10
2019

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus Kevät 2019

HSL
HRT

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus

Kevät 2019

HSL Helsingin seudun liikenne

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

Lisätietoja: Petra Reimi, 040 629 0796
petra.reimi@hsl.fi

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

Helsinki 2019

Esipuhe

Julkaisu sisältää keväällä 15.1. – 18.4.2019 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset. Tutkimusaineisto kerättiin kokonaisuudessaan ennen HSL:n vyöhykeuudistuksen voimaanastumista 27.4. Näin ollen raportti kuvaa matkustajatyytyväisyyttä HSL-liikenteessä ennen uudistusta.

Tuloksia käytetään HSL:n joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa ja kilpailutetun bussiliikenteen laatubonusten laskennassa. Tutkimus antaa myös 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, Erika Rintamäenpää, Elina Brandt 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 vastuuhenkilöitä olivat Pauliina Aho, Jari Pajunen ja Antti Virnes. Tulosten analysoinnissa on hyödynnetty Asty Web -nettitietokantaa (https://hsl.louhin.com/asty/).

Tiivistelmäsivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne

Tekijä: Hanna Kitti | Päivämäärä 19.8.2019

Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät 2019

Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne

Tiivistelmä:

Matkustajatyytyväisyyden mittaus HSL-joukkoliikenteessä tehtiin keväällä 2019 ennen HSL-alueen vyöhykeuudistusta. Tämä raportti kuvaa matkustajatyytyväisyyttä HSL-liikenteessä ennen lipunhintojen ja matkustusvyöhykkeiden muutosta.

Kevään 2019 asiakastyytyväisyystutkimuksen 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. Sekä tyytyväisten matkustajien osuus että keskiarvo olivat samat kuin syksyllä 2018. Keväällä 2018 yleisarvosana laski voimakkaasti läntisen metron ja sen liityntälinjaston liikennöinnin alettua. Tuolloin matkustajista 81 prosenttia oli tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen.

HSL:n yleisarvosanan perusteella tyytyväisimpiä olivat raitiovaunuliikenteen matkustajat, joista tyytyväisiä oli 88 prosenttia. Matkustajatyytyväisyydessä eri liikennemuotojen välillä ei ollut suurta eroa, sillä heikoitenkin vertailussa pärjänneessä metroliikenteessä matkustajista tyytyväisiä oli 84 prosenttia. Metrossa yleisarvosanan perusteella tyytyväisiä oli 84 prosenttia myös syksyllä 2018.

Keväällä 2019 metromatkustajien tyytyväisyys parantui etenkin matkanteon sujuvuuteen ja joukkoliikennevälineen vaihtamiseen. Erityisesti läntisessä metrossa kokonaan tai osittain matkansa tehneiden matkustajien tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen ja joukkoliikennevälineen vaihtamisen sujuvuuteen parantuvat syksystä 2018. Syksyllä 2018 näistä matkustajista matkanteon sujuvuuteen oli tyytyväisiä 80 prosenttia, kun taas keväällä 2019 tyytyväisiä oli 86 prosenttia. Läntisessä metrossa vaihtamisen sujuvuuteen tyytyväisten osuus kasvoi vastaavasti 74 prosentista 78 prosenttiin. Erot metro-osuuksien matkustajatyytyväisyydessä kaventuivat jo syksyllä 2018 ja edelleen keväällä 2019. Kantametrossa, metron osuudella Ruoholahdesta itään, kokonaan matkansa tekevät ovat silti edelleen usean tekijän suhteen tyytyväisempiä metroliikenteeseen kuin matkustajat, joiden matka taittui kokonaan läntisen metron puolella tai ulottui sekä läntiseen metroon että kantametroon.

Läntisen metron liityntäbussiliikenteessä ja Lauttasaaren bussilinjoilla asiakastyytyväisyys pysyi syksyn 2018 tasolla. Näiden bussilinjojen käyttäjien arvio matkanteon sujuvuudesta vastasi keväällä HSL-bussiliikenteen keskiarvoa, matkustajista 85 prosenttia oli tyytyväisiä matkanteon sujuvuuteen. Läntisen metron liityntäbussiliikenteessä ja Lauttasaaren linjoilla 80 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä vaihtamisen sujuvuuteen, kun taas HSL-bussiliikenteessä keskimäärin tyytyväisiä oli 83 prosenttia matkustajista.

Yleisarvosanan perusteella matkustajatyytyväisyydessä ei ole suurta vaihtelua HSL-bussiliikenteen suurimmilla liikennöintialueilla, Helsingissä, Espoossa, Vantaalla ja seutuliikenteessä. Espoon sisäisessä bussiliikenteessä 84 prosenttia vastanneista antoi HSL:lle hyvän tai erittäin hyvän arvosanan, mikä on hyvin lähellä HSL:n keskiarvoa, 86 prosenttia. Vantaalla tyytyväisyys täsmällisyyteen oli 11 prosenttiyksikköä heikompaa kuin HSL-bussiliikenteessä keskimäärin. Bussiliikenteessä keskimäärin 72 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä täsmällisyyteen. Tyytyväisten osuus matkanteon sujuvuuteen pysyi kuitenkin Vantaalla lähellä HSL-bussiliikenteen keskiarvoa, 85 prosenttia.

Matkustajien tyytyväisyys aikataulu- ja reittitiedon saatavuuteen palautui kevään 2016 tasolle, ennen reittioppaan uudistusta. Aikataulu- ja reittitiedon saatavuuteen tyytyväisiä oli 88 prosenttia vastaajista, ja reittioppaan pääasiallisista käyttäjistä jopa 91 prosenttia. Sen sijaan matkustajien tyytyväisyys opasteiden toimintaan pysäkeillä ja asemilla heikkeni alkuvuodesta, kun aikataulunäytöt ja reittiopas eivät useamman päivän aikana näyttäneet reaaliaikaista tietoa. Alkuvuoden notkahdus vaikutti koko kevään tutkimustulokseen kyseisen mittarin osalta.

Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastyytyväisyys, matkustajatyytyväisyys

Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 10/2019

ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-333-3 (pdf)	Kieli: suomi	Sivuja: 48

HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik

Författare: Hanna Kitti | Datum 19.8.2019

Publikationens titel: HRT-kollektivtrafikens kundnöjdhetsundersökning, våren 2019

Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik

Sammandrag:

Undersökningen om kundnöjdheten i HRT-trafiken genomfördes våren 2019 innan de nya zonerna började gälla i HRT-området. Denna rapport beskriver kundnöjdheten i HRT-trafiken innan biljettpriserna och zonerna förändrades.

Enligt vårens 2019 kundnöjdhetsundersökning var 86 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 4,06. Både andelen nöjda passagerare och medeltalet var de samma som på hösten 2018. Det allmänna betyget sjönk kraftigt våren 2018 när den nya metrosträckan och dess anslutningslinjenät startade. Då var 81 procent av passagerarna nöjda med HRT-kollektivtrafiken.

Enligt HRT:s allmänna betyg var spårvagnspassagerarna de mest nöjda med 88 procent. Det finns inte stora skillnader mellan olika trafikslag vad gäller passagerarnöjdhet, eftersom även i metron där passagerarna var minst nöjda var nöjdheten 84 procent. Enligt det allmänna betyget var 84 procent av passagerarna nöjda med metron även hösten 2018.

Våren 2019 var metropassagerarna mer nöjda framförallt med resornas smidighet och med byten från ett kollektivtrafikmedel till ett annat. Särskilt passagerare som reste endast eller delvis med västmetron var mer nöjda med resans smidighet och med byten från ett trafikmedel till ett annat nu än hösten 2018. Hösten 2018 var 80 procent av passagerarna nöjda med resans smidighet medan den motsvarande siffran var 86 procent våren 2019. Andelen nöjda med byten i västmetron ökade från 74 procent till 78 procent. Skillnaderna i passagerarnöjdheten på olika metrosträckor minskade redan hösten 2018 och minskningen fortsatte våren 2019. Passagerarna som gör sin resa på sträckan från Gräsviken österut är fortfarande mer nöjda med flera faktorer i metrotrafiken än passagerare som reser helt på den nya metrosträckan eller på den nya och den gamla metrosträckan.

Nöjdheten i metrons västra anslutningsbusstrafik och på Drumsö busslinjer var nu på samma nivå som hösten 2018. 85 procent av passagerarna på dessa busslinjer, dvs. samma andel som i genomsnitt i HRT:s busstrafik, var nöjda med resans smidighet. 80 procent av passagerarna i metrons västra anslutningsbusstrafik och på Drumsös busslinjer var nöjda med byten, när den motsvarande siffran i HRT-busstrafiken var 83 procent.

Enligt det allmänna betyget finns det inte stora variationer i kundnöjdheten i de största trafikeringsområdena dvs. i Helsingfors, Esbo, Vanda och i regiontrafiken. 84 procent av svararna i Esbos interna busstrafik gav ett bra eller väldigt bra betyg för HRT vilket är nästan det samma resultat som det genomsnittliga betyget för HRT dvs. 86 procent. I Vanda var nöjdheten med punktligheten 11 procent sämre än i HRT-busstrafiken i genomsnitt. I genomsnitt var 72 procent av passagerarna i busstrafiken nöjda med punktligheten. Andelen nöjda med resornas smidighet i Vanda ligger nära medelvärdet i HRT-busstrafiken, 85 procent.

Nöjdheten med tidtabells- och ruttinformationen har återställts till samma nivå som 2016 dvs. innan Reseplaneren förnyades. 88 procent av svararna och 91 procent av dem som huvudsakligen använder Reseplaneraren var nöjda med tidtabells- och ruttinformationen. Däremot var passagerarna mindre nöjda med informationen på hållplatserna och stationerna i början av året när tidtabellsskärmarna och Reseplaneraren inte visade information i realtid under flera dagar. Nedgången i början av året påverkade resultatet för hela våren.

Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passangerarnas nöjdhet

Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 10/2019

ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-333-3 (pdf)	Språk: finska	Sidantal: 48

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 19.8.2019

Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, spring 2019

Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport

Abstract:

In spring 2019, passenger satisfaction on HSL public transport was measured before the introduction of the new fare zones in the HSL area. This report describes passenger satisfaction on HSL's services before the changes introduced in ticket prices and fare zones.

According to the spring 2019 customer satisfaction survey, 86 per cent of passengers were either fairly or very satisfied with HSL public transport, giving the services a rating of 4 or 5 on a scale of 1 to 5. The average overall rating was 4.06. Both the share of satisfied passengers and the average were the same as in autumn 2018. In spring 2018, there was a marked drop in the overall rating, 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.

Based on the overall rating, tram passengers were the most satisfied, with a satisfaction rating of 88 per cent. There were no major differences between the various modes of transport; on the metro services, which got the poorest rating, 84 per cent of passengers were satisfied. On the metro services, the figure was the same in autumn 2018.

In spring 2019, passenger satisfaction, in particular with the smoothness of travel and transfers, improved among metro passengers. The increase in passenger satisfaction from autumn 2018 in this respect was especially evident among passengers who made their journeys either entirely or partly on the West Metro. In autumn 2018, a total of 80 per cent of these passengers were satisfied with the smoothness of travel, while in spring 2019 the figure was 86 per cent. On the West Metro, the share of passengers satisfied with the ease of transfers correspondingly increased from 74 per cent to 78 per cent. The differences in the passenger satisfaction between the eastern and western sections of the metro decreased already in autumn 2018 and continued to decrease in spring 2019. However, passengers who make their journeys on the original metro line, i.e. the line to the east from Ruoholahti, are still more satisfied in many respects than those who travel on the West Metro or whose journeys are partly on the West Metro and partly on the original, eastern line.

On the West Metro feeder bus services and on Lauttasaari bus services, customer satisfaction remained at the same level as in autumn 2018. In the spring, these passengers' rating for the smoothness of travel corresponded to the average satisfaction level on HSL bus services, with 85 per cent of passengers being satisfied with the smoothness of travel. On the West Metro feeder bus services and on Lauttasaari bus services, 80 per cent of passengers were satisfied with the ease of transfers, while the average on HSL bus services was 83 per cent.

On the basis of the overall rating, there is no marked variation in passenger satisfaction on HSL bus services in the major operating areas, i.e. in Helsinki, Espoo, Vantaa and the regional services. On Espoo internal bus services, 84 per cent of respondents gave HSL a good or very good rating, which is very close to the HSL average of 86 per cent. In Vantaa, satisfaction with the punctuality of services was 11 percentage points lower than the average for HSL bus services. On average 72 per cent of bus passengers were satisfied with the punctuality of services. However, the share of passengers satisfied with the smoothness of travel in Vantaa was close to the HSL average of 85 per cent.

Passenger satisfaction with the availability of timetable and route information was back to spring 2016 level. In total, 88 per cent of respondents were satisfied with the availability of timetable and route information. For those who mainly use the Journey Planner, the figure was 91 per cent. By contrast, passenger satisfaction with signage at stops and stations fell early in the year when real-time information was not available on timetable displays and in the Journey Planner for several days. The drop early in the year affected the spring survey results for the indicator in question.

Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction

Publication series title and number: HSL Publications 10/2019

ISSN 1798-6184 (PDF)	ISBN 978-952-253-333-3 (pdf)	Language: Finnish	Pages: 48

HSL Helsinki Region Transport, PO Box 100, 00077 HSL, Tel.+358 9 4766 4444

Sisällysluettelo

1 Johdanto 11

2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle 13

2.1 Yleisarvosana liikennemuodoittain 13

2.2 Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain 15

3 Matkustajatyytyväisyys metrossa ja läntisen metron liityntäbussiliikenteessä 17

3.1 Matkustajatyytyväisyys metrossa 17

3.1 Matkustajatyytyväisyys läntisen metron liityntäbussiliikenteessä 19

4 HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys 21

5 Muut HSL:n toiminnan mittarit 23

5.1 Joukkoliikennejärjestelmän mittarit 23

5.1.1 Järjestelmän mittarit liikennemuodoittain 24

5.1.2 Järjestelmän mittarit bussiliikenteessä alueittain 25

5.2 Tyytyväisyys lipun ostamiseen 27

5.3 Tyytyväisyys aikataulu- ja reittitiedon saatavuuteen 28

5.4 Tyytyväisyy HSL:n lippuvalikoimaan 29

5.5 Tyytyväisyys tiedonsaantiin lippujen kelpoisuusalueista ja lipputyypeistä 30

6 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun 31

6.1 Liikennöinnin laatutekijät liikennemuodoittain 31

6.2 Liikennöinnin laatutekijät bussiliikenteessä alueittain 32

6.3 Liikennöinnin laatutekijät bussiliikennöitsijöittäin 33

6.4 Kokonaisarvosanat liikennemuodoittain 34

6.5 Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat 36

7 Vastaajien taustatiedot 38

Kuvaluettelo

Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain. 13
Kuva 2. Yleisarvosanan suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla. 14
Kuva 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain. 15
Kuva 4. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla. 16
Kuva 5. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan. 17
Kuva 6. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan. 18
Kuva 7. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) Espoon metron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä sekä bussiliikenteenteessä keskimäärin. 19
Kuva 8. Joukkoliikennejärjsetelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) läntisen metron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä sekä bussiliikenteenteessä keskimäärin. 20
Kuva 9. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna. 21
Kuva 10. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla. 22
Kuva 11. Järjestelmän mittarien arvosanajakaumat (%) keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla. 24
Kuva 12. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla (1/2). 25
Kuva 13. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla (2/2). 26
Kuva 14. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Lipun ostaminen on helppoa” keväiden 2019 ja 2017 sekä syksyn 2018 tutkimusjaksoilla. 27
Kuva 15. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla” keväiden 2019 ja 2018 sekä syksyn 2017 tutkimusjaksoilla. 28
Kuva 16. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämille ” HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani” kevään 2019, syksyn 2018 ja kevään 2015 tutkimusjaksoilla. 29
Kuva 17. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämille ”Tietoa lippujen kelpoisuusalueista ja lipputyypeistä on hyvin saatavilla” kevään 2019 tutkimusjaksolla. 30
Kuva 18. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla. 31
Kuva 19. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla. 32
Kuva 20. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla. 33
Kuva 21. Kokonaisarvosanojen kehitys liikennemuodoittain. 34
Kuva 22. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennemuodoittain keväiden 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla. 35
Kuva 23. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys. 36
Kuva 24. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla.. 37
Kuva 25. Haastatteluiden jakauma keväällä 2019 kellonajan mukaan. 39

Taulukkoluettelo

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain keväisin. 14
Taulukko 2. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväisin. 15
Taulukko 3. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna. 21
Taulukko 4. Kokonaisarvosanat liikennemuodoittain keväiden tutkimusjaksoilla. 34
Taulukko 5. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat kevään tutkimusjaksoilla. 36

Liiteluettelo

Liite 1. Tutkimuslomakkeet keväällä 2018. 40

Liite 2. Asiakastyytyväisyystutkimuksen piirissä keväällä 2018 olleet länsimetron liityntälinjat sekä Lauttasaaren linjat. 48

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 -nettitietokannassa (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 15.1. – 18.4.2019 tulokset, jotka perustuvat 29 701 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 832, bussit 22 507, metro 3 409, lähijunaliikenne 1 953). Kyselyt tehtiin keväällä 2019 ennen HSL-alueen vyöhykeuudistuksen voimaanastumista 27.4.2019. Tämä raportti kuvaa matkustajatyytyväisyyttä HSL-liikenteessä ennen lipunhintojen ja matkustusvyöhykkeiden muutosta. Tutkimusaineiston on kerännyt HSL:n toimeksiannosta Taloustutkimus Oy.

Tutkimusta on tehty arkipäivisin kello 6–18 välillä, paitsi perjantaisin, jolloin työt on lopetettu kello 16. Keväällä 2019 tiedonkeruuseen osallistui 16 Taloustutkimus Oy:n kenttätyöntekijää. Käytännössä kyselyt on toteutettu siten, että kenttätyöntekijä on jakanut liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen (liite1) matkan aikana täytettäväksi. Tulosten luotettavuuden takaamiseksi kenttätyöntekijöitä on ohjeistettu valitsemaan tutkimukseen matkustajia mahdollisimman satunnaisesti mm. iän ja sukupuolen suhteen sekä keräämään enintään kymmenen vastausta yhdeltä lähdöltä.

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

Kyselylomakkeelle matkustajat arvioivat joukkoliikenteeseen liittyviä laatutekijöitä viisiportaisella asteikolla, jossa 1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä. Ennen kevättä 2018 viisiportainen asteikko oli skaalalla 1=Erittäin huonosti, 5=Erittäin hyvin. Muutoksesta huolimatta aikasarjaa käsitellään jatkuvana.

Tutkimuskysymykset mittaavat joukkoliikennejärjestelmää ja 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 2018 nousijamäärästä. Jakaumatuloksissa mahdollisesti esiintyvät erot (+/-1 prosenttiyksikköä) yhteenlasketuissa tuloksissa (kuten tyytyväiset arvosanat 4 ja 5 yhteensä) johtu-

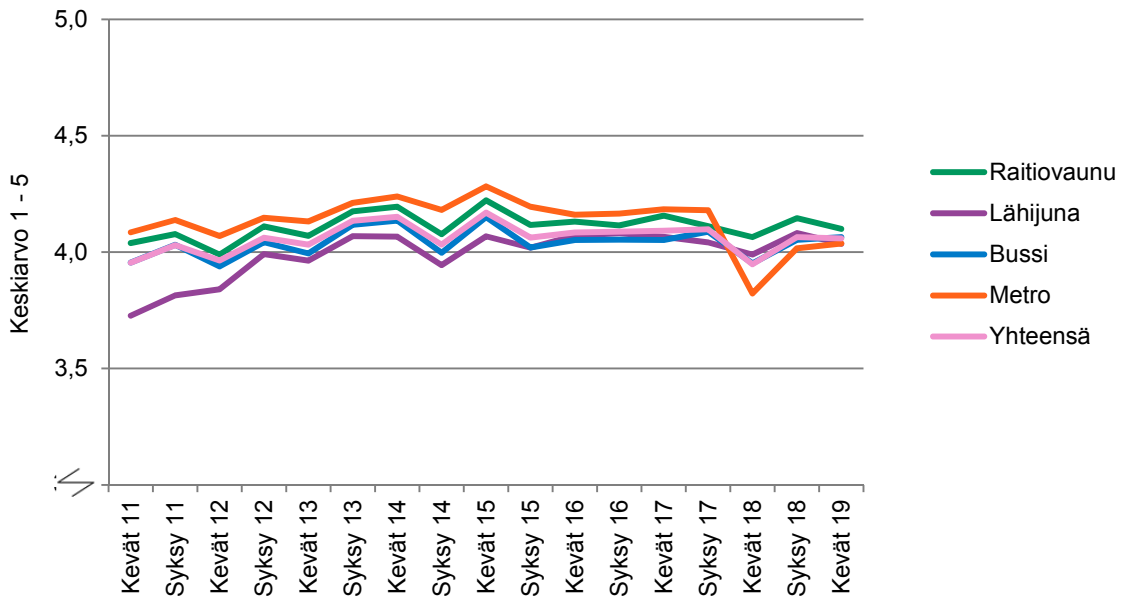
vat pyöristyksistä. Jos kysymystä ei ole esitetty liikennemuodon tutkimuslomakkeella, taulukossa on merkki –.

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

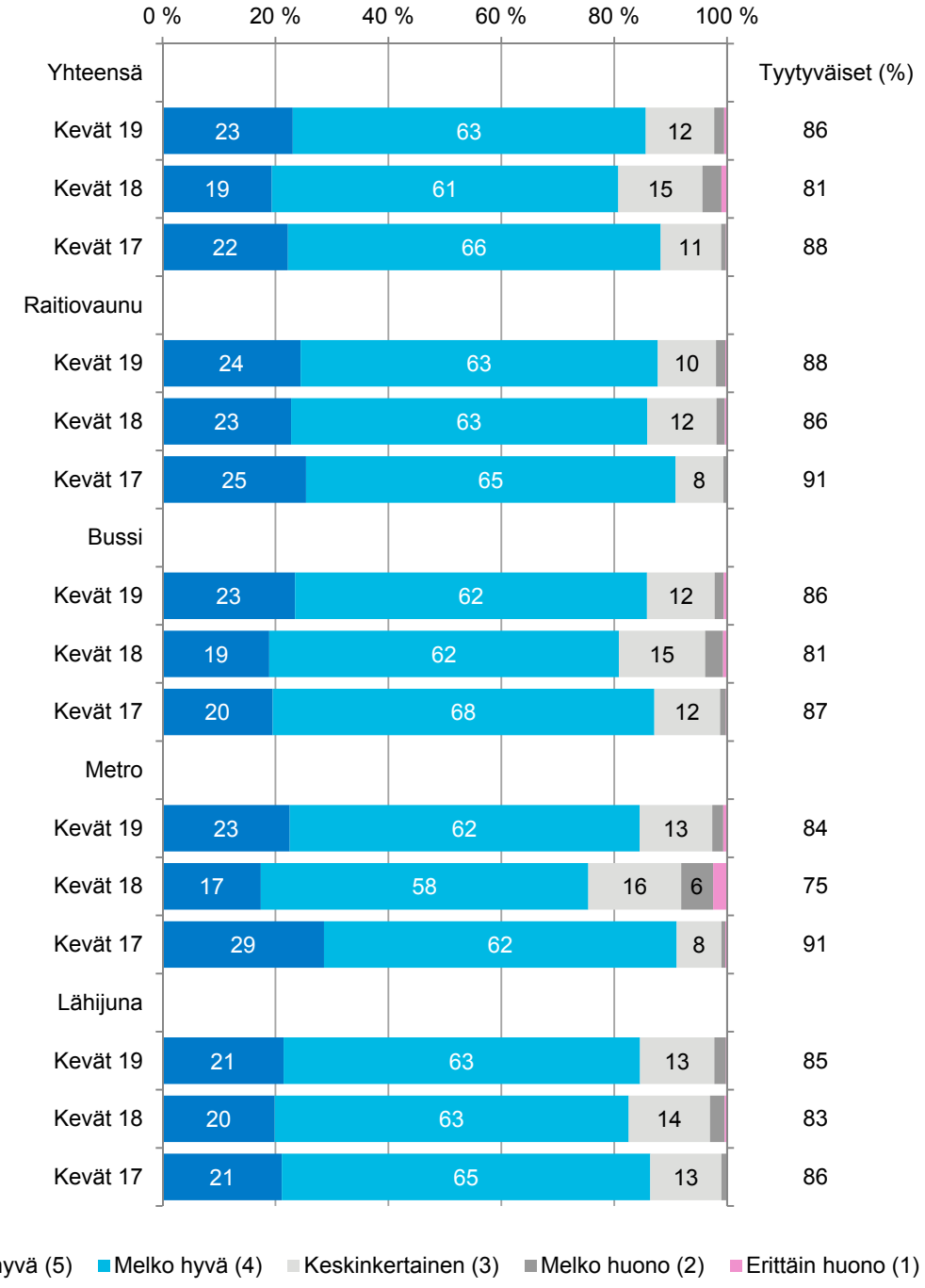
Matkustajat antoivat HSL-alueen joukkoliikenteelle keväällä 2019 yleisarvosanan 4,06. Koko HSL-joukkoliikenteen osalta matkustajatyytyväisyys pysyi syksyn 2018 tasolla. Metrossa matkustajatyytyväisyys nousi hieman syksyn 2018 tasosta. Keväällä 2018 matkustajien tyytyväisyys HSL-joukkoliikenteeseen oli heikompi. Tuolloin yleisarvosanan keskiarvo oli 3,95. Keväällä 2018 matkustajatyyytväisyyttä tutkittiin ensimmäisen kerran läntisen metron liikennöinnin alettua.



Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain.

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain keväisin.

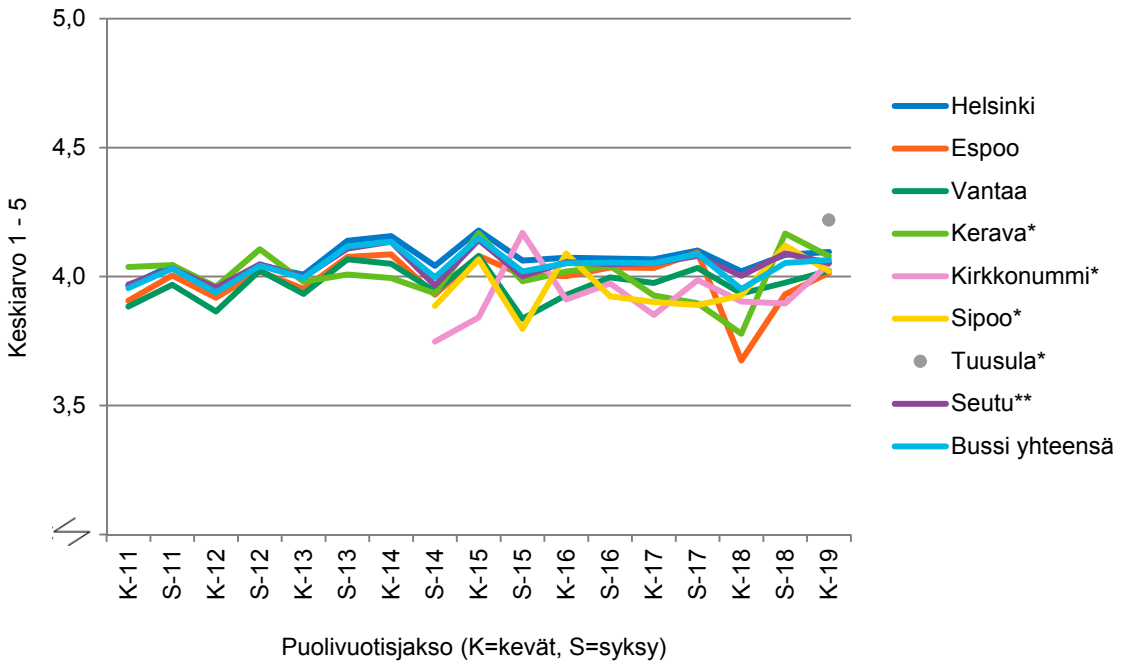
	Kevät 2017	Kevät 2018	Kevät 2019
Raitiovaunu	4,16	4,06	4,10
Bussi	4,05	3,95	4,06
Metro	4,18	3,82	4,04
Lähijuna	4,07	3,99	4,04
Yhteensä	**4,09**	**3,95**	**4,06**



Kuva 2. Yleisarvosanan suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla.

2.2 Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain

Yleisarvosanan keskiarvo parantui hieman kaikilla liikennöintialueilla keväästä 2018. Pienemmillä liikennöintialueilla tulosten voimakkaaseen vaihteluun vaikuttaa pienen näytteen aiheuttama satunnaisvaihtelu.



