HSL
HRT
Parhaat matkat
tehdään yhdessä
alepa
FILLARI
Helsingin seudun liikenne

Asiakaskysely syyskuu 2020

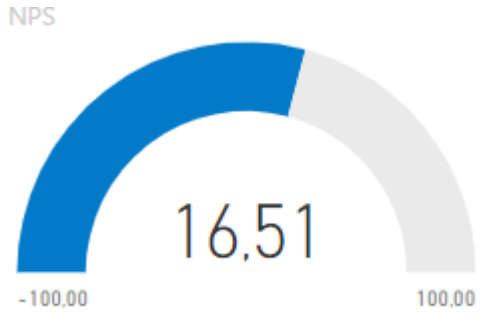
Tiivistelmä

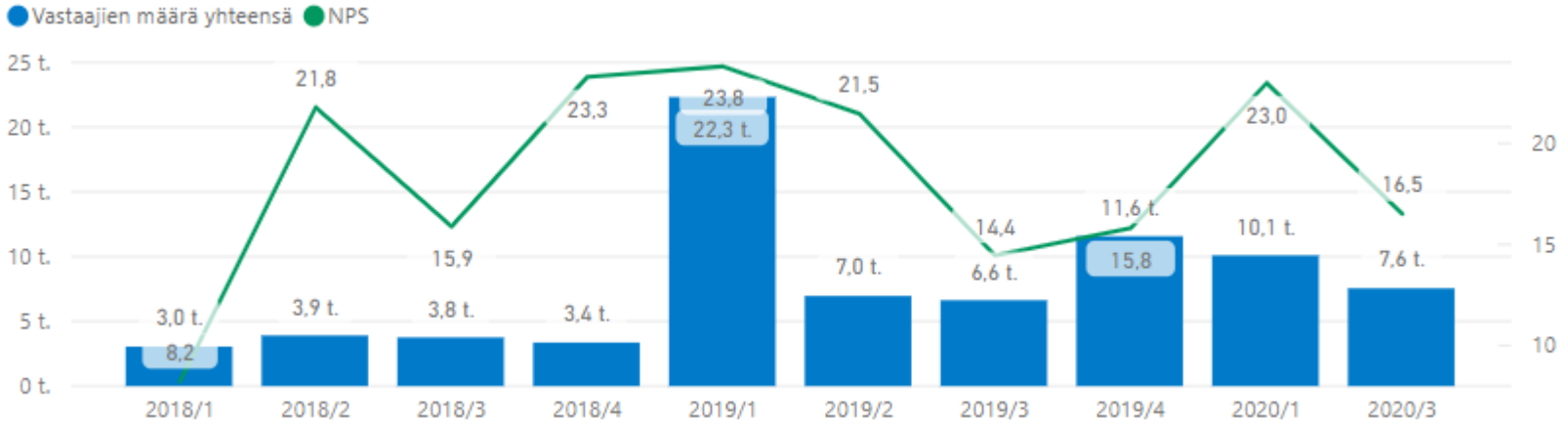
- Asiakaskyselyssä suositteluindeksiksi saatiin 17, joka kuvastaa tyydyttävää tulosta. Suosittelijoiden osuus kaikista vastaajista oli n. 39% ja arvostelijoiden osuus n. 23%. Luku laski edellisestä tutkimuksesta (maaliskuu 2020), jossa suositteluindeksi oli 23 Viime vuoden joulukuussa lukema oli 16, joten tuloksissa on palattu viime vuoden tasolle.
- Tulokset ovat nyt kautta linjan hieman kielteisemmät kuin alkuvuonna
- Myönteistä kehitystä on tapahtunut kuitenkin tiedonkulussa ja koetussa liikennehäiriöiden vähenemisessä.
- Erityisen vahvoiksi alueiksi koetaan asioinnin helppous, tiedotus, ympäristöystävällisyys, aikataulujen sopivuus sekä edullisuus
- Lähimaksamisen valitsisi uutena maksutapana noin kolmannesta vastaajista jotka käyttävät joko HSL kortin arvoa tai sovelluksen kertalippua
- HSL toteuttaa asiakaskyselyn kerran joka vuosineljänneksellä. Tänä vuonna ei koronapandemiasta johtuen toteutettu kesäkuun tutkimusta.

Tutkimuksen taustaa

- → Kyselyn saajat (otos 350 000) valittiin satunnaisesti HSL:n asiakastietokannan sähköpostiosoitteista.
- → Vastausaika: 9.-15.09.2020
- → Kyselyyn vastasi 7551 henkilöä (vastausprosentti n. 2 %)

Suositteluhalukkuus





→ Suositteluindeksiksi (Net Promoter Score) saatiin **17,** 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

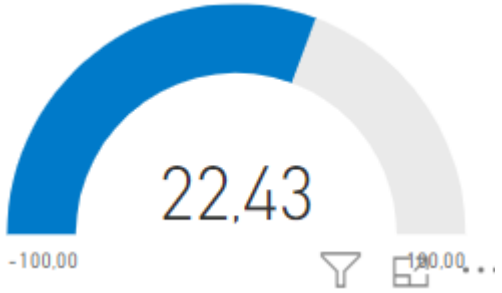
→ Suositteluindeksi laski edellisen mittauksen tuloksesta, joka oli 23

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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

