

2
.....
2019

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus Syksy 2018

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus

Syksy 2018

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 2019

Esipuhe

Julkaisu sisältää syksyllä 13.8. – 16.11.2018 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastytytyväisyystutkimuksen tulokset. Tuloksia käytetään HSL:n joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa ja kilpailutetun bussiliikenteen laatubonusten laskennassa.

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, Erika Rintamäenpää ja Antti Vuorela. Ohjausryhmään kuuluivat myös joukkoliikenneosaston linjasto- ja aikataulusuunnitteluryhmästä Tero Mertanen ja hankintaryhmästä Mira Hiltula ja Erja Salovuori.

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

Helsingissä 12.3.2019

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

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijä: Hanna Kitt		Päivämäärä 12.3.2019	
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastytytvyäisyystutkimus, syksy 2018			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
Syksyn 2018 asiakastytytvyäisyystutkimuksen mukaan matkustajista 86 prosenttia oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1–5. Yleisarvosanan keskiarvo oli 4,06. Matkustajat olivat HSL-joukkoliikenteeseen yhtä tyytyväisiä kuin syksyllä 2017. Keväällä 2018 tyytyväisyys laski huomattavasti länsimetron ja sen liityntälinjaston liikennöinnin alettua. Tuolloin matkustajista 81 prosenttia oli tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen. Matkustajien tyytyväisyys metroliikenteeseen parantui merkittävästi kevästä 2018, jolloin asiakastytytvyäisyyttä tutkittiin Ruoholahdesta itään liikennöitävällä metro-osuudella ensimmäistä kertaa. Syksyllä HSL-joukkoliikenteeseen tyytyväisiä oli 84 prosenttia metromatkustajista, kun keväällä tyytyväisiä oli 75 prosenttia. Metron osuudella Ruoholahdesta itään matkustajista 88 prosenttia oli tyytyväisiä metroliikenteeseen syksyllä 2018. Matkoilla, joiden alku tai päätepiste oli metron uudella osuudella, tyytyväisyys HSL-joukkoliikenteeseen parantui voimakkaasti kevästä. Syksyllä länsimetrossa matkustaneista vastaajista 81 prosenttia antoi erittäin hyvän tai hyvän yleisarvosanan HSL:lle, kun keväällä tyytyväisiä oli vain 68 prosenttia matkustajista. Myös tyytyväisyys metroliikenteen täsmällisyyteen parantui merkittävästi kevästä 2018. Syksyllä kolme matkustajaa neljästä oli sitä mieltä, että metro liikennöi aikataulun mukaisesti, kun keväällä tätä mieltä oli vain kaksi kolmesta matkustajasta. Metron läntisellä osuudella tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen, liikennevälineen vaihtamiseen sekä opasteiden toimivuuteen parantuivat huomattavasti kevästä. Syksyn aikana metroa vaivannutta kuljettajapulaa saatiin paikattua kouluttamalla uusia kuljettajia. Metrossa oli myös vähemmän teknisiä häiriöitä kuin keväällä. Metron osuudella Ruoholahdesta itään asiakastytytvyäisyys oli edelleen useiden tekijöiden suhteen korkeammalla tasolla kuin osuudella Ruoholahdesta länteen, lukuun ottamatta siisteyttä ja turvallisuutta. Espoon metron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussilinjoilla asiakastytytvyäisyys parantui monella tapaa kevästä 2018. Yleisarvosanan perusteella tyytyväisiä oli liityntäliikenteessä 80 prosenttia matkustajista, kun keväällä tyytyväisiä oli vain 65 prosenttia. Lisäksi syksyllä liityntälinjaston ja Lauttasaaren bussiliikenteen matkustajista 77 prosenttia oli sitä mieltä, että vaihtaminen on sujuvaa, kun keväällä näin ajatteli vain 69 prosenttia vastaajista. Osalle Espoon metron liityntälinjoista tehtiin matkustamista helpottavia aikataulu- ja reittimuutoksia syksyn aikataulukauden voimaantulon yhteydessä. Yleisarvosanan perusteella kaikkein tyytyväisimmät matkustajat ovat raitiovaunuliikenteessä. Raitiovaunuliikenteessä matkustajista 90 prosenttia oli yleisarvosanan perusteella tyytyväisiä, mikä vastaa matkustajien tyytyväisyyttä keväällä 2017. Syksyllä 2017 asiakastytytvyäisyys laski raitiovaunuliikenteen linjastouudistuksen astuttua voimaan. Syksyllä kysyttiin matkustajien tyytyväisyyttä uuteen HSL:n mobiilisovellukseen, ja noin kolme vastaajaa neljästä oli sitä mieltä, että mobiilisovellus sopii hyvin heidän käyttöönsä. Sovellukseen tyytyväisistä jopa 92 prosenttia oli sitä mieltä, että lipun ostaminen on helppoa. Matkustajien tyytyväisyys opasteiden toimivuuteen etenkin raitiovaunu- ja bussiliikenteen pysäkeillä on parantunut yhtäjaksoisesti kevästä 2017 alkaen. Pysäkkien ja asemien matkustajainformaation kehitystyötä on jatkettu pitkäjänteisesti, ja pysäkkiopastusta on selkiytetty samalla kun opasteisiin on eri tavoin tuotu matkustamista helpottavaa informaatiota.			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastytytvyäisyys, matkustajatytytvyäisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 2/2019			
		Kieli: suomi	Sivuja: 47
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN-987-952-253-323-4 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Hanna Kitti			Datum 12.3.2019
Publikationens titel: HRT-kollektivtrafikens kundnöjdhetsundersökning, hösten 2018			
Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag:			
Vid höstens 2018 kundnöjdhetsundersökning uppgav 86 procent av passagerarna att de var antingen väldigt eller ganska nöjda med HRT:s kollektivtrafik dvs. gav ett allmänt vitsord på 4 eller 5 på en skala 1-5. Medeltalet för det allmänna vitsordet var 4,06. Passagerarna var lika nöjda med kollektivtrafiken nu än hösten 2017. Våren 2018 minskade nöjdheten signifikant när den nya metrosträckan och anslutningstrafiken startade. Då var 81 procent av passagerarna nöjda med HRT kollektivtrafiken. Passagerarnas nöjdhet med metrotrafiken har förbättrats betydligt från våren 2018. Då genomfördes det för första gången en undersökning om passagerarnöjdheten på metrosträckan från Gräsviken västerut. I höstas var 84 procent av metropassagerarna nöjda med HRT-kollektivtrafiken medan den motsvarande siffran var 75 procent på våren. På metrosträckan från Gräsviken österut var 88 procent av passagerarna nöjda med metrotrafiken på hösten 2018. Passagerarna som rest med västmetron är betydligt mer nöjda med HRT-kollektivtrafiken nu än på våren. På hösten gav 81 procent av passagerarna i västmetron väldigt bra eller bra betyg för HRT när på våren endast 68 procent av passagerarna var nöjda med trafiken. Även nöjdheten med punktligheten i metrotrafiken har förbättrats betydligt från våren 2018. I höstas ansåg tre av fyra passagerare att metron går enligt tidtabell när endast två av tre var av samma åsikt på våren. Nöjdheten med resornas smidighet, med omstigning till ett annat kollektivtrafikmedel samt hur informationen fungerar har förbättrats betydligt från våren. Brist på metroförare som påverkade metrotrafiken under hösten har åtgärdats genom att utbilda nya förare. Det var också färre tekniska problem i metron än på våren. Passagerarna på sträckan från Gräsviken österut var mer nöjda med flera faktorer än på västmetron, med undantag av renlighet och trygghet. I västmetrons anslutningstrafik och på Drumsö busslinjer har kundnöjdheten förbättrats på många sätt från våren 2018. Enligt det allmänna betyget var 80 procent av passagerarna nöjda med anslutningstrafiken medan den motsvarande siffran var endast 65 procent på våren. På hösten ansåg 77 procent av passagerarna i anslutningstrafiken och på Drumsö busslinjer att omstigningen går smidigt jämfört med 69 procent på våren. Det blev rutt- och tidtabellsändringar i en del av västmetrons anslutningslinjer i samband med övergång till hösttidtabeller. Spårvagnspassagerare är de mest nöjda passagerarna om man tittar på det allmänna betyget. 90 procent av passagerarna i spårvagnstrafiken var nöjda med kollektivtrafiken vilket motsvarar resultaten på våren 2017. Hösten 2017 minskade kundnöjdheten med spårvagnstrafiken när linjenätet förnyades. På hösten undersöktes hur nöjda passagerarna är med den nya HSL-appen, och ca tre av fyra ansåg att mobilappen passar bra för dem. 92 procent av dem som var nöjda med appen tyckte att det är enkelt att köpa biljett. Passagerarnas nöjdhet med informationen framförallt på spårvagns- och busshållplatserna har förbättrats från våren 2017. Man har arbetat långsiktigt för att utveckla passagerarinformationen på hållplatserna och stationerna, och informationen på skyltarna och affischerna är nu enklare samt det finns mer information som underlättar resandet.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 2/2019			
ISSN 1798-6184 (pdf)		Språk: finska	Sidantal: 47
ISBN-987-952-253-323-4 (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 12.3.2019	
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, autumn 2018			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract:			
According to the autumn 2018 customer satisfaction survey, 86 per cent of passengers were either fairly or very satisfied with HSL's public transport services, giving the services a rating of 4 or 5 on a scale of 1 to 5. The average overall rating was 4.06. Overall passenger satisfaction with HSL public transport was the same as in autumn 2017. In spring 2018, there was a marked decrease in customer satisfaction, following the opening of the West Metro and introduction of the feeder bus services. At that time, 81 per cent of passengers were satisfied with HSL's public transport services. Passenger satisfaction with metro services markedly improved from spring 2018, when customer satisfaction on the metro line from Ruoholahti eastwards was surveyed for the first time. In autumn 2018, 84 per cent of metro passengers were satisfied with HSL's public transport services, compared to 75 per cent in the spring. On the line from Ruoholahti eastwards, 88 per cent of passengers were satisfied with HSL's public transport services in autumn 2018. Passenger satisfaction on journeys made on the West Metro increased substantially from the spring. In the autumn, 81 per cent of the West Metro passengers gave HSL a good or very good overall rating, while in the spring the figure was only 68 per cent. Passenger satisfaction with the punctuality of the metro services also improved significantly from spring 2018. In autumn 2018, three out of four passengers said the metro was punctual, compared to only two out of three passengers in the spring. West Metro passengers were markedly more satisfied with the smoothness of travel, interchanges and signage in the autumn than in the spring. During the autumn, new metro drivers were trained to ease the shortage of drivers. In addition, there were fewer technical problems in the autumn than in the spring. Customer satisfaction remained higher on the line from Ruoholahti eastwards than on the West Metro in terms of several factors, with the exception of tidiness and safety. Customer satisfaction improved significantly on the West Metro feeder buses and Lauttasaari bus services: 80 per cent of passengers were satisfied with the services in the autumn compared to only 65 per cent in the spring. In addition, in the autumn, 77 per cent of passengers thought that transferring between public transport modes was easy, compared to only 69 per cent in the spring. HSL made changes to the timetables and routes of some West Metro feeder services at the start of the autumn timetable period to make travel easier. Tram passengers were the most satisfied overall, with 90 per cent, which corresponds to the figure in spring 2017. In autumn 2017, customer satisfaction was down following the introduction of the new tram route network. In the autumn, HSL asked how satisfied passengers were with the new HSL mobile app and approximately three out of four respondents said the app was useful for them. Among those satisfied with the application, 92 per cent thought that purchasing tickets is easy. Passenger satisfaction with signage in particular at tram and bus stops has been steadily improving since spring 2017. HSL has made sustained efforts to improve passenger information at stops and stations, making signage at stops clearer and adding information to make travel easier.			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction			
Publication series title and number: HSL Publications 2/2019			
		Language: Finnish	Pages: 47
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN-987-952-253-323-4 (pdf)		
HSL Helsinki Region Transport, PO Box 100, 00077 HSL, Tel.+358 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	11
2	Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	12
2.1	Yleisarvosana liikennemuodoittain	12
2.2	Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.....	15
3	Matkustajatytyväisyys metrossa ja läntisen metron liityntäbussiliikenteessä	17
3.1	Matkustajatytyväisyys metrossa	17
3.2	Matkustajatytyväisyys läntisen metron liityntäbussiliikenteessä.....	20
4	HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys.....	22
5	Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikennejärjestelmään.....	24
5.1	Joukkoliikennejärjestelmän mittarit	24
5.1.1	Järjestelmän mittarit liikennemuodoittain.....	24
5.1.2	Järjestelmän mittarit bussiliikenteessä alueittain	25
5.2	Tyytyväisyys lipun ostamiseen	26
5.3	Tyytyväisyys HSL-mobiilisovellukseen	27
5.4	Tyytyväisyys lippuvalikoimaan	28
5.5	Tyytyväisyys matkalipuntarkastajiin.....	29
6	Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun	30
6.1	Liikennöitsijän laatutekijät bussiliikenteessä alueittain	31
6.2	Liikennöitsijän laatutekijät bussiliikennöitsijöittäin.....	32
7	Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin.....	33
7.1	Kokonaisarvosanat liikennemuodoittain	33
7.2	Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat.....	35
8	Vastaajien taustatiedot.....	37

Kuva- ja taulukkuuettelo

Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain.	12
Kuva 2. Yleisarvosanan suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.	13
Kuva 5. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.	15
Kuva 6. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.	16
Kuva 7. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan kevään ja syksyn 2018 tutkimusjaksoilla.	18
Kuva 8. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan kevään ja syksyn 2018 tutkimusjaksoilla.	19
Kuva 9. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) Espoon metron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä sekä bussiliikenteessä keskimäärin kevään ja syksyn 2018 tutkimusjaksoilla.	20
Kuva 10. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) läntisen metron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä sekä bussiliikenteessä keskimäärin kevään ja syksyn 2018 tutkimusjaksoilla.	21
Kuva 11. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.	22
Kuva 12. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.	23
Kuva 13. Järjestelmän mittarien arvosanajakaumat (%) syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.	24
Kuva 14. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.	25
Kuva 15. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Lipun ostaminen on helppoa” kevään ja syksyn 2018 tutkimusjaksoilla.	26
Kuva 16. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”HSL:n mobiilisovellus sopii hyvin käyttöön” syksyn 2018 tutkimusjaksoilla.	27
Kuva 17. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämälle ”HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani” syksyn 2018 tutkimusjaksoilla sekä tutkimusjaksoilla, joilla väittäjä on edellisen kerran esitetty.	28
Kuva 18. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämälle ”Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista” syksyjen 2016, 2017 ja 2018 tutkimusjaksoilla.	29
Kuva 19. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.	30
Kuva 20. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.	31
Kuva 21. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.	32
Kuva 22. Kokonaisarvosanojen kehitys liikennemuodoittain.	33
Kuva 23. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.	34
Kuva 24. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys.	35
Kuva 25. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.	36
Kuva 26. Haastatteluiden jakauma syksyllä 2018 kellonajan mukaan.	38

<i>Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain syksyisin.</i>	13
<i>Taulukko 2. Yleisarvosana liikennemuodoittain vuositason.</i>	14
<i>Taulukko 4. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyisin.</i>	15
<i>Taulukko 5. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuositason.</i>	17
<i>Taulukko 6. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.</i>	22
<i>Taulukko 7. Liikennöinnin täsmällisyys vuositason.</i>	23
<i>Taulukko 8. Kokonaisarvosanat liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.</i>	33
<i>Taulukko 9. Kokonaisarvosana vuositason.</i>	34
<i>Taulukko 10. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.</i>	35

Liiteluettelo

<i>Liite 1. Tutkimuslomakkeet syksyllä 2018.</i>	41
<i>Liite 2. Asiakastyytyväisyystutkimuksen piirissä syksyllä 2018 olleet Espoon metron liityntälinjat sekä Lauttasaaren linjat.</i>	49

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 tutkimusjakson 13.8. – 16.11.2018 tulokset, jotka perustuvat 29 542 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 642, bussit 22 596, metro 3 408, lähijunaliikenne 1 896). Lisäksi raporttiin on koostettu koko vuoden tulokset HSL-joukkoliikenteestä vuoden 2018 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. Tiedonkeruuseen osallistui 17 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 kiintoity 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 (liite 1) matkustajat arvioivat joukkoliikenteeseen liittyviä laatutekijöitä viisiporraisella asteikolla, jossa 1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä. Ennen kevättä 2018 viisiporainen asteikko oli skaalalla 1=Erittäin huonosti, 5=Erittäin hyvin. Muutoksesta huolimatta aikasarjaa käsitellään jatkuvana.

