



|| HSL
HRT

Parhaat matkat
tehdään yhdessä

Helsingin seudun liikenne

Asiakaskysely syyskuu 2019



Tiivistelmä



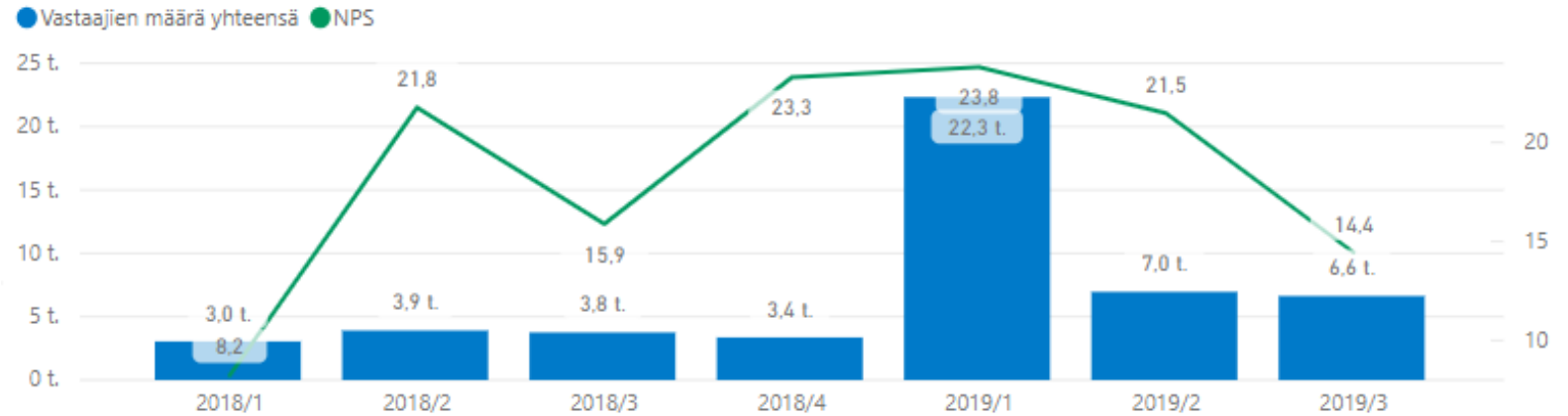
- Asiakaskyselyssä suositteluindeksiksi saatiin **14**, joka kuvastaa tyydyttävää tulosta. Suosittelijoiden osuus kaikista vastaajista oli n. 38% ja arvostelijoiden osuus n. 24%. Luku laski edellisestä tutkimuksesta (kesäkuu 2019), jossa suositteluindeksi oli 21.
- Vyöhykkeittäin jaoteltuna B-vyöhykkeellä asuvat ovat selvästi halukkaimpia suosittelemaan HSL:n palveluita. Seuraavaksi eniten löytyy suositteluhalukkuutta A-vyöhykkeellä asuilta. C- ja D- vyöhykkeillä suositellaan vähiten.
- HSL-sovelluksen käyttäjien suositteluhalukkuus on laskenut enemmän kuin HSL-kortin käyttäjien viime kesäkuuhun verrattuna.
- Avoimista palautteista käy ilmi, että HSL-sovelluksen käyttökatkot ovat aiheuttaneet harmistusta. Avoimien palautteiden perusteella myös kertalippujen hinnat, raitiovaunulipun poistuminen sekä pelkän A-vyöhykkeen lipun ostamisen mahdottomuus harmittavat vastaajia.
- HSL toteuttaa asiakaskyselyn kerran joka vuosineljänneksellä.

Tutkimuksen taustaa



- Kyselyn saajat (otos 250000) valittiin satunnaisesti HSL:n asiakastietokannan niistä sähköpostiosoitteista, joihin ei vielä tänä vuonna ole mennyt kyselykutsua
- Vastausaika: 9.-15.09.2019
- Kyselyyn vastasi 6632 henkilöä (vastausprosentti n. 2,7 %)

Suositteluhalukkuus



→ Suositteluindeksiksi (Net Promoter Score) saatiin **14**, 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

→ Suositteluindeksi laski edellisen mittauksen tuloksesta, joka oli 21

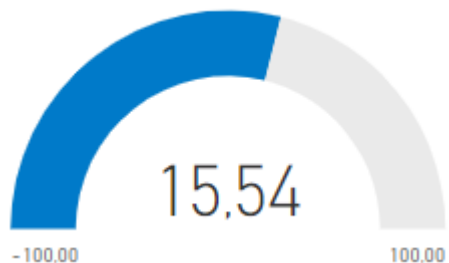
Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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

