

1

.....
25.1.2011

**HSL:n seudullisen bussiliikenteen
asiakastyytyväisyystutkimus, syksy 2010**
Tulosraportti ja liitteet



www.hsl.fi

**HSL:n seudullisen bussiliikenteen
asiakastyytyväisyystutkimus, syksy 2010**
Tulosraportti ja liitteet

HSL Helsingin seudun liikenne

Opastinsilta 6 A

PL 100, 00077 HSL

puhelin (09) 4766 4444

www.hsl.fi

Lisätietoja: Anna Planting, 09-47664266
anna.planting@hsl.fi

Copyright: Kartat, graafit, ja muut kuvat

Kansikuva: HSL / Lauri Eriksson

Edita Prima Oy

Helsinki 2011

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijät: Otantatutkimus Oy, Risto Varmola		Päivämäärä 25.1.2011	
Julkaisun nimi: HSL:n seudullisen bussiliikenteen asiakastytyväisyystutkimus, syksy 2010, Tulosraportti ja liitteet			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä: Matkustajat ovat tyytyväisiä HSL:n seudullisen bussiliikenteen palveluun. Kokonaisarvosana asteikolla 1–5 oli syksyn tutkimuksessa kaikilla linjoilla keskimäärin 3,93, mikä on sama tulos kuin syksyllä 2009. Seutuliikenteen kokonaisarvosana oli 3,95, Espoon sisäisen liikenteen 3,89, Vantaan sisäisen liikenteen 3,89 ja Keravan sisäisen liikenteen kokonaisarvosana 4,10. Seutuliikenteessä arvosana on parantunut hieman viime syksystä (ka 3,94), samoin Vantaalla (3,88). Arvosana on heikentynyt Espoossa (ka 3,93) ja Keravalla (ka 4,13) viime syksyyn verrattuna. Bussiliikenteen laadun ominaisuuksista parhaana pidetään kuljettajien palvelun ystävällisyyttä (ka 3,87) ja sitä, että bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan (ka 3,87). Kuljettajien ajotapaan, bussien siisteyteen ja matkustusmukavuuteen ollaan selvästi tyytyväisempiä kuin syksyllä 2009. Liikennöinnin täsmällisyys on heikentynyt syksyyn 2009 verrattuna. Kokonaisarvosanat paranivat Helsingin Bussiliikenteellä, 3,93 (vuosi sitten 3,89) ja Åbergin linjalla, 4,16 (vuosi sitten 4,06). Veolian, 3,94, Pohjolan Kaupunkiliikenteen, 4,02 ja Westendin Linjan, 4,04 kokonaisarvosanat ovat pysyneet ennallaan vuoden 2009 syksyyn verrattuna. Etelä-Suomen Linjaliikenteen tulos, 3,99 heikkeni viime syksyyn verrattuna (4,07). Liikennöitsijöittäin Nobinan kokonaisarvosana, 3,87 on heikoin ja se on huonontunut viime syksyyn verrattuna (3,91) HSL:n seudullisen bussiliikenteen sopimuskohteet kuuluvat kannustejärjestelmään, jossa kohteille on määritelty kokonaisarvosanaan ja kuljettajaa koskeviin kysymyksiin perustuva laatuarvosanan tavoitetaso. Vantaan sisäisessä liikenteessä yhtä lukuun ottamatta kohteet saavuttivat tavoitetason, seutuliikenteessä kaksi kolmasosaa ja Espoossa noin puolet saavutti tavoitetason. Matkustajat ovat erittäin tyytyväisiä istumapaikan saatavuuteen (ka 4,57). Linjan reitti sopii vastaajan matkalle hyvin (ka 4,55). Tulos on parantunut selvästi viime syksystä (4,44). Myös käsitys matkanteon nopeudesta ja sujuvuudesta on selvästi parantunut syksystä 2009 (ka 4,23, 2009 4,04). Joukkoliikennevälineen vaihtamiseen matkustajat ovat varsin tyytyväisiä (ka 4,11). Matkan sujumiseen ilman järjestyshäiriöitä ollaan erittäin tyytyväisiä (ka 4,61). Tämä tulos on viimesyksyistä parempi (ka 4,55). Suhtautuminen odottamisolosuhteisiin pysäkillä on kielteisempää kuin viime syksynä (ka 3,84, 2009 3,94). Pääkaupunkiseudun lippuvalikoima vastaa hyvin matkustajien tarpeita (4,21). Matkakorttia pidetään hyvin yleisesti sopivana ja helppokäyttöisenä (4,63). Näissä kysymyksissä tulokset eivät viime syksyyn verrattuna ole muuttuneet. Yleisarvosana pääkaupunkiseudun joukkoliikenteelle on 3,93 (3,92 vuonna 2009). Kaksi kolmannesta matkustajista oli naisia. Vastaaajista 72 % käyttää matkakorttiin ladattua kautta ja viidennes arvoa. Matkapuhelinta tai muuta mobiililaitetta käyttää vähintään viikoittain reitti- ja aikataulutietojen etsimiseen 27 %. Käyttö on aktiivisinta alle 30-vuotiailla. Suurin osa yli 60-vuotiaista matkustajista ei koskaan käytä näitä palveluja. Syksyn 2010 asiakastytyväisyystutkimuksessa haastateltiin yhteensä 11 131 matkustajaa 13.9.-9.11.2010. Tutkimusajankohtana ei ollut poikkeuksellisia sääolosuhteita.			
Avainsanat: joukkoliikenne, bussiliikenne, asiakastytyväisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 1/2011			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-067-7 (nid.)	Kieli: Suomi	Sivuja: 124
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-068-4 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne		PL 100, 00077 HSL	puhelin (09) 4766 4444, hsl@hsl.fi

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Otantatutkimus Oy, Risto Varmola		Datum 25.1.2011	
Publikationens titel: Kundbelåtenhetsundersökning i HRT:s regionala busstrafik, hösten 2010			
Finansär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag:			
<p>Kunderna är nöjda med HRT:s regionala busstrafik. Helhetsvitsordet på skalan 1–5 var i höstens undersökning på alla linjer i genomsnitt 3,93, vilket är samma som under hösten 2009. Regiontrafiken fick helhetsvitsordet 3,95, interntrafiken i Esbo 3,89, interntrafiken i Vanda 3,89 och interntrafiken i Kervo 4,10. Vitsordet för regiontrafiken har stigit sedan förra hösten (3,94 i genomsnitt), likaså i Vanda (3,88). Vitsordet har sjunkit i Esbo (3,93 i genomsnitt) och Kervo (4,13) jämfört med hösten 2009.</p> <p>Det bästa kvalitetsvitsordet för busstrafiken fick chaufförernas vänlighet (3,87) och busstrafikens punktighet (3,87). Jämfört med hösten 2009 är resenärerna nu betydligt nöjdare med chaufförernas angenäma och jämna körsätt samt bussarnas renlighet och bekvämlighet under resan. Busstrafikens punktighet har försämrats jämfört med hösten 2009.</p> <p>Resultatet för Helsingin Bussiliikenne, 3,93 (3,89 året innan) och Åbergin Linja, 4,16 (4,06 året innan) har förbättrats. Vitsordet för Veolia (3,94), Pohjolan Kaupunkiliikenne (4,02) och Westendin Linja (4,04) har hållits på samma nivå jämfört med hösten 2009. Vitsordet för Etelä-Suomen Linjaliikenne (3,99) har blivit sämre jämfört med förra hösten (4,07). Helhetsvitsordet för Nobina (3,87) är lägst och har blivit sämre jämfört med förra hösten (3,91).</p> <p>Avtalsobjekten i HRT:s regionala busstrafik hör till ett bonussystem, där man för varje objekt har fastställt målnivån för ett kvalitetsvitsord som baserar sig på helhetsvitsordet samt frågor som rör föraren. Alla utom ett objekt i Vanda interntrafik nådde målnivån, i regiontrafiken nådde två tredjedelar och i Esbo cirka hälften av objekten målnivån.</p> <p>Resenärerna är mycket nöjda med tillgängligheten till sittplatser (4,57). Linjernas rutter passar respondenternas resor bra (4,55). Resultatet är signifikant bättre jämfört med hösten 2009 (4,44). Också uppfattningen om resandets snabbhet och smidighet har klart förbättrats från hösten 2009 (4,23, hösten 2009 4,04). Passagerarna är relativt nöjda med byte av kollektivtrafikmedel (4,11). Passagerarna är mycket nöjda med att resor sker utan ordningsstörningar (4,61). Detta resultat är bättre jämfört med förra hösten (4,55). Passagerarna förhåller sig negativare till omständigheterna att vänta på bussen på hållplatsen jämfört med förra hösten (3,84, 2009 3,94).</p> <p>Huvudstadsregionens biljettsortiment tillgodoser resenärernas behov (4,21). Resekortet uppfattas som passande och lätt att använda (4,63). Det finns inga förändringar i resultaten för dessa frågor jämfört med förra hösten. Helhetsbedömningen för kollektivtrafiken i huvudstadsregionen är 3,93 (3,92 år 2009).</p> <p>Två tredjedelar av resenärerna var kvinnor. Av respondenterna använder 72 % periodbiljett och en femtedel värde. 27 % av resenärerna söker information om rutter eller tidtabeller minst en gång i veckan med mobiltelefon eller någon annan mobilapparat. Resenärer under 30 använder aktivast denna kanal. Största delen av över 60-åringar använder aldrig dessa tjänster.</p> <p>I kundbelåtenhetsundersökningen hösten 2010 intervjuades 11 131 resenärer under tiden 13.9. – 9.11.2010. Under denna tid förekom inga exceptionella väderförhållanden.</p>			
Nyckelord: kollektivtrafik, busstrafik, kundbelåtenhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 1/2011			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-067-7 (nid.)	Språk: Finska	Sidantal: 124
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-068-4 (pdf)		
HRT Helsingforsregionens trafik	PB 100, 00077 HRT	tfn. (09) 4766 4444,	hsl@hsl.fi

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: Otantatutkimus Oy, Risto Varmola		Date of publication 25.1.2011	
Title of publication: HSL's regional bus services' customer satisfaction survey, Autumn 2010			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract: <p>Passengers are satisfied with the service in HSL regional buses according to a survey conducted in Autumn 2010. On a scale from 1 to 5, the average overall grade for all lines was 3.93, same result as a year ago. For regional services the overall grade was 3.95, for Espoo internal services 3.89, for Vantaa internal services 3.89 and for Kerava internal services 4.10. Since last Autumn the grade has improved in regional services (3.94) and in Vantaa (3.88). In Espoo (3,93) and in Kerava (4.08) the grades have decreased compared to Autumn 2009.</p> <p>Looking at the different features of the quality of bus service, passengers are most satisfied with the drivers' friendliness (average 3.87) and the punctuality on schedules (average 3.87). Passengers are clearly more satisfied with drivers' manner of driving, tidiness of buses and comfortable fittings inside buses compared to Autumn 2009. The punctuality on schedules has decreased compared to Autumn 2009.</p> <p>The grades for Helsingin Bussiliikenne, 3.93 (3.89 a year ago) and Åbergin Linja, 4.16 (4.06 a year ago) have improved. Veolia, 3.94, Pohjolan Kaupunkiliikenne, 4.02 and Westendin Linja, 4.04 have remained at the same level comparing to last Autumn. The grade for Etelä-Suomen Linjaliikenne, 3.99, decreased compared to last Autumn (4.07 in Autumn 2009). Comparing the traffic operators, Nobina has lowest grade, 3.87, and it has decreased compared to last Autumn (3.91).</p> <p>HSL regional bus services are under a bonus system in which a target level has been determined for each service based on the overall score and questions concerning the drivers. In Vantaa internal services all lines except one reached the target level, in regional services two-third and in Espoo almost half of the lines reached the target level.</p> <p>Passengers are very satisfied with the availability of seats (4.57). The routes of the bus lines serve the passengers well (4.55). The result has clearly improved compared to last Autumn. Passengers are also clearly happier with the quickness and fluentness of travelling compared to Autumn 2009 (4.23, Autumn 2009 4.04). Passengers are quite happy with the way transfers between means of public transport goes (4.11). Travelling is considered to go very well and without disturbances (4.61). This result has improved since last Autumn (4.55). Waiting conditions at bus stops have decreased compared to Autumn 2009 (3.84, Autumn 2009 3.94).</p> <p>The selection of ticket types fits the passengers' needs well (4.21). The travel card is seen convenient and easy to use (4.63). These results have remained the same compared to Autumn 2009. The overall grade for Helsinki metropolitan area public transport is 3.93 (3.92 in 2009).</p> <p>Women account for two-third of passengers. 72 % of respondents use a period ticket and 20 % use a value ticket. 27 % use at least weekly mobile phone or mobile device to search information about routes or timetables. Most active in this matter are people aged less than 30 years. Most of the respondents over 60 years never use those services.</p> <p>The customer satisfaction survey in Autumn was conducted between 13th September and 9th November 2010 and altogether there were 11 131 interviews. During the survey there were no exceptional weather conditions.</p>			
Keywords: public transport, bus transport, customer satisfaction			
Publication series title and number: HSL publications 1/2011			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-067-7 (nid.)	Language: Finnish	Pages: 124
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-068-4 (pdf)		
HSL Helsinki Region Transport P.O. 100, 00077 HSL phone (09) 4766 4444, hsl@hsl.fi			

Sisällysluettelo

Johdanto.....	9
Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmät	9
Tutkimusaineisto	10
1 Haastattelut	11
2 Bussiliikenteen laadun ominaisuudet	12
2.1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti.....	13
2.2 Kuljettajien kyky antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	14
2.3 Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	15
2.4 Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	16
2.5 Bussit ovat siistejä	17
2.6 Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	18
2.7 Kokonaisarvosana	19
2.8 Kokonaisarvosanat paremmuusjärjestyksessä.....	20
2.9 Liikennöitsijälle annetun kokonaisarvosanan kehitys 1995–2010	25
3 Tavoitetasoon perustuvat laatukannusteet	26
3.1 Laatukannuste sopimuskohteissa.....	26
4 Tyytyväisyys linjan matkustustekijöihin	32
4.1 Istumapaikan saanti	32
4.2 Linjan reitti sopii hyvin tekemälleni matkalle	32
4.3 Matkanteon nopeus ja sujuvuus	33
4.4 Vaihtaminen	33
4.5 Järjestyshäiriöt	34
4.6 Odottamisolosuhteet	34
5 Pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen yleiset kysymykset.....	35
5.1 Lippuvalikoima	35
5.2 Matkakortin sopivuus ja helppokäyttöisyys.....	35
5.3 Matkapuhelimen käyttö aikataulutietojen etsimisessä.....	36
5.4 Yleisarvosana pääkaupunkiseudun joukkoliikenteelle.....	38
6 Vastaajien taustatiedot.....	39
6.1 Sukupuoli	39
6.2 Ikä	39
6.3 Ammatti	39
6.4 Asuinpaikka.....	39
6.5 Bussien täyttöaste.....	39
6.6 Maksutapa.....	39
6.7 Matkustususeus	43
6.8 Matkan tarkoitus.....	44
7 Arvosanojen vertailu.....	45

Johdanto

Tutkimus on tehty HSL:n toimeksiannosta.

Tutkimuksen tavoitteena on seurata seutuliikenteen sekä Espoon, Vantaan ja Keravan sisäisen liikenteen laatua, joka muodostuu kolmesta osatekijästä: palvelun laadusta, liikennöinnin laadusta ja teknisestä laadusta. Näitä osatekijöitä on mitattu tässä tutkimuksessa eri asiakastytyväisyyttä kuvastavien tekijöiden ja yleistytyväisyyden avulla. Lisäksi matkustajilla on ollut mahdollisuus vapaamuotoisesti kertoa myönteisiä ja kielteisiä kokemuksiaan käyttämiltään bussivuoroilta. Tutkimuksessa oli mukana kysymyksiä, jotka koskivat HSL:n tuottamia palveluja ja pääkaupunkiseudun joukkoliikennettä yleensä.

Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmät

Tiedot kerättiin seutuliikenteen sekä Espoon, Vantaan ja Keravan busseissa 13.9.–9.11.2010. Tiedonkeruuseen osallistui 18 Otantatutkimus Oy:n haastattelijaa.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat seutuliikenteessä sekä Espoon, Vantaan ja Keravan sisäisessä liikenteessä matkustavat vähintään 15-vuotiaat henkilöt. Tutkimukseen osallistuvat valittiin satunnaisesti bussin matkustajista, kuitenkin niin, ettei yhdestä bussista (lähdöstä) saanut osallistua kymmentä henkilöä enempää. Haastattelija jakoi lomakkeet valituille matkustajille, jotka itse täyttivät lomakkeen ja palauttivat sen haastattelijalle ennen bussista poistumistaan. Tutkimus tehtiin 72 kohteessa. Kohde voi olla yksi linja tai useamman linjan yhdistelmä.

Tutkimus toteutettiin ajallisesti hajautettuna niin, että kussakin tutkitussa kohteessa on tehty haastatteluja koko tutkimusajanjakson aikana.

Haastatteluja ei tehty Helsingin keskustasta lähtevillä linjoilla Helsingin keskustan alueella. Raja, jonka sisäpuolelle jäävällä alueella ei tehty haastatteluja, kulkee Itäkeskuksesta Jokerilinjaa pitkin Haagan liikenneympyrään ja sieltä edelleen Pikku Huopalahden kautta Salmisaaren siltoihin.

Poikkeukselliset sääolosuhteet eivät häirinneet tiedonkeruuta.

Tutkimusaineisto

Täytettyjä kyselylomakkeita kerättiin yhteensä 11131 kappaletta. Ne jakautuivat seuraavasti:

Seutuliikenne 6659 kappaletta

Espoon sisäinen liikenne 2662 kappaletta

Vantaan sisäinen liikenne 1708 kappaletta

Keravan sisäinen liikenne 102 kappaletta

Aineiston atk-käsittely on tehty Otantatutkimus Oy:n laitteistolla ja ohjelmistoilla.

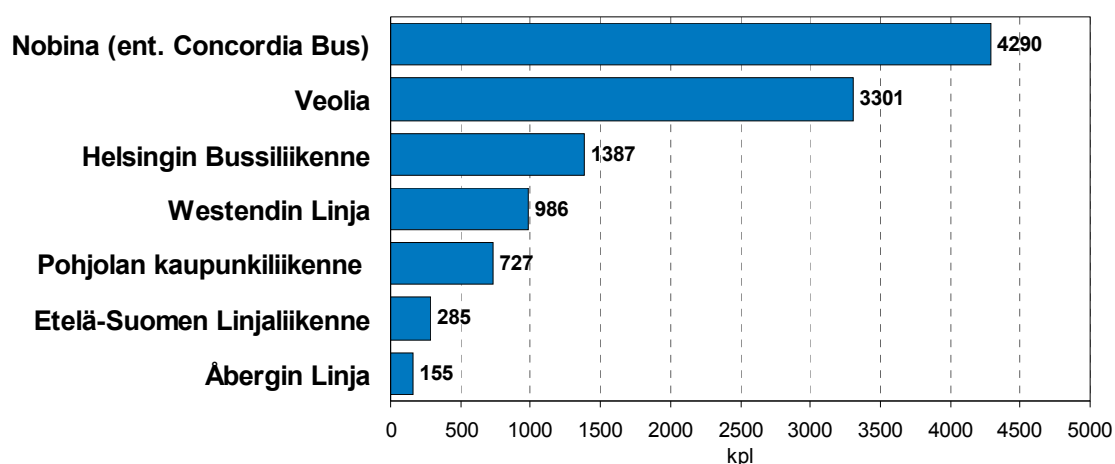
1 Haastattelut

Alla olevissa kuvissa on havainnollistettu tutkimusnäytteen rakennetta. Niistä ilmenee haastattelujen määrä liikennöitsijöittäin ja haastatteluajan suhteen.

- Liikennöitsijöittäin eniten haastatteluja tehtiin Nobinalla
- Toinen matkustajamäärältään suuri liikennöitsijä on Veolia
- Suurin osa haastatteluista on tehty aamu- ja iltapäiväruuhkien aikana

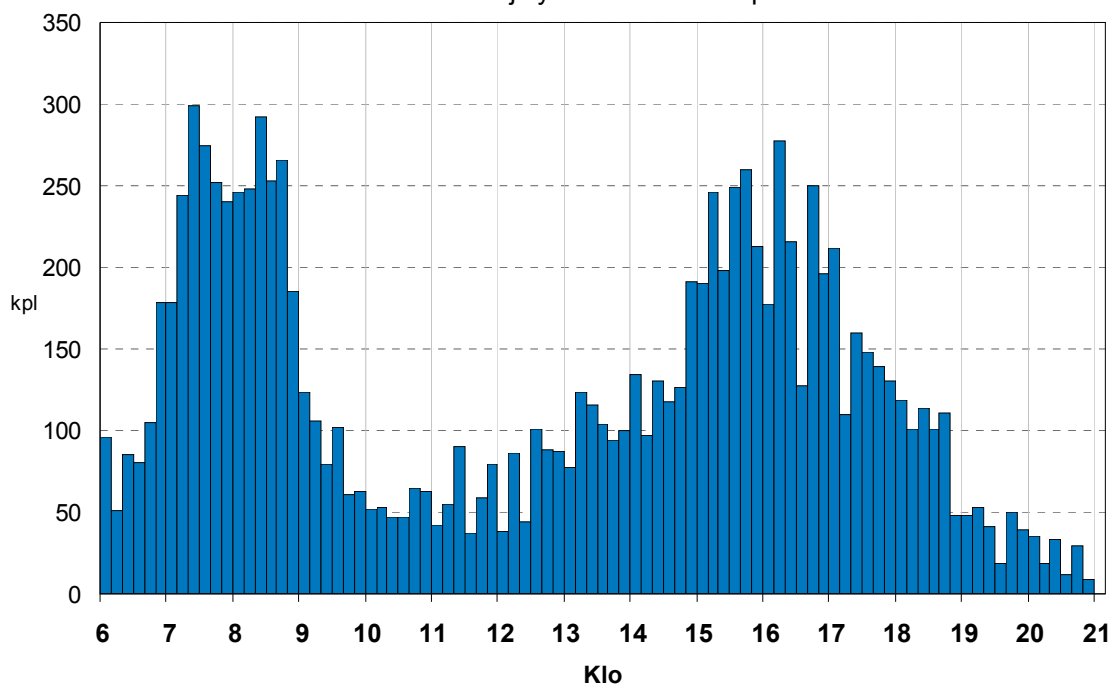
Haastattelut liikennöitsijöittäin

Haastatteluja yhteensä 11 131 kpl



Haastattelut kellonajan mukaan

Haastatteluja yhteensä 11 131 kpl



2 Bussiliikenteen laadun ominaisuudet

Vastaajia pyydettiin arvioimaan HSL:n bussiliikenteen palvelun laatua kuuden eri tekijän avulla sekä antamaan liikennöitsijälle palvelusta kokonaisarvosana. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kutakin ominaisuutta sen mukaan ”missä määrin ominaisuudet sopivat linjan palveluun?” Vastausvaihtoehdot olivat: 1 = erittäin huonosti, 2 = melko huonosti, 3 = keskikertaisesti, 4 = melko hyvin ja 5 = erittäin hyvin. Vastatessaan matkustajaa pyydettiin ajattelemaan juuri sitä linjaa, jolla hän kyseisellä hetkellä matkusti.

Arvioitavat osatekijät olivat seuraavat:

- 1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- 2 Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja
- 3 Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sopiva
- 4 Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan
- 5 Bussit ovat siistejä
- 6 Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä

Näiden osatekijöiden lisäksi vastaajat antoivat liikennöitsijäkohtaisen kokonaisarvion linjan liikenteen hoidosta myös viisiportaisella asteikolla.

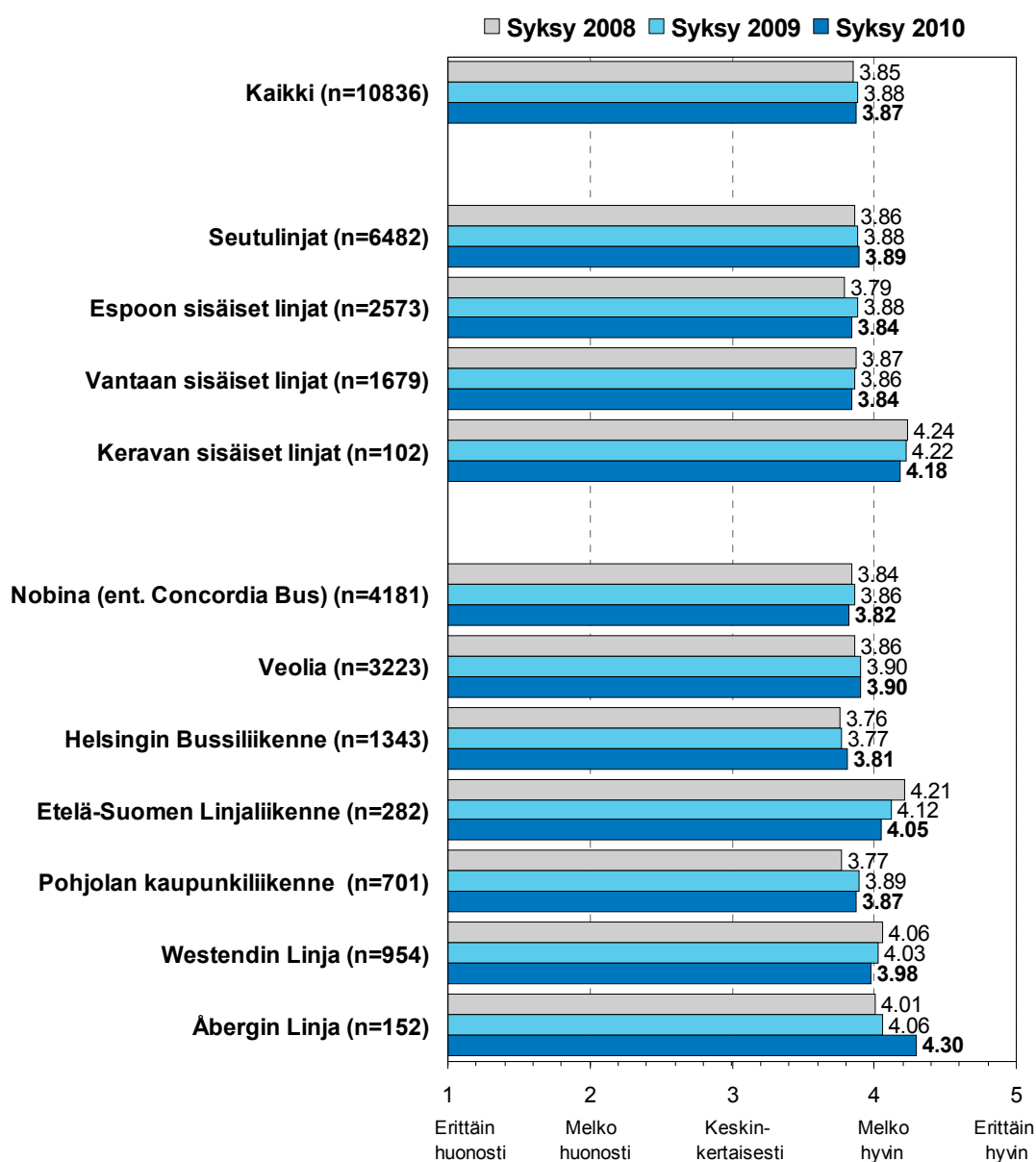
Varsinaisen laadun arvioinnin lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus omin sanoin antaa palautetta liikennöitsijälle.

2.1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti

- Arvio kuljettajien ystävällisyydestä ei ole muuttunut syksyyn 2009 verrattuna
- Espoon sisäisillä linjoilla arvosana hieman heikkeni
- Parhaimmat arviot saivat Etelä-Suomen Linjaliikenne ja Åbergin Linja
- Syksyyn 2009 verrattuna Nobinan ja Westendin Linjan tulos heikkeni, Helsingin Bussiliikenteen ja Åbergin Linjan tulos parani

Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti

n=vastanneet syksy 2010

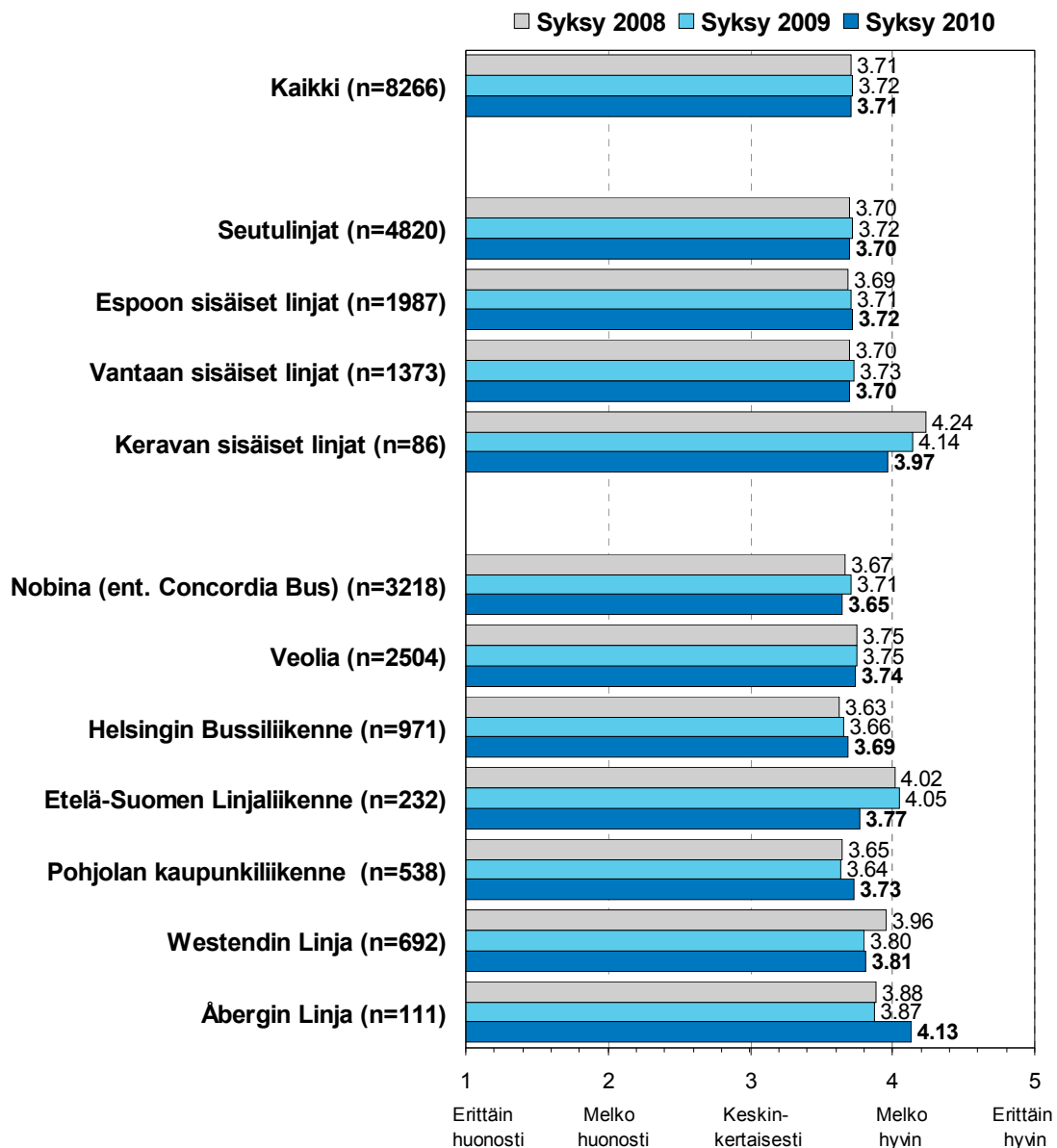


2.2 Kuljettajien kyky antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja

- Arvio kuljettajien kyvystä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja on syksyn 2009 tasolla
- Keravalla tulos heikkeni, muualla pysyi ennallaan
- Åbergin Linja sai parhaan arvion ja sen tulos parani viime syksyyn verrattuna
- Viime syksyyn verrattuna Nobinan ja Etelä-Suomen Linjaliikenteen tulokset heikkenivät, Pohjolan Kaupunkiliikenteen puolestaan parani

Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja

n=vastanneet syksy 2010

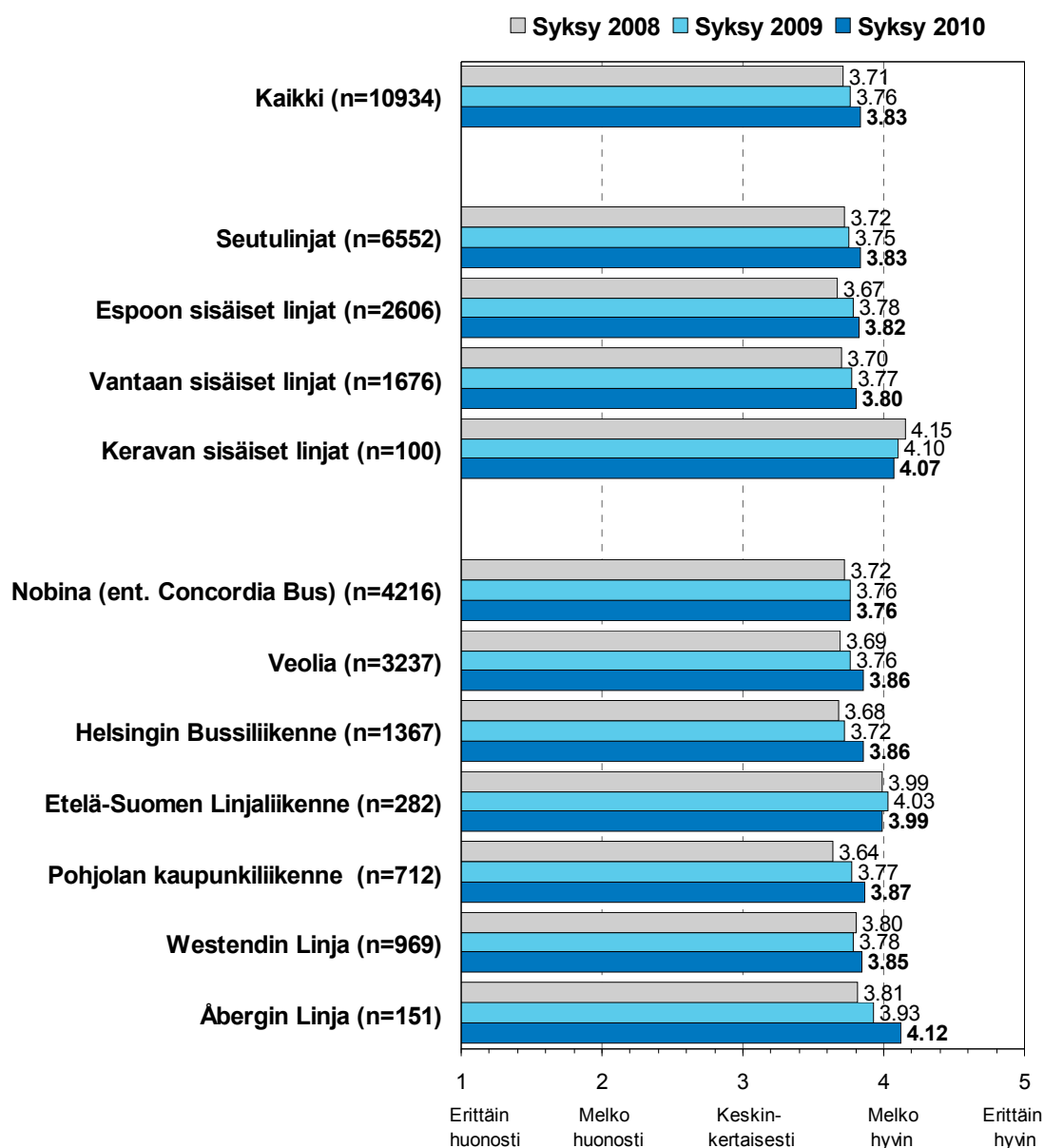


2.3 Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva

- Tyytyväisyys kuljettajien ajotapaan on selvästi parantunut syksyyn 2009 verrattuna
- Seutulinoilla tyytyväisyys kuljettajien ajotapaan parani eniten
- Veolian, Helsingin Bussiliikenteen, Pohjolan Kaupunkiliikenteen, Westendin Linjan ja Åbergin Linjan kuljettajien arvosanat ajotavasta paranivat syksyyn 2009 verrattuna

Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva

n=vastanneet syksy 2010

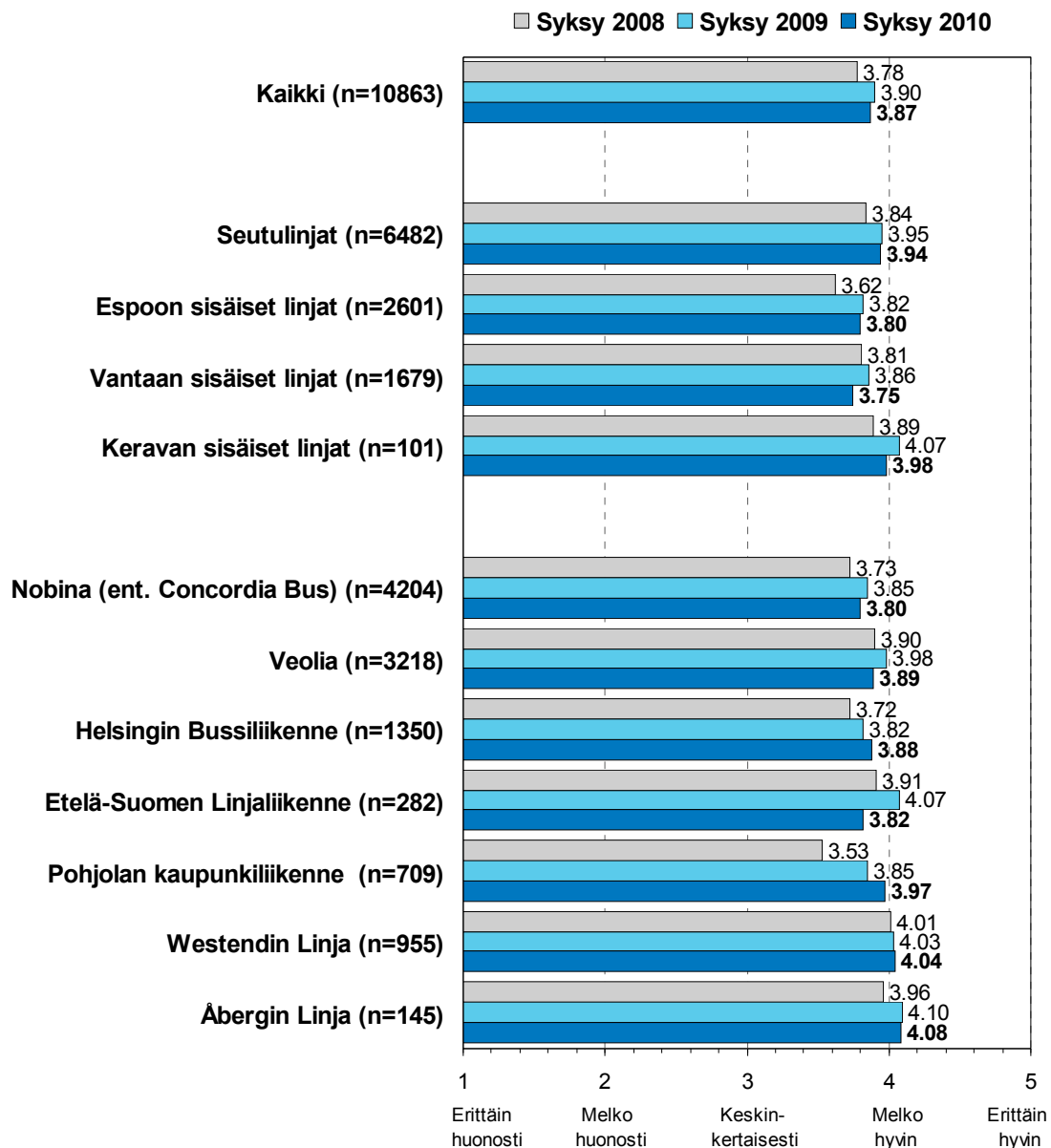


2.4 Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan

- Tyytyväisyys aikataulun mukaiseen liikennöintiin heikkeni hieman
- Vantaalla ja Keravalla arvosanat heikkenivät syksyyn 2009 verrattuna
- Liikennöitsijöistä parhaimman arvosanan saivat Westendin Linja ja Åbergin Linja
- Nobinan, Veolian ja Etelä-Suomen Linjaliikenteen tulokset heikkenivät, Helsingin Bussiliikenteen ja Pohjolan Kaupunkiliikenteellä arvosanat paranivat viime vuoteen verrattuna

Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan

n=vastanneet syksy 2010

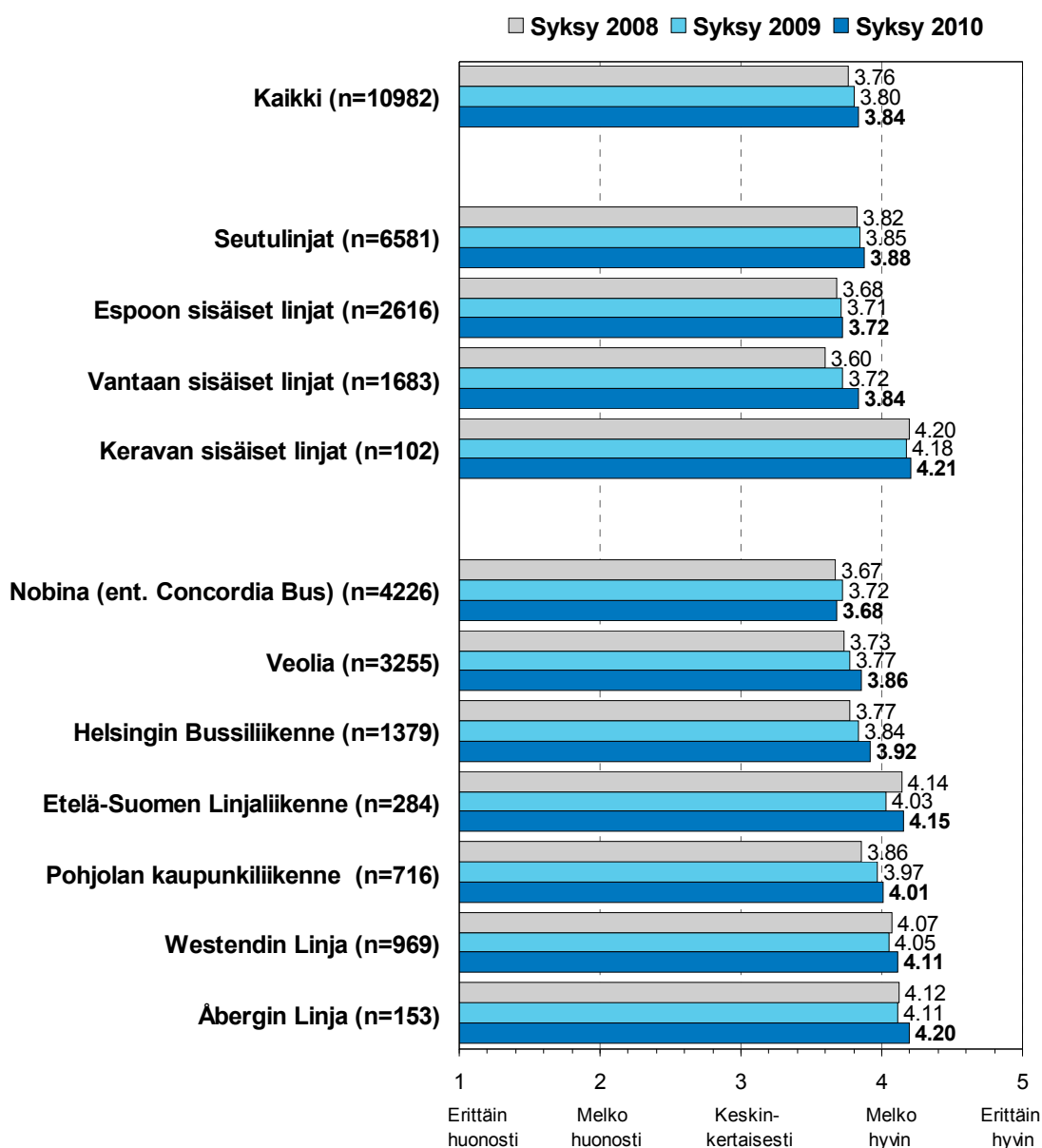


2.5 Bussit ovat siistejä

- Tyytyväisyys bussien siisteyteen on vahvistunut syksyyn 2009 verrattuna
- Tyytyväisyys bussien siisteyteen on korkein Keravalla. Eniten tyytyväisyys lisääntyi Vantaalla
- Tyytyväisyys bussien siisteyteen on suurin Etelä-Suomen Linjaliikenteellä, Westendin Linjalla ja Åbergin Linjalla
- Veolialla ja Helsingin Bussiliikenteellä matkustajien tyytyväisyys bussien siisteyteen on selvästi parantunut, Nobinalla heikentynyt.

Bussit ovat siistejä

n=vastanneet syksy 2010

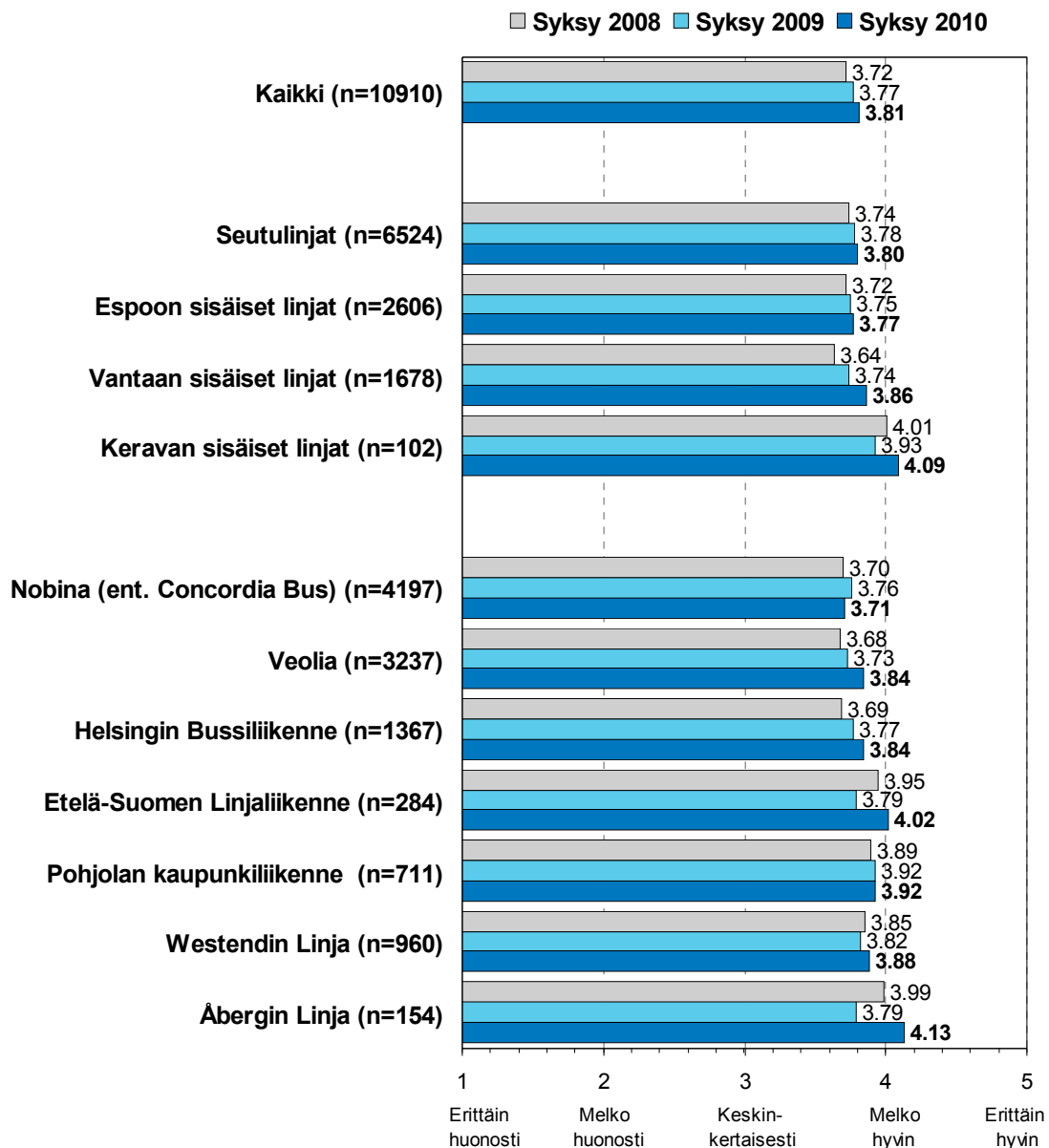


2.6 Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä

- Tyytyväisyys matkustusmukavuuteen on lisääntynyt syksyyn 2009 verrattuna
- Tyytyväisyys lisääntyi hieman kaikilla linjaryhmillä
- Liikennöitsijöittäin tyytyväisyys matkustusmukavuuteen parani Veolialla, Helsingin Bussiliikenteellä, Etelä-Suomen Linjaliikenteellä ja Åbergin Linjalla. Tyytyväisyys Nobinan bussien matkustusmukavuuteen on heikentynyt.

Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä

n=vastanneet syksy 2010

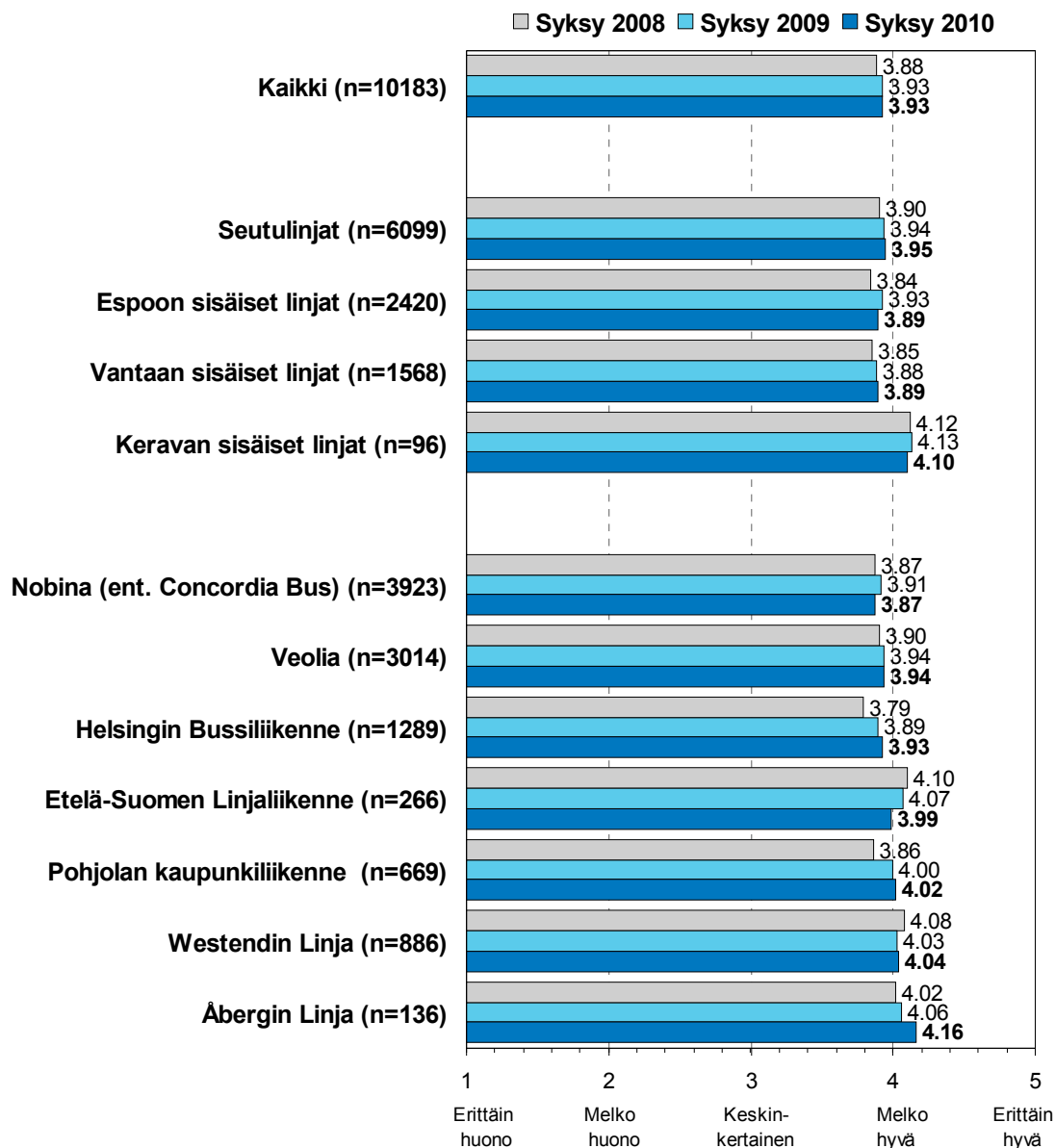


2.7 Kokonaisarvosana

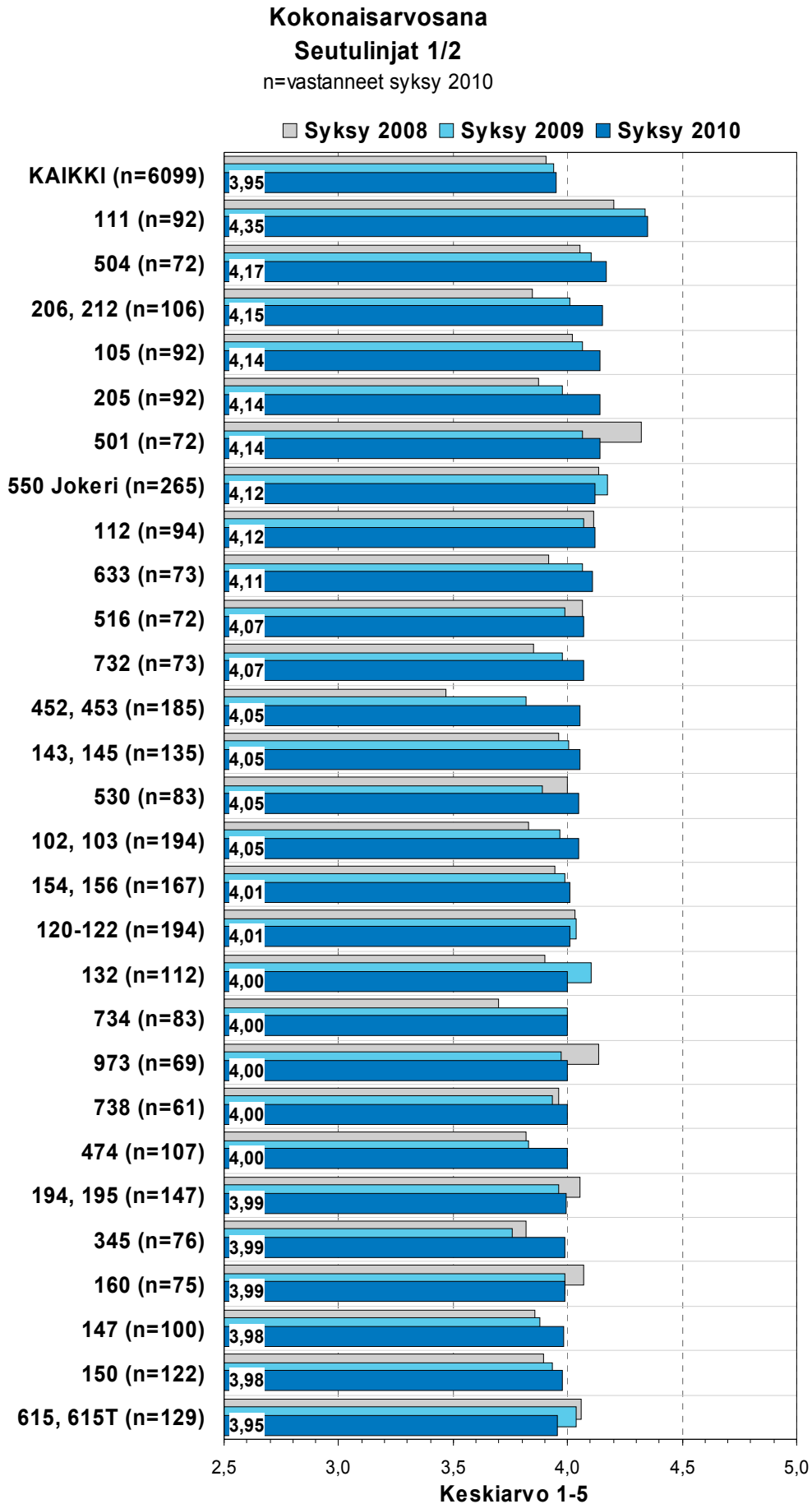
- Kokonaisarvosana (3,93) on sama kuin syksyllä 2009
- Kokonaisarvosana heikkeni hieman Espoossa
- Liikennöitsijöittäin kokonaisarvosana oli korkein (yli 4) Pohjolan Kaupunkiliikenteellä, Westendin Linjalla ja Åbergin Linjalla
- Kokonaisarvosana parani syksyyn 2009 verrattuna Helsingin Bussiliikenteellä ja Åbergin Linjalla. Nobinan ja Etelä-Suomen Linjaliikenteen kokonaisarvosana heikkeni hieman.

Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta

n=vastanneet kevät 2010



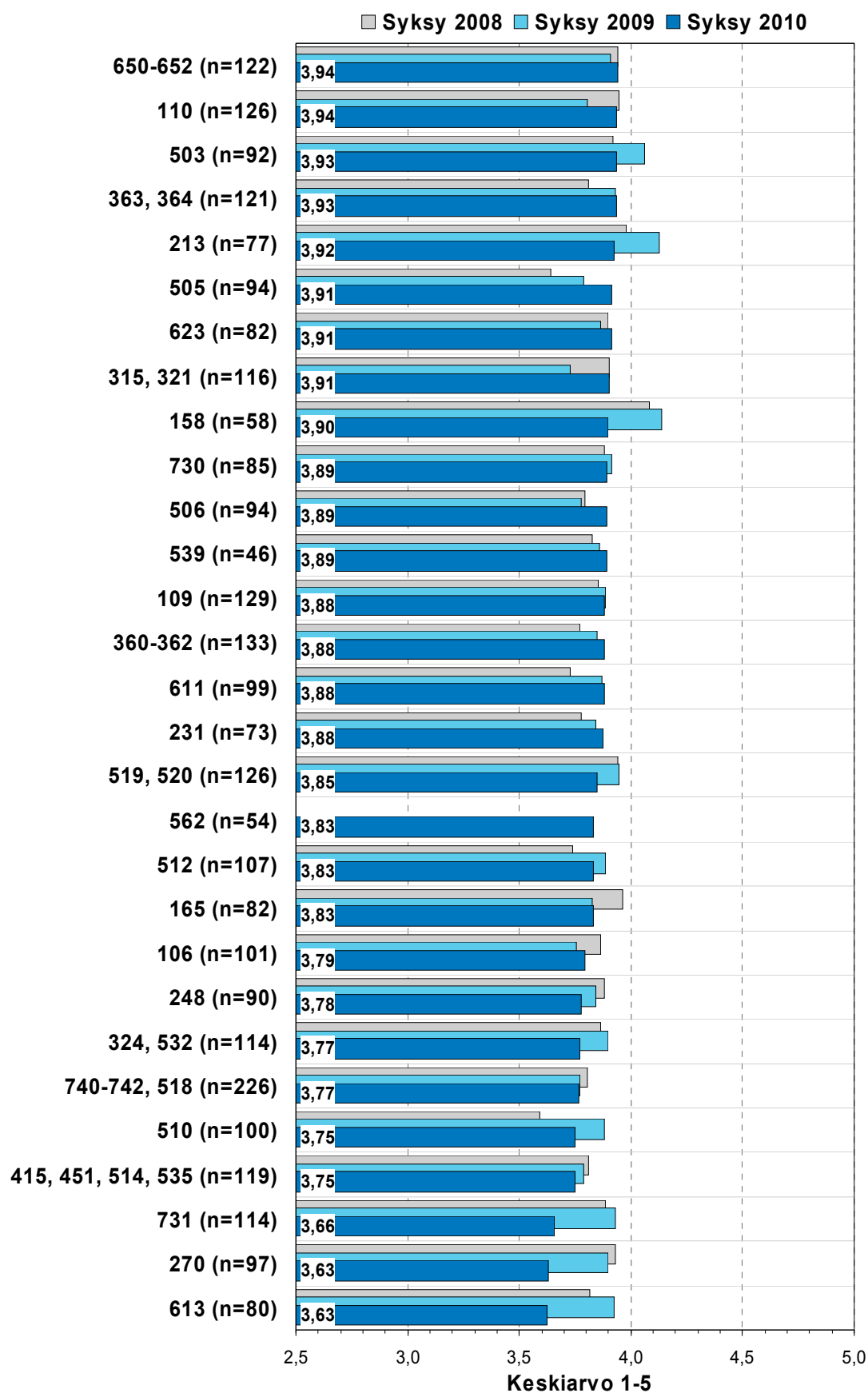
2.8 Kokonaisarvosanat paremmuusjärjestyksessä



Kokonaisarvosana

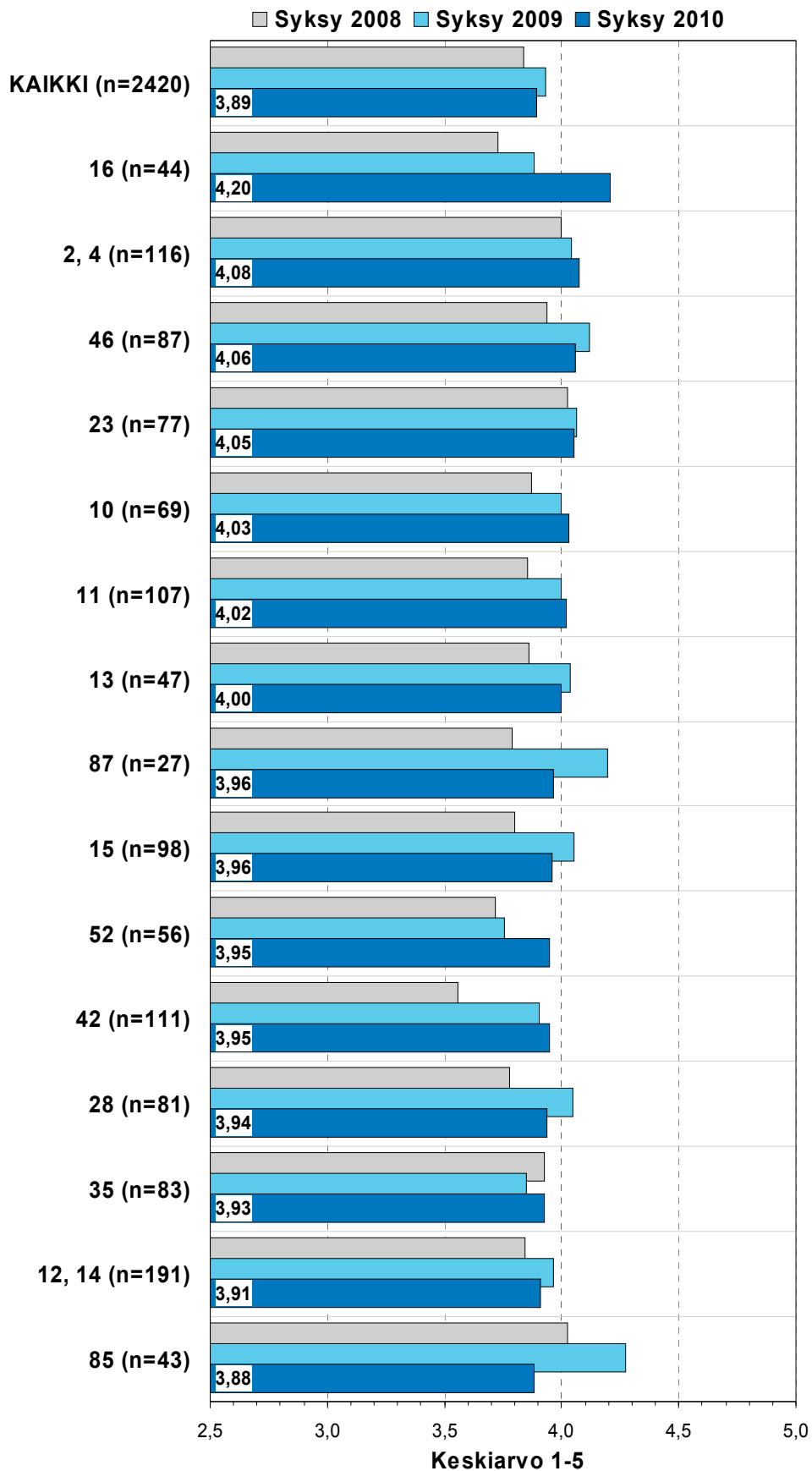
Seutulinjat 2/2

n=vastanneet syksy 2010

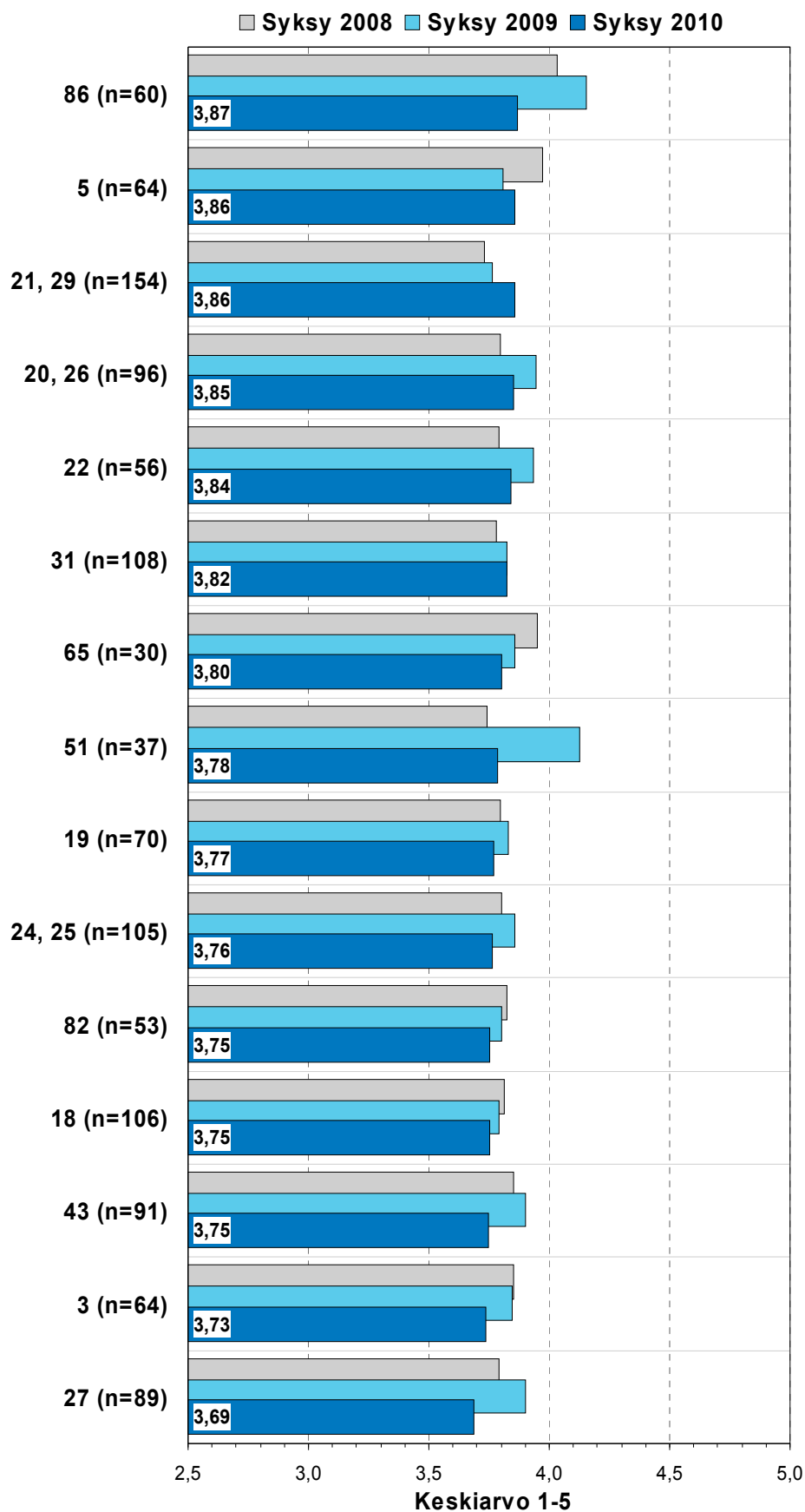


Kokonaisarvosana Espoon sisäiset linjat 1/2

n=vastanneet syksy 2010

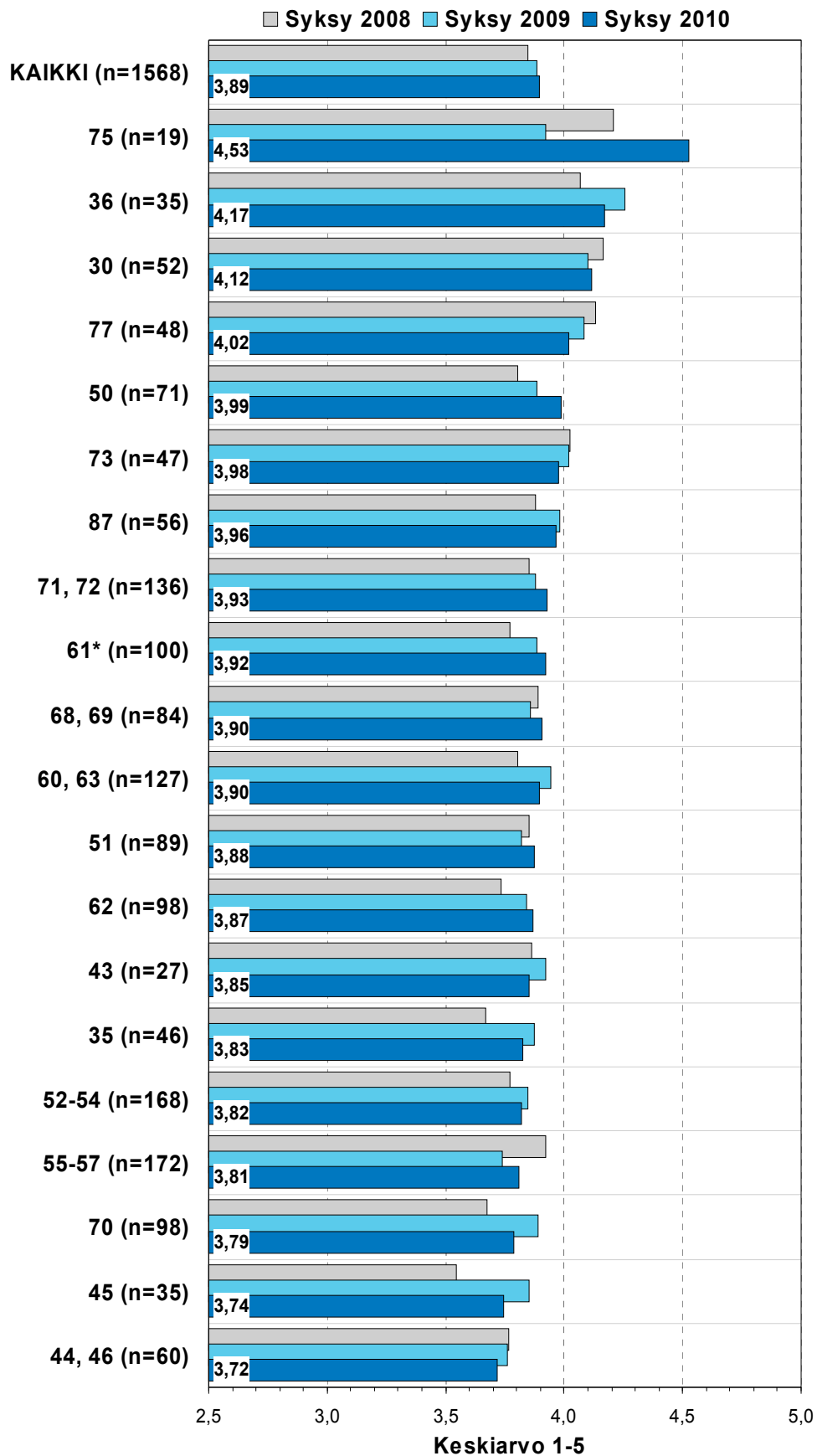


Kokonaisarvosana
Espoon sisäiset linjat 2/2
 n=vastanneet syksy 2010



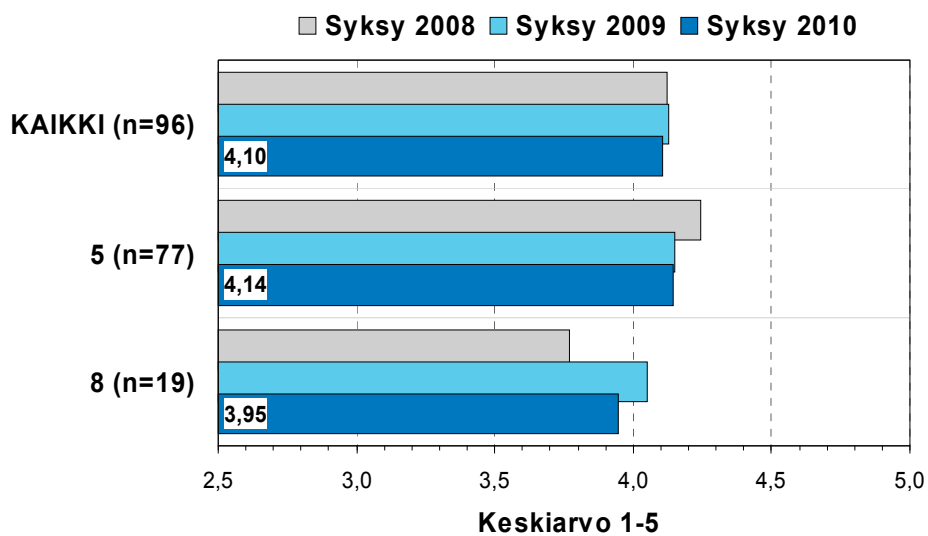
Kokonaisarvosana Vantaan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010



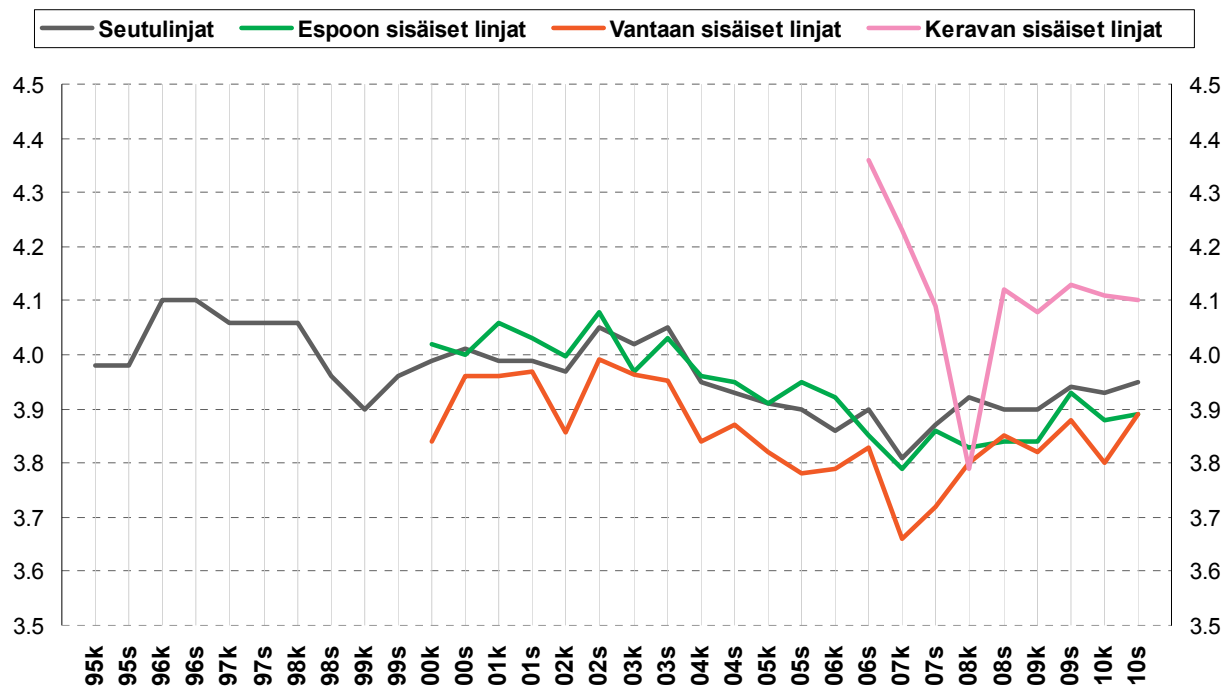
* syksy 2008 vanha V61 (lentokenttä - Mellunmäki)

**Kokonaisarvosana
Keravan sisäiset linjat**
n=vastanneet syksy 2010



2.9 Liikennöitsijälle annetun kokonaisarvosanan kehitys 1995–2010

Liikennöitsijöille annetun kokonaisarvosanan kehitys 1995-2010



3 Tavoitetasoon perustuvat laatukannusteet

3.1 Laatukannuste sopimuskohteissa

HSL:n järjestämässä bussiliikenteessä on kilpailukierrokselta 2001/2 alkaen ollut käytössä laatuarvosanan tavoitetasoon perustuva laatukannustejärjestelmä, johon kuuluvat nyt kaikki seutuliikenteen sekä Espoon ja Vantaan sisäisen liikenteen sopimukset.

Laatuarvosana lasketaan linjakohtaisen kokonaisarvosanan ja kuljettajaa koskevien kysymysten perusteella painotettuna keskiarvona (kokonaisarvosana 50 %, kuljettajan asiakaspalvelu 20 %, ajotapa 20 %, neuvonta 10 %). Tavoitetaso on määritelty kohdekohtaisesti suunnitellun palvelutason ja aikaisempien tutkimustulosten perusteella. Tavoitetason ylittävästä laatuarvosanasta maksetaan bonusta enintään 3 % kohteen korvaussummasta. Tavoitetason alittaminen edellyttää liikennöitsijältä korjaavia toimenpiteitä ja vakavissa tapauksissa voidaan määrätä sanktioita.

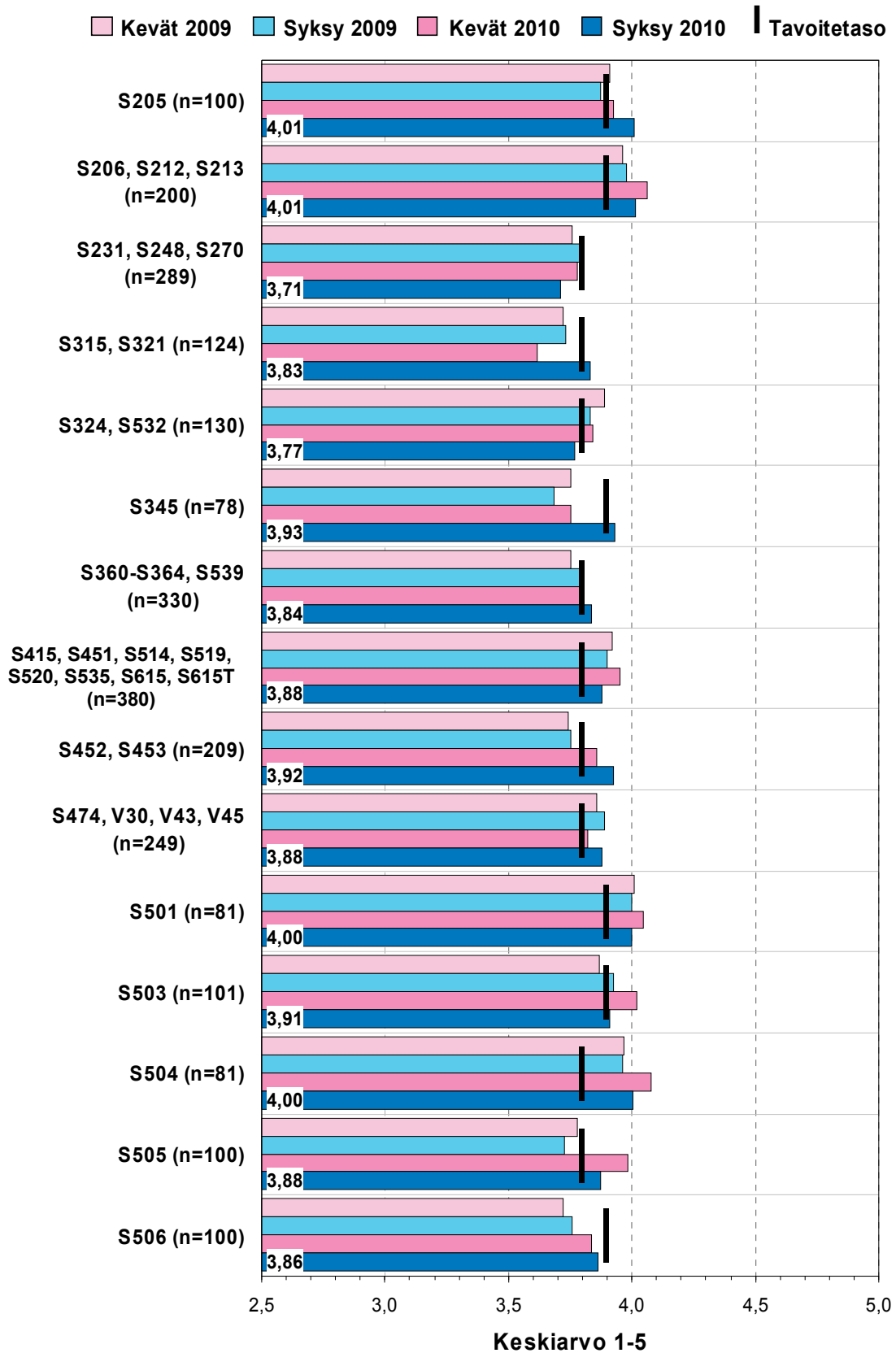
Tavoitetason saavutti seutuliikenteessä kaksi kolmasosaa, suunnilleen yhtä moni kuin syksyllä 2009. Yhdessä kohteessa jäätin selvästi alle tavoitetason (yli 0,1).

Espoon sisäisessä liikenteessä kuusi kohdetta saavutti tavoitetason ja seitsemän jäi sen alle. Kolme kohteista jäi huomattavasti alle tavoitetason (yli 0,1). Tulos oli huonompi kuin syksyllä 2009.

Vantaalla lähes kaikki kohteet saavuttivat tavoitetason, vain yksi jäi vakavasti tavoitetason alle (yli 0,2). Vantaan tulos oli parempi kuin syksyllä 2009.

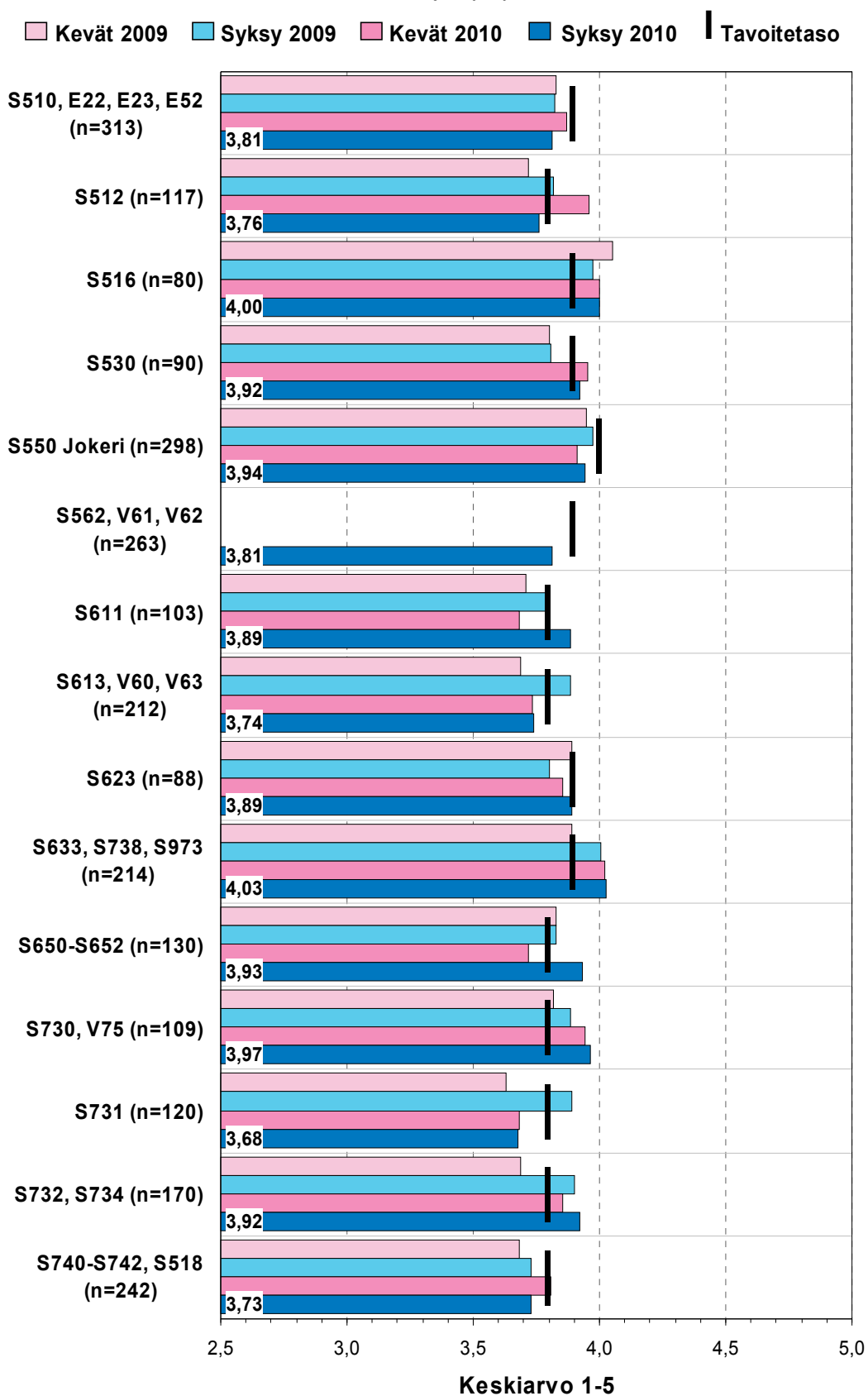
Kohteiden laatuarvosanat ja tavoitetasot Seutulinjat 2/3

n=kaikki vastaajat syksy 2010



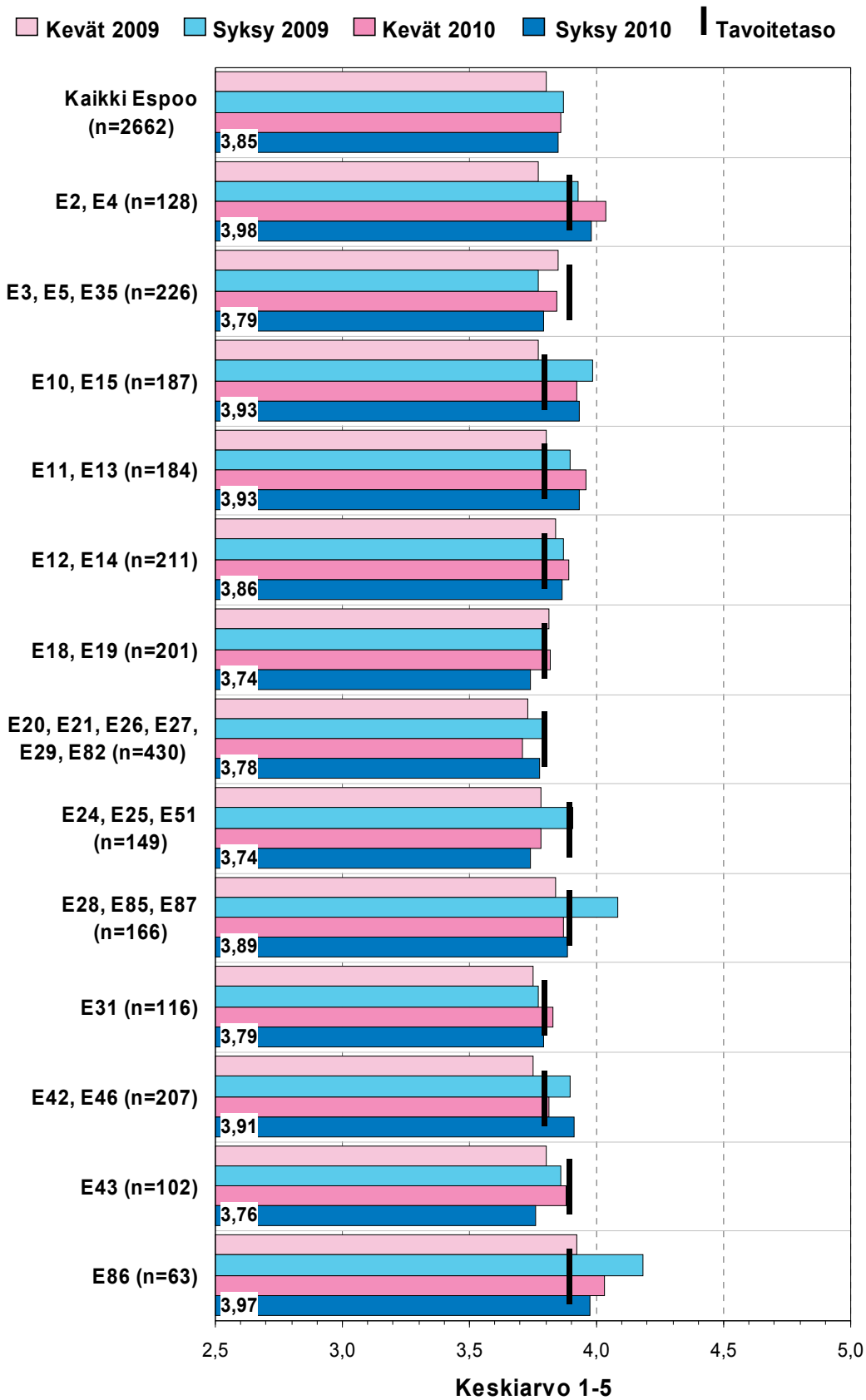
Kohteiden laatuarvosanat ja tavoitetasot Seutulinjat 3/3

n=kaikki vastaajat syksy 2010



Kohteiden laatuarvosanat ja tavoitetasot Espoo

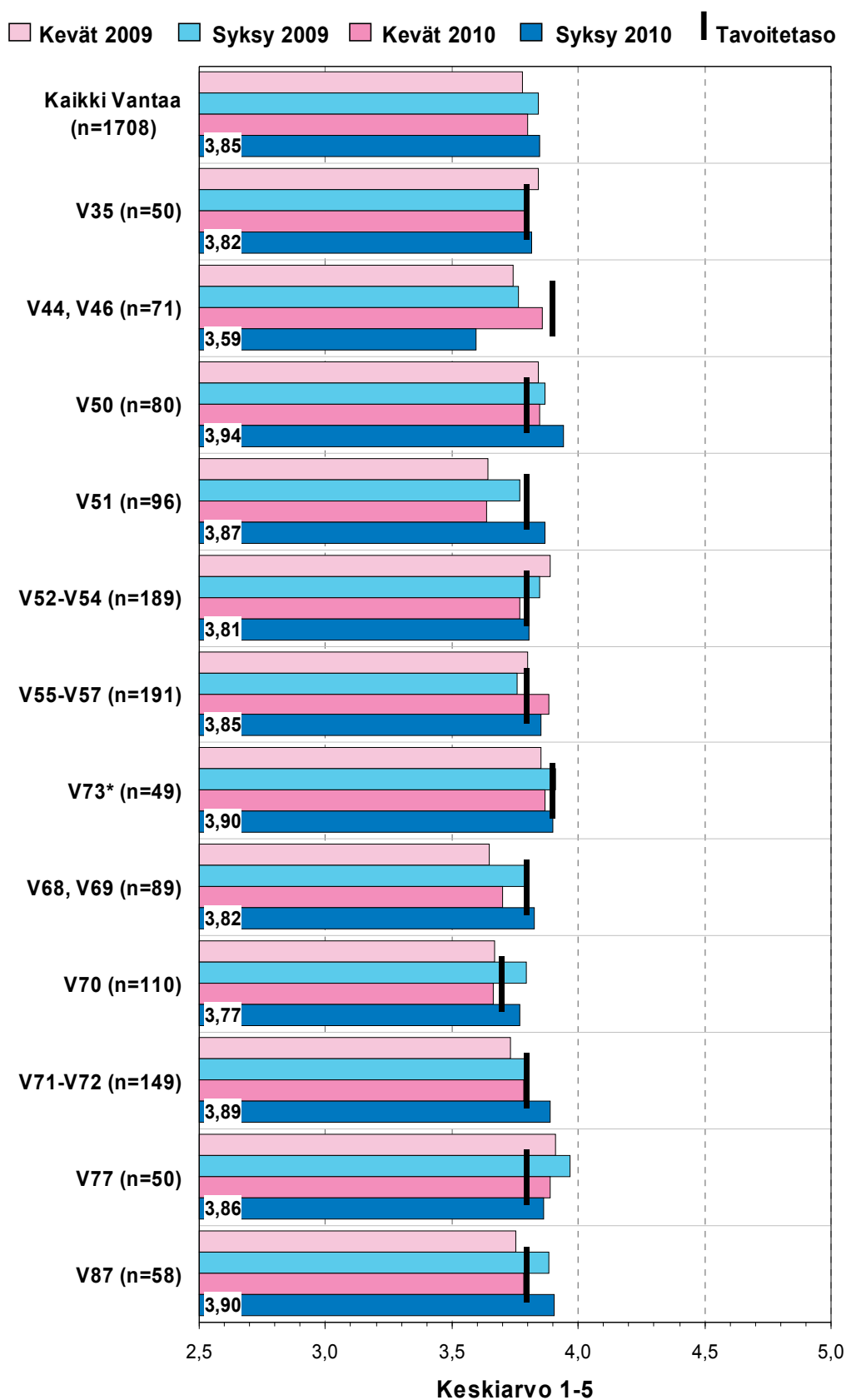
n=kaikki vastaajat syksy 2010



Kohteiden laatuarvosanat ja tavoitetasot

Vantaa

n=kaikki vastaajat syksy 2010



* Vertailutieto kevät 2009 V67 ja V73 yhdessä

4 Tyytyväisyys linjan matkustustekijöihin

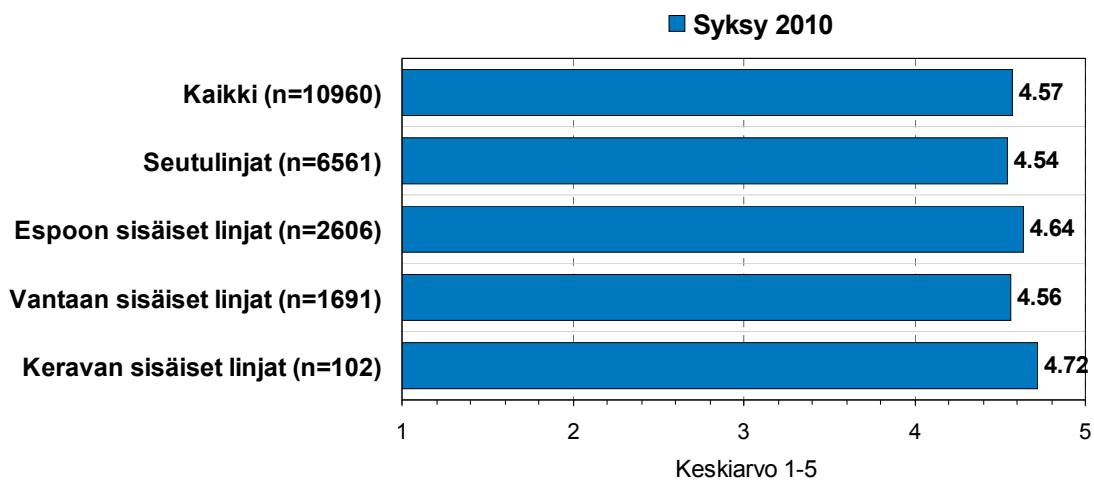
4.1 Istumapaikan saanti

Tässä tutkimuksena kysyttiin ensimmäisen kerran keväällä 2010 istumapaikan saannista tutkimusajankohtana. Istumapaikan saantiin oli syksyllä 2010 tyytyväisiä 91 % ja peräti kaksi kolmasosaa oli erittäin tyytyväisiä.

Espoon ja Keravan sisäisen liikenteen matkustajat olivat kaikkein tyytyväisimpiä istumapaikan saantiin.

Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla

n=vastanneet syksy 2010

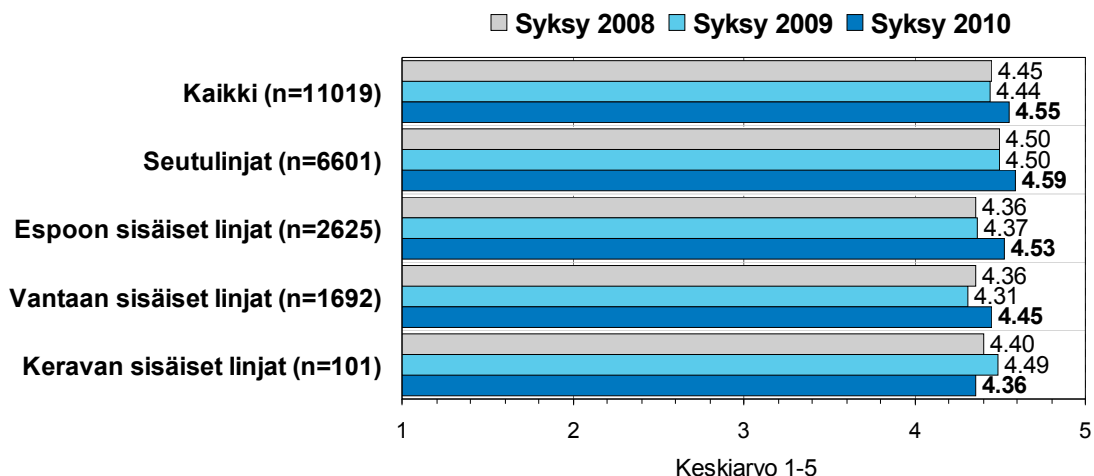


4.2 Linjan reitti sopii hyvin tekemälleni matkalle

Linjan reitti sopii 90 %:n mielestä hyvin heidän tekemälleen matkalle. Tyytyväisyys reitin sopivuuteen on selvästi lisääntynyt syksyyn 2009 verrattuna. Tyytyväisyys on selvästi parantunut kaikissa linjaryhmissä Keravaa lukuun ottamatta.

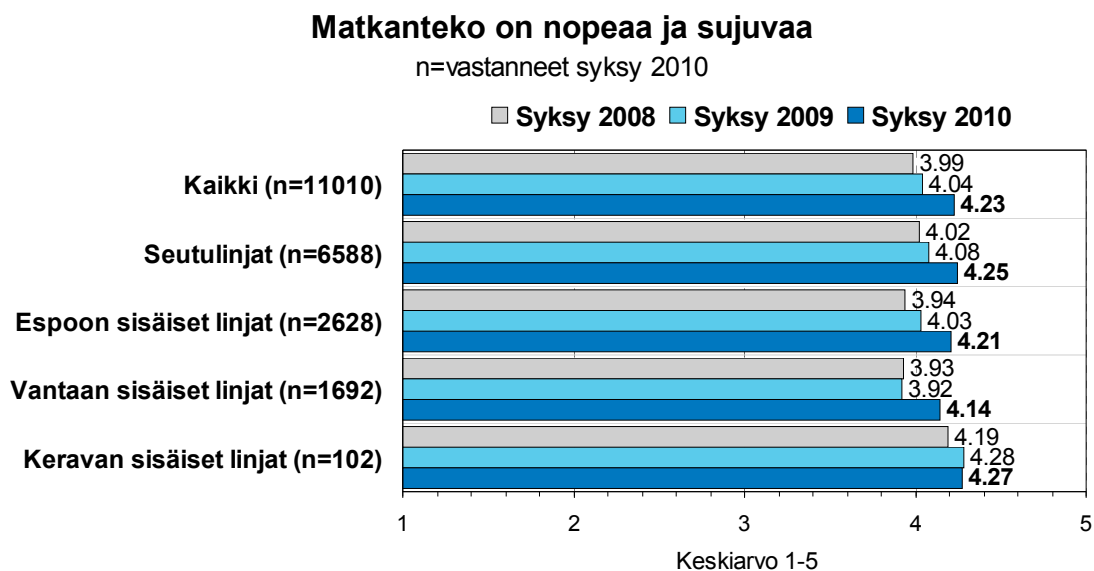
Linjan reitti sopii hyvin tekemälleni matkalle

n=vastanneet syksy 2010



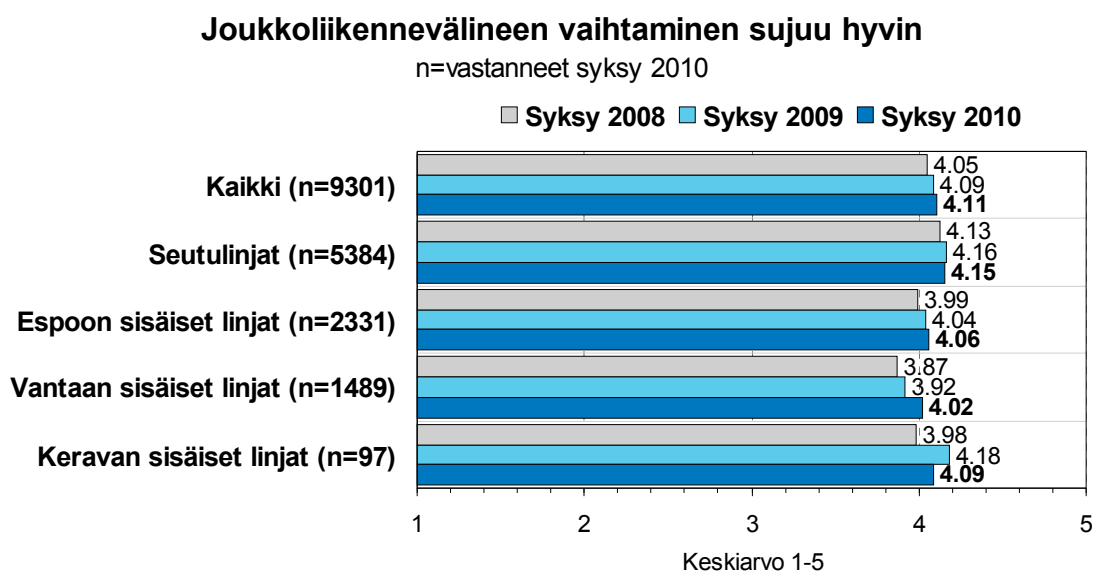
4.3 Matkanteon nopeus ja sujuvuus

Matkantekoa pitää nopeana ja sujuvana 83 % vastaajista. Tyytyväisyys matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen on selvästi lisääntynyt syksyyn 2009 verrattuna seutuliikenteessä, Espoossa ja Vantaalla. Kaikkein tyytyväisimpiä ovat edelleen Keravan matkustajat.



4.4 Vaihtaminen

Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu vastaajista 68 %:n mielestä erittäin tai melko hyvin. Tyytyväisyys vaihtamisen sujuvuuteen on viime vuoden tasolla. Tyytyväisyys vaihtamisen sujuvuuteen on lisääntynyt Vantaalla, joskin siellä edelleen vaihtaminen sujuu hiukan muita linja-alueita huonommin.

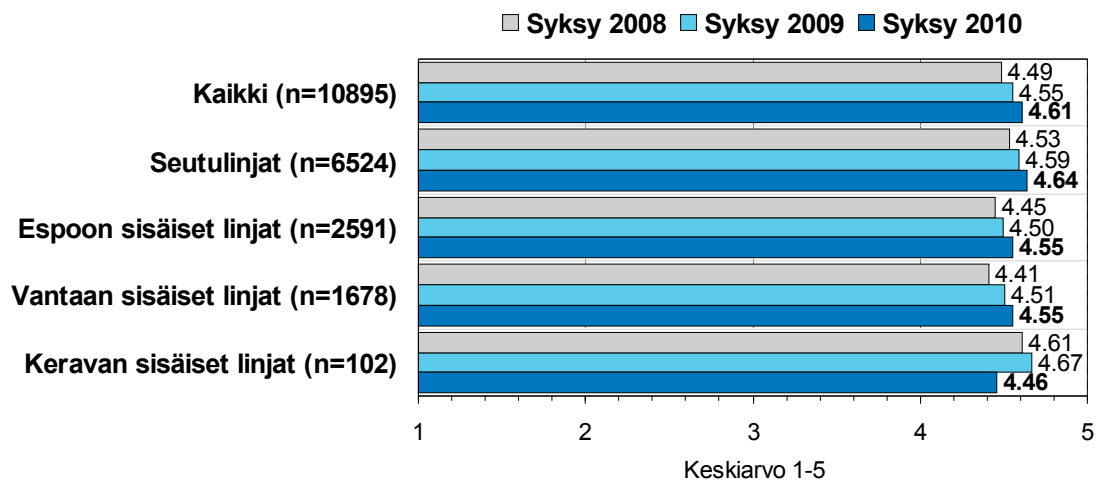


4.5 Järjestyshäiriöt

Lähes kaikkien matkustajien (93 %) mielestä matkat sujuvat ilman järjestyshäiriöitä. Tyytyväisyys matkustamisen häiriöttömyyteen on lisääntynyt syksyyn 2009 verrattuna seutu-liikenteessä, Espoossa ja Vantaalla. Vastaajista vain 1 % on sitä mieltä, että matkat sujuvat huonosti järjestyshäiriöiden vuoksi.

Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä

n=vastanneet syksy 2010

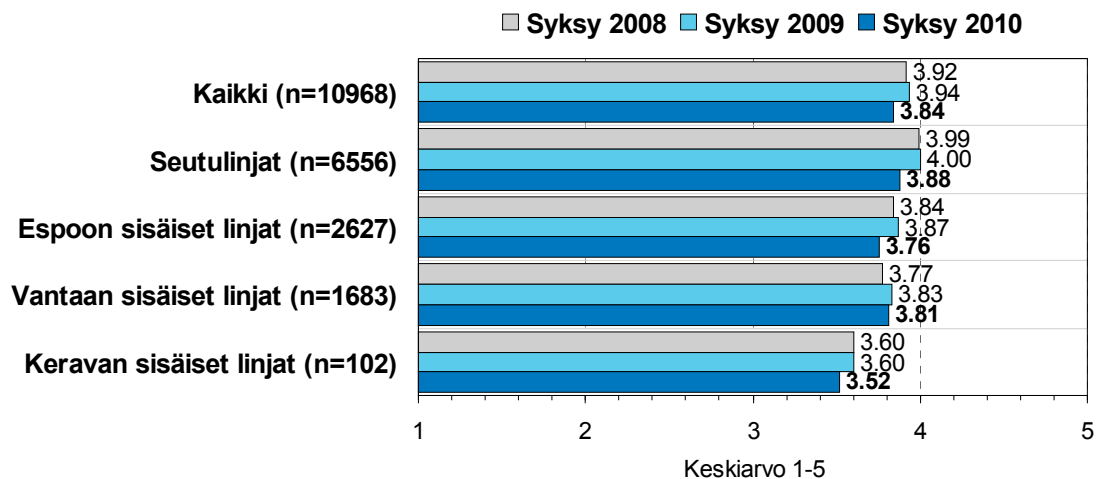


4.6 Odottamisolosuhteet

Matkustajien mielestä odottamisolosuhteet pysäkeillä ovat kohtalaiset hyvät. Erittäin tai melko hyvinä odottamisolosuhteita pitää 68 % vastaajista. Tyytyväisyys odottamisolosuhteisiin on hieman vähentynyt viime syksyyn verrattuna. Tyytyväisimpiä odottamisolosuhteisiin ovat seutuliikenteen matkustajat, vähiten tyytyväisiä Keravan matkustajat. Tyytymättömiä odottamisolosuhteisiin on 8 % matkustajista.

Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät

n=vastanneet syksy 2010



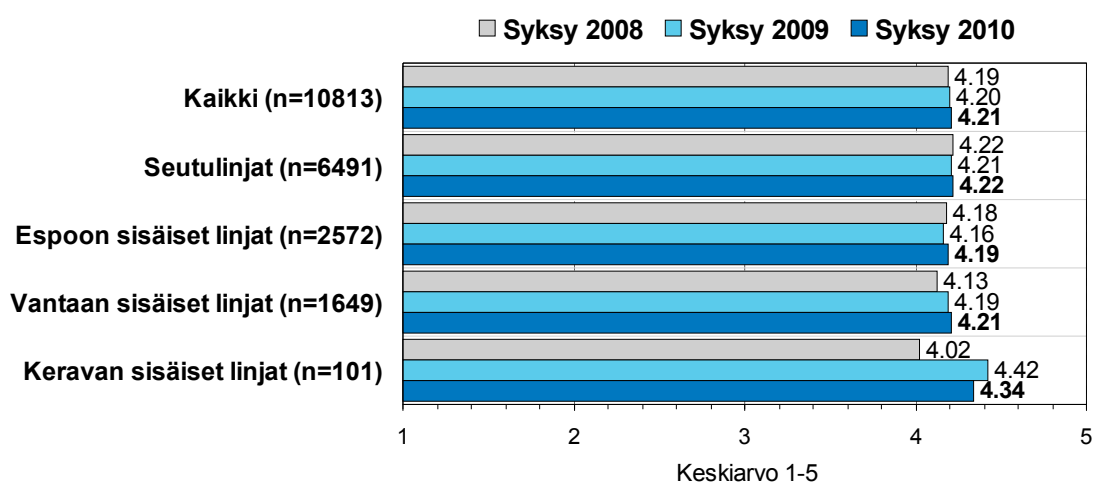
5 Pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen yleiset kysymykset

5.1 Lippuvalikoima

Selvän enemmistön mielestä (82 %) pääkaupunkiseudun lippuvalikoima vastaa heidän tarpeitaan erittäin tai melko hyvin. Arviot ovat hieman parantuneet Espoossa ja heikentyneet Keravalla viime syksyyn verrattuna. Erittäin tai melko huonosti lippuvalikoima vastaa vastaajista 4 %:n tarpeita.

Pääkaupunkiseudun lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani

n=vastanneet syksy 2010

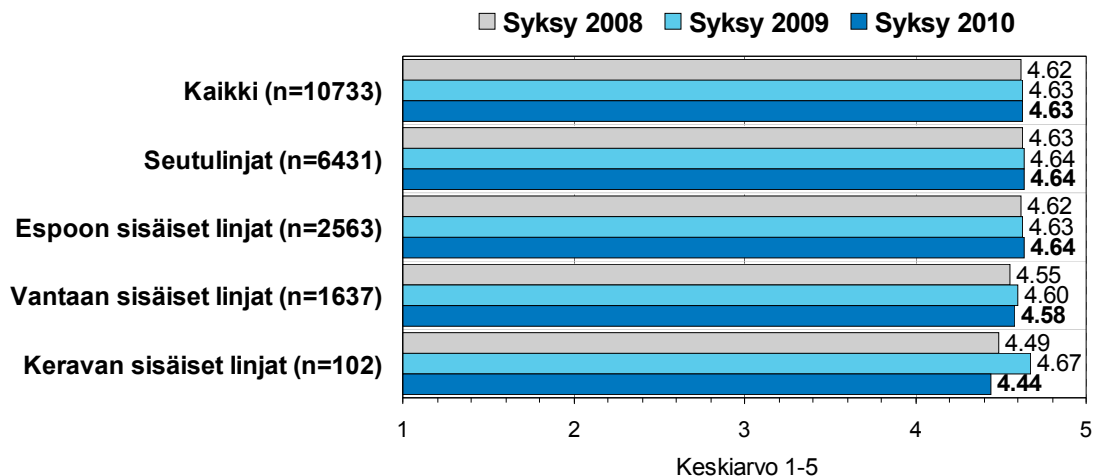


5.2 Matkakortin sopivuus ja helppokäyttöisyys

Matkakorttia pitää itselleen sopivana ja helppokäyttöisenä 91 % vastaajista. Tulos on samalla tasolla kuin syksyllä 2009. Tyytyväisimpiä ovat seutuliikenteen ja Espoon bussiliikenteen käyttäjät

Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen

n=vastanneet syksy 2010



5.3 Matkapuhelimen käyttö aikataulutietojen etsimisessä

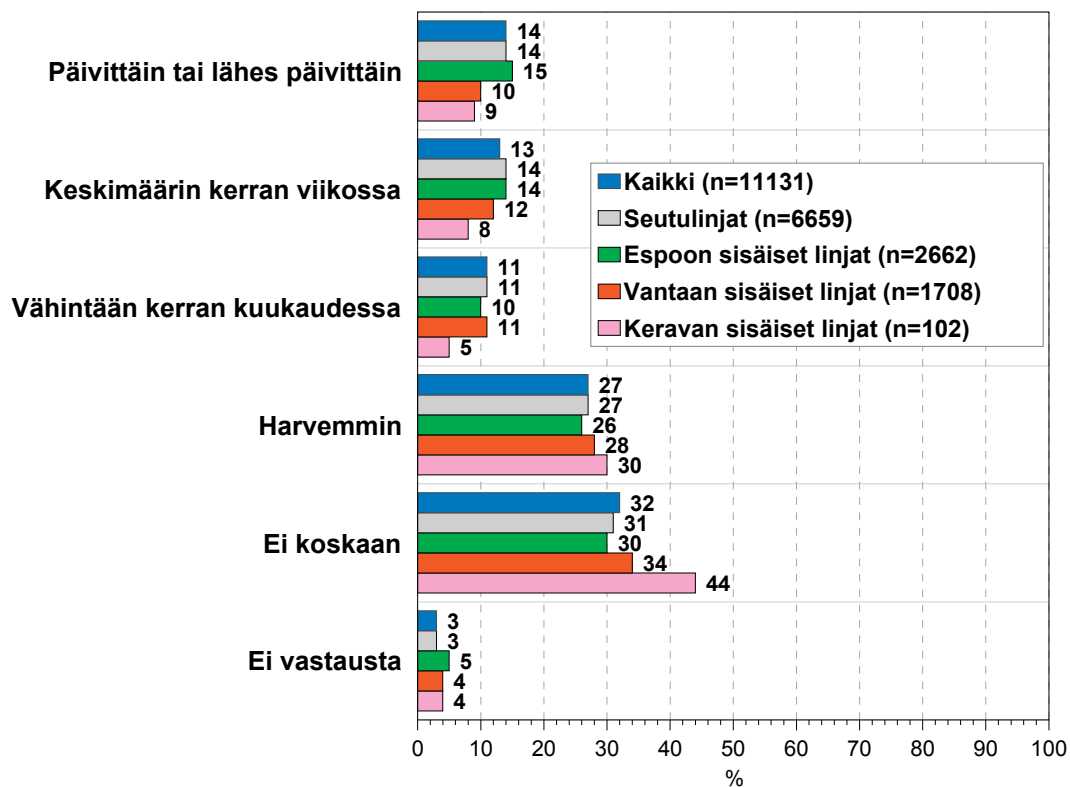
Runsa neljännes (27 %) matkustajista etsii matkapuhelinta tai muuta mobiililaitetta käyttäen tietoja joukkoliikenteen reitti- tai aikatauluista vähintään viikoittain. Kolmannes matkustajista ei käytä koskaan matkapuhelinta tai mobiililaitetta reitti- ja aikataulutietojen etsimiseen.

Useimmin matkapuhelinta tai muuta mobiililaitetta käyttävät Espoon sisäisen liikenteen matkustajat, vähiten Keravan sisäisen liikenteen matkustajat. Ikäryhmittäin ahkerimpia matkapuhelimen tai muun mobiililaitteen käyttäjiä reitti- ja aikataulutietojen etsinnässä ovat 20–29-vuotiaat, selvästi vähiten käyttävät yli 60-vuotiaat

Käytättekö matkapuhelinta tai muuta mobiililaitetta joukkoliikenteen reitti- tai aikataulutietojen etsimiseen

Linjaryhmät

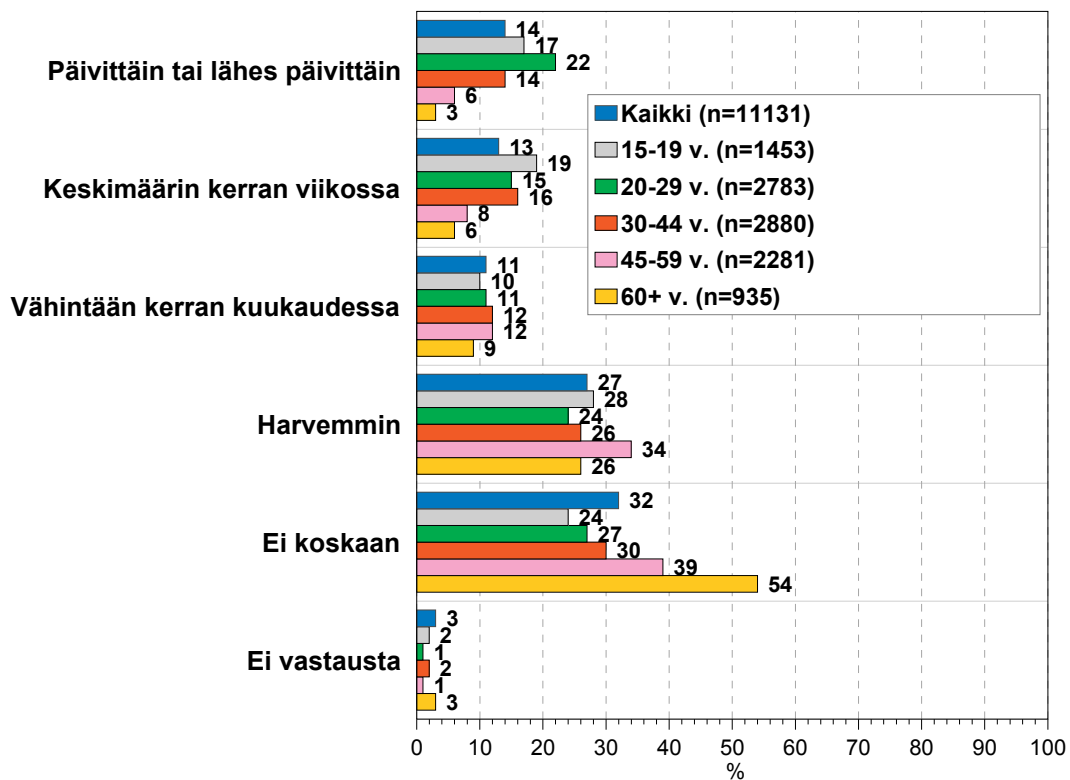
n=kaikki vastaajat



Käytättekö matkapuhelinta tai muuta mobiililaitetta joukkoliikenteen reitti- tai aikataulutietojen etsimiseen

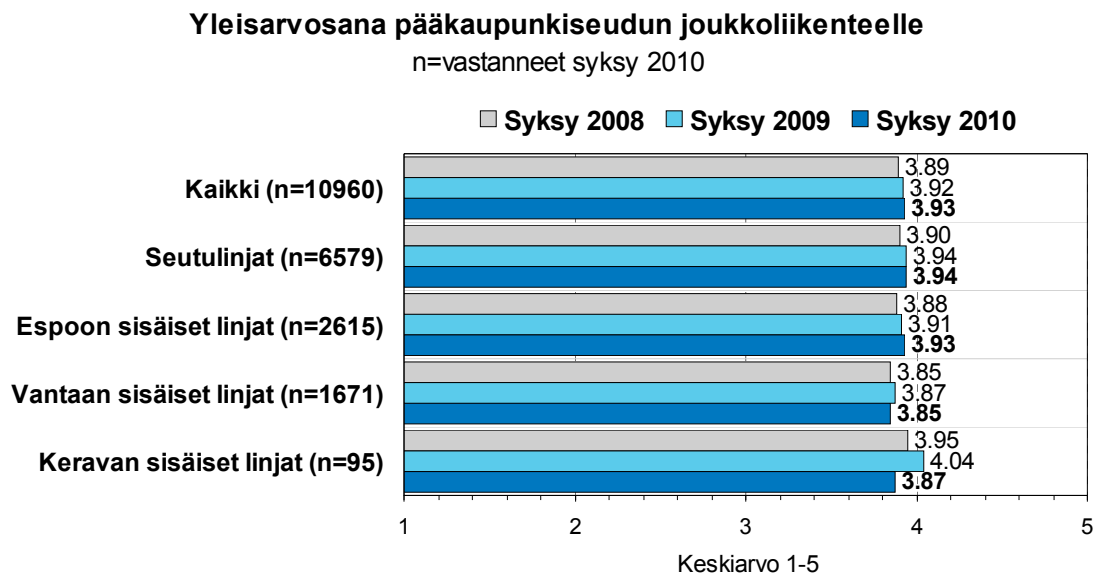
Ikäryhmät

n=kaikki vastaajat



5.4 Yleisarvosana pääkaupunkiseudun joukkoliikenteelle

Vastaajat arvioivat linjan liikennöitsijäkohtaisen kokonaisarvosanan lisäksi pääkaupunkiseudun joukkoliikennettä kokonaisuudessaan. Pääkaupunkiseudun joukkoliikenteelle kokonaisuudessaan erittäin tai melko hyvän arvosanan antoi 80 % vastaajista. Yleisarvosana on yhtä hyvä kuin viime syksynä. Tyytyväisimpiä ovat seutuliikenteen matkustajat. Keravan sisäisen liikenteen matkustajat antoivat huonomman yleisarvosanan pääkaupunkiseudun joukkoliikenteelle kuin syksyllä 2009.



6 Vastaajien taustatiedot

6.1 Sukupuoli

HSL:n bussiliikenteen asiakastytyväisyystutkimukseen syksyllä 2010 vastanneista kaksi kolmasosaa on naisia.

6.2 Ikä

Vastaajista 38 % on alle 30-vuotiaita, lähes puolet (46 %) 30–59-vuotiaita ja 60 vuotta täyttäneitä vastaajia 8 %. Kysymykseen jätti vastaamatta 7 % vastaajista..

6.3 Ammatti

Työntekijöitä vastaajista on 32 % ja toimihenkilöitä 26 %. Syksyllä 2009 suurin ammattiryhmä oli toimihenkilöt (30 %).

6.4 Asuinpaikka

Vastaajista 39 % asuu Espoossa, 27 % Vantaalla ja 23 % Helsingissä.

6.5 Bussien täyttöaste

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka täynnä kyseisen linjan bussi on yleensä vastaajan matkustaessa. Busseissa on yleensä istumatilaa, sillä 91 % vastaajista ilmoitti, että bussissa on yleensä ainakin jonkin verran vapaita istumapaikkoja.

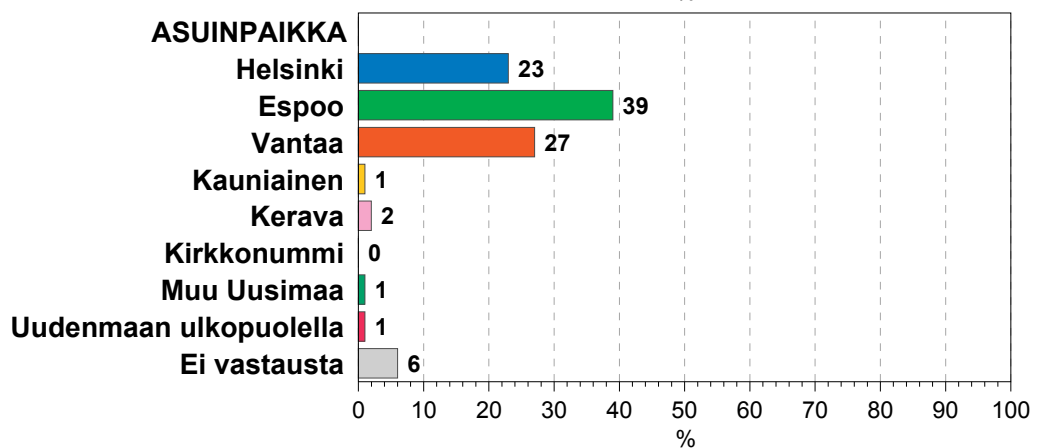
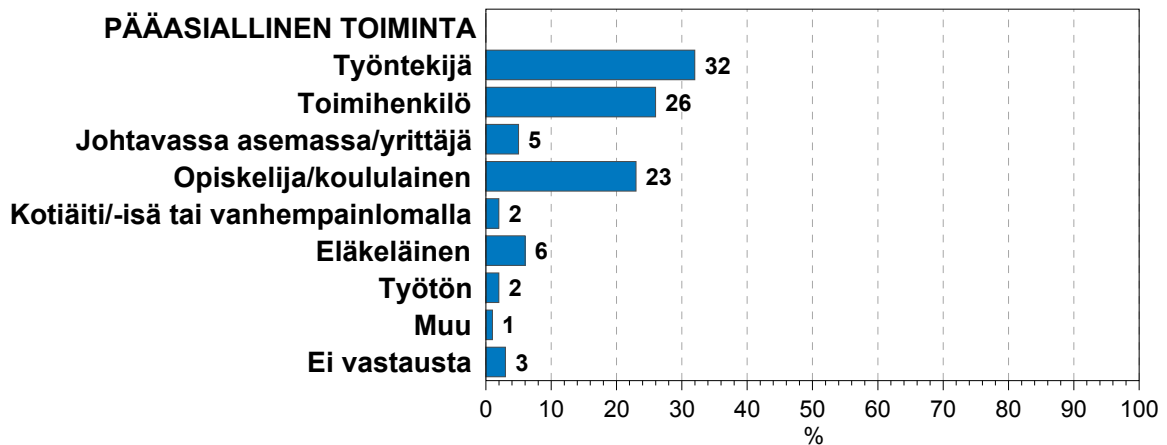
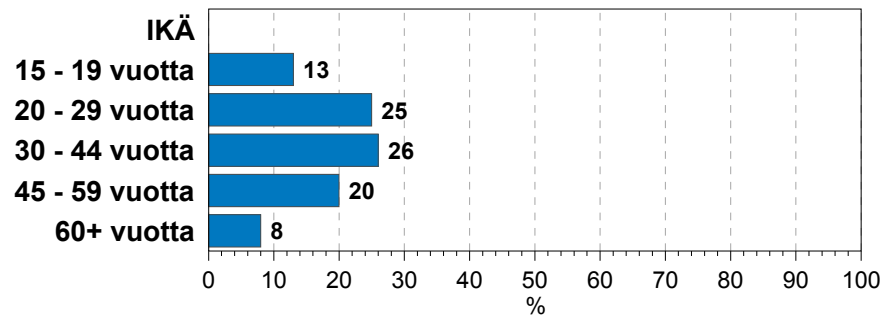
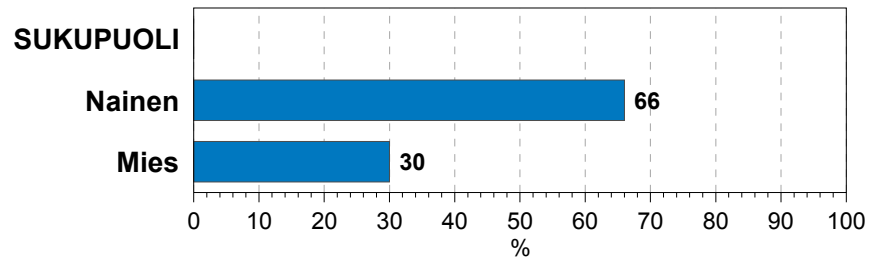
Haastattelijat merkitsivät lomakkeelle bussien täyttöasteen lomakkeiden palauttamisaikana. Istumapaikkoja oli ainakin jonkin verran vapaana 85 %:sti lomakkeiden palautusaikana.

6.6 Maksutapa

Tutkimukseen vastanneista 72 % maksoi matkan matkakortilla käyttäen aikaa ja 20 % käyttäen arvoa. Rahalla tai kertalipulla maksoi matkansa 6 % vastaajista. Maksutavassa on tapahtunut suurin muutos Keravalla, jossa matkakortilla aikaa käyttävien osuus oli syksyllä 2009 50 % ja nyt 73 %.

Taustatiedot 1(3)

Kaikki vastaajat, n=11131

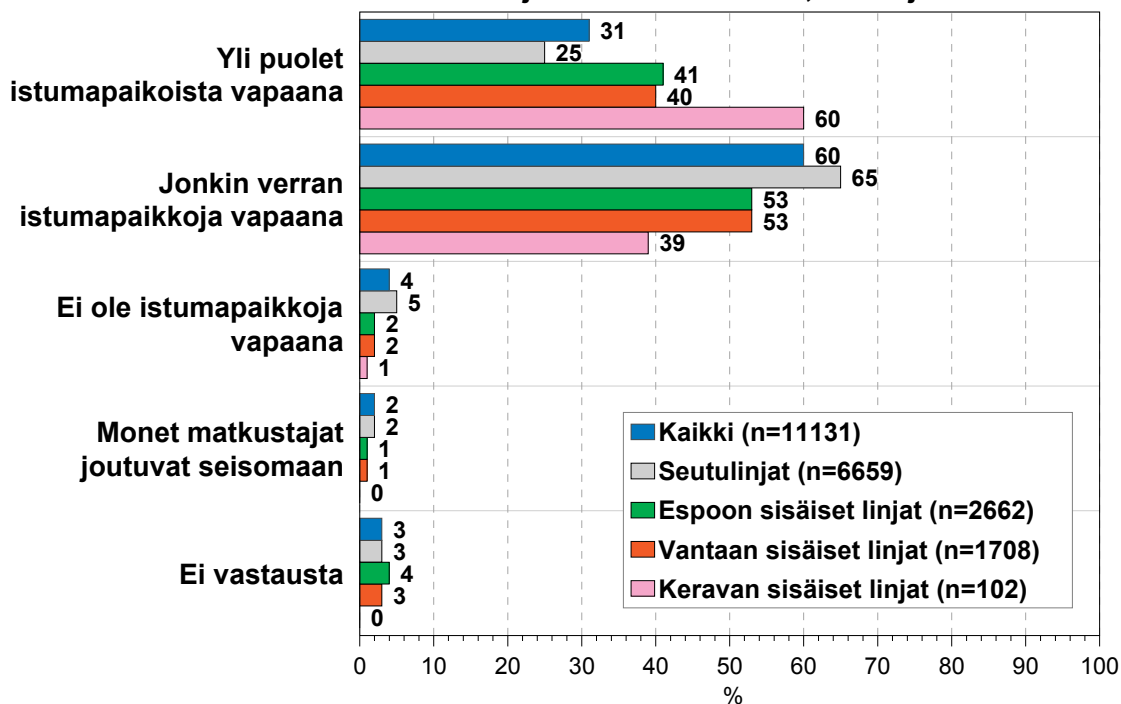


Taustatiedot 2(3)

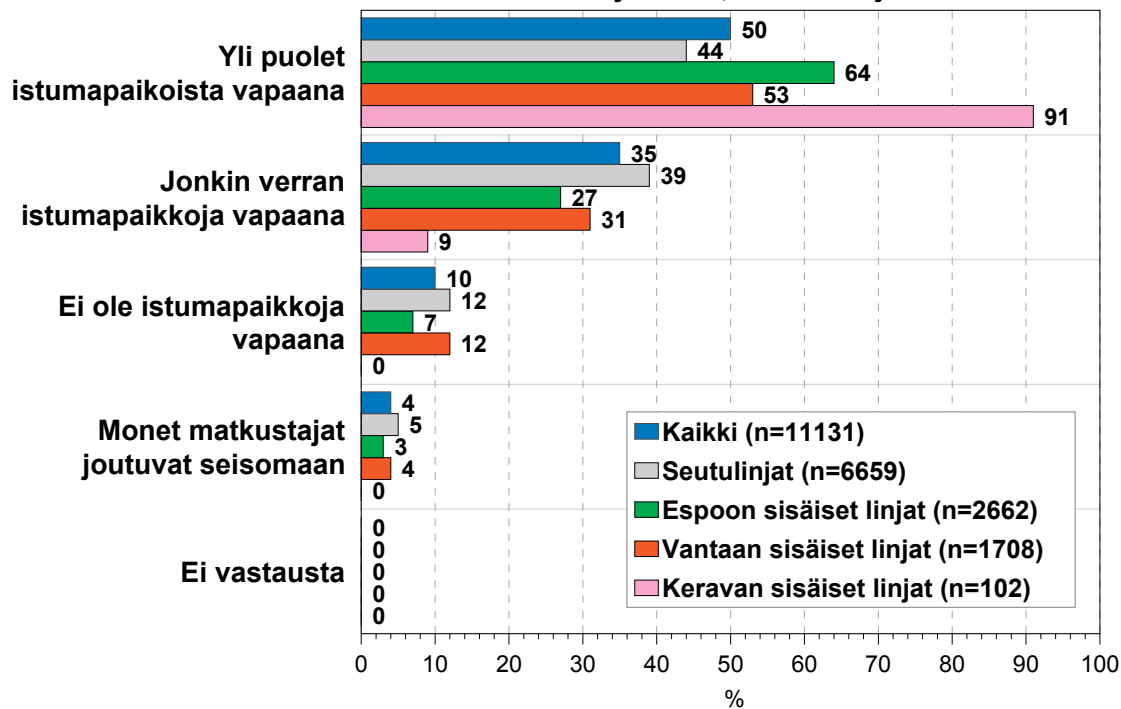
n=kaikki vastaajat

Bussin täyttöaste

Yleensä tällä linjalla matkustaessaan, vastaajan ilmoittama

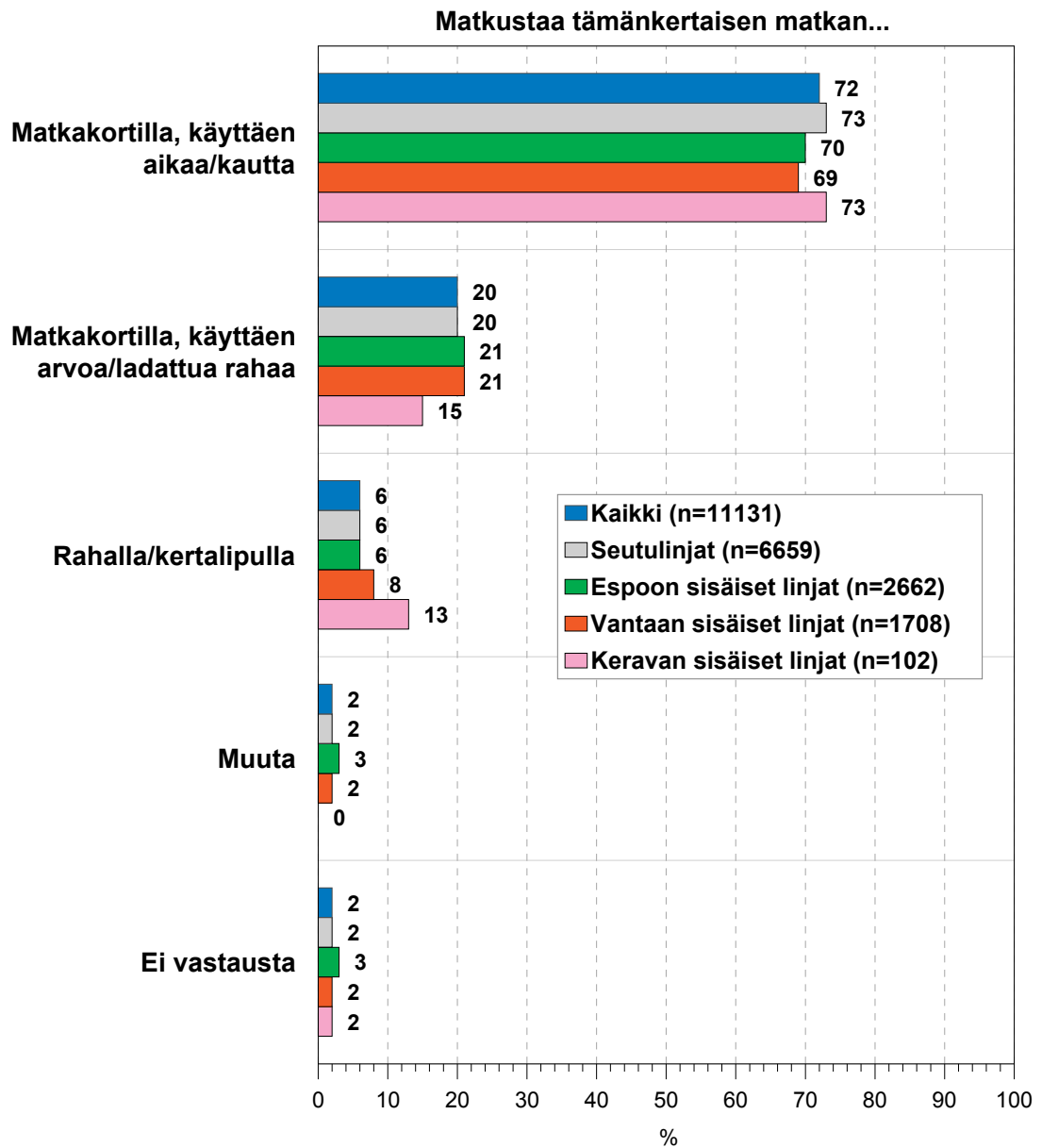


Tämän bussin täyttöaste, haastattelijan ilmoittama



Taustatiedot 3(3)

n=kaikki vastaajat

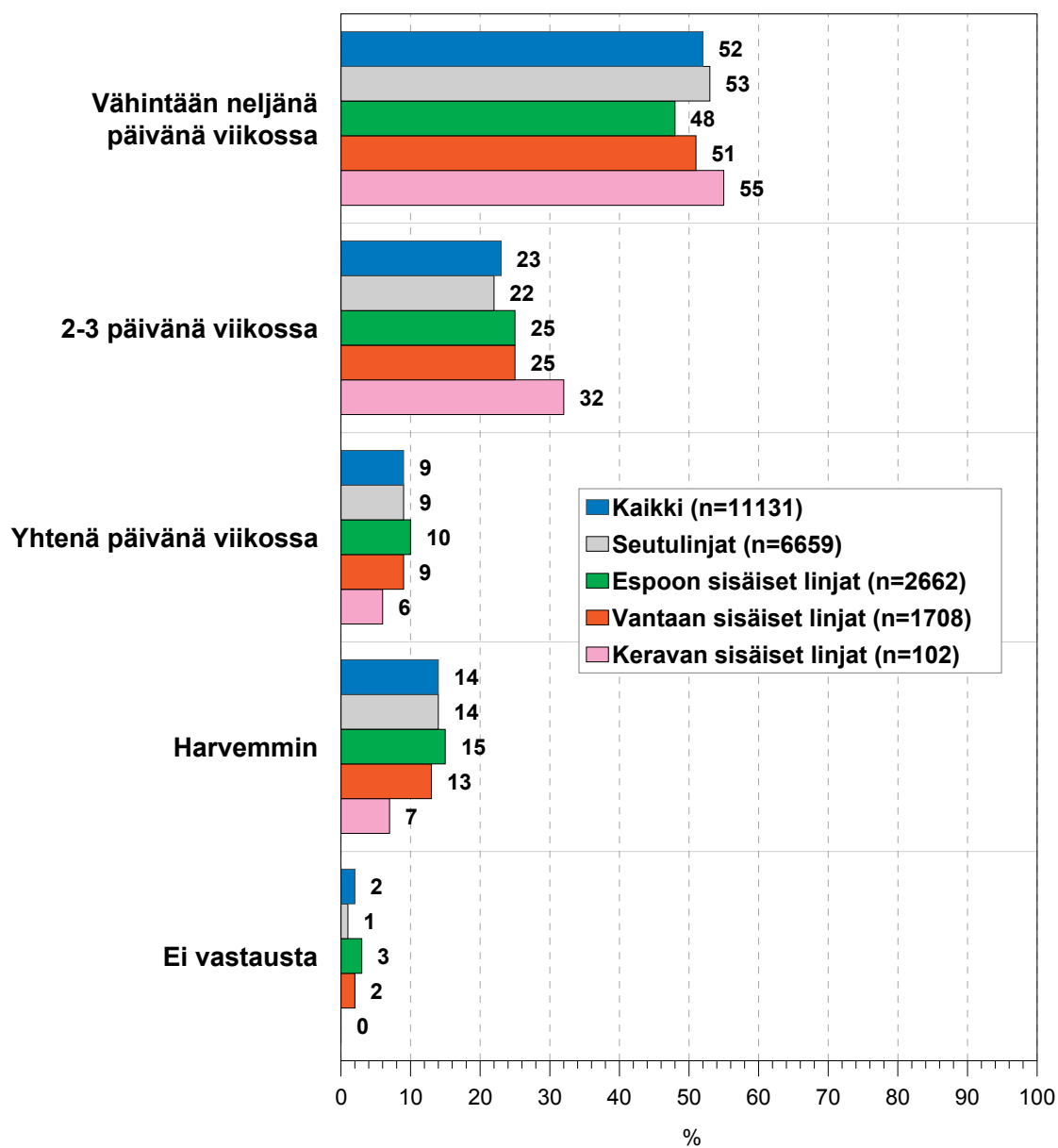


6.7 Matkustususeus

- Yli puolet vastaajista ilmoitti matkustavansa vähintään neljänä päivänä viikossa kyseisellä linjalla
- Suhteellisesti eniten usein matkustavia on Keravan sisäisessä liikenteessä

Matkustususeus ko. linjan bussilla

n=kaikki vastaajat

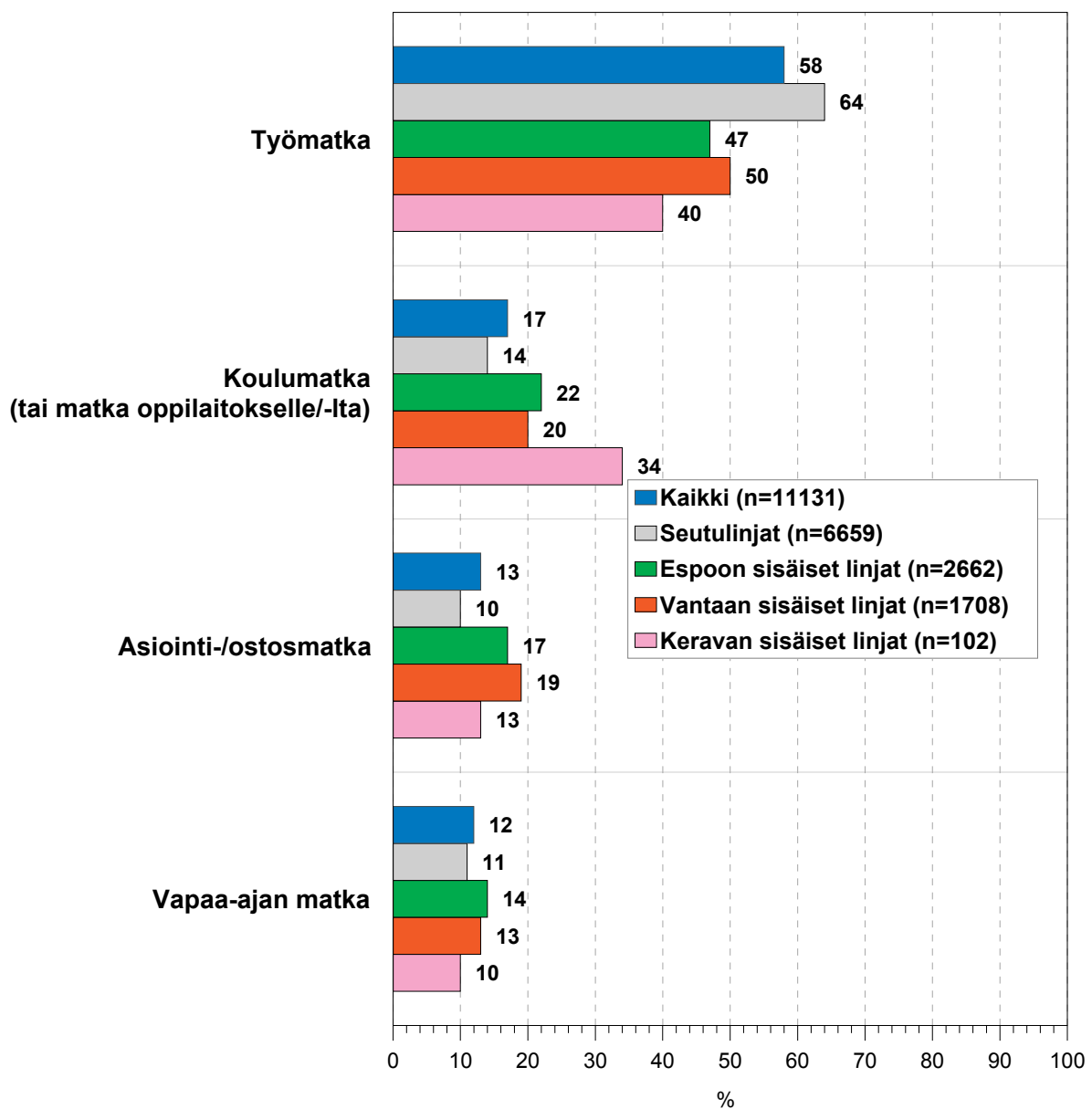


6.8 Matkan tarkoitus

- Kolme viidestä vastaajasta oli työmatkalla. Eniten työmatkalaisia oli seutuliikenteessä.
- Koulu/-opiskelumatkalla oli yksi kuudesta matkustajasta. Keravan sisäisessä liikenteessä oli eniten koululaisia.

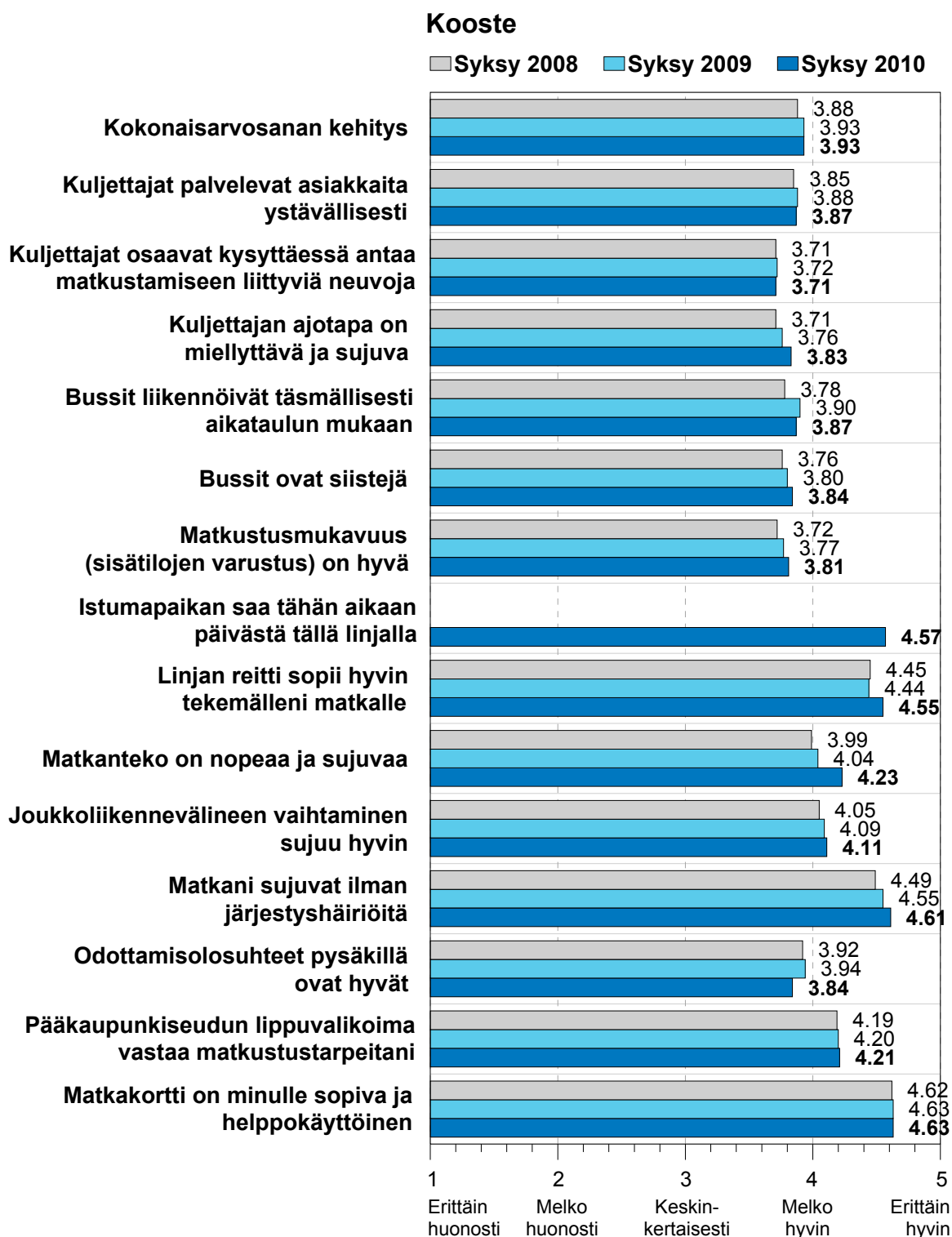
Matkan pääasiallinen tarkoitus ko. matkalla

n=kaikki vastaajat



7 Arvosanojen vertailu

HSL:n bussiliikenteen asiakastytyväsyytutkimuksessa syksyllä 2010 parhaimmat arviot on annettu istumapaikan saatavuudesta, linjan reitin sopivuudesta, matkan sujumisesta ilman järjestyshäiriöitä ja matkakortin sopivuudesta ja helppokäyttöisyydestä (ka.yli 4,5). Matkanteon nopeus ja sujuvuus sekä lippuvalikoima saavat myös hyvät arviot. Liikennöittäjää koskevista tekijöistä paras arvio annetaan kuljettajien ystävällisestä palvelusta sekä liikennöinnistä aikataulun mukaisesti.