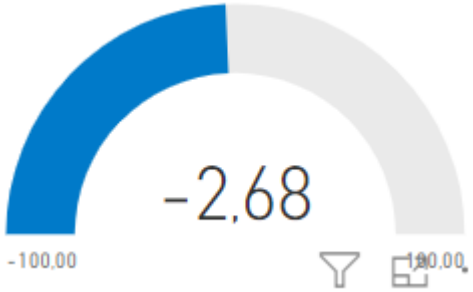
Suositteluhalukkuus vyöhykkeittäin

A -vyöhyke



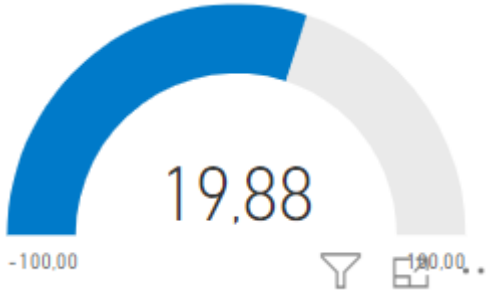
2251
Vastaajien määrä yhteensä

C -vyöhyke



1156
Vastaajien määrä yhteensä

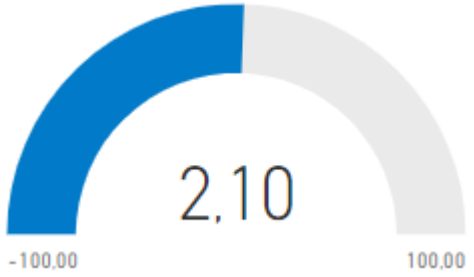
B -vyöhyke



3230
Vastaajien määrä yhteensä

Suositteluhalukkuus on korkein A ja B-vyöhykkeellä

D -vyöhyke



476
Vastaajien määrä yhteensä

Suositteluhalukkuus vyöhykkeittäin

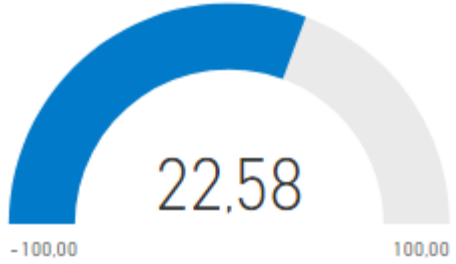
kunta	2019/3 (syyskuu 2019)	2019/3 (syyskuu 2019)	2019/4 (joulukuu 2019)	2019/4 (joulukuu 2019)	2020/1 (maaliskuu 2020)	2020/1 (maaliskuu 2020)	2020/3 (syyskuu 2020)	2020/3 (syyskuu 2020)
Helsinki A	16	1467	18	2973	27	2873	22	2873
Helsinki B	24	1700	29	2941	30	2643	22	2065
Helsinki C	-60	20	-54	13	-33	6	0	8
Espoo B & Kauniainen	16	837	16	1279	25	1198	15	815
Espoo C	-18	507	-17	930	-8	605	-13	524
Vantaa B	17	337	28	533	24	515	18	350
Vantaa C	2	512	9	892	6	789	5	611
D	-7	412	-15	1104	6	486	-2	391

Helsingin A ja B-vyöhykkeellä asuvat ovat halukkaimpia suosittelemaan

Tulos aikaisempaa matalampi lähes kaikilla alueilla

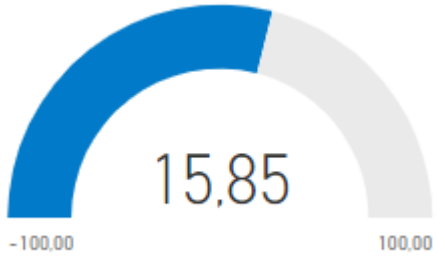
HSL-sovelluksen ja HSL-kortin käyttäjien suositteluhalukkuus

