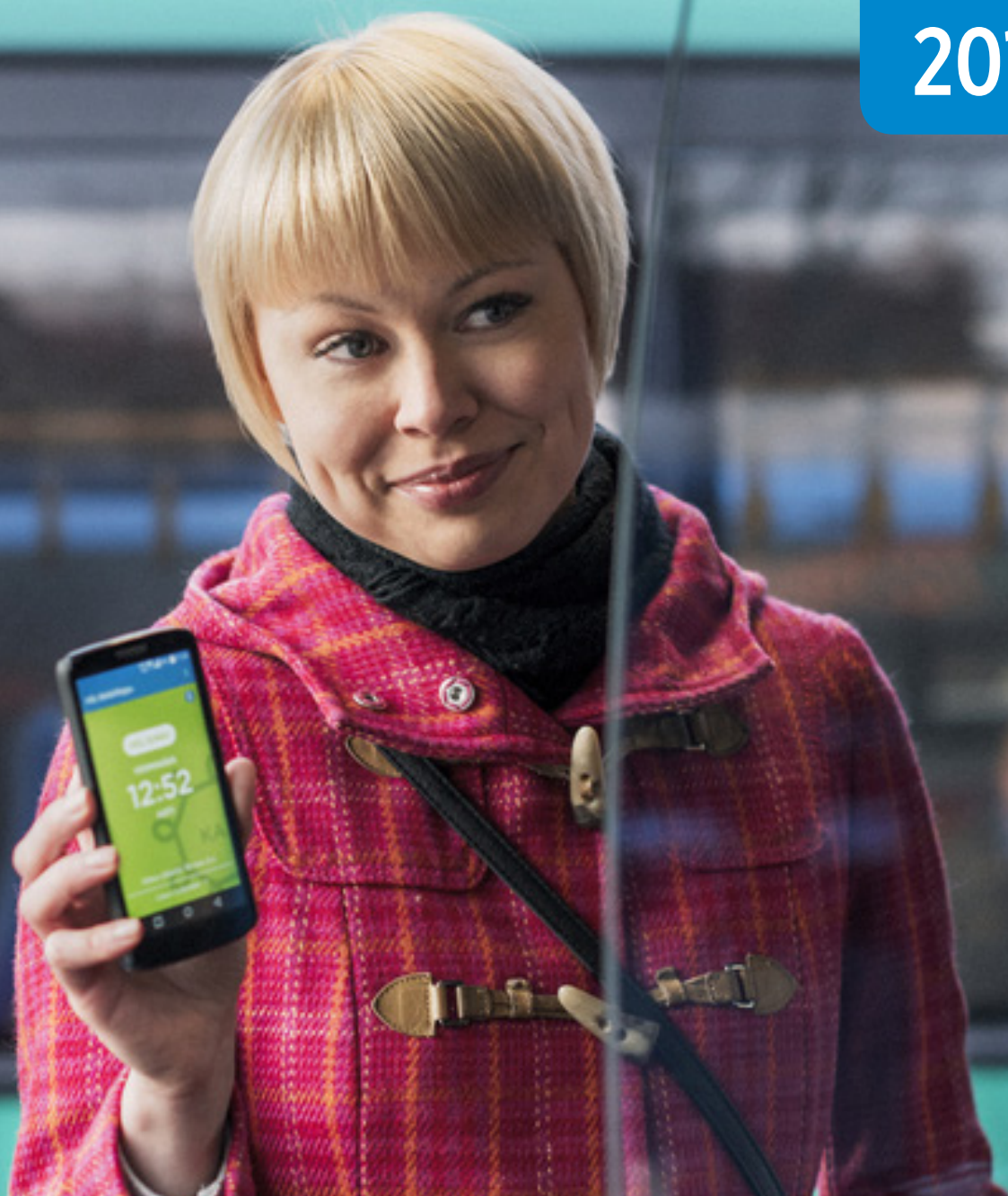


5
.....
2017



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus Syksy 2016



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus

Syksy 2016

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

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

Copyright: Kartat, graafit, ja muut kuvat / HSL
Kansikuva: HSL / Valtteri Hirvonen

Helsinki 2017

Esipuhe

Julkaisu sisältää syksyllä 15.8. - 11.11.2016 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset sekä koostetut tunnusluvut vuodelta 2016. 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 joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmä ja raportin sisällöstä liikennetutkija Hanna Kitti. Työtä ohjasi johtoryhmä, johon kuuluivat operatiiviset tutkimukset -ryhmästä Antti Vuorela (puheenjohtaja), Hanna Kitti (varapuheenjohtaja), Natalia Berezina, Eveliina Kuvaja, Liisa Maanavilja, Taru Pakkanen ja Heidi Reponen. Johtoryhmään kuuluivat myös joukkoliikennesuunnitteluosaston linjasto- ja aikataulusuunnittelu-ryhmästä Tero Mertanen ja liikennepalvelut -osaston hankintaryhmästä Mira Hiltula ja hankinnan tuki -ryhmästä Erja Salovuori. HSL:n organisaation uudistuttua 1.1.2017 tutkimuksen tulostulokset ja raportointi tehtiin liikennetutkimukset -ryhmässä.

Kyselyn käytännön toteutuksesta vastasi Taloustutkimus Oy, jossa työn vastuhenkilöinä 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 -nettietokantaa (<https://hsl.louhin.com/asty/>).

Helsingissä 3.3.2017

Marko Vihervuori
Ryhmäpäällikkö
Liikennetutkimukset -ryhmä
Liikennejärjestelmä ja tutkimukset -osasto
Helsingin Seudun Liikenne (HSL)

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijät: Hanna Kitti		Päivämäärä 21.2.2017	
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastytytvyisyystutkimus – Syksy 2016			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL			
Syksyllä 2016 lähes 88 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä HSL -alueen joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1 – 5. Tulos parani hieman yli prosenttiyksiköllä verrattuna syksyyn 2015. Syksyllä 2016 HSL:n joukkoliikenteen yleisarvosanan keskiarvo oli 4,09. Vuositasolla matkustajien tyytyväisyys pysyi lähes samalla tasolla vuodesta 2015 (89 %) vuoteen 2016 (88 %). Suosituin joukkoliikenteen kulkumuodoista oli jälleen metro, jonka matkustajista noin 92 prosenttia oli tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen. Tyytyväisten matkustajien osuus pysyi korkeana länsimetron viivästyksestä huolimatta. Metrossa otettiin syysliikenteen alussa käyttöön ruuhka-ajan 2,5 minuutin vuoroväli ja siirryttiin liikennöimään aikaisempaa lyhyemmällä kahden vaunuparin junilla kaikkina liikennöintiaikoina. Laitureille merkittiin keltaisin opastetarroin alue, jolle metro ei pysähdy, ja tihennetyn vuorovälin vuoksi Mellunmäen junat menevät ruuhka-aikaan kääntöraiteelle jo Kampissa. Ruuhka-ajan ulkopuolella Mellunmäen junat kääntyvät edelleen Ruoholahdessa. Tihennetyn vuorovälin liikennöinti ei alkanut ongelmitta, mikä näkyi alkusyksystä matkustajien poikkeuksellisen heikkona tyytyväisyytenä metron täsmällisyyteen. Lisäksi laiturinäyttöissä esiintyy puutteellista tietoa, koska metron matkustajainformaatiojärjestelmä ei osaa ennakoida Kampin käännöltä tulevia junia. Matkustajien tyytyväisyys sekä metron täsmällisyyteen että opasteiden toimivuuteen laski vajaalla neljällä prosenttiyksiköllä syksystä 2015. Bussiliikenteessä asiakastytytvyisyys parani eniten Vantaalla, jossa tyytyväisten osuus oli syksyllä 2016 peräti 83 prosenttia, kun se syksyllä 2015 oli 73 prosenttia. Muutoksen perusteella voidaan arvioida, että vantaalaiset ovat löytäneet kehäradan liikenteen aloituksen yhteydessä muuttuneet bussiliinjat. Vantaalaisista matkustajista noin kaksi kolmesta (59 %) oli tyytyväinen täsmällisyyteen bussiliikenteen keskiarvon ollessa 70 prosenttia. Matkustajien tyytyväisyys bussiliikenteen täsmällisyyteen laski keskimäärin kolmella prosenttiyksiköllä syksystä 2015. Laskun taustalla on useita tekijöitä. Kehälin tietyt ruuhkauttavat poikittaisliikennettä ja sisääntuloväyliä Helsinkiin ja lisäksi länsimettoa korvaavaa liikennettä hoidetaan tavallista vähemmällä ja vanhemmalla kalustolla, mikä näkyi matkustajien tyytyväisyydessä Espoon liikenteessä. Vuonna 2016 matkustajien tyytyväisyys lähijunaliikenteeseen nousi ensimmäistä kertaa yhtä korkeaksi kuin tyytyväisyys bussiliikenteeseen. Lähijunaliikenteessä matkustajien tyytyväisyys täsmällisyyteen palautui lähelle syksyn 2013 tasoa. Syksyllä 2014 lähijunaliikenteen luotettavuus laski ja syksyllä 2015 kehäradan liikennöinnin aloitus aiheutti pää- ja kehäradan lähijunaliikenteeseen myöhästymisiä, jotka heikensivät asiakastytytvyisyyttä. Syksyllä 2016 matkustajien tyytyväisyys häiriöviestintään lähijunaliikenteessä parantui huomattavasti. Uusien matkakortinlukijoiden asennukset liikennevälineisiin aloitettiin keväällä 2016, ja syksyllä 2016 tutkittiin matkustajien tyytyväisyyttä HSL-matkakortteihin. Tyytyväisyys laski edellisestä mittauskerrasta, kevästä 2015, kahdella prosenttiyksiköllä 94 prosenttiin. Matkustajat antoivat jonkin verran kielteistä palautetta uusien kortinlukijoiden käytettävyydestä. HSL parantaa yhä lukijalaitteiden käytettävyyttä uudesta lukijalaitteesta tehdyn erillisen tutkimuksen ja matkustajapalautteen avulla. Asiakastytytvyisyyskyselyssä matkakorttiin toivottiin myös mahdollisuutta ladata netissä. Toivottu uudistus tulee käyttöön lippu- ja informaatiouudistuksen myötä, arviolta vuonna 2018. Helsinkiläisistä 45 prosenttia katsoi, että HSL on hoitanut hyvin länsimetron viivästymisestä aiheutuneet korvaavat liikennejärjestelyt. Etelä-Espoossa länsimetron vaikutusalueella asuvista asukkaista 76 prosenttia oli tyytyväisiä mettoa korvaaviin liikennejärjestelyihin. Lauttasaarelaisista uusiutuneeseen bussiliinjastoon oli tyytyväinen harvempi kuin joka kolmas. Länsimettoa korvaavan liikennöinnin tilapäisten ratkaisujen vuoksi lauttasaarelaisten tyytyväisyys HSL-joukkoliikenteeseen kokonaisuudessaan oli heikompaa (79 %) kuin helsinkiläisten asukkaiden tyytyväisyys keskimäärin (89 %). Lauttasaareissa matkustajien palautteeseen reagoitiin jo syksyllä palauttamalla linja 20 liikenteeseen. Helsinkiläisistä 36 prosenttia arvioi, että HSL hoiti länsimetron viivästymiseen liittyvän tiedottamisen hyvin. Espoossa tiedottamiseen oltiin tyytyväisempiä, sillä vastanneista 43 prosenttia arvioi HSL hoitaneen tiedottamisen hyvin.			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastytytvyisyys, matkustajien tyytyväisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 5/2017			
		Kieli: suomi	Sivuja: 55
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-304-3 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Hanna Kitt		Datum 21.2.2017	
Publikationens titel: HRT-kollektivtrafikens kundnöjdhetsundersökning, hösten 2016			
Finansiär/Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag:			
Hösten 2016 var nästan 88 procent av passagerarna nöjda med kollektivtrafiken i Helsingforsregionen dvs. gav HRT ett allmänt betyg på 4 eller 5 (skalan 1-5). Resultatet var drygt en procent bättre än hösten 2015. Hösten 2016 fick HRT:s kollektivtrafik i medeltal helhetsvitsordet 4,09. På årsnivå var passagerarna nästan lika nöjda år 2015 (89 %) än år 2016 (88 %). Det populäraste färdssättet var återigen metro: 92 procent av metropassagerarna var nöjda med kollektivtrafikservicen. Andelen nöjda passagerare förblev hög trots att västmetron blev försenad. I början av hösttrafiken började metron köra med en ny turintervall på 2,5 minuter under rusningstider och med kortare tåg än tidigare under alla trafikeringstider. Plattformområdet där metron inte stannar markerades med gula dekaler, och på grund av turintervallen kör metrotågen från Mellungsbacka till vändspåret redan i Kampen under rusningstider. Att börja köra enligt den nya tätare turintervallen var inte problemfritt vilket kan ses i den exceptionellt låga nöjdheten med punktligheten i början av hösten. Dessutom visade skärmarna på plattformen bristfällig information eftersom metrons passagerarinformationssystem inte kan förutse tåg som kommer från vändspåret i Kampen. Passagerarnas nöjdhet både med metrons punktlighet och med hur skärmarna fungerar sjönk med knappt fyra procentenheter från hösten 2015. I busstrafiken förbättrades kundnöjdheten mest i Vanda var andelen nöjda var 83 procent på hösten 2016. Hösten 2015 var andelen nöjda 73 procent. På bakgrunden till förändringen kan beräknas vara att Vandaborna har hittat de busslinjer som ändrades när ringbanan togs i bruk. Två tredjedelar (59%) av passagerarna i Vanda var nöjda med punktligheten när medeltalet i busstrafiken var 70 procent. Passagerarnas nöjdhet med punktligheten i HRT-busstrafiken minskade med ungefär tre procent från hösten 2015. På bakgrunden finns flera faktorer. Arbetena på Ring I påverkar tvärgående trafik och infartslederna i riktning mot Helsingfors samt trafiken som ersätter västmetron sköts med äldre fordon och med mindre antalet bussar än vanligt vilket kan påverka passagerarnas nöjdhet med trafiken i Esbo. I närtågstrafiken var passagerarnas nöjdhet på samma nivå som hösten 2013. Effektiviseringsåtgärder som genomfördes i närtågstrafiken hösten 2014 minskade tågtrafikens pålitlighet och hösten 2015 orsakade ibruktagandet av ringbanan förseningar i närtågstrafiken på stam- och ringbanan. Allt detta förminskade kundnöjdheten. Passagerarna var dock allt mer nöjda med informationen vid störningar. Installering av de nya resekortläsarna startades våren 2016 och hösten 2016 undersöktes hur nöjda passagerarna är med HRT:s resekort. Nöjdheten minskade med två procentenheter till 94 procent från förra mätningsgången våren 2015. De nya kortläsarna har fått en liten mängd negativ respons av passagerarna. HRT förbättrar kortläsarnas användbarhet med hjälp av kundrespons och den separata undersökningen som gjordes om den nya kortläsaren. I kundnöjdhetsenkäten önskades också att resekort kan laddas på nätet. Den önskade förnyelsen kommer att tas i bruk i samband med LIJ-projektet. Av helsingforsare ansåg 45 % att HRT har skött bra de ersättande trafikarrangemang som orsakades av att västmetron blev försenad. I södra Esbo var 76 procent av invånarna nöjda med de ersättande trafikarrangemangen. Färre än var tredje var nöjd med ersättningstrafiken på Drumsö. Invånarna på Drumsö var mindre nöjda med HRT (79%) än vad helsingforsarna i genomsnitt (89%) på grund av de tillfälliga lösningarna i ersättningstrafiken. Man reagerade redan på hösten i den negativa responsen på Drumsö genom att ta linje 20 åter i bruk. Av helsingforsarna ansåg 36 procent att HRT skötte bra informationen vad gäller försening av västmetron. I Esbo var man mer nöjd med informationen, eftersom 43 % ansåg att HRT har skött informationen bra.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 5/2017			
		Språk: Finska	Sidantal: 55
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-304-3 (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 21.2.2017	
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, autumn 2016			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract: In autumn 2016, over 88 per cent of passengers were satisfied with public transport services in the HSL area, giving the services a rating of 4 or 5 on a scale of 1 to 5. In autumn 2016, the overall rating was 4.09, an improvement of slightly over one percentage point from autumn 2015. On an annual level, passenger satisfaction remained nearly unchanged from 2015 (89%) to 2016 (88%). The Metro continues to be the most popular public transport mode, with 92 per cent of passengers being satisfied with the services. The share of satisfied passengers increased despite the postponed opening of the West Metro. A 2.5-minute headway was introduced on the Metro at the beginning of the autumn timetable season. At the same time, the trains were shortened to two cars throughout the Metro operating hours. Yellow sign stickers showing where Metro trains do not stop were installed at Metro stations. Due to the shorter headways, the trains to Mellunmäki turn around already at Kamppi at peak times. The more frequent operation of services did not start without problems, resulting in exceptionally low passenger satisfaction with the punctuality of Metro services in the early autumn. In addition, the information on platform displays is incomplete because the Metro passenger information system is unable to anticipate which trains turn around at Kamppi. Passenger satisfaction with the punctuality of Metro services and with signposting was down by just under four percentage points from autumn 2015. With regard to bus services, customer satisfaction improved the most in Vantaa, where the share of satisfied passengers was up to 83 per cent in autumn 2016, while in autumn 2015 the figure was 73 per cent. From the results it can be estimated that Vantaa residents have learned the bus routes that changed when the Ring Rail Line was opened. About two out of three passengers in Vantaa (59%) were satisfied with the punctuality of services, with the average for bus services being 70 per cent. Passenger satisfaction with the punctuality of HSL's bus services fell by an average of three percentage points from autumn 2015. There are several factors behind the drop. Crosstown traffic and access roads to Helsinki are congested due to road works on Ring Road I. In addition, bus services replacing the West Metro are operated with fewer and older buses than usual, which is reflected in passenger satisfaction with services in Espoo. On commuter train services, passenger satisfaction with the punctuality of services returned to the autumn 2013 level. In autumn 2014, the reliability of the commuter services decreased and in autumn 2015, the opening of the Ring Rail Line caused delays to main line and Ring Rail Line services, decreasing customer satisfaction. By contrast, passenger satisfaction with commuter train disruption information significantly improved. Installation of new Travel Card readers on vehicles started in spring 2016 and in autumn 2016, HSL surveyed passenger satisfaction with Travel Cards. Passenger satisfaction decreased from the previous survey conducted in spring 2015 by two percentage points to 94 per cent. Passengers gave some negative feedback about the usability of the new card readers. HSL continues to improve the usability of the card readers on the basis of a separate survey and passenger feedback. In the customer satisfaction survey, some respondents hoped that it would be possible to top up the Travel Card online. The new Ticketing and Information system will enable this. A total of 45 per cent of passengers living in Helsinki considered that HSL had managed well the Metro replacement services put in place because of the delayed completion of the West Metro. In South Espoo, 76 per cent of people living in the West Metro catchment area were satisfied with the replacement services. In Lauttasaari, less than every third resident were satisfied with the replacement services. Lauttasaari residents were overall less satisfied with HSL's activities (79%) than other Helsinki residents on average (89%) due to the temporary arrangements related to the Metro replacement services. HSL reacted to the feedback given by passengers already in autumn by reinstating route 20. In Helsinki, 36 per cent of passengers were satisfied with HSL's communications efforts related to the delayed completion of the West Metro. In Espoo, passengers were more satisfied, with 43 per cent of respondents considering that HSL managed the communications well.			
Keyw ords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction			
Publication series title and number: HSL Publications 5/2017			
ISSN 1798-6176 (Print)	ISBN (Print)	Language: Finnish]	Pages: 55
ISSN 1798-6184 (PDF)	ISBN 978-952-253-304-3 (PDF)		
HSL Helsinki Region Transport, PO Box 100, 00077 HSL, Tel.+358 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Johdanto	13
1.1	Tutkimuskauden olosuhteet	14
2	Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	14
2.1	Yleisarvosana liikennemuodoittain	14
2.2	Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain	16
3	HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys	19
4	Muut HSL:n toiminnan mittarit	22
4.1	Järjestelmän arvosana	22
4.1.1	Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain	22
4.1.2	Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain	24
4.2	Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan syksyllä 2016	28
4.3	Tyytyväisyys matkakorttiin syksyllä 2016	29
4.4	Länsimetroa koskevat mittarit syksyllä 2016	30
4.4.1	Tyytyväisyys länsimetron viivästymisestä aiheutuneisiin liikennejärjestelyihin	31
4.4.2	Tyytyväisyys länsimetron viivästymiseen liittyvään tiedottamiseen	32
5	Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun	33
5.1	Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain	33
5.2	Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä alueittain	36
5.3	Liikennöitsijäarvosana bussiliikennöitsijöittäin	38
6	Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin	42
6.1	Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat	42
6.2	Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat	44
7	Vastaajien taustatiedot syksy 2016	46

