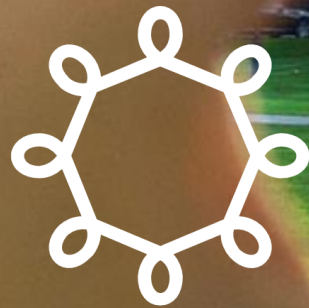




HSL
HRT

**Parhaat matkat
tehdään yhdessä**

Helsingin seudun liikenne

Asiakaskantaan 5/2019 tehdyn vyöhykekyselyn tuloksia

13.9.2019

Taustaa

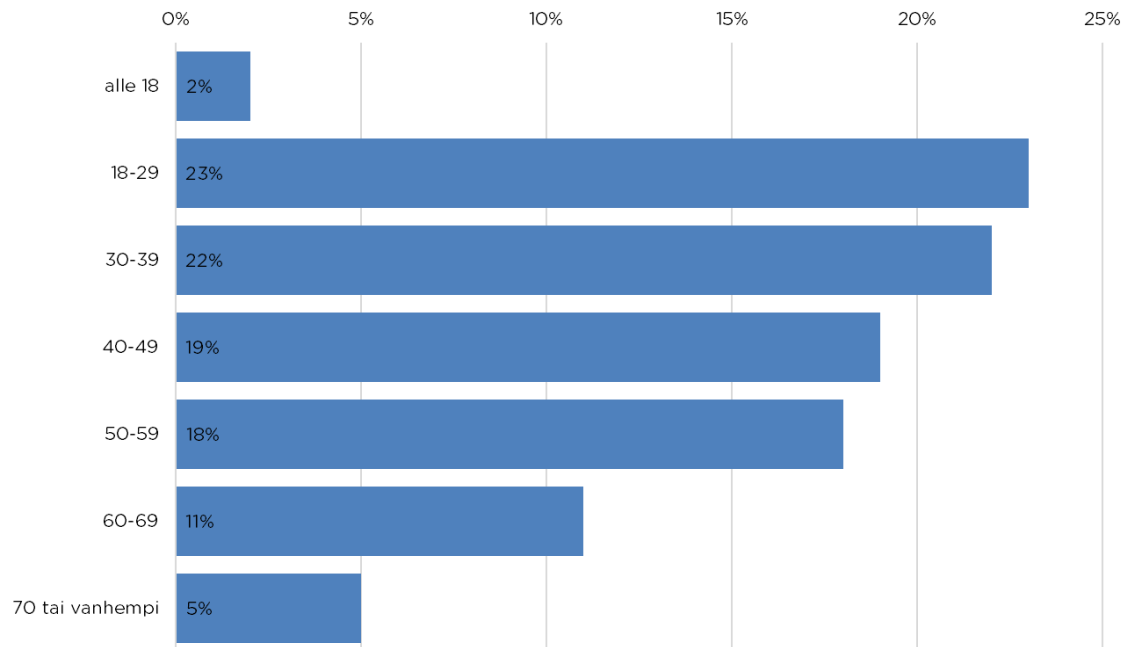


- HSL siirtyi 27.4.2019 vyöhykeperusteiseen lippujen hinnoitteluun. Lippujen hinnat eivät perustu enää kuntarajoihin, vaan Helsingin keskustan ympärille piirtyviin vyöhykkeisiin A,B,C, ja D.
- HSL selvitti n. 1 kk kuluttua vyöhykkeiden käyttöönotosta asiakkaiden tyytyväisyyttä vyöhykeperusteiseen hinnoitteluun, lipunoston helppouteen ja tiedonsaantiin.
- Kyselykutsu lähti HSL:n asiakasrekisteriin lähes 900 000 sähköpostiosoitteeseen. Vastausaika oli 28.5.-9.6.2019.
- Kyselyyn vastasi 58 297 henkilöä (n. 6 % kyselykutsun saaneista).
- Kysely tehdään uudelleen vuoden 2019 lopussa.

Vastaajien taustatiedot



Ikä



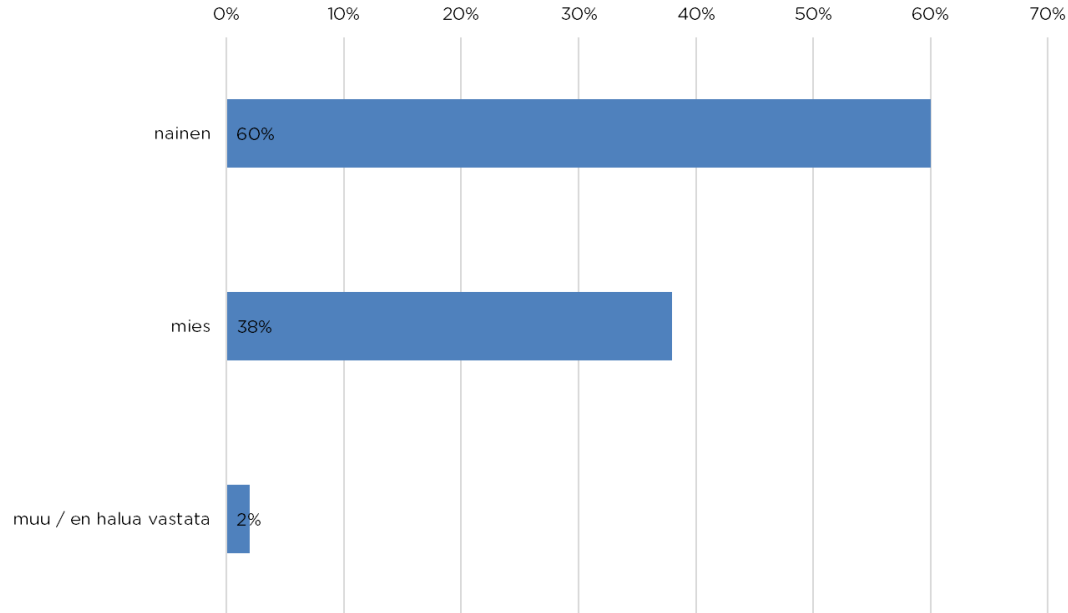
Koko asiakaskunta:

<15	6%
15-34	41%
35-64	40%
65+	12%

Vastaajien taustatiedot



Sukupuoli

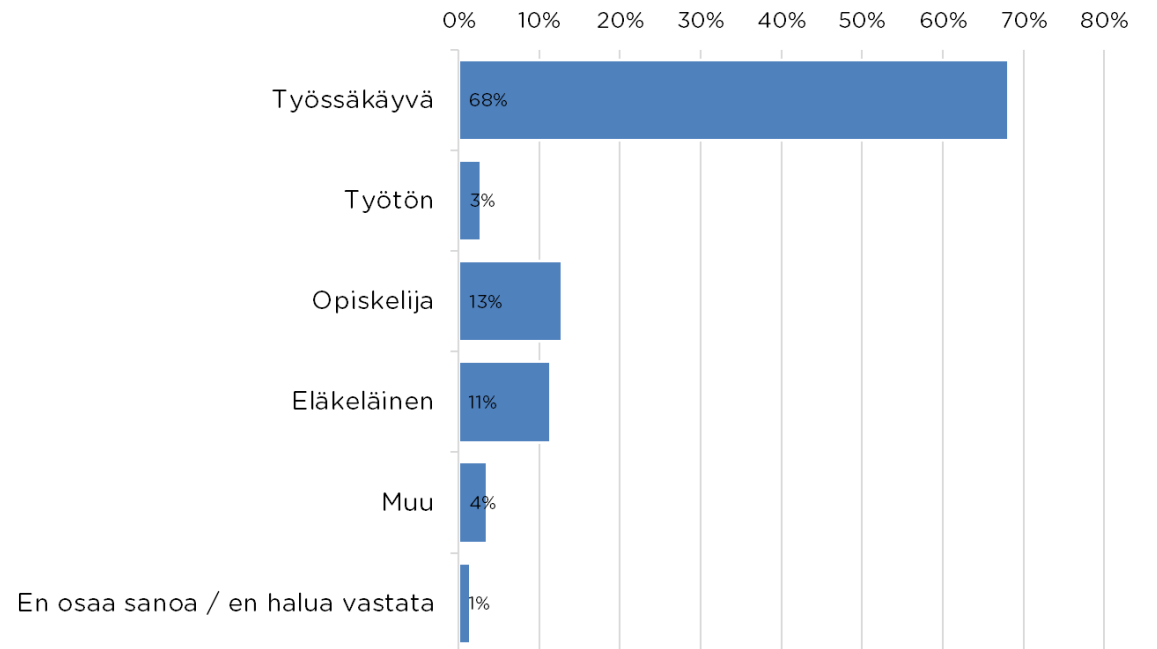


Koko asiakaskunta:

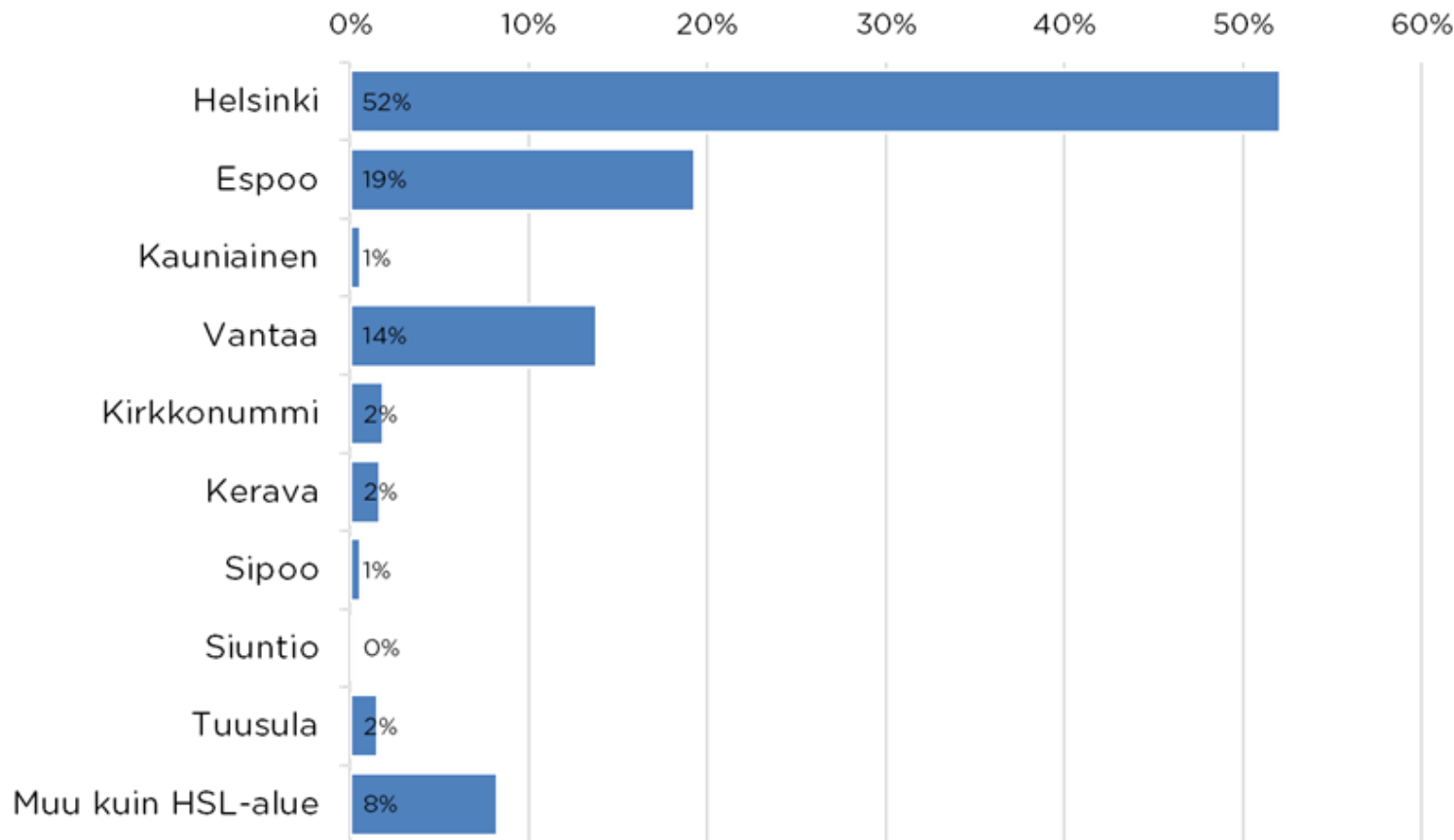
Naiset 56%

Miehet 44%

Työssäkäynti



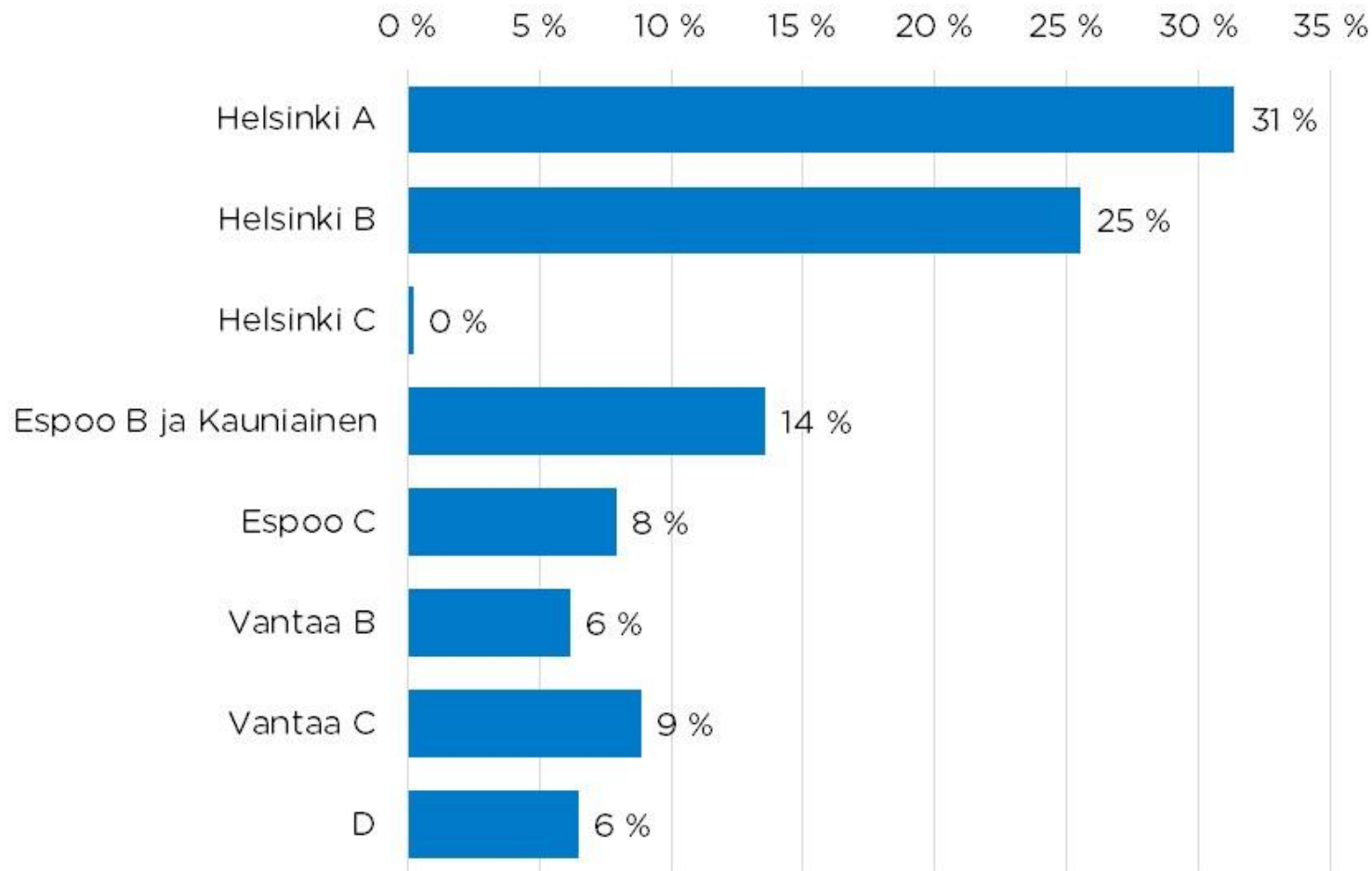
Vastaajien jakautuminen asuinkunnan mukaan (n=58 297)



Koko asiakaskunta:

Helsinki	48%
Espoo	18%
Vantaa	13%
Kerava	2%
Kirkkonummi	2%
Sipoo	1%
Muut	11%

HSL-alueella asuvien vastaajien jakautuminen kuntiin ja vyöhykkeisiin (n= 52 218)