HSL-sovellusasiakkaat, maalis 2020



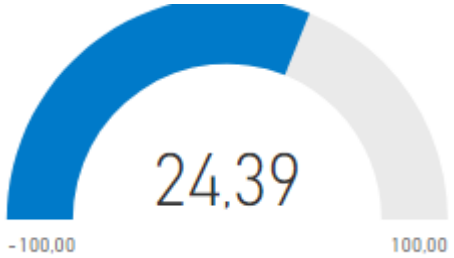
4673
Vastaajien määrä yhteensä

HSL-sovellusasiakkaat, syys 2020



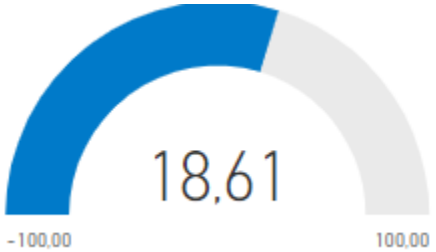
3666
Vastaajien määrä yhteensä

HSL-korttiasiakkaat, maalis 2020



4921
Vastaajien määrä yhteensä

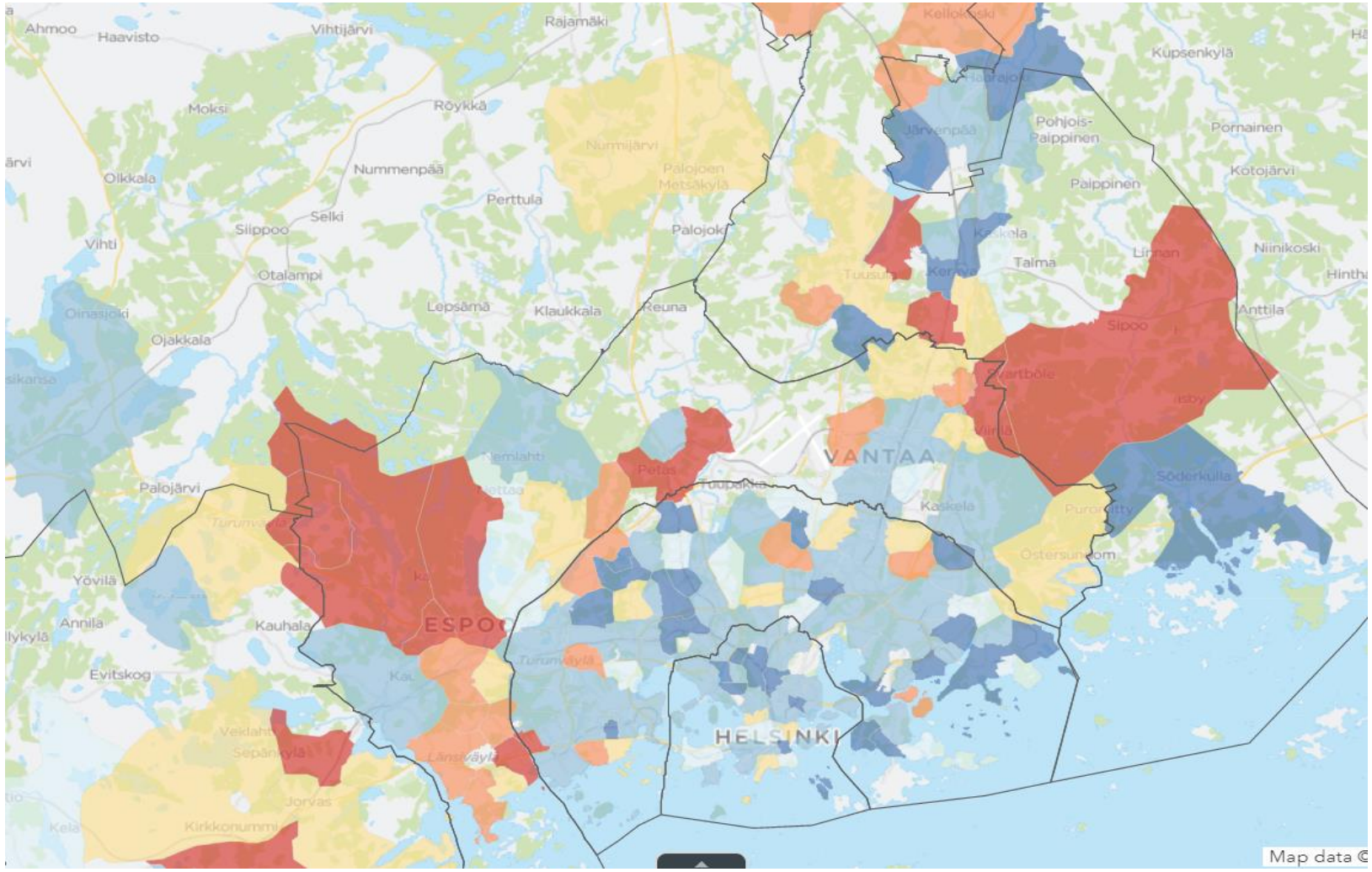
HSL-korttiasiakkaat, syys 2020



3585
Vastaajien määrä yhteensä

Sekä sovelluksen että kortin käyttäjien suosittelu-halukkuus on laskenut.

