

7

.....

2016

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, syksy 2015



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus

Syksy 2015

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 / Sinihannele Mesilaakso

Helsinki 2016

Esipuhe

Julkaisu sisältää syksyllä 17.8. - 13.11.2015 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastytytyväisyystutkimuksen tulokset. Tuloksia käytetään HSL:n joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa ja kilpailutetun bussiliikenteen laatubonusten laskennassa. Tutkimus antaa myös arvokasta taustatietoa matkustajien asiakasprofiilista.

Tutkimuksen suunnittelusta vastasi HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmä ja raportin sisällöstä liikennetutkija Hanna Kitti. Työtä ohjasi johtoryhmä, johon kuuluivat operatiiviset tutkimukset -ryhmästä Antti Vuorela (puheenjohtaja), Hanna Kitti (varapuheenjohtaja), Natalia Berezina, Esko Kokki, Eveliina Kuvaja, Noora Tervahauta, Anna Rapanen ja Heidi Reponen. Johtoryhmään kuuluivat myös joukkoliikennesuunnitteluosaston linjasto- ja aikataulusuunnitteluryhmästä Tero Mertanen ja liikennepalvelut -osaston hankintaryhmästä Mira Hiltula ja hankinnan tuki -ryhmästä Erja Salovuori.

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

Helsingissä 1.3.2016
Antti Vuorela
ryhmäpäällikkö
Operatiiviset tutkimukset
Joukkoliikennesuunnitteluosasto
HSL Helsingin seudun liikenne

