

**HSL**  
**HRT**

**Parhaat matkat  
tehdään yhdessä**

**Helsingin seudun liikenne**

# Vyöhykekyselyn tuloksia tammikuussa 2020

4.2.2020

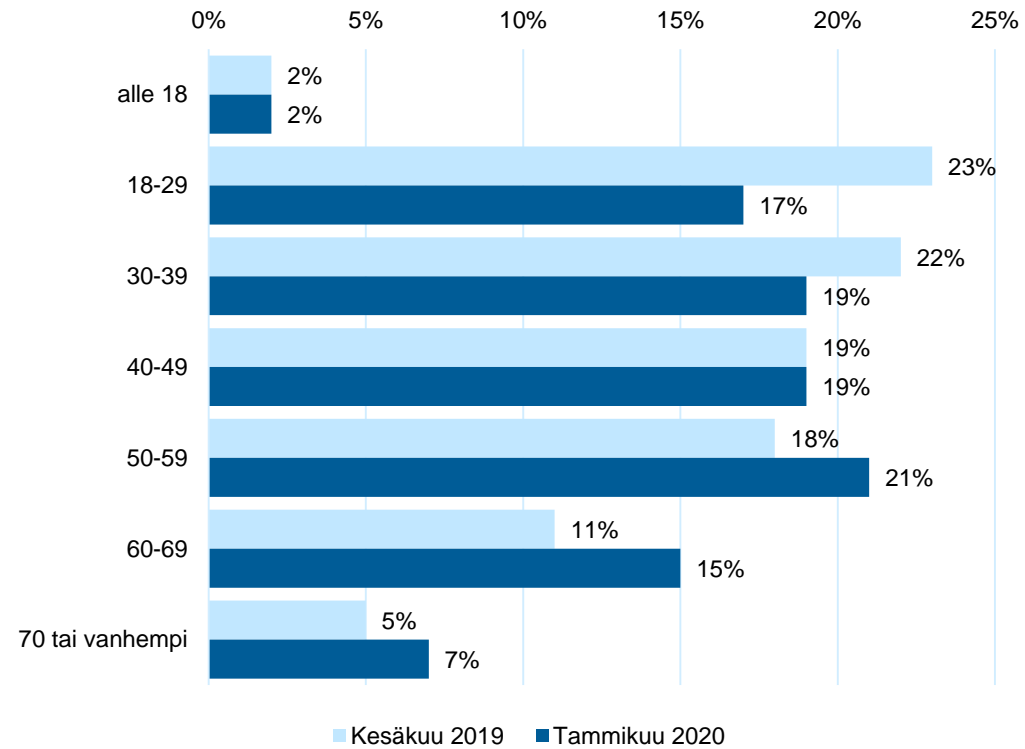
# Taustaa



- HSL siirtyi 27.4.2019 vyöhykeperusteiseen lippujen hinnoitteluun. Lippujen hinnat eivät perustu enää kuntarajoihin, vaan Helsingin keskustan ympärille piirittyviin vyöhykkeisiin A,B,C ja D.
- HSL selvitti kaksi kertaa vyöhykkeiden käyttöönoton jälkeen asiakkaiden tyytyväisyyttä vyöhykeperusteiseen hinnoitteluun, lipunoston helppouteen ja tiedonsaantiin. Ensimmäisen kerran tutkimus tehtiin noin kuukauden kuluttua vyöhykkeiden käyttöönotosta.
- Tässä raportissa käsitellään tammikuussa 2020 tehdyn seurantakyselyn tuloksia.
- Kyselykutsu lähti HSL:n asiakasrekisterin n. 1 360 000 sähköpostiosoitteeseen Vastausaika oli 13.-19.1. 2020.
- Kyselyyn vastasi 52 007 henkilöä, vastausprosentti oli n. 4 % (edellisellä kerralla vastanneita oli 58 297, 6%).

# Vastaajien taustatiedot

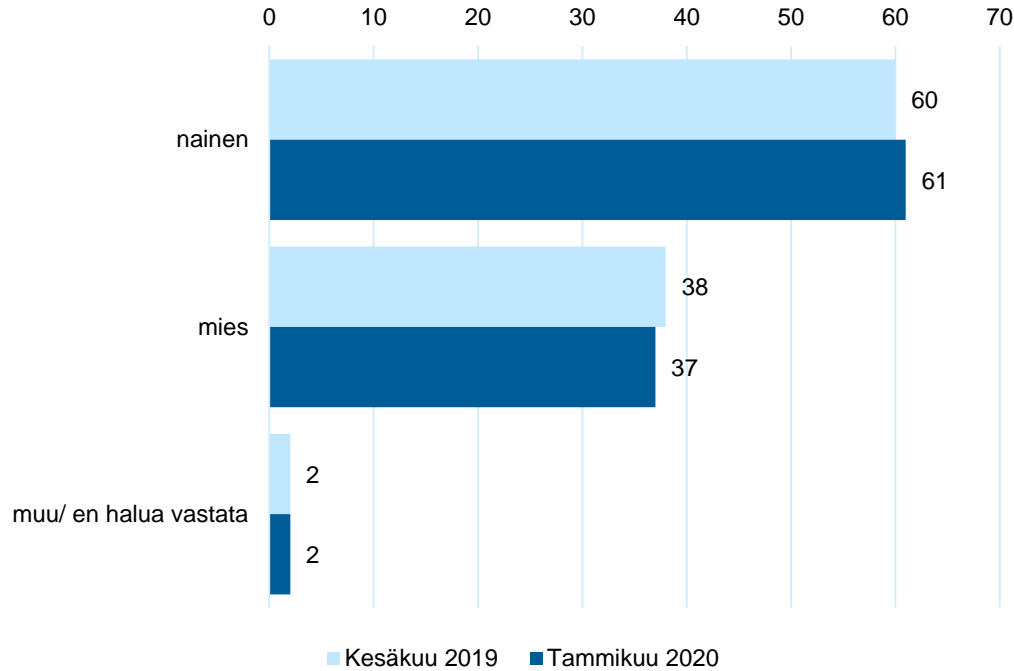
## Ikä



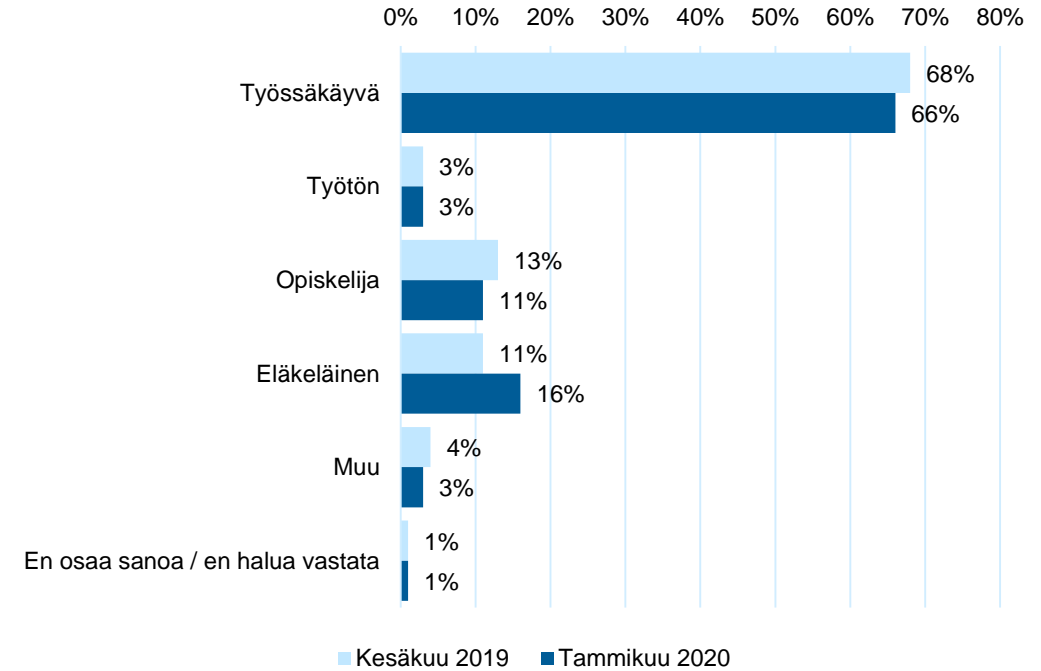
# Vastaajien taustatiedot



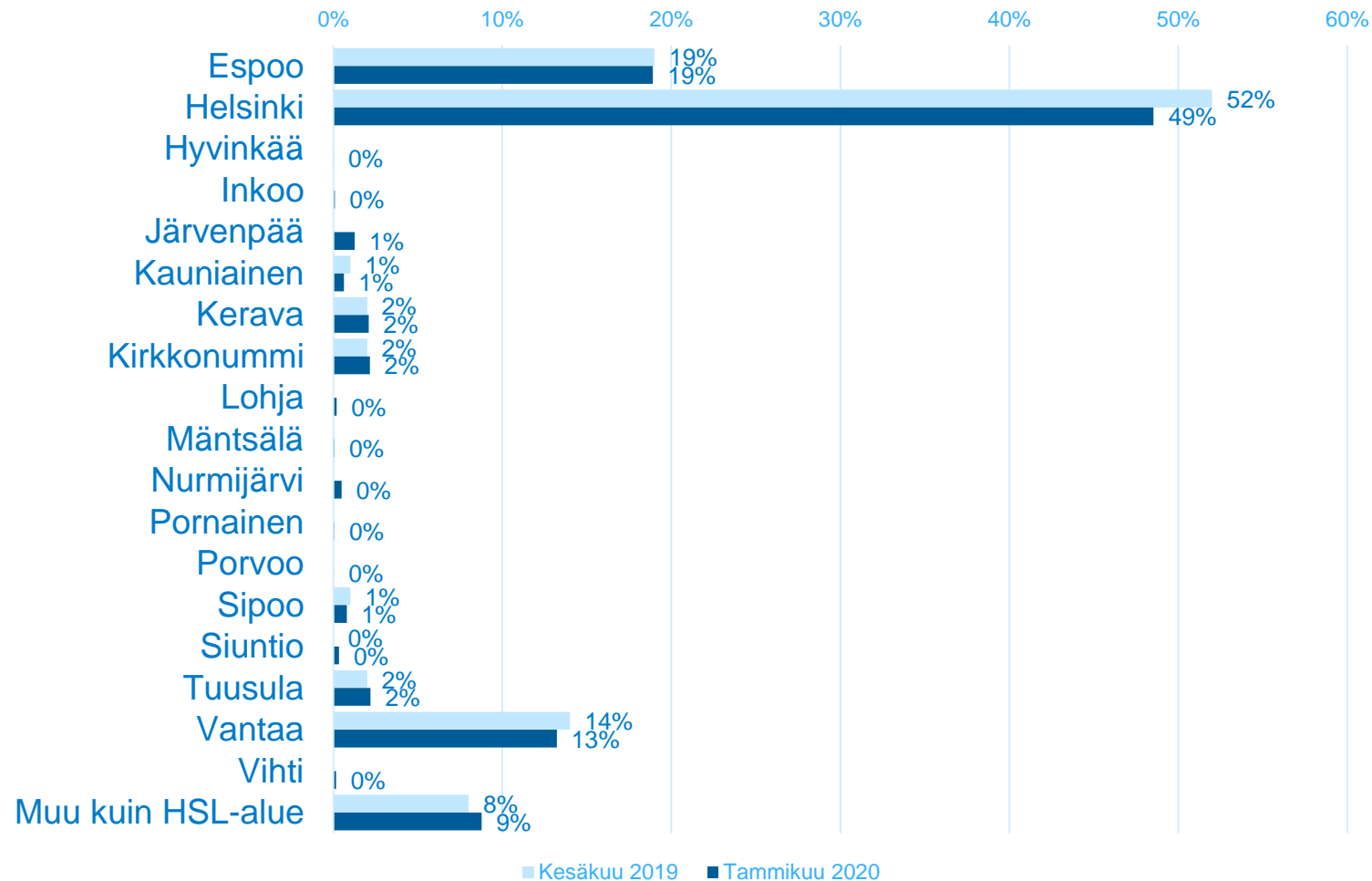
## Sukupuoli



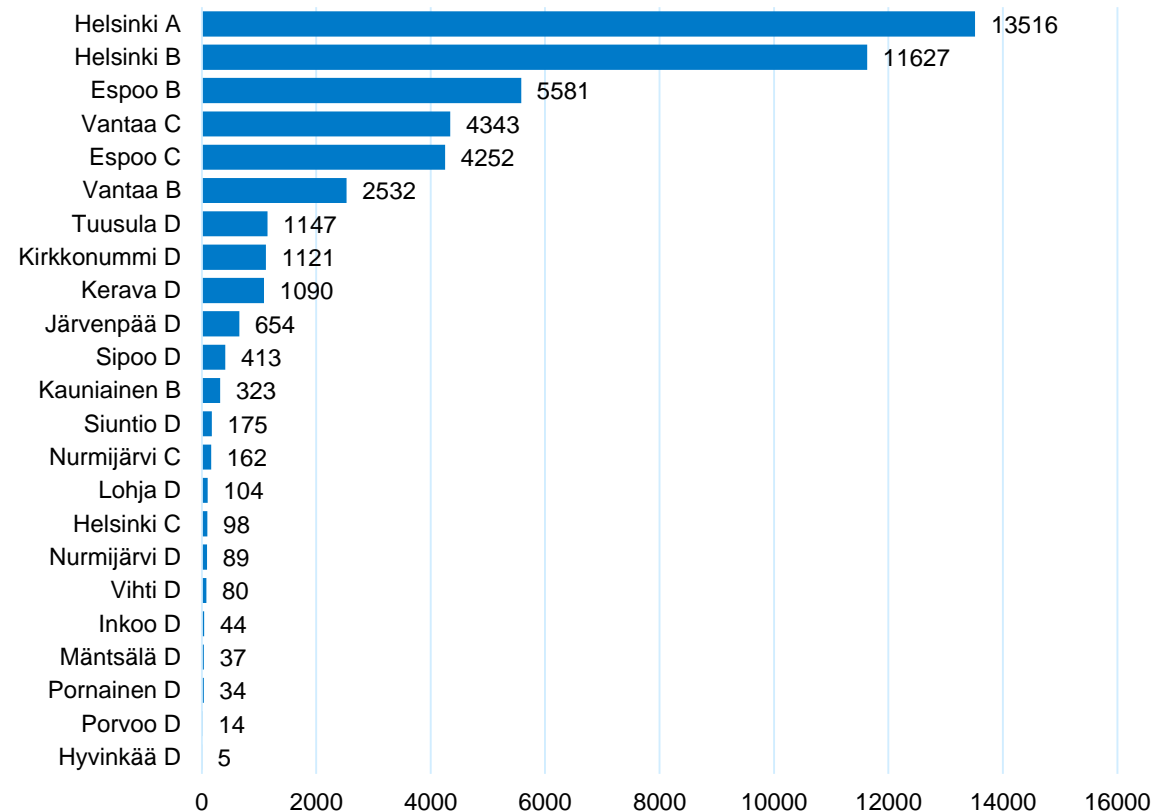
## Työssäkäynti



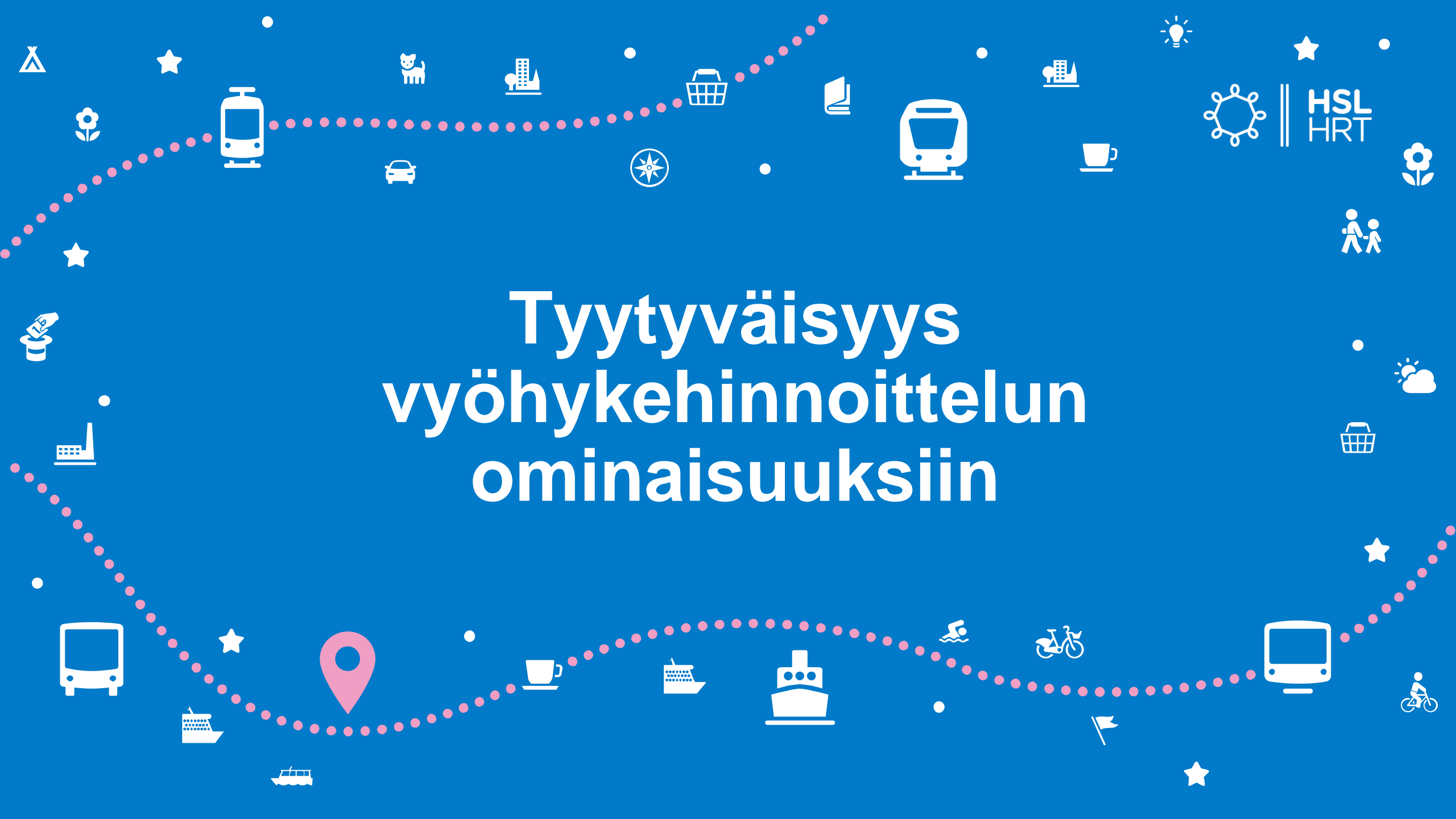
# Vastaajien jakautuminen asuinkunnan mukaan (n=52007)