Osa tutkimuskysymyksistä 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.

Raportissa esitetyt arvosanat on muodostettu painottamalla linjoittaisia arvosanoja vuoden 2018 huhtikuun keskimääräisen arkipäivän nousijamäärillä sekä tutkimuskauden nousijamäärän osuudella koko vuoden 2017 nousijamäärästä. Jakaumatuloksissa mahdollisesti esiintyvät erot (+/-1 prosenttiyksikköä) yhteenlasketuissa tuloksissa (kuten tyytyväiset arvosanat 4 ja 5 yhteensä) johtuvat pyöristyksistä.

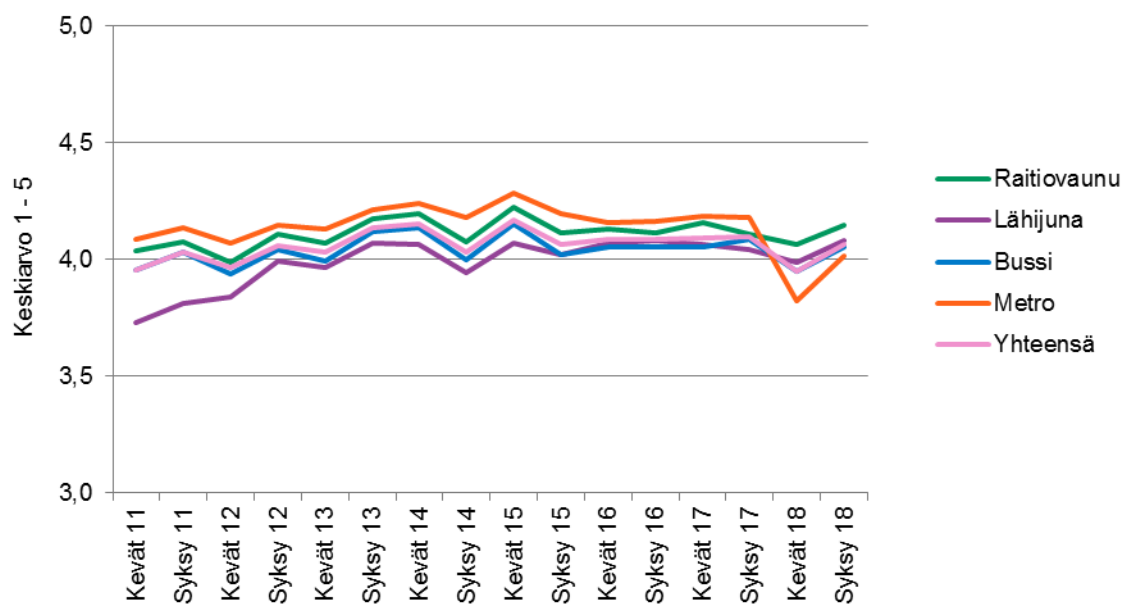
2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

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 syksyllä 2018 yleisarvosanan 4,06. Syksyn 2017 tutkimusjakso päättyi juuri ennen länsimetron liikennöinnin alkua, joten ensimmäiset laajentunut metroa koskevat tulokset saatiin keväällä 2018. Metron liikennöinnin aloitus uudella osuudella ja sen liityntälinjastoon siirtyminen näkyivät selvänä matkustajatytyväisyyden laskuna keväällä 2018.

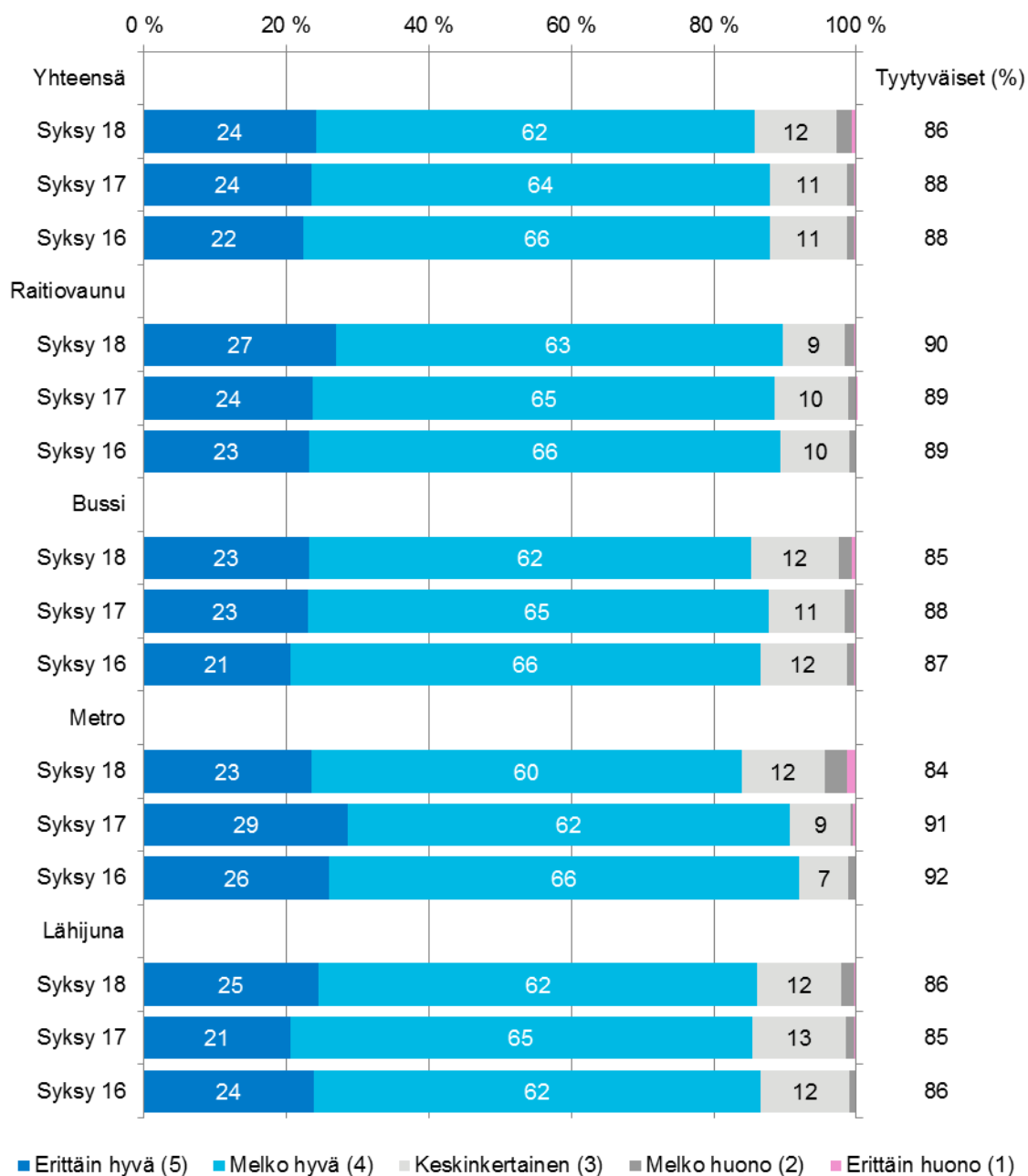
Metron matkustajatytyväisyys nousi voimakkaasti kevästä 2018 mutta ei kuitenkaan palautunut syksyn 2017 tasolle. Myös tammikuussa 2018 voimaanastuneella läntisen metron liityntäbussiliikenteessä ja Lauttasaaren linjoilla matkustajien tytyväisyys HSL-liikenteeseen parantui kevästä 2018.



Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain syksyisin.

	Syksy 2016	Syksy 2017	Syksy 2018
Raitiovaunu	4,11	4,11	4,15
Bussi	4,05	4,09	4,05
Metro	4,17	4,18	4,02
Lähijuna	4,08	4,04	4,08
Yhteensä	4,09	4,10	4,06



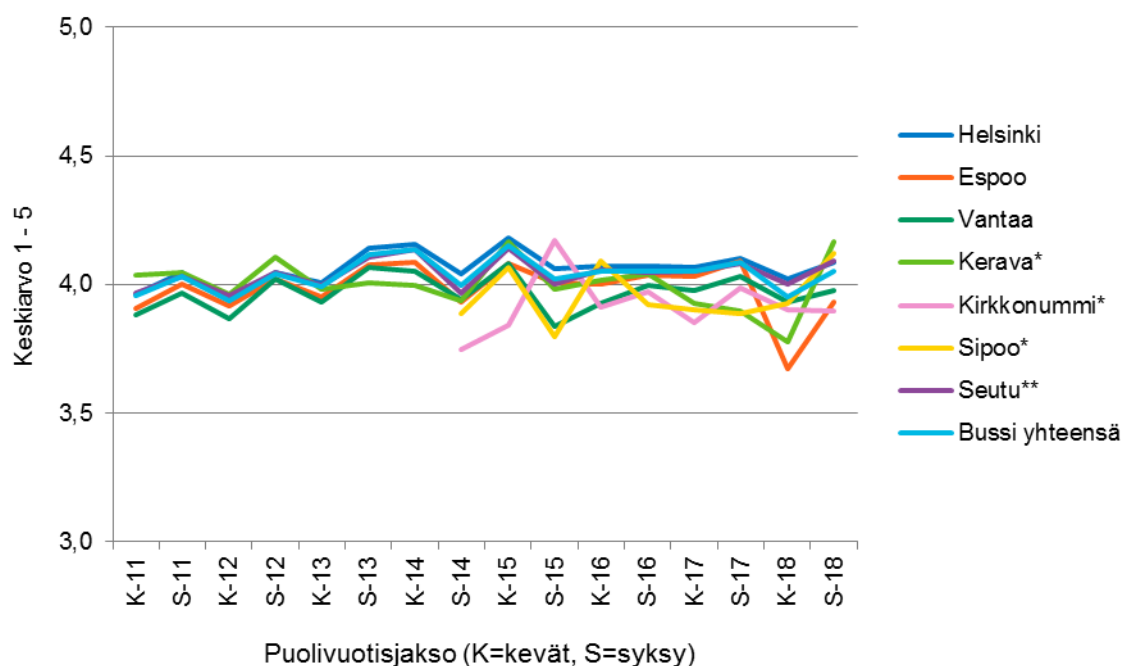
Kuva 2. Yleisarvosanan suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.

Taulukko 2. Yleisarvosana liikennemuodoittain vuositasolla.

	2016		2017		2018	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,12	89	4,13	90	4,10	88
Bussi	4,05	87	4,07	87	4,00	83
Metro	4,16	92	4,18	91	3,91	79
Lähijuna	4,08	87	4,05	86	4,03	84
Lautta	4,27	92	4,22	92	4,15	89
Yhteensä	4,12	89	4,10	88	4,00	83

2.2 Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain

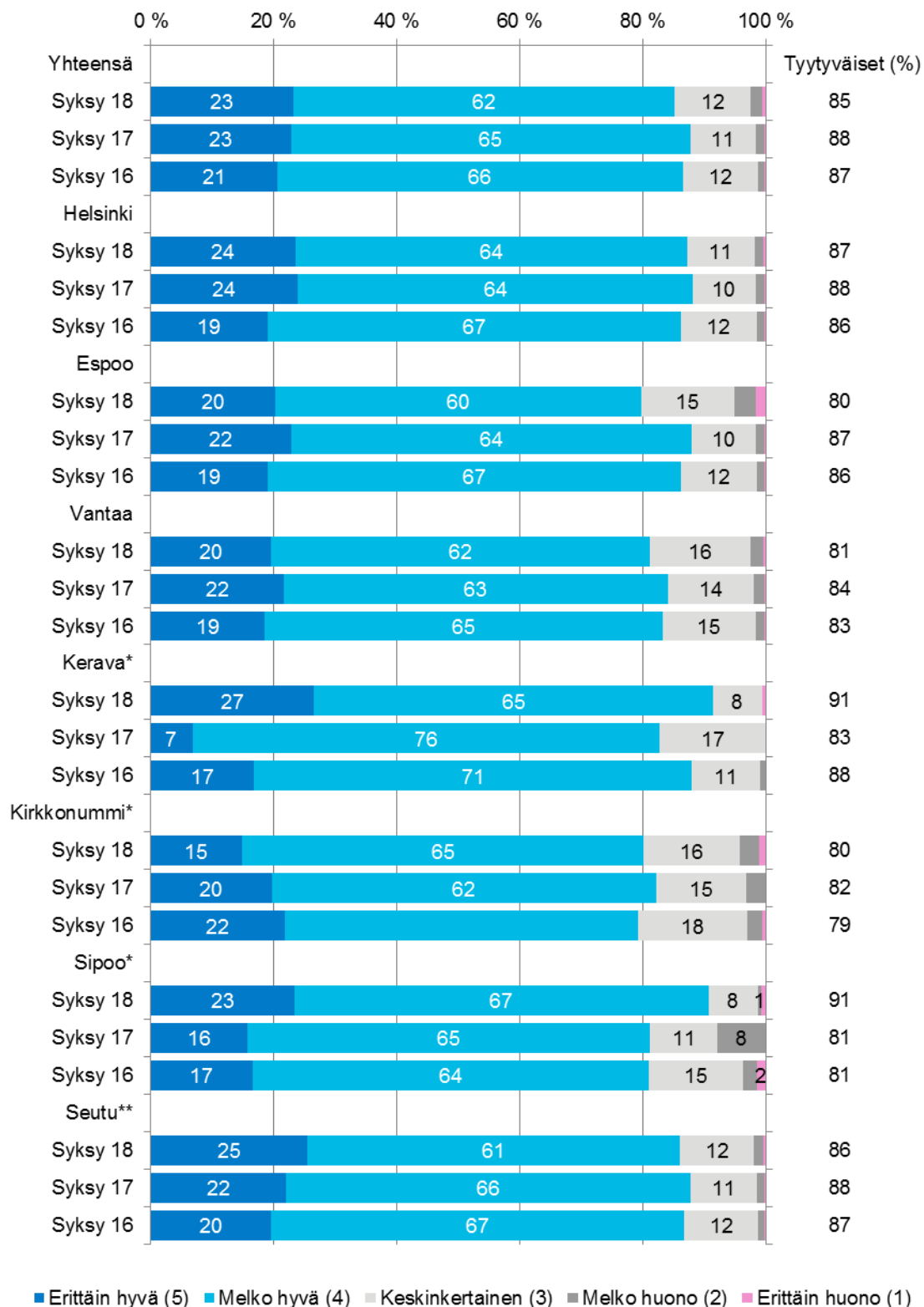
Matkustajatytyväisyys heikkeni etenkin Espoon liikennöintialueella syksyyn 2017 nähden. Etelä-Espoosta Helsinkiin liikennöivät suorat linjat korvattiin metron liityntälinjoilla keväällä 2018, mikä herätti tyytymättömyyttä Espoon sisäisessä liikenteessä. Pienemmillä liikennöintialueilla, Keravalla, Kirkkonummella ja Sipoossa, tuloksiin vaikuttaa pienen näytteen aiheuttama satunnaisvaihtelu.