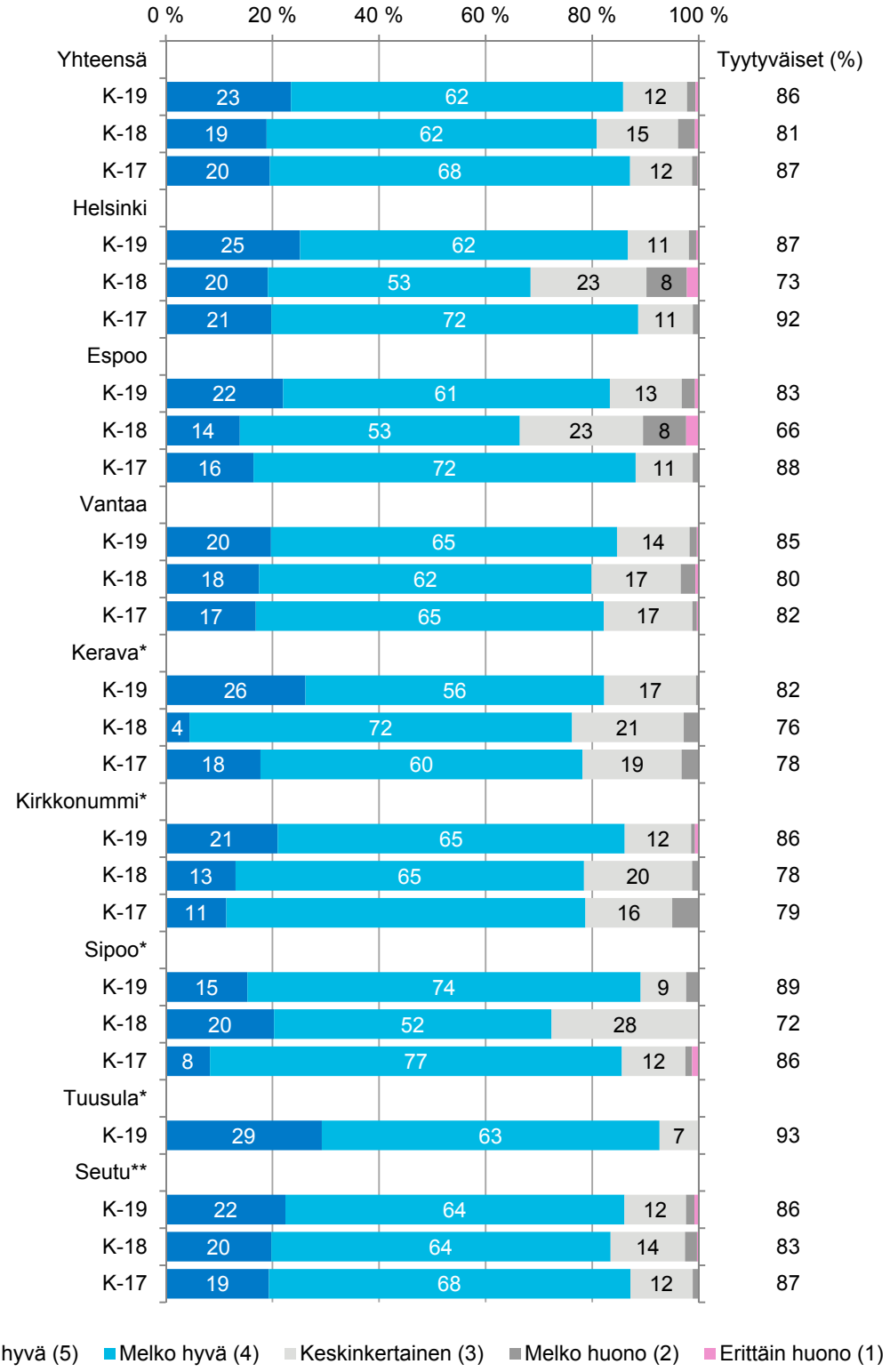
* Havaintomäärä on liikennöintialueen osalta alle 200.
** Luokka ”Seutu” sisältää Siuntiossa liikennöivät linjat.

Kuva 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.

Taulukko 2. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväisin.

	Kevät 2017	Kevät 2018	Kevät 2019
Helsinki	4,07	4,02	4,10
Espoo	4,03	3,67	4,01
Vantaa	3,97	3,93	4,02
Kerava	3,93	3,78	4,08
Kirkkonummi	3,85	3,90	4,05
Sipoo	3,90	3,93	4,02
Tuusula	–	–	4,22
Seutu*	4,05	4,00	4,05
Bussiliikenne yhteensä	**4,05**	**3,95**	**4,06**

**Luokka ”Seutu” sisältää Siuntiossa liikennöivät linjat.*



* Havaintomäärä on liikennöintialueen osalta alle 200.
** Luokka ”Seutu” sisältää Siuntiossa liikennöivät linjat.

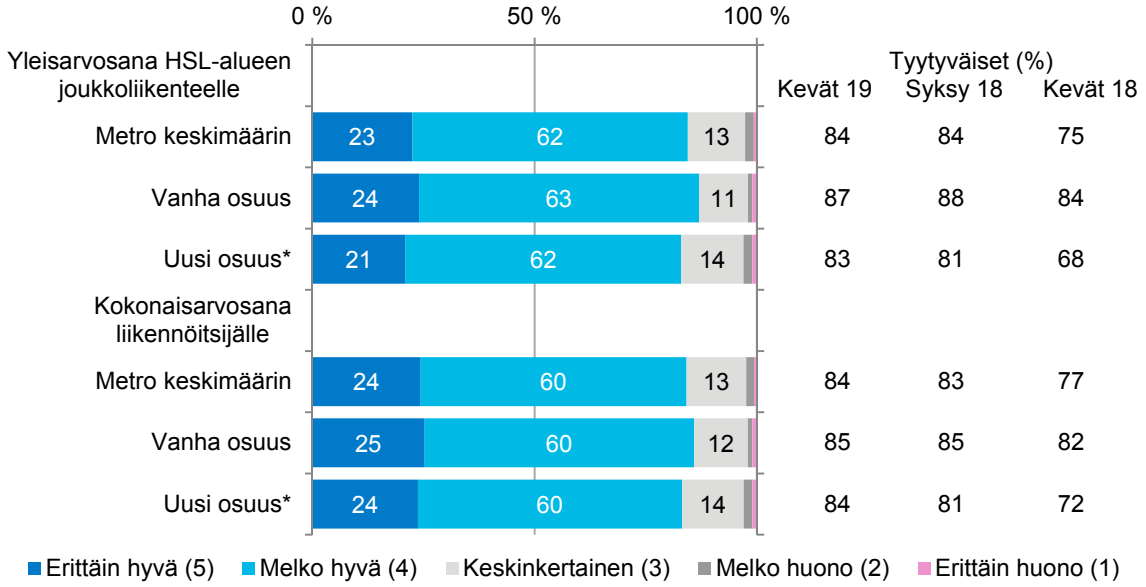
Kuva 4. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla.

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 tutkimusaineis-tossa 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, antoivat keskimäärin HSL:lle huonomman yleisarvosanan kuin kuin metromatkustajat vanhalla osuudella. Matkustajatyytyväisyys metron uudella osuudella on kuitenkin parantunut keväästä 2018, jolloin tyytyväisyyttä mitattiin ensimmäisen kerran (kuva 5).

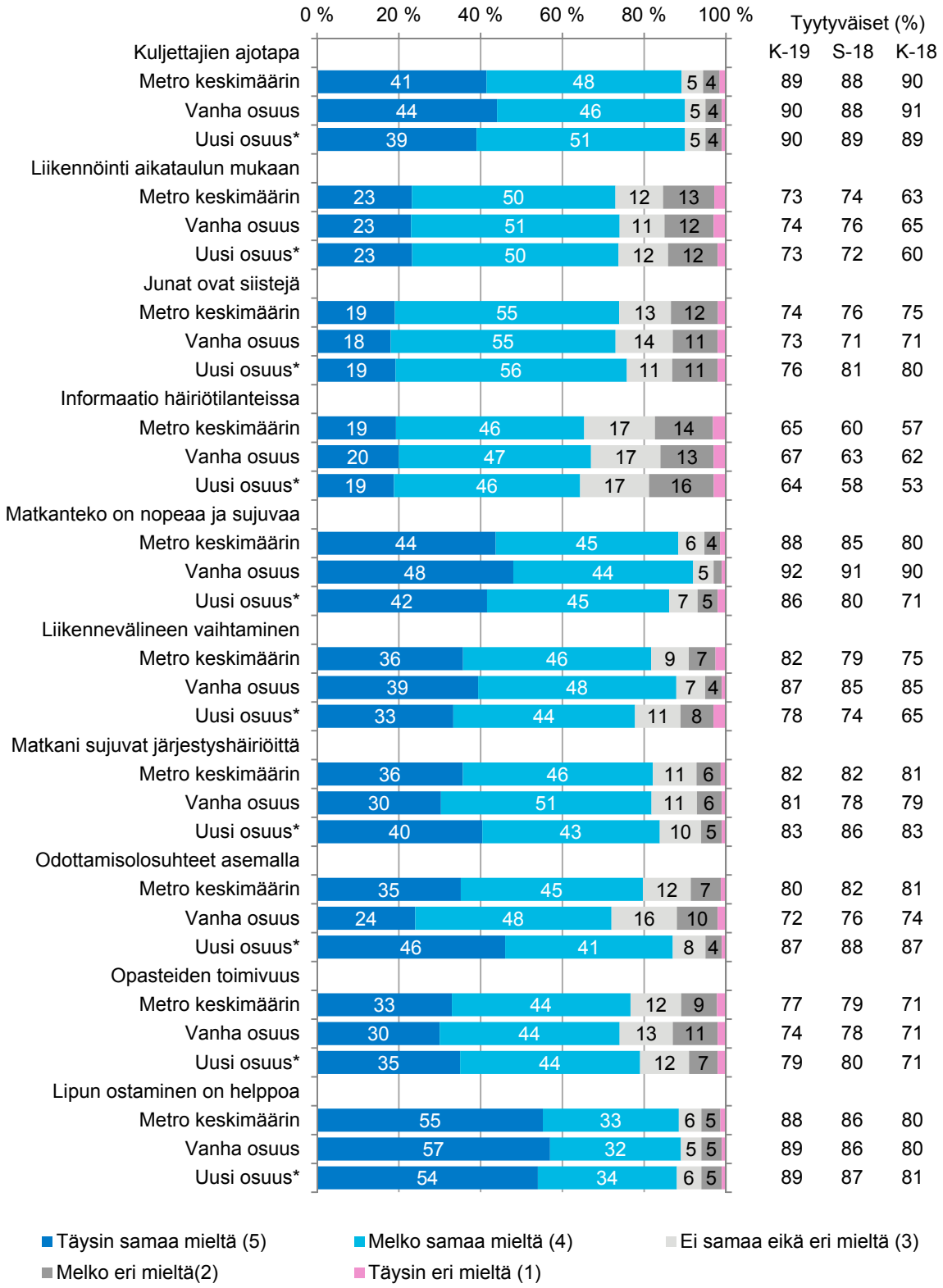


*Matkat kokonaan tai osittain uudella metro-osuudella Lauttasaaresta Matinkylään tai Tapiolaan.

Kuva 5. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan.

Uudella metro-osuudella Matinkylästä Ruoholahteen matkustajat olivat tyytymättömämpiä liikennevälineen vaihtamisen sujuvuuteen, matkanteon sujuvuuteen ja informaation saatavuuteen häiriötilanteissa kuin matkustajat metron osuudella Ruoholahdesta itään. Metron läntisellä osuudella matkustajien tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen kohentui edelleen syksystä 2018. Tuolloin matkanteon sujuvuuteen tyytyväisiä oli 80 prosenttia matkustajista. Keväällä tyytyväisiä oli jo 86 prosenttia vastaajista (kuva 6).

Länsimetrossa matkustajat ovat tyytyväisempiä junien siisteyteen, asemien viihtyisyyteen ja turvallisuuteen matkan aikana kuin kantametron matkustajat (kuva 6).

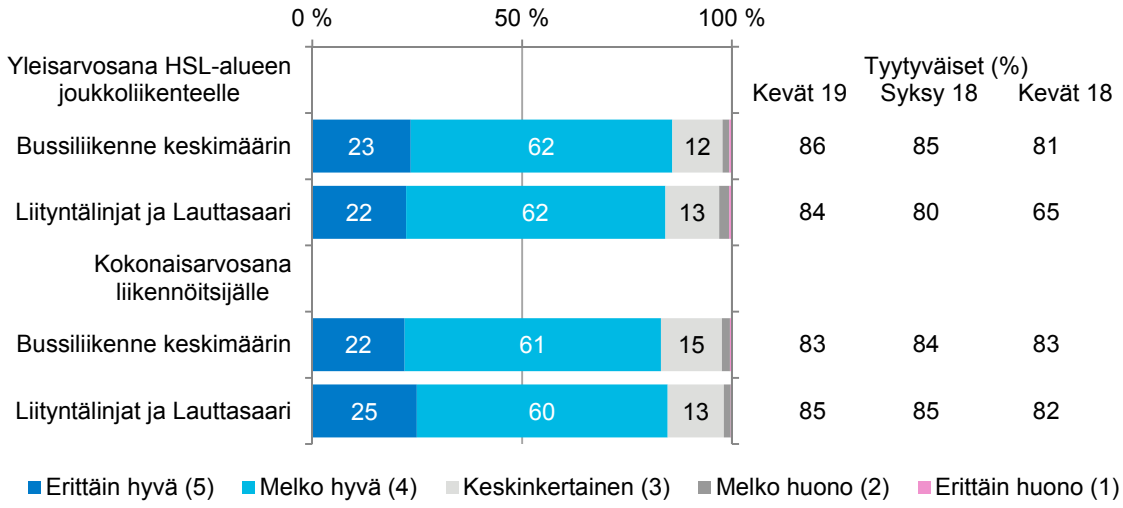


*Matkat kokonaan tai osittain uudella metro-osuudella Lauttasaaresta Matinkylään tai Tapiolaan.

Kuva 6. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan.