Kuvaluettelo

Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.	14
Kuva 2. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.	15
Kuva 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.	16
Kuva 4. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyn tutkimus-jaksoilla.	17
Kuva 5. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.....	19
Kuva 6. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.	20
Kuva 7. Järjestelmän arvosanan kehitys liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.....	22
Kuva 8. Järjestelmän arvosanan osatekijöiden arvosanajakaumat (%) syksyn tutkimusjaksoilla. ..	23
Kuva 9. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.....	24
Kuva 10. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.	26
Kuva 11. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista” liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyllä 2016.	28
Kuva 12. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ” Matkakortti on minulle sopiva ja helpokäyttöinen” matkakortin lipputyypeittäin syksyllä 2016.	29
Kuva 13. Länsimetron vaikutusalueet Espoossa ja Helsingissä.	30
Kuva 14. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”HSL on hoitanut länsimetron viivästymisestä aiheutuneet korvaavat liikennejärjestelyt hyvin” asuinkunnittain ja länsimetron vaikutusalueella syksyllä 2016.	31
Kuva 15. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”HSL on hoitanut länsimetron viivästymiseen liittyvän tiedottamisen hyvin” asuinkunnittain ja länsimetron vaikutusalueella syksyllä 2016.	32
Kuva 16. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu. .	33
Kuva 17. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.	34
Kuva 18. Liikennöitsijäarvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöntialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.....	36
Kuva 19. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.	37
Kuva 20. Liikennöitsijäarvosanojen (1–5) kehitys bussiliikennöitsijöittäin. Kuvan asteikko on katkaistu. Lyhenteet: 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. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikennöitsijöittäin. Lyhenteet: 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.	40
Kuva 22. Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen kokonaisarvosanojen kehitys.....	42
Kuva 23. Kokonaisarvosanan arvosanajakauma raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä.	43
Kuva 24. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys. Kuvan asteikko on katkaistu. Lyhenteet: 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.	44
Kuva 25. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla. Lyhenteet: 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.	45
Kuva 26. Haastatteluiden jakauma syksyllä 2016 kellonajan mukaan.	47

Taulukkuuettelo

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyisin.....	14
Taulukko 2. Yleisarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna ja tyytyväisten matkustajien osuudet vuositasolla.	16
Taulukko 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyisin.	16
Taulukko 4. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain vuositasolla.	18
Taulukko 5. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyisin.	19
Taulukko 7. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen tyytyväisten matkustajien osuudet vuositasolla.	21
Taulukko 8. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.	22
Taulukko 9. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna vuositasolla.	24
Taulukko 10. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.	25
Taulukko 11. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain vuositasolla.	27
Taulukko 12. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.	33
Taulukko 13. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna vuositasolla.	35
Taulukko 14. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.	36
Taulukko 15. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä vuositasolla.	38
Taulukko 16. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla.	39
Taulukko 17. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin vuositasolla.	41
Taulukko 18. Kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.	42
Taulukko 19. Kokonaisarvosanat ja tyytyväisten matkustajien osuudet vuositasolla.	43
Taulukko 20. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.	44
Taulukko 21. Vastaajien taustatiedot liikennemuodoittain.	46

Liiteluettelo

Liite 1: Kyselylomakkeet syksyllä 2016.....	48
---	----

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 kolme kertaa vuodessa. Kevään raportti käsittelee tuloksia raitiovaunu-, bussi-, metro- ja lähijunaliikenteestä kevään tutkimusjaksolta. Kesän raportti käsittelee Suomenlinnan lauttaliikenteen tuloksia. Syksyn raportti käsittelee syystutkimuskauden tuloksia ja koosteenä koko vuoden tulokset. Tutkimustuloksia käytetään muun muassa joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa sekä kilpailutetun liikenteen laatukannusteiden laskennassa.

Tässä raportissa on esitetty syksyn tutkimusjakson 15.8. – 11.11.2016 tulokset, jotka perustuvat 26 926 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 736, bussit 22 109, metro 1 026, lähijunaliikenne 2 055). Lisäksi raporttiin on koostettu koko vuoden tulokset HSL-joukkoliikenteestä vuoden 2016 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 18 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 2015 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 vuositarkastelu 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

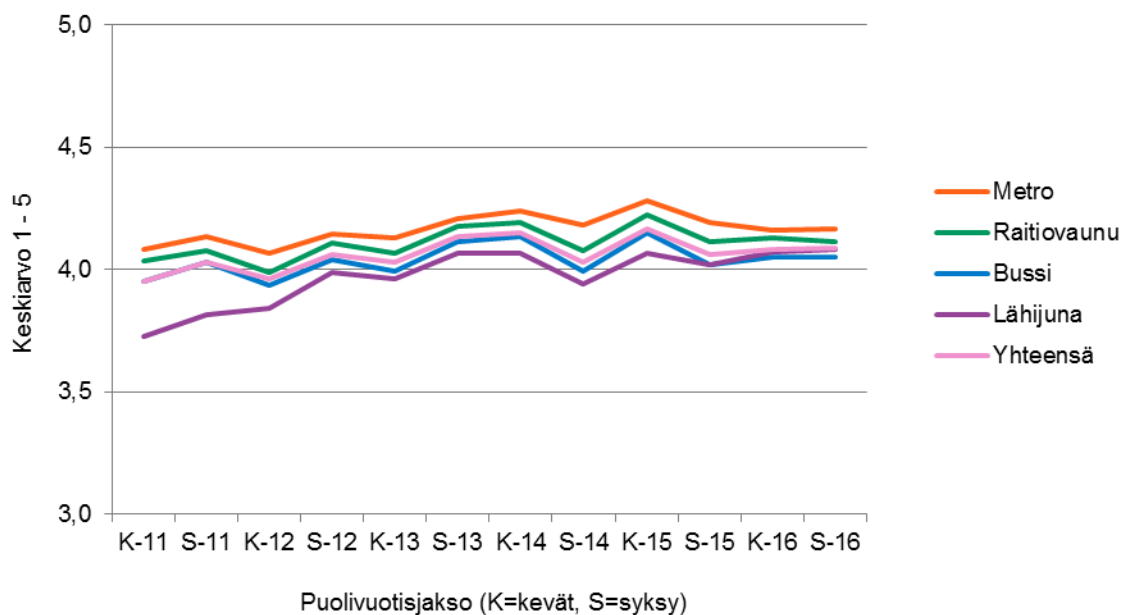
Syksyn 2016 liikennöintikautta leimasivat länsimetron liikennöintiä korvaavan liikenteen järjestelyt. Näiden järjestelyjen vaikutukset näkyivät etenkin Espoossa ja länsimetron vaikutusalueella, jonne HSL järjesti länsimetron korvaavan bussiliikenteen länsimetron liityntäliikenteen asemesta.

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

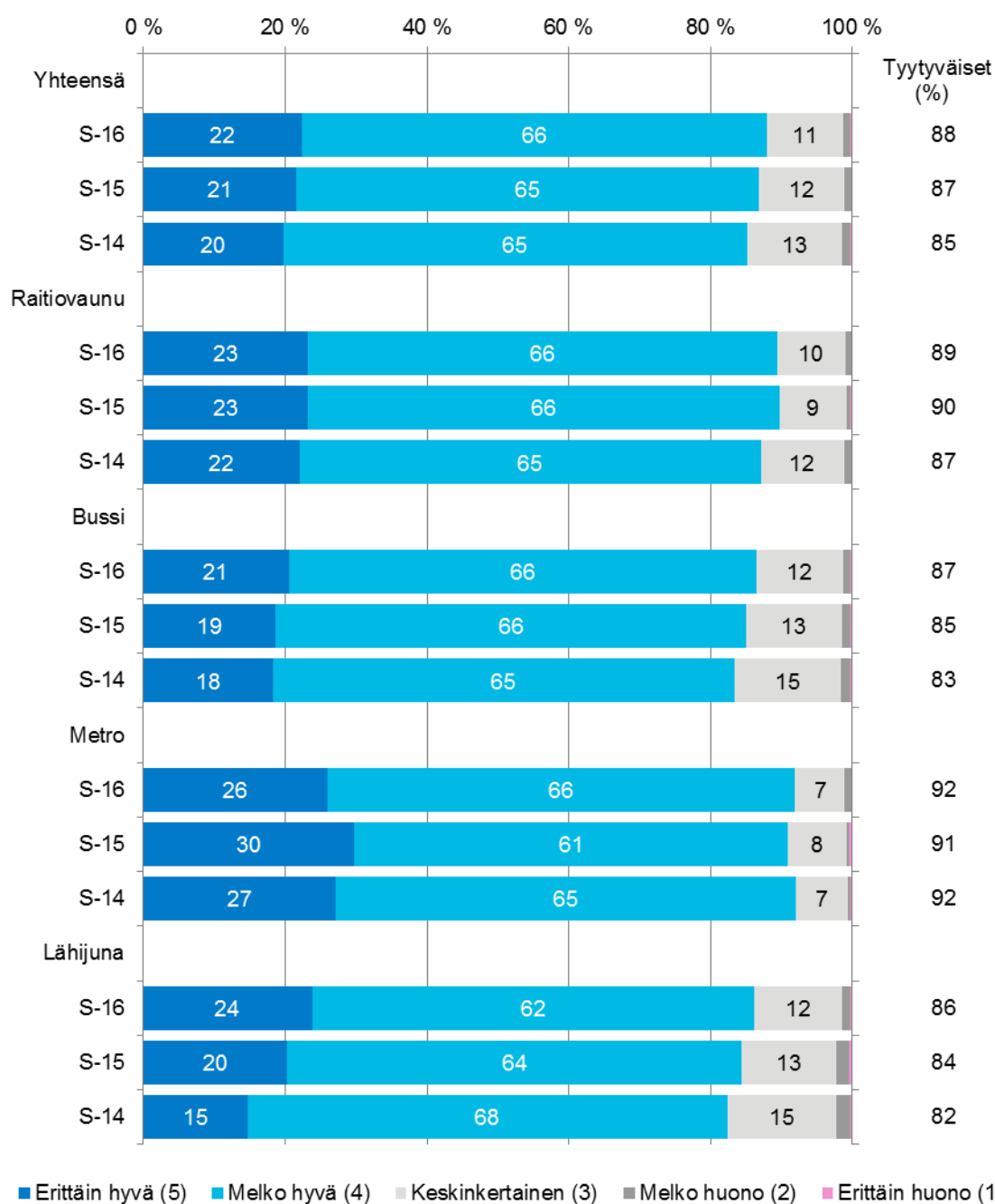
Matkustajat antoivat HSL-alueen joukkoliikenteelle syksyllä 2016 yleisarvosanan 4,09 asteikolla yhdestä viiteen. Kaikissa liikennemuodoissa mitatuista laatutekijöistä yleisarvosanan kanssa korreloivat vahvimmin vaihtamisen sujuvuus, matkanteon sujuvuus ja matkustusmukavuus.



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

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyisin.