Liitteet

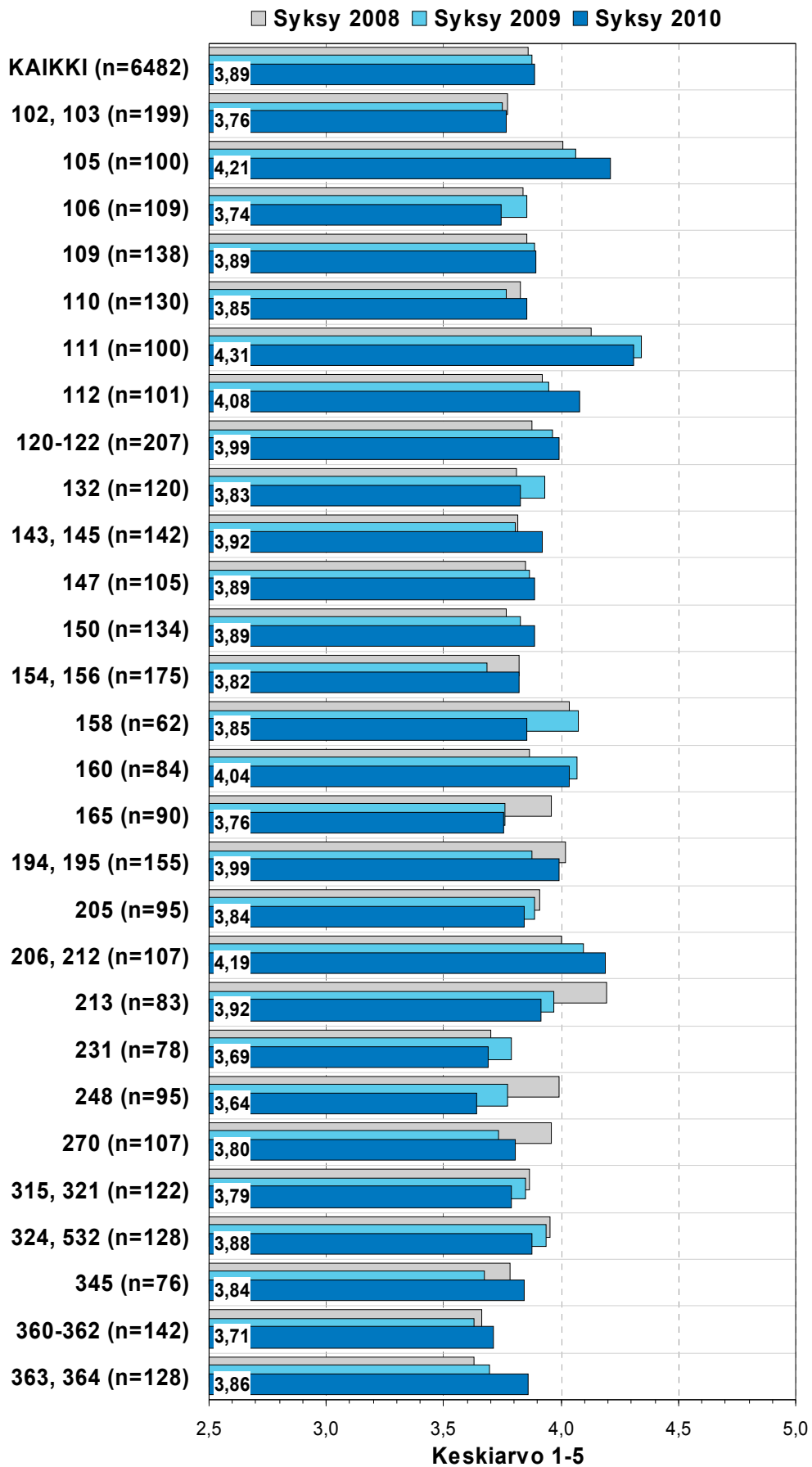
- Kohdekohtaiset tulokset
 - Seutuliikenne
 - Espoon sisäinen liikenne
 - Vantaan sisäinen liikenne
 - Keravan sisäinen liikenne
- Bussilinjat, vastaajamäärät ja liikennöitsijät kohteittain
- Tutkimuslomakkeet
 - Suomi
 - Ruotsi
 - Englanti

Seutuliikenne

1.1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti

Seutulinjat 1/2

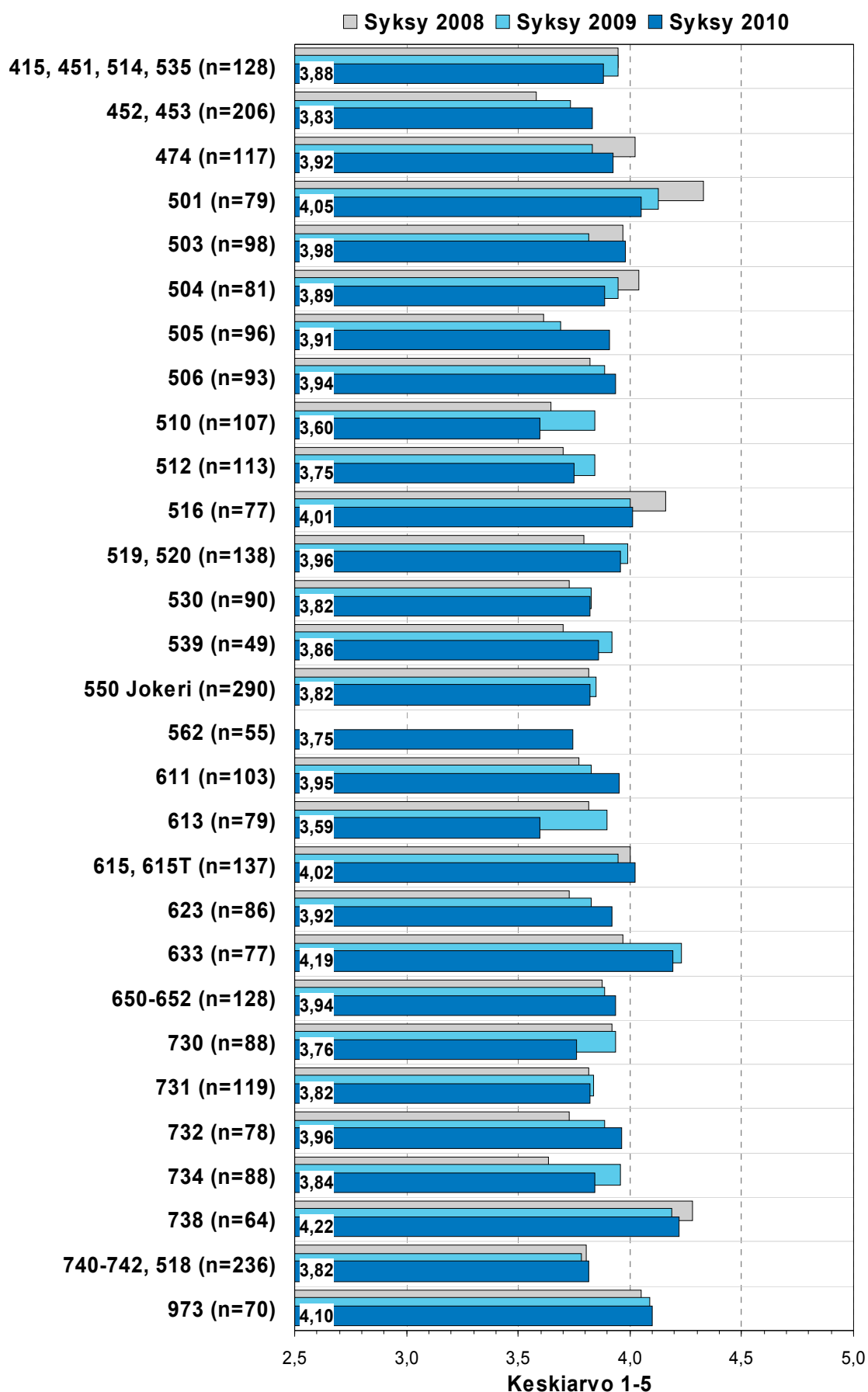
n=vastanneet syksy 2010



1.1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti

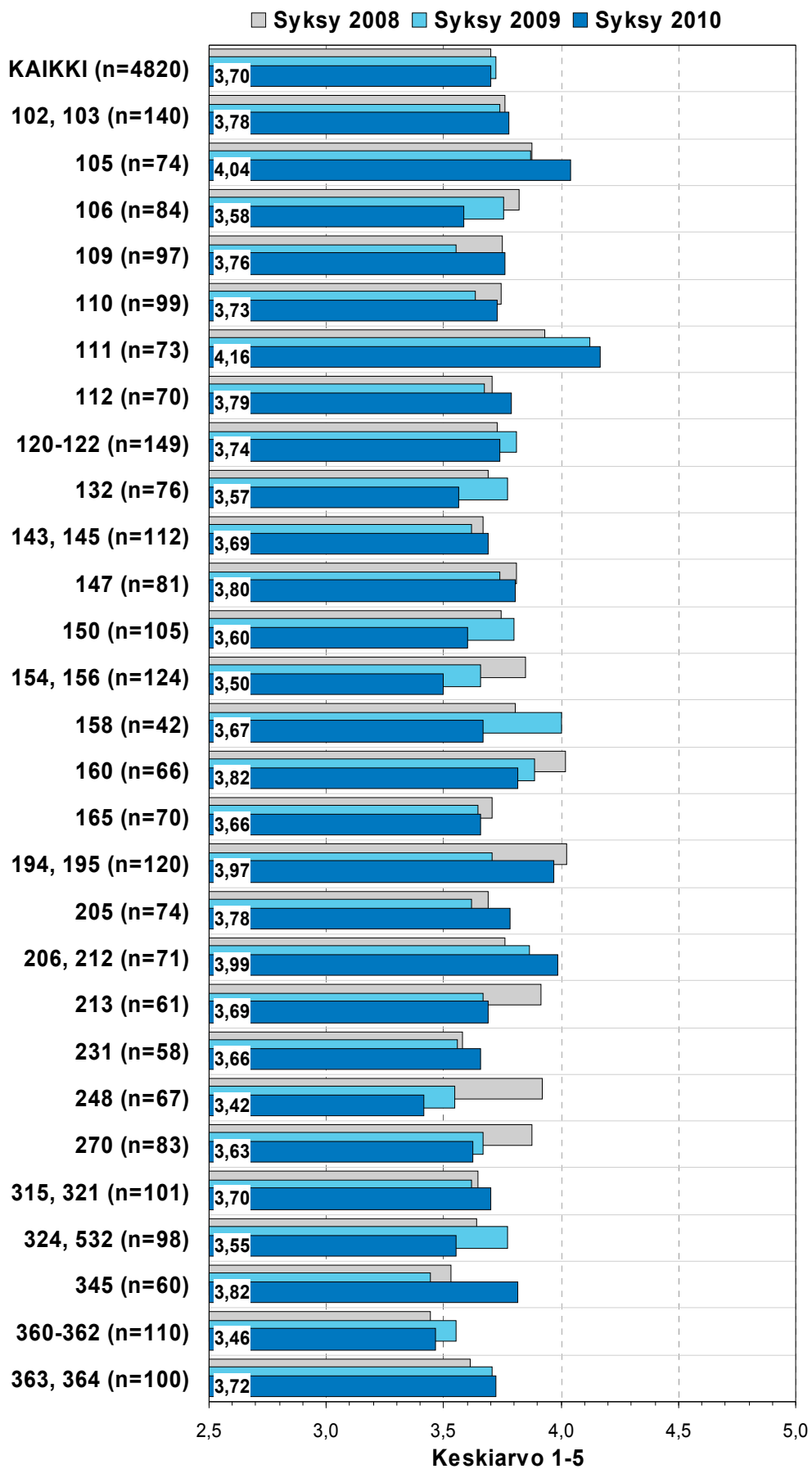
Seutulinjat 2/2

n=vastanneet syksy 2010



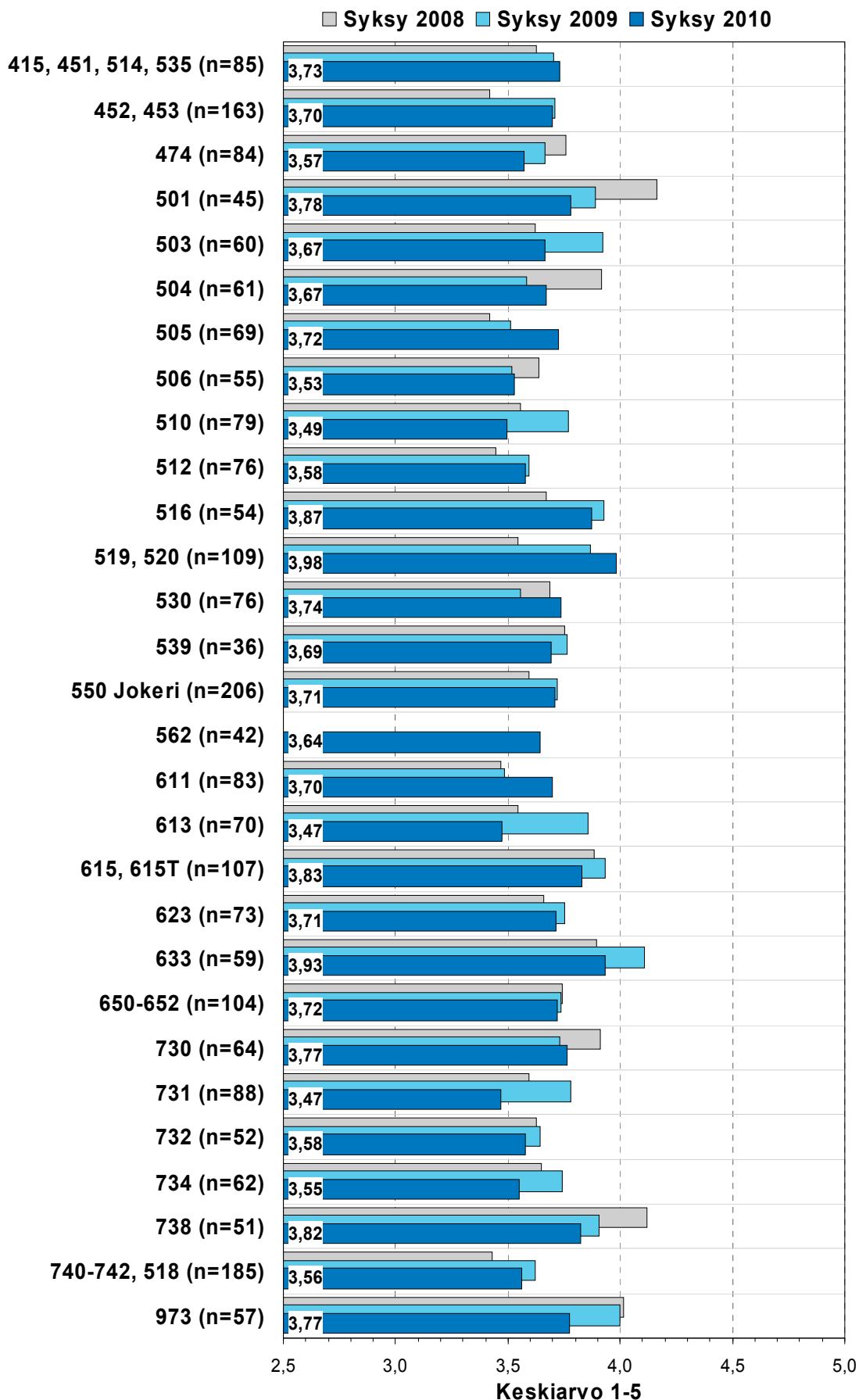
1.2 Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja - Seutulinjat 1/2

