

5

.....
2018

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus

Syksy 2017

HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6 A
PL 100, 00077 HSL00520 Helsinki
puhelin (09) 4766 4444
www.hsl.fi

Lisätietoja: Hanna Kitti, 040 752 7426
hanna.kitti@hsl.fi

Copyright: Kartat, graafit, ja muut kuvat
Kansikuva: HSL / Lauri Eriksson

Helsinki 2018

Esipuhe

Julkaisu sisältää syksyllä 14.8. - 17.11.2017 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset sekä koostetut tunnusluvut vuodelta 2017. Tuloksia käytetään HSL:n joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa ja kilpailutetun bussiliikenteen laatubonusten laskennassa. Tutkimus antaa myös arvokasta taustatietoa matkustajien asiakasprofiilista.

Tutkimuksen suunnittelusta vastasi HSL:n liikennetutkimukset ja ennusteet osaston liikennetutkimusryhmä ja raportin sisällöstä liikennetutkija Hanna Kitty. Työtä ohjasi ohjausryhmä, johon kuuluivat liikennetutkimukset -ryhmästä Marko Vihervuori, Hanna Kitty, Elina Brandt, Erika Rintamäenpää ja Antti Vuorela. Johtoryhmään kuuluivat myös joukkoliikennesuunnitteluosaston linjasto- ja aikataulusuunnittelu-ryhmästä Tero Mertanen ja hankintaryhmästä Mira Hiltula ja Erja Salovuori.

Kyselyn käytännön toteutuksesta vastasi Taloustutkimus Oy, jossa työn vastuuhenkilöinä olivat Pauliina Aho ja Jari Pajunen. Tuloksia koskeva analyysi perustuu HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston joukkoliikennesuunnittelijoiden sekä muiden HSL:n asiantuntijoiden antamiin kommentteihin. Tulosten analysoinnissa on hyödynnetty Asty Web -nettitietokantaa (<https://hsl.louhin.com/asty/>).

Helsingissä 9.4.2018

Marko Vihervuori

Ryhmäpäällikkö

Liikennetutkimukset -ryhmä

Liikennejärjestelmä ja tutkimukset -osasto

Helsingin Seudun Liikenne (HSL)

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijät: Hanna Kitti	Päivämäärä 23.2.2018		
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus – Syksy 2016			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL			
Tiivistelmä:			
<p>Syksyn 2017 asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan matkustajista 88 prosenttia oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1–5. Tyytyväisten matkustajien osuus on pysynyt 88 prosentissa kevästä 2016. Yleisarvosanan keskiarvo oli 4,10.</p> <p>Raitiovaunuliikenteessä tehtiin linjastouudistus syysliikenteen alussa. Viestintäkampanjasta huolimatta matkustajat eivät ehtineet ennakkoon omaksua uutta linjastoa. Matkustajista 82 prosenttia oli sitä mieltä, että matkanteko raitiovaunulla on nopeaa ja sujuvaa, mikä on viisi prosenttiyksikköä vähemmän kuin syksyllä 2016. Myös raitiovaunuliikenteen koettu täsmällisyys heikkeni. Syksyllä 2017 matkustajista 71 prosenttia oli tyytyväisiä täsmällisyyteen, kun syksyllä 2016 vastaava lukema oli 80 prosenttia. Kaikkien raitiovaunulinjojen ajoaikoja seurattiin linjastomuutoksen toteututtua, ja tarpeen mukaan korjatut aikataulut astuivat voimaan lokakuussa 2017. Muutostarpeita ilmeni linjoilla 1, 2, 3, 6, 6T, 7, 8 ja 9. Myös matkustajien kokemus täsmällisyydestä parantui loppusyksyä kohden.</p> <p>Konduktööripunmyynti loppui lähijunissa kesällä 2017, mikä näkyi monella tapaa matkustajien tyytyväisyydessä henkilökunnan saatavuuteen ja näkyvyyteen. Lähijunaliikenteen matkustajat antoivat aikaisempaa useammin neutraalin, keskinkertaisen arvosanan tekijöihin, jotka mittaavat tyytyväisyyttä henkilökunnan saatavuuteen ja näkyvyyteen. Järjestyshäiriöttömyyden perusteella mitattu turvallisuus oli syksyllä 2017 lähijunassa samalla tasolla kuin metrossa. Lähijunaliikenteen matkustajista 82 prosenttia oli sitä mieltä, että heidän matkansa on sujunut ilman järjestyshäiriöitä, mikä on kuusi prosenttiyksikköä vähemmän kuin syksyllä 2016. Tyytyväisyys junahenkilökunnan kykyyn antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja laski 2016 syksyn 90 prosentista 79 prosenttiin. Myös matkustajien kokemus häiriötilanteissa saatavan informaation riittävydestä laski 2016 syksyn 58 prosentista 49 prosenttiin. Lähijunamatkustajista 91 prosenttia oli kuitenkin tyytyväisiä matkanteon sujuvuuteen.</p> <p>Syksyn 2017 tutkimus ehti päättyä ennen länsimetron liikennöinnin aloitusta, joten aineistossa ei ole tuloksia länsimetron osalta. Metromatkustajista jopa 96 prosenttia oli sitä mieltä, että metrolla matkustaminen on nopeaa ja sujuvaa. Metromatkustajista 83 prosenttia oli tyytyväisiä täsmällisyyteen, mikä on kymmenen prosenttiyksikköä vähemmän kuin syksyllä 2016. Matkustajien tyytyväisyys metron luotettavuuteen heikkeni etenkin loppusyksystä länsimetron koeajojen alettua. Kokemukseen täsmällisyydestä vaikuttaa myös matkustajien saama matkustusinformaatio, ja metrossa myös tyytyväisyys opasteiden toimivuuteen asemalla laski selvästi. Syksyllä 2016 neljä viidestä (80 %) matkustajasta oli tyytyväinen metron opasteisiin, kun taas syksyllä 2017 enää kolme viidestä (63%) piti opasteita hyvinä. Metroasemien uudet sähköiset aikataulunäytöt eivät olleet vielä käytössä tutkimusta tehtäessä syksyllä 2017, ja matkustajat antoivat palautetta liian vähäisistä käytössä olevista laiturinäytöistä. Lisäksi laiturinäytöissä oli ruuhka-aikaan puutteellista tietoa, sillä metron matkustajainformaatiojärjestelmä ei kaikilla asemilla ennakoanut Kampissa kääntyviä metrojunia. Länsimetron aloitettua liikennöinnin uudet näytöt tulivat käyttöön ja puutteellinen informaatio korjaantui.</p> <p>Matkustajien tyytyväisyydessä HSL-bussiliikenteeseen ei tapahtunut voimakkaita muutoksia syksystä 2016 syksyyn 2017. Koillis-Helsingin linjastouudistuksen vaikutusalueella asuvien matkustajien tyytyväisyys bussiliikenteen matkustustarpeiden palveluun heikkeni hieman, mutta yleisarvosanan perusteella Koillis-Helsingin asukkaista 87 prosenttia oli tyytyväisiä HSL-bussiliikenteeseen Helsingin asukkaiden keskiarvon ollessa 89 prosenttia. Syksyllä 2017 Espoossa liikennöintiin vielä länsimetron korvaavaa bussiliikennettä. Matkustajien tyytyväisyys parani hieman useissa osatekijöissä syksystä 2016. Avoimessa palautteessa matkustajat ottivat kantaa linjaston säilyttämiseksi.</p> <p>Matkustajista 81 prosenttia oli tyytyväisiä aikataulu- ja reittitietojen saatavuuteen, mikä on kahdeksan prosenttiyksiköllä vähemmän kuin edellisellä mittauskerralla, keväällä 2016. Uusi reittiopas on ollut käytössä kevästä 2017 ja se on kerännyt sekä hyvää että huonoa palautetta. Reittiopasta kehitetään edelleen käyttäjäpalautteen avulla.</p>			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastyytyväisyys, matkustajatytyväisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 5/2018			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN (nid.)	Kieli: suomi	Sivuja: 53
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-317-3 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Hanna Kitti		Datum 23.2.2018	
Publikationens titel: HRT-kollektivtrafikens kundnöjdhetsundersökning, hösten 2016			
Finansiär/Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
<p>Sammandrag:</p> <p>Vid höstens 2017 kundnöjdhetsundersökning uppgav 88 procent av passagerarna att de var antingen väldigt eller ganska nöjda med HRT-kollektivtrafiken dvs. gav ett allmänt vitsord på 4 eller 5 på en skala 1-5. Andelen nöjda passagerare (88%) ligger på samma nivå som för ett år sedan dvs. våren 2016. Medeltalet för det allmänna vitsordet var 4,10.</p> <p>I början av hösttrafiken genomfördes en förnyelse av spårvagnslinjerna. Trots informationskampanjen hittade passagerarna inte de nya linjerna på förhand. 82 procent av passagerarna uppgav att spårvagnsresorna är snabba och smidiga, vilket är en nedgång på fem procentenheter sedan hösten 2016. Också den upplevda punktligheten minskade i spårvagnstrafiken. På hösten 2017 var 71 procent av passagerarna nöjda med punktligheten medan den motsvarande siffran på hösten 2016 var 80 procent. Körtider följdes efter att linjenätsförändringen genomförts och de nya tidtabellerna trädde i kraft i oktober 2017. Det visade sig att det finns behov av tidtabellsändringar på linjerna 1, 2, 3, 6, 6T, 7, 8 och 9. Den upplevda punktligheten förbättrades mot sen höst.</p> <p>Konduktörerna slutade sälja biljetter ombord på närtågen sommaren 2017 vilket påverkade på många sätt hur nöjda passagerarna var med personalens tillgänglighet och närvaro. Passagerarna i närtågen gav oftare än tidigare ett neutralt, medelgott betyg för de faktorer som mäter hur nöjda passagerarna är med personalens tillgänglighet och närvaro. Hösten 2017 låg tryggheten som mättes på basis av antalet ordningsstörningar i närtågstrafiken på samma nivå som i metron. 82 procent av tågpassagerarna uppgav att de inte blivit utsatt för ordningsstörningar vilket är sex procentenheter mindre än hösten 2016. Nöjdheten med tågpersonalens rådgivning minskade från 90 procent på hösten 2016 till 79 procent. Också nöjdheten med informationen vid störningar minskade från 58 procent på hösten 2016 till 49 procent. 91 procent av närtågspassagerarna var dock nöjda med resans smidighet.</p> <p>Undersökningen på hösten 2017 hann sluta innan västmetron togs i bruk vilket innebär att västmetron inte ingår i resultaten. Uppemot 96 procent av metropassagerarna ansåg att resorna i metron är snabba och smidiga. 83 procent av metropassagerarna var nöjda med punktligheten vilket var en nedgång på tio procentenheter sedan hösten 2016. Passagerarnas nöjdhet med metrons pålitlighet minskade framförallt under sen höst när västmetrons testkörningar började. Också den reseinformation som passagerarna fick har påverkat den upplevda punktligheten, och nöjdheten med stationsinformationen i metron minskade tydligt. Hösten 2016 var fyra av fem (80 %) av passagerarna nöjda med informationen i metron, medan hösten 2017 var bara tre av fem (63%) av passagerarna nöjda. De nya tidtabellsskärmarna på metrostationerna var ännu inte i bruk när undersökningen genomfördes på hösten 2017, och passagerarna gav respons om att det finns för få plattformsskärmar. Plattformsskärmarna på metrostationerna under rusningstider visade bristfällig information eftersom metrons passagerarinformationssystem inte såg alla metrotåg som vänder i Kampen på alla stationer. När västmetron startade togs de nya skärmarna i bruk och den bristfälliga informationen korrigerades.</p> <p>Det har inte skett några stora förändringar i passagerarnas nöjdhet med HRT-busstrafiken från hösten 2016 till hösten 2017. De som bor i de områden som påverkades av linjenätsförnyelsen i nordöstra Helsingfors var något mindre nöjda med trafikservicen än tidigare. På basis av det allmänna betyget var 87 procent av invånarna i nordöstra Helsingfors nöjda med HRT-busstrafiken medan det genomsnittliga betyget i Helsingfors var 89 procent. Busslinjer som ersatte västmetron körde i Esbo ännu på hösten 2017. Passagerarna var något mer nöjda med många delfaktorer hösten 2017 än hösten 2016. I den öppna responsen önskade man att det gamla linjenätet bevaras.</p> <p>81 procent av passagerarna var nöjda med hur lätt det är att hitta tidtabells- och ruttinformation vilket är åtta procentenheter mindre än på våren 2016. Den nya reseplaneraren är i bruk sedan våren 2017 och förnyelsen har fått både kritik och beröm. Reseplaneraren utvecklas vidare med hjälp av användarresponsen.</p>			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 5/2018			
ISSN 1798-6176 (häft.)	ISBN (häft.)	Språk: Finska	Sidantal: 53
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-317-3 (pdf)		
HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn. (09) 4766 4444			

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: Hanna Kitti		Date of publication 23.2.2018	
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, autumn 2016			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
<p>Summary:</p> <p>According to the autumn 2017 customer satisfaction survey, 88 per cent of passengers were either fairly or very satisfied with HSL's public transport services, giving the services a rating of 4 or 5 on a scale of 1 to 5. The share of satisfied passengers has remained the same since spring 2016. The average overall rating was 4.10.</p> <p>In August, new tram routes were rolled out. Despite an information campaign, passengers did not have time to learn the new bus routes in advance. In total, 82 per cent of tram passengers were satisfied with the punctuality of services, which is five percentage points less than in autumn 2016. The perceived punctuality of tram services also decreased. In autumn 2017, 71 per cent of passengers were satisfied with the punctuality of services, while in autumn 2016 the figure was 80 per cent. Journey times were monitored on all tram routes after the roll out of the new routes and revised timetables came into effect in October 2017. Changes were made on routes 1, 2, 3, 6, 6T, 7, 8 and 9. Passenger satisfaction with the punctuality of services improved towards late autumn.</p> <p>Ticket sales by conductors on commuter trains ended in summer 2017, which was reflected in passenger satisfaction with staff availability and visibility. Commuter train passengers gave more often neutral ratings for factors measuring satisfaction with staff availability and visibility. Measured by the frequency of disruptions, the level of safety on commuter trains was the same as on the Metro. Eighty two per cent of commuter train passengers said their journeys pass without disturbances, which is six percentage points less than in autumn 2016. Satisfaction with the train staff's ability to provide travel-related advice was down from 90 per cent in autumn 2016 to 79 per cent. In addition, passenger satisfaction with the adequacy of information in disruptions was down from 58 per cent in autumn 2016 to 49 per cent. However, 91 per cent of commuter train passengers were satisfied with the smoothness of travel.</p> <p>As the autumn 2017 survey ended before the opening of the West Metro, the survey results do not include the West Metro. In autumn 2017, up to 96 per cent of Metro passengers thought that Metro travel is fast and smooth. In total, 83 per cent of Metro passengers were satisfied with the punctuality of services, which is ten percentage points less than in autumn 2016. Passenger satisfaction with the reliability of Metro services decreased, in particular, in late autumn after the West Metro test runs had commenced. Passenger information provided also affects perceived punctuality and the Metro passengers satisfaction with the effectiveness of signage at stations was clearly down. In autumn 2016, four out of five passengers (80%) were satisfied with signage at Metro stations, in autumn 2017 only three out of five (63%). New electronic timetable displays at Metro stations were not in use when the survey was conducted in autumn 2017 and passengers gave feedback about too few platform displays. In addition, information provided on platform displays at Metro stations was incomplete at peak times because the Metro passenger information system did not anticipate trains turning around at Kamppi at all stations. New displays were deployed after the opening of the West Metro and the shortcomings in the information provided were corrected.</p> <p>There were no major changes in passenger satisfaction with HSL's bus services from autumn 2016 to autumn 2017. Passengers' satisfaction with how the services meet their travel needs was slightly down in the catchment area of the new North East Helsinki bus routes but on the basis of the overall rating, 87 per cent of residents in North East Helsinki were satisfied with HSL's bus services, while the average among Helsinki residents was 89 per cent. In autumn 2017, Metro replacement buses were still running in Espoo. Passenger satisfaction improved slightly in many areas from autumn 2016. In the open comments, passengers expressed their wish to keep the routes running.</p> <p>Eighty one per cent of passengers were satisfied with the availability of timetable and route information, which is eight percentage points less than in spring 2016. The new Journey Planner has been in use since spring 2017 and it has received both positive and negative feedback. The Journey Planner is continuously developed based on user feedback.</p>			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction			
Publication series title and number: HSL Publications 5/2018			
ISSN 1798-6176 (Print)	ISBN (Print)	Language: Finnish	Pages: 53
ISSN 1798-6184 (PDF)	ISBN 978-952-253-317-3 (PDF)		
HSL Helsinki Region Transport, PO Box 100, 00077 HSL, Tel.+358 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	12
1.1	Tutkimuskauden olosuhteet	13
2	Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	13
2.1	Yleisarvosana liikennemuodoittain	13
2.2	Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain	15
3	HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys.....	18
4	Muut HSL:n toiminnan mittarit.....	21
4.1	Järjestelmän arvosana	21
4.1.1	Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain	21
4.1.2	Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain.....	23
4.2	Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan syksyllä 2017.....	27
4.3	Tyytyväisyys aikataulu- ja reittitiedon saatavuuteen syksyllä 2017	28
4.4	Tyytyväisyys mobiililippuun syksyllä 2017	29
4.5	Tyytyväisyys HSL.fi:hin syksyllä 2017.....	30
5	Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun	31
5.1	Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain	31
5.2	Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä alueittain	34
5.3	Liikennöitsijäarvosana bussiliikennöitsijöittäin	36
6	Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin.....	40
6.1	Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat.....	40
6.2	Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat	42
7	Vastaajien taustatiedot syksy 2017.....	44