Suositteluhalukkuuden jakautuminen HSL-alueella

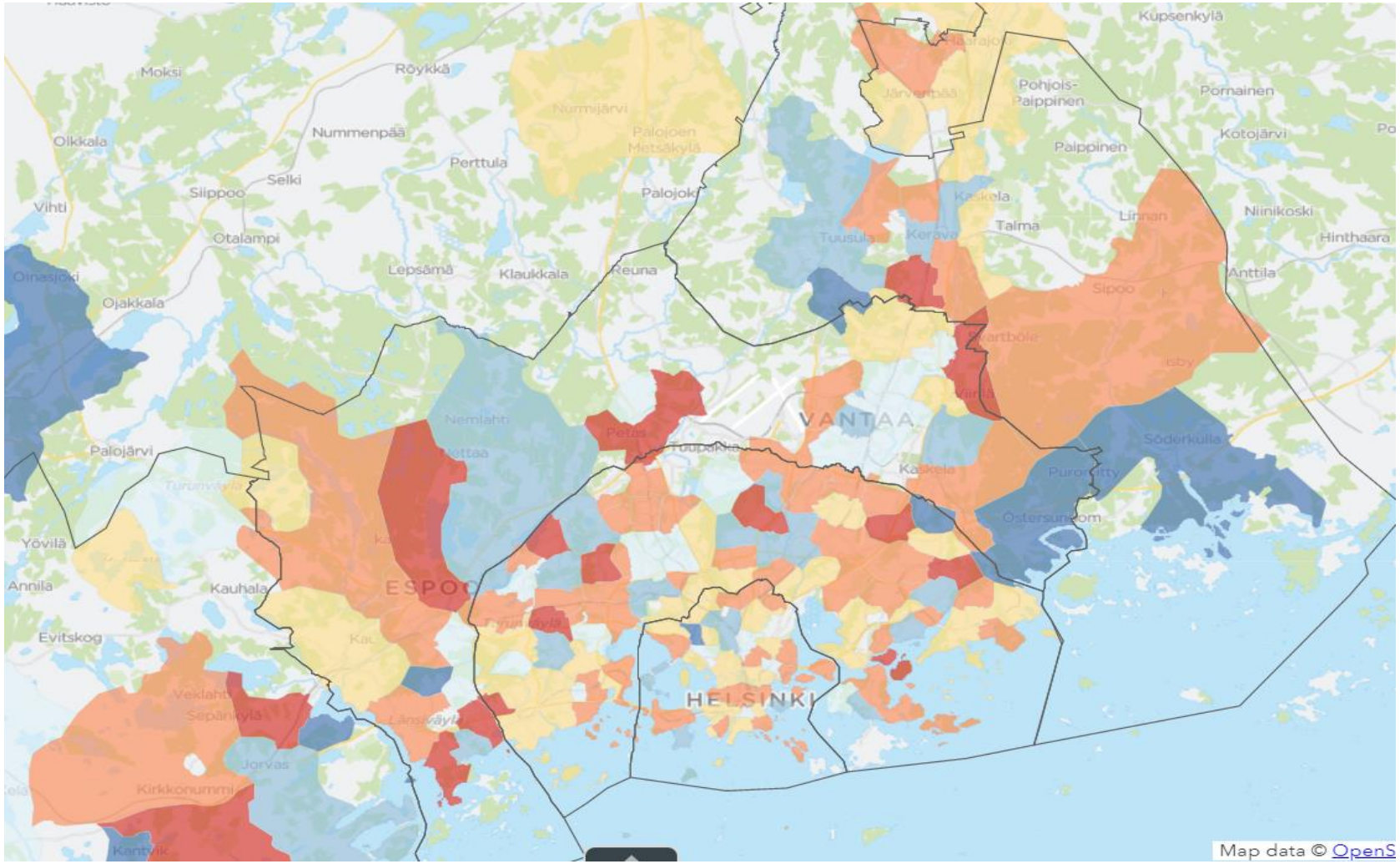


Siniset sävyt = tyydyttävä – erinomainen tulos

Punaiset sävyt = heikko tulos

Avaa interaktiivinen kartta

Suositteluhalukkuuden muutos postinumeroalueittain



Muutos edelliseen tutkimukseen (joulukuu 2019) verrattuna.