3.1 Matkustajatyytyväisyys läntisen metron liityntäbussiliikenteessä

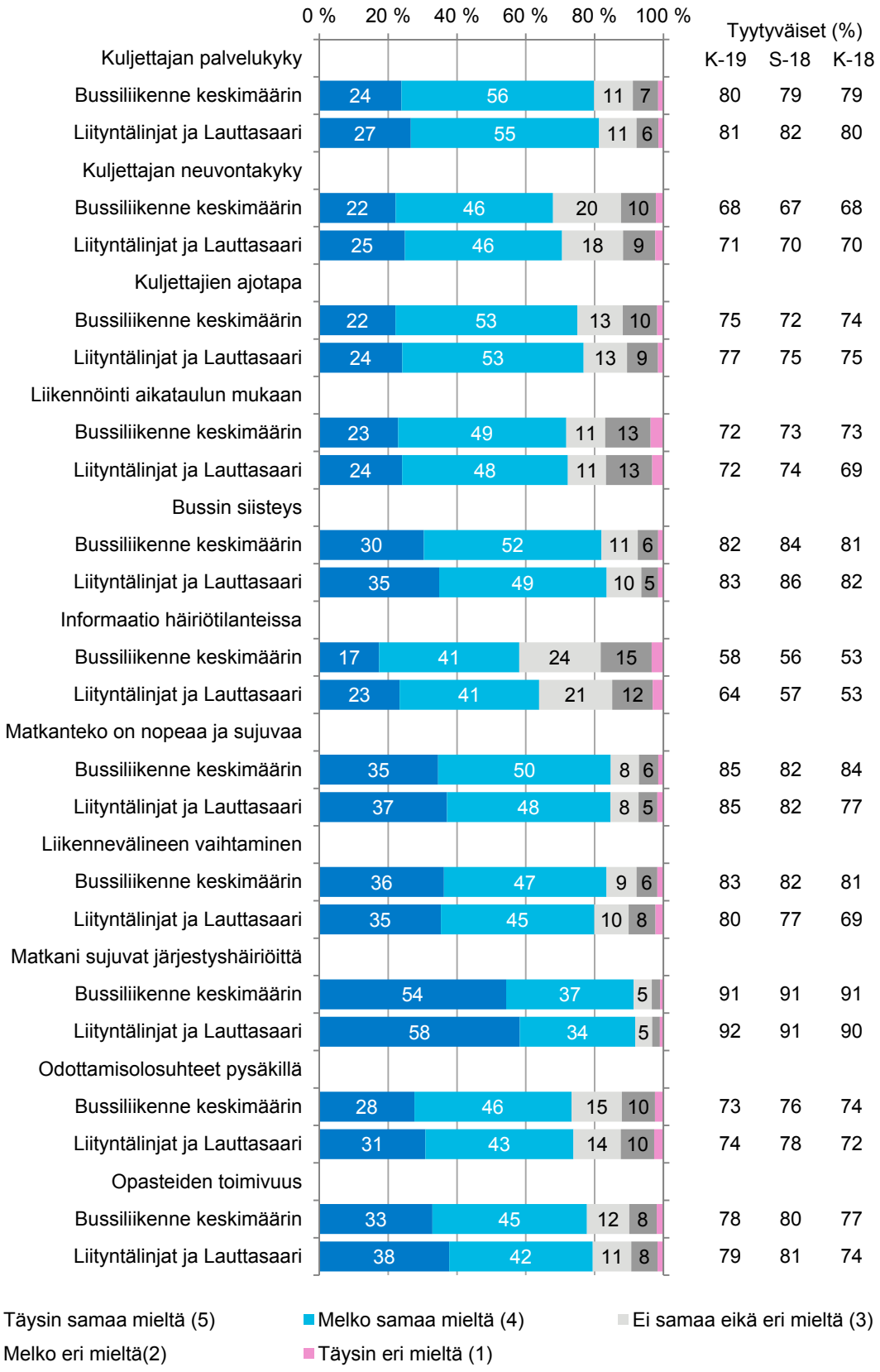
Liityntäbussiliikenne korvasi Etelä-Espoon ja Kirkkonummen suorat yhteydet Helsinkiin 3.1.2018. Länsimetron varsinaisten liityntälinjojen lisäksi tässä vertailussa liityntälinjastoon on luettu myös Lauttasaaren linjat 20, 21 ja 21B. Täydellinen lista liityntälinjoiksi ryhmitellyistä busseista on liitteessä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



Kuva 7. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) Espoon metron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä sekä bussiliikenteenteessä keskimäärin.

HSL:n yleisarvosanan, liikennöitsijän kokonaisarvosanan ja muiden tutkimuskysymysten perusteella voidaan sanoa, että länsimetron liityntäliikenteen ja Lauttasaaren linjaston matkustajien tyytyväisyys oli samalla tasolla muun HSL-bussiliikenteen keskiarvon kanssa (kuvat 7 ja 8).

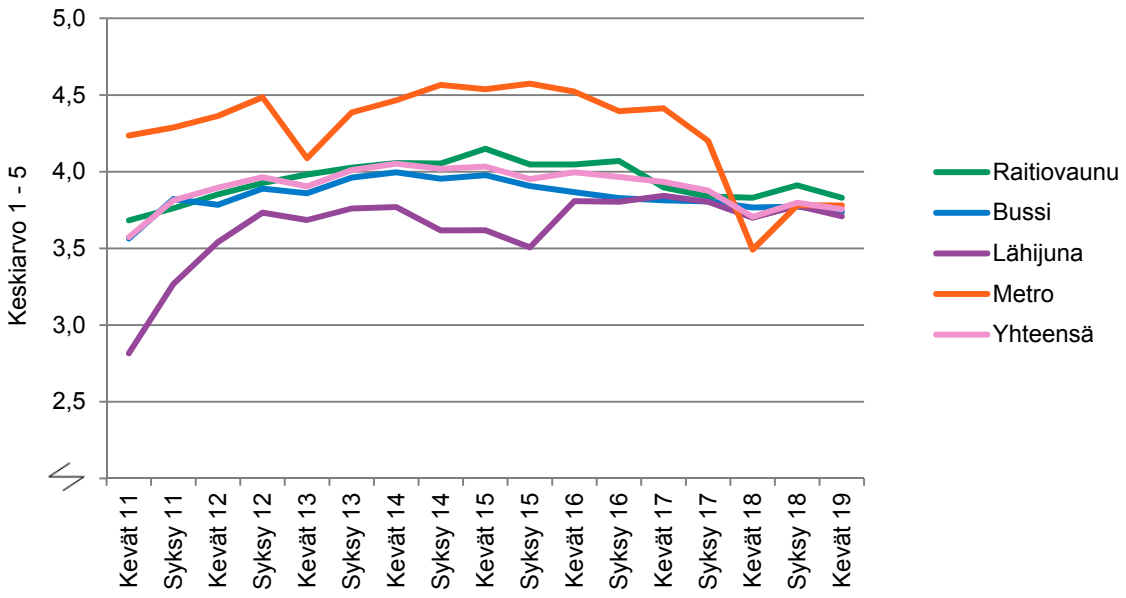
Osalle metron uusista liityntälinjoista tehtiin matkustamista helpottavia aikataulu- ja reittimuutoksia jo syksyn 2018 aikataulukauden voimaanastumisen yhteydessä. Jo tuolloin kohentuvat muun muassa tyytyväisyys liikennevälineen vaihtamiseen, matkan sujuvuuteen ja liikennöinnin täsmällisyyteen (kuva 8).



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

4 HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys

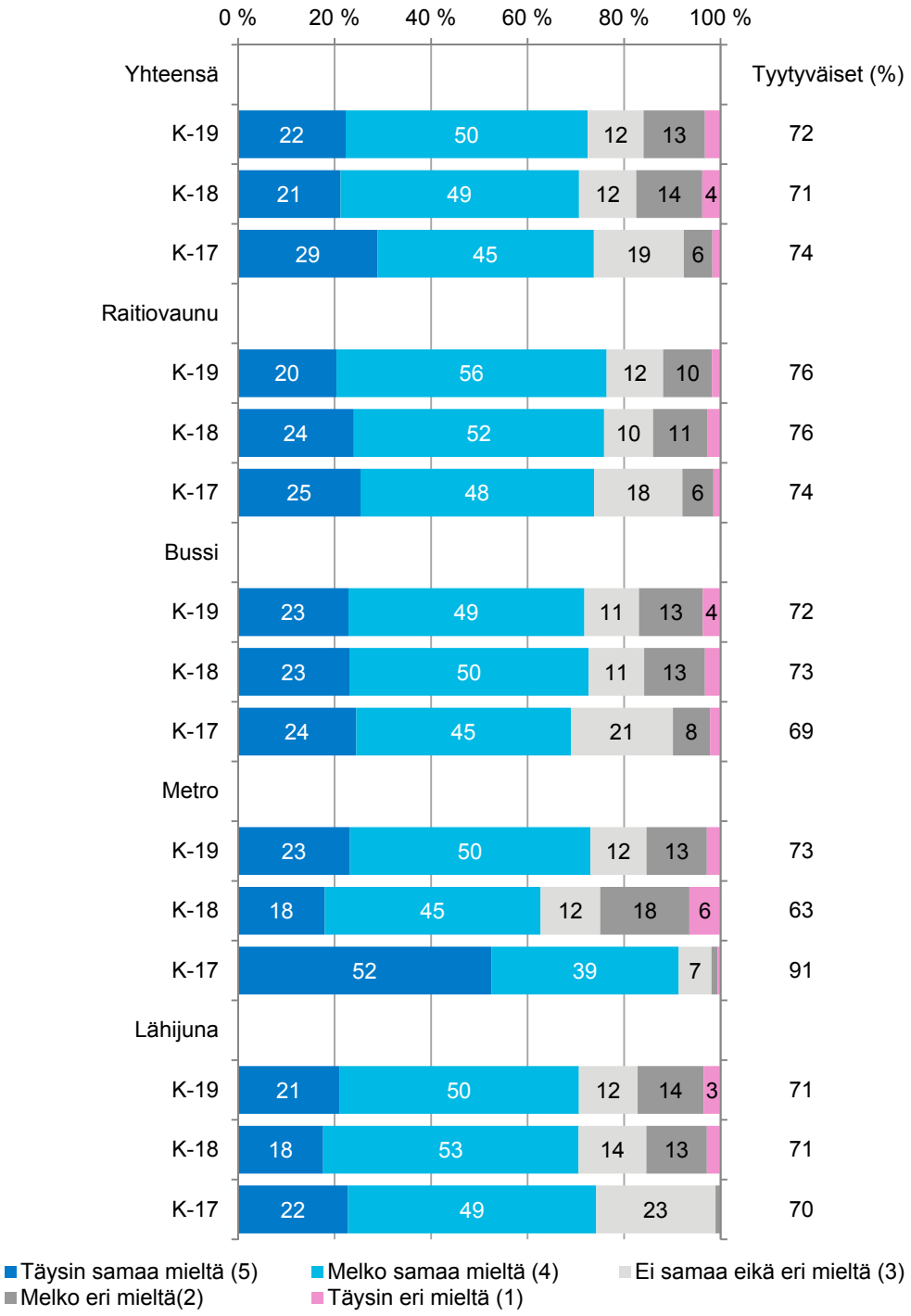
Osana kyselyä matkustajat arvioivat, liikennöivätkö liikennevälineet täsmällisesti ja aikataulunmukaisesti.



Kuva 9. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.

Taulukko 3. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.

	Kevät 2017	Kevät 2018	Kevät 2019
Raitiovaunu	3,90	3,83	3,83
Bussi	3,81	3,77	3,74
Metro	4,41	3,49	3,78
Lähijuna	3,84	3,70	3,71
Yhteensä	**3,93**	**3,71**	**3,76**



Kuva 10. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla.

Kuten kuvasta 9 ja tulukosta 4 voi nähdä, metrossa tyytyväisyys täsmällisyyteen kohentui jo syksyllä 2018. Vertailuajankohtaan kevääseen 2018 nähden metrossa tyytyväisten matkustajien osuus kasvoi kymmenellä prosenttiyksiköllä (kuva 10). Sekä täsmällisyyteen erittäin tyytyväisten että melko tyytyväisten osuus kasvoi viidellä prosenttiyksiköllä. Täysin tyytymättömien, heikoimman arvosanan antaneiden osuus taas puolittui kolmeen prosenttiyksikköön.

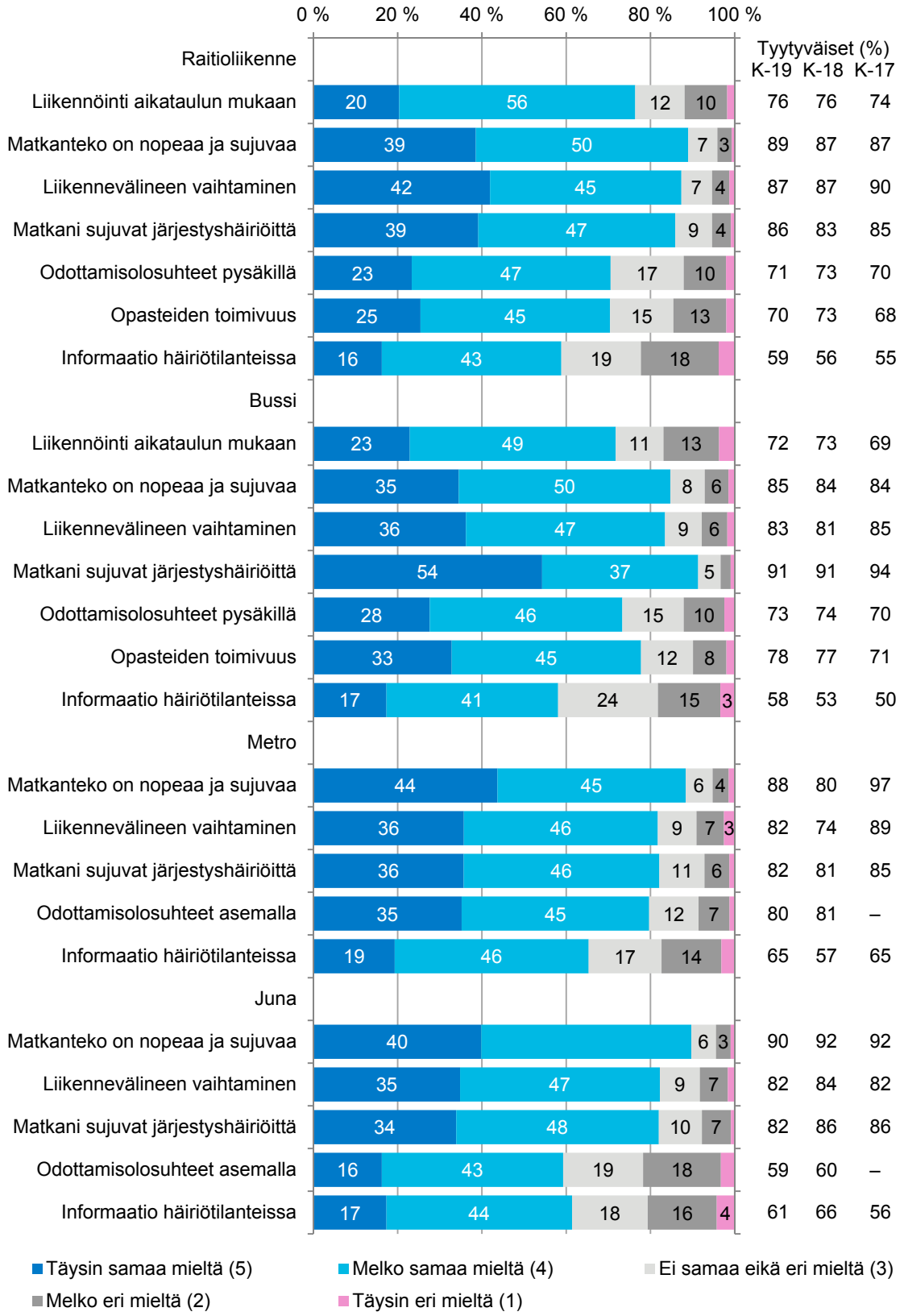
5 Muut HSL:n toiminnan mittarit

5.1 Joukkoliikennejärjestelmän mittarit

Osalla tutkimuskysymyksistä mitataan joukkoliikennejärjestelmän toimivuutta. Monen tutkimuksessa mitattavan tekijän osalta ei voida suoraan osoittaa ykisttäisen tekijän olevan vain yhden tahon vastuulla. Raportoinnin selkeyden vuoksi liikennejärjestelmää koskeviksi väittämiksi on valittu seuraavat: Kaikissa liikennemuodoissa matkanteon sujuvuus, vaihtamisen sujuvuus, matkustusturvallisuus, odottamisolosuhteet pysäkillä tai asemalla ja informaation saatavuus häiriötilanteissa. Lisäksi raitiovaunu- ja bussiliikenteessä huomioidaan aikataulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus.