Kuvaluettelo

Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.	13
Kuva 2. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.	14
Kuva 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.	15
Kuva 4. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyn tutkimus-jaksoilla. *Vastauksia liikennöntialueelta alle 100.	16
Kuva 5. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.	18
Kuva 6. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.	19
Kuva 7. Järjestelmän arvosanan kehitys liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.	21
Kuva 8. Järjestelmän arvosanan osatekijöiden arvosanjakaumat (%) syksyn tutkimusjaksoilla. ..	22
Kuva 9. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.	23
Kuva 10. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanjakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyn tutkimusjaksoilla. *Vastauksia liikennöntialueelta alle 100.	25
Kuva 11. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista” liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyllä 2017. *Vastauksia liikennöntialueelta alle 100.	27
Kuva 12. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla” syksyllä 2017. *Vastauksia liikennöntialueelta alle 100.	28
Kuva 13. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”HSL:n mobiililippu on minulle sopiva ja helppokäyttöinen” syksyllä 2017. *Vastauksia liikennöntialueelta alle 100.	29
Kuva 14. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”HSL.fi palvelee minua hyvin liikkumistarpeissani” syksyllä 2017. *Vastauksia liikennöntialueelta alle 100.	30
Kuva 15. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu. .	31
Kuva 16. Liikennöntiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanjakaumat (%) liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.	32
Kuva 17. Liikennöitsijäarvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöntialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.	34
Kuva 18. Liikennöntiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanjakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyn tutkimusjaksoilla. *Vastauksia liikennöntialueelta alle 100.	35
Kuva 19. Liikennöitsijäarvosanojen (1–5) kehitys bussiliikennöitsijöittäin. Kuvan asteikko on katkaistu. Lyhenteet: ESLL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TDF.	36
Kuva 20. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanjakaumat (%) bussiliikennöitsijöittäin. Lyhenteet: ESLL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.	38
Kuva 21. Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen kokonaisarvosanojen kehitys.	40
Kuva 22. Kokonaisarvosanan arvosanjakauma raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä.	41
Kuva 23. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys.	432
Kuva 24. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla. Lyhenteet: Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.	43
Kuva 25. Haastatteluiden jakauma syksyllä 2017 kellonajan mukaan.... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	

Taulukkoluetelo

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyisin.	13
Taulukko 2. Yleisarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna ja tyytyväisten matkustajien osuudet vuositasolla.	15
Taulukko 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyisin.	15
Taulukko 4. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain vuositasolla.	17
Taulukko 5. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyisin.	18
Taulukko 6. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen tyytyväisten matkustajien osuudet vuositasolla.	20
Taulukko 7. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla. ...	21
Taulukko 8. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna vuositasolla.	23
Taulukko 9. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.	24
Taulukko 10. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain vuositasolla.	26
Taulukko 11. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla. ...	31
Taulukko 12. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna vuositasolla.	33
Taulukko 13. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.	34
Taulukko 14. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä vuositasolla.	36
Taulukko 15. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla. ...	37
Taulukko 16. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin vuositasolla.	39
Taulukko 17. Kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.	40
Taulukko 18. Kokonaisarvosanat ja tyytyväisten matkustajien osuudet vuositasolla.	41
Taulukko 19. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.	42
Taulukko 20. Vastaajien taustatiedot liikennemuodoittain.	44

Liiteluettelo

Liite 1. Kyselylomakkeet syksyllä 2017	46
--	----

1 Johdanto

Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä toteutettavalla lähes ympärivuotisella kyselytutkimuksella. Tutkimuksen tulokset ovat saatavilla kunkin tutkimuskauden jälkeen Asty Web -nettietokannassa (<https://hsl.louhin.com/asty/>). Kirjallinen tutkimusraportti julkaistaan kaksi kertaa vuodessa. Kevään raportti käsittelee tuloksia raitiovaunu-, bussi-, metro- ja lähijunaliikenteestä kevään tutkimusjaksolta. Syksyn raportti käsittelee syystutkimuskauden tuloksia ja koosteena koko vuoden tulokset. Kesän tulostiivistelmäesitys käsittelee Suomenlinnan lauttaliikenteen tuloksia. Tutkimustuloksia käytetään muun muassa joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa sekä kilpailutetun liikenteen laatukannusteiden laskennassa.

Tässä raportissa on esitetty syksyn tutkimusjakson 14.8. - 17.11.2017 tulokset, jotka perustuvat 29 082 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 752, bussit 23 456, metro 2 000, lähijunaliikenne 1 874). Lisäksi raporttiin on koostettu koko vuoden tulokset HSL-joukkoliikenteestä vuoden 2017 aikana. Tutkimusaineiston on kerännyt HSL:n toimeksiannosta Taloustutkimus Oy.

Tutkimusta on tehty arkipäivisin kello 6–18 välillä, paitsi perjantaisin, jolloin työt on lopetettu kello 16. Syksyllä 2016 tiedonkeruuseen osallistui 20 Taloustutkimus Oy:n kenttätyöntekijää. Käytännössä kyselyt on toteutettu siten, että kenttätyöntekijä on jakanut liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen (liite1) matkan aikana täytettäväksi. Tulosten luotettavuuden takaamiseksi kenttätyöntekijöitä on ohjeistettu valitsemaan tutkimukseen matkustajia mahdollisimman satunnaisesti mm. iän ja sukupuolen suhteen sekä keräämään enintään kymmenen vastausta yhdeltä lähdöltä.

Kyselyyn valittujen matkustajien määrät on linjoittain kiintiöity aamuruuhkan sekä päivä- ja iltaruuhkan kesken matkustajamäärien suhteessa. Linjakohtainen näyte on lisäksi pyritty keräämään mahdollisimman tasaisesti koko tutkimusjakson ajalta. Kyselyitä on pyritty tekemään mahdollisimman kattavasti linjan koko reitillä.

Kyselylomakkeella matkustajat arvioivat joukkoliikenteeseen liittyviä laatutekijöitä viisiportaisella asteikolla (1 = erittäin huono, 5 = erittäin hyvä). Osa kysymyksistä mittaa joukkoliikennejärjestelmää ja osa puolestaan liikennöintiä. Tutkimuksen keskeiset mittarit ovat:

Yleisarvosana: matkustajan antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle.

Kokonaisarvosana: matkustajan antama kokonaisarvosana liikennöitsijälle sen linjan hoidosta, jolla matkustaja kyselyhetkellä matkusti.

Järjestelmän arvosana: joukkoliikennejärjestelmää mittaavien kysymysten keskiarvo.

Liikennöitsijäarvosana: liikennöinnin laatua mittaavien kysymysten keskiarvo.

Raportissa esitetyt arvosanat on muodostettu painottamalla linjoittaisia arvosanoja vuoden 2016 lokakuun keskimääräisen arkipäivän nousijamäärillä sekä tutkimuskauden nousijamäärän osuudella koko vuoden nousijamäärästä. Jakaumatuloksissa mahdollisesti esiintyvät erot (+/-1 prosenttiyksikköä) yhteenlasketuissa tuloksissa (kuten tyytyväiset arvosanat 4 ja 5 yhteensä) johtuvat pyöristyksistä.

Raportin vuositarkastelut on yhtenäistetty vuonna 2017 vakiinnutettujen tutkimuskäytäntöjen ja -kausien mukaisiksi. Lauttaliikennettä ei tutkita talviliikennöintikaudella, joten kevään ja syksyn tulokset koskevat ainoastaan raitiovaunu-, bussi-, metro- ja lähijunaliikennettä. Lauttaliikenteen tulokset taas koskevat kesän tutkimuskautta. Kokonaisen vuoden yhteistulosten tarkastelu käsittää raitiovaunun, bussin, metron, lähijunan ja lauttaliikenteen tulokset yhteensä.

1.1 Tutkimuskauden olosuhteet

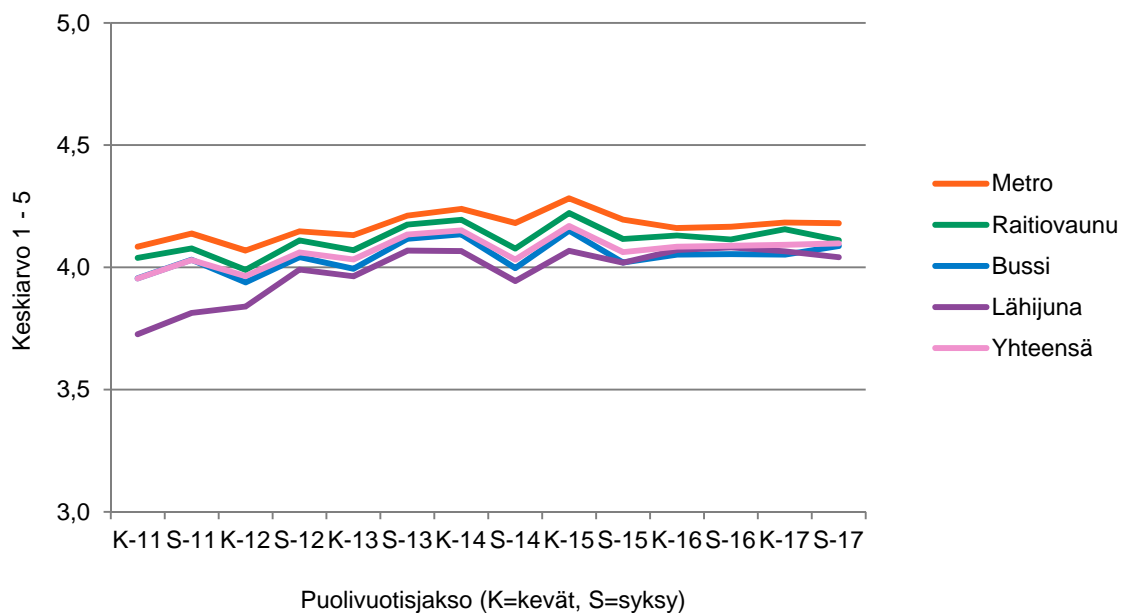
Tutkimuskausi ehti päättyä ennen länsimetron liikennöinnin aloitusta. Metron osalta tutkimuskauden loppupuolen tuloksiin vaikuttivat kuitenkin länsimetron liikennöinnin aloitukseen liittyvät koeajot ja niistä seuranneet metron ajoittaiset epätasaisuuksien.

2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

Matkustajat antavat HSL:n joukkoliikenteelle yleisarvosanan (1 – 5), joka kuvaa heidän yleistä kokemustaan HSL:n joukkoliikenteen laadusta.

2.1 Yleisarvosana liikennemuodoittain

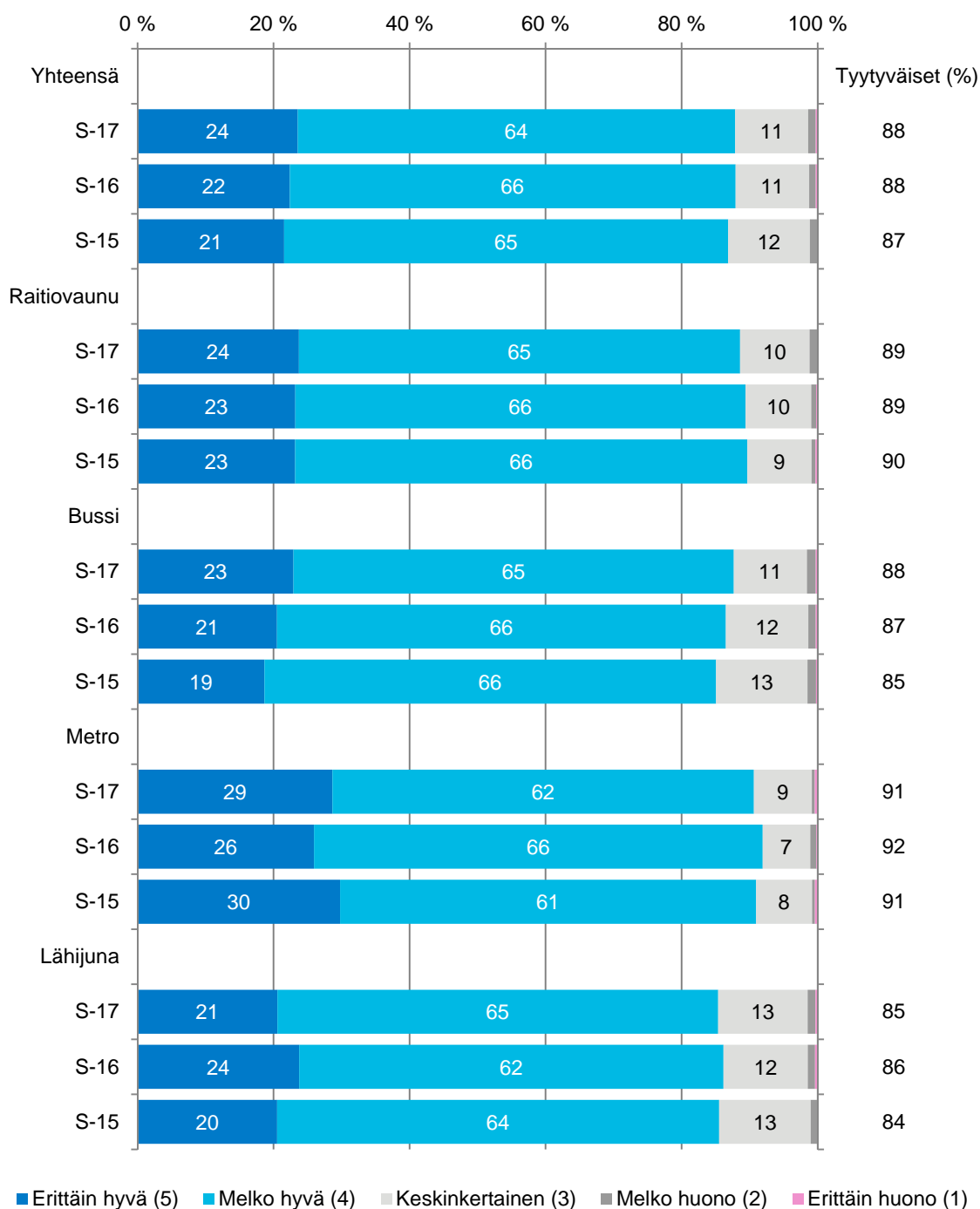
Matkustajat antoivat HSL-alueen joukkoliikenteelle syksyllä 2017 yleisarvosanan 4,10 asteikolla yhdestä viiteen.



Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyisin.

	Syksy 2015	Syksy 2016	Syksy 2017
Raitiovaunu	4,12	4,11	4,11
Bussi	4,02	4,05	4,09
Metro	4,20	4,17	4,18
Lähijuna	4,02	4,08	4,04
Yhteensä	4,06	4,09	4,10



Kuva 2. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.

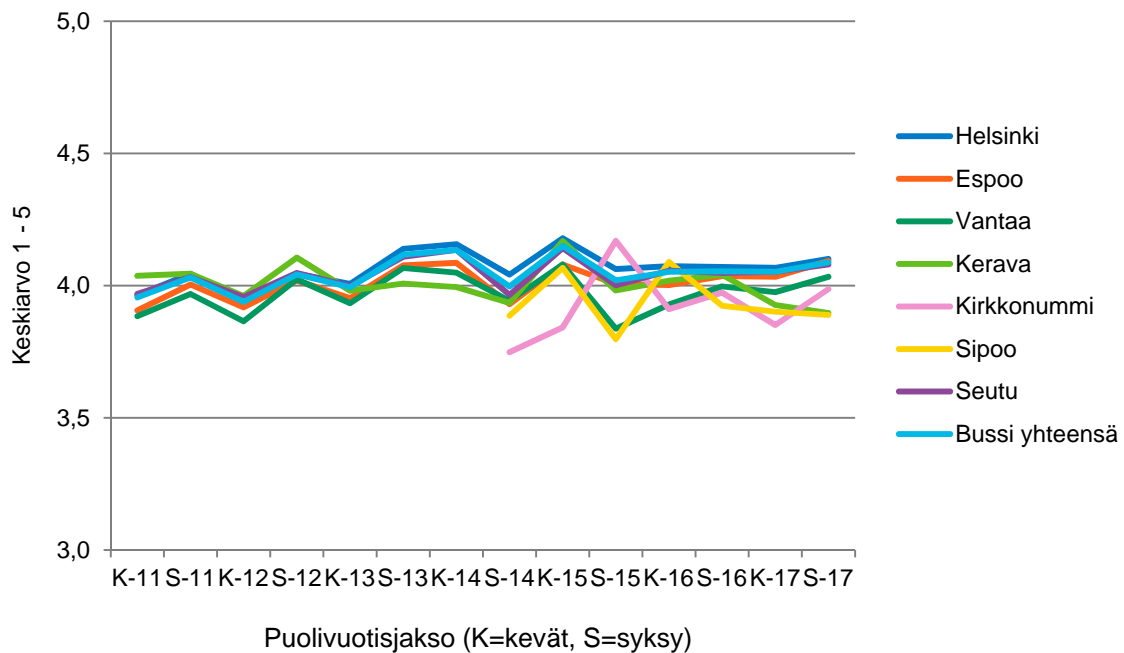
Suosituin joukkoliikenteen kulkumuodoista oli jälleen metro, jonka matkustajista noin 91 prosenttia oli tyytyväisiä saamansa joukkoliikennepalveluun. Tyytyväisten matkustajien osuus pysyi korkeana länsimetron viivästyksestä huolimatta. Lähijunaliikenteessä erittäin tyytyväisten matkustajien (arvosanan viisi antaneet) osuus laski hieman syksystä 2016.