# HSL-alueella asuvien vastaajien jakautuminen kuntiin ja vyöhykkeisiin (n= 47441)

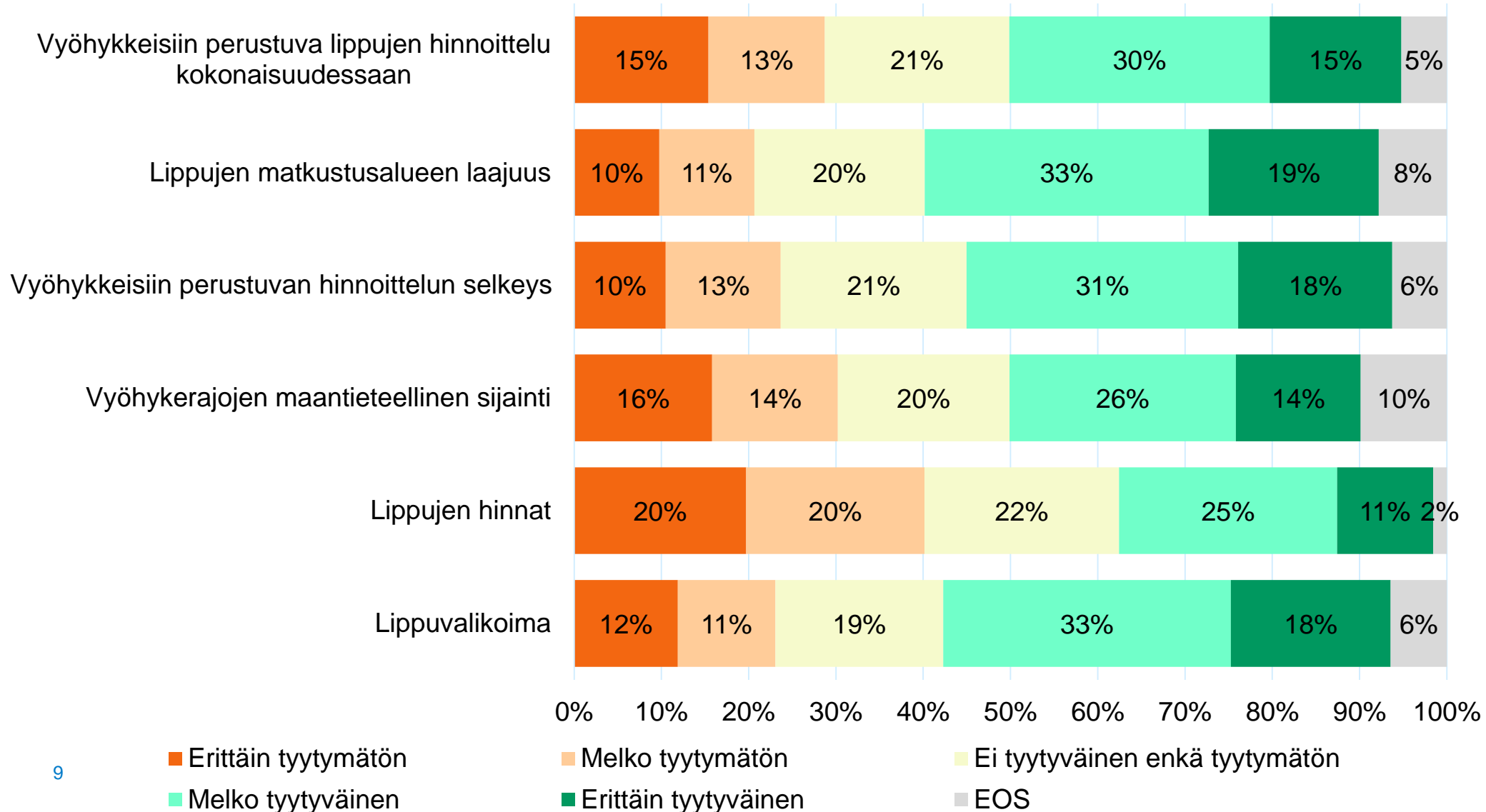


# Tyytyväisyys vyöhykehinnittelun ominaisuuksiin

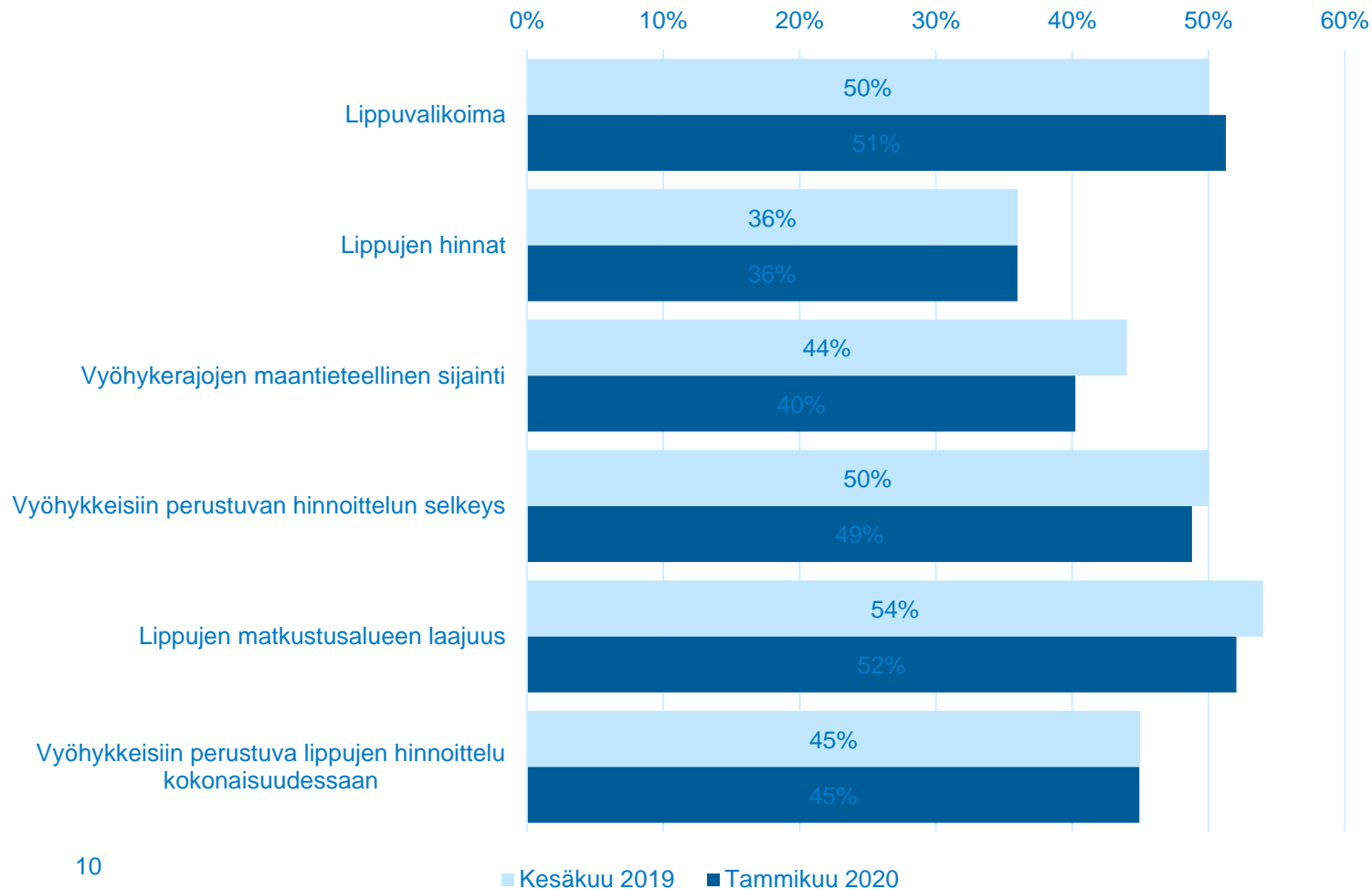




# Tyytyväisyys vyöhykehinnittelun ominaisuuksiin



# Muutokset vyöhykehinnittelun eri ominaisuuksiin tyytyväisten\* osuuksissa



Vastaajat ovat tyytyväisimpiä lippujen matkustusalueen laajuuteen: yli puolet (52 %) vastaajista on tyytyväisiä.

Lippuvalikoimaan ja hinnoittelun selkeyteen tyytyväisiä on puolet (51 %).

Alle puolet (44 %) on tyytyväisiä vyöhykerajojen sijaintiin.

Vähiten tyytyväisiä ollaan lippujen hintoihin, joihin tyytyväisiä on reilu kolmannes (36 %).

Vyöhykehinnotteluun kokonaisuudessaan on tyytyväisiä 45 % vastaajista.

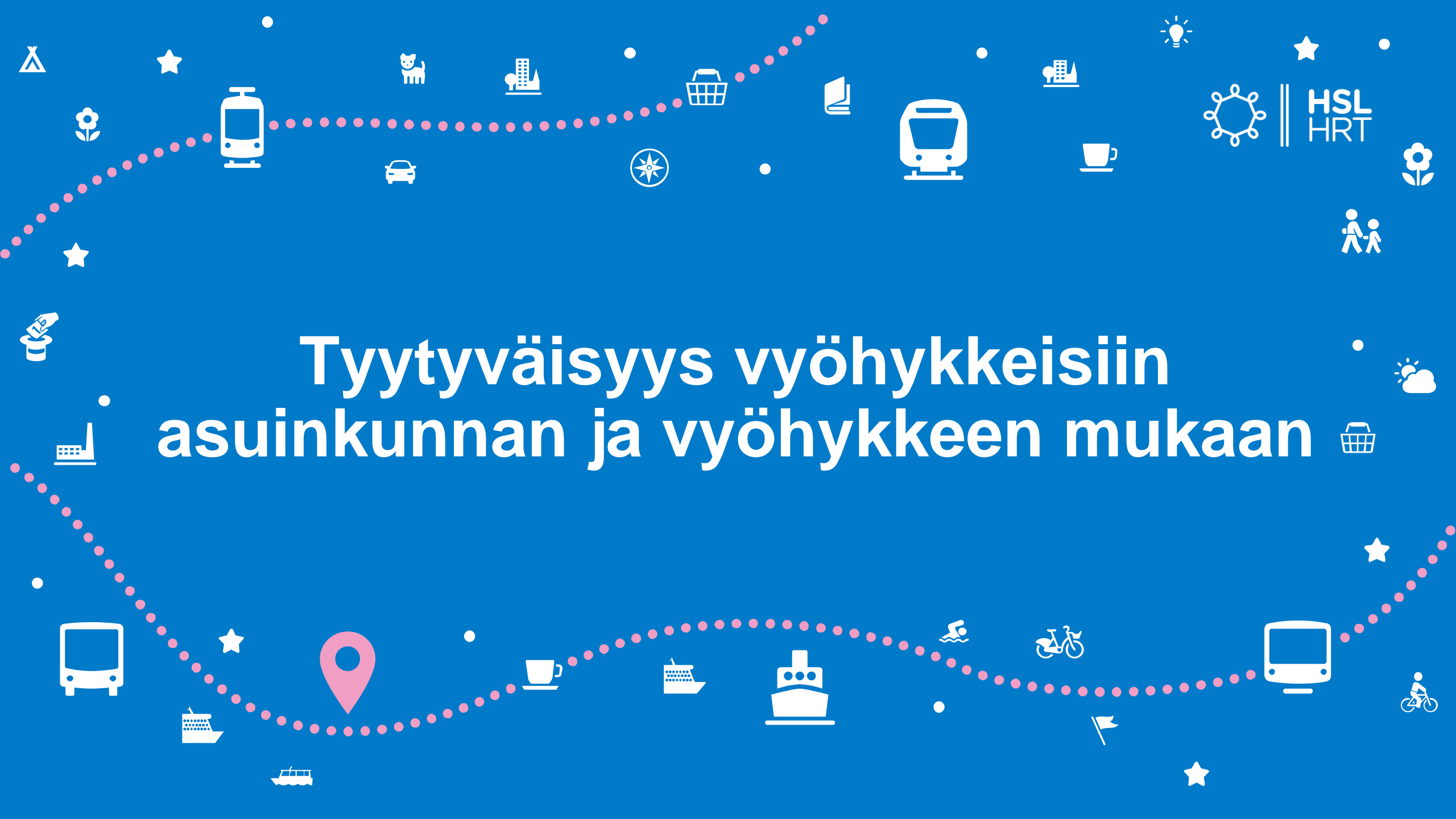
# Kysymysten riippuvuudet suhteessa ilmoitettuun kokonaistyytyväisyyteen



Kysymys	R
Lippujen hinnat	0,687104
Vyöhykkeisiin perustuvan hinnoittelun selkeys	0,648799
Vyöhykerajojen maantieteellinen sijainti	0,643911
Lippujen matkustusalueen laajuus	0,620467
Lippuvalikoima	0,600019
Joukkoliikenteen käyttö on edullinen matkustusmuoto.	0,545539
Lisävyöhykelipun ostaminen HSL-sovelluksella on helppoa.	0,396096
Olen saanut riittävästi tietoa, minkä lipun tarvitsen matkalleni.	0,384494
HSL-sovellus tukee matkustamistani epäselvissä tilanteissa.	0,381501
HSL:n verkkosivuilta (hsl.fi) löydän helposti tietoa HSL:n lipuista ja niiden hinnoista, kun suunnittelen matkaani.	0,363817
ABCD-vyöhykkeiden myötä teen aiempaa enemmän kuntarajoja ylittäviä matkoja joukkoliikenteellä.	0,33762
Lisävyöhykelipun ostaminen kortinlukijalla on helppoa.	0,33527
Joukkoliikenne on helppo ja vaivaton tapa matkustaa.	0,332065
Lisävyöhykelippu on minulle hyödyllinen.	0,305091
Lipun ostaminen HSL-sovelluksella on helppoa.	0,269568
Joukkoliikenteen avulla pääsen nopeasti perille.	0,258543
Käytän joukkoliikennettä ennen kaikkea siksi, että se on ympäristöystävällinen matkustusmuoto.	0,210547

# Tyytyväisyys vyöhykkeisiin asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan

HSL  
HRT

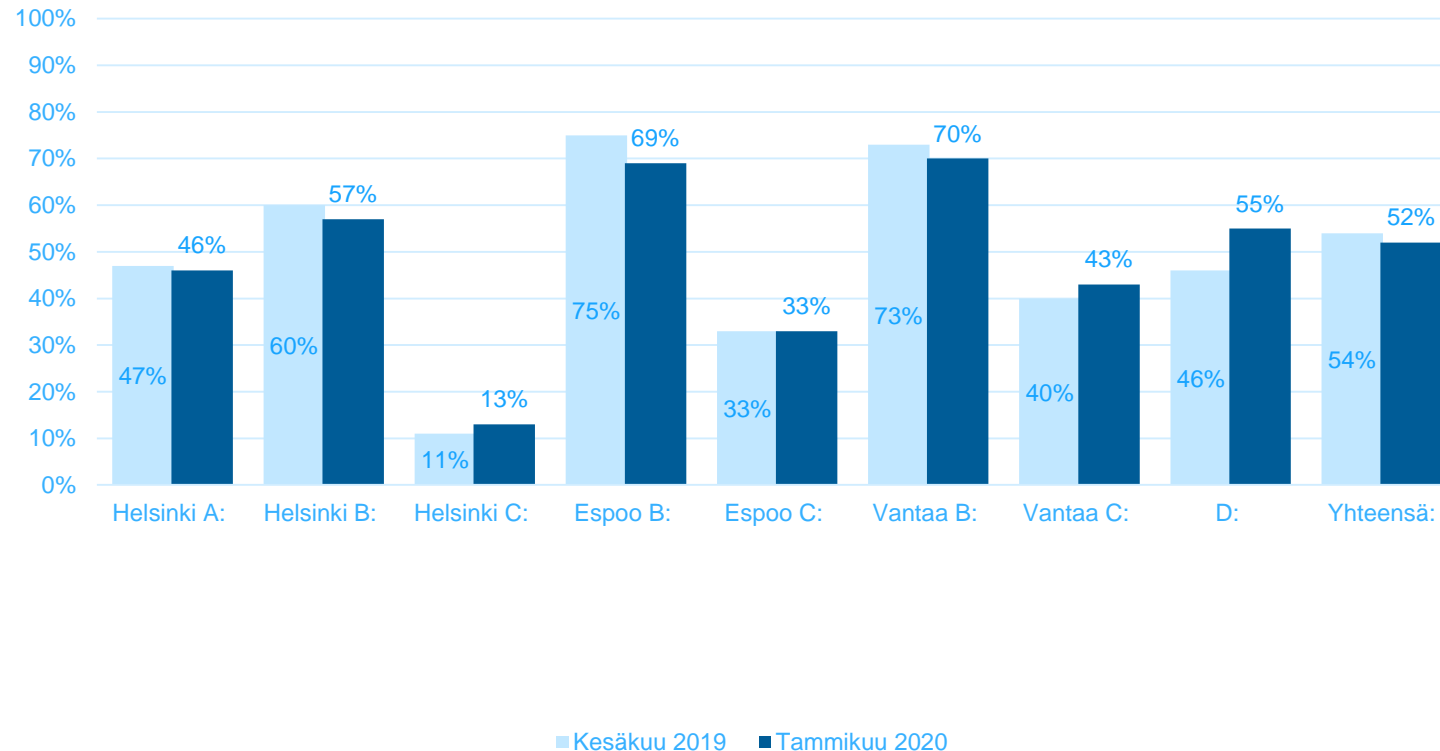


# Tyytyväisyys vyöhykkeisiin asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan



- 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.