Suositteluhalukkuus vyöhykkeittäin

A -vyöhyke

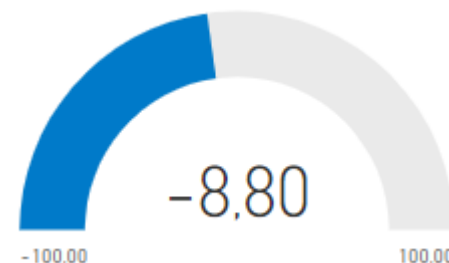
NPS



1467

Vastaajien määrä yhteensä

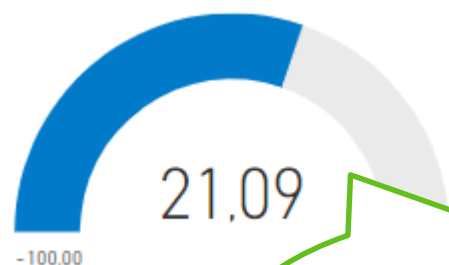
C -vyöhyke



1057

Vastaajien määrä yhteensä

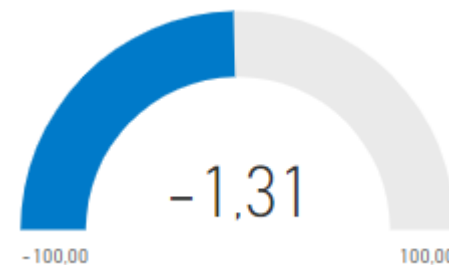
B -vyöhyke



2874

Vastaajien määrä yhteensä

D -vyöhyke



536

Vastaajien määrä yhteensä

Suositteluhalukkuus on korkein B-vyöhykkeellä

Suositteluhalukkuus vyöhykkeittäin

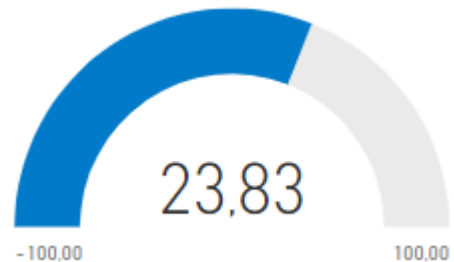
| Kaupunki/kunta | NPS-luku | Vastaajia |
|---------------------|-----------|-----------|
| HelsinkiA | 16 | 1467 |
| HelsinkiB | 24 | 1700 |
| HelsinkiC | -60 | 20 |
| EspooB & Kauniainen | 16 | 837 |
| EspooC | -18 | 507 |
| VantaaB | 17 | 337 |
| VantaaC | 2 | 512 |
| D | -7 | 412 |