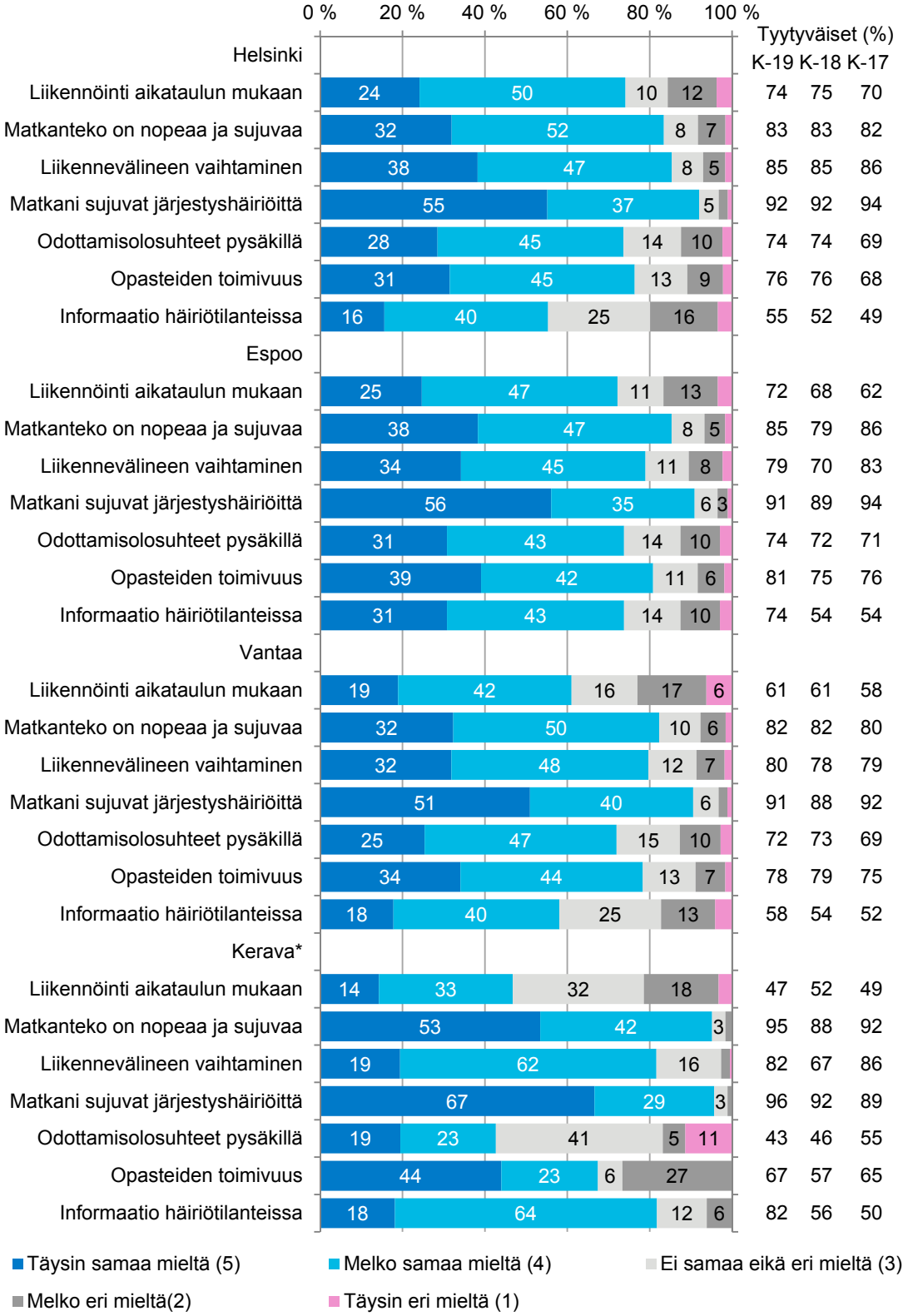
Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikennejärjestelmään on pitkälti pysynyt kevään 2018 tasolla lukuun ottamatta metroa. Metron kohdalla tapahtuneista muutoksista on kerrottu tarkemmin luvussa kolme.

5.1.1 Järjestelmän mittarit liikennemuodoittain



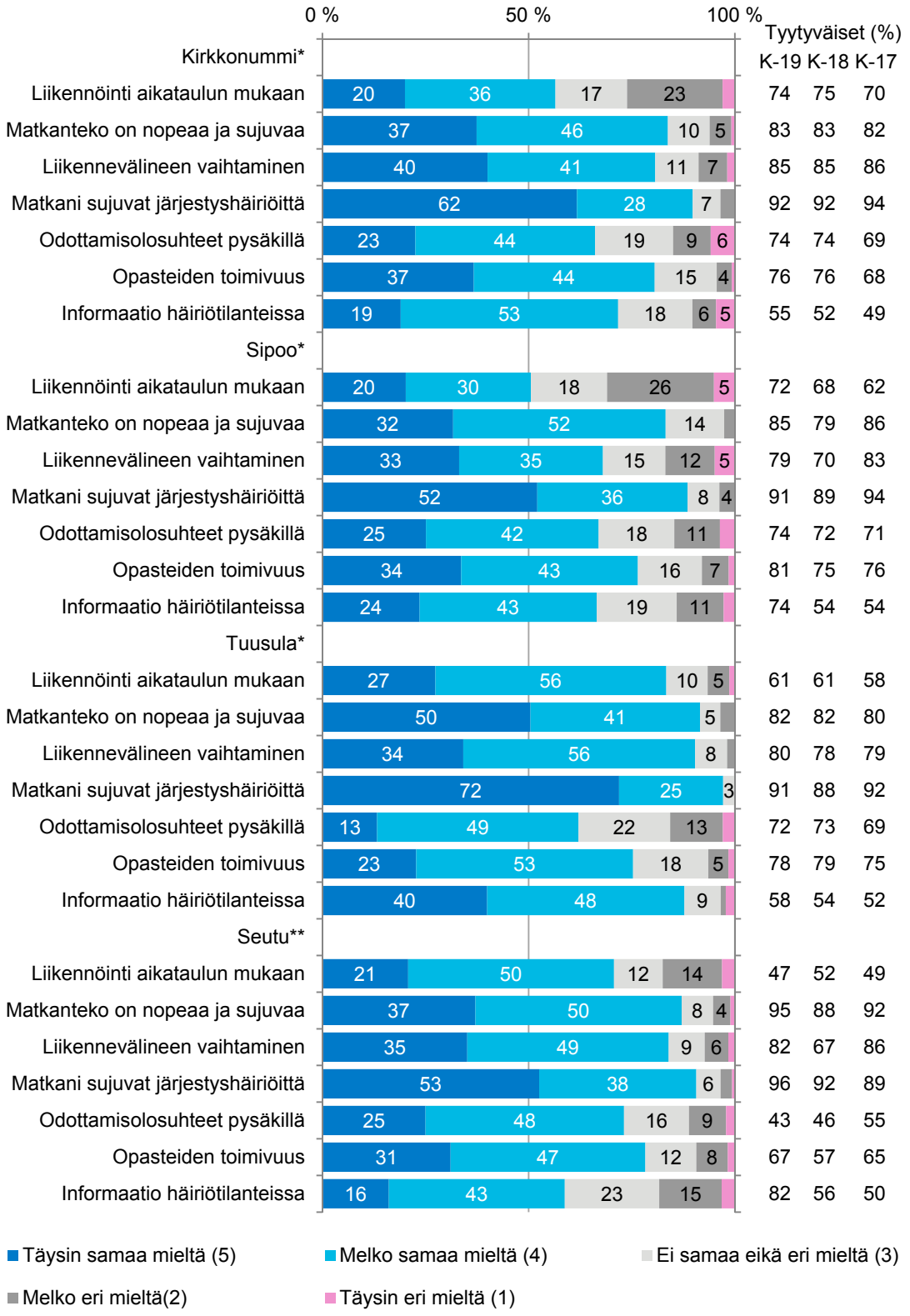
Kuva 11. Järjestelmän mittarien arvosanajakaumat (%) keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla.

5.1.2 Järjestelmän mittarit bussiliikenteessä alueittain



* Havaintomäärä on liikennöintialueen osalta alle 200.

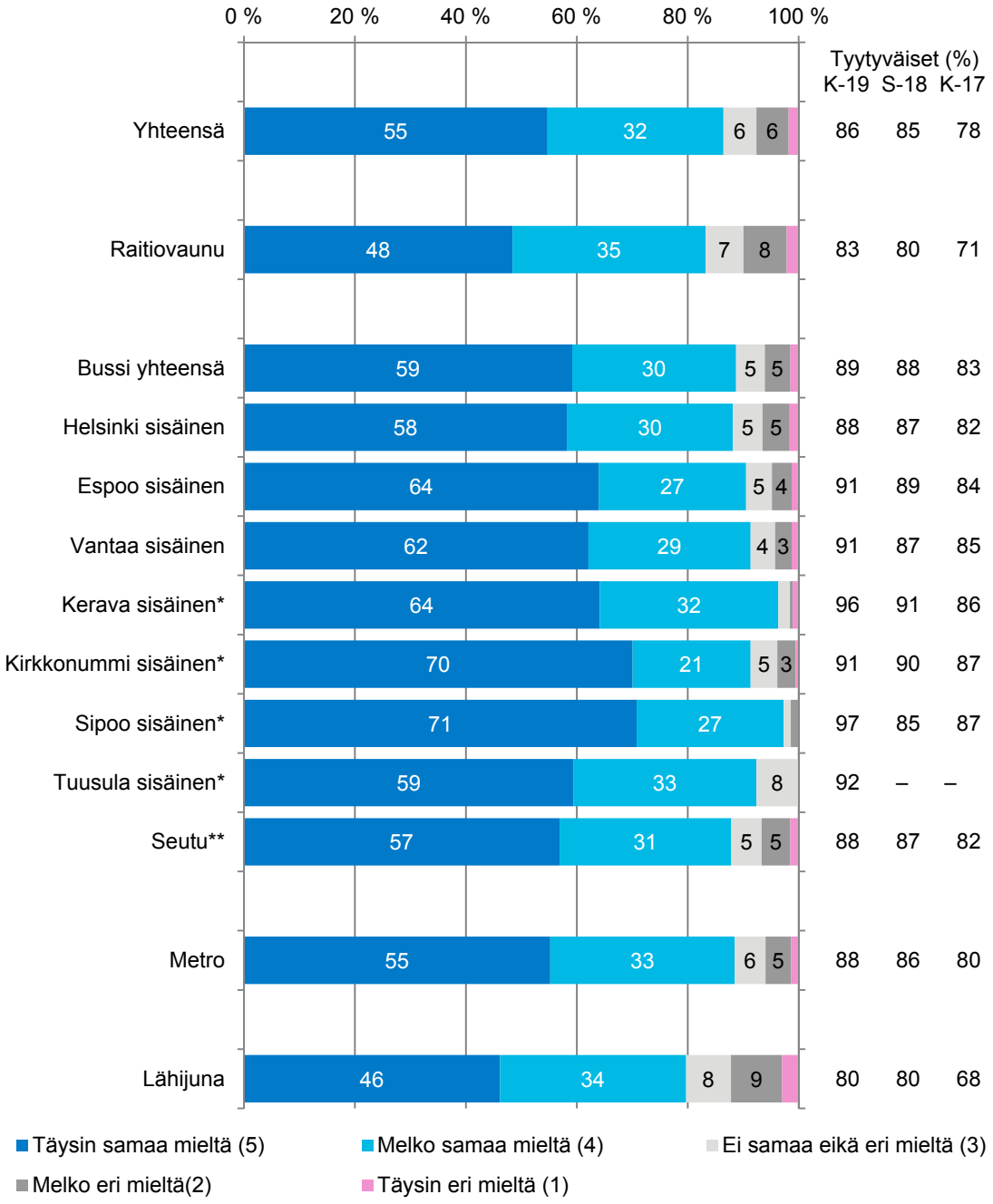
Kuva 12. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla (1/2).



* Havaintomäärä on liikennöintialueen osalta alle 200.
** Luokka ”Seutu” sisältää Siuntiossa liikennöivät linjat.

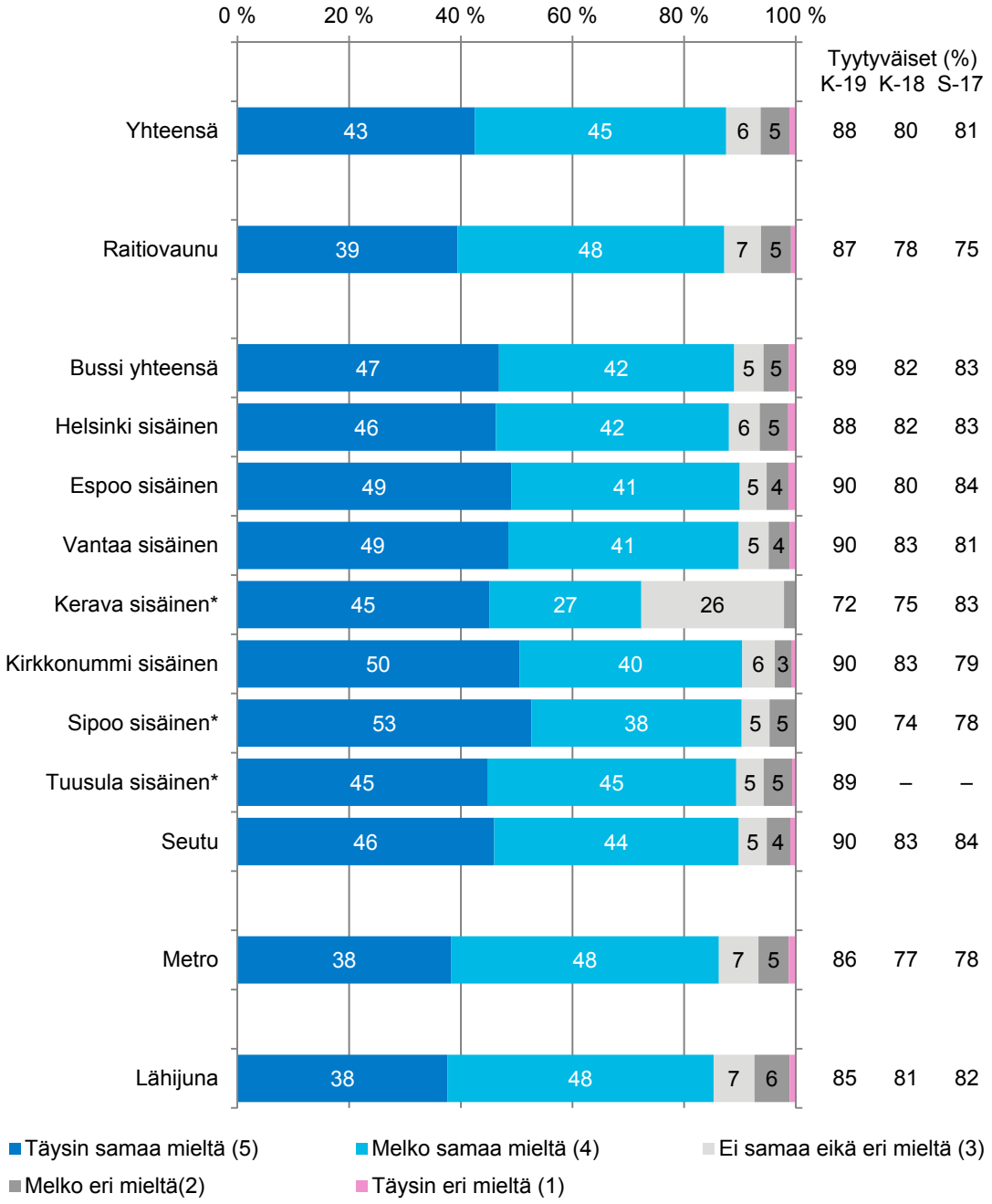
Kuva 13. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla (2/2).