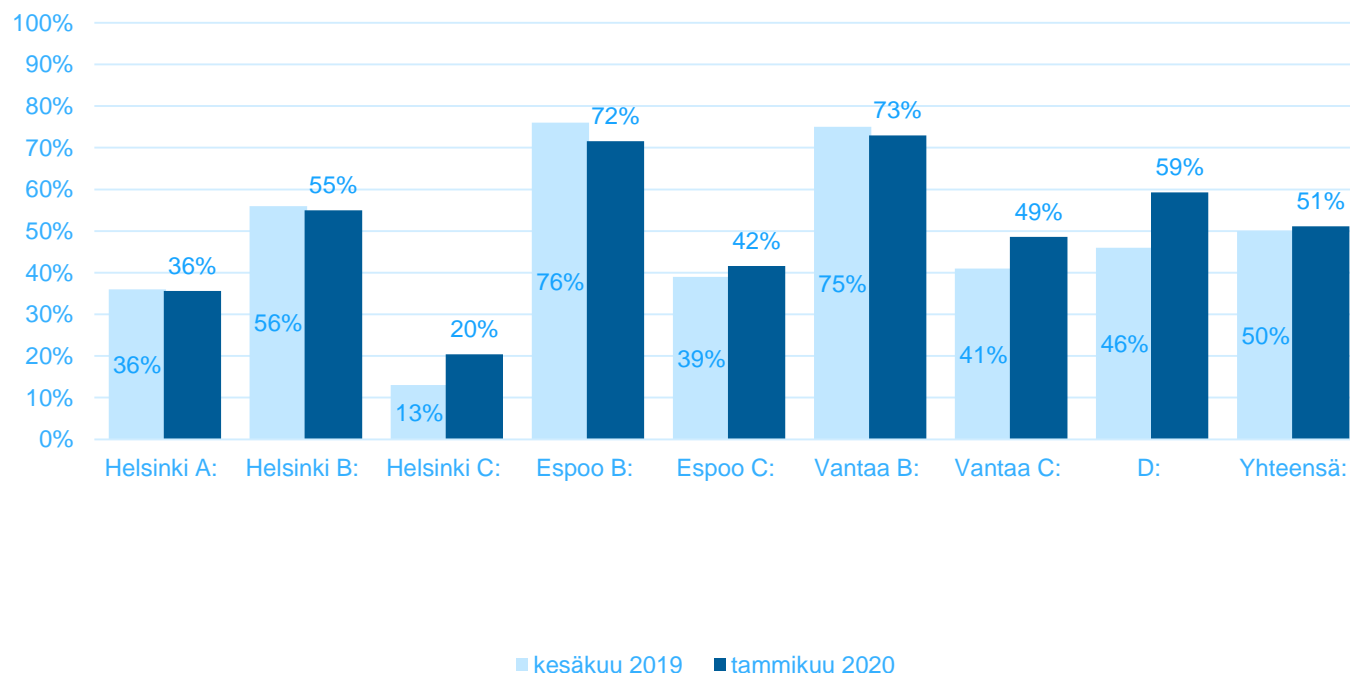
# Lippujen matkustusalueen laajuus (tyytyväisten\* % osuudet)



Matkustusalueen laajuuteen ovat tyytyväisimpiä B-vyöhykkeellä asuvat. Tyytymättömmimpiä ovat Helsingin ja Espoon C-vyöhykkeellä asuvat. Tyytyväisten osuus kasvoi D-alueella.

# Lippuvalikoima

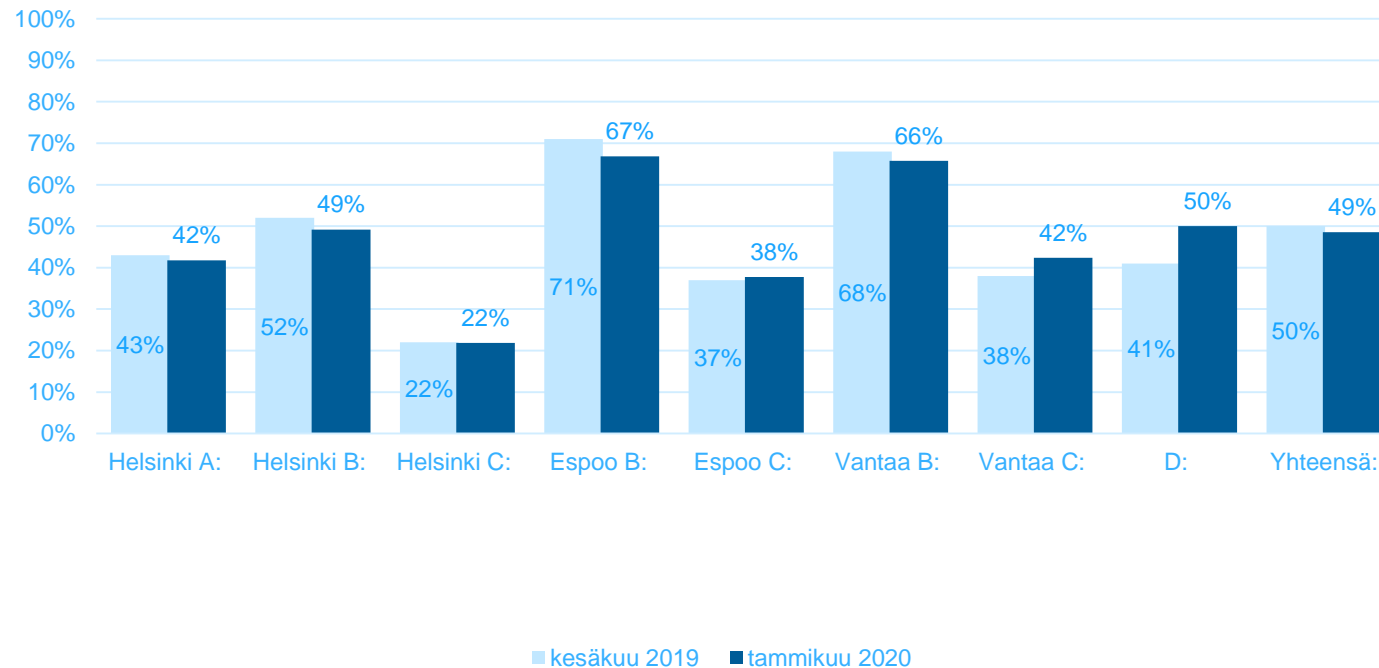
(tyytyväisten\* % osuudet)



Lippuvalikoimaan ovat tyytyväisimpiä Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat ja tyytymättömmimpiä Helsingin C- ja A-vyöhykkeillä asuvat. Vantaan C- ja D-alueella tyytyväisyys oli jonkin verran noussut.

# Vyöhykkeisiin perustuvan hinnoittelun selkeys

(tyytyväisten\* % osuudet)



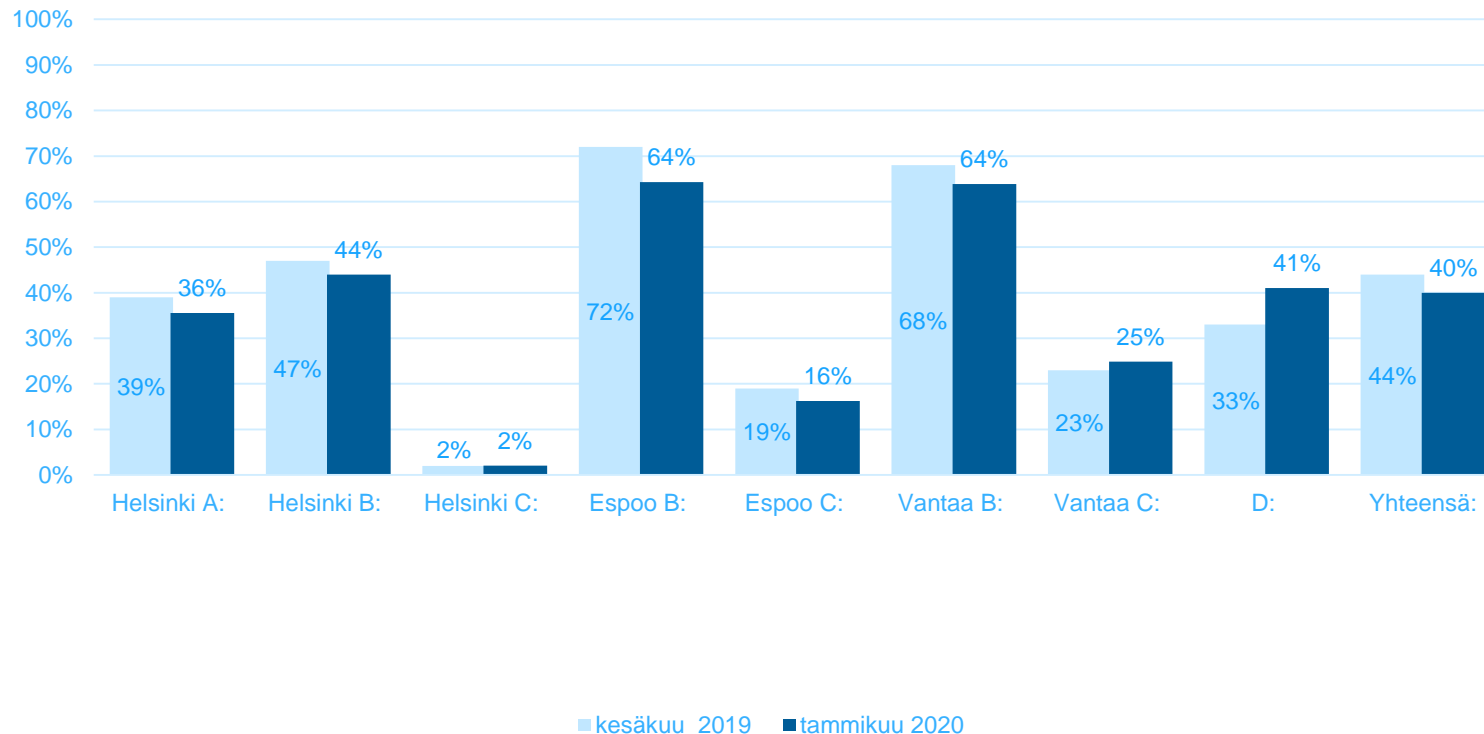
Hinnoittelun selkeyteen ovat tyytyväisimpiä Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat ja tyytymättömmimpiä Helsingin C-vyöhykkeellä asuvat. Vantaan C- ja D-alueella tyytyväisyys oli jonkin verran noussut.



# Vyöhykerajojen maantieteellinen sijainti



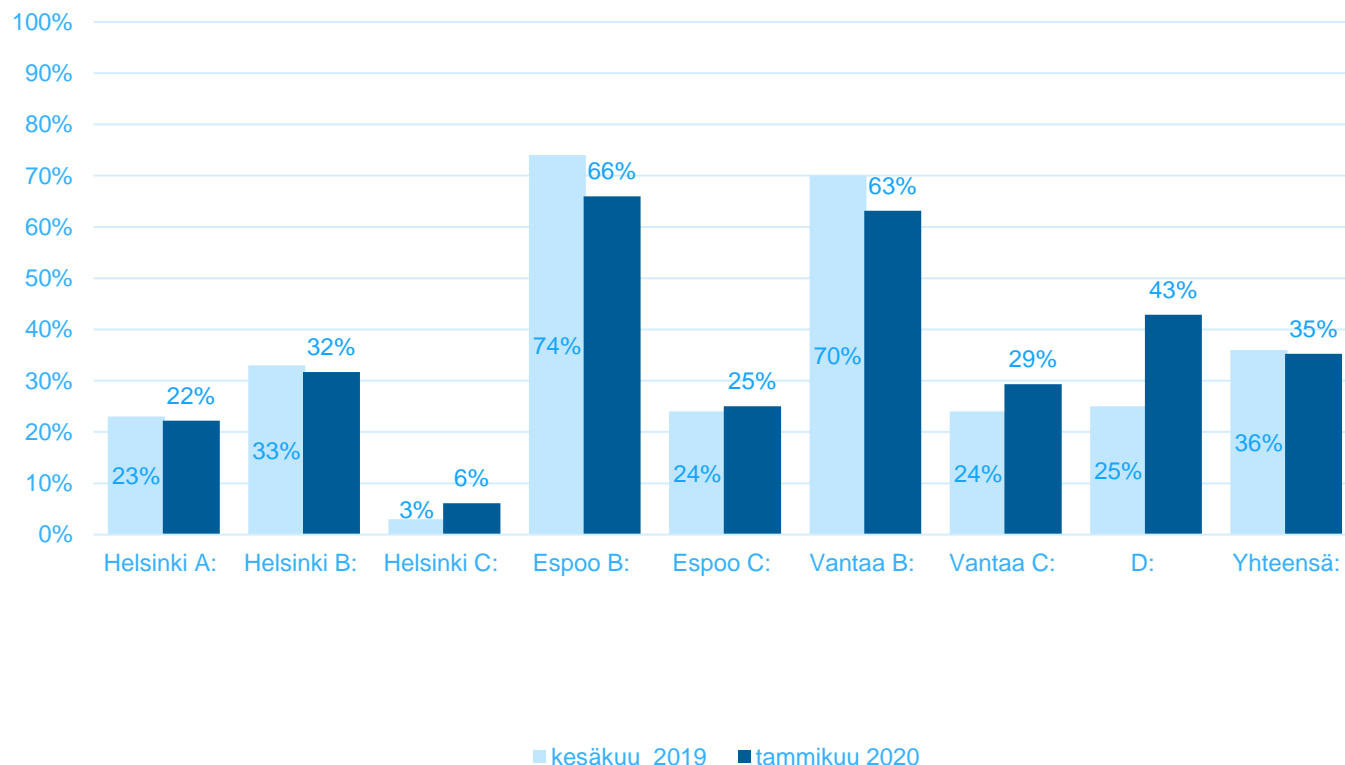
(tyytyväisten\* % osuudet)



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

# Lippujen hinnat

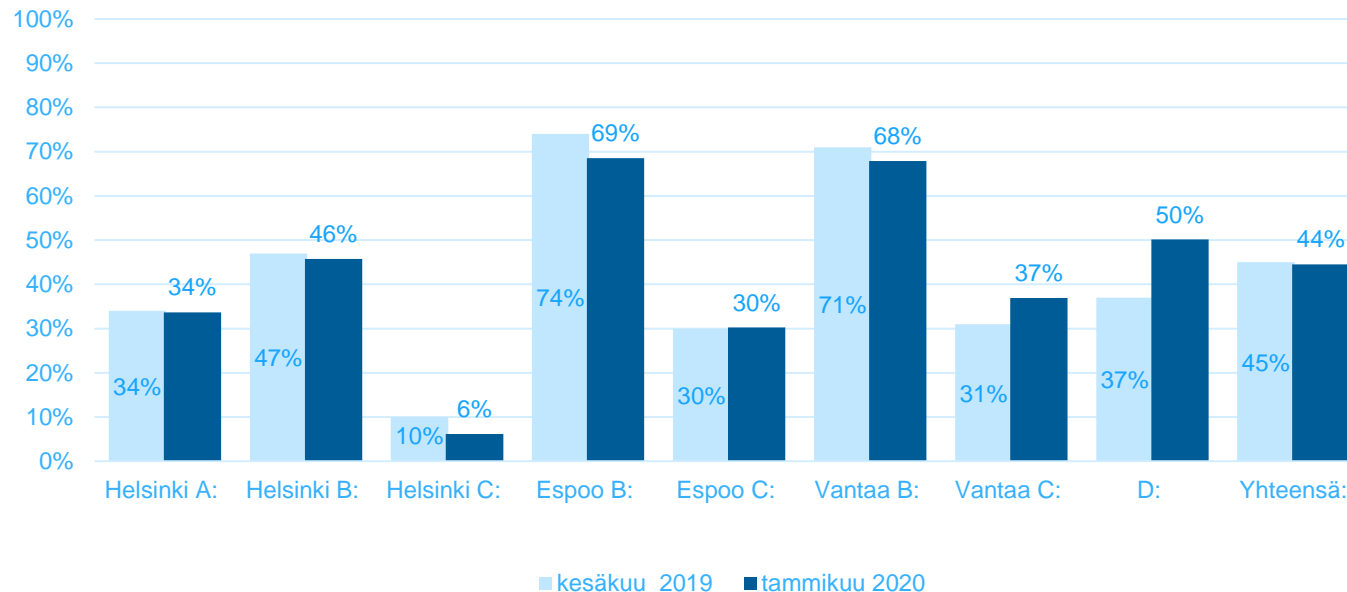
(tyytyväisten\* % osuudet)



Lippujen hintoihin ovat tyytyväisiä Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat, tosin tyytyväisyys on hieman laskenut. D-vyöhykkeellä tyytyväisyys on noussut selvästi, samoin C-vyöhykkeellä tyytyväisyys on noussut hieman.

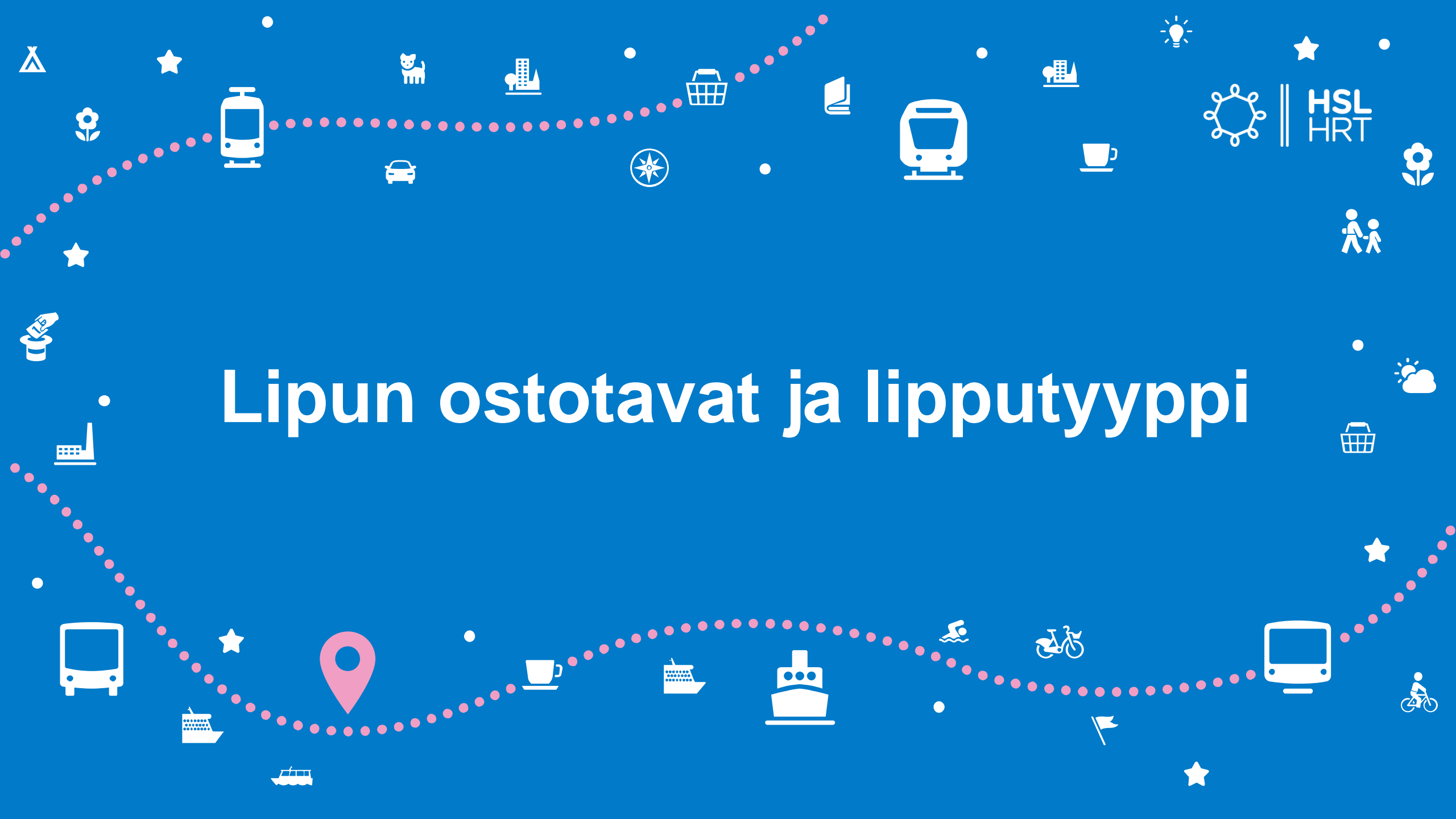
# Vyöhykkeisiin perustuva lippujen hinnoittelu kokonaisuudessaan

