

8

.....

2018



15:55	K	Lämsäasema
16:05	P	Helsinki Helsingfors
16:05	K	Helsinki Helsingfors
16:08	I	Kerava Keräva
16:09	K	Lämsäasema
16:09	R	Helsinki Helsingfors
16:09	P	Riihimäki
16:09	K	Helsinki Helsingfors
16:10	Z	Kerava Keräva
		Helsinki Helsingfors

↓ Raiteet
Spår
Tracks 2-5

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus Kevät 2018

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus

Kevät 2018

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

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

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

Esipuhe

Julkaisu sisältää keväällä 15.1. – 18.5.2018 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastytyväisyys-tutkimuksen tulokset. 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 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 vastuuhenkilöinä olivat Pauliina Aho, Jari Pajunen ja Antti Virnes. Tuloksia koskeva analyysi perustuu HSL:n joukkoliikenneosaston joukkoliikennesuunnittelijoiden sekä muiden HSL:n asiantuntijoiden antamiin kommentteihin. Tulosten analysoinnissa on hyödynnetty Asty Web -nettietokantaa (<https://hsl.louhin.com/asty/>).

Helsingissä 11.9.2018

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

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijä: Hanna Kitt			Päivämäärä 11.9.2018
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastytytvyäisyystutkimus, kevät 2018			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
Kevään 2018 asiakastytytvyäisyystutkimuksen mukaan matkustajista 81 prosenttia oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1–5. Tyytyväisten matkustajien osuus laski seitsemällä prosenttiyksiköllä keväästä 2017. Yleisarvosanan keskiarvo oli 3,95. Länsimetrona tutkittiin asiakastytytvyäisyystutkimuksessa ensimmäistä kertaa keväällä 2018, sillä tutkimuskausi ehti päättyä syksyllä 2017 ennen länsimetron liikennöinnin aloitusta. Yleisarvosana laski voimakkaimmin metroliikenteessä, jossa 75 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen. Tyytyväisyys HSL-joukkoliikenteeseen laski myös muissa liikennemuodoissa, eli busseissa, raitiovaunuissa ja lähijunissa. Näissä liikennemuodoissa keskimäärin 82 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä HSL-liikenteeseen. Raitiovaunuliikenteessä tyytyväisyys laski hieman jo syksyllä 2018 tehdyn linjas-touudistuksen jälkeen. Tammikuussa 2018 länsimetron liityntäbussiliikenne korvasi suorat yhteydet Etelä-Espoosta ja Kirkkonummelta Helsinkiin. Tällöin myös Lauttasaaren linjasto uudistui. Näillä muuttuneilla bussilinjoilla matkustajista 65 prosenttia oli tyytyväisiä HSL- joukkoliikenteeseen, kun bussiliikenteessä keskimäärin 81 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä joukkoliikenteeseen. Metrossa asiakastytytvyäisyys heikkeni yleisarvosanan lisäksi usealla osatekijällä mitattuna keväästä 2017. Metromatkustajista kaksi kolmesta oli tyytyväinen täsmällisyyteen, kun vielä keväällä 2017 tyytyväisiä oli yhdeksän kymmenestä. Keväällä 2018 matkanteon sujuvuuteen oli tyytyväinen neljä viidestä ja vaihtamisen sujuvuuteen kolme neljästä. Tyytyväisyys laski huomattavasti molemmissa tekijöissä. Myöskään länsimetron liityntälinjoilla ja Lauttasaaren linjoilla matkustajat eivät olleet yhtä tyytyväisiä matkanteon sujuvuuteen ja vaihtamiseen kuin muualla bussiliikenteessä. Metroa lukuun ottamatta matkanteon sujuvuuteen tyytyväisiä oli kuitenkin 86 prosenttia HSL-joukkoliikenteen matkustajista, mikä vastaa kevään 2017 lukemaa. Metron heikentyneen asiakastytytvyäisyyden taustalla on useita tekijöitä. HKL:n henkilöstövaje ja metrossa ilmenneet useat yksittäiset tekniset viat aiheuttivat epäsäännöllisyyttä liikennöintiin. Metromatkustajien tyytyväisyys metron täsmällisyyteen laski voimakkaasti jo syksyllä 2017, jolloin metrossa tehtiin länsimetron liikennöinnin koeajoja. Länsimetron liikennöinnin ongelmiin liittyi koko kevään ajan voimakas medianäkyvyys. Metro arvoitiin monelta kannalta huonommaksi niillä matkoilla, jotka tehtiin kokonaan tai osittain länsimetrossa, verrattuna matkoihin, jotka tehtiin kantametrossa, osuudella Ruoholahdesta itään. Raitiovaunuliikenteessä kuljettajien lipunmyynti loppui tammikuun 2018 jälkeen. Muutos ei vaikuttanut matkustajien tyytyväisyyteen kuljettajilta saadun palvelun laatuun. Lähijunaliikenteessä matkustajista 90 prosenttia oli tyytyväisiä junahenkilökunnan kykyyn neuvoa matkustajia, mikä vastaa kevään 2017 tasoa. Syksyllä 2017 junamatkustajien tyytyväisyys heikkeni hetkellisesti konduktöörilipunmyynnin loputtua ja junahenkilökunnan palvelumallin muututtua. Tällöin 79 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä junahenkilökunnan kykyyn antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja. Keväällä 2018 junaliikenteessä 68 prosenttia matkustajista oli sitä mieltä, että lipun ostaminen on helppoa. Matkustajien tyytyväisyys opasteiden toimivuuteen pysäkeillä ja asemilla parantui keväästä 2017. Asemien ja pysäkkien LIJ-asennukset saatiin kevään aikana valmiiksi ja raitiovaunu- ja bussipysäkeillä ovat käytössä uudet pysäkkijulisteet. Lisäksi juna-asemien lipunmyyntiä koskevia opasteita on parannettu. Keväällä 2017 metro-, raitiovaunu- ja bussiliikenteessä uusien opasteiden käyttöönotossa oli ongelmia, jotka aiheuttivat matkustajissa tyytymättömyyttä.			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastytytvyäisyys, matkustajatytytvyäisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 8/2018			
		Kieli: suomi	Sivuja: 49
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-320-3 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Hanna Kitti			Datum 11.9.2018
Publikationens titel: HRT-kollektivtrafikens kundnöjdhetsundersökning, våren 2018			
Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag: Sammandrag översättas senare.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 8/2018			
		Språk: finska	Sidantal: 49
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-320-3 (pdf)		
HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn. (09) 4766 4444			

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: Hanna Kitti		Date of publication 11.9.2018	
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, spring 2018			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract: Abstract will be translated later.			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction			
Publication series title and number: HSL Publications 8/2018			
		Language: Finnish	
ISSN 1798-6184 (PDF)	ISBN978-952-253-320-3 (PDF)	Pages: 49	
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 vastaajan asuinkunnan mukaan.....	14
2.3	Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.....	16
3	Länsimetron ja liityntälinjaston vaikutus matkustajatytyväisyyteen.....	18
3.1	Matkustajatytyväisyys länsi- ja kantametrossa	18
3.1	Matkustajatytyväisyys länsimetron liityntäbussiliikenteessä	20
4	HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys	22
5	Muut HSL:n toiminnan mittarit.....	25
5.1	Joukkoliikennejärjestelmän mittarit	25
5.1.1	Järjestelmän mittarit liikennemuodoittain.....	26
5.1.2	Järjestelmän mittarit bussiliikenteessä alueittain	27
5.2	Lipun ostaminen.....	28
5.3	Aikataulu- ja reittitiedon saatavuus	29
5.4	HSL:n mobiililippu soveltuvuus	30
5.5	Tiedonsaanti länsimetron vaikutuksesta omaan liikkumiseen	31
6	Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun	32
6.1	Liikennöitsijän laatutekijät bussiliikenteessä alueittain	33
6.2	Liikennöitsijän laatutekijät bussiliikennöitsijöittäin.....	34
7	Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin.....	35
7.1	Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat	35
7.2	Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat.....	37
8	Vastaajien taustatiedot.....	39

Kuvaluettelo

Kuva 1.	Yleisarvosana liikennemuodoittain.....	12
Kuva 2.	Yleisarvosanan suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain kevään tutkimusjaksolla.....	13
Kuva 3.	Yleisarvosana matkustajan asuinkunnan mukaan.....	14
Kuva 4.	Yleisarvosanan suhteellinen jakauma (%) matkustajan asuinkunnan mukaan.....	15
Kuva 5.	Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.....	16
Kuva 6.	Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksolla.....	17
Kuva 7.	Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan.....	18
Kuva 8.	Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan.....	19
Kuva 9.	Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) länsimetron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä	20

Kuva 10. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) länsimetron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä.	21
Kuva 11. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.	22
Kuva 12. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain.	23
Kuva 13. Järjestelmän mittarien arvosanajakaumat (%) kevään tutkimusjaksoilla.	26
Kuva 14. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöntialueittain.	27
Kuva 15. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Lipun ostaminen on helppoa”.	28
Kuva 16. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla”.	29
Kuva 17. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämille ”HSL:n mobiililippu soveltuu hyvin käyttöön”.	30
Kuva 18. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämille ”Olen saanut riittävästi tietoa länsimetron vaikutuksesta omaan liikkumiseen”.	31
Kuva 19. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain.	32
Kuva 20. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöntialueittain.	33
Kuva 21. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin.	34
Kuva 22. Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen kokonaisarvosanojen kehitys.	35
Kuva 23. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä.	36
Kuva 24. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys.	37
Kuva 25. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin.	38
Kuva 26. Haastatteluiden jakauma keväällä 2018 kellonajan mukaan.	40

Taulukkuuettelo

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain keväisin.	13
Taulukko 2. Yleisarvosana HSL-jäsenkunnittain.	14
Taulukko 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain keväisin.	16
Taulukko 4. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.	22
Taulukko 5. Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen kokonaisarvosanat kevään tutkimusjaksoilla. ..	35
Taulukko 6. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat kevään tutkimusjaksoilla.	37

Liiteluettelo

Liite 1. Tutkimuslomakkeet keväällä 2018.	41
Liite 2. Asiakastyytyväisyystutkimuksen piirissä keväällä 2018 olleet länsimetron liityntälinjat sekä Lauttasaaren linjat.	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 kevään tutkimusjakson 15.1. – 18.5.2018 tulokset, jotka perustuvat 29 440 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 729, bussit 22 421, metro 3 397, lähijunaliikenne 1 893). 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 2018 tiedonkeruuseen osallistui 18 Taloustutkimus Oy:n kenttätyöntekijää. Käytännössä kyselyt on toteutettu siten, että kenttätyöntekijä on jakanut liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen (liite1) matkan aikana täytettäväksi. Tulosten luotettavuuden takaamiseksi kenttätyöntekijöitä on ohjeistettu valitsemaan tutkimukseen matkustajia mahdollisimman satunnaisesti mm. iän ja sukupuolen suhteen sekä keräämään enintään kymmenen vastausta yhdeltä lähdöltä.

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

Kyselylomakkeella (liite 1) 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.

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.

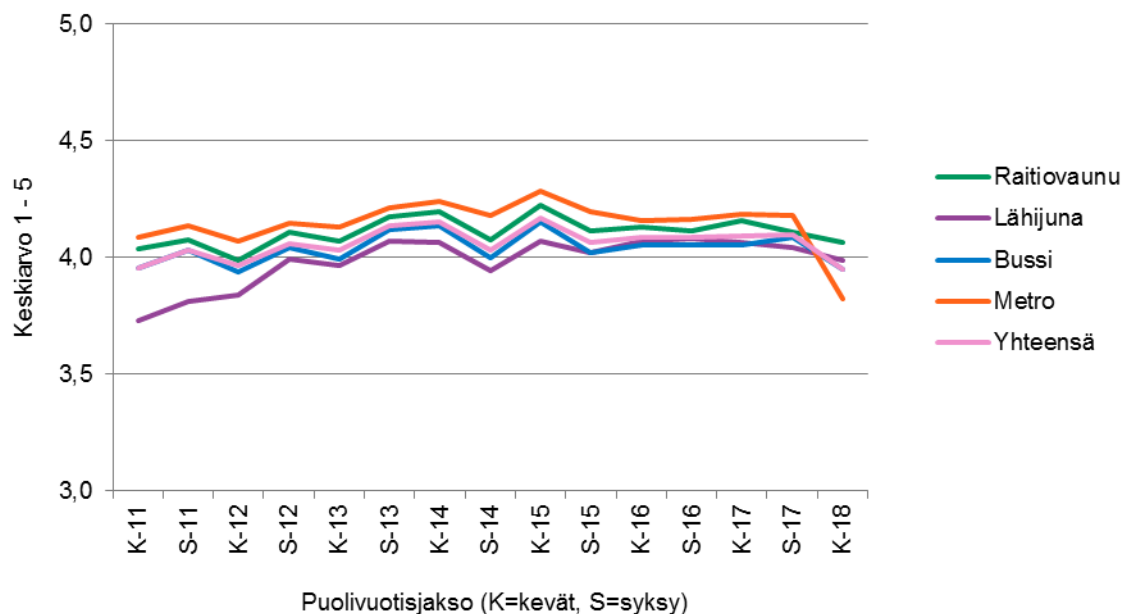
2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

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 keväällä 2017 yleisarvosanan 3,95. Länsimetron liikennöinnin aloitus ja sen liityntälinjastoon siirtyminen näkyvät matkustajatytytyväisyydessä selvästi. Syksyn 2017 tutkimusjakso päättyi juuri ennen länsimetron liikennöinnin alkua ja länsimettoa tutkittiin ensimmäisen kerran keväällä 2018.

Metrossa matkustajatytytyväisyys laski voimakkaasti. Tammikuussa 2018 länsimetron liityntäbussi-liikenne korvasi suorat yhteydet Etelä-Espoosta ja Kirkkonummelta Helsinkiin. Tällöin myös Lauttasaaren linjasto uudistui. Näillä muuttuneilla bussilinjoilla matkustajat olivat keskimäärin tyytymättömiä HSL-joukkoliikenteeseen kuin bussiliikenteen matkustajat keskimäärin.