Kuva 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu. *Liikennöintialueen näytteen määrä alle 250. **Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.

Taulukko 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyisin. *Liikennöintialueen näytteen määrä alle 250. **Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.

	Syksy 2016	Syksy 2017	Syksy 2018
Helsinki	4,07	4,10	4,08
Espoo	4,04	4,09	3,93
Vantaa	4,00	4,03	3,98
Kerava*	4,04	3,90	4,17
Kirkkonummi*	3,97	3,99	3,90
Sipoo*	3,92	3,89	4,12
Seutu**	4,05	4,08	4,09
Bussiliikenne yhteensä	4,05	4,09	4,05



Kuva 4. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syyskuun 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla. *Liikennöintialueen näytteen määrä alle 250. **Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.

Vuositasolla matkustajien tyytyväisyys bussiliikenteeseen Espoon liikennöintialueella laski vuodesta 2017. Kirkkonummen, Sipoon ja Keravan liikennöintialueiden osalta tuloksissa on myös pienestä näytemäärästä johtuvaa satunnaisvaihtelua.

*Taulukko 4. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuositasona. *Liikennöintialueen näytteen määrä alle 500. **Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.*

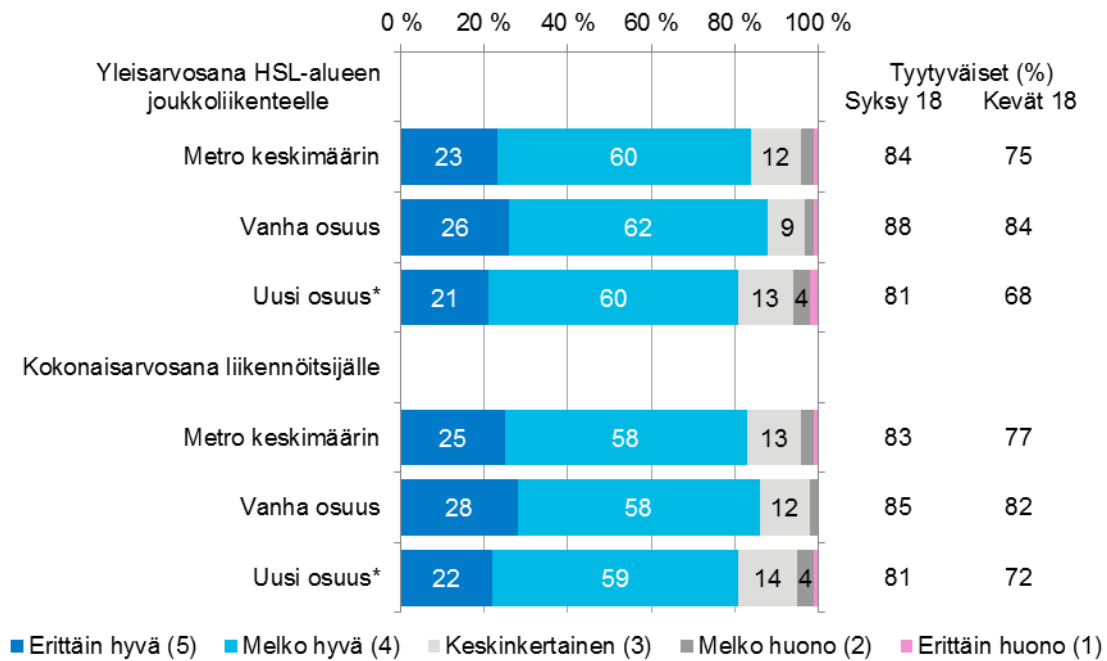
	2016		2017		2018	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Helsinki	4,07	87	4,08	88	4,05	86
Espoo	4,02	85	4,06	88	3,79	73
Vantaa	3,96	81	4,00	83	3,95	80
Kerava*	4,03	87	3,92	80	3,97	84
Kirkkonummi*	3,94	80	3,93	81	3,90	79
Sipoo*	4,02	87	3,90	84	4,02	81
Seutu*	4,05	87	4,07	87	4,04	85
Yhteensä	4,05	87	4,07	87	4,00	83

3 Matkustajatyytyväisyys metrossa ja läntisen metron liityntäbussiliikenteessä

3.1 Matkustajatyytyväisyys metrossa

Metromatkustajan oli mahdollista merkitä tutkimuslomakkeelle, millä asemalla hän nousi metroon ja millä asemalla hän suunnitteli poistuvansa metrosta. Näiden merkintöjen perusteella tutkimusaineistossa ovat toisistaan eroteltavissa matkat, jotka on tehty kokonaan uudella metro-osuudella, (Matinkylä – Ruoholahti), kokonaan vanhalla metro-osuudella (Ruoholahti – Mellunmäki/Vuosaari) tai sekä uudella että vanhalla metro-osuudella (Matinkylä – Mellunmäki/Vuosaari). Koska pelkästään uudella osuudella tehtyjä matkoja oli aineistossa suhteellisen vähän, ne yhdistettiin matkoihin, jotka ulottuivat sekä uudelle että vanhalle metro-osuudelle.

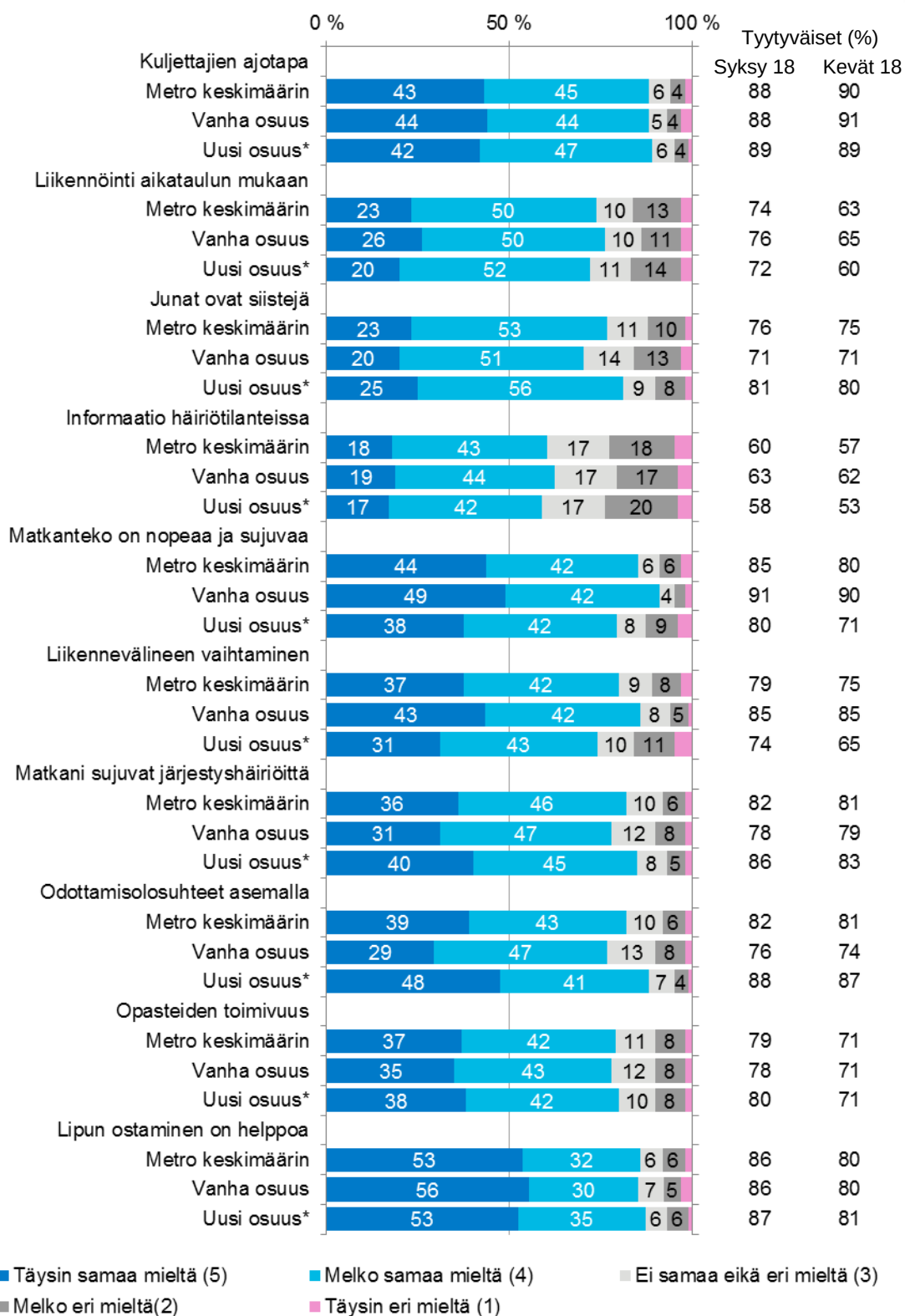
Metromatkustajat, jotka olivat tehneet matkansa kokonaan tai osittain uudessa metrossa, olivat sekä HSL:n yleisarvosanan että liikennöitsijän kokonaisarvosanan perusteella keskimäärin tyytymättömämpiä kuin metromatkustajat vanhalla osuudella. Metroa keväällä 2018 vaivannutta kuljetajapulaa saatiin helpotettua syksyllä 2018 kouluttamalla uusia metrokuljettajia. Myös metron häiriötilanteita oli syksyllä vähemmän kuin keväällä. Metron toimintavarmuuden parantuminen näkyy sekä yleis- että kokonaisarvosanassa.



Kuva 5. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan kevään ja syksyn 2018 tutkimusjaksoilla. *Matkat kokonaan tai osittain uudella metro-osuudella.

Uudella metro-osuudella Matinkylästä Ruoholahteen matkustajat olivat tyytymättömämpiä liikennevälineen vaihtamisen sujuvuuteen ja matkanteon sujuvuuteen kuin matkustajat metron osuudella Ruoholahdesta itään. Läntisen metron liityntäbussiliikenne korvasi suorat yhteydet Kirkkonummen ja Etelä-Espoon suunnalta Helsinkiin, mikä toi vaihtamisen osaksi monen matkustajan joukkoliikennematkaa. Metron läntisellä osuudella matkustajat olivat kuitenkin syksyllä huomattavasti tyytyväisempiä metron täsmällisyyteen, matkanteon sujuvuuteen, liikennevälineen vaihtamiseen sekä opasteiden toimivuuteen kuin keväällä.

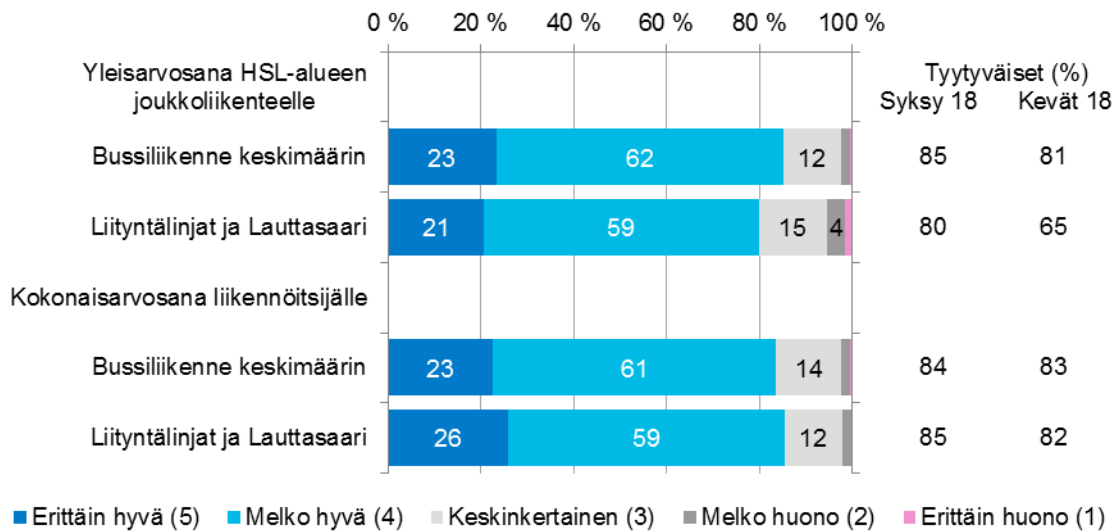
Uudella metro-osuudella matkustajat ovat tyytyväisempiä junien siisteyteen, asemien viihtyisyyteen ja turvallisuuteen matkan aikana.



Kuva 6. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan kevään ja syksyn 2018 tutkimusjaksoilla. *Matkat kokonaan tai osittain uudella metro-osuudella.

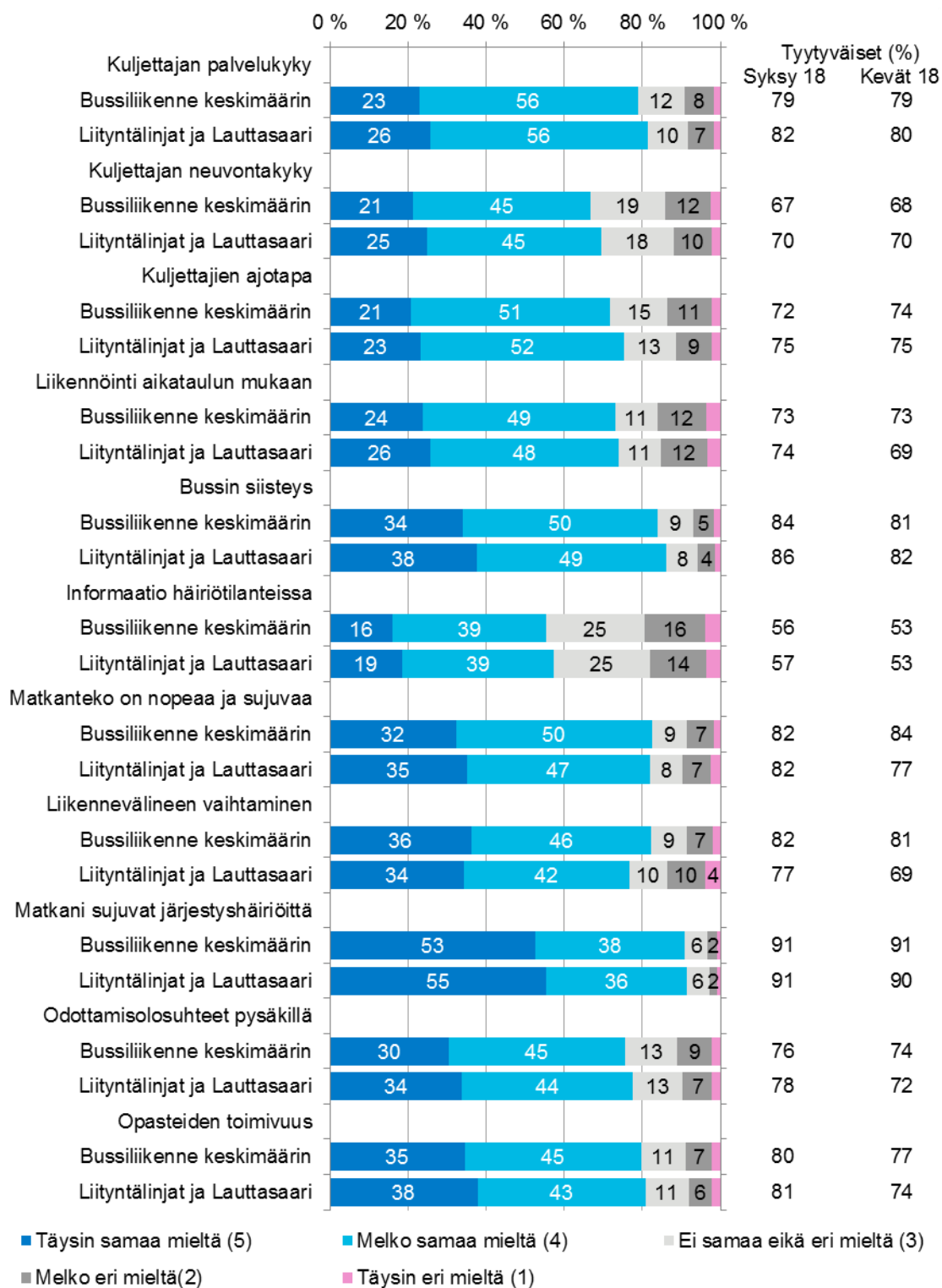
3.2 Matkustajatytyväisyys läntisen metron liityntäbussiliikenteessä

Liityntäbussiliikenne korvasi Etelä-Espoon ja Kirkkonummen suorat yhteydet Helsinkiin 3.1.2018. Varsinaisten liityntälinjojen lisäksi tässä vertailussa uuden metro-osuuden liityntälinjastoon on luettu myös Lauttasaaren linjat 20, 21 ja 21B. Täydellinen lista liityntälinjoiksi ryhmitellyistä busseista on liitteessä 2.