5.2 Tyytyväisyys lipun ostamiseen



Kuva 14. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle "Lipun ostaminen on helppoa" keväiden 2019 ja 2017 sekä syksyn 2018 tutkimusjaksoilla.

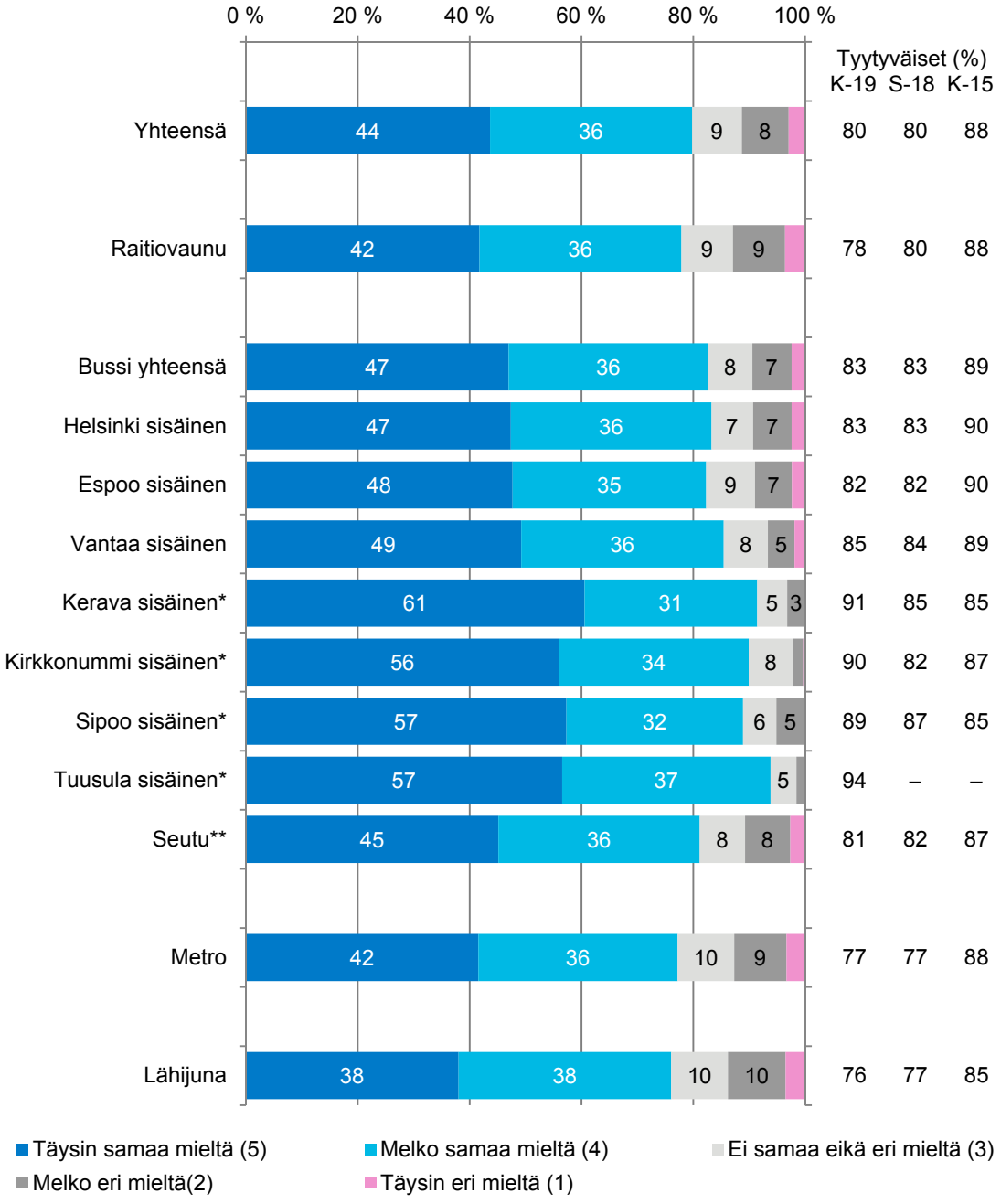
5.3 Tyytyväisyys aikataulu- ja reittitiedon saatavuuteen



Kuva 15. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle "Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla" keväiden 2019 ja 2018 sekä syksyn 2017 tutkimusjaksoilla.

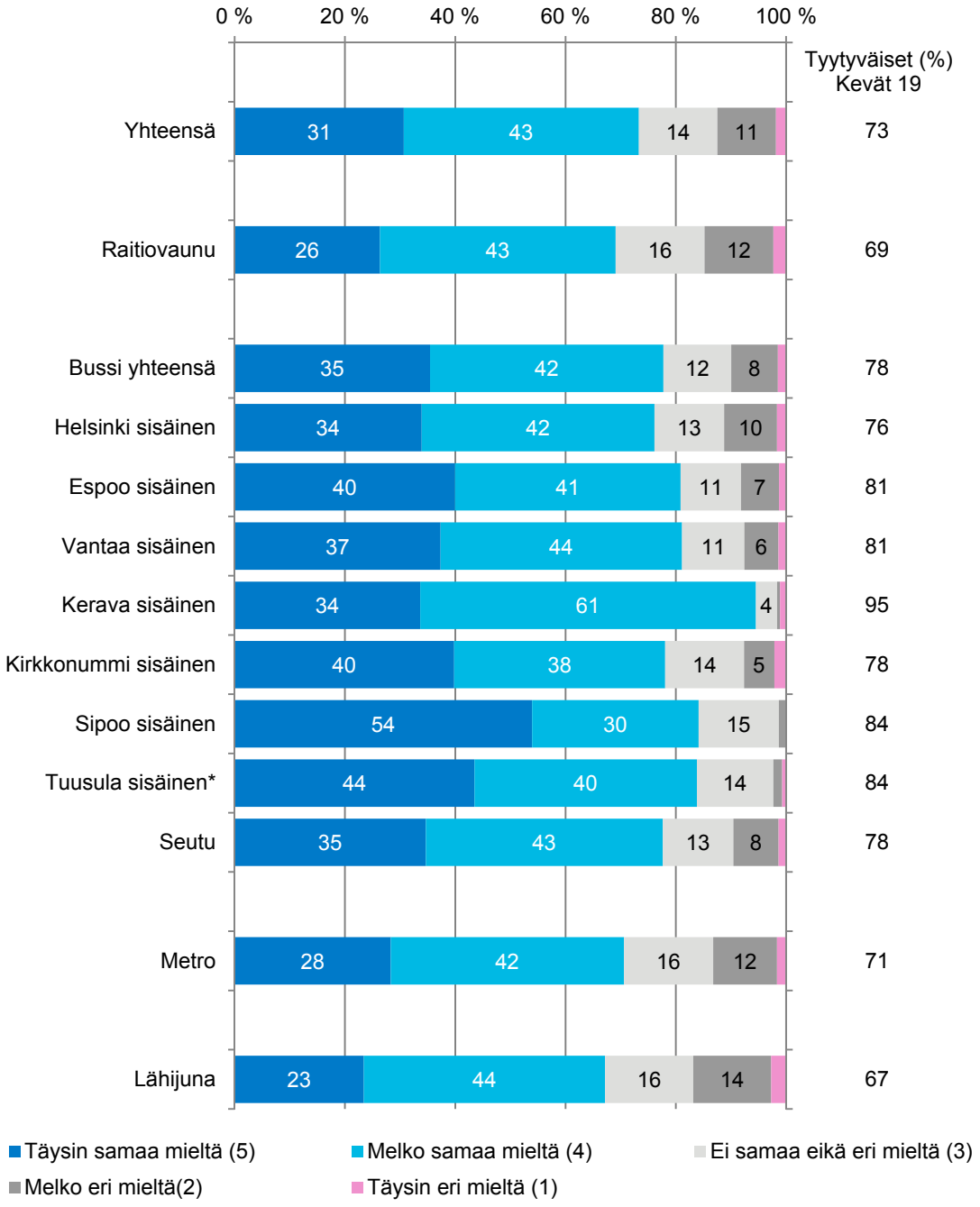
Matkustajien tyytyväisyys aikataulu- ja reittitiedon saatavuuteen kohentui tasolle, jolla se oli ennen reittioppaan uudistusta. Aikataulu- ja reittitiedon saatavuuteen tyytyväisiä oli 88 prosenttia vastaajista (kuva 15), ja reittioppaan pääasiallisista käyttäjistä jopa 91 prosenttia.

5.4 Tyytyväisyy HSL:n lippuvalikoimaan



Kuva 16. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämille ” HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani” kevään 2019, syksyn 2018 ja kevään 2015 tutkimusjaksoilla.

5.5 Tyytyväisyys tiedonsaantiin lippujen kelpoisuusalueista ja lipputyypeistä



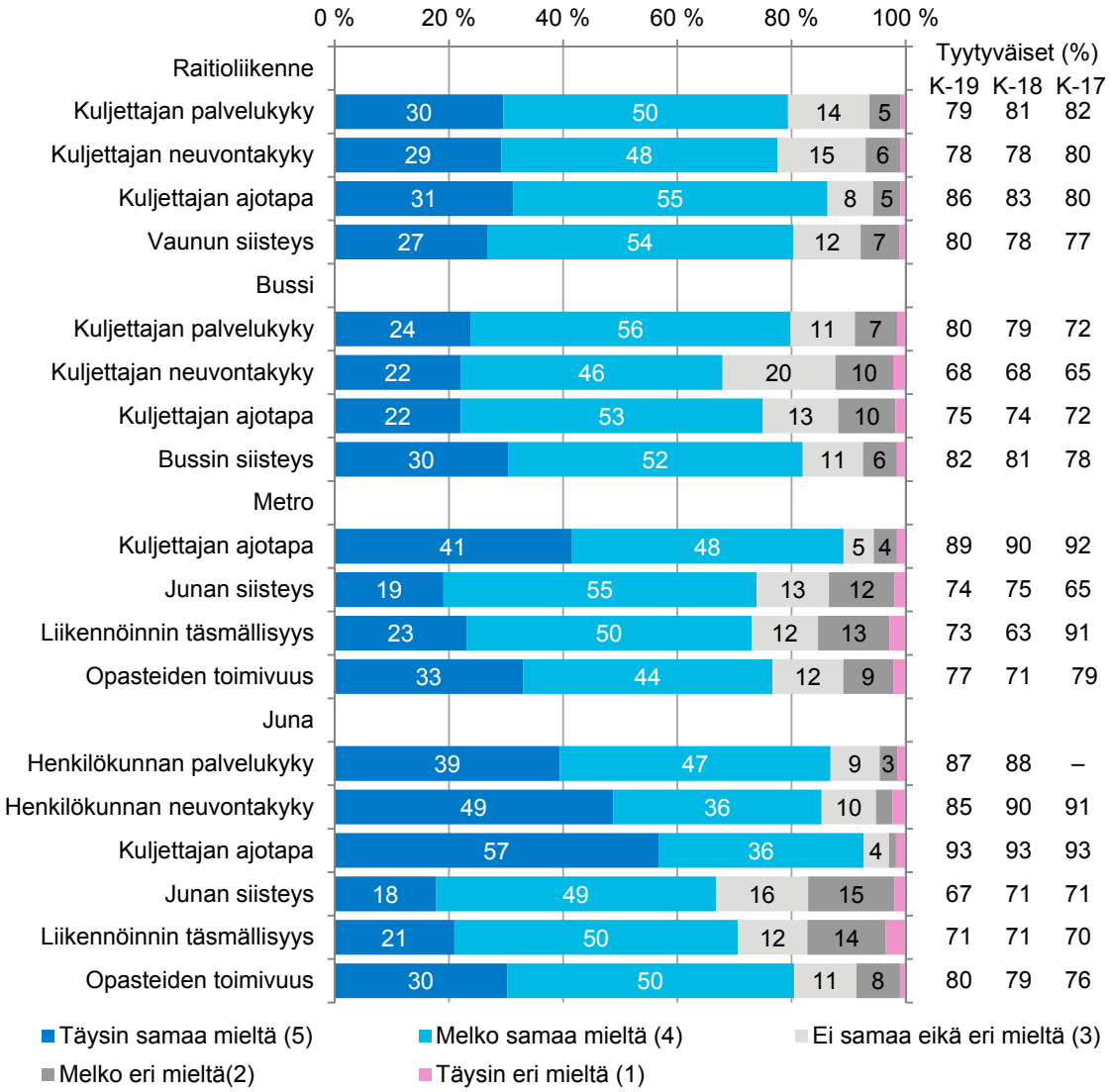
Kuva 17. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämille "Tietoa lippujen kelpoisuus-alueista ja lipputyypeistä on hyvin saatavilla" kevään 2019 tutkimusjaksolla.

6 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun

Osa tutkimuskysymyksistä mittaa liikennöitsijän palvelua ja toimintaa. Monen tutkimuksessa mitattavan tekijän osalta ei voida suoraan osoittaa ykisttäisen tekijän olevan vain yhden tahon vastuulla. Raportoinnin selkeyden vuoksi liikennöitsijää koskeviksi väittämiksi on valittu seuraavat: Kaikissa liikennemuodoissa kuljettajan ajotapa ja liikennevälineen siisteys. Metroa lukuun ottamatta kuljettajan tai muun henkilökunnan palvelykyky sekä kyky neuvoa matkustajia. Metron ja junan osalta mittarina on myös liikennöinnin täsmällisyys ja opasteiden toimivuus.