n=vastanneet syksy 2010



1.2 Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja - Seutulinjat 2/2

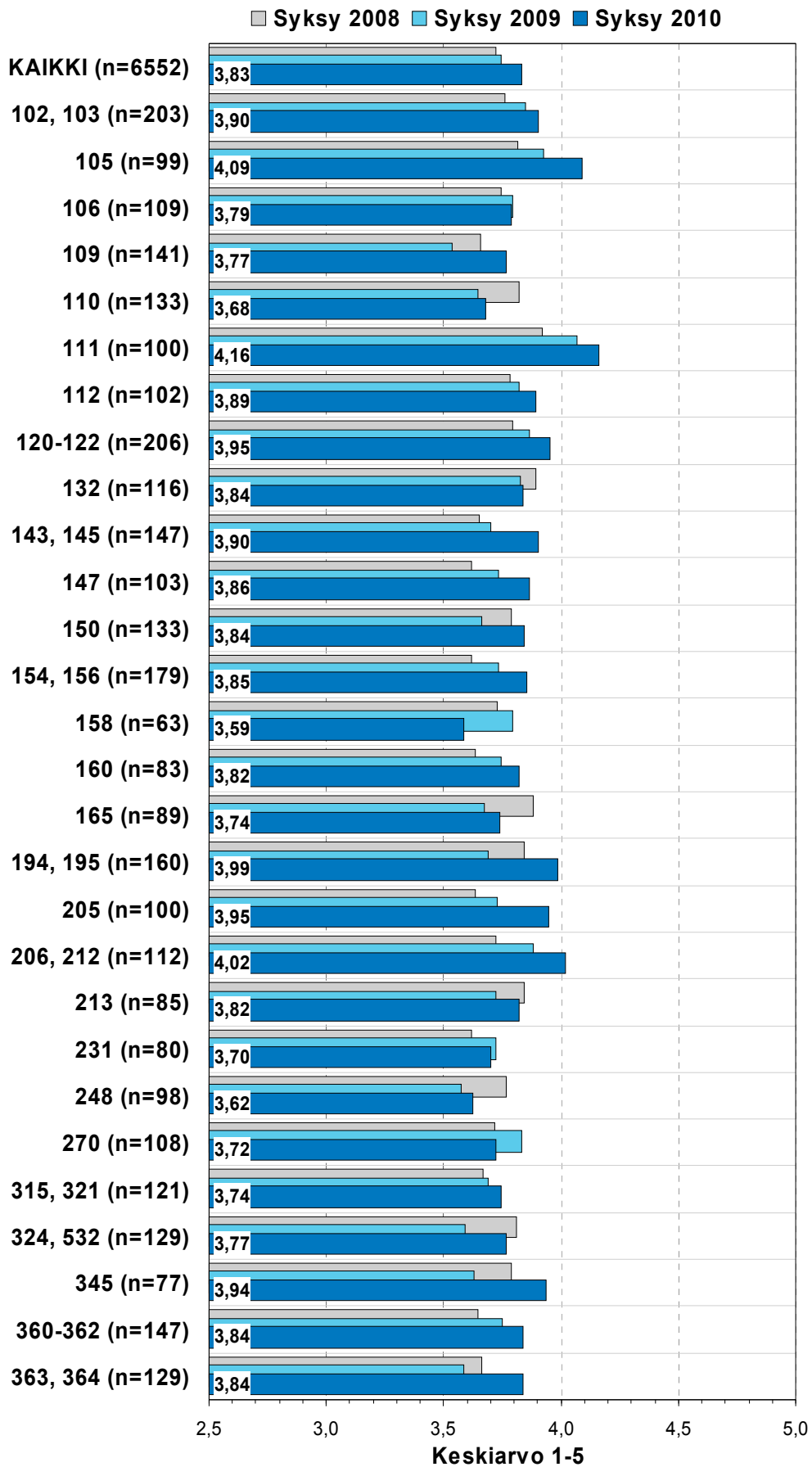
n=vastanneet syksy 2010



1.3 Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva

Seutulinjat 1/2

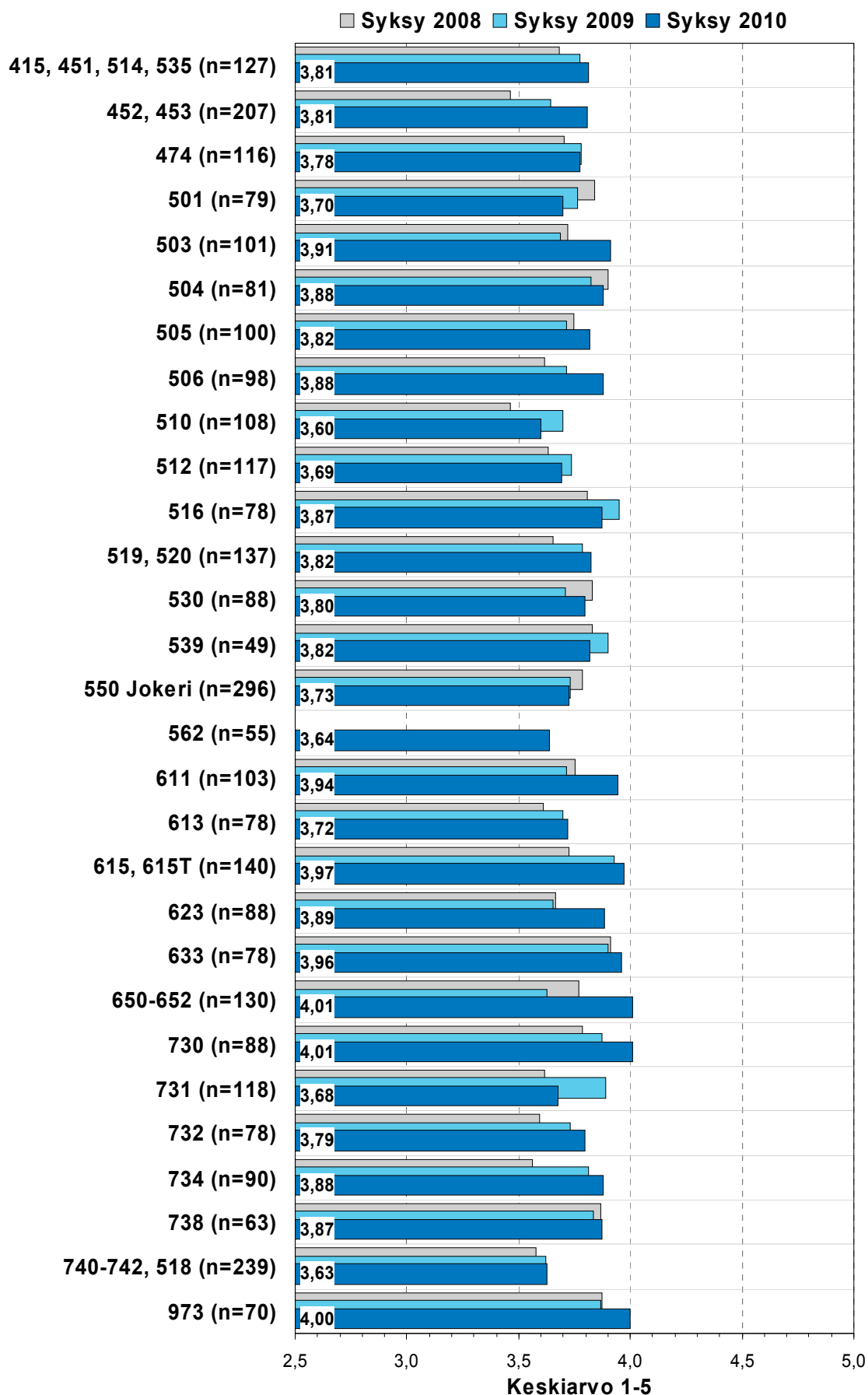
n=vastanneet syksy 2010



1.3 Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva

Seutulinjat 2/2

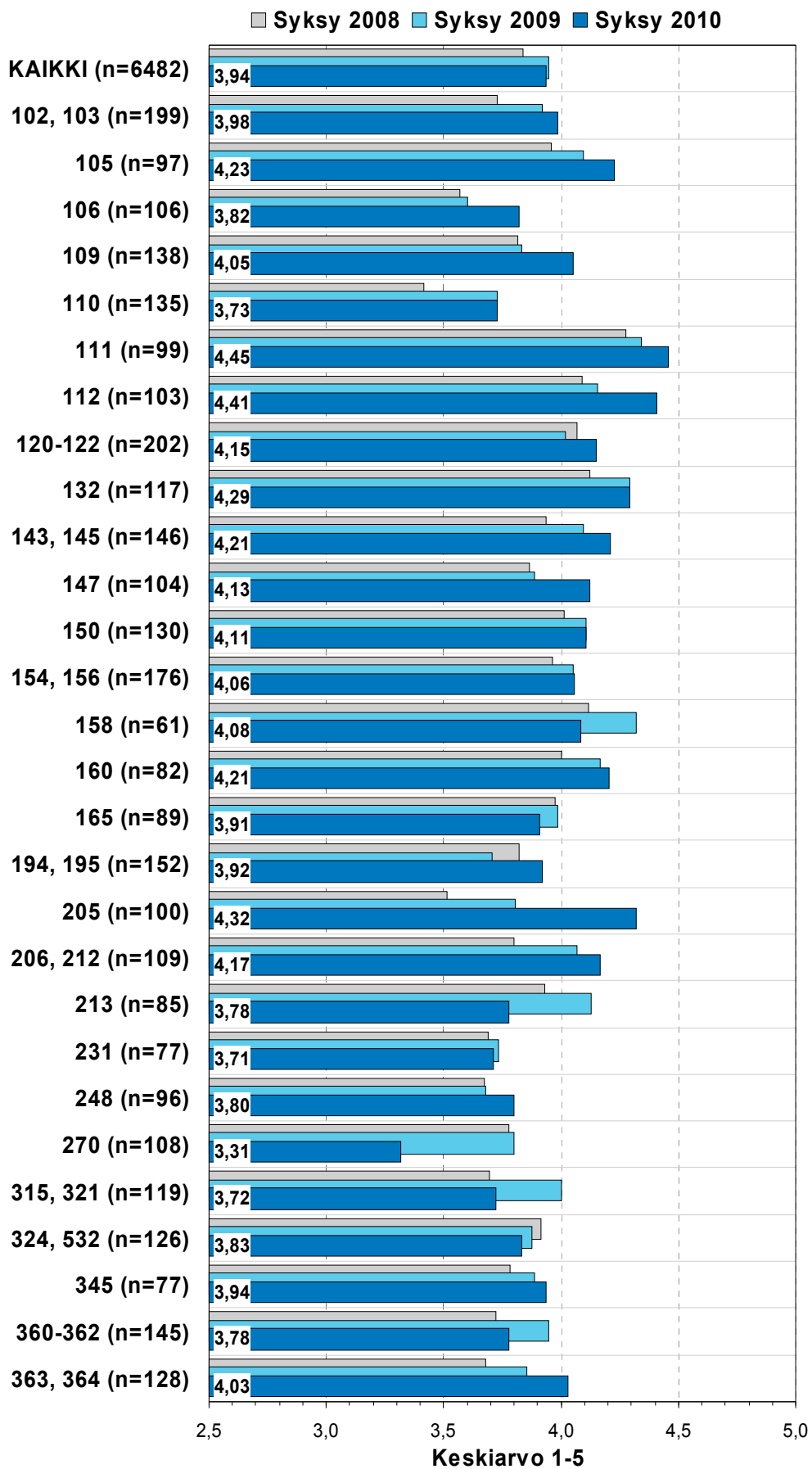
n=vastanneet syksy 2010



1.4 Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan

Seutulinjat 1/2

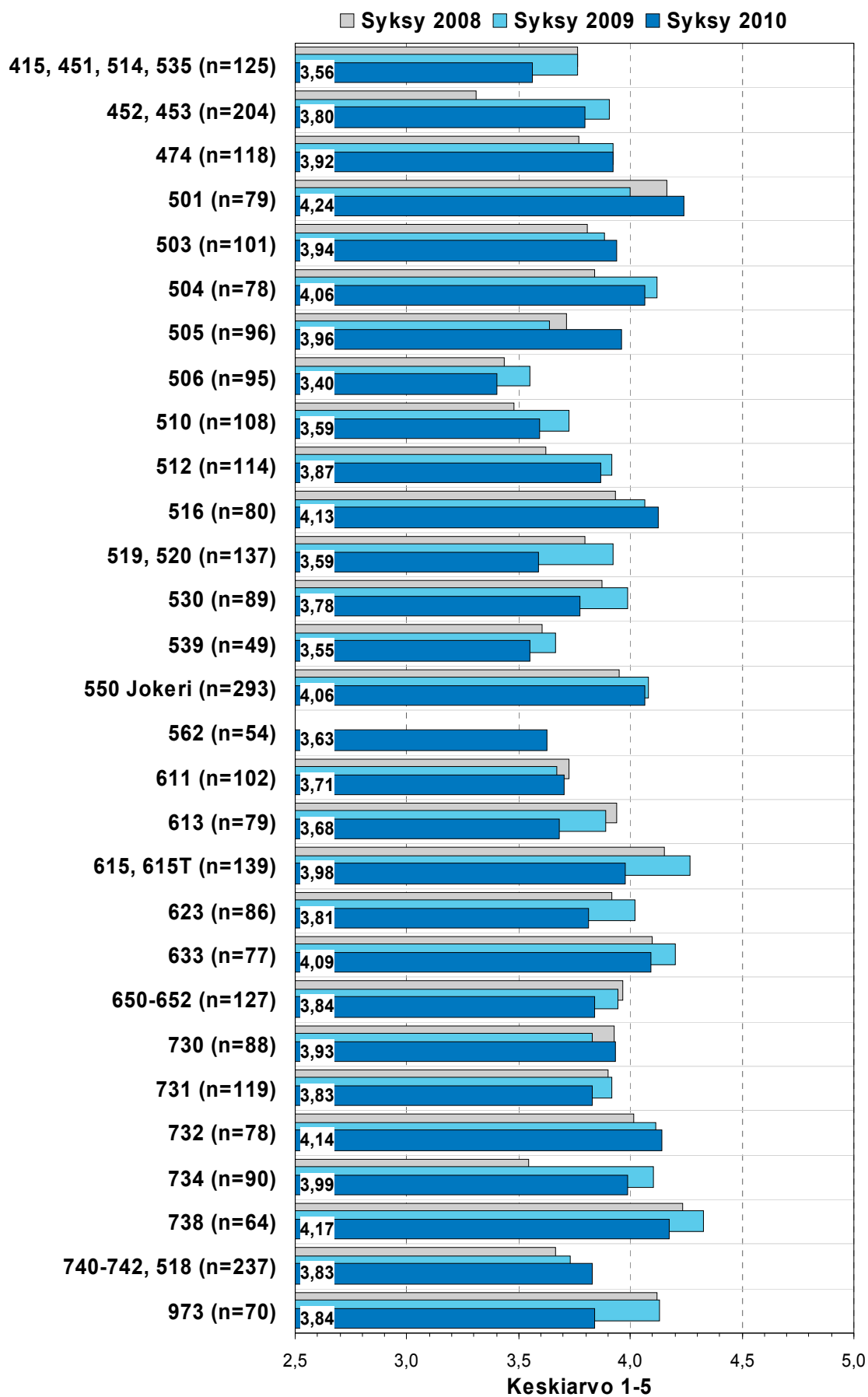
n=vastanneet syksy 2010



1.4 Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan

Seutulinjat 2/2

n=vastanneet syksy 2010

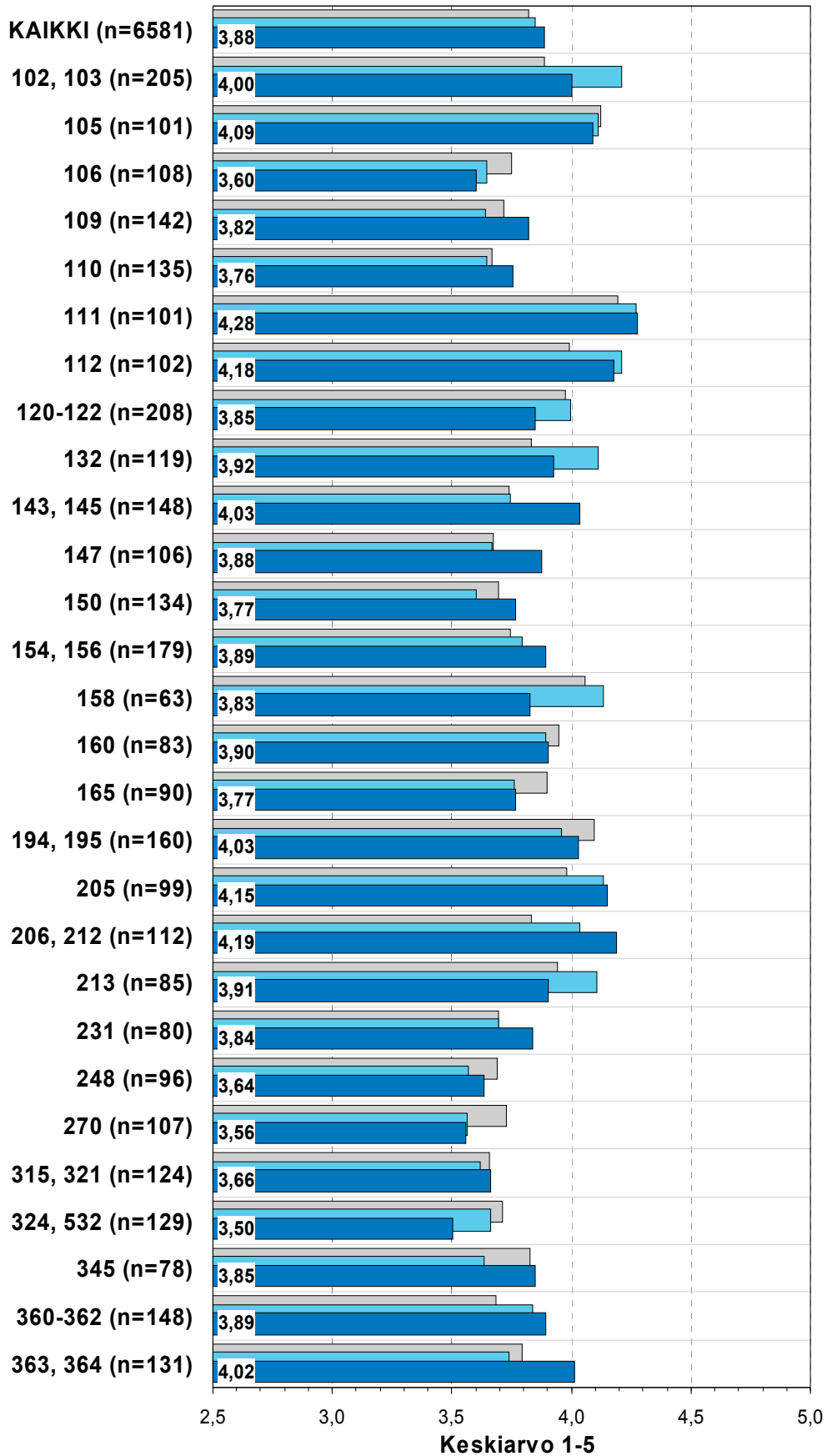


1.5 Bussit ovat siistejä

Seutulinjat 1/2

n=vastanneet syksy 2010

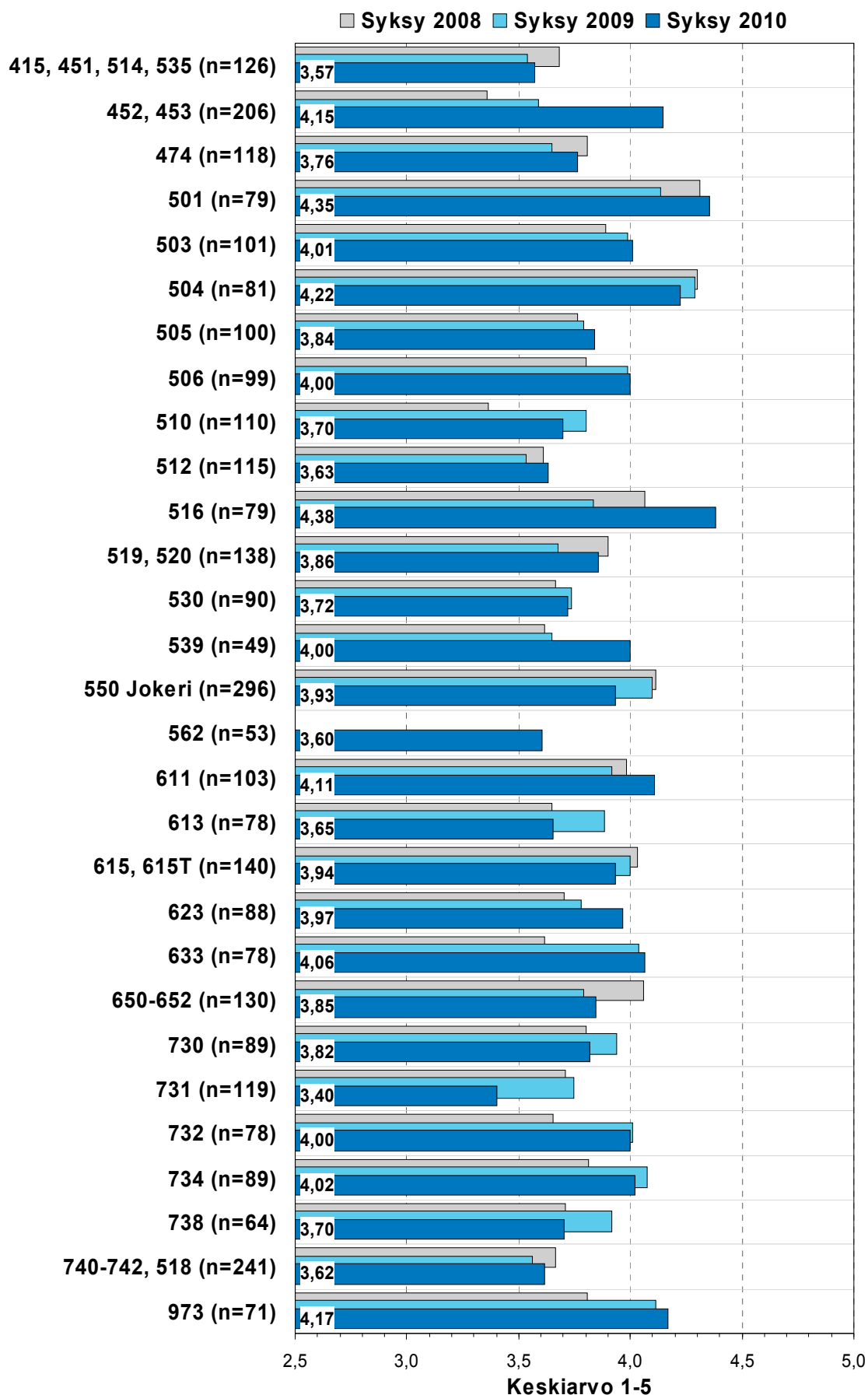
■ Syksy 2008 ■ Syksy 2009 ■ Syksy 2010



1.5 Bussit ovat siistejä

Seutulinjat 2/2

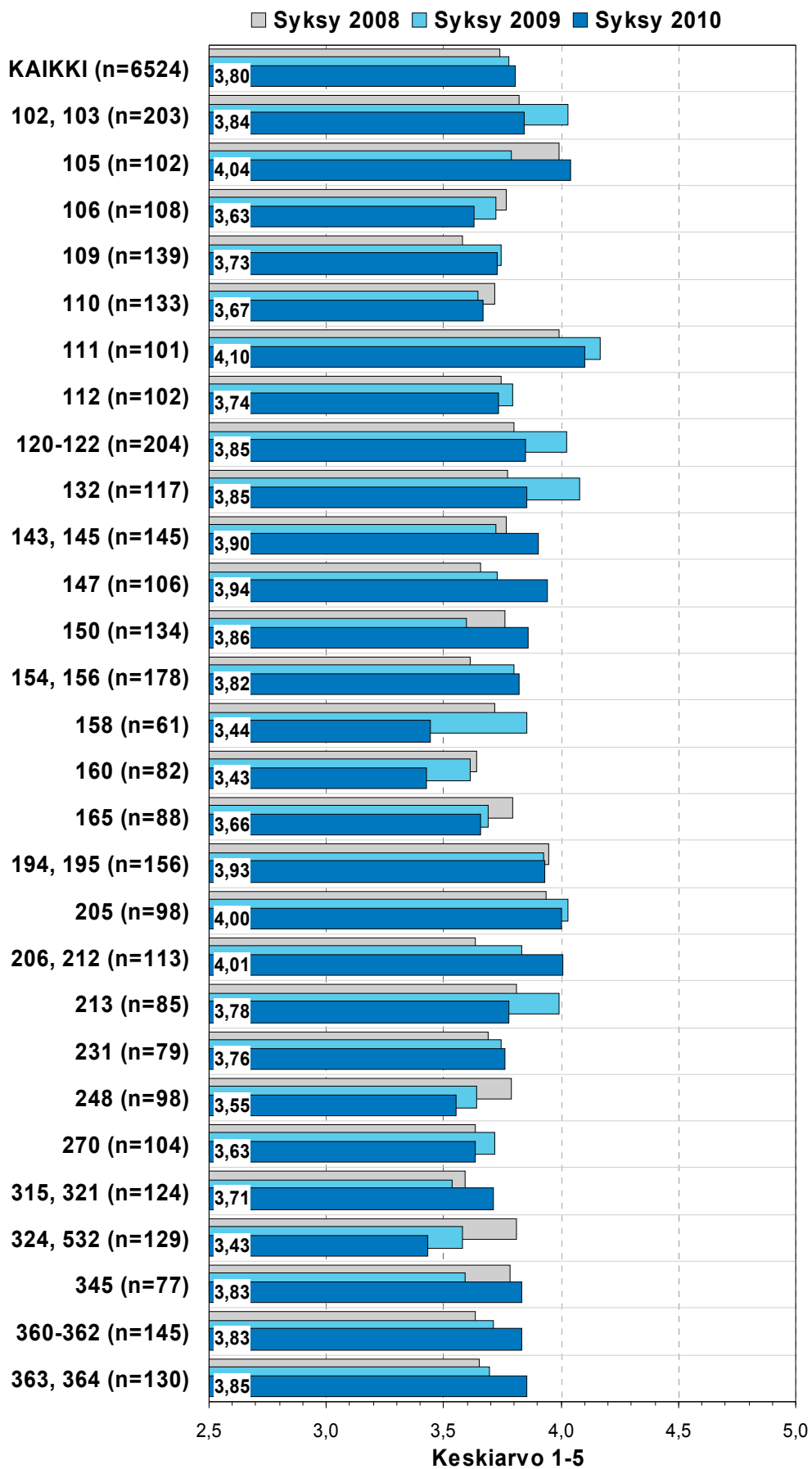
n=vastanneet syksy 2010



1.6 Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä

Seutulinjat 1/2

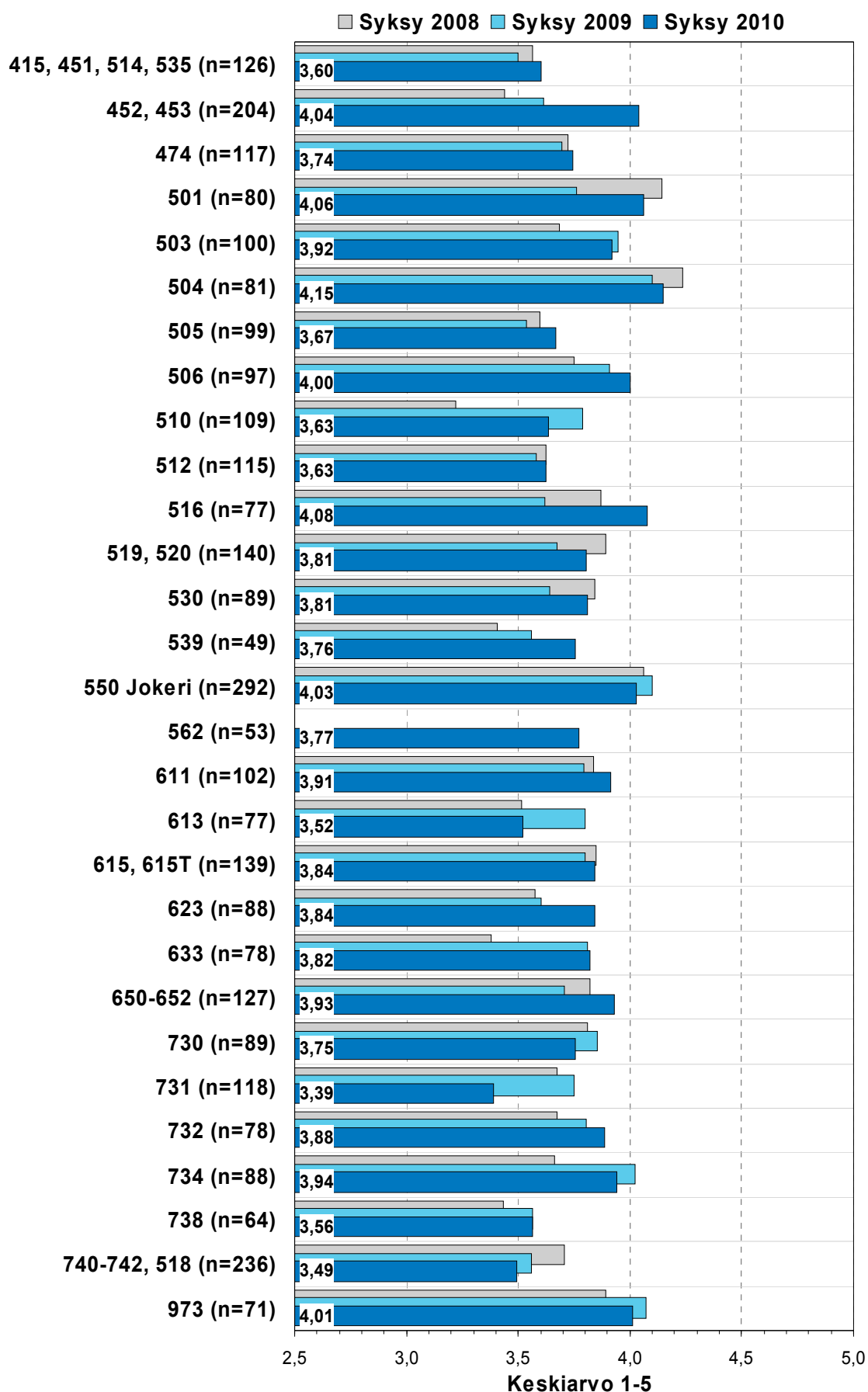
n=vastanneet syksy 2010



1.6 Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä

Seutulinjat 2/2

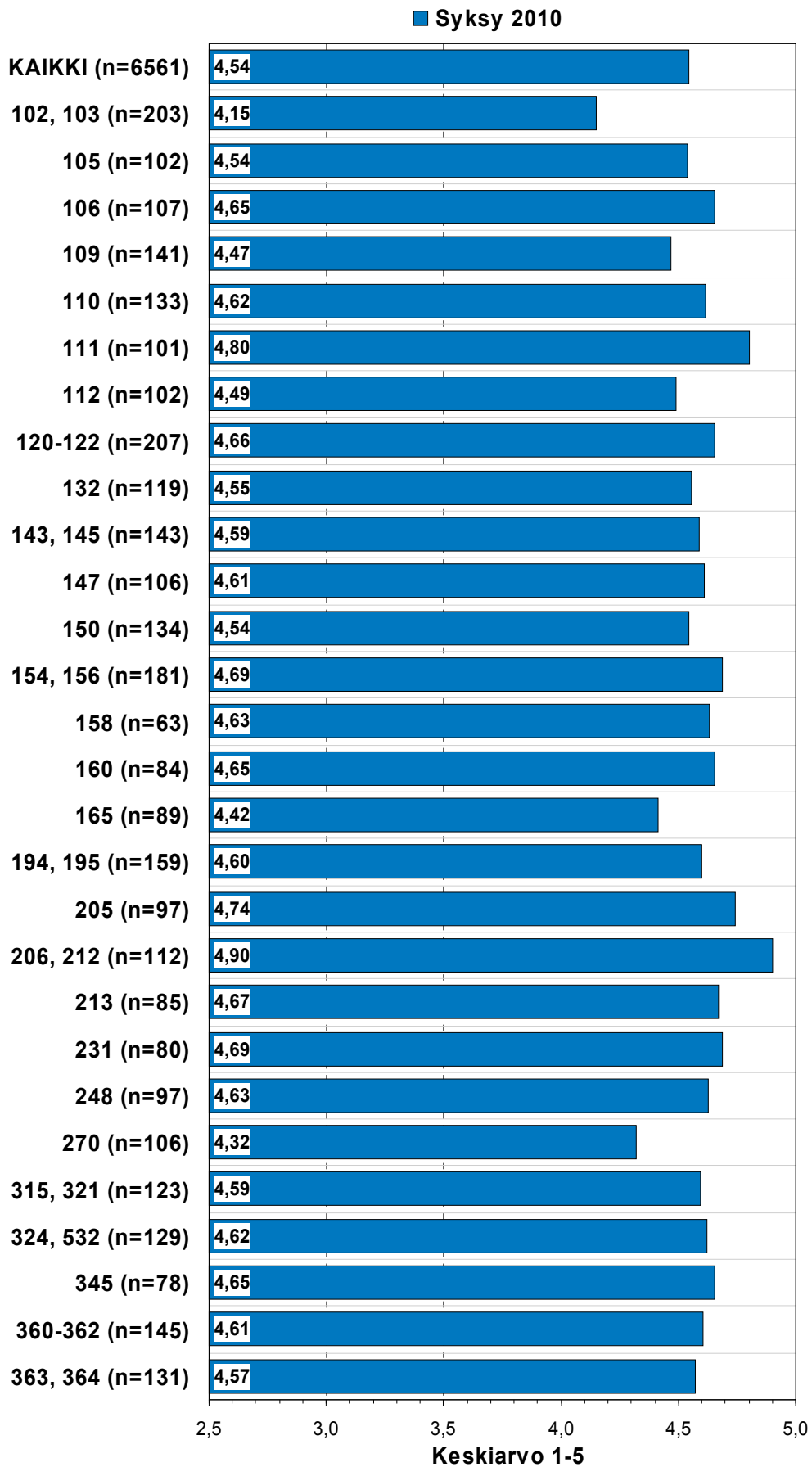
n=vastanneet syksy 2010



2.1 Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla

Seutulinjat 1/2

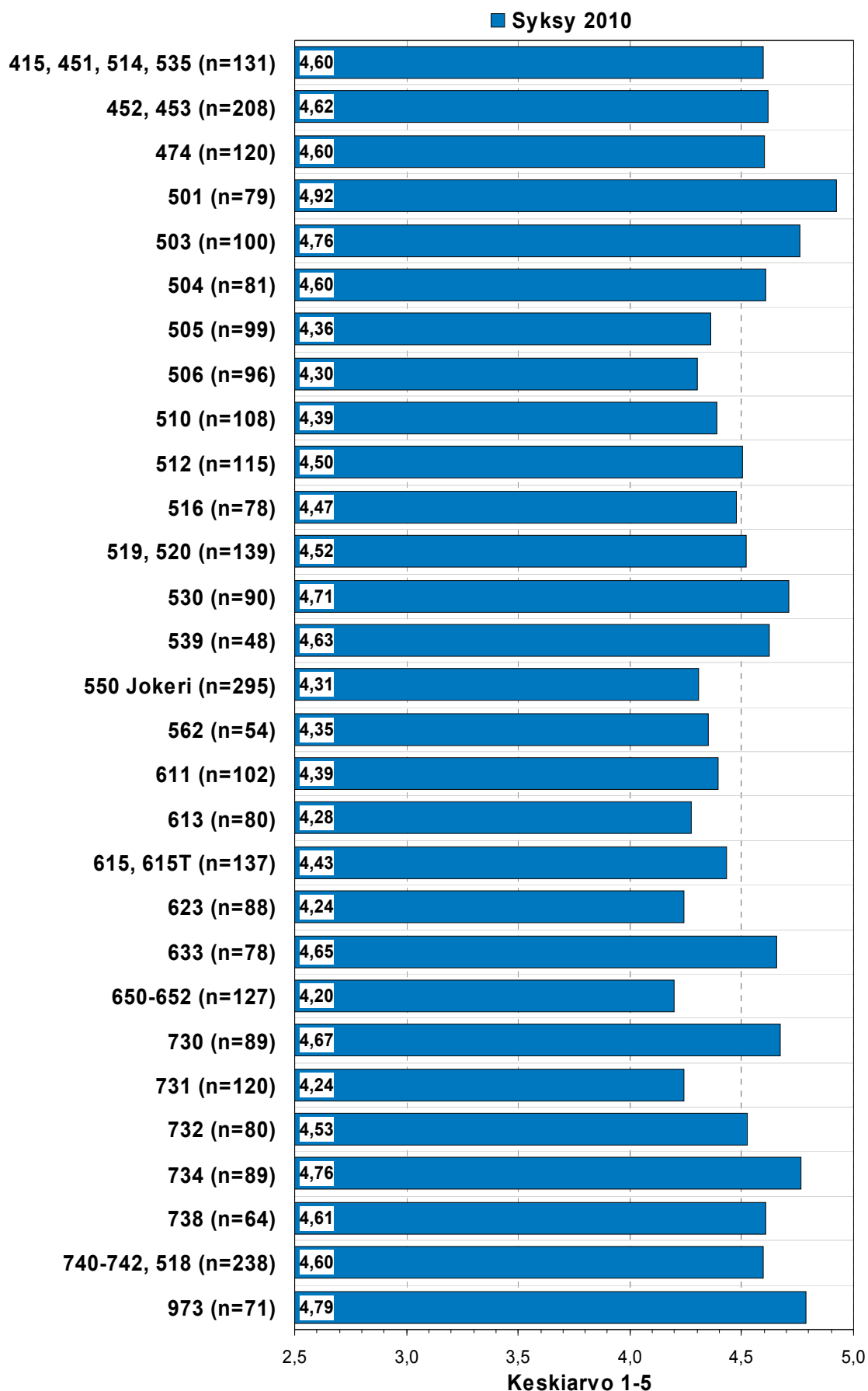
n=vastanneet syksy 2010



2.1 Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla

Seutulinjat 2/2

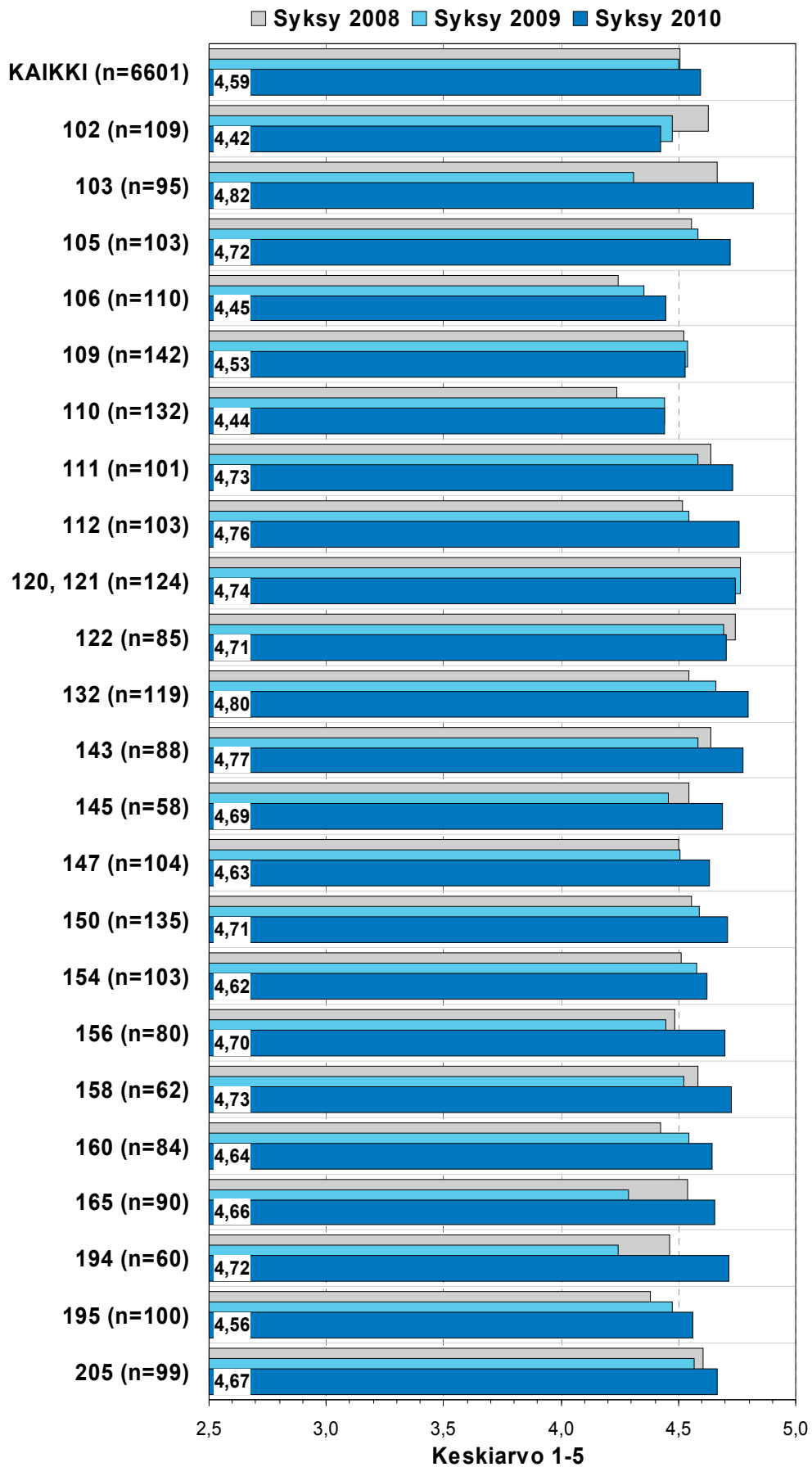
n=vastanneet syksy 2010



2.2 Linjan reitti sopii hyvin tekemälleni matkalle

Seutulinjat 1/3

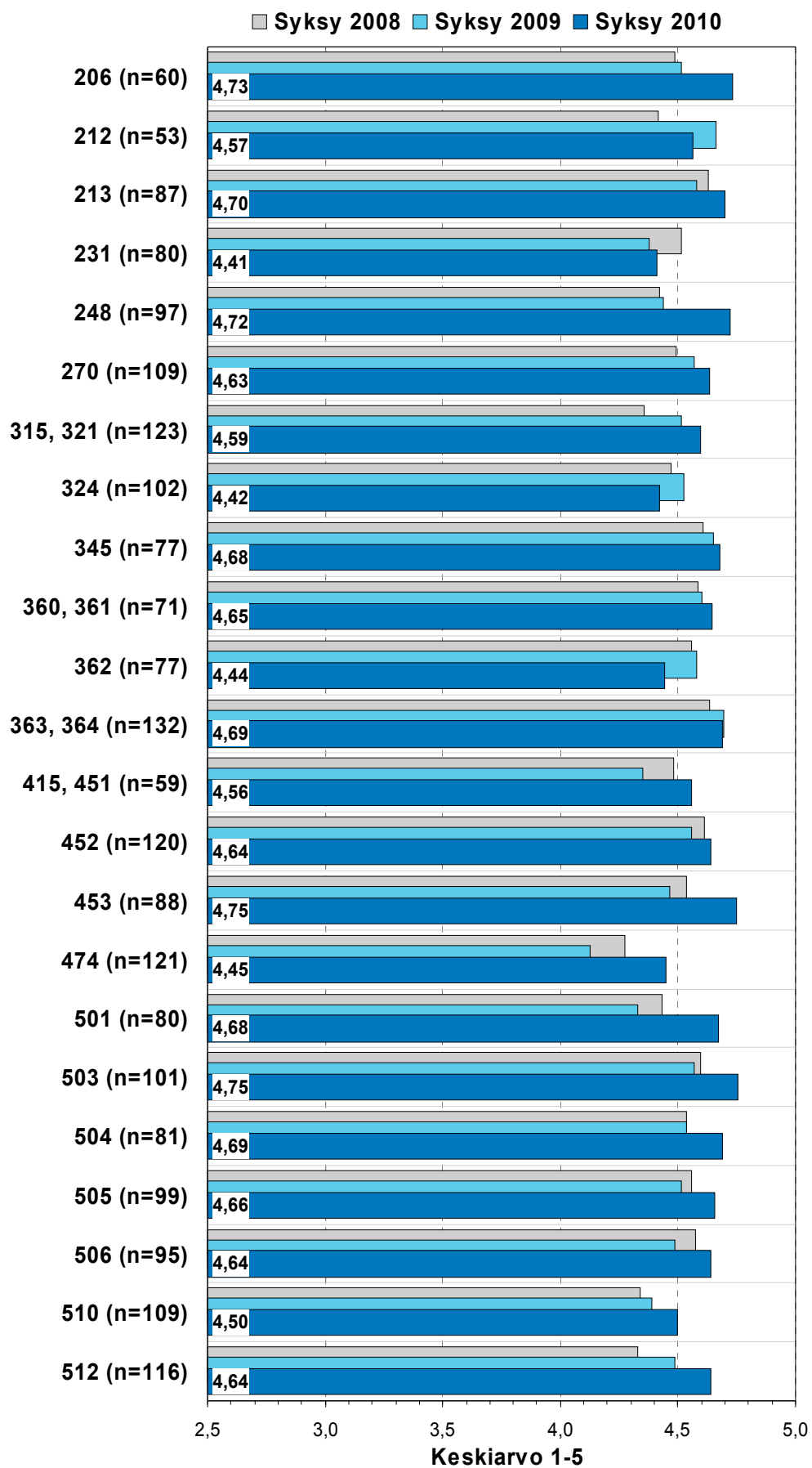
n=vastanneet syksy 2010



2.2 Linjan reitti sopii hyvin tekemälleni matkalle

Seutulinjat 2/3

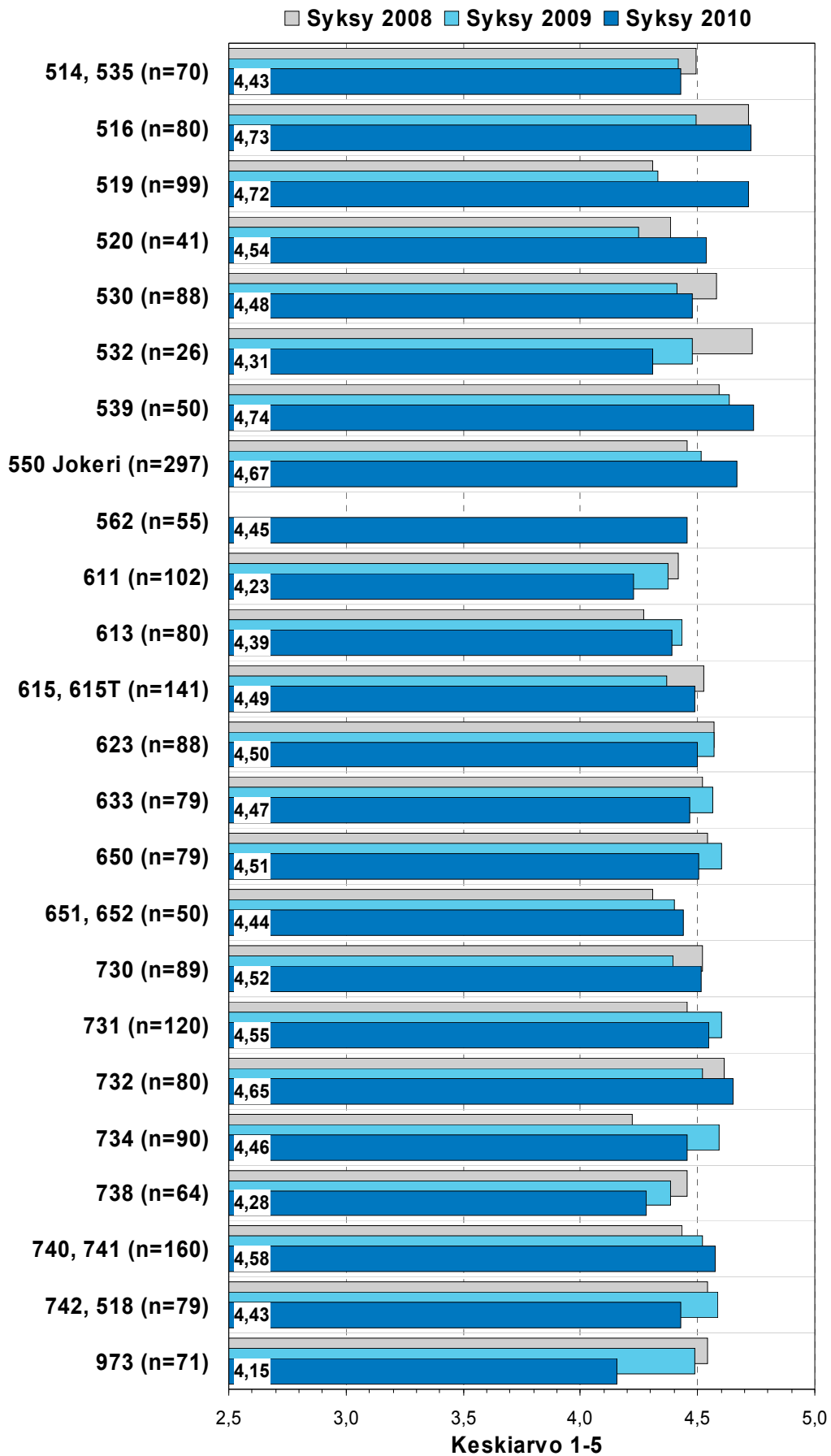
n=vastanneet syksy 2010



2.2 Linjan reitti sopii hyvin tekemälleni matkalle

Seutulinjat 3/3

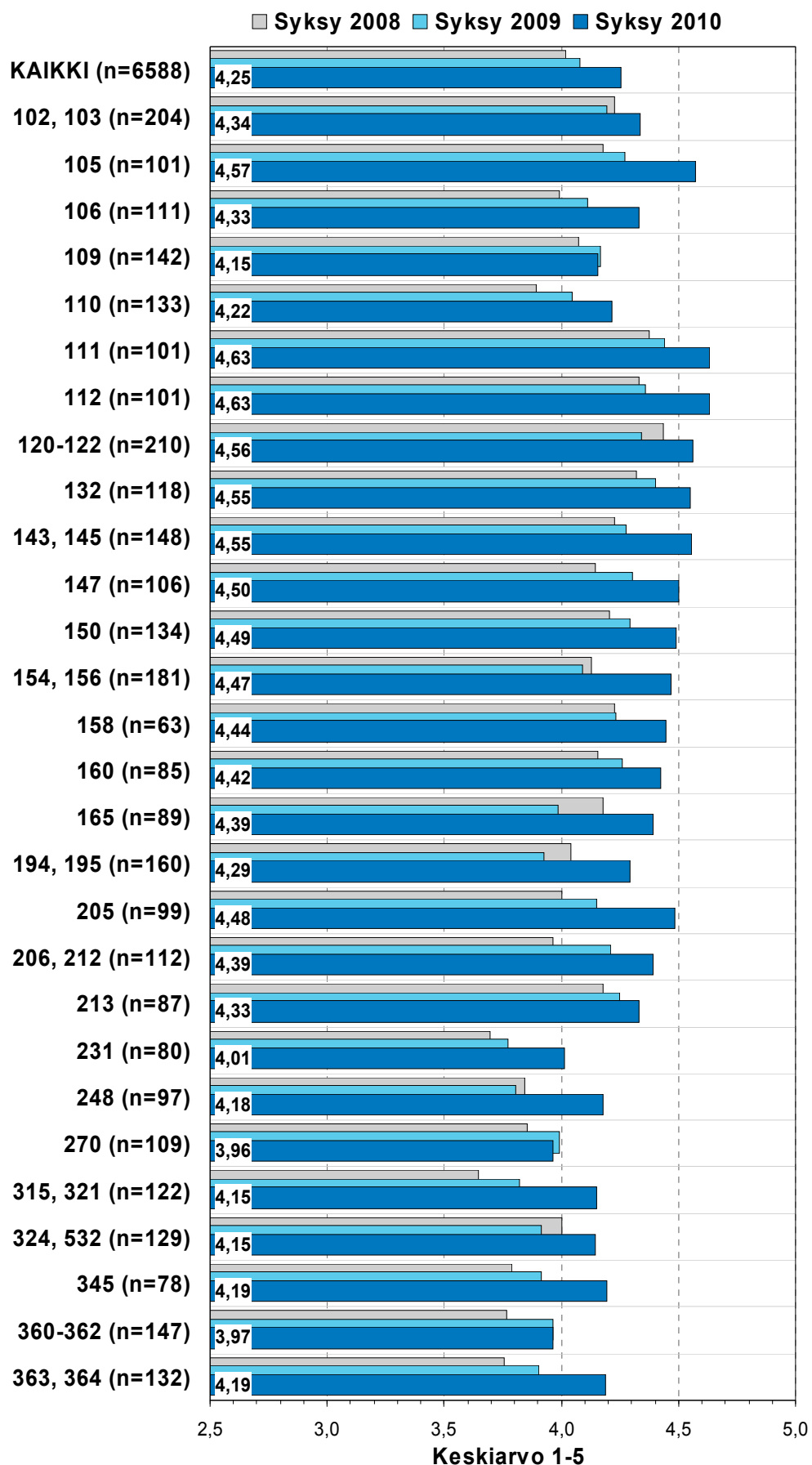
n=vastanneet syksy 2010



2.3 Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa

Seutulinjat 1/2

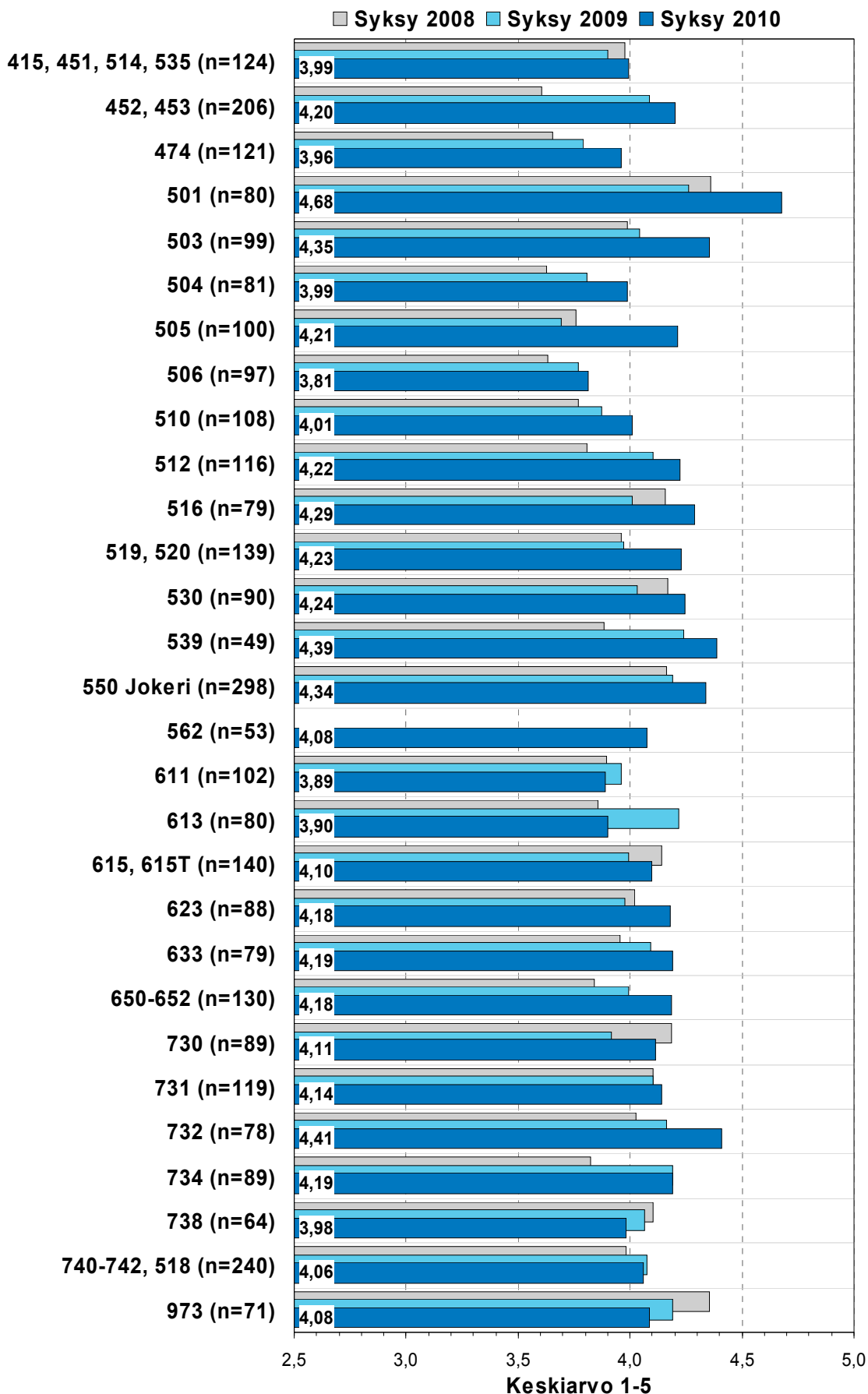
n=vastanneet syksy 2010



2.3 Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa

Seutulinjat 2/2

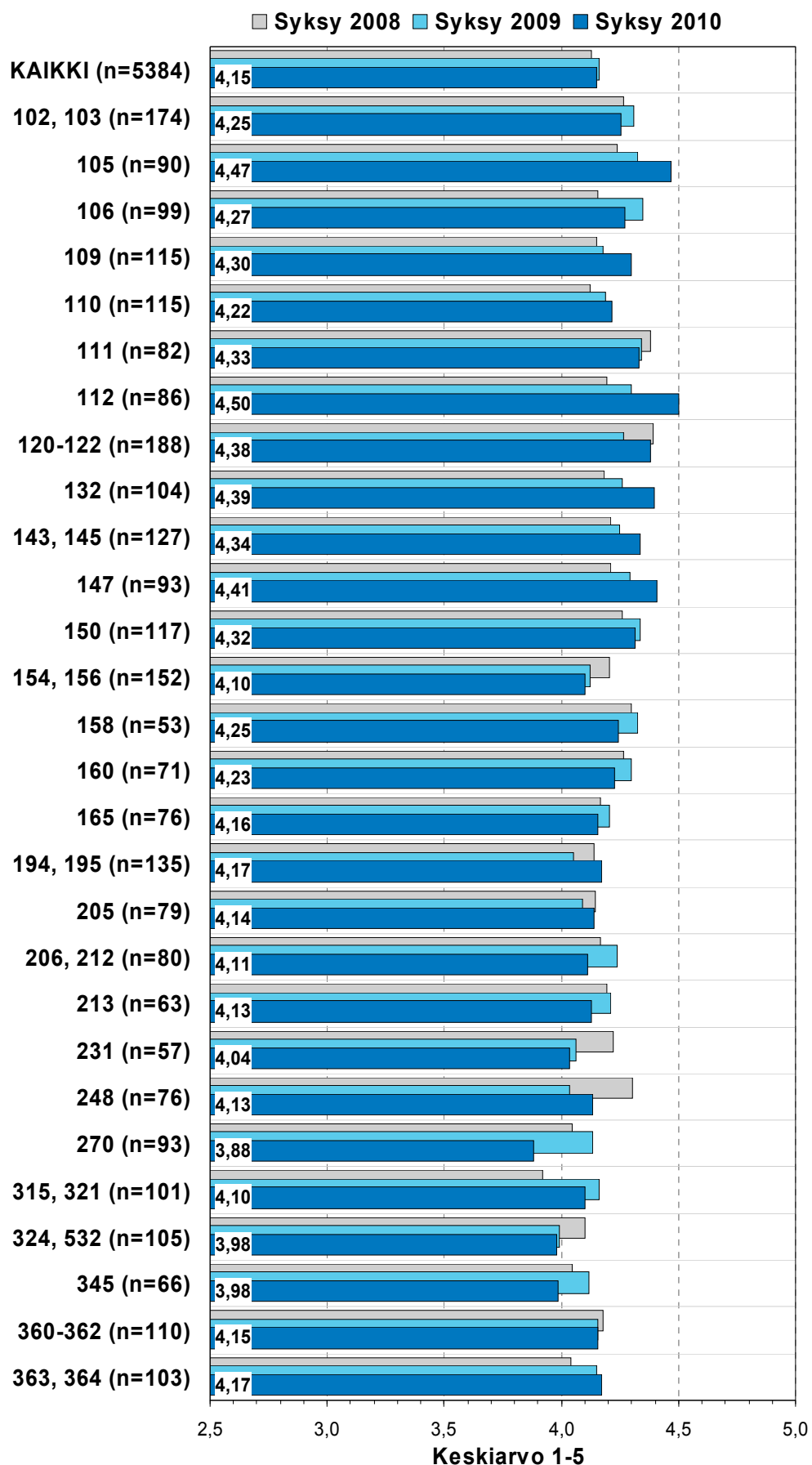
n=vastanneet syksy 2010



2.4 Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin

Seutulinjat 1/2

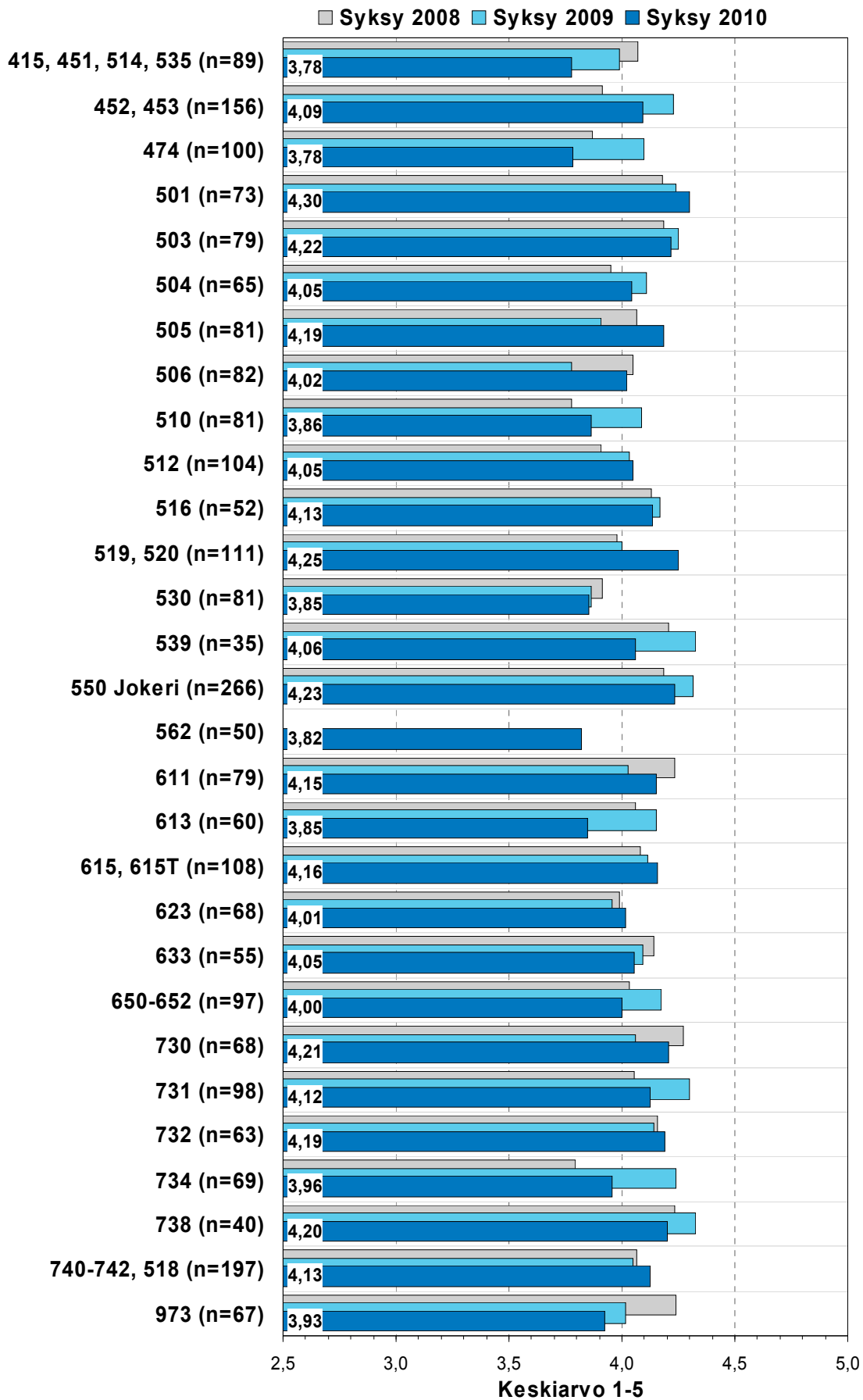
n=vastanneet syksy 2010



2.4 Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin

Seutulinjat 2/2

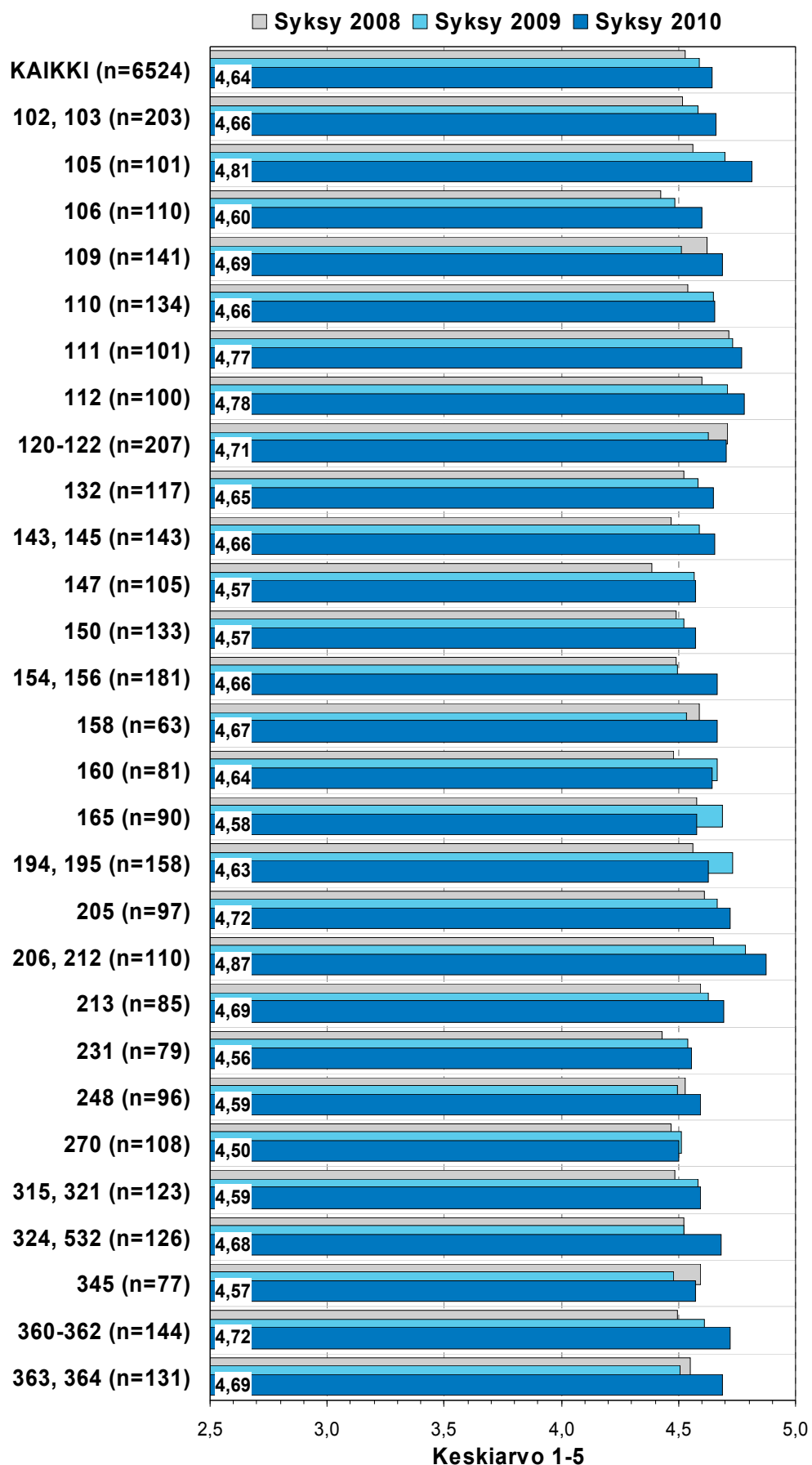
n=vastanneet syksy 2010



2.5 Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä

Seutulinjat 1/2

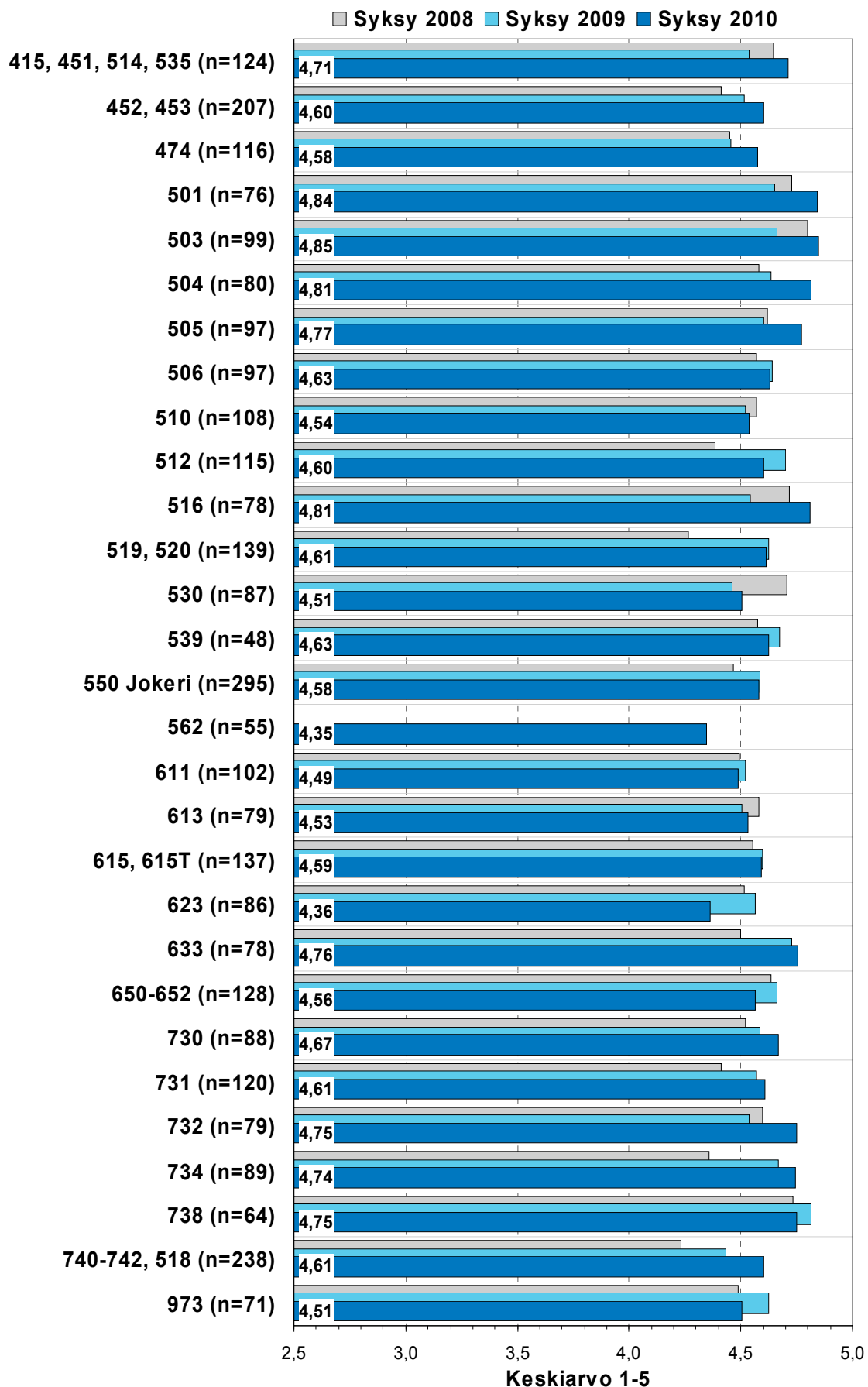
n=vastanneet syksy 2010



2.5 Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä

Seutulinjat 2/2

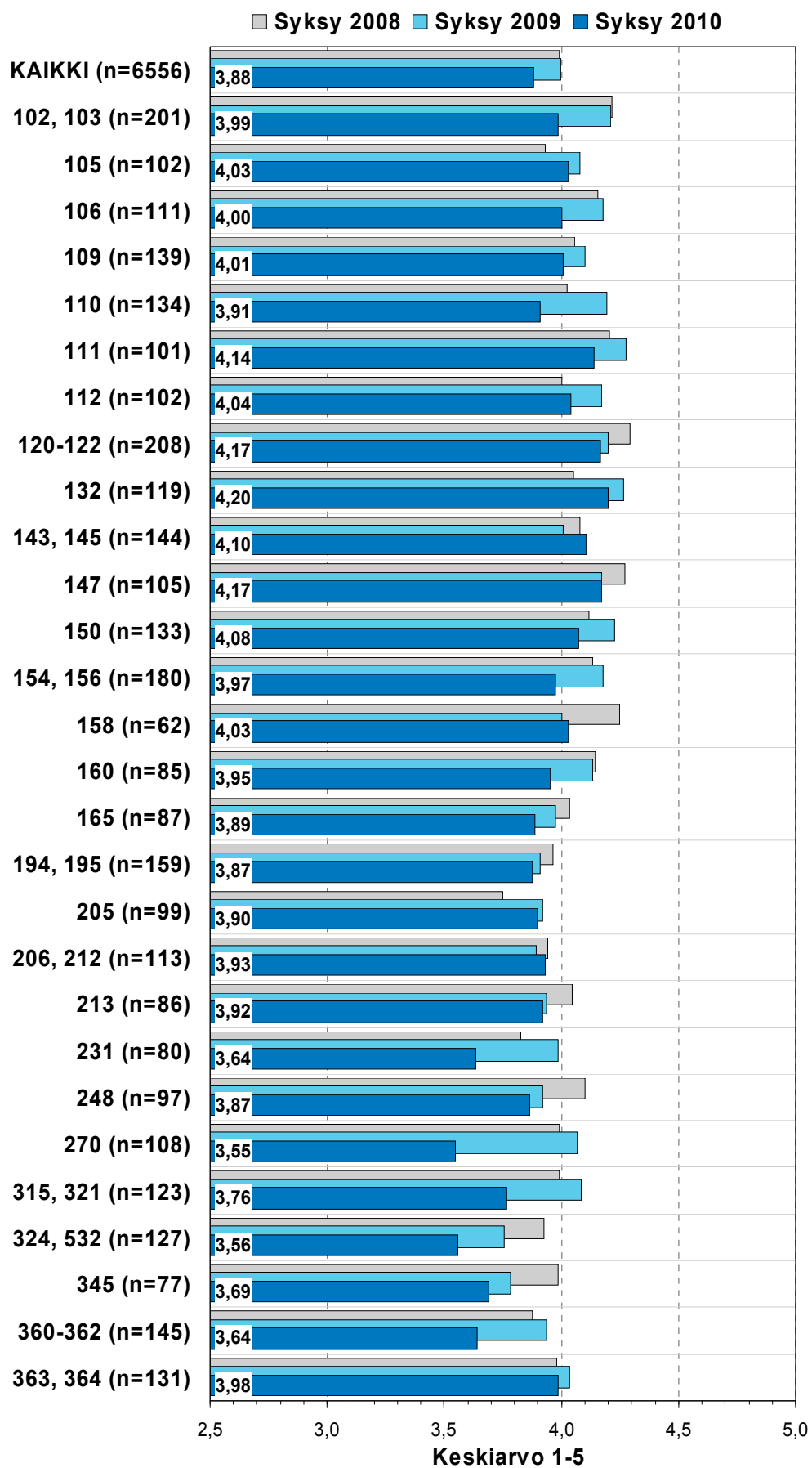
n=vastanneet syksy 2010



2.6 Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät

Seutulinjat 1/2

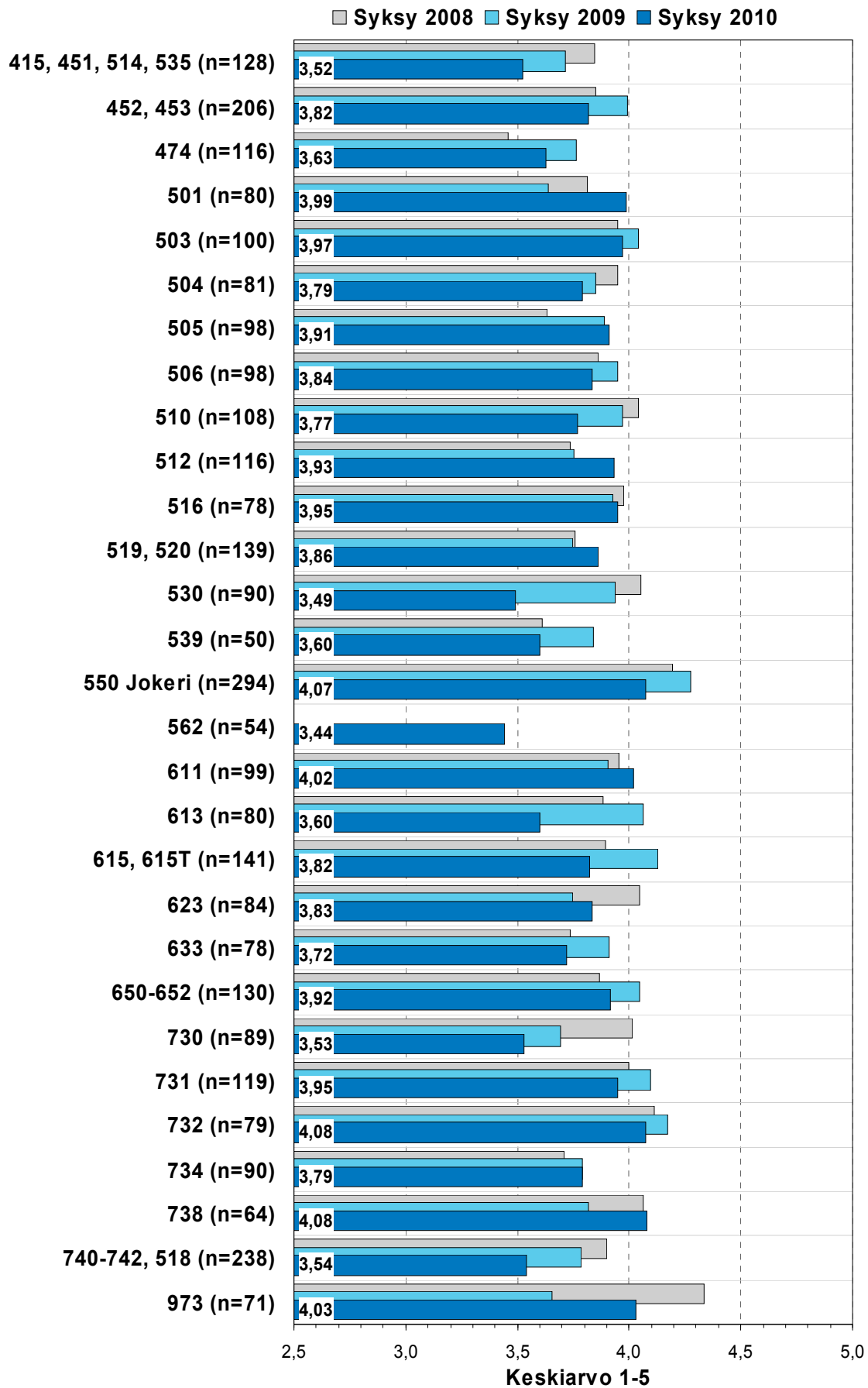
n=vastanneet syksy 2010



2.6 Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät

Seutulinjat 2/2

n=vastanneet syksy 2010

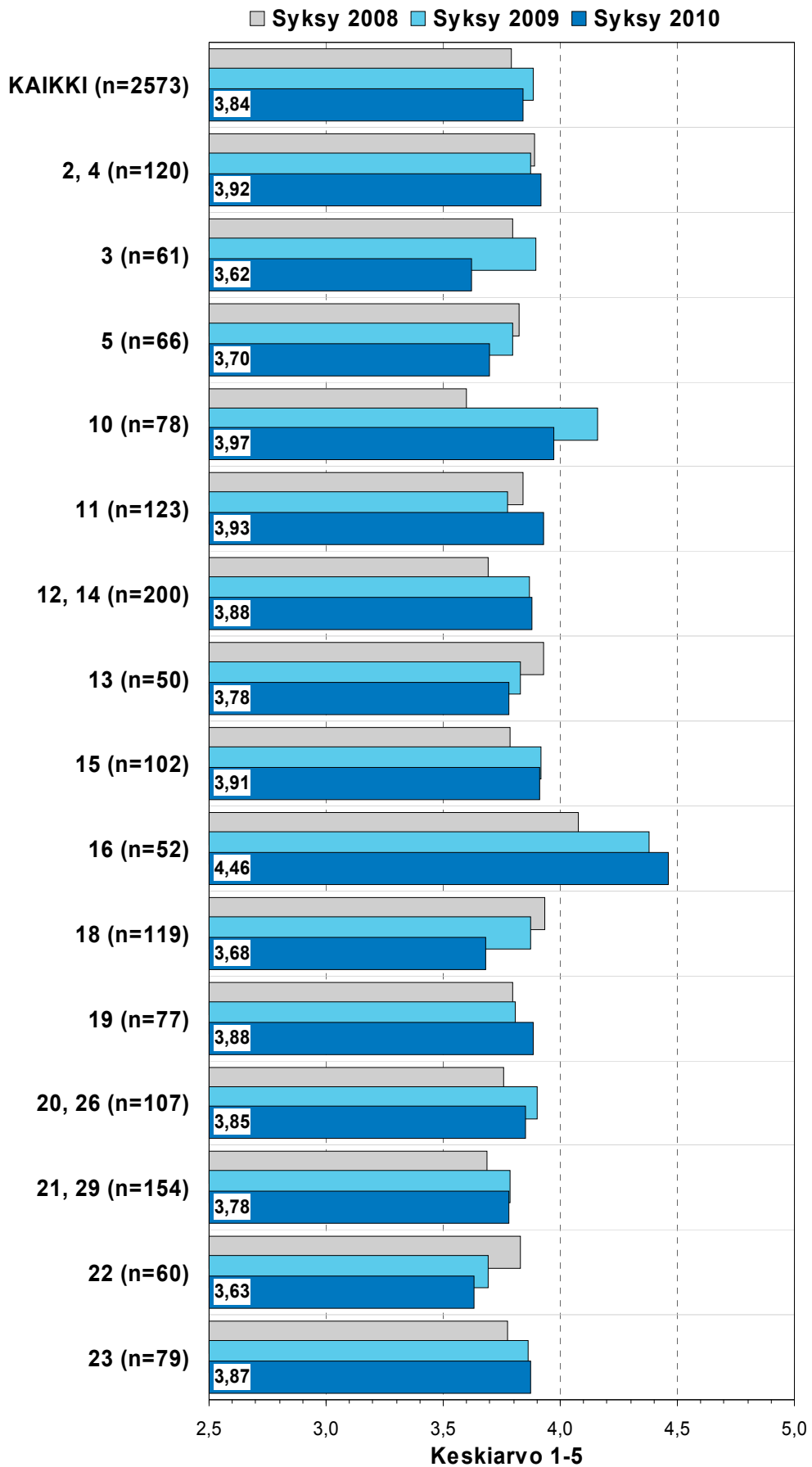


Espoon sisäinen liikenne

1.1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti

Espeen sisäiset linjat 1/2

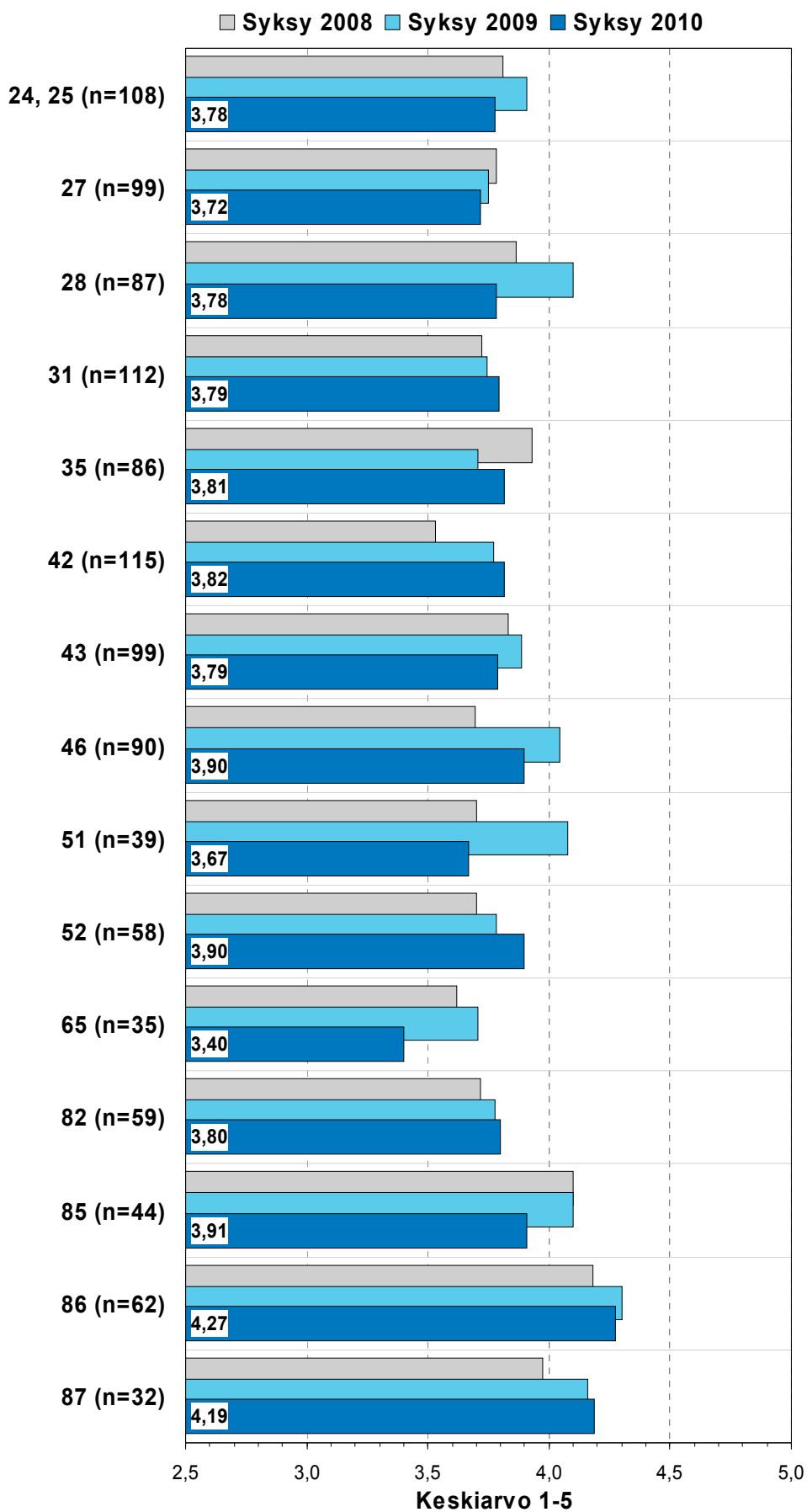
n=vastanneet syksy 2010



1.1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti

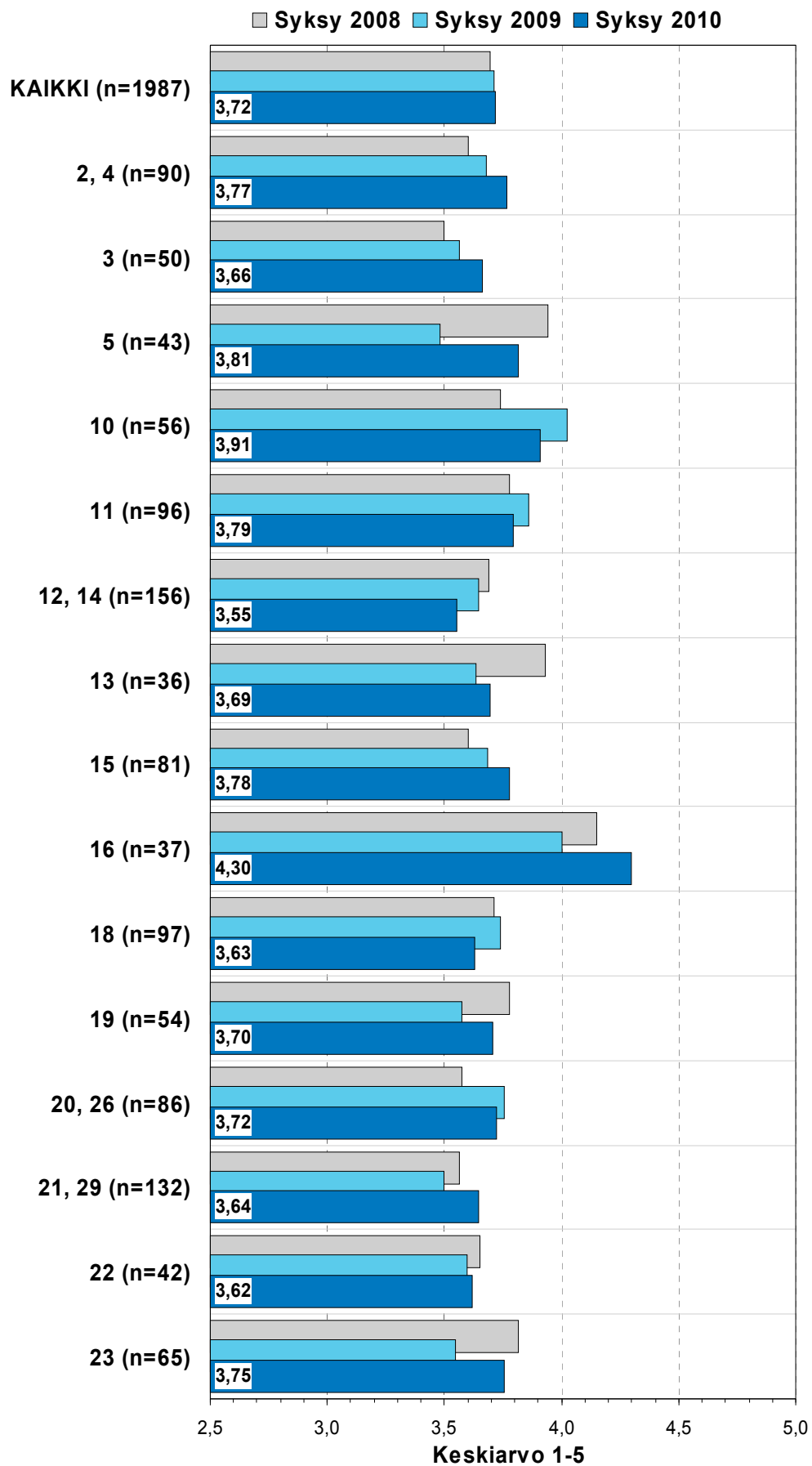
Espeen sisäiset linjat 2/2

n=vastanneet syksy 2010



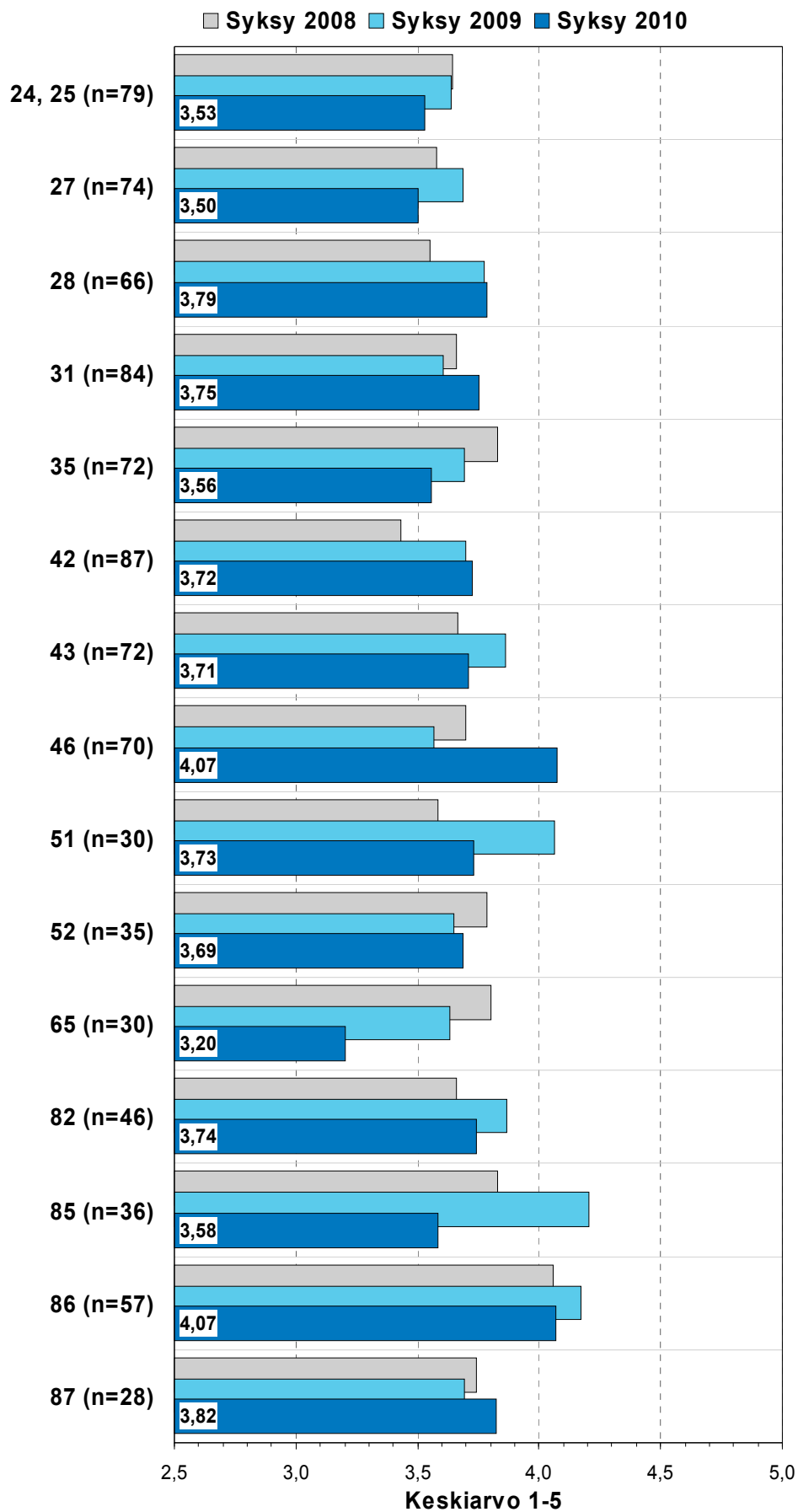
1.2 Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja - Espoon sisäiset linjat 1/2

n=vastanneet syksy 2010



1.2 Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja - Espoon sisäiset linjat 2/2

