

12
.....
2017

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus

Kevät 2017



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus

Kevät 2017

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

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

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

Helsinki 2017

Esipuhe

Julkaisu sisältää keväällä 9.1. – 19.5.2017 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyys-tutkimuksen tulokset. 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 liikennejärjestelmä ja tutkimukset -osaston liikennetutkimusryhmä ja raportin sisällöstä liikennetutkija Hanna Kitti. Työtä ohjasi ohjausryhmä, johon kuuluivat liikennetutkimukset -ryhmästä Marko Vihervuori, Hanna Kitti, Eveliina Kuvaja (1.9.2017 saakka), Erika Rintamäenpää (9.8.2017 alkaen) ja Antti Vuorela. Ohjausryhmään kuuluivat myös joukkoliikennesuunnitteluosaston linjasto- ja aikataulusuunnitteluryhmästä 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 -nettietokantaa (<https://hsl.louhin.com/asty/>).

Helsingissä 2.10.2017

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

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijä: Hanna Kitti			Päivämäärä 11.10.2017
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät 2017			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
Kevään 2017 asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan matkustajista 88 prosenttia oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1–5. Yleisarvosanan keskiarvo oli 4,09. Matkustajien tyytyväisyys HSL-liikenteeseen pysyi erittäin hyvällä tasolla. Myös keväällä 2016 tyytyväisten matkustajien osuus oli 88 prosenttia. Yleisarvosanan perusteella tyytyväisimmät matkustajat ovat metro- ja raitiovaunuliikenteessä, joissa molemmissa tyytyväisiä oli 91 prosenttia matkustajista. Metroliikenteen arvosanan keskiarvo (4,18) oli kuitenkin hieman parempi kuin raitiovaunuliikenteen (4,16). Bussiliikenteessä matkustajien tyytyväisyys pysyi kevään 2016 tasolla (87 %) kun taas junaliikenteessä tyytyväisyys laski kahdella prosenttiyksiköllä 86 prosenttiin. Lähijunaliikenteessä kuitenkin jopa 93 prosenttia matkustajista oli keväällä sitä mieltä, että lähijuna palvelee heidän matkustustarpeita erittäin tai melko hyvin. Tulos on junaliikenteessä ennätyskallista korkea. Vantaan bussiliikenteessä matkustajista 82 prosenttia antoi HSL-liikenteelle hyvän tai erittäin hyvän yleisarvosanan bussiliikenteen keskiarvon ollessa 87 prosenttia. Vantaan bussiliikenteessä matkustajien tyytyväisyys on kohentunut syksyllä 2015 tehdystä linjastouudistuksesta mutta ei vielä palautunut sitä edeltäneelle tasolle. Tyytyväisyys vaihtamisen sujuvuuteen on kuitenkin kohentunut linjastouudistuksen jälkeen yhtäjaksoisesti saavuttaen keväällä 79 prosentin tason. Vantaalla aikatauluja on tarkennettu paremmin paikkaansa pitäväksi, mikä parantaa suunnitellun vaihdon toteutumista. Kaluston korvautuminen uudella näkyy matkustajien tyytyväisyydessä monella tapaa. Tyytyväisyys liikennevälineiden siisteyteen on parantunut etenkin lähijuna- ja raitiovaunuliikenteessä. Lähijunaliikenteessä matkustusvälyys on parantunut uusien Flirt-junien myötä selkeästi. Myös raitiovaunuliikenteessä istumapaikan saatavuus ja matkustusmukavuus ovat parantuneet uusien Artic-vaunujen yleistyessä. Metrossa taas matkustusvälyys on hieman laskenut syksyllä 2016 käyttöönotettujen lyhyempien metrojunien myötä. Metron matkustajamäärät myös kasvoivat kevään 2016 tammi-toukokuun vertailujaksolta 449 000 nousijalla eli 1,66 prosentilla. 94 prosenttia metromatkustajista oli kuitenkin sitä mieltä, että metro palvelee heidän matkustustarpeitaan. Täsmällisyyteen tyytyväisten matkustajien osuus laski koko HSL-joukkoliikenteessä noin kolmella prosenttiyksiköllä, 2016 kevään 77 prosentista 2017 kevään 74 prosenttiin. Matkustajista noin 73 prosenttia oli tyytyväisiä opasteiden toimivuuteen pysäkeillä ja asemilla. Keväällä 2017 lippu- ja informaatiojärjestelmän (LIJ) pysäkkikohtaisten aikatauluennusteiden käyttöönotto sekä LIJ-laitesennukset ajoneuvoissa olivat siirtymävaiheessa, minkä vuoksi pysäkkien palvelutasossa oli pitkä tavallista heikompi jakso. Kokemus opasteiden toimivuudesta heijastui matkustajien kokonaisarvioon sekä pysäkkiolosuhteista että täsmällisyydestä raitiovaunu- ja bussiliikenteessä. Metroasemien laiturinäyttöissä on ruuhka-aikaan puutteellista tietoa, sillä metron matkustajainformaatiojärjestelmä ei kaikilla asemilla ennakoi Kampissa kääntyviä metrojunia. Puutteellinen informaatio korjaantuu länsimetron myötä uusien laiturinäyttöjen tullessa käyttöön. Lähijunissa taas kritisoitiin lipunmyyntivaunujen merkintää ja asemakuulutusten paikkansapitävyyttä. Lipunmyynti lähijunissa päättyi kesällä 2017. Pysäkkien ja terminaalien sähköiset näytöt ovat kolmanneksi suosituin tapa etsiä tietoa aikatauluista, mobiililaitteiden ja tietokoneiden jälkeen. Mobiililaitteiden suosio on ollut voimakkaassa kasvussa vuodesta 2011. Raitiovaunuliikenteessä linjalla 9 matkustaneista vain 60 prosenttia oli tyytyväisiä täsmällisyyteen. Matkustajien kokemus täsmällisyydestä heikkeni merkittävästi, 20 prosenttiyksiköllä, keväästä 2016. Linjan tulos vaikutti koko raitiovaunuliikenteen koettuun täsmällisyyteen heikentävästi. Keväällä 2017 linja 9 liikennöi väliä Länsiterminaali – Rautatieasema – Pasila. Linjaa hidastivat sekä lipunostot kuljettajalta että Triplan työmaa. Täsmällisyydestä heikkoja tuloksia saivat myös raitiolinjat 7A ja 7B, jotka vielä keväällä liikennöivät ns. rengaslinjana. Espoon sisäisessä bussiliikenteessä matkustajista 62 prosenttia oli tyytyväisiä bussiliikenteen täsmällisyyteen bussiliikenteen keskiarvon ollessa 69 prosenttia. Länsimetron korvaavaa liikennettä on hoidettu syksystä 2016 alkaen tavallista vähemmällä kalustolla, mikä heikentää aikataulussa pysymistä Espoon liikenteessä.			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastyytyväisyys, matkustajien tyytyväisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 12/2017			
ISSN 1798-6184 (pdf)		Kieli: suomi	Sivuja: 48
ISBN 978-952-253-311-1 (pdf)			
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Hanna Kitti			Datum 11.10.2017
Publikationens titel: HRT-kollektivtrafikens kundnöjdhetsundersökning, våren 2017			
Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag: Enligt vårens 2017 kundnöjdhetsundersökning var 88 procent av passagerarna antingen väldigt eller ganska nöjda med HRT-kollektivtrafiken dvs. gav ett allmänt vitsord på 4 eller 5 på en skala 1-5. Medeltalet för det allmänna vitsordet var 4,09. Passagerarnas nöjdhet med HRT-trafiken var på en väldigt god nivå. Andelen nöjda var 88 procent också på våren 2016. Utgående från det allmänna vitsordet är metro- och spårvagnspassagerare de mest nöjda: både i metro- och i spårvagnstrafiken var 91 procent av passagerarna nöjda. Medeltalet för vitsordet i metrotrafiken (4,18) var dock lite bättre än medeltalet för vitsordet i spårvagnstrafiken (4,16). I busstrafiken var passagerarna lika nöjda som våren 2016 (87 %) medan i tågtrafiken minskade nöjdheten med två procentenheter till 86 procent. Dock nästan 93 procent av passagerarna i närtågstrafiken ansåg på våren att närtåg betjänar deras resbehov väldigt eller ganska bra. Resultatet är rekordhøgt för närtågstrafiken. 82 procent av passagerarna i busstrafiken i Vanda gav HRT-trafiken ett gott eller väldigt gott allmänt vitsord när medeltalet för hela busstrafiken var 87 procent. Passagerarnöjdheten i busstrafiken i Vanda har förbättrats sedan förnyelse av linjenätet som genomfördes hösten 2015 men har ännu inte återhämtat sig tillbaka till den nivån där den låg före förnyelsen. Nöjdheten med hur smidiga byten är har förbättrats efter förnyelse av linjenätet och på våren nådde den nivån 79 procent. I Vanda har man justerat tidtabeller så att de håller bättre och det har förbättrat byte från ett medel till ett annat. Att nya vagnar har tagits i bruk kan ses på passagerarnas nöjdhet på många sätt. Nöjdheten med renligheten i kollektivtrafikmedel har förbättrats framförallt i närtågs- och spårvagnstrafiken. Resetrymmet i närtågstrafiken har förbättrats tack vare de nya Flirt-tågen. Också i spårvagnstrafiken har det blivit lättare att få en sittplats och resekomforten förbättrats när de nya Artic-vagnarna har blivit allt vanligare. I metron har resetrymmet minskat något på grund av kortare metrotåg som togs i bruk hösten 2016. Passagerarantalet i metron ökade också under vårens 2016 jämförelseperiod januari-maj med 449 000 påstigningar dvs. 1,66 procent. 94 procent av metropassagerarna ansåg att metron betjänar deras resbehov. Andelen passagerare som var nöjda med punktligheten minskade i hela HRT-kollektivtrafiken med ungefär tre procentenheter, från 77 procent våren 2016 till 74 procent våren 2017. På bakgrunden till förändringen var passagerarinformationens kvalitet på hållplatserna. Ungefär 73 procent av passagerarna var nöjda hur skyltningen fungerar vid hållplatserna och på stationerna. Våren 2017 var ibruktagande av hållplatsvisa tidtabellsprognoser samt installering av LIJ-enheter i fordon som hör till biljett- och informationssystemet (LIJ) i ett övergångsskede och därför var servicenivån vid hållplatserna under en längre period sämre än vanligt. Upplevelsen hur skyltningen fungerar speglas i helhetsbetyget som passagerarna gav för förhållandena vid hållplatserna samt för punktligheten i spårvagns- och busstrafiken. Plattformsskärmarna på metrostationerna under rusningstider visar bristfällig information eftersom metrons passagerarinformationssystem inte ser på alla stationer alla metrotåg som vänder i Kampen. Den bristfälliga informationen korrigeras i samband med startandet av västmetron när de nya plattformsskärmarna tas i bruk. Hur biljettförsäljningsvagnarna är markerade och hur stationsutrop fungerar i närtågen fick kritik. Biljettförsäljningen på närtågen upphörde på sommaren 2017. De elektroniska skärmarna på hållplatserna och terminalerna är det tredje populäraste sättet att söka information om tidtabeller, efter mobila enheter och dator. Populariteten på de elektroniska enheterna har ökat starkt sedan 2011. I spårvagnstrafiken var endast 60 procent av passagerare på linje 9 nöjda med punktligheten. Den upplevda punktligheten minskade avsevärt, med 20 procentenheter från våren 2016. Linjens resultat påverkade negativt den upplevda punktligheten i hela spårvagnstrafiken. Våren 2017 trafikerade linje 9 sträckan Västra terminalen – Järnvägsstationen – Böle. Linjen blev försenad på grund av biljettköp från föraren och byggarbeten av Tripla. Också spårvagnslinjerna 7A och 7B fick svaga betyg för punktligheten. Dessa linjer var ännu på våren s.k. rundlinjer. I Esbos interna busstrafik var 62 procent av passagerarna nöjda med punktligheten. Medeltalet för busstrafiken var 69 procent. Från och med hösten 2016 har busstrafik som ersätter västmetron sköts med mindre antal fordon vilket har försämrat tidtabellshållning i Esbos trafik.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 12/2017			
ISSN 1798-6184 (pdf)		Språk: finska	Sidantal: 48
ISBN 978-952-253-311-1 (pdf)			
HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn. (09) 4766 4444			