Helsingin B-
vyöhykkeellä asuvat
ovat halukkaimpia
suosittelemaan

HSL-sovelluksen ja HSL-kortin käyttäjien suositteluhalukkuus

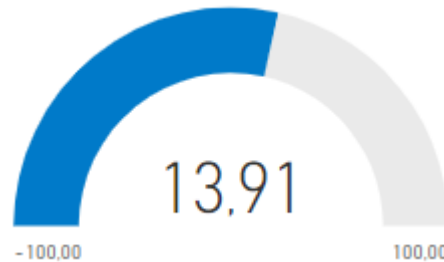


HSL-sovellusasiakkaat, kesä 2019



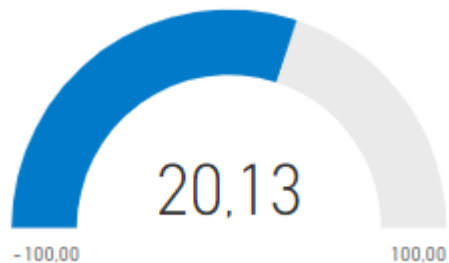
2917
Vastaajien määrä yhteensä

HSL-sovellusasiakkaat, syys 2019



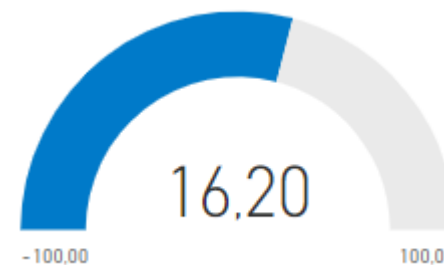
2912
Vastaajien määrä yhteensä

HSL-korttiasiakkaat, kesä 2019



3418
Vastaajien määrä yhteensä

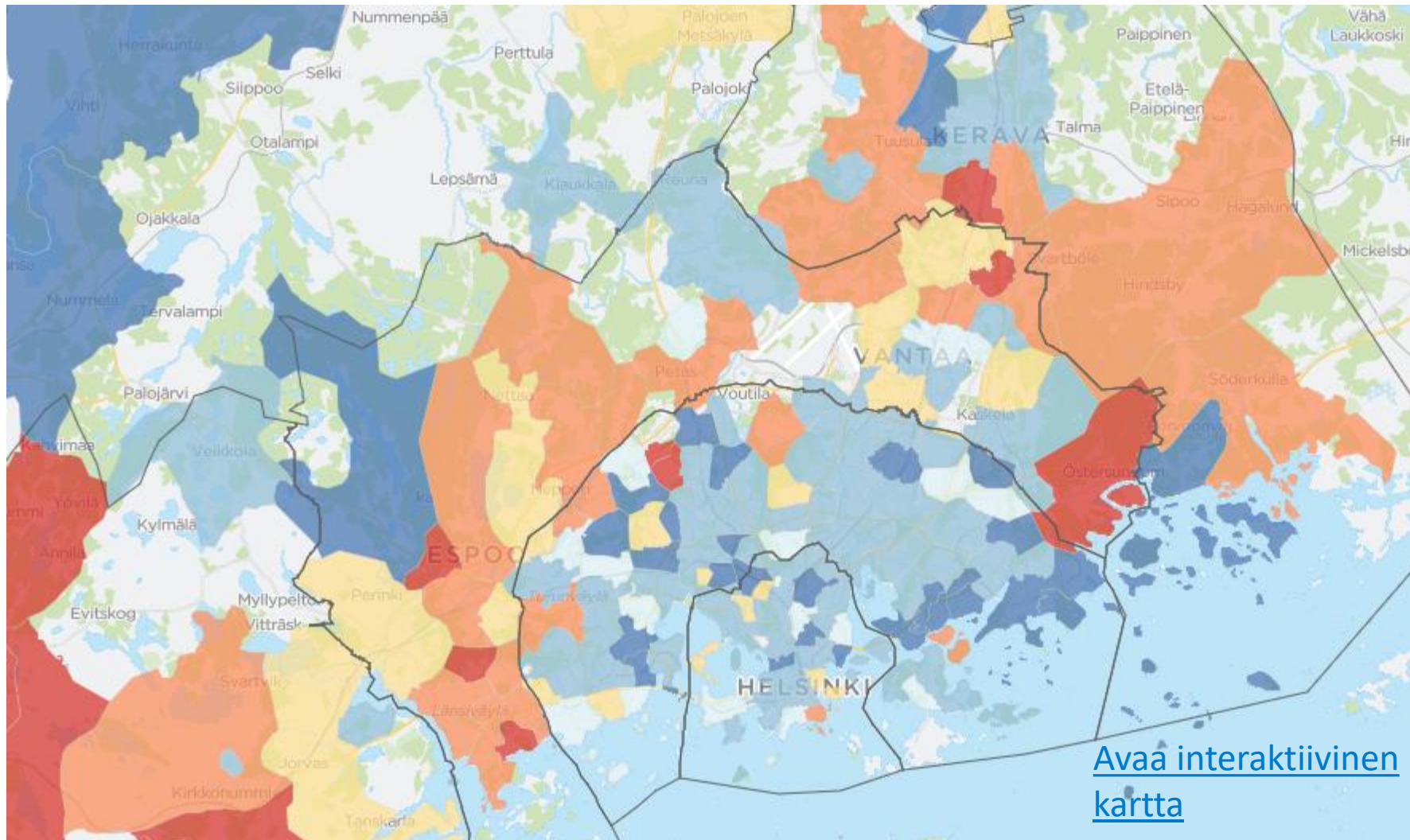
HSL-korttiasiakkaat, syys 2019



3438
Vastaajien määrä yhteensä

Sekä sovelluksen että kortin käyttäjien suositteluhalukkuus on laskenut, mutta sovelluksen enemmän.

Suositteluhalukkuuden jakautuminen HSL-alueella

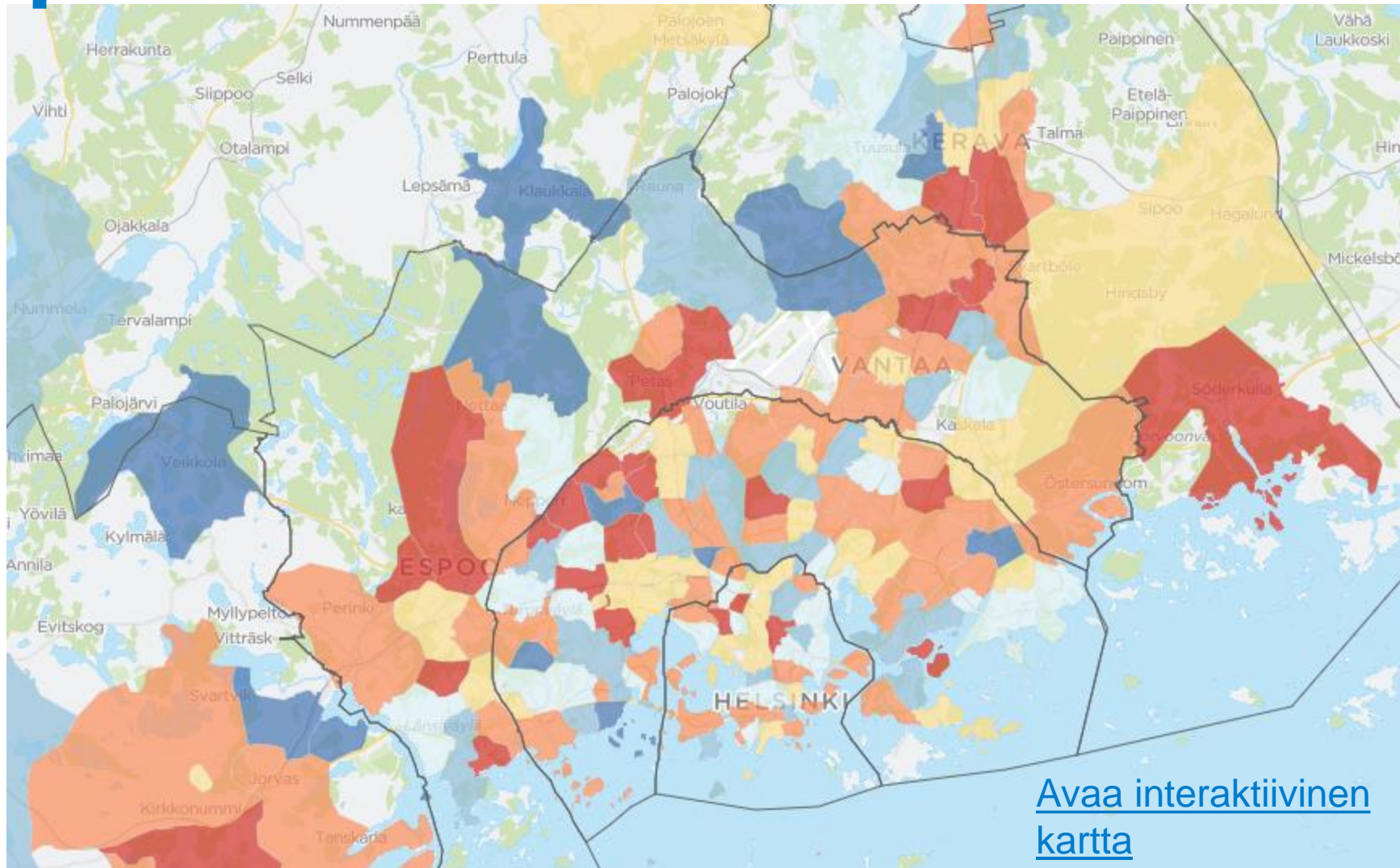


Siniset sävyt =
tydyttävä –
erinomainen
tulos

Punaiset sävyt =
heikko tulos

[Avaa interaktiivinen
kartta](#)

