

NYSSE

Tampereen kaupunkipyörien käyttäjäkyselyn tulokset 2023

Tampereen kaupunkipyörien toimintakausi 2023

- Tampereen kaupunkipyöräjärjestelmän kolmas toimintakausi oli 15.4.–31.10.2023
- Kaupunkipyöräjärjestelmässä 700 kaupunkipyörää ja 110 asemaa
- Kaupunkipyöräjärjestelmässä myytyjä käyttöoikeuksia yhteensä n. 8 400 kpl, joista:
 - Kausilippuja 2 700 kpl (32 % kaikista)
 - Kuukausilippuja 1 950 kpl (23 %)
 - Päivälippuja 3 750 kpl (45 %)
- Kaupunkipyörillä tehtiin kauden aikana n. 150 000 matkaa
- Kaupunkipyörien käyttöaste koko kaudelta oli 1,1 matkaa/pyörä/päivä

Käyttäjäkyselyn taustaa

- Käyttäjäkysely tehtiin nettikyselynä suomeksi
- Kysely lähetettiin kaikille kaupunkipyöräpalvelun asiakaskannassa oleville. Lisäksi kyselyä markkinoitiin Nyssen eri somekanavissa.
- Kysely oli auki 31.10.–16.11.2023.
- Kyselyyn toivottiin vastauksia kaikilta riippumatta siitä, oliko ostanut kaupunkipyörien käyttöoikeuden kaudella 2023 vai ei. Osa kysymyksistä oli kaikille vastaajille yhteisiä, mutta jotkut kysymykset oli kohdistettu vain osalle vastaajista riippuen siitä, oliko ostanut käyttöoikeuden vai ei.



Keskeisimmät tulokset

- Kaupunkipyöriä käytetään tyypillisesti muutaman kerran viikossa (40 % kausi- ja kuukausikäyttäjistä).
- Kaupunkipyörällä tehdään erityisesti vapaa-ajan matkoja (79 % vastaajista) ja asiointimatkoja (65 %).
- Yli puolet vastaajista (56 %) ei yhdistänyt kaupunkipyörämatkaa osaksi joukkoliikennematkaa, vaan meni koko matkan tai suurimman osan siitä kaupunkipyörällä.
- Kaupunkipyörällä tehdyt matkat korvaavat eniten joukkoliikennematkoja (38 % matkoista). Kaupunkipyörämatkoista 8 % korvaa automatkoja.
- Vastaajat olivat tyytyväisimpiä hinnoittelun selkeyteen ja kohtuullisuuteen (90 % vastaajista) sekä kaupunkipyörien 60 minuutin käyttöaikaan (87 %). Eniten tyytymättömyyttä aiheutti kaupunkipyörän käyttöönotto ja palautus sovelluksella (66 % vastaajista) sekä sovelluksen yleinen käytettävyys (39 %).
- Avoimissa palautteissa ja kehitysehdotuksissa korostuivat kaupunkipyörien käyttöönoton ja palautuksen toimintavarmuuden parantaminen sekä asemaverkon laajentaminen