Kuva 7. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) Espoon metron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä sekä bussiliikenteessä keskimäärin kevään ja syksyn 2018 tutkimusjaksoilla.

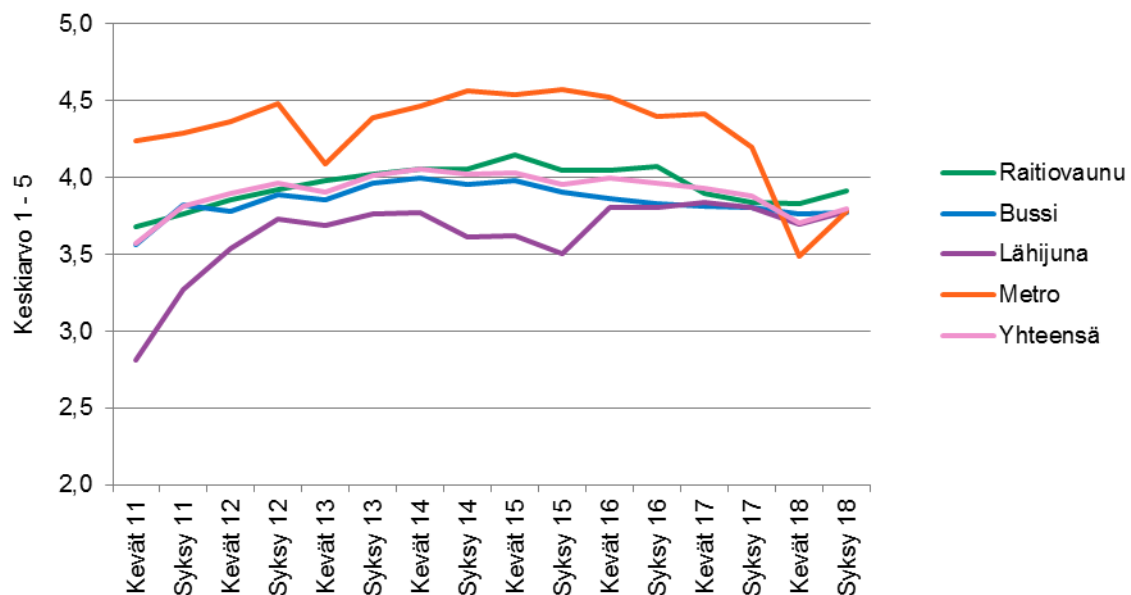
Liityntäliikenteen ja Lauttasaaren linjaston matkustajat olivat tyytymättömämpiä HSL-liikenteeseen kuin bussiliikenteen matkustajat keskimäärin. Matkustajatytyväisyys näillä linjoilla kohentui kuitenkin huomattavasti keväästä 2018. Osalle näistä metron uusista liityntälinjoista tehtiin matkustamista helpottavia aikataulu- ja reittimuutoksia syksyn aikataulukauden voimaantulon yhteydessä. Liityntälinjoilla erityisesti tyytyväisyys liikennevälineen vaihtamiseen kohentui keväästä.



Kuva 8. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) läntisen metron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä sekä bussiliikenteessä keskimäärin kevään ja syksyn 2018 tutkimusjaksoilla.

4 HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys

Osana kyselyä matkustajat arvioivat, liikennöivätkö liikennevälineet täsmällisesti ja aikataulunmukaisesti.

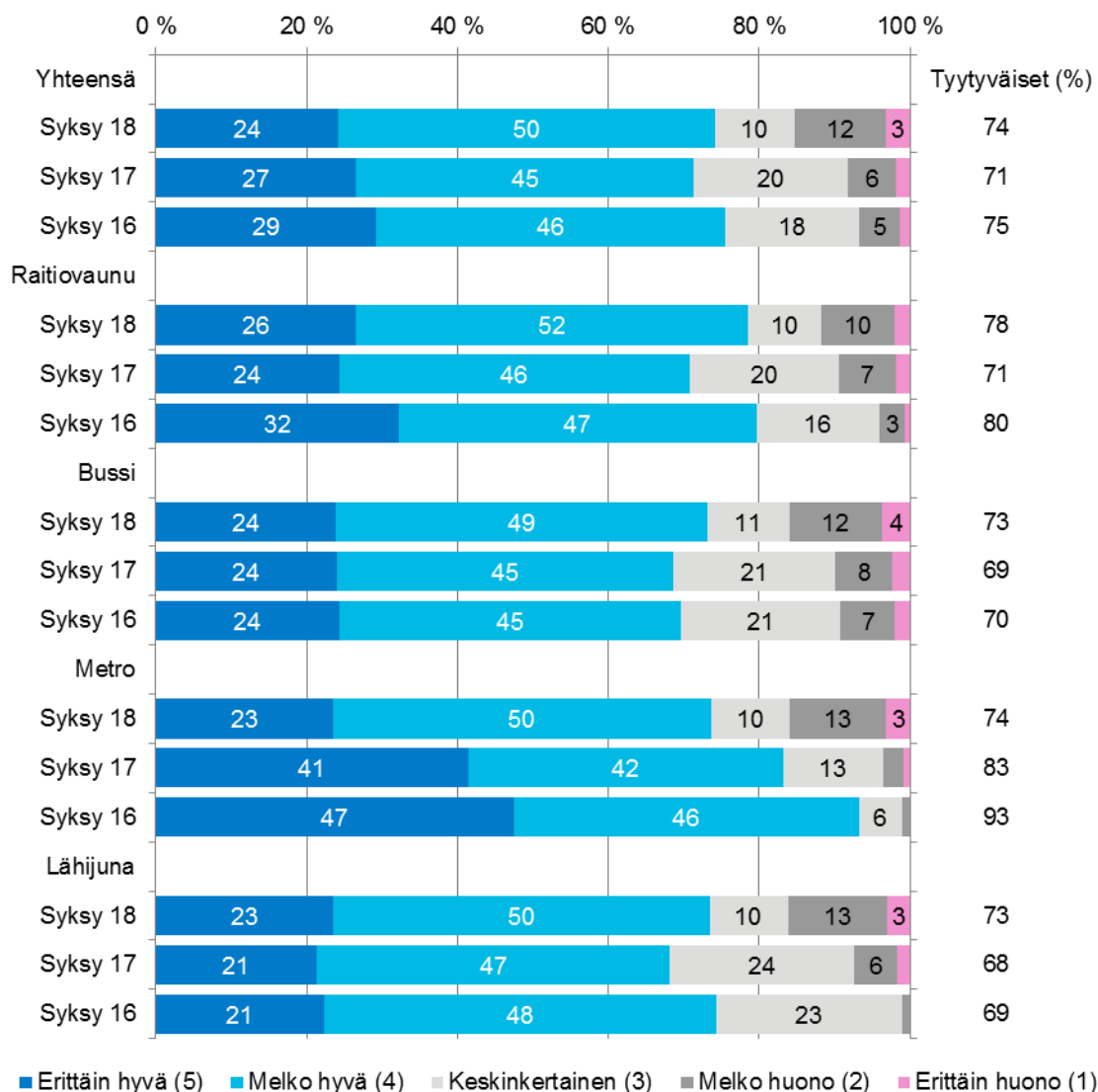


Kuva 9. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.

Metrolienteessä matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin täsmällisyyteen laski jo syksyllä 2017, kun metron liikennöinnin koeajot uudella osuudella aloitettiin. Koeajot aiheuttivat häiriöitä myös tavalliseen matkustajaliikenteeseen. Keväällä 2018 varsinaisen liikennöinnin alettua uudella metro-osuudella matkustajien tyytyväisyys täsmällisyyteen laski edelleen. Syksyn 2018 tulosten perusteella metromatkustajien tyytyväisyys oli samalla tasolla bussi- ja lähijunaliikenteen matkustajien kanssa.

Taulukko 5. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.

	Syky 2016	Syky 2017	Syky 2018
Raitiovaunu	4,07	3,84	3,91
Bussi	3,83	3,81	3,77
Metro	4,39	4,20	3,78
Lähijuna	3,80	3,80	3,78
Yhteensä	3,97	3,88	3,80



Kuva 10. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.

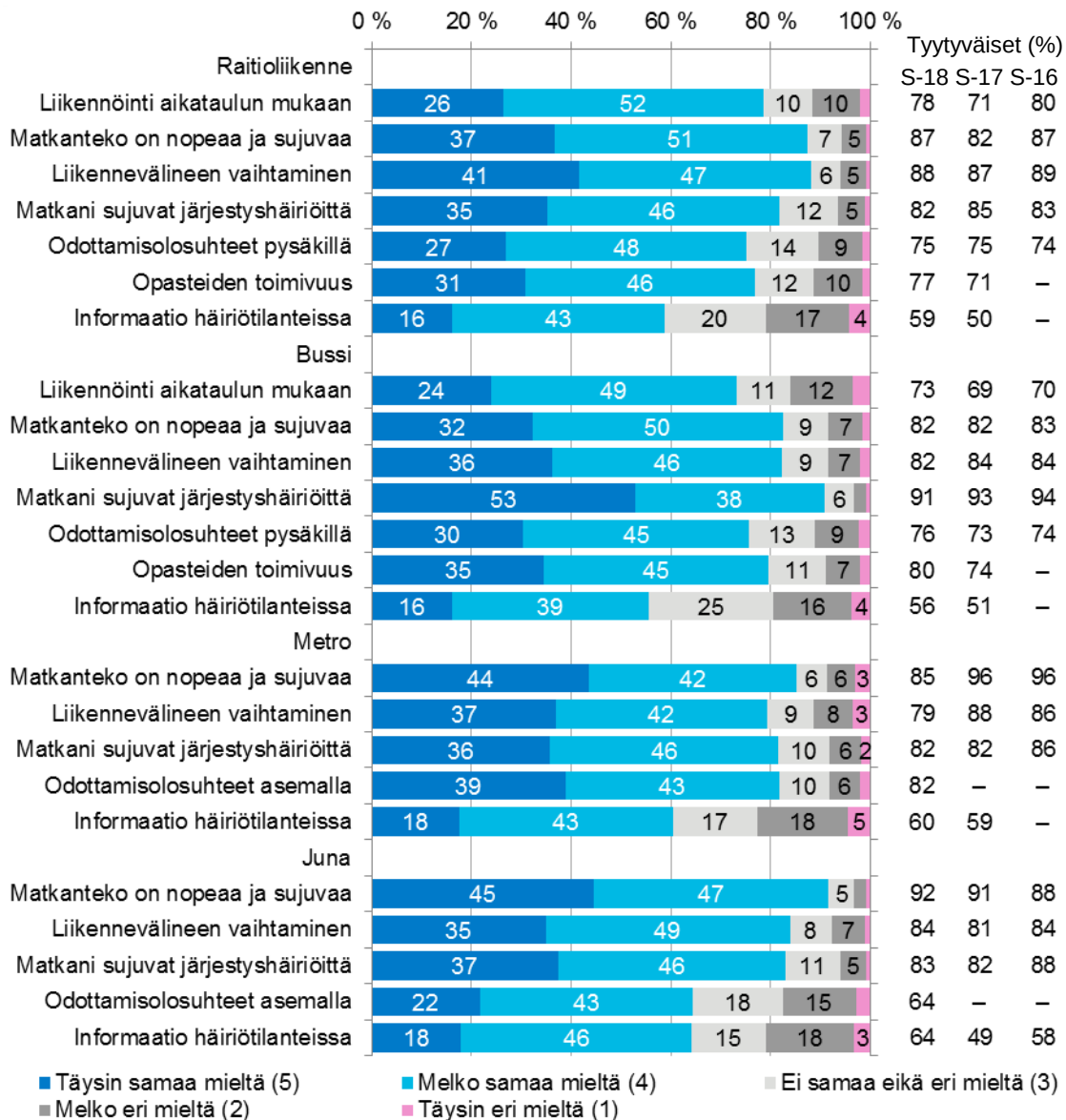
Taulukko 6. Liikennöinnin täsmällisyys vuositasona.

	2016		2017		2018	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,06	80	3,87	72	3,87	77
Bussi	3,85	71	3,81	69	3,77	73
Metro	4,46	94	4,31	87	3,63	68
Lähijuna	3,81	70	3,82	69	3,74	72
Lautta	4,70	97	4,61	96	4,65	96
Yhteensä	3,98	76	3,91	73	3,75	72

5 Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikennejärjestelmään

5.1 Joukkoliikennejärjestelmän mittarit

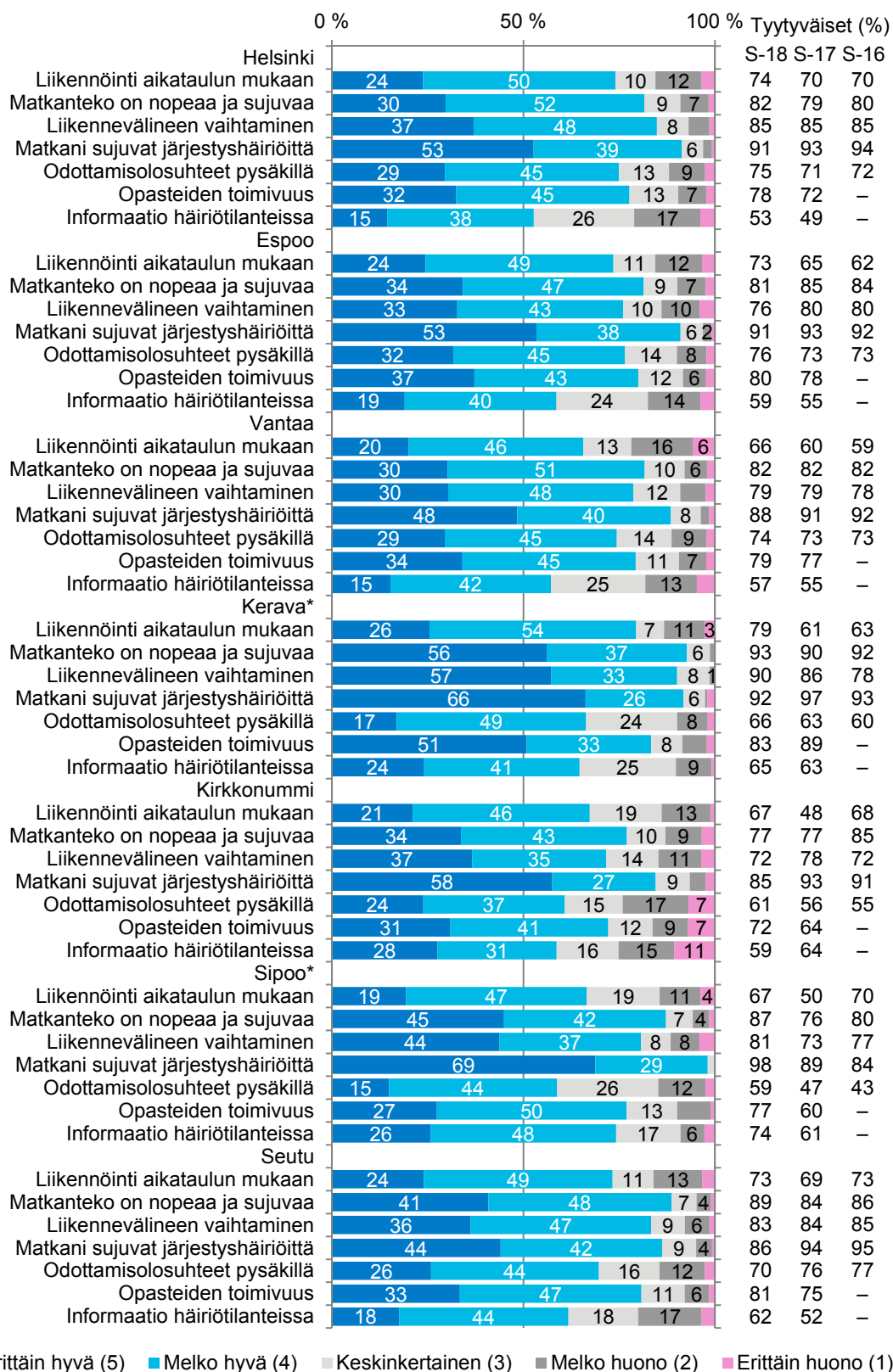
5.1.1 Järjestelmän mittarit liikennemuodoittain



Kuva 11. Järjestelmän mittarien arvosanjakaumat (%) syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.