	Syksy 2014	Syksy 2015	Syksy 2016
Raitiovaunu	4,08	4,12	4,11
Bussi	4,00	4,02	4,05
Metro	4,18	4,20	4,17
Lähijuna	3,94	4,02	4,08
Yhteensä	4,03	4,06	4,09



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

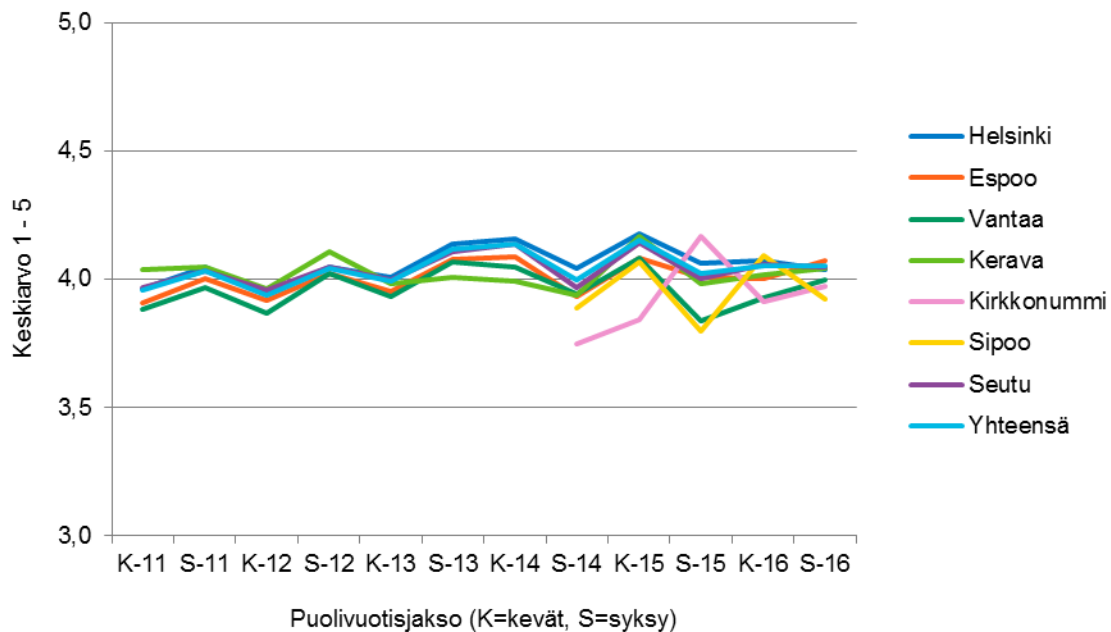
Suosituin joukkoliikenteen kulkumuodoista oli jälleen metro, jonka matkustajista noin 92 prosenttia oli tyytyväisiä saamansa joukkoliikennepalveluun. Tyytyväisten matkustajien osuus pysyi korkeana länsimetron viivästyksestä huolimatta. Lähijunaliikenteessä erittäin tyytyväisten matkustajien (arvosanan viisi antaneet) osuus on kasvanut tasaisesti, ja lähijunaliikenteen suosio on ohittanut bussiliikenteen yleisarvosanalla mitattuna.

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

	2014		2015		2016	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,14	89	4,18	92	4,12	89
Bussi	4,07	87	4,09	88	4,05	87
Metro	4,21	93	4,24	92	4,16	92
Lähijuna	4,01	86	4,04	86	4,08	87
Lautta	4,24	91	4,22	90	4,27	92
Yhteensä	4,10	88	4,12	89	4,09	88

2.2 Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain

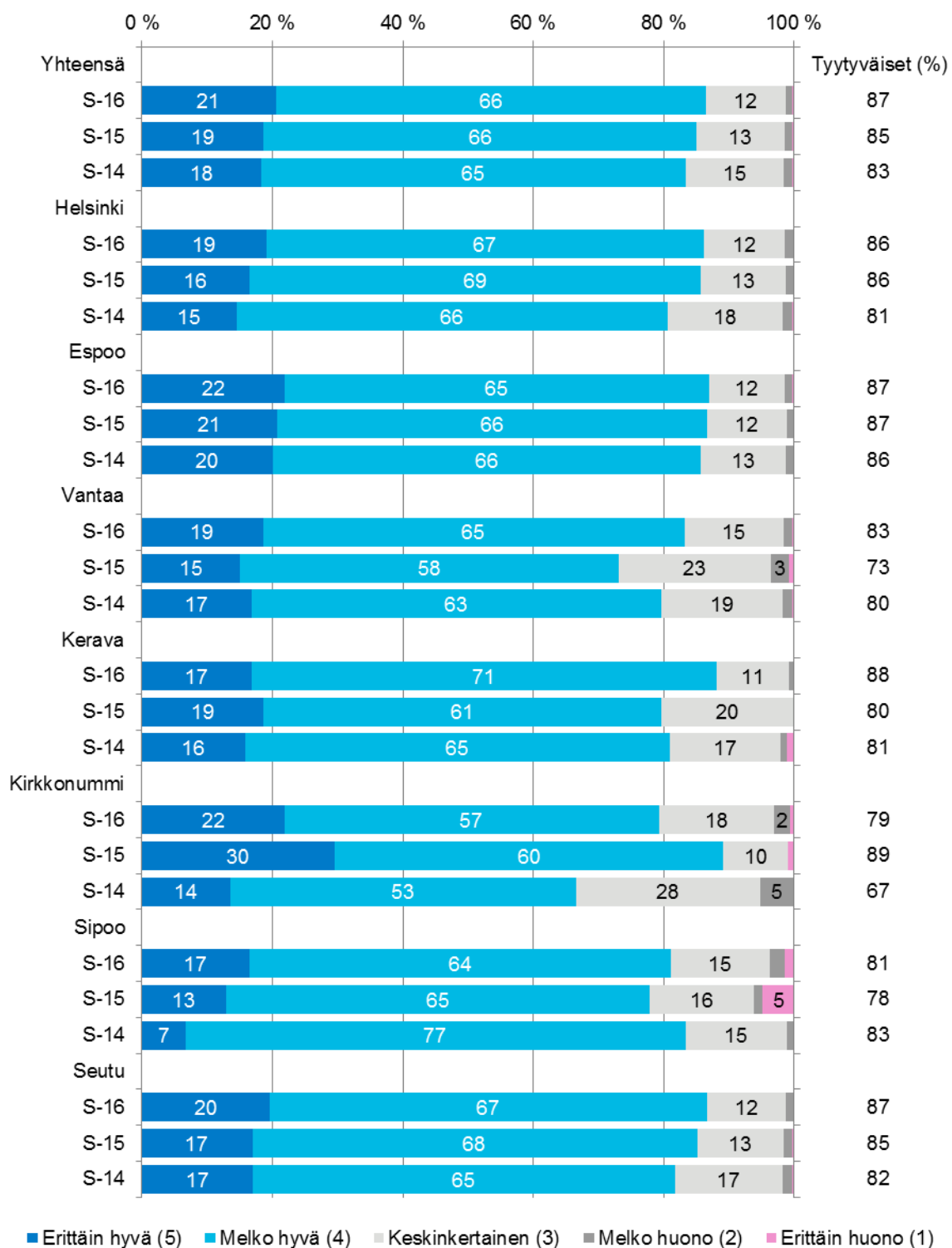
Bussiliikenteessä matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteeseen parantui merkittävästi Vantaalla, jossa tyytyväisten matkustajien osuus ylitti syksyn 2014 tason. Muutoksen perusteella voidaan arvioida, että vantaalaiset ovat löytäneet kehäradan liikenteen aloituksen yhteydessä syksyllä 2015 muuttuneet bussilinjat.



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

Taulukko 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyisin.

	Syksy 2014	Syksy 2015	Syksy 2016
Helsinki	4,04	4,06	4,04
Espoo	3,93	4,01	4,07
Vantaa	3,94	3,84	4,00
Kerava	3,93	3,98	4,04
Kirkkonummi	3,75	4,17	3,97
Sipoo	3,78	3,80	3,92
Seutuliikenne	3,97	4,00	4,05
Bussiliikenne yhteensä	4,00	4,02	4,05



Kuva 4. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

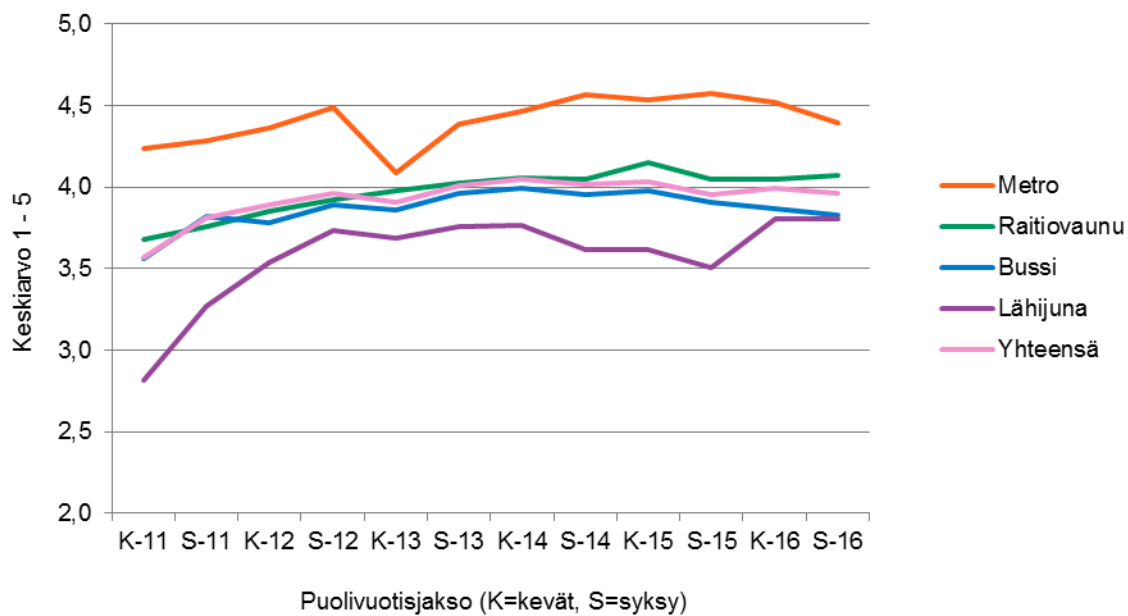
Vuositasolla matkustajien tyytyväisyys bussiliikenteeseen on pääasiassa pysynyt samalla tasolla aikajaksolla 2014 – 2016. Kirkkonummen, Sipoon ja Keravan liikennöintialueiden osalta tuloksissa on myös satunnaisvaihtelua. Liikennöintialueiden bussiliikenteeseen on tehty HSL:n tilaaman liikennöinnin aloittamisen jälkeen erilaisia muutoksia pysäkkien varustelusta kaluston määrään ja linjojen aikataulutukseen. Tietyt vaikuttivat erityisen paljon Helsingin sisäiseen bussiliikenteeseen vuonna 2016.

Taulukko 4. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuositasolla.

	2014		2015		2016	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Helsinki	4,11	88	4,13	89	4,07	87
Espoo	4,02	85	4,05	87	4,02	85
Vantaa	4,00	84	3,98	81	3,96	81
Kerava	3,97	83	4,10	88	4,03	87
Kirkkonummi	3,75	67	3,97	77	3,94	80
Sipoo	3,89	83	3,96	79	4,02	87
Seutuliikenne	4,05	86	4,08	88	4,05	87
Yhteensä	4,07	87	4,09	88	4,05	87

3 HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys

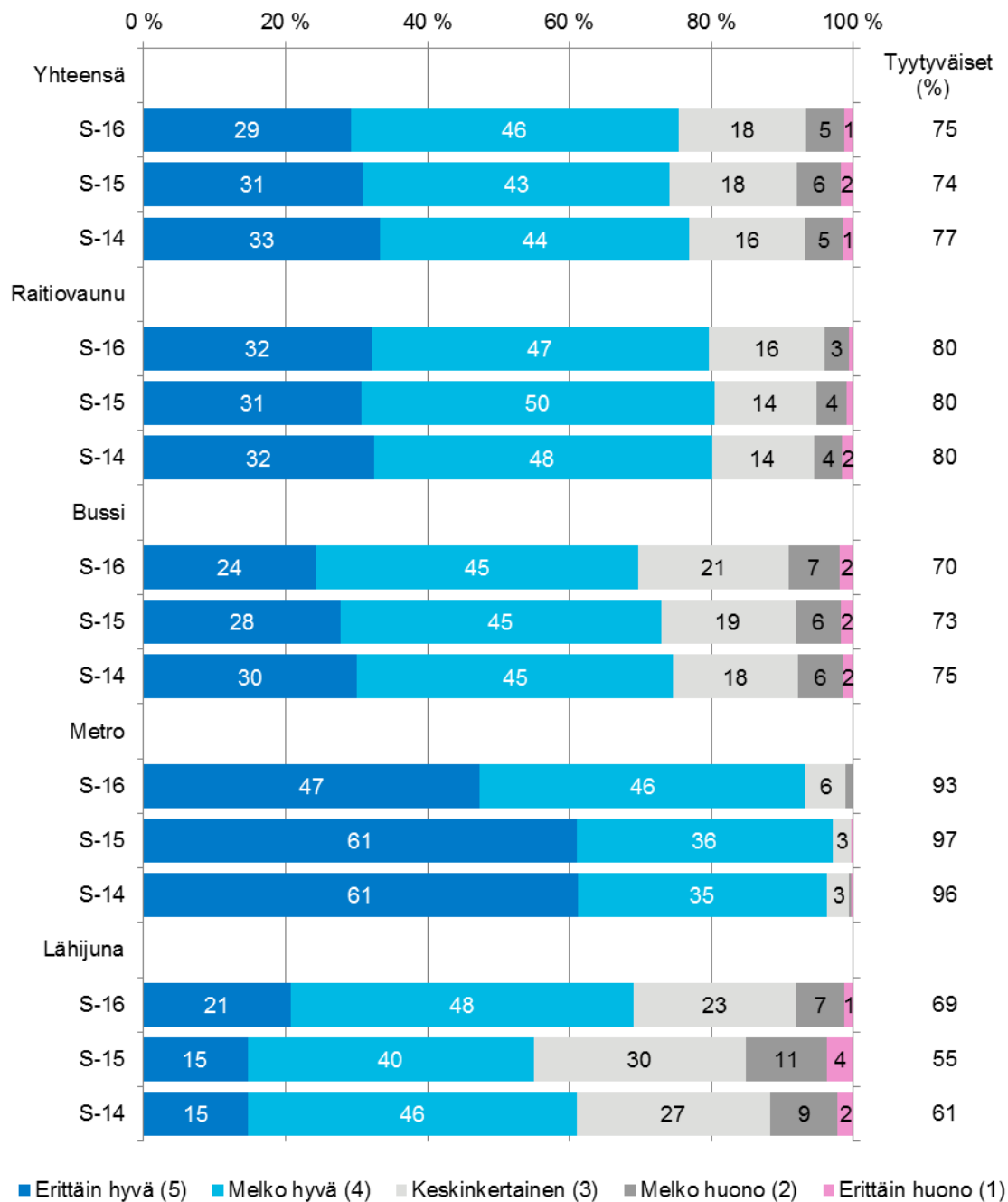
Osana tutkimusta matkustajat arvioivat, kuinka täsmällisesti ja aikataulunmukaisesti liikennevälineet liikennöivät.



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

Taulukko 5. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyisin.

	Syksy 2014	Syksy 2015	Syksy 2016
Raitiovaunu	4,05	4,05	4,07
Bussi	3,95	3,91	3,83
Metro	4,57	4,57	4,39
Lähijuna	3,62	3,51	3,80
Yhteensä	4,02	3,95	3,97



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

Bussiliikenteessä täsmällisyys heikentyi syksyllä 2016 Kehä I:n tietöiden ja Vantaan liikennöintialueen heikon tuloksen vuoksi.

Metrossa otettiin syysliikenteen alussa käyttöön ruuhka-ajan 2,5 minuutin vuoroväli ja siirryttiin liikennöimään aikaisempaa lyhyemmällä kahden vaunuparin junilla kaikkina liikennöintiaikoina. Ruuhka-ajan ulkopuolella Mellunmäen junat kääntyvät edelleen Ruoholahdessa. Tihennetyn vuorovälin liikennöinti ei alkanut ongelmitta, mikä näkyi alkusyksystä matkustajien poikkeuksellisen heikkona tyytyväisyytenä metron täsmällisyyteen. Lisäksi laiturinäyttöissä esiintyy puutteellista

tietoa, koska metron matkustajainformaatiojärjestelmä ei osaa ennakoida Kampin käännöltä tulevia junia. Tyytyväisten matkustajien osuudella mitattuna matkustajien tyytyväisyys metron täsmällisyyteen laski vajaalla neljällä prosenttiyksiköllä syksystä 2015.