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijät: Hanna Kitti		Päivämäärä 23.2.2016	
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimus, syksy 2015			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
Syksyllä 2015 matkustajista 86,6 prosenttia oli tyytyväisiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5. Tulos parantui prosenttiyksiköllä syksystä 2014. Asteikolla 1 – 5 HSL:n joukkoliikenteen yleisarvosanan keskiarvo oli 4,06. Matkustajat kokivat matkustusmukavuuden parantuneen merkittävästi bussiliikenteessä syksystä 2014 (+4 prosenttiyksikköä), mikä nosti yleistä tyytyväisyyttä HSL:n palveluihin. Vuositasolla matkustajien tyytyväisyys pysyi lähestulkoon samalla tasolla vuodesta 2014 (88 %) vuoteen 2015 (89 %). Kevätkaudet 2014 ja 2015 olivat liikenteen kannalta sujuvia, mikä selittää osaltaan vuosien hyviä tuloksia. Heinäkuussa avatun kehäradan myötä matkustajien tyytyväisyys lähijunaliikenteen täsmällisyyteen laski 55 prosenttiin. Pääradalla tyytyväisyys täsmällisyyteen laski syksyn 2014 entuudestaan heikosta 58,8 prosentista 44,2 prosenttiin. Uudella kehäradalla matkustajista vain noin joka toinen matkustaja oli tyytyväinen täsmällisyyteen. Syksyllä pää- ja kehäradan lähijunaliikenteen ketjuuntuvat myöhästymiset aiheuttivat sen, että junien ajoajat poikkesivat sähköisten näyttöjen ja aikataulujen antamasta informaatiosta. Matkustajien tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen (86,3 %) ja vaihtojen toimivuuteen (82,4 %) pysyi kuitenkin hyvällä tasolla, sillä tiheät vuorovälit takasivat runkolinjan palvelun laadun. Rantaradalla matkustajien tyytyväisyys lähijunaliikenteen täsmällisyyteen parantui 5,5 prosenttiyksiköllä syksystä 2014. Epätäsmällisyyksistä huolimatta lähijunaliikennettä pidetään luotettavana, ja lähijunaliikenteen yleisarvosana nousi noin kahdella prosenttiyksiköllä syksystä 2014. Matkustajat olivat selvästi tyytyväisiä uuteen runkolinjaan 560. Linja sai lähes kaikilla mittareilla bussiliikenteen keskiarvoa parempia arvosanoja, ja erityisen paljon matkustajat arvostavat turvallisuutta, matkustusmukavuutta ja matkanteon sujuvuutta. Runkolinja 550 keräsi edelleen hyvää palautetta, joskin matkustusvälitys on linjalla keskimääräistä heikompi. Talviliikenteen alun yhteydessä toteutettu Vantaan linjastomuutos vaikutti alueen sisäisessä bussiliikenteessä koettuun tyytyväisyyteen monella tavalla. Tyytyväisyys matkustusmukavuuteen ja bussien siisteyteen kasvoi merkittävästi, keskimäärin 12 prosenttiyksikköä. Koko Vantaan sisäinen liikenne ja osa seutuliikenteestä kilpailutettiin uudelleen, ja elokuussa aloittaneilla linjoilla oli runsaasti uutta kalustoa. Sen sijaan Vantaan bussiliikenteessä laski merkittävästi tyytyväisyys aikataulujen täsmällisyyteen (-8,1 prosenttiyksikköä.), vaihtojen toimivuuteen (-5,2 prosenttiyksikköä.) ja matkustustarpeiden palveluun (-2,2 prosenttiyksikköä.). Nämä tekijät korreloivat vahvasti yleiseen tyytyväisyyteen Vantaan bussiliikenteessä, ja yleisarvosanalla mitattu tyytyväisyys laskikin 6,5 prosenttiyksiköllä 73,1 prosenttiin. Syksyinä 2015 ja 2014 asiakastytyväisyystutkimuksen avulla selvitettiin Vantaan linjastouudistukseen ja kehäradan avaukseen liittyvän viestinnän tehokkuutta. Vantaan linjastouudistuksesta tietoa sai mm. osoitteesta hsl.fi/vantaa, ja tiedotuslehti jaettiin kaikkiin Vantaan kotitalouksiin toukokuussa 2015. Vantaalaisista ja vantaan bussiliikennettä käyttävistä kaksi kolmesta oli tyytyväisiä ja yksi kymmenestä tyytymättömiä linjastouudistuksesta saamaansa tiedotukseen. Tietoisuus kehäradasta parantui merkittävästi HSL-alueella syksyn 2014 lähtötilanteesta. Syksyllä 2014 kolmasosa matkustajista oli tyytyväisiä kehärataviestintään ja kehäradan liikenteen aloitukseen mennessä noin kaksi kolmesta. Kirkkonummella matkustajien tyytyväisyys bussiliikenteen täsmällisyyteen nousi merkittävästi syksystä 2014, mikä siivitti myös alueen yleisarvosanan nousuun. Syksyllä 2015 Kirkkonummen linjojen pysäkkikohtaisia ohitusaikatauluja täsmennettiin kerättyjen mittaustietojen pohjalta ja autokiertoja parannettiin luotettavuuden lisäämiseksi. Matkustajapalautteen määrä alueelta on vähentynyt merkittävästi. Sipoossa matkustajien tyytyväisyys on heikentynyt syksystä 2014. HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin ympärivuotisella kyselytutkimuksella kaikissa joukkoliikennevälineissä. Tutkimusta tehdään arkinen maanantaista torstaihin kello 6 – 18 ja perjantaisin kello 6 – 16. Syksyllä 2015 tutkimukseen osallistui yli 28 000 matkustajaa. Tutkimuksessa matkustaja arvioivat HSL:n joukkoliikenteen toimintaa asteikolla 1 – 5.			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastytyväisyys, matkustajatytyväisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 7/2016			
ISSN 1798-6176 (nid.)		ISBN (nid.)	
ISSN 1798-6184 (pdf)		ISBN 978-952-253-281-7 (pdf)	
		Kieli: Suomi	Sivuja: 64
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Hanna Kitti		Datum 23.2.2016	
Publikationens titel: HRT-kollektivtrafikens kundnöjdhetsundersökning, hösten 2015			
Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag:			
På hösten 2015 var 86,6 procent av passagerarna nöjda med kollektivtrafiken i Helsingforsregionen dvs. gav 4 eller 5 som allmänt betyg för den. Det är en ökning på en procent från hösten 2014. Medeltalet för det allmänna vitsordet för HRT:s kollektivtrafik var 4,06 på skalan 1-5. Passagerarna upplevde att resebekvämligheten har förbättrats avsevärt i busstrafiken från hösten 2014 (med +4 procentenheter) vilket medförde att den allmänna nöjdheten med HRT:s tjänster ökade. På årsnivå var passagerarna nästan lika nöjda år 2014 (88 %) och år 2015 (89 %). Trafiken löpte smidigt under vårperioderna 2014 och 2015 vilket för sin del förklarar de goda resultaten. Med Ringbanan som öppnades i juli minskade passagerarnas nöjdhet med punktligheten i närtågstrafiken till 55 procent. På stambanan minskade nöjdheten med punktligheten från det redan svaga resultatet 58,8 procent till 44,2 procent. På den nya ringbanan var endast ungefär varannan passagerare nöjd med punktligheten. På grund av förseningarna på stam- och ringbanan under hösten avvek tågens körtider från information som de elektroniska skärmarna och tidtabellerna visade. Kunderna var dock nöjda med resans smidighet (86,3 %) och fungerande (82,4 %) eftersom de täta turintervallerna garanterade servicens kvalitet på stomlinjen. Passagerarna på Kustbanan var mer nöjda med punktligheten år 2015 än år 2014: det skedde en ökning på 5,5 procentenheter. Trots problem med tidtabeller anser passagerarna att tågtrafiken är pålitlig och det allmänna vitsordet för närtågstrafiken förbättrades med ungefär två procentenheter från hösten 2014. Passagerarna var klart nöjda med den nya stombusslinjen 560. Betyg som linjen fick var enligt nästan alla mätare bättre än de genomsnittliga betygen i busstrafiken. Passagerarna värdesätter särskilt mycket säkerhet, resebekvämlighet och resandets smidighet. Stomlinjen 550 fick god respons trots att antalet platser på linjen är färre än i genomsnitt. Ändringen av linjenätet i Vanda som genomfördes i början av vintertrafik påverkade på många sätt nöjdheten över Vandas interna busstrafik. Nöjdheten med resebekvämlighet och bussarnas renlighet ökade markant, i genomsnitt med 12 procent. Vandas interna busslinjer och en del av regionlinjerna konkurrerades ut och linjer som startade i augusti körs med många nya bussar. Däremot minskade nöjdheten med punktligheten (- 8,1 procentenheter), med hur byten fungerar (-5,2 procentenheter) och med betjäning av resbehov (-2,2 procentenheter) vad gäller busstrafiken i Vanda. Dessa faktorer korrelerar starkt med den allmänna nöjdheten över busstrafiken i Vanda, och nöjdheten enligt det allmänna betyget minskade med 6,5 procentenheter till 73,1 procent. Under hösten 2014 och 2015 utreddes med hjälp av