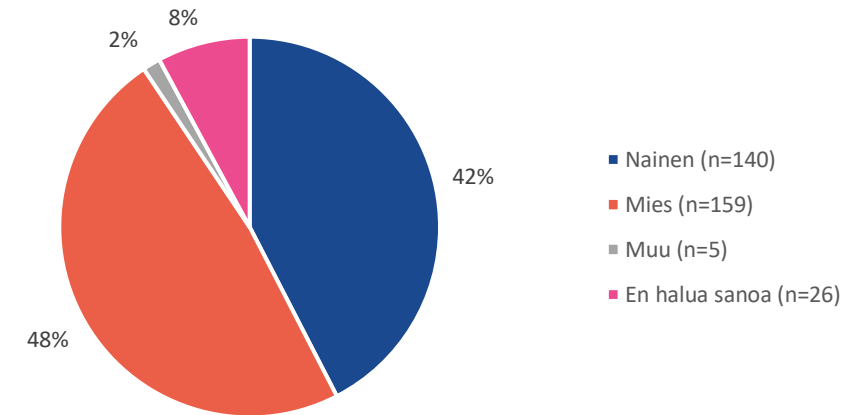
NYSSE

Käyttäjäkyselyn tulokset

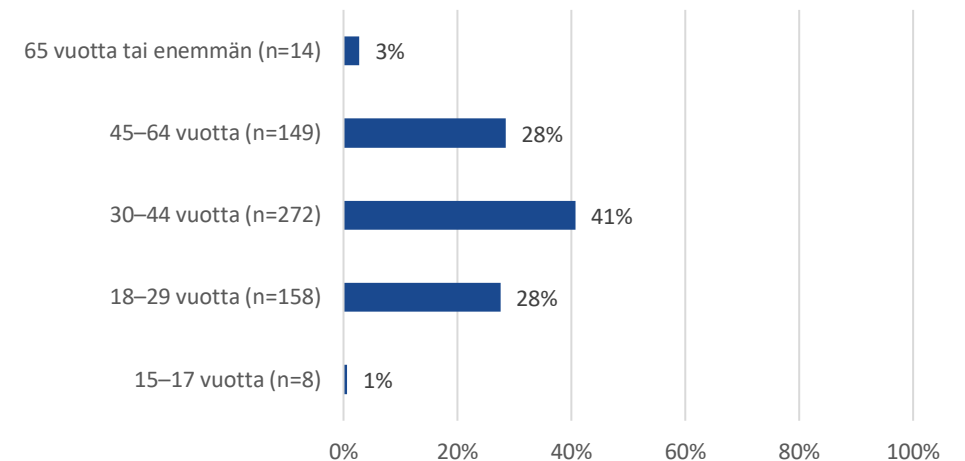
Vastaajien taustatiedot

- Kyselyyn vastasi yhteensä 330 henkilöä
 - 87 % vastaajista oli ostanut jonkin käyttöoikeuden kaudella 2023, näistä valtaosa oli koko kauden käyttöoikeuden ostaneita käyttäjiä
 - Vastaajista 42 % naisia, 48 % miehiä, 2 % muunsukupuolisia ja 8 % ei kertonut sukupuoltaan
 - Noin 70 % vastaajista 18–44-vuotiaita
 - Vastaajista valtaosa asui alueella, jossa oli kaupunkipyöräasema

Vastaajien sukupuoli (N=330)



Vastaajien ikä (N=327)