Taulukko 2. Yleisarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna ja tyytyväisten matkustajien osuudet vuositasolla.

	2015		2016		2017	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,18	92	4,12	89	4,13	90
Bussi	4,09	88	4,05	87	4,07	87
Metro	4,24	92	4,16	92	4,18	91
Lähijuna	4,04	86	4,08	87	4,05	86
Lautta	4,22	90	4,27	92	4,22	92
Yhteensä	4,12	89	4,09	88	4,10	88

2.2 Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain

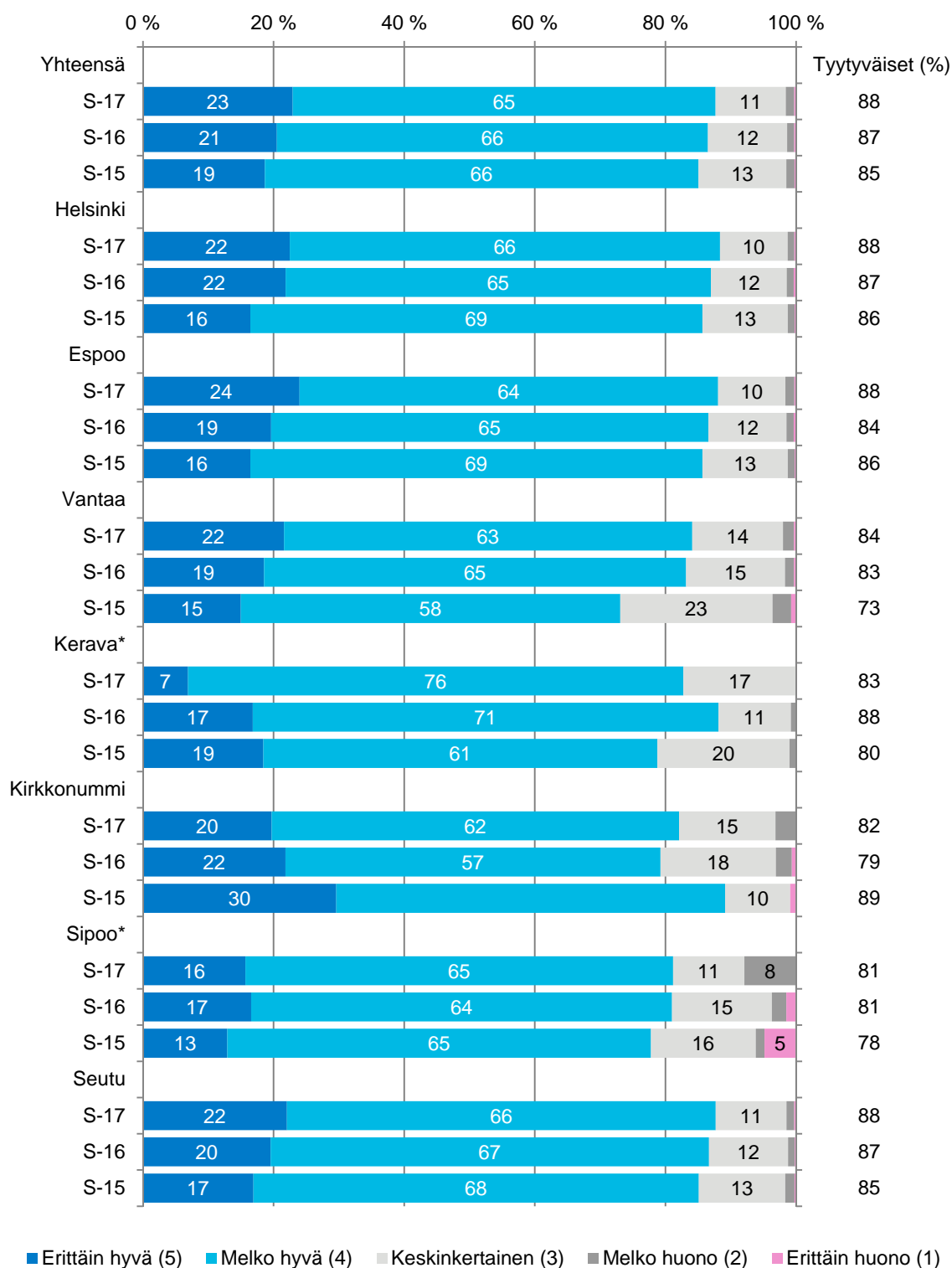
Bussiliikenteessä matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteeseen parantui edelleen Vantaalla. Syksyllä 2017 Espoossa liikennöintiin vielä länsimetroa korvaavaa bussiliikennettä. Matkustajien tyytyväisyys parani hieman useissa mitatuissa tekijöissä syksystä 2016. Avoimessa palautteessa Espoon sisäisen liikenteen matkustajat ottivat kantaa linjaston säilyttämiseksi.



Kuva 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyisin.

	Syksy 2015	Syksy 2016	Syksy 2017
Helsinki	4,06	4,07	4,10
Espoo	4,01	4,04	4,09
Vantaa	3,84	4,00	4,03
Kerava	3,98	4,04	3,90
Kirkkonummi	4,17	3,97	3,99
Sipoo	3,80	3,92	3,89
Seutuliikenne	4,00	4,05	4,08
Bussiliikenne yhteensä	4,02	4,05	4,09



Kuva 4. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla. *Vastauksia liikennöintialueelta alle 100.

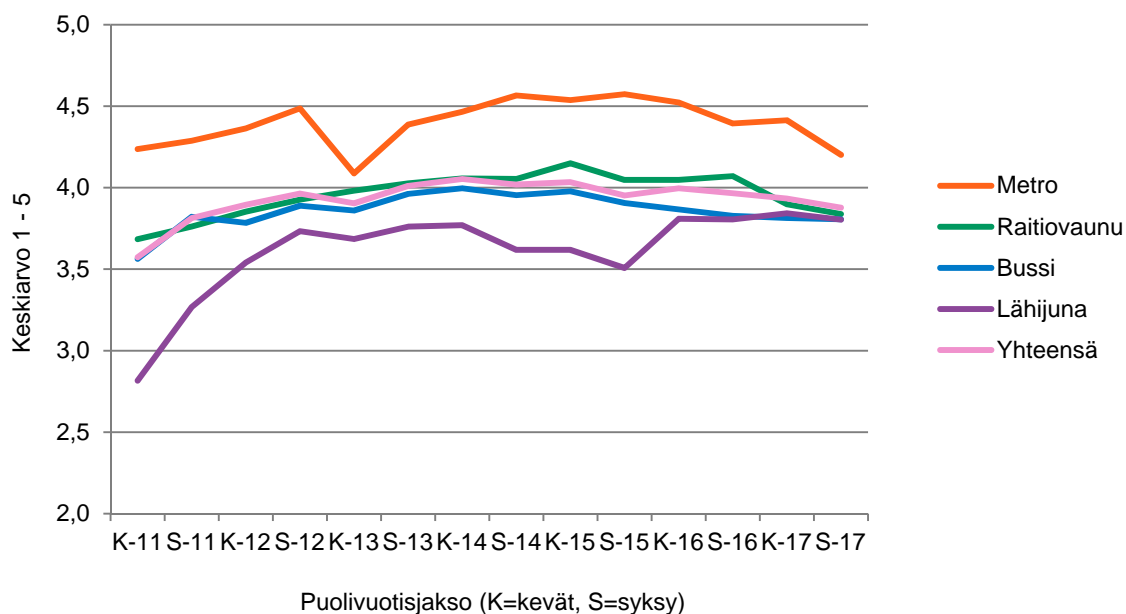
Vuositasolla matkustajien tyytyväisyys bussiliikenteeseen on pääasiassa pysynyt samalla tasolla aikajaksolla 2015 – 2017. Kirkkonummen, Sipoon ja Keravan liikennöintialueiden osalta tuloksissa on myös pienestä näytemäärästä johtuvaa satunnaisvaihtelua.

Taulukko 4. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuositasona.

	2015		2016		2017	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Helsinki	4,13	89	4,07	87	4,08	88
Espoo	4,05	87	4,02	85	4,06	88
Vantaa	3,98	81	3,96	81	4,00	83
Kerava	4,10	88	4,03	87	3,92	80
Kirkkonummi	3,97	77	3,94	80	3,93	81
Sipoo	3,96	79	4,02	87	3,90	84
Seutuliikenne	4,08	88	4,05	87	4,07	87
Yhteensä	4,09	88	4,05	87	4,07	87

3 HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys

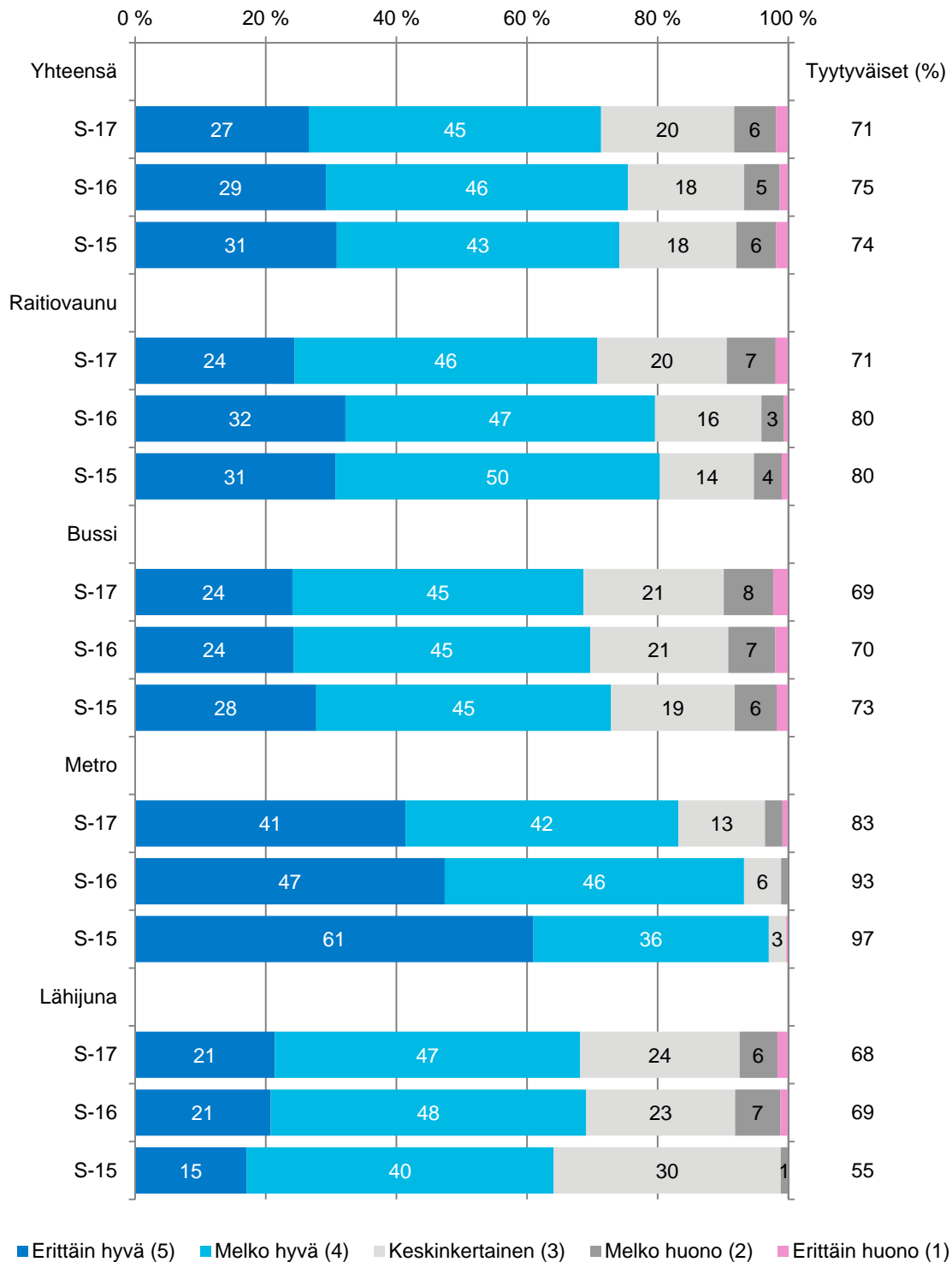
Osana tutkimusta matkustajat arvioivat, kuinka täsmällisesti ja aikataulunmukaisesti liikennevälineet liikennöivät.



Kuva 5. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 5. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyisin.

	Syksy 2015	Syksy 2016	Syksy 2017
Raitiovaunu	4,05	4,07	3,84
Bussi	3,91	3,83	3,81
Metro	4,57	4,39	4,20
Lähijuna	3,51	3,80	3,80
Yhteensä	3,95	3,97	3,88



Kuva 6. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.

Raitiovaunuliikenteessä tehtiin linjastouudistus syysliikenteen alussa. Syksyllä 2017 matkustajista 71 prosenttia oli tyytyväisiä täsmällisyyteen, kun syksyllä 2016 vastaava lukema oli 80 prosenttia. Kaikkien raitiovaunulinjojen ajoaikoja seurattiin linjastomuutoksen toteuduttua, ja tarpeen mukaan

korjatut aikataulut astuivat voimaan lokakuussa 2017. Muutostarpeita ilmeni linjoilla 1, 2, 3, 6, 6T, 7, 8 ja 9. Matkustajien kokemus täsmällisyydestä parantui loppusyksyä kohden.

Metromatkustajista 83 prosenttia oli tyytyväisiä täsmällisyyteen, mikä on kymmenen prosenttiyksikköä vähemmän kuin syksyllä 2016. Matkustajien tyytyväisyys metron luotettavuuteen heikkeni etenkin loppusyksystä länsimetron koeajojen alettua. Kokemukseen täsmällisyydestä vaikutti myös matkustajien saama matkustusinformaatio, jossa oli poikkeuksia tavanomaisesta.

Taulukko 6. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen tyytyväisten matkustajien osuudet vuositasolla.

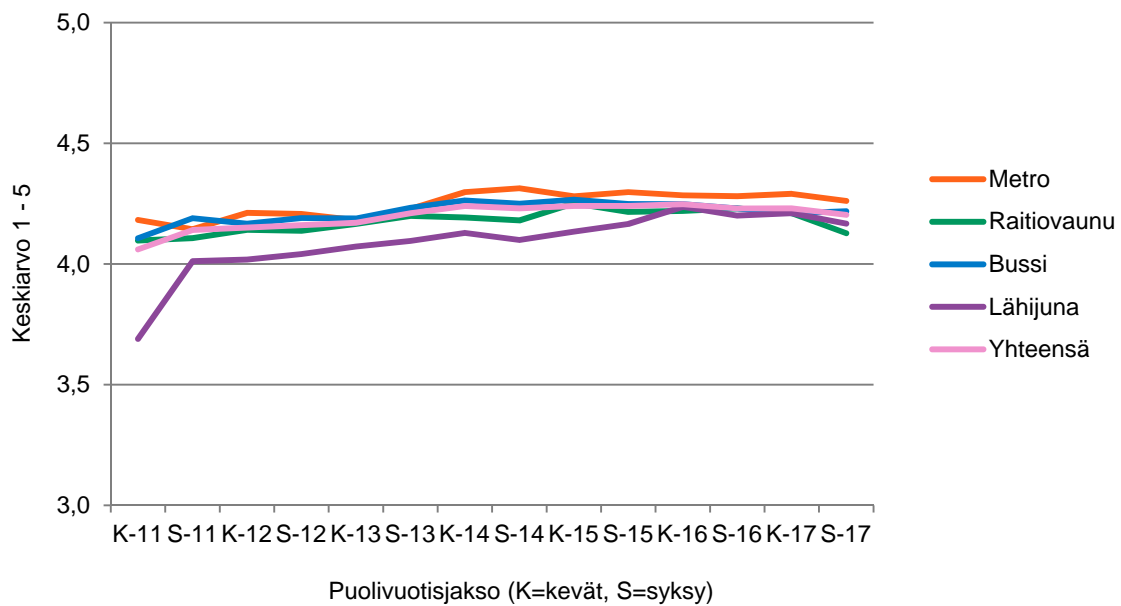
	2015		2016		2017	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,11	82	4,06	80	3,87	72
Bussi	3,95	74	3,85	71	3,81	69
Metro	4,55	96	4,46	94	4,31	87
Lähijuna	3,56	58	3,81	70	3,82	69
Lautta	4,71	97	4,70	97	4,61	96
Yhteensä	4,00	76	3,98	76	3,91	73

4 Muut HSL:n toiminnan mittarit

4.1 Järjestelmän arvosana

Yksi HSL:n toiminnan laadun mittari on järjestelmän arvosana, joka selvitetään laskemalla joukkoliikennejärjestelmää mittaavien osatekijöiden keskiarvo. Osatekijöitä ovat bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä istumapaikan saatavuus, matkustustarpeiden palvelu, matkanteon sujuvuus, vaihtamisen sujuvuus ja matkustusturvallisuus. Lisäksi raitiovaunu- ja bussiliikenteessä huomioidaan aikataulussa pysyminen ja odottamisolosuhteet pysäkillä, ja metrossa ja lähijunissa asemien siisteys. Järjestelmän arvosanaa ei lasketa lauttaliikenteessä.