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: Hanna Kittä		Date of publication 11.10.2017	
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, spring 2017			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract:			
According to the spring 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. Passenger satisfaction remained high, with an average overall rating of 4.09. The share of satisfied passengers was the same as in spring 2016. Based on the overall score, the most satisfied passengers were recorded on the Metro and tram services, with 91 per cent of passengers being satisfied. The average rating given to Metro services (4.18) was slightly higher than that of tram services (4.16). Satisfaction of bus passengers remained at the same level as in spring 2016 (87%), whereas the satisfaction of train passengers was down by two percentage points at 86 per cent. However, up to 93 per cent of commuter train passengers thought that commuter trains meet their travel needs well or fairly well. The figure is record-high on train services. In Vantaa, 82 per cent of bus passengers gave HSL's transport services a good or very good rating, while the average passenger satisfaction rate on bus services was 87 per cent. The satisfaction of bus passengers in Vantaa has improved from the figures following the roll out of a new bus network in autumn 2015 but has not yet recovered to the previous levels. However, satisfaction with the ease of transfers has steadily improved after the route network reorganization, reaching 79 per cent in spring 2017. Timetables have been revised in Vantaa to improve punctuality, facilitating transfers. Replacing old vehicles with new ones affected passenger satisfaction in many ways. Satisfaction with the cleanliness of vehicles has improved in particular on commuter train and tram services. On commuter trains, space capacity has markedly improved thanks to the new Flirt trains. On tram services, the availability of seats and travel comfort have improved with more new Artic trams entering service. On the Metro, by contrast, space capacity has slightly decreased with the introduction of shorter Metro trains in autumn 2016. In addition, Metro ridership was up by 449,000 passengers or 1.66% from January-May 2016. However, 94 per cent of Metro passengers thought that the Metro meets their travel needs. The share of passengers satisfied with the punctuality of all HSL services was down by about three percentage points from 77 per cent in spring 2016 to 74 per cent in spring 2017. The decline was due to the quality of passenger information at stops. Some 73 per cent of passengers were satisfied with the signposting at stops and stations. In spring 2017, the introduction of stop-specific arrival time estimates related to the new ticketing and information system and installation of TIS devices on vehicles were still ongoing and the service level at stops was poorer than usual for quite some time. Passengers' experiences of the effectiveness of signposting was reflected in the overall rating of conditions at stops and the punctuality of tram and bus services. The information provided on platform displays at Metro stations is incomplete at peak times because the Metro passenger information system does not anticipate trains that turn around at Kamppi at all stations. The problem will be fixed when the West Metro opens and new platform displays are introduced. On commuter trains, passengers criticized the signposting of ticket sales carriages and the correctness of audio announcements at stations. Ticket sales on commuter trains ended in summer 2017. The digital displays at stops and terminals are the third most popular means of finding information about timetables, after mobile devices and computers. The popularity of mobile devices has considerably increased since 2011. On tram services, only 60 per cent of passengers on tram route 9 were satisfied with the punctuality of services. The perceived punctuality was significantly down (20 percentage points) from spring 2016. The result of the route had a negative effect on the perceived punctuality of all tram services. In spring 2017, tram 9 was running between the West Terminal, Central Railway Station and Pasila. Journey times on the route were extended due to ticket sales by drivers and the Tripla construction site. Poor punctuality results were recorded also on tram routes 7A and 7B that were still operated as a circular route in the spring. On Espoo internal bus services, 62 per cent of passengers were satisfied with the punctuality of services. On average, 69 per cent of bus passengers were satisfied with punctuality. From autumn 2016, bus services replacing the West Metro have been operated with smaller number of vehicles than usual, which affects the punctuality of services in Espoo.			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction			
Publication series title and number: HSL Publications 12/2017			
		Language: Finnish	Pages: 48
ISSN 1798-6184 (PDF)	ISBN 978-952-253-311-1 (PDF)		
HSL Helsinki Region Transport, PO Box 100, 00077 HSL, Tel.+358 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	11
1.1	Tutkimusjakson olosuhteet ja poikkeustilanteet	12
2	Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	12
2.1	Yleisarvosana liikennemuodoittain	12
2.2	Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain	15
3	HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys	17
4	Muut HSL:n toiminnan mittarit.....	20
4.1	Järjestelmän arvosana.....	20
4.1.1	Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain	20
4.1.2	Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä alueittain	22
4.2	Halukkuus vastata asiakastyytyväisyystutkimukseen netissä matkapuhelimella	25
4.3	Kiinnostus tilata HSL-mobiililippuun kausilippu.....	26
4.4	Kiinnostus kausilipun kestopäätöksen matkakortille tai mobiilisovellukseen	27
5	Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun	28
5.1	Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain.....	28
5.2	Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä alueittain.....	31
5.3	Liikennöitsijäarvosana bussiliikennöitsijöittäin	33
6	Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin.....	35
6.1	Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat	35
6.2	Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat.....	37
7	Taustatiedot.....	39

1 Johdanto

Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä toteutettavalla lähes jatkuvalla kyselytutkimuksella tammikuun puolesta välistä marraskuun loppuun. Tutkimuksen tulokset ovat saatavilla kunkin tutkimuskauden jälkeen Asty Web -nettietokannassa (<https://hsl.louhin.com/asty/>), ja kirjallinen tutkimusraportti julkaistaan kahdesti vuodessa. Tutkimuksen tuloksia käytetään muun muassa joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa sekä kilpailutetun liikenteen laatukannusteiden laskennassa.

Tässä raportissa on esitetty kevään tutkimusjakson 9.1. – 19.5.2017 tulokset, jotka perustuvat 27 727 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 723, bussit 23 019, metro 1 042, lähijunaliikenne 1 943). Tutkimusaineiston keruun on toteuttanut HSL:n toimeksiannosta Taloustutkimus Oy.

Tutkimusta on tehty arkipäivisin kello 6–18 välillä, paitsi perjantaisin, jolloin työt on lopetettu kello 16. Keväällä 2017 tiedonkeruuseen osallistui 15 Taloustutkimus Oy:n kenttätöntekijää. Käytännössä kyselyt on toteutettu siten, että kenttätöntekijä on jakanut liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen (liite1) matkan aikana täytettäväksi. Tulosten luotettavuuden takaamiseksi kenttätöntekijöitä 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.

1.1 Tutkimusjakson olosuhteet ja poikkeustilanteet

Keväällä 2017 tie- ja ratatyömaat haittasivat jossain määrin bussi- ja raitiovaunuliikennettä. Keväällä alkanut Mechelininkadun peruskorjaus tulee vaikuttamaan liikenteeseen kahden vuoden ajan, ja sen vaikutus näkyi etenkin raitiovaunun 8 tutkimustuloksissa.

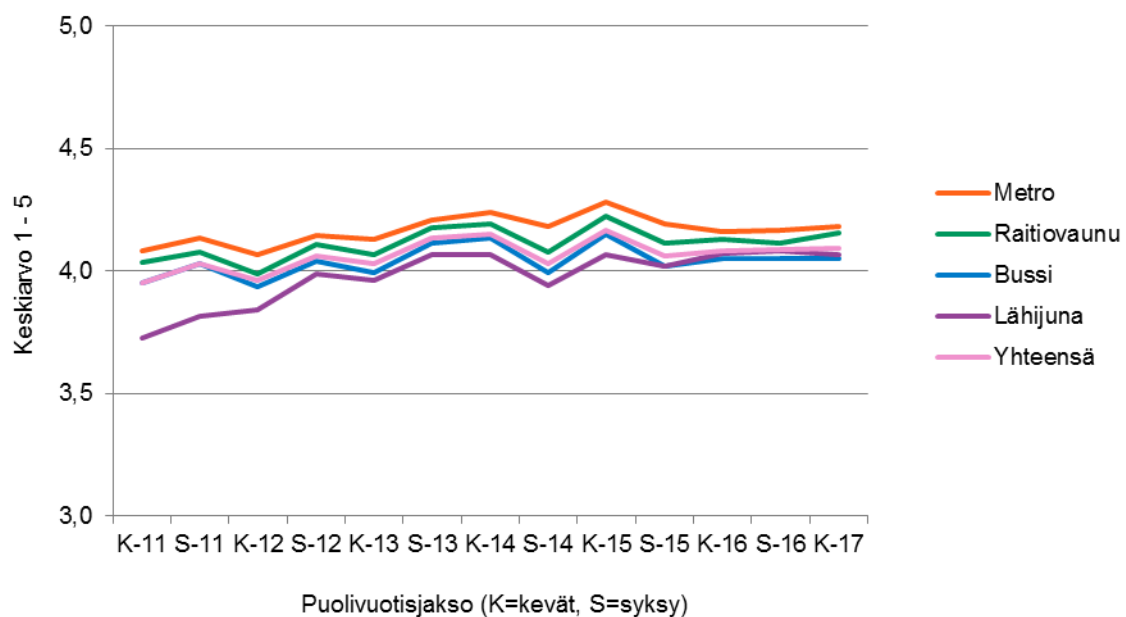
Lisäksi keväällä tehtiin LIJ-laiteasennuksia kulkuvälineisiin ja siirryttiin pysäkkiennusteiden käyttöön sähköisillä pysäkinäyttöillä. Asennustyöt vaikuttivat informaation saatavuuteen pysäkeillä.

2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

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

2.1 Yleisarvosana liikennemuodoittain

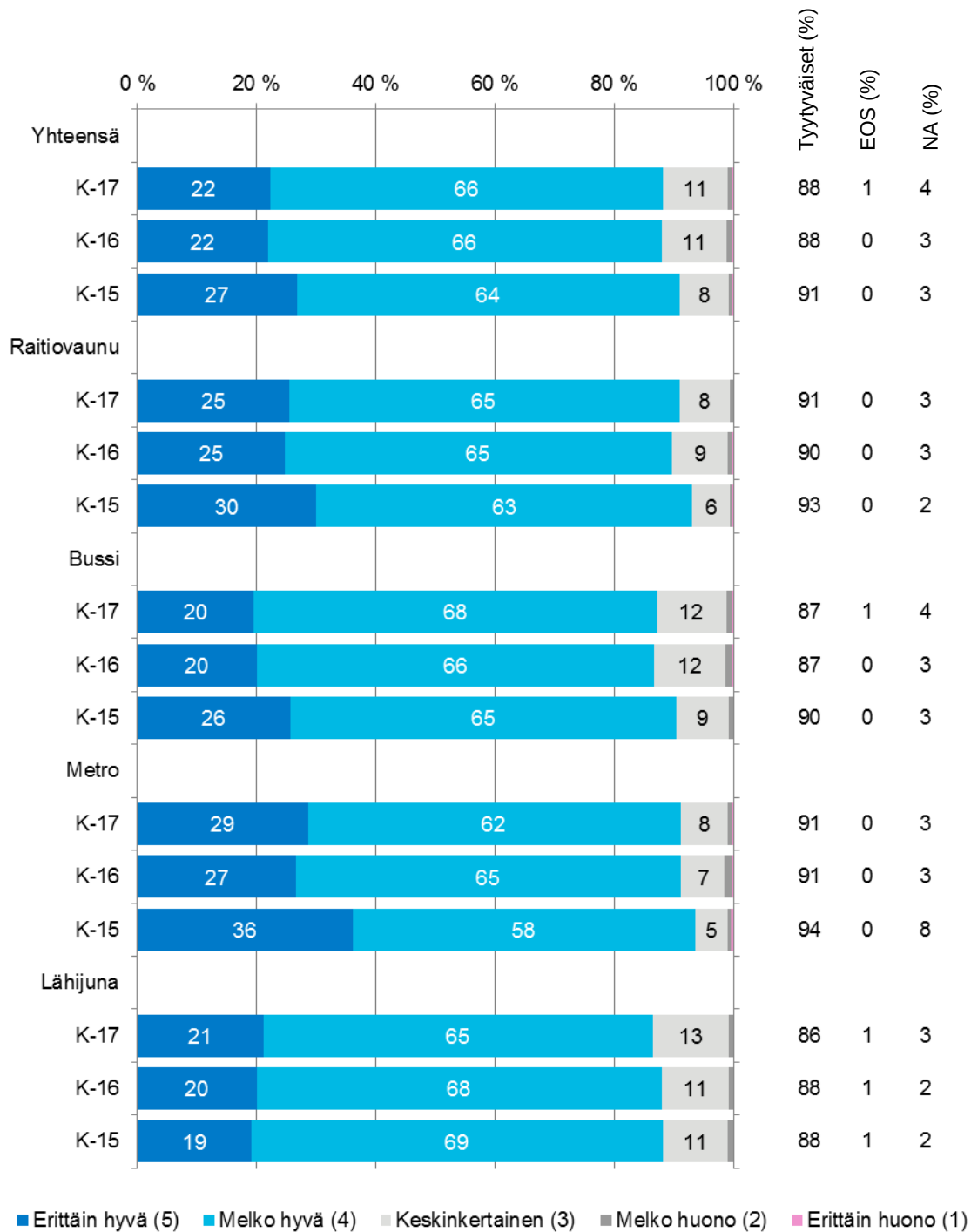
Matkustajat antoivat HSL-alueen joukkoliikenteelle keväällä 2017 yleisarvosanan 4,09. Yleisarvosana pysyi lähes samana keväästä 2017. Kaikissa liikennemuodoissa mitatuista laatutekijöistä yleisarvosanan kanssa korreloivat vahvimmin vaihtamisen sujuvuus, matkanteon sujuvuus ja matkustusmukavuus.



Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain keväisin.

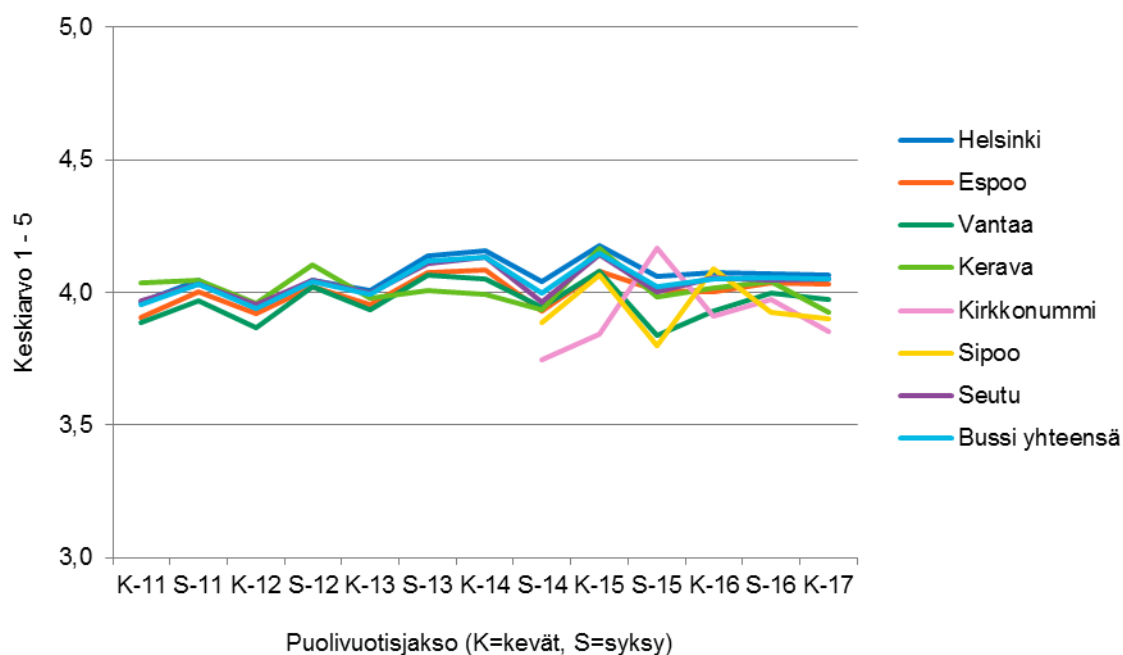
	Kevät 2015	Kevät 2016	Kevät 2017
Raitiovaunu	4,22	4,13	4,16
Bussi	4,15	4,05	4,05
Metro	4,28	4,16	4,18
Lähijuna	4,07	4,07	4,07
Yhteensä	4,17	4,08	4,09



Kuva 2. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain kevään tutkimusjaksolla ja "En osaa sanoa" -vastausten (EOS) ja vastaamatta jätettyjen (NA) osuudet aineistossa.