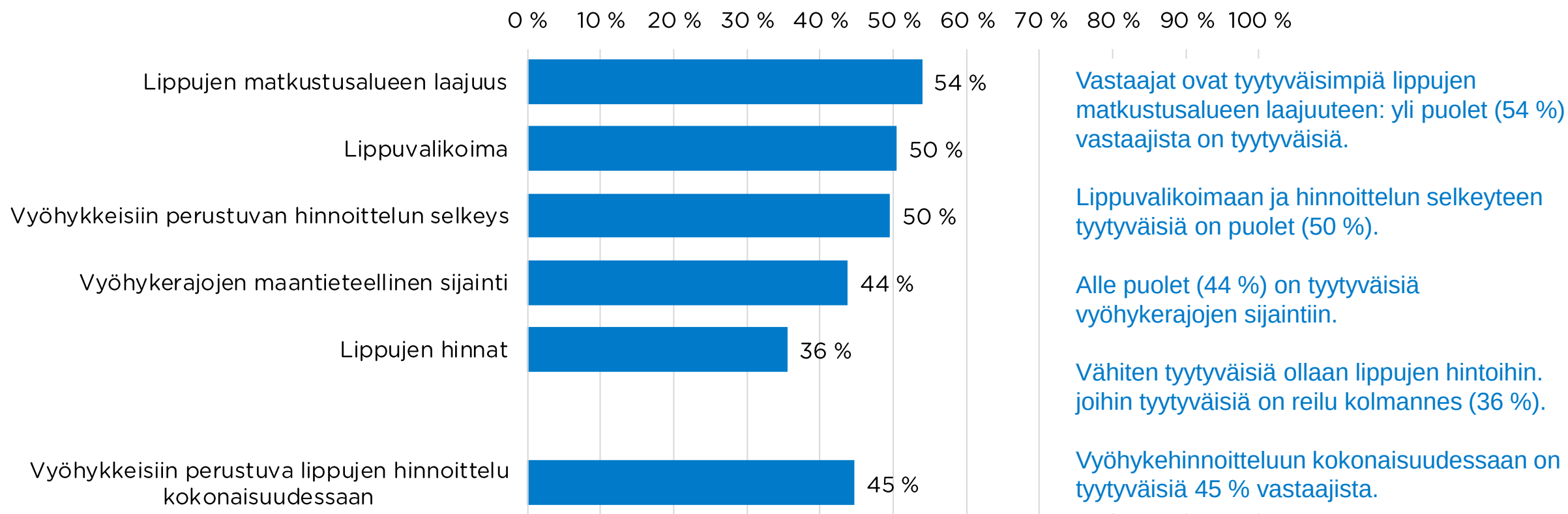
Vastaajien lukumäärät:

Helsinki A	16 662
Helsinki B	13 567
Helsinki C	122
Espoo B ja Kauniainen	7 228
Espoo C	4 216
Vantaa B	3 279
Vantaa C	4 703
D	3 441
Yhteensä	53 218

Tyytyväisyys vyöhykehinnittelun ominaisuuksiin?



Vyöhykehinnittelun eri ominaisuuksiin tyytyväisten osuudet



Tyytyväisyys vyöhykkeisiin asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan

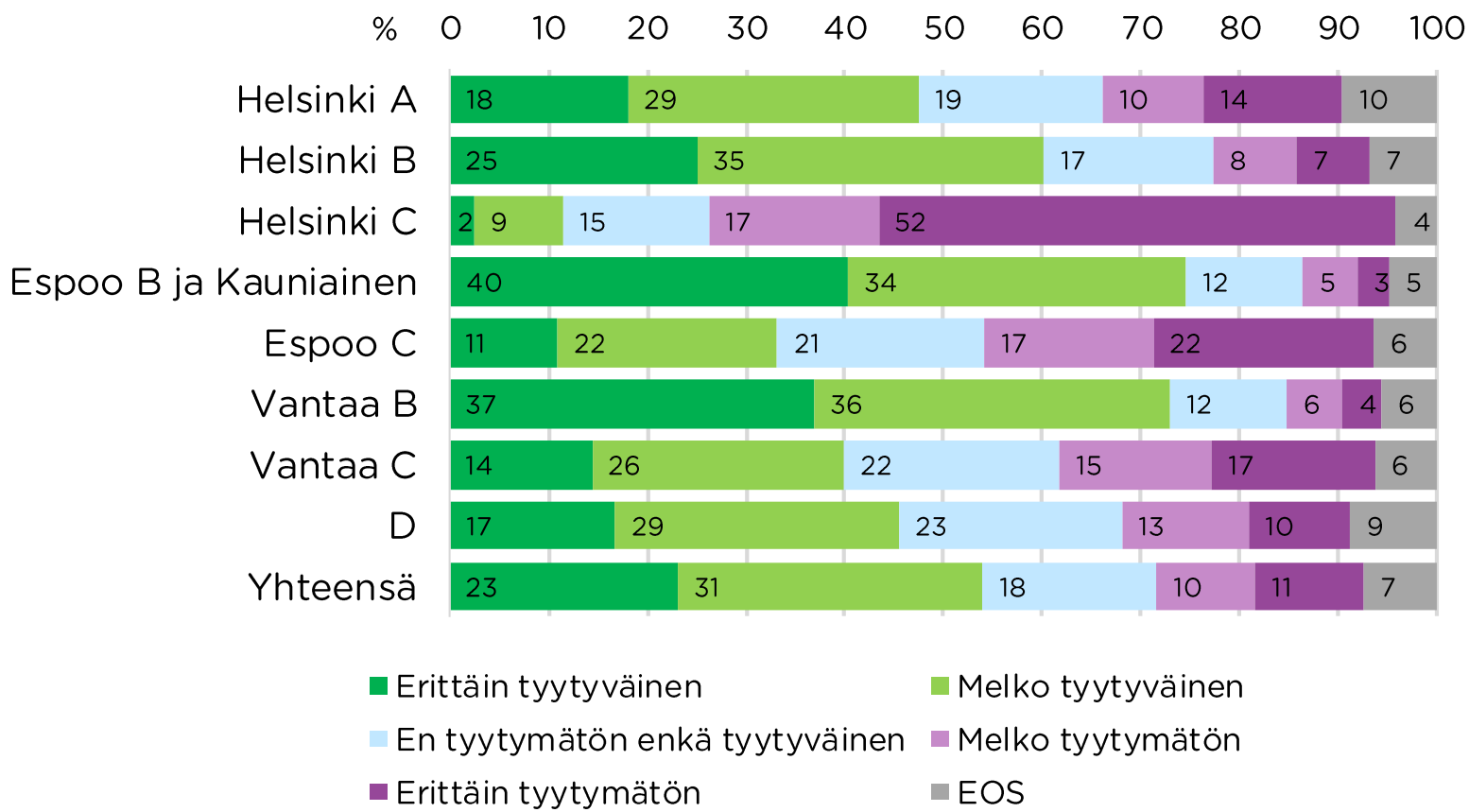
HSL
HRT

Tyytyväisyys vyöhykkeisiin asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan



- Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat vastaajat olivat tyytyväisimpiä vyöhykeperustaiseen hinnoitteluun. He olivat tyytyväisiä niin matkustusalueen laajuuteen, lippuvalikoimaan, hinnoittelun selkeyteen, vyöhykerajojen sijaintiin kuin lippujen hintoihinkin.
- Helsingin A- ja B-vyöhykkeellä asuvat eivät olleet yhtä tyytyväisiä vyöhykerajojen sijaintiin ja hintoihin kuin Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat.
- Kaikista vähiten vyöhykkeisiin ovat tyytyväisiä C- ja D-vyöhykkeellä asuvat vastaajat. C- ja D-vyöhykkeellä asuvat ovat tyytymättömiä erityisesti vyöhykerajojen sijaintiin ja hintoihin.

Lippujen matkustusalueen laajuus

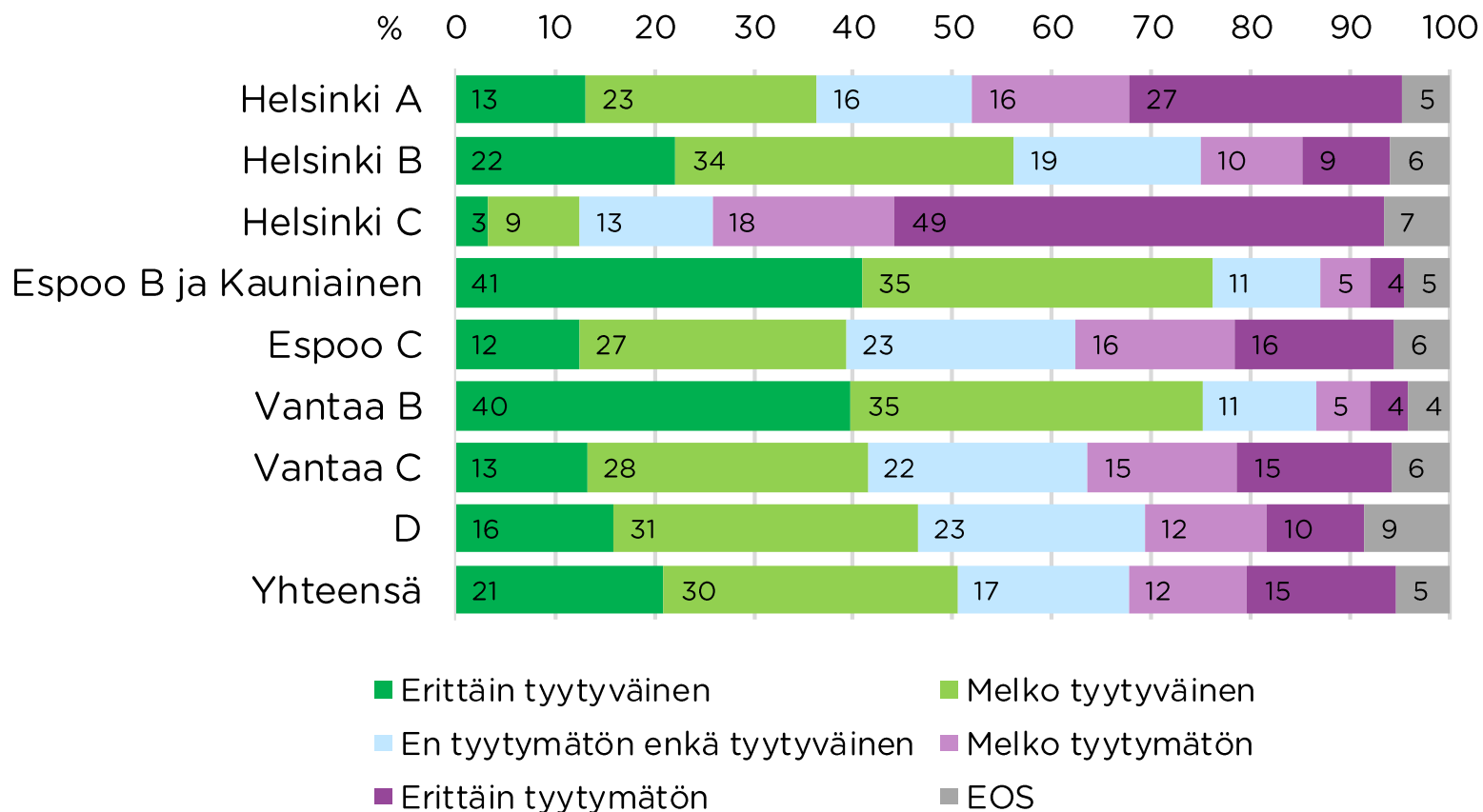


Matkustusalueen laajuuteen ovat tyytyväisimpiä B-vyöhykkeellä asuvat. Tyytymättömiä ovat Helsingin ja Espoon C-vyöhykkeellä asuvat.

Tyytyväisten osuudet:

- Helsinki A: 47 %
- Helsinki B: 60 %
- Helsinki C: 11 %
- Espoo B: 75 %
- Espoo C: 33 %
- Vantaa B: 73 %
- Vantaa C: 40 %
- D: 46 %
- Yhteensä: 54 %

Lippuvalikoima

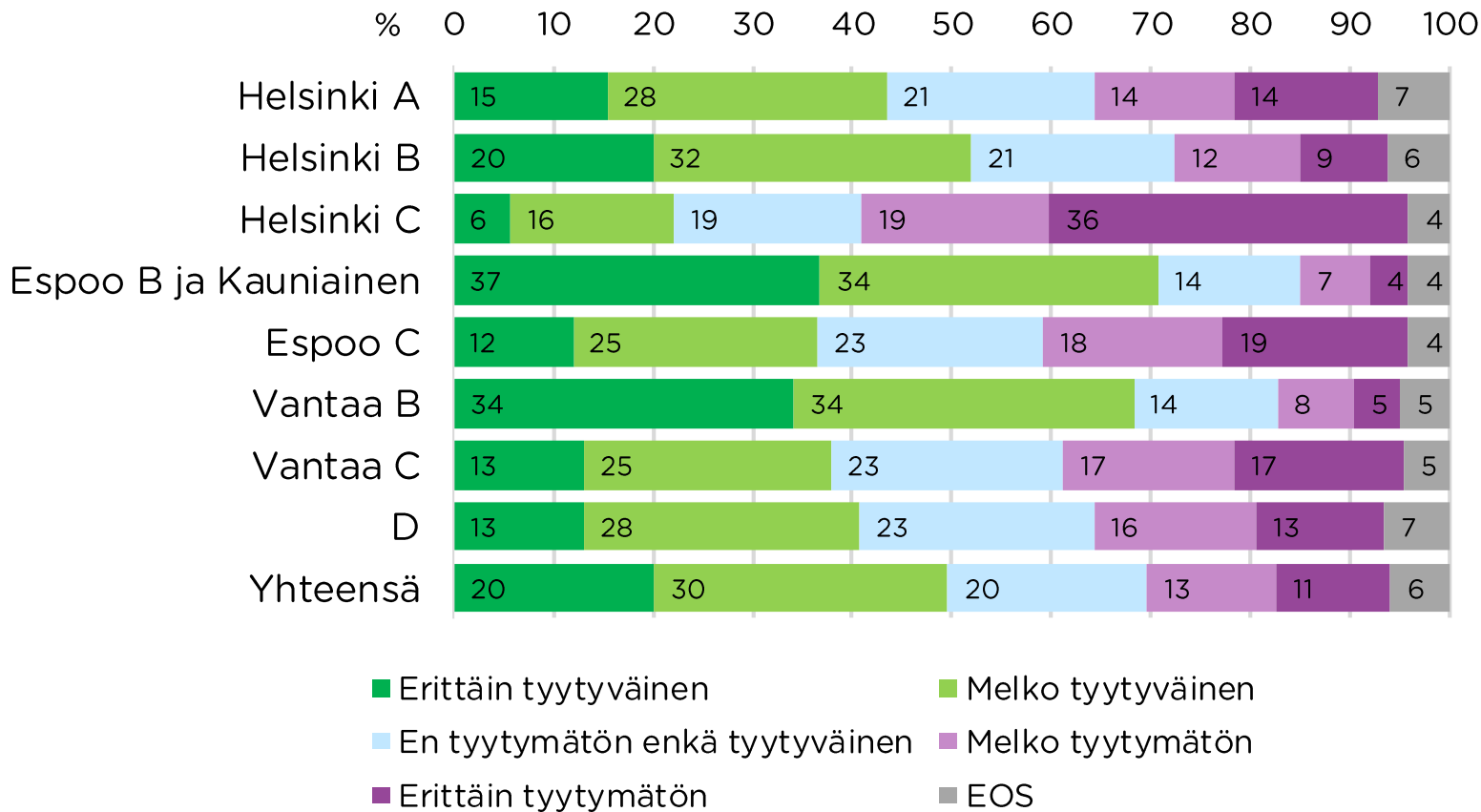


Lippuvalikoimaan ovat tyytyväisimpiä Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat ja tyytymättömiä Helsingin C- ja A-vyöhykkeillä asuvat.

Tyytyväisten osuudet:

- Helsinki A: 36 %
- Helsinki B: 56 %
- Helsinki C: 13 %
- Espoo B: 76 %
- Espoo C: 39 %
- Vantaa B: 75 %
- Vantaa C: 41 %
- D: 46 %
- Yhteensä: 50 %

Vyöhykkeisiin perustuvan hinnoittelun selkeys



Hinnoittelun selkeyteen ovat tyytyväisimpiä Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat ja tyytymättömmimpiä Helsingin C-vyöhykkeellä asuvat.