Lähijunaliikenteessä matkustajien tyytyväisyys täsmällisyyteen palautui syksyllä 2016 syksyn 2013 tasolle. Syksyllä 2014 lähijunaliikenteen luotettavuus laski ja syksyllä 2015 kehäradan liikennöinnin aloitus aiheutti pää- ja kehäradan lähijunaliikenteeseen myöhästymisiä, jotka heikensivät asiakastyytyväisyyttä. Lisäksi HSL:n ja Finrail Oy:n yhteistyöhanke häiriöviestinnän tehostamiseksi paransi matkustajien tyytyväisyyttä häiriöviestintään lähijunaliikenteessä huomattavasti ja vähensi matkustamiseen liittyvää epävarmuutta.

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

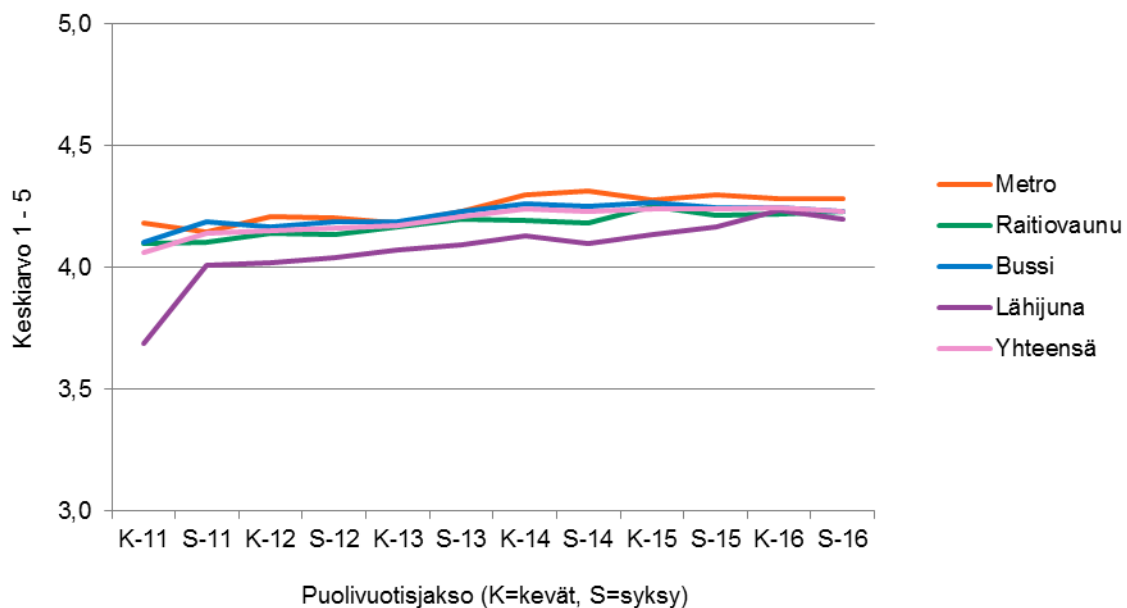
	2014		2015		2016	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,06	80	4,11	82	4,06	80
Bussi	3,98	75	3,95	74	3,85	71
Metro	4,51	95	4,55	96	4,46	94
Lähijuna	3,70	65	3,56	58	3,81	70
Lautta	4,71	97	4,71	97	4,70	97
Yhteensä	4,06	78	4,11	76	4,06	76

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.

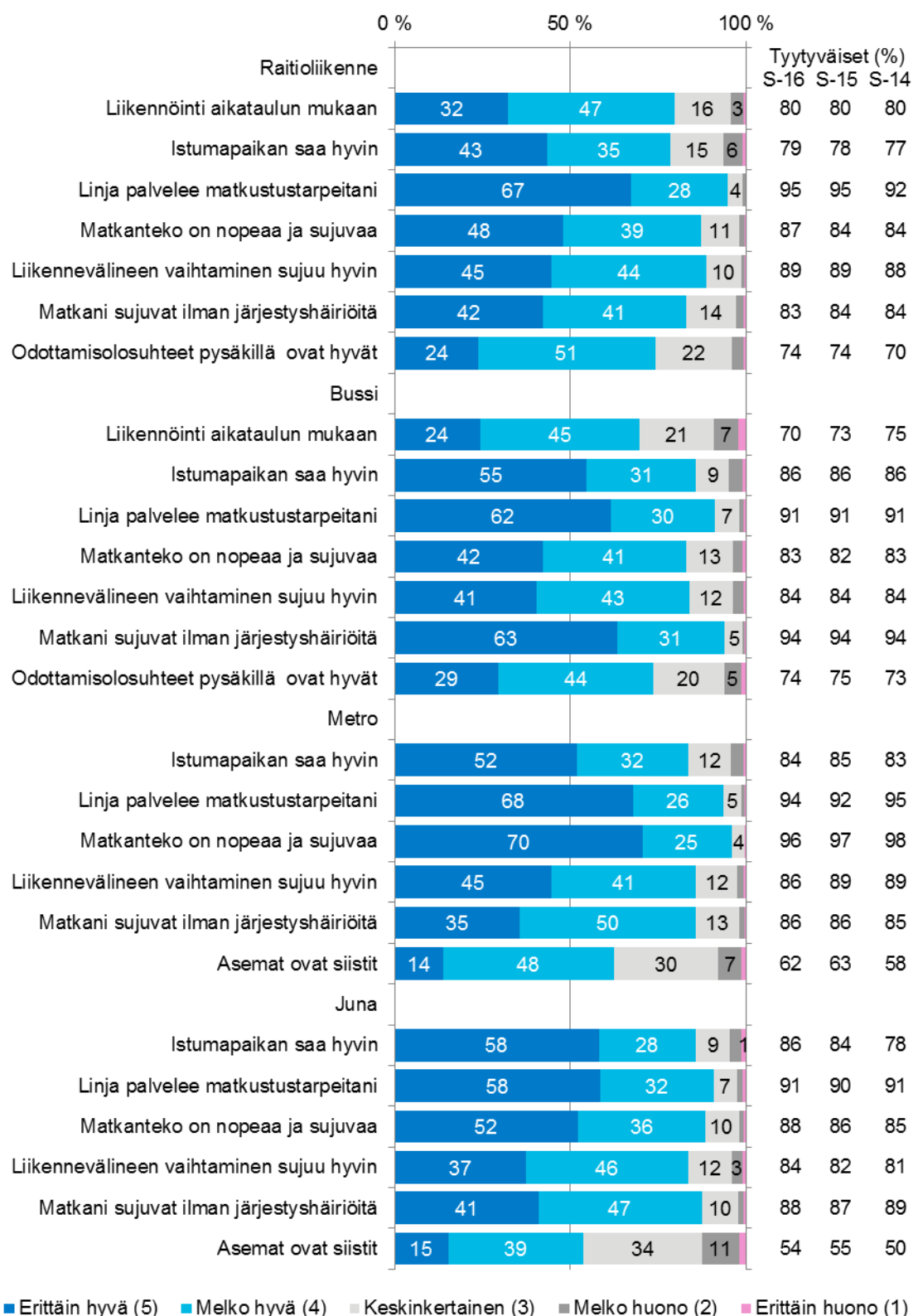
4.1.1 Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain



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

Taulukko 7. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2014	Syksy 2015	Syksy 2016
Raitiovaunu	4,18	4,22	4,23
Bussi	4,25	4,25	4,23
Metro	4,31	4,30	4,28
Lähijuna	4,10	4,17	4,20
Yhteensä	4,23	4,24	4,23



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

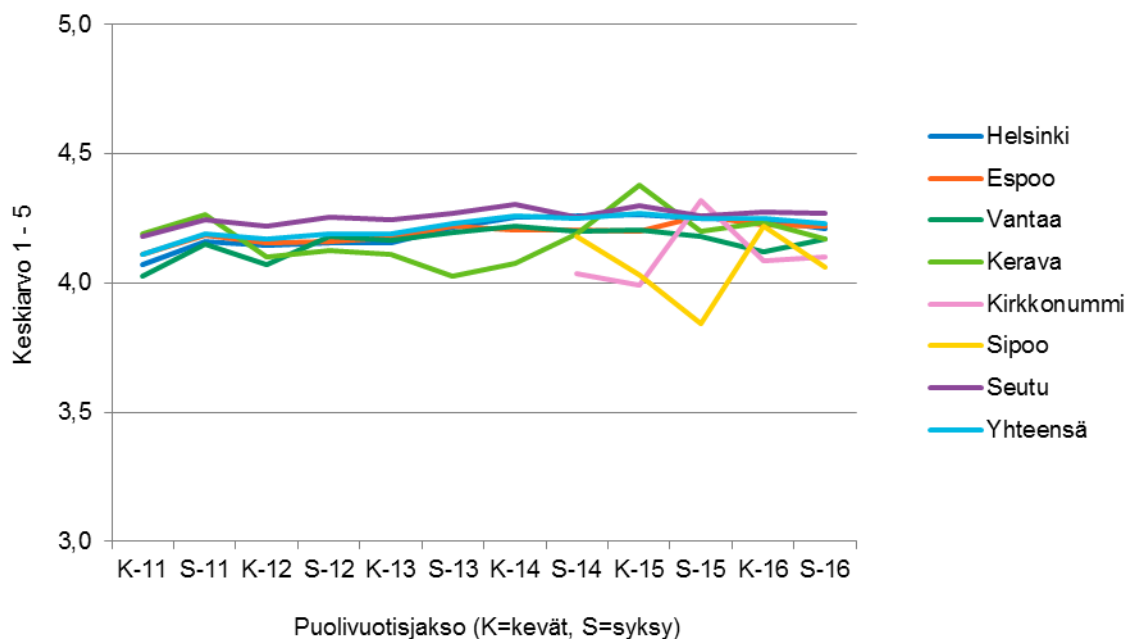
Syksystä 2015 syksyyn 2016 järjestelmän arvosanassa ei tapahtunut voimakkaita muutoksia liikennemuodoittain. Bussiliikenteessä täsmällisyys on heikentynyt hieman Kehä I:n tietöiden ja Vantaan liikennöintialueen heikon tuloksen vuoksi. Metrossa matkanteon sujuvuuteen erittäin tyytyväisten matkustajien osuus laski neljällä prosenttiyksiköllä syksystä 2015.

Vuodesta 2015 vuoteen 2016 lähijunaliikenteen järjestelmän arvosana parantui merkittävästi kevätkauden 2016 hyvien tulosten vuoksi. Vuositasolla on parantunut etenkin matkustajien tyytyväisyys istumapaikan saatavuuteen, matkanteon sujuvuuteen ja asemien siisteyteen. Tiedonkulkua ja häiriöihin varautumista on parannettu Finrailin ja HSL:n yhteisprojektissa, minkä ansiosta matkustajat ovat saaneet paremmin tietoa häiriöistä, jolloin niiden aiheuttama epämukavuus on vähentynyt. Kevään hyvää tulosta selittävät myös Kehäradan tuomat lisävuorot, etenkin tihentynyt liikenne Helsingin ja Tikkurilan välillä, uudet Flirt-junat ja K-junan parannetut aikataulut. Muissa liikennemuodoissa järjestelmän arvosanan kehitys on ollut suhteellisen vakaata vuotuisella tasolla.

Taulukko 8. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna vuositasolla.

	2014	2015	2016
Raitiovaunu	4,19	4,24	4,23
Bussi	4,26	4,26	4,24
Metro	4,30	4,29	4,28
Lähijuna	4,12	4,15	4,22
Yhteensä	4,23	4,24	4,24

4.1.2 Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain



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

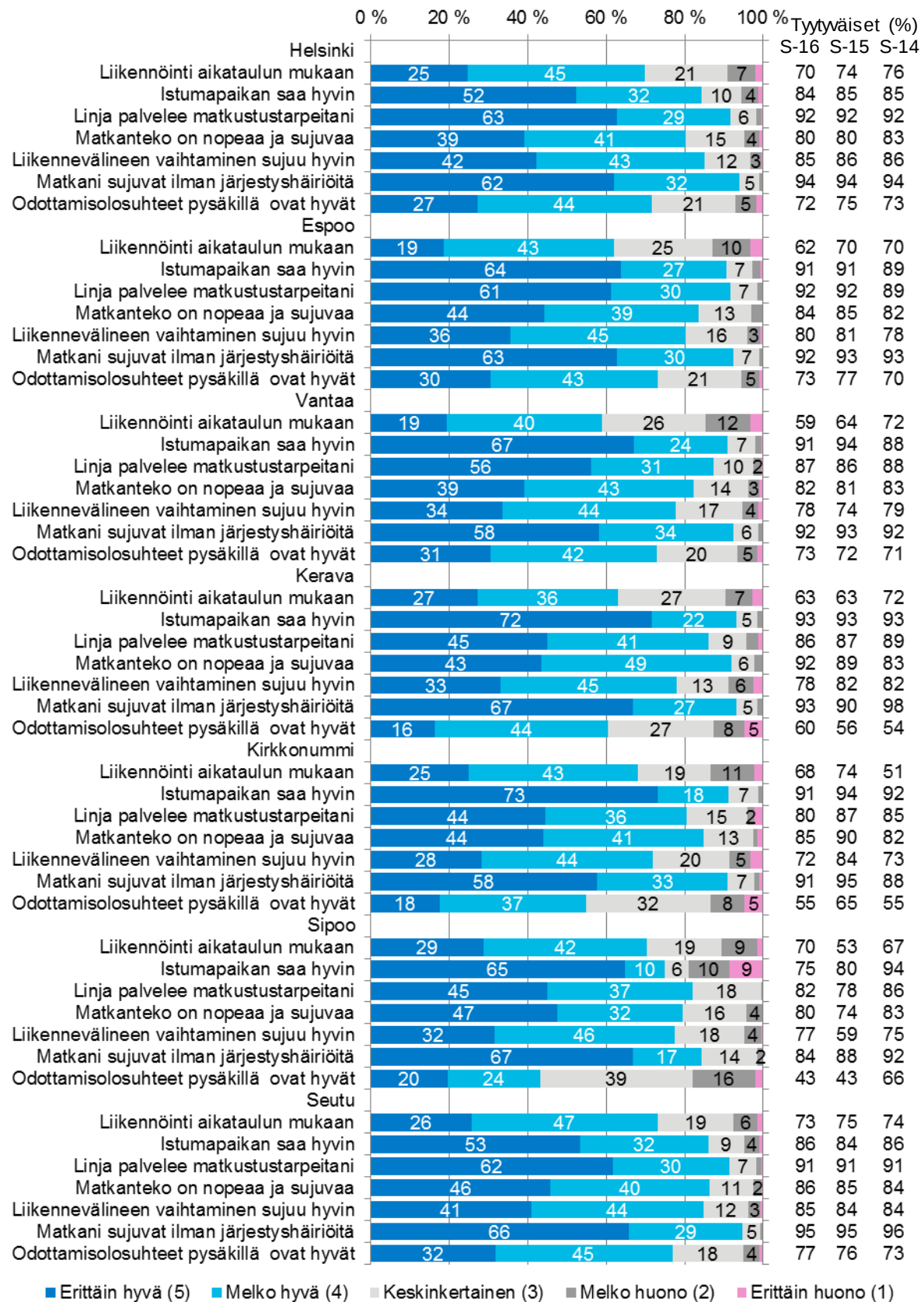
Taulukko 9. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2014	Syksy 2015	Syksy 2016
Helsinki	4,26	4,25	4,21
Espoo	4,21	4,26	4,22
Vantaa	4,20	4,18	4,17
Kerava	4,19	4,20	4,17
Kirkkonummi	4,04	4,32	4,10
Sipoo	4,04	3,84	4,06
Seutuliikenne	4,26	4,26	4,27
Yhteensä	4,25	4,25	4,23

Matkustajien tyytyväisyys bussiliikenteen täsmällisyyteen laski keskimäärin kolmella prosenttiyksiköllä syksystä 2015. Laskun taustalla on useita tekijöitä. Kehä I:n tietyt ruuhkauttavat poikittaisliikennettä ja sisääntuloväyliä Helsinkiin. Espoossa länsimetroa korvaavaa liikennettä hoidetaan tavallista vähemmällä ja vanhemmalla kalustolla, mikä näkyi matkustajatytyväisyydessä Espoon sisäisessä liikenteessä.