2.2 Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain

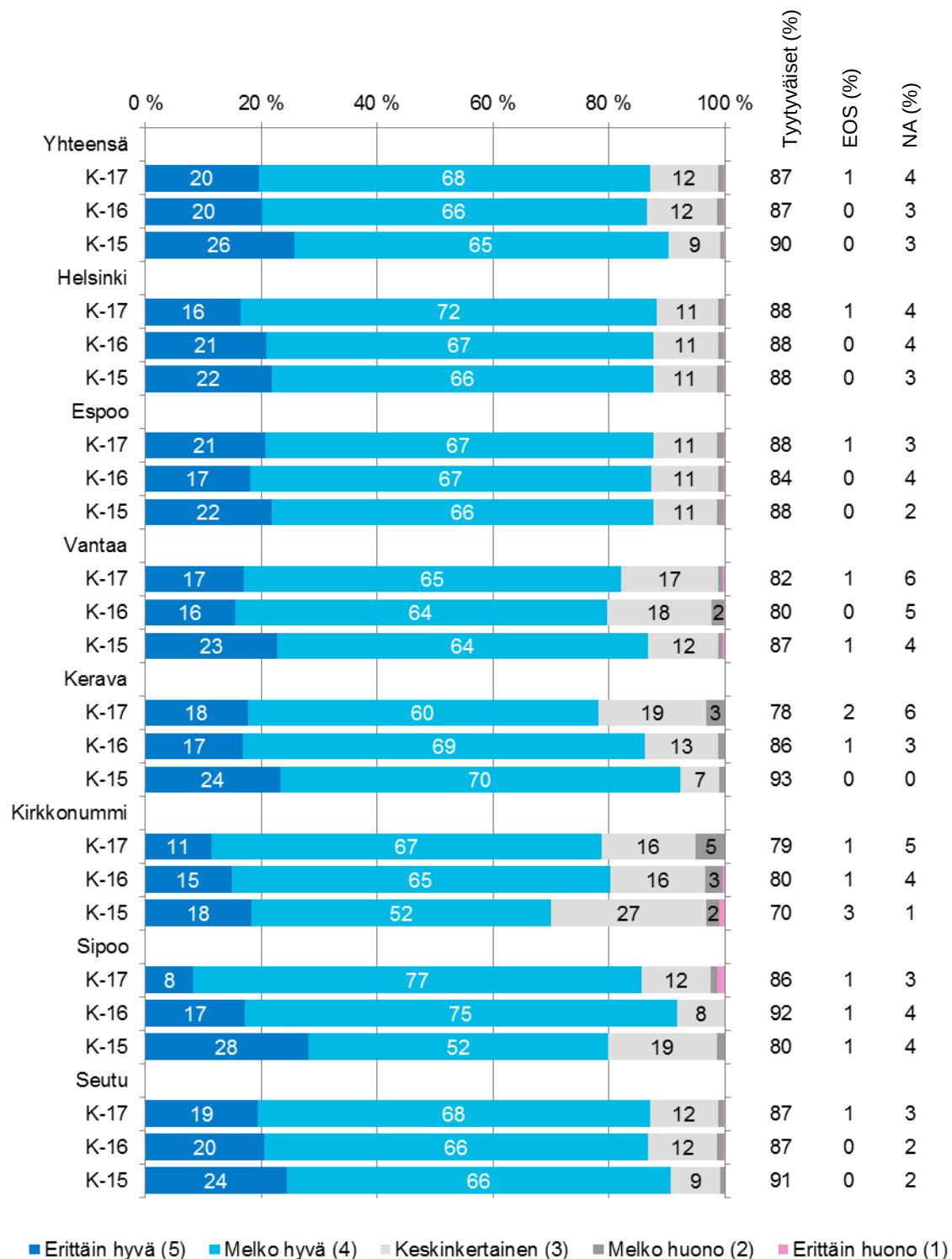
Bussiliikenteessä tyytyväisyys joukkoliikenteeseen pysyi suurilla liikennöintialueilla kevään 2016 tasolla. Pienemmillä liikennöintialueilla tulosten voimakkaaseen vaihteluun vaikuttaa pienen näytteen aiheuttama satunnaisvaihtelu.



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

Taulukko 2. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväisin.

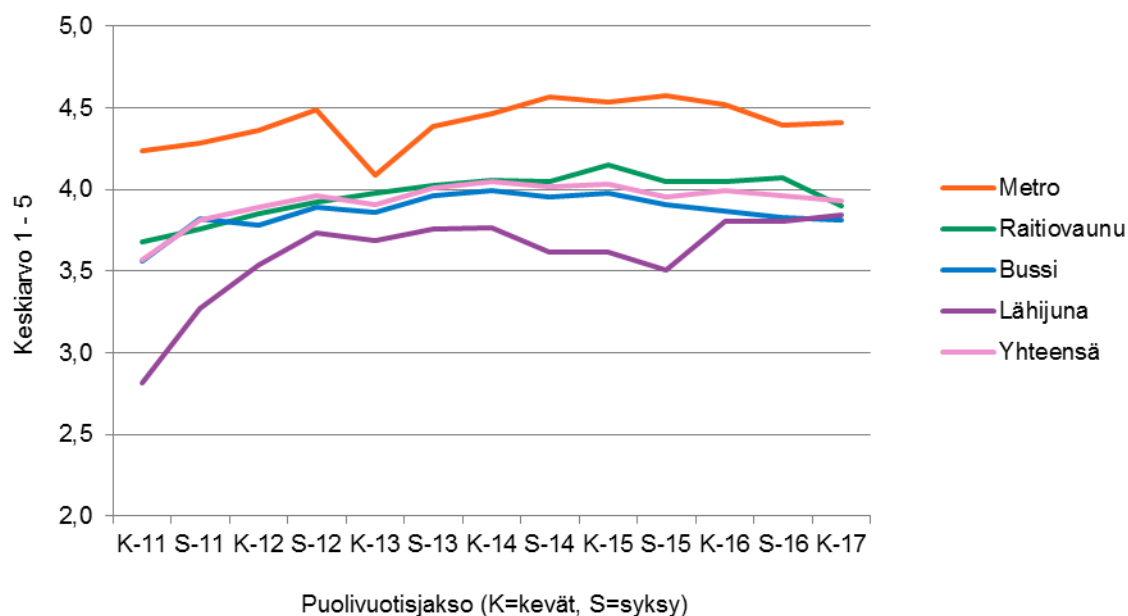
	Kevät 2015	Kevät 2016	Kevät 2017
Helsinki	4,18	4,07	4,07
Espoo	4,08	4,00	4,03
Vantaa	4,08	3,93	3,97
Kerava	4,17	4,02	3,93
Kirkkonummi	3,84	3,91	3,85
Sipoo	4,07	4,09	3,90
Seutuliiikenne	4,14	4,06	4,05
Bussiliikenne yhteensä	4,15	4,05	4,05



Kuva 4. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksolla ja "En osaa sanoa" -vastausten (EOS) ja vastaamatta jätettyjen (NA) osuudet alueistossa.

3 HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys

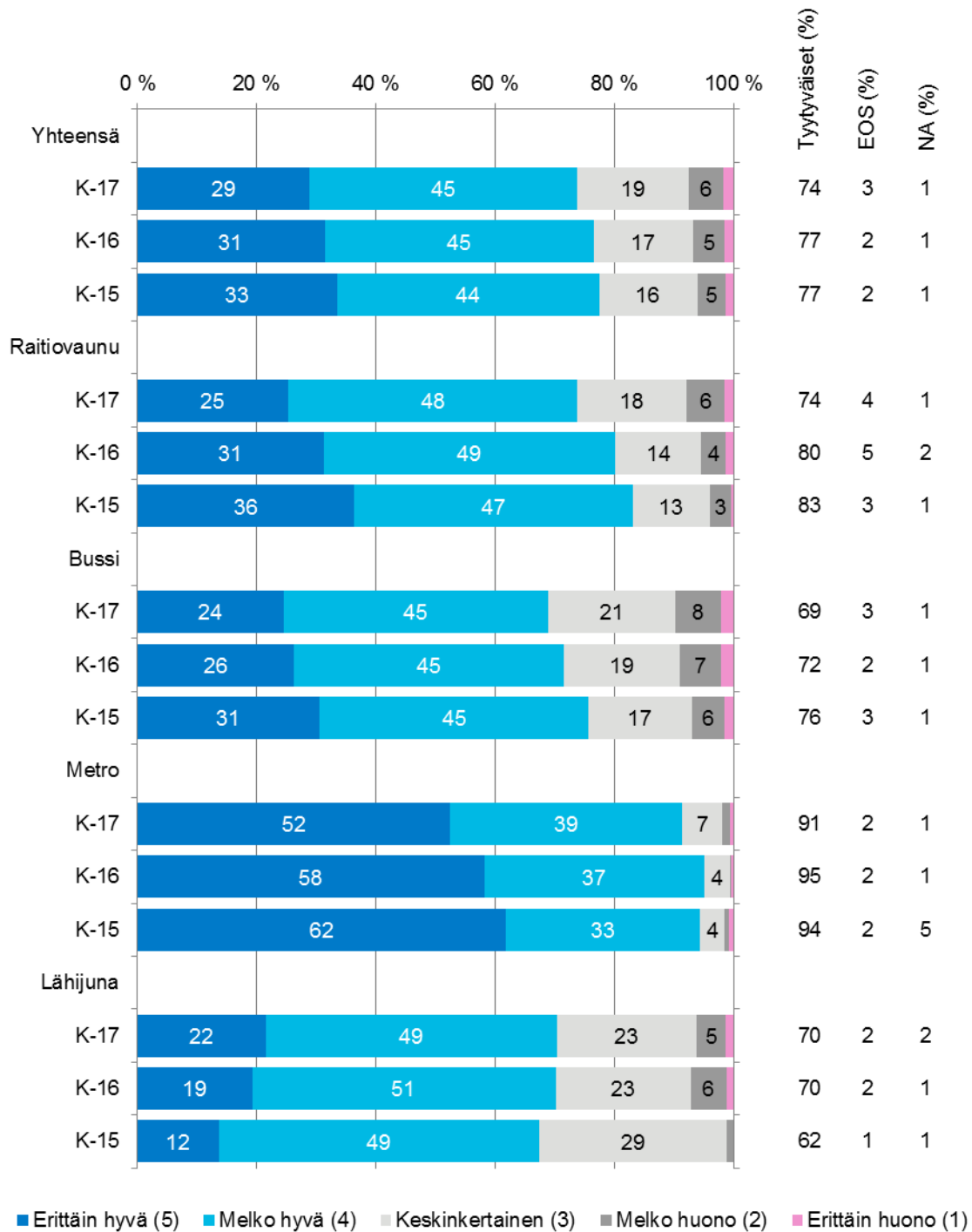
Osana kyselyä matkustajat arvioivat, kuinka täsmällisesti ja aikataulunmukaisesti liikennevälineet liikennöivät.



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

Taulukko 3. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.

	Kevät 2015	Kevät 2016	Kevät 2017
Raitiovaunu	4,15	4,05	3,90
Bussi	3,98	3,87	3,81
Metro	4,54	4,52	4,41
Lähijuna	3,62	3,81	3,84
Yhteensä	4,03	4,00	3,93



Kuva 6. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikenne-
muodoittain tarkasteltuna kevään tutkimusjaksoilla ja "En osaa sanoa" -vastausten (EOS) ja vas-
taamatta jätettyjen (NA) osuudet aineistossa.

Täsmällisyyteen tyytyväisten matkustajien osuus laski koko HSL-joukkoliikenteessä noin kolmella prosenttiyksiköllä, 2016 kevään 77 prosentista 2017 kevään 74 prosenttiin. Muutoksen taustalla oli

matkustajainformaation hetkellisesti heikentynyt laatu kevään lippu- ja informaatiojärjestelmän (LIJ) laiteasennusten vuoksi.

Keväällä 2017 LIJ:n pysäkkikohtaisten aikatauluennusteiden käyttöönotto sekä LIJ-laiteasennukset raitiovaunu- ja bussiliikenteessä olivat siirtymävaiheessa, minkä vuoksi pysäkkien palvelutasossa oli pitkä tavallista heikompi jakso. Pysäkkien ja terminaalien sähköiset näytöt ovat kolmanneksi suosituin tapa etsiä tietoa aikatauluista, mobiililaitteiden ja tietokoneiden jälkeen. Matkustajista noin 73 prosenttia oli tyytyväisiä opasteiden toimivuuteen pysäkeillä ja asemilla. Kokemus opasteiden toimivuudesta heijastui matkustajien kokonaisarvioon sekä pysäkkiolosuhteista että täsmällisyydestä raitiovaunu- ja bussiliikenteessä.

Raitiovaunuliikenteessä linjalla 9 matkustaneista vain 60 prosenttia oli tyytyväisiä täsmällisyyteen. Matkustajien kokema täsmällisyys heikkeni merkittävästi, 20 prosenttiyksiköllä, keväästä 2016. Linjan tulos vaikutti koko raitiovaunuliikenteen koettuun täsmällisyyteen heikentävästi. Keväällä 2017 linja 9 liikennöi väliä Länsiterminaali – Rautatieasema – Pasila. Linjaa hidastivat sekä lipunostot kuljettajalta että Triplan työmaa. Täsmällisyydestä heikkoja tuloksia saivat myös raitiolinjat 7A ja 7B, jotka vielä keväällä liikennöivät ns. rengaslinjana. Myös linjalla 8 täsmällisyys heikkeni Meche-
lininkadun peruskorjauksen alettua.