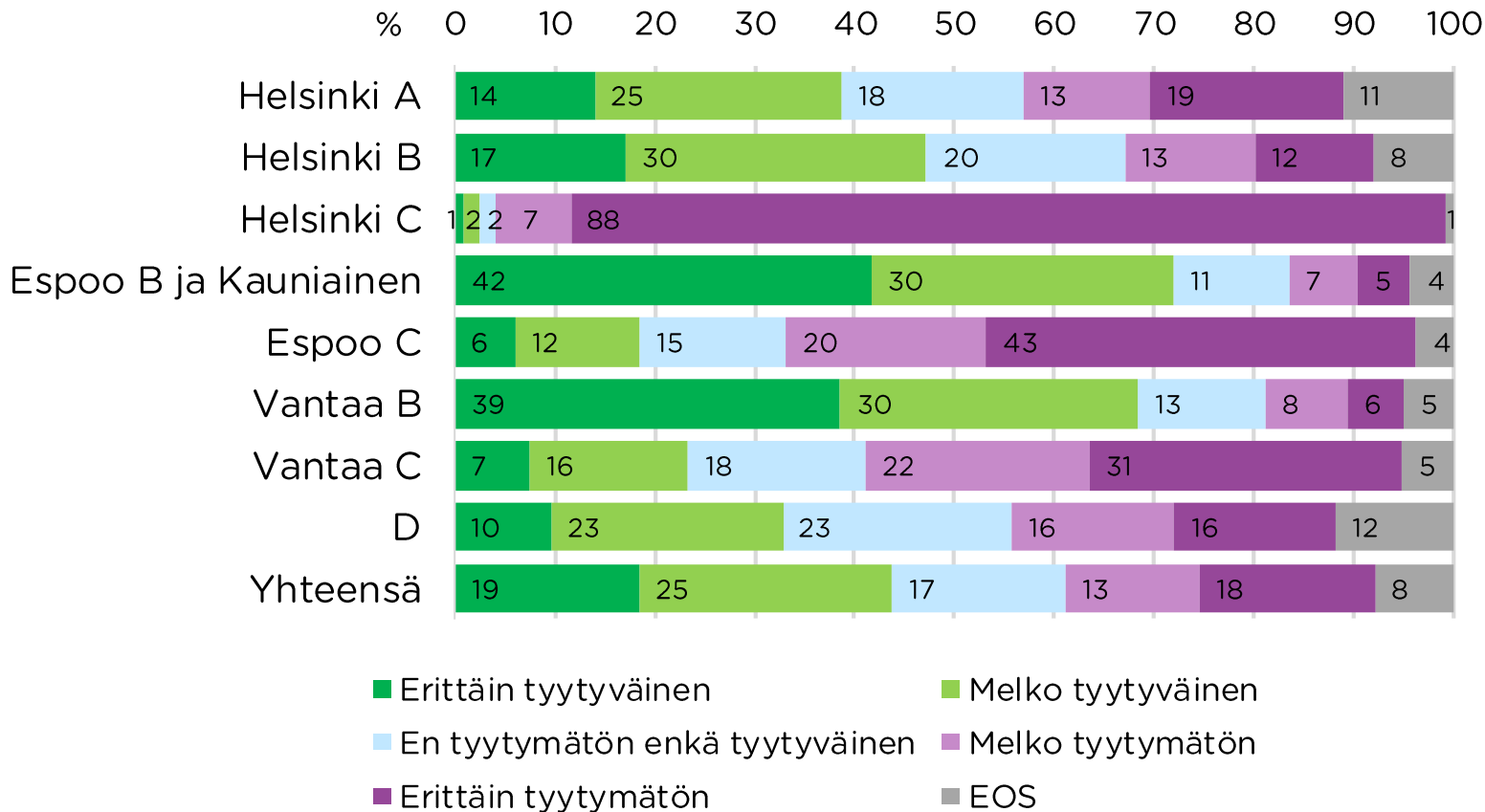
Tyytyväisten osuudet:

- Helsinki A: 43 %
- Helsinki B: 52 %
- Helsinki C: 22 %
- Espoo B: 71 %
- Espoo C: 37 %
- Vantaa B: 68 %
- Vantaa C: 38 %
- D: 41 %
- Yhteensä: 50 %

Vyöhykerajojen maantieteellinen sijainti



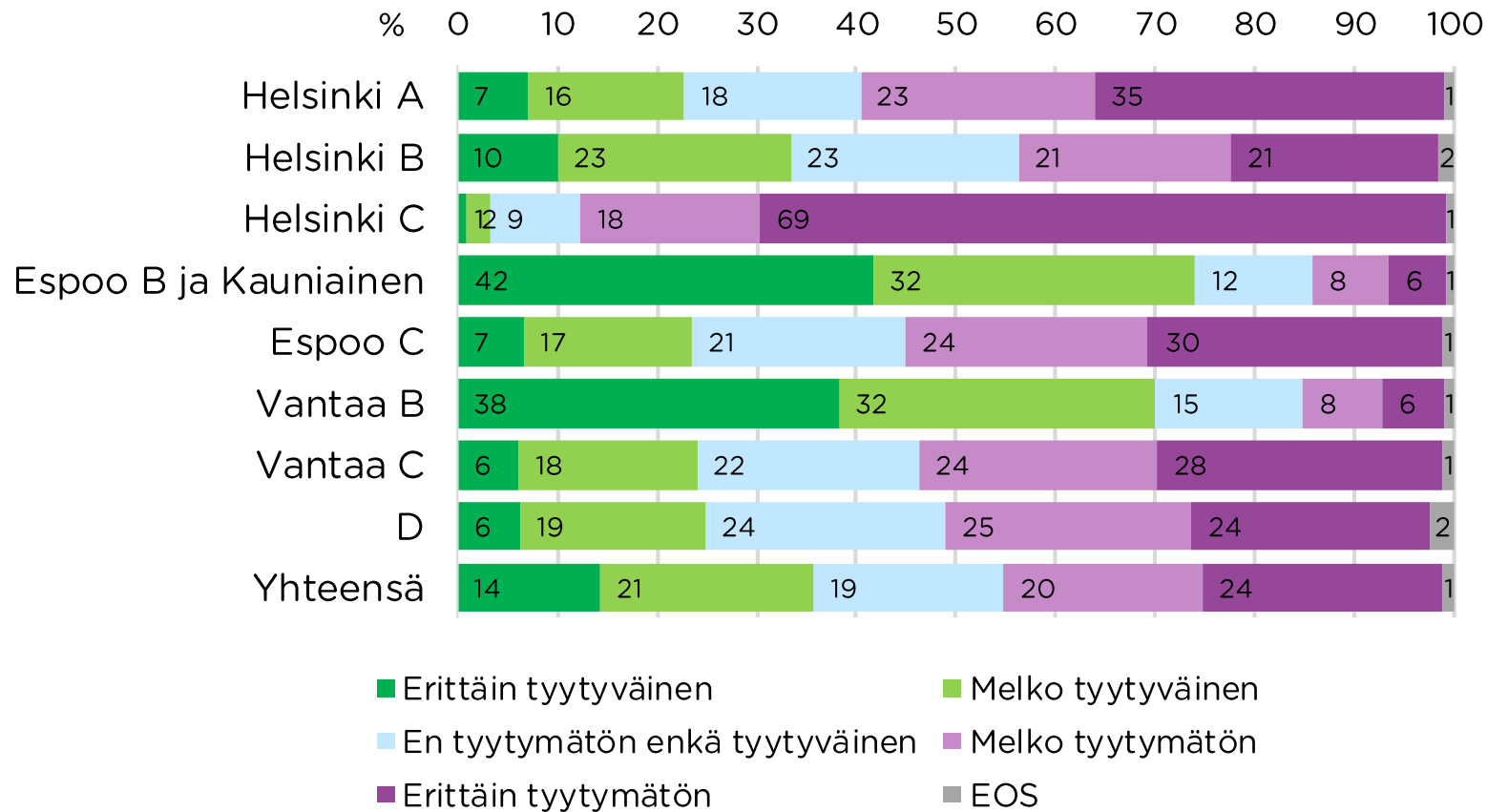
Vyöhykerajojen sijaintiin ovat tyytyväisimpiä Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat. Tyytymättömmimpiä ovat C-vyöhykkeellä asuvat.



Tyytyväisten osuudet:

- Helsinki A: 39 %
- Helsinki B: 47 %
- Helsinki C: 2 %
- Espoo B: 72 %
- Espoo C: 19 %
- Vantaa B: 68 %
- Vantaa C: 23 %
- D: 33 %
- Yhteensä: 44 %

Lippujen hinnat

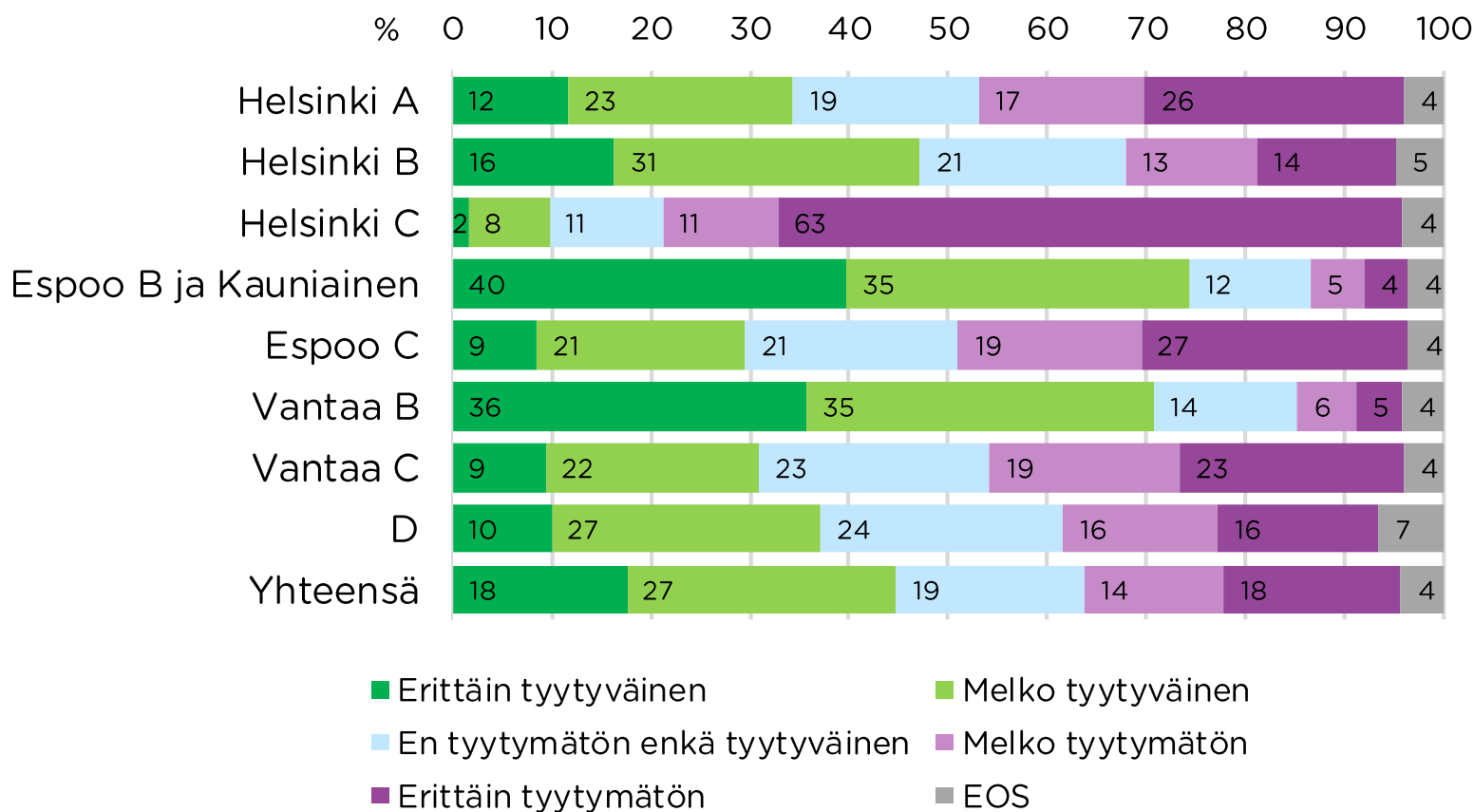


Lippujen hintoihin ovat tyytyväisiä Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat. Muilla alueilla tyytymättömiä on enemmän kuin tyytyväisiä.

Tyytyväisten osuudet:

- Helsinki A: 23 %
- Helsinki B: 33 %
- Helsinki C: 3 %
- Espoo B: 74 %
- Espoo C: 24 %
- Vantaa B: 70 %
- Vantaa C: 24 %
- D: 25 %
- Yhteensä: 36 %

Vyöhykkeisiin perustuva lippujen hinnoittelu kokonaisuudessaan



Vyöhykeperusteiseen hinnoitteluun ovat tyytyväisimpiä Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat ja vähiten tyytyväisiä Helsingin C-vyöhykkeellä asuvat.

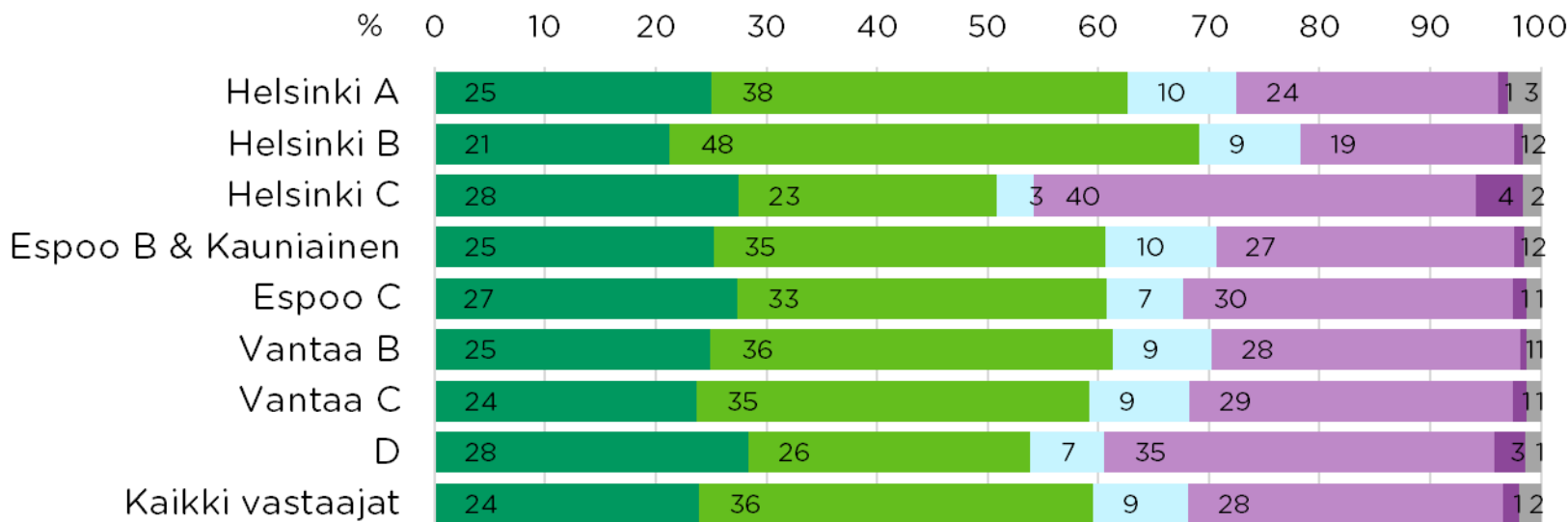
Tyytyväisten osuudet:

- Helsinki A: 34 %
- Helsinki B: 47 %
- Helsinki C: 10 %
- Espoo B: 74 %
- Espoo C: 30 %
- Vantaa B: 71 %
- Vantaa C: 31 %
- D: 37 %
- Yhteensä: 45 %

Lipun ostotavat ja lipputyyppi



Mikä on pääasiallinen joukkoliikennelipun ostotapasi?



■ HSL-korttiin ladattu arvo

■ HSL-korttiin ladattu kausi

■ HSL-sovelluksella ostettu kausi

■ HSL-sovelluksella ostettu kerta- tai vuorokausilippu

■ Kerta- tai vuorokausilippu (automaatilta, palvelu- ja myyntipisteestä tai bussinkuljettajalta)

■ Muu

HSL-korttia käyttivät eniten Helsingin A- ja B- vyöhykkeillä asuvat vastaajat.

HSL-kortin kautta käyttävät eniten Helsingin B-vyöhykkeellä asuvat.

HSL-kortin arvoa käyttävät eniten Helsingin ja Espoon C-vyöhykkeellä ja D- vyöhykkeellä asuvat.