(tyytyväisten\* % osuudet)

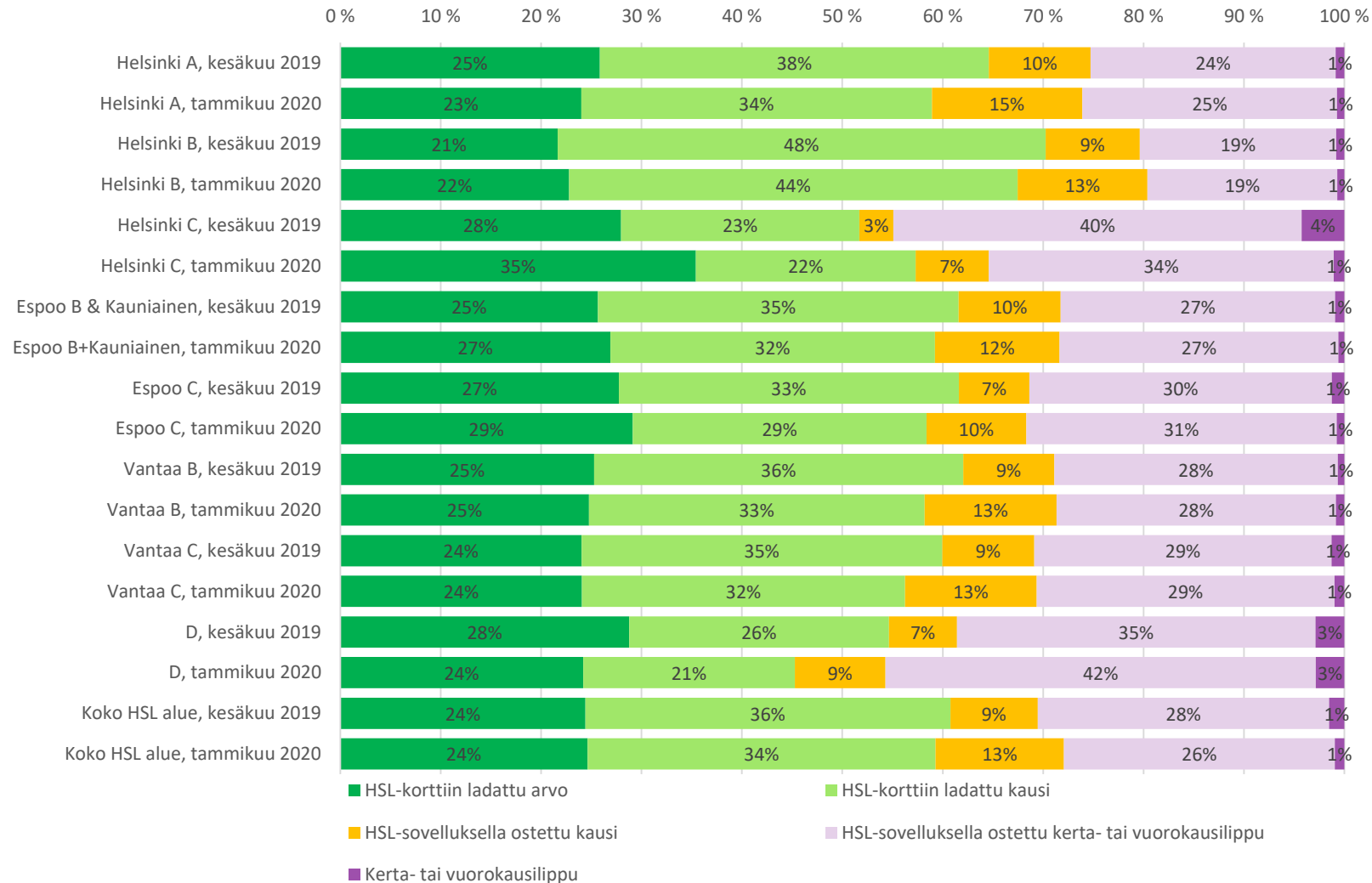


Vyöhykeperusteiseen hinnoitteluun ovat tyytyväisimpiä Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat ja vähiten tyytyväisiä Helsingin C-vyöhykkeellä asuvat. D-vyöhykkeellä asuvat olivat selvästi aikaisempaa tyytyväisempiä, samoin Vantaa C-vyöhykkeellä tyytyväisyys oli noussut.

# Lipun ostotavat ja lipputyypit

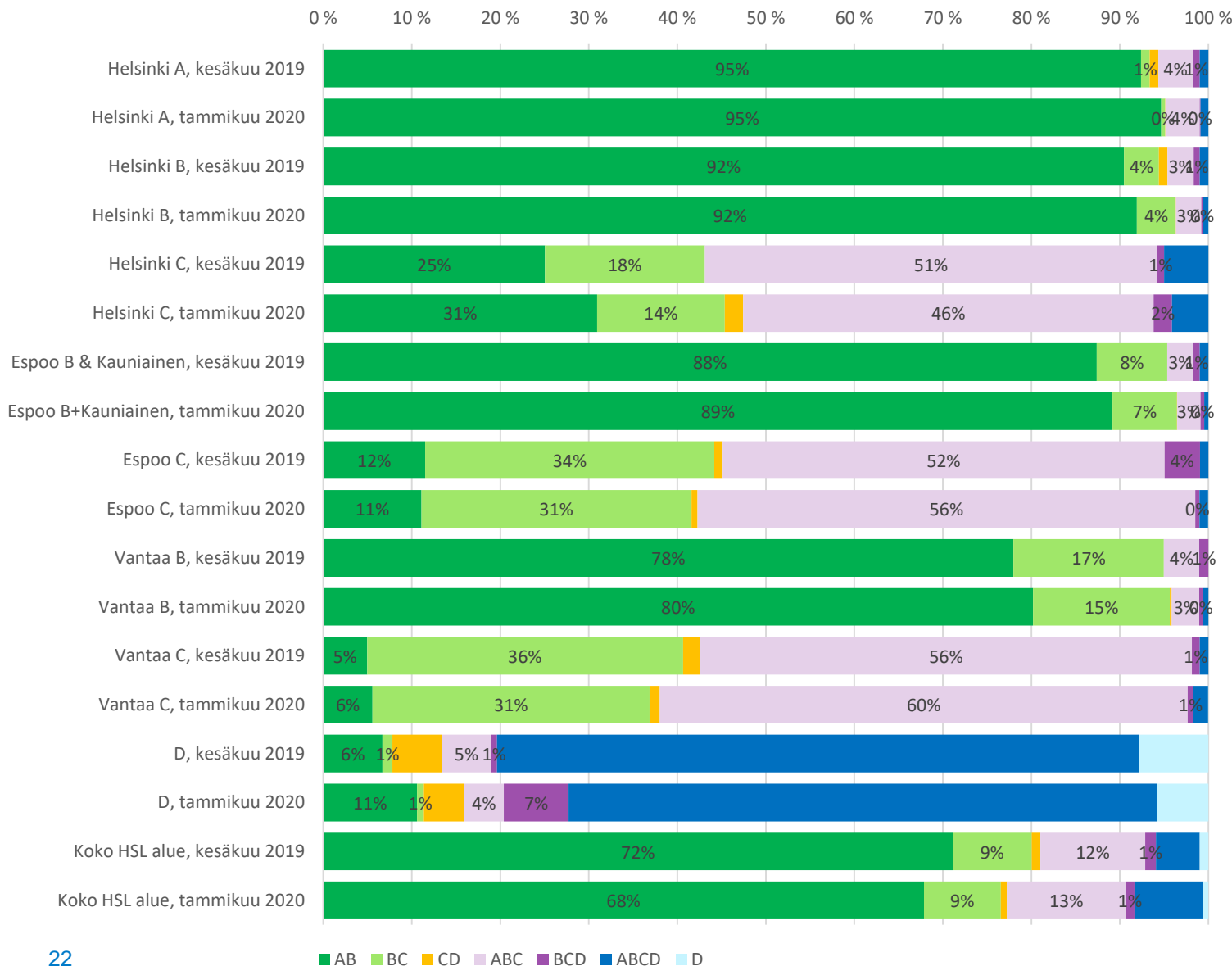


# Mikä on pääasiallinen joukkoliikennelipun ostotapasi?



Korttiin ladattu kausi oli aineistossa yleisin tapa ostaa lippu, sovelluksella ostettu kausi on kasvattanut suosiotaan kaikilla vyöhykkeillä. D-vyöhykkeellä sovellusasiakkaita on enemmän kuin korttiasiakkaita.

# Mitä joukkoliikennelippua käytät pääasiallisesti?



Tilanteessa ei juuri muutoksia tutkimusaineistoissa: AB-lippu on selvästi käytetyin lippu Helsingin A- vyöhykkeellä ja B-vyöhykkeillä. C-vyöhykkeellä asuvien käytetyin lippu on ABC-lippu. Helsingin C-vyöhykkeellä asuvista lähes kolmannes käyttää eniten AB-lippua. D-vyöhykkeellä asuvat käyttävät useimmiten ABCD-lippua. AB- ja BCD-liput näyttäisivät yleistyneen hieman D-vyöhykkeellä

# Lipun ostaminen ja tiedon saanti



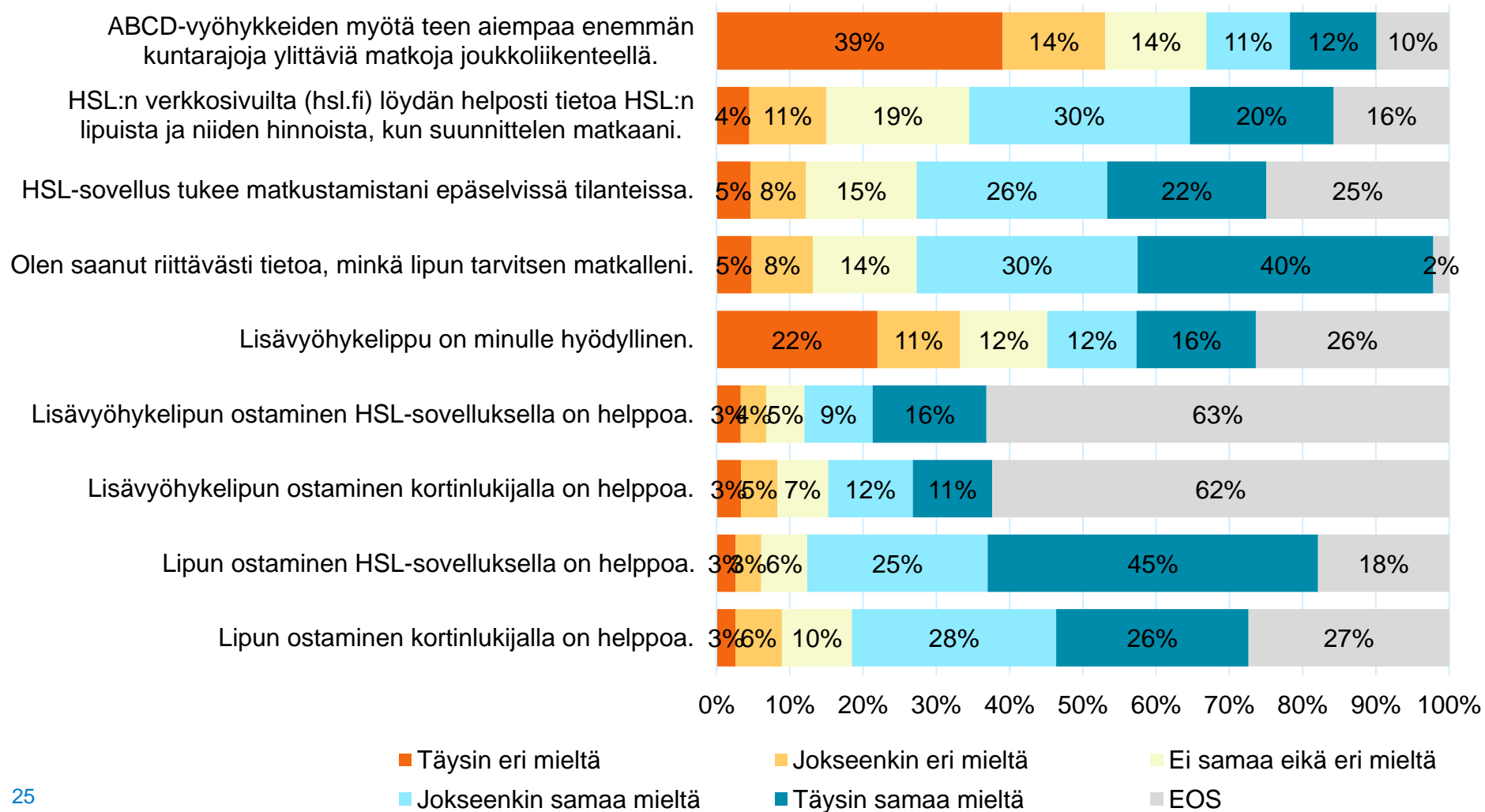
# Lipun ostaminen ja tiedon saanti lipuista ja hinnoista



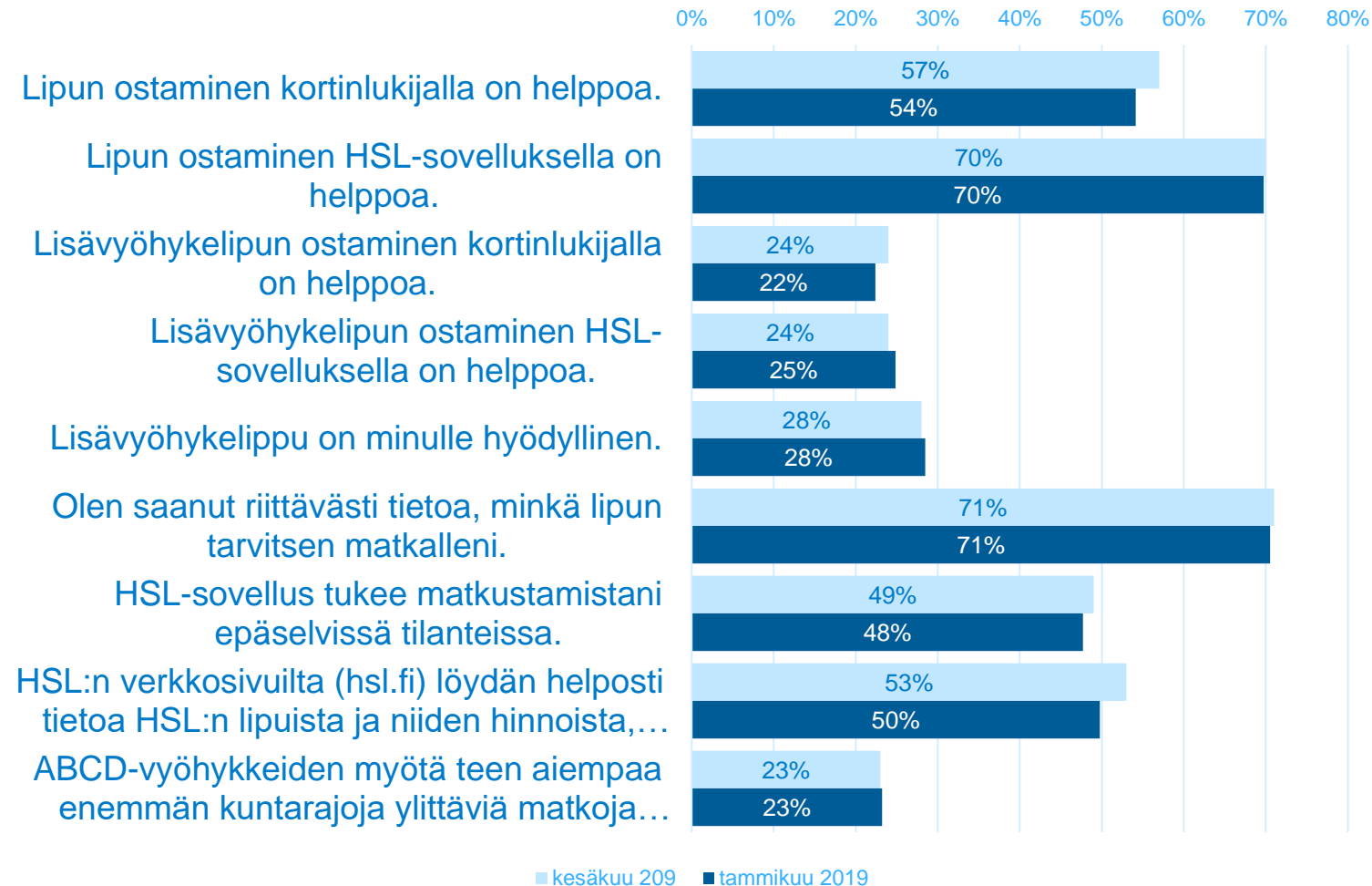
- Suurin osa vastaajista piti lipun ostamista sekä HSL-sovelluksella että kortinlukijalla helppona myös uusien vyöhykkeiden voimaan tultua
- Selkeästi suurin osa myös koki saaneensa riittävästi informaatiota siitä, minkä lipun matkalleen tarvitsee.
- HSL-sovellusta pidettiin helppona tapana ostaa lippu, mutta matkustamisen tukena epäselvissä tilanteissa sitä ei hahmottanut hyödylliseksi yhtä moni.