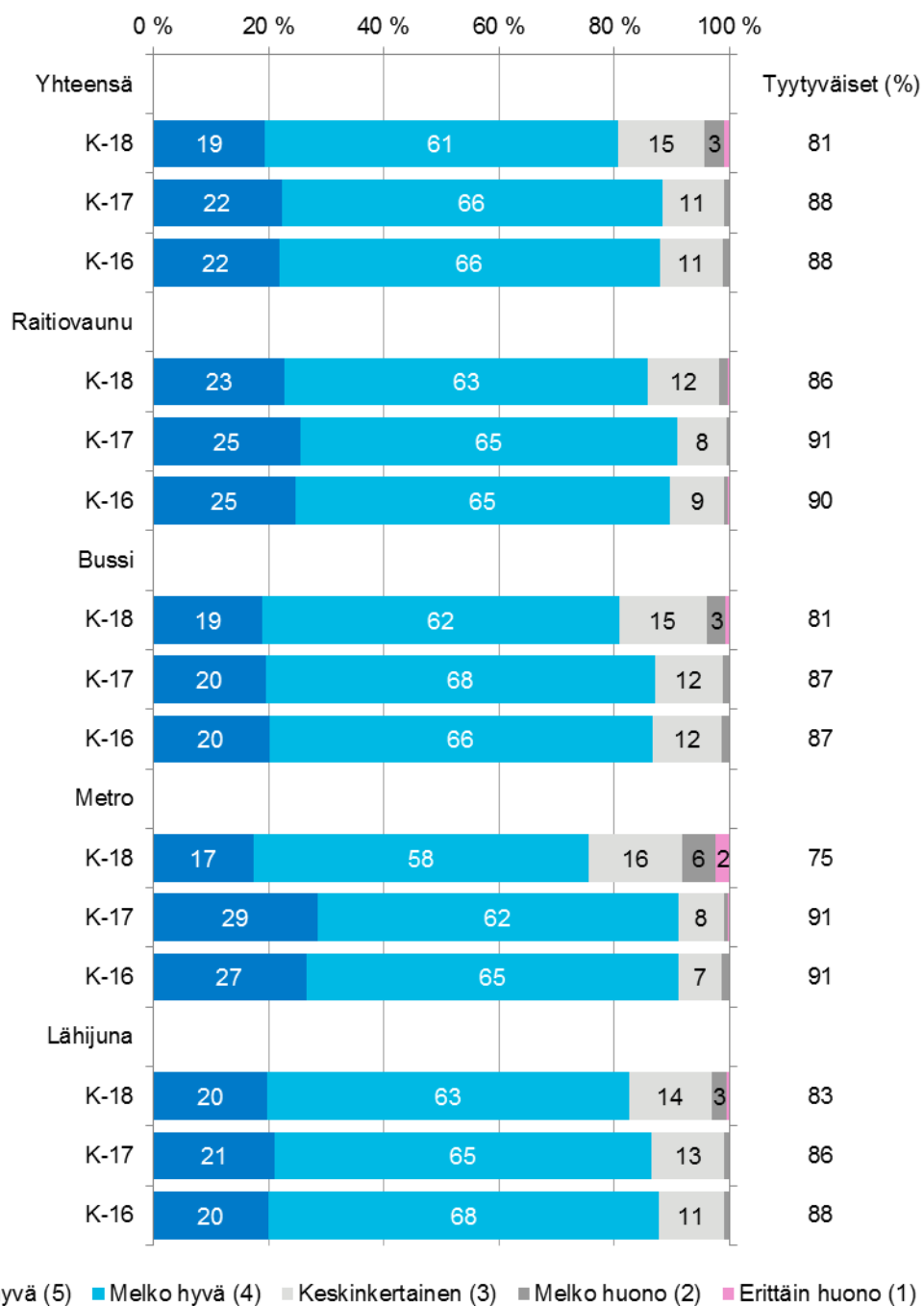


Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Edellisen kerran yleisarvosanan keskiarvo oli vastaavalla tasolla keväinä 2011 ja 2012, jolloin talvien hankalat liikennöintiolosuhteet häiritsivät lähijunaliikennettä.

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain keväisin.

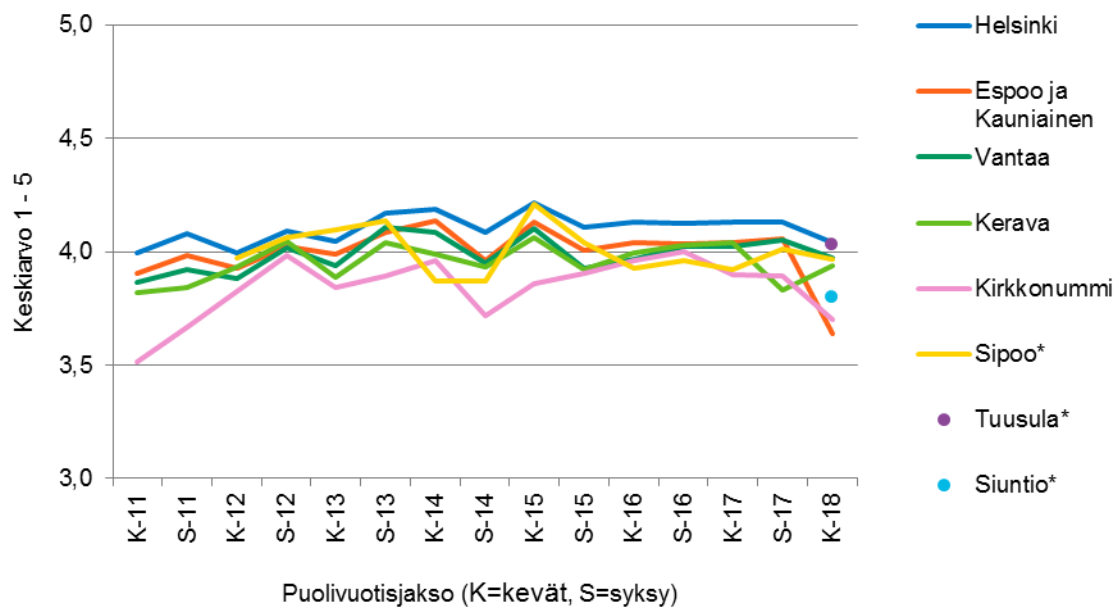
	Kevät 2016	Kevät 2017	Kevät 2018
Raitiovaunu	4,13	4,16	4,06
Bussi	4,05	4,05	3,95
Metro	4,16	4,18	3,82
Lähijuna	4,07	4,07	3,99
Yhteensä	4,08	4,09	3,95



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

2.2 Yleisarvosana vastaajan asuinkunnan mukaan

Kyselyyn vastaajan on mahdollista antaa taustatietonaan asuinkunta.



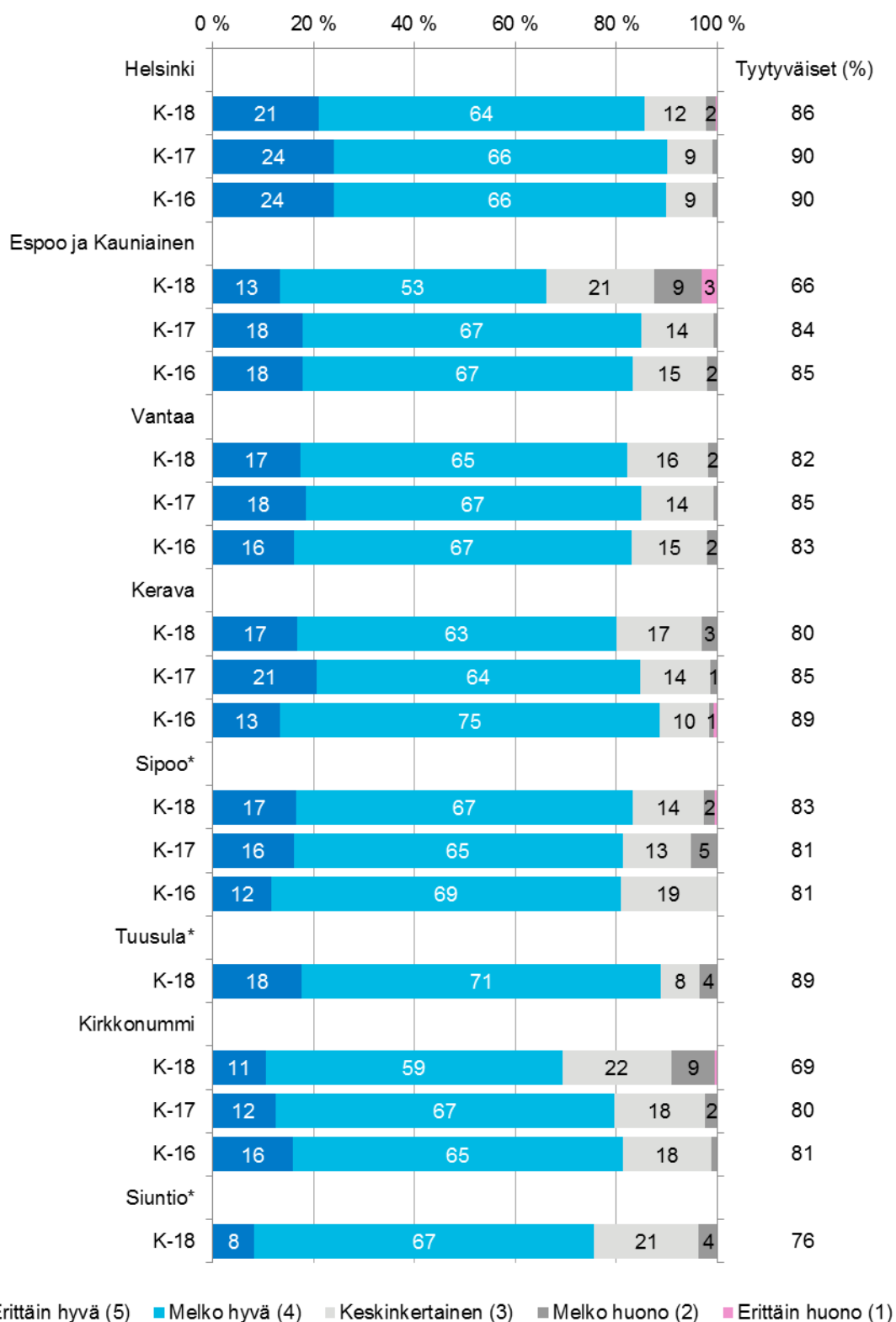
Kuva 3. Yleisarvosana matkustajan asuinkunnan mukaan. Kuvan asteikko on katkaistu. * Havaintomäärä jäsenkunnan osalta alle 250.

Jäsenkunnittain tarkasteltuna keväällä 2018 kaikkein voimakkaimmin heikentyivät espooilaisten ja kirkkonummelaisten arviot HSL-joukkoliikenteestä. Koska asiakastytyväisyystutkimus toteutetaan joukkoliikennelinjojen nousijamäärien mukaan, aineiston edustavuus jää Keravan, Sipoon, Tuusulan ja Siuntion osalta muita jäsenkuntia pienemmäksi. Tämä heikentää tulosten luotettavuutta mainittujen jäsenkuntien osalta.

Taulukko 2. Yleisarvosana HSL-jäsenkunnittain.

	Kevät 2016	Kevät 2017	Kevät 2018
Helsinki	4,13	4,13	4,04
Espoo ja Kauniainen	4,04	4,04	3,64
Vantaa	3,97	4,03	3,97
Kerava	3,99	4,04	3,94
Kirkkonummi	3,96	3,90	3,70
Sipoo*	3,92	3,92	3,97
Tuusula*	-	-	4,03
Siuntio*	-	-	3,80

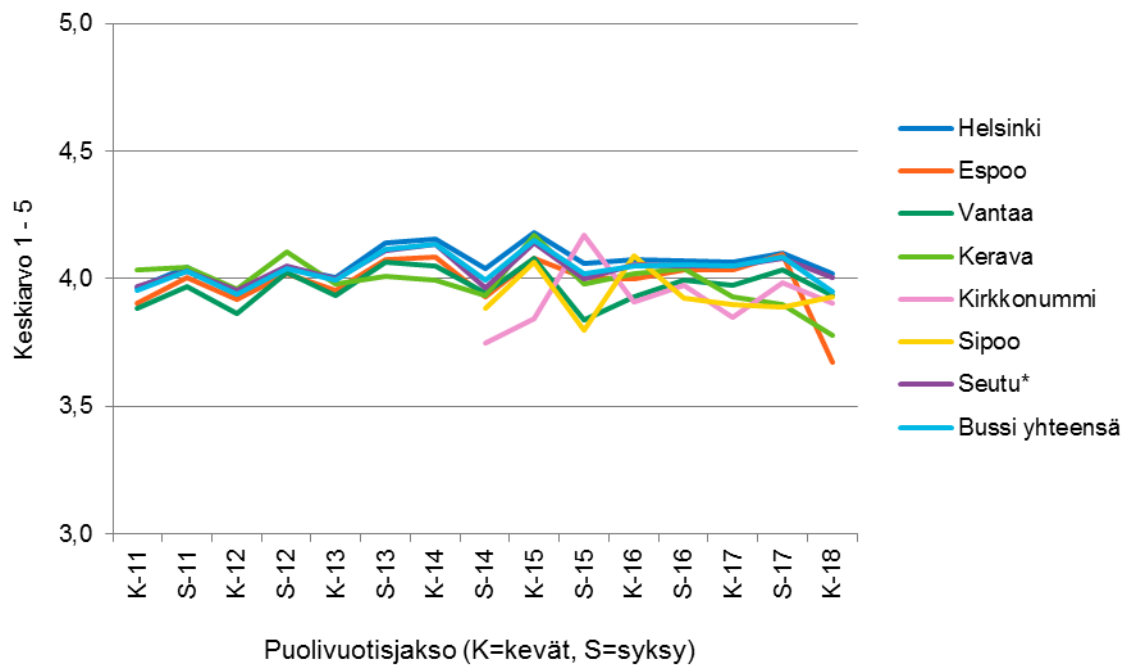
* Havaintomäärä jäsenkunnan osalta alle 250.