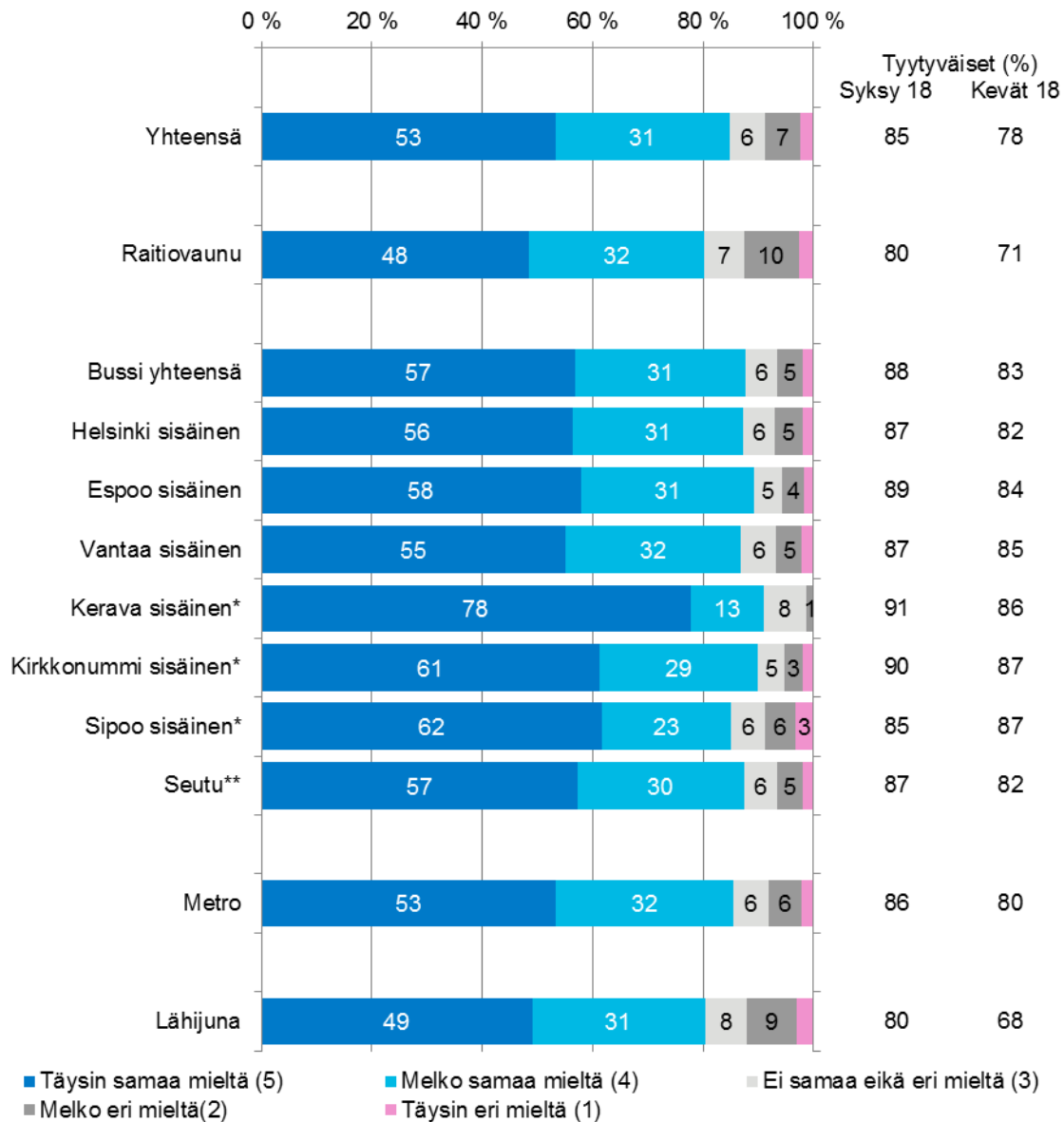
Raitiovaunuliikenteessä matkustajien tyytyväisyys täsmällisyyteen kohentui syksystä 2017. Syksyllä 2017 astui voimaan raitiovaunuliikenteen linjastouudistus, joka tuolloin heikensi matkustajien kokemusta raitiovaunuliikenteen täsmällisyydestä ja sujuvuudesta. Syksyllä 2018 myös matkustajien tyytyväisyys opasteiden toimivuuteen pysäkeillä ja asemilla parantui bussi- ja raitiovaunuliikenteessä. Pysäkkien ja asemien matkustajainformaation kehitystyötä on jatkettu pitkäjänteisesti, ja pysäkkiopastusta on selkiytetty samalla, kun opasteisiin on tuotu matkustamista helpottavaa informaatiota.

5.1.2 Järjestelmän mittarit bussiliikenteessä alueittain



Kuva 12. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla. *Liikennöntialueen näytteen määrä alle 250. **Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat. Kuva korjattu 16.4.2019. syksyjen tiedoilla.

5.2 Tyytyväisyys lipun ostamiseen

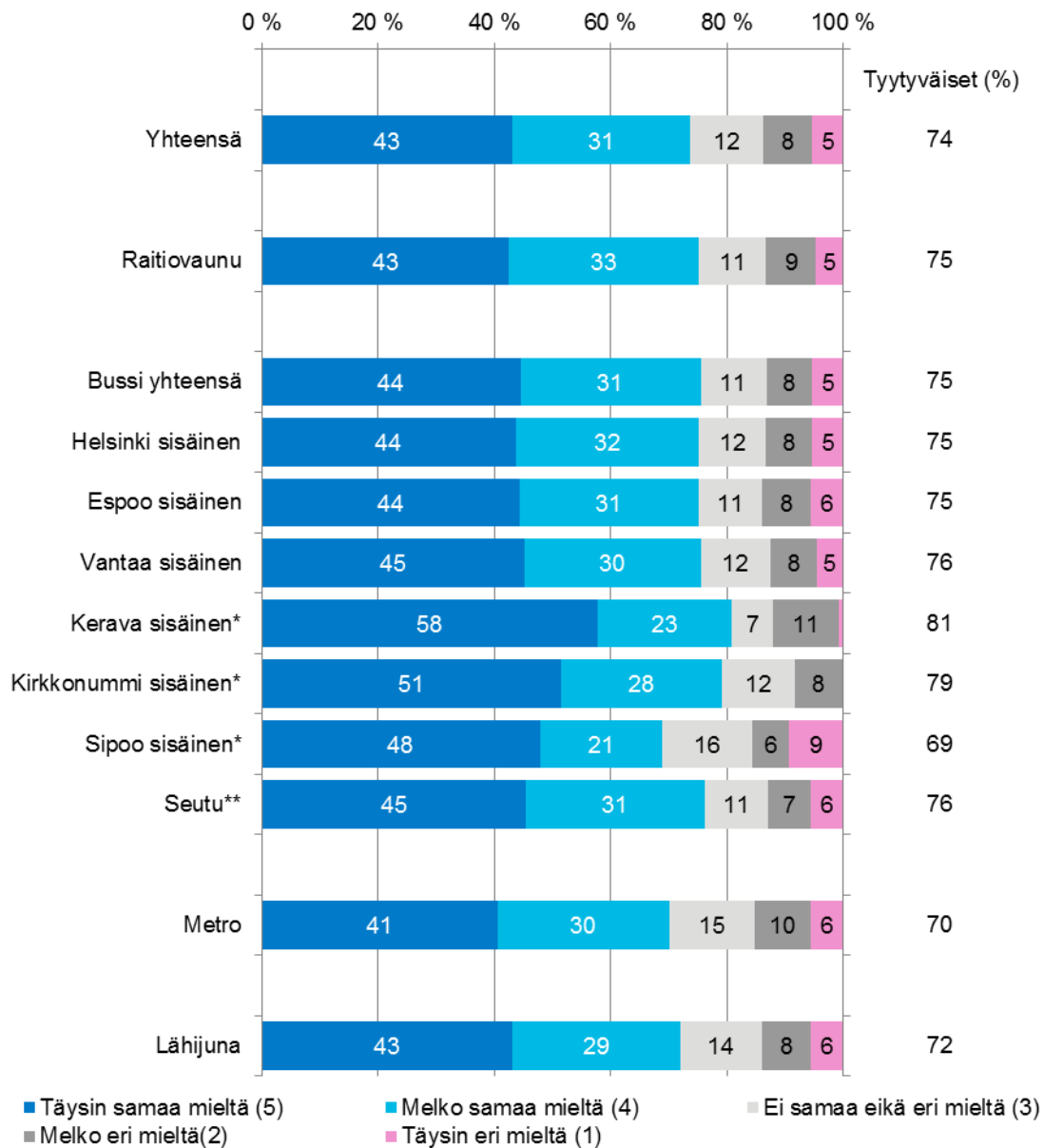


Kuva 13. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Lipun ostaminen on helppoa” kevään ja syksyn 2018 tutkimusjaksoilla. *Liikennöintialueen näytteen määrä alle 250. **Luokka ”Seutu” sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.

Tyytyväisyys lipun ostamisen helppouteen kasvoi selvästi kevästä 2018, jolloin asiaa selvitettiin tutkimuksessa ensimmäistä kertaa. Uusi HSL-mobiilisovellus toi mobiilikausilipun lippuvalikoimaan kesällä 2018 ja lippujen ostoprosessia mobiilissa on entisestään sujuvoitettu.

Tyytyväisyys lipunostamiseen kasvoi etenkin raitiovaunu- ja lähijunaliikenteessä. Kuljettajalipunmyynti päättyi raitiovaunuliikenteessä vuoden 2018 alussa, ja keväällä raitiovaunuliikenteen matkustajat antoivat heikoimmat arviot lipunostamisen sujuvuudesta. Lähijunaliikenteessä junahenkilökunnan lipunmyynti päättyi jo kesällä 2017, minkä jälkeen juna-asemille asennettiin uusia lipunmyyntiautomaatteja.

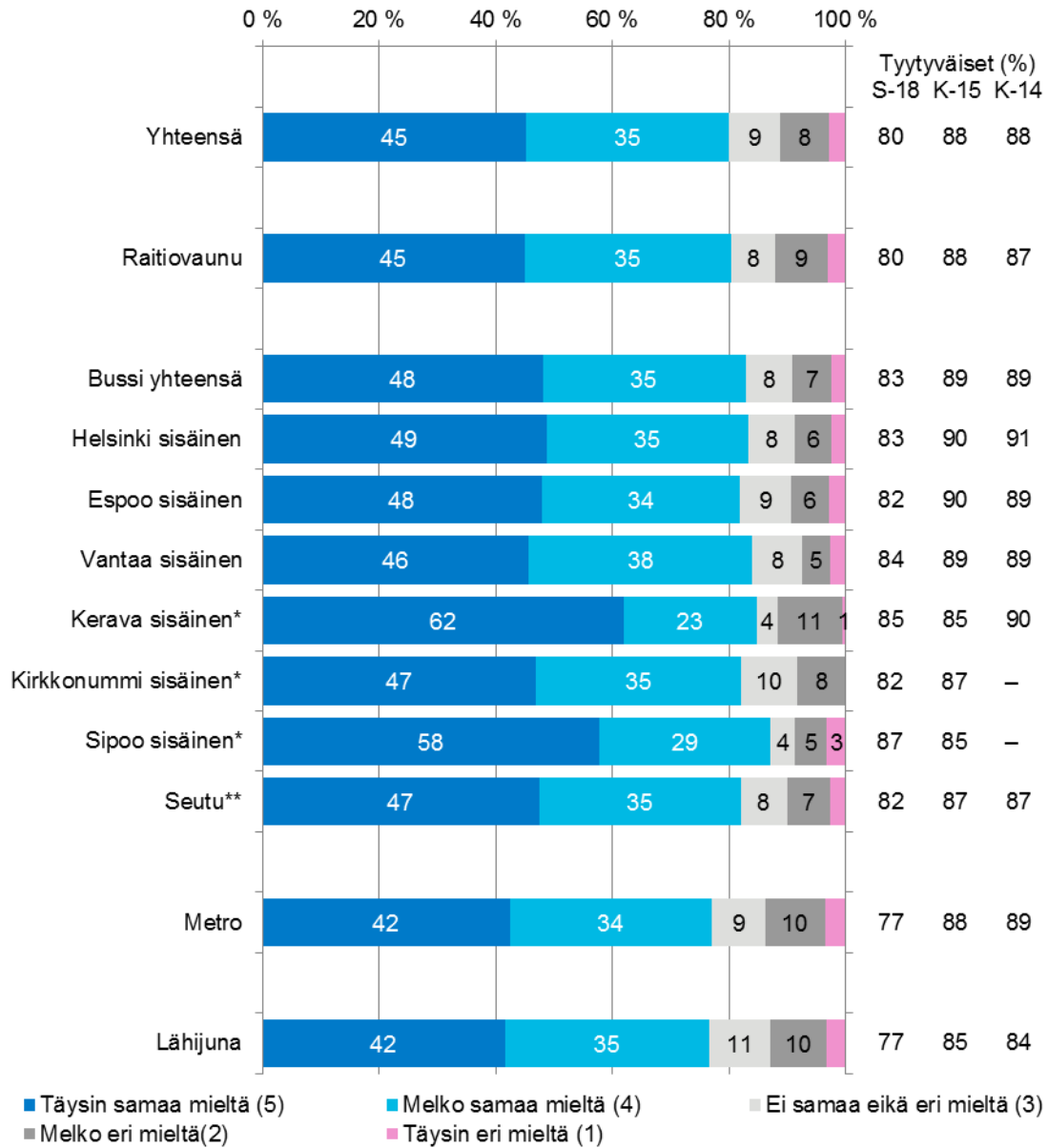
5.3 Tyytyväisyys HSL-mobiilisovellukseen



Kuva 14. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”HSL:n mobiilisovellus sopii hyvin käyttöön” syksyn 2018 tutkimusjaksolla. *Liikennöintialueen näytteen määrä alle 250. **Luokka ”Seutu” sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.