Suositteluhalukkuuden muutos postinumeroalueittain



Muutos edelliseen tutkimukseen (kesäkuu 2019) verrattuna.

Siniset sävyt: noussut

Keltaiset sävyt: pysynyt suurin piirtein samana

Oranssit-punaiset sävyt: laskenut

[Avaa interaktiivinen karta](#)

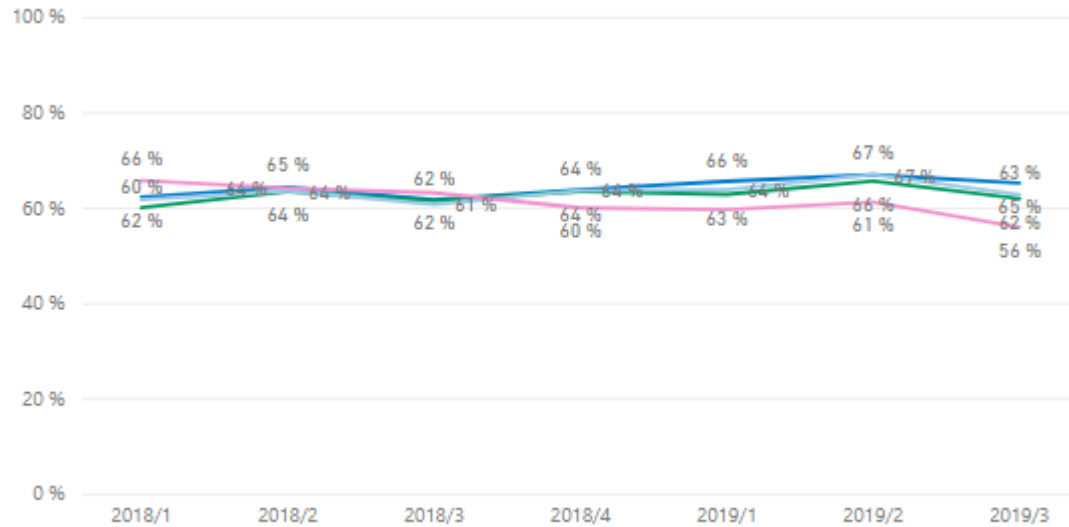
Laatukysymykset, kaikki vastaajat



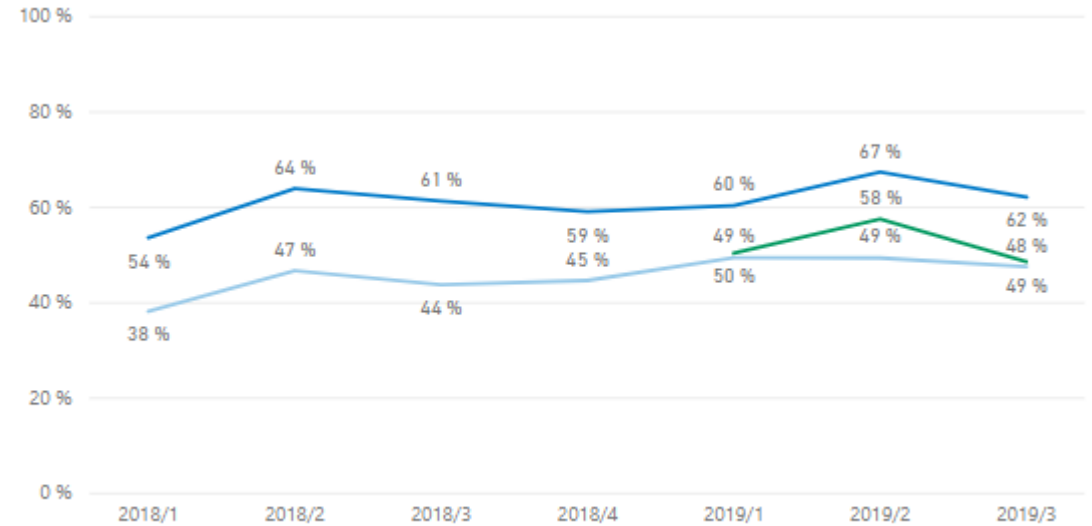
| Viim. pvm | Mittari | Kehitys | Viim. keskiarvo |
|-----------|---|---------|-----------------|
| 1.9.2019 | Aikataulut palvelevat minua hyvin | | 3.67 |
| 1.9.2019 | Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua | | 3 |
| 1.9.2019 | HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin | | 3.05 |
| 1.9.2019 | HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni | | 2.81 |
| 1.9.2019 | HSL-kortin lataaminen on minulle helppoa | | 4.18 |
| 1.9.2019 | Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin | | 3.65 |
| 1.9.2019 | Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana | | 3.19 |
| 1.9.2019 | Liikennevälineet ovat siistejä | | 3.49 |
| 1.9.2019 | Lisävyöhykelippu on minulle hyödyllinen | | 2.80 |
| 1.9.2019 | Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä | | 4.09 |
| 1.9.2019 | Matkalipun ostaminen on minulle helppoa | | 4.40 |
| 1.9.2019 | Olen tyytyväinen ABCD-vyöhykkeiden laajuuteen | | 3.48 |
| 1.9.2019 | Reitit palvelevat minua hyvin | | 3.58 |
| 1.9.2019 | Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan | | 3.68 |
| 1.9.2019 | Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa | | 3.31 |