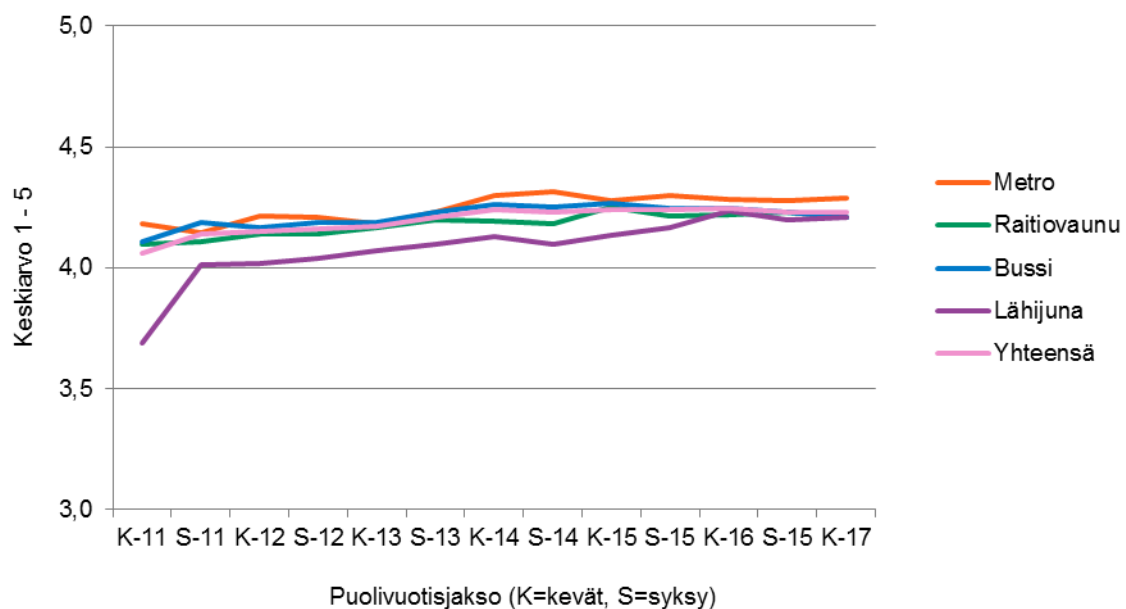
Metrossa otettiin 2016 syysliikenteen alussa käyttöön ruuhka-ajan 2,5 minuutin vuoroväli ja siirryttiin liikennöimään aikaisempaa lyhyemmällä kahden vaunuparin junilla kaikkina liikennöintiaikoina. Muutoksesta alkaen asemien laiturinäyttöissä on ruuhka-aikaan ollut puutteellista tietoa, koska metron matkustajainformaatiojärjestelmä ei osaa ennakoida Kampin käännöltä tulevia junia. Puutteellinen informaatio korjaantuu länsimetron myötä uusien laiturinäyttöjen tullessa käyttöön.

4 Muut HSL:n toiminnan mittarit

4.1 Järjestelmän arvosana

Yksi HSL:n toiminnan laadun mittari on järjestelmän arvosana, joka selvitetään laskemalla joukko-liikennejärjestelmää mittaavien osatekijöiden keskiarvo. Osatekijöitä ovat kaikissa liikennemuodoissa istumapaikan saanti, matkustustarpeiden palvelu, matkanteon sujuvuus, vaihtamisen sujuvuus ja matkustusturvallisuus. Lisäksi raitiovaunu- ja bussiliikenteessä huomioidaan aikataulussa pysyminen ja odottamisolosuhteet pysäkillä, ja metrossa ja lähijunissa asemien siisteys.

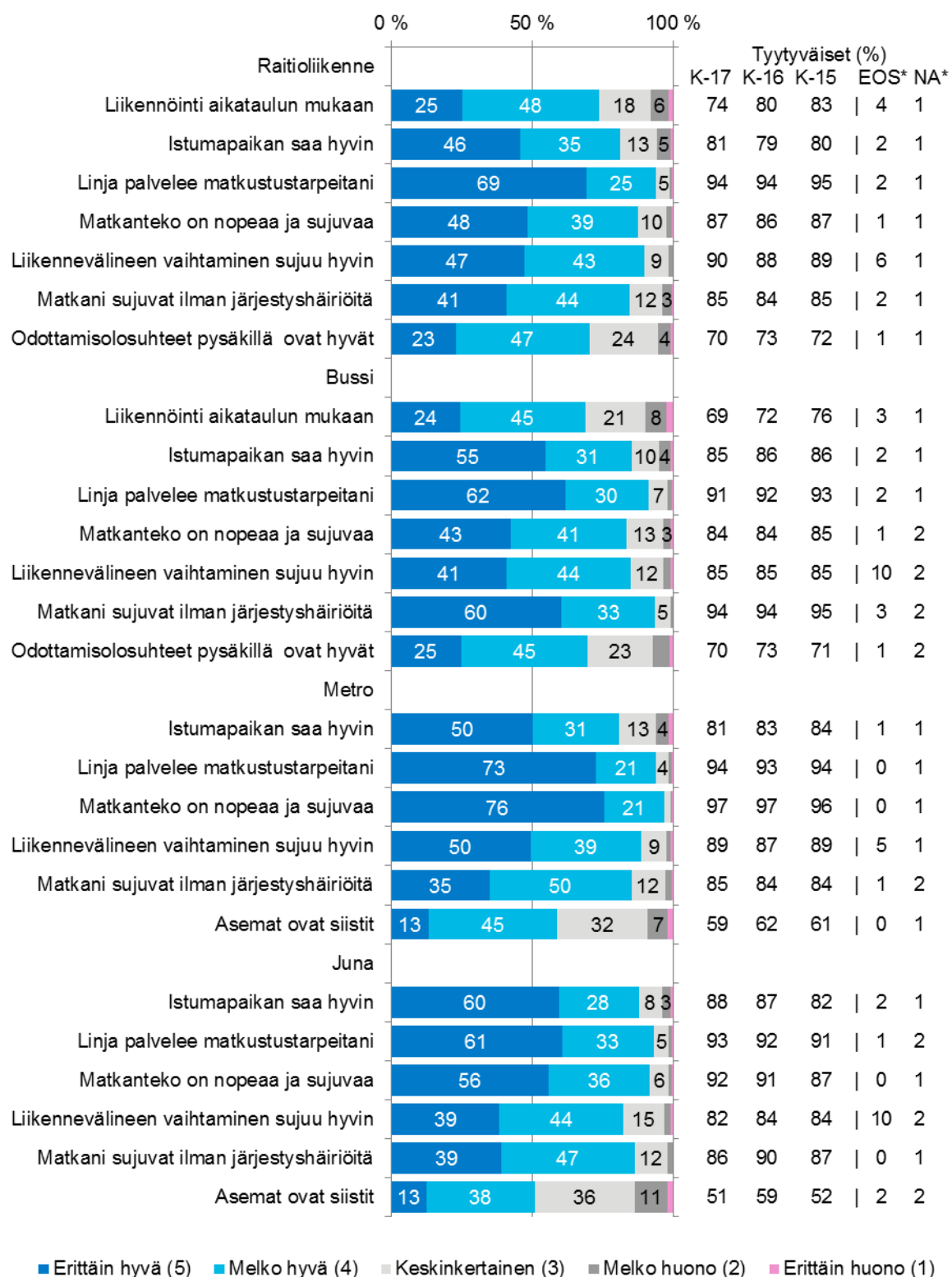
4.1.1 Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain



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

Taulukko 4. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain kevään tutkimusjaksoilla.

	Kevät 2015	Kevät 2016	Kevät 2017
Raitiovaunu	4,25	4,22	4,21
Bussi	4,27	4,25	4,21
Metro	4,28	4,28	4,29
Lähijuna	4,13	4,24	4,21
Yhteensä	4,24	4,25	4,23

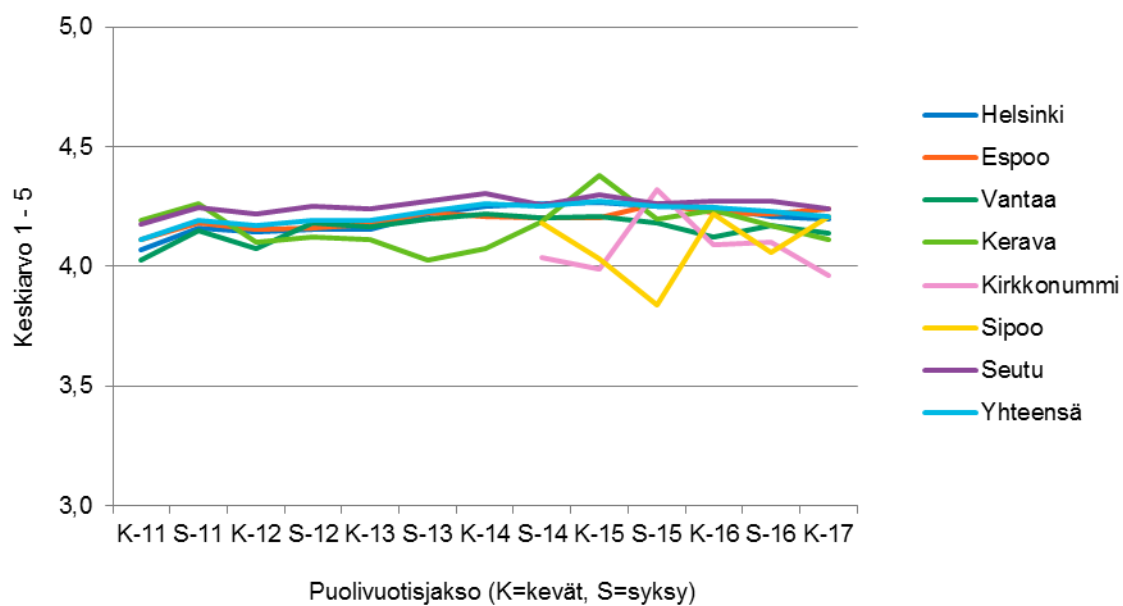


Kuva 8. Järjestelmän arvosanan osatekijöiden arvosanjakaumat (%) kevään tutkimusjaksoilla.

* "En osaa sanoa" -vastausten (EOS) ja vastaamatta jätettyjen (NA) osuudet aineistossa keväällä 2017.

Keväästä 2016 kevääseen 2017 järjestelmän arvosana laski hieman bussiliikenteessä. Pientä laskua oli myös raitiovaunuliikenteen kohdalla. Molemmissa liikennemuodoissa matkustajien kokemata tsmällisyys on laskenut vuodentakaisesta tasosta. Metro- ja lähijunaliikenteessä asemien keskimääräinen siisteys on kohentunut useana peräkkäisenä tutkimuskautena, mutta keväällä 2017 siisteyden koettiin laskeneen. Lähijunaliikenteessä etenkin Pasilan aseman viihtyisyys on heikentynyt asemalla keväällä 2017 alkaneen remontin vuoksi.

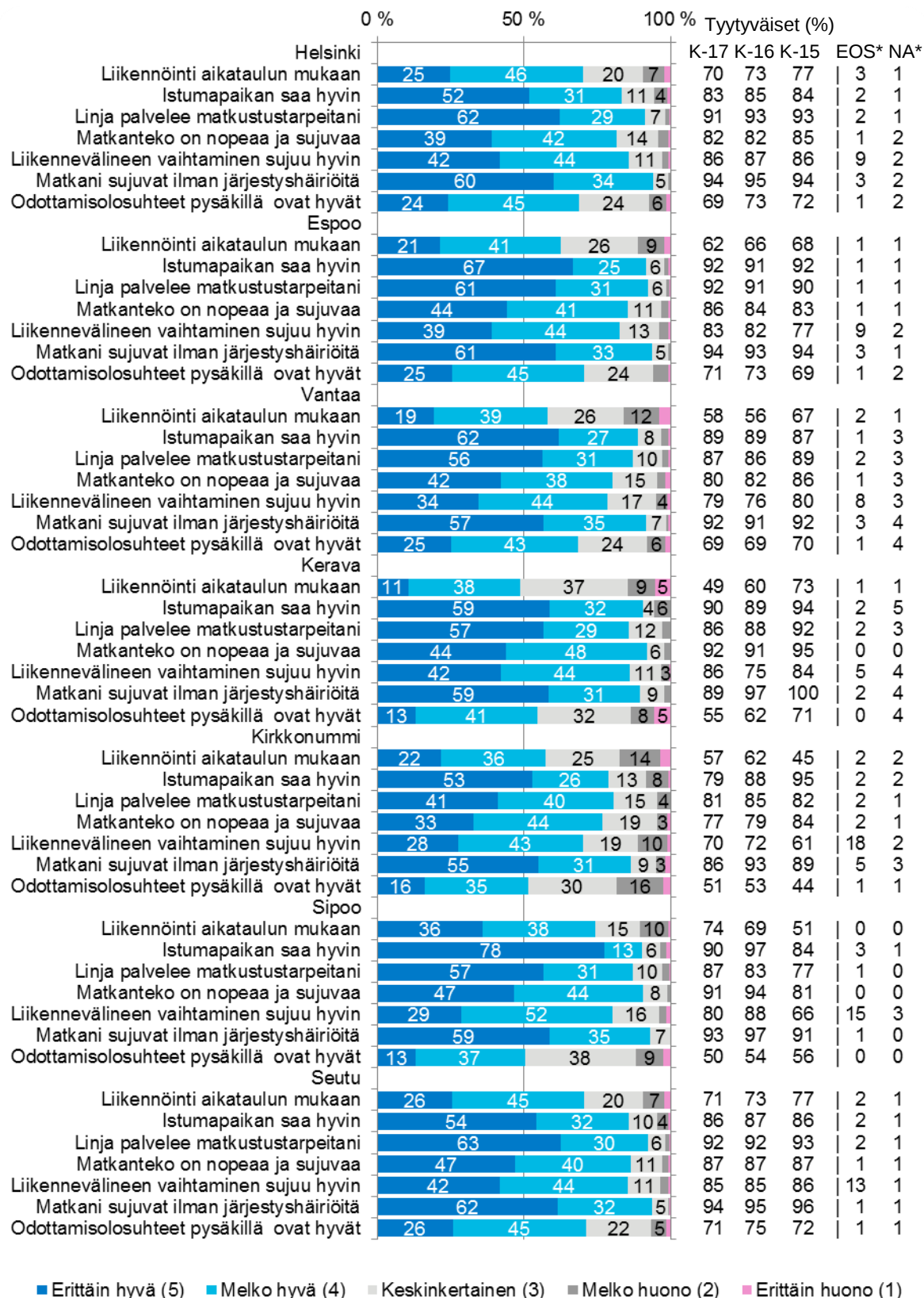
4.1.2 Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä alueittain



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

Taulukko 5. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksoilla.