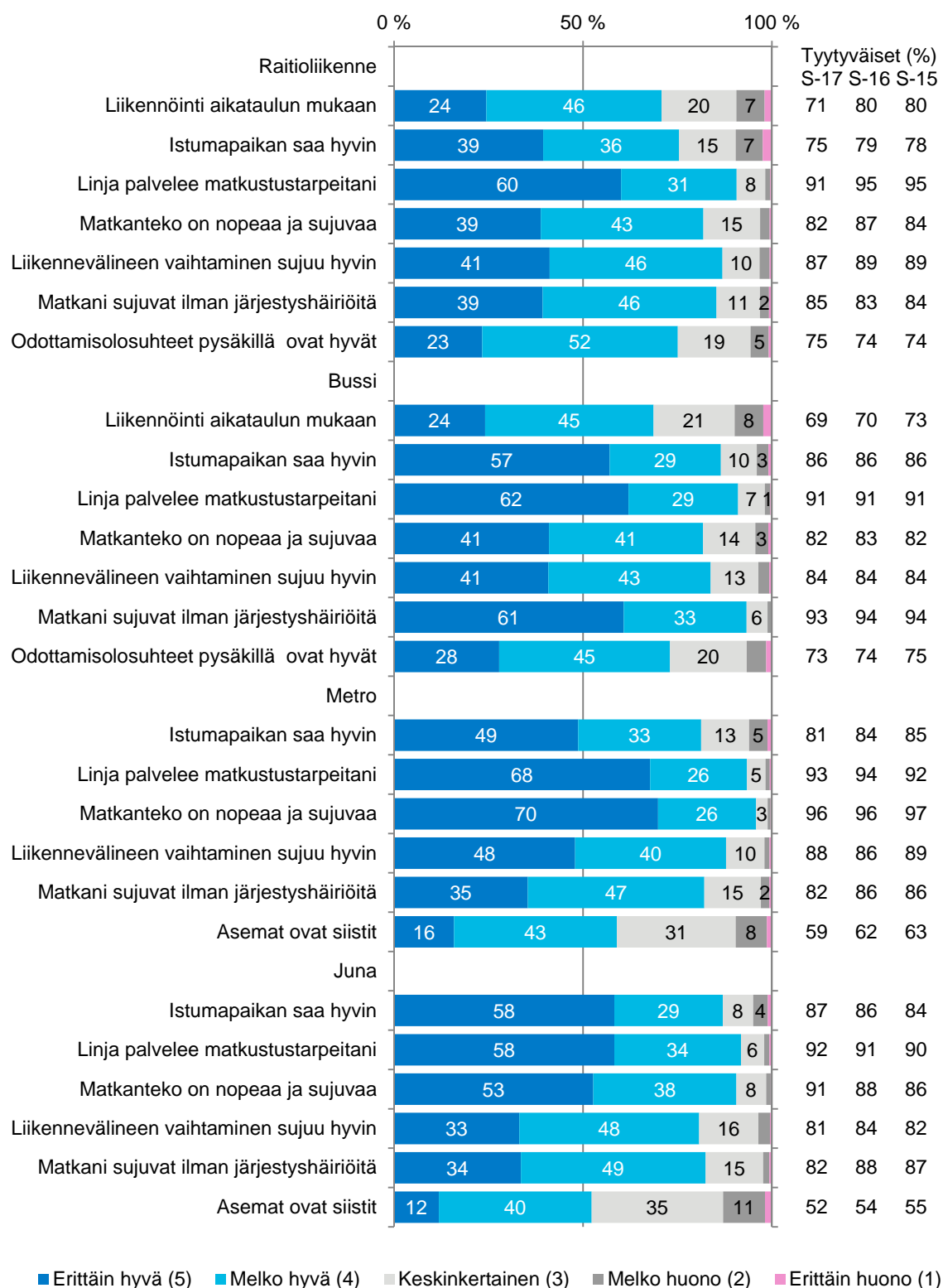
4.1.1 Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain



Kuva 7. Järjestelmän arvosanan kehitys liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 7. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syky 2015	Syky 2016	Syky 2017
Raitiovaunu	4,22	4,23	4,13
Bussi	4,25	4,23	4,22
Metro	4,30	4,28	4,26
Lähijuna	4,17	4,20	4,17
Yhteensä	4,24	4,23	4,20



Kuva 8. Järjestelmän arvosanan osatekijöiden arvosanaajakaumat (%) syksyn tutkimusjaksoilla.

Syksystä 2016 syksyyn 2017 raitiovaunuliikenteen järjestelmän arvosanan keskiarvo laski 0,1 arvosanayksiköllä. Etenkin tyytyväisyys täsmällisyyteen heikkeni, tyytyväisten matkustajien osuus laski 9 prosenttiyksiköllä.

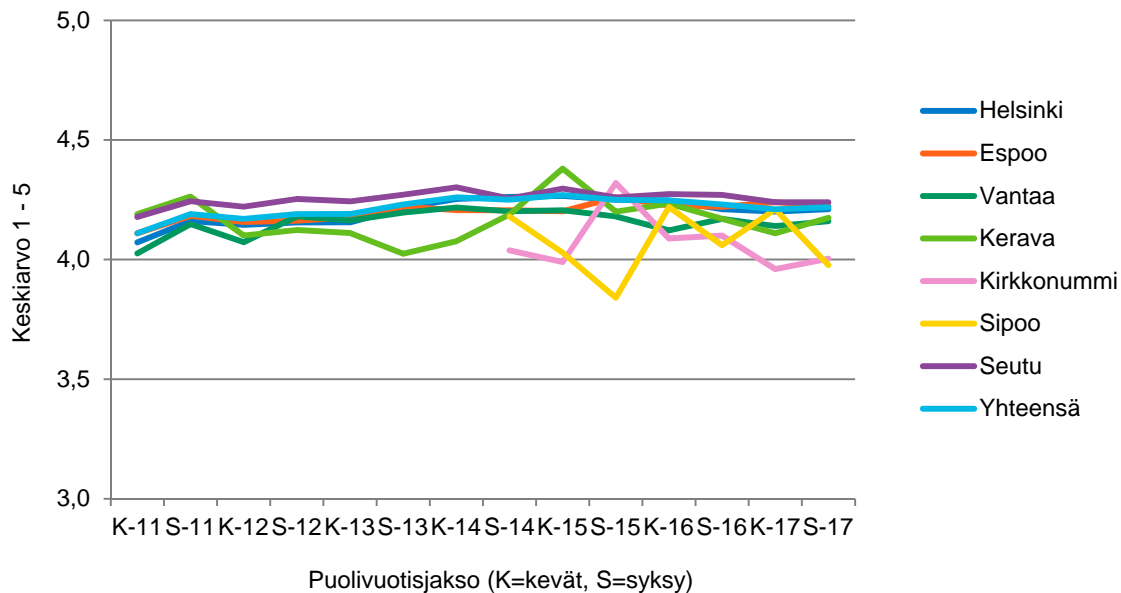
Metrossa tyytyväisyys matkustusväljyyteen laski syksystä 2016 kolmella prosenttiyksiköllä. Metroa on liikennöity vuoden 2016 syysliikennöintikauden alusta alkaen kahden vaunuparun yksiköllä aikaisemman kolmen sijaan. Myös turvallisuuden koettiin heikentyneen metrossa.

Konduktöörilipunmyynti loppui lähijunissa kesällä 2017. Lähijunaliikenteen matkustajista 82 prosenttia oli sitä mieltä, että heidän matkansa on sujunut ilman järjestyshäiriöitä, mikä on kuusi prosenttiyksikköä vähemmän kuin syksyllä 2016.

Taulukko 8. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna vuositasolla.

	2015	2016	2017
Raitiovaunu	4,24	4,23	4,17
Bussi	4,26	4,24	4,22
Metro	4,29	4,28	4,28
Lähijuna	4,15	4,22	4,19
Yhteensä	4,24	4,24	4,22

4.1.2 Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain

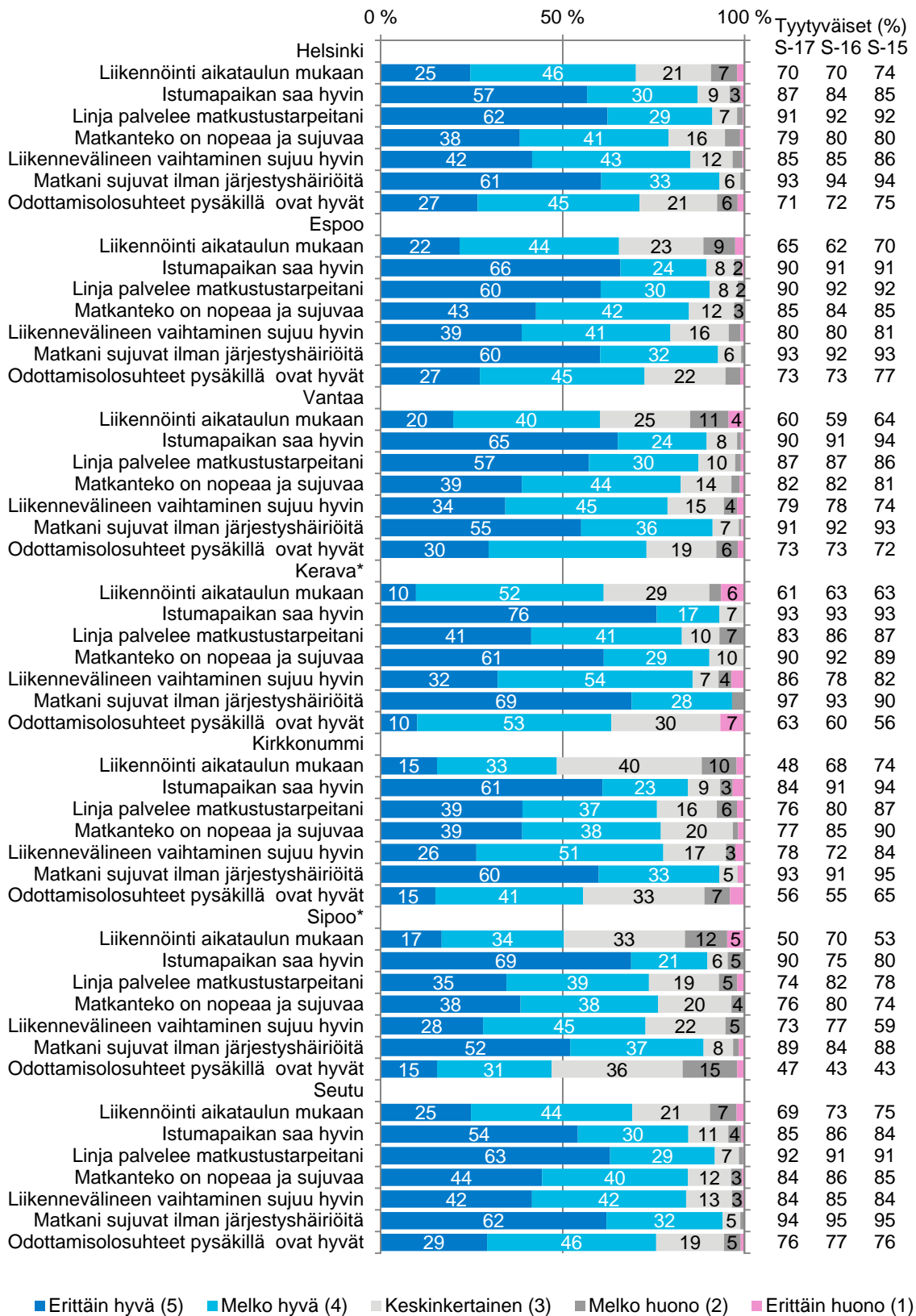


Kuva 9. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 9. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2015	Syksy 2016	Syksy 2017
Helsinki	4,25	4,21	4,20
Espoo	4,26	4,22	4,22
Vantaa	4,18	4,17	4,16
Kerava	4,20	4,17	4,17
Kirkkonummi	4,32	4,10	4,00
Sipoo	3,84	4,06	3,98
Seutuliikenne	4,26	4,27	4,24
Yhteensä	4,25	4,23	4,22

Pienemmillä liikennöintialueilla, Kirkkonummella, Sipoossa ja Keravalla järjestelmä arvioidaan tyypillisesti huonommaksi kuin suuremmilla liikennöintialueilla. Pienten liikennöintialueiden tuloksiin jää myös satunnaisvaihtelua.

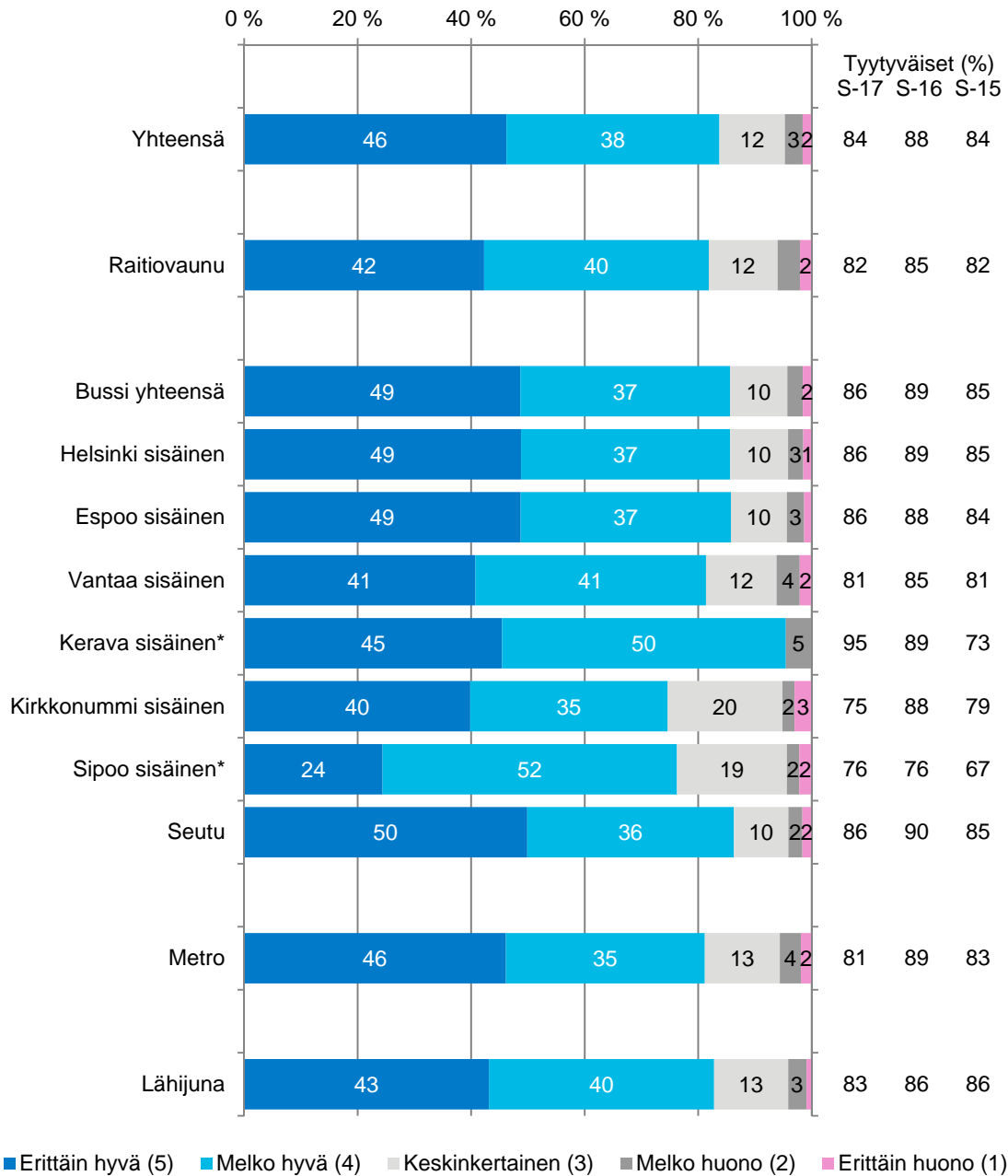


Kuva 10. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanjakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla. *Vastauksia liikennöintialueelta alle 100.

Taulukko 10. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuositasona.