kundnöjdhetsundersökningen hur effektiv informationen om öppnande av Ringbanan och förnyelse av linjenätet i Vanda var. Invånarna fick information om ändringarna i linjenätet i Vanda bl.a. via adressen hsl.fi/vantaa, och ett infoblad skickades till alla hushåll i Vanda i maj 2015. Två av tre Vandaborna och personer som använder buss i Vanda var nöjda och en av tio var missnöjd med den information som gavs om förnyelse av linjenätet. Medvetenhet om ringbanan förbättrades avsevärt i HRT-området från utgångssituationen på hösten 2014. På hösten 2014 en tredjedel av passagerarna var nöjda med information om ringbanan och ungefär två tredjedelar när trafiken på ringbanan inleddes. Passagerarna var mer nöjda med punktligheten i busstrafiken i Kyrkslätt än hösten 2014 vilket medförde att det allmänna betyget för området förbättrades. Hösten 2015 justerades passertiderna vid hållplatserna i Kyrkslätt på basis av de samlade mätningarna och bussrotationen förbättrades för att öka pålitligheten. Antalet kundrespons från invånarna i området har minskat avsevärt. Passagerarna i Sibbo är nu mindre nöjda än på hösten 2014. HRT utför regelbundet enkäter ombord på olika kollektivtrafikmedel för att mäta hur nöjda passagerarna är med kollektivtrafiken. Undersökningen utförs på vardagar från måndag till torsdag kl. 6 - 18 och på fredagar kl. 6 - 16. Hösten 2015 deltog över 28 000 passagerare i enkäten. I undersökningen utvärderar passagerarna HRT:s kollektivtrafik på skalan 1-5.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 7/2016			
ISSN 1798-6176 (häft.)	ISBN (häft.)	Språk: finska	Sidantal: 64
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-281-7 (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 23.2.2016
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, autumn 2015			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract: In autumn 2015, over 86.6 per cent of passengers were satisfied with public transport services in the HSL area, giving the services a rating of 4 or 5. On a scale of 1-5, the overall rating was 4.06, an improvement of one percentage point from autumn 2014. Passengers felt that travel comfort on bus services has significantly improved from 2014, resulting in an increase in the overall satisfaction with HSL's services. Passenger satisfaction remained nearly unchanged from 2014 (88%) to 2015 (89%). The springs of 2014 and 2015 were easy in terms of traffic, which partly explains the good results for these years. Passenger satisfaction with the punctuality of commuter train services decreased to 55 per cent following the opening of the Ring Rail Line in July. On the main line, satisfaction with the punctuality decreased from the already poor 58.8 per cent in autumn 2014 to 44.2 per cent. On the new Ring Rail Line, only about every other passenger was satisfied with punctuality. In the autumn, the successive delays on the main line and Ring Rail Line resulted in the trains not operating to the published timetables. However, passenger satisfaction with the smoothness of travel (86.3%) and ease of transfers (82.4%) remained high because the frequent services ensured the quality of the trunk route service. On the coastal line, passenger satisfaction with the punctuality of commuter train services improved by 5.5 percentage points from autumn 2014. Despite the problems with punctuality, commuter train services are deemed reliable and the overall grade given to the services improved by some two percentage points from autumn 2014. Passengers were clearly satisfied with the new trunk route 560. The route received above average ratings for almost all indicators. In particular, passengers appreciate safety, travel comfort and smoothness of travel. Positive feedback was given also about trunk route 550, although the space capacity on the route is poorer than on average. The reorganization of the bus network in Vantaa at the beginning of the winter timetable season affected passenger satisfaction in the area in many ways. Satisfaction with travel comfort and the tidiness of buses improved significantly, on average by 12 percentage points. All Vantaa internal bus services and some regional services were retendered and a number of new buses entered into service on the routes that started operating in August. By contrast, satisfaction with the punctuality of bus services (-8.1 percentage points), ease of transfers (-5.2 percentage points) and meeting of travel needs (-2.2 percentage points) decreased significantly. These factors strongly correlate with the overall satisfaction with bus services in Vantaa and the overall grade decreased by 6.5 percentage points to 73.1 per cent. In the autumns of 2014 and 2015, the effectiveness of communications about the reorganization of the Vantaa bus network and opening of the Ring Rail Line were studied as part of the customer satisfaction survey. Information about the reorganization of the Vantaa bus network was available, for example, online at hsl.fi/Vantaa, and a bulletin was distributed to all households in Vantaa in May 2015. Two out of three Vantaa residents and those using bus services in Vantaa were satisfied and one out of ten were dissatisfied with the information provided. Awareness of the Ring Rail Line improved significantly in the HSL area from the autumn 2014 baseline. In autumn 2014, a third of passengers were satisfied with information provided about the Ring Rail Line. By the opening of the rail line, about two out of three passengers were satisfied. In Kirkkonummi, passenger satisfaction with the punctuality of bus services improved significantly from autumn 2014, resulting in an improved overall grade in the area. In autumn 2015, the stop-specific arrival times of buses were adjusted on the basis of measurement data and vehicle rotation was improved to improve punctuality. The amount of passenger feedback from the area has substantially decreased. In Sipoo, passenger satisfaction has decreased from autumn 2014. HSL measures passenger satisfaction with public transport services year-round on all modes of public transport using onboard questionnaires. The survey is conducted Monday to Thursday 6am - 6pm and Friday 6am - 4pm. In autumn 2015, over 28,000 passengers responded to the survey. In the survey, passengers assess HSL's public transport services on a scale of 1- 5.			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction Publication series title and number: HSL Publications X7/2016			
ISSN 1798-6176 (Print)	ISBN (Print)	Language: Finnish	Pages: 64
ISSN 1798-6184 (PDF)	ISBN 978-952-253-281-7 (PDF)		
HSL Helsinki Region Transport, PO Box 100, 00077 HSL, Tel.+358 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Johdanto	11
1.1	Tutkimusjakson olosuhteet ja poikkeustilanteet	12
2	Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	12
2.1	Yleisarvosana liikennemuodoittain	12
2.2	Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain	14
3	Muut HSL:n toiminnan mittarit	17
3.1	Järjestelmän arvosana	17
3.1.1	Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain	17
3.1.2	Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä alueittain	19
3.2	Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan	23
3.3	Kehärata voisi sopia vaihtoehdoksi säännöllisillä matkoillani	24
3.4	Tyytyväisyys Kehäradan avaamiseen liittyvään viestintään	25
3.5	Tyytyväisyys Vantaan linjastomuutokseen liittyvään viestintään	26
4	Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun	27
4.1	Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain	27
4.2	Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä alueittain	30
4.3	Liikennöitsijäarvosana bussiliikennöitsijöittäin	33
5	Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin	36
5.1	Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat	36
5.2	Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat	38
6	Taustatiedot	40