Laatukysymykset, trendit

Samaa mieltä tai täysin samaa mieltä olevien asiakkaiden osuus kaikista vastaajista



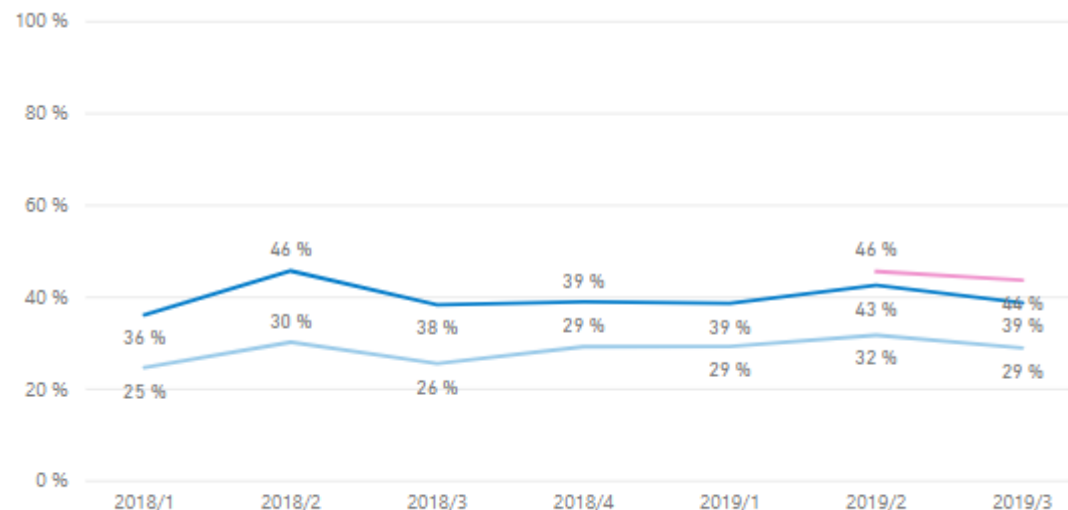
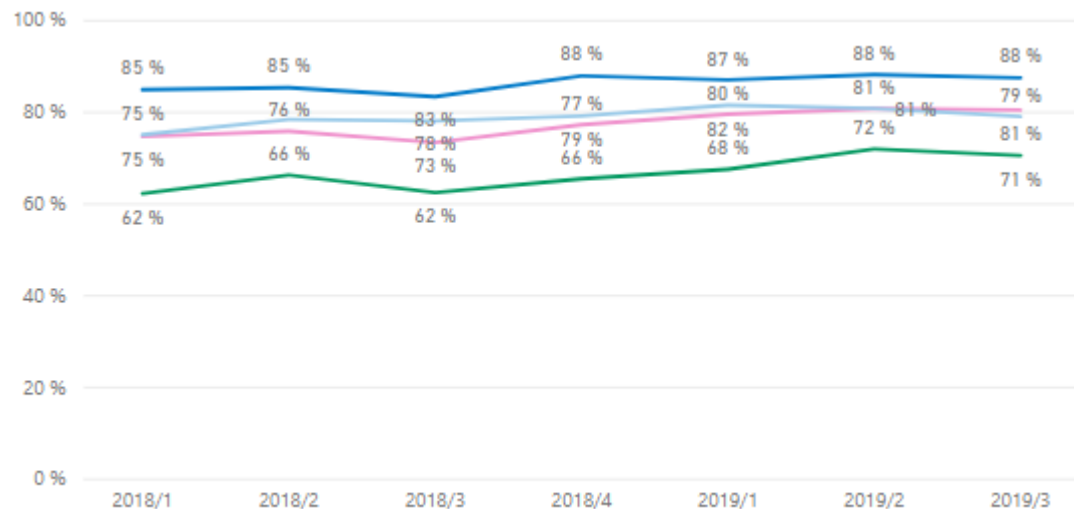
- Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin
- Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin
- Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin
- Liikennevälineet ovat siistejä



- Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kun haluan
- Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa
- Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana

Laatukysymykset, trendit

Samaa mieltä tai täysin samaa mieltä olevien asiakkaiden osuus kaikista vastaajista



- Matkalipun ostaminen on minulle helppoa
- Matkakortin lataaminen on minulle helppoa
- Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista
- Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot, silloin kun tarvitsen niitä

- Koen, että HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin
- Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni
- Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua

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



| Väittäjä | R |
|--|----------|
| Koen, että HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin. | 0,586928 |
| Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni. | 0,562007 |
| Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin. | 0,529903 |
| Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin. | 0,503018 |
| Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin. | 0,48662 |
| Olen tyytyväinen ABCD-matkustusalueiden laajuuteen. | 0,474461 |
| Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan. | 0,403873 |
| Liikennevälineet ovat siistejä. | 0,390263 |
| Lisävyöhykelippu on minulle hyödyllinen. | 0,380119 |
| HSL-kortin lataaminen on minulle helppoa. | 0,364051 |
| Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista. | 0,357262 |
| Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua. | 0,35162 |
| Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä. | 0,340234 |
| Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa. | 0,336931 |
| Matkalipun ostaminen on minulle helppoa. | 0,313729 |
| Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana | 0,268807 |