HSL-mobiilisovellus on noussut nopeasti suosituksi lipunmyyntikanavaksi. Alkuvuonna 2019 HSL-lipuista 16 % myytiin sovelluksen kautta. Mobiilisovelluksen kehitys jatkuu edelleen.

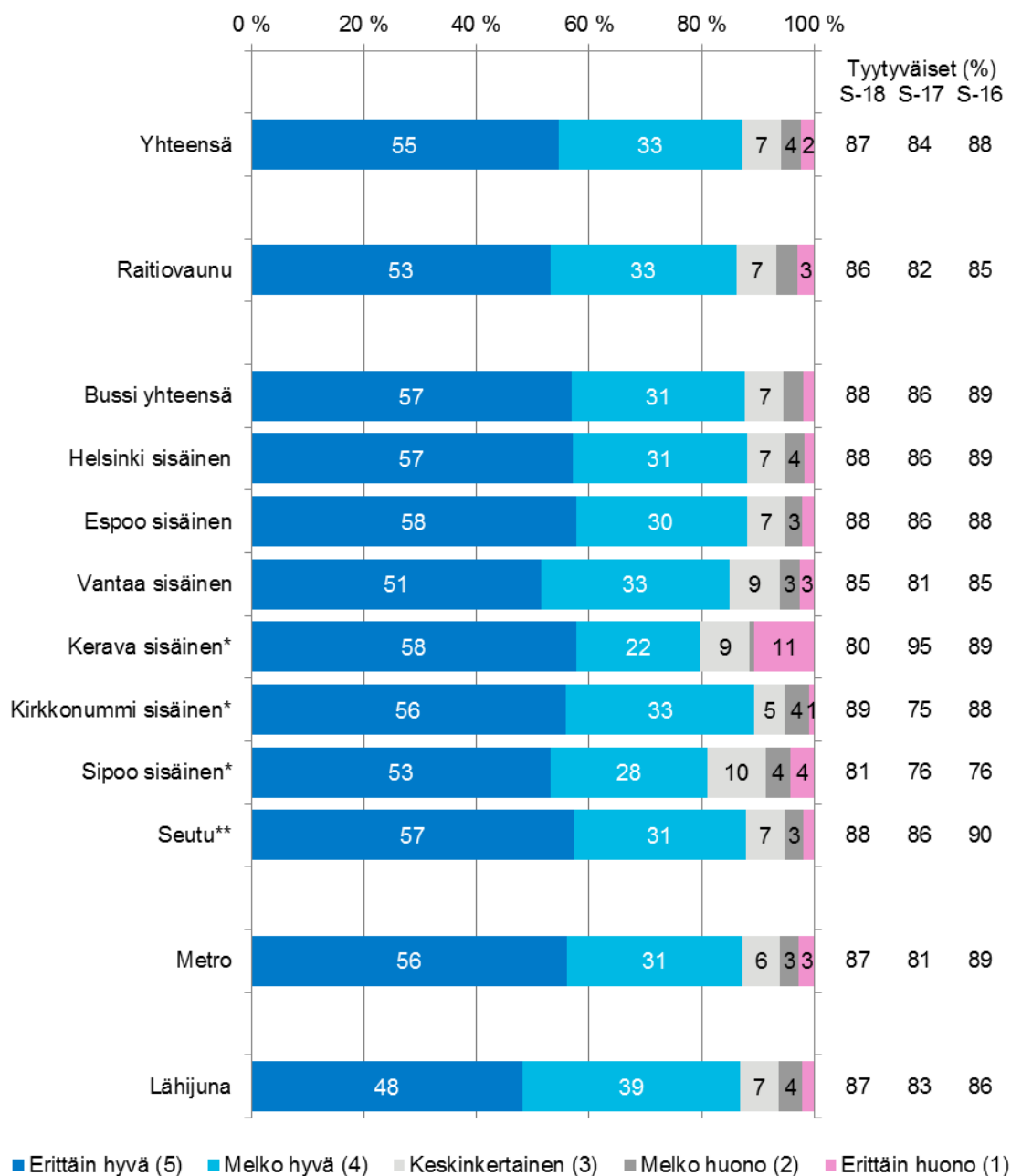
5.4 Tyytyväisyys lippuvalikoimaan



Kuva 15. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämälle "HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani" syksyn 2018 tutkimusjaksolla sekä tutkimusjaksoilla, joilla väittämä on edellisen kerran esitetty. *Liikennöintialueen näytteen määrä alle 250. **Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.

Matkustajat antoivat runsaasti palautetta joukkoliikennelippuihin liittyen tutkimuksen avoimen palautekentän kautta. Myös vyöhykeuudistuksen myötä voimaan astuvia matkustusalue- ja lippu- tuotemuutoksia kommentoitiin.

5.5 Tyytyväisyys matkalipuntarkastajiin

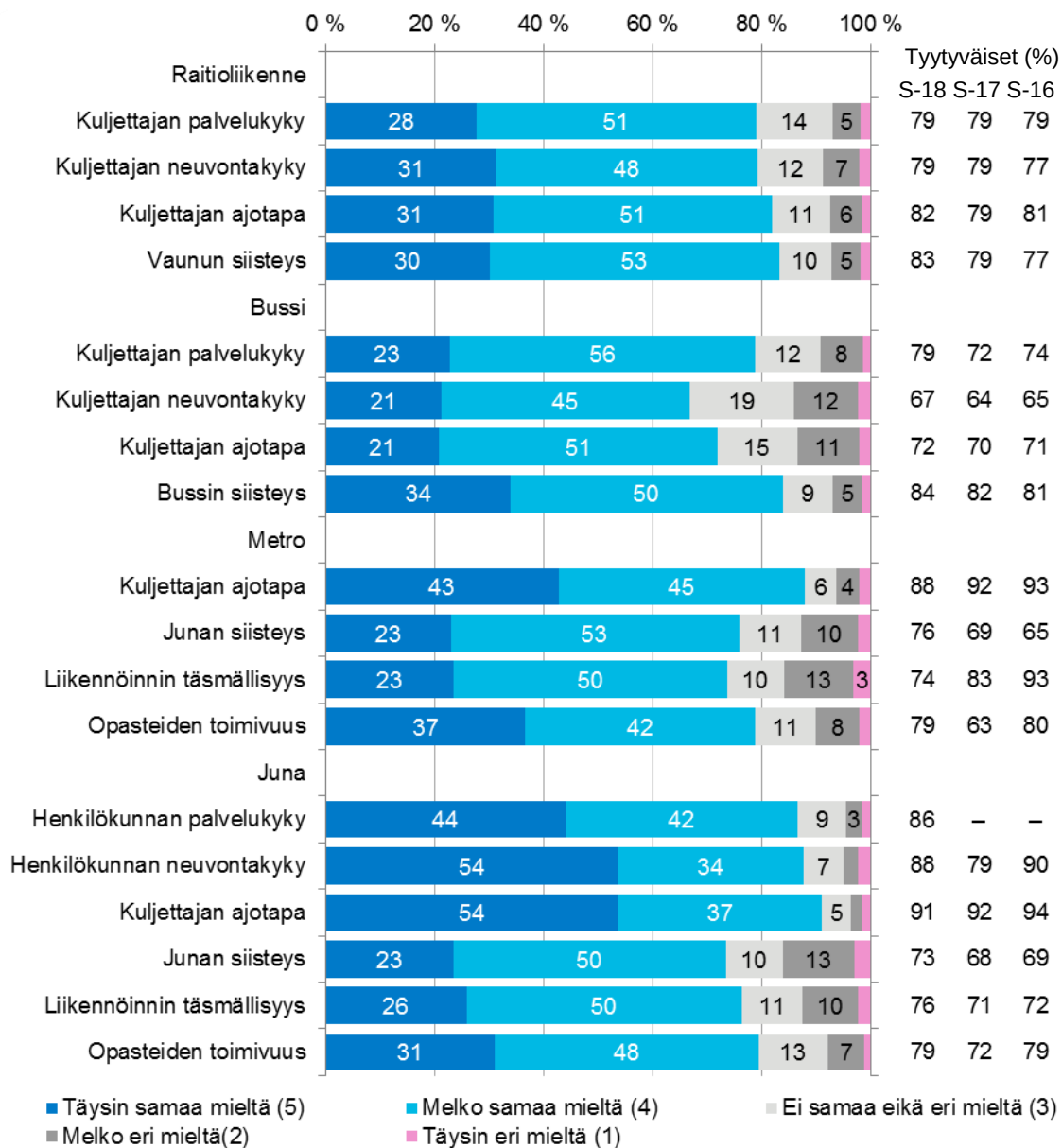


Kuva 16. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämälle ”Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista” syksyjen 2016, 2017 ja 2018 tutkimusjaksoilla. *Liikennöintialueen näytteen määrä alle 250. **Luokka ”Seutu” sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.

Joukkoliikenteen matkustajien ovat olleet tyytyväisiä matkalipuntarkastajiin. Yli puolet matkustajista on pitänyt tarkastajien toimintaa erittäin hyvänä.

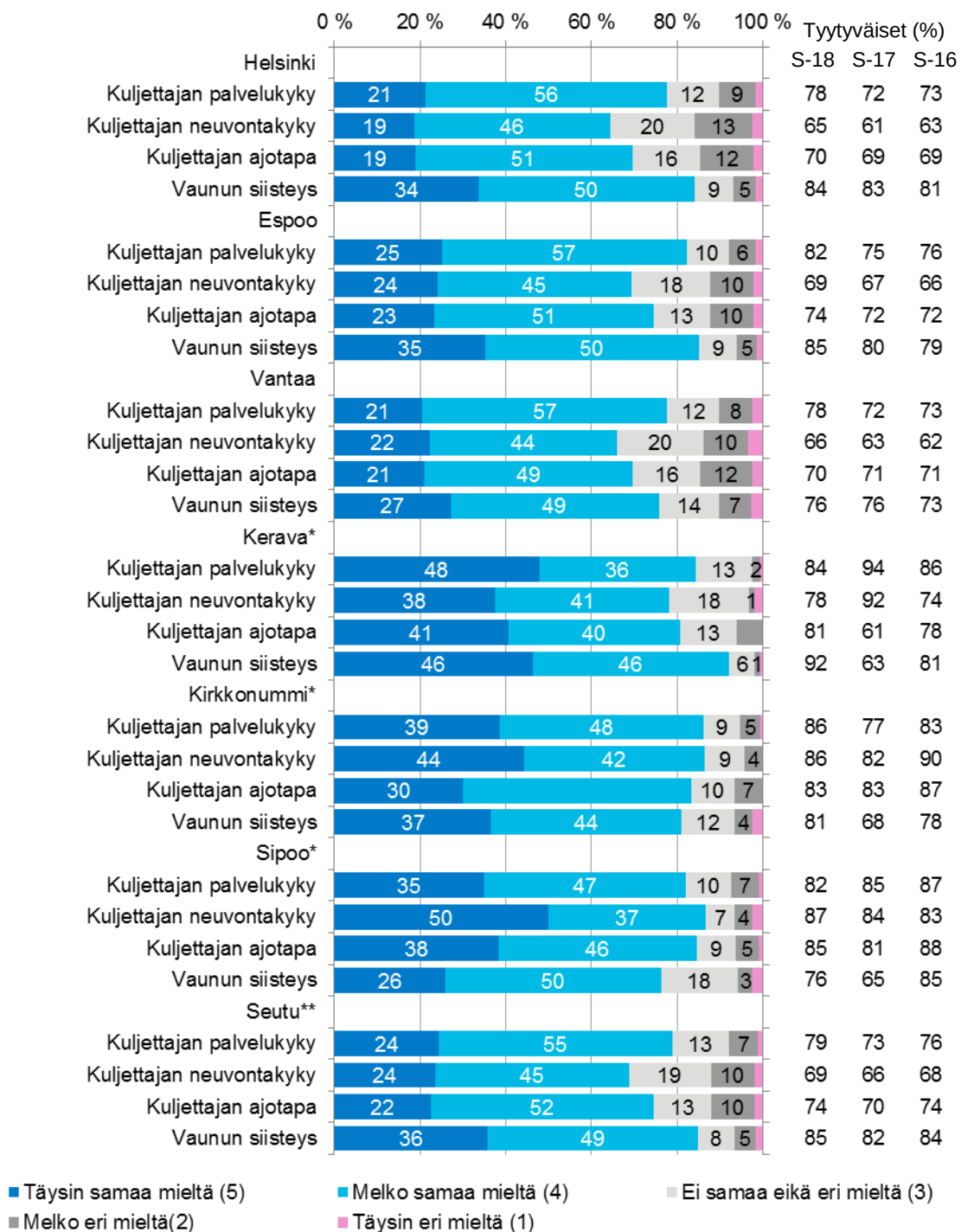
6 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun

Osa tutkimuskysymyksistä mittaa liikennöitsijän palvelua ja toimintaa. Näiden mittarein keskiarvo on niin sanottu liikennöitsijäarvosana. Arvosanaan vaikuttaviksi mittareiksi luetaan liikennemuodoissa kuljettajan ajotapa ja liikennevälineen siisteys. Metroa lukuun ottamatta arvosanaan vaikuttaa myös kuljettajan tai muun henkilökunnan palvelukyky sekä kykyä neuvoa matkustajia. Metron ja junan osalta mittarina on myös liikennöinnin täsmällisyys ja opasteiden toimivuus. Lisäksi kaaviossa on esitetty junaliikenteen henkilökunnan kyky palvella ja neuvoa matkustajia.



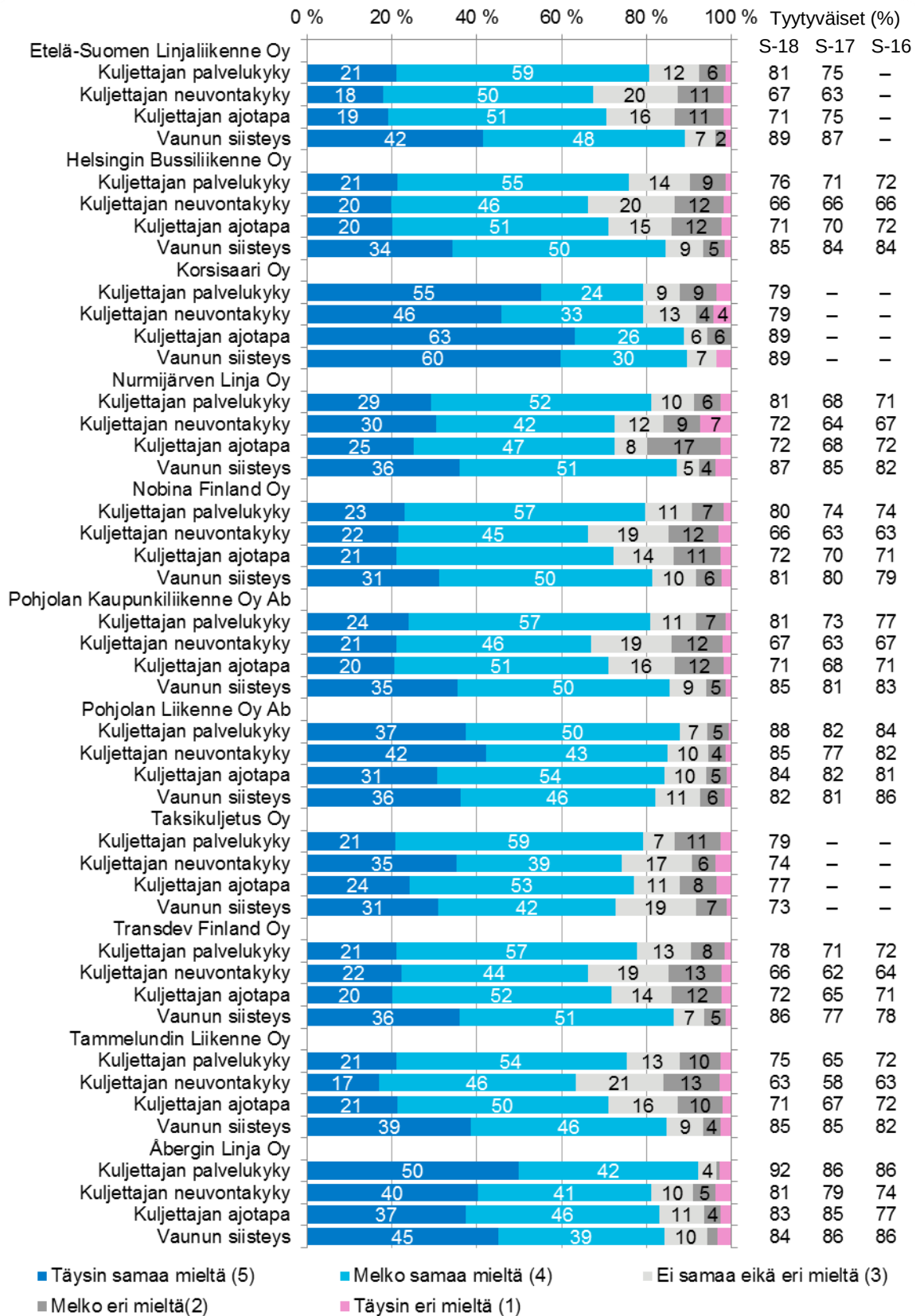
Kuva 17. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain syyskuun 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.