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 syksyn tutkimusjakson 17.8. – 13.11.2015 tulokset, jotka perustuvat 28 066 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 644, bussit 23 581, metro 1 000, lähijunaliikenne 1 841), sekä koko vuoden tulokset HSL-joukkoliikenteestä kevään ja syksyn 2015 aikana. Tutkimuksen on toteuttanut HSL:n toimeksiannosta Taloustutkimus Oy.

Tutkimusta on tehty arkipäivisin kello 6–18 välillä, paitsi perjantaisin, jolloin työt on lopetettu kello 16. Syksyllä 2015 tiedonkeruuseen osallistui 17 Taloustutkimus Oy:n kenttätyöntekijää. Käytännössä kyselyt on toteutettu siten, että kenttätyöntekijä on jakanut liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen (liite 1) matkan aikana täytettäväksi. Tulosten luotettavuuden takaamiseksi kenttätyöntekijöitä on ohjeistettu valitsemaan tutkimukseen matkustajia mahdollisimman satunnaisesti mm. iän ja sukupuolen suhteen sekä keräämään enintään kymmenen vastausta yhdeltä lähdöltä.

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

Kyselylomakkeella matkustajat arvioivat joukkoliikenteeseen liittyviä laatutekijöitä viisiportaisella asteikolla (1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä). Osa kysymyksistä mittaa joukkoliikennejärjestelmää ja osa puolestaan liikennöintiä. Tutkimuksen keskeiset mittarit ovat:

Yleisarvosana: matkustajan antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle.

Kokonaisarvosana: matkustajan antama kokonaisarvosana liikennöitsijälle sen linjan hoidosta, jolla matkustaja kyselyhetkellä matkusti.

Järjestelmän arvosana: joukkoliikennejärjestelmää mittaavien kysymysten keskiarvo.

Liikennöitsijäarvosana: liikennöinnin laatua mittaavien kysymysten keskiarvo.

Raportissa esitetyt arvosanat on muodostettu painottamalla linjoittaisia arvosanoja vuoden 2014 lokakuun keskimääräisen arkipäivän nousijamäärillä sekä tutkimuskauden nousijamäärän osuudella koko vuoden nousijamäärästä. Jakaumatuloksissa mahdollisesti esiintyvät erot (+/-1 prosenttiyksikköä) yhteenlasketuissa tuloksissa (kuten tyytyväiset arvosanat 4 ja 5 yhteensä) johtuvat pyöristyksistä.

1.1 Tutkimusjakson olosuhteet ja poikkeustilanteet

Perjantaina 18.9.2015 Helsingin seudun joukkoliikenne oli lähes täysin seisahduksissa palkansaajajärjestöjen mielenilmauksen vuoksi. Liikennekatkoksesta oli tiedotettu ennalta, ja matkustajat osasivat varautua siihen hyvin. Katkos ei näkynyt matkustajien tyytyväisyydessä joukkoliikenteeseen.

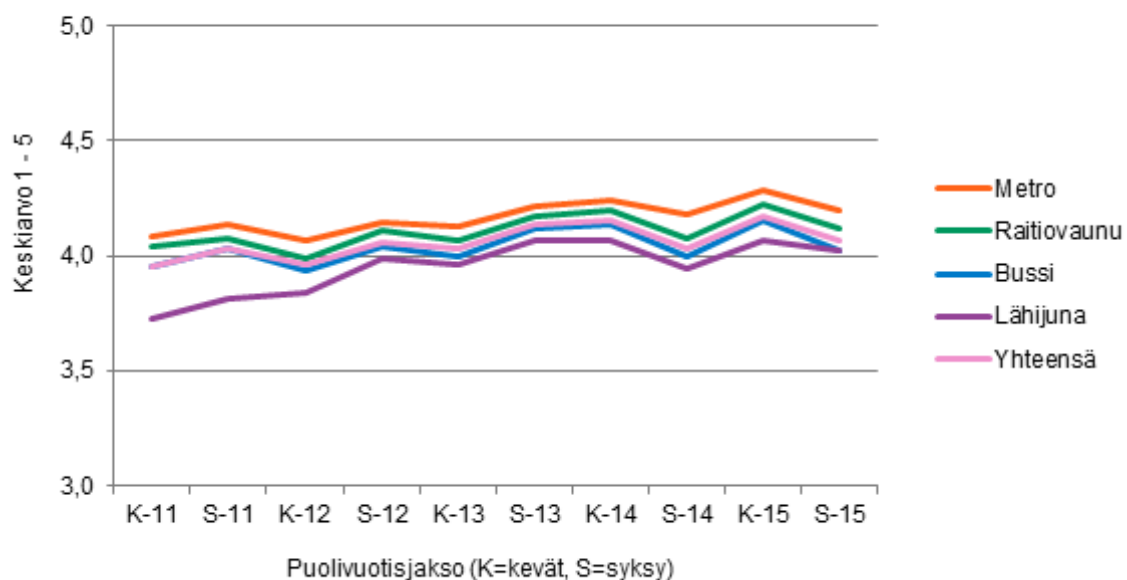
Lähijunaliikenteessä oli poikkeuksia viikonloppuna 10 – 11.10. Vaihdeytöt vaikuttivat junien liikennöintiin kaikilla rataosuuksilla ja sunnuntaina muuntajapalo seisautti liikenteen Rantaradalla ja aiheutti junien peruutuksia ja muutoksia suunniteltuihin pysähdyksiin Pää- ja Kehäradalla. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksissa ei ollut eroja ennen ja jälkeen poikkeustilanteiden.