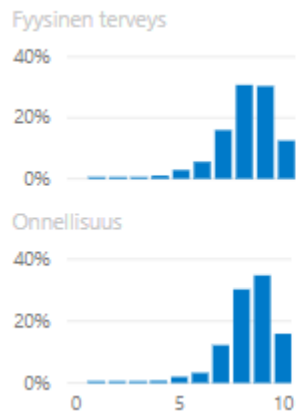
Tummanvihreällä pohjalla väittämät, joilla eniten riippuvuutta suositteluhaluuteen

Hyvinvoinnin kokemus

Asteikolla 0-10



Useita kertoja viikossa joukkoliikennettä käyttävät

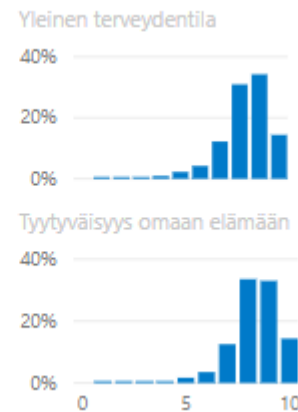


7,73

Keskiarvo: Kuinka hyväksi ko...

7,99

Keskiarvo: Kuinka onnellinen olet?



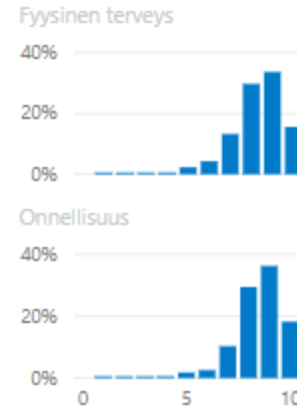
7,93

Keskiarvo: Kuinka hyväksi ko...

8,00

Keskiarvo: Kuinka tyytyväinen olet elämääsi ka...

Useita kertoja päivässä kävelevät

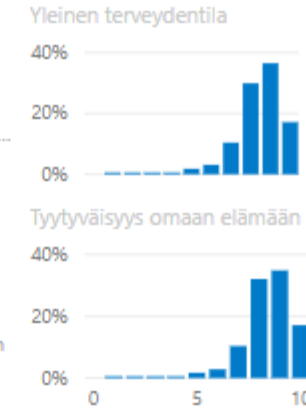


8,00

Keskiarvo: Kuinka hyväksi ko...

8,16

Keskiarvo: Kuinka onnellinen olet?



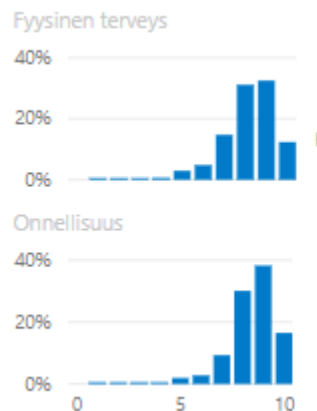
8,16

Keskiarvo: Kuinka hyväksi ko...

8,16

Keskiarvo: Kuinka tyytyväinen olet elämääsi ka...

Kerran viikossa tai harvemmin joukkoliikennettä käyttävät

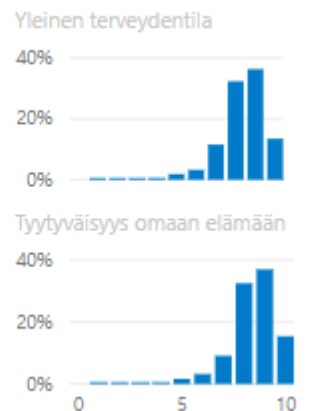


7,84

Keskiarvo: Kuinka hyväksi ko...

8,15

Keskiarvo: Kuinka onnellinen olet?



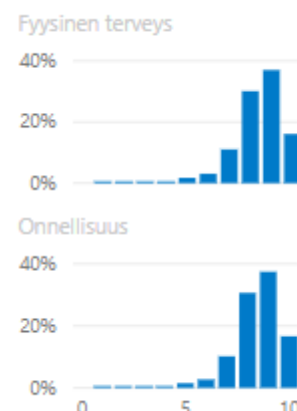
8,03

Keskiarvo: Kuinka hyväksi ko...

8,16

Keskiarvo: Kuinka tyytyväinen olet elämääsi ka...

Useita kertoja viikossa pyöräilevät



8,18

Keskiarvo: Kuinka hyväksi ko...

8,20

Keskiarvo: Kuinka onnellinen olet?



8,27

Keskiarvo: Kuinka hyväksi ko...

8,23

Keskiarvo: Kuinka tyytyväinen olet elämääsi ka...