Vantaalla syksyllä 2015 toteutettu linjastouudistus on vaikuttanut liikennöintialueen sisäisessä bussiliikenteessä koettuun tyytyväisyyteen monella tavalla. Syksyllä 2016 matkustajien tyytyväisyys täsmällisyyteen alkoi viimein parantua. Vantaalla matkustajien tyytyväisyys täsmällisyyteen oli erityisen heikko keväällä 2016, jolloin vain 56 % matkustajista oli sitä mieltä, että bussiliikenne pysyy aikataulussa. Vantaalla ajoaikoja on täsmennetty linjastouudistuksesta saatujen kokemusten perusteella, mutta matkustajien tyytyväisyys täsmällisyyteen ei ole vielä palautunut linjastouudistusta edeltävälle tasolle. Matkustajat ovat selvästi edelleen tyytyväisiä linjastouudistuksen yhteydessä siirryttyyn uuteen bussikalustoon.

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



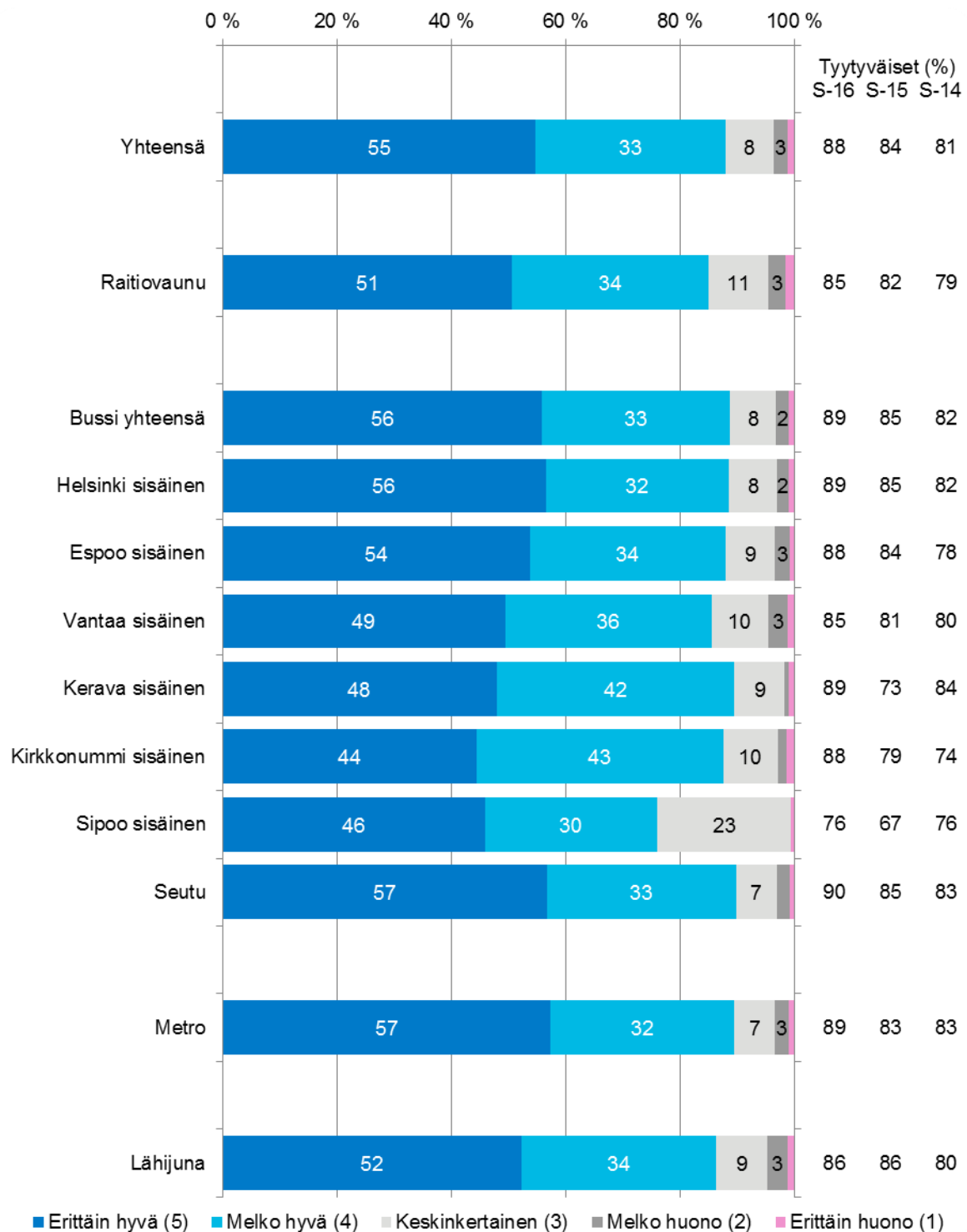
Kuva 10. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanjakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

Täsmällisyyden heikkeneminen näkyy sekä Helsingin, Espoon että Vantaan liikennöintialueen koko vuoden tuloksissa.

Taulukko 10. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuositasolla.

	2014	2015	2016
Helsinki	4,26	4,26	4,23
Espoo	4,21	4,23	4,22
Vantaa	4,21	4,19	4,15
Kerava	4,12	4,31	4,21
Kirkkonummi	4,04	4,12	4,10
Sipoo	4,18	3,96	4,15
Seutuliikenne	4,28	4,28	4,27
Yhteensä	4,26	4,26	4,24

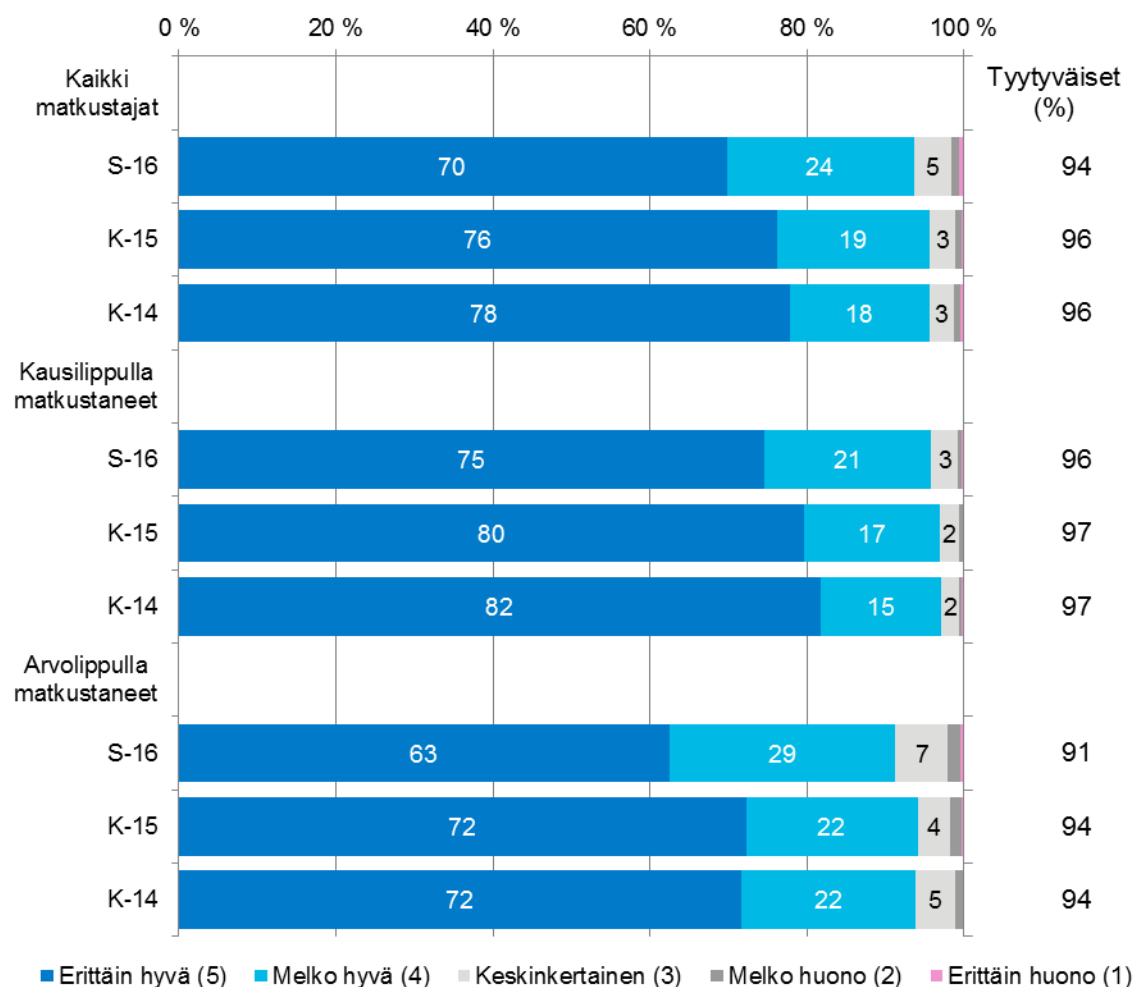
4.2 Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan syksyllä 2016



Kuva 11. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle "Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista" liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyllä 2016.

Matkustajien tyytyväisyys tarkastustoimintaan on parantunut kaikissa liikennemuodoissa ja kaikilla tarkastelualueilla.

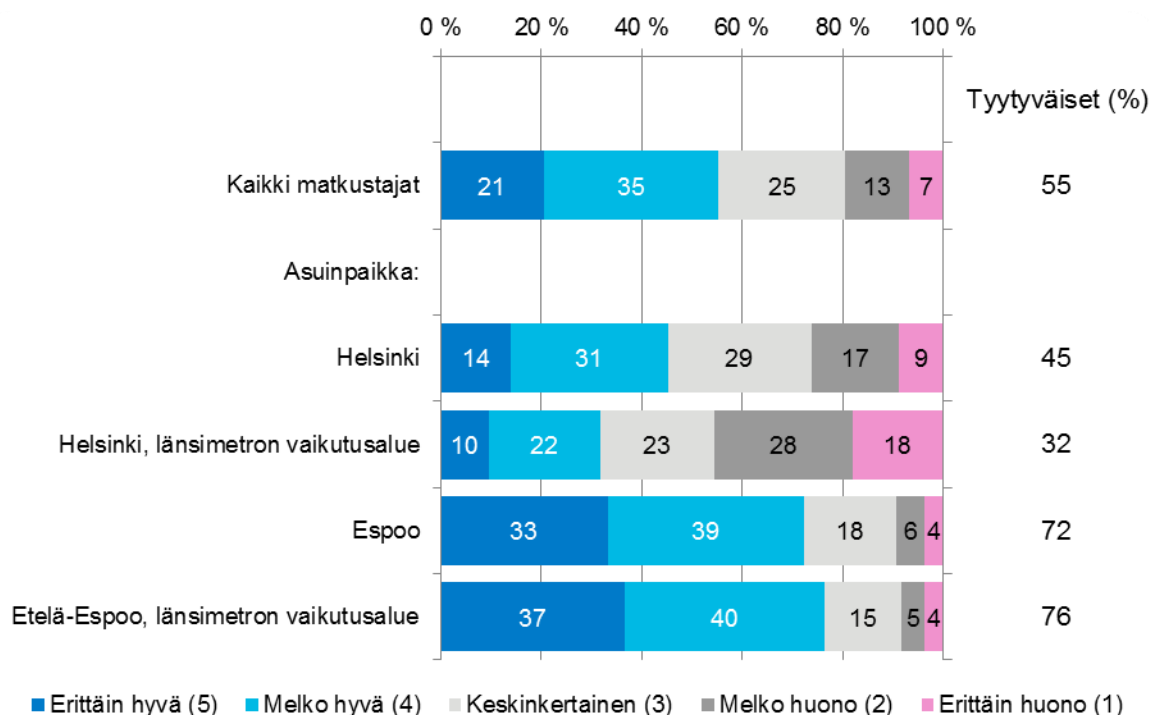
4.3 Tyytyväisyys matkakorttiin syksyllä 2016



Kuva 12. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen” matkakortin lipputyypeittäin syksyllä 2016.

Uusien matkakortinlukijoiden asennukset liikennevälineisiin aloitettiin keväällä 2016. Matkustajat ovat tyypillisesti hyvin tyytyväisiä HSL-matkakorttiin, mutta syksyllä 2016 tyytyväisyys laski edellisestä mittauskerrasta, kevästä 2015, kahdella prosenttiyksiköllä 94 prosenttiin. Arvolipulla matkustaneiden tyytyväisyys laski keskimäärin kolmella prosenttiyksiköllä ja kausilipulla matkustavien yhdellä prosenttiyksiköllä. Molemmissa lipputyypeissä erittäin tyytyväisten matkustajien osuus laski huomattavasti. Matkustajat antoivat avoimessa palautteessa jonkin verran kielteistä palautetta uusien kortinlukijoiden käytettävyydestä.

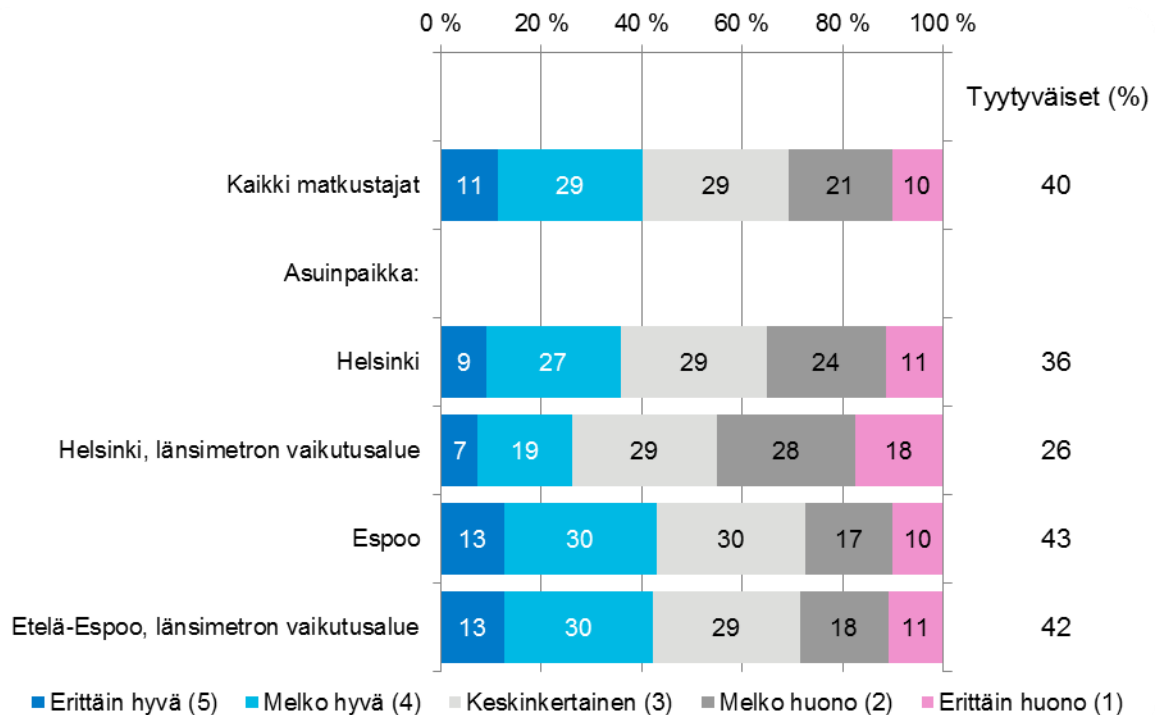
4.4.1 Tyytyväisyys länsimetron viivästymisestä aiheutuneisiin liikennejärjestelyihin



Kuva 14. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle "HSL on hoitanut länsimetron viivästymisestä aiheutuneet korvaavat liikennejärjestelyt hyvin" asuinkunnittain ja länsimetron vaikutusalueella syksyllä 2016.