Kuva 4. Yleisarvosanan suhteellinen jakauma (%) matkustajan asuinkunnan mukaan kevään 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla. *Havaintomäärä jäsenkunnan osalta alle 250.

2.3 Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain

Yleisarvosanan keskiarvo heikkeni hieman kaikilla liikennöntialueilla. Pienemmillä liikennöntialueilla tulosten voimakkaaseen vaihteluun vaikuttaa pienen näytteen aiheuttama satunnaisvaihtelu.

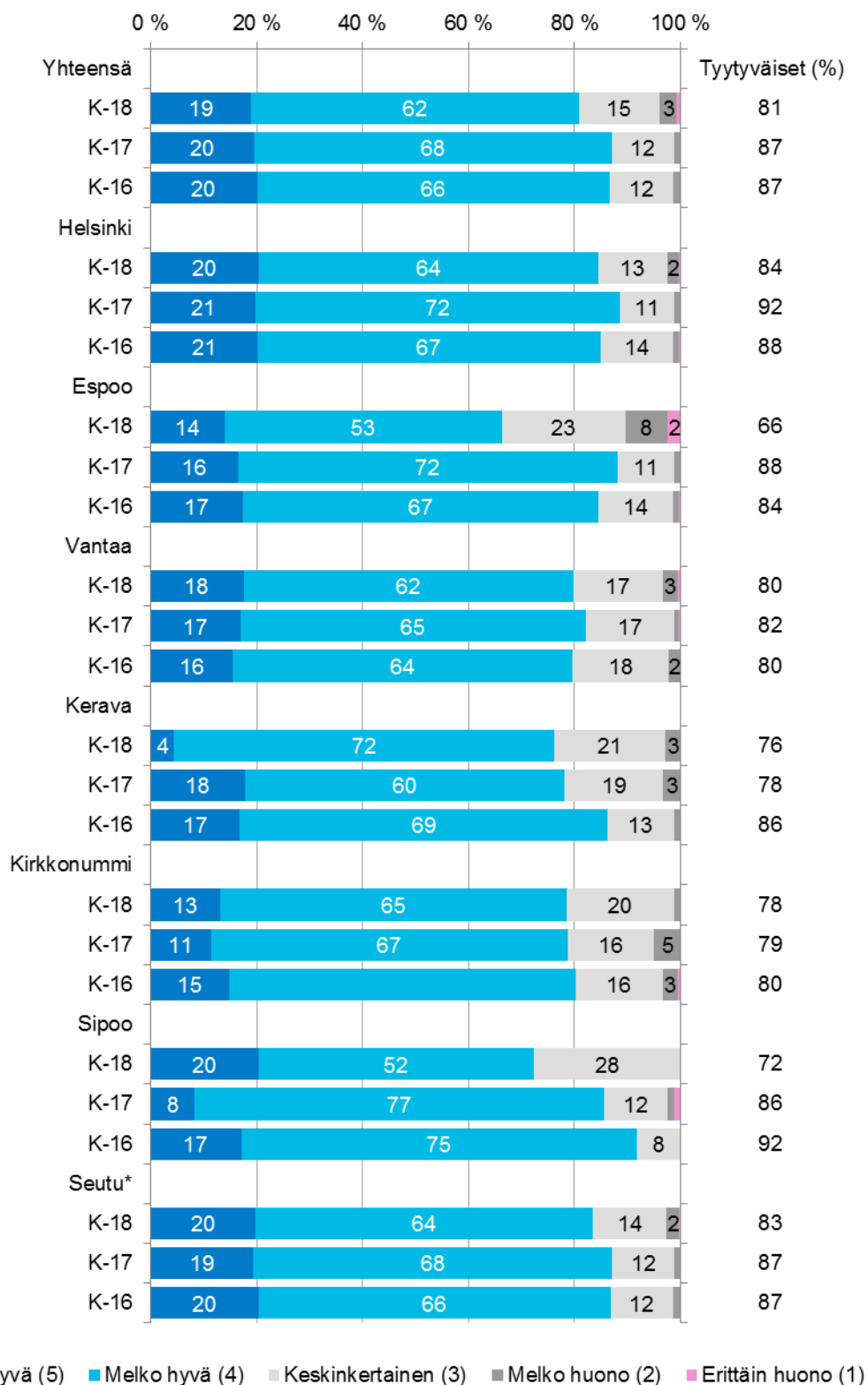


Kuva 5. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu. *Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.

Taulukko 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain keväisin. *Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.

	Kevät 2016	Kevät 2017	Kevät 2018
Helsinki	4,07	4,07	4,02
Espoo	4,00	4,03	3,67
Vantaa	3,93	3,97	3,93
Kerava	4,02	3,93	3,78
Kirkkonummi	3,91	3,85	3,90
Sipoo	4,09	3,90	3,93
Seutu*	4,06	4,05	4,00
Bussiliikenne yhteensä	4,05	4,05	3,95

*Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.



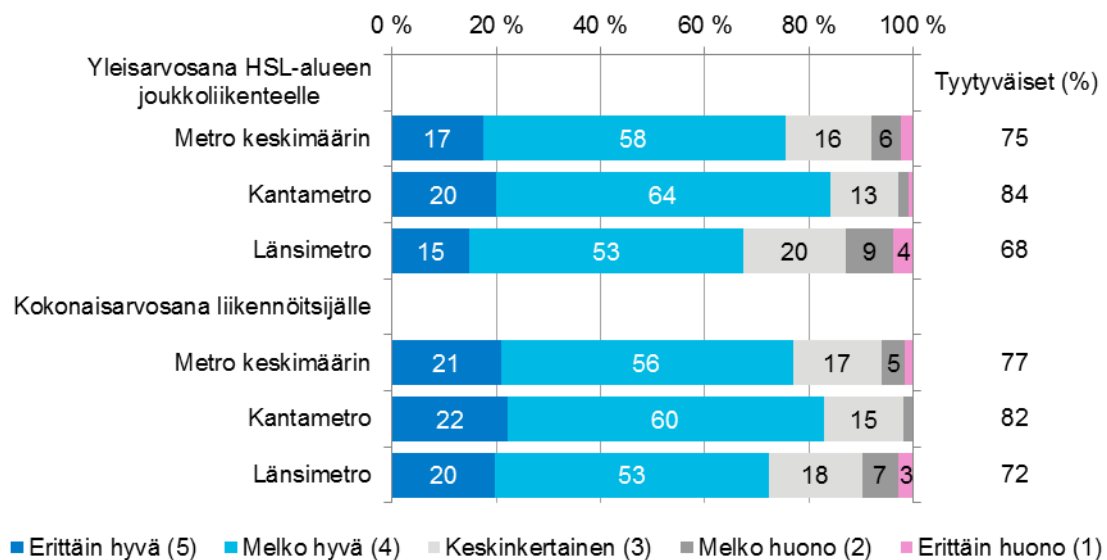
Kuva 6. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväiden 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla. *Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.

3 Länsimetron ja liityntälinjaston vaikutus matkustajatytyväisyyteen

3.1 Matkustajatytyväisyys länsi- ja kantametrossa

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 länsimetrossa (Matinkylä – Lauttasaari), kokonaan kantametrossa (Ruoholahti – Mellunmäki/Vuosaari) tai sekä länsi- että kantametrossa (Matinkylä – Mellunmäki/Vuosaari). Koska pelkästään länsimetron osuudella tehtyjä matkoja oli aineistossa suhteellisen vähän, ne yhdistettiin länsi- ja kantametrossa tehtyihin matkoihin.

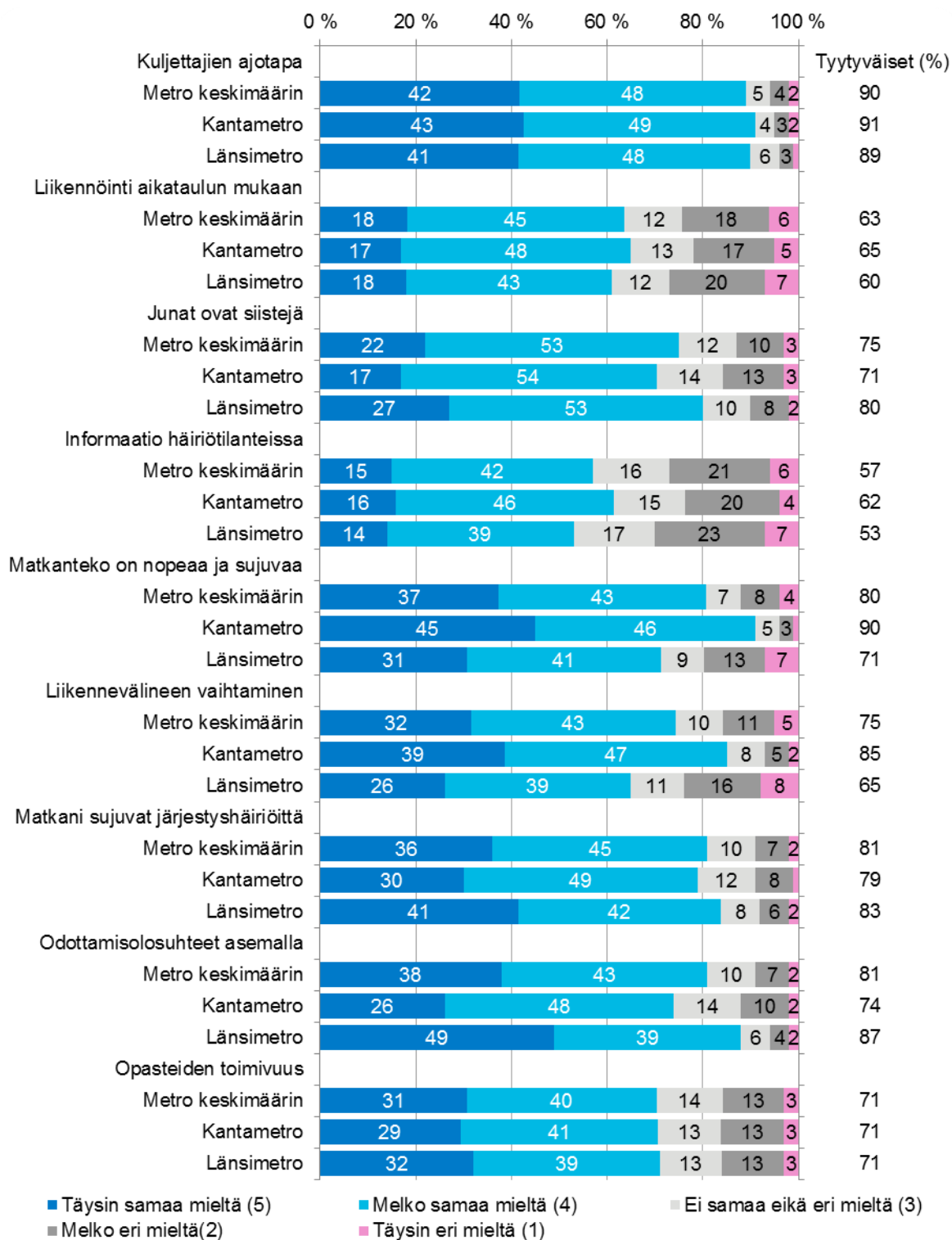
Metromatkustajat, jotka olivat tehneet matkansa kokonaan tai osittain länsimetrossa, olivat sekä HSL:n yleisarvosanan että liikennöitsijän kokonaisarvosanan perusteella keskimäärin tyytymättömpämpiä kuin kantametron matkustajat.



Kuva 7. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan kevään 2018 tutkimusjaksolla.

Länsimetrossa matkustajat olivat tyytymättömpämpiä liikennevälineen vaihtamisen sujuvuuteen, matkanteon sujuvuuteen ja informaation saatavuuteen häiriötilanteissa kuin kantametrossa matkustaneet. Länsimetron liityntäbussiliikenne korvasi suorat yhteydet Kirkkonummen ja Etelä-Espoon suunnalta Helsinkiin, mikä toi vaihtamisen osaksi monen matkustajan joukkoliikennematkaa.

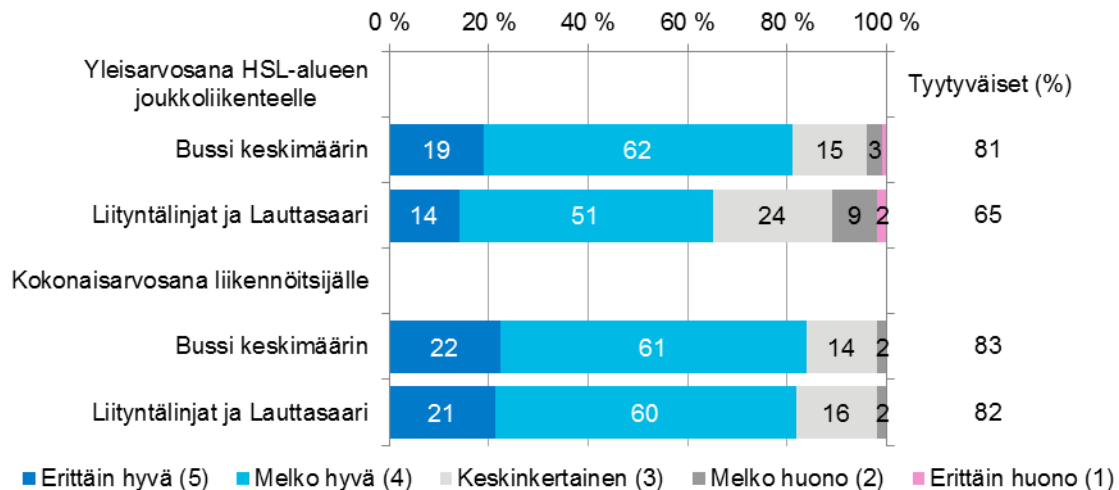
Länsimetrossa matkustajat ovat tyytyväisempiä junien siisteyteen, asemien viihtyisyyteen ja turvallisuuteen matkan aikana kuin kantametron matkustajat.