2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

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

2.1 Yleisarvosana liikennemuodoittain

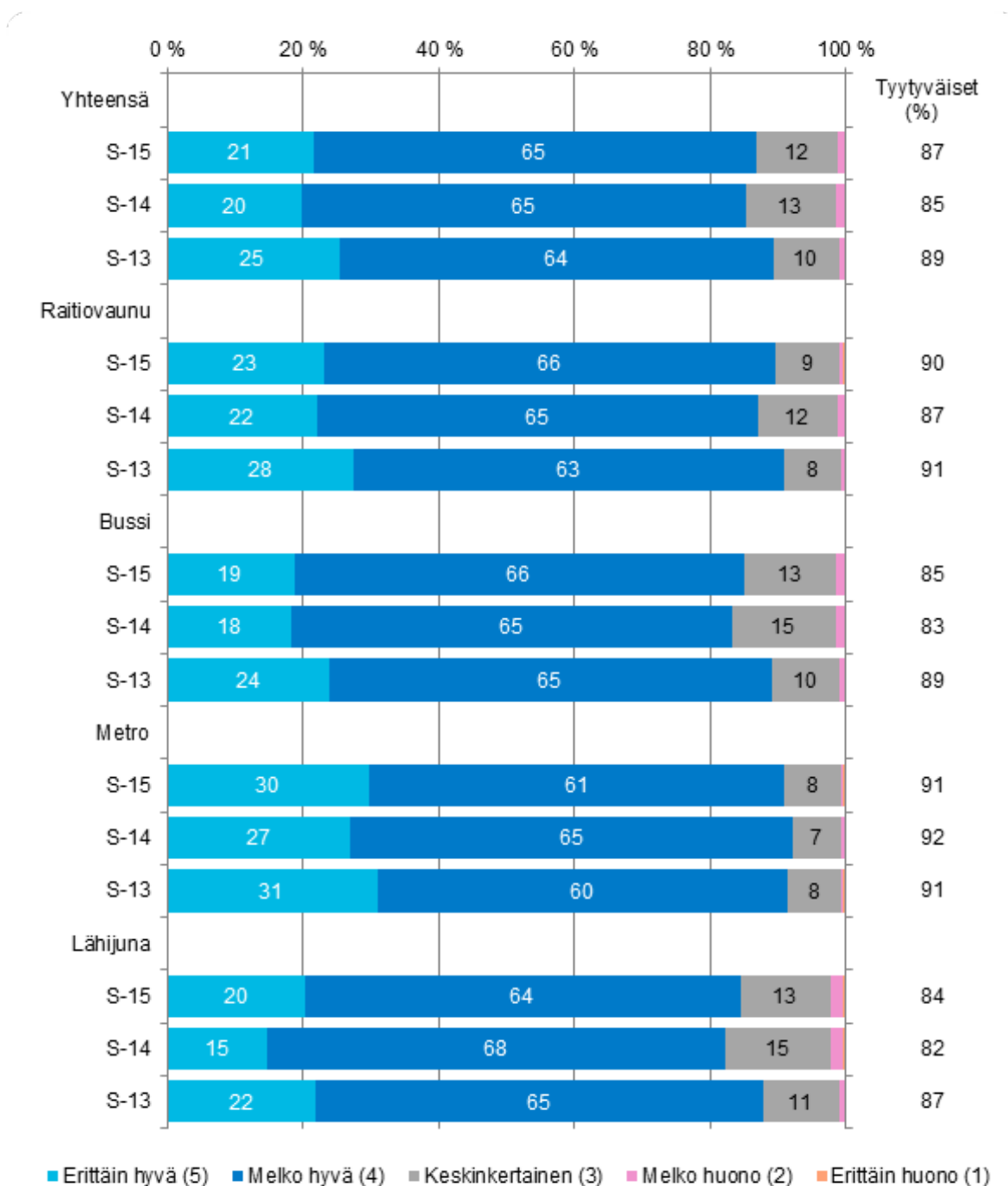
Matkustajat antoivat HSL-alueen joukkoliikenteelle syksyllä 2015 yleisarvosanan 4,06. Yleisarvosana nousi lähes syksyn 2013 tasolle heikon syksyn 2014 jälkeen. Kaikissa liikennemuodoissa mitatuista laatutekijöistä yleisarvosanan kanssa korreloivat vahvimmin vaihtamisen sujuvuus, matkustusmukavuus ja matkanteon sujuvuus.



Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain syksyisin.

	Syksy 2013	Syksy 2014	Syksy 2015
Raitiovaunu	4,18	4,08	4,12
Bussi	4,12	4,00	4,02
Metro	4,21	4,18	4,20
Lähijuna	4,07	3,94	4,02
Yhteensä	4,13	4,03	4,06



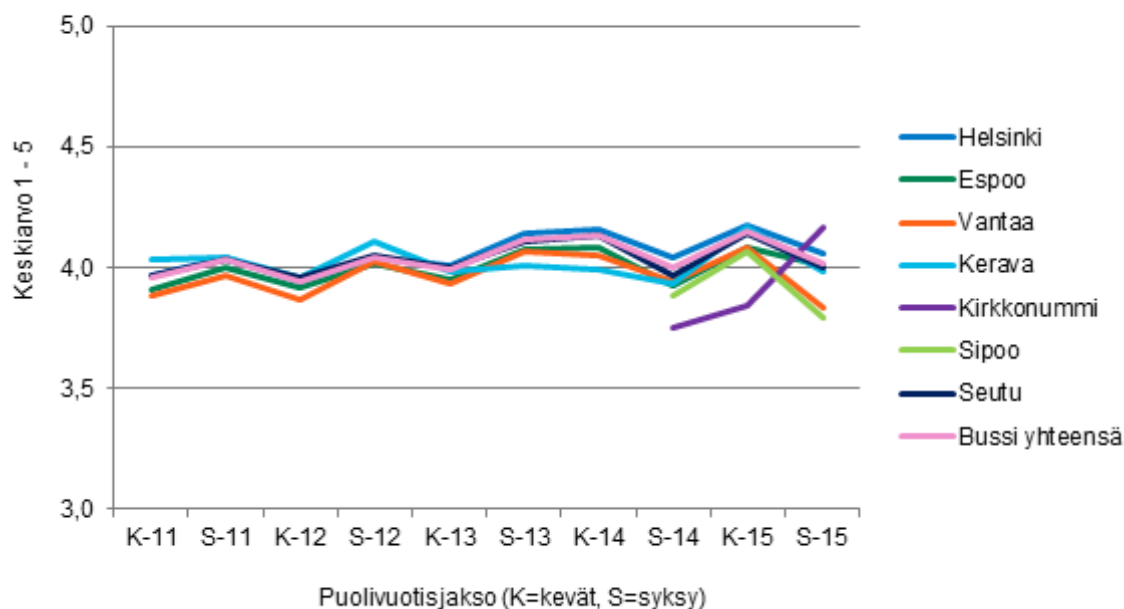
Kuva 2. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksolla.