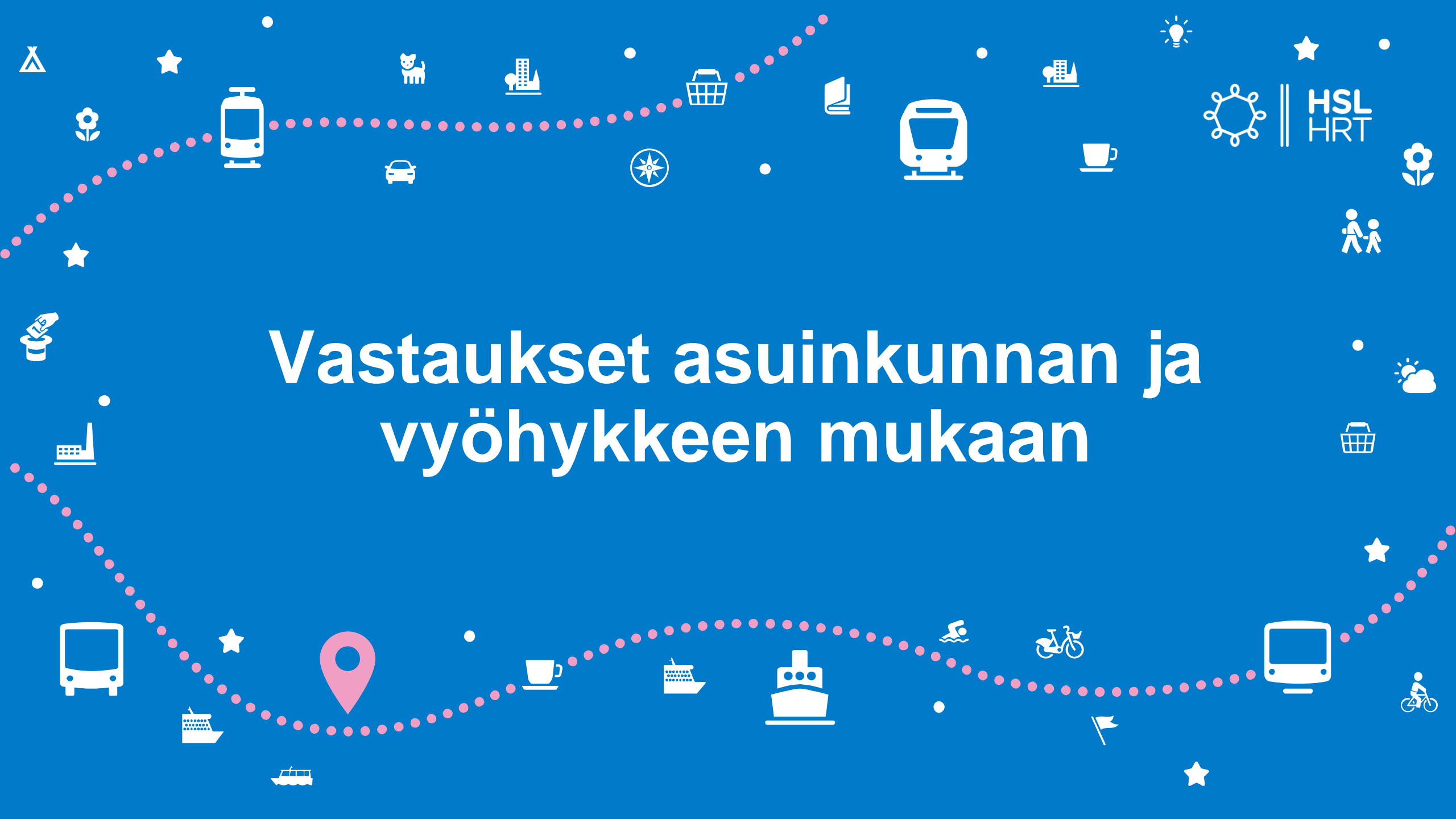
# Arvioi seuraavia väittämiä



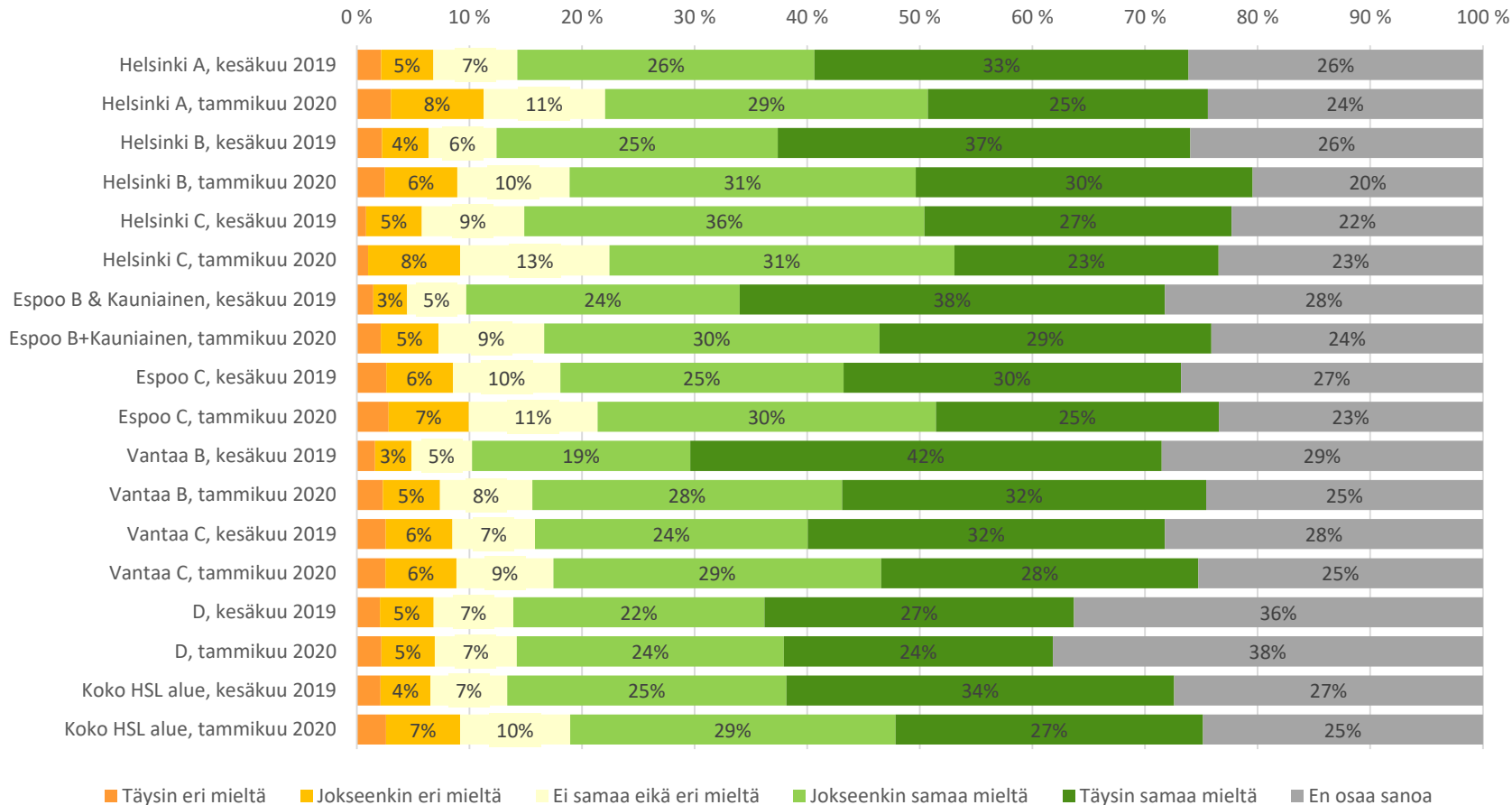
# Samaa mieltä\* olevien osuudet ovat pysyneet lähes samoina



# Vastaukset asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan

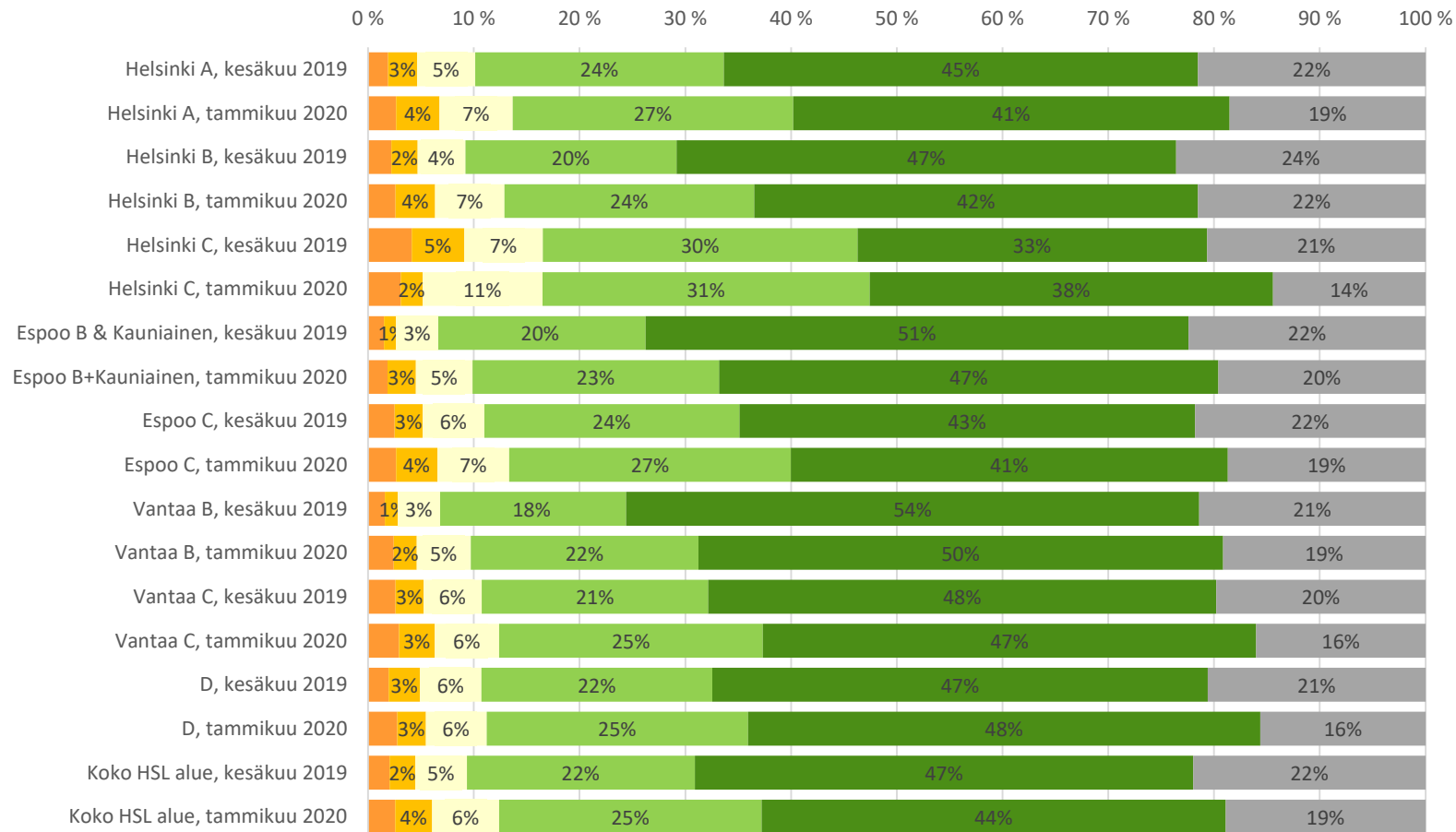


# Lipun ostaminen kortinlukijalla on helppoa

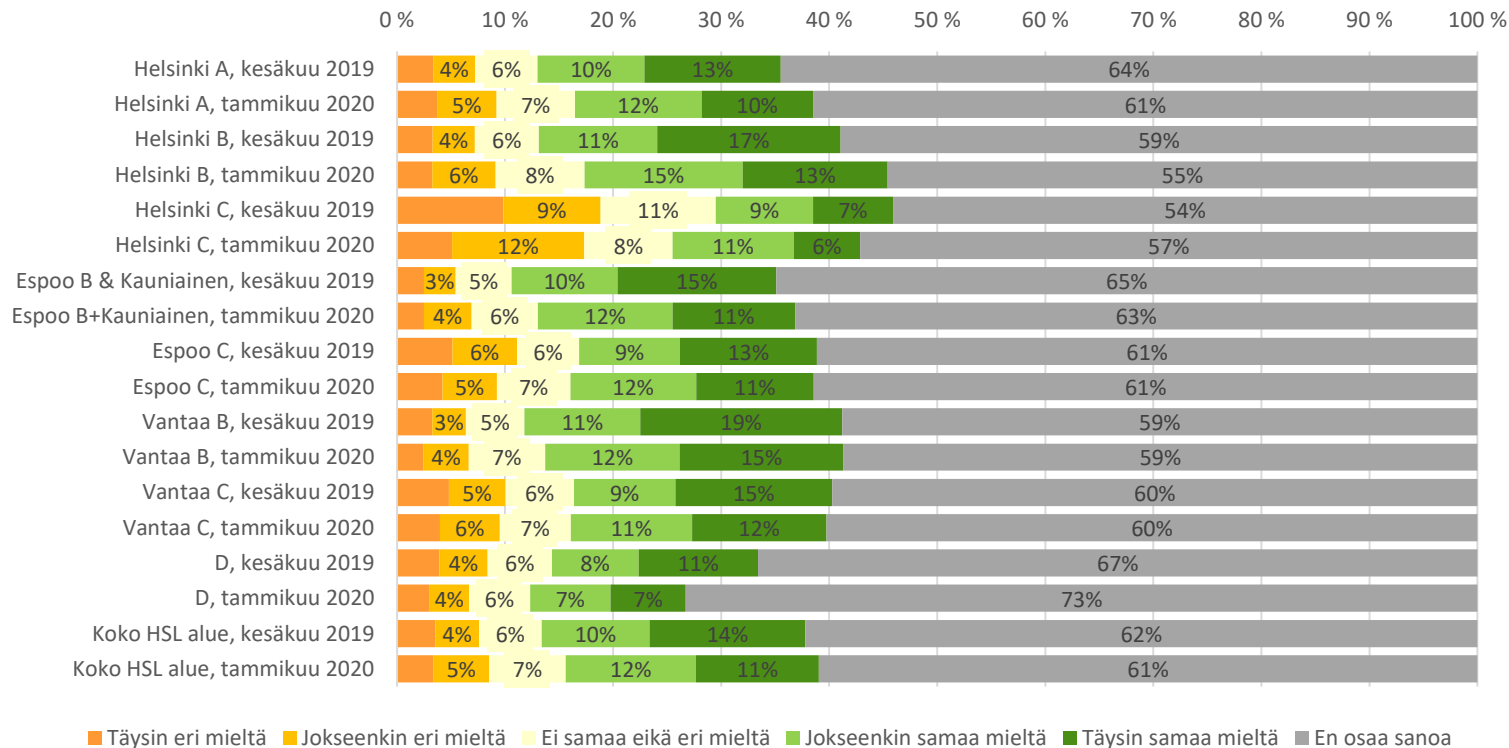


Vastaajat pitävät lipun ostamista kortinlukijalla helppona, koettu helppous oli kuitenkin hieman vähentynyt nyt A-, B- ja C-vyöhykkeillä.

# Lipun ostaminen HSL-sovelluksella on helppoa



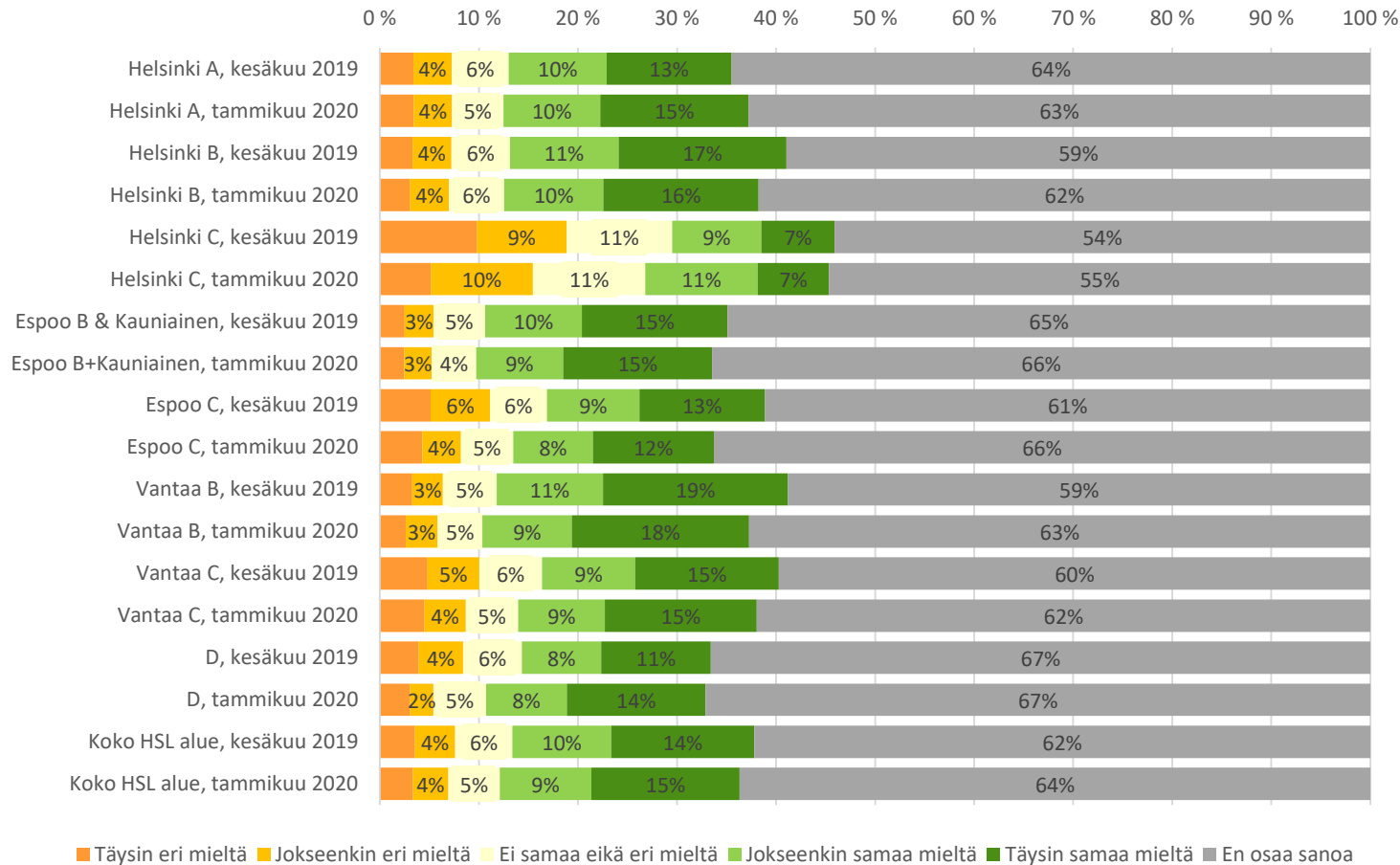
# Lisävyöhykelipun ostaminen on kortinlukijalla helppoa