Kuva 8. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan kevään 2018 tutkimusjaksolla.

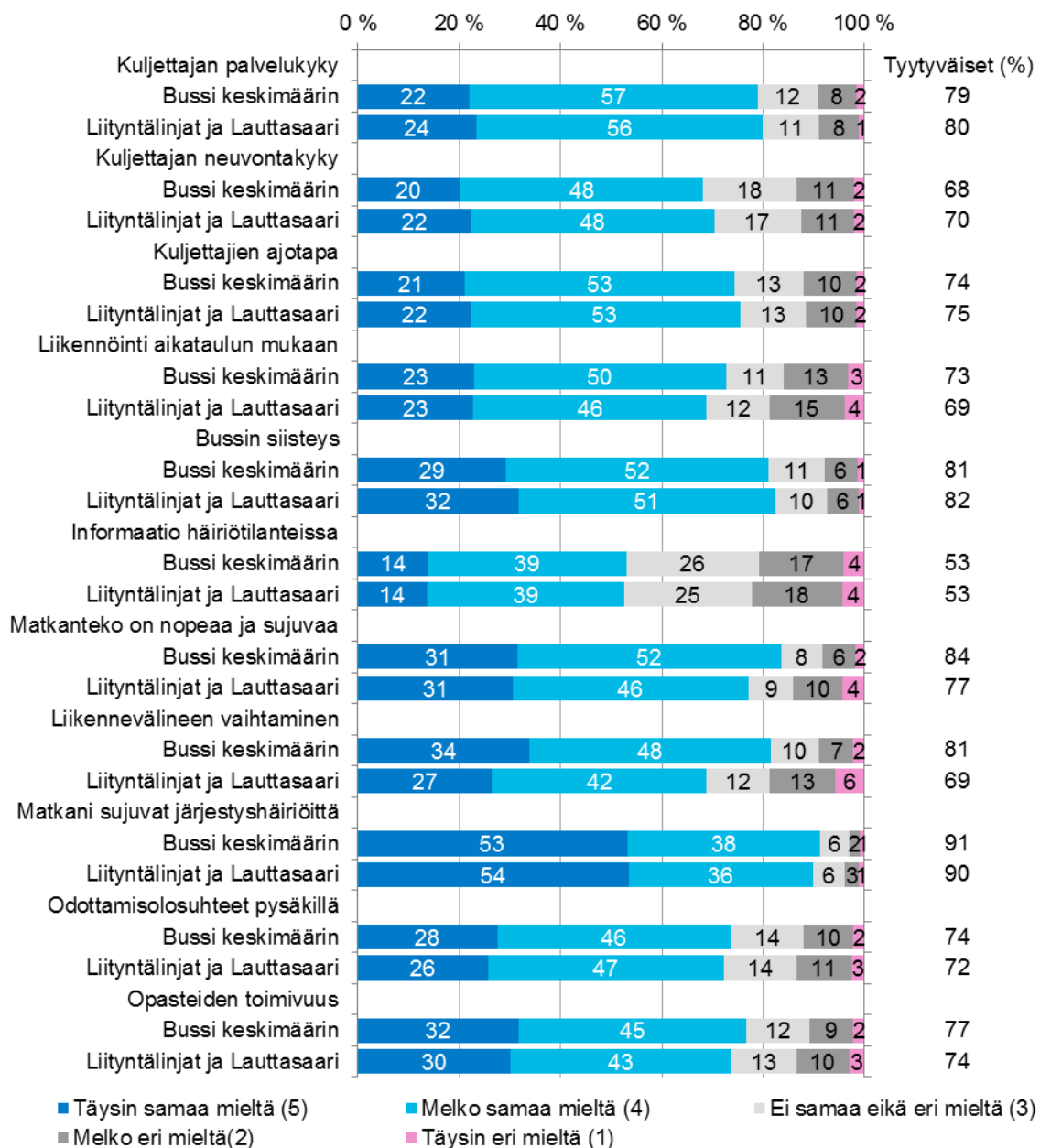
3.2 Matkustajatytyväisyys länsimetron liityntäbussiliikenteessä

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 9. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) länsimetron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä sekä bussiliikenteenteessä keskimäärin kevään 2018 tutkimusjaksolla.

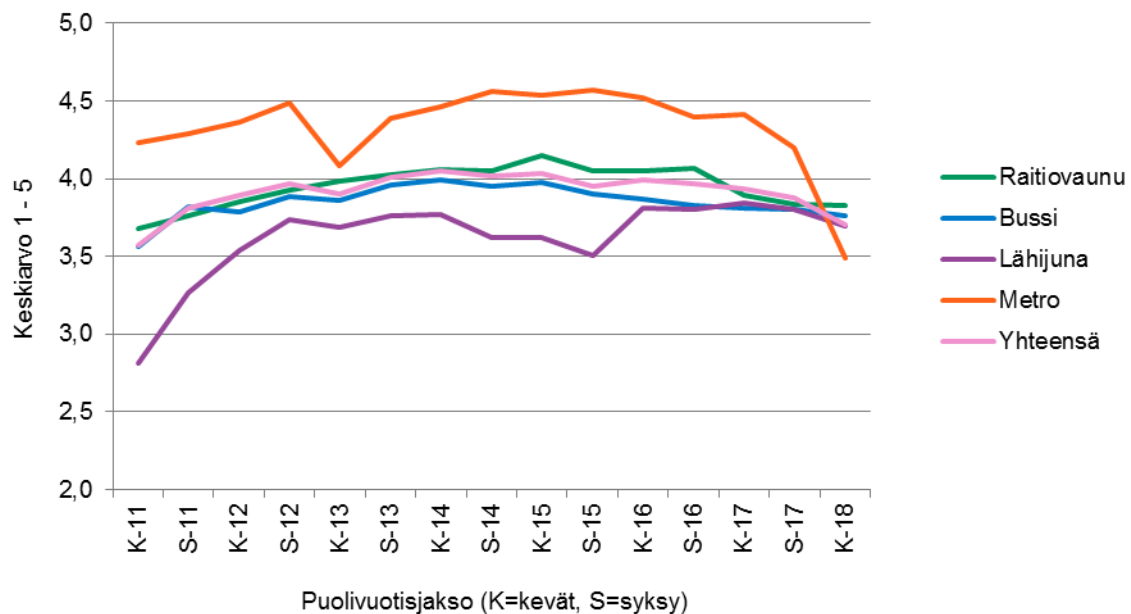
Länsimetron liityntäliikenteen ja Lauttasaaren linjaston matkustajat olivat tyytymättömämpiä HSL-liikenteeseen kuin bussiliikenteen matkustajat keskimäärin. Yleisarvosanan lisäksi tyytyväisyys vaihtamisen sujuvuuteen ja matkanteon sujuvuuteen oli heikompi kuin bussiliikenteessä keskimäärin.



Kuva 10. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) länsimetron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä sekä bussiliikenteenteessä keskimäärin kevään 2018 tutkimusjaksolla.

4 HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys

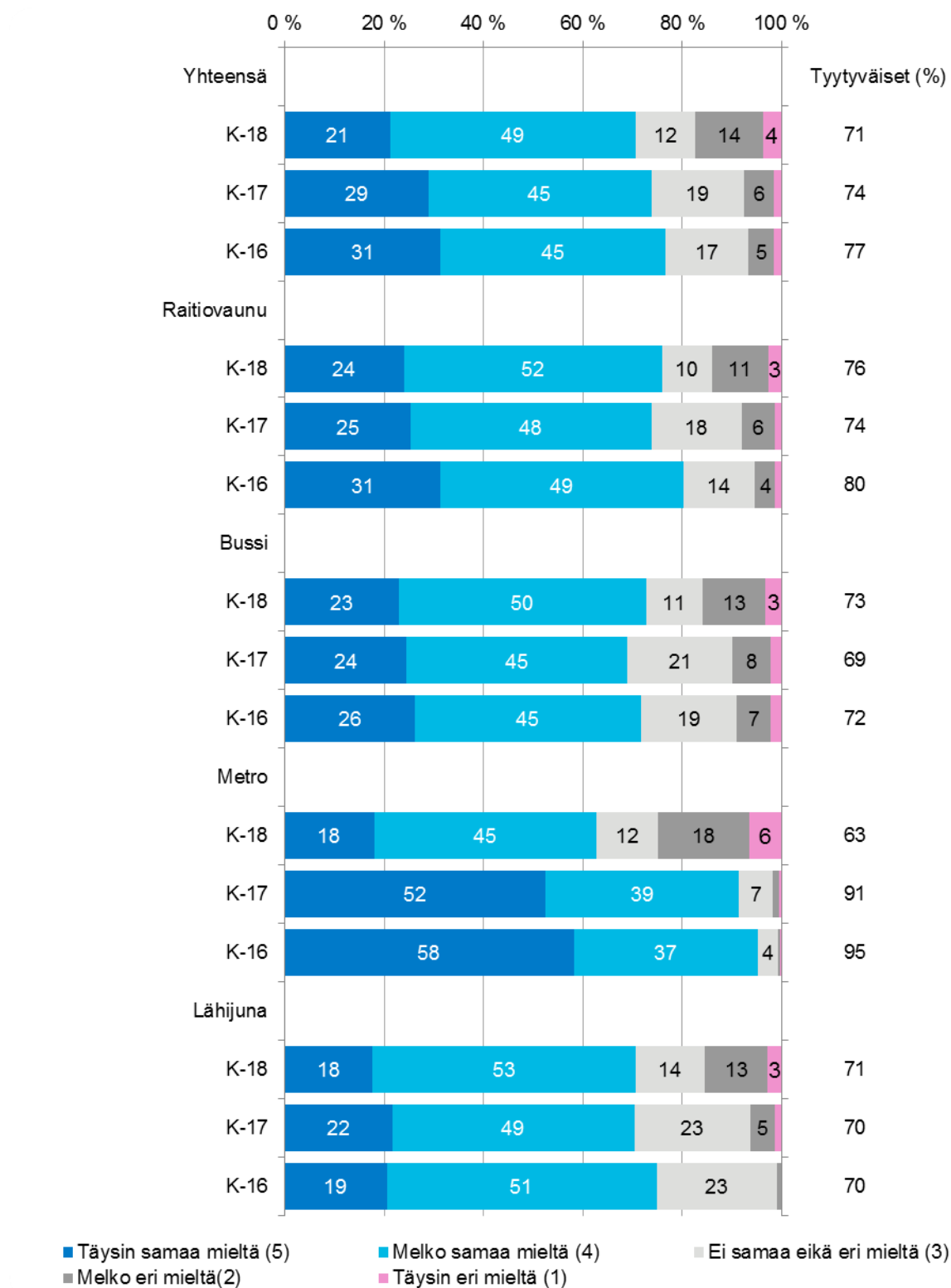
Osana kyselyä matkustajat arvioivat, liikennöivätkö liikennevälineet täsmällisesti ja aikataulunmukaisesti.



Kuva 11. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 4. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.

	Kevät 2016	Kevät 2017	Kevät 2018
Raitiovaunu	4,05	3,90	3,83
Bussi	3,87	3,81	3,77
Metro	4,52	4,41	3,49
Lähijuna	3,81	3,84	3,70
Yhteensä	4,00	3,93	3,71



Kuva 12. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain keväiden 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.

Metroliikenteessä matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin täsmällisyyteen laski jo syksyllä 2017, kun länsimetron liikennöinnin koeajot aloitettiin. Kokemukseen täsmällisyydestä vaikutti myös matkustajien saama matkustusinformaatio. Metroasemien uudet sähköiset aikataulunäytöt eivät olleet vielä käytössä syksyllä 2017, ja matkustajat antoivat palautetta liian vähäisistä käytössä olevista laiturinäytöistä. Keväällä taas 2018 HKL:n henkilöstövaje sekä metrossa ilmenneet yksittäiset tekniset viat aiheuttivat epäsäännöllisillä vuoroväleillä liikennöintiä metrossa.