Siniset sävyt: noussut

Keltaiset sävyt: pysynyt suurin piirtein samana

Oranssit-punaiset sävyt: laskenut

Avaa interaktiivinen kartta

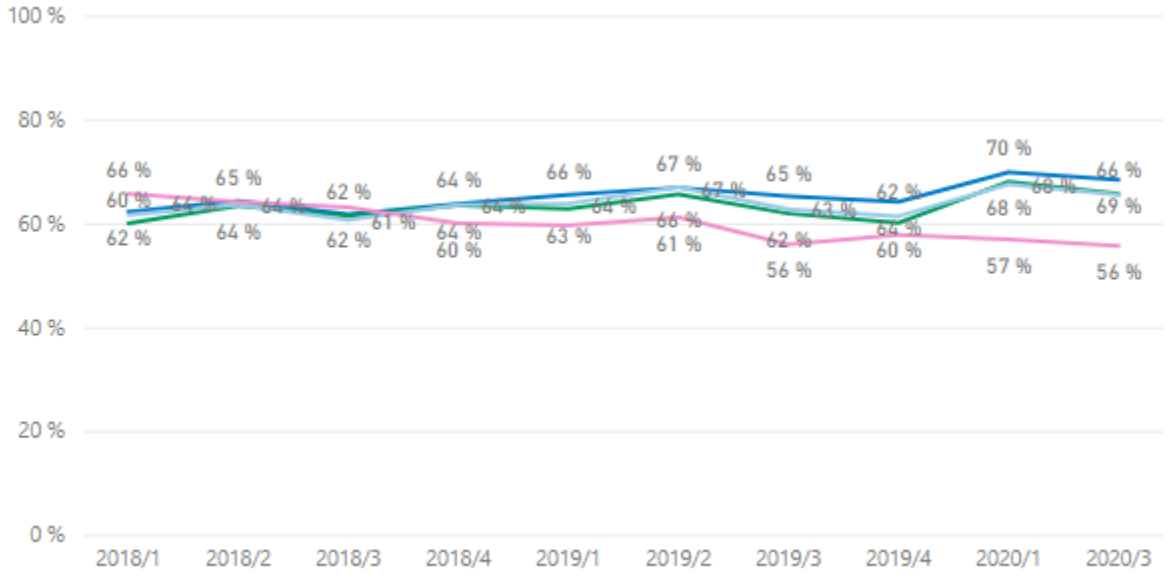
Laatukysymykset

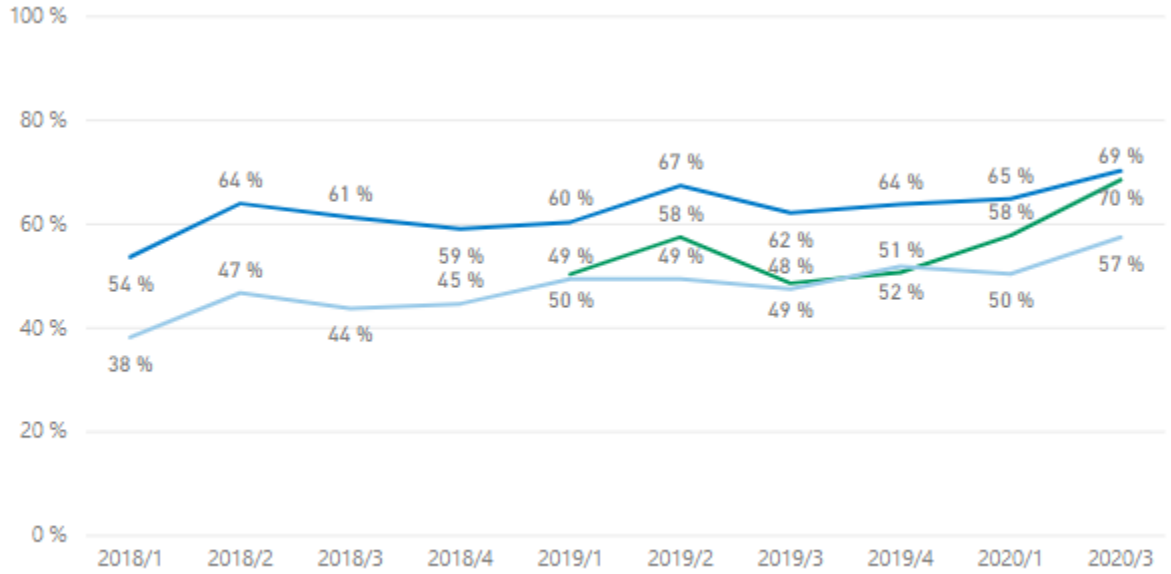
kaikki vastaajat

Väittämä	maaliskuu 2018	kesäkuu 2018	syyskuu 2018	joulukuu 2018	maaliskuu 2019	kesäkuu 2019	syyskuu 2019	joulukuu 2019	maaliskuu 2020	syyskuu 2020	
Matkalipun ostaminen on minulle helppoa	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	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	4,0		**4,0**
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	4,2		**4,2**
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	3,8		**3,9**
HSL ottaa toiminnassaan huomioon ympäristövastuun									3,7	3,8	**3,8**
Joukkoliikennen antaa vastinetta rahalle									3,6	3,8	**3,7**
Olen tyytyväinen ABCD-vyöhykkeiden laajuuteen								3,5	3,6	3,7	**3,7**
Aikataulut palvelevat minua hyvin	3,6	3,7	3,6	3,6	3,7	3,7	3,7	3,6	3,8		**3,8**
Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	3,6	3,7	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7		**3,7**
Liikennevälineet ovat siistejä	3,7	3,7	3,6	3,6	3,6	3,6	3,5	3,5	3,5		**3,5**
Reitit palvelevat minua hyvin	3,5	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7	3,6	3,5	3,7		**3,7**
Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa	3,0	3,3	3,2	3,2	3,4	3,4	3,3	3,4	3,4		**3,6**
Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana					3,3	3,5	3,2	3,3	3,5		**3,8**
Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua						3,0	3,0	3,3	3,3		**3,2**
HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin	3,0	3,2	3,0	3,0	3,1	3,1	3,1	3,0	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	2,9		**2,9**
Lisävyöhykelippu on minulle hyödyllinen								2,8	2,8	3,0	**2,9**
HSL viestii avoimesti siitä, miten HSL:n palveluita kehitetään.										3,4	**3,5**
Minulla on mahdollisuus osallistua joukkoliikennepalveluiden kehittämiseen.										2,8	**3,0**
HSL on edelläkävijä liikkumispalveluiden alalla.											**3,3**

Laatukysymykset, trendit

Samaa mieltä tai täysin samaa mieltä olevien asiakkaiden osuus kaikista vastaajista



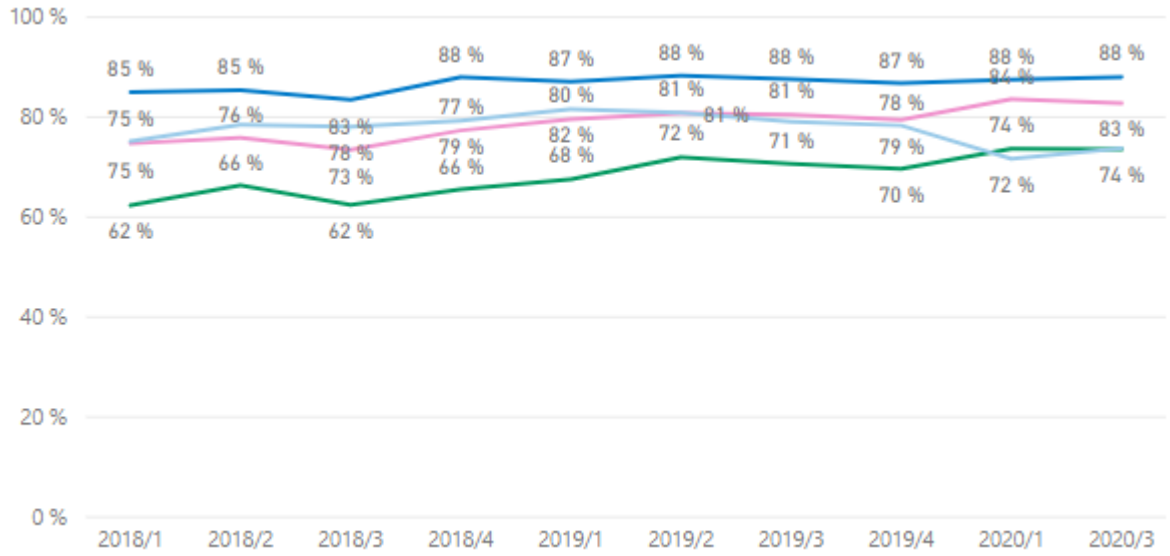


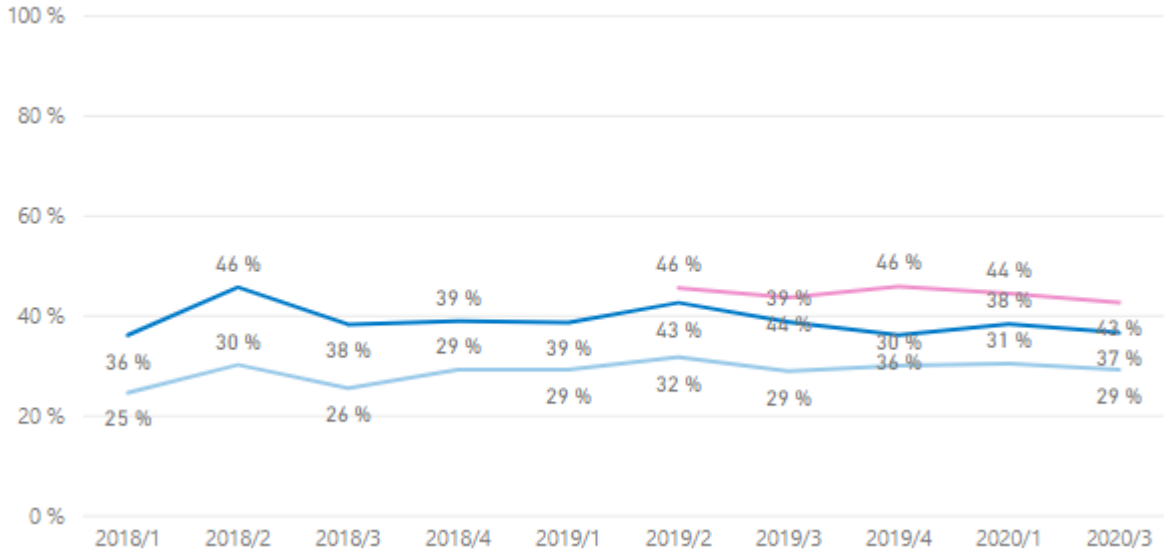
- Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin
- Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin
- Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin
- Liikennevälineet ovat siistejä