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

\* Kesän 2019 tutkimuksessa ei eritelty lisälipun ostotapaa kysymyksessä

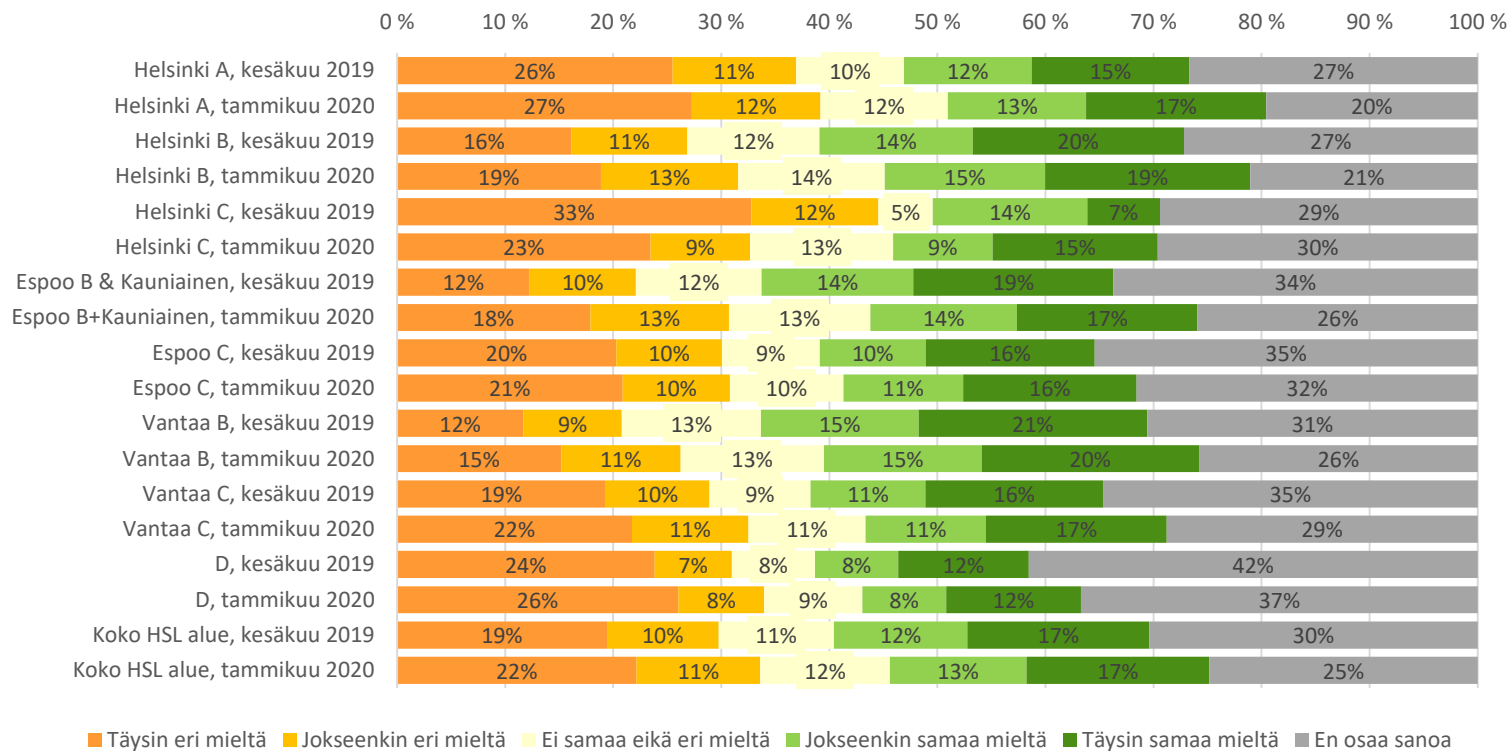
# Lisävyöhykelipun ostaminen on HSL-sovelluksella helppoa



Lisävyöhykelipun ostamisen helppoutteen tyytyväisimmät löytyvät Vantaan B-vyöhykkeellä asuvista, tyytymättömimmät Helsingin C-vyöhykkeellä sekä D-vyöhykkeellä asuvista

\* Kesän 2019 tutkimuksessa ei eritelty lisälipun ostotapaa kysymyksessä

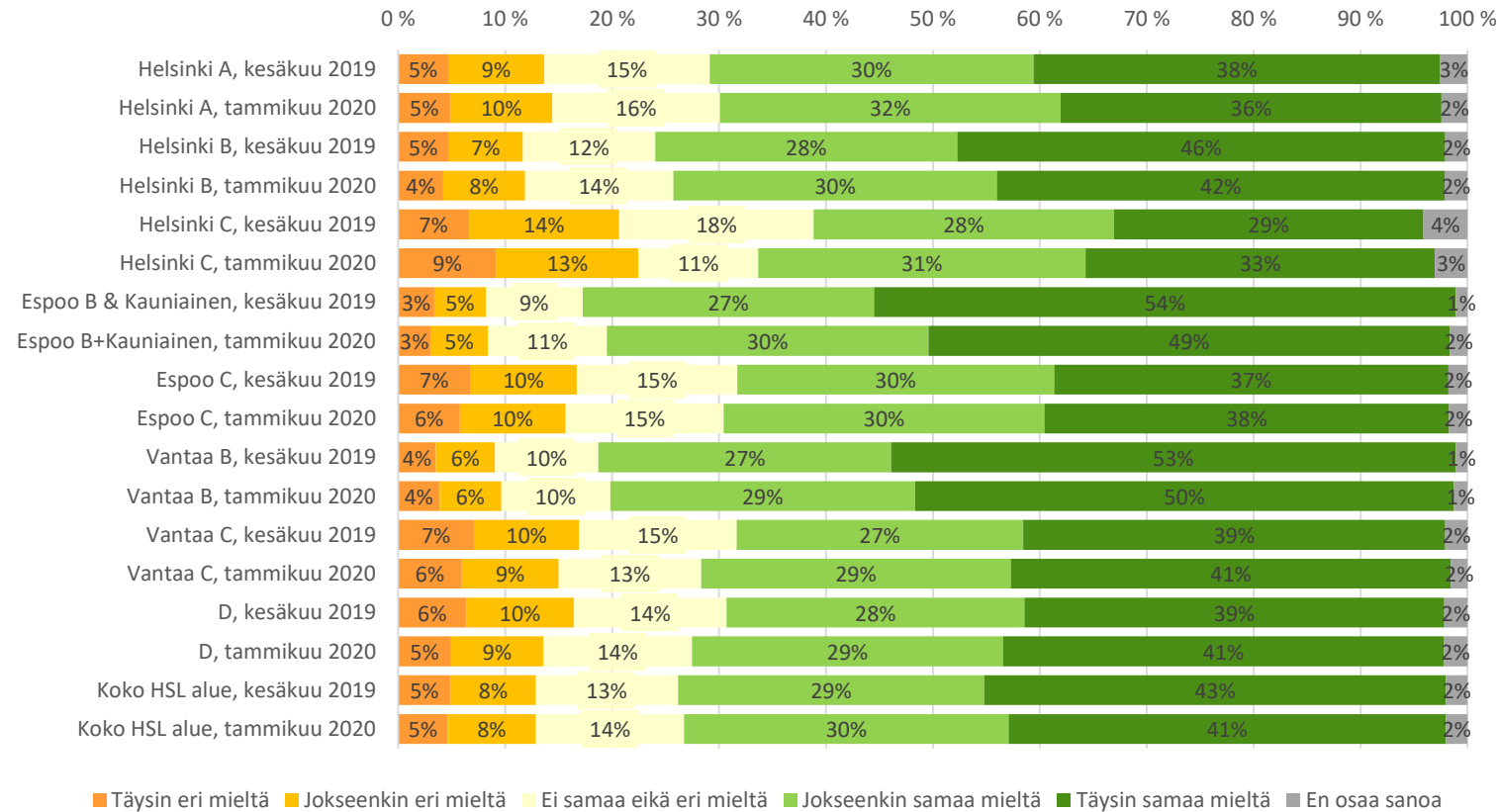
# Lisävyöhykelippu on minulle hyödyllinen



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.



# Olen saanut riittävästi tietoa, minkä lipun tarvitsen matkalleni

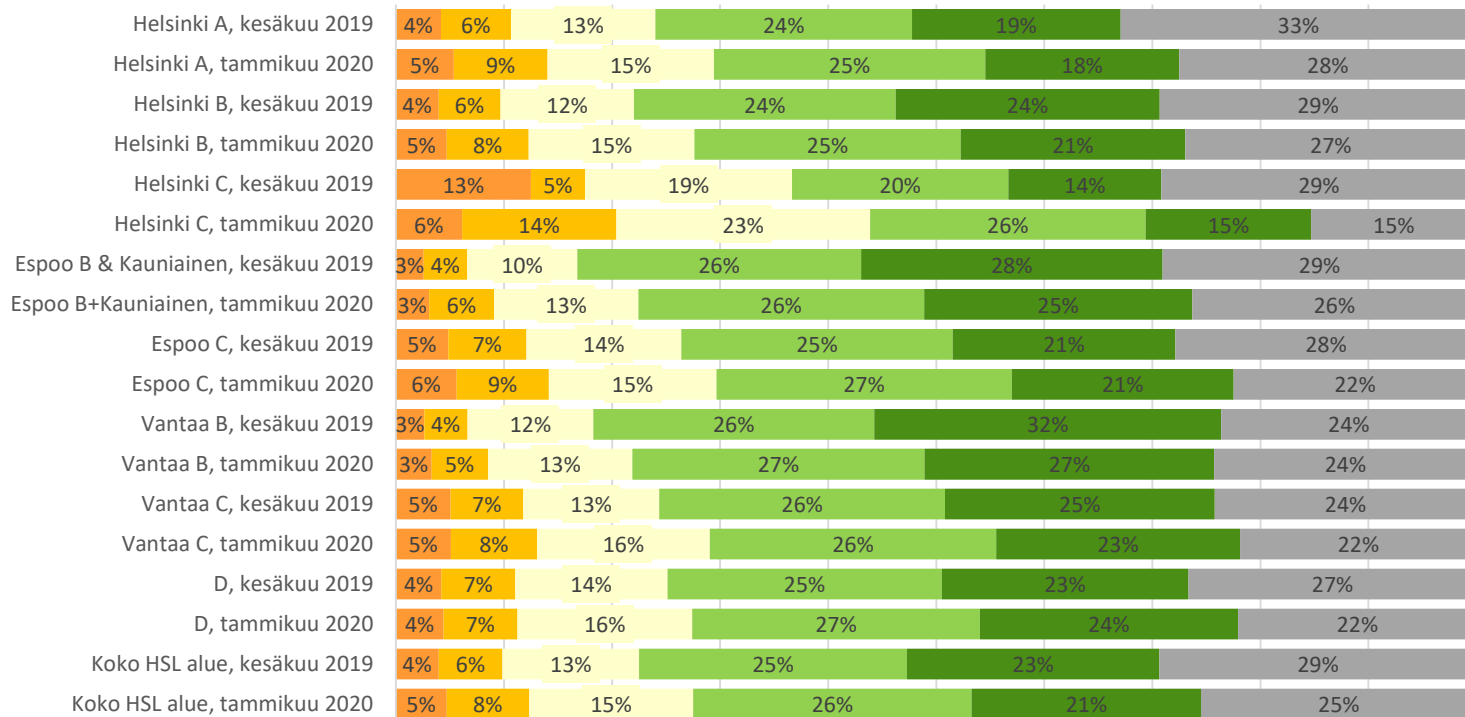


Etenkin B-vyöhykkeillä asuvat ovat hyvin perillä siitä, millaisia lippuja matkustamiseensa tarvitsevat.

# HSL-sovellus tukee matkustamistani epäselvissä tilanteissa



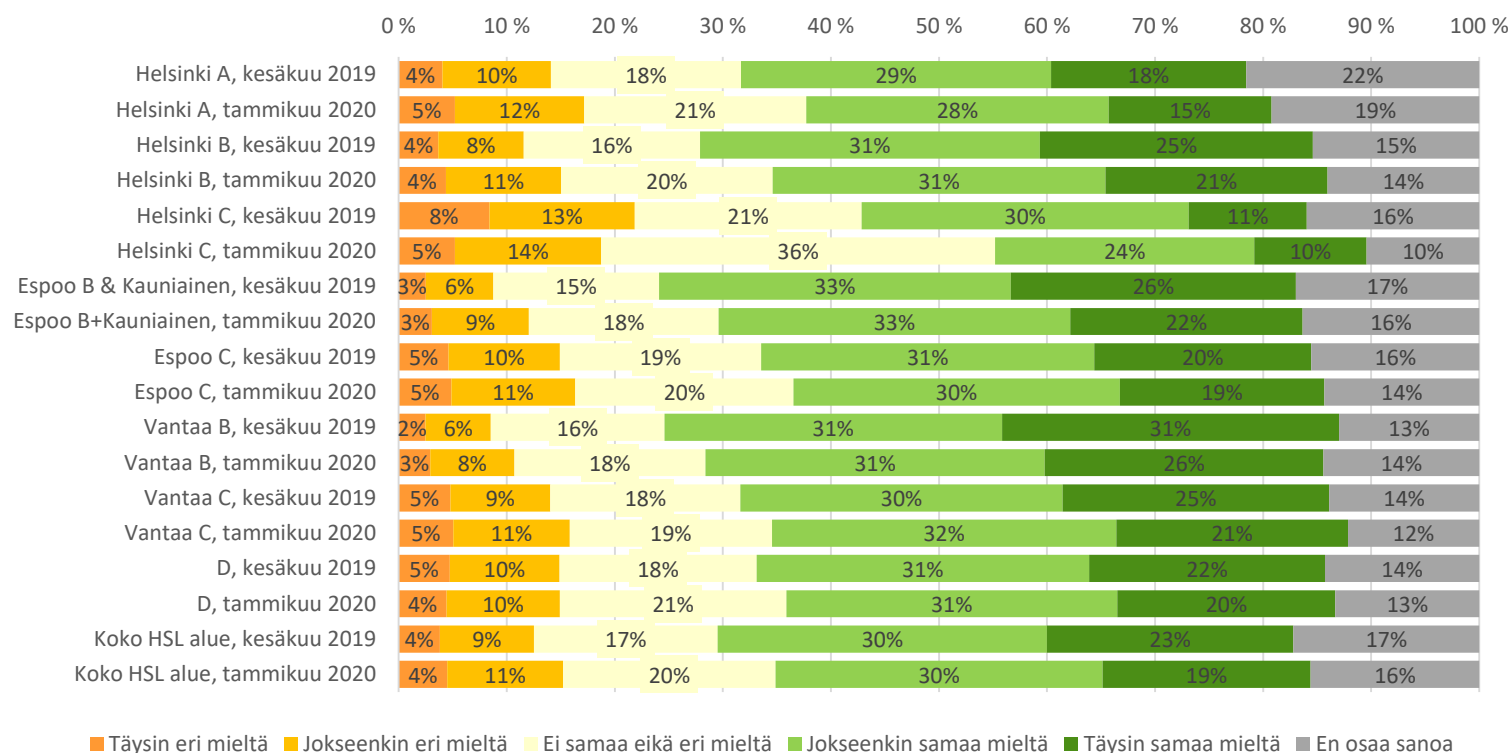
0 % 10 % 20 % 30 % 40 % 50 % 60 % 70 % 80 % 90 % 100 %



■ Täysin eri mieltä 
 ■ Jokseenkin eri mieltä 
 ■ Ei samaa eikä eri mieltä 
 ■ Jokseenkin samaa mieltä 
 ■ Täysin samaa mieltä 
 ■ En osaa sanoa

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

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



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



# Miten vastaajat arvioivat vyöhykkeiden vaikuttaneen heidän joukkoliikenteen käyttöönensä

HSL  
HRT

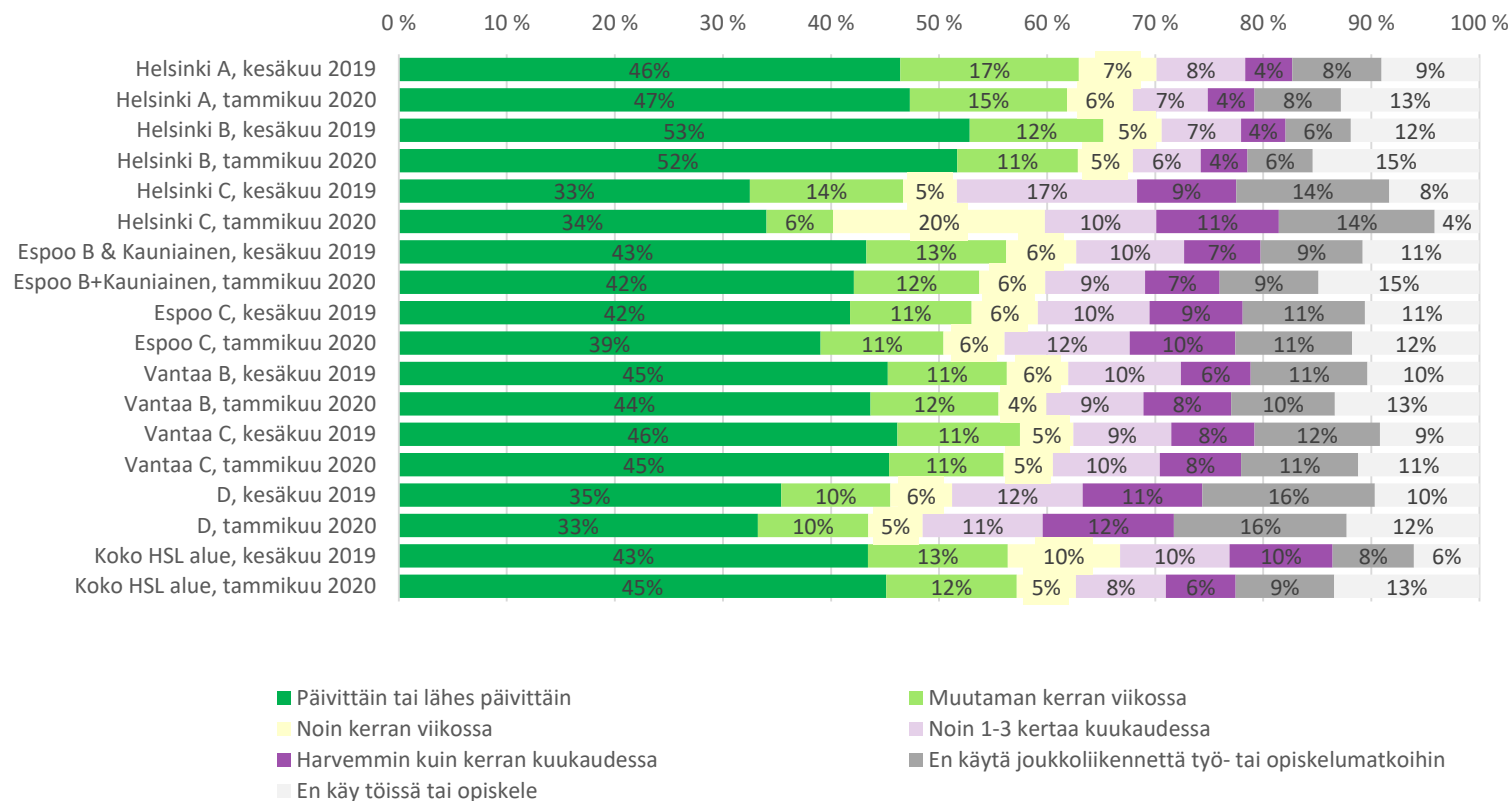
# Miten usein kuljet työ- tai opiskelumatkasi HSL:n joukkoliikenteellä?