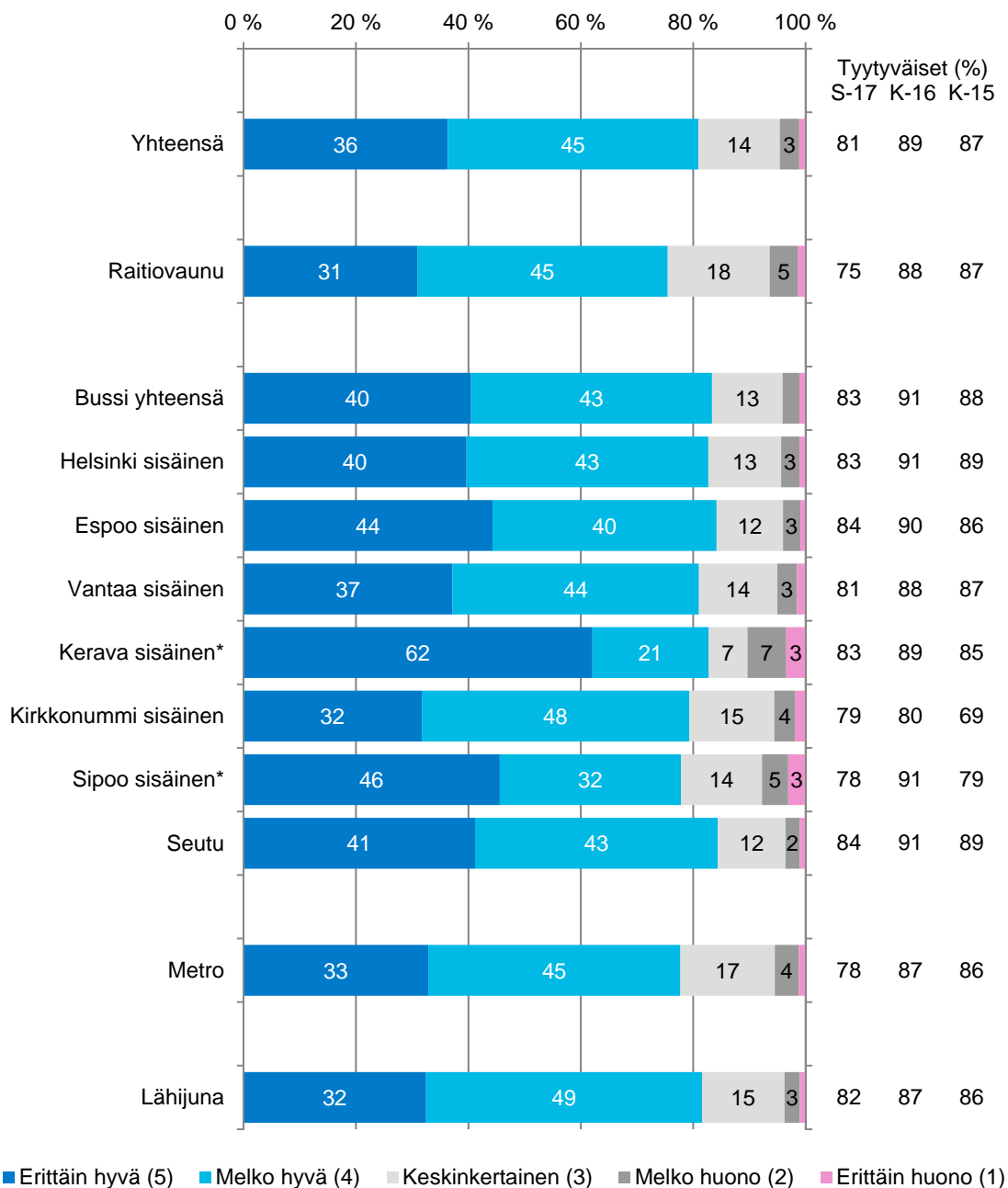
	2015	2016	2017
Helsinki	4,26	4,23	4,21
Espoo	4,23	4,22	4,23
Vantaa	4,19	4,15	4,15
Kerava	4,31	4,21	4,13
Kirkkonummi	4,12	4,10	3,98
Sipoo	3,96	4,15	4,10
Seutuliikenne	4,28	4,27	4,24
Yhteensä	4,26	4,24	4,22

4.2 Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan syksyllä 2017



Kuva 11. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista” liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyllä 2017. *Vastauksia liikennöintialueelta alle 100.

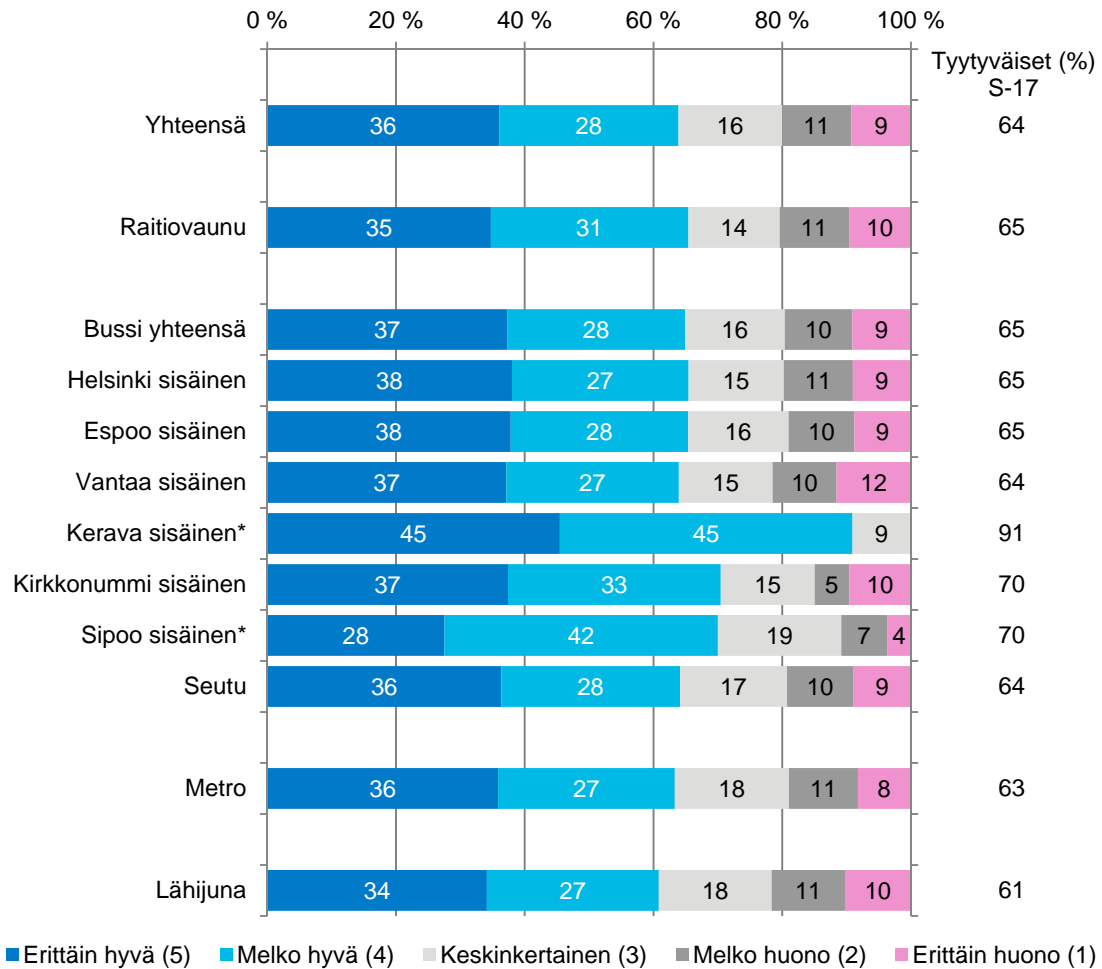
4.3 Tyytyväisyys aikataulu- ja reittitiedon saatavuuteen syksyllä 2017



Kuva 12. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle "Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla" syksyllä 2017. *Vastauksia liikennöintialueelta alle 100.

Matkustajista 81 prosenttia oli tyytyväisiä aikataulu- ja reittitietojen saatavuuteen, mikä on kahdeksan prosenttiyksiköllä vähemmän kuin edellisellä mittauskerralla, keväällä 2016. Uusi reittiopas on ollut käytössä kevästä 2017 ja se on kerännyt sekä hyvää että huonoa palautetta. Reittipasta kehitetään edelleen käyttäjäpalautteen avulla.

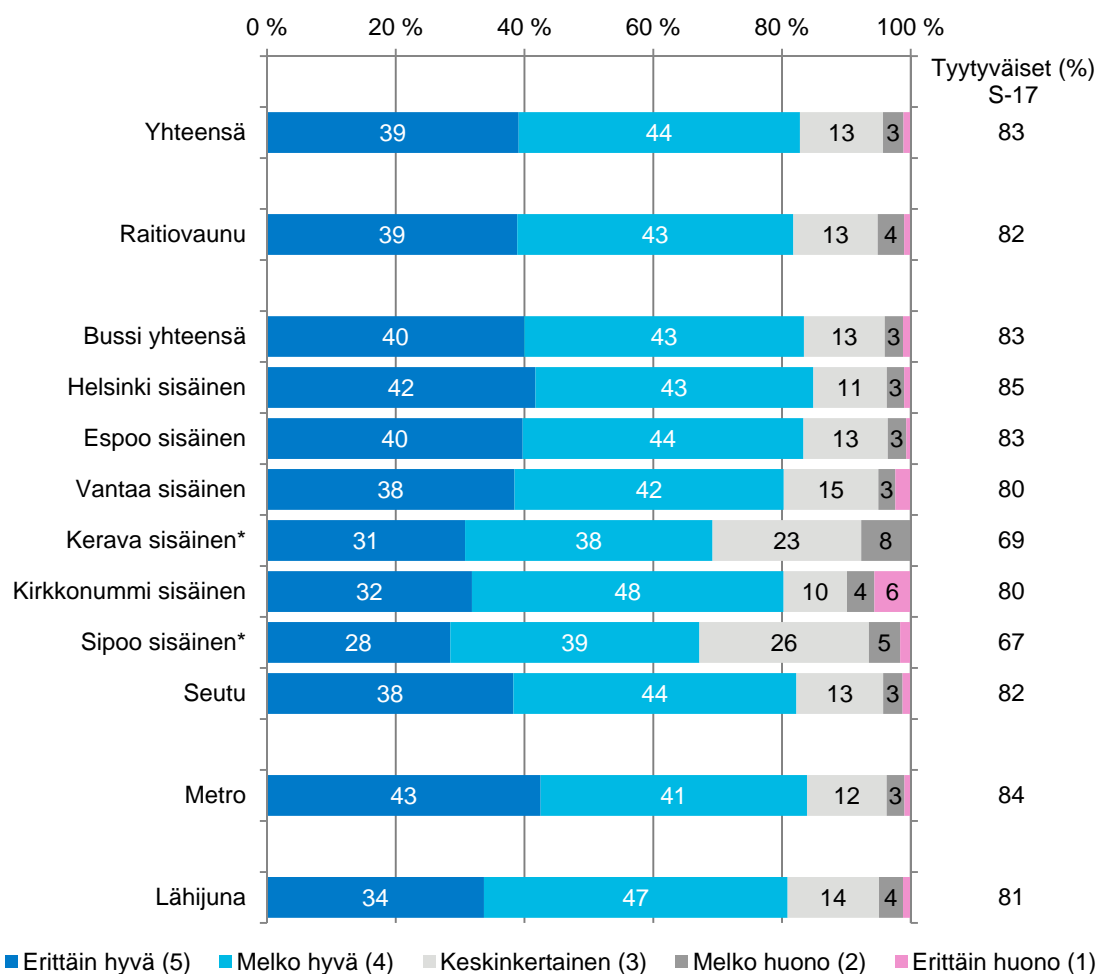
4.4 Tyytyväisyys mobiililippuun syksyllä 2017



Kuva 13. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle "HSL:n mobiililippu on minulle sopiva ja helppokäyttöinen" syksyllä 2017. *Vastauksia liikennöintialueelta alle 100.

Kyselyn perusteella mobiililippu ei ole vielä vakiintunut matkustajien jokapäiväiseen käyttöön. Vastaaajista 40 prosenttia ei osannut arvioida väittämää mobiililipun soveltuvuudesta. Syksyllä 2017 kyselyyn vastanneista 3,9 % käytti mobiililippua matkallaan, jolla vastasi tutkimukseen. Heistä 90 % oli tyytyväisiä mobiililippuun.

4.5 Tyytyväisyys HSL.fi:hin syksyllä 2017

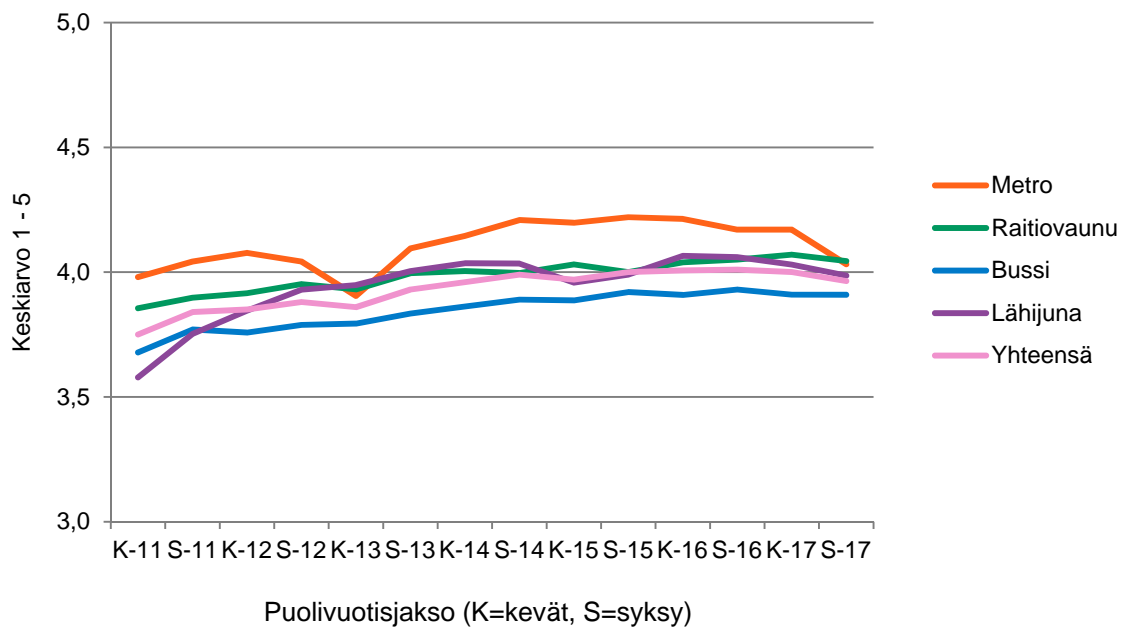


Kuva 14. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”HSL.fi palvelee minua hyvin liikkumistarpeissani” syksyllä 2017. *Vastauksia liikennöintialueelta alle 100.

5 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun

Liikennöinnin laatua kuvaa liikennöitsijäarvosana, joka on useamman mitattavan osatekijän keskiarvo. Liikennöitsijäarvosanan osatekijöitä ovat bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä kuljettajan ajotapa ja vaunujen siisteys. Raitiovaunu- ja bussiliikenteessä huomioidaan lisäksi kuljettajan palvelu- ja neuvontakyky sekä matkustusmukavuus ja metro- ja lähijunaliikenteessä aikataulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla. Järjestelmän arvosanaa ei lasketa lauttaliikenteessä.

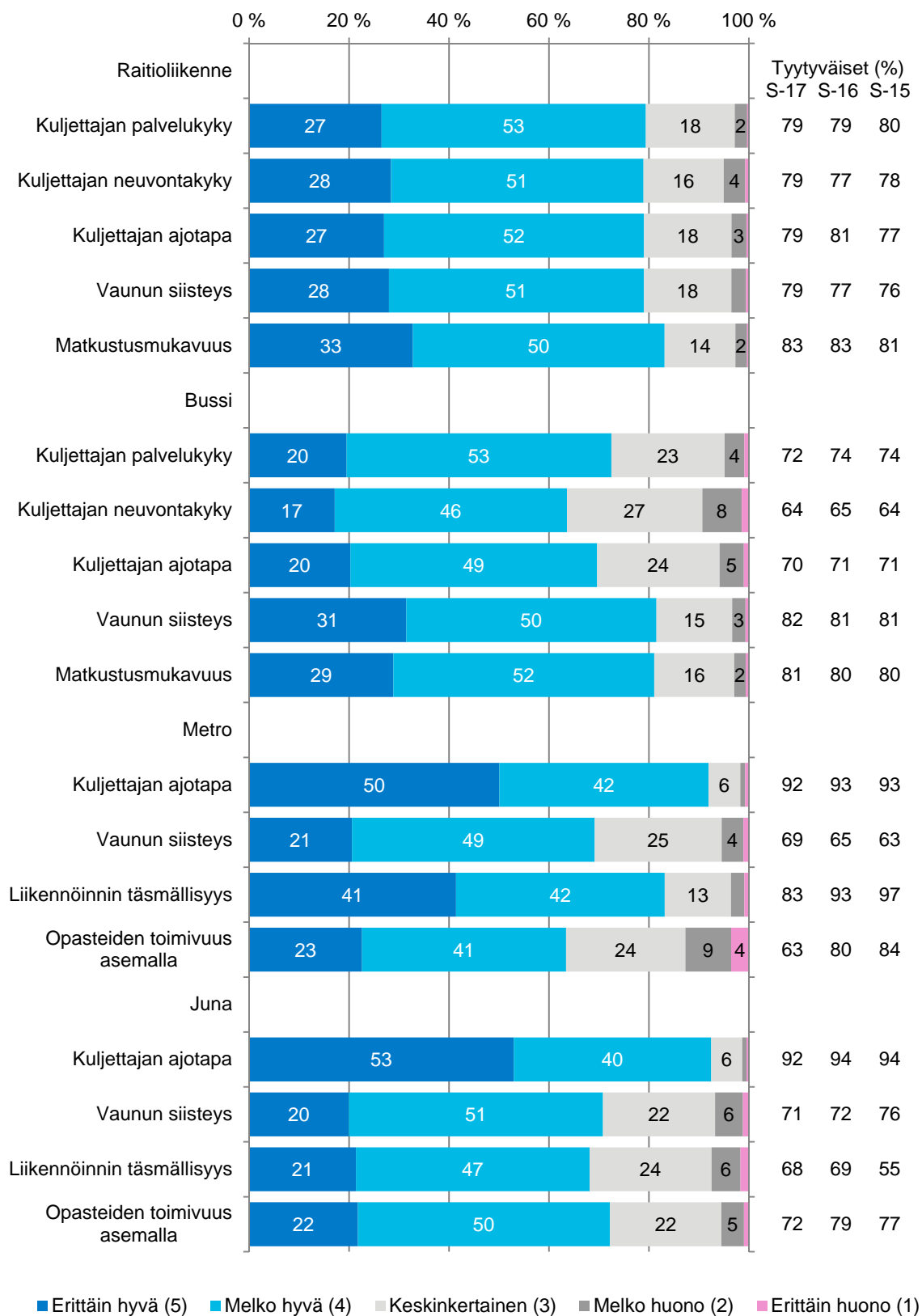
5.1 Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain



Kuva 15. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 11. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syisy 2015	Syisy 2016	Syisy 2017
Raitiovaunu	4,00	4,05	4,04
Bussi	3,92	3,93	3,91
Metro	4,22	4,17	4,03
Lähijuna	3,99	4,06	3,99
Yhteensä	4,00	4,01	3,96



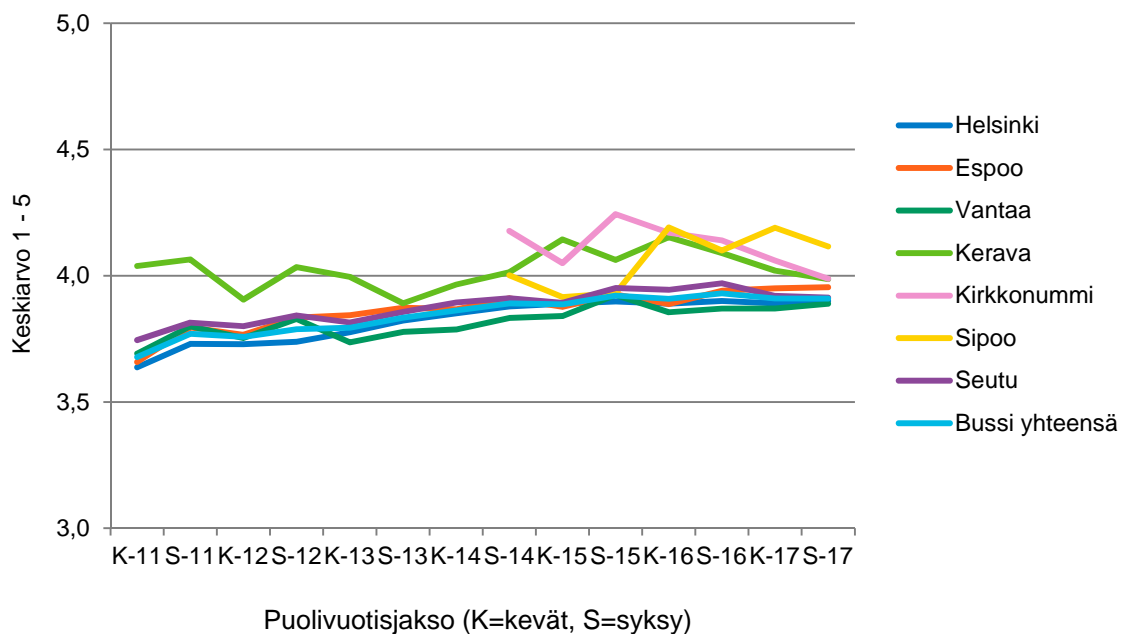
Kuva 16. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosana-jakaumat (%) liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.