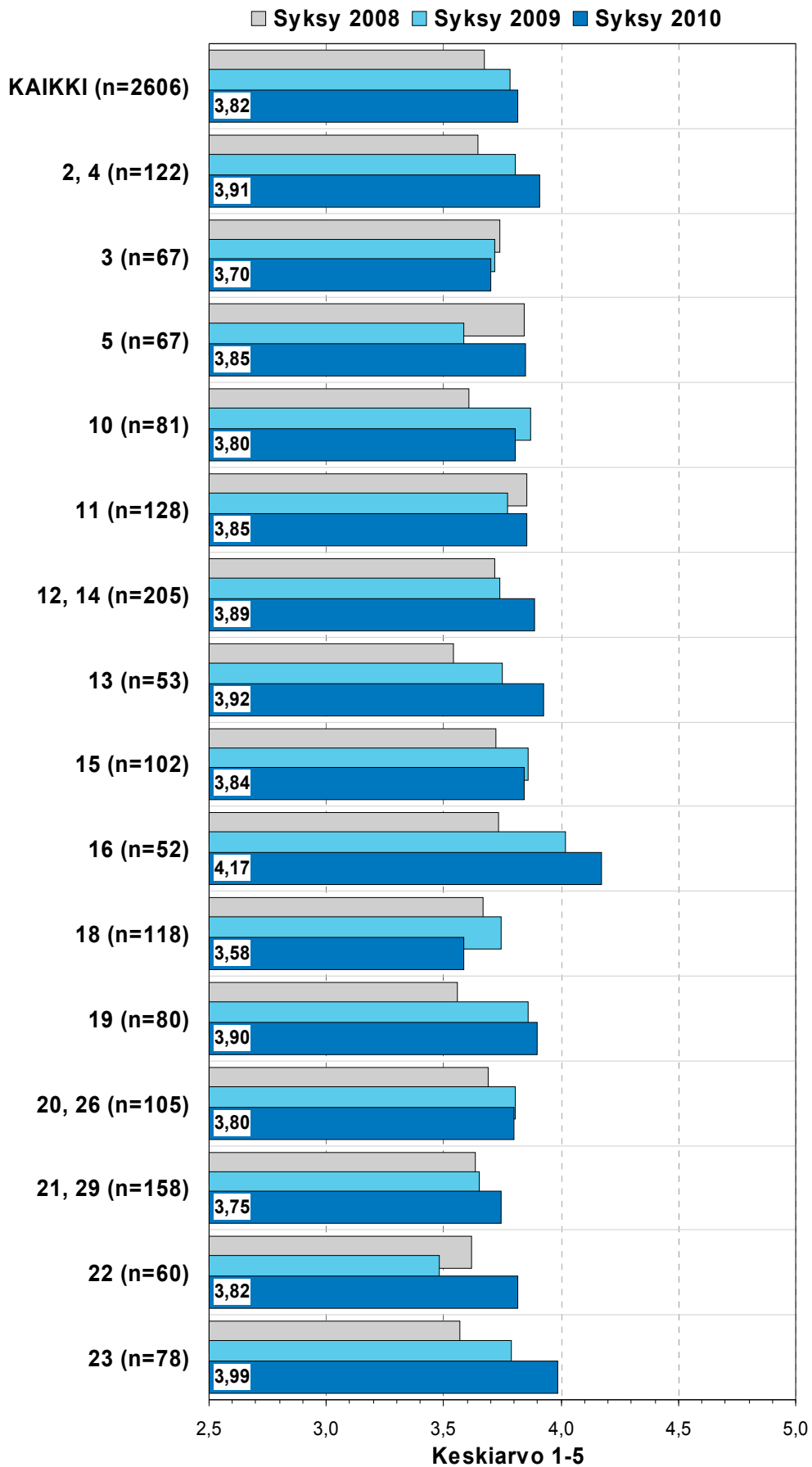
n=vastanneet syksy 2010



1.3 Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva

Espeen sisäiset linjat 1/2

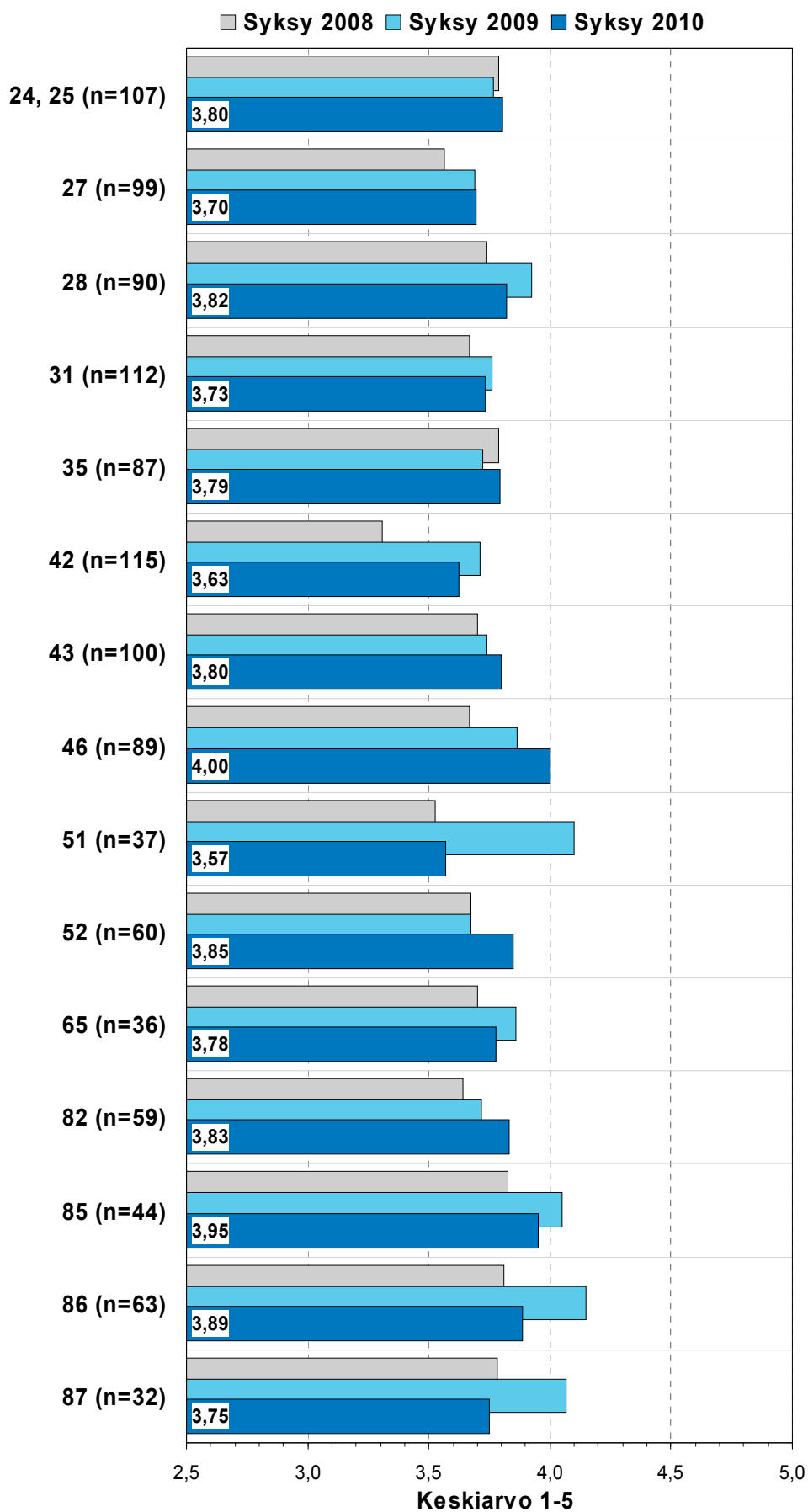
n=vastanneet syksy 2010



1.3 Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva

Espeen sisäiset linjat 2/2

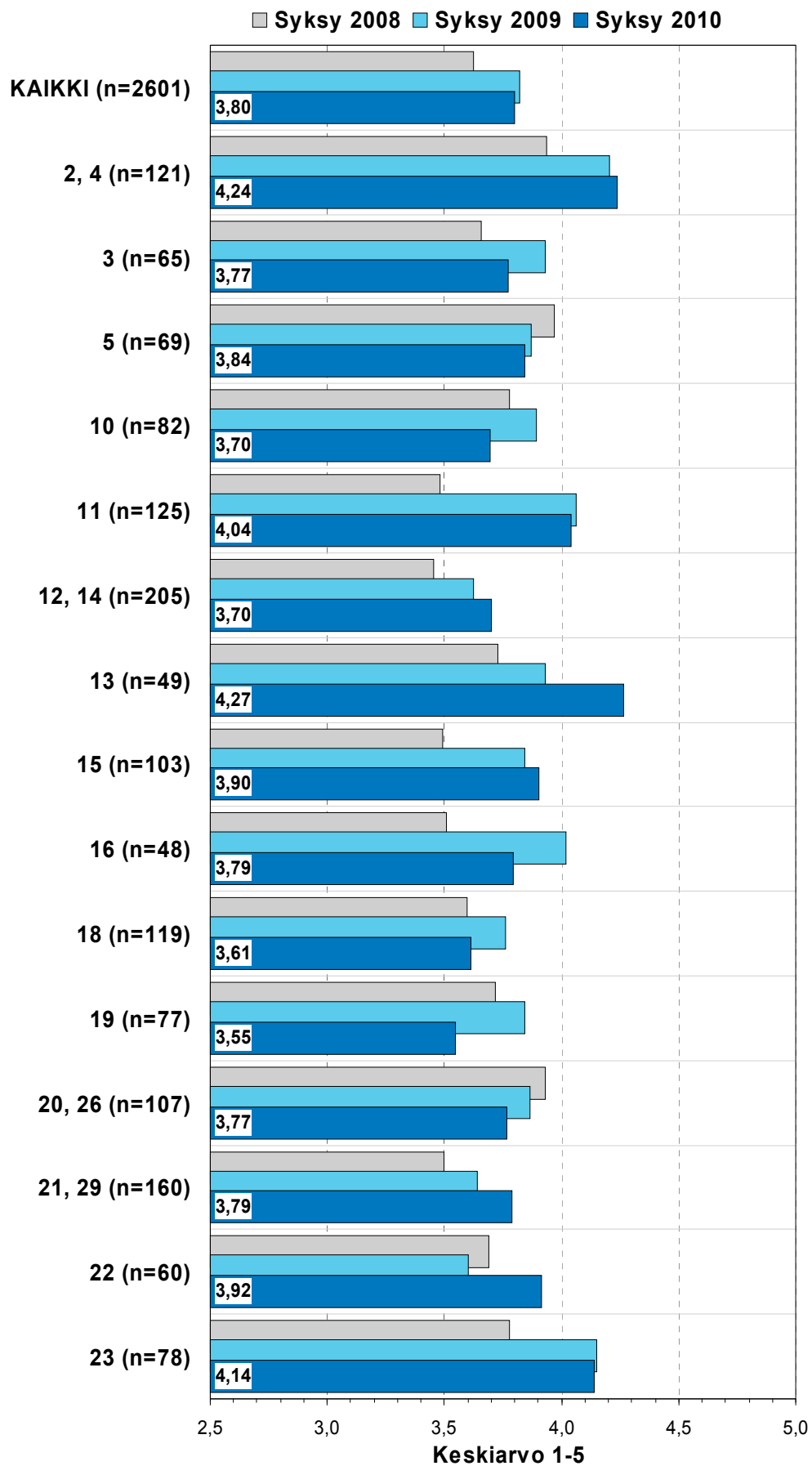
n=vastanneet syksy 2010



1.4 Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan

Espeen sisäiset linjat 1/2

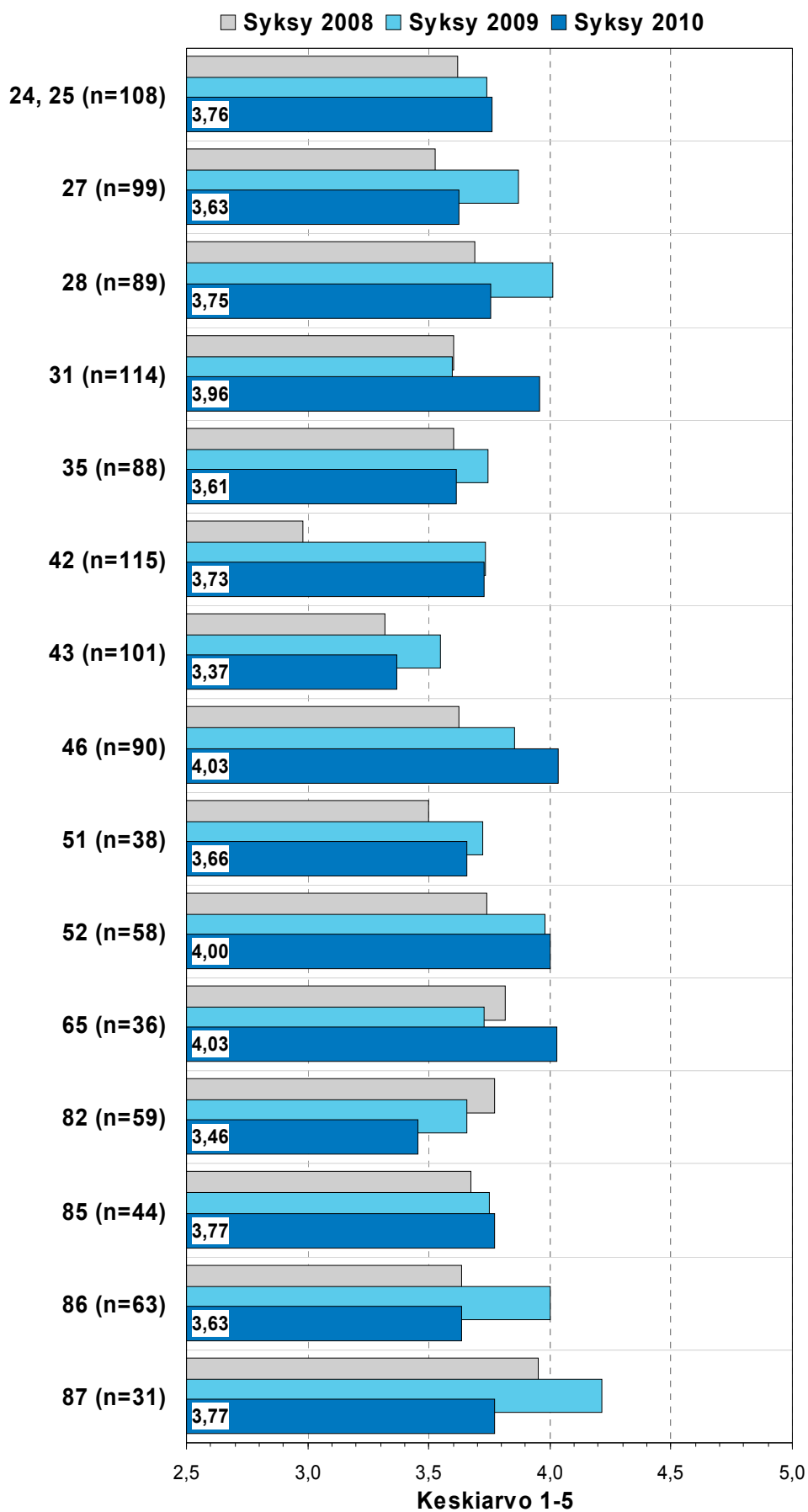
n=vastanneet syksy 2010



1.4 Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan

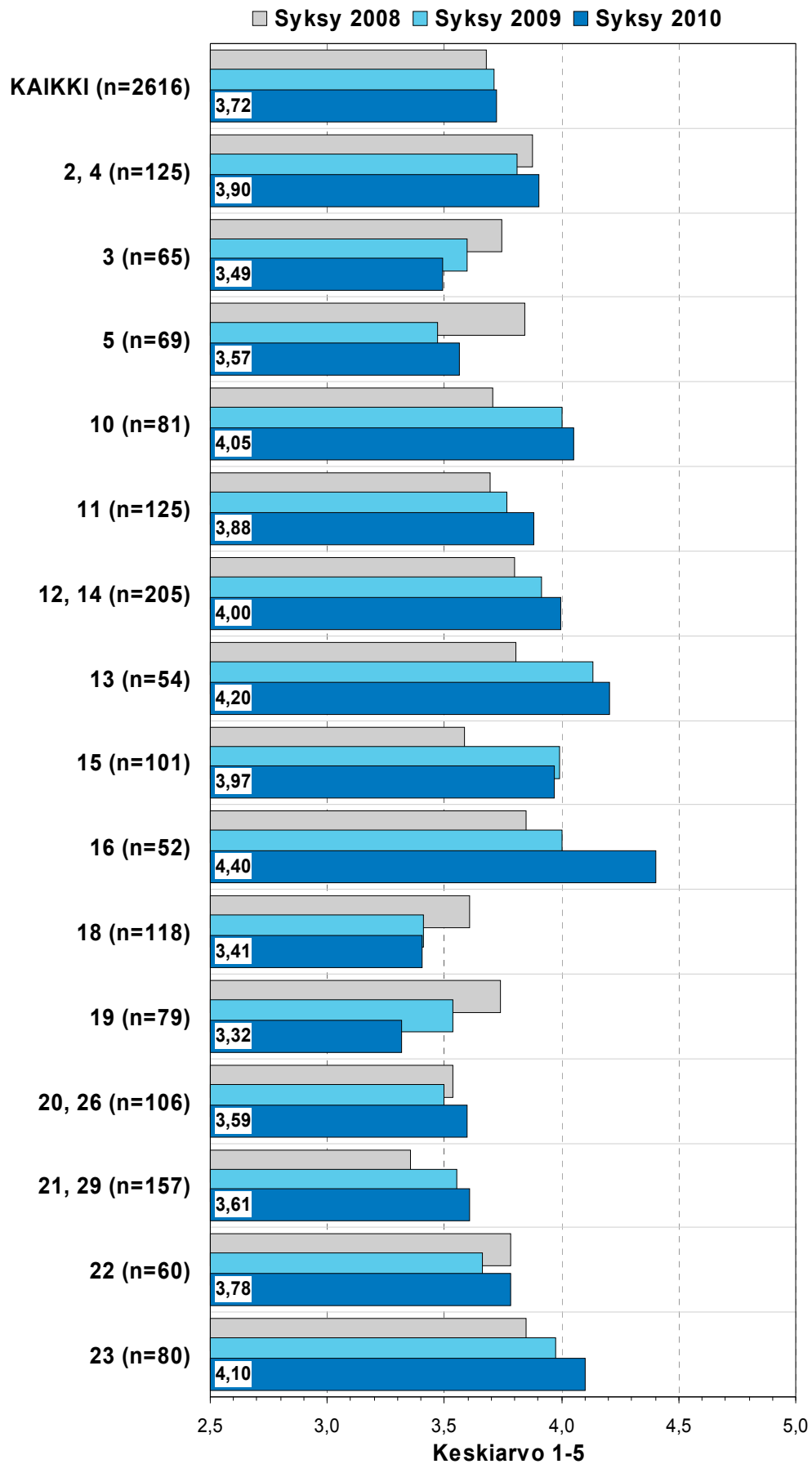
Espoon sisäiset linjat 2/2

n=vastanneet syksy 2010



1.5 Bussit ovat siistejä Espoon sisäiset linjat 1/2

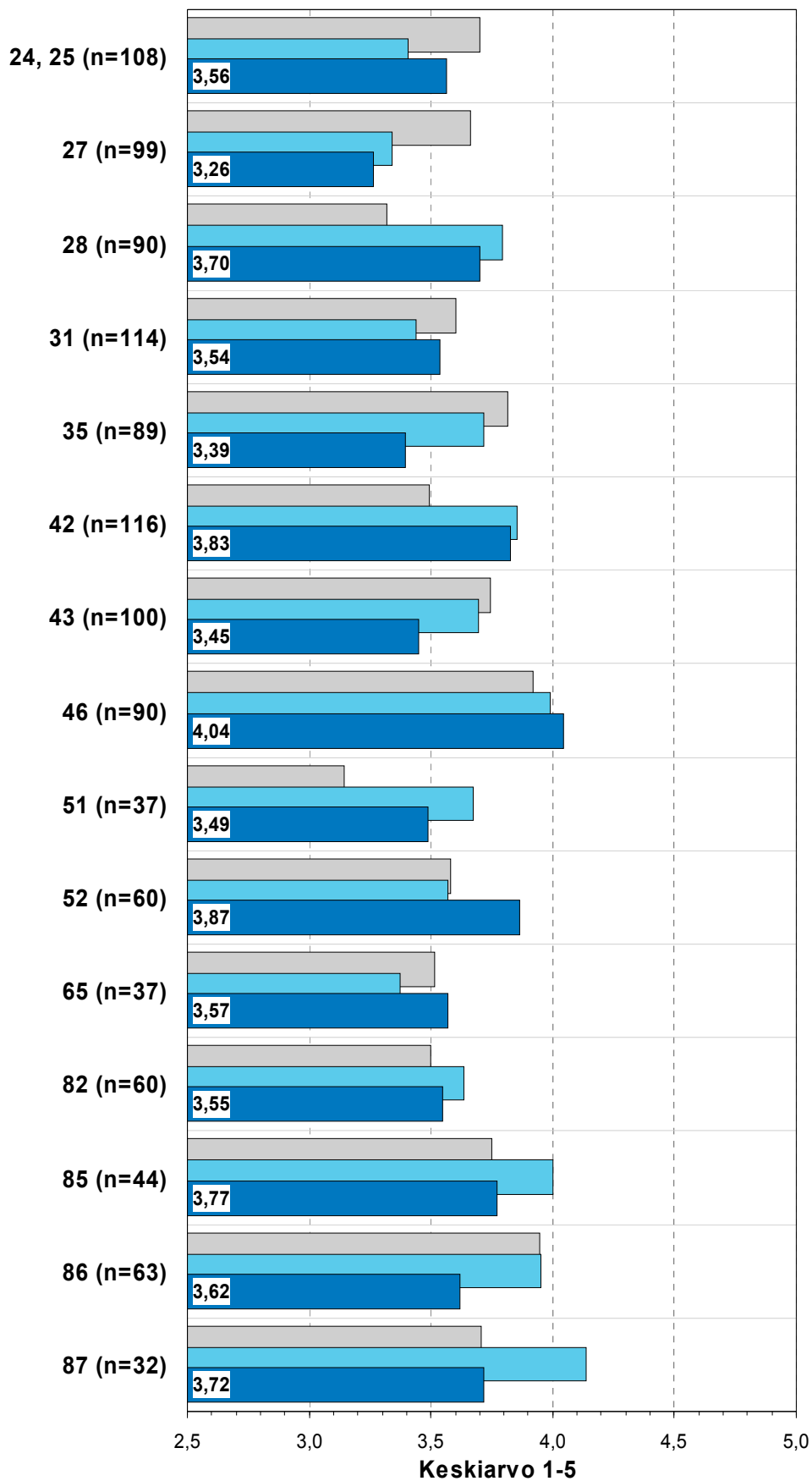
n=vastanneet syksy 2010



1.5 Bussit ovat siistejä Espoon sisäiset linjat 2/2

n=vastanneet syksy 2010

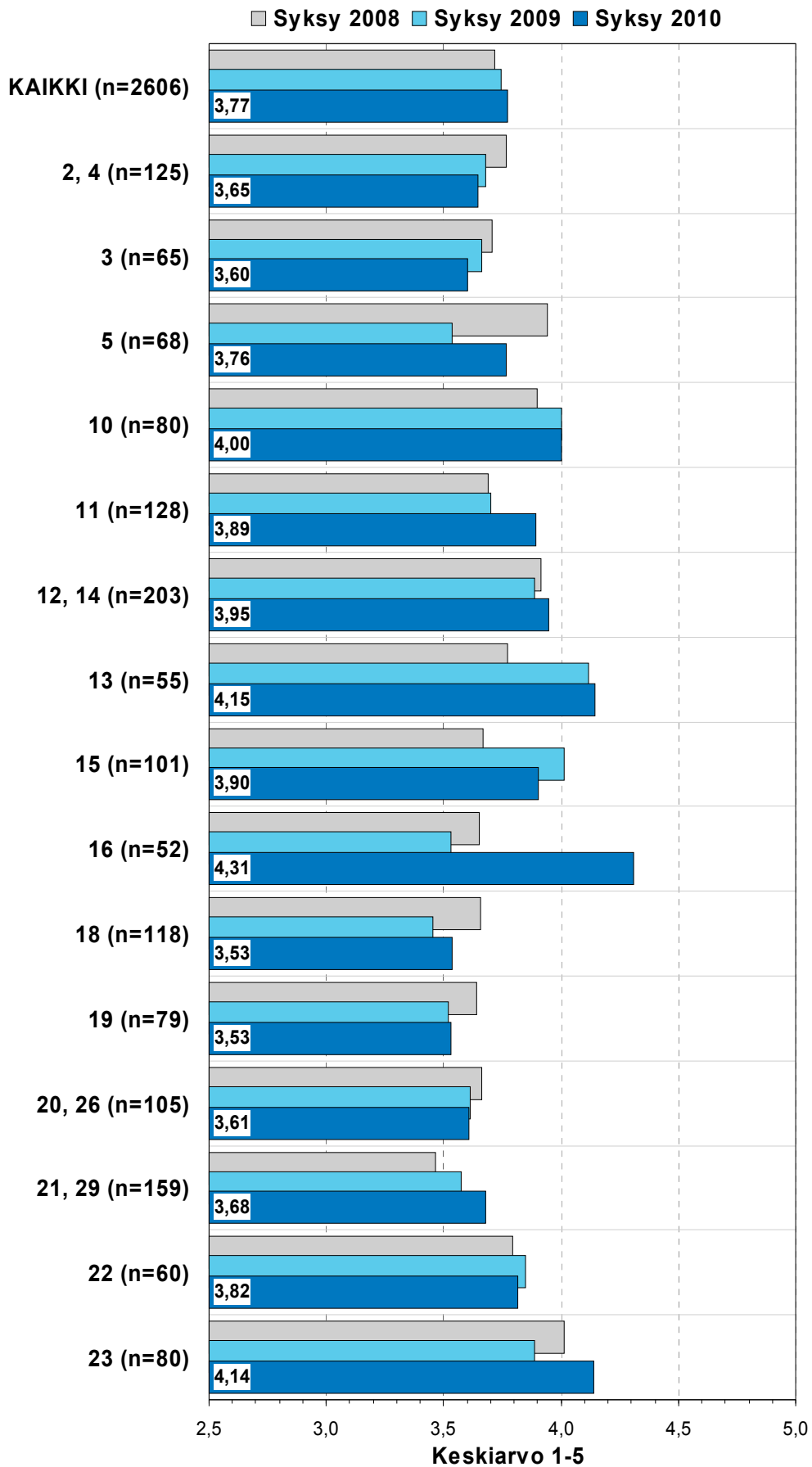
■ Syksy 2008 ■ Syksy 2009 ■ Syksy 2010



1.6 Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä

Espeen sisäiset linjat 1/2

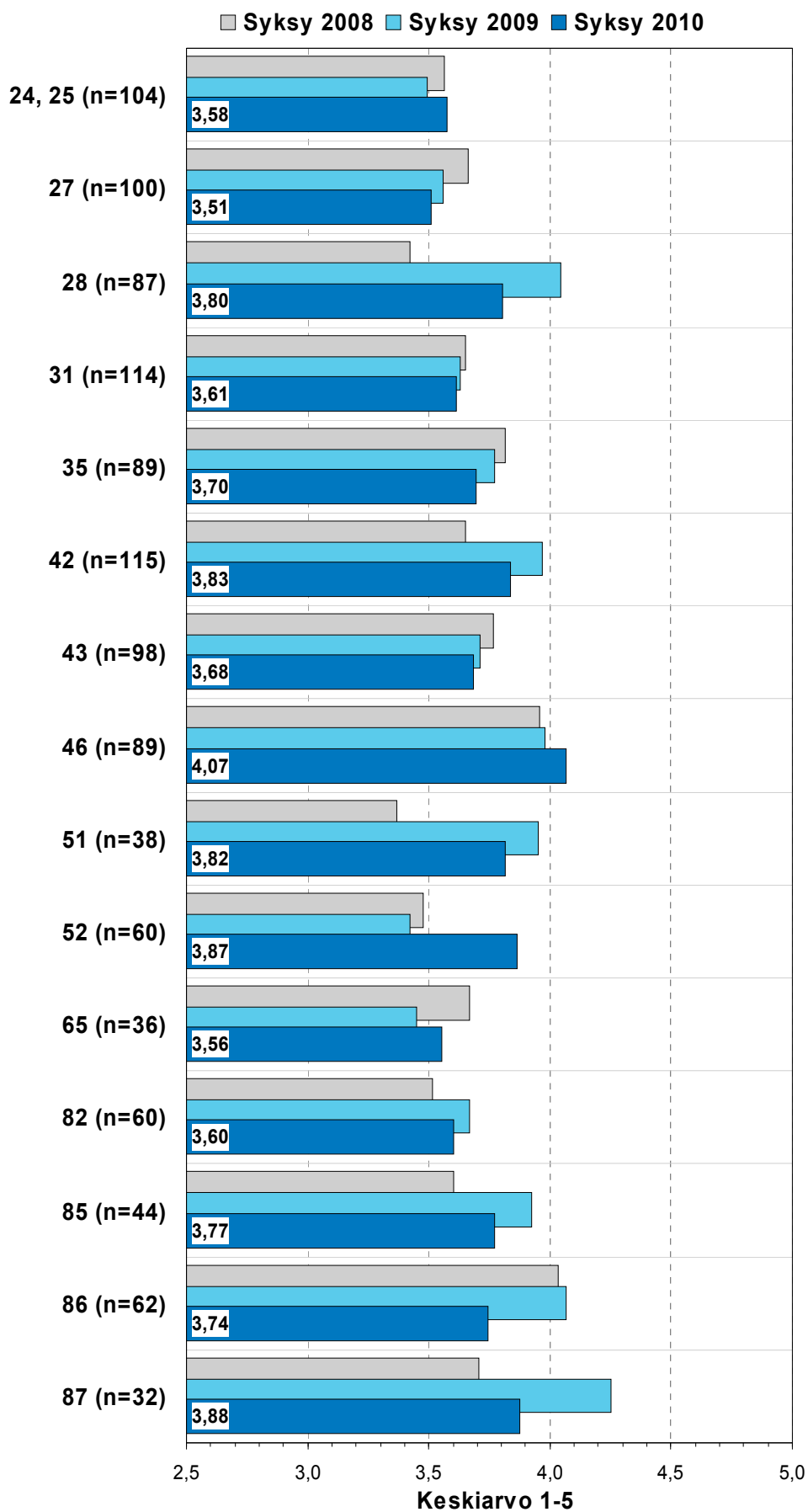
n=vastanneet syksy 2010



1.6 Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä

Espoon sisäiset linjat 2/2

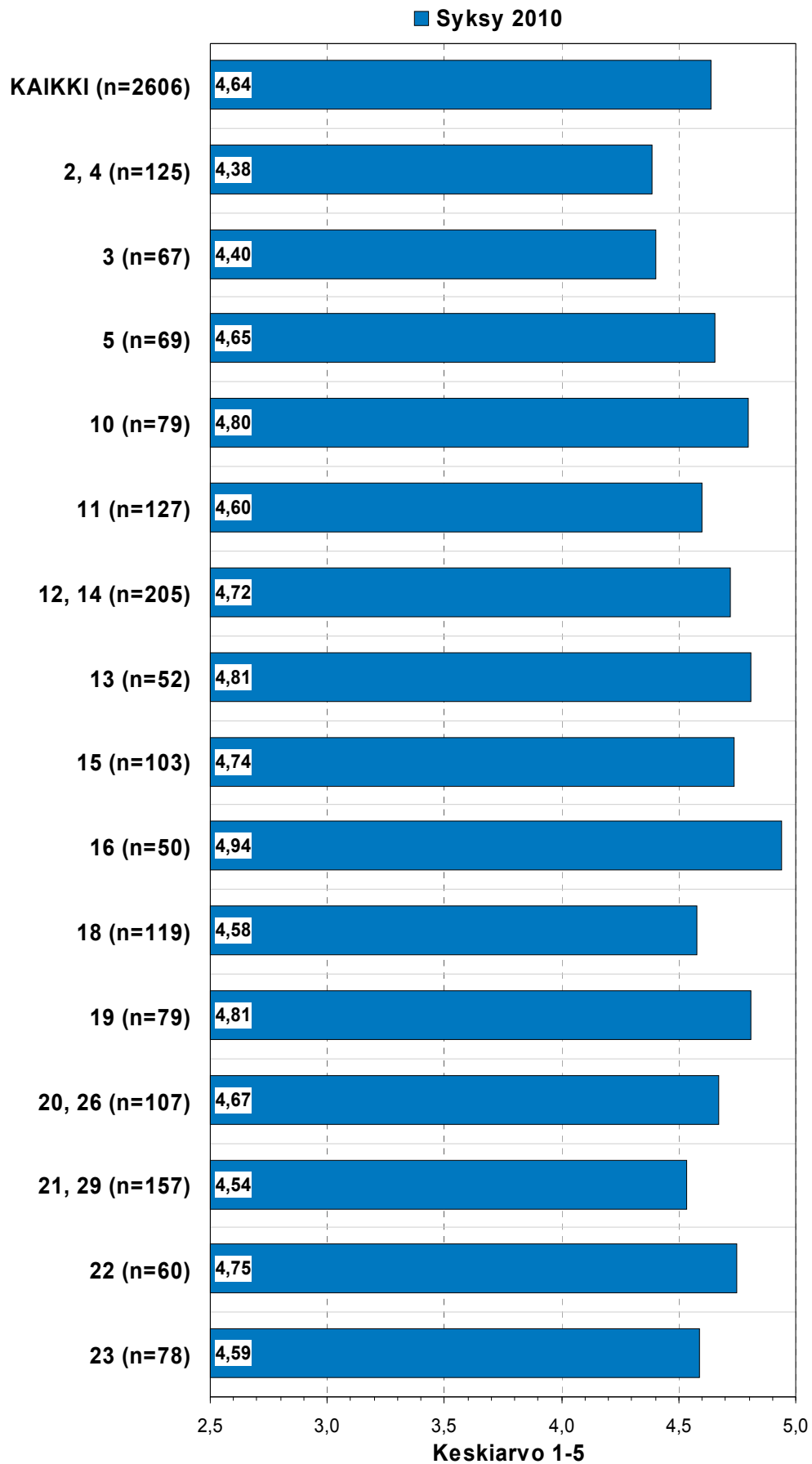
n=vastanneet syksy 2010



2.1 Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla

Espeen sisäiset linjat 1/2

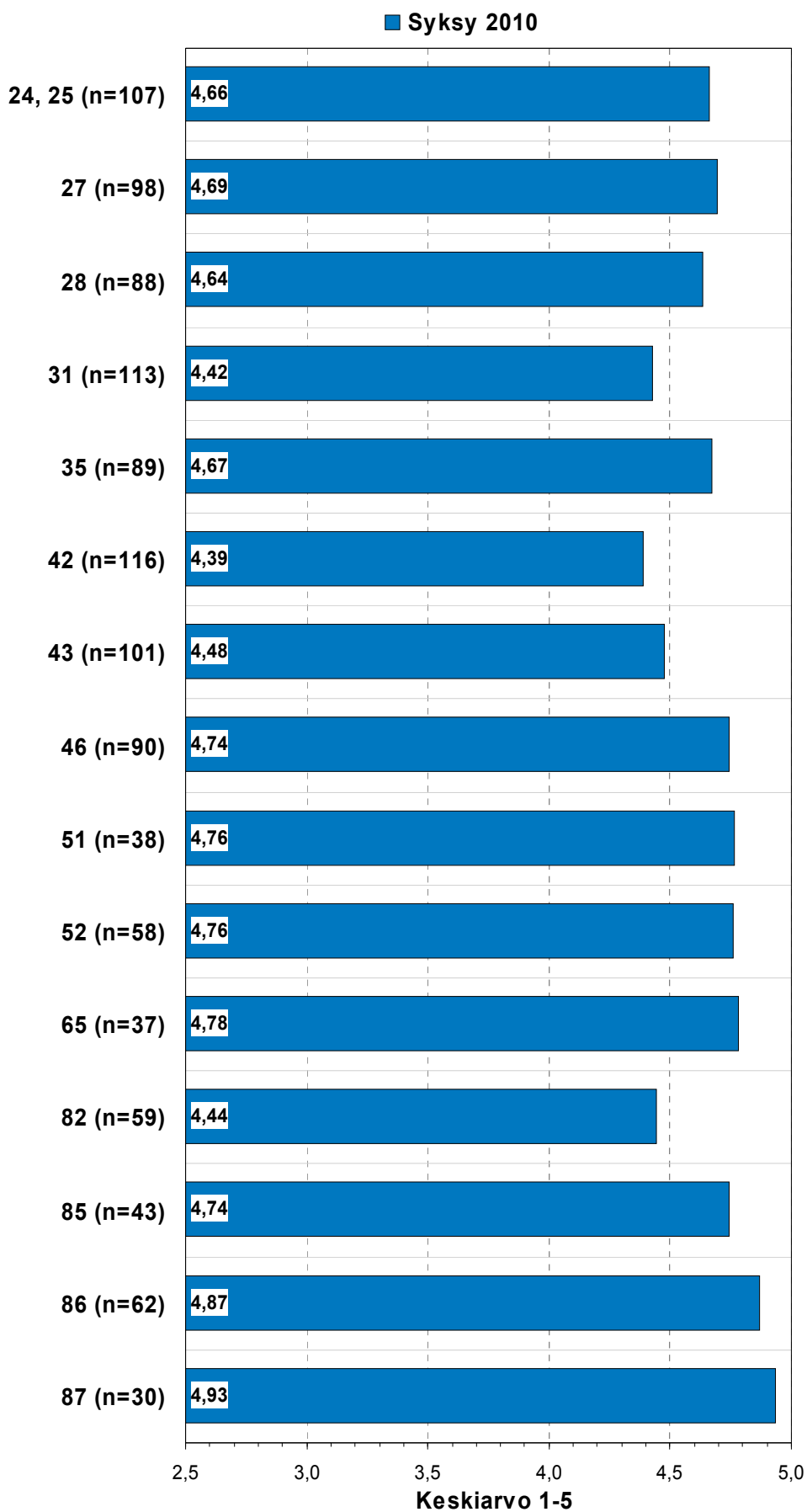
n=vastanneet syksy 2010



2.1 Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla

Espeen sisäiset linjat 2/2

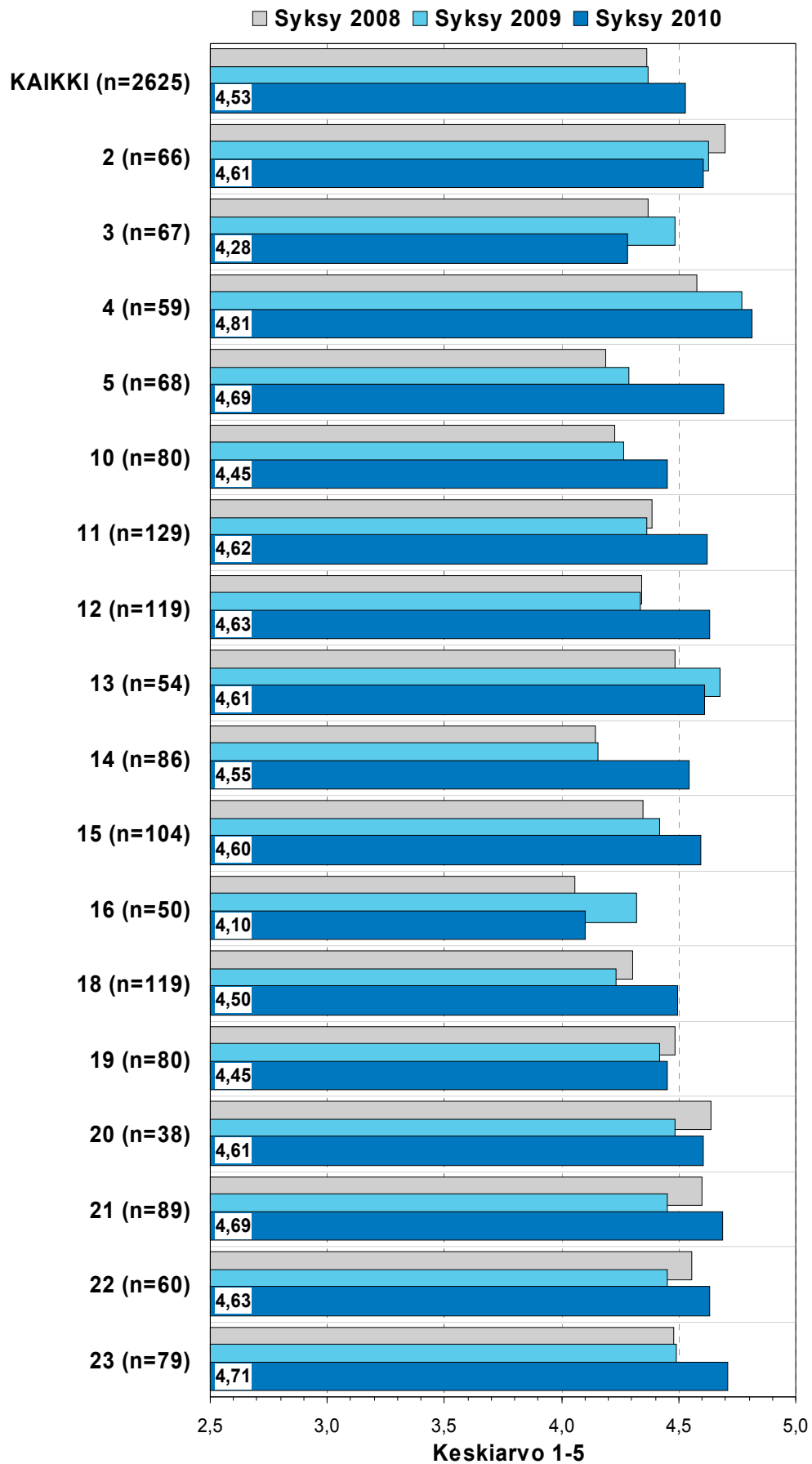
n=vastanneet syksy 2010



2.2 Linjan reitti sopii hyvin tekemälleni matkalle

Espeen sisäiset linjat 1/2

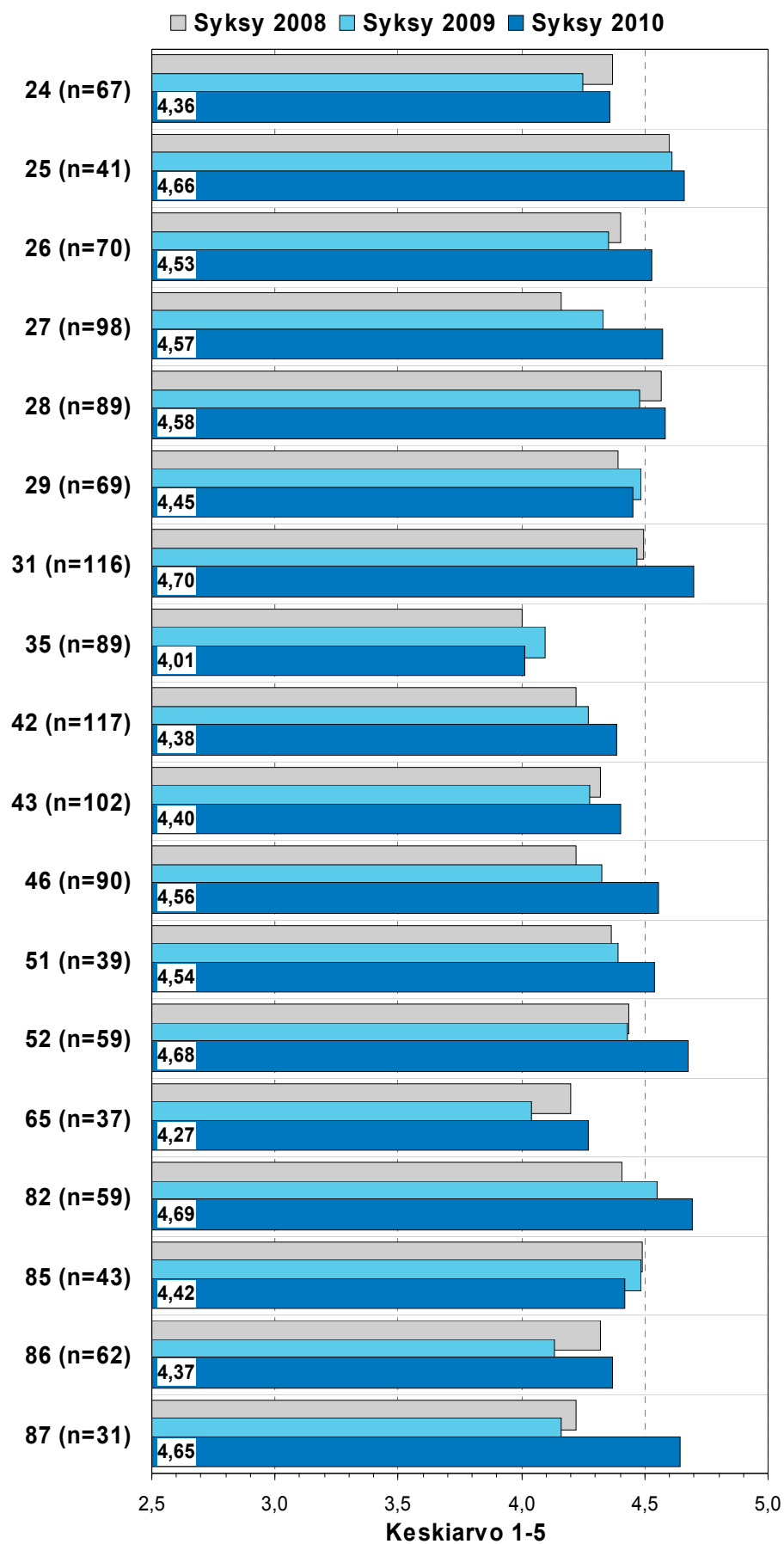
n=vastanneet syksy 2010



2.2 Linjan reitti sopii hyvin tekemälleni matkalle

Espeen sisäiset linjat 2/2

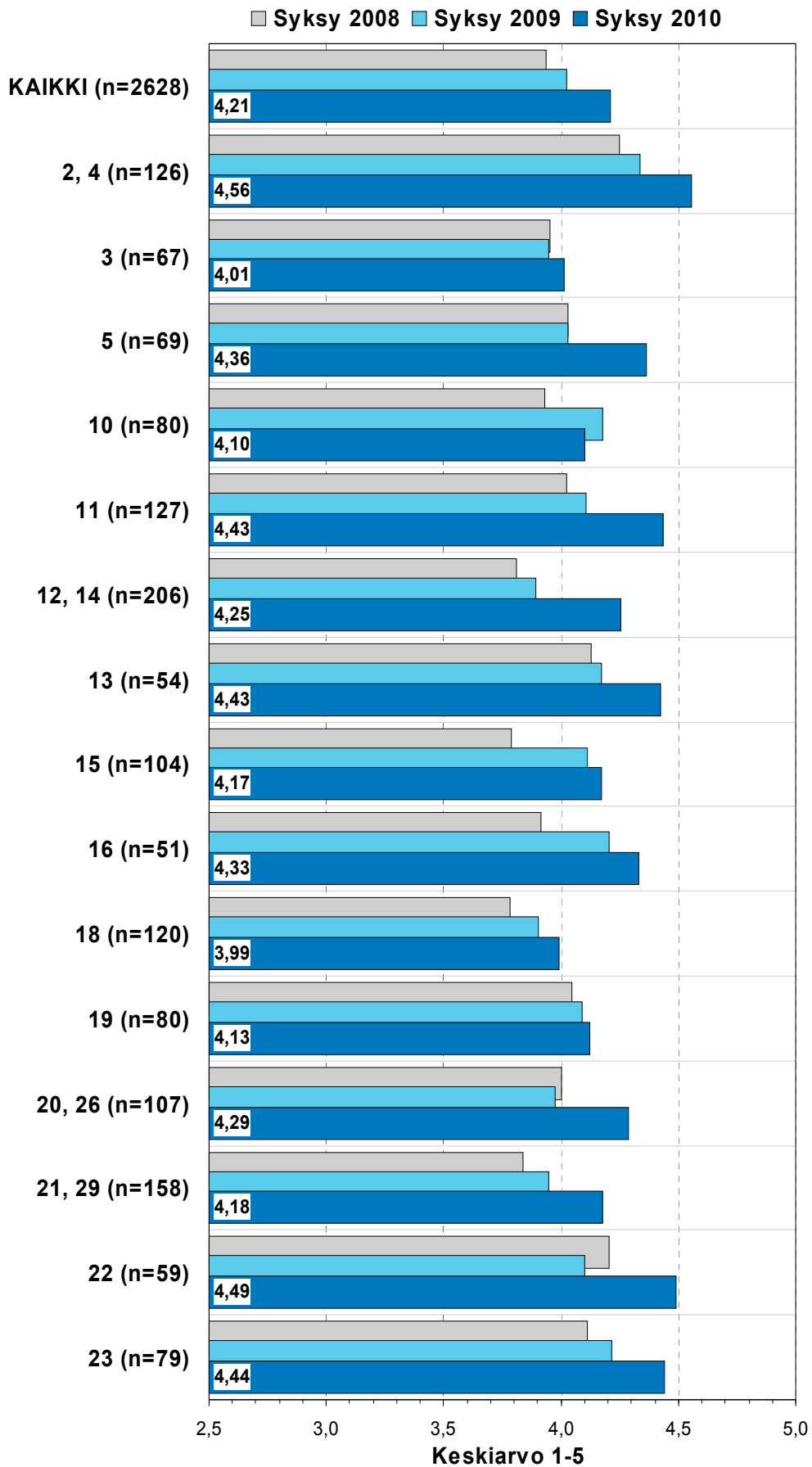
n=vastanneet syksy 2010



2.3 Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa

Espeen sisäiset linjat 1/2

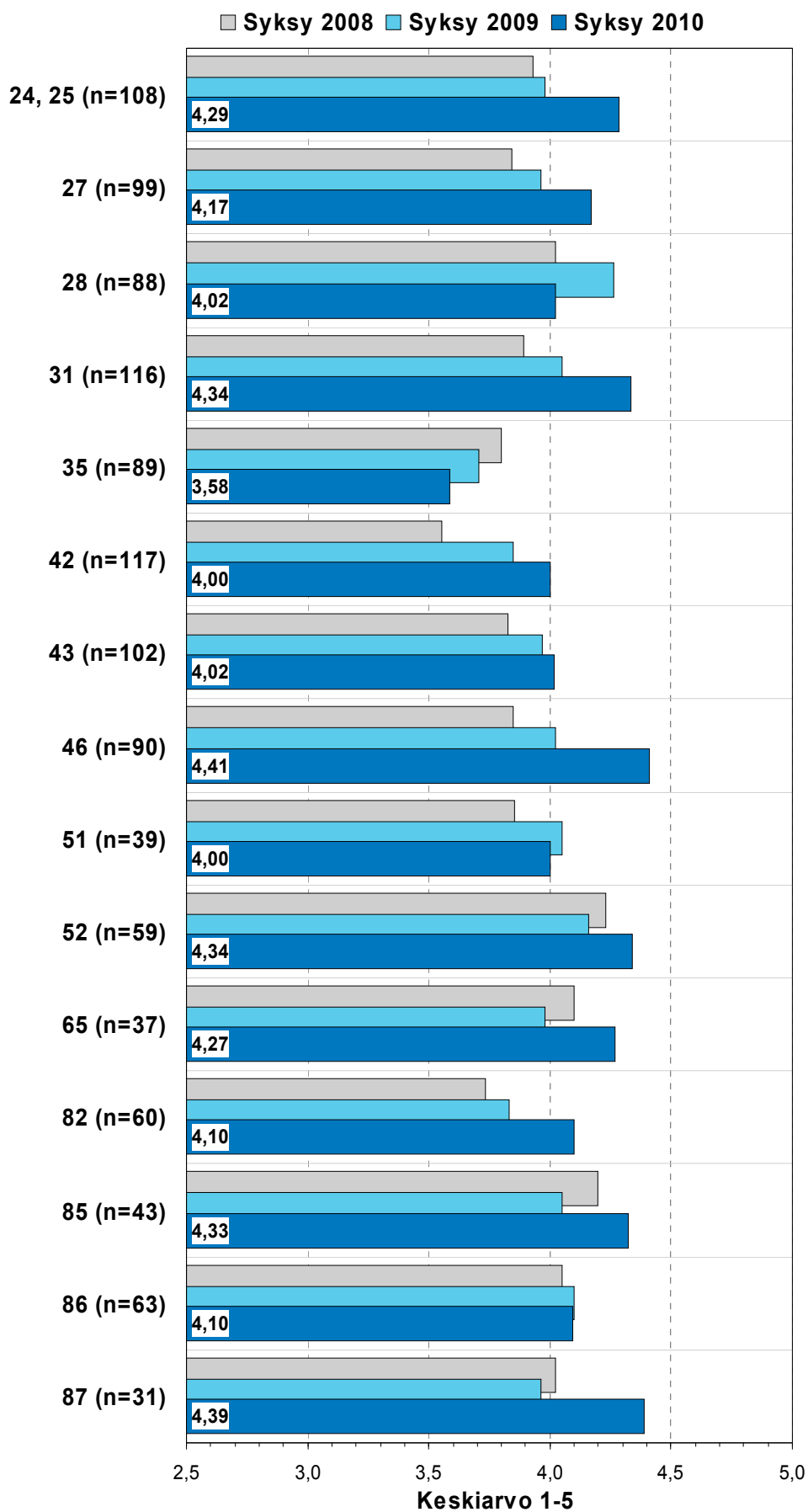
n=vastanneet syksy 2010



2.3 Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa

Espoon sisäiset linjat 2/2

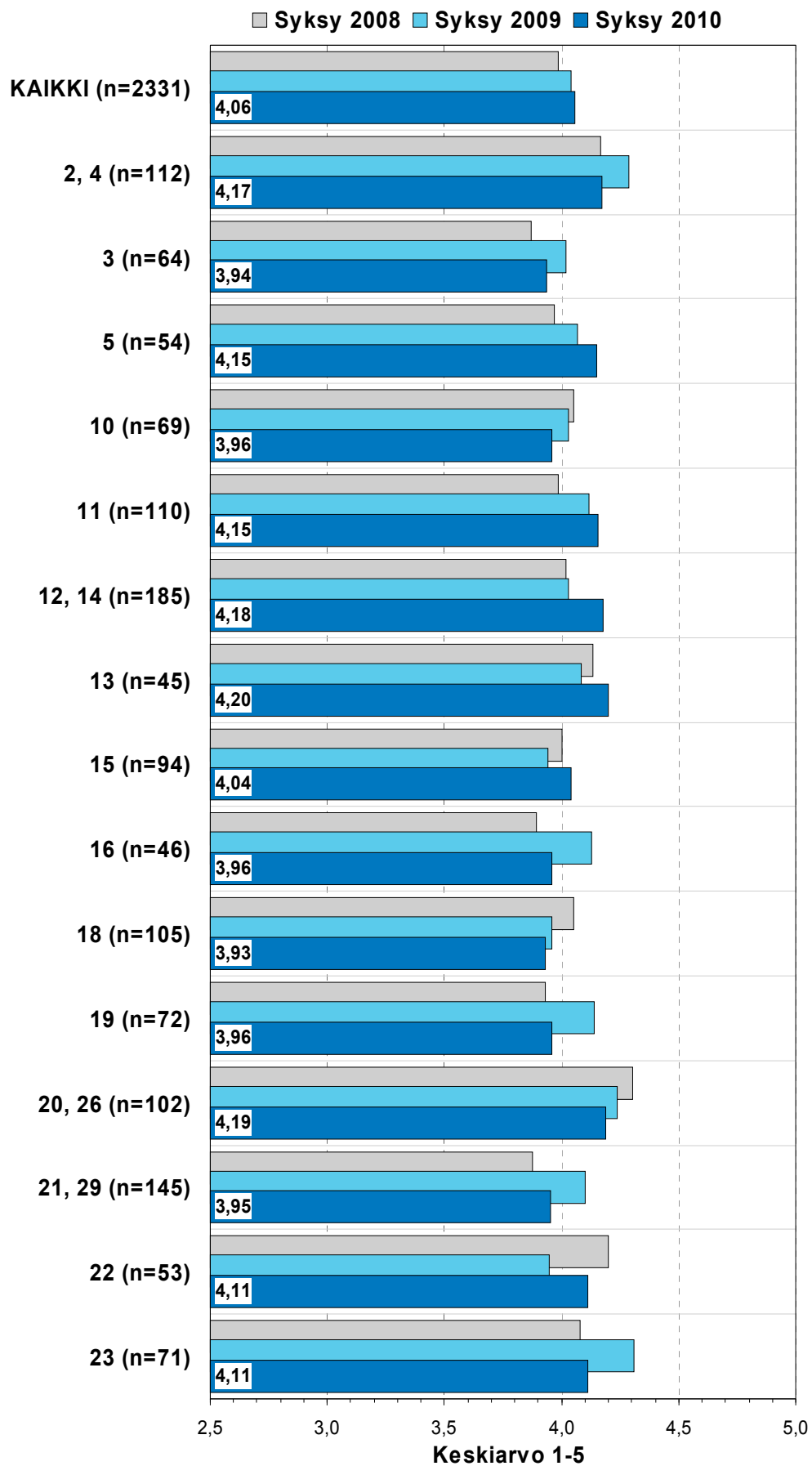
n=vastanneet syksy 2010



2.4 Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin

Espeen sisäiset linjat 1/2

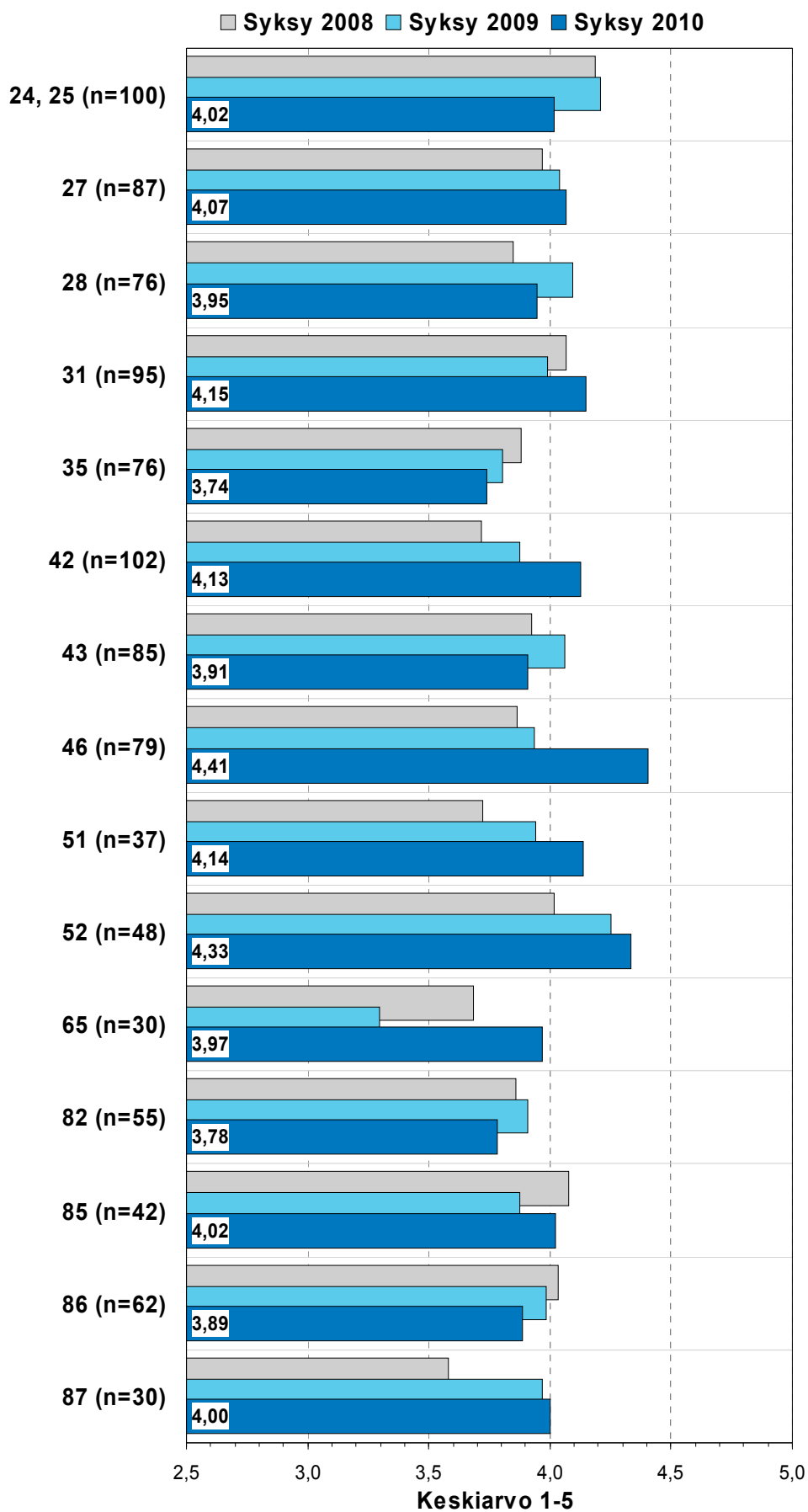