Taulukko 2. Yleisarvosana liikennemuodoittain ja tyytyväisten matkustajien osuudet vuositasolla.

	2013		2014		2015	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,11	89	4,14	89	4,18	92
Bussi	4,05	87	4,07	87	4,09	88
Metro	4,16	90	4,20	91	4,24	92
Lähijuna	4,01	86	4,01	85	4,04	86
Yhteensä	4,07	87	4,09	88	4,12	89

2.2 Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain

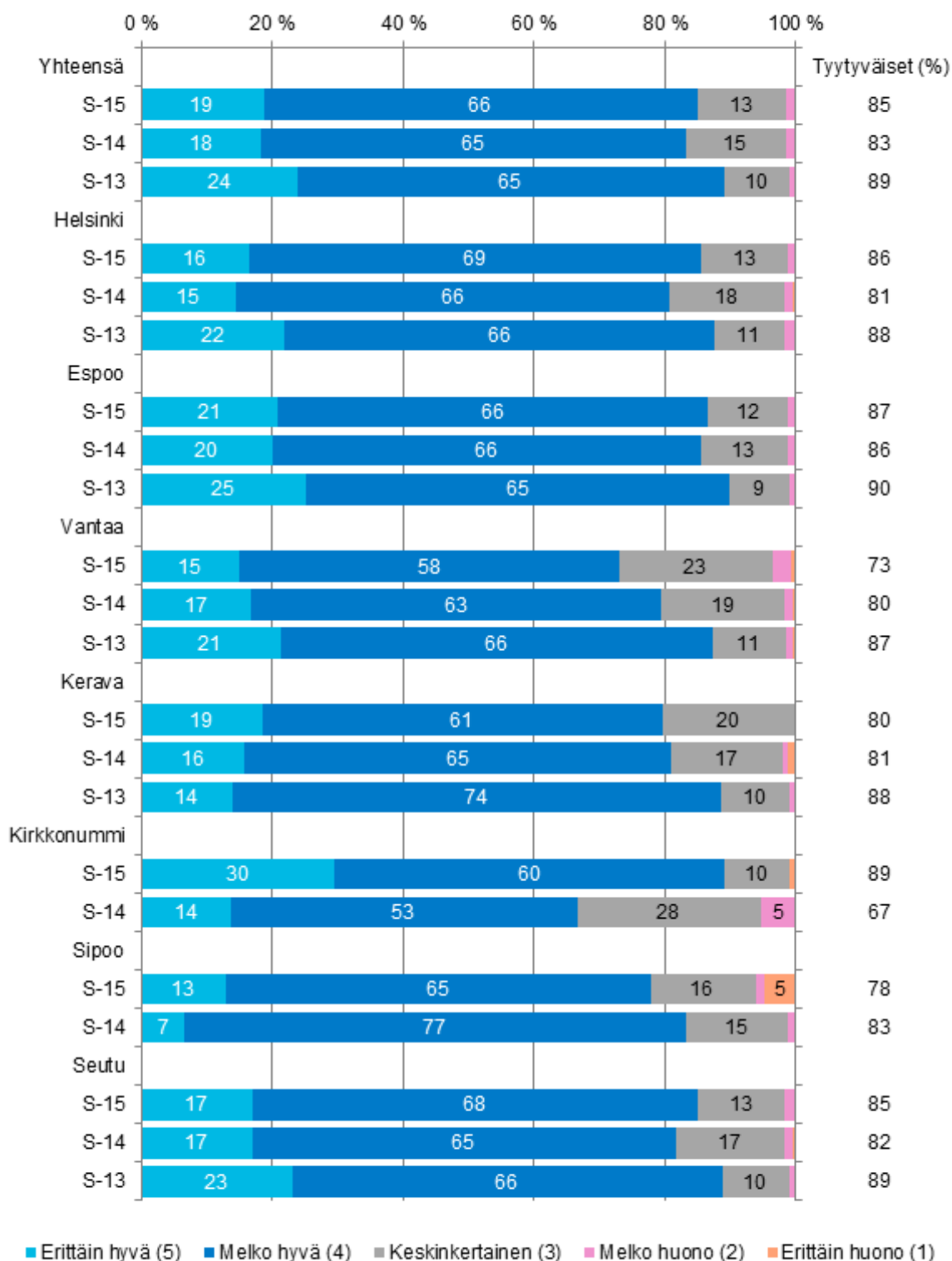
Bussiliikenteessä tyytyväisyys joukkoliikenteeseen parantui hieman kaikilla liikennöintialueilla syksystä 2014 Vantaata ja Sipoota lukuun ottamatta. Kirkkonummella yleisarvosana parantui huomattavasti.



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

Taulukko 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyisin.