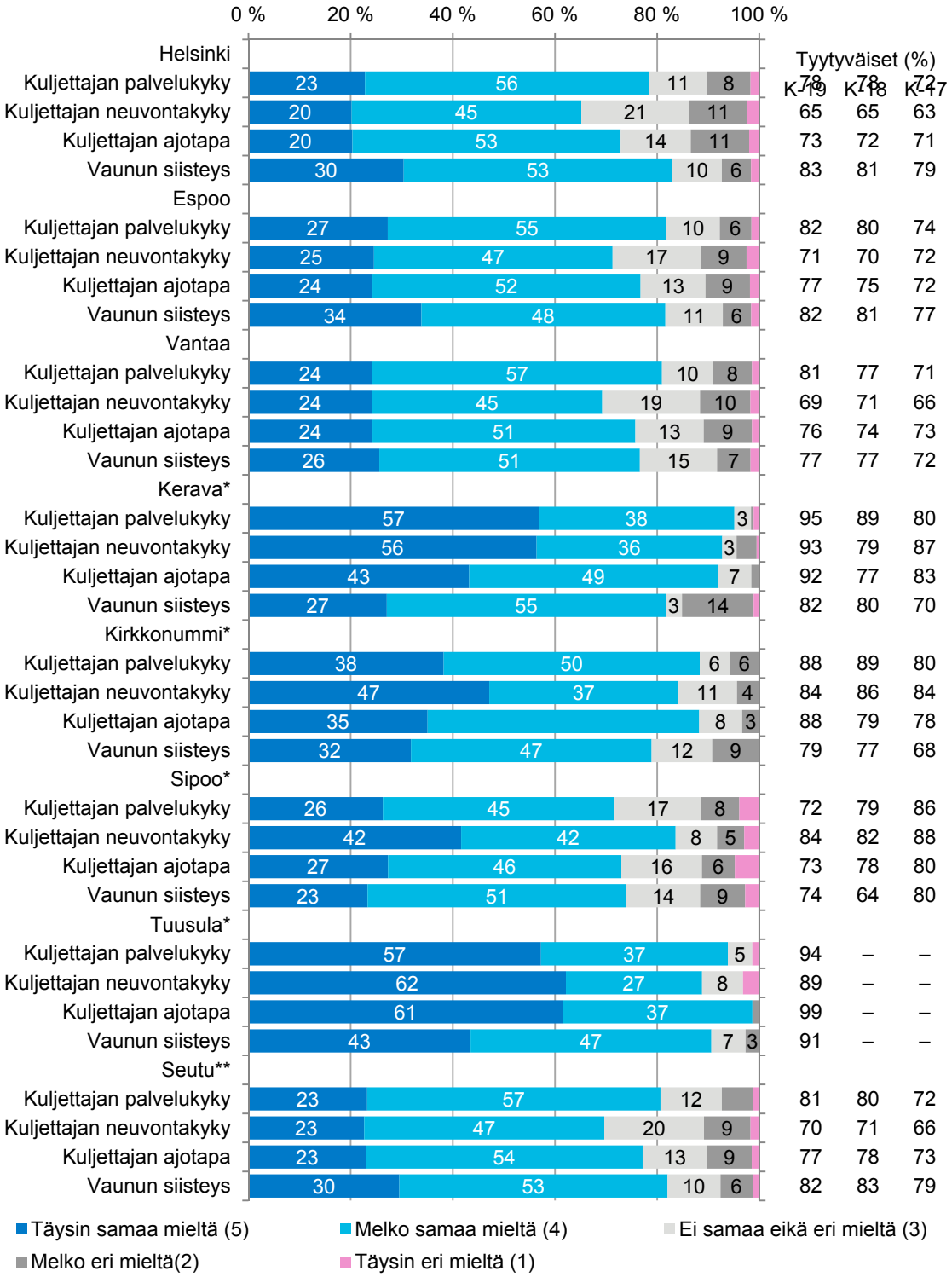
Lisäksi liikennöitsijälle annetaan kokonaisarvosana, johon tiivistyy yleinen kokemus linjan liikennöinnistä ja joka kohdistuu suoraan liikennöitsijään.

6.1 Liikennöinnin laatutekijät liikennemuodoittain



Kuva 18. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla.

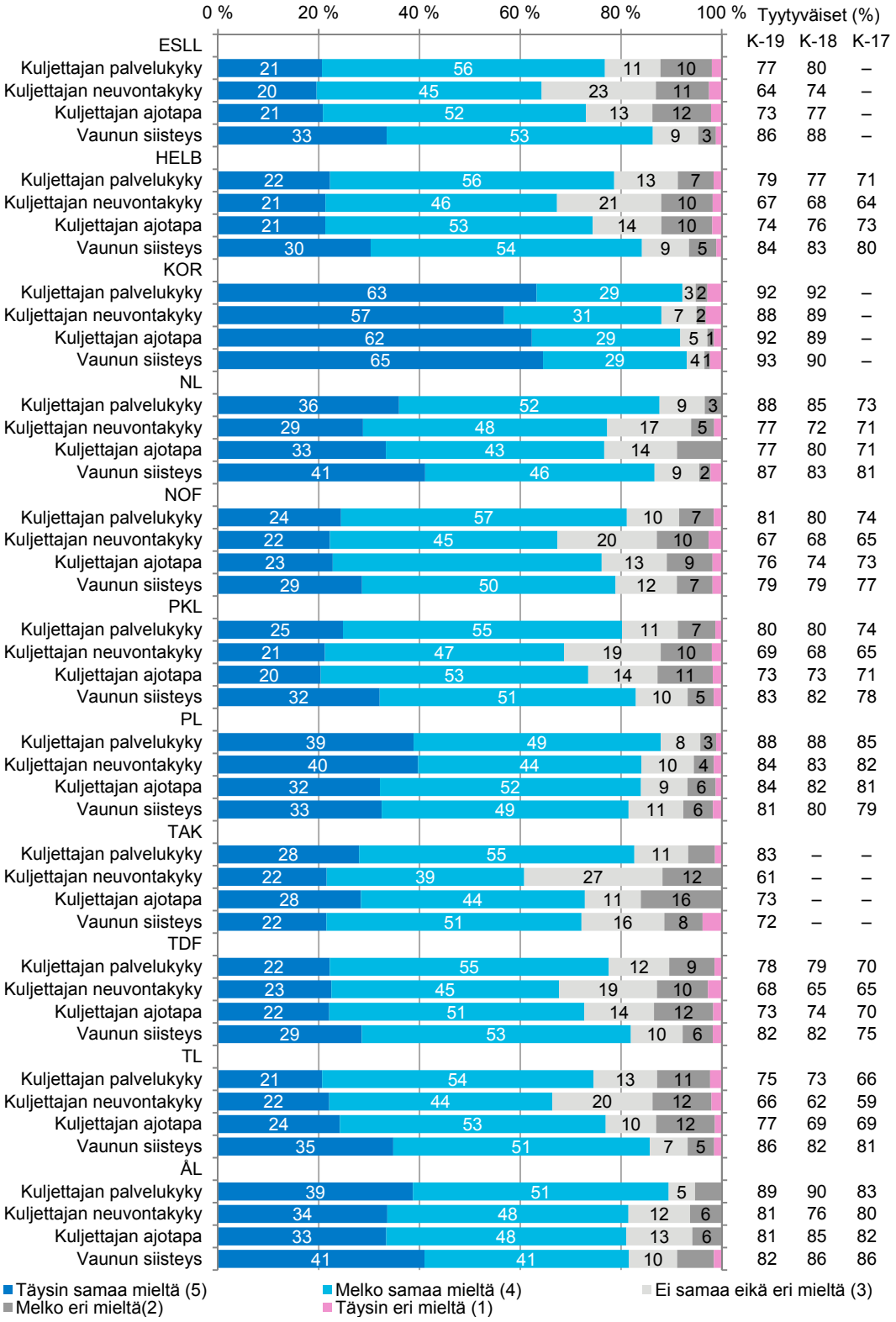
6.2 Liikennöinnin laatutekijät bussiliikenteessä alueittain



* Havaintomäärä on liikennöintialueen osalta alle 200.
** Luokka ”Seutu” sisältää Siuntiossa liikennöivät linjat.

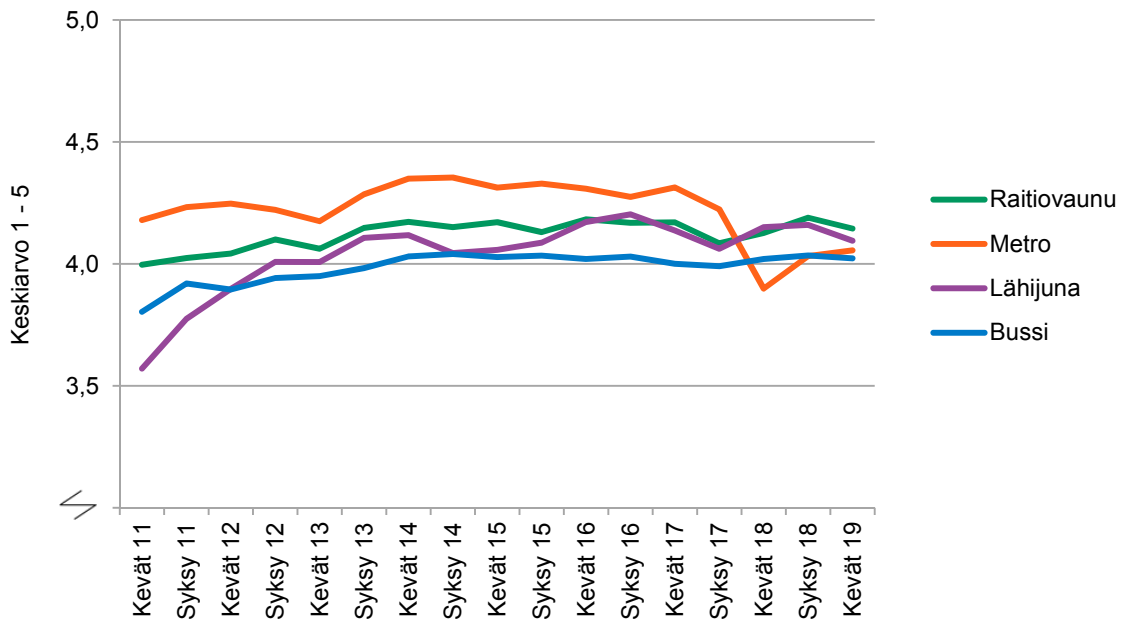
Kuva 19. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla.

6.3 Liikennöinnin laatutekijät bussiliikennöitsijöittäin



Kuva 20. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla. Lyhenteet: ESLL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland, TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

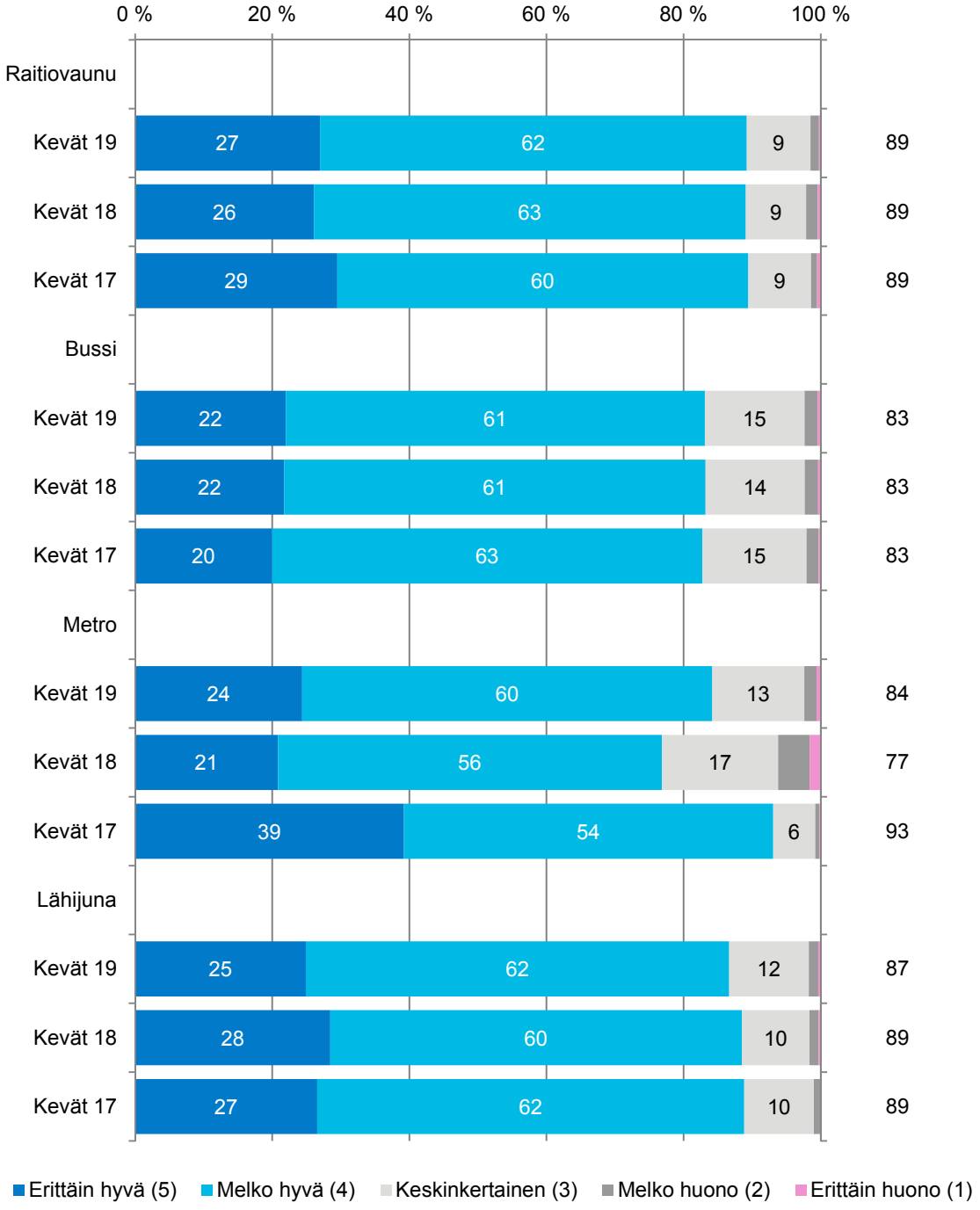
6.4 Kokonaisarvosanat liikennemuodoittain



Kuva 21. Kokonaisarvosanojen kehitys liikennemuodoittain.

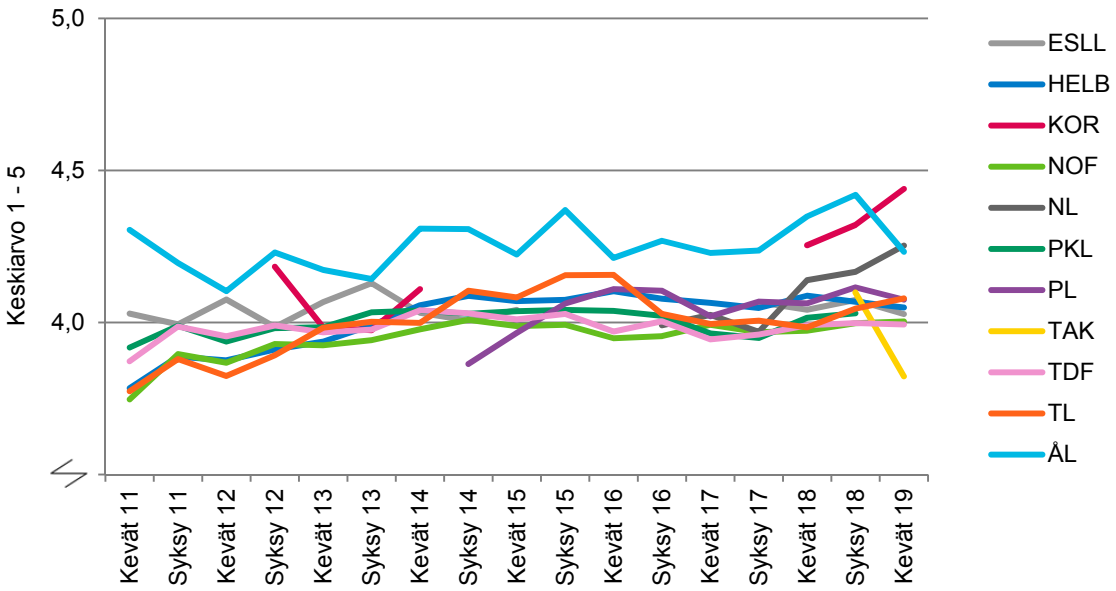
Taulukko 4. Kokonaisarvosanat liikennemuodoittain keväiden tutkimusjaksoilla.