n=vastanneet syksy 2010



2.4 Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin

Espeen sisäiset linjat 2/2

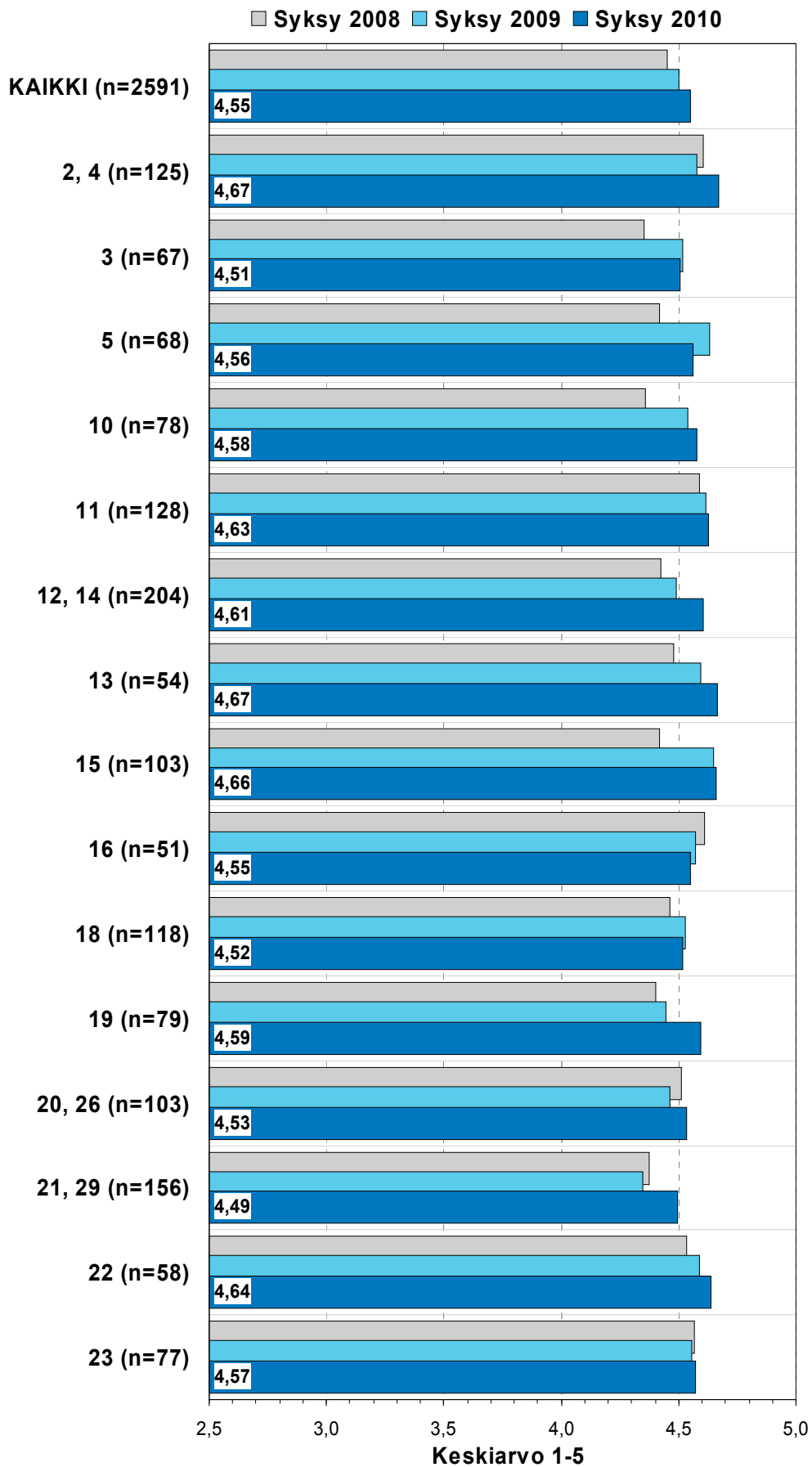
n=vastanneet syksy 2010



2.5 Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriötä

Espeen sisäiset linjat 1/2

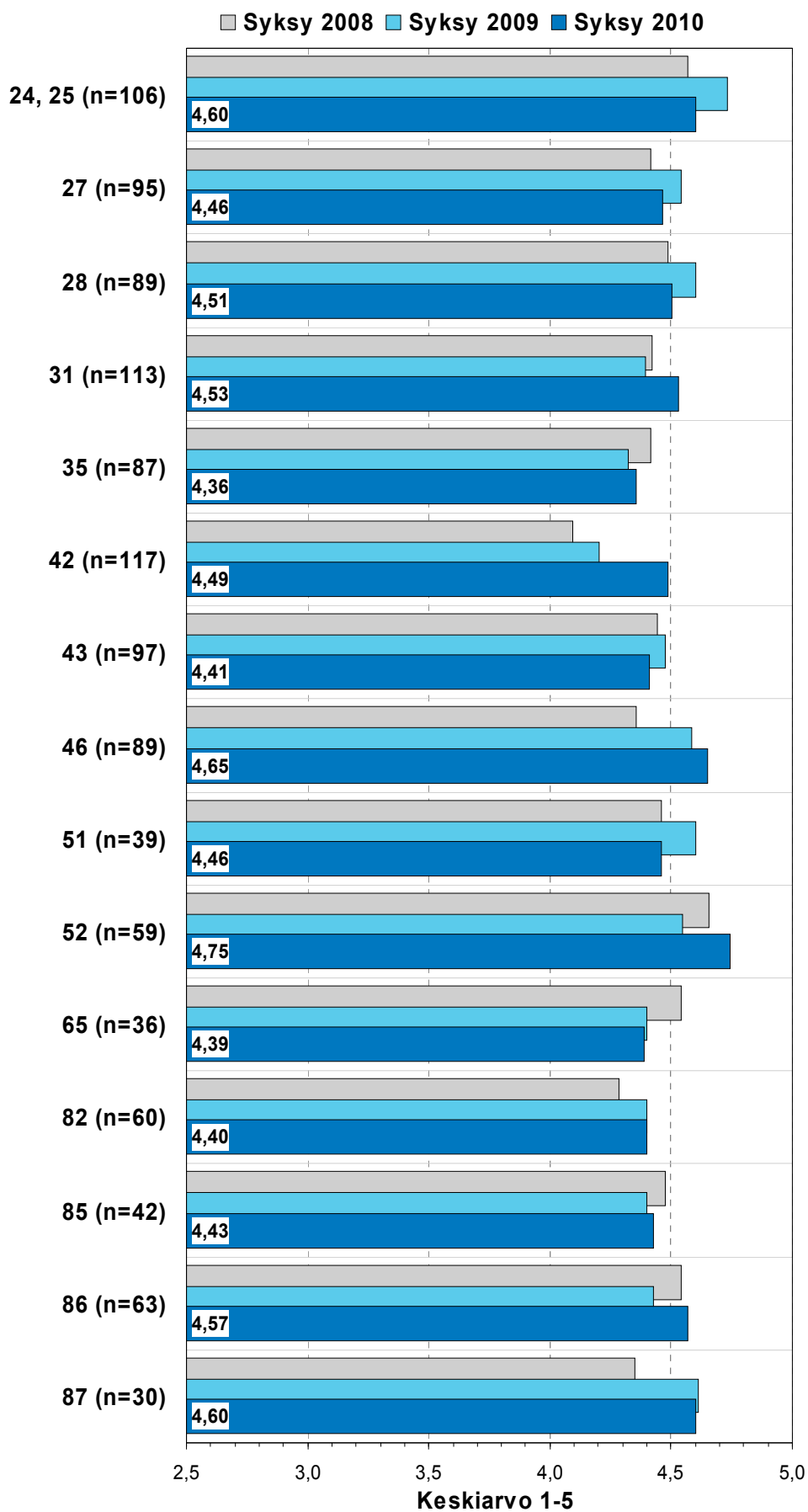
n=vastanneet syksy 2010



2.5 Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä

Espoon sisäiset linjat 2/2

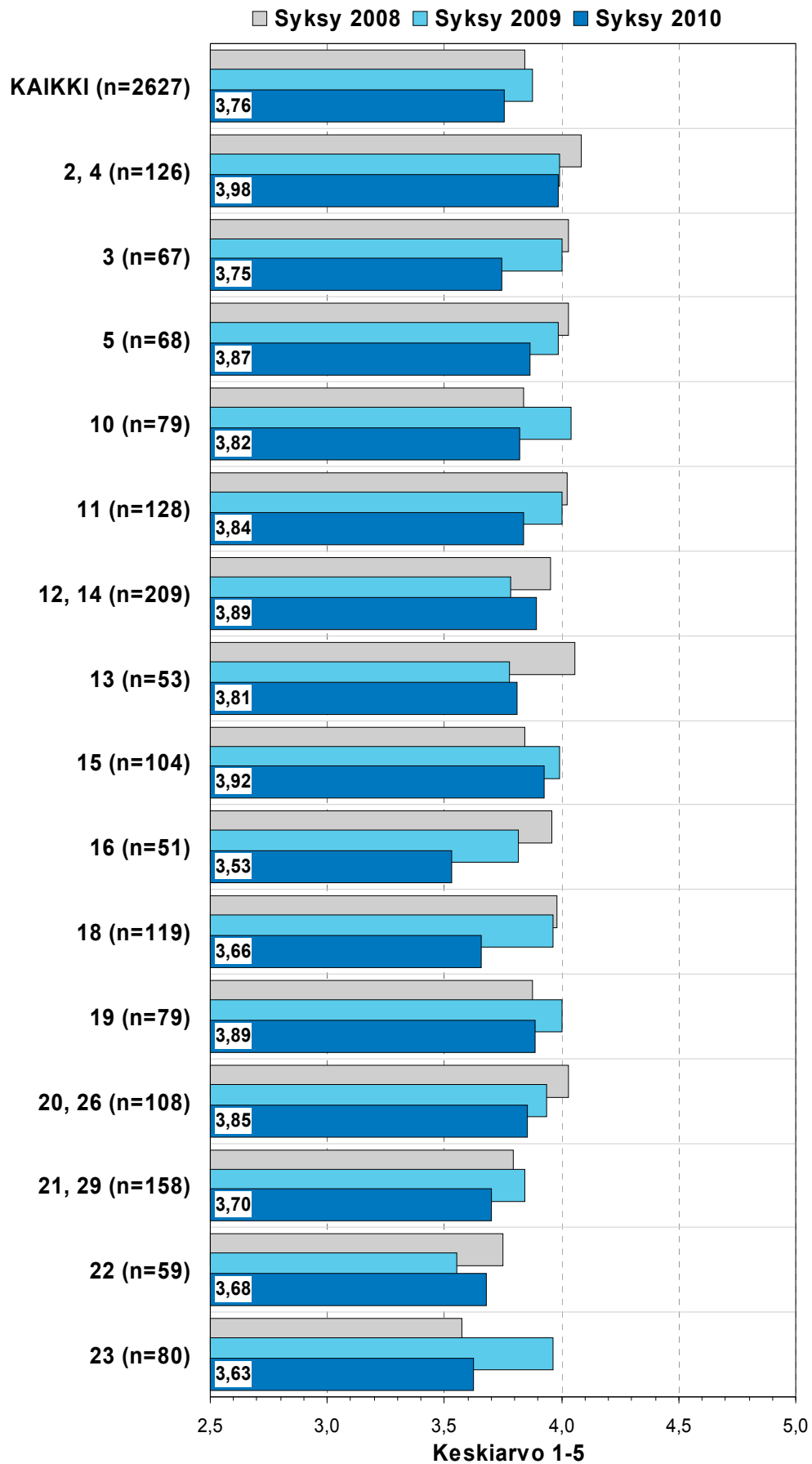
n=vastanneet syksy 2010



2.6 Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät

Espeen sisäiset linjat 1/2

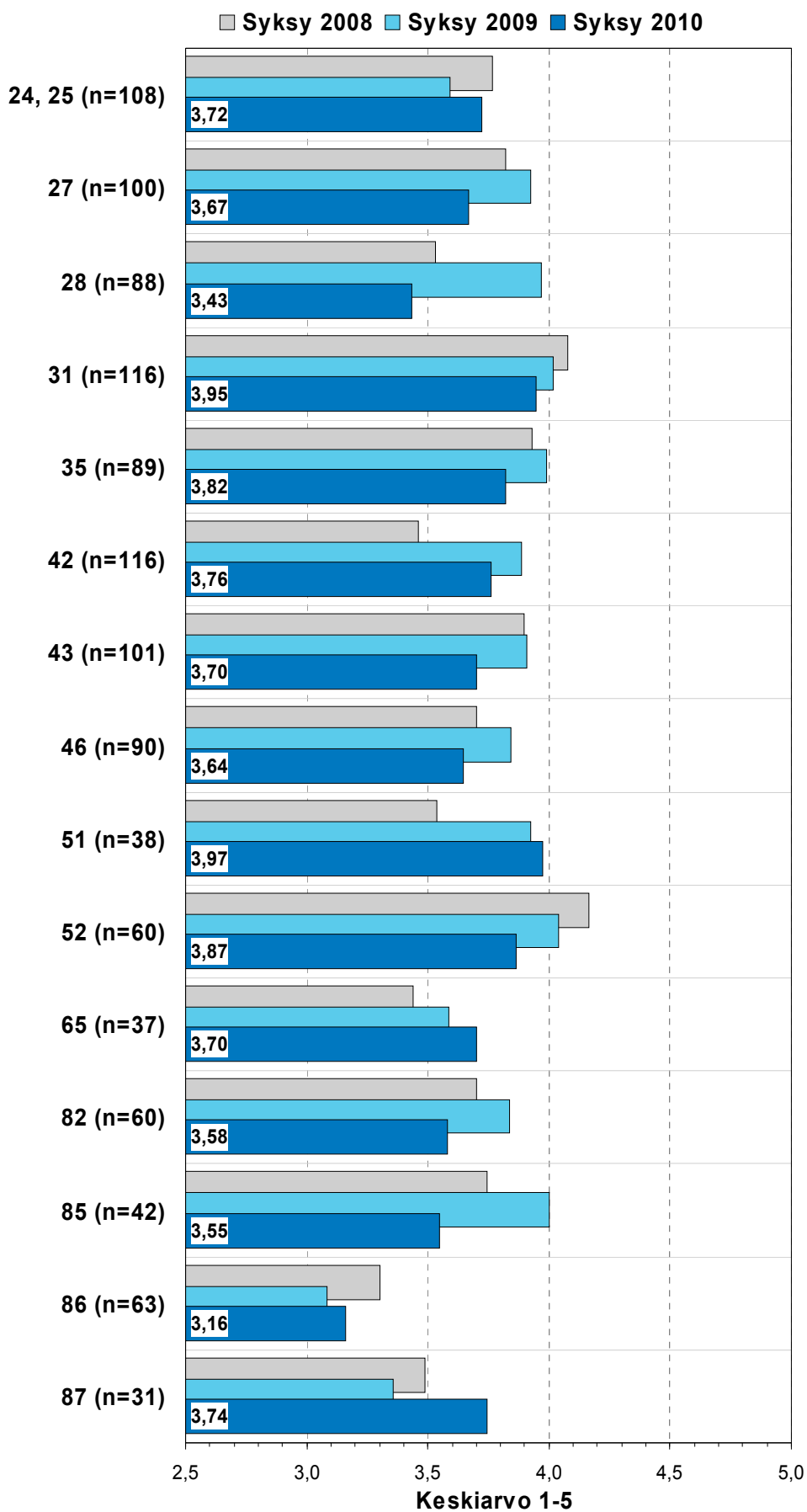
n=vastanneet syksy 2010



2.6 Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät

Espoon sisäiset linjat 2/2

n=vastanneet syksy 2010

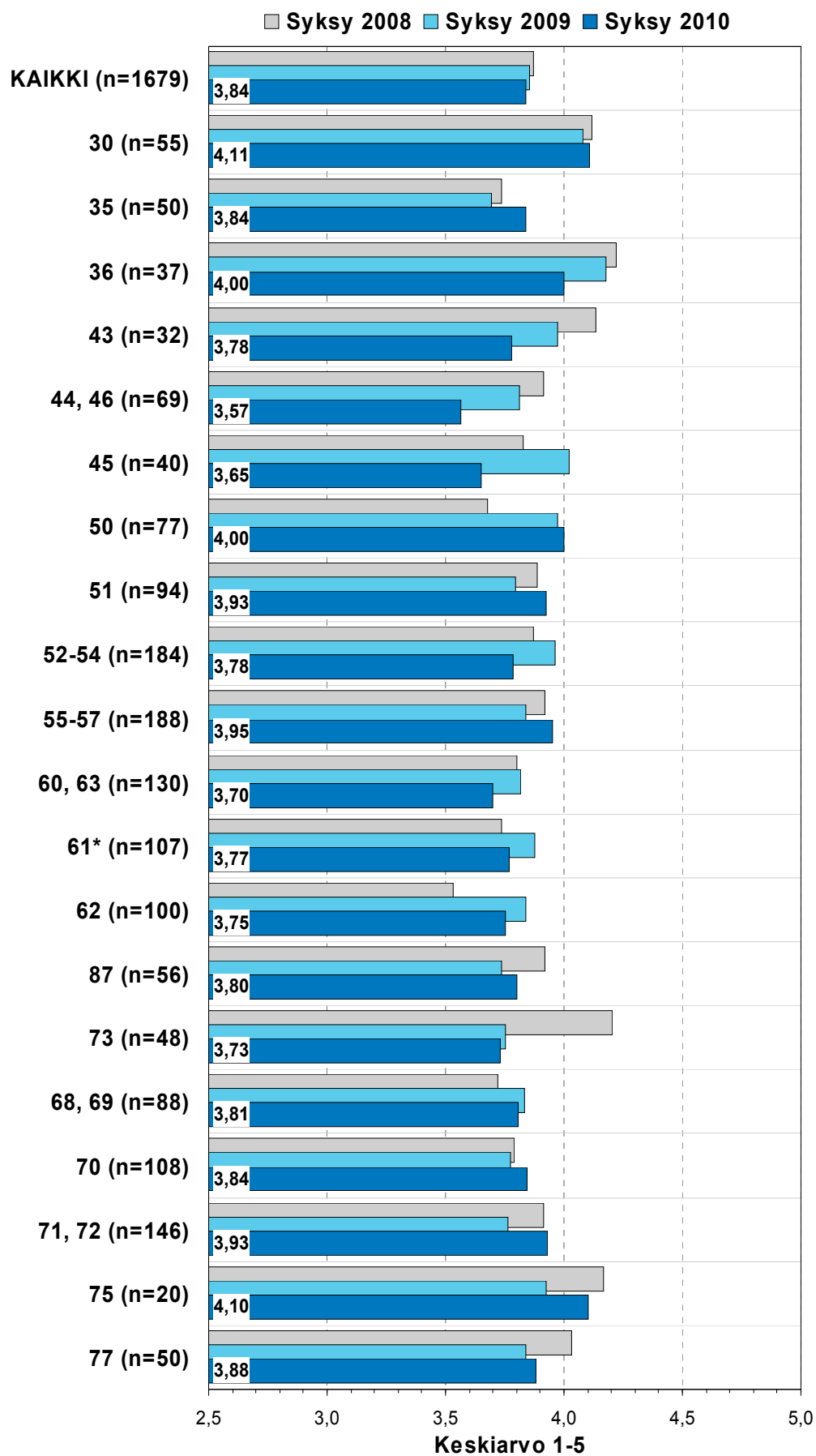


Vantaan sisäinen liikenne

1.1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti

Vantaan sisäiset linjat

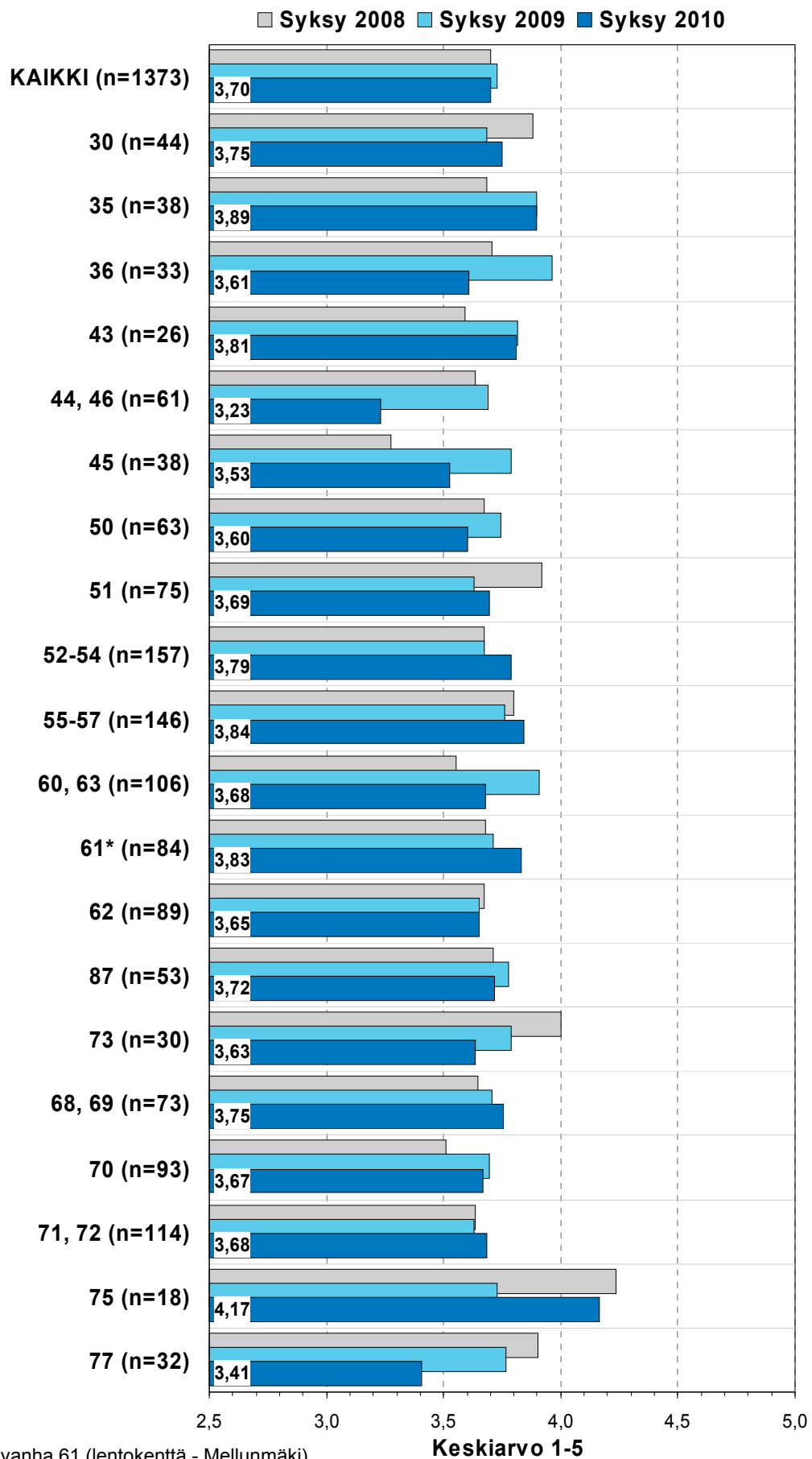
n=vastanneet syksy 2010



* syksy 2008 vanha 61 (lentokenttä - Mellunmäki)

1.2 Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja - Vantaan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010

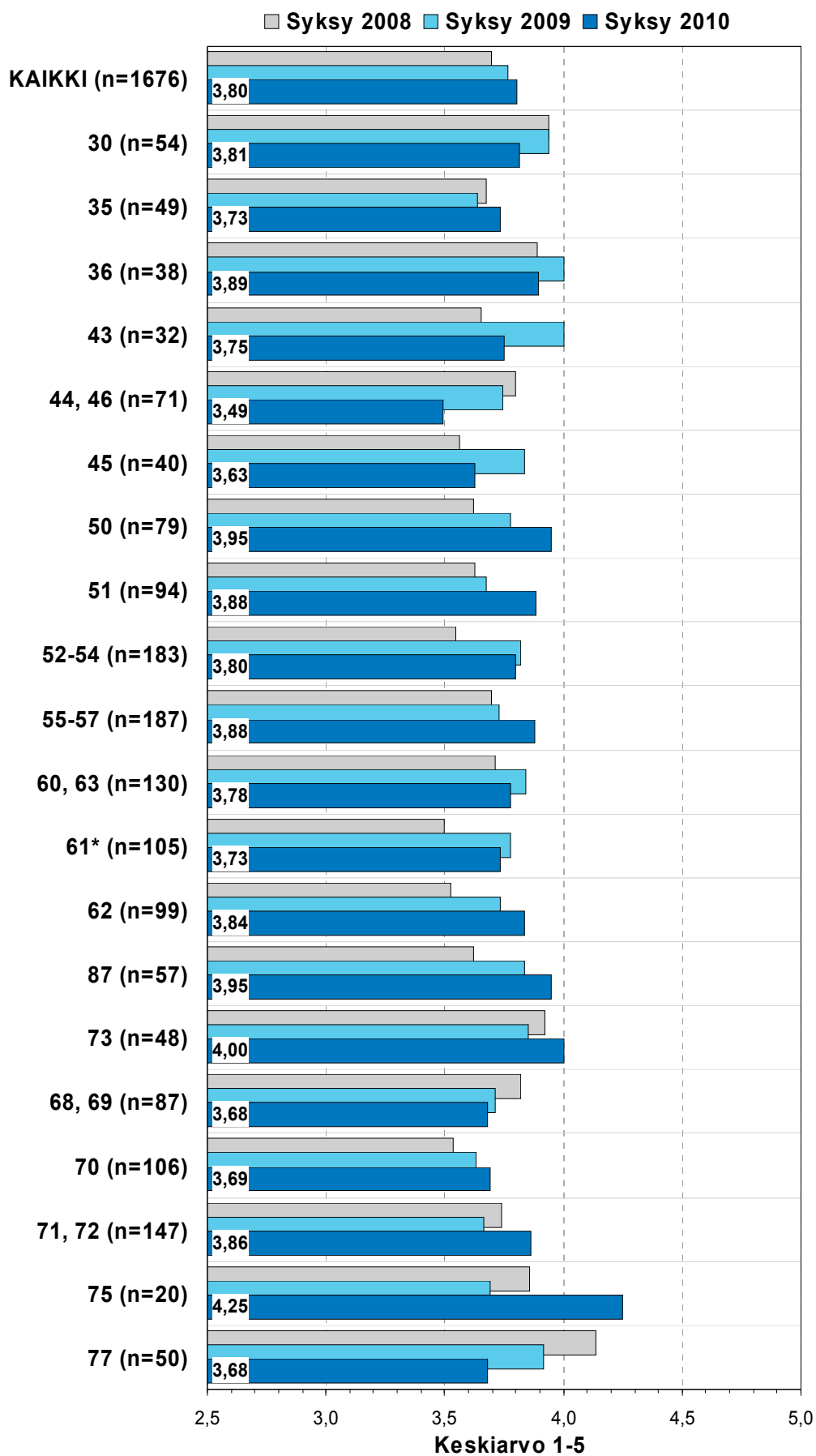


* syksy 2008 vanha 61 (lentokenttä - Mellunmäki)

1.3 Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva

Vantaan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010

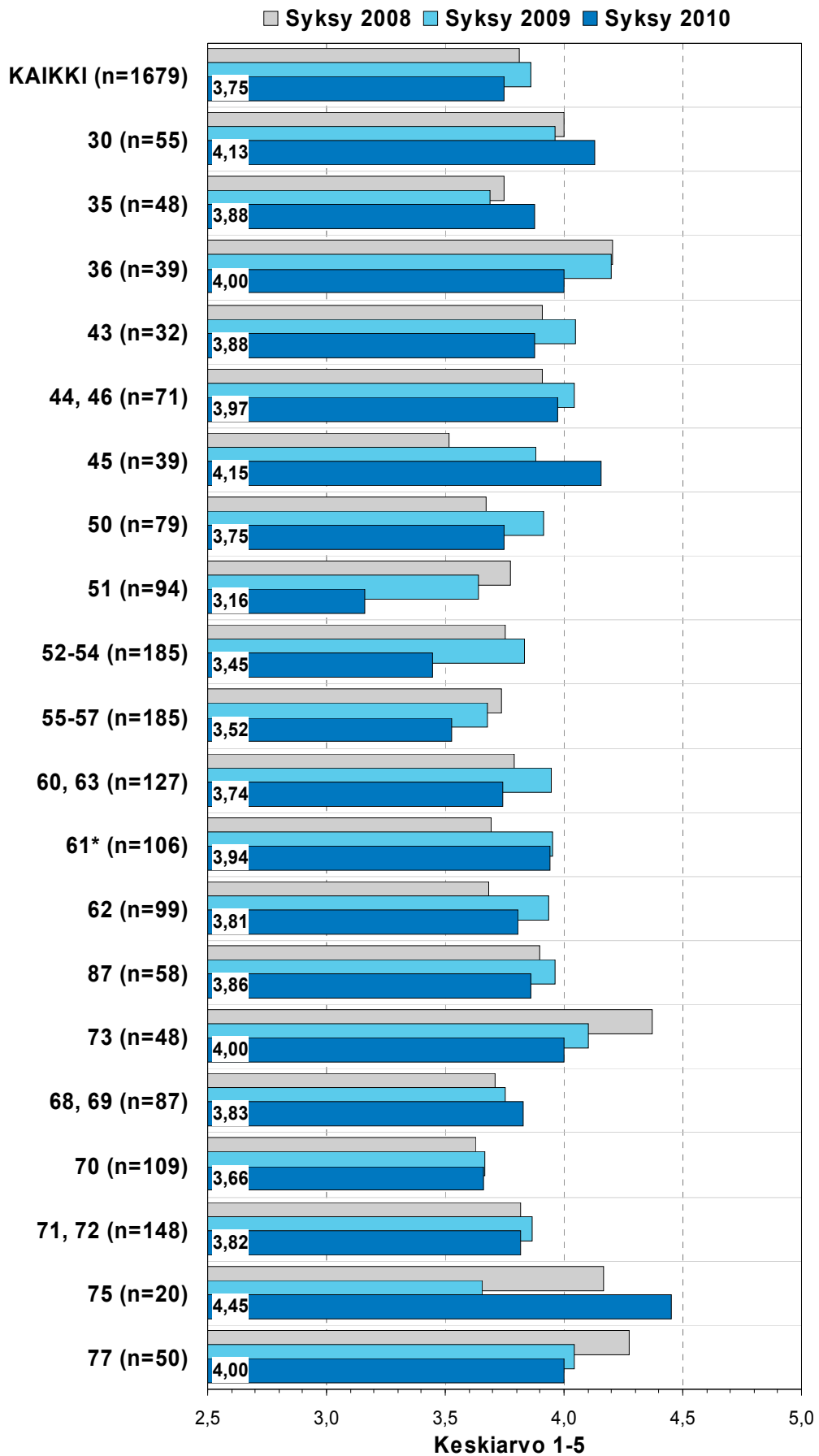


* syksy 2008 vanha 61 (lentokenttä - Mellunmäki)

1.4 Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan

Vantaan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010

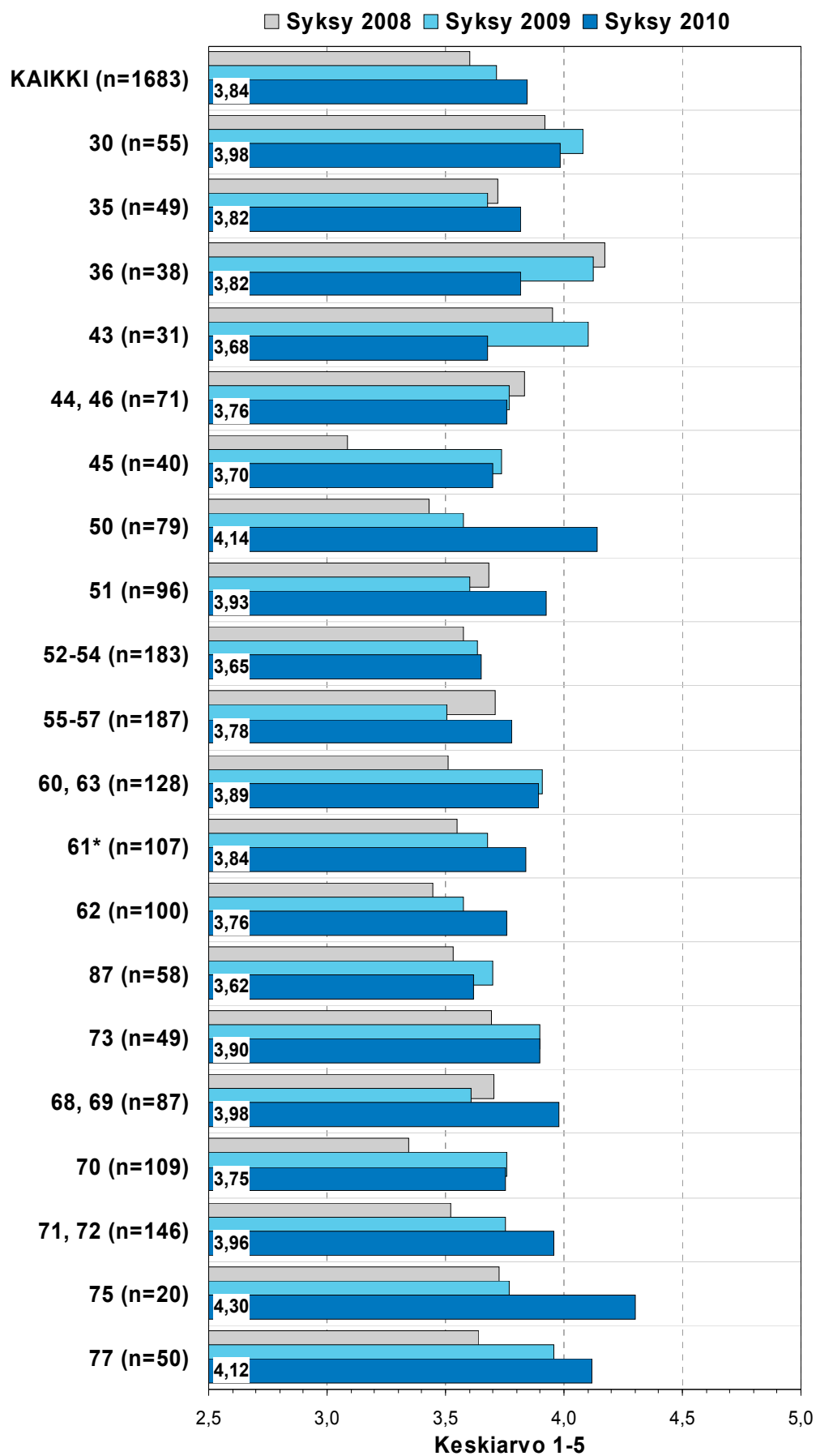


* syksy 2008 vanha 61 (lentokenttä - Mellunmäki)

1.5 Bussit ovat siistejä

Vantaan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010

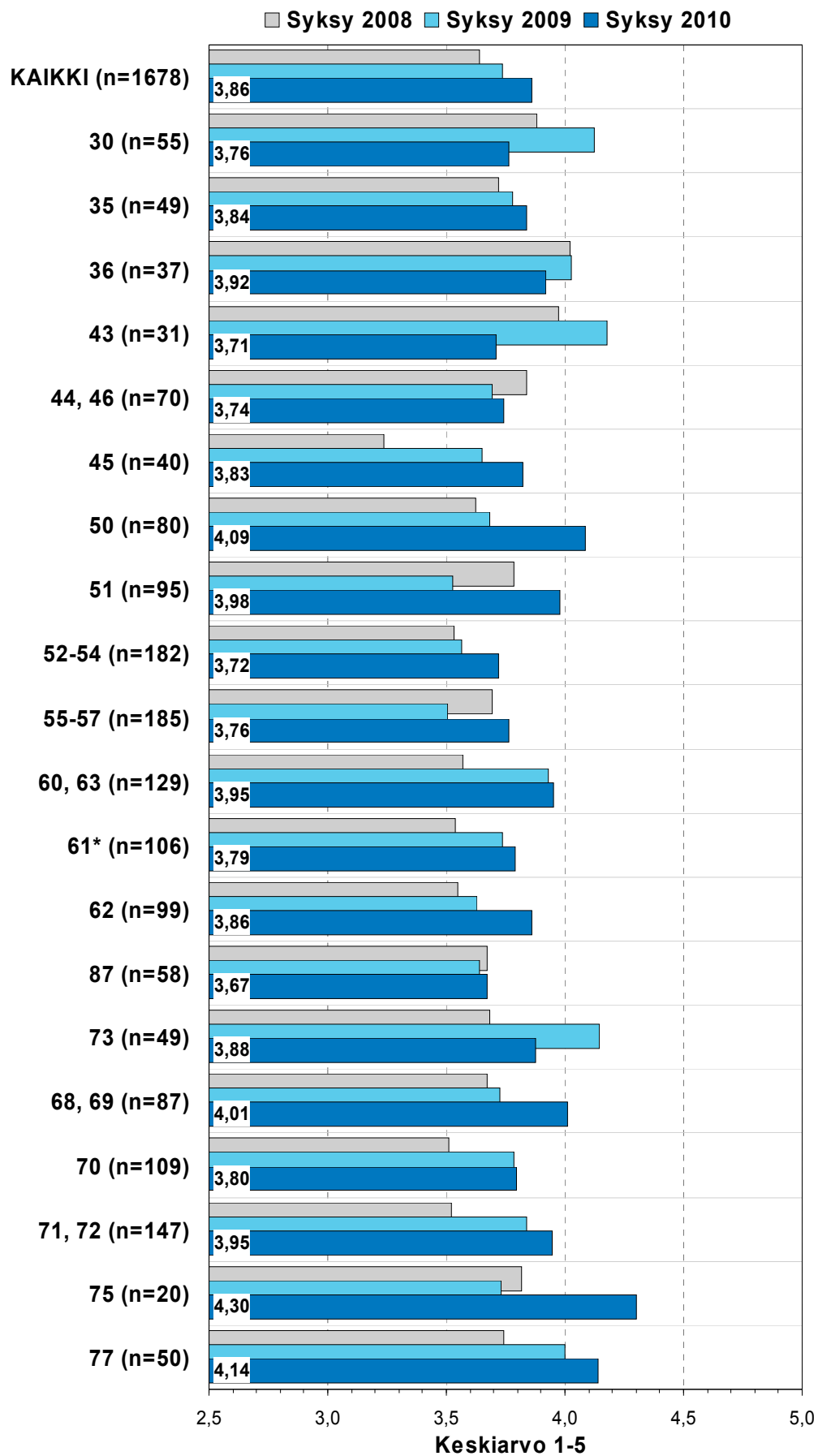


* syksy 2008 vanha 61 (lentokenttä - Mellunmäki)

1.6 Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä

Vantaan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010

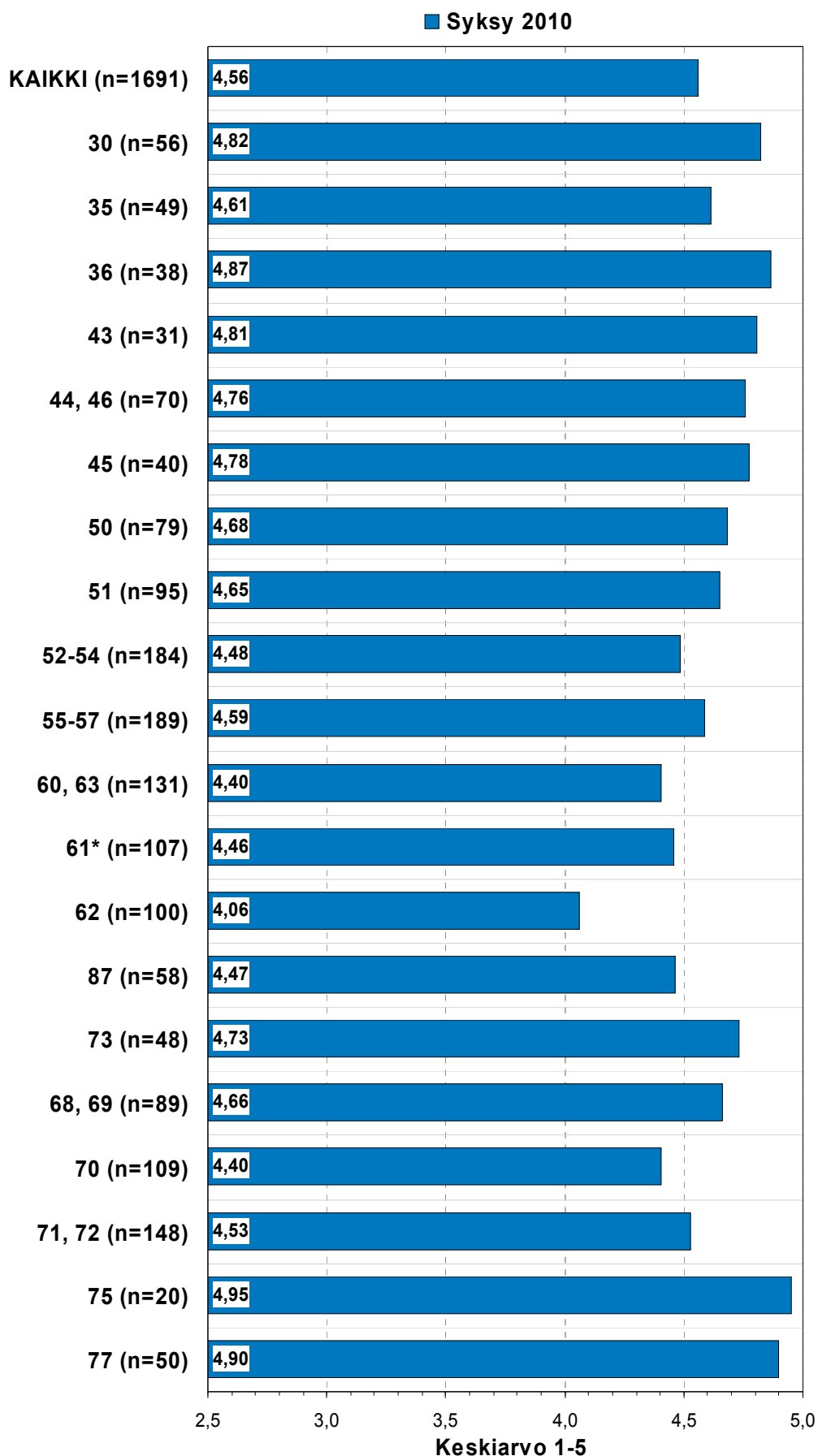


* syksy 2008 vanha 61 (lentokenttä - Mellunmäki)

2.1 Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla

Vantaan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010

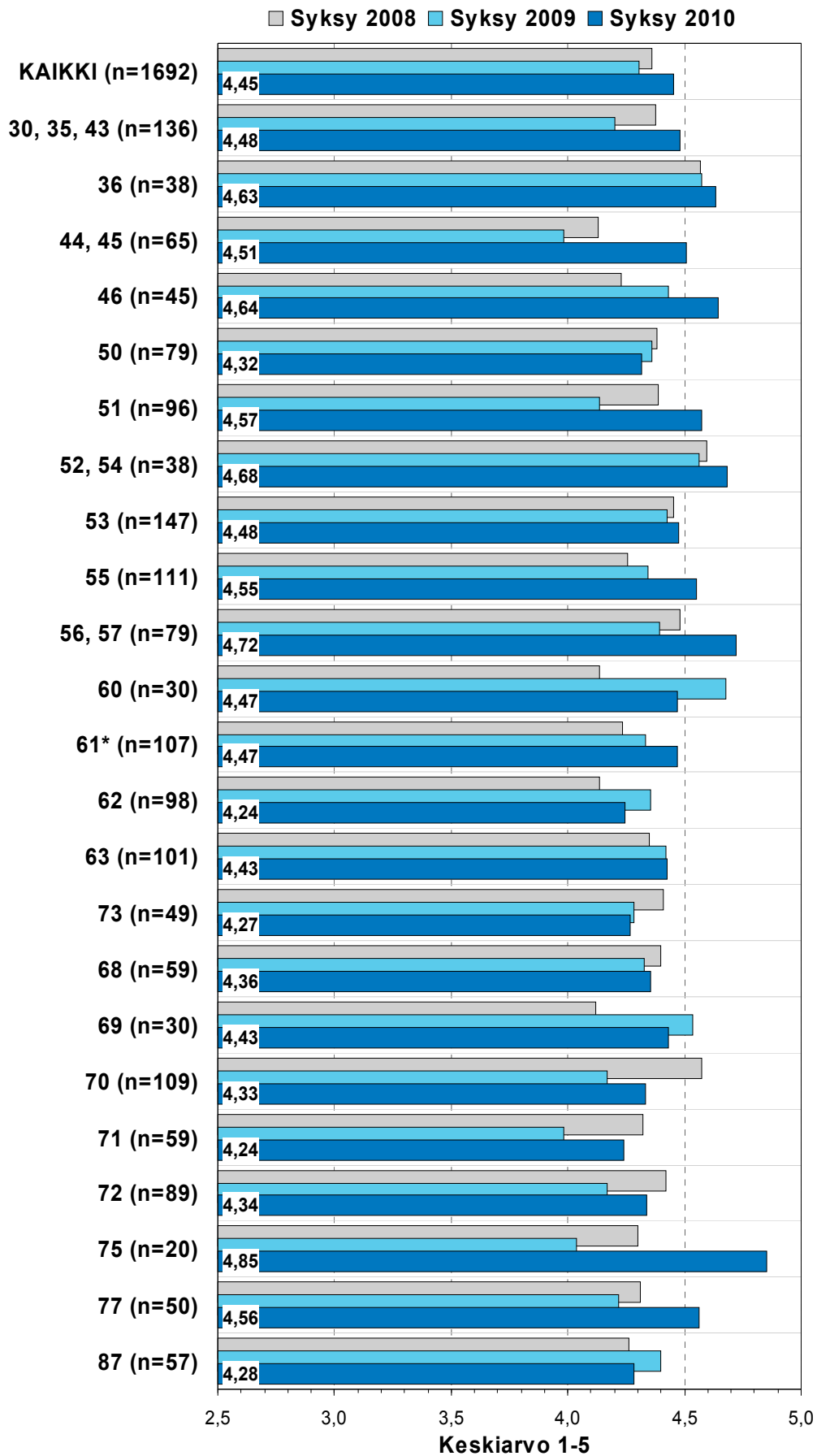


* syksy 2008 vanha 61 (lentokenttä - Mellunmäki)