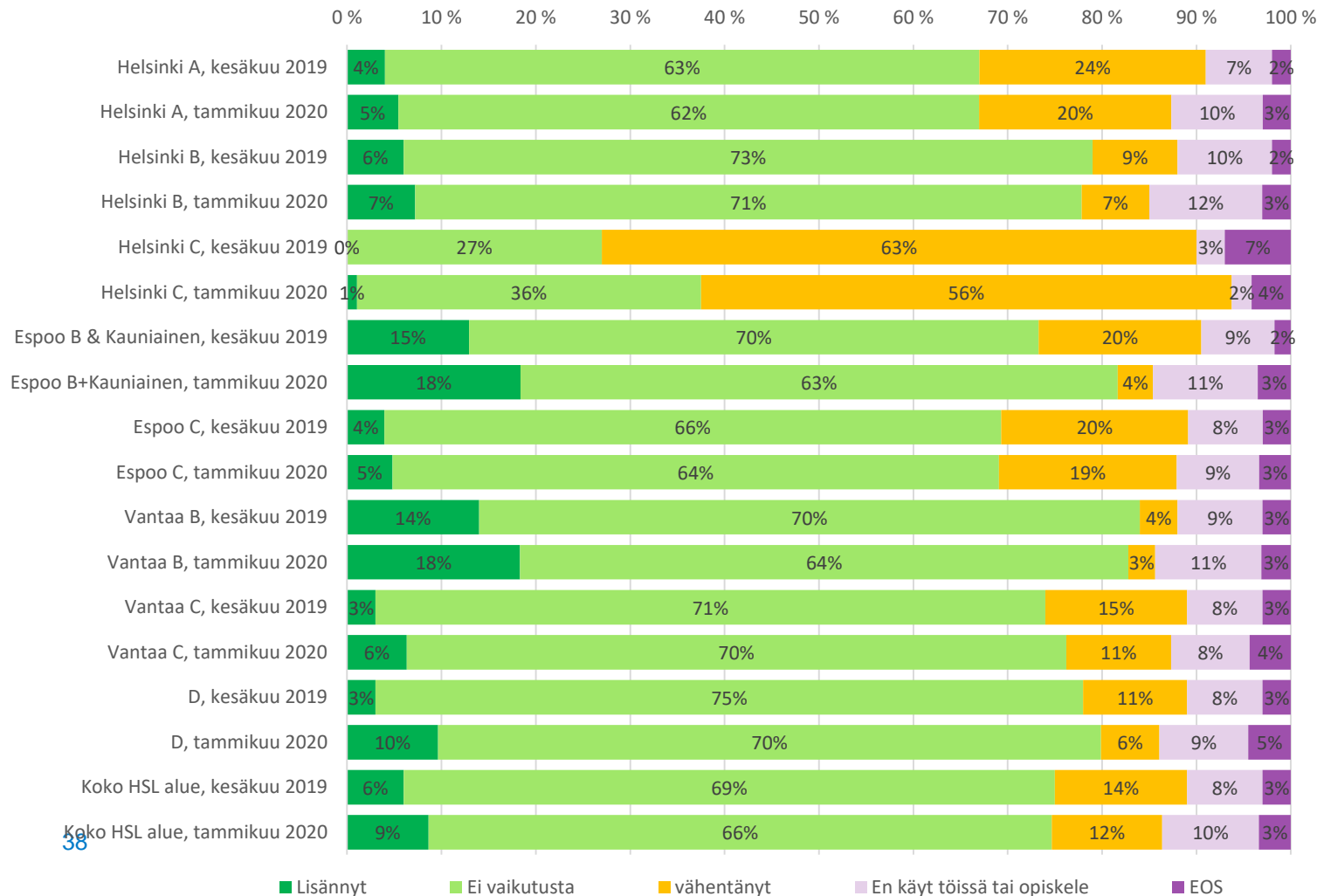
45% vastaajista ilmoittaa kulkevansa työ- tai opiskelumatkat joukkoliikenteellä päivittäin, eli vastaajat ovat varsin aktiivisia joukkoliikenteen käyttäjiä.

Työ- tai opiskelumatkoja kertovat tekevänsä joukkoliikenteellä eniten Helsingin B-vyöhykkeellä asuvat (52% 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?

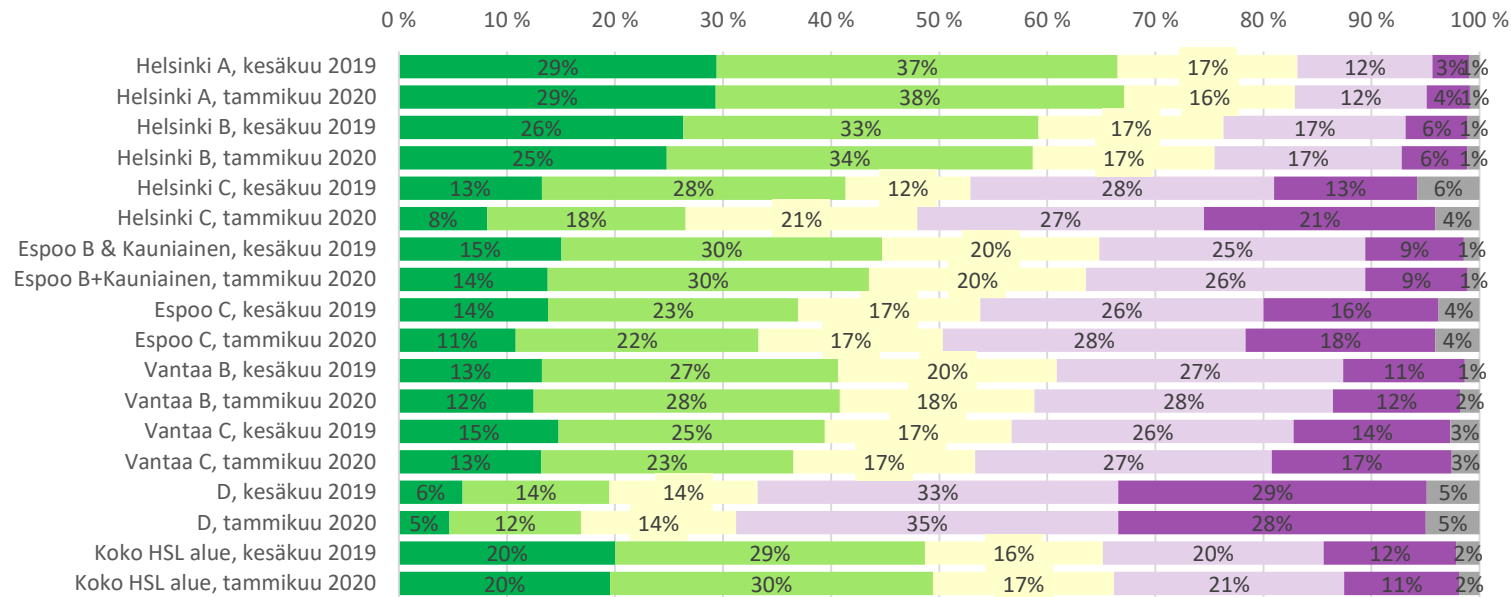


Enemmistö vastaajista (69 %) ei ole muuttanut joukkoliikenteen käyttöään työ- ja opiskelumatkoilla – paitsi Helsingin C-vyöhykkeellä asuvat, joista 63 % ilmoittaa vähentäneensä joukkoliikenteen käyttöä.

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?

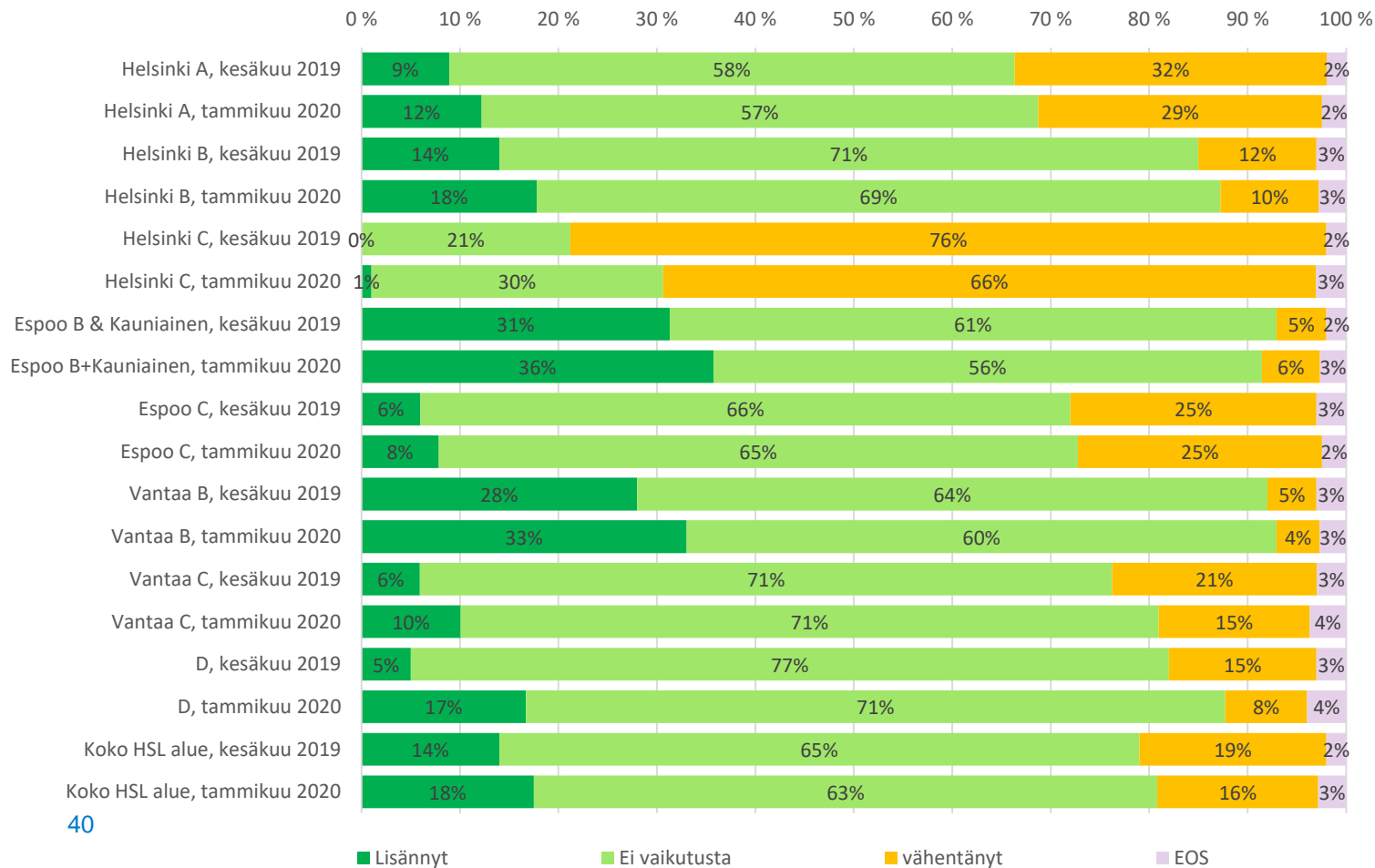


20% ilmoitti tekevänsä vapaa-ajan matkoja joukkoliikenteellä päivittäin.

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?



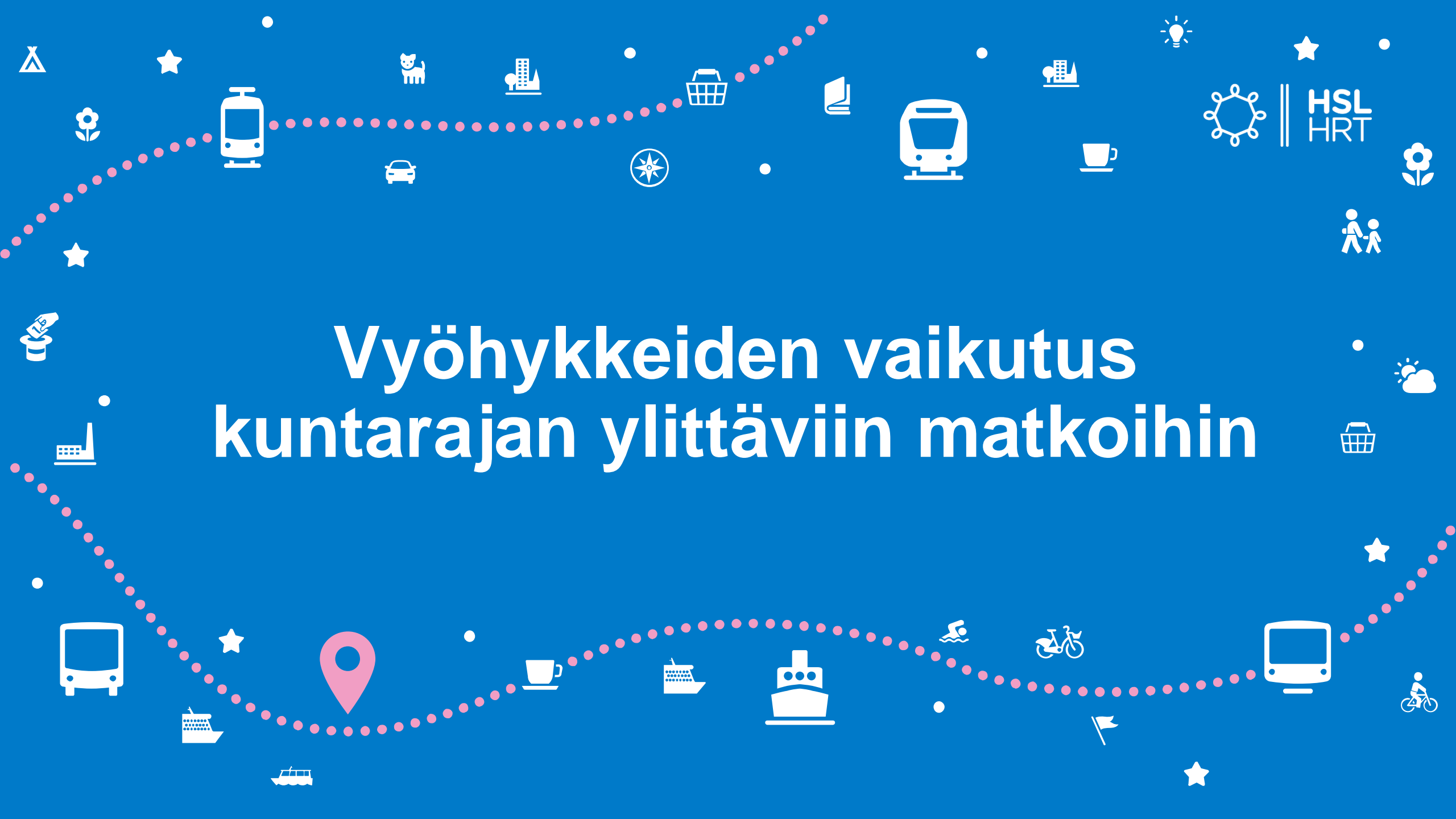
Espoon, Vantaan ja Helsingin B-vyöhykkeillä on enemmän joukkoliikenteen käyttöä lisänneitä kuin vähentäneitä.

Muilla alueilla joukkoliikenteen käyttöä vähentäneitä on enemmän kuin lisänneitä. Helsingin C-vyöhykkeellä asuvat ilmoittavat usein vähentäneensä joukkoliikenteen käyttöä vapaa-ajalla.