- 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

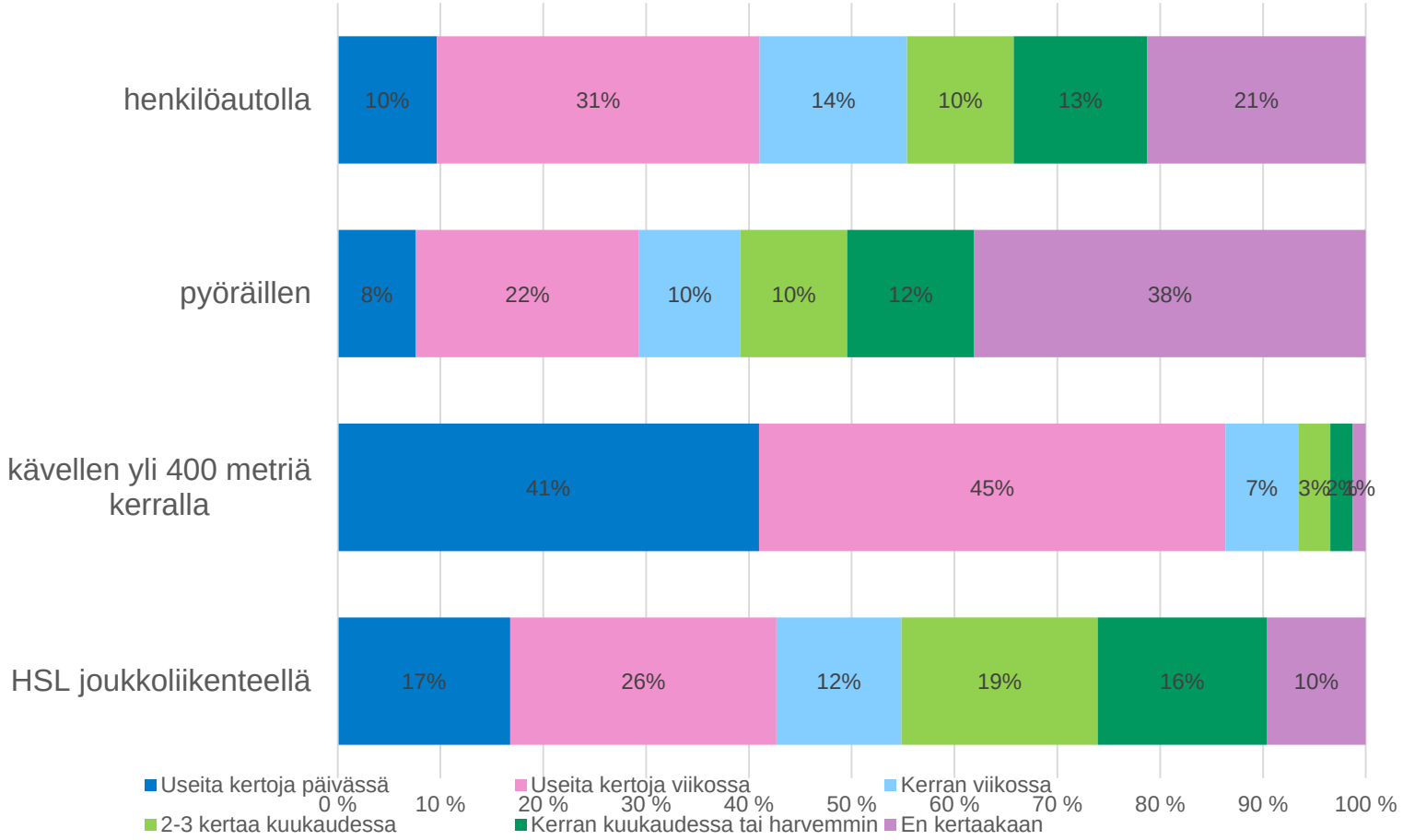
- Koen, että HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin
- Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni
- Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua

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

Väittämä	R
HSL on edelläkävijä liikkumispalveluiden alalla.	0,6782
HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni.	0,6366
HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin.	0,6076
Joukkoliikenne antaa vastinetta rahalle.	0,5914
Minulla on mahdollisuus osallistua joukkoliikennepalveluiden kehittämiseen.	0,5271
Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin.	0,4909
HSL ottaa toiminnassaan huomioon ympäristövastuun.	0,4699
Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin.	0,4686
HSL viestii avoimesti siitä, miten HSL:n palveluita kehitetään.	0,4671
Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin.	0,4563
Olen tyytyväinen ABCD-matkustusalueiden laajuuteen.	0,4328
Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan.	0,4277
Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa.	0,4206
Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana.	0,3713
Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista.	0,3445
HSL-kortin lataaminen on minulle helppoa.	0,31
Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua.	0,3009
Liikennevälineet ovat siistejä.	0,2884

Tummanvihreällä pohjalla väittämät, joilla eniten riippuvuutta suositteluhalukkuuteen