Etenkin espoolaiset vastaajat olivat tyytyväisiä HSL:n järjestämään poikkeusliikenteeseen. Länsimetron vaikutusalueella espoolaisista lähes kahdeksan kymmenestä oli tyytyväinen korvaavaan liikenteeseen. Helsingissä sen sijaan länsimetron vaikutusalueella etenkin Lauttasaaren asukkaat olivat tyytymättömiä bussilinjaston uudistumiseen. Linja 20 palautettiin Lauttasaaren liikenteeseen syksyn 2016 aikana.

4.4.2 Tyytyväisyys länsimetron viivästymiseen liittyvään tiedottamiseen



Kuva 15. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”HSL on hoitanut länsimetron viivästymiseen liittyvän tiedottamisen hyvin” asuinkunnittain ja länsimetron vaikutusalueella syksyllä 2016.

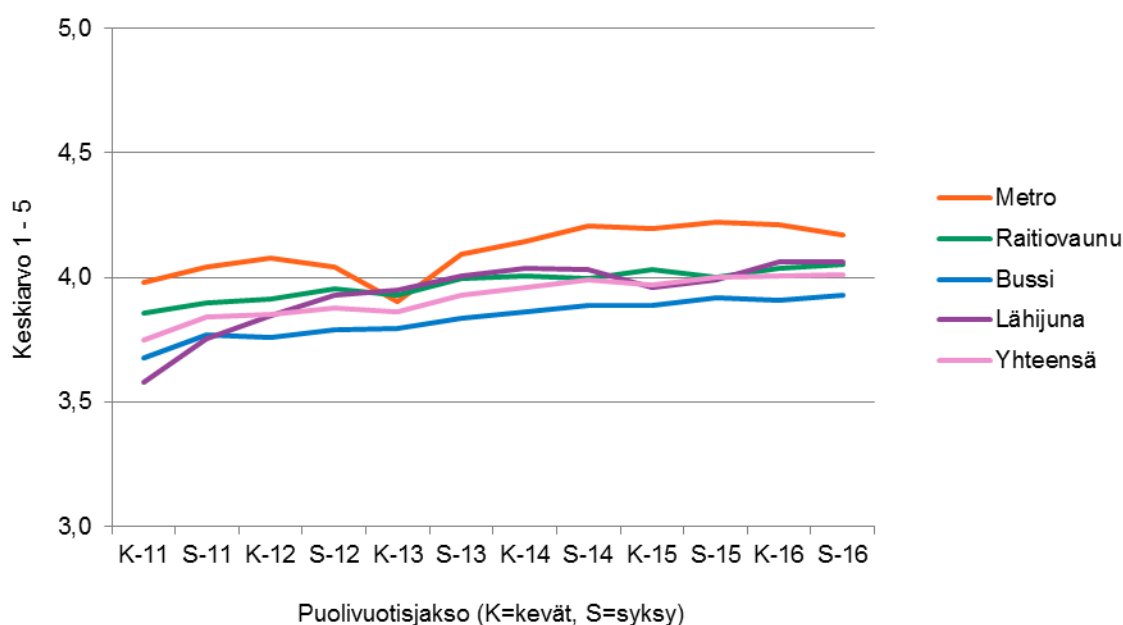
Tieto länsimetron viivästymisestä tuli 10. kesäkuuta, jolloin HSL julkaisi asiasta yhteistiedotteen Länsimetro Oy:n kanssa. Länsimetron viivästymisen vaikutuksista bussiliikenteeseen tiedotettiin tarkemmin HSL:n ja Länsimetron yhteistiedotteella 30. kesäkuuta.

Alueellista tiedotusta tehtiin monin tavoin matkustajien tavoittamiseksi ja neuvomiseksi ennen syysliikenteen alkua. Etelä-Espoossa pysäkeille kiinnitettiin tiedotteita bussilinjaston säilymisestä entisellään. Lauttasaaressa tiedotettiin uudesta bussilinjastosta ja Pohjois-Espoossa linjanumerouudistuksesta, jotka astuivat voimaan 15.8. Vantaan Sanomien, Länsiväylän ja Helsingin Uutisten välissä 6.8. ilmestyneessä Meidän metro -liitteessä kerrottiin länsimetroprojektin tilanteesta ja bussilinjastosta 15.8. alkaen. Tietoa on jaettu myös HSL:n verkkosivuilla sekä reittioppaan avulla.

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.

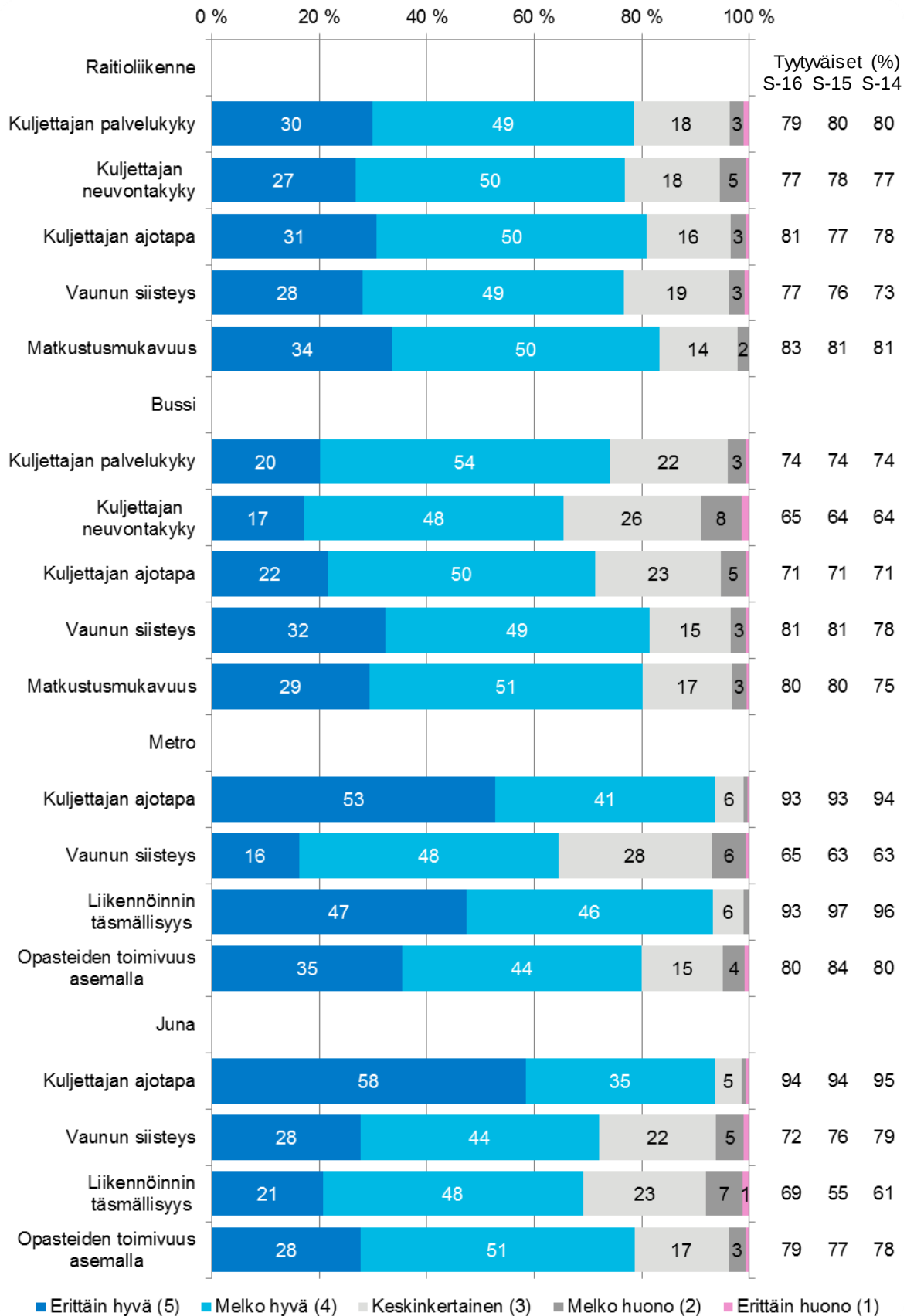
5.1 Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain



Kuva 16. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 11. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2014	Syksy 2015	Syksy 2016
Raitiovaunu	4,00	4,00	4,05
Bussi	3,89	3,92	3,93
Metro	4,21	4,22	4,17
Lähijuna	4,03	3,99	4,06
Yhteensä	3,99	4,00	4,01



Kuva 17. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain tarkasteltuna syksyn tutkimusjaksoilla.

Raitiovaunuliikenteessä matkustusmukavuudesta arvosanan viisi antaneiden, eli erittäin tyytyväisten matkustajien osuus, kasvoi noin kahdeksalla prosenttiyksiköllä syksystä 2015. HKL on ottanut 18 uutta Artic-raitiovaunua käyttöön vuoden 2016 aikana. Kaikkiaan uusia raitiovaunuja tulee 40 kappaletta vuoden 2018 loppuun mennessä, ja niiden käyttöönoton yhteydessä poistetaan vanhaa raitiovaunukalustoa. Metro- ja lähijunaliikenteen täsmällisyyden kehityksestä on kerrottu tarkemmin raportin luvussa 3.

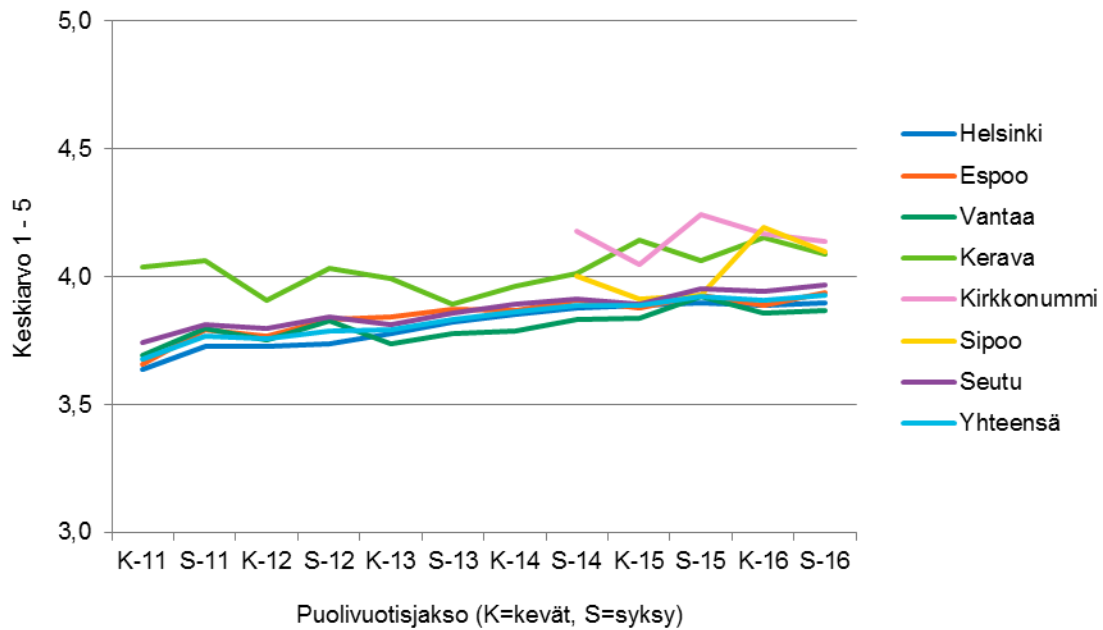
Metron osalta syksyn 2016 tulokset vaikuttavat koko vuoden 2016 tuloksiin heikentävästi. Lähijunaliikenteessä taas kehäradan liikennöinnin aloitukseen liittyneet ongelmat on liikennöitsijäarvosanan perusteella ylitetty.

Taulukko 12. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain tarkasteltuna vuositasolla.

	2014	2015	2016
Raitiovaunu	4,00	4,00	4,04
Bussi	3,87	3,92	3,92
Metro	4,17	4,22	4,19
Lähijuna	4,03	3,99	4,06
Yhteensä	3,97	4,00	4,01

5.2 Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä alueittain

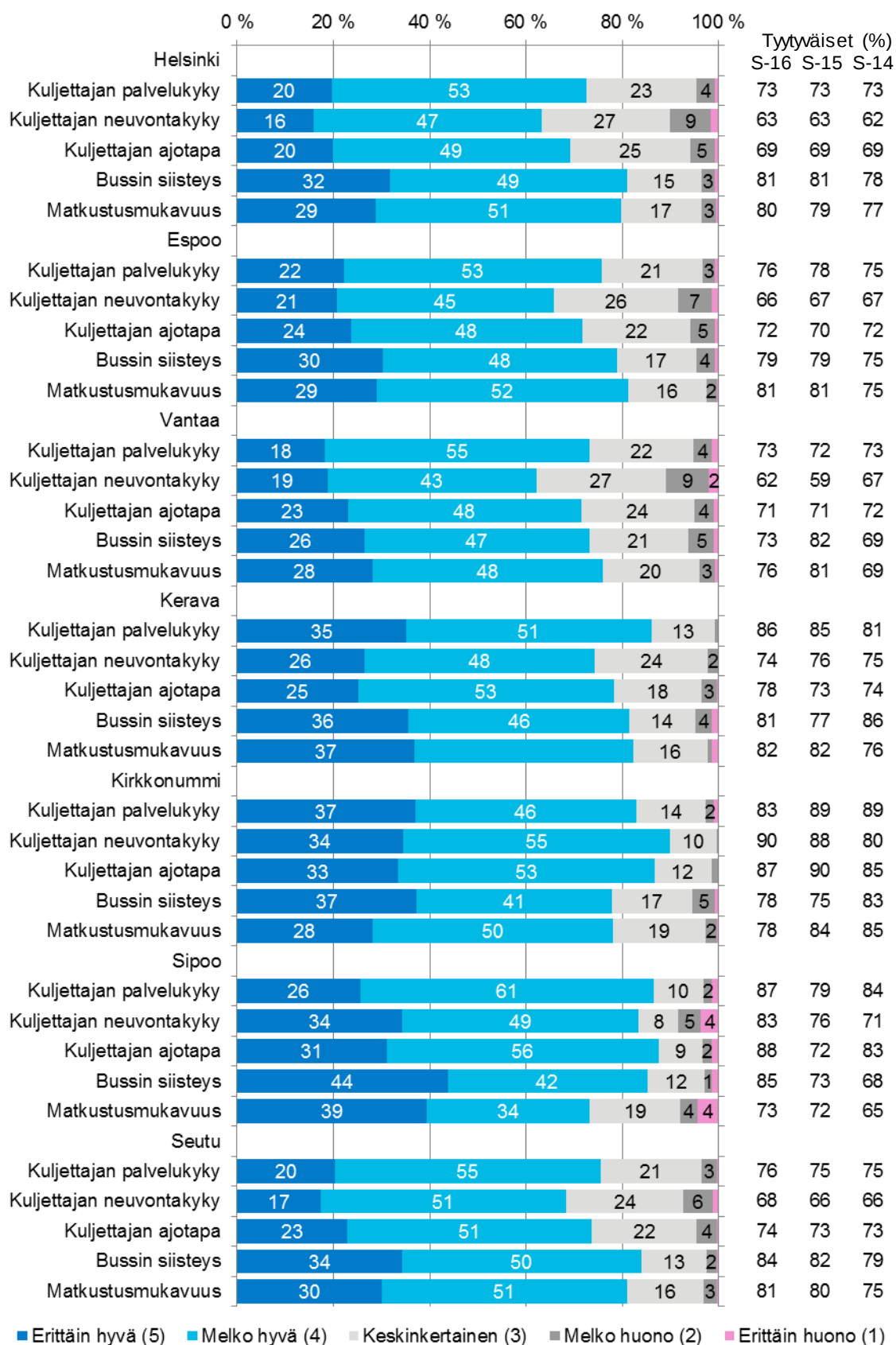
Liikennöitsijäarvosana on tyypillisesti korkeampi maakuntamaisilla liikennöntialueilla, Keravalla, Kirkkonummella ja Sipoossa, kuin kaupunkimaisessa ympäristössä. Kaupunkiympäristössä muun liikenteen rytmillä on voimakkaampi vaikutus joukkoliikenteeseen.