	Kevät 2015	Kevät 2016	Kevät 2017
Helsinki	4,27	4,25	4,20
Espoo	4,20	4,23	4,24
Vantaa	4,21	4,12	4,14
Kerava	4,38	4,23	4,11
Kirkkonummi	3,99	4,09	3,96
Sipoo	4,03	4,22	4,21
Seutuliikenne	4,30	4,27	4,24
Yhteensä	4,27	4,25	4,21

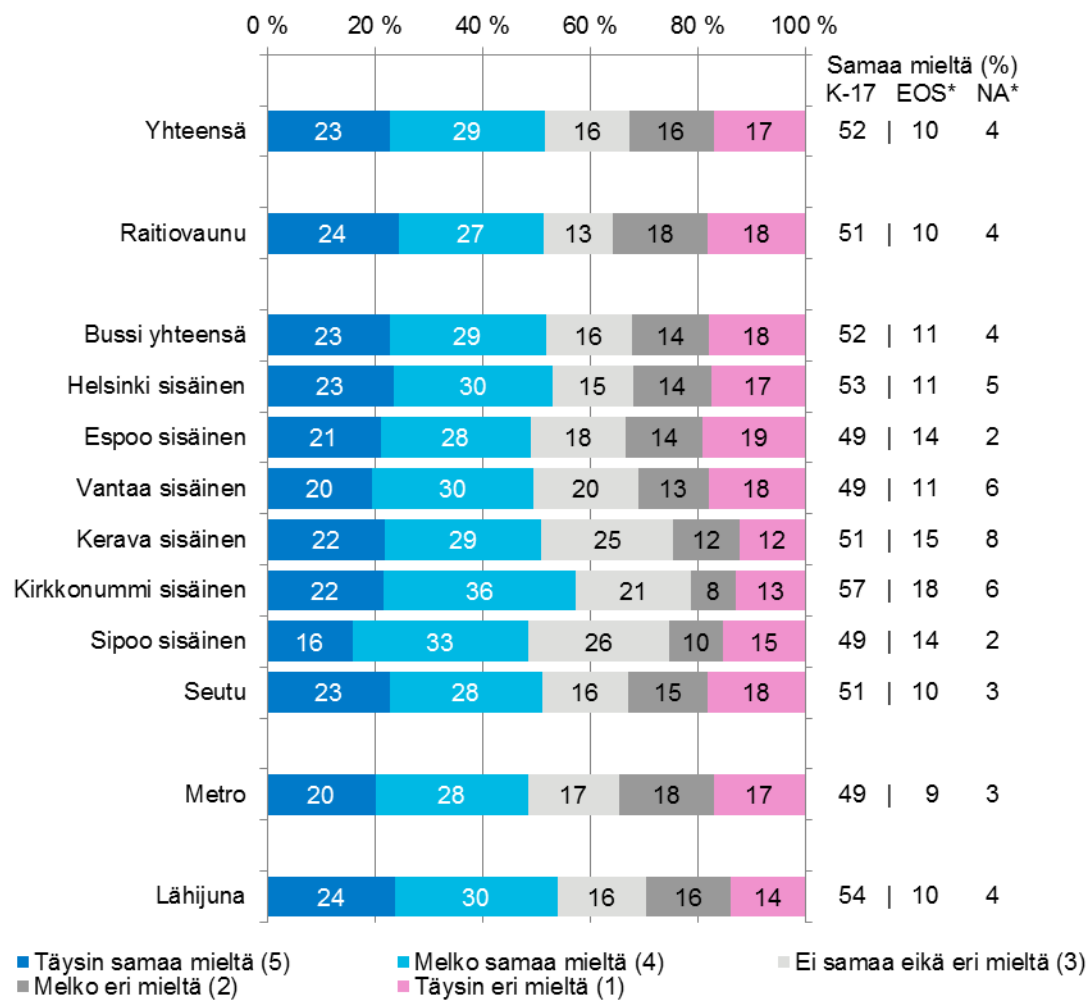


Kuva 10. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöntialueittain kevään tutkimusjaksoilla. * "En osaa sanoa" -vastausten (EOS) ja vastaamatta jätettyjen (NA) osuudet aineistossa keväällä 2017.

Keravalla liikenteen täsmällisyys arvioitiin selkeästi useammin keskinkertaiseksi kuin keväällä 2016. Keravan liikenteessä on voimassa sopimusmalli, jossa liikennöitsijä suunnittelee bussiliikenteen aikataulut. Lisäksi Keravan linjan 5 avoimessa palautteessa kritisoitiin Keravalta Helsinkiin liikennöivän seutulijnan 738 täsmällisyyttä. Kyseisellä linjalla matkustajien tyytyväisyys täsmällisyyteen oli heikko keväällä 2017.

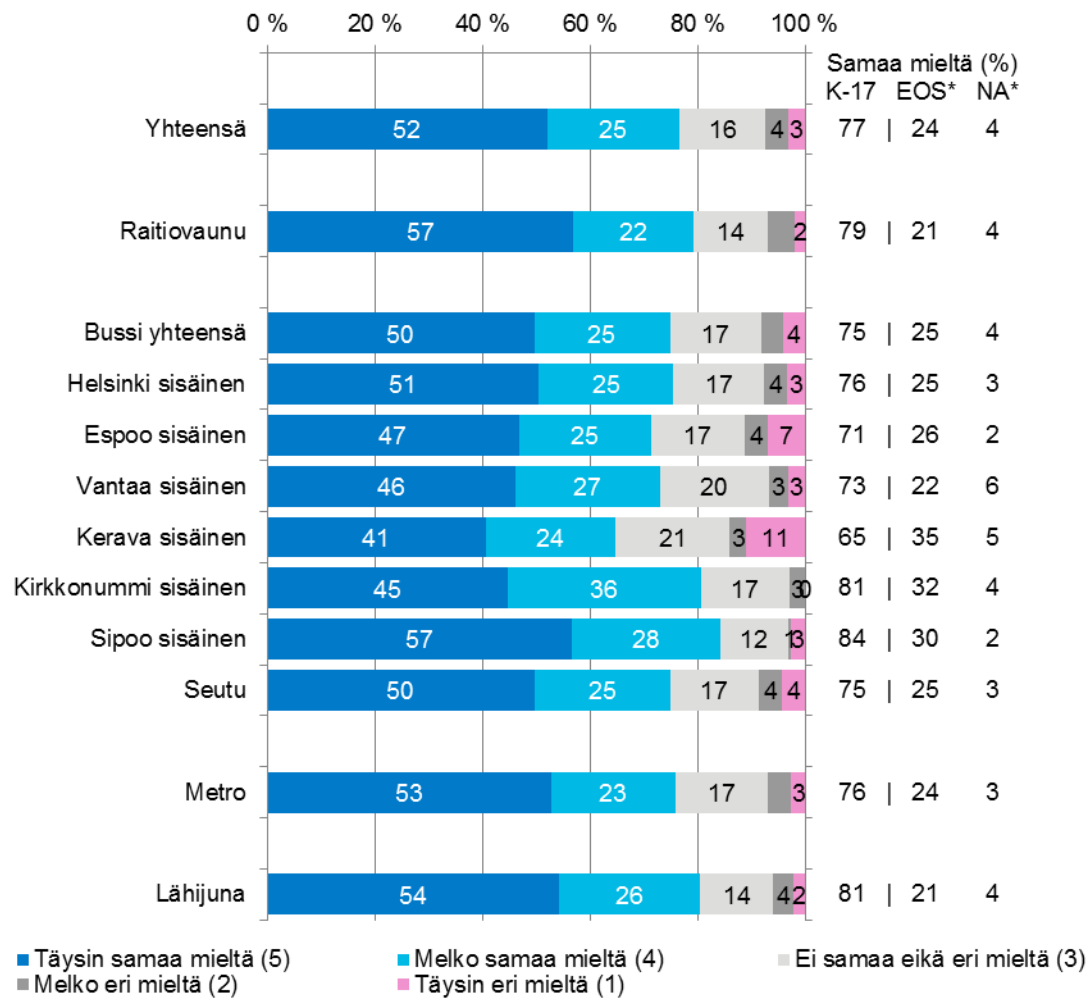
Tyytyväisyys Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä ei ole vielä palautunut syksyn 2015 linjastouudistusta edeltäneelle tasolle. Espoon sisäisessä bussiliikenteessä tyytyväisyys on korkealla tasolla länsimetroa korvaavan kaluston niukkuudesta huolimatta.

4.2 Halukkuus vastata asiakastytyvääsytutkimukseen netissä matkapuhelimella



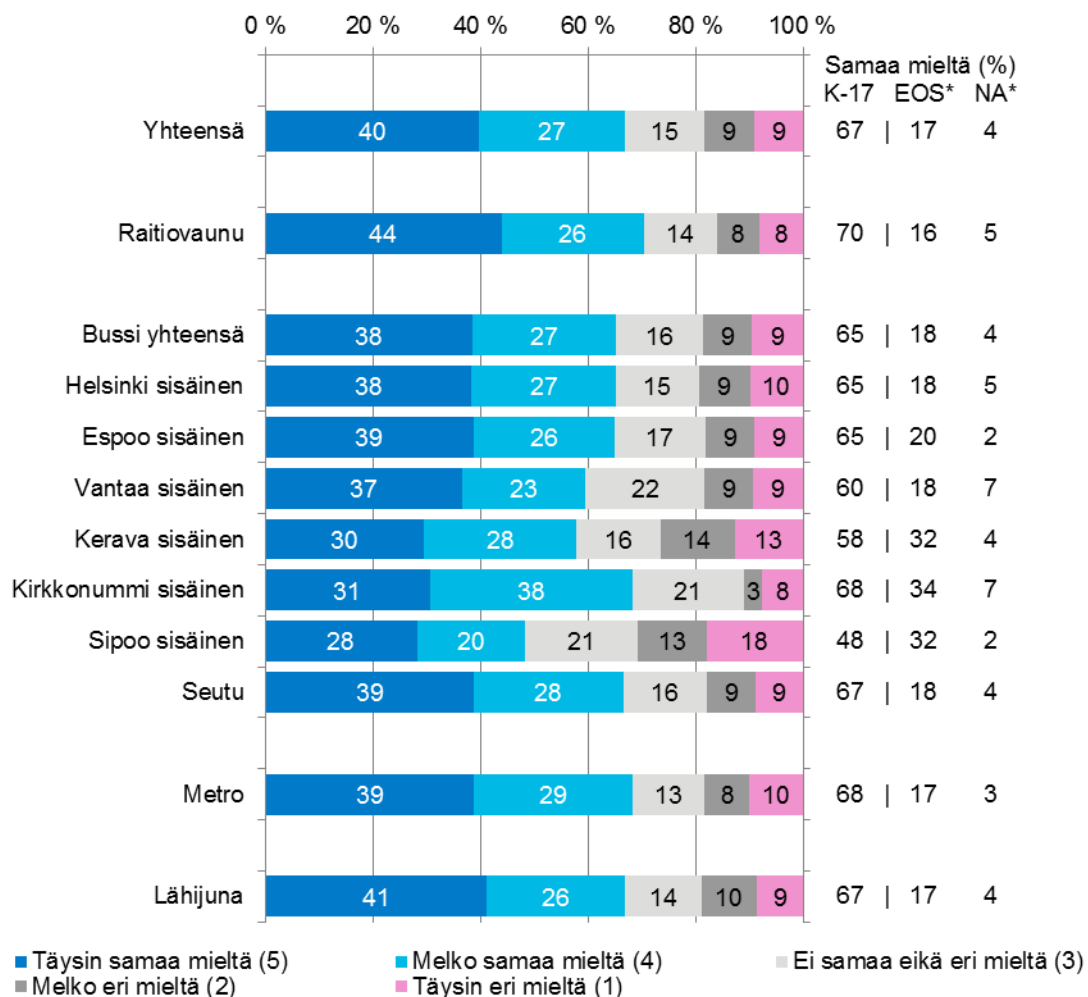
Kuva 11. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Olisin valmis vastaamaan tähän kyselyyn netissä matkapuhelimellani” liikennemuodoittain keväällä 2017. * ”En osaa sanoa” - vastausten (EOS) ja vastaamatta jätettyjen (NA) osuudet aineistossa.

4.3 Kiinnostus tilata HSL-mobiililippuun kausilippu



Kuva 12. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Haluaisin, että HSL:n mobiililippuun voisi ostaa myös kausilipun” liikennemuodoittain keväällä 2017. * ”En osaa sanoa”-vastausten (EOS) ja vastaamatta jätettyjen (NA) osuudet aineistossa.

4.4 Kiinnostus kausilipun kestotilaukseen matkakortille tai mobiilisovellukseen



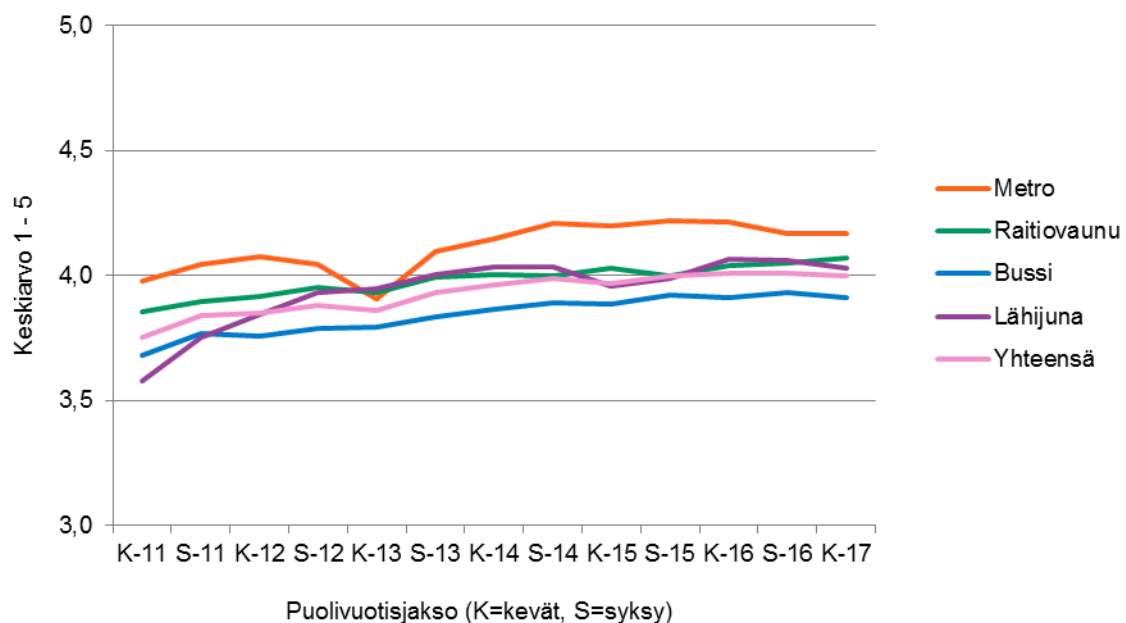
Kuva 13. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämille ”Olen kiinnostunut kausilipun kestotilauksesta matkakortille tai mobiilisovellukseen (laskutus esim. kerran kuussa luotokortilla)” keväällä 2017. * ”En osaa sanoa”-vastausten (EOS) ja vastaamatta jätettyjen (NA) osuudet aineistossa.