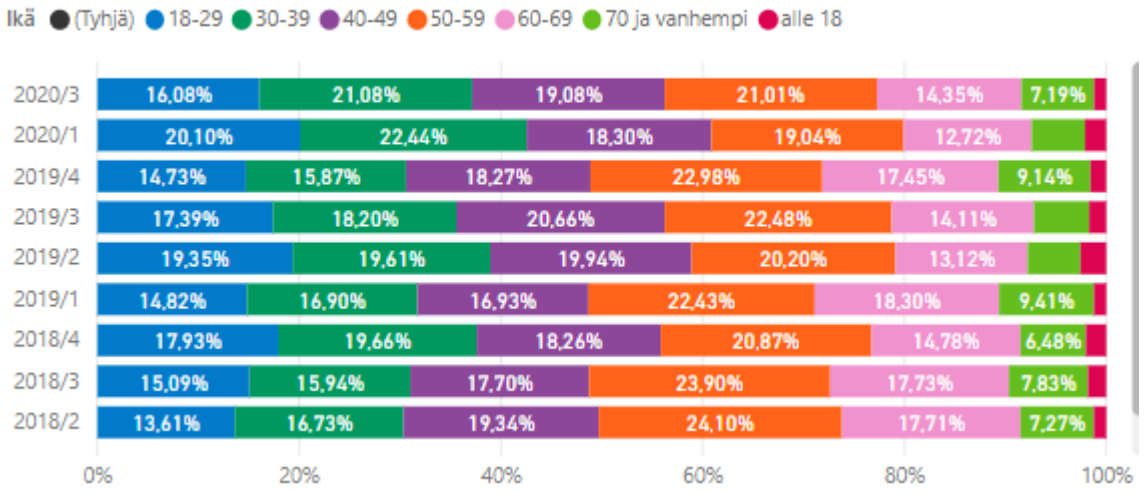
Kulkumuodot kesäkaudella



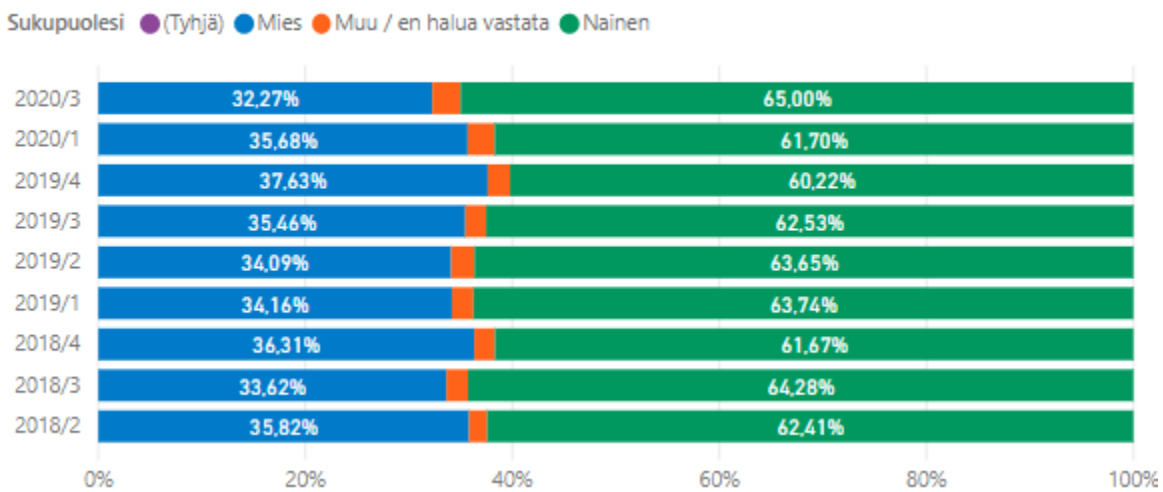
Joukkoliikenteen käyttö vähentynyt Koronapandemiasta johtuen. Usein käyttävien osuus v 2019 vastaavana ajankohtana 67%, nyt 43%.