	Kevät 2017	Kevät 2018	Kevät 2019
Raitiovaunu	4,17	4,13	4,14
Bussi	4,00	4,02	4,02
Metro	4,31	3,90	4,06
Lähijuna	4,14	4,15	4,09



Kuva 22. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennemuodoittain keväiden 2016 – 2018 tutkimus-jaksoilla.

6.5 Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat



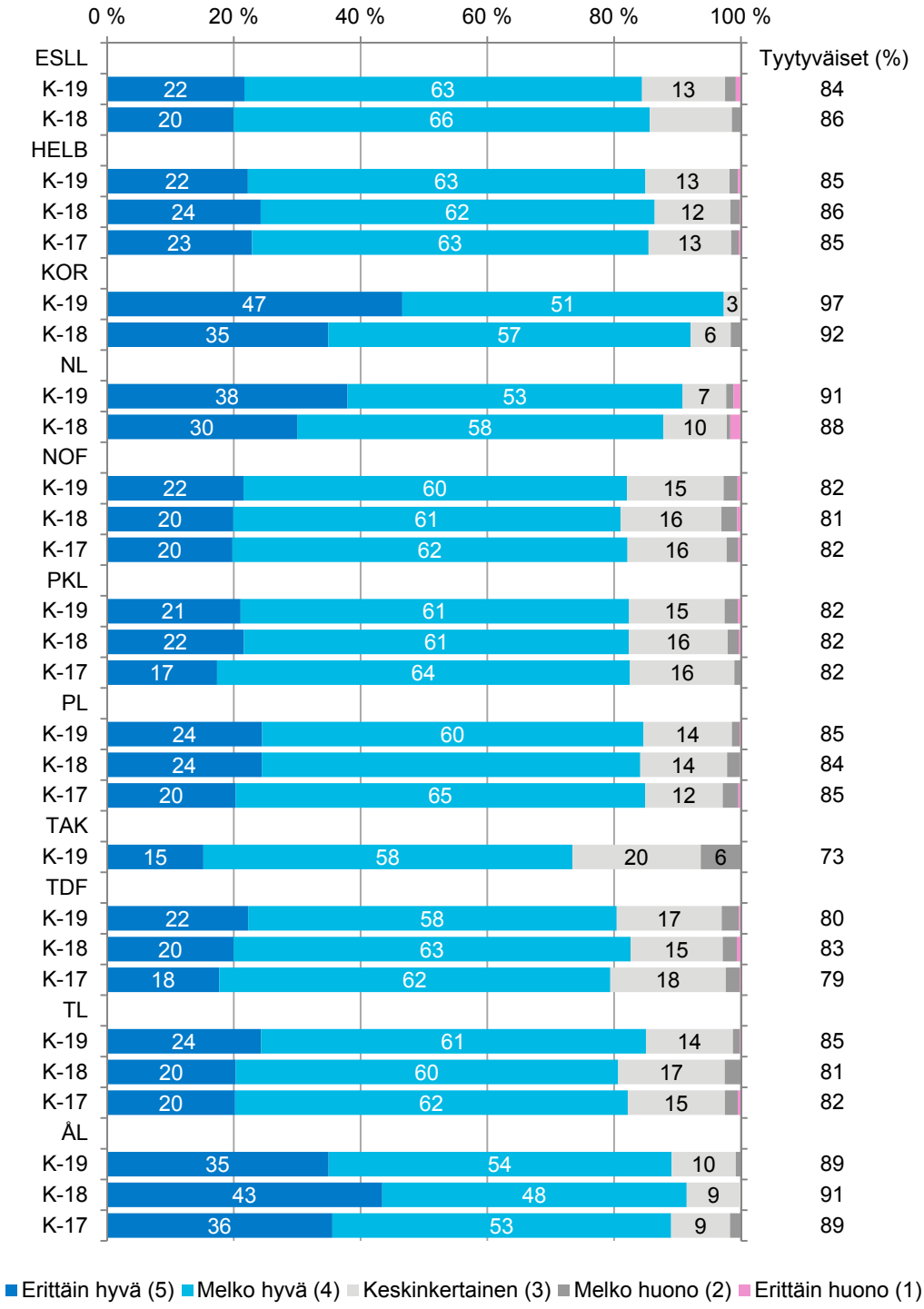
Kuva 23. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys. Lyhenteet: ESLL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari Oy, NOF = Nobina Finland Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TAK = Taksikuljetus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

Taulukko 5. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat kevään tutkimusjaksoilla.

	Kevät 2017	Kevät 2018	Kevät 2019
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	–	4,04	4,03
Helsingin Bussiliikenne Oy	4,06	4,09	4,05
Korsisaari Oy	–	4,25	4,44
Nobina Finland Oy	3,99	3,97	4,00
Nurmijärven Linja Oy	4,03	4,14	4,25
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,96	4,02	4,00
Pohjolan Liikenne Oy Ab	4,02	4,06	4,07
Taksikuljetus Oy	–	–	4,08
Tammelundin Liikenne Oy	3,99	3,98	3,82
Transdev Finland Oy	3,94	3,99	3,99
Åbergin Linja Oy	4,23	4,35	4,23
Yhteensä*	**4,00**	**4,02**	**4,02**

**Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo.*

Parhaan kokonaisarvosanan sai Korsisaaren Linja Oy ja heikoimman Taksikuljetus Oy.

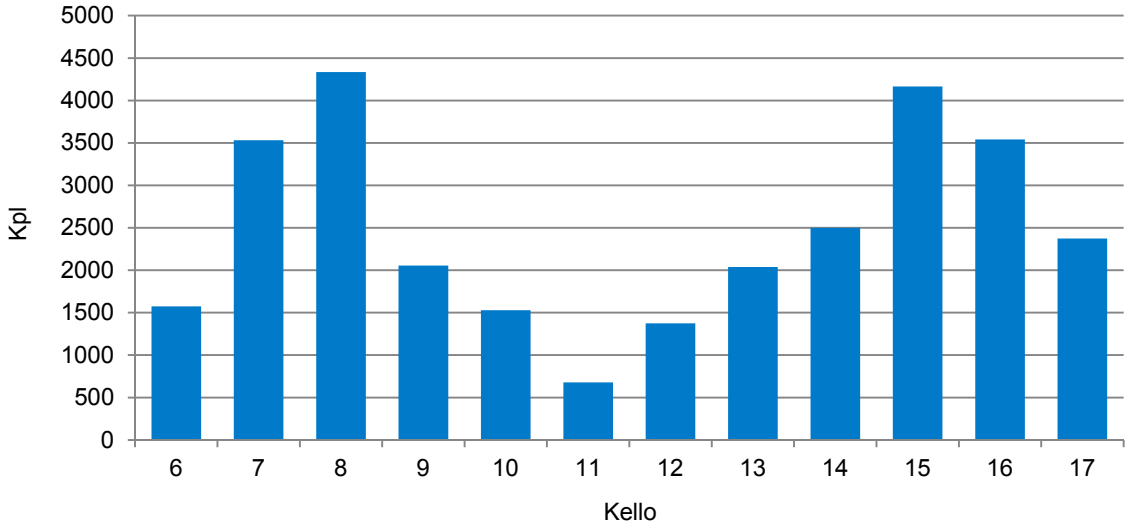


Kuva 24. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin keväiden 2017 – 2019 tutkimusjaksoilla. Lyhenteet: ESLL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari Oy, NOF = Nobina Finland Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TAK = Taksikuljetus Oy, TDF = Transdev Finland Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

7 Vastaajien taustatiedot

Kenttätyöntekijöitä 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	29 701	1 832	22 507	3 409	1 953
Sukupuoli					
Nainen	68 %	70 %	70 %	63 %	66 %
Mies	31 %	28 %	29 %	35 %	33 %
Muu / En halua määrittää	2 %	2 %	2 %	2 %	1 %
Ikäryhmä					
15 - 19-vuotiaat	7 %	4 %	9 %	5 %	7 %
20 - 29-vuotiaat	23 %	24 %	22 %	24 %	23 %
30 - 44-vuotiaat	32 %	33 %	32 %	33 %	30 %
45 - 59-vuotiaat	24 %	21 %	23 %	24 %	27 %
60+ -vuotiaat	15 %	18 %	14 %	15 %	13 %
Asuinpaikka					
Helsinki	58 %	84 %	60 %	61 %	30 %
Espoo	21 %	5 %	22 %	29 %	22 %
Vantaa	13 %	5 %	14 %	5 %	23 %
Kauniainen	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Kirkkonummi	2 %	1 %	1 %	0 %	5 %
Siuntio	1 %	1 %	1 %	1 %	3 %
Kerava	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Sipoo	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Tuusula	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Muu Uusimaa	2 %	1 %	0 %	1 %	7 %
Uudenmaan ulkopuolella	2 %	3 %	1 %	2 %	7 %
Kuinka usein matkustaa					
Väh. neljänä päivänä viikossa	61 %	58 %	59 %	70 %	56 %
2-3 päivänä viikossa	19 %	22 %	21 %	15 %	17 %
Yhtenä päivänä viikossa	7 %	7 %	8 %	6 %	6 %
Harvemmin	13 %	12 %	12 %	8 %	21 %



Kuva 25. Haastatteluiden jakauma keväällä 2019 kellonajan mukaan.

Liite 1. Tutkimuslomakkeet keväällä 2019.

HSL HRT

T-19029 R

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 2019

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	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 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. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Tietoa lippujen kelpoisuusalueista ja lipputyypeistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Jatkuu kääntöpuolelle... ⟶

HSL HRT

T-19029 R

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

- ☐ Nainen
- ☐ Mies
- ☐ Muu / En halua vastata

Syntymävuosi ☐☐☐☐

Asuinalueesi postinumero ☐☐☐☐☐

Asutko ulkomailla?

- ☐ Kyllä

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

Missä asut?

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

Kuinka usein keskimäärin matkustat tällä linjalla?

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

Mitä lippua käytät tällä matkalla?

- ☐ HSL-kortin kausilippua
- ☐ HSL-kortin arvolippua
- ☐ Vuorokausilippua
- ☐ Kertalippua
- ☐ Mobiililippua
- ☐ Tekstiviestilippua
- ☐ Muuta

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: ☐☐

Taloustutkimus Oy 4.12.2018 Pah
T-19029 R

HSL HRT

T-19029 B

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 2019

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	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. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Tietoa lippujen kelpoisuusalueista ja lipputyypeistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Jatkuu kääntöpuolelle... ⟶

HSL HRT

T-19029 B

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

- ☐ Nainen
- ☐ Mies
- ☐ Muu / En halua vastata

Syntymävuosi ☐☐☐☐

Asuinalueesi postinumero ☐☐☐☐☐

Asutko ulkomailla?

- ☐ Kyllä

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?

- ☐ HSL-kortin kausilippua
- ☐ HSL-kortin arvolippua
- ☐ Vuorokausilippua
- ☐ Kertalippua
- ☐ Mobiililippua
- ☐ Tekstiviestilippua
- ☐ Muuta

Missä asut?

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

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 ☐☐☐☐

Alue:
- Esp ☐
- Van ☐
- Ker ☐
- Kir ☐
- Hel ☐
- Seu ☐
- Sip ☐
- Tuu ☐

Vaunun täyttöaste:
- 1 ☐
- 2 ☐
- 3 ☐
- 4 ☐

Jokeri
- 1 ☐ Länsi
- 2 ☐ Itä

Suunta:
- 1 ☐
- 2 ☐

Haastattelija: ☐☐☐☐

Koodi: ☐☐☐

Kieli: 1

Taloustutkimus Oy 4.12.2018 Pah
T-19029 B

HSL HRT

T-19029 M

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 2019

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Erittäin huono	Melko huono	Keskin-kertainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä	En osaa sanoa
4. 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
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. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Tietoa lippujen kelpoisuusalueista ja lipputyypeistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Miltä asemalta nousit metroon? _____

Millä asemalla poistut metrosta? _____

Jatkuu kääntöpuolelle... ⟶

HSL HRT

T-19029 M

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

- ☐ Nainen
- ☐ Mies
- ☐ Muu / En halua vastata

Syntymävuosi ☐☐☐☐

Asuinalueesi postinumero ☐☐☐☐☐

Asutko ulkomailla?

- ☐ Kyllä

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 aikatautietoa

Missä asut?

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

Kuinka usein keskimäärin matkustat tällä linjalla?

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

Mitä lippua käytät tällä matkalla?

- ☐ HSL-kortin kausilippua
- ☐ HSL-kortin arvolippua
- ☐ Vuorokausilippua
- ☐ Kertalippua
- ☐ Mobiililippua
- ☐ Tekstiviestilippua
- ☐ Muuta

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 ☐

Suunta:

1 ☐
2 ☐

Vaunun nro: ☐☐☐☐

Haastattelija: ☐☐☐☐

Koodi: ☐☐☐

Kieli: 1

Taloustutkimus Oy 4.12.2018 Pah
T-19029 M

HSL HRT

T-19029 J

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 2019

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	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 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. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Tietoa lippujen kelpoisuusalueista ja lipputyypeistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Jatkuu kääntöpuolelle... ⟶

HSL HRT

T-19029 J

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

- ☐ Nainen
- ☐ Mies
- ☐ Muu / En halua vastata

Syntymävuosi ☐☐☐☐

Asuinalueesi postinumero ☐☐☐☐☐

Asutko ulkomailla?

- ☐ Kyllä

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

Missä asut?

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

Mitä lippua käytät tällä matkalla?

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

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 ☐	

Junatyyppi:

- 3 ☐ Flirt juna
- 4 ☐ SM4 juna
- 5 ☐ Muu juna

Vaunun nro: ☐☐☐☐

Junavaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

pv ☐☐ kk ☐☐ Kieli: 1

klo ☐☐☐☐

Suunta: 1 ☐ 2 ☐ Koodi: ☐☐☐

Haastattelija: ☐☐☐

Taloustutkimus Oy 4.12.2018 Pah
T-19029 J

Liite 2. Asiakastyytyväisyystutkimuksen piirissä keväällä 2019 olleet länsimetron 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

HSL:n julkaisuja 10/2019
ISSN 1798-6184 (pdf)
ISBN 978-952-253-333-3 (pdf)

HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6A, Helsinki

www.hsl.fi

PL 100, 00077 HSL
puh. (09) 4766 4444
etunimi.sukunimi@hsl.fi

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