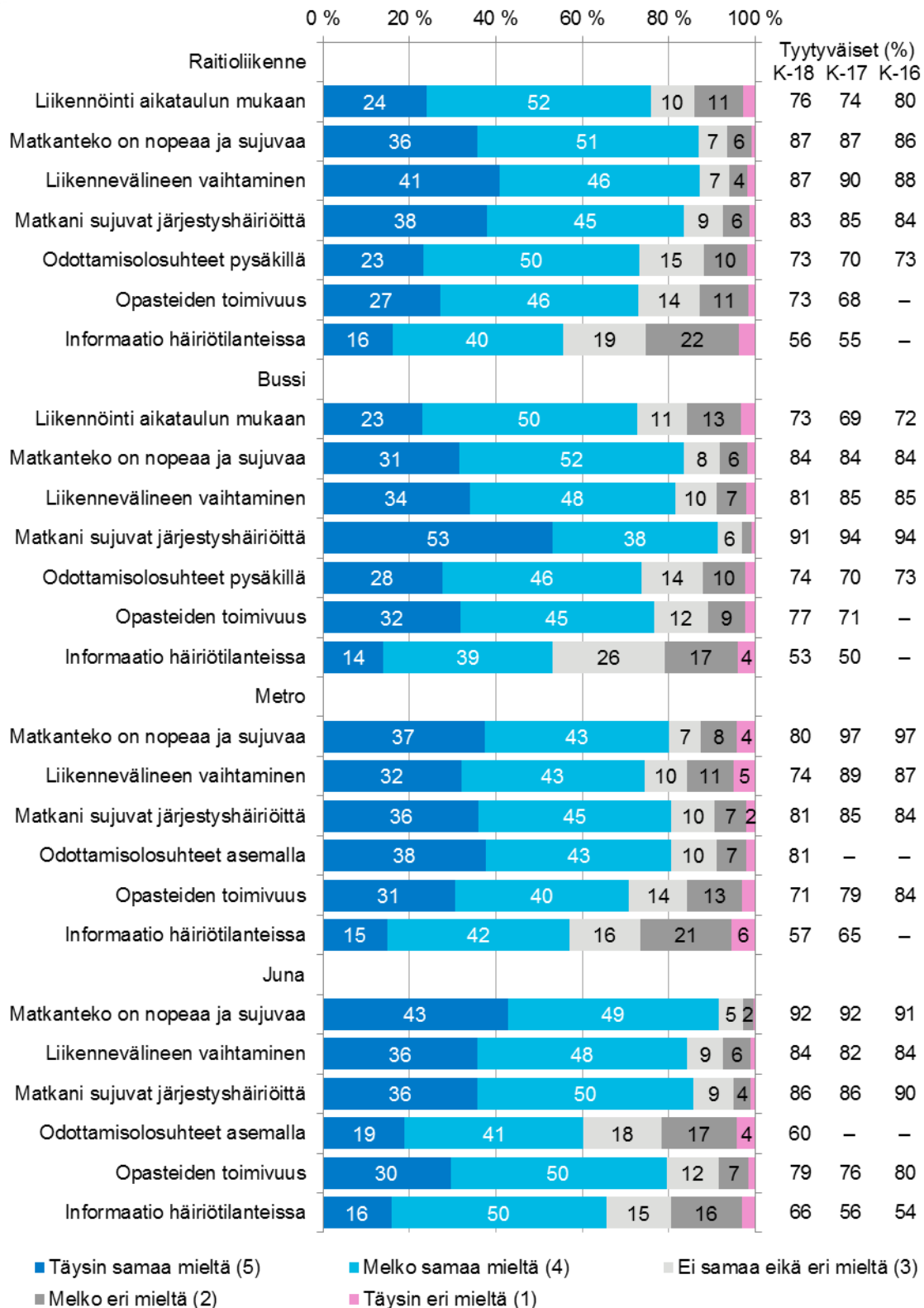
5 Muut HSL:n toiminnan mittarit

5.1 Joukkoliikennejärjestelmän mittarit

Osalla tutkimuskysymyksistä mitataan joukkoliikennejärjestelmän toimivuutta. Kaikissa liikenne-muodoissa näitä tekijöitä ovat matkanteon sujuvuus, vaihtamisen sujuvuus, odottamisolosuhteet pysäkeillä ja matkustusturvallisuus. Lisäksi raitiovaunu- ja bussiliikenteessä huomioidaan aikataulussa pysyminen.

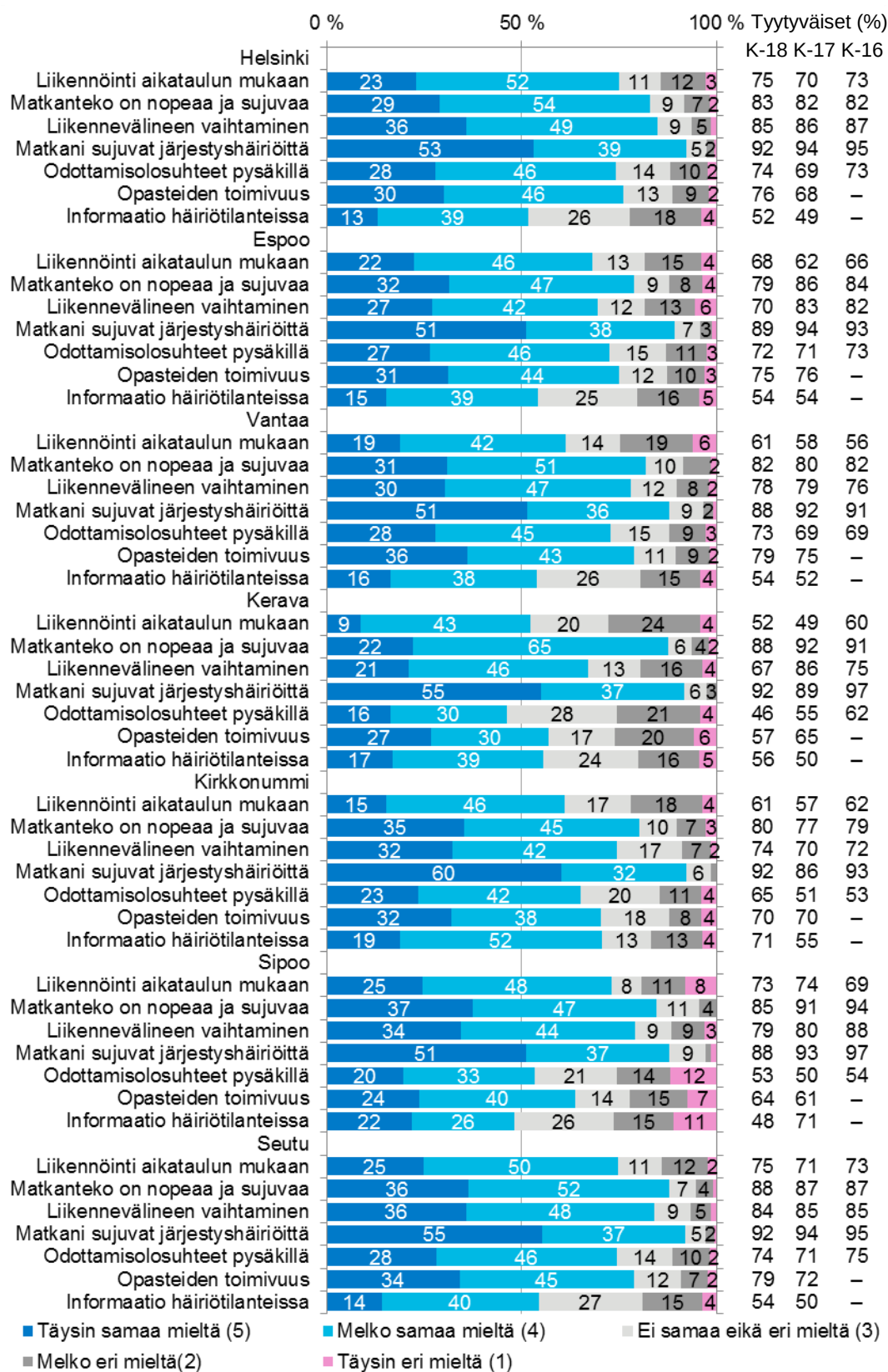
Matkustajien tyytyväisyys opasteiden toimivuuteen pysäkeillä ja asemilla parantui keväältä 2017. Asemien ja pysäkkien LIJ-asennukset saatiin kevään aikana valmiiksi ja raitiovaunu- ja bussi-pysäkeillä ovat käytössä uudet pysäkkijulisteet. Lisäksi juna-asemien lipunmyyntiä koskevia opas-teita on parannettu. Keväällä 2017 metro-, raitiovaunu- ja bussiliikenteessä uusien opasteiden käyt-töön otossa oli ongelmia, jotka aiheuttivat matkustajissa tyytymättömyyttä.

5.1.1 Järjestelmän mittarit liikennemuodoittain



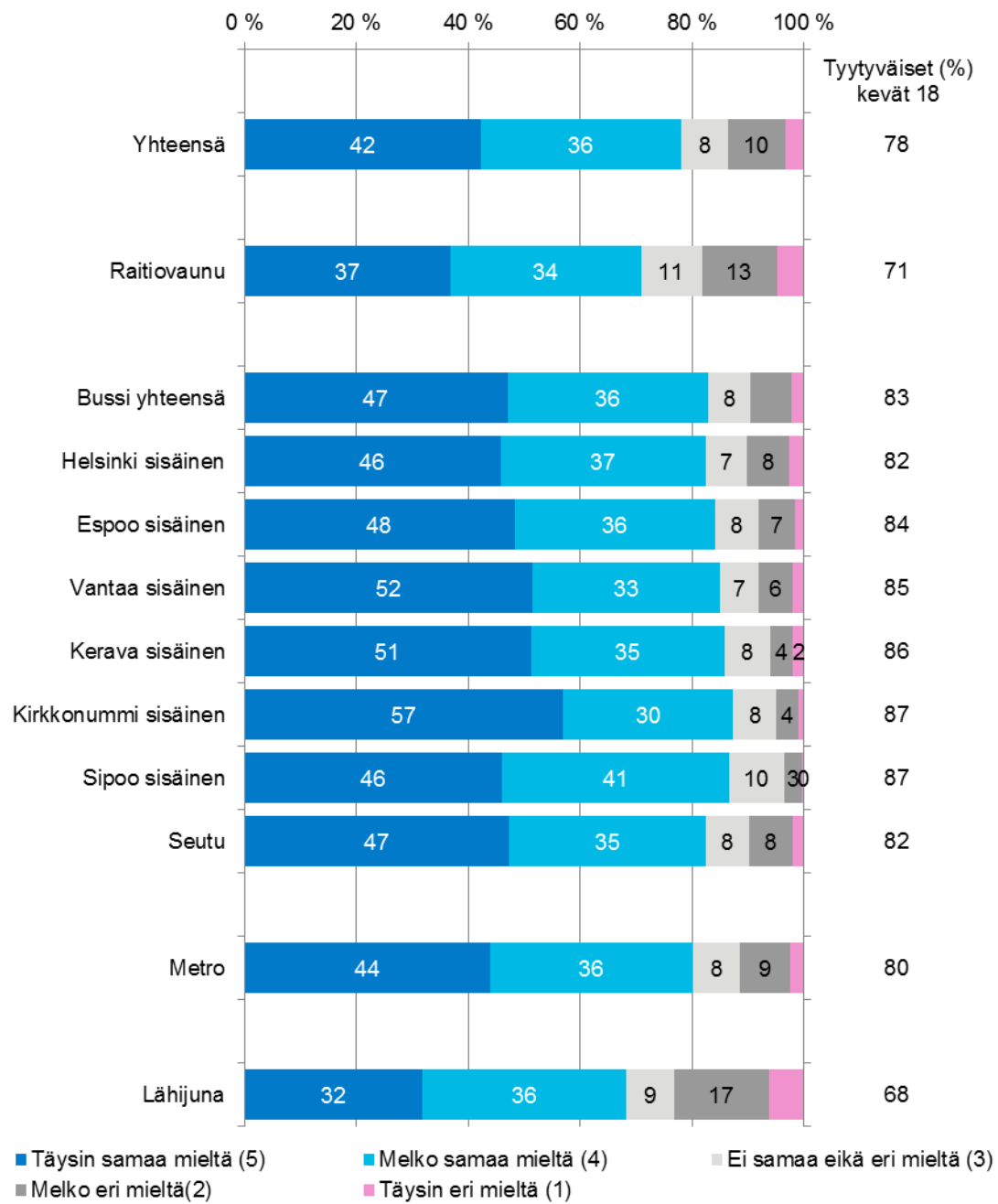
Kuva 13. Järjestelmän mittarien arvosanjakaumat (%) keväiden 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla. Jos kysymystä ei ole esitetty liikennemuodon tutkimuslomakkeella, taulukossa on merkki –.

5.1.2 Järjestelmän mittarit bussiliikenteessä alueittain



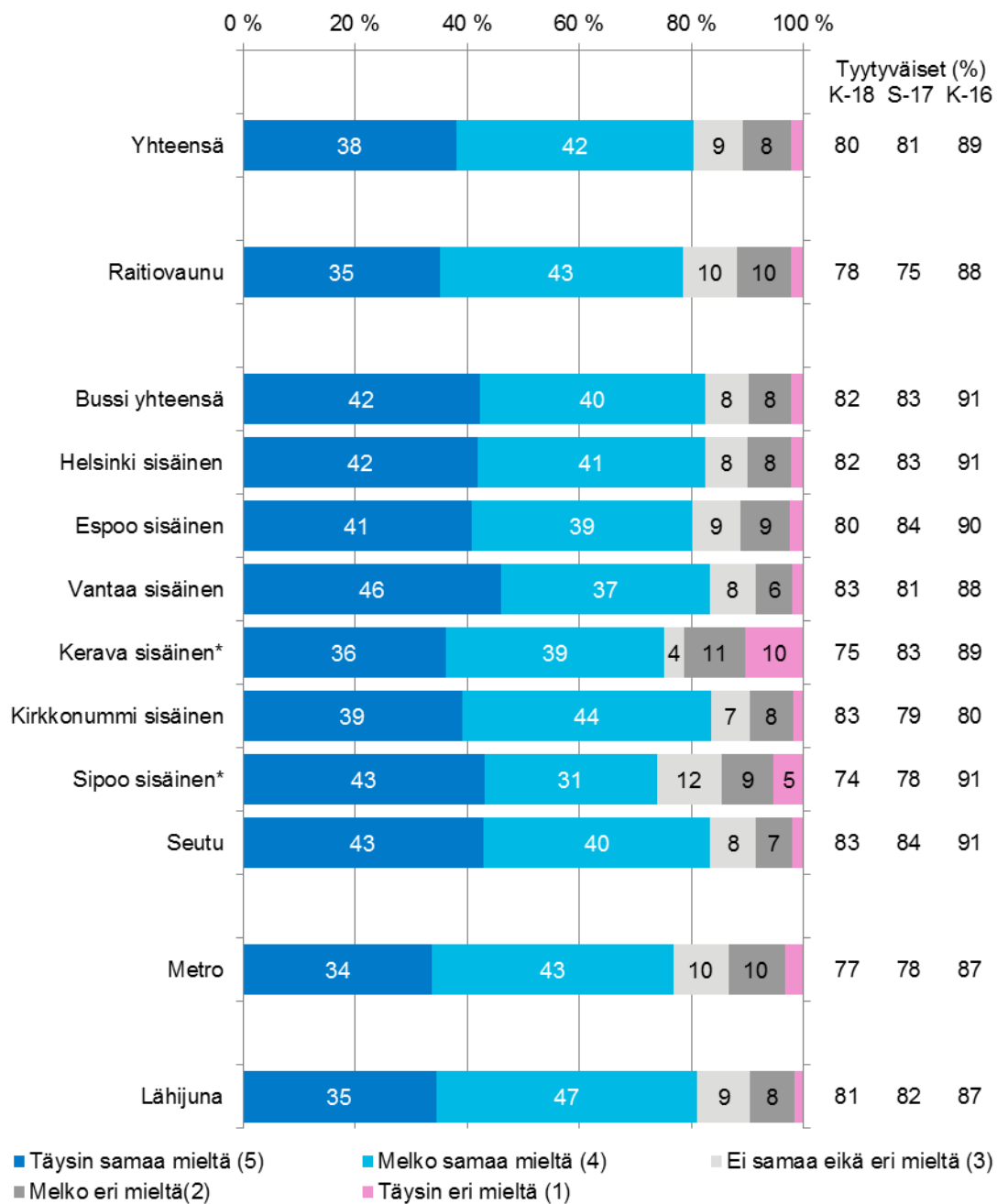
Kuva 14. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanaajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöntialueittain keväiden 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.