Metrossa tyytyväisyys opasteiden toimivuuteen asemalla laski selvästi. Syksyllä 2016 neljä viidestä (80 %) matkustajasta oli tyytyväinen metron opasteisiin, kun taas syksyllä 2017 enää kolme viidestä (63%) piti opasteita hyvinä. Metroasemien uudet sähköiset aikataulunäytöt eivät olleet vielä käytössä tutkimusta tehtäessä syksyllä 2017, ja matkustajat antoivat palautetta liian vähäisistä käytössä olevista laiturinäyttöistä. Lisäksi laiturinäyttöissä oli ruuhka-aikaan puutteellista tietoa, sillä metron matkustajainformaatiojärjestelmä ei kaikilla asemilla ennakoanut Kampissa kääntyviä metrojunia. Länsimetron aloitettua liikennöinnin uudet näytöt tulivat käyttöön ja puutteellinen informaatio korjaantui.

Taulukko 12. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna vuositasolla.

	2015	2016	2017
Raitiovaunu	4,00	4,04	4,06
Bussi	3,92	3,92	3,91
Metro	4,22	4,19	4,10
Lähijuna	3,99	4,06	4,01
Yhteensä	4,00	4,01	4,00

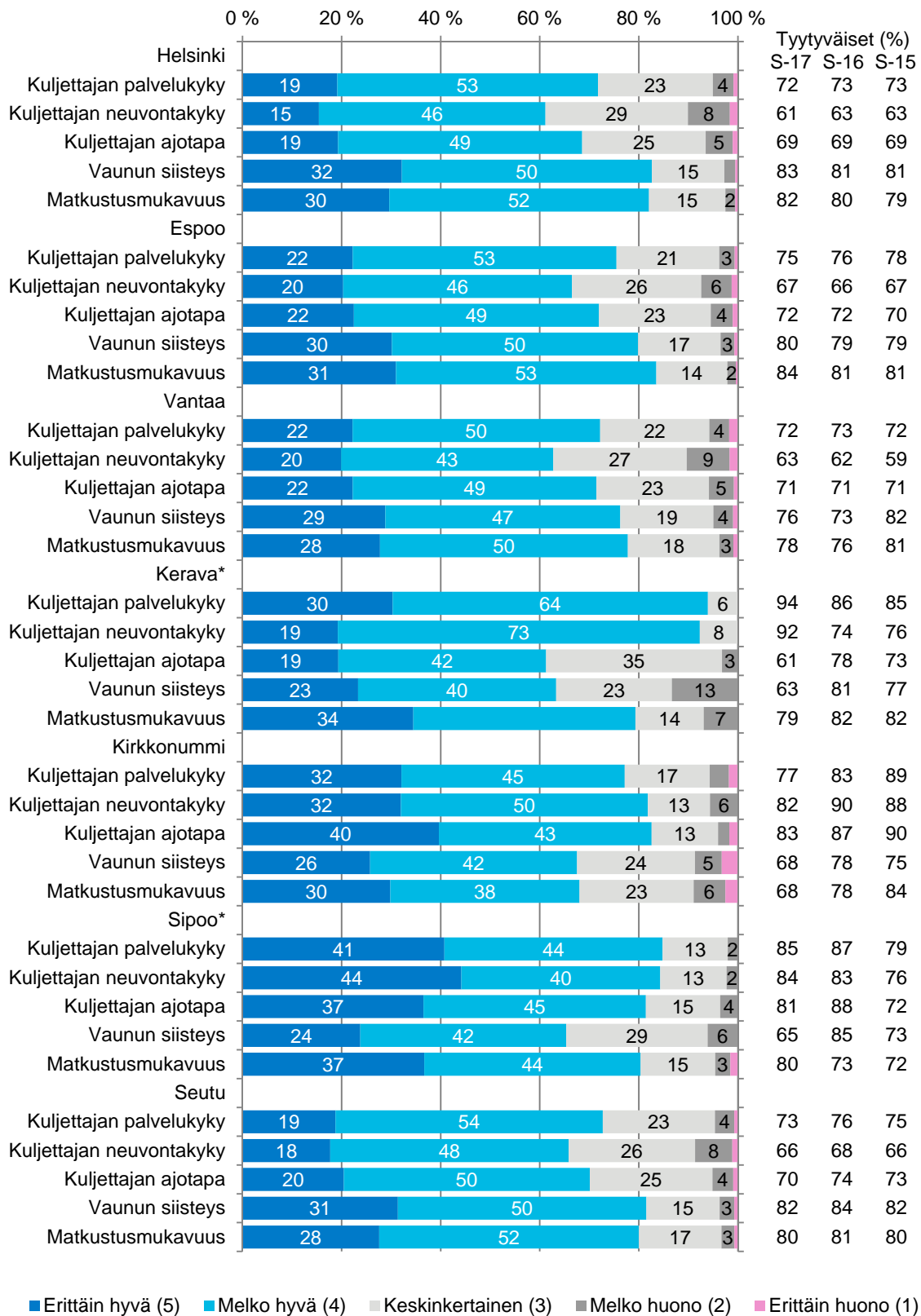
5.2 Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä alueittain



Kuva 17. Liikennöitsijäarvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 13. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2015	Syksy 2016	Syksy 2017
Helsinki	3,90	3,90	3,90
Espoo	3,93	3,94	3,95
Vantaa	3,92	3,87	3,89
Kerava	4,06	4,09	3,99
Kirkkonummi	4,24	4,14	3,99
Sipoo	3,93	4,10	4,12
Seutuliikenne	3,95	3,97	3,91
Yhteensä	3,92	3,93	3,91

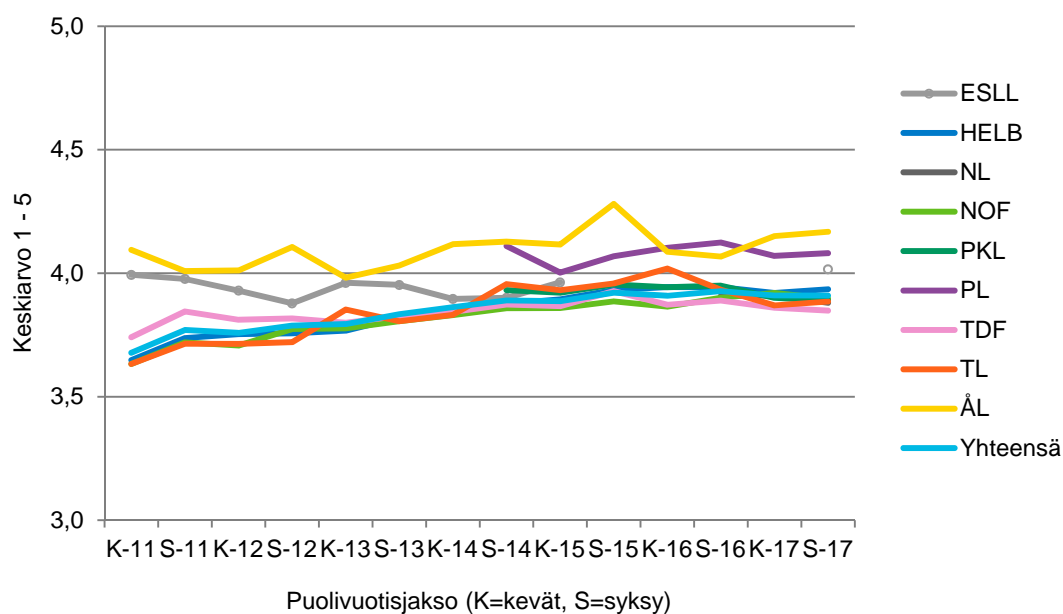


Kuva 18. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanjakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla. *Vastauksia liikennöintialueelta alle 100.

Taulukko 14. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä vuositasolla.

	2015	2016	2017
Helsinki	3,90	3,89	3,90
Espoo	3,89	3,91	3,95
Vantaa	3,88	3,86	3,88
Kerava	4,11	4,13	4,01
Kirkkonummi	4,13	4,16	4,02
Sipoo	3,92	4,15	4,16
Seutuliikenne	3,92	3,96	3,92
Yhteensä	3,90	3,92	3,91

5.3 Liikennöitsijäarvosana bussiliikennöitsijöittäin



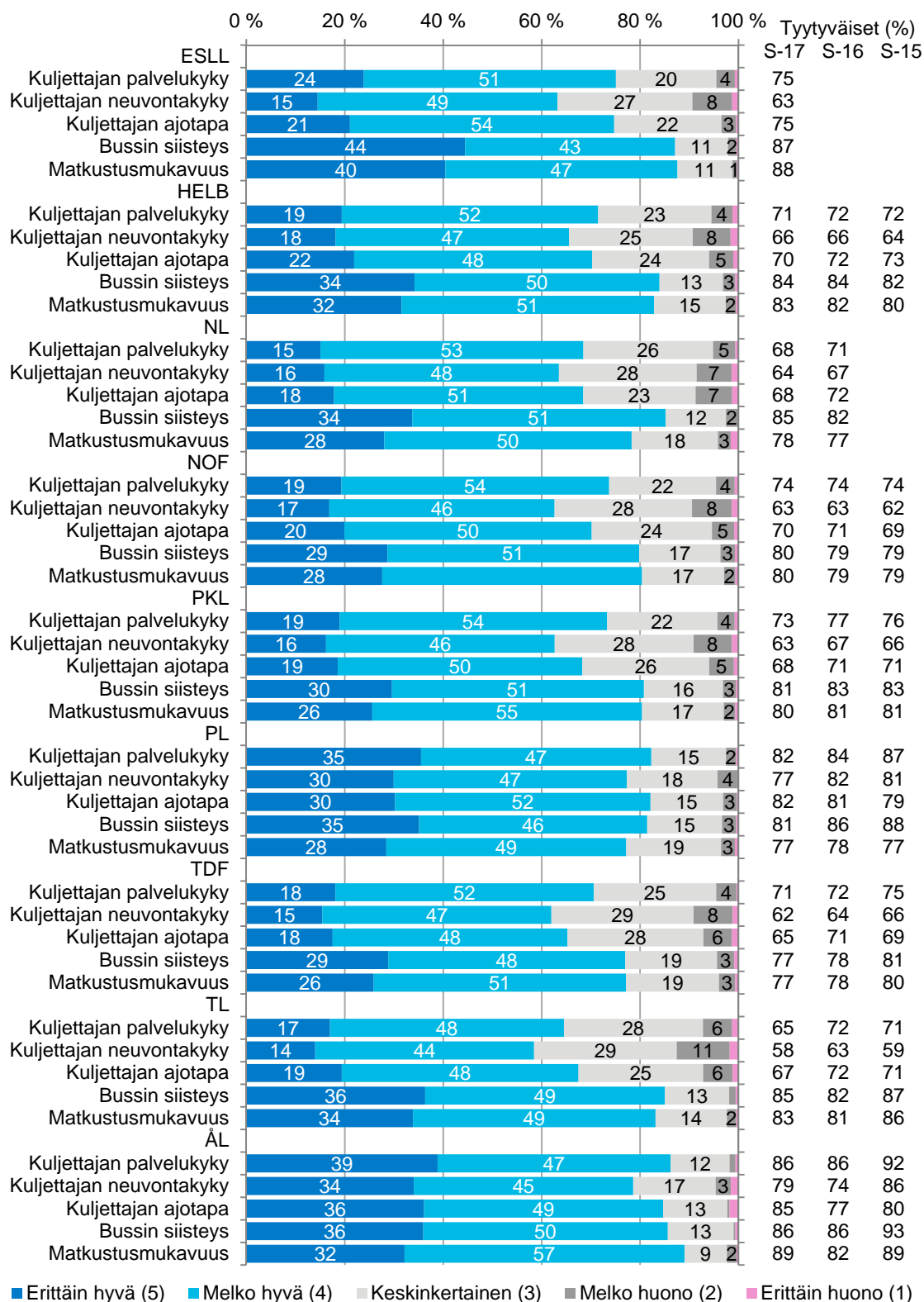
Kuva 19. Liikennöitsijäarvosanojen (1–5) kehitys bussiliikennöitsijöittäin. Kuvan asteikko on katkaistu. Lyhenteet: ESLL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

Taulukko 15. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2015	Syksy 2016	Syksy 2017
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	-	-	4,02
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,93	3,94	3,94
Nurmijärven Linja Oy	-	3,91	3,88
Nobina Finland Oy	3,89	3,90	3,90
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,95	3,95	3,89
Pohjolan Liikenne Oy Ab	4,07	4,12	4,08
Transdev Finland Oy	3,93	3,89	3,85
Tammelundin Liikenne Oy	3,96	3,93	3,89
Åbergin Linja Oy	4,28	4,07	4,17
Yhteensä*	3,92	3,93	3,91

*Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo.

Korkeimman liikennöitsijäarvosanan sai syksyllä 2017 Åbergin Linja Oy ja matalimman Transdev Finland Oy.



Kuva 20. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikennöitsijöittäin. Lyhenteet: ESLL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

Taulukko 16. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin vuositasona.

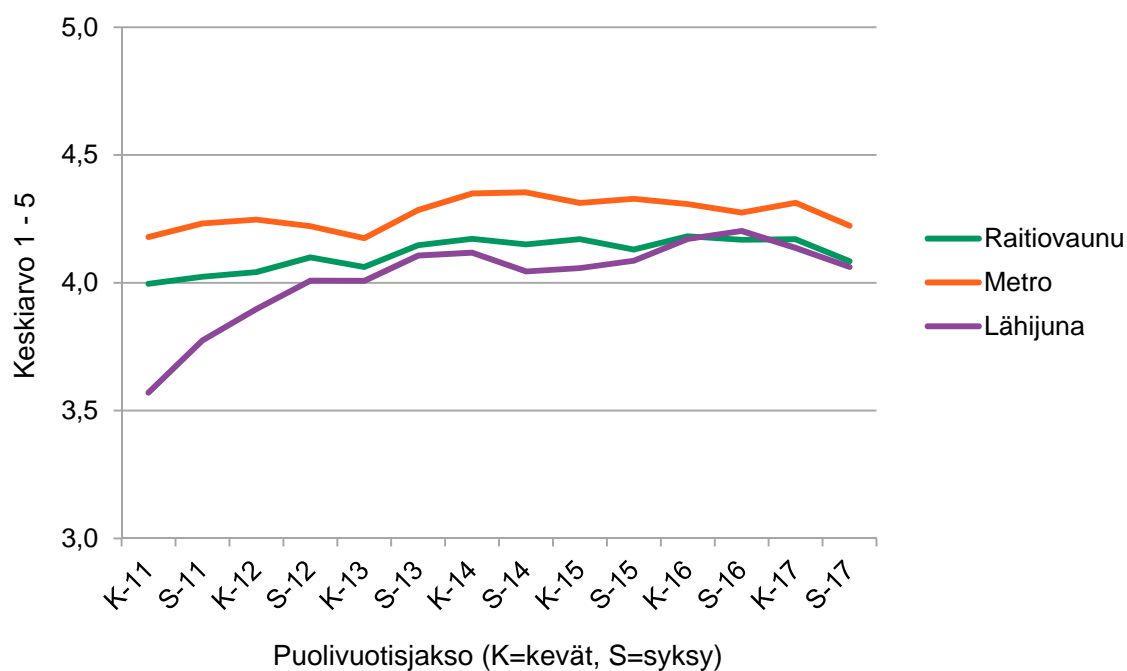
	2015	2016	2017
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	-	-	4,02
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,91	3,94	3,93
Nurmijärven Linja Oy	-	3,91	3,90
Nobina Finland Oy	3,87	3,88	3,91
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,93	3,95	3,89
Pohjolan Liikenne Oy Ab	4,03	4,11	4,08
Transdev Finland Oy	3,89	3,88	3,86
Tammelundin Liikenne Oy	3,95	3,97	3,88
Åbergin Linja Oy	4,15	4,08	4,16
Yhteensä*	3,90	3,92	3,91

*Luku on kaikkien kyseisenä vuonna liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo.

