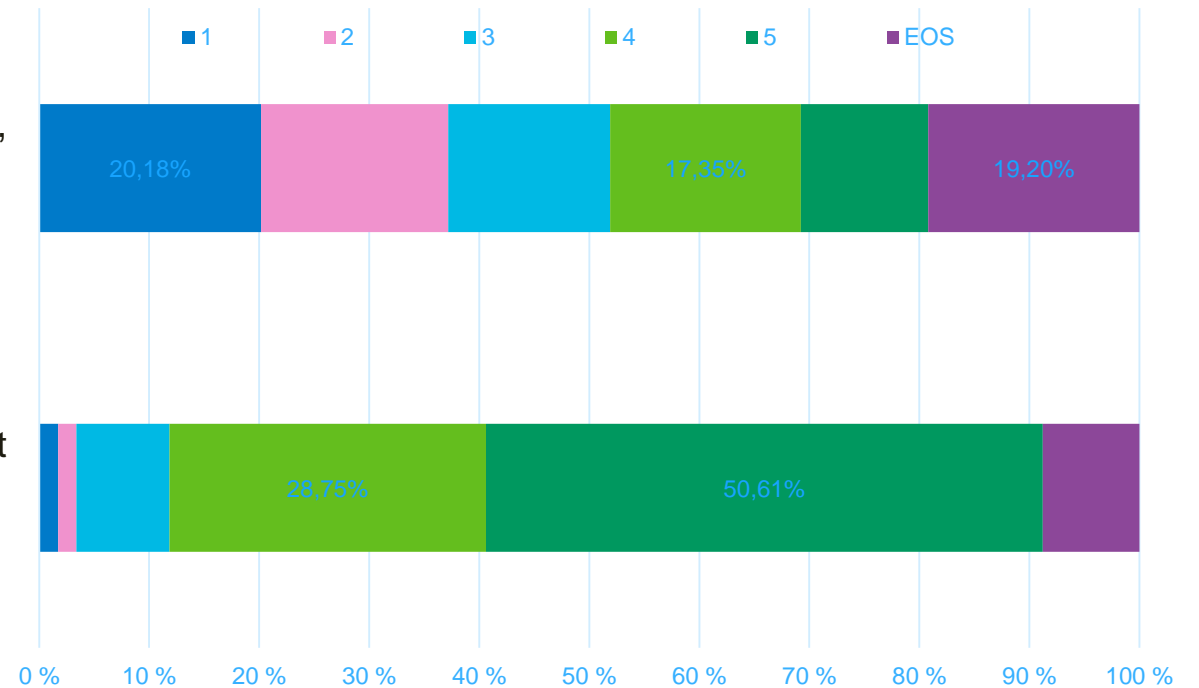
	maaliskuu 2018	kesäkuu 2018	syyskuu 2018	joulukuu 2018	maaliskuu 2019	kesäkuu 2019	syyskuu 2019	joulukuu 2019
Matkalipun ostaminen on minulle helppoa	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
HSL-kortin lataaminen on minulle helppoa	4,1	4,1	4,1	4,2	4,3	4,2	4,2	4,2
Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä	3,9	4,0	3,9	4,0	4,1	4,1	4,1	4,1
Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan	3,5	3,7	3,6	3,6	3,7	3,8	3,7	3,7
HSL ottaa toiminnassaan huomioon ympäristövastuun								3,7
Olen tyytyväinen ABCD-vyöhykkeiden laajuuteen							3,5	3,6
Aikataulut palvelevat minua hyvin	3,6	3,7	3,6	3,6	3,7	3,7	3,7	3,6
Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	3,6	3,7	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,6
Liikennevälineet ovat siistejä	3,7	3,7	3,6	3,6	3,6	3,6	3,5	3,5
Reitit palvelevat minua hyvin	3,5	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7	3,6	3,5
Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa	3,0	3,3	3,2	3,2	3,4	3,4	3,3	3,4
Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana					3,3	3,5	3,2	3,3
Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua						3,0	3,0	3,3
HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin	3,0	3,2	3,0	3,0	3,1	3,1	3,1	3,0
HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni	2,7	2,9	2,7	2,8	2,9	2,9	2,8	2,8
Lisävyöhykelippu on minulle hyödyllinen							2,8	2,8

# Uudet mahdolliset lisäpalvelut



HSL:n tulisi perinteisten joukkoliikennepalveluiden (linja-auto, juna, metro, raitiovaunu) lisäksi järjestää tai välittää muitakin liikumispalveluita (esimerkiksi potkulaudat, kutsukyydit).