Hyvinvoinnin kokemus



Asteikolla 0-10

→ Kausilippuasiakkaat



→ Kertalippuasiakkaat

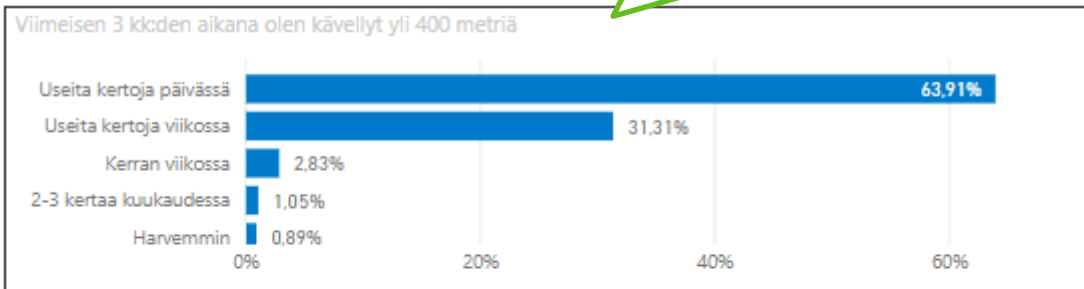


Kävely ja pyöräily, joukkoliikenteen käyttö

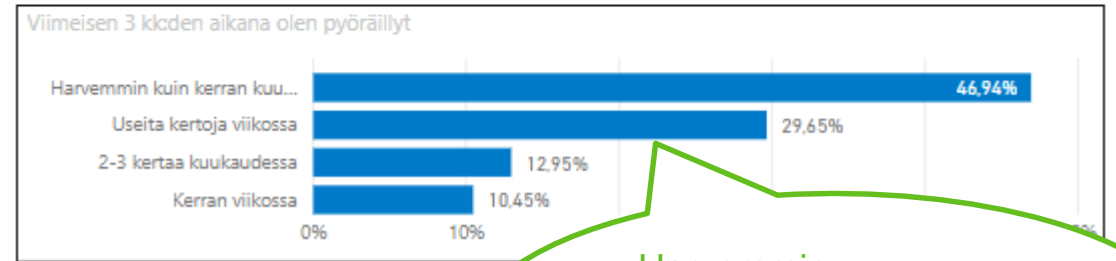
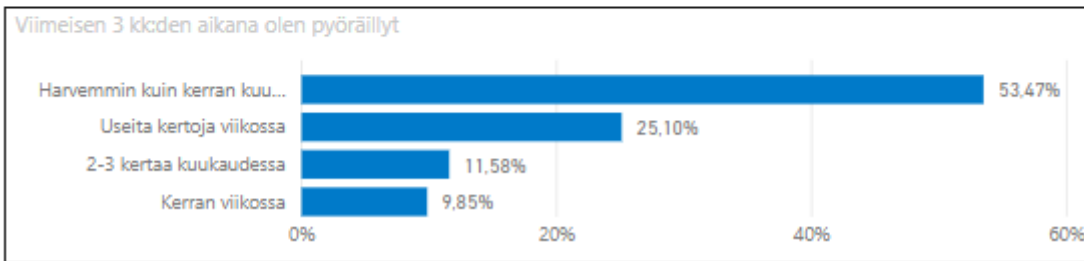
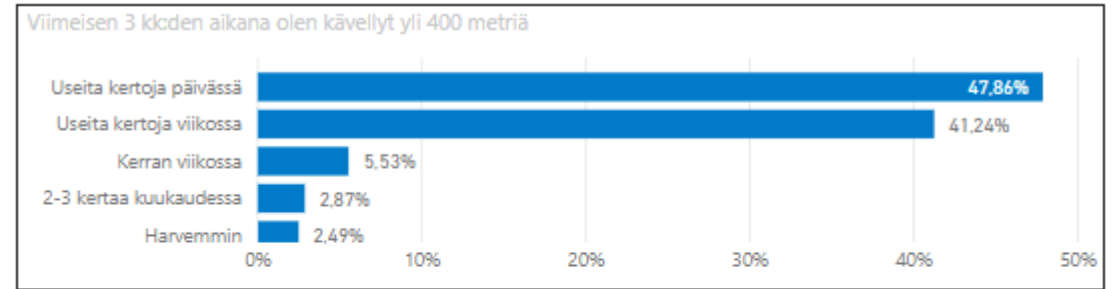


Useammin joukkoliikenteellä matkustavat kävelevät enemmän kuin harvemmin matkustavat.

Useammin kuin kerran viikossa joukkoliikennettä käyttävät



Kerran viikossa tai harvemmin joukkoliikennettä käyttävät



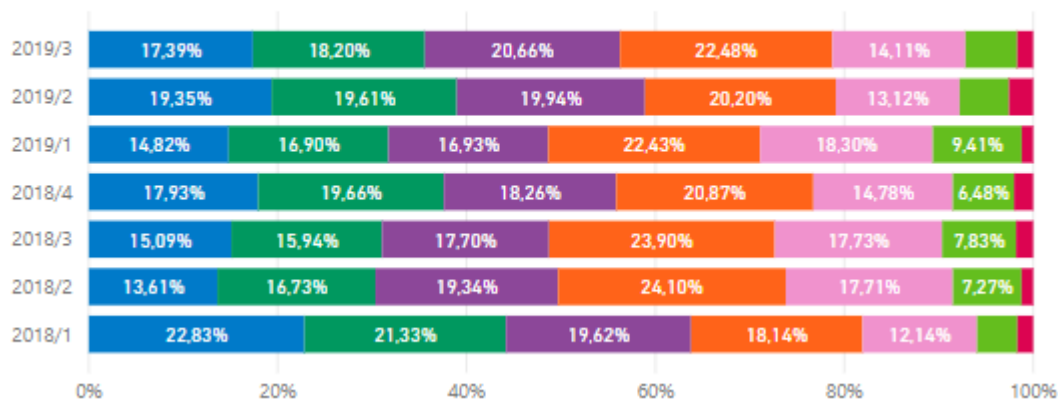
Harvemmin joukkoliikenteessä matkustavat pyöräilevät enemmän.