6 Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin

Matkustajat antavat kokonaisarvosanan (1 – 5) liikennöitsijälle sen linjan liikenteen hoidosta, jolla he matkustavat kyselyhetkellä. Kokonaisarvosanaan tiivistyy siten yleinen kokemus linjan liikennöinnistä.

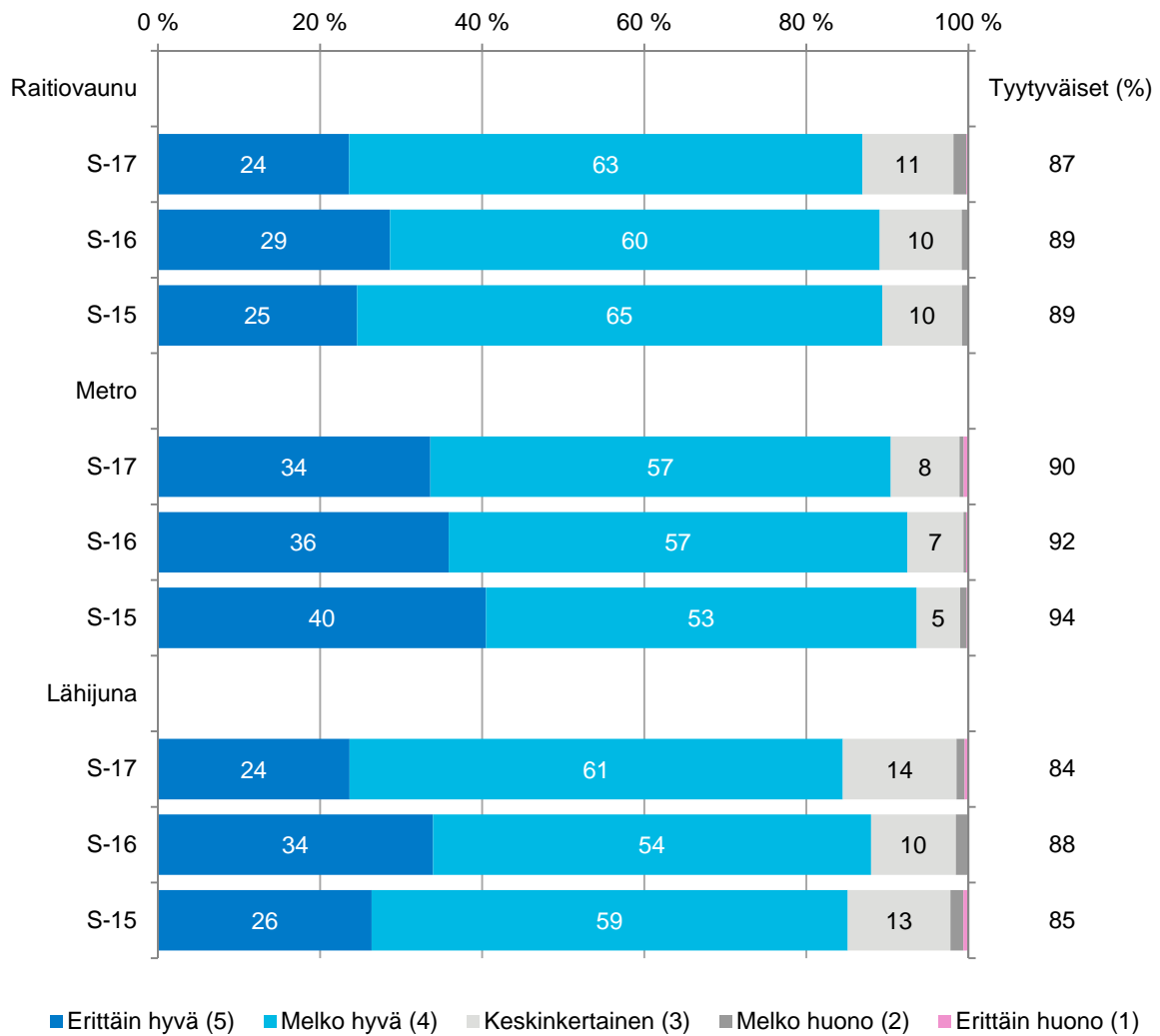
6.1 Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat



Kuva 21. Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen kokonaisarvosanojen kehitys.

Taulukko 17. Kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2015	Syksy 2016	Syksy 2017
HKL-Raitiovaunuliikenne	4,13	4,17	4,08
HKL-Metroliikenne	4,33	4,27	4,22
VR-lähijunaliikenne	4,09	4,20	4,06



Kuva 22. Kokonaisarvosanan arvosanajakouma raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä.

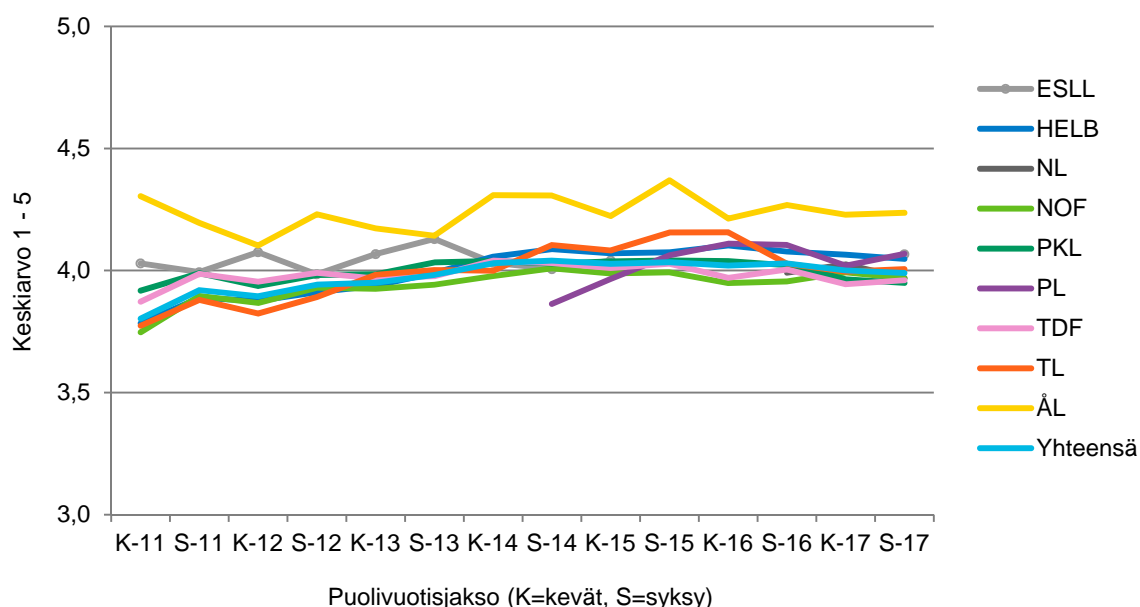
Lähijunaliikenteessä erittäin tyytyväisten matkustajien (arvosanan viisi antaneiden) osuus laski 10 prosenttiyksiköllä syksystä 2016. Metrossa erittäin tyytyväisten matkustajien osuus on laskenut useana peräkkäisenä syksynä.

Taulukko 18. Kokonaisarvosanat ja tyytyväisten matkustajien osuudet vuositasona.

	2015		2016		2017	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,15	92	4,18	89	4,13	88
Metro	4,32	92	4,29	92	4,27	92
Lähijuna	4,07	86	4,19	87	4,10	87

6.2 Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat

Syksyllä 2017 parhaan kokonaisarvosanan sai Åbergin Linja Oy ja heikoimman Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab.

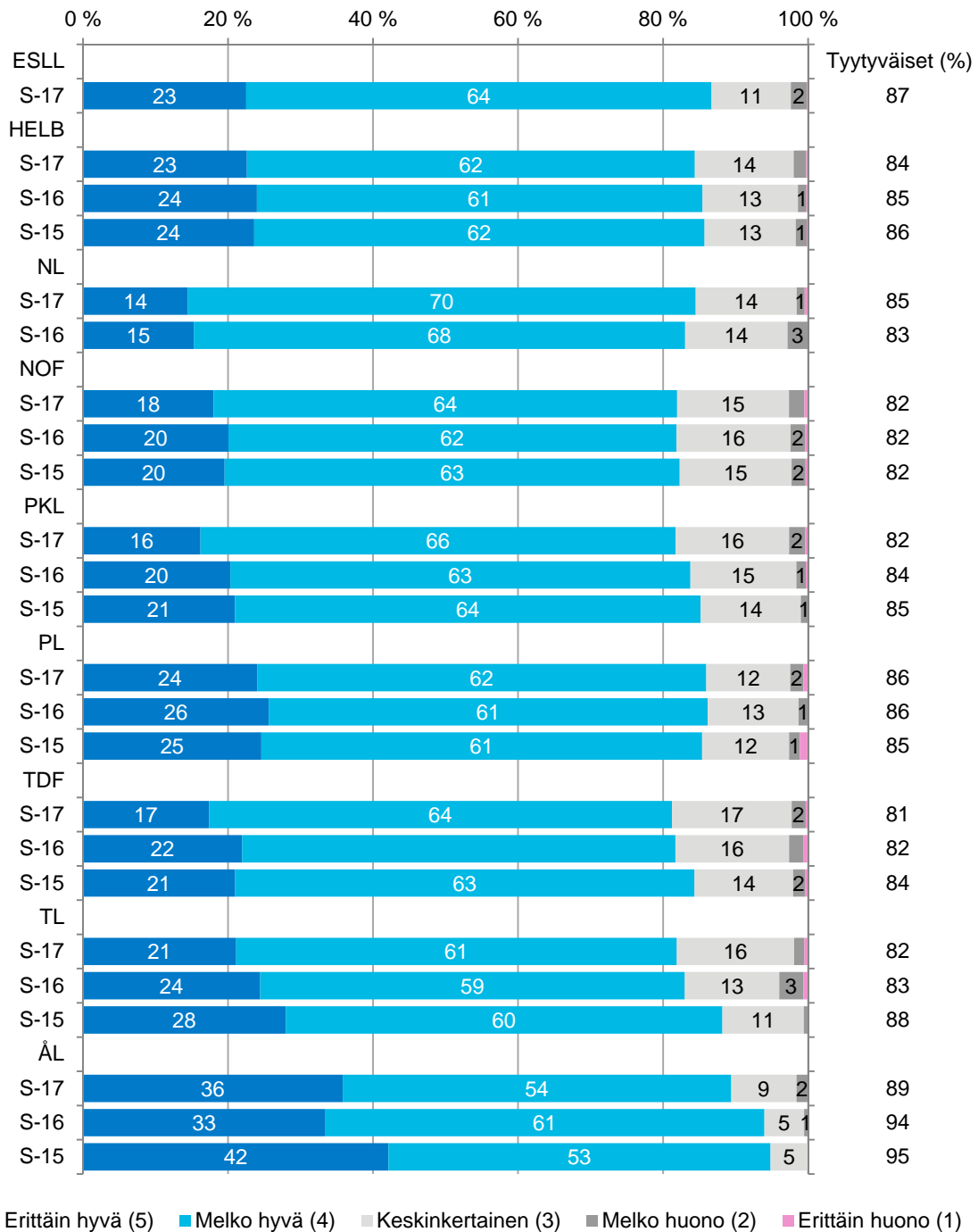


Kuva 23. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys. Kuvan asteikko on katkaistu. Lyhenteet: Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

Taulukko 19. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2015	Syksy 2016	Syksy 2017
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	-	-	4,07
Helsingin Bussiliikenne Oy	4,07	4,08	4,05
Nurmijärven Linja Oy	-	3,99	3,97
Nobina Finland Oy	3,99	3,95	3,97
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	4,04	4,02	3,95
Pohjolan Liikenne Oy Ab	4,06	4,10	4,07
Transdev Finland Oy	4,03	4,00	3,96
Tammelundin Liikenne Oy	4,16	4,03	4,01
Åbergin Linja Oy	4,37	4,27	4,24
Yhteensä*	4,03	4,03	3,99

*Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo.



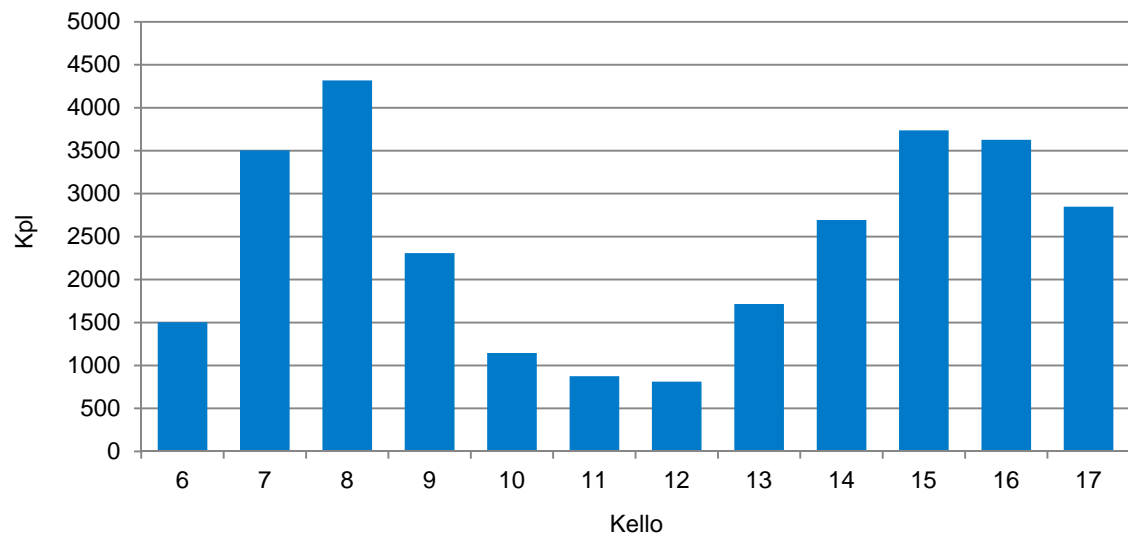
Kuva 24. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla. Lyhenteet: Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HeIB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

7 Vastaajien taustatiedot syksy 2017

Tutkimusavustajia on ohjeistettu valitsemaan henkilöitä mahdollisimman satunnaisesti eri taustatekijöiden (mm. iän ja sukupuolen) suhteen. Tällä pyritään takamaan se, että kerätty näyte edustaa mahdollisimman hyvin kaikkia matkustajia, ja että tutkimuksen tulokset ovat luotettavia.

Taulukko 20. Vastaajien taustatiedot liikennemuodoittain.

	Yhteensä	Raitio- vaunu	Bussi	Metro	Lähijuna
Vastaajia	29082	1752	23456	2000	1874
Sukupuoli					
Nainen	69 %	70 %	70 %	67 %	65 %
Mies	30 %	29 %	29 %	31 %	34 %
Muu / En halua määrittää	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Ikäryhmä					
15 - 19-vuotiaat	7 %	4 %	9 %	6 %	7 %
20 - 29-vuotiaat	25 %	24 %	25 %	23 %	27 %
30 - 44-vuotiaat	31 %	32 %	29 %	35 %	32 %
45 - 59-vuotiaat	24 %	23 %	24 %	25 %	24 %
60+ -vuotiaat	13 %	17 %	14 %	11 %	10 %
Asuinpaikka					
Helsinki	63 %	87 %	61 %	81 %	34 %
Espoo	16 %	4 %	21 %	7 %	20 %
Vantaa	13 %	3 %	13 %	7 %	23 %
Kauniainen	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Kerava	1 %	0 %	0 %	0 %	6 %
Kirkkonummi	1 %	0 %	1 %	0 %	3 %
Sipoo	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %
Muu Uusimaa	2 %	2 %	1 %	1 %	8 %
Uudenmaan ulkopuolella	2 %	3 %	1 %	2 %	6 %
Kuinka usein matkustaa					
Väh. neljänä päivänä viikossa	60 %	53 %	58 %	72 %	61 %
2-3 päivänä viikossa	20 %	25 %	21 %	15 %	15 %
Yhtenä päivänä viikossa	8 %	9 %	8 %	6 %	7 %
Harvemmin	13 %	13 %	13 %	7 %	17 %
Mahdollisuus auton käyttöön					
Kyllä	29 %	26 %	27 %	33 %	34 %
Ei	71 %	74 %	73 %	67 %	66 %



Kuva 25. Haastatteluiden jakauma syksyllä 2017 kellonajan mukaan.