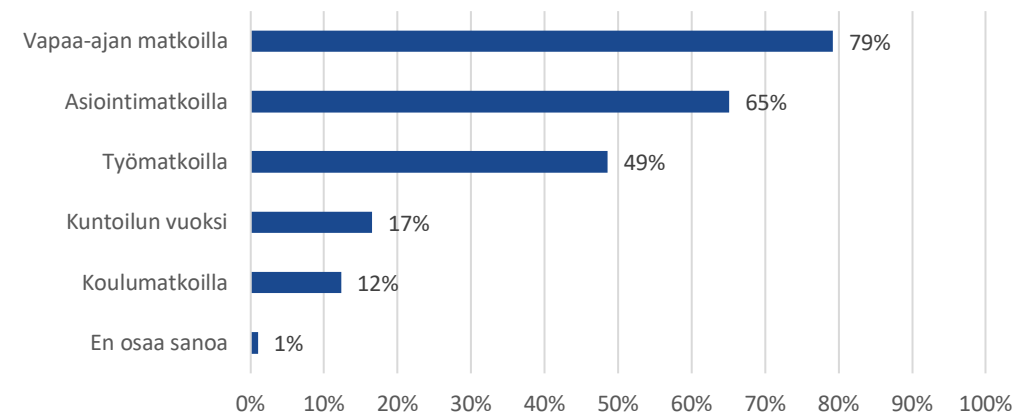


Kaupunkipyörien käyttö

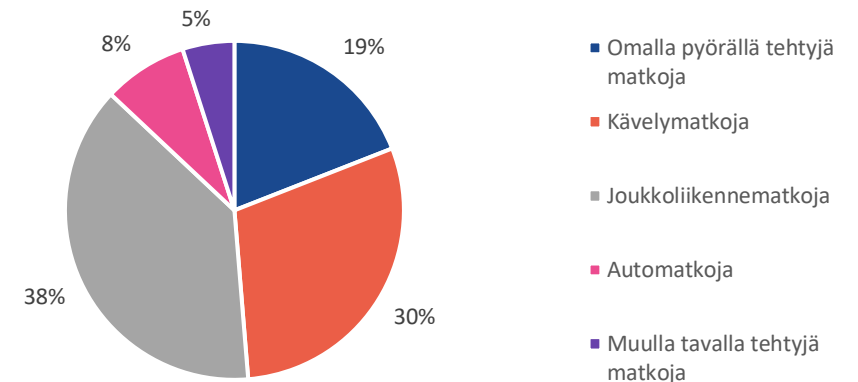
- Käyttäjistä¹ 40 % käytti kaupunkipyöriä muutaman kerran viikossa. 16 % käytti kaupunkipyöriä päivittäin tai lähes päivittäin ja 36 % muutaman kerran kuukaudessa tai harvemmin.
- Valtaosa vastaajista käytti kaupunkipyöriä vapaa-ajan matkoilla (79 % vastaajista) ja asiointimatkoilla (66 %). Kaupunkipyörien käyttö oli vähäisempää työmatkoilla (49 % vastaajista) ja etenkin koulumatkoilla (12 %).
- 56 % käyttäjistä¹ ei yhdistänyt kaupunkipyörällä tehtyä matkaa joukkoliikennematkaan, vaan teki koko matkan tai suurimman osan matkasta kaupunkipyörällä. 33 % yhdisti kaupunkipyörämatkan silloin tällöin joukkoliikennematkaan, 11 % kulki usein osan matkasta kaupunkipyörällä ja osan joukkoliikenteellä.
- Vastausten perusteella kaupunkipyörillä tehdyt matkat korvasivat eniten joukkoliikennematkoja (38 %). Kaupunkipyörämatkoista 30 % korvasi kävelymatkoja, 19 % omalla pyörällä tehtäviä matkoja, 8 % autolla tehtäviä matkoja ja 5 % muulla tavalla tehtäviä matkoja.

¹ Esitetyissä luvuissa mukana vain kausi- ja kuukausikäyttäjät

Millaisilla matkoilla käytit kaupunkipyörää? (voit valita useita) (N=284)



Millaisia matkoja kaupunkipyörämatkat korvaavat?