5.2 Lipun ostaminen



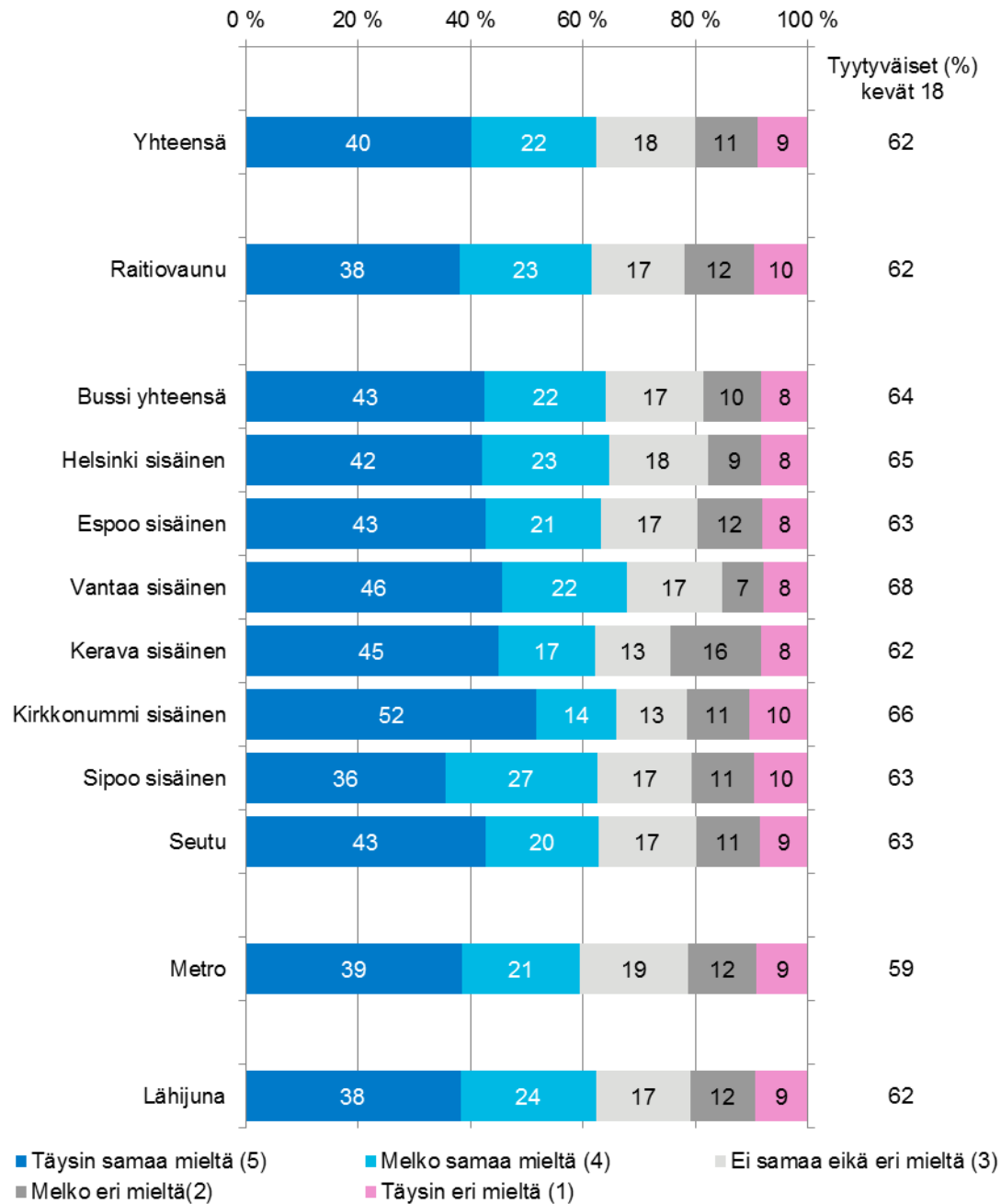
Kuva 15. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle "Lipun ostaminen on helppoa" kevään 2018 tutkimusjaksolla.

5.3 Aikataulu- ja reittitiedon saatavuus



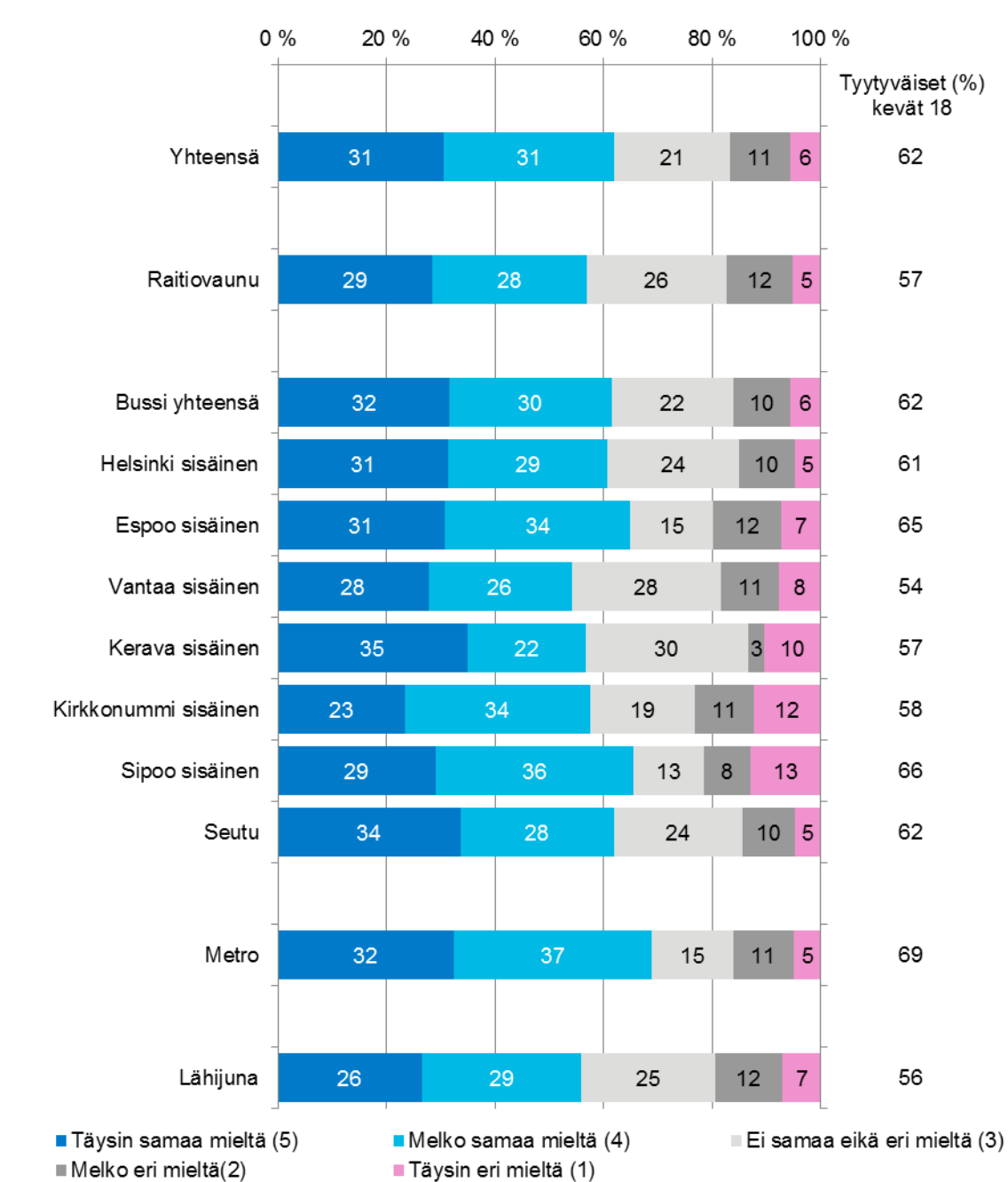
Kuva 16. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle "Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla" keväiden 2016 ja 2018 sekä syksyn 2017 tutkimusjaksoilla.

5.4 HSL:n mobiililippu soveltuvuus



Kuva 17. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämille ”HSL:n mobiililippu soveltuu hyvin käyttöön” kevään 2018 tutkimusjaksolla.

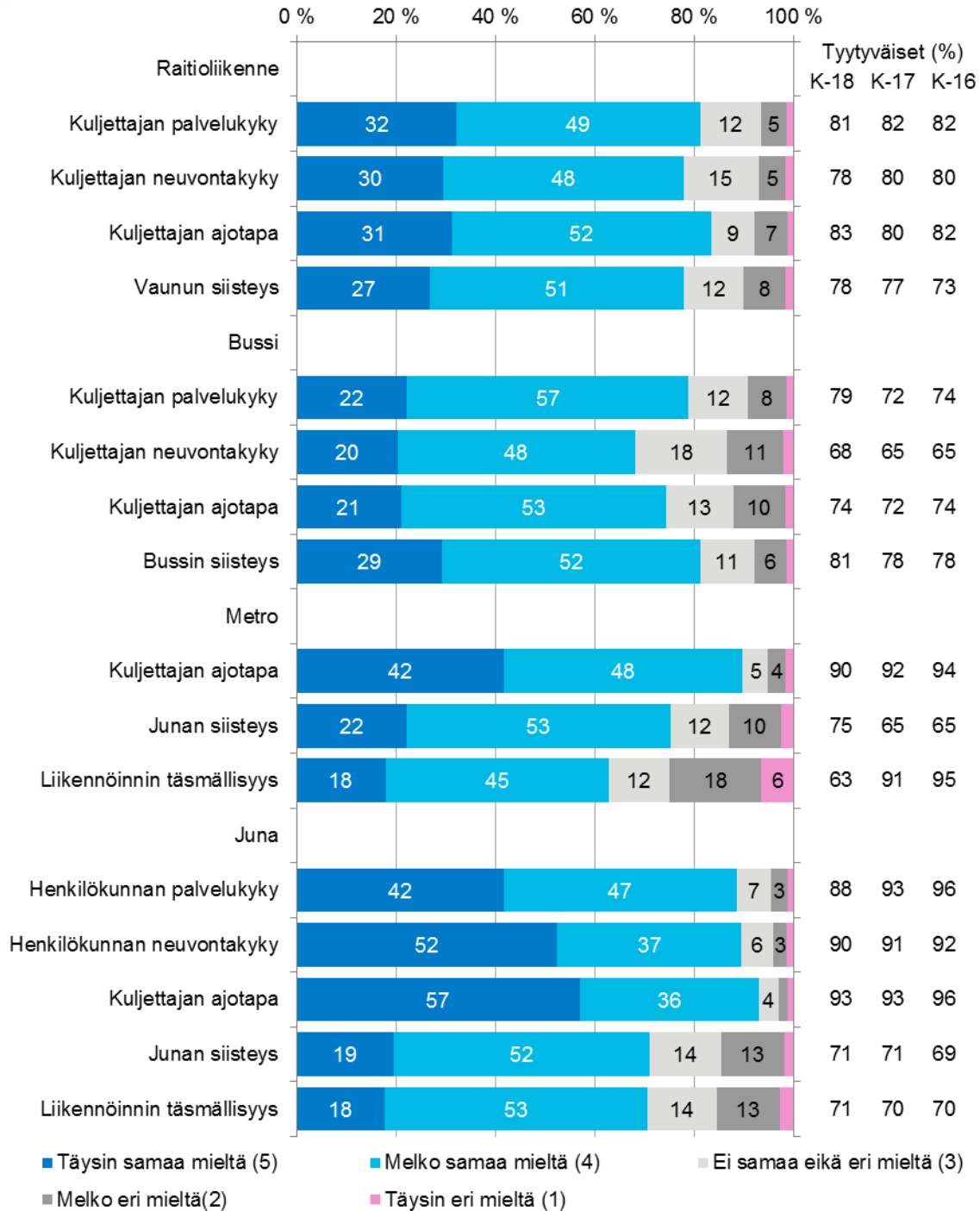
5.5 Tiedonsaanti länsimetron vaikutuksesta omaan liikkumiseen



Kuva 18. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämille ”Olen saanut riittävästi tietoa länsimetron vaikutuksesta omaan liikkumiseeni” kevään 2018 tutkimusjaksolla.