Kuva 18. Liikennöitsijäarvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöntialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 13. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2014	Syksy 2015	Syksy 2016
Helsinki	3,88	3,90	3,90
Espoo	3,91	3,93	3,94
Vantaa	3,83	3,92	3,87
Kerava	4,01	4,06	4,09
Kirkkonummi	4,18	4,24	4,14
Sipoo	4,02	3,93	4,10
Seutuliikenne	3,91	3,95	3,97
Yhteensä	3,89	3,92	3,93



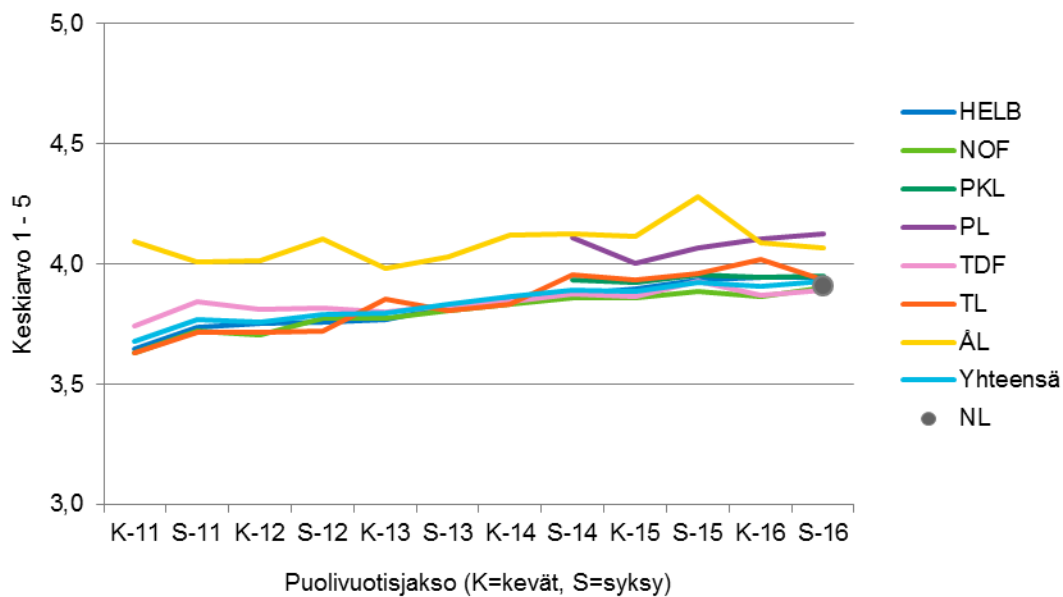
Kuva 19. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

Vantaalla myös liikennöitsijät ovat ottaneet haltuunsa linjastouudistuksessa muuttuneiden linjojen reitit, mikä näkyy matkustajien tyytyväisyydessä kuljettajan kykyyn antaa neuvoja.

Taulukko 14. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä vuositasolla.

	2014	2015	2016
Helsinki	3,86	3,90	3,89
Espoo	3,89	3,89	3,91
Vantaa	3,81	3,88	3,86
Kerava	3,99	4,11	4,13
Kirkkonummi	4,18	4,13	4,16
Sipoo	4,00	3,92	4,15
Seutuliikenne	3,90	3,92	3,96
Yhteensä	3,87	3,90	3,92

5.3 Liikennöitsijäarvosana bussiliikennöitsijöittäin



Kuva 20. Liikennöitsijäarvosanojen (1–5) kehitys bussiliikennöitsijöittäin. Kuvan asteikko on katkaistu. Lyhenteet: 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 = Tammela Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

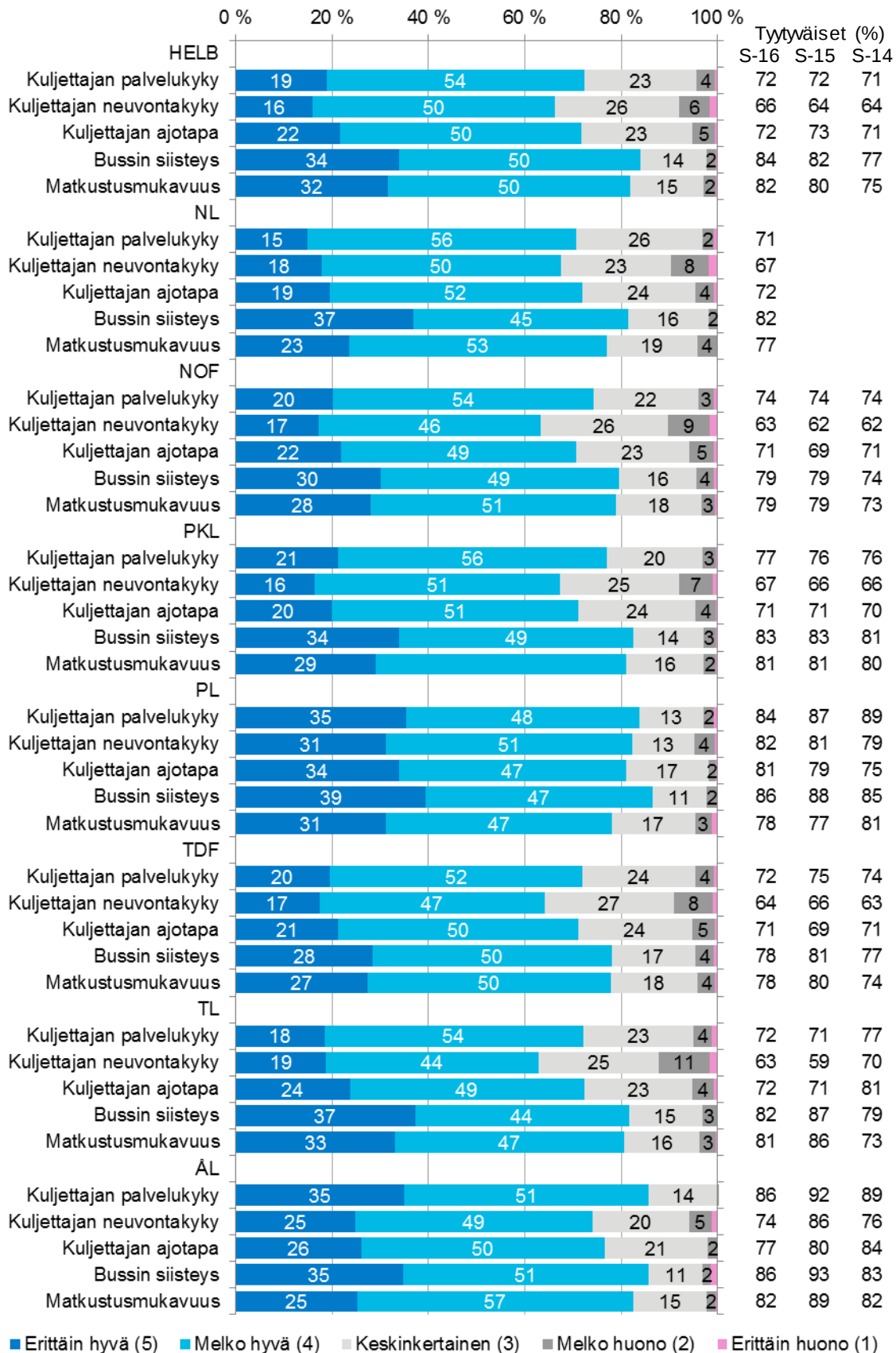
Taulukko 15. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2014	Syksy 2015	Syksy 2016
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,88	3,93	3,94
Nurmijärven Linja Oy	-	-	3,91
Nobina Finland Oy	3,86	3,89	3,90
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,93	3,95	3,95
Pohjolan Liikenne Oy Ab	4,11	4,07	4,12
TransdevFinland Oy*	3,87	3,93	3,89
Tammelundin Liikenne Oy	3,96	3,96	3,93
Åbergin Linja Oy	4,13	4,28	4,07
Yhteensä**	3,89	3,92	3,93

* Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015

**Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo.

Korkeimman liikennöitsijäarvosanan sai syksyllä 2016 Pohjolan Liikenne Oy Ab ja matalimman Transdev Finland Oy.



Kuva 21. Liikennöitsijää mittaavien laatu-tekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikennöitsijöittäin. Lyhenteet: 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 = Tammelin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

Taulukko 16. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin vuositasona.

	2014	2015	2016
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,87	3,91	3,94
Nurmijärven Linja Oy	-	-	3,91
Nobina Finland Oy	3,84	3,87	3,88
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,93	3,93	3,95
Pohjolan Liikenne Oy Ab	4,11	4,03	4,11
TransdevFinland Oy*	3,86	3,89	3,88
Tammelundin Liikenne Oy	3,89	3,95	3,97
Åbergin Linja Oy	4,12	4,15	4,08
Yhteensä**	3,87	3,90	3,92

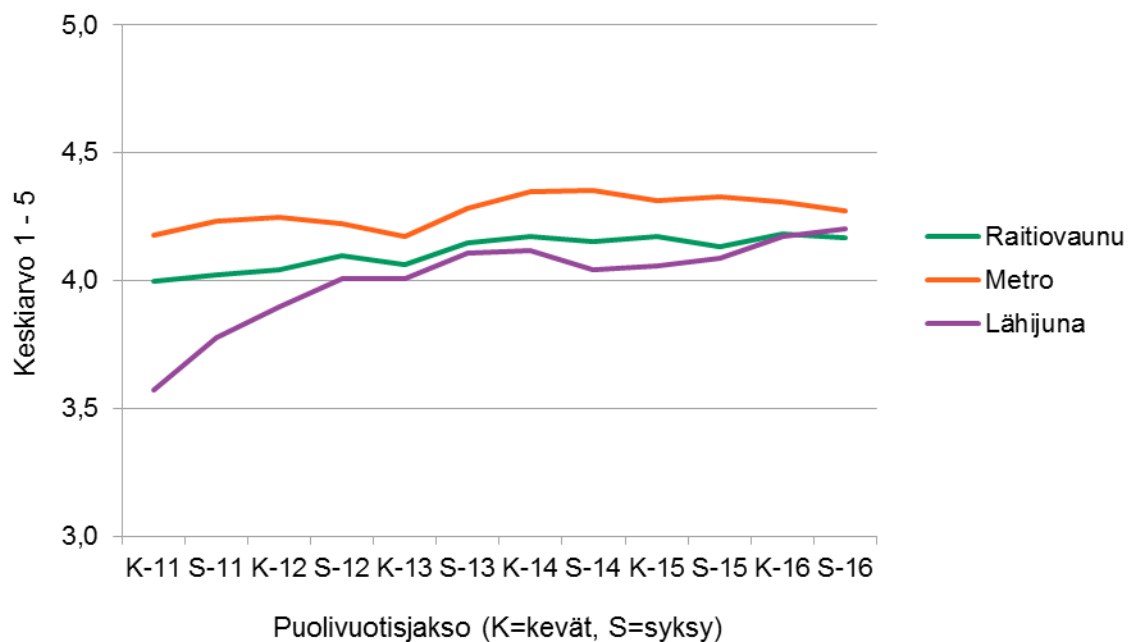
* Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015

**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

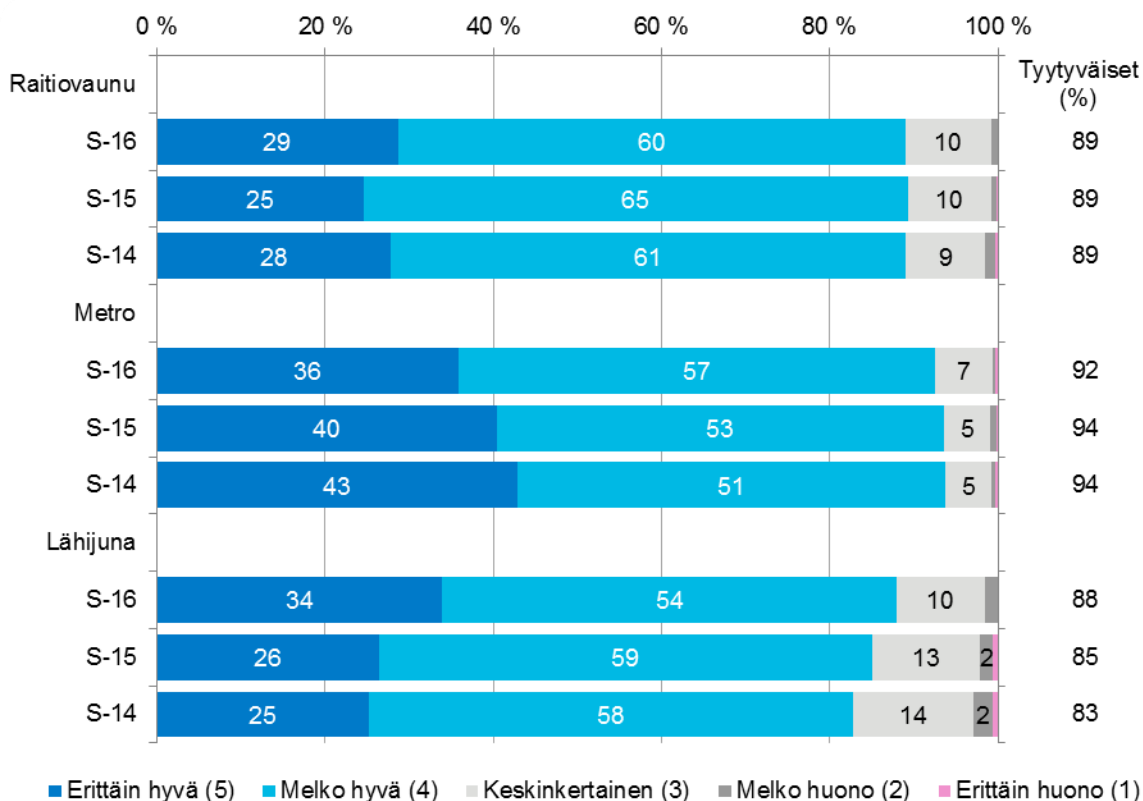


Kuva 22. Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen kokonaisarvosanojen kehitys.

Taulukko 17. Kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2014	Syksy 2015	Syksy 2016
HKL-Raitiovaunuliikenne	4,15	4,13	4,17
HKL-Metroliikenne	4,35	4,33	4,27
VR-lähijunaliikenne	4,04	4,09	4,20

Matkustajien tyytyväisyys lähijunaliikenteeseen on parantunut selvästi. Kokonaisarvosanalla mitattuna junaliikenne arvioitiin raitiovaunuliikennettä paremmaksi syksyllä 2016.



Kuva 23. Kokonaisarvosanan arvosanajakauma raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä.

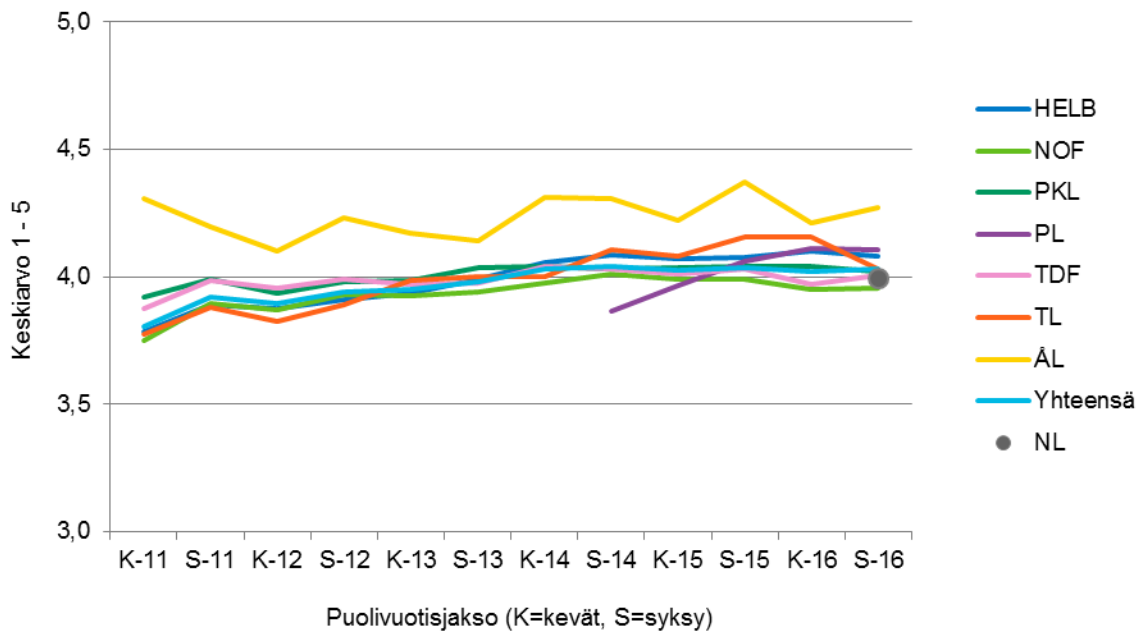
Samoin kuin yleisarvosanan kohdalla, lähijunaliikenteessä erittäin tyytyväisten matkustajien (arvosanan viisi antaneet) osuus on kasvanut. Metrossa kehitys on päinvastaista, mutta tyytyväisten matkustajien osuus on kaikesta huolimatta pysynyt erinomaisena.