	Syksy 2013	Syksy 2014	Syksy 2015
Helsinki	4,14	4,04	4,06
Espoo	4,08	3,93	4,01
Vantaa	4,07	3,94	3,84
Kerava	4,01	3,93	3,98
Kirkkonummi	-	3,75	4,17
Sipoo	-	3,78	3,80
Seutuliikenne	4,11	3,97	4,00
Bussiliikenne yhteensä	4,12	4,00	4,02



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

Vantaan bussiliikenteessä yleisarvosana on laskenut kahtena peräkkäisenä syksynä. Syksyllä 2014 tyytyväisyys tarkastustoimintaan busseissa laski keskimäärin 6 prosenttiyksiköllä kaikilla liikennöntialueilla, mikä heikensi yleisarvosanaa. Muissa tekijöissä ei tuolloin tapahtunut merkittäviä muutoksia. Elokuussa 2015 Vantaalla astui voimaan koko Vantaan bussiliikennettä koskenut linjastouudistus, jonka myötä alueen yleisarvosana laski. Kirkkonummella tehtiin syksyn 2015 aikana useita liikennöntiä parantavia muutoksia.

Vuositasolla matkustajien tyytyväisyys on pääasiassa kohentunut aikajaksolla 2013 – 2015. Koko vuoden 2015 tuloksissa näkyy voimakkaasti kevään 2015 hyvä liikennöntikausi, joka korottaa vuositason tuloksia lähes kaikilla liikennöntialueilla.

Taulukko 4. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain vuosina 2013 – 2015.

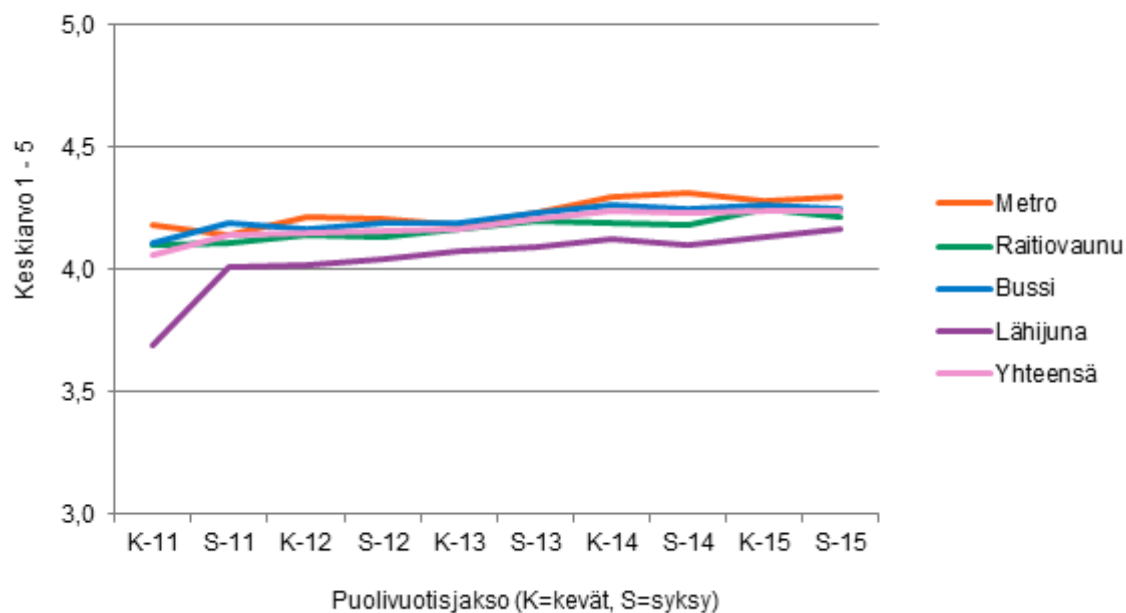
	2013		2014		2015	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Helsinki	4,07	87	4,10	88	4,13	89
Espoo	4,01	85	4,02	85	4,05	87
Vantaa	4,00	84	3,99	83	3,98	81
Kerava	4,02	91	3,97	83	4,10	88
Kirkkonummi	-	-	3,75	67	3,97	77
Sipoo	-	-	3,78	77	3,96	79
Seutuliikenne	4,04	87	4,05	86	4,08	88
Yhteensä	4,05	87	4,07	87	4,09	88