HSL-sovelluksen kertalippuja käyttävät eniten C- ja D-vyöhykkeellä asuvat.

Mitä joukkoliikennelippua käytät pääasiallisesti?



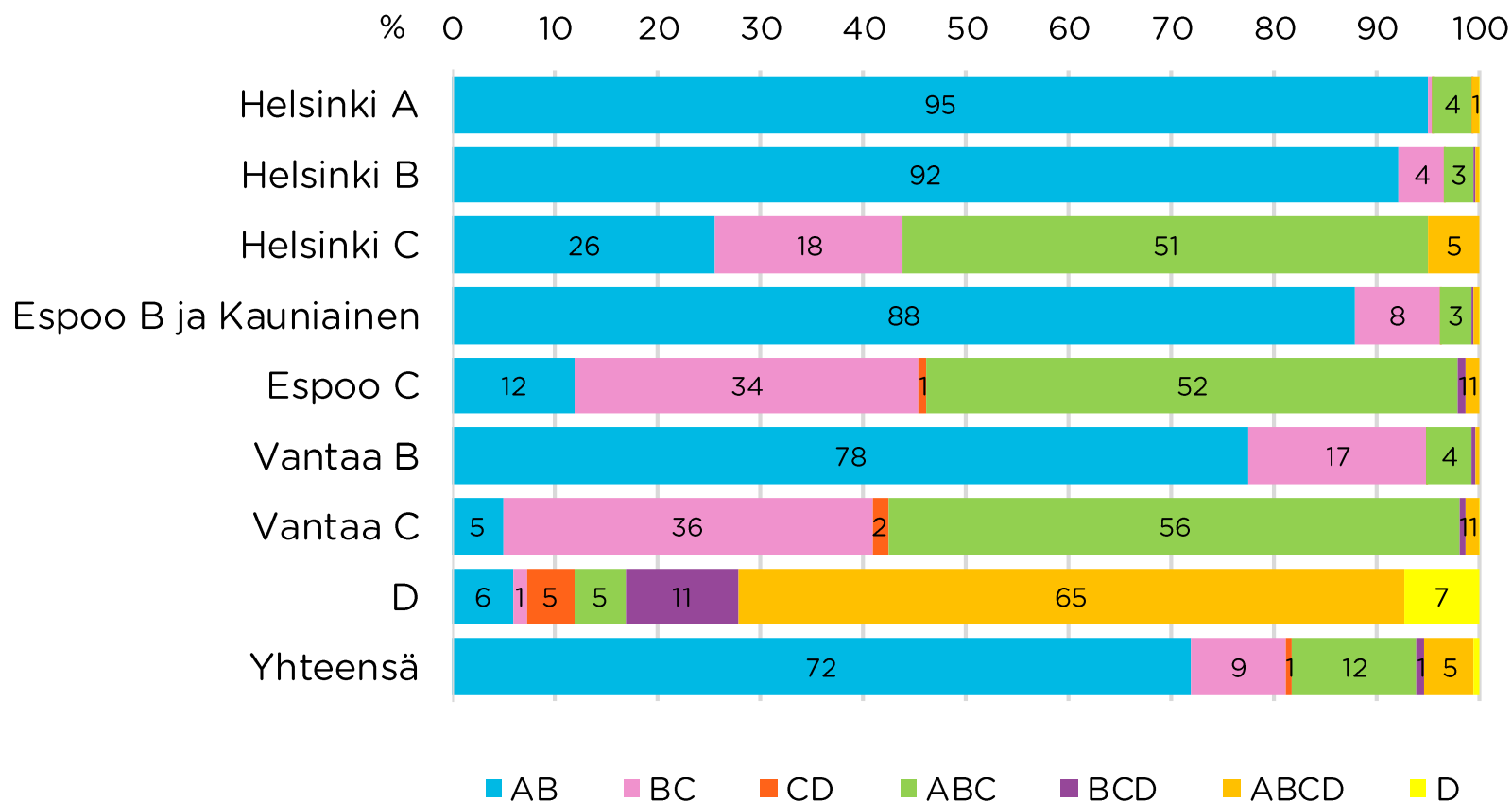
AB-lippu on selvästi käytetyin lippu Helsingin A- ja B-vyöhykkeillä sekä Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvilla.

C-vyöhykkeellä asuvien käytetyin lippu on ABC-lippu.

Helsingin C-vyöhykkeellä asuvista neljännes käyttää eniten AB-lippua.

D-vyöhykkeellä asuvat käyttävät useimmiten ABCD-lippua.

Ostodatan mukaan AB-lipun myynti on 64% myynnistä, joten tässä tutkimuksessa AB-lippu on hieman ylipainottunut (72% ilmoittaa käyttävänsä AB-lippua)



Lipun ostaminen ja tiedon saanti

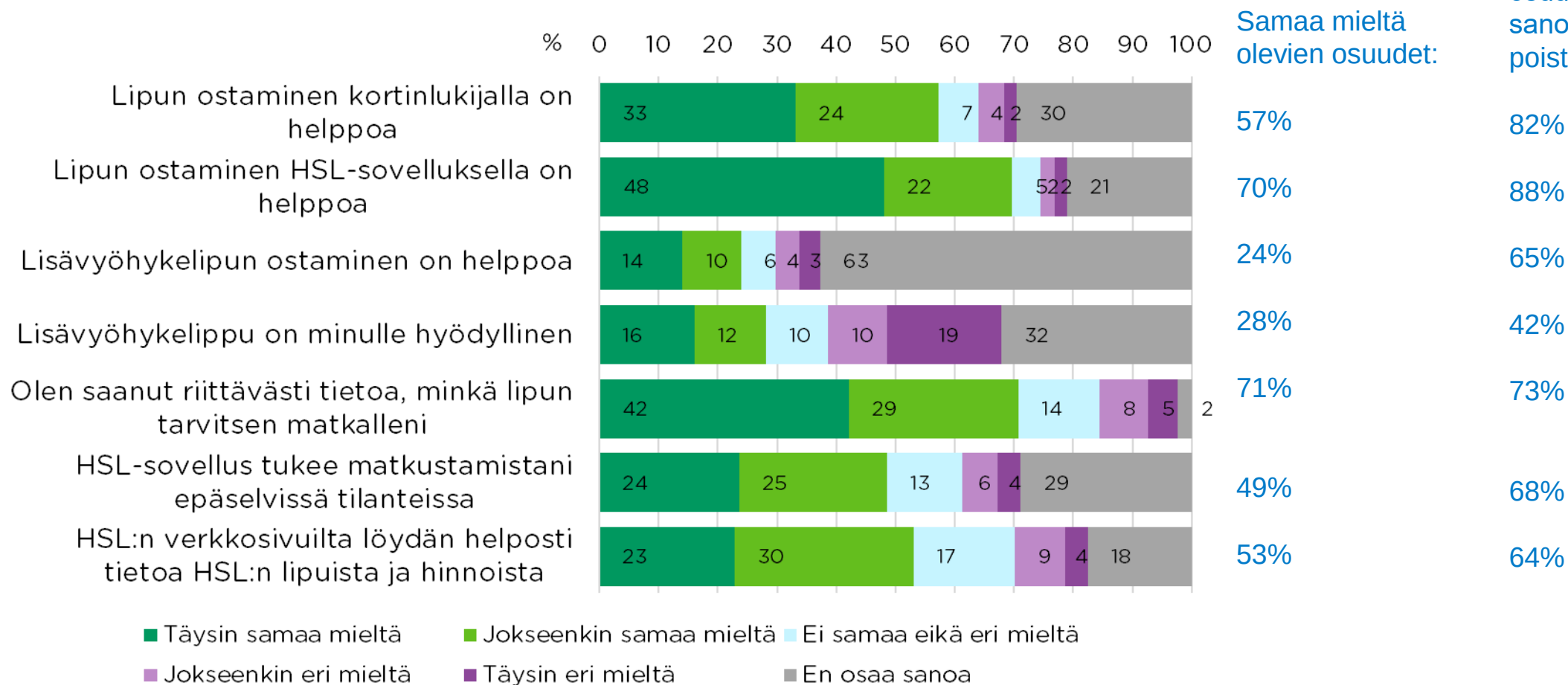
HSL
HRT

Lipun ostaminen ja tiedon saanti lipuista ja hinnoista



- Suurin osa vastaajista piti lipun ostamista sekä HSL-sovelluksella että kortinlukijalla helppona myös uusien vyöhykkeiden voimaan tultua
- Selkeästi suurin osa myös koki saaneensa riittävästi informaatiota siitä, minkä lipun matkalleen tarvitsee.
- HSL-sovellusta pidettiin helppona tapana ostaa lippu, mutta matkustamisen tukena epäselvissä tilanteissa sitä ei hahmottanut hyödylliseksi yhtä moni.
- Lipun ostoon ja tiedon saantiin liittyen vaihtoehtoa ”en osaa sanoa” oli valinnut moni vastaajista, mikä johtunee siitä, ettei touko-kesäkuun vaihteessa isolle osalle ollut kertynyt kokemusta rutiinimatkoista poikkeavista lippu- ja tietotarpeista.

Arvioi seuraavia väittämiä



Samaa mieltä olevien osuudet ("En osaa sanoa" vastanneet poistettu):

82%

88%

65%

42%

73%

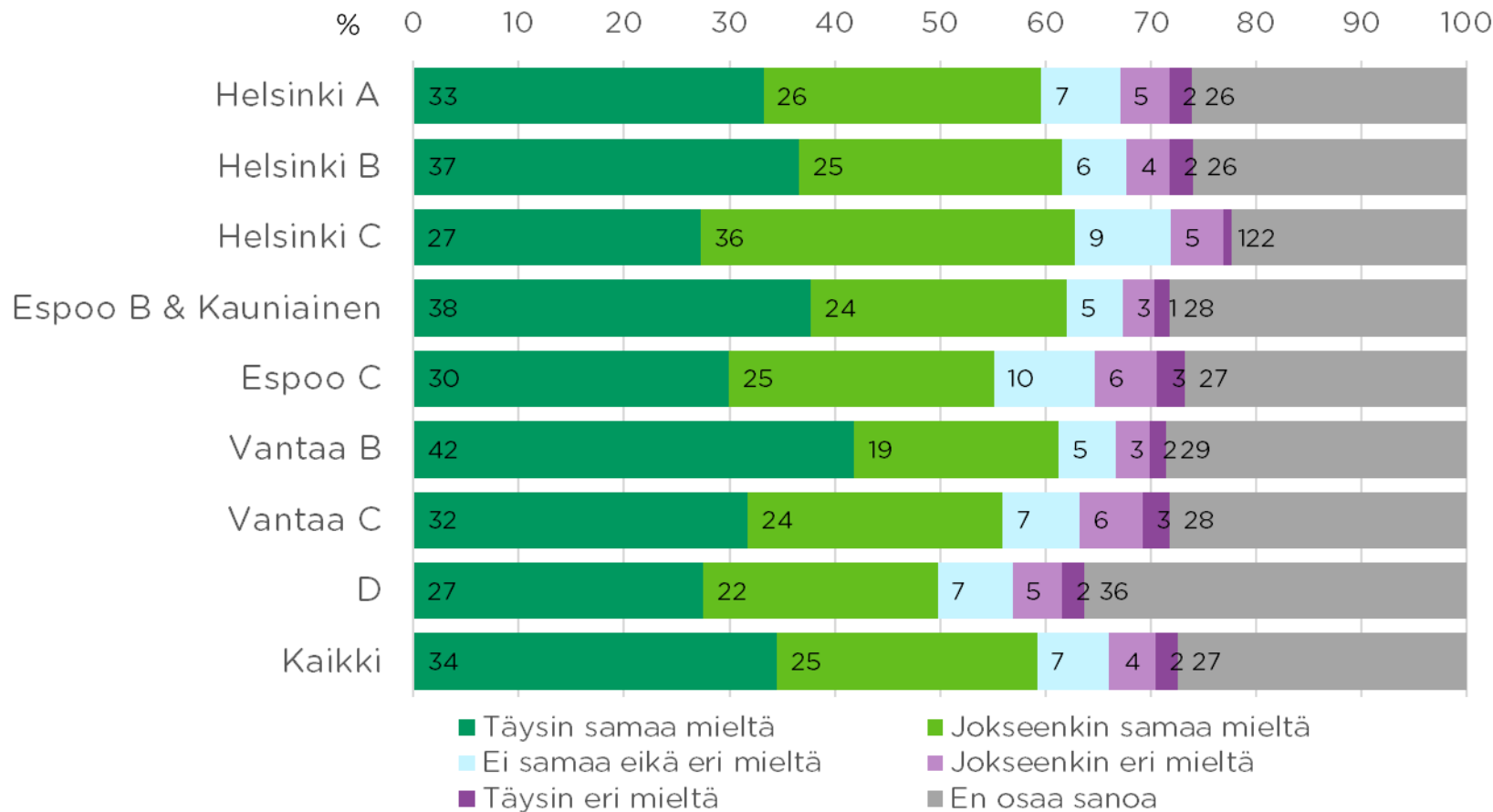
68%

64%

Vastaukset asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan

HSL
HRT

Lipun ostaminen kortinlukijalla on helppoa

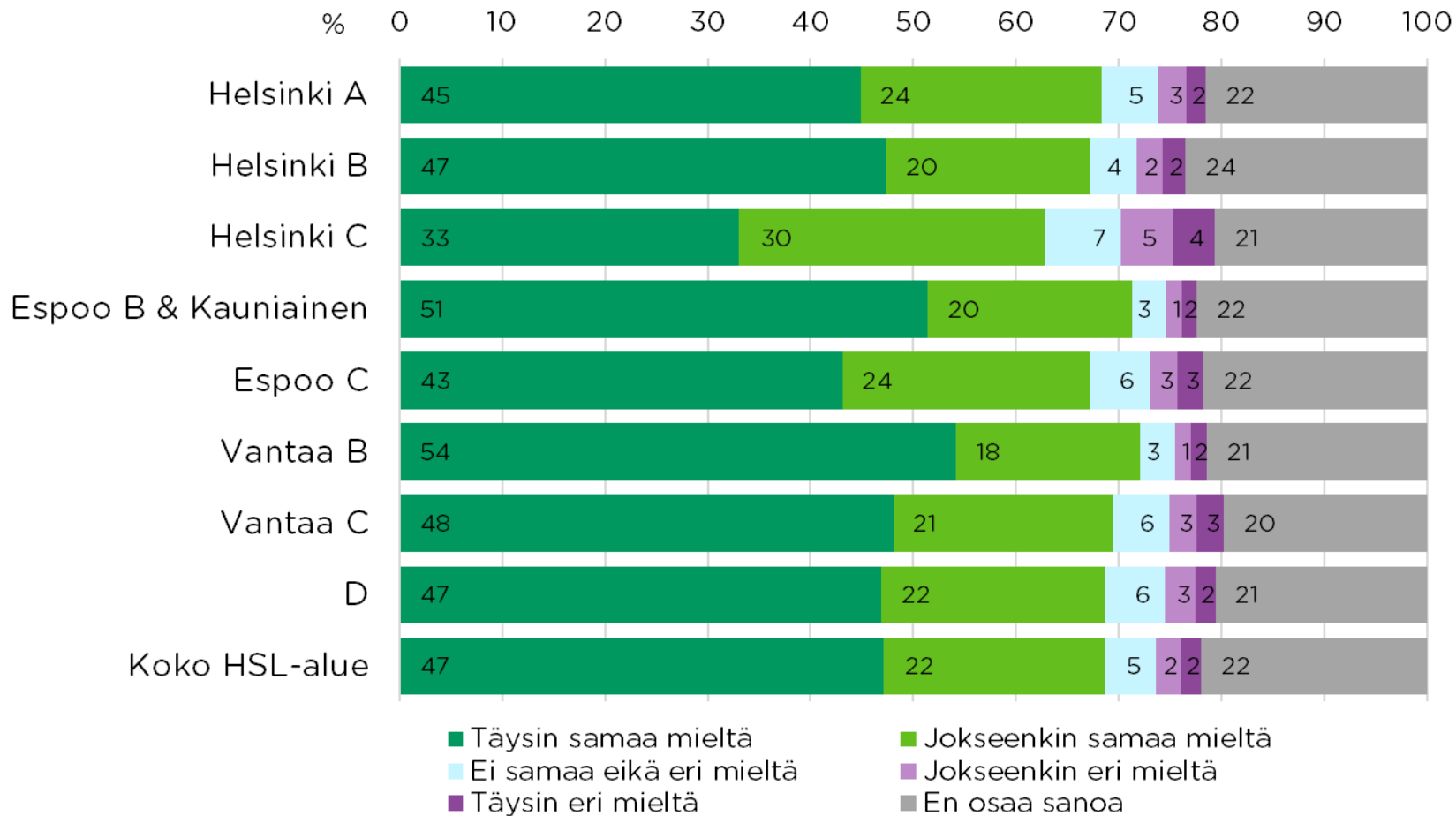


Vastaajat pitävät lipun ostamista kortinlukijalla on helppona.