6.1 Liikennöitsijän laatutekijät bussiliikenteessä alueittain



Kuva 18. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanjakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syyskuun 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla. *Liikennöintialueen näytteen määrä alle 250. **Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.

6.2 Liikennöitsijän laatutekijät bussiliikennöitsijöittäin

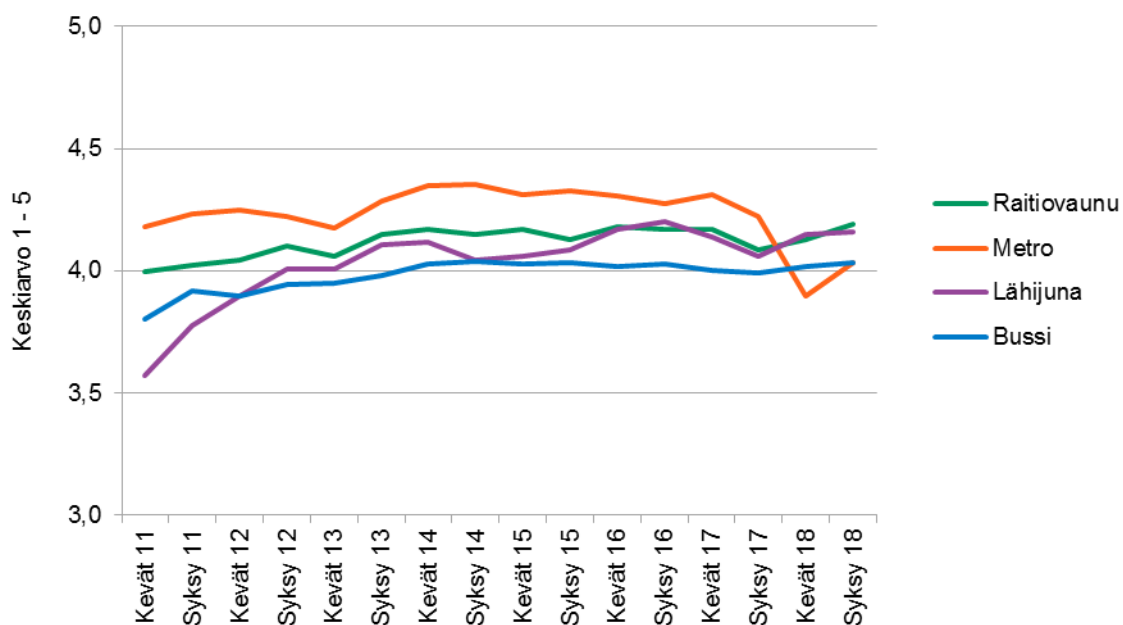


Kuva 19. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanaajakaumat (%) liikennöitsijöittäin syys-
 jen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.

7 Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin

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

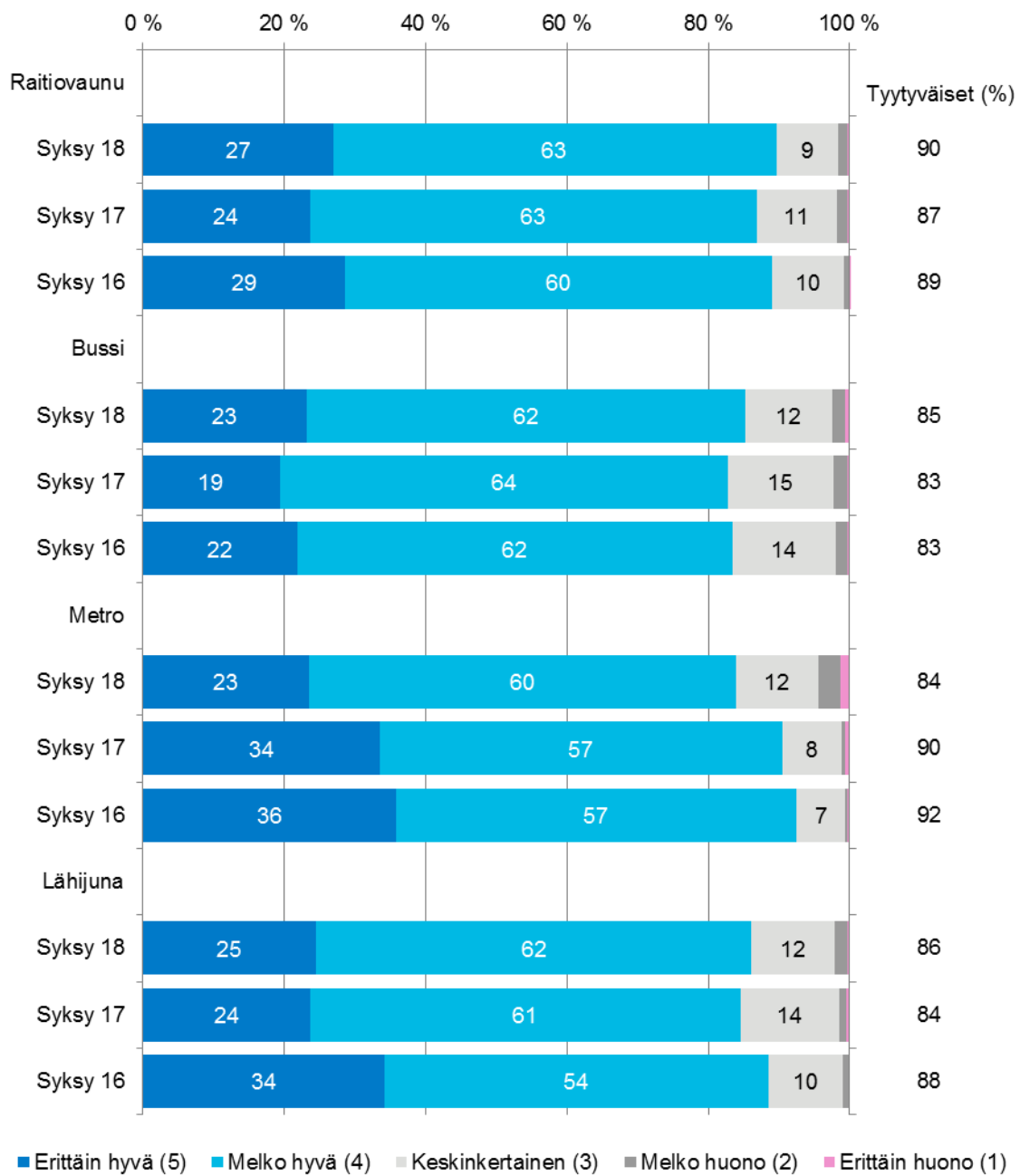
7.1 Kokonaisarvosanat liikennemuodoittain



Kuva 20. Kokonaisarvosanojen kehitys liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 7. Kokonaisarvosanat liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syky 2016	Syky 2017	Syky 2018
Bussi	4,03	3,99	4,03
Raitiovaunu	4,17	4,08	4,19
Metro	4,27	4,22	4,03
Lähijuna	4,20	4,06	4,16

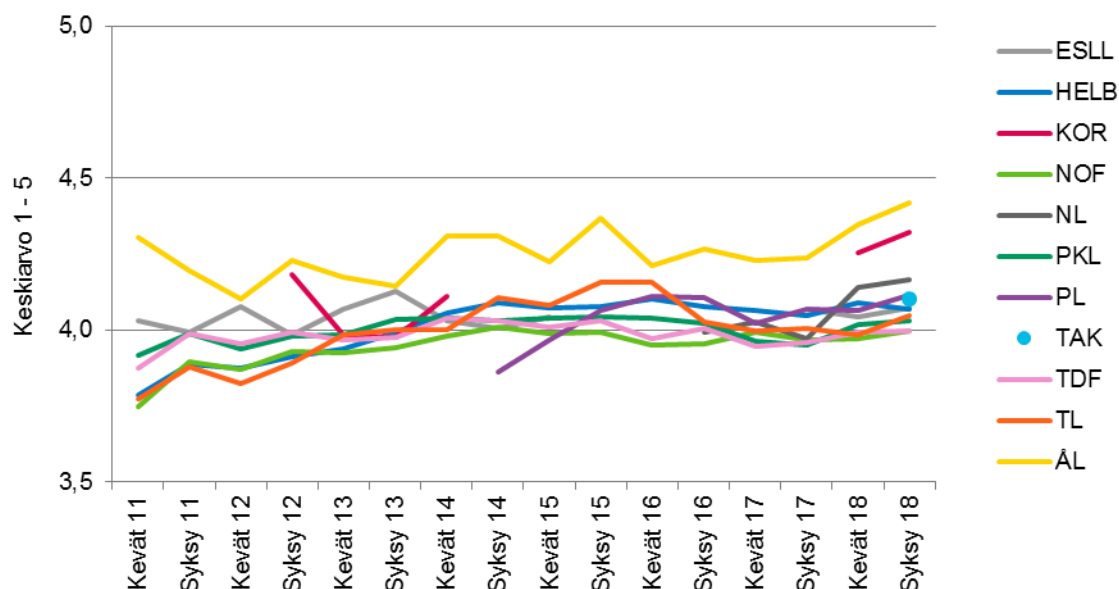


Kuva 21. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä syksyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.

Taulukko 8. Kokonaisarvosana vuositasolla.

	2016		2017		2018	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,17	89	4,13	88	4,16	90
Bussi	4,02	84	4,00	83	4,03	83
Metro	4,29	92	4,27	92	3,96	80
Lähijuna	4,19	87	4,10	87	4,15	88
Lautta	4,40	95	4,36	94	4,49	96

7.2 Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat



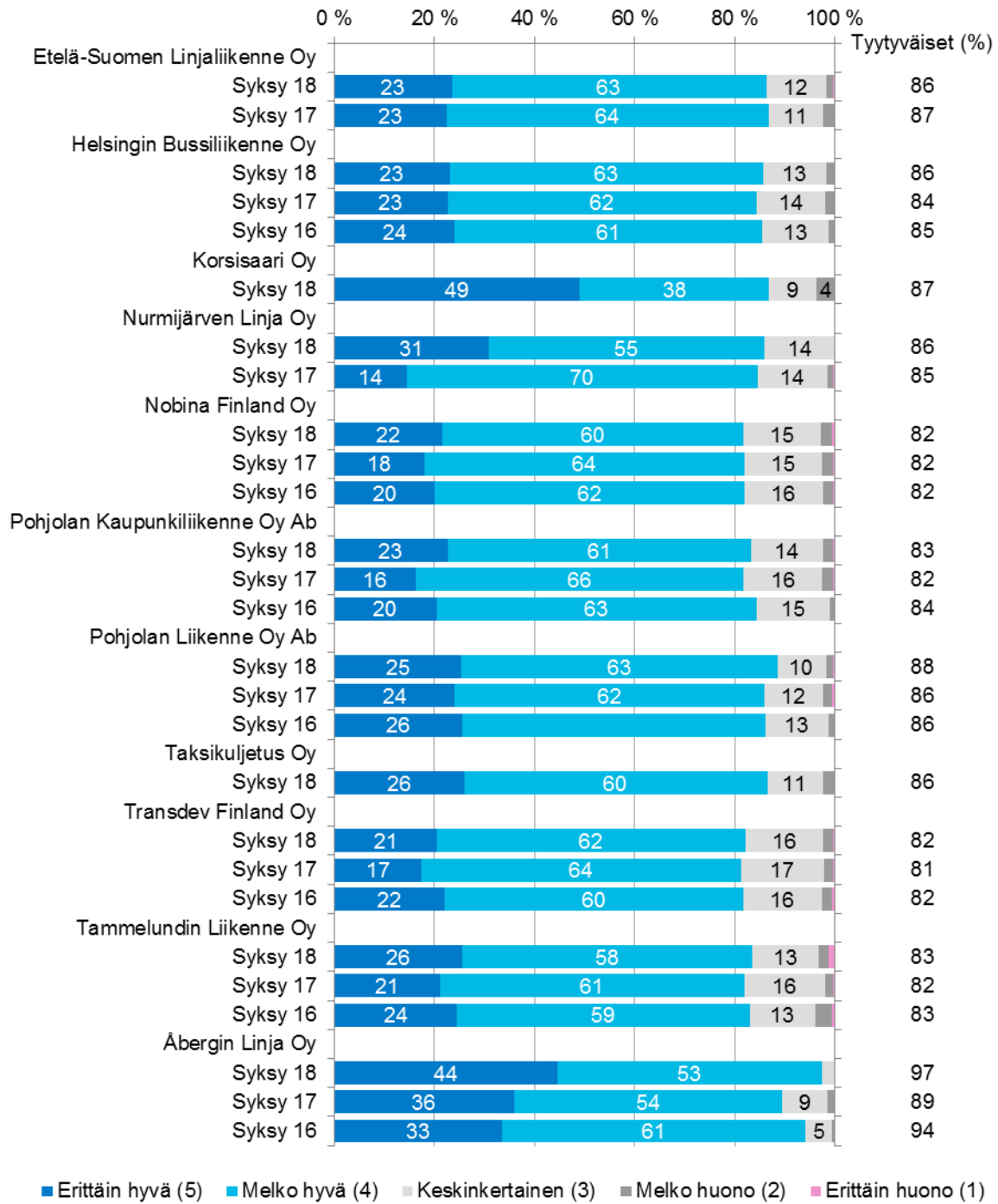
Kuva 22. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys. Kuvan asteikko on katkaistu. Lyhenteet: ESLL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari Oy, NOF = Nobina Finland Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TAK = Taksikuljetus Oy, TDF = Transdev Finland Oy (Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015), TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

Taulukko 9. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2016	Syksy 2017	Syksy 2018
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	-	4,07	4,07
Helsingin Bussiliikenne Oy	4,08	4,05	4,07
Korsisaari Oy	-	-	4,32
Nobina Finland Oy	3,95	3,97	4,00
Nurmijärven Linja Oy	3,99	3,97	4,17
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	4,02	3,95	4,03
Pohjolan Liikenne Oy Ab	4,10	4,07	4,12
Taksikuljetus Oy	-	-	4,10
Tammelundin Liikenne Oy	4,03	4,01	4,05
Transdev Finland Oy	4,00	3,96	4,00
Åbergin Linja Oy	4,27	4,24	4,42
Yhteensä*	4,03	3,99	4,03

*Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo

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

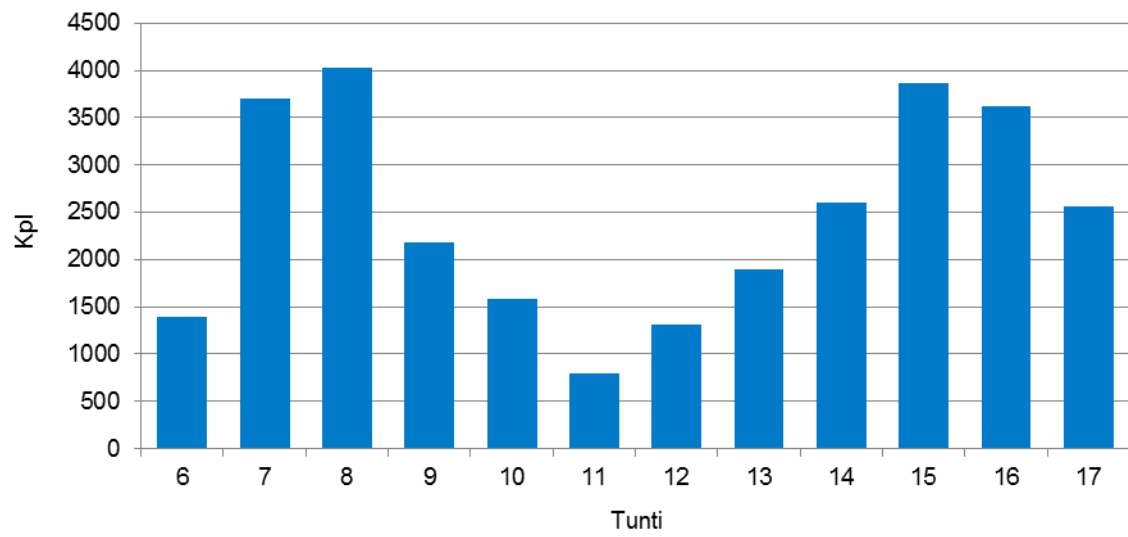


Kuva 23. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin syysyjen 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.