Vastaajien taustatiedot



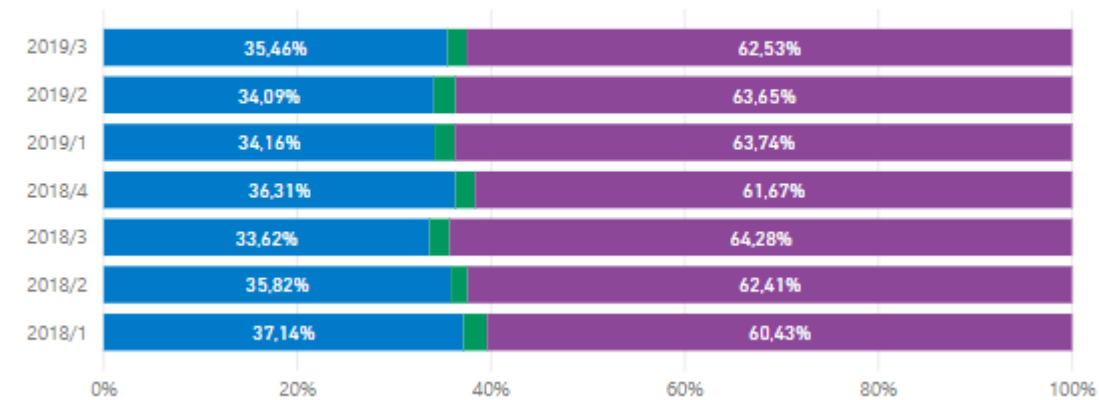
Ikäryhmä

Ikä ● 18-29 ● 30-39 ● 40-49 ● 50-59 ● 60-69 ● 70 ja vanhempi ● alle 18



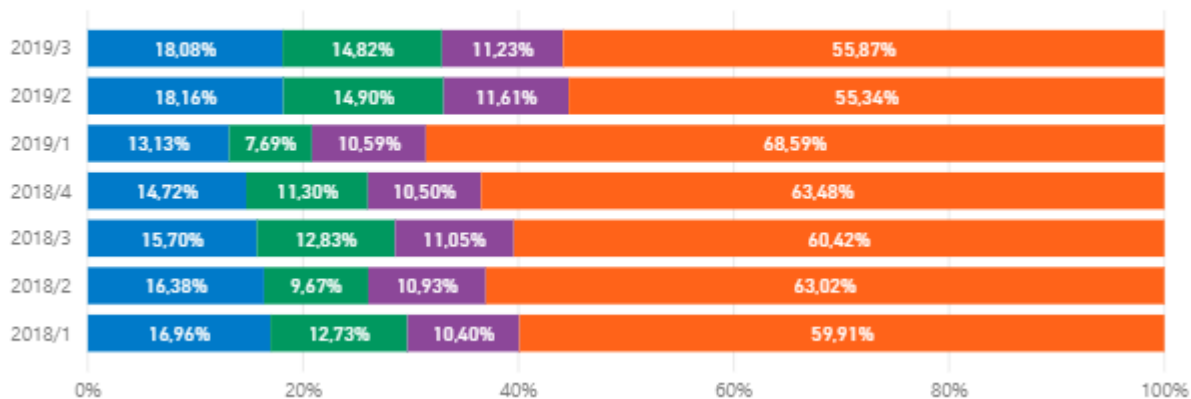
Sukupuoli

Sukupuolesi ● Mies ● Muu / en halua vastata ● Nainen



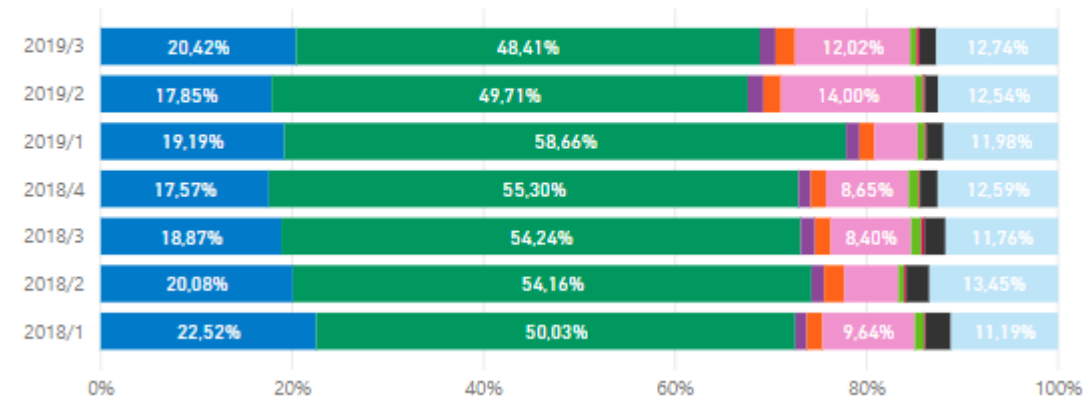
Matkustususeus

Kuinka usein matkustat HSL joukk... ● 2-3 kertaa kuukaudessa ● Harvemmin kuin kerran... ● Kerran viikossa ● Useita kertoja viikossa



Asuinpaikkakunta

● Espoo & Kauniainen ● Helsinki ● Kerava ● Kirkkonummi ● Muut ● Sipoo ● Siuntio ● Tuusula ● Vantaa



Millaisella lipulla useimmiten matkustat?