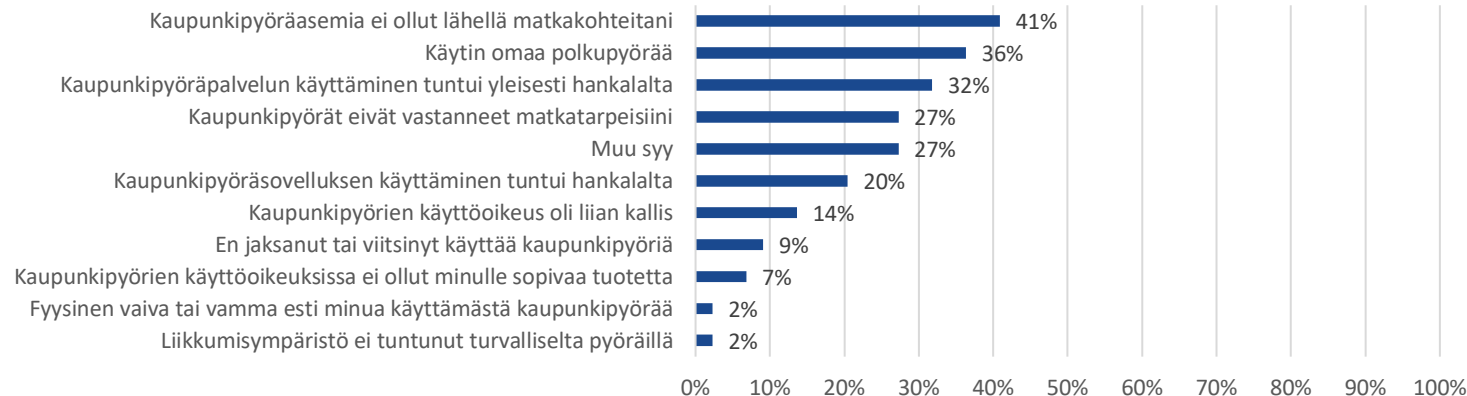


Kaupunkipyörien käyttö

- Yleisimpiä syitä siihen, ettei vastaaja ostanut kaupunkipyörien käyttöoikeutta, olivat kaupunkipyöräasemien sijainti muualla kuin vastaajan matkakohteissa (41 %) ja oman pyörän käyttö (36 %)

Jos et ostanut kaupunkipyörien käyttöoikeutta, niin miksi? (voit valita useita)

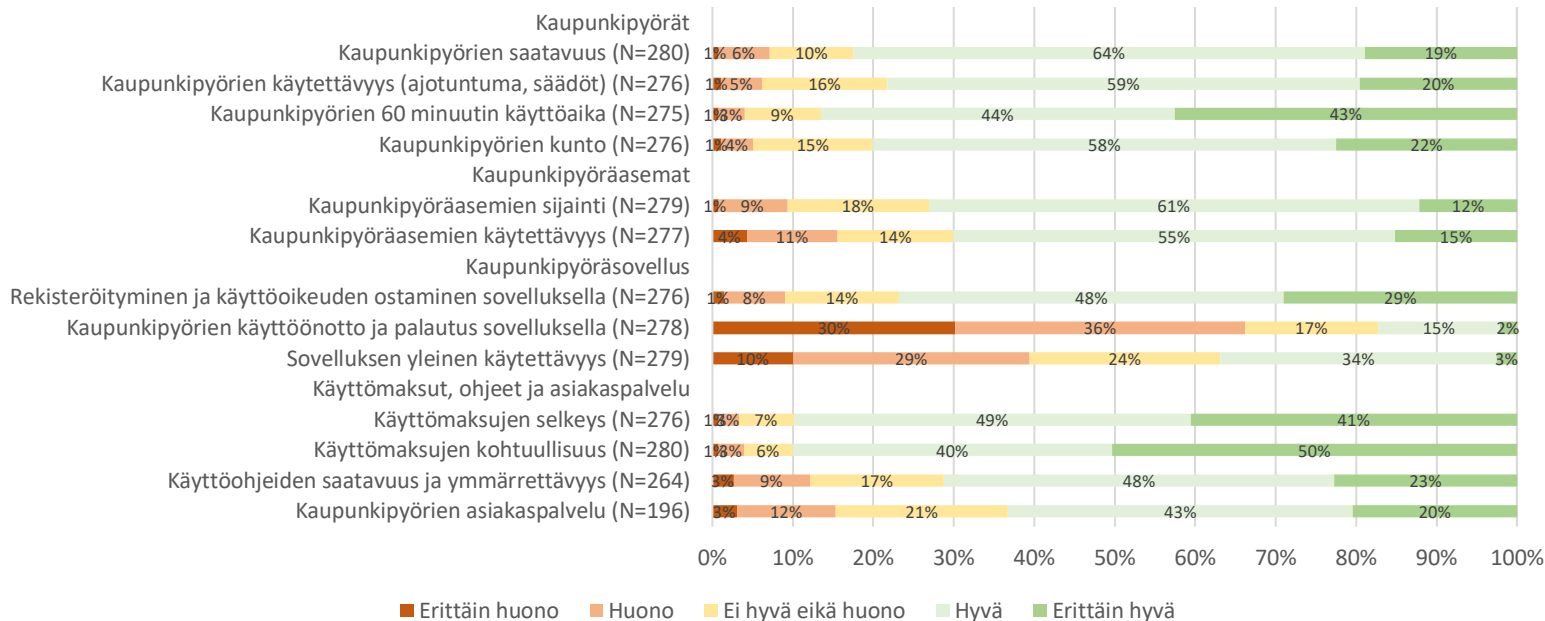
(N=44)