Tyytyväisten osuudet (en osaa sanoa-vastaukset poistettu):

- Helsinki A: 81 %
- Helsinki B: 83 %
- Helsinki C: 81 %
- Espoo B: 86 %
- Espoo C: 75 %
- Vantaa B: 86 %
- Vantaa C: 78 %
- D: 78 %
- Koko HSL-alue 82 %

Lipun ostaminen HSL-sovelluksella on helppoa

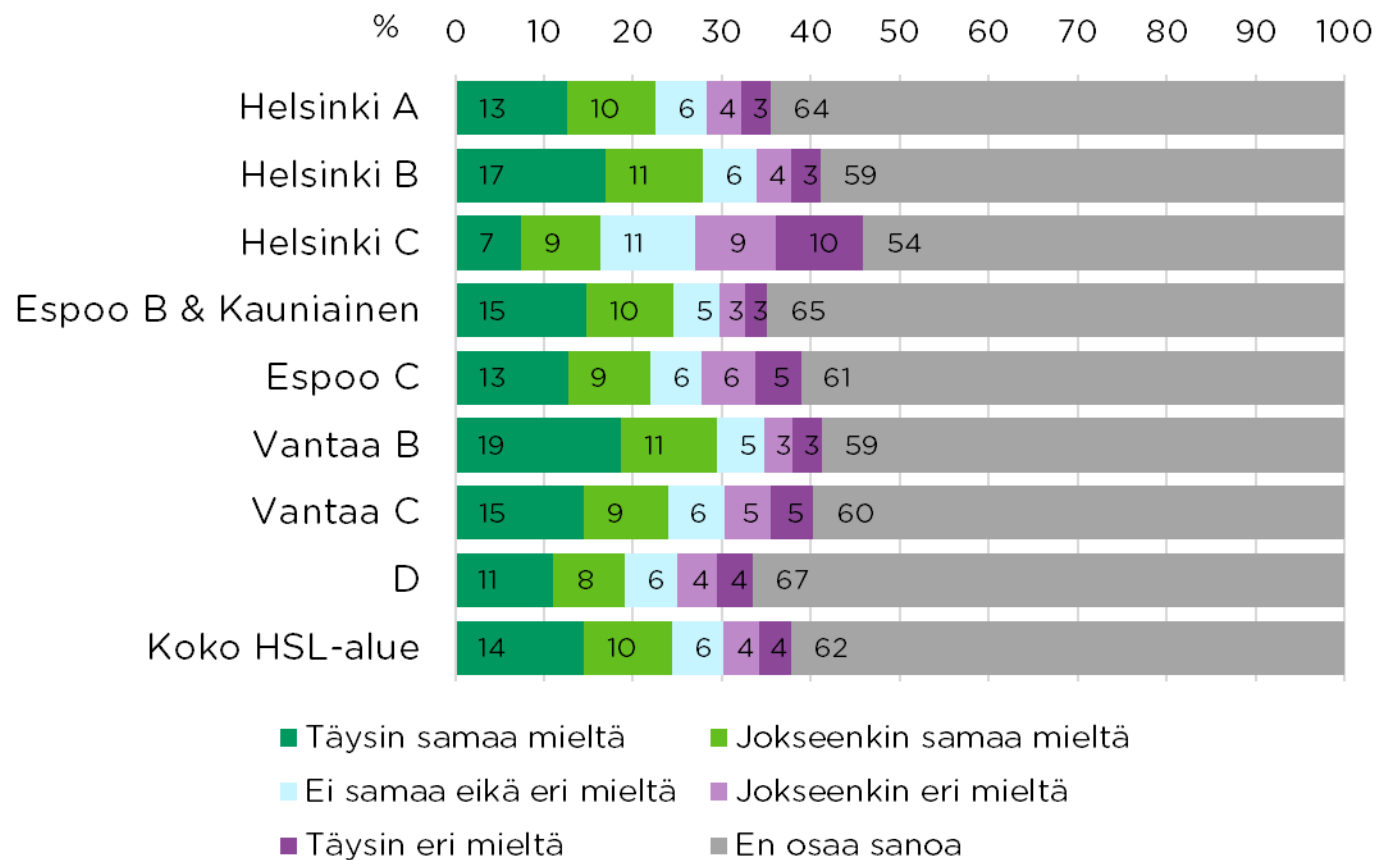


HSL-sovelluksella lipun hankkimiseen ollaan erityisen tyytyväisiä.

Tyytyväisten osuudet (en osaa sanoa -vastaukset poistettu):

- Helsinki A: 87 %
- Helsinki B: 88 %
- Helsinki C: 79 %
- Espoo B: 92 %
- Espoo C: 86 %
- Vantaa B: 92 %
- Vantaa C: 87 %
- D: 86 %
- Koko HSL-alue 88 %

Lisävyöhykelipun ostaminen on helppoa

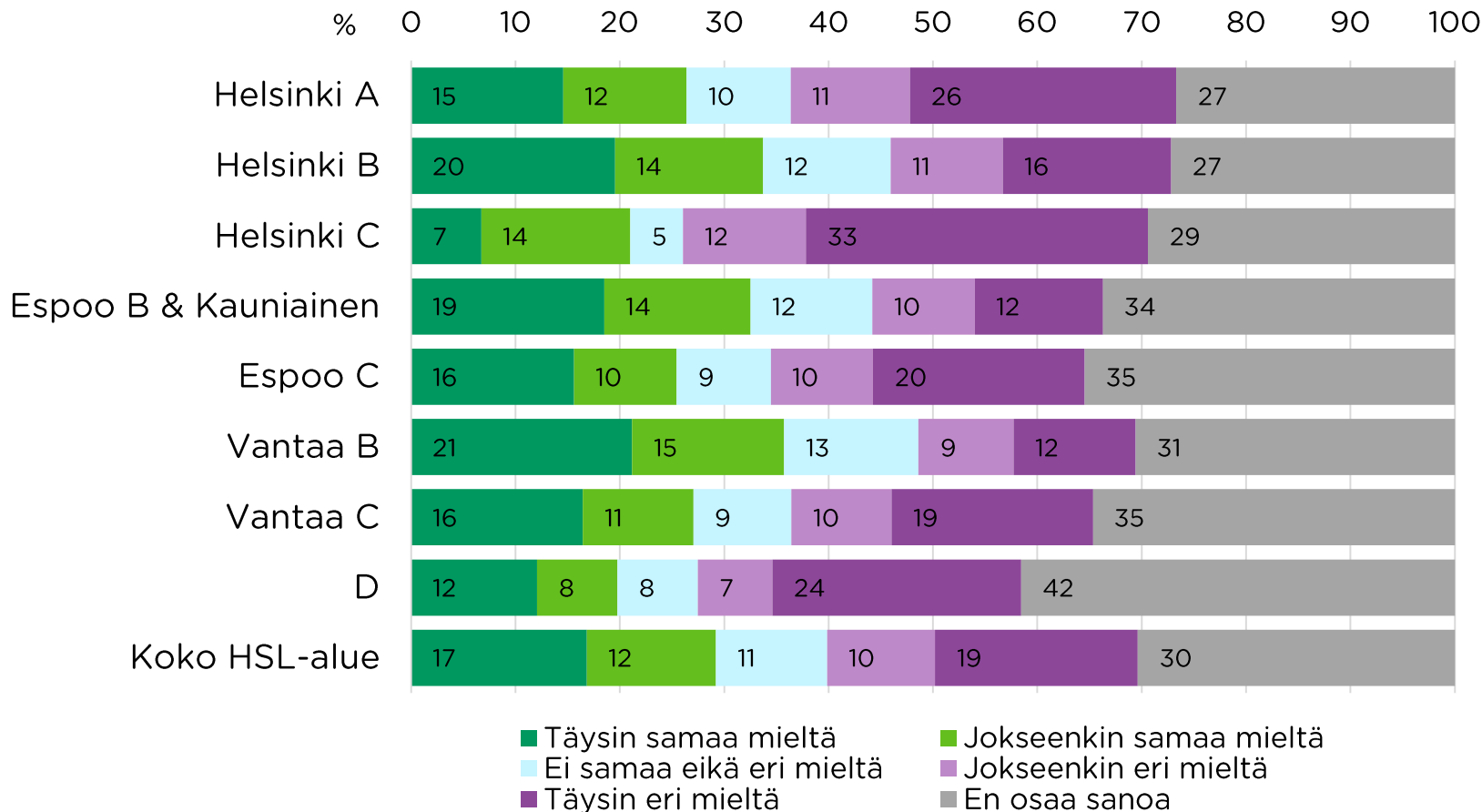


Lisävyöhykelipun ostamisen helppouteen tyytyväisimmät löytyvät Vantaan B-vyöhykkeellä asuvista, tyytymättömmät Helsingin C-vyöhykkeellä sekä D-vyöhykkeellä asuvista

Tyytyväisten osuudet (en osaa sanoa -vastaukset poistettu):

- Helsinki A: 63 %
- Helsinki B: 68 %
- Helsinki C: 36 %
- Espoo B: 70 %
- Espoo C: 57 %
- Vantaa B: 71 %
- Vantaa C: 59 %
- D: 57 %
- Koko HSL-alue 65 %

Lisävyöhykelippu on minulle hyödyllinen

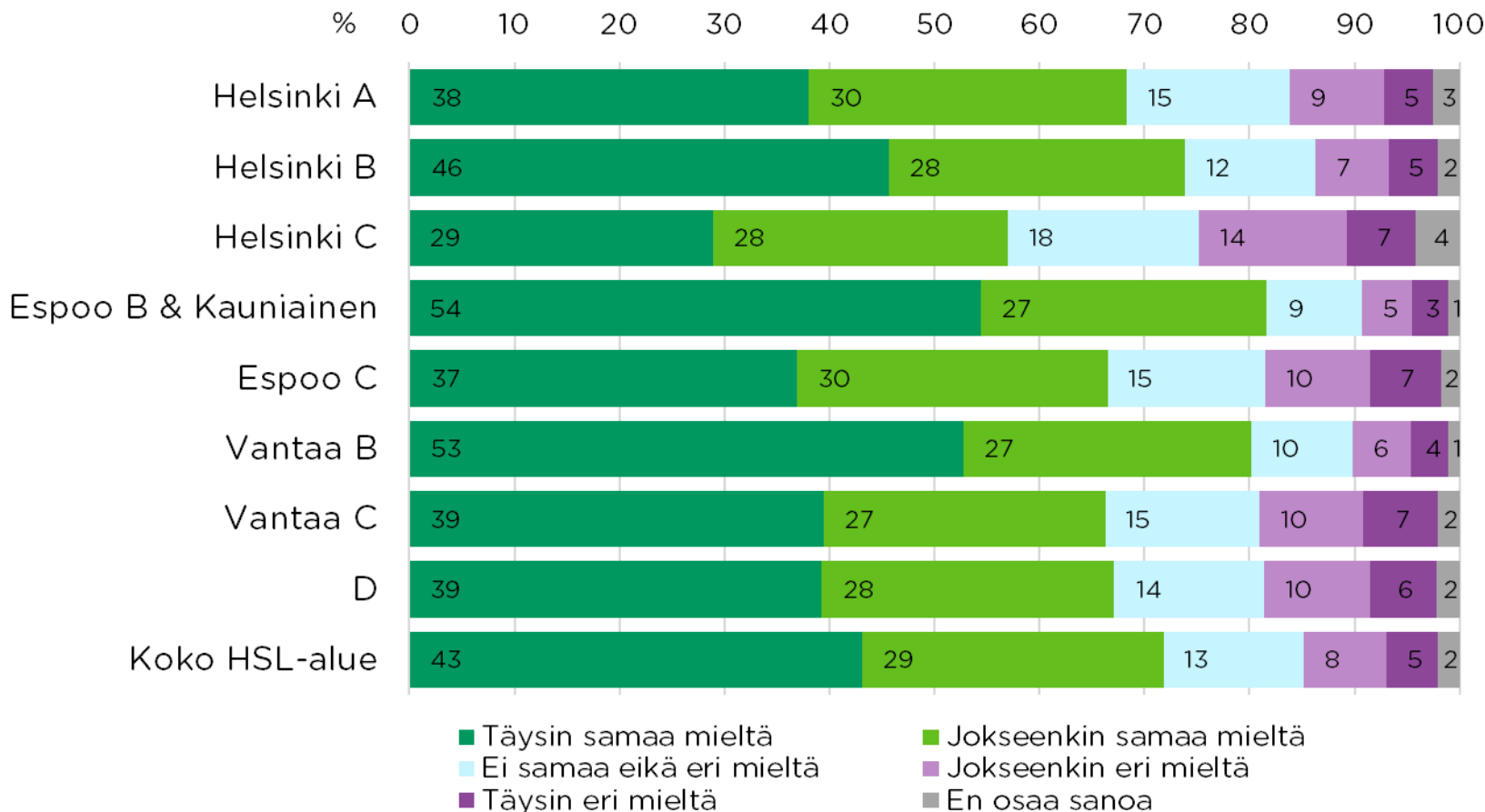


B-vyöhykkeellä asuvat pitävät lisävyöhykelippua hyödyllisempänä kuin muilla vyöhykkeillä asuvat. Yleisesti ottaen suurin osa vastaajista ei kuitenkaan tunnu pitävän lisävyöhykelippua kovin hyödyllisenä itselleen, vaikka pientä vyöhykekohtaista vaihtelua esiintyykin.

Samaa mieltä olevien osuudet:

- Helsinki A: 27 %
- Helsinki B: 34 %
- Helsinki C: 21 %
- Espoo B: 33 %
- Espoo C: 26 %
- Vantaa B: 36 %
- Vantaa C: 27 %
- D: 20 %
- Koko HSL alue: 27%

Olen saanut riittävästi tietoa, minkä lipun tarvitsen matkalleni

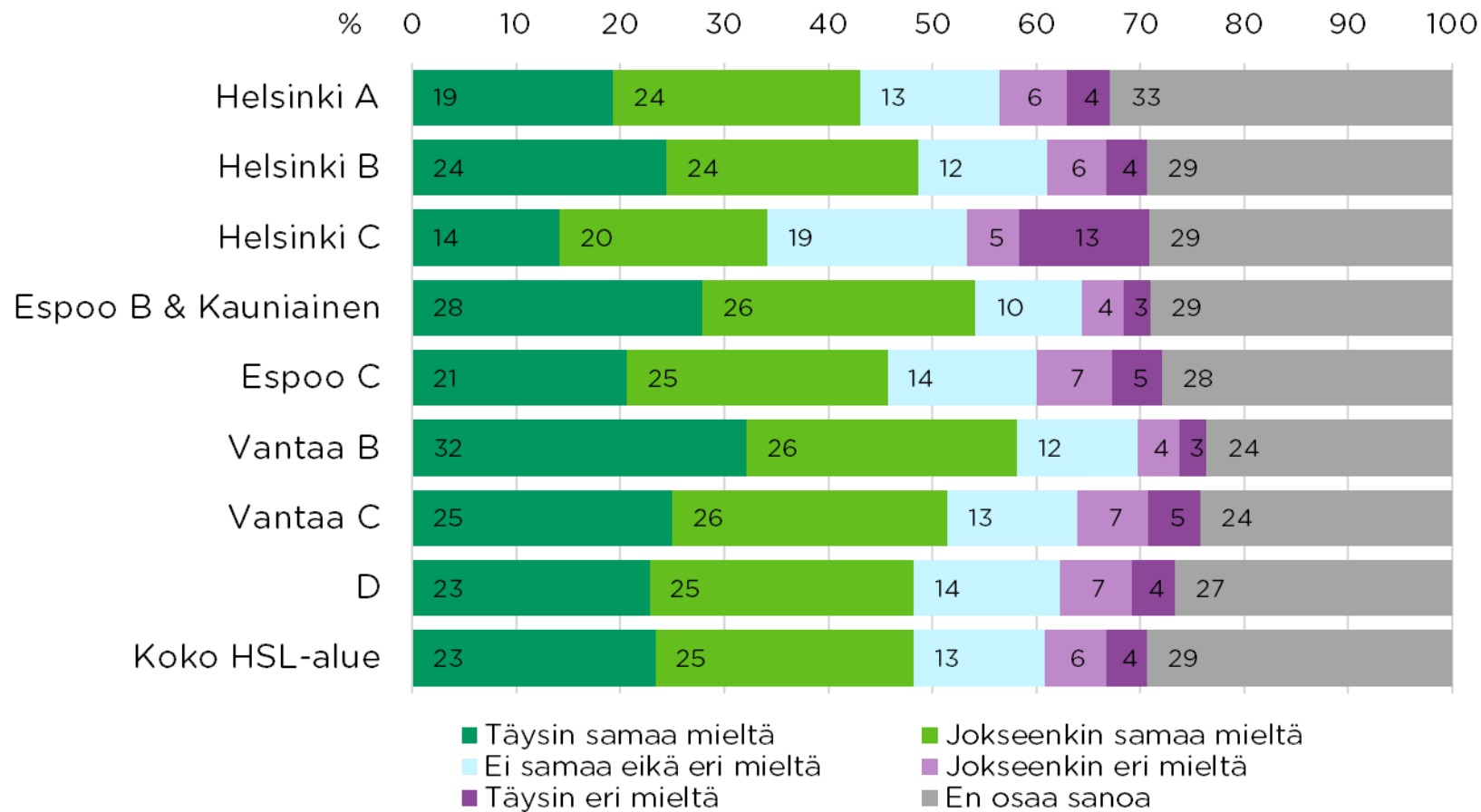


Etenkin Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeillä asuvat ovat hyvin perillä siitä, millaisia lippuja matkustamiseensa tarvitsevat.