Väittämään vastanneista moni oli jättänyt avoimena palautteena toiveen ladata matkakortti netissä tai verkkopankin kautta.

5 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun

Liikennöinnin laatua kuvaa liikennöitsijäarvosana, joka on useamman mitattavan osatekijän keskiarvo. Liikennöitsijäarvosanan osatekijöitä ovat kaikissa liikennemuodoissa 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.

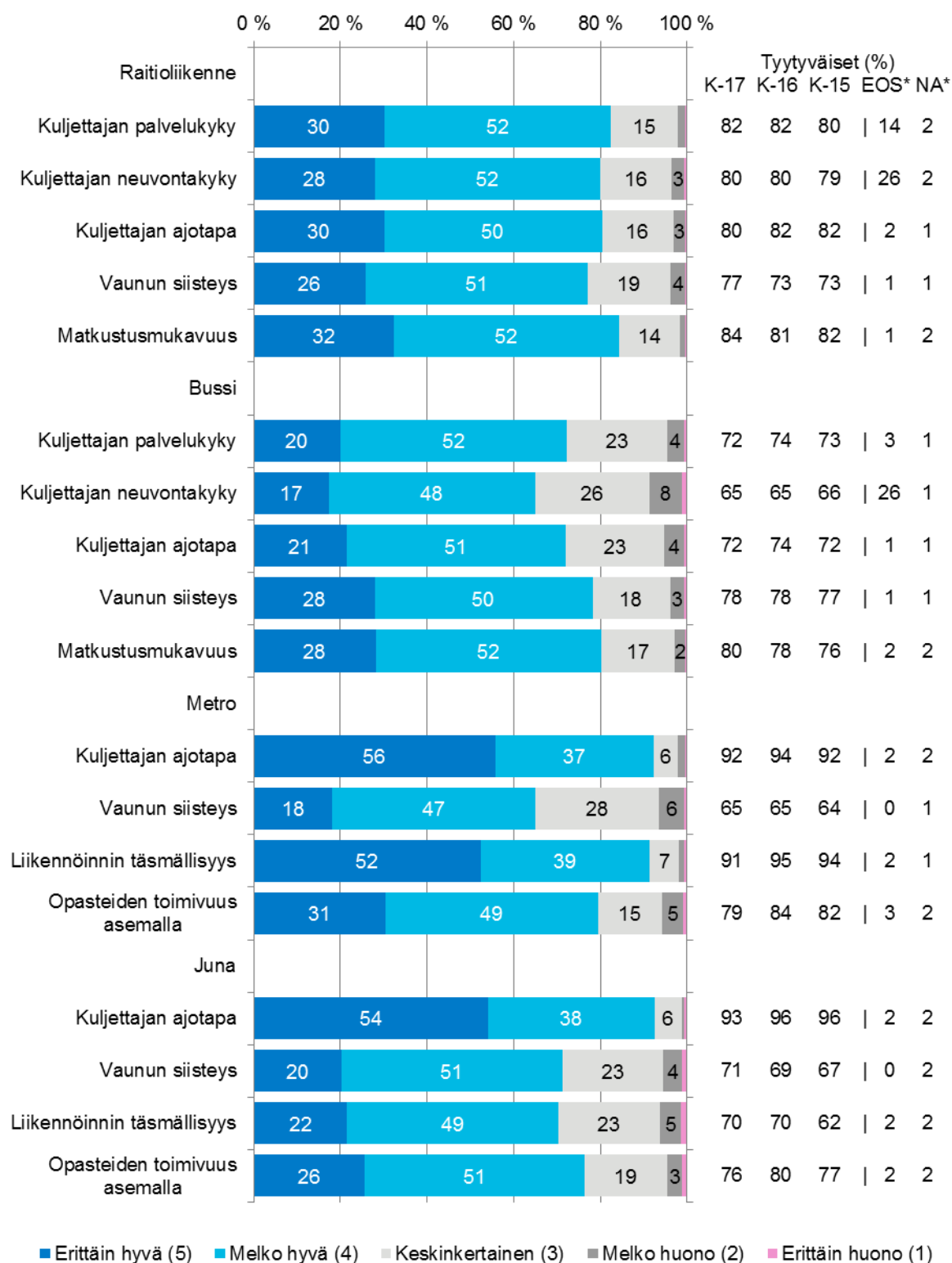
5.1 Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain



Kuva 14. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 6. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain kevään tutkimusjaksoilla.

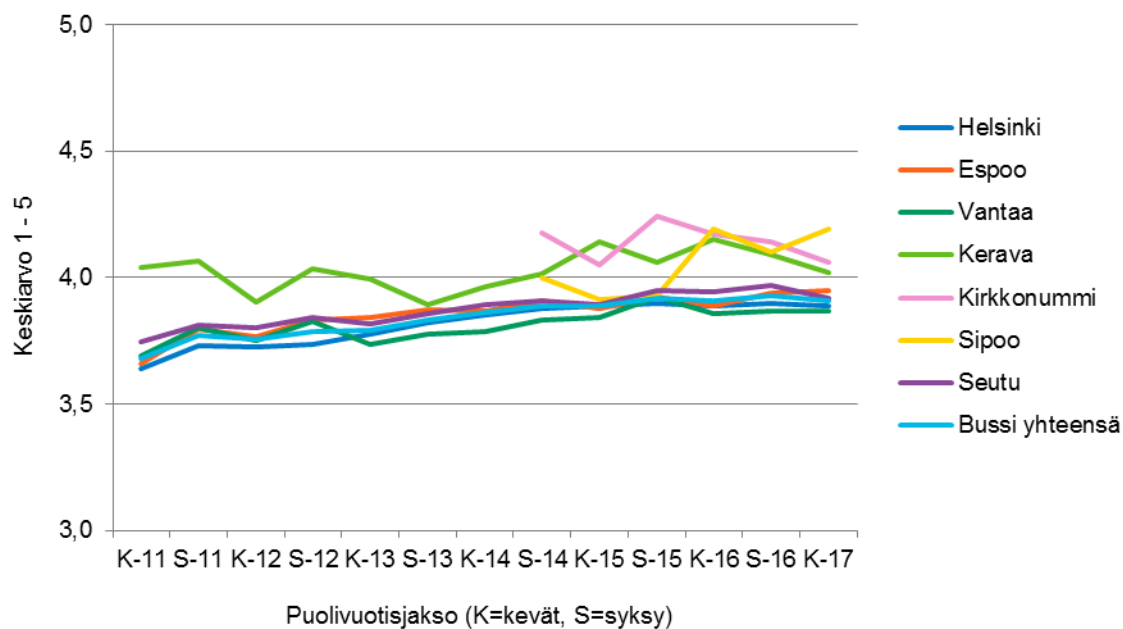
	Kevät 2015	Kevät 2016	Kevät 2017
Raitiovaunu	4,03	4,04	4,07
Bussi	3,89	3,91	3,91
Metro	4,20	4,21	4,17
Lähijuna	3,96	4,07	4,03
Yhteensä	3,97	4,01	4,00



Kuva 15. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain kevään tutkimusjaksoilla. * "En osaa sanoa" -vastausten (EOS) ja vastaamatta jätettyjen (NA) osuudet aineistossa keväällä 2017.

Liikennöitsijäarvosanan kehitys on ollut pääasiassa tasaista. Raitiovaunuliikenteen tuloksissa näkyy uusien Artic-vaunujen yleistymisen. Matkustajien tyytyväisyys sekä vaunun siisteyteen että matkustusmukavuuteen on kohonnut keväästä 2016. Lähijunaliikenteen avoimessa palautteessa kritisoitiin keväällä 2017 lipunmyyntivaunujen merkintää ja asemakuulutusten paikkansapitävyyttä. Konduktöörilipunmyynti lähijunaliikenteessä päättyi kesällä 2017. Metron laiturinäyttöissä esiintyy puutteellista tietoa, koska metron matkustajainformaatiojärjestelmä ei osaa ennakoida Kampin käännöltä tulevia junia.

5.2 Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä alueittain

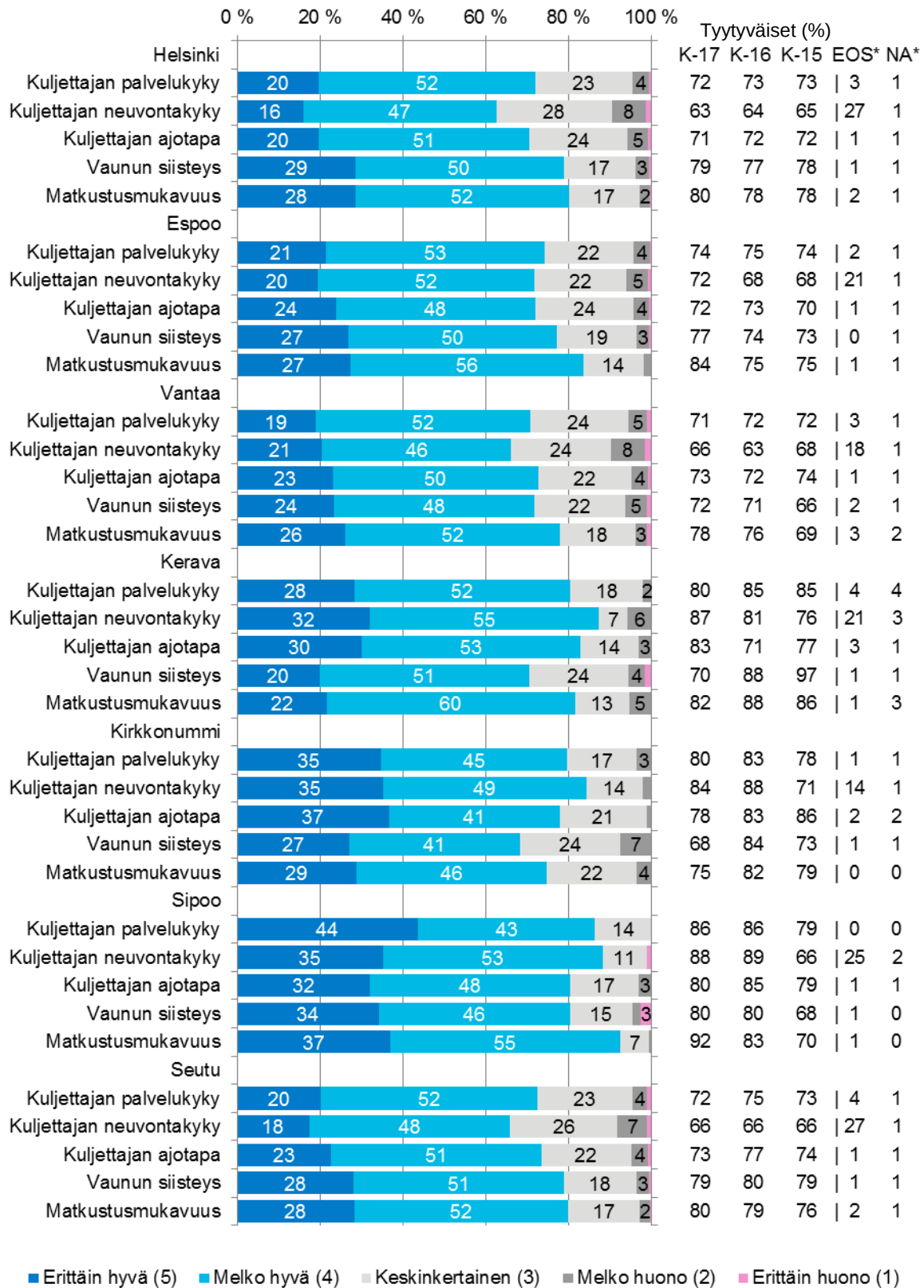


Kuva 16. Liikennöitsijäarvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 7. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksoilla.

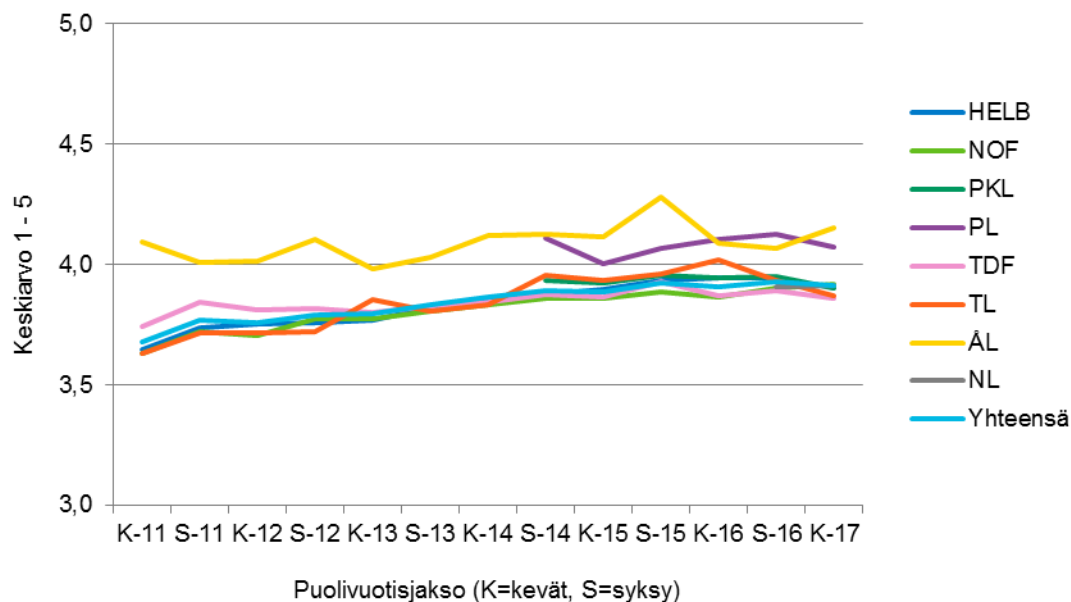
	Kevät 2015	Kevät 2016	Kevät 2017
Helsinki	3,89	3,89	3,89
Espoo	3,88	3,89	3,95
Vantaa	3,84	3,86	3,87
Kerava	4,14	4,15	4,02
Kirkkonummi	4,05	4,17	4,06
Sipoo	3,92	4,19	4,19
Seutuliikenne	3,89	3,94	3,92
Yhteensä	3,89	3,91	3,91

Vantaalla matkustajien tyytyväisyys kujattajien kykyyn antaa neuvoa on palautunut linjastouudistusta edeltävälle tasolle.