Valitsemasi muiden toimijoiden tarjoamat uudet liikumispalvelut tulisi voida maksaa HSL:n kautta joukkoliikenteen tapaan (esim. HSL:n sovelluksessa).



(1= täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä, EOS= en osaa sanoa)

# Lisäpalvelut



Mitä liikkumispalveluita HSL:n tulisi mielestäsi itse järjestää (esimerkiksi HSL-potkulaudat)?



Vastaajia 5009 kpl

Mitä muiden toimijoiden liikkumispalveluita HSL:n tulisi mielestäsi välittää (esim. HSL-sovelluksen kautta olisi saatavilla Tier-potkulaudat tai Drive Now -yhteiskäyttöautot)?



Vastaajia 4598 kpl

Muina palveluina toivottiin mm. lentokenttäkuljetusta taksilla, lisäpalveluja liikuntarajoitteisille, lisää lauttayhteyksiä, KutsuPlussaa takaisin ja kiinteähintaista metrotaksia

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



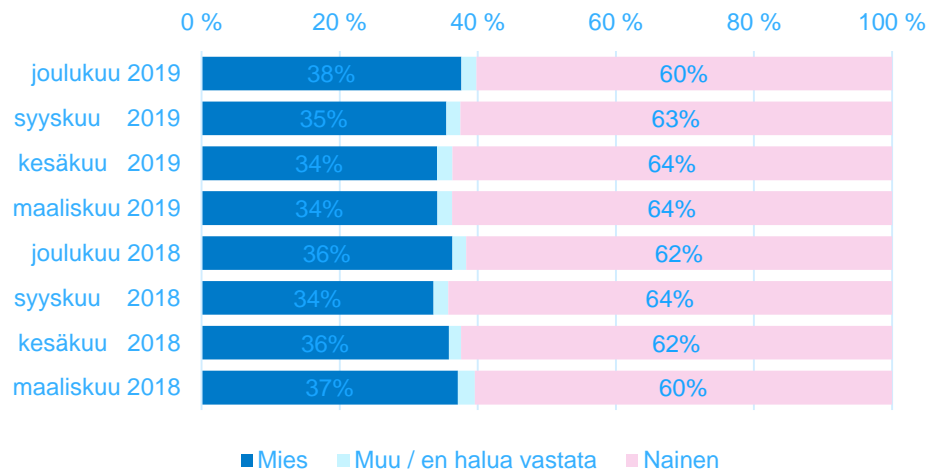
Kysymys	R
Koen, että HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin.	0,633177
Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni.	0,604787
Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin.	0,538235
Joukkoliikenne antaa vastinetta rahalle.	0,538232
Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin.	0,531934
HSL ottaa toiminnassaan huomioon ympäristövastuun.	0,509274
Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin.	0,485887
Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan.	0,442769
Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä.	0,414039
Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista.	0,407178
Olen tyytyväinen ABCD-matkustusalueiden laajuuteen.	0,384038
Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa.	0,381247
Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana.	0,357917
Matkalipun ostaminen on minulle helppoa.	0,349462
HSL-kortin lataaminen on minulle helppoa.	0,340937
Liikennevälineet ovat siistejä.	0,323889
Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua.	0,288585

Tummanvihreällä pohjalla väittämät, joilla eniten riippuvuutta suositteluhaluuteen