Tyytyväisyys kaupunkipyöräpalvelun eri osa-alueisiin

- Vastaajat olivat tyytyväisimpiä käyttömaksujen kohtuullisuuteen ja selkeyteen (90 % vastaajista) sekä kaupunkipyörien 60 min käyttöaikaan (87 %)
- Eniten tyytymättömyyttä aiheutti kaupunkipyörien käyttöönotto ja palautus kaupunkipyöräsovelluksella (66 % vastaajista) ja sovelluksen yleinen käytettävyys (39 %)

Miten arvioisit kaupunkipyöräpalvelun eri osa-alueiden käyttökokemusta?



Eri osa-alueiden vastausten keskiarvo vuosittain

	2023	2022	2021
Kaupunkipyörien saatavuus	3,9	4,1	4,3
Kaupunkipyörien käytettävyys (ajotuntuma, säädöt) ¹	3,9	3,5	3,9
Kaupunkipyörien 60 minuutin käyttöaika ²	4,2	3,9	3,4
Kaupunkipyörien kunto	4,0	-	-
Kaupunkipyöräasemien sijainti	3,8	3,6	3,4
Kaupunkipyöräasemien käytettävyys	3,7	3,6	3,9
Rekisteröityminen ja käyttöoikeuden ostaminen sovelluksella	4,0	3,8	4,0
Kaupunkipyörien käyttöönotto ja palautus sovelluksella	2,2	2,6	3,1
Sovelluksen yleinen käytettävyys	2,9	3,1	-
Käyttömaksujen selkeys	4,3	4,3	4,3
Käyttömaksujen kohtuullisuus	4,4	4,4	4,3
Käyttöohjeiden saatavuus ja ymmärrettävyys	3,8	3,9	4,0
Kaupunkipyörien asiakaspalvelu	3,7	3,8	4,2

¹ Kauden 2023 kyselyyn on lisätty "(ajotuntuma, säädöt)"

² Kaudella 2022 käyttöaika oli 45 min ja kaudella 2021 30 min

Kuinka todennäköisesti suosittelisit Tampereen kaupunkipyörien käyttöä ystävillesi?

Kuinka todennäköisesti suosittelisit Tampereen kaupunkipyörien käyttöä ystävillesi?	Määrä
0 (erittäin epätodennäköisesti)	10
1	11
2	18
3	13
4	6
5	5
6	35
7	28
8	66
9	36
10 (erittäin todennäköisesti)	39

Arvostelijoita (0–6) 98 hlö eli 36,7 % vastaajista
Passiivisia (7–8) 94 hlö eli 35,2 % vastaajista
Suosittelijoita (9–10) 75 hlö eli 28,1 % vastaajista

➔ **NPS -9**

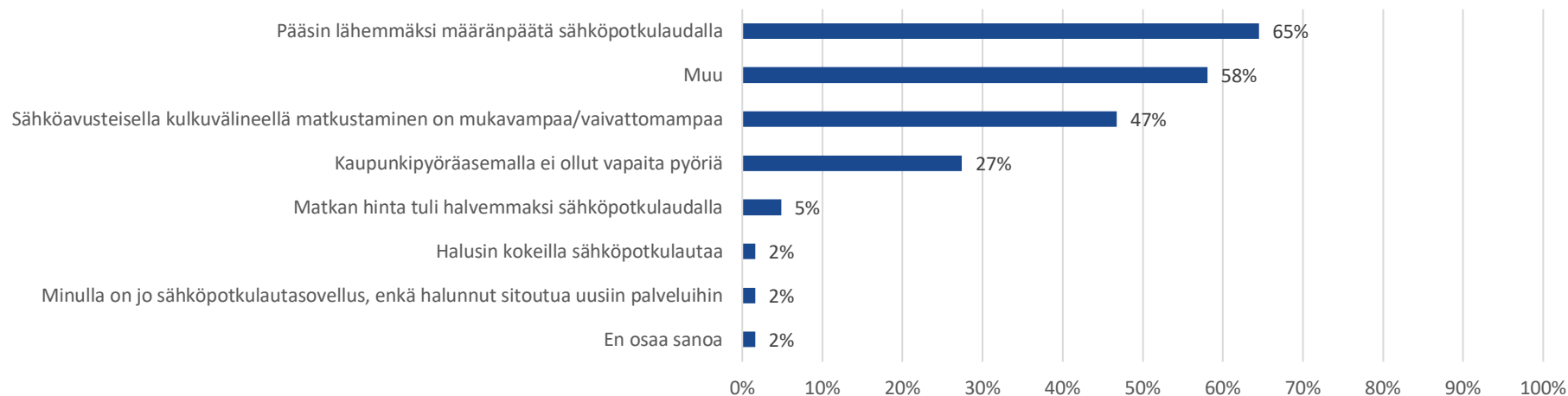
NPS:n tulkintaohje
40+ erinomainen
20-39 hyvä
0-19 tyydyttävä
Alle 0 heikko tulos