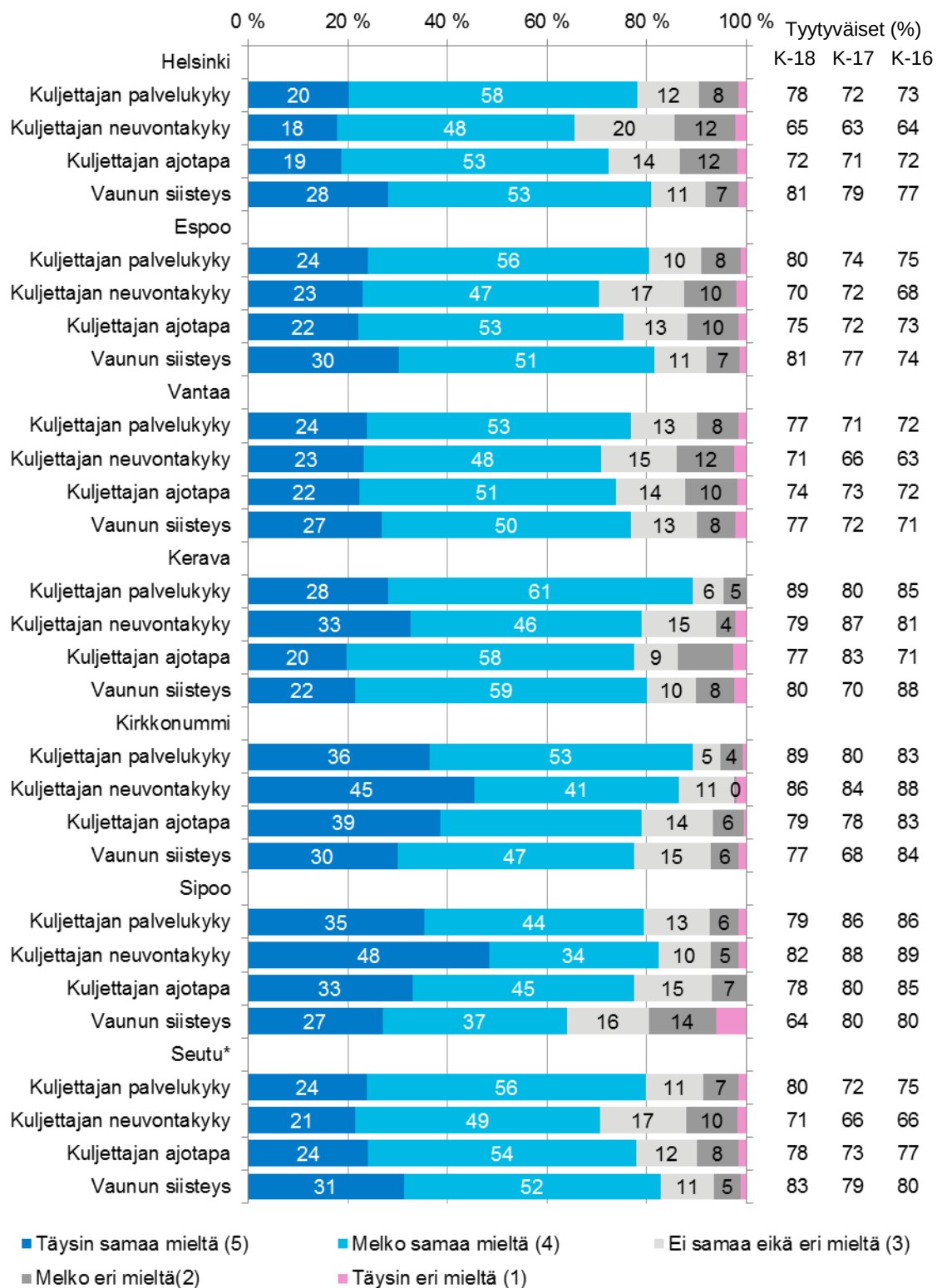
6 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun

Osa tutkimuskysymyksistä mittaa liikennöitsijän palvelua ja toimintaa. Kaikissa liikennemuodoissa tutkitaan kuljettajan ajotapaa ja liikennevälineen siisteyttä. Metroa lukuun ottamatta tutkitaan kuljettajan tai muun henkilökunnan palvelukykyä sekä kykyä neuvoa matkustajia. Metron ja junan osalta mittarina on myös liikennöinnin täsmällisyys.



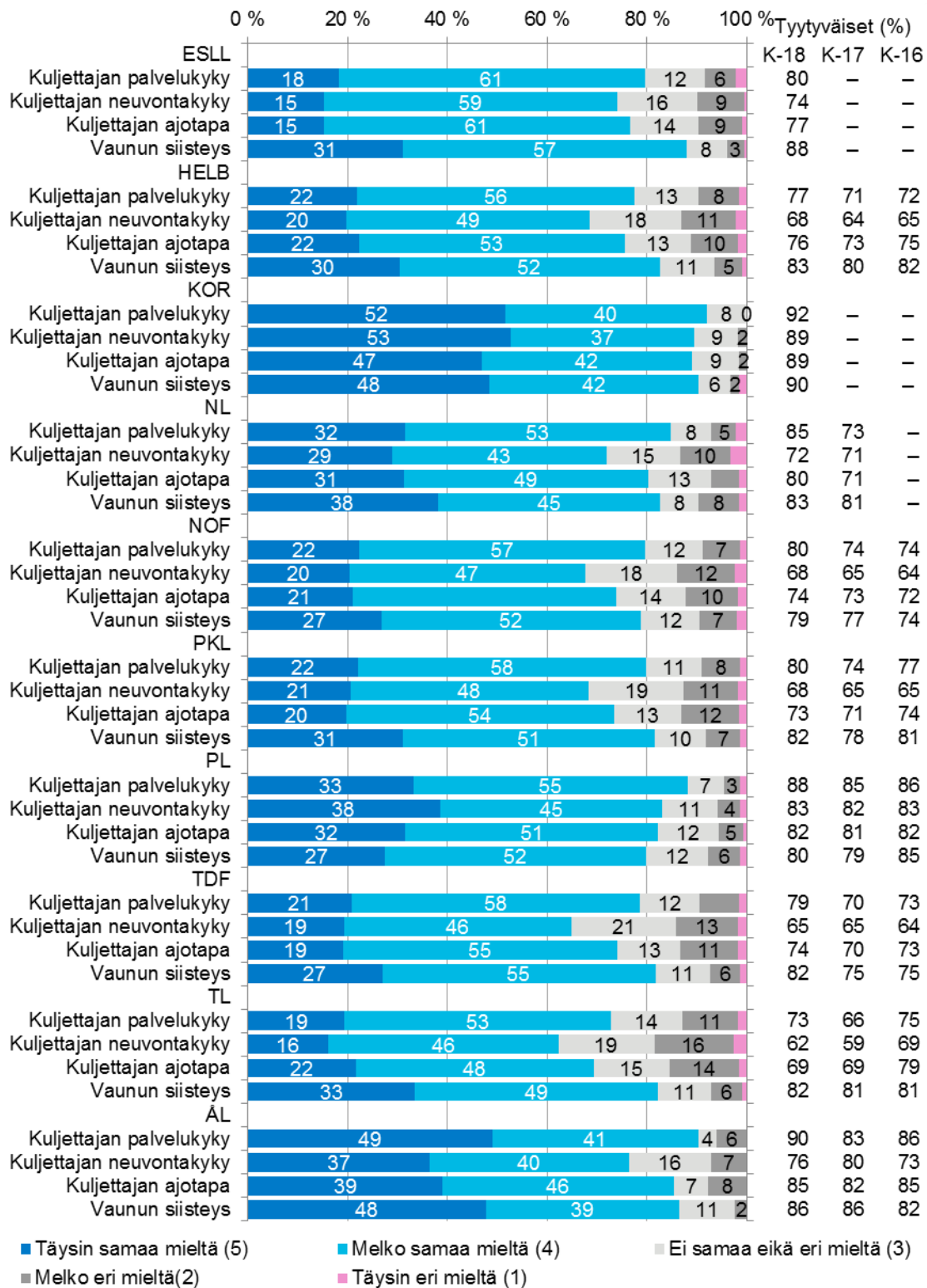
Kuva 19. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosananajakaumat (%) liikennemuodoittain kevään 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.

6.1 Liikennöitsijän laatutekijät bussiliikenteessä alueittain



Kuva 20. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosananajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväiden 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla. *Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat.

6.2 Liikennöitsijän laatutekijät bussiliikennöitsijöittäin

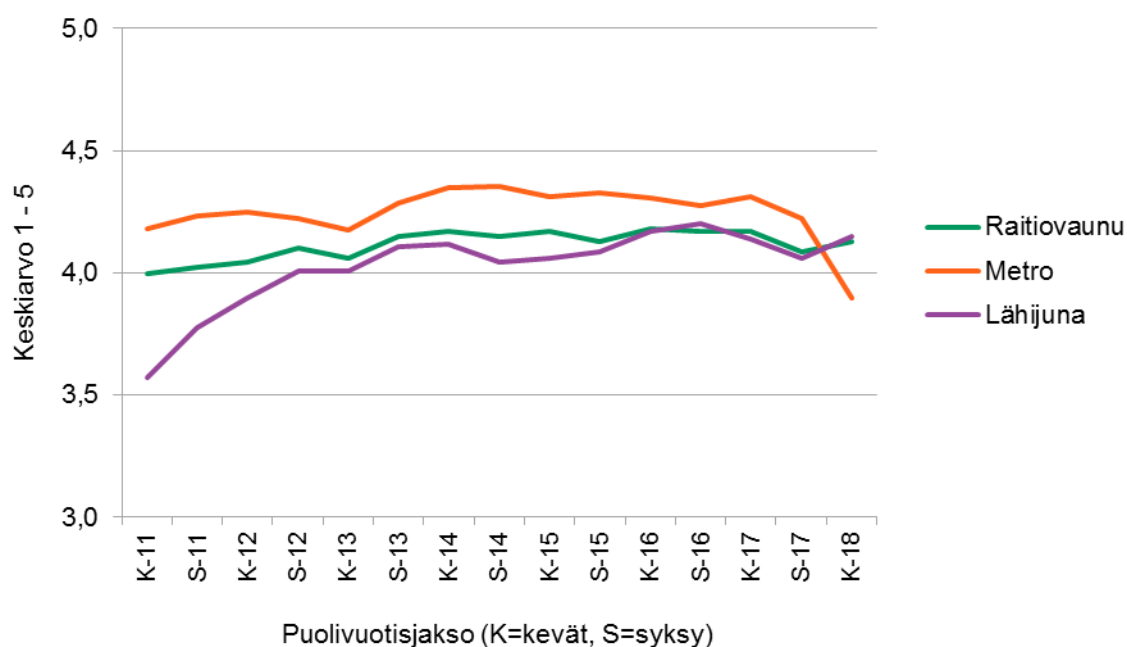


Kuva 21. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin kevään 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla. Lyhenteet: ESLL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HeLB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari Oy, NOF = Nobina Finland Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy (Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015), TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

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,

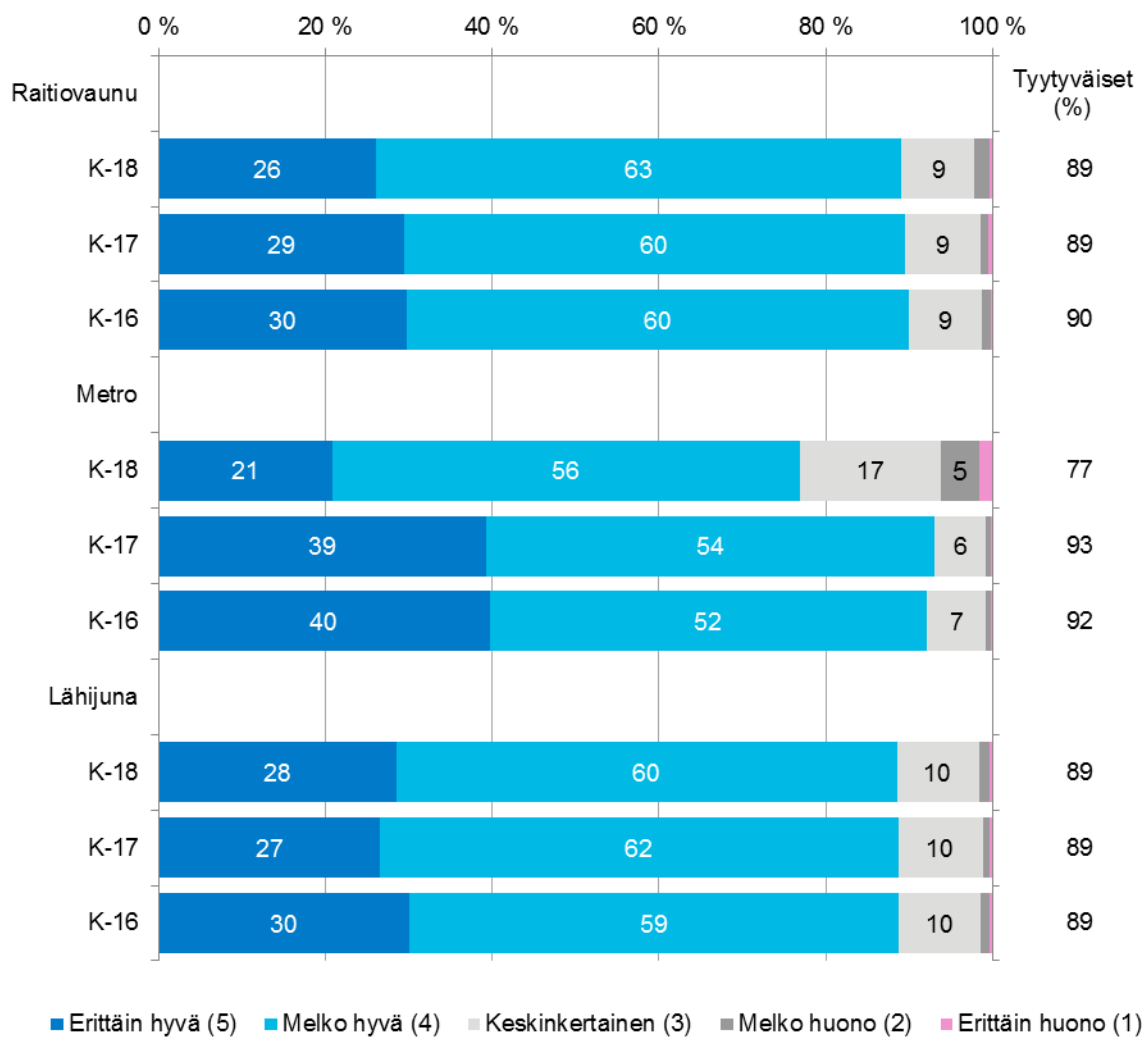
7.1 Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat



Kuva 22. Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen kokonaisarvosanojen kehitys. Kuvan asteikko on katkaistu.