Kuva 17. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanjakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksoilla. * "En osaa sanoa" -vastausten (EOS) ja vastaamatta jätettyjen (NA) osuudet aineistossa keväällä 2017.

5.3 Liikennöitsijäarvosana bussiliikennöitsijöittäin



Kuva 18. 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.

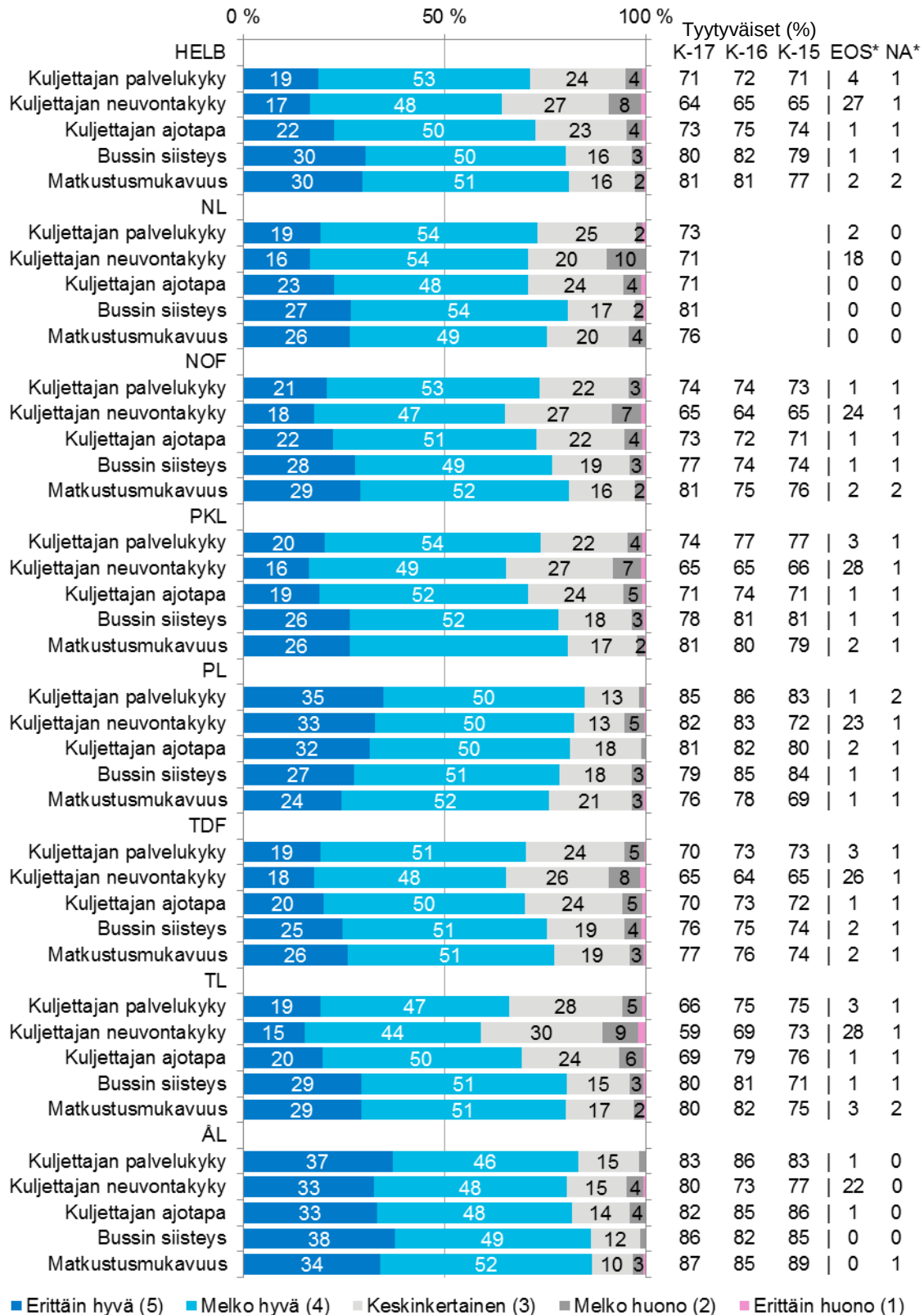
Taulukko 8. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin kevään tutkimusjaksoilla.

	Kevät 2015	Kevät 2016	Kevät 2017
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,89	3,94	3,92
Nobina Finland Oy	3,86	3,86	3,92
Nurmijärven Linja Oy	-	-	3,91
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,92	3,94	3,90
Pohjolan Liikenne Oy Ab	4,00	4,10	4,07
Tammelundin Liikenne Oy	3,93	4,02	3,87
Transdev Finland Oy*	3,87	3,87	3,86
Åbergin Linja Oy	4,12	4,09	4,15
Yhteensä**	3,89	3,91	3,91

* Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015

**Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo.

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

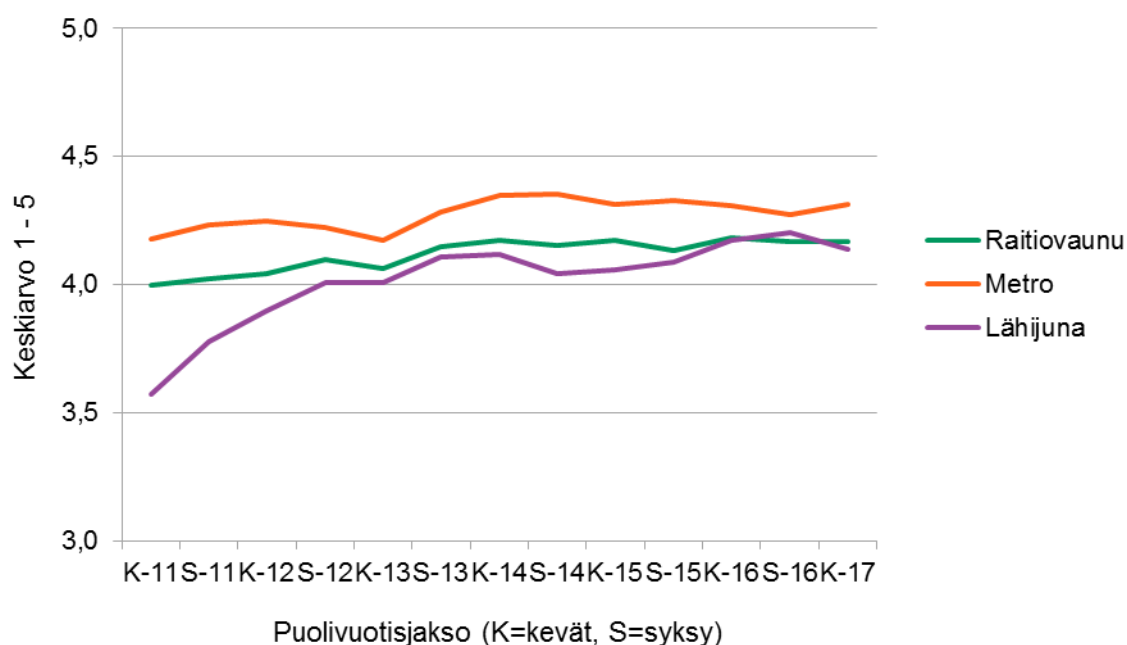


Kuva 19. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakauumat (%) liikennöitsijöittäin. Lyhenteet: HELB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy, TL = Tamme-
lundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy. * "En osaa sanoa" -vastausten (EOS) ja vastaamatta
jätettyjen (NA) osuudet aineistossa keväällä 2017.

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.

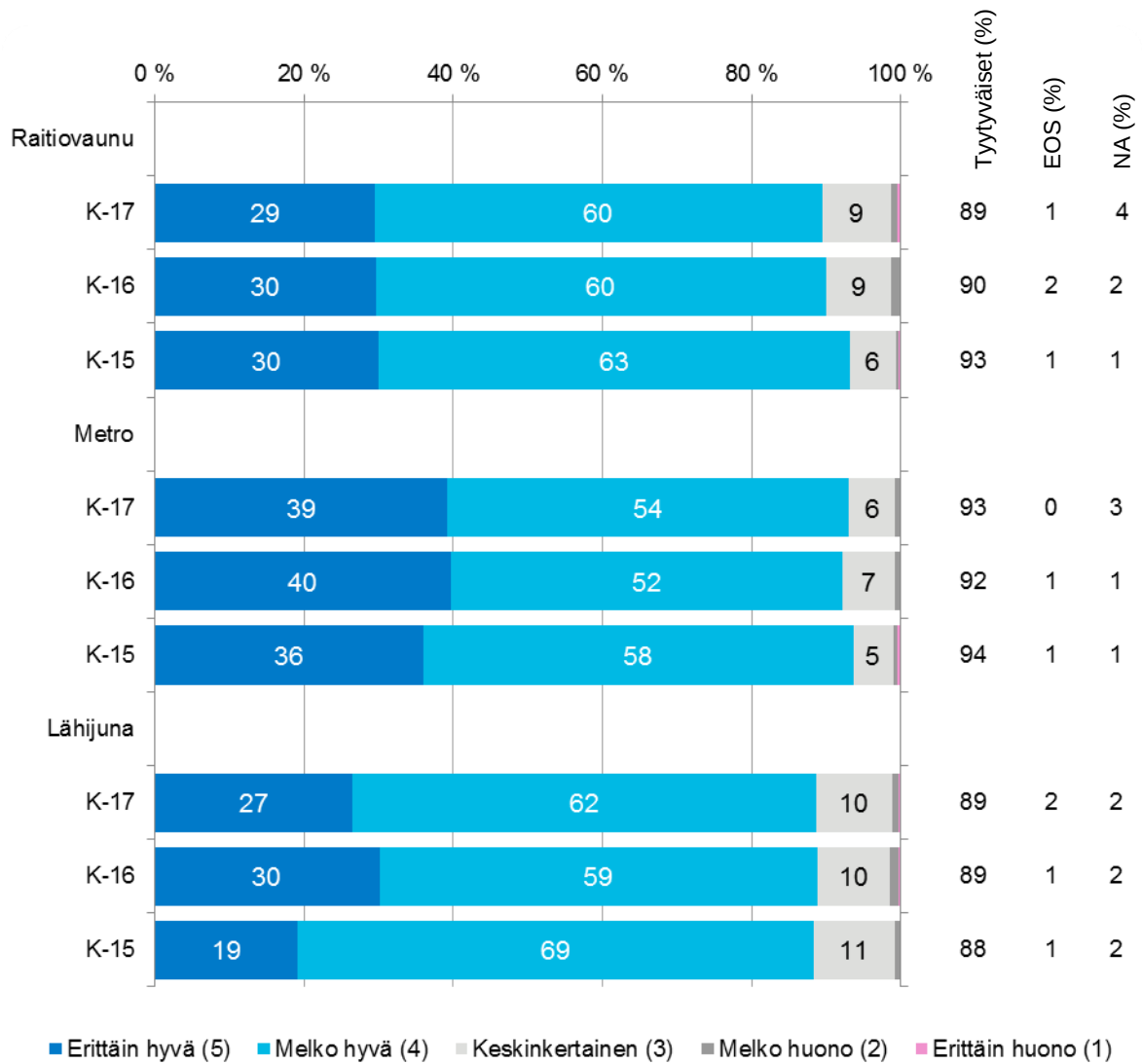
6.1 Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat



Kuva 20. Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen kokonaisarvosanojen kehitys.

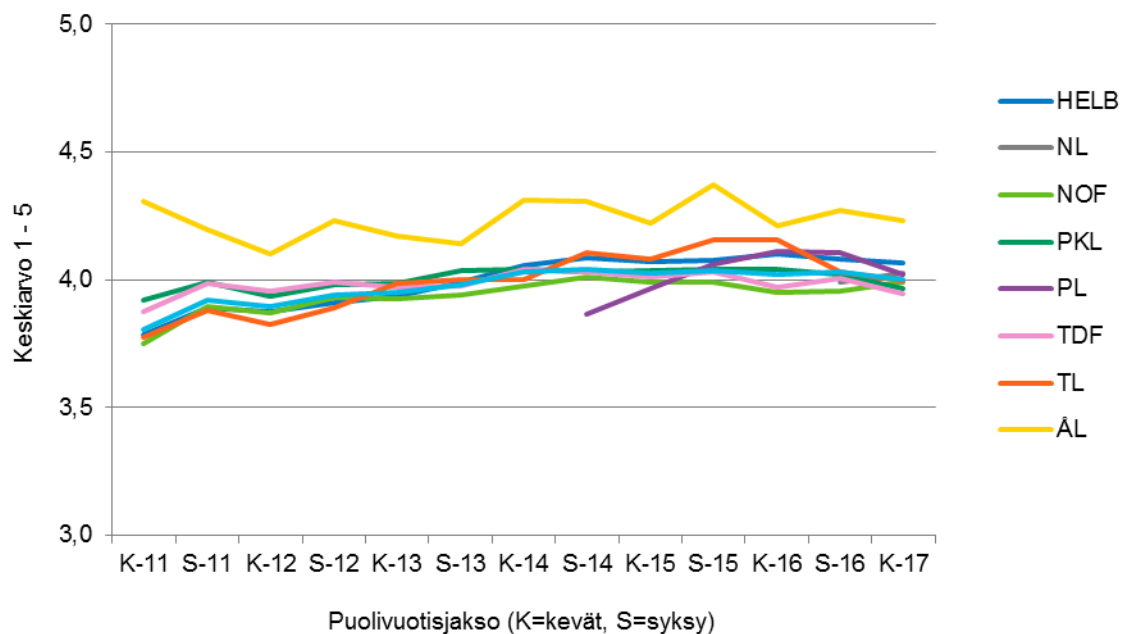
Taulukko 9. Kokonaisarvosanat kevään tutkimusjaksoilla.