Taulukko 18. Kokonaisarvosanat ja tyytyväisten matkustajien osuudet vuositasolla.

	2014		2015		2016	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,16	89	4,15	92	4,18	89
Metro	4,35	93	4,32	92	4,29	92
Lähijuna	4,08	86	4,07	86	4,19	87
Lautta	4,46	91	4,39	90	4,40	92
Yhteensä	4,21	90	4,18	89	4,22	90

6.2 Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat

Syksyllä 2016 parhaan kokonaisarvosanan sai Åbergin Linja Oy ja heikoimman Nobina Finland Oy.



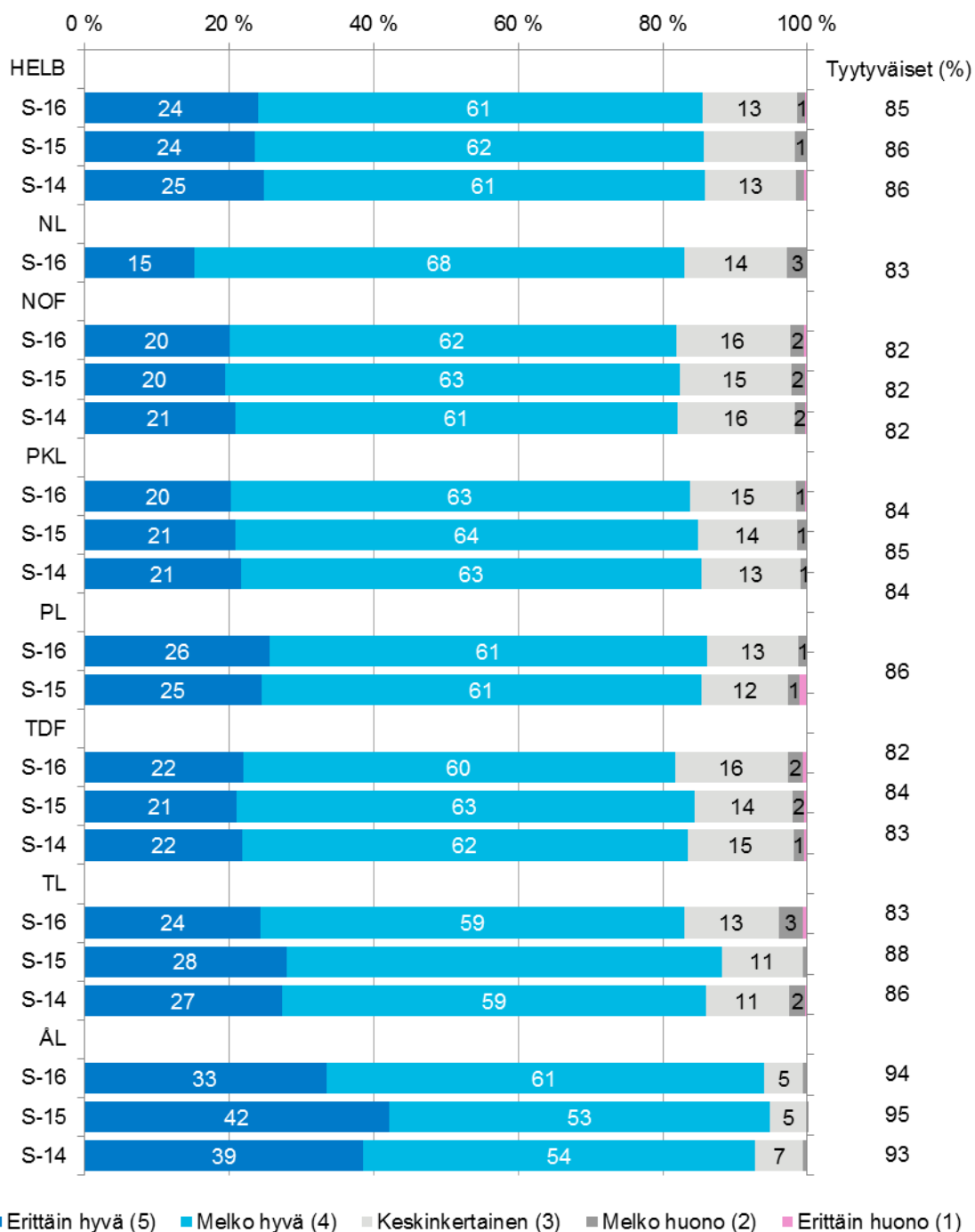
Kuva 24. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys. Kuvan asteikko on katkaistu. Lyhenteet: HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy, TL = Tammelin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

Taulukko 19. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2014	Syksy 2015	Syksy 2016
Helsingin Bussiliikenne Oy	4,09	4,07	4,08
Nurmijärven Linja Oy	-	-	3,99
Nobina Finland Oy	4,01	3,99	3,95
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	4,03	4,04	4,02
Pohjolan Liikenne Oy Ab	3,86	4,06	4,10
Transdev Finland Oy*	4,03	4,03	4,00
Tammelin Liikenne Oy	4,10	4,16	4,03
Åbergin Linja Oy	4,31	4,37	4,27
Yhteensä**	4,04	4,03	4,03

* Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015

**Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo.



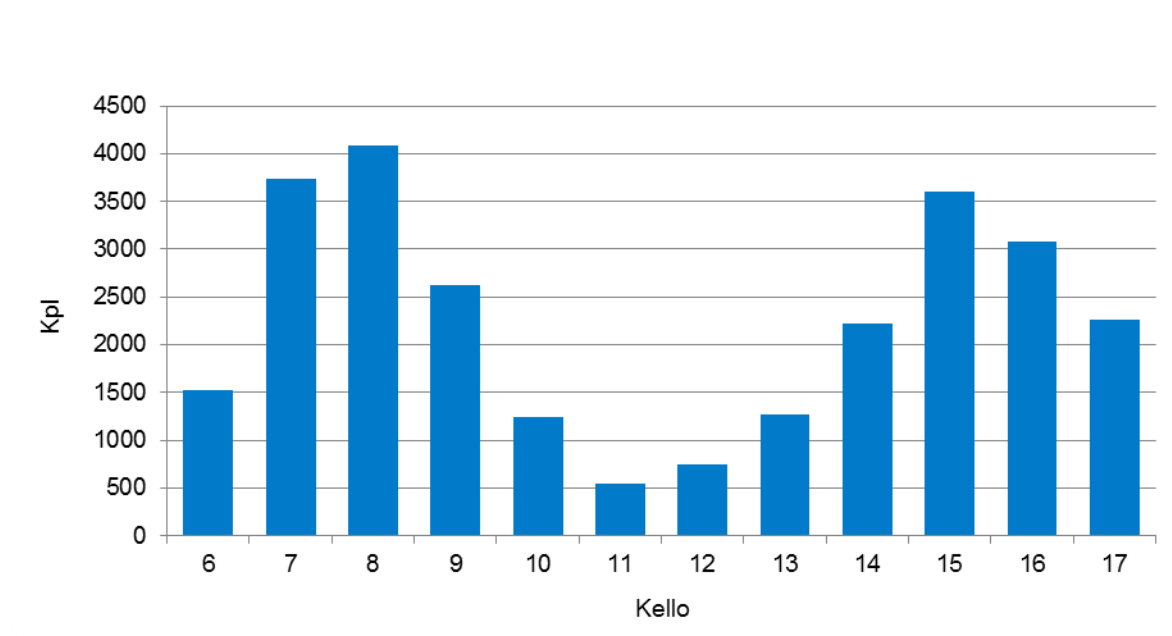
Kuva 25. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla. Lyhenteet: HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

7 Vastaajien taustatiedot syksy 2016

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	26926	1736	22109	1026	2055
Sukupuoli					
Nainen	69 %	68 %	71 %	70 %	66 %
Mies	31 %	32 %	29 %	30 %	34 %
Ikäryhmä					
15 - 19-vuotiaat	8 %	5 %	9 %	6 %	9 %
20 - 29-vuotiaat	23 %	23 %	25 %	18 %	25 %
30 - 44-vuotiaat	30 %	31 %	29 %	32 %	30 %
45 - 59-vuotiaat	25 %	25 %	23 %	32 %	25 %
60+ -vuotiaat	14 %	16 %	14 %	13 %	11 %
Asuinpaikka					
Helsinki	64 %	86 %	58 %	83 %	31 %
Espoo	16 %	5 %	23 %	7 %	16 %
Vantaa	12 %	3 %	14 %	7 %	26 %
Kauniainen	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Kerava	2 %	1 %	1 %	0 %	8 %
Kirkkonummi	2 %	0 %	1 %	0 %	5 %
Sipoo	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Muu Uusimaa	2 %	2 %	1 %	1 %	6 %
Uudenmaan ulkopuolella	2 %	3 %	1 %	1 %	7 %
Kuinka usein matkustaa					
Väh. neljänä päivänä viikossa	59 %	51 %	57 %	76 %	57 %
2-3 päivänä viikossa	20 %	24 %	21 %	14 %	18 %
Yhtenä päivänä viikossa	7 %	8 %	8 %	5 %	5 %
Harvemmin	14 %	17 %	14 %	6 %	20 %
Mahdollisuus auton käyttöön					
Kyllä	30 %	31 %	28 %	33 %	34 %
Ei	70 %	69 %	72 %	67 %	66 %



Kuva 26. Haastatteluiden jakauma syksyllä 2016 kellonajan mukaan.

Liite 1: Kyselylomakkeet syksyllä 2016

T-15052 B

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2016

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Bussit ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.

Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
14. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. HSL on hoitanut länsimetron viivästymisestä aiheutuneet korvaavat liikennejärjestelyt hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. HSL on hoitanut länsimetron viivästymiseen liittyvän tiedottamisen hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1

Jatkuu kääntöpuolelle... →

T-15052 **B**

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	Syntymävuosi: 	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
Postinumeronne: 		Mistä / miten etsitte useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista 1 ☐ Aikataulukirjasta 2 ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 4 ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 5 ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 6 ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 7 ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa 8 ☐ Muualta 9 ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2-3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa		
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka		
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei		
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Tekstiviestilippua 5 ☐ Mobiililippua 6 ☐ Muuta		Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipoossa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämä kentän!

Linjan nro Vaunun nro: pv kk klo	Alue: Esp ☐ Van ☐ Ker ☐ Kir ☐ Hel ☐ Seu ☐ Sip ☐	Vaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Jokeri 1 ☐ Länsi 2 ☐ Itä	Suunta: 1 ☐ 2 ☐ Haastattelija: Koodi: Kieli: 1	Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta
--	---	---	--	---

T-15052 **R**

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2016

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Vaunut liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Vaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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 ☐
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. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
14. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. HSL on hoitanut länsimetron viivästymisestä aiheutuneet korvaavat liikennejärjestelyt hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. HSL on hoitanut länsimetron viivästymiseen liittyvän tiedottamisen hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1 ☐	Melko huono 2 ☐	Keskin-kertainen 3 ☐	Melko hyvä 4 ☐	Erittäin hyvä 5 ☐	En osaa sanoa 0 ☐

T-15052 **R**

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies		Syntymävuosi: 	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
Postinumeronne: 			
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2-3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa			
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka		Mistä / miten etsitte useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista 1 ☐ Aikataulukirjasta 2 ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 4 ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 5 ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 6 ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 7 ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa 8 ☐ Muualta 9 ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei			
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Tekstiviestilippua 5 ☐ Mobiililippua 6 ☐ Muuta		Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipoossa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella	

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämä kentän!

Linjan nro: Vaunun nro: pv kk klo	Vaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐	Suunta: 1 ☐ 2 ☐ Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Haastattelija: Kieli: 1 ☐ Koodi:
---	--	--

T-15052 **M**

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2016

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. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Metrovaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä metrolla matkustettaessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 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
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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
5. Metro palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Metro pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Metromatkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Metroasemat ovat siistit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Opasteet toimivat hyvin metroasemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
12. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. HSL on hoitanut länsimetron viivästymisestä aiheutuneet korvaavat liikennejärjestelyt hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. HSL on hoitanut länsimetron viivästymiseen liittyvän tiedottamisen hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

T-15052 **M**

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies		Syntymävuosi: 	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
Postinumeronne: 		Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2-3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa	
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka		Mistä / miten etsitte useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista 1 ☐ Aikataulukirjasta 2 ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtotietokortista 3 ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 4 ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 5 ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 6 ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 7 ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa 8 ☐ Muualta 9 ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei		Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 6 ☐ Kirkkonummella 2 ☐ Espoossa 7 ☐ Sipoossa 3 ☐ Vantaalla 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 4 ☐ Kauniaisissa 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella 5 ☐ Keravalla	
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Tekstiviestilippua 5 ☐ Mobiililippua 6 ☐ Muuta			
Miltä asemalta nousitte metroon: : _____			
Muita kommentteja: _____ _____			

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämä kentän!

Vaunutyyppi: 1 ☐ M 100 2 ☐ M 200 3 ☐ M 300 pv kk klo	Metron täyttöaste: Suunta: 1 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Vaunun nro:	Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Haastattelija: Kieli: 1 Koodi:
--	---	---



T-15052 J

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2016

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. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Junahenkilökunta osaa tarvittaessa antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Junavaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä junalla matkustettaessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. 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 ☐
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. Lähijuna palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Lähijuna pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Junamatkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Juna-asemat ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Opasteet toimivat hyvin juna-asemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
14. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. HSL on hoitanut länsimetron viivästymisestä aiheutuneet korvaavat liikennejärjestelyt hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. HSL on hoitanut länsimetron viivästymiseen liittyvän tiedottamisen hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1 ☐	Melko huono 2 ☐	Keskin-kertainen 3 ☐	Melko hyvä 4 ☐	Erittäin hyvä 5 ☐	En osaa sanoa 0 ☐



T-15052 J

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies		Syntymävuosi: 	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
Postinumeronne: 			
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2-3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa			
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka		Mistä / miten etsitte useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista 1 ☐ Aikataulukirjasta 2 ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 4 ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 5 ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 6 ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 7 ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa 8 ☐ Muualta 9 ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei			
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Tekstiviestilippua 5 ☐ Mobiililippua 6 ☐ Muuta		Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipoossa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella	
Miltä asemalta nousitte junaan: _____			
Muita kommentteja: _____			

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämä kentän!

Junatunnus: 1 ☐ A 6 ☐ K 11 ☐ U 2 ☐ D 7 ☐ N 12 ☐ X 3 ☐ E 8 ☐ P 13 ☐ Y 4 ☐ H 9 ☐ R 14 ☐ Z 5 ☐ I 10 ☐ S	Junatyyppi: 3 ☐ Flirt juna 4 ☐ SM4 juna 5 ☐ Muu juna 6 ☐ Sm2/Sm1	pv kk Kieli: 1
Junavaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐		klo
Vaunun nro:		Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta
		Suunta: 1 ☐ 2 ☐
		Haastattelija: Koodi:

HSL:n julkaisu 5/2017

ISSN 1798-6184

ISBN 978-952-253-304-3 (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

www.hsl.fi