HSL:n kaupunkipyöräkyselyssä (2020) käytetyt
NPS:n raja-arvot

Sähköpotkulaudan käyttö

- Kaikista sähköpotkulautojen käyttöä koskevaan kysymykseen vastanneista (N=329) 29 % käytti jotain sähköpotkulautapalvelua ja 71 % ei käyttänyt.
 - Sähköpotkulautapalvelujen käyttäminen oli hieman yleisempää niiden vastaajien keskuudessa, joilla oli myös kaupunkipyörien käyttöoikeus kaudeksi 2023. Kaupunkipyörien käyttöoikeuden ostaneista 30 % käytti myös jotain sähköpotkulautapalvelua, kun vastaava luku kaupunkipyöriä käyttämättömien keskuudessa oli 23 %.
- Noin kolmasosa (34 %) sähköpotkulautapalveluja käyttäneistä vastaajista koki, ettei sähköpotkulautojen tarjonta vaikuttanut siihen, kuinka paljon käytti kaupunkipyöriä. 40 % vastaajista teki sähköpotkulaudalla viikoittain tai kuukausittain matkoja, jotka olisi muutoin tehnyt kaupunkipyörällä. 26 % vastaajista teki vuoden aikana muutamia matkoja, jotka olisi muutoin tehnyt kaupunkipyörällä.
- Yleisimmät syyt käyttää sähköpotkulautoja kaupunkipyörien sijaan olivat pääsy lähemmäksi määränpäättä (65 % vastaajista) ja muu syy (58 %). Myös sähköavustuksen tuoma mukavuus ja vaivattomuus oli melko yleinen syy valita sähköpotkulautaa (47 %).
 - Suurin osa muu syy -vastauksista liittyi kaupunkipyöräsovelluksen epäluotettavuuteen

Mistä syystä käytit sähköpotkulautoja kaupunkipyöräpalvelun sijaan? (voit valita useita) (N=62)



Avoin palaute ja kehittämissuhteet

- Avointa palautetta saatiin yhteensä 280 vastaajalta
- Eniten palautetta annettiin kaupunkipyörien käyttöönoton ja palautuksen ongelmista (198 kpl)
- Yleisimmät toiveet sovelluksen toimintavarmuuden parantamisen lisäksi koskivat asemaverkon laajentamista (69 kpl)
- Palautetta ja kehityssuhteita saatiin runsaasti eri aiheista, mm.:
 - Ehdotettu helpompaa ja nopeampaa tapaa kertoa viallisista pyöristä
 - Ehdotettu sähköpyöriä
 - Palautetta pyörämallin ominaisuuksista (esim. rungon koko, vaihteiden määrä, jarrut)
 - Ehdotettu muutoksia tiettyjen asemien sijoitteluun

Lisätietoa kaupunkipyöristä

nysse.fi/kaupunkipyorat



Kuva: Visit Tampere / Laura Vanzo

NYSSE

Tampereen seudun joukkoliikenne



nysse.fi