	Kevät 2015	Kevät 2016	Kevät 2017
HKL-Raitiovaunuliikenne	4,17	4,18	4,17
HKL-Metroliikenne	4,31	4,31	4,31
HKL yhteensä	4,25	4,25	4,25
VR	4,06	4,17	4,14



Kuva 21. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä kevään tutkimusjaksoilla ja "En osaa sanoa" -vastausten (EOS) ja vastaamatta jätettyjen (NA) osuudet aineistossa.

6.2 Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat



Kuva 22. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys. Kuvan asteikko on katkaistu. Lyhen- teet: 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.

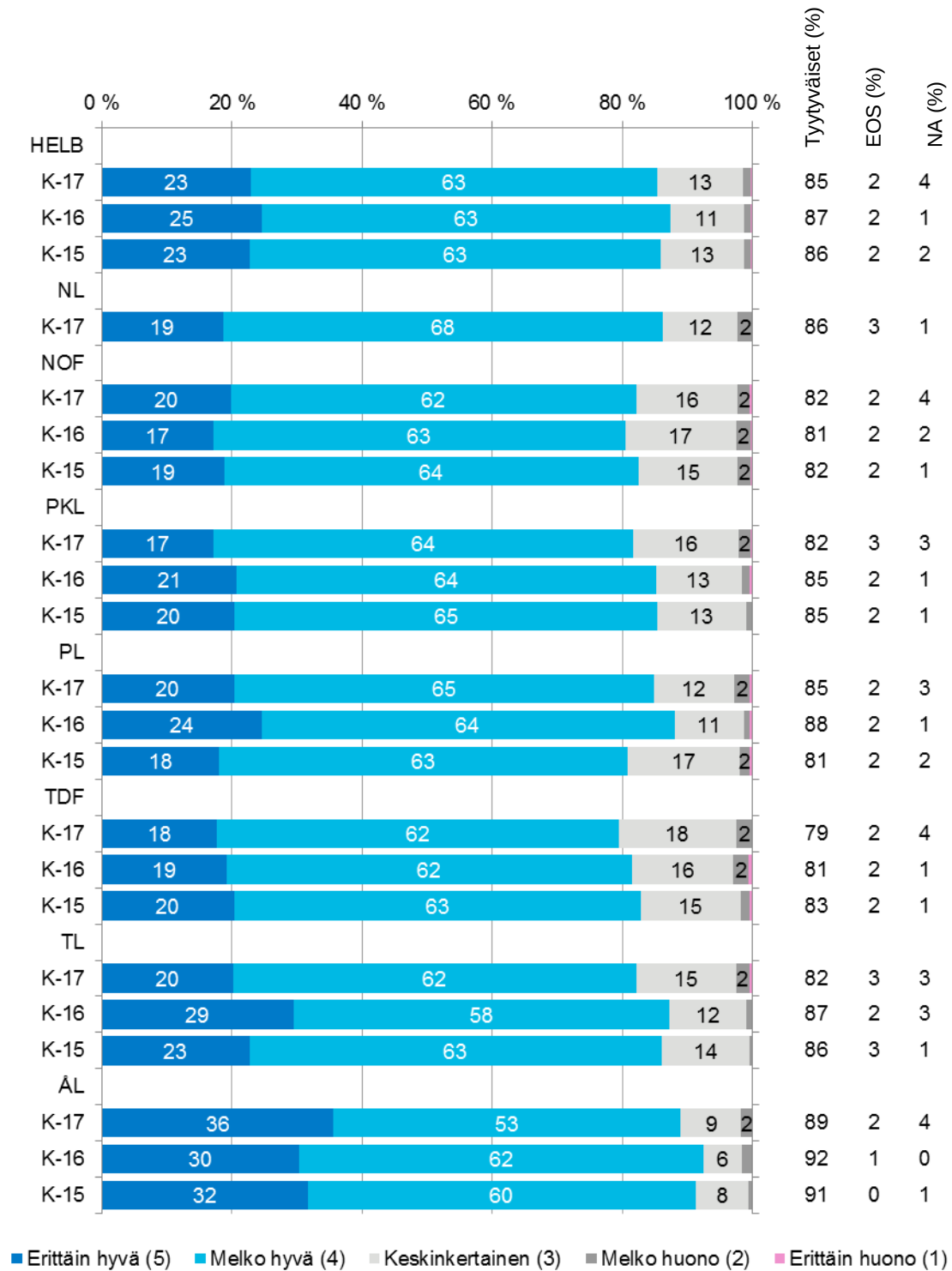
Taulukko 10. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat kevään tutkimusjaksoilla.

	Kevät 2015	Kevät 2016	Kevät 2017
Helsingin Bussiliikenne Oy	4,07	4,10	4,06
Nobina Finland Oy	3,99	3,95	3,99
Nurmijärven Linja Oy	-	-	4,03
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	4,04	4,04	3,96
Pohjolan Liikenne Oy Ab	3,97	4,11	4,02
Tammelundin Liikenne Oy	4,08	4,16	3,99
Transdev Finland Oy*	4,01	3,97	3,94
Åbergin Linja Oy	4,22	4,21	4,23
Yhteensä**	4,03	4,02	4,00

* Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015

**Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo.

Parhaan kokonaisarvosanan sai Åbergin Linja Oy ja heikoimman Nobina Finland Oy.

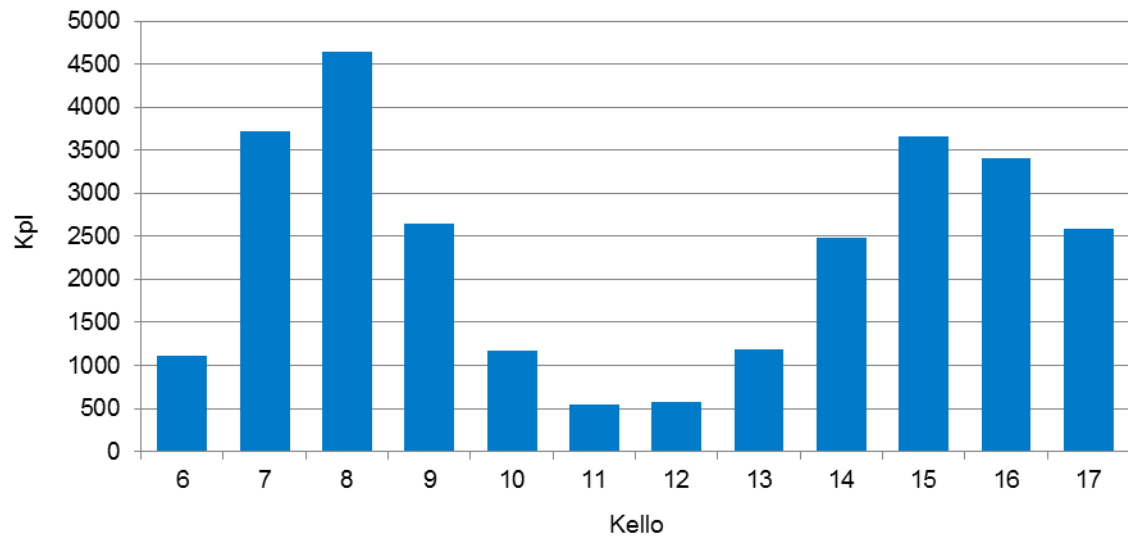


Kuva 23. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin kevään tutkimusjaksoilla ja "En osaa sanoa" -vastausten (EOS) ja vastaamatta jätettyjen (NA) osuudet aineistossa. Lyhenteet: HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

7 Taustatiedot

Kenttätöyöntekijöitä 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.

	Yhteensä	Raitiovaunu	Bussi	Metro	Lähijuna
Vastaaja	27727	1723	23019	1042	1943
Sukupuoli					
Nainen	69 %	69 %	70 %	70 %	66 %
Mies	30 %	29 %	29 %	29 %	33 %
Muu / En halua määrittää	1 %	2 %	1 %	1 %	1 %
Ikäryhmä					
15 - 19-vuotiaat	6 %	3 %	8 %	5 %	6 %
20 - 29-vuotiaat	22 %	21 %	25 %	17 %	22 %
30 - 44-vuotiaat	32 %	34 %	30 %	33 %	32 %
45 - 59-vuotiaat	25 %	24 %	23 %	30 %	27 %
60+ -vuotiaat	15 %	18 %	14 %	15 %	12 %
Asuinpaikka					
Helsinki	64 %	88 %	62 %	82 %	31 %
Espoo	15 %	4 %	20 %	7 %	20 %
Vantaa	13 %	2 %	13 %	6 %	28 %
Kauniainen	1 %	0 %	1 %	0 %	2 %
Kerava	1 %	1 %	1 %	0 %	4 %
Kirkkonummi	1 %	0 %	1 %	1 %	4 %
Sipoo	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Muu Uusimaa	2 %	2 %	1 %	1 %	6 %
Uudenmaan ulkopuolella	2 %	2 %	1 %	2 %	6 %
Kuinka usein matkustaa					
Väh. neljänä päivänä viikossa	60 %	52 %	58 %	74 %	58 %
2-3 päivänä viikossa	20 %	23 %	21 %	16 %	17 %
Yhtenä päivänä viikossa	7 %	10 %	8 %	5 %	7 %
Harvemmin	13 %	15 %	13 %	6 %	18 %
Mahdollisuus auton käyttöön					
Kyllä	31 %	30 %	27 %	35 %	36 %
Ei	69 %	70 %	73 %	65 %	64 %



Kuva 24. Haastatteluiden jakauma keväällä 2017 kellonajan mukaan.

Liite 1. Kyselylomakkeet

T-16412 B

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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. Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Opasteet toimivat hyvin pysäkeillä	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?	Täysin eri mieltä 1	Melko eri mieltä 2	Ei samaa eikä eri mieltä 3	Melko samaa mieltä 4	Täysin samaa mieltä 5	En osaa sanoa 0
16. Olisin valmis vastaamaan tähän kyselyyn netissä matkapuhelimellani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Haluaisin, että HSL:n mobiililippuun voisi ostaa myös kausilipun	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Olen kiinnostunut kausilipun kestopilauksesta matkakortille tai mobiilisovellukseen (laskutus esim. kerran kuussa luottokortilla)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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-16412



Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies 3 ☐ Muu 4 ☐ En halua sanoa	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: 		
Asutteko ulkomailla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei		
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		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
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 6 ☐ Kirkkonummella 2 ☐ Espoossa 7 ☐ Sipoossa 3 ☐ Vantaalla 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 4 ☐ Kauniaisissa 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella 5 ☐ Keravalla

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämä kentän!

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

T-16412 **R**

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Opasteet toimivat hyvin pysäkeillä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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?	Täysin eri mieltä 1	Melko eri mieltä 2	Ei samaa eikä eri mieltä 3	Melko samaa mieltä 4	Täysin samaa mieltä 5	En osaa sanoa 0
16. Olisin valmis vastaamaan tähän kyselyyn netissä matkapuhelimellani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Haluaisin, että HSL:n mobiililippuun voisi ostaa myös kausilipun	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Olen kiinnostunut kausilipun kestotilauksesta matkakortille tai mobiilisovellukseen (laskutus esim. kerran kuussa luottokortilla)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

T-16412 **R**

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies 3 ☐ Muu 4 ☐ En halua sanoa		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
Asuttko ulkomailla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei		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		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		Muita kommentteja: _____ _____	

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämä kentän!

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



T-16412



HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Vaunut liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Vaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Metroasemat ovat siistit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. 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?	Täysin eri mieltä 1	Melko eri mieltä 2	Ei samaa eikä eri mieltä 3	Melko samaa mieltä 4	Täysin samaa mieltä 5	En osaa sanoa 0
14. Olisin valmis vastaamaan tähän kyselyyn netissä matkapuhelimellani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Haluaisin, että HSL:n mobiililippuun voisi ostaa myös kausilipun	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Olen kiinnostunut kausilipun kestopäätöksestä matkakortille tai mobiilisovellukseen (laskutus esim. kerran kuussa luottokortilla)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐



T-16412

M

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies 3 ☐ Muu 4 ☐ En halua sanoa	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
Asuttko ulkomailla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei		
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 6 ☐ Kirkkonummella 2 ☐ Espoossa 7 ☐ Sipoossa 3 ☐ Vantaalla 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 4 ☐ Kauniaisissa 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella 5 ☐ Keravalla

Miltä asemalta nousitte metron: : _____

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-16412

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Lähijuna pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Junanvaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
6. Kokonaisarvosana liikenneöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Paikallisjuna palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Juna-asemat ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. 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?	Täysin eri mieltä 1	Melko eri mieltä 2	Ei samaa eikä eri mieltä 3	Melko samaa mieltä 4	Täysin samaa mieltä 5	En osaa sanoa 0
15. Olisin valmis vastaamaan tähän kyselyyn netissä matkapuhelimellani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Haluaisin, että HSL:n mobiililippuun voisi ostaa myös kausilipun	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Olen kiinnostunut kausilipun kestopilauksesta matkakortille tai mobiilisovellukseen (laskutus esim. kerran kuussa luottokortilla)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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



T-16412



Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies 3 ☐ Muu 4 ☐ En halua sanoa	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
Postinumero: 		
Asuttko ulkomailla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei		
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		
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		
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 6 ☐ Kirkkonummella 2 ☐ Espoossa 7 ☐ Sipoossa 3 ☐ Vantaalla 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 4 ☐ Kauniaisissa 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella 5 ☐ Keravalla		
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 julkaisuja 12/2017

ISSN 1798-6184 (pdf)

ISBN 978-952-253-311-1 (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.efternamn@hsl.fi

www.hsl.fi