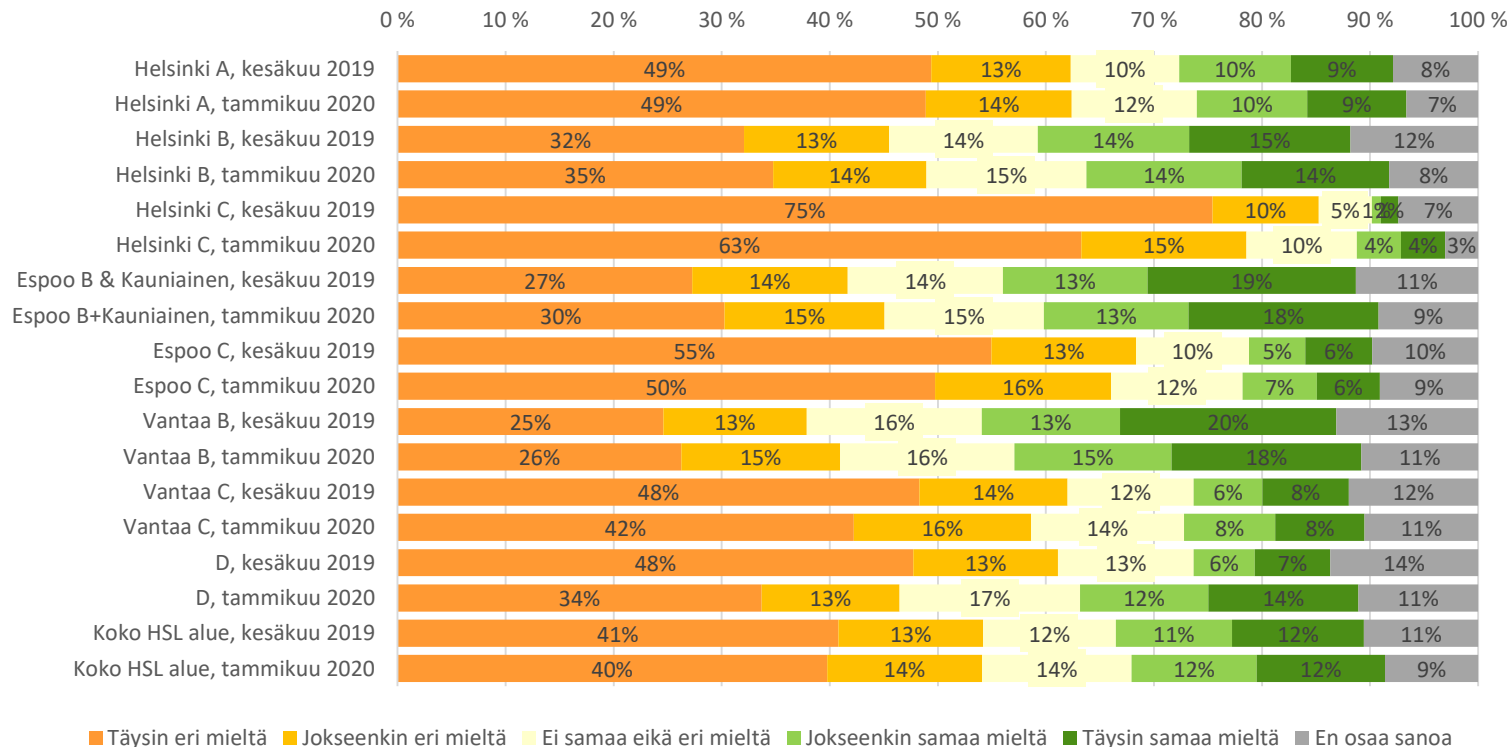


# Vyöhykkeiden vaikutus kuntarajan ylittäviin matkoihin

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

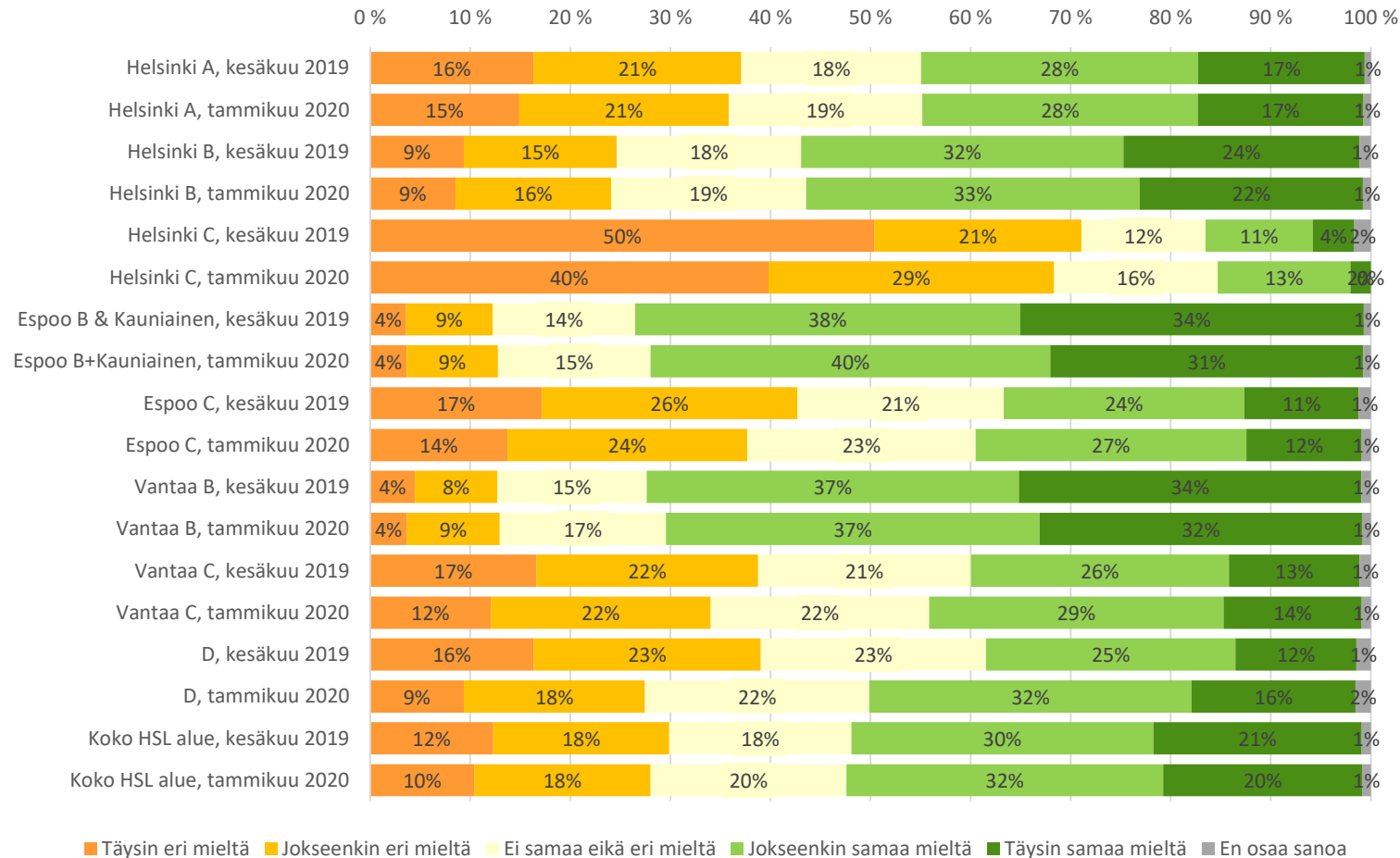


# Joukkoliikenteen käyttö on edullinen matkustusmuoto

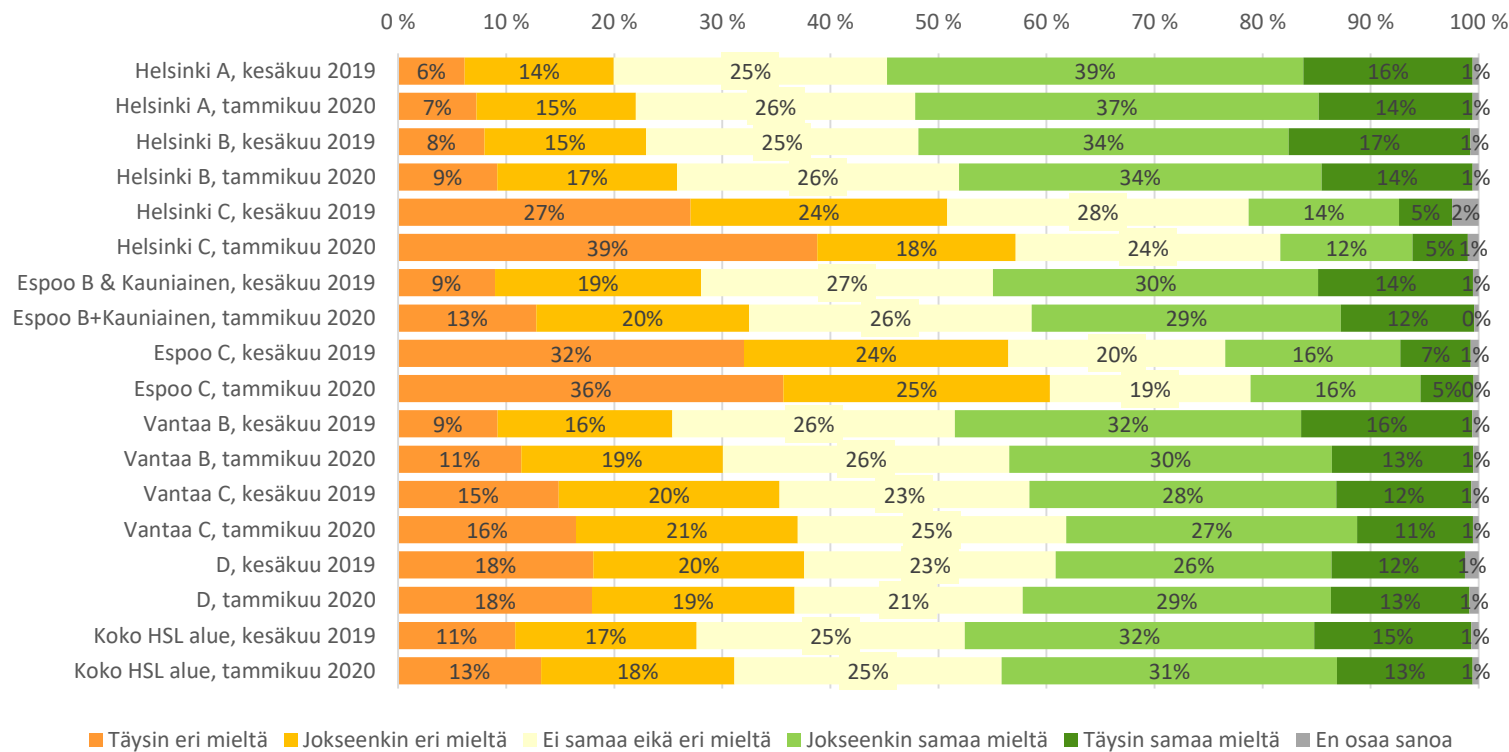


Joukkoliikenteen käyttöä pitävät edullisena etenkin Espoon ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat vastaajat. Täällä myös hinnat laskivat eniten.

C-vyöhykkeellä asuvat pitävät hintoja kalliina, D-vyöhykkeen osalta selvästi aikaisempaa useampi pitää hintoja nyt edullisina.



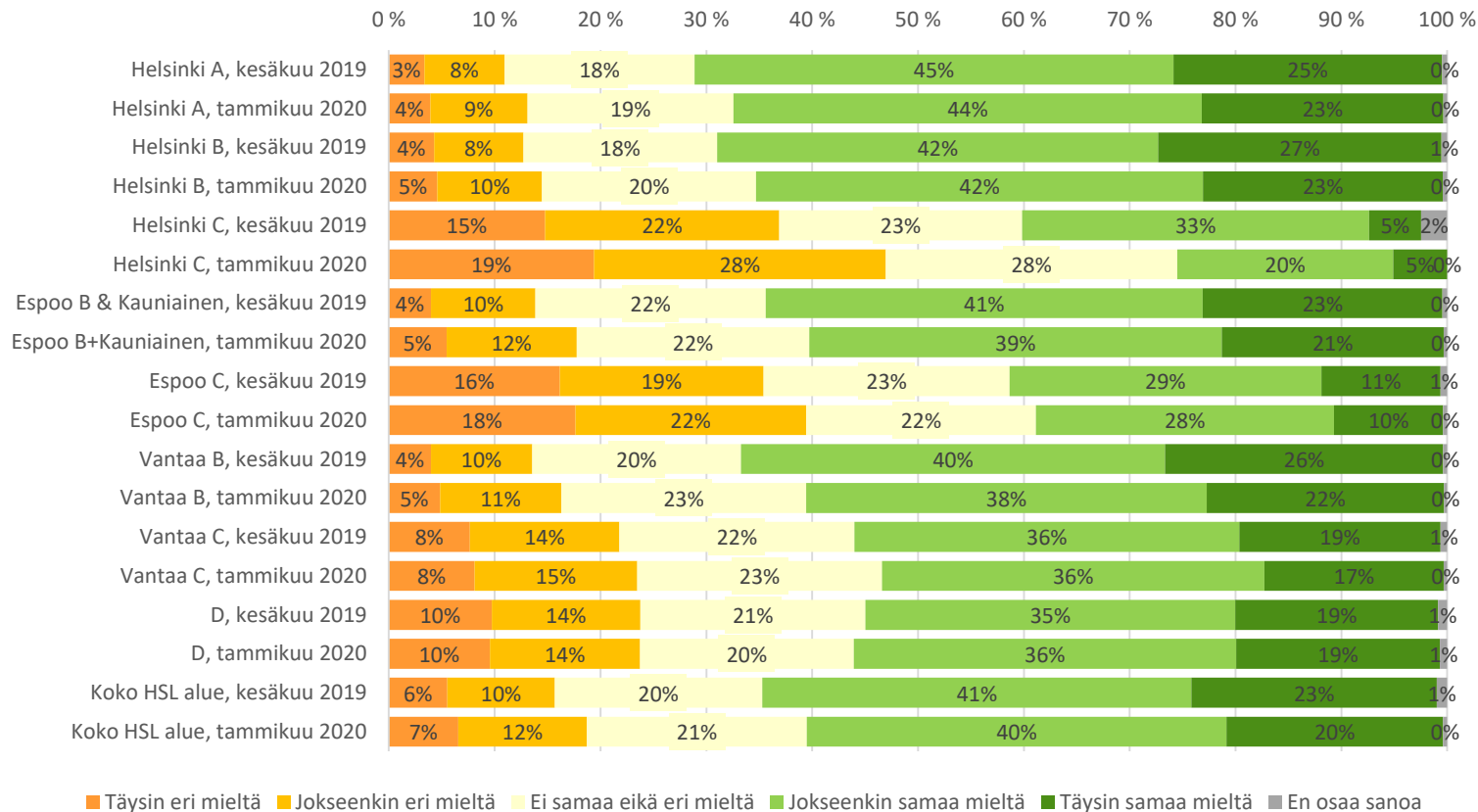
# Joukkoliikenteen avulla pääsen nopeasti perille



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

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

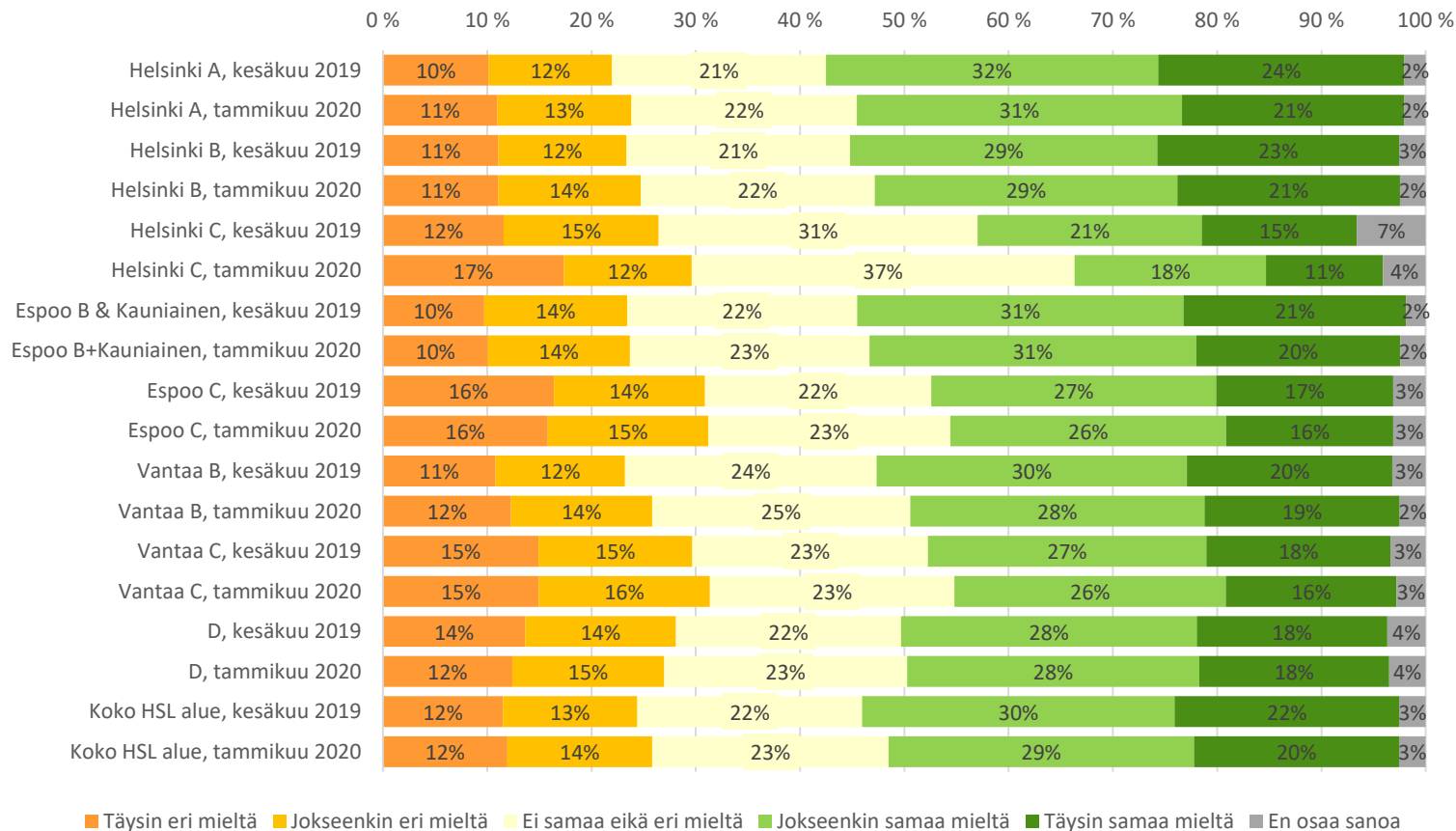
# Joukkoliikenne on helppo ja vaivaton tapa matkustaa



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

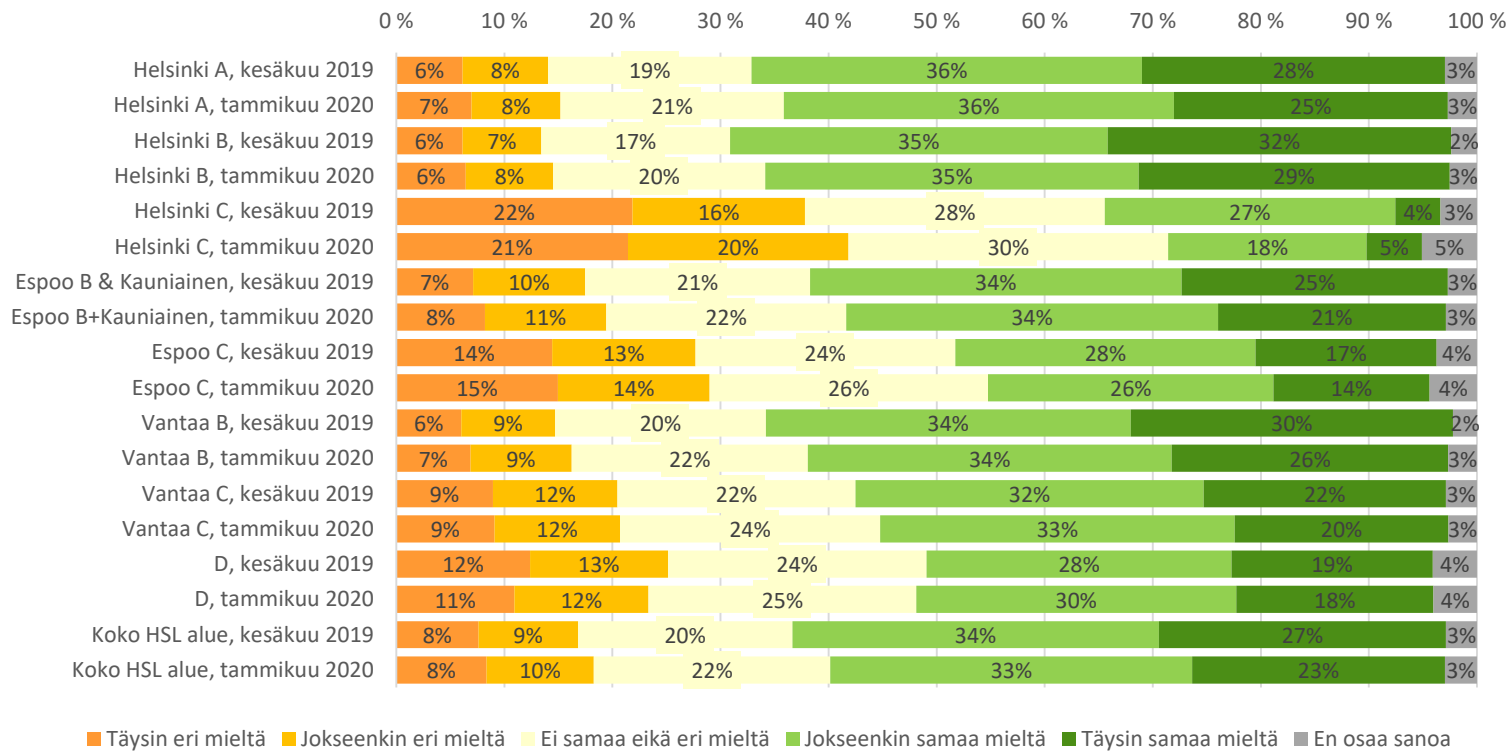
Helsingin ja Espoon C-vyöhykkeellä asuvista joukkoliikennettä helppona pitää alle puolet vastaajista.

# Käytän joukkoliikennettä ennen kaikkea siksi, että se on ympäristöystävällinen matkustusmuoto



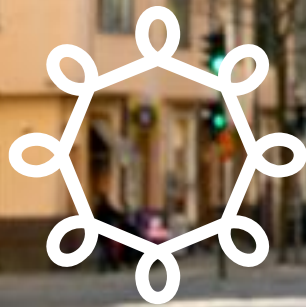
Ympäristöystävällisyys vaikuttaa joukkoliikenteen käytön valintaan vähiten Helsingin C-alueella.

# Käytän joukkoliikennettä siksi, että se on minulle tuttu matkustusmuoto



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





**HSL**  
**HRT**

Parhaat matkat  
tehdään yhdessä

Helsingin seudun liikenne