2.2 Linjan reitti sopii hyvin tekemälleni matkalle

Vantaan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010

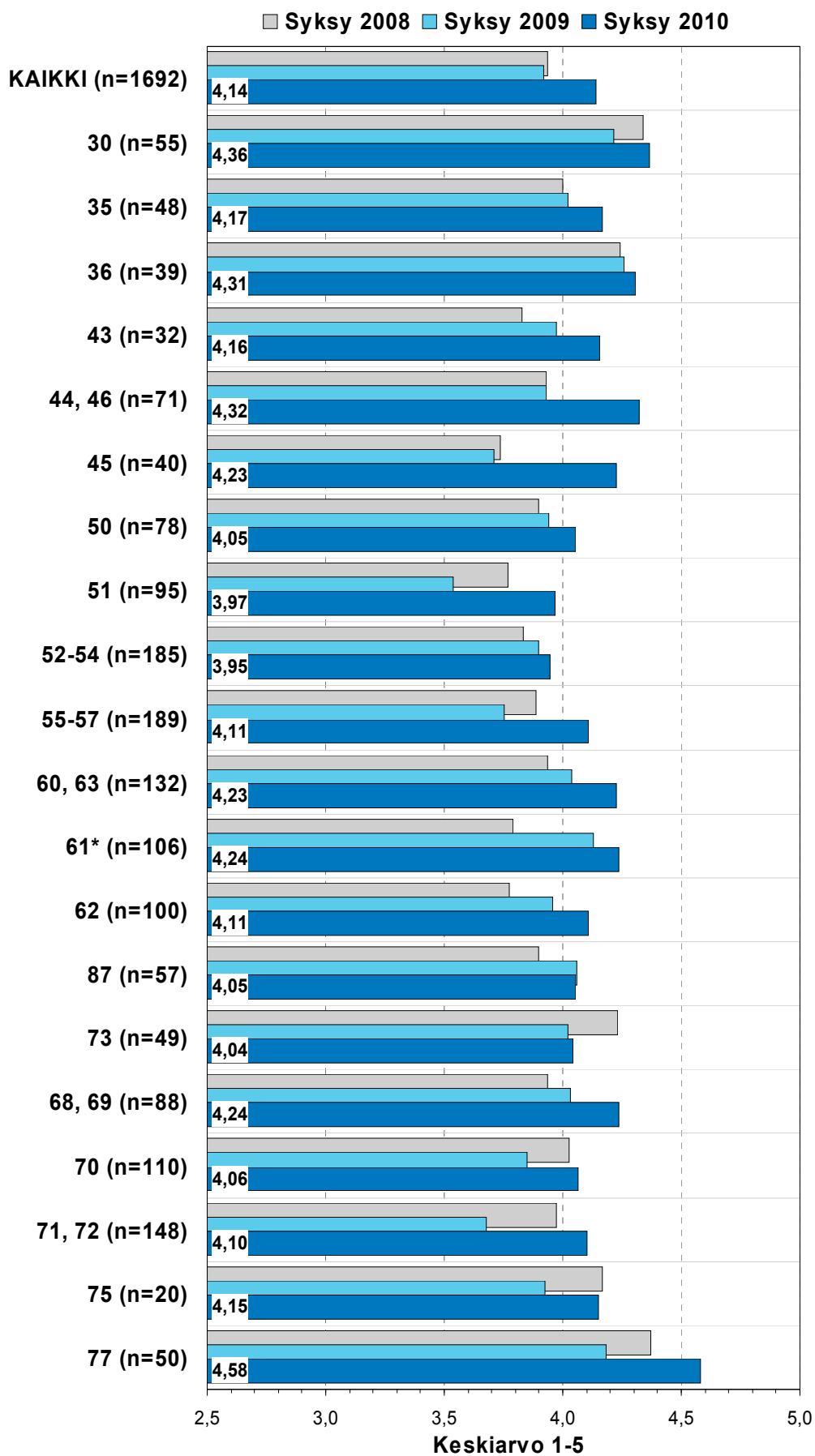


* syksy 2008 vanha 61 (lentokenttä - Mellunmäki)

2.3 Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa

Vantaan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010

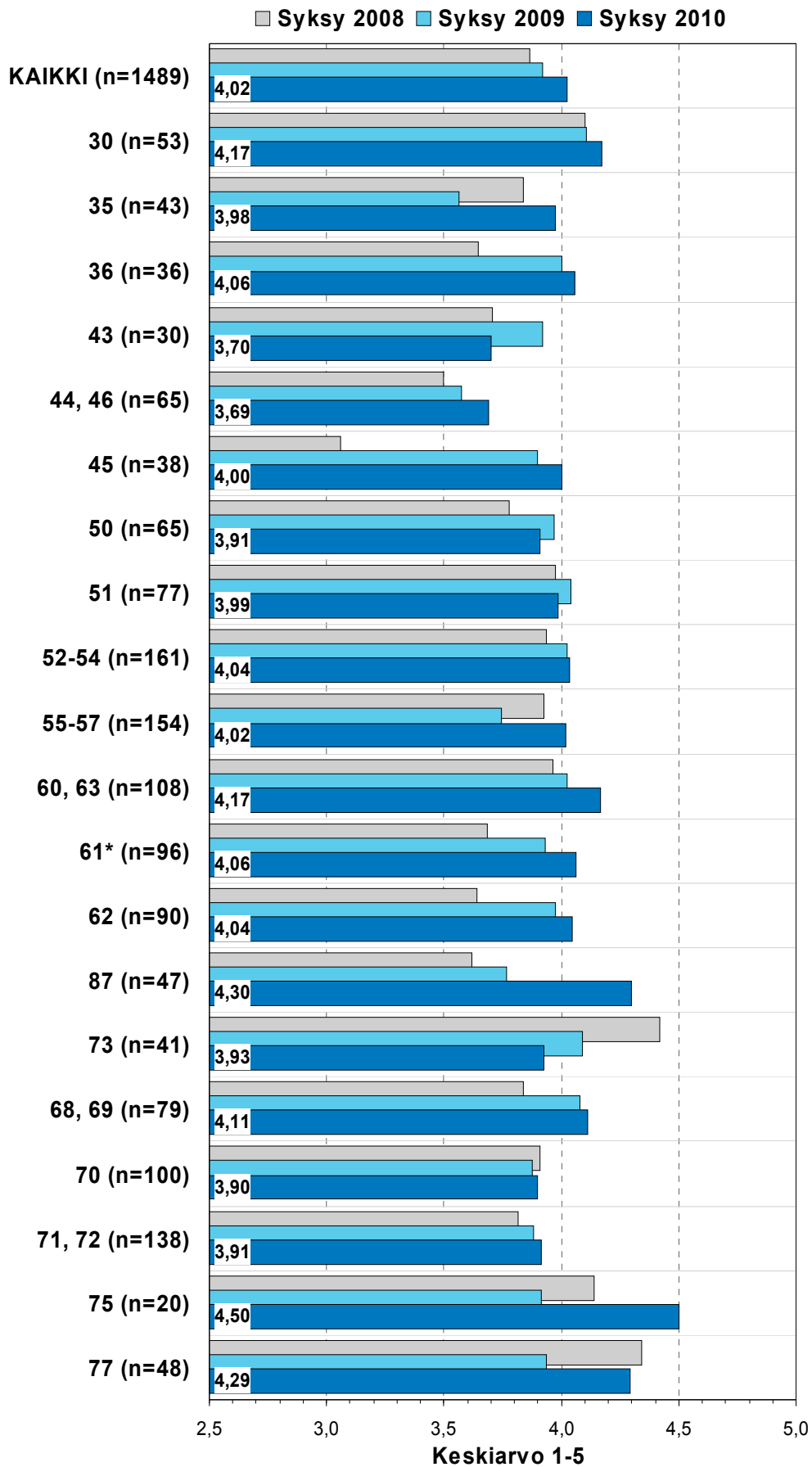


* syksy 2008 vanha 61 (lentokenttä - Mellunmäki)

2.4 Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin

Vantaan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010

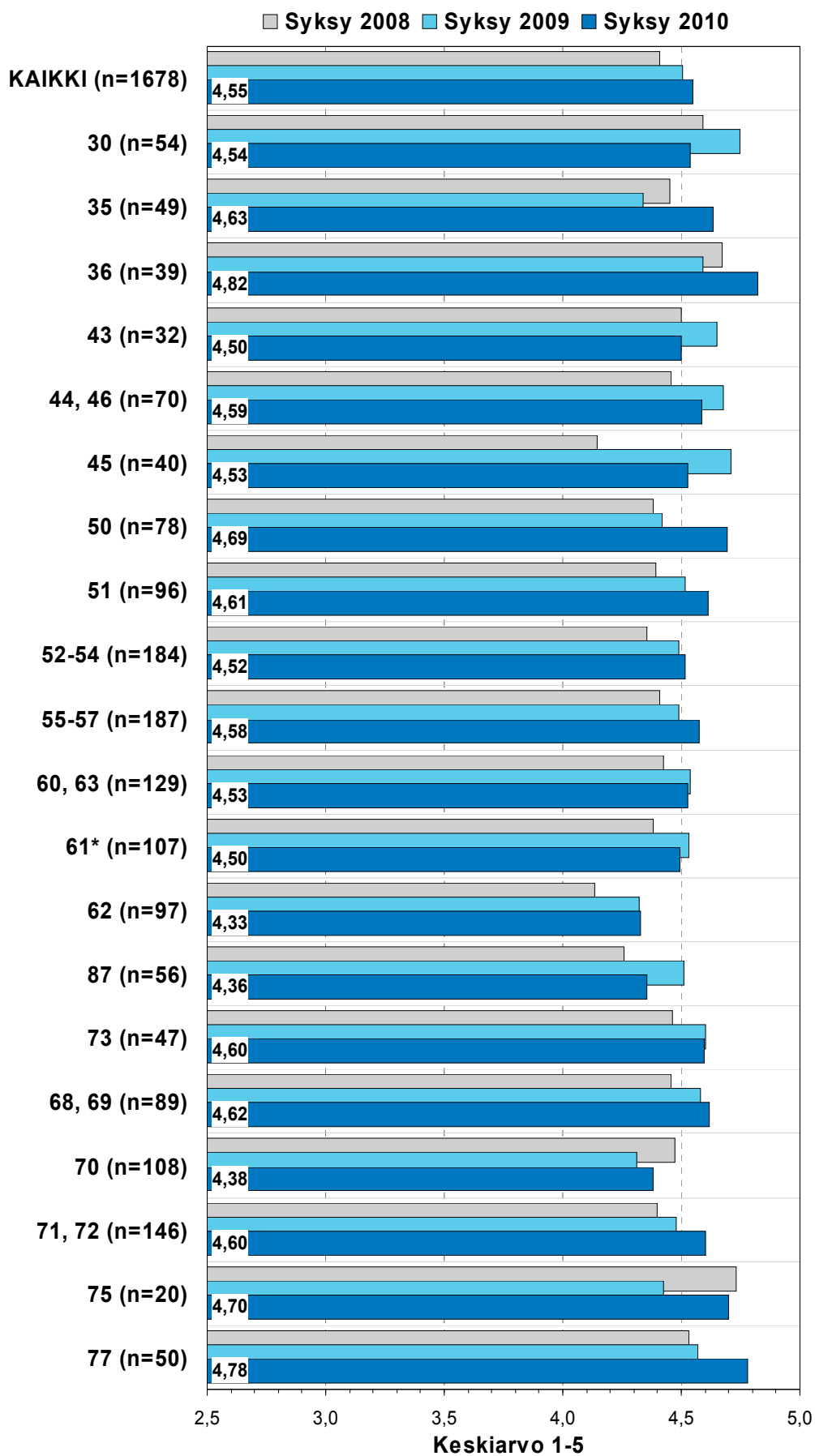


* syksy 2008 vanha 61 (lentokenttä - Mellunmäki)

2.5 Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä

Vantaan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010

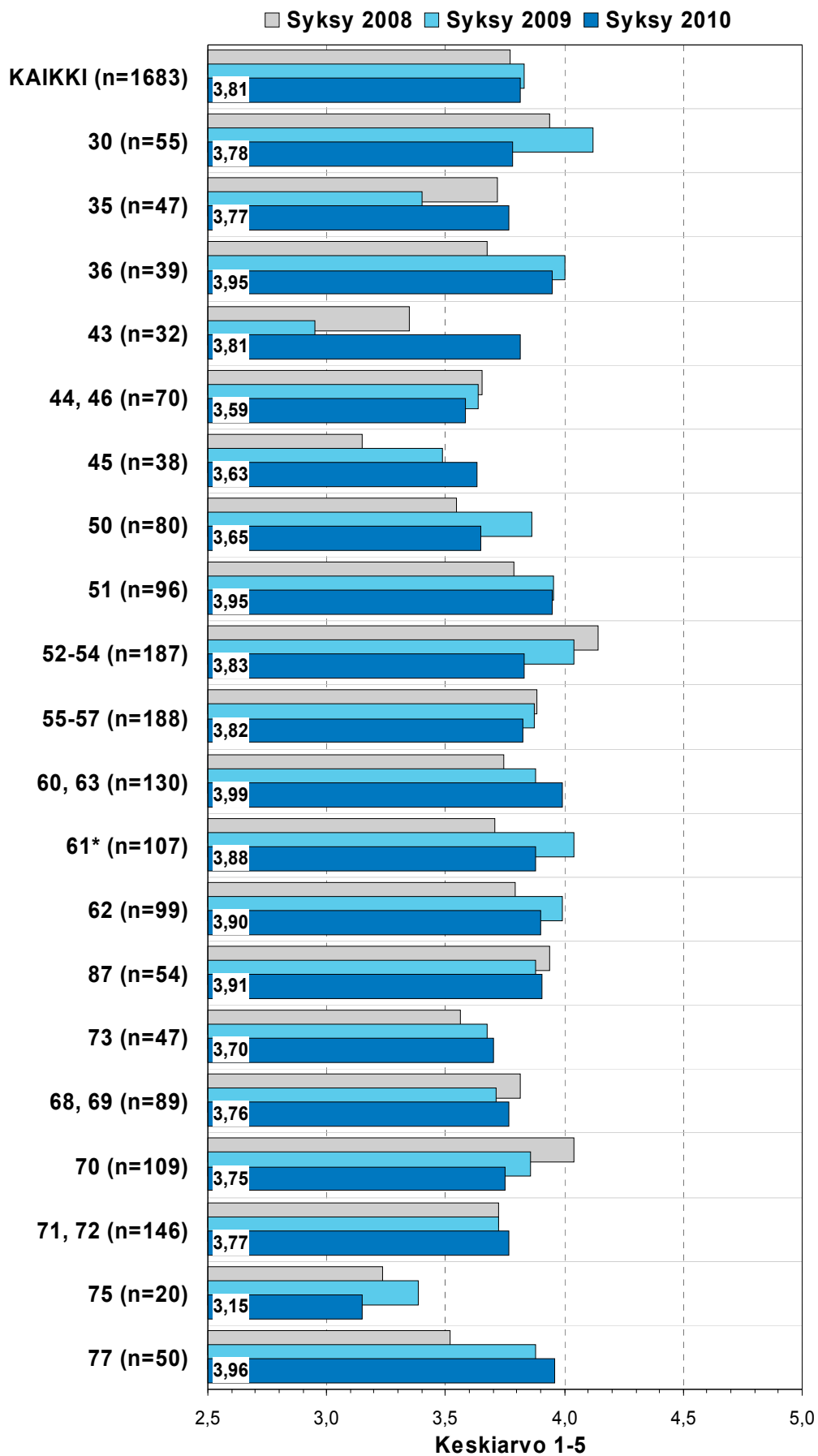


* syksy 2008 vanha 61 (lentokenttä - Mellunmäki)

2.6 Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät

Vantaan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010



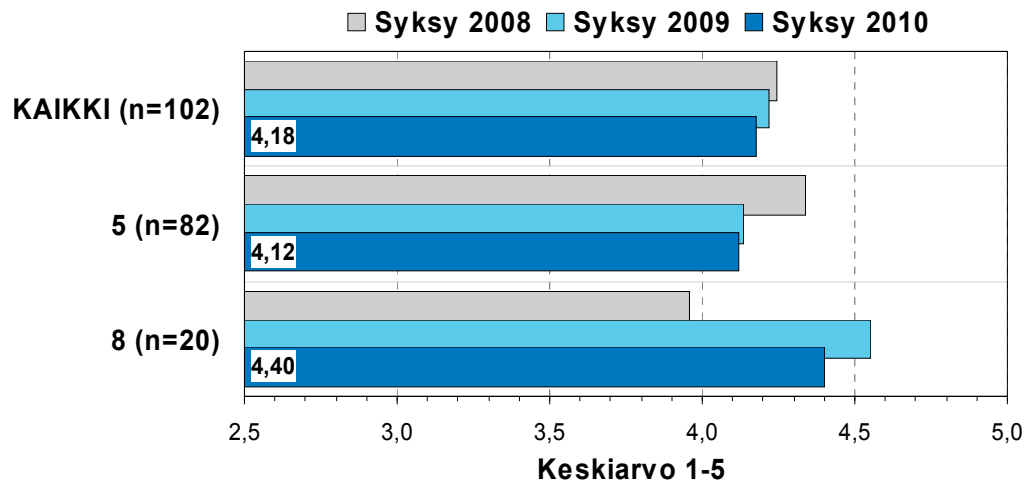
* syksy 2008 vanha 61 (lentokenttä - Mellunmäki)

Keravan sisäinen liikenne

1.1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti

Keravan sisäiset linjat

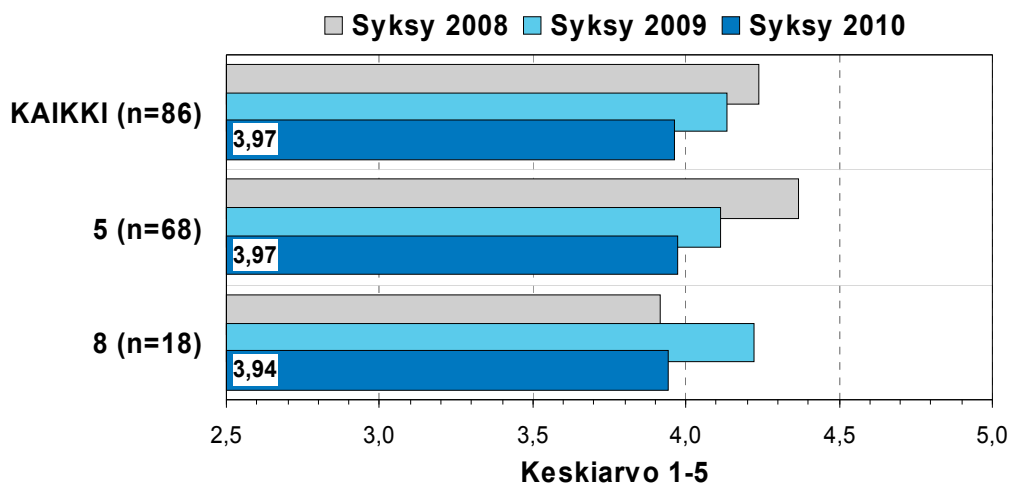
n=vastanneet syksy 2010



1.2 Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen

liittyviä neuvoja - Keravan sisäiset linjat

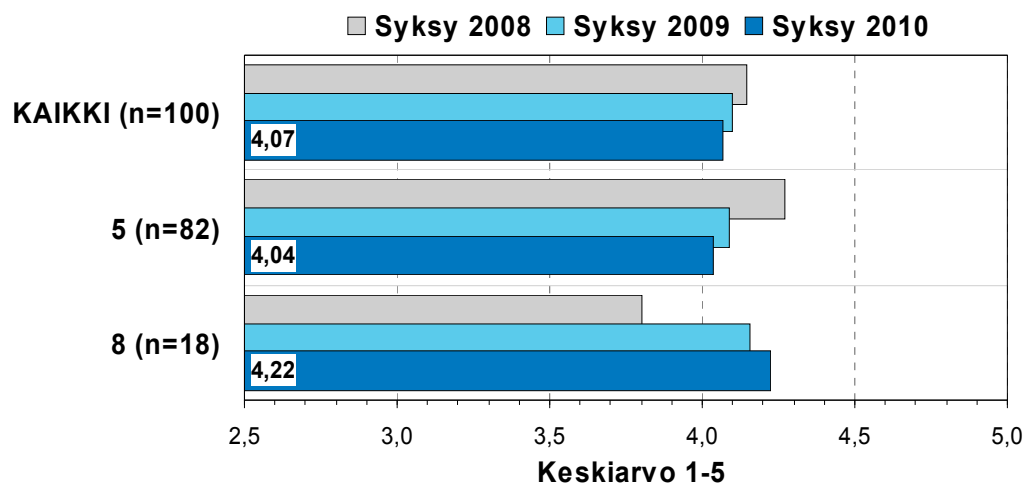
n=vastanneet syksy 2010



1.3 Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva

Keravan sisäiset linjat

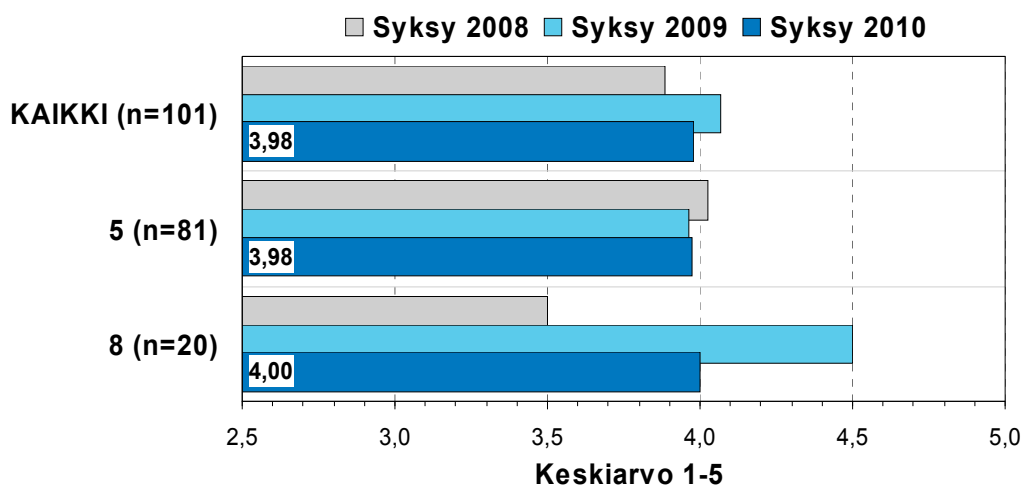
n=vastanneet syksy 2010



1.4 Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan

Keravan sisäiset linjat

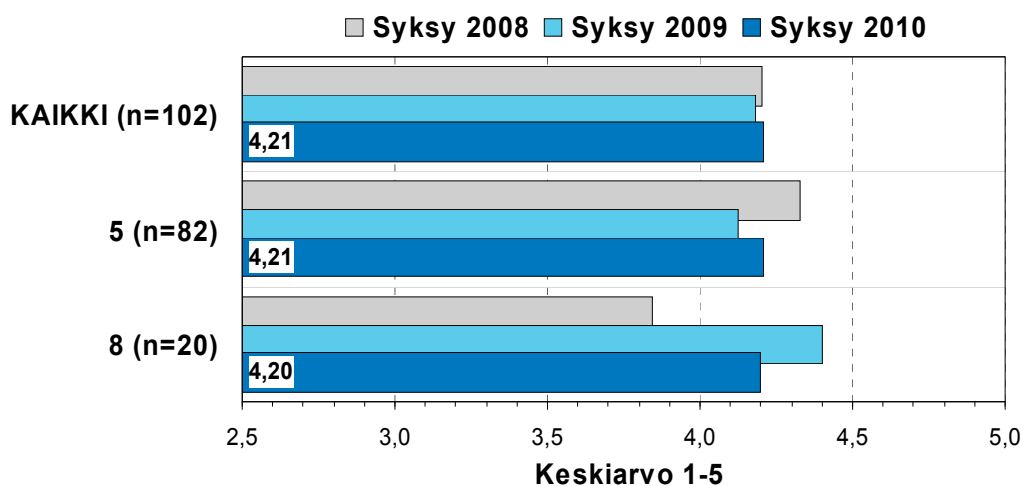
n=vastanneet syksy 2010



1.5 Bussit ovat siistejä

Keravan sisäiset linjat

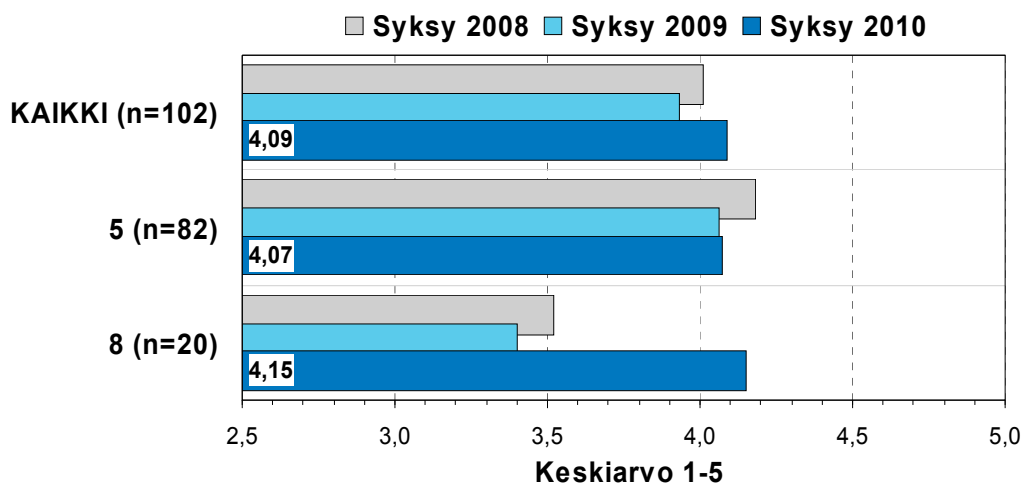
n=vastanneet syksy 2010



1.6 Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä

Keravan sisäiset linjat

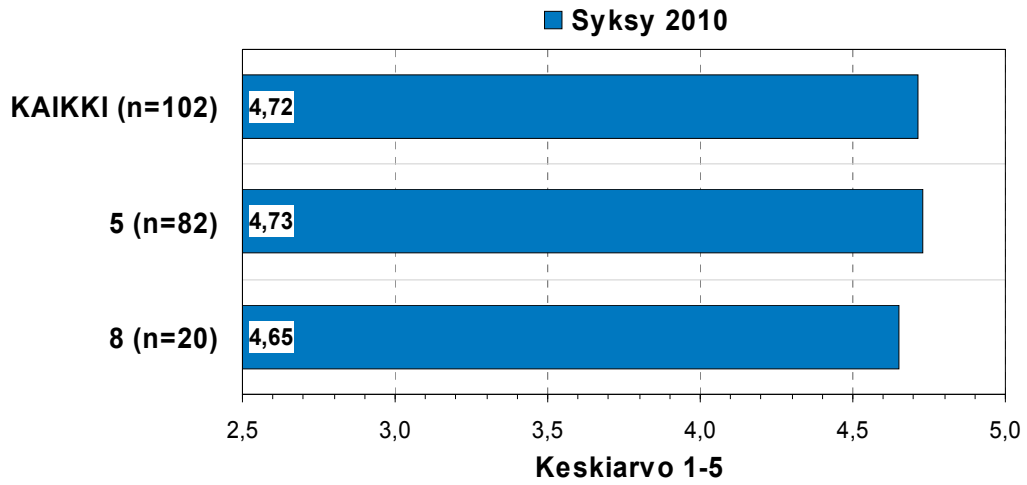
n=vastanneet syksy 2010



2.1 Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla

Keravan sisäiset linjat

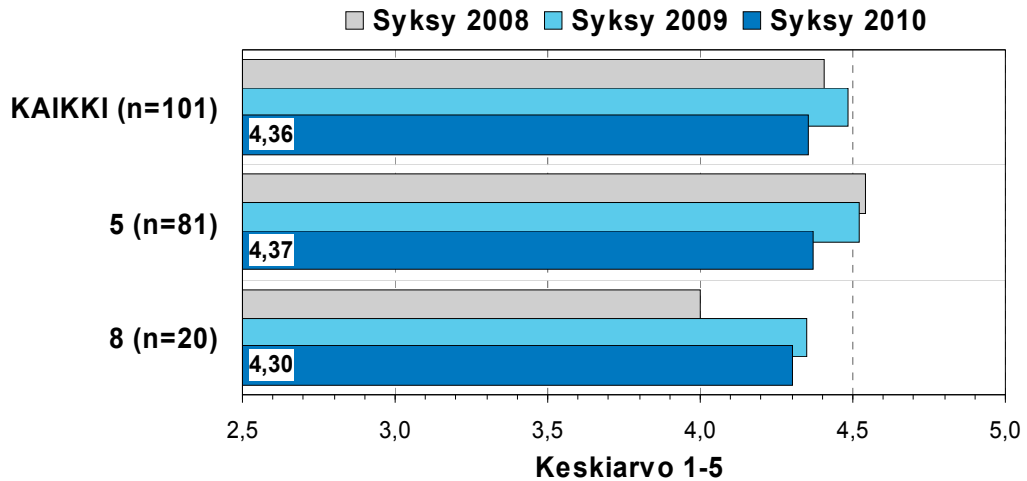
n=vastanneet syksy 2010



2.2 Linjan reitti sopii hyvin tekemälleni matkalle

Keravan sisäiset linjat

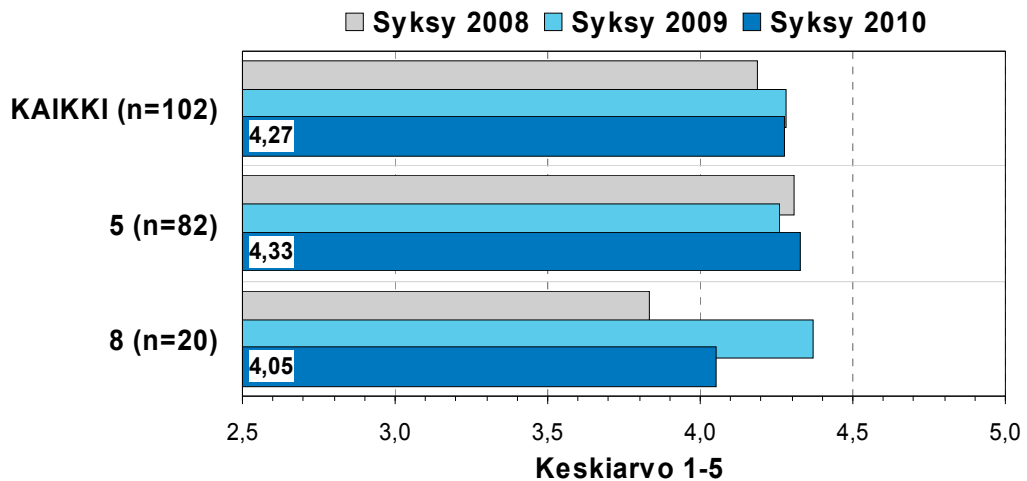
n=vastanneet syksy 2010



2.3 Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa

Keravan sisäiset linjat

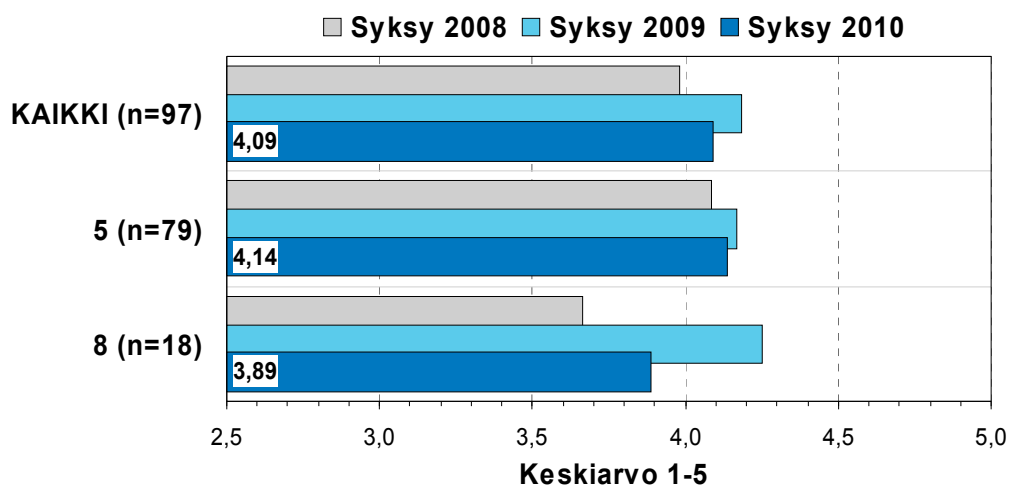
n=vastanneet syksy 2010



2.4 Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin

Keravan sisäiset linjat

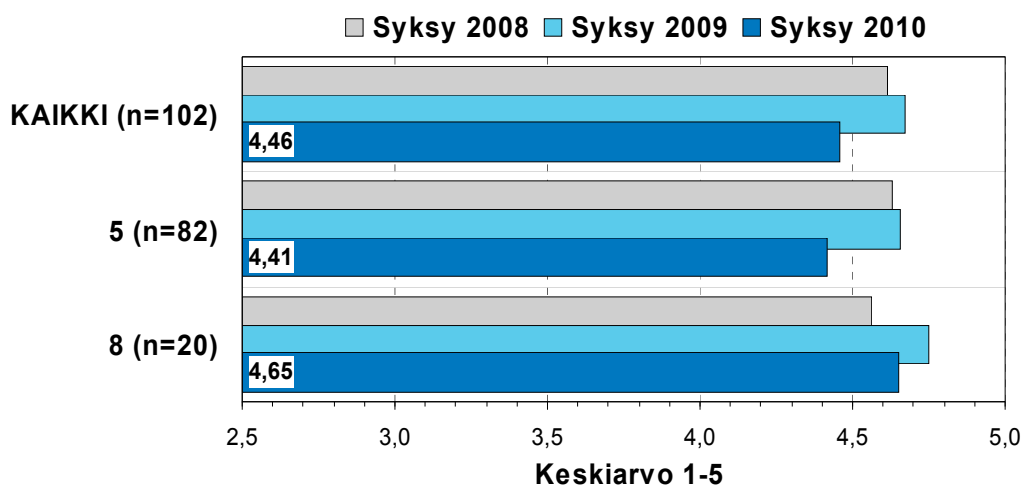
n=vastanneet syksy 2010



2.5 Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä

Keravan sisäiset linjat

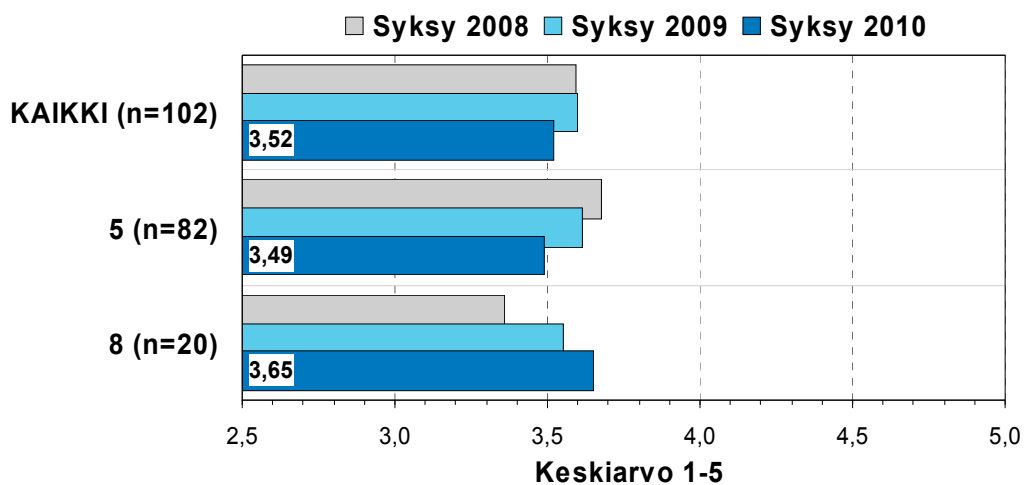
n=vastanneet syksy 2010



2.6 Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät

Keravan sisäiset linjat

n=vastanneet syksy 2010



**Bussilinjat, vastaajamäärät ja liikennöitsijät kohteittain
Syksy 2010**

Liite

SEUTULINJOJEN KOHTEET		
Linjat	vast. määr.	Sopimusliikennöitsijä
102, 103	206	Helsingin bussiliikenne
105	103	Åbergin linja
106, 110	247	Nobina
109	142	Veolia
111	102	Veolia
112	105	Westendin linja
120, 121, 122	213	Nobina
132	120	Veolia
143, 145	150	Veolia
147, 150	243	Veolia
154, 156	183	Veolia
158, 160	150	Westendin linja
165, E65	127	Veolia
194, 195	161	Westendin linja
205	100	Pohjolan kaupunkiliikenne
206, 212, 213	200	Westendin linja
231, 248, 270	289	Nobina
315, 321	124	Nobina
324, 532	130	Nobina
345	78	Helsingin bussiliikenne
360, 361, 362, 363, 364, 539	330	Helsingin bussiliikenne
415, 451, 514, 519, 520, 535, 615, 615T	413	Veolia
452, 453	209	Westendin linja
474, V30, V43, V45	249	Nobina
501	81	Westendin linja
503	101	Helsingin bussiliikenne
504	81	Pohjolan kaupunkiliikenne
505	100	Helsingin bussiliikenne
506	100	Helsingin bussiliikenne
510, E22, E23, E52	313	Helsingin bussiliikenne
512	117	Nobina
516	80	Etelä-Suomen Linjaliikenne
530	90	Nobina
550 Jokeri *	298	Nobina
562, V61, V62	263	Veolia
611	103	Etelä-Suomen Linjaliikenne
613, V60, V63	212	Nobina
623	88	Veolia
633, 738, 973	214	Veolia
650, 651, 652	130	Veolia
730, V75	109	Helsingin bussiliikenne
731	120	Nobina
732, 734	170	Veolia
740, 741, 742, 518	242	Nobina

ESPOON SISAISTEN LINJOJEN KOHTEET		
Linjat	vast. määr.	Sopimusliikennöitsijä
E2, E4	128	Pohjolan kaupunkiliikenne
E3, E5, E35	226	Nobina
E10, E15	187	Nobina
E11, E13	184	Veolia
E12, E14	211	Pohjolan kaupunkiliikenne
E16	52	Åbergin linja
E18, E19	201	Nobina
E20, E21, E26, E27, E29, E82	430	Nobina
E24, E25, E51	149	Nobina
E28, E85, E87	166	Nobina
E31	116	Nobina
E42, E46	207	Pohjolan kaupunkiliikenne
E43	102	Nobina
E86	63	Nobina

VANTAAN SISÄISTEN LINJOJEN KOHTEET		
Linjat	vast. määr.	Sopimusliikennöitsijä
V35	50	Helsingin bussiliikenne
V36	39	Veolia
V44, V46	71	Nobina
V50	80	Etelä-Suomen Linjaliikenne
V51	96	Veolia
V52, V53, V54	189	Veolia
V55, V56, V57	191	Veolia
V73	49	Nobina
V68, V69	89	Veolia
V70	110	Veolia
V71, V72	149	Nobina
V77	50	Nobina
V87	58	Veolia

KERAVAN SISÄISTEN LINJOJEN KOHTEET		
Linjat	vast. määr.	Sopimusliikennöitsijä
Ke5, Ke8	102	Etelä-Suomen Linjaliikenne

* 550 Jokeri:

112 haastattelua Haagan liikenneympyrän länsipuolella ja 186 haastattelua itäpuolella.

Bussiliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus SYKSY 2010

Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan ainoastaan linjaa, jonka bussilla matkustatte vastatesanne tähän kyselyyn.

1a. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat <u>tämän linjan</u> palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
• Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Bussit ovat siistejä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1b. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle <u>tämän linjan liikenteen hoidosta</u>	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat <u>tälle linjalle</u>	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
• Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Linjan reitti sopii hyvin tekemälleni matkalle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan pääkaupunkiseudun joukkoliikennettä yleisemmin.

3a. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan <u>pääkaupunkiseudun joukkoliikennettä?</u>	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
• Pääkaupunkiseudun lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3b. Yleisarvosana <u>pääkaupunkiseudun joukkoliikenteelle</u>	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KÄÄNNÄ →

+

+

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

Kuinka usein keskimäärin matkustatte tämän linjan bussilla?

- 1 Vähintään neljänä päivänä viikossa
 2 2-3 päivänä viikossa
 3 Yhtenä päivänä viikossa
 4 Harvemmin

Mitä lippua käytätte tällä matkalla?

- 1 Matkakorttiin ladattua kautta
 2 Matkakorttiin ladattua arvoa
 3 Kertalippua
 4 Muuta

Yleensä tällä linjalla matkustaessani...

- 1 on yli puolet istumapaikoista vapaana
 2 on jonkin verran istumapaikkoja vapaana
 3 ei ole istumapaikkoja vapaana
 4 monet matkustajat joutuvat seisomaan

Vaihdatteko (tai vaihdoitteko) joukkoliikennevälineestä toiseen tällä matkalla?

- 1 Kyllä, kerran
 2 Kyllä, kaksi kertaa tai useammin
 3 Ei

Onko tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus...

- 1 työmatka
 2 koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta)
 3 asiointi-/ostosmatka
 4 vapaa-ajan matka

Sukupuoli:

- 1 Nainen
 2 Mies

Syntymävuosi:

1	9		
---	---	--	--

Käytättekö matkapuhelinta tai muuta mobiililaitetta joukkoliikenteen reitti- tai aikataulutietojen etsimiseen:

- 1 Päivittäin tai lähes päivittäin
 2 Keskimäärin kerran viikossa
 3 Vähintään kerran kuukaudessa
 4 Harvemmin
 5 Ei koskaan

Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä?

- 1 Työntekijä
 2 Toimihenkilö
 3 Johtavassa asemassa/yrittäjä
 4 Opiskelija/koululainen
 5 Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla
 6 Eläkeläinen
 7 Työtön
 8 Muu

Missä asutte?

- 1 Helsingissä 5 Keravalla
 2 Espoossa 6 Kirkkonummella
 3 Vantaalla 7 Muualla Uudellamaalla
 4 Kauniaisissa 8 Uudenmaan ulkopuolella

RUUSUT JA RISUT

Seuraavaksi voitte kertoa omin sanoin mielipiteenne tästä linjasta ja sen liikennöitsijästä. Mistä haluaisitte erityisesti kiittää tämän linjan liikennöitsijää ja liikennöitsijän palveluja?

Entä mihin ette ole tyytyväinen tässä liniassa ja sen liikennöitsijässä, millaisia muutoksia toivotte tälle linjalle?

Kiitokset vastauksistanne, antakaa lomake haastattelijalle.

Haastattelijä täyttää nämä kentät:

Linjan nro:

Bussin nro:

klo:

Alue: Lähdön suunta:

Bussin täyttöaste (1-4):

pv.

Haastattelijanro:

Sataako: 1 Kyllä 2 Ei

kk.

Vain Jokeria (linjaa 550) koskien:

- 1 Länsi
 2 Itä

+

+

Kundbelåtenhetsundersökning i busstrafiken HÖSTEN 2010

I nedanstående frågor önskar vi att Ni utvärderar enbart den busslinje Ni åker med nu då Ni får formuläret. Vänligen kryssa i det lämpligaste alternativet.

1a. I vilken grad passar de nedan nämnda egenskaperna denna busslinje?	Mycket dåligt 1	Ganska dåligt 2	Medelmåttigt 3	Ganska bra 4	Mycket bra 5	Ingen åsikt 0
• Chaufförerna betjänar kunderna vänligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Chaufförerna kan ge råd i frågor rörande resandet när de blir tillfrågade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Chaufförens körsätt är angenämt och jämnt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Bussarna kör punktligt enligt tidtabellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Bussarna är snygga och städade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Det är bekvämt att resa (bussarnas inredning är bra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b. En helhetsbedömning för bolaget som sköter denna busslinje?	Mycket dåligt 1	Ganska dåligt 2	Medelmåttigt 3	Ganska bra 4	Mycket bra 5	Ingen åsikt 0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. I vilken grad passar de nedan nämnda egenskaperna denna busslinje?	Mycket dåligt 1	Ganska dåligt 2	Medelmåttigt 3	Ganska bra 4	Mycket bra 5	Ingen åsikt 0
• Den här tiden på dygnet brukar man kunna få sittplats på linjen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Rutten för denna linje passar min resa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Resan går snabbt och smidigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Det går bra att byta kollektivtrafikmedel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Under mina resor brukar det inte förekomma ordningsstörningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Förhållandena när man väntar på hållplatsen är bra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I nedanstående frågor hoppas vi att Ni utvärderar <u>kollektivtrafiken i huvudstadsregionen</u> mer allmänt.						
3a. I vilken grad beskriver följande påståenden kollektivtrafikservicen i huvudstadsregionen?	Mycket dåligt 1	Ganska dåligt 2	Medelmåttigt 3	Ganska bra 4	Mycket bra 5	Ingen åsikt 0
• Huvudstadsregionens biljettsortiment tillgodoser mina behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Resekortet passar mig och är lätt att använda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3b. En helhetsbedömning för kollektivtrafiken i huvudstadsregionen	Mycket dåligt 1	Ganska dåligt 2	Medelmåttigt 3	Ganska bra 4	Mycket bra 5	Ingen åsikt 0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VÄND →

+

+

+

+

RESPONDENTENS BAKGRUNDSUPPGIFTER

Hur ofta åker Ni i genomsnitt med denna busslinje?

- 1 Minst fyra dagar i veckan
 2 2 – 3 dagar i veckan
 3 En dag i veckan
 4 Mera sällan

Vilket betalningssätt använde Ni på denna resa?

- 1 Periodbiljett laddat på resekortet
 2 Värde laddat på resekortet
 3 Engångsbiljett
 4 Annat

Då Ni åker med denna busslinje, är i allmänhet ...

- 1 mer än hälften av sittplatserna lediga
 2 några sittplatser lediga
 3 inga sittplatser lediga
 4 många resenärer tvungna att stå under resan

Kommer Ni att byta/har Ni bytt från ett kollektivtrafikmedel till ett annat under denna resa?

- 1 Ja, en gång
 2 Ja, två eller flera gånger
 3 Nej

När Ni tänker på denna resa, är den huvudsakligen en ...

- 1 arbetsresa
 2 skolresa
 3 ärende-/uppköpsresa
 4 fritidsresa

Kön:

- 1 Kvinna
 2 Man

Födelseår:

1	9		
---	---	--	--

Vad beskriver bäst Er nuvarande huvudsyssla?

- 1 Arbetare
 2 Tjänsteman
 3 I ledande ställning / entreprenör
 4 Studerande / skolelev
 5 Hemmamamma/-pappa eller föräldraledig
 6 Pensionär
 7 Arbetslös
 8 Annat

Använder Ni mobiltelefon eller någon annan mobilapparat till att söka information om kollektivtrafikens rutter eller tidtabeller:

- 1 Dagligen eller nästan dagligen
 2 I genomsnitt en gång i veckan
 3 Minst en gång i månaden
 4 Mera sällan
 5 Aldrig

Var bor Ni?

- 1 Helsingfors 5 Kervo
 2 Esbo 6 Kyrkslätt
 3 Vanda 7 Annanstans i Nyland
 4 Grankulla 8 Utanför Nyland

ROSOR OCH RIS ÅT BUSSBOLAGET

I det följande har Ni möjlighet att berätta Er åsikt om denna busslinje och detta bussbolag. Har Ni något speciellt positivt att säga om bussbolaget på denna linje och deras service?

Har Ni något speciellt negativt att säga om denna busslinje och detta bussbolag, vilka förändringar skulle Ni önska på denna linje?

Tack för Era svar. Vänligen ge formuläret åt intervjuaren.

Intervjuaren fyller i:

Linje nr:

Buss nr:

Tid

Region: Avgångens riktning:

Antalet resenärer (1-4):

Dag

Intervjuare nr:

Regnar: 1 Ja 2 Nej

Mån

Endast om Jokeri (linje 550):

- 1 Väster
 2 Öster

+

+

Customer satisfaction survey for bus services AUTUMN 2010

In the following questions we hope you would evaluate the specific bus line you are travelling on while answering this survey. Please answer by checking the box corresponding the most suitable alternative.

1a. To what extent are the following statements descriptive for this bus line?

	Very poorly 1	Quite poorly 2	Neither well nor poorly 3	Quite well 4	Very well 5	Cannot say 0
• The drivers' passenger service is friendly	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• The drivers are able to give passengers travel advice when requested	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• The drivers' manner of driving is smooth and comfortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• The bus service is run punctually on schedule	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• The buses are tidy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• The fittings (seats etc.) inside bus are comfortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1b. Your general evaluation for the bus operator for running this particular line

	Very poor 1	Quite poor 2	Neither good nor poor 3	Quite good 4	Very good 5	Cannot say 0
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. To what extent are the following features descriptive for this line?

	Very poorly 1	Quite poorly 2	Neither well nor poorly 3	Quite well 4	Very well 5	Cannot say 0
• Seats are available on this route at this time of day	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• The route of this bus line serves my journey well	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Travelling is quick and fluent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• The transfers between means of public transportation go well	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• There are no disturbances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• The waiting conditions at the bus stops are good	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In questions 3a and 3b we hope you would evaluate the public transportation of Helsinki region (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kerava, Kirkkonummi) in general.

3a. To what extent are the following statements descriptive for regional public transportation service?

	Very poorly 1	Quite poorly 2	Neither well nor poorly 3	Quite well 4	Very well 5	Cannot say 0
• The selection of ticket types in the region fits my needs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• For me, the travelcard is convenient and easy to use	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3b. Your general evaluation for regional public transportation

	Very poor 1	Quite poor 2	Neither good nor poor 3	Quite good 4	Very good 5	Cannot say 0
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TURN AROUND →

+

+

+

+

BACKGROUND INFORMATION

How often do you travel with this line on the average?

- 1 Four days a week at least
 2 2 – 3 days a week
 3 One day a week
 4 More seldom

What kind of ticket did you use on this trip?

- 1 Period loaded on the travel card
 2 Value loaded on the travel card
 3 Single ticket
 4 Other

Usually when you travel on this bus line...

- 1 more than half of the seats are free
 2 there are some free seats
 3 there are no free seats
 4 many passengers have to travel standing

Do/did you transfer during this trip from one public transportation to another?

- 1 Yes, once
 2 Yes, twice or more
 3 No

What is the main purpose of this journey?

- 1 Work related
 2 School trip
 3 Shopping / running affairs
 4 Leisure

Gender:

- 1 Female
 2 Male

Year of birth:

1

9

Which of the following best describes your occupation?

- 1 Worker
 2 Clerical employee
 3 In managerial position / entrepreneur
 4 Student / schoolboy or -girl
 5 Housewife /homemaker / on maternity or paternity leave
 6 Retired
 7 Unemployed
 8 Other

Do you use a mobile phone or some other mobile device to search information about routes or timetables of public transportation:

- 1 Daily or almost daily
 2 Approximately once a week
 3 At least once a month
 4 Less frequently
 5 Never

Place of residence:

- 1 Helsinki 5 Kerava
 2 Espoo 6 Kirkkonummi
 3 Vantaa 7 Elsewhere in Uusimaa
 4 Kauniainen 8 Outside Uusimaa

FEEDBACK FOR THIS BUS OPERATOR

Next, you are welcome to tell in your own words what you think about this bus line and the operating company. Is there something about this service you would like to thank the operator for?

Is there something special about this service you are not satisfied with? Are there changes you would like to see on this line?

Thank You for answering these questions. Please hand the form to the interviewer.

Interviewer fills out:

Line:

--	--	--	--	--	--

Bus:

--	--	--	--

Time

--	--	--	--

Region:

--	--	--	--

Direction of departure:

Fullness degree (1-4):

--

Day

--	--

Interviewer number:

--	--	--

Raining? 1 Yes 2 No

Month

--	--

Only concerning Jokeri (550) line:

- 1 West
 2 East

HSL:n julkaisuja 1/2011

ISSN 1798-6176 (nid.)

ISBN 978-952-253-067-7 (nid.)

ISSN 1798-6184 (pdf)

ISBN 978-952-253-068-4 (pdf)

HSL Helsingin seudun liikenne

Opastinsilta 6A, Helsinki

PL 100, 00077 HSL

puh. (09) 4766 4444

etunimi.sukunimi@hsl.fi

HRT Helsingforsregionens trafik

Semaförbron 6 A, Helsingfors

PB 100, 00077 HRT

tfn (09) 4766 4444

fornamn.efternamn@hsl.fi