Vastaajien taustatiedot

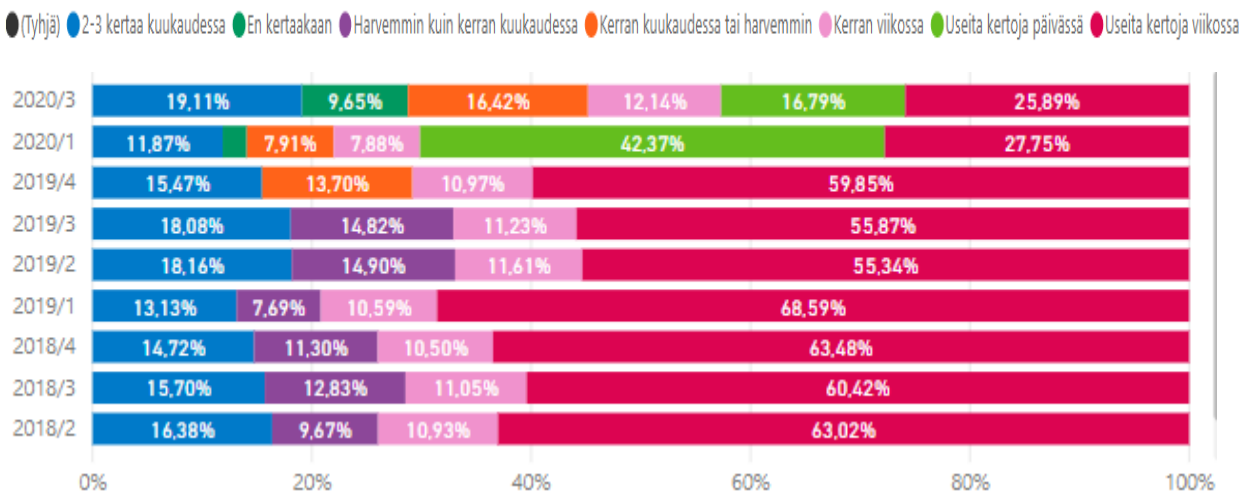
Ikäryhmä



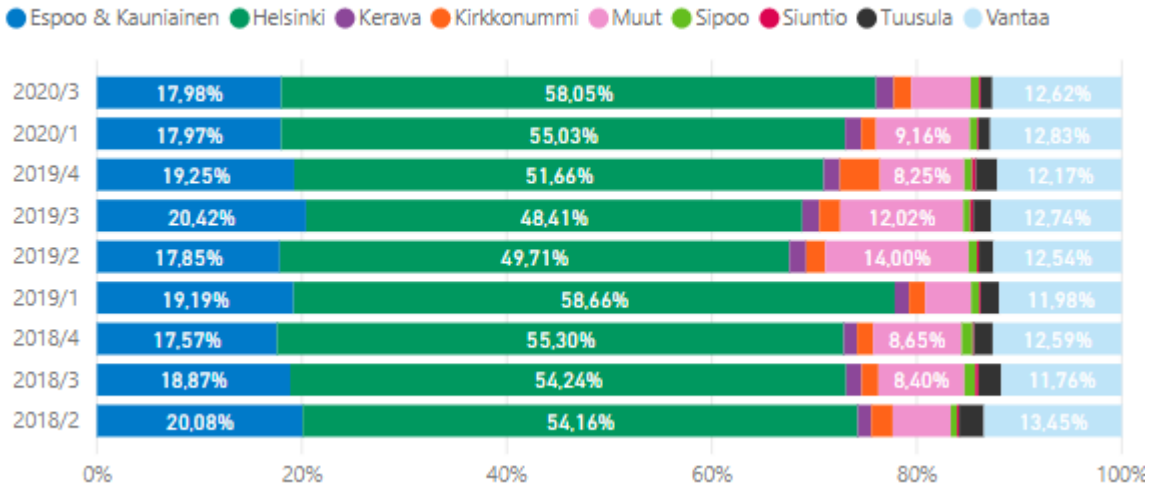
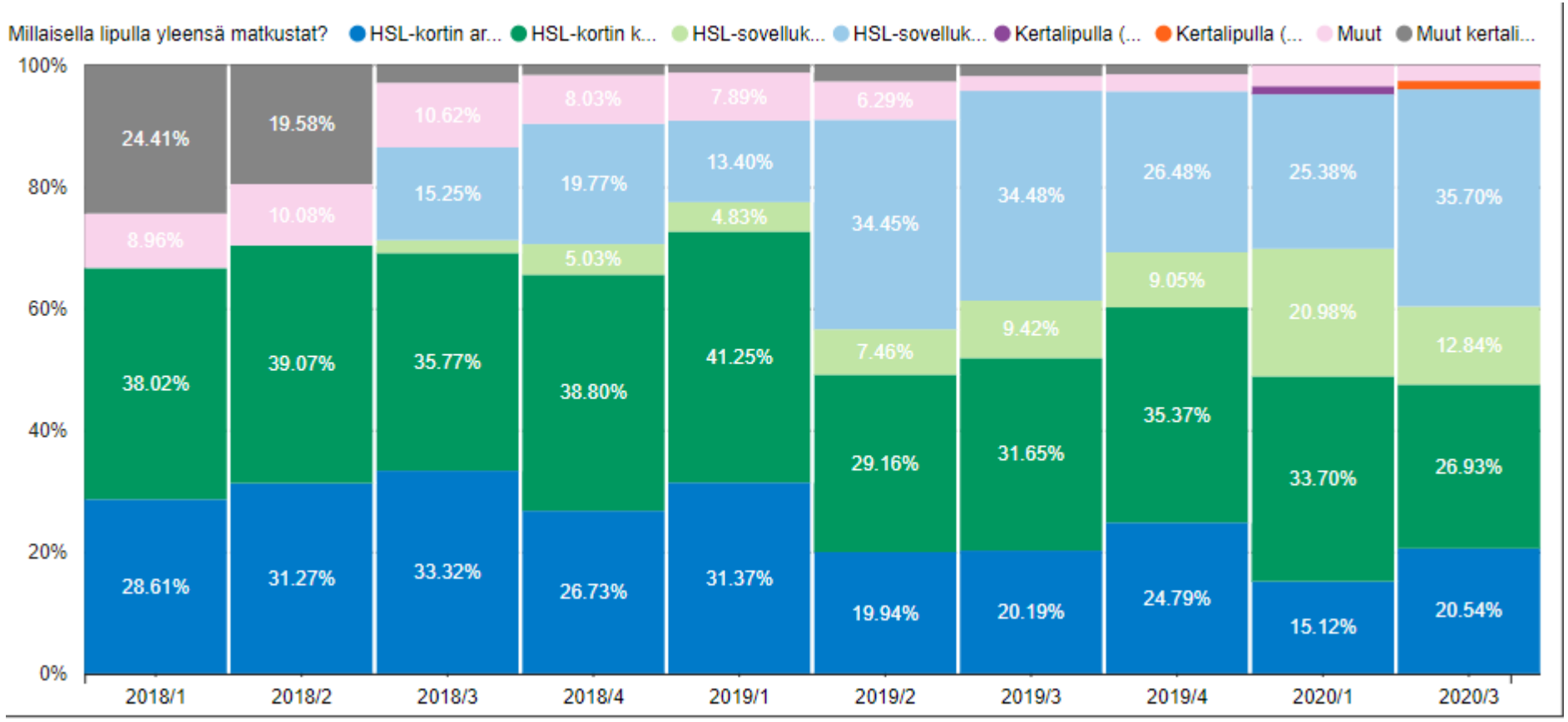
Sukupuoli



Matkustususeus



Asuinpaikkakunta



Millaisella lipulla useimmiten matkustat?