Samaa mieltä olevien osuudet:

- Helsinki A: 68 %
- Helsinki B: 74 %
- Helsinki C: 57 %
- Espoo B: 82 %
- Espoo C: 66 %
- Vantaa B: 80 %
- Vantaa C: 66 %
- D: 67 %
- Koko HSL-alue 72%

HSL-sovellus tukee matkustamistani epäselvissä tilanteissa

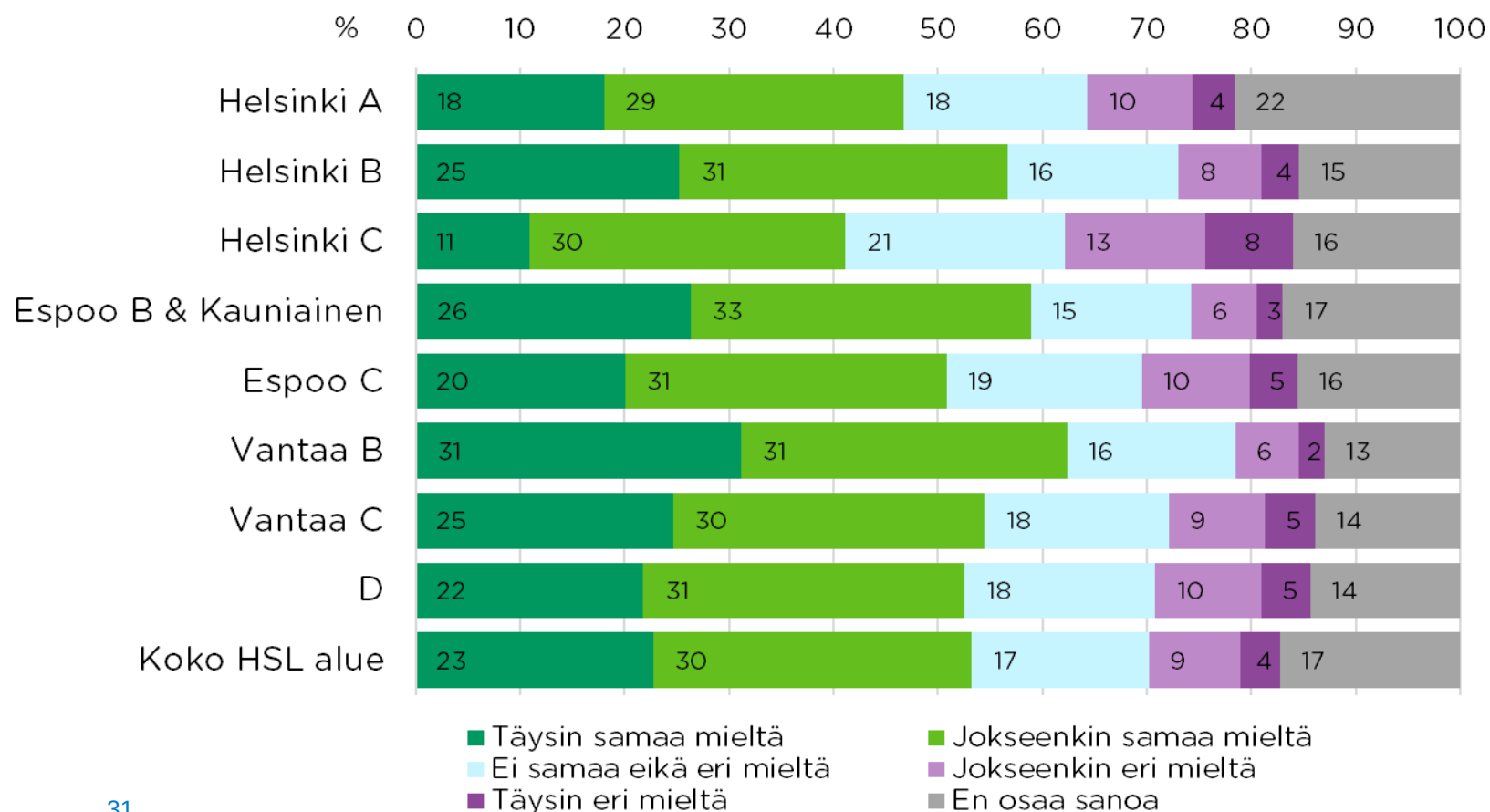


HSL-sovelluksesta on hyötyä matkustamisen tukena etenkin Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä

Samaa mieltä olevien osuudet:

- Helsinki A: 64 %
- Helsinki B: 69 %
- Helsinki C: 48 %
- Espoo B: 76 %
- Espoo C: 63 %
- Vantaa B: 76 %
- Vantaa C: 68 %
- D: 66 %
- Koko HSL alue 68 %

HSL:n verkkosivuilta löydän helposti tietoa HSL:n lipuista ja hinnoista



HSL:n verkkosivuilta löytyy tietoa lipuista ja hinnoista melko hyvin.

Samaa mieltä olevien osuudet (en osaa sanoa –vastaukset poistettu)

- Helsinki A: 60 %
- Helsinki B: 67 %
- Helsinki C: 49 %
- Espoo B: 71 %
- Espoo C: 60 %
- Vantaa B: 72 %
- Vantaa C: 63 %
- D: 61 %
- Koko HSL alue 64 %

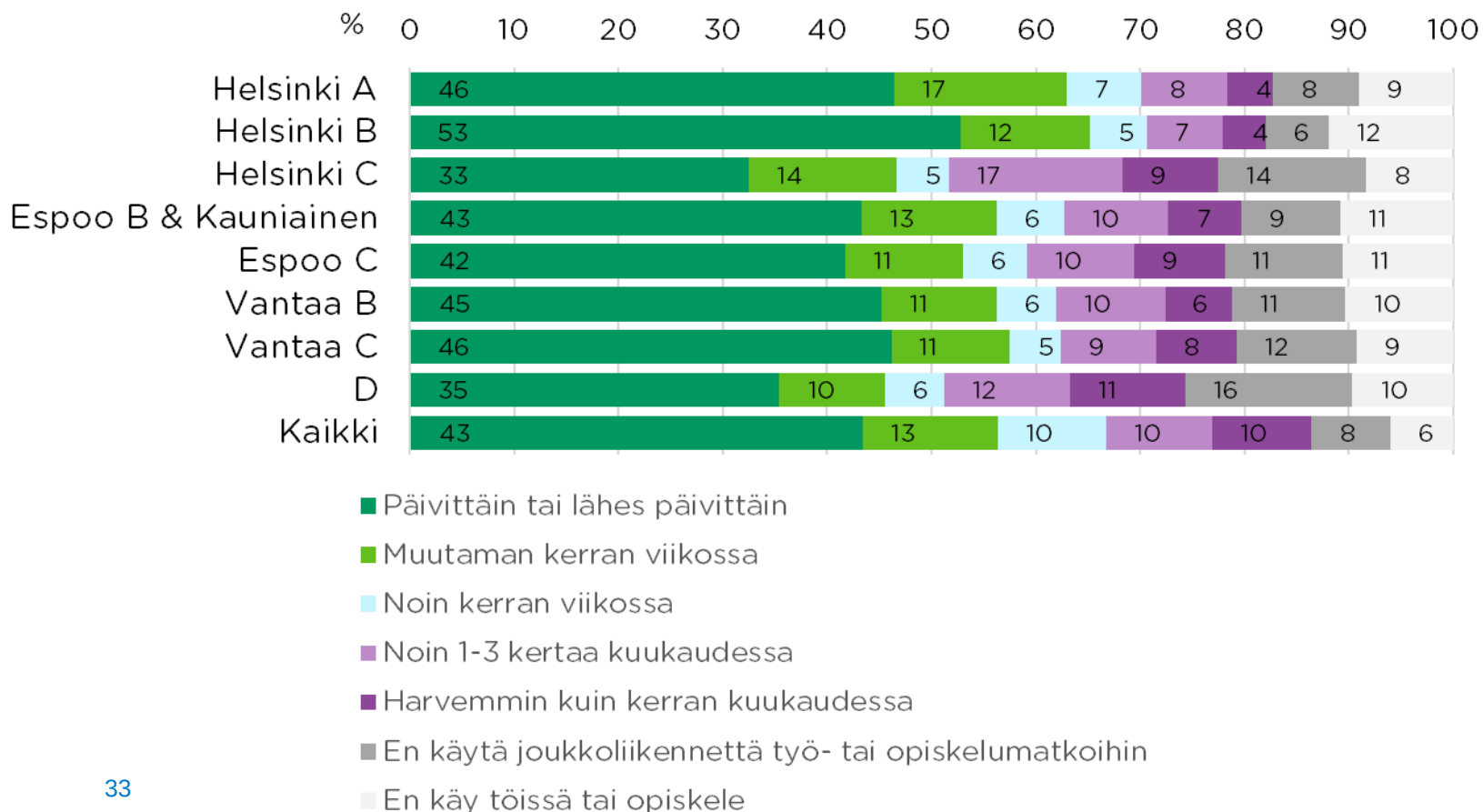
Miten vastaajat arvioivat vyöhykkeiden vaikuttaneen heidän joukkoliikenteen käyttöönsä?

HSL
HRT

Miten usein kuljet työ- tai opiskelumatkasi HSL:n joukkoliikenteellä?



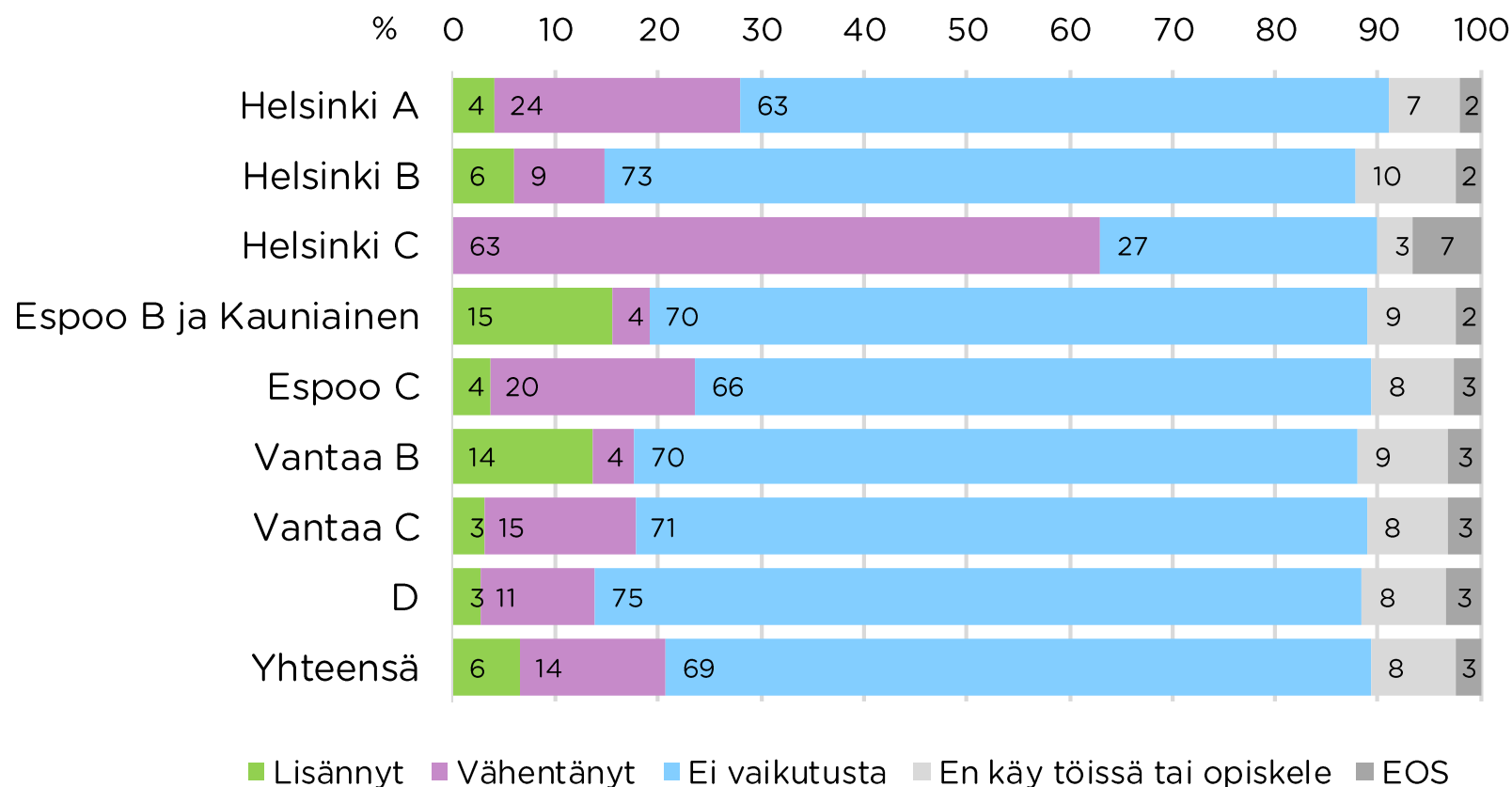
43% vastaajista ilmoittaa kulkevansa työ- tai opiskelumatkat joukkoliikenteellä päivittäin, eli vastaajat ovat varsin aktiivisia joukkoliikenteen käyttäjiä.



Työ- tai opiskelumatkoja kertovat tekevänsä joukkoliikenteellä eniten Helsingin B-vyöhykkeellä asuvat (53% vastaajista tekee työ- tai opiskelumatkoja päivittäin joukkoliikenteellä).

Vähiten työ- tai opiskelumatkoja tekevät joukkoliikenteellä oman ilmoituksensa mukaan Helsingin C-vyöhykkeellä ja D-vyöhykkeellä asuvat (selvästi alle 40% ilmoittaa kulkevansa joukkoliikenteellä työ- tai opiskelumatkat päivittäin)

Miten ABCD-vyöhykkeiden käyttöönotto on vaikuttanut joukkoliikenteen käyttöösi työ- tai opiskelumatkoilla?