8 Vastaajien 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
Vastaajia	29542	1642	22596	3408	1896
Sukupuoli					
Nainen	67 %	69 %	70 %	66 %	61 %
Mies	31 %	29 %	29 %	32 %	38 %
Muu / En halua määrittää	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Ikäryhmä					
15 - 19-vuotiaat	8 %	4 %	11 %	7 %	7 %
20 - 29-vuotiaat	25 %	24 %	24 %	25 %	24 %
30 - 44-vuotiaat	31 %	32 %	30 %	32 %	34 %
45 - 59-vuotiaat	22 %	24 %	21 %	23 %	22 %
60+ -vuotiaat	14 %	15 %	14 %	13 %	12 %
Asuinpaikka					
Helsinki	59 %	87 %	61 %	59 %	32 %
Espoo	20 %	5 %	20 %	29 %	21 %
Vantaa	12 %	4 %	14 %	5 %	22 %
Kauniainen	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Kirkkonummi	2 %	0 %	1 %	2 %	4 %
Siuntio	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Kerava	2 %	0 %	1 %	0 %	6 %
Sipoo	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %
Tuusula	1 %	0 %	0 %	0 %	2 %
Muu Uusimaa	2 %	1 %	0 %	1 %	6 %
Uudenmaan ulkopuolella	2 %	2 %	1 %	1 %	5 %
Kuinka usein matkustaa					
Väh. neljänä päivänä viikossa	60 %	50 %	59 %	72 %	58 %
2-3 päivänä viikossa	19 %	23 %	20 %	15 %	16 %
Yhtenä päivänä viikossa	7 %	10 %	7 %	6 %	6 %
Harvemmin	14 %	17 %	13 %	8 %	19 %



Kuva 24. Haastatteluiden jakauma syksyllä 2018 kellonajan mukaan.

Liite 1. Tutkimuslomakkeet syksyllä 2018.



T-18525 **B**

+

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2018

Keräämme tietoa HSL-joukkoliikenteen kehittämiseen. Sinun mielipiteesi on tärkeä.
Ole hyvä ja valitse sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Palauta lomake tutkimusavustajalle.

Arvioi seuraavia väittämiä koskien liikennöitsijän palvelua tällä linjalla.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Bussit ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Arvioi seuraavia väittämiä koskien tätä linjaa.	Erittäin huono	Melko huono	Keskin-kertainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä	En osaa sanoa
6. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Arvioi seuraavia väittämiä koskien tätä linjaa.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
7. Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Opasteet toimivat hyvin pysäkeillä	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Yleisemmin HSL-joukkoliikenteestä, arvioi seuraavia väittämiä.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
13. HSL:n mobiilisovellus sopii hyvin käyttöni	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono	Melko huono	Keskin-kertainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä	En osaa sanoa
17. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	☐	☐	☐	☐	☐	☐

+

+

+ +

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

- ☐ Nainen
☐ Mies
☐ Muu / En halua vastata

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?

- ☐ Reittioppaasta
☐ HSL.fi:stä
☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa
☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa
☐ Liikenneneuvonnasta (puh. (09) 4766 4000)
☐ HSL:n palvelupisteissä jaettavista irtoaikatauluista
☐ Muualta
☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa

Mitä lippua käytät tällä matkalla?

- ☐ Matkakortin kausilippua
☐ Matkakortin arvolippua
☐ Vuorokausilippua
☐ Kertalippua
☐ Mobiililippua
☐ Tekstiviestilippua
☐ Muuta

Syntymävuosi

Asuinalueesi postinumero

Asutko ulkomailla?

☐ Kyllä

Missä asut?

- ☐ Helsingissä ☐ Sipoossa
☐ Espoossa ☐ Siuntiossa
☐ Vantaalla ☐ Tuusulassa
☐ Kauniaisissa ☐ Muualla Uudellamaalla
☐ Keravalla ☐ Uudenmaan ulkopuolella
☐ Kirkkonummella

Kuinka usein keskimäärin matkustat tällä linjalla?

- ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa
☐ 2–3 päivänä viikossa
☐ Yhtenä päivänä viikossa
☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa

Mikä on matkasi pääasiallinen tarkoitus?

- ☐ Työmatka
☐ Koulu- tai opiskelumatka
☐ Asiointi- tai ostosmatka
☐ Vapaa-ajan matka
☐ Muu

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksesta. Hyvää matkaa! Lisätietoa tutkimuksesta: hsl.louhin.com

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



T-18525



HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2018

Keräämme tietoa HSL-joukkoliikenteen kehittämiseen. Sinun mielipiteesi on tärkeä.

Ole hyvä ja valitse sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Palauta lomake tutkimusavustajalle.

Arvioi seuraavia väittämiä koskien liikennöitsijän palvelua tällä linjalla.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Vaunut liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Vaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Arvioi seuraavia väittämiä koskien tätä linjaa.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
7. Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Odottamisolosuhteet pysäkeillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Opasteet toimivat hyvin pysäkeillä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yleisemmin HSL-joukkoliikenteestä, arvioi seuraavia väittämiä.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
13. HSL:n mobiilisovellus sopii hyvin käyttöni	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Jatkuu kääntöpuolelle... →

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

- ☐ Nainen
☐ Mies
☐ Muu / En halua vastata

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?

- ☐ Reittioppaasta
☐ HSL.fi:stä
☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa
☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa
☐ Liikenneneuvonnasta (puh. (09) 4766 4000)
☐ HSL:n palvelupisteissä jaettavista irtoaikatauluista
☐ Muualta
☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa

Mitä lippua käytät tällä matkalla?

- ☐ Matkakortin kausilippua
☐ Matkakortin arvolippua
☐ Vuorokausilippua
☐ Kertalippua
☐ Mobiililippua
☐ Tekstiviestilippua
☐ Muuta

Syntymävuosi

Asuinalueesi postinumero

Asutko ulkomailla?

- ☐ Kyllä

Missä asut?

- ☐ Helsingissä ☐ Sipoossa
☐ Espoossa ☐ Siuntiossa
☐ Vantaalla ☐ Tuusulassa
☐ Kauniaisissa ☐ Muualla Uudellamaalla
☐ Keravalla ☐ Uudenmaan ulkopuolella
☐ Kirkkonummella

Kuinka usein keskimäärin matkustat tällä linjalla?

- ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa
☐ 2–3 päivänä viikossa
☐ Yhtenä päivänä viikossa
☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa

Mikä on matkasi pääasiallinen tarkoitus?

- ☐ Työmatka
☐ Koulu- tai opiskelumatka
☐ Asiointi- tai ostosmatka
☐ Vapaa-ajan matka
☐ Muu

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksesta. Hyvää matkaa! Lisätietoa tutkimuksesta: hsl.louhin.com

Haastattelija täyttää tämän kentän!

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



T-18525



HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2018

Keräämme tietoa HSL-joukkoliikenteen kehittämiseen. Sinun mielipiteesi on tärkeä.

Ole hyvä ja valitse sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Palauta lomake tutkimusavustajalle.

Arvioi seuraavia väittämiä koskien liikennöitsijän palvelua tällä linjalla.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
1. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Junat liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Junat ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	Erittäin huono ☐	Melko huono ☐	Keskin-kertainen ☐	Melko hyvä ☐	Erittäin hyvä ☐	En osaa sanoa ☐
Arvioi seuraavia väittämiä koskien tätä linjaa.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
5. Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Odottamisolosuhteet asemalla ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Opasteet toimivat hyvin asemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yleisemmin HSL-joukkoliikenteestä, arvioi seuraavia väittämiä.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
11. HSL:n mobiilisovellus sopii hyvin käyttöni	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono ☐	Melko huono ☐	Keskin-kertainen ☐	Melko hyvä ☐	Erittäin hyvä ☐	En osaa sanoa ☐

Miltä asemalta nousit metroon? _____

Millä asemalla poistut metrostä? _____



Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

- ☐ Nainen
☐ Mies
☐ Muu / En halua vastata

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?

- ☐ Reittioppaasta
☐ HSL.fi:stä
☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa
☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa
☐ Liikenneneuvonnasta (puh. (09) 4766 4000)
☐ HSL:n palvelupisteissä jaettavista irtoaikatauluista
☐ Muualta
☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa

Mitä lippua käytät tällä matkalla?

- ☐ Matkakortin kausilippua
☐ Matkakortin arvolippua
☐ Vuorokausilippua
☐ Kertalippua
☐ Mobiililippua
☐ Tekstiviestilippua
☐ Muuta

Syntymävuosi

Asuinalueesi postinumero

Asutko ulkomailla?

☐ Kyllä

Missä asut?

- ☐ Helsingissä ☐ Sipoossa
☐ Espoossa ☐ Siuntiossa
☐ Vantaalla ☐ Tuusulassa
☐ Kauniaisissa ☐ Muualla Uudellamaalla
☐ Keravalla ☐ Uudenmaan ulkopuolella
☐ Kirkkonummella

Kuinka usein keskimäärin matkustat tällä linjalla?

- ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa
☐ 2–3 päivänä viikossa
☐ Yhtenä päivänä viikossa
☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa

Mikä on matkasi pääasiallinen tarkoitus?

- ☐ Työmatka
☐ Koulu- tai opiskelumatka
☐ Asiointi- tai ostosmatka
☐ Vapaa-ajan matka
☐ Muu

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksesta. Hyvää matkaa! Lisätietoa tutkimuksesta: hsl.louhin.com

Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Vaunutyyppi: 1 ☐ M 100 2 ☐ M 200 3 ☐ M 300 pv kk klo	Metron täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Vaunun nro:	Suunta: 1 ☐ 2 ☐ Haastattelija: Koodi: Kieli: 1	



T-18525



HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2018

Keräämme tietoa HSL-joukkoliikenteen kehittämiseen. Sinun mielipiteesi on tärkeä.

Ole hyvä ja valitse sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Palauta lomake tutkimusavustajalle.

Arvioi seuraavia väittämiä koskien liikennöitsijän palvelua tällä linjalla.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
1. Junahenkilökunta palvelee asiakkaita ystävällisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Junahenkilökunta osaa kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Lähijuna pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Junat ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	Erittäin huono ☐	Melko huono ☐	Keskin-kertainen ☐	Melko hyvä ☐	Erittäin hyvä ☐	En osaa sanoa ☐
Arvioi seuraavia väittämiä koskien tätä linjaa.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
7. Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Odottamisolosuhteet asemalla ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Opasteet toimivat hyvin asemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yleisemmin HSL-joukkoliikenteestä, arvioi seuraavia väittämiä.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
13. HSL:n mobiilisovellus sopii hyvin käyttöni	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono ☐	Melko huono ☐	Keskin-kertainen ☐	Melko hyvä ☐	Erittäin hyvä ☐	En osaa sanoa ☐

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

☐ Nainen☐ Mies☐ Muu / En halua vastata

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?

☐ Reittioppaasta☐ HSL.fi:stä☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa☐ Liikenneneuvonnasta (puh. (09) 4766 4000)☐ HSL:n palvelupisteissä jaettavista irtoaikatauluista☐ Muualta☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa

Mitä lippua käytät tällä matkalla?

☐ Matkakortin kausilippua☐ Matkakortin arvolippua☐ Vuorokausilippua☐ Kertalippua☐ Mobiililippua☐ Tekstiviestilippua☐ VR-lippua / Kaukoliikenteen lippua☐ Muuta

Syntymävuosi

Asuinalueesi postinumero

Asutko ulkomailla?

☐ Kyllä

Missä asut?

☐ Helsingissä☐ Sipoossa☐ Espoossa☐ Siuntiossa☐ Vantaalla☐ Tuusulassa☐ Kauniaisissa☐ Muualla Uudellamaalla☐ Keravalla☐ Uudenmaan ulkopuolella☐ Kirkkonummella

Kuinka usein keskimäärin matkustat tällä linjalla?

☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa☐ 2–3 päivänä viikossa☐ Yhtenä päivänä viikossa☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa

Mikä on matkasi pääasiallinen tarkoitus?

☐ Työmatka☐ Koulu- tai opiskelumatka☐ Asiointi- tai ostosmatka☐ Vapaa-ajan matka☐ Muu

Miltä asemalta nousit junaan? _____

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksesta. Hyvää matkaa! Lisätietoa tutkimuksesta: hsl.louhin.com**Haastattelija täyttää tämän kentän!**

Junatunnus:

A ☐L ☐U ☐E ☐N ☐Y ☐D ☐P ☐Z ☐I ☐R ☐K ☐T ☐

Vaunun nro:

Junavaunun

täyttöaste:

1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐

Junatyyppi:

3 ☐ Flirt juna4 ☐ SM4 juna5 ☐ Muu juna

pv

kk

Kieli:

klo

Suunta: 1 ☐2 ☐

Koodi:

Haastattelija:

Liite 2. Asiakastyytyväisyystutkimuksen piirissä syksyllä 2018 olleet Espoon metron liityntälinjat sekä Lauttasaaren linjat.

Linja	Liikennöintialue
20	Helsinki
21	Helsinki
21B	Helsinki
111	Espoo
112	Espoo
113	Espoo
114	Espoo
115	Espoo
118	Espoo
118B	Espoo
124	Espoo
125	Espoo
125B	Espoo
133	Espoo
134	Espoo
136	Espoo
143	Espoo
145	Espoo
146	Espoo
147	Espoo
157	Espoo
158	Espoo
164	Espoo
164V	Espoo
165	Espoo
166	Espoo
167	Espoo
224	Espoo
531	Espoo
531B	Espoo
532	Espoo
533	Espoo
542	Espoo
543	Espoo
544	Espoo
548	Espoo
549	Espoo
104	Seutuliikenne
171	Seutuliikenne
172	Seutuliikenne
173	Seutuliikenne
173Z	Seutuliikenne
174Z	Seutuliikenne
551	Seutuliikenne
552	Seutuliikenne
555	Seutuliikenne

• • • • •

• • • • • • • • • •