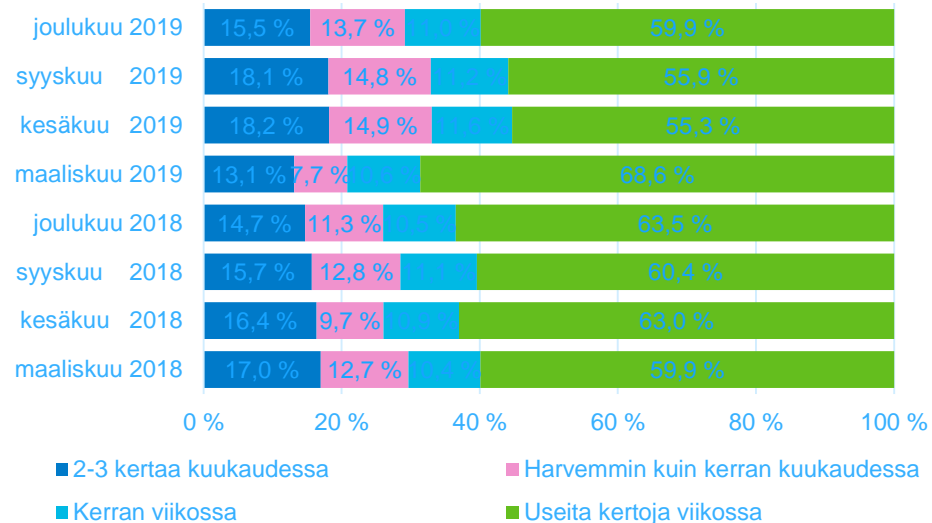
# Vastaajien taustatiedot



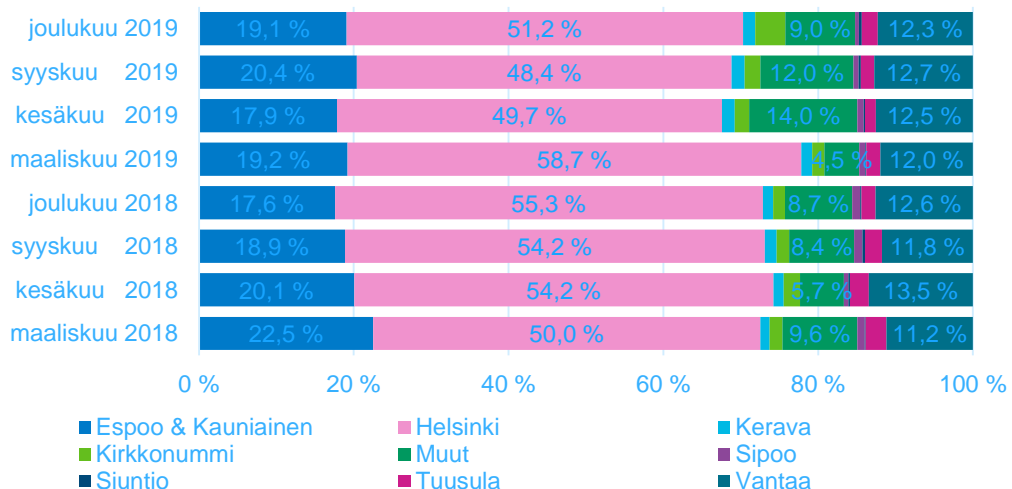
## Sukupuoli



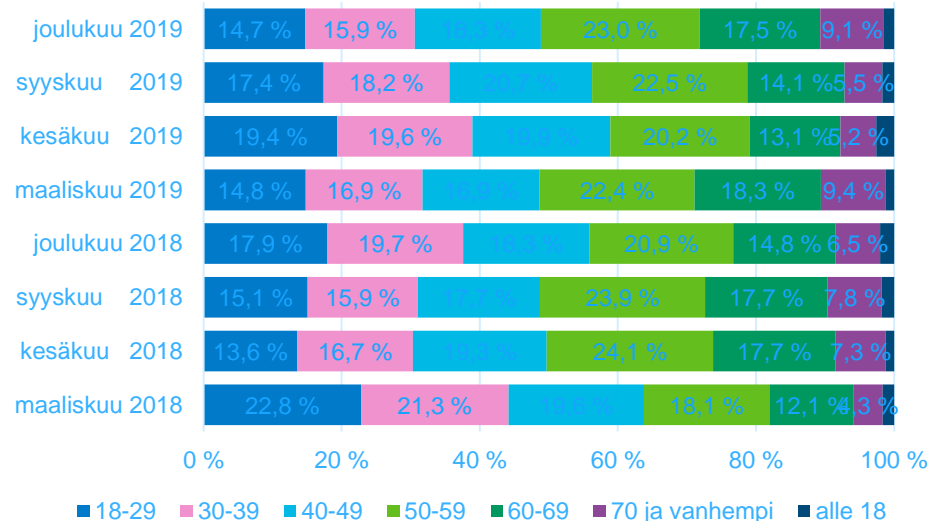
## Matkustususeus



## Asuinpaikkakunta



## Ikäryhmät



# Millaisella lipulla useimmiten matkustat?