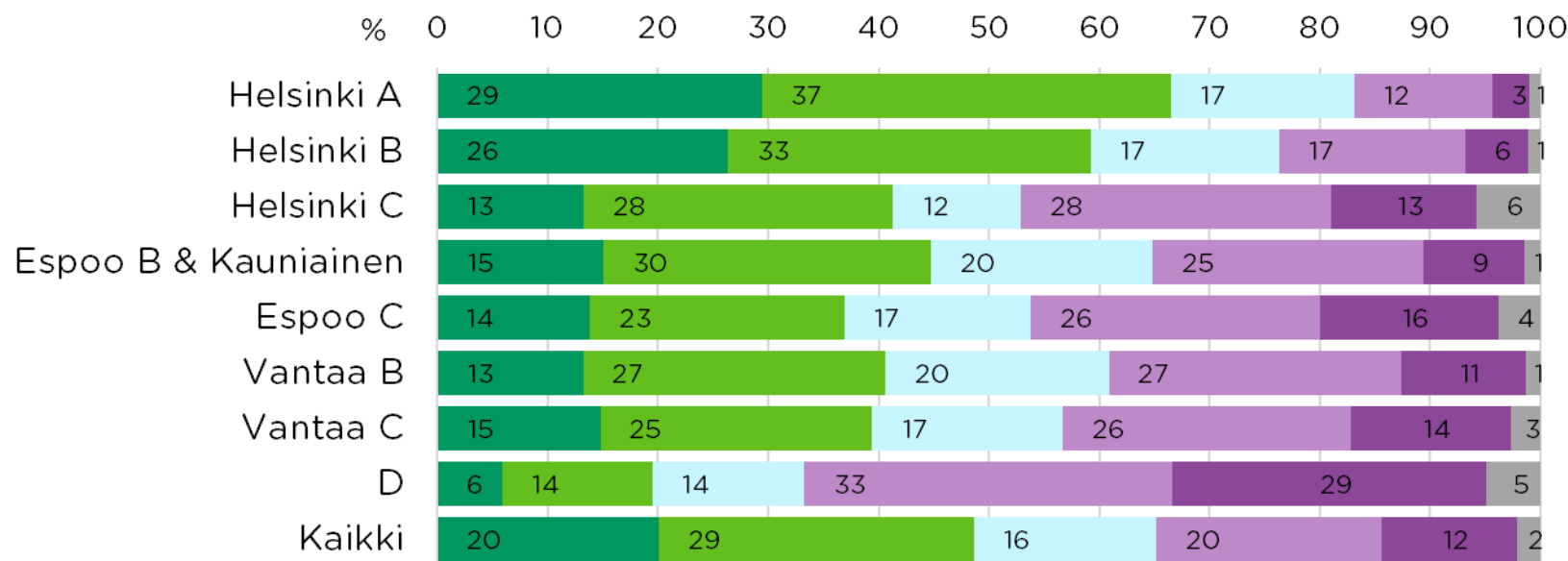


Enemmistö vastaajista (69 %) ei ole muuttanut joukkoliikenteen käyttöään työ- ja opiskelumatkoilla – paitsi Helsingin C-vyöhykkeellä asuvat, joista 63 % ilmoittaa vähentäneensä joukkoliikenteen käyttöä.

Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeillä on enemmän joukkoliikenteen käyttöä lisänneitä kuin vähentäneitä.

Muilla alueilla joukkoliikenteen käyttöä vähentäneitä on enemmän kuin lisänneitä.

Miten usein kuljet vapaa-ajan matkasi HSL:n joukkoliikenteellä?



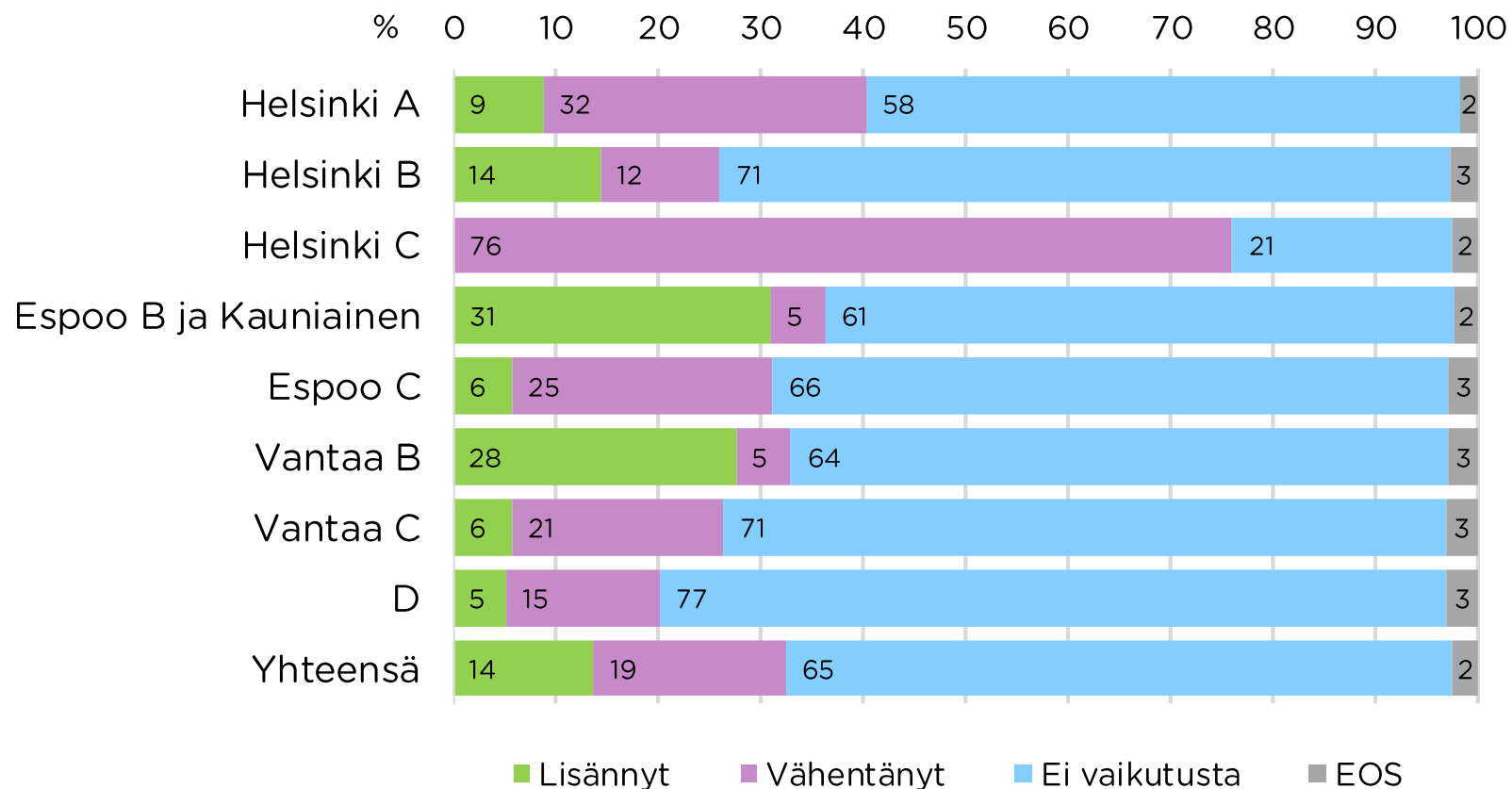
- Päivittäin tai lähes päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Noin kerran viikossa
- Noin 1-3 kertaa kuukaudessa
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- En käytä joukkoliikennettä vapaa-ajan matkoihin

20% ilmoitti tekevänsä vapaa-ajan matkoja joukkoliikenteellä päivittäin.

Vapaa-ajan matkoja tekevät eniten joukkoliikenteellä Helsingin A- ja B-vyöhykkeillä asuvat.

Vähiten vapaa-ajan matkoja tekevät joukkoliikenteellä C- ja D – vyöhykkeillä asuvat.

Miten ABCD-vyöhykkeiden käyttöönotto on vaikuttanut joukkoliikenteen käyttöösi vapaa-ajan matkoilla?



Vyöhykkeiden käyttöönotto on vaikuttanut joukkoliikenteen käyttöön enemmän vapaa-ajalla kuin työ- ja opiskelumatkoilla.

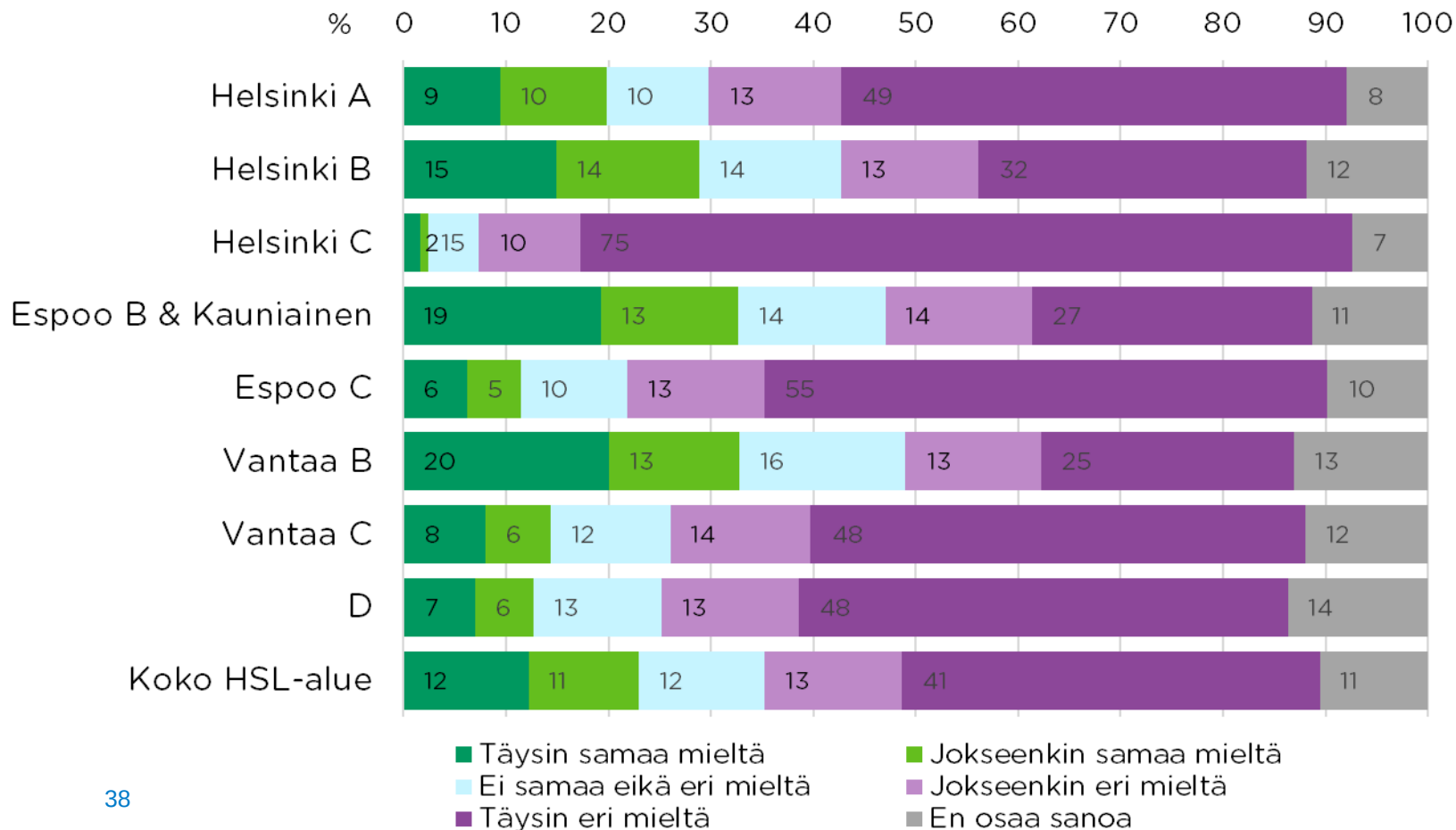
Espoon, Vantaan ja Helsingin B-vyöhykkeillä on enemmän joukkoliikenteen käyttöä lisänneitä kuin vähentäneitä.

Muilla alueilla joukkoliikenteen käyttöä vähentäneitä on enemmän kuin lisänneitä.

Vyöhykkeiden vaikutus kuntarajan ylittäviin matkoihin

HSL
HRT

Teen aiempaa enemmän kuntarajoja ylittäviä matkoja joukkoliikenteellä



Melko harva ilmoittaa tekevänsä aikaisempaa enemmän kuntarajoja ylittäviä joukkoliikennematkoja (23% vastaajista ovat täysin tai osittain samaa mieltä väittämästä).

B-vyöhykkeellä asuvat vastaajat ovat eniten sitä mieltä, että he tekevät kuntarajoja ylittäviä matkoja aiempaa enemmän.

Joukkoliikenteen valintaan liittyvät arvoväittämät

HSL
HRT

Joukkoliikenteen käyttö on edullinen matkustusmuoto



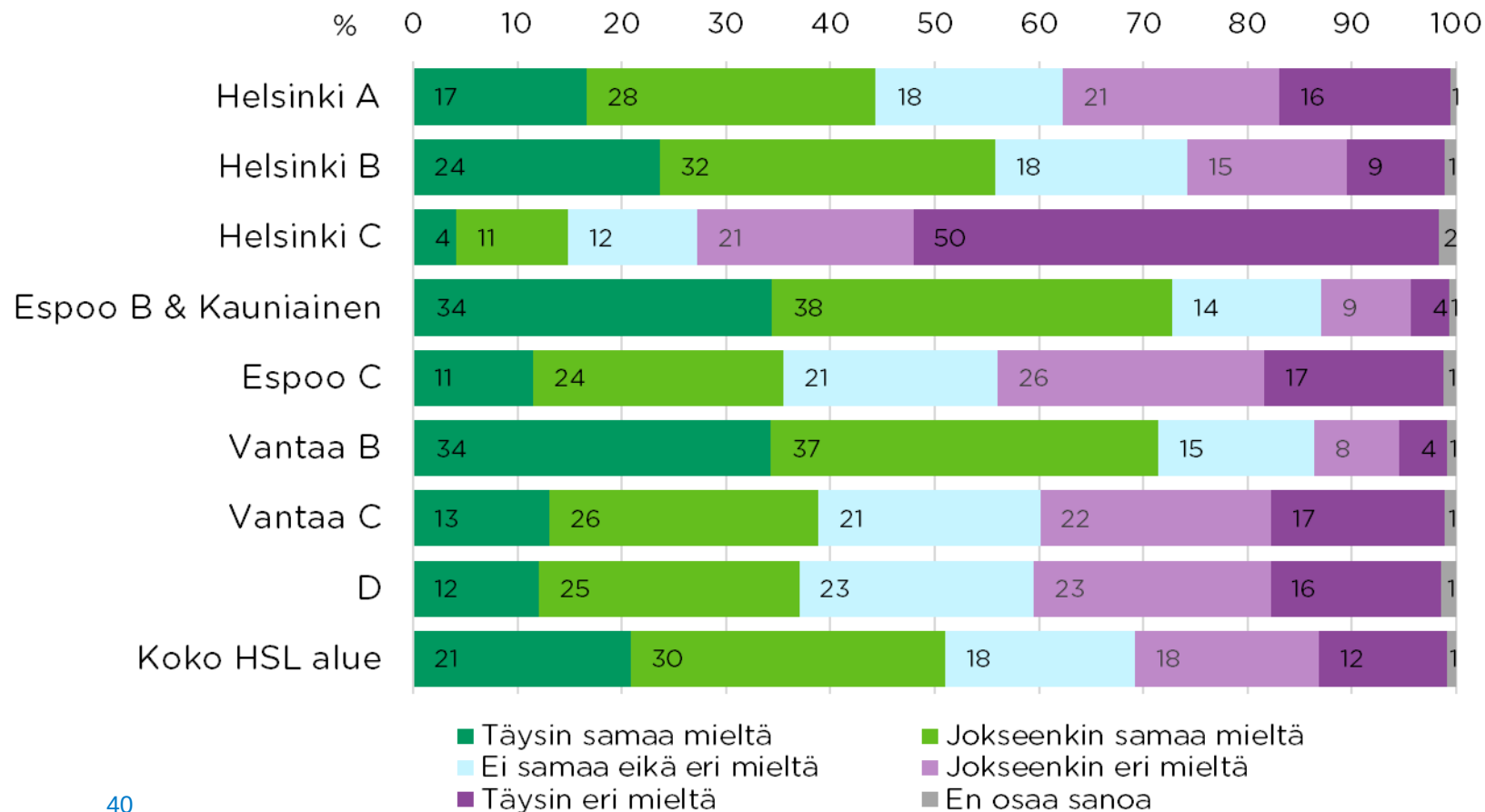
Joukkoliikenteen käyttöä pitävät edullisena etenkin Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat vastaajat. Täällä myös hinnat laskivat eniten.

C- ja D –vyöhykkeillä asuvat pitävät hintoja kalliina.