Liite 1. Kyselylomakkeet syksyllä 2017

		HSL HRT		T-17195		B							
HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2017													
Olikaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Pyydämme teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.													
Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?		Erittäin huonosti	1	Melko huonosti	2	Keskin-kertaisesti	3	Melko hyvin	4	Erittäin hyvin	5	En osaa sanoa	0
1.	Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
2.	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"/>	
3.	Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
4.	Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
5.	Bussit ovat siistejä	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
6.	Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
7.	Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	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"/>	
Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?		Erittäin huonosti	1	Melko huonosti	2	Keskin-kertaisesti	3	Melko hyvin	4	Erittäin hyvin	5	En osaa sanoa	0
8.	Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
9.	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"/>	
10.	Linja palvelee matkustustarpeitani	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
11.	Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
12.	Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
13.	Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
14.	Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
15.	Opasteet toimivat hyvin pysäkeillä	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Missä määrin seuraavat väitteet kuvaavat HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Sipoo) joukkoliikennettä?													
16.	Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
17.	Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
18.	HSL:n mobiililippu on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
19.	HSL.fi palvelee minua hyvin liikkumistarpeissani	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle		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"/>	



Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli: 1 <input type="checkbox"/> Nainen 2 <input type="checkbox"/> Mies 3 <input type="checkbox"/> Muu / En halua määrittää		Syntymävuosi: <input type="text"/>	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 <input type="checkbox"/> Työntekijä 2 <input type="checkbox"/> Toimihenkilö 3 <input type="checkbox"/> Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 <input type="checkbox"/> Opiskelija/koululainen 5 <input type="checkbox"/> Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 <input type="checkbox"/> Eläkeläinen 7 <input type="checkbox"/> Työtön 8 <input type="checkbox"/> Muu	
Asutteko ulkomailla? 1 <input type="checkbox"/> Kyllä 2 <input type="checkbox"/> Ei		Postinumeronne: <input type="text"/>		
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 <input type="checkbox"/> Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 <input type="checkbox"/> 2-3 päivänä viikossa 3 <input type="checkbox"/> Yhtenä päivänä viikossa 4 <input type="checkbox"/> Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa		Mistä / miten etsitte useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista 1 <input type="checkbox"/> Aikataulukirjasta 2 <input type="checkbox"/> Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 <input type="checkbox"/> Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 4 <input type="checkbox"/> Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 5 <input type="checkbox"/> Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 6 <input type="checkbox"/> Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 7 <input type="checkbox"/> Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa 8 <input type="checkbox"/> Muualta 9 <input type="checkbox"/> En etsi/tarvitse aikataulutietoa		
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 <input type="checkbox"/> työmatka 2 <input type="checkbox"/> koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 <input type="checkbox"/> asiointi-/ostosmatka 4 <input type="checkbox"/> vapaa-ajan matka				
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 <input type="checkbox"/> Kyllä 2 <input type="checkbox"/> Ei				
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 <input type="checkbox"/> Matkakorttiin ladattua kautta 2 <input type="checkbox"/> Matkakorttiin ladattua ervoa 3 <input type="checkbox"/> Kertalippua 4 <input type="checkbox"/> Tekstiviestilippua 5 <input type="checkbox"/> Mobiililippua 6 <input type="checkbox"/> Muuta		Missä asutte? 1 <input type="checkbox"/> Helsingissä 6 <input type="checkbox"/> Kirkkonummella 2 <input type="checkbox"/> Espoossa 7 <input type="checkbox"/> Sipoossa 3 <input type="checkbox"/> Vantaalla 8 <input type="checkbox"/> Muualla Uudellamaalla 4 <input type="checkbox"/> Kauniaisissa 9 <input type="checkbox"/> Uudenmaan ulkopuolella 5 <input type="checkbox"/> Keravalla		

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelijä täyttää tämä kentän!

Linjan nro <input type="text"/> Vaunun nro <input type="text"/> pv <input type="text"/> ikk <input type="text"/> klo <input type="text"/>	Alue: Esp <input type="checkbox"/> Van <input type="checkbox"/> Ker <input type="checkbox"/> Kir <input type="checkbox"/> Hel <input type="checkbox"/> Seu <input type="checkbox"/> Sip <input type="checkbox"/>	Vaunun täyttöaste: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> Jokeri 1 <input type="checkbox"/> Länsi 2 <input type="checkbox"/> Itä	Suunta: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> Haastattelija: <input type="text"/> Koodi: <input type="text"/> Kieli: <input type="text"/> 1	Sää: 1 <input type="checkbox"/> Sateinen 2 <input type="checkbox"/> Pouta
--	---	---	--	---

T-17195 **R**

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2017

Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu.
Pyydämme teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 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"/>
3. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Vaunut liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Vaunut ovat siistejä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	Erittäin huono 1 <input type="checkbox"/>	Melko huono 2 <input type="checkbox"/>	Keskin-kertainen 3 <input type="checkbox"/>	Melko hyvä 4 <input type="checkbox"/>	Erittäin hyvä 5 <input type="checkbox"/>	En osaa sanoa 0 <input type="checkbox"/>
Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
8. Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 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"/>
10. Linja palvelee matkustustarpeitani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Opasteet toimivat hyvin pysäkeillä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. HSL:n mobiililippu on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. HSL.fi palvelee minua hyvin liikkumistarpeissani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1 <input type="checkbox"/>	Melko huono 2 <input type="checkbox"/>	Keskin-kertainen 3 <input type="checkbox"/>	Melko hyvä 4 <input type="checkbox"/>	Erittäin hyvä 5 <input type="checkbox"/>	En osaa sanoa 0 <input type="checkbox"/>

Jatkuu kääntöpuolelle... →



Vastaajan taustatiedot	
Sukupuoli: 1 <input type="checkbox"/> Nainen 2 <input type="checkbox"/> Mies 3 <input type="checkbox"/> Muu / En halua määrittää	Syntymävuosi: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Postinumero: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Asutteko ulkomailla? 1 <input type="checkbox"/> Kyllä 2 <input type="checkbox"/> Ei	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 <input type="checkbox"/> Työntekijä 2 <input type="checkbox"/> Toimihenkilö 3 <input type="checkbox"/> Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 <input type="checkbox"/> Opiskelija/koululainen 5 <input type="checkbox"/> Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 <input type="checkbox"/> Eläkeläinen 7 <input type="checkbox"/> Työtön 8 <input type="checkbox"/> Muu
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 <input type="checkbox"/> Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 <input type="checkbox"/> 2-3 päivänä viikossa 3 <input type="checkbox"/> Yhtenä päivänä viikossa 4 <input type="checkbox"/> Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa	Mistä / miten etsitte useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista 1 <input type="checkbox"/> Aikataulukirjasta 2 <input type="checkbox"/> Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 <input type="checkbox"/> Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 4 <input type="checkbox"/> Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 5 <input type="checkbox"/> Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 6 <input type="checkbox"/> Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 7 <input type="checkbox"/> Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa 8 <input type="checkbox"/> Muualta 9 <input type="checkbox"/> En etsi/tarvitse aikataulutietoa
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 <input type="checkbox"/> työmatka 2 <input type="checkbox"/> koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 <input type="checkbox"/> asiointi-/ostosmatka 4 <input type="checkbox"/> vapaa-ajan matka	Missä asutte? 1 <input type="checkbox"/> Helsingissä 6 <input type="checkbox"/> Kirkkonummella 2 <input type="checkbox"/> Espoossa 7 <input type="checkbox"/> Sipoossa 3 <input type="checkbox"/> Vantaalla 8 <input type="checkbox"/> Muualla Uudellamaalla 4 <input type="checkbox"/> Kauniaisissa 9 <input type="checkbox"/> Uudenmaan ulkopuolella 5 <input type="checkbox"/> Kerävällä
Olsiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 <input type="checkbox"/> Kyllä 2 <input type="checkbox"/> Ei	Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 <input type="checkbox"/> Matkakorttiin ladattua kautta 2 <input type="checkbox"/> Matkakorttiin ladattua arvoa 3 <input type="checkbox"/> Kertalippua 4 <input type="checkbox"/> Tekstiviestilippua 5 <input type="checkbox"/> Mobiililippua 6 <input type="checkbox"/> Muuta
Muita kommentteja: _____ _____	
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!	
Haastattelija täyttää tämä kentän!	
Linjan nro: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Vaunun nro: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> pv <input type="text"/> kk <input type="text"/> klo <input type="text"/> <input type="text"/>	Vaunun täyttöaste: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
Suunta: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>	Sää: 1 <input type="checkbox"/> Sateinen 2 <input type="checkbox"/> Pouta Haastattelija: <input type="text"/> <input type="text"/> Kieli: <input type="text"/> Koodi: <input type="text"/>

T-17195 **M**

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2017

Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu.
Pyydämme teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Vaunut liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Vaunut ovat siistejä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	Erittäin huono 1 <input type="checkbox"/>	Melko huono 2 <input type="checkbox"/>	Keskin-kertainen 3 <input type="checkbox"/>	Melko hyvä 4 <input type="checkbox"/>	Erittäin hyvä 5 <input type="checkbox"/>	En osaa sanoa 0 <input type="checkbox"/>
Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
6. Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 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"/>
8. Linja palvelee matkustustarpeitani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Metroasemat ovat siistit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Opasteet toimivat hyvin metroasemilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. HSL:n mobiililippu on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. HSL.fi palvelee minua hyvin liikkumistarpeissani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1 <input type="checkbox"/>	Melko huono 2 <input type="checkbox"/>	Keskin-kertainen 3 <input type="checkbox"/>	Melko hyvä 4 <input type="checkbox"/>	Erittäin hyvä 5 <input type="checkbox"/>	En osaa sanoa 0 <input type="checkbox"/>
Miltä asemalta nousitte metroon: _____						
Millä asemalla poistutte metrostä: _____						

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli: 1 <input type="checkbox"/> Nainen 2 <input type="checkbox"/> Mies 3 <input type="checkbox"/> Muu / En halua määrittää		Syntymävuosi: <input type="text"/>	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 <input type="checkbox"/> Työntekijä 2 <input type="checkbox"/> Toimihenkilö 3 <input type="checkbox"/> Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 <input type="checkbox"/> Opiskelija/koululainen 5 <input type="checkbox"/> Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 <input type="checkbox"/> Eläkeläinen 7 <input type="checkbox"/> Työtön 8 <input type="checkbox"/> Muu
Asutteko ulkomailla? 1 <input type="checkbox"/> Kyllä 2 <input type="checkbox"/> Ei		Postinumero: <input type="text"/>	Mistä / miten etsitte useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista 1 <input type="checkbox"/> Aikataulukirjasta 2 <input type="checkbox"/> Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtokataulusta 3 <input type="checkbox"/> Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 4 <input type="checkbox"/> Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 5 <input type="checkbox"/> Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 6 <input type="checkbox"/> Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 7 <input type="checkbox"/> Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa 8 <input type="checkbox"/> Muualta 9 <input type="checkbox"/> En etsi/tarvitse aikataulutietoa
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 <input type="checkbox"/> Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 <input type="checkbox"/> 2-3 päivänä viikossa 3 <input type="checkbox"/> Yhtenä päivänä viikossa 4 <input type="checkbox"/> Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa			
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 <input type="checkbox"/> työmatka 2 <input type="checkbox"/> koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 <input type="checkbox"/> asiointi-/ostosmatka 4 <input type="checkbox"/> vapaa-ajan matka			Missä asutte? 1 <input type="checkbox"/> Helsingissä 6 <input type="checkbox"/> Kirkkonummella 2 <input type="checkbox"/> Espoossa 7 <input type="checkbox"/> Sipoossa 3 <input type="checkbox"/> Vantaalla 8 <input type="checkbox"/> Muualla Uudellamaalla 4 <input type="checkbox"/> Kauniaisissa 9 <input type="checkbox"/> Uudenmaan ulkopuolella 5 <input type="checkbox"/> Keravalla
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 <input type="checkbox"/> Kyllä 2 <input type="checkbox"/> Ei			
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 <input type="checkbox"/> Matkakorttiin ladattua kautta 2 <input type="checkbox"/> Matkakorttiin ladattua arvoa 3 <input type="checkbox"/> Kertalippua 4 <input type="checkbox"/> Tekstiviestilippua 5 <input type="checkbox"/> Mobiililippua 6 <input type="checkbox"/> Muuta			
Muita kommentteja: _____ _____			

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämä kentän!

Vaunutyyppi: 1 <input type="checkbox"/> M 100 2 <input type="checkbox"/> M 200 3 <input type="checkbox"/> M 300 pv <input type="text"/> kk <input type="text"/> klo <input type="text"/>	Metron täyttöaste: Suunta: 1 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> Vaunun nro: <input type="text"/>	Sää: 1 <input type="checkbox"/> Sateinen 2 <input type="checkbox"/> Pouta Haastattelija: <input type="text"/> Kieli: <input type="text"/> Koodi: <input type="text"/>
--	---	--



T-17195



HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2017

Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu.

Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Junahenkilökunta osaa kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Lähijuna pysyy hyvin aikataulussaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Junavaunut ovat siistejä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	Erittäin huono 1 <input type="checkbox"/>	Melko huono 2 <input type="checkbox"/>	Keskin-kertainen 3 <input type="checkbox"/>	Melko hyvä 4 <input type="checkbox"/>	Erittäin hyvä 5 <input type="checkbox"/>	En osaa sanoa 0 <input type="checkbox"/>
Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
7. Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 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"/>
9. Paikallisjuna palvelee matkustustarpeitani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Juna-asemat ovat siistejä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Opasteet toimivat hyvin juna-asemilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Missä määrin seuraavat väitteet kuvaavat HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Sipoo) joukkoliikennettä?						
15. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. HSL:n mobiililippu on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. HSL.fi palvelee minua hyvin liikkumistarpeissani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1 <input type="checkbox"/>	Melko huono 2 <input type="checkbox"/>	Keskin-kertainen 3 <input type="checkbox"/>	Melko hyvä 4 <input type="checkbox"/>	Erittäin hyvä 5 <input type="checkbox"/>	En osaa sanoa 0 <input type="checkbox"/>



Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli: 1 <input type="checkbox"/> Nainen 2 <input type="checkbox"/> Mies 3 <input type="checkbox"/> Muu / En halua määrittää		Syntymävuosi: <input type="text"/>	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 <input type="checkbox"/> Työntekijä 2 <input type="checkbox"/> Toimihenkilö 3 <input type="checkbox"/> Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 <input type="checkbox"/> Opiskelija/koululainen 5 <input type="checkbox"/> Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 <input type="checkbox"/> Eläkeläinen 7 <input type="checkbox"/> Työtön 8 <input type="checkbox"/> Muu	
Asutteko ulkomailla? 1 <input type="checkbox"/> Kyllä 2 <input type="checkbox"/> Ei		Postinumero: <input type="text"/>	Mistä / miten etsitte useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista 1 <input type="checkbox"/> Aikataulukirjasta 2 <input type="checkbox"/> Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 <input type="checkbox"/> Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 4 <input type="checkbox"/> Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 5 <input type="checkbox"/> Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 6 <input type="checkbox"/> Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 7 <input type="checkbox"/> Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa 8 <input type="checkbox"/> Muualta 9 <input type="checkbox"/> En etsi/tarvitse aikataulutietoa	
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 <input type="checkbox"/> Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 <input type="checkbox"/> 2-3 päivänä viikossa 3 <input type="checkbox"/> Yhtenä päivänä viikossa 4 <input type="checkbox"/> Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa		Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 <input type="checkbox"/> työmatka 2 <input type="checkbox"/> koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 <input type="checkbox"/> asiointi-/ostosmatka 4 <input type="checkbox"/> vapaa-ajan matka		
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 <input type="checkbox"/> Kyllä 2 <input type="checkbox"/> Ei		Missä asutte? 1 <input type="checkbox"/> Helsingissä 6 <input type="checkbox"/> Kirkkonummella 2 <input type="checkbox"/> Espoossa 7 <input type="checkbox"/> Sipoossa 3 <input type="checkbox"/> Vantaalla 8 <input type="checkbox"/> Muualla Uudellamaalla 4 <input type="checkbox"/> Kauniaisissa 9 <input type="checkbox"/> Uudenmaan ulkopuolella 5 <input type="checkbox"/> Keravalla		
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 <input type="checkbox"/> Matkakorttiin ladattua kautta 2 <input type="checkbox"/> Matkakorttiin ladattua arvoa 3 <input type="checkbox"/> Kertalippua 4 <input type="checkbox"/> Tekstiviestilippua 5 <input type="checkbox"/> Mobiililippua 6 <input type="checkbox"/> Muuta				

Miltä asemalta nousitte junaan: _____

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämä kentän!

Junatunnus: 1 <input type="checkbox"/> A 6 <input type="checkbox"/> K 11 <input type="checkbox"/> U 2 <input type="checkbox"/> D 7 <input type="checkbox"/> N 12 <input type="checkbox"/> X 3 <input type="checkbox"/> E 8 <input type="checkbox"/> P 13 <input type="checkbox"/> Y 4 <input type="checkbox"/> H 9 <input type="checkbox"/> R 14 <input type="checkbox"/> Z 5 <input type="checkbox"/> I 10 <input type="checkbox"/> S		Junatyyppejä: 3 <input type="checkbox"/> Flirt juna 4 <input type="checkbox"/> SM4 juna 5 <input type="checkbox"/> Muu juna	pv <input type="text"/> <input type="text"/> kk <input type="text"/> <input type="text"/> Kieli: <input type="text"/> 1
Junavaunun täyttöaste: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>		Vaunun nro: <input type="text"/>	Sää: 1 <input type="checkbox"/> Sateinen 2 <input type="checkbox"/> Pouta Suunta: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
			Haastattelija: <input type="text"/> Koodi: <input type="text"/>

HSL:n julkaisuja 5/2018
ISSN 1798-6184 (pdf)
ISBN 978-952-253-317-3 (pdf)



HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6A, Helsinki
PL 100, 00077 HSL
puh. (09) 4766 4444
etunimi.sukunimi@hsl.fi



HRT Helsingforsregionens trafik
Semaforbron 6 A, Helsingfors
PB 100 • 00077 HRT
tfn (09) 4766 4444
fornamn.efternam@hsl.fi