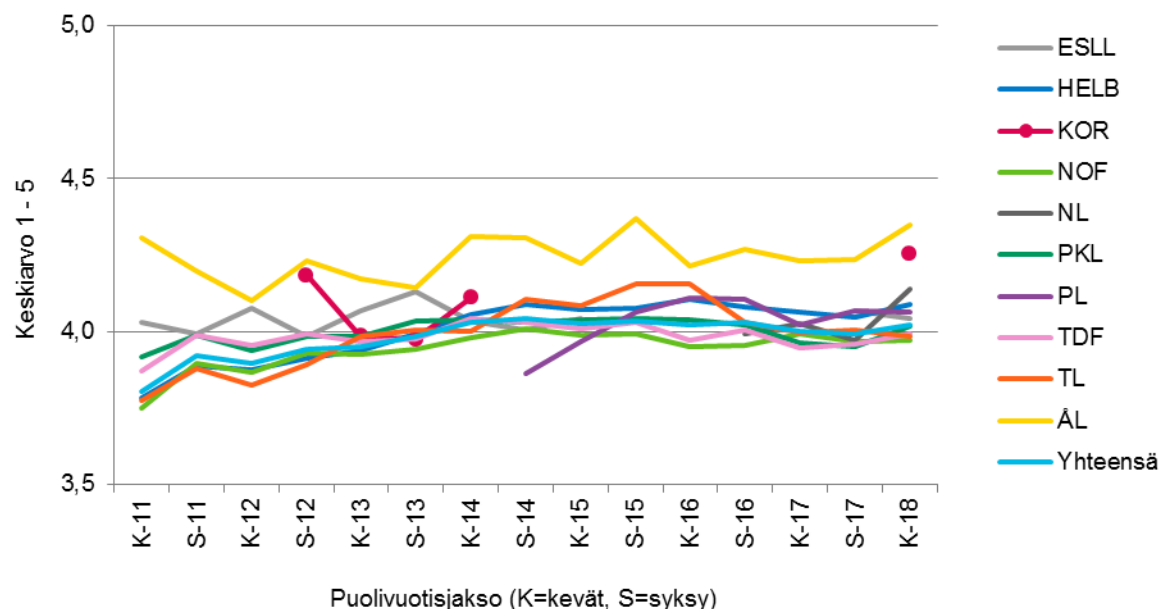
Taulukko 5. Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen kokonaisarvosanat kevään tutkimusjaksoilla.

	Kevät 2016	Kevät 2017	Kevät 2018
HKL-Raitiovaunuliikenne	4,18	4,17	4,13
HKL-Metroliikenne	4,31	4,31	3,90
HKL yhteensä	4,25	4,25	3,99
VR	4,17	4,14	4,15



Kuva 23. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä keväiden 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla.

7.2 Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat



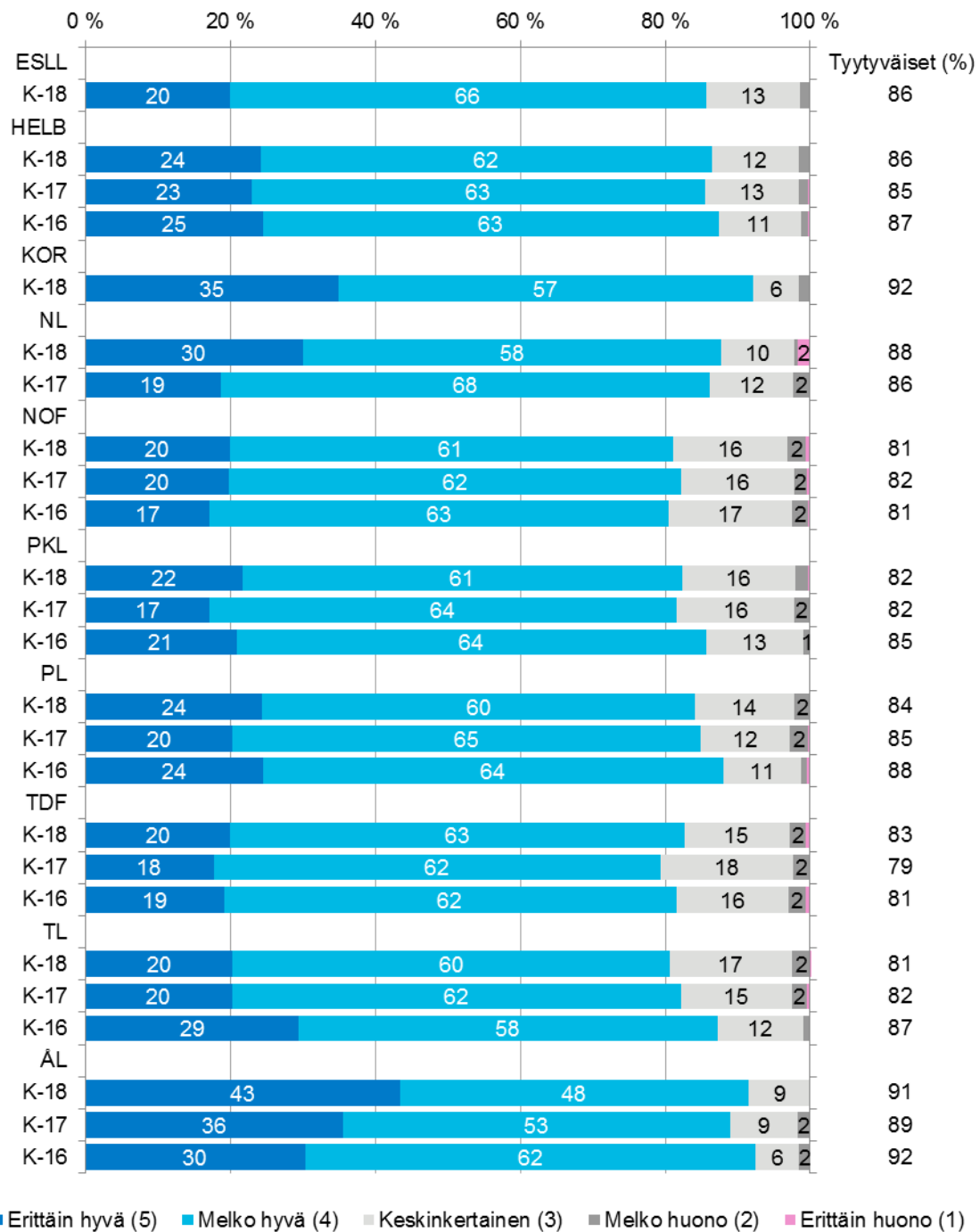
Kuva 24. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys. Kuvan asteikko on katkaistu. Lyhenteet: ESLL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari Oy, NOF = Nobina Finland Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy (Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015), TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

Taulukko 6. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat kevään tutkimusjaksoilla.

	Kevät 2016	Kevät 2017	Kevät 2018
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	-	-	4,04
Helsingin Bussiliikenne Oy	4,10	4,06	4,09
Korsisaari Oy	-	-	4,25
Nobina Finland Oy	3,95	3,99	3,97
Nurmijärven Linja Oy	-	4,03	4,14
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	4,04	3,96	4,02
Pohjolan Liikenne Oy Ab	4,11	4,02	4,06
Tammelundin Liikenne Oy	4,16	3,99	3,98
Transdev Finland Oy	3,97	3,94	3,99
Åbergin Linja Oy	4,21	4,23	4,35
Yhteensä*	4,02	4,00	4,02

*Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo

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

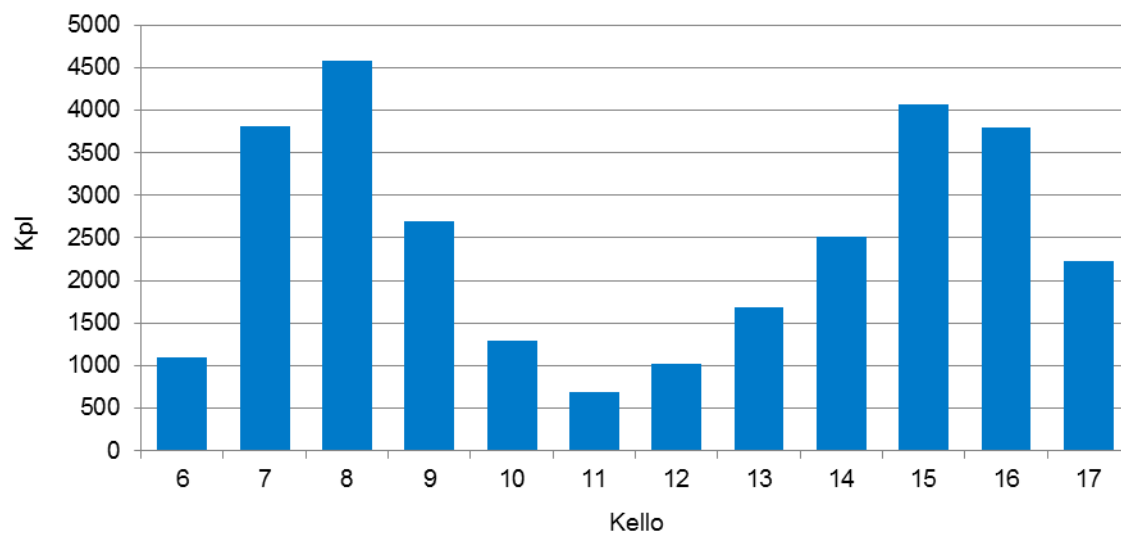


Kuva 25. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin keväiden 2016 – 2018 tutkimusjaksoilla. Lyhenteet: ESLL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari Oy, NOF = Nobina Finland Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TDF = Transdev Finland Oy (Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015), TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

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	29440	1729	22421	3397	1893
Sukupuoli					
Nainen	68 %	69 %	69 %	68 %	64 %
Mies	30 %	29 %	29 %	31 %	35 %
Muu / En halua määrittää	2 %	2 %	2 %	1 %	1 %
Ikäryhmä					
15 - 19-vuotiaat	7 %	3 %	10 %	5 %	6 %
20 - 29-vuotiaat	23 %	24 %	23 %	23 %	24 %
30 - 44-vuotiaat	33 %	34 %	31 %	35 %	34 %
45 - 59-vuotiaat	23 %	21 %	23 %	24 %	23 %
60+ -vuotiaat	14 %	17 %	14 %	13 %	12 %
Asuinpaikka					
Helsinki	60 %	89 %	60 %	60 %	31 %
Espoo	19 %	3 %	21 %	30 %	17 %
Vantaa	13 %	3 %	15 %	5 %	25 %
Kauniainen	0 %	0 %	0 %	0 %	2 %
Kirkkonummi	2 %	1 %	1 %	2 %	3 %
Siuntio	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Kerava	2 %	0 %	1 %	0 %	6 %
Sipoo	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %
Tuusula	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Muu Uusimaa	2 %	1 %	0 %	1 %	6 %
Uudenmaan ulkopuolella	2 %	2 %	1 %	1 %	7 %
Kuinka usein matkustaa					
Väh. neljänä päivänä viikossa	61 %	56 %	59 %	70 %	58 %
2-3 päivänä viikossa	19 %	22 %	21 %	16 %	16 %
Yhtenä päivänä viikossa	7 %	8 %	7 %	5 %	5 %
Harvemmin	14 %	14 %	13 %	9 %	21 %



Kuva 26. Haastatteluiden jakauma keväällä 2018 kellonajan mukaan.

Liite 1. Tutkimuslomakkeet keväällä 2018.



T-17819 **B**

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 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. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. HSL:n mobiililippu soveltuu hyvin käyttöni	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Olen saanut riittävästi tietoa länsimetron vaikutuksesta omaan liikkumiseeni	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

+

1

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!

Haastattelija täyttää tämä kentän!

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



T-17819



HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 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. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. HSL:n mobiililippu soveltuu hyvin käyttööni	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Olen saanut riittävästi tietoa länsimetron vaikutuksesta omaan liikkumiseeni	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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!

Haastattelija täyttää tämä kentän!

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



T-17819



HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 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. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. HSL:n mobiililippu soveltuu hyvin käyttöön	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Olen saanut riittävästi tietoa länsimetron vaikutuksesta omaan liikkumiseeni	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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 metrosta? _____



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!

Haastattelija täyttää tämä 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



T-17819



HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 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. Junat liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Junat 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 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. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. HSL:n mobiililippu soveltuu hyvin käyttöni	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Olen saanut riittävästi tietoa länsimetron vaikutuksesta omaan liikkumiseeni	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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
☐ 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

Miltä asemalta nousit junaan?

Muita kommentteja:

Kiitos vastauksesta. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämä kentän!

Junatunnus:

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

Vaunun nro:

Junavaunun

täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

Junatyyppi:

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

pv

kk

Kieli:

 1

klo

Suunta: 1 ☐ 2 ☐

Koodi:

Haastattelija:

Liite 2. Asiakastyytyväisyyystutkimuksen piirissä keväällä 2018 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 8/2018
ISSN 1798-6184 (pdf)
ISBN 978-952-253-320-3 (pdf)



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



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