Samaa mieltä olevien osuudet:

Helsinki A	45%
Helsinki B	56%
Helsinki C	15%
Espoo B	72%
Espoo C	35%
Vantaa B	71 %
Vantaa C	39 %
D	37%
Koko HSL alue	51 %

4.10.2019



Joukkoliikenteen avulla pääsen nopeasti perille

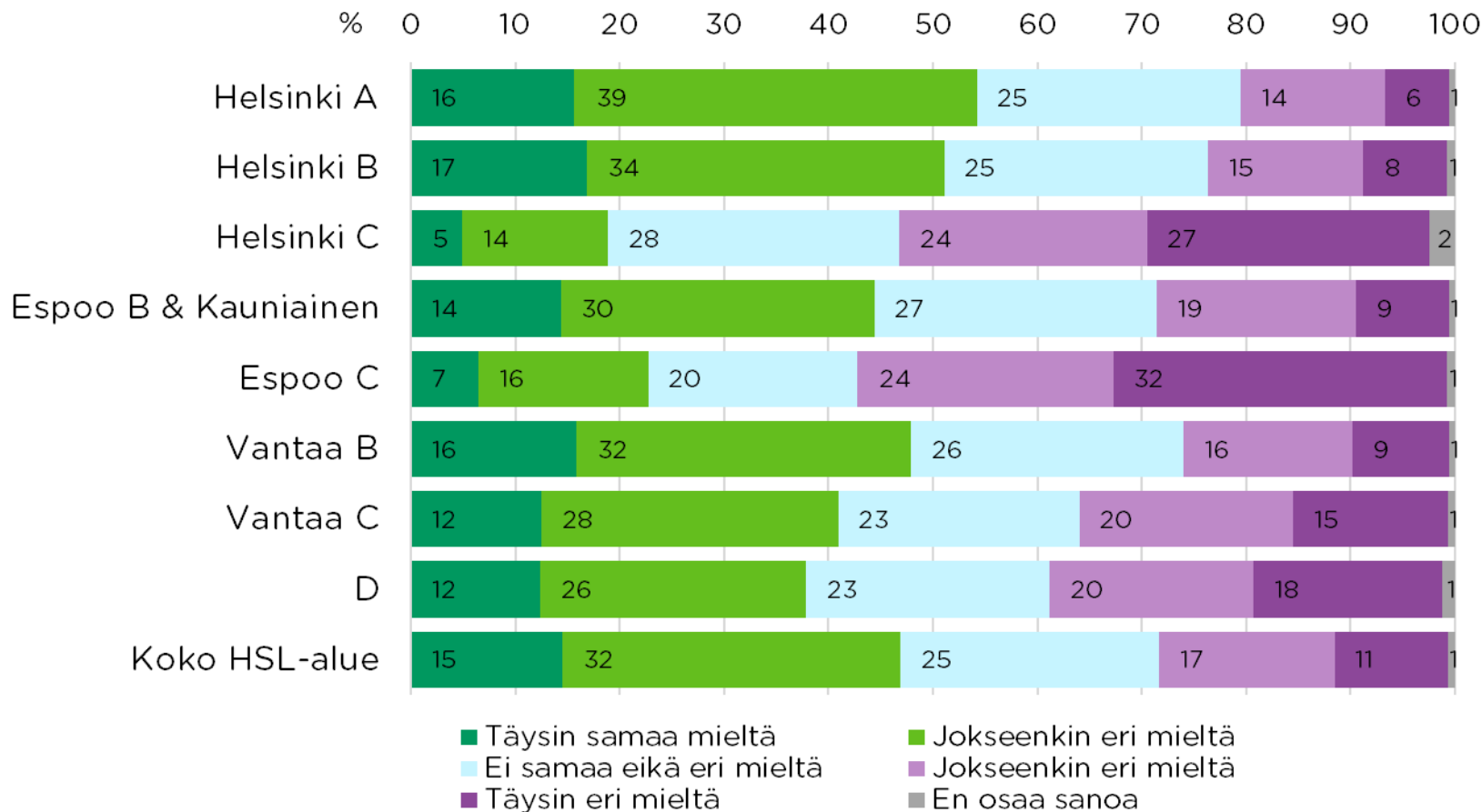


Joukkoliikennettä pitävät nopeana matkustustapana erityisesti A- ja B-vyöhykkeellä asuvat.

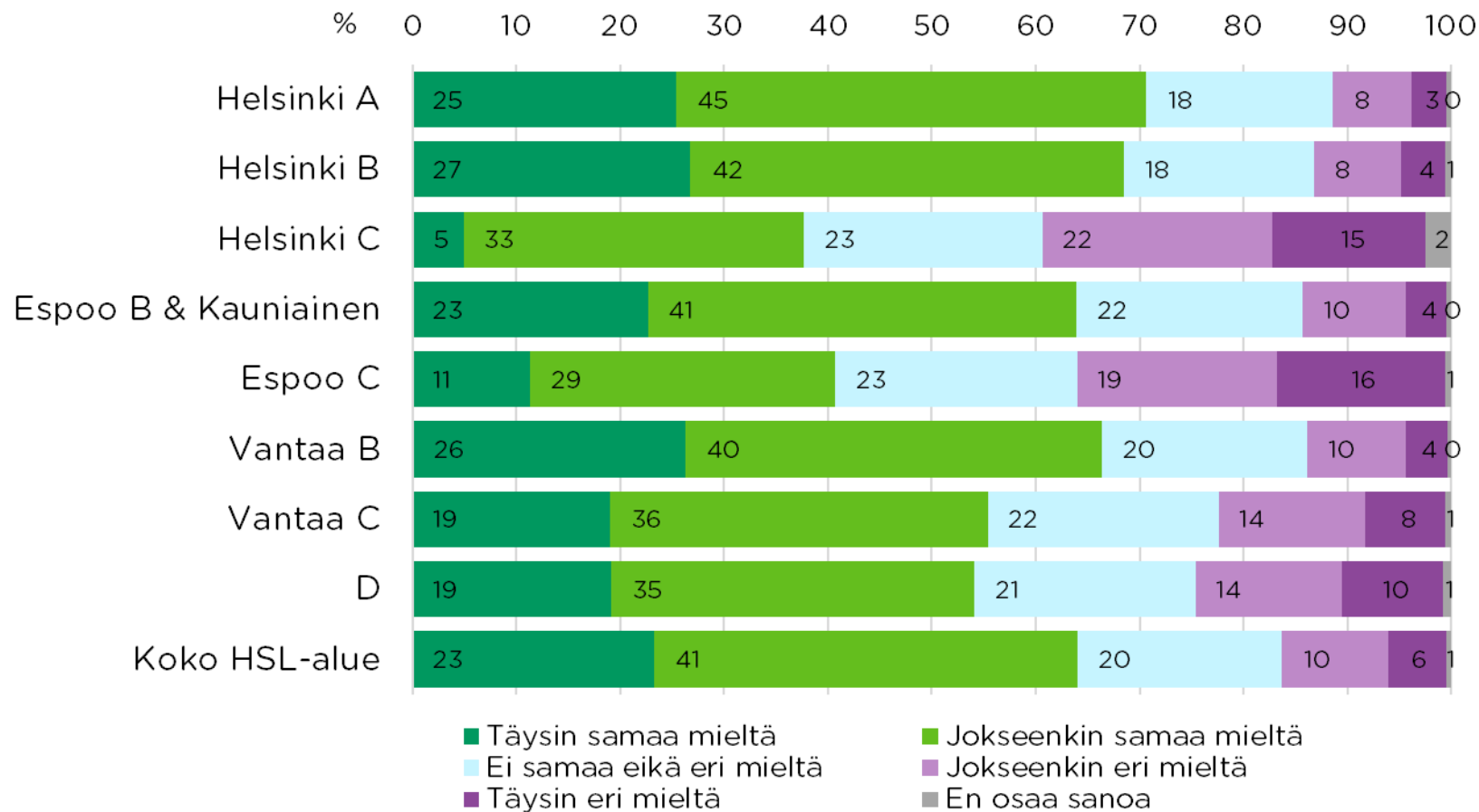
Eniten eri mieltä väittämästä ovat Helsingin ja Espoon C-vyöhykkeellä asuvat.

Samaa mieltä olevien osuudet:

Helsinki A	55%
Helsinki B	51%
Helsinki C	19%
Espoo B	44%
Espoo C	23%
Vantaa B	48 %
Vantaa C	40 %
D	28%
Koko HSL alue	47%



Joukkoliikenne on helppo ja vaivaton tapa matkustaa



Joukkoliikennettä pitävät helppona matkustustapana erityisesti A- ja B-vyöhykkeellä asuvat.

Helsingin ja Espoon C-vyöhykkeellä asuvista joukkoliikennettä helppona pitää alle puolet vastaajista.

Samaa mieltä olevien osuudet:

Helsinki A	70%
Helsinki B	69%
Helsinki C	38%
Espoo B	64%
Espoo C	40%
Vantaa B	66%
Vantaa C	55%
D	54%
Koko HSL alue	64%

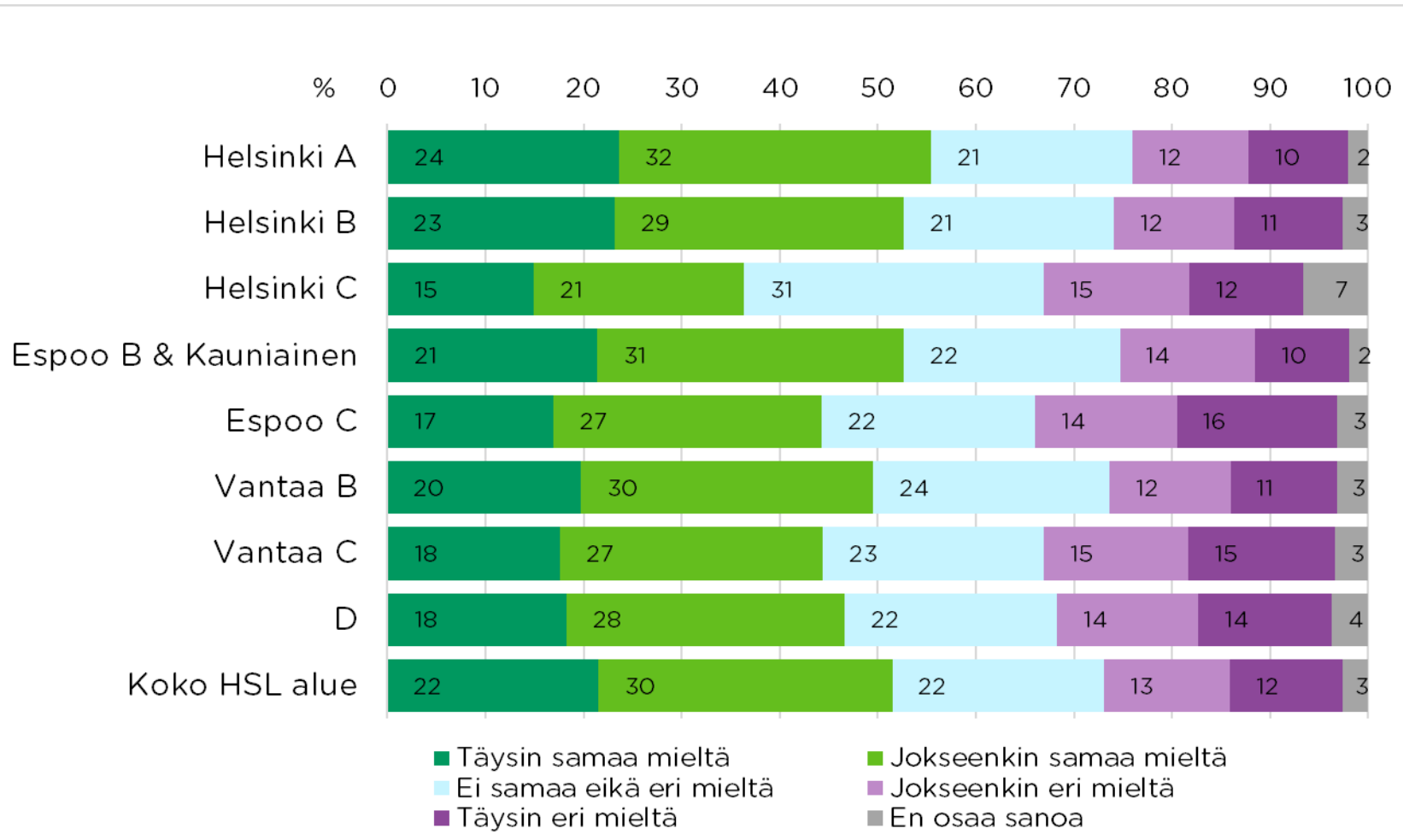
Käytän joukkoliikennettä ennen kaikkea siksi, että se on ympäristöystävällinen matkustusmuoto



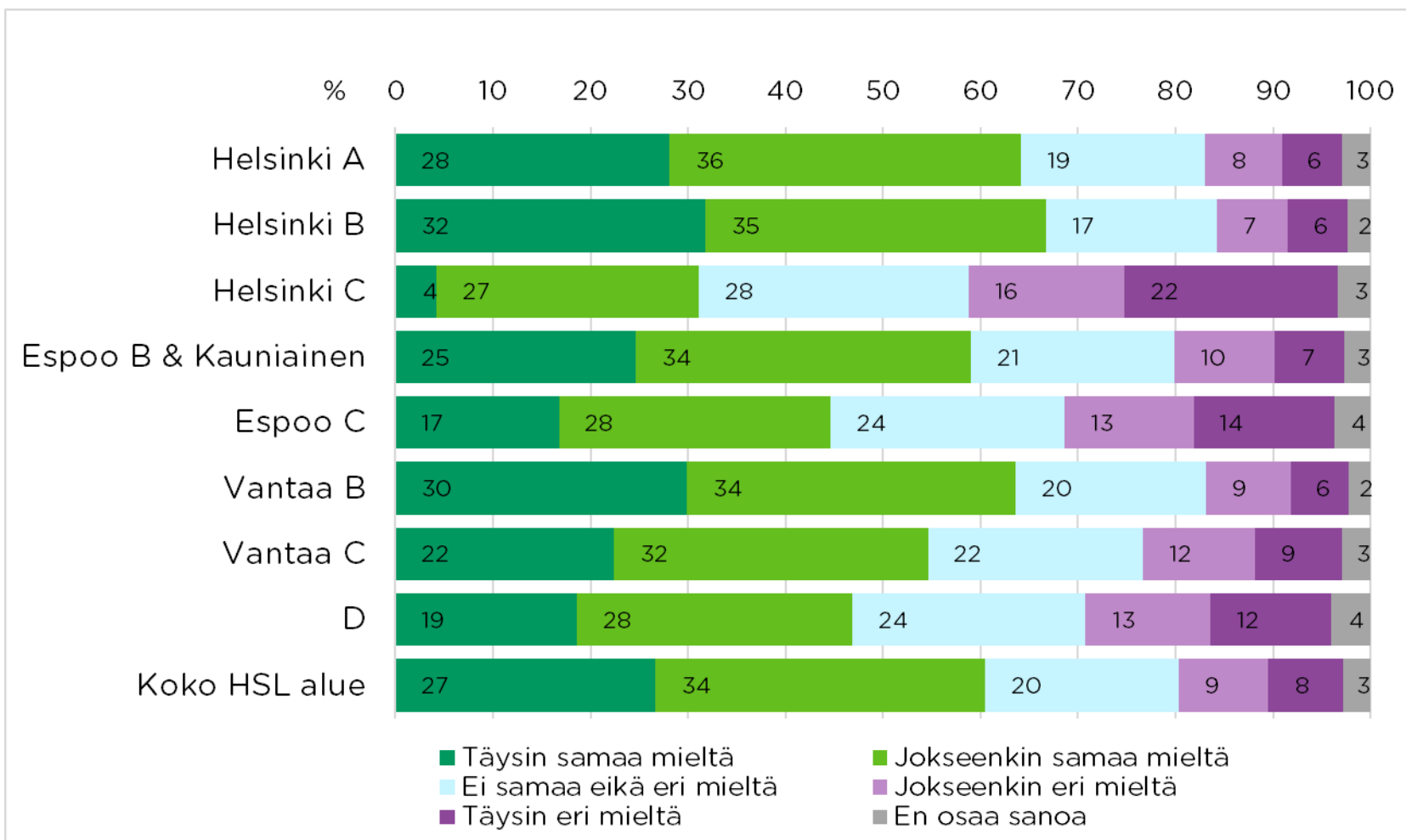
Ympäristöystävällisyys vaikuttaa joukkoliikenteen käytön valintaan eniten A- ja B-vyöhykkeillä asuvilla.

Samaa mieltä olevien osuudet:

Helsinki A	56%
Helsinki B	52%
Helsinki C	36%
Espoo B	52%
Espoo C	44%
Vantaa B	50 %
Vantaa C	45 %
D	46%
Koko HSL alue	52%



Käytän joukkoliikennettä siksi, että se on minulle tuttu matkustusmuoto



Tottuneisuus joukkoliikenteen käyttöön vaikuttaa joukkoliikenteen valintaan eniten A- ja B-vyöhykkeillä asuvilla.

Samaa mieltä olevien osuudet:

Helsinki A	64%
Helsinki B	67%
Helsinki C	31%
Espoo B	59%
Espoo C	45%
Vantaa B	64 %
Vantaa C	54 %
D	47%
Koko HSL alue	61%



HSL
HRT

**Parhaat matkat
tehdään yhdessä**

Helsingin seudun liikenne