3 Muut HSL:n toiminnan mittarit

3.1 Järjestelmän arvosana

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

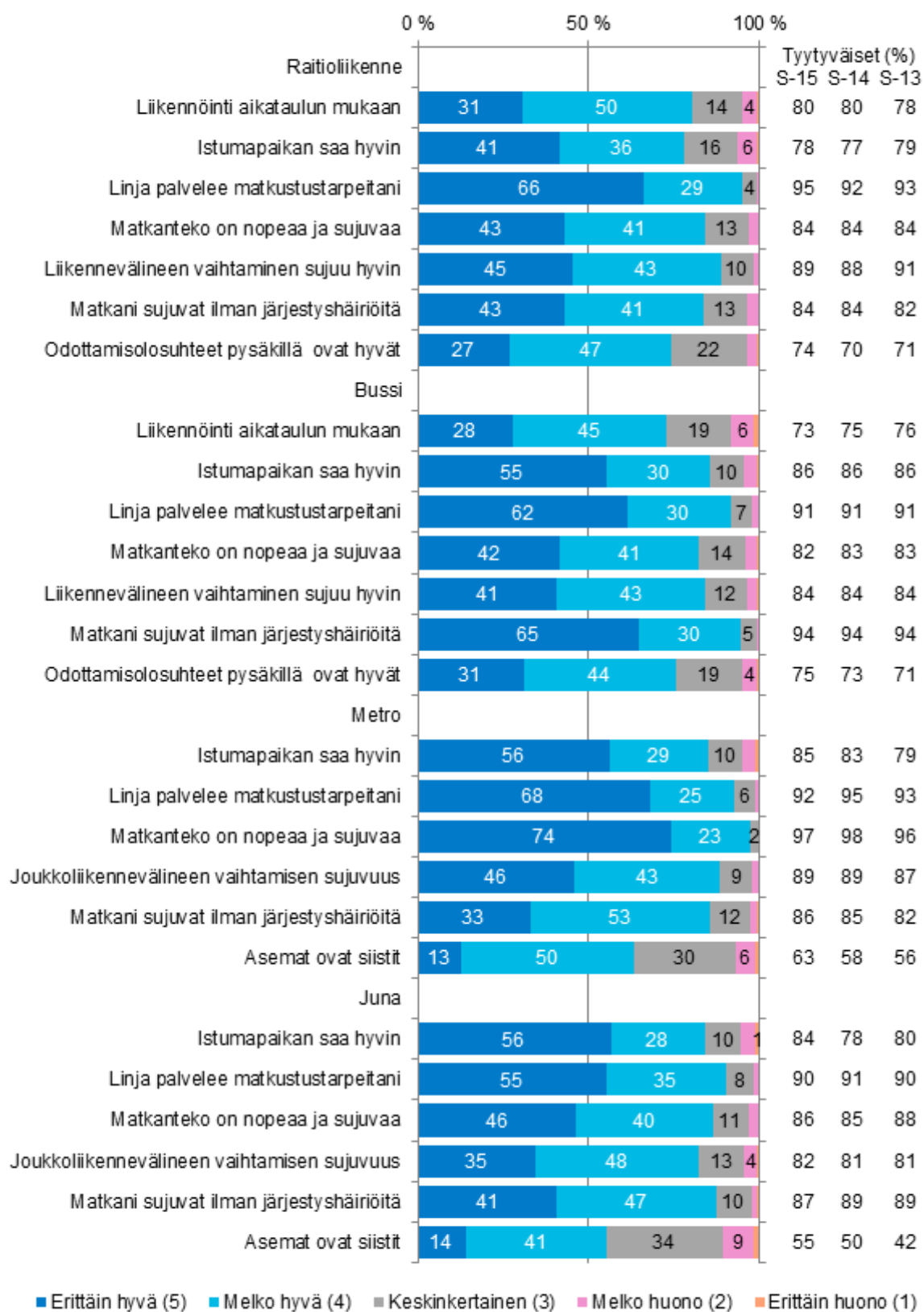
3.1.1 Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain



Kuva 5. Järjestelmän arvosanan kehitys liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 5. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2013	Syksy 2014	Syksy 2015
Raitiovaunu	4,20	4,18	4,22
Bussi	4,23	4,25	4,25
Metro	4,23	4,31	4,30
Lähijuna	4,10	4,10	4,17
Yhteensä	4,21	4,23	4,24



Kuva 6. Järjestelmän arvosanan osatekijöiden arvosanjakaumat (%) syksyn tutkimusjaksoilla.

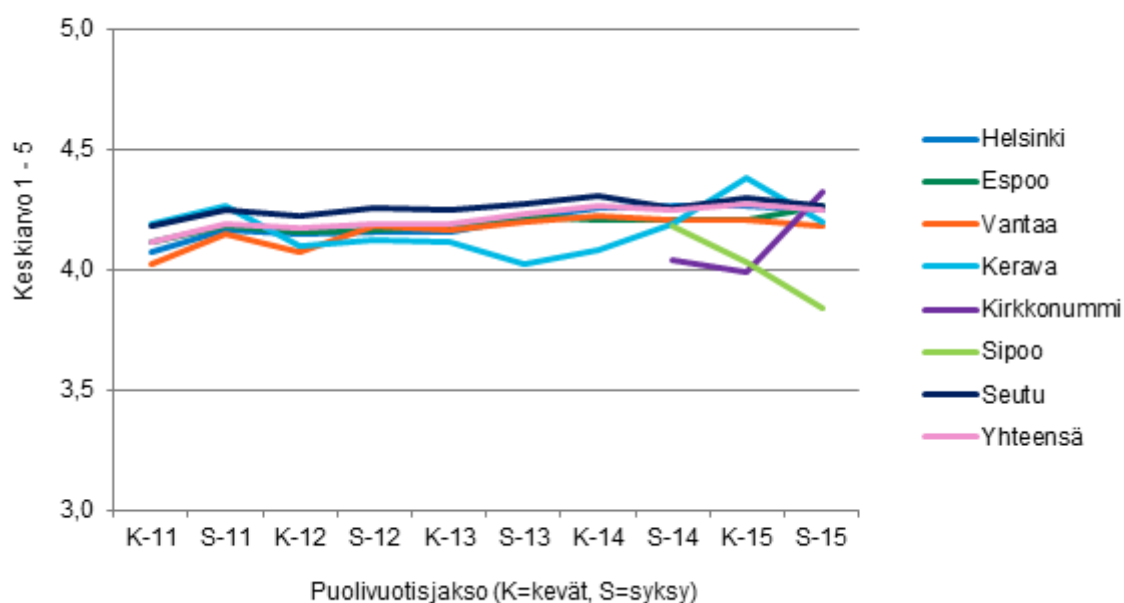
Syksystä 2014 syksyyn 2015 järjestelmän arvosana on parantunut voimakkaimmin lähijunaliikenteessä. Kehäradalla istumapaikan saatavuus on ollut muuta junaliikennettä huomattavasti parempaa. Myös asemien keskimääräinen siisteys on kohentunut uusien kehäradan asemien käyttöön oton ja Myyrmäen asemalla keväällä 2015 tehtyjen uudistusten myötä.

Vuotuisella tasolla järjestelmän arvosanan kehitys on ollut suhteellisen vakaata kaikissa liikennemuodoissa syksystä 2011 alkaen.

Taulukko 6. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain vuosina 2013 – 2015.

	2013	2014	2015
Raitiovaunu	4,18	4,21	4,24
Bussi	4,22	4,26	4,26
Metro	4,20	4,29	4,29
Lähijuna	4,09	4,13	4,15
Yhteensä	4,19	4,24	4,24

3.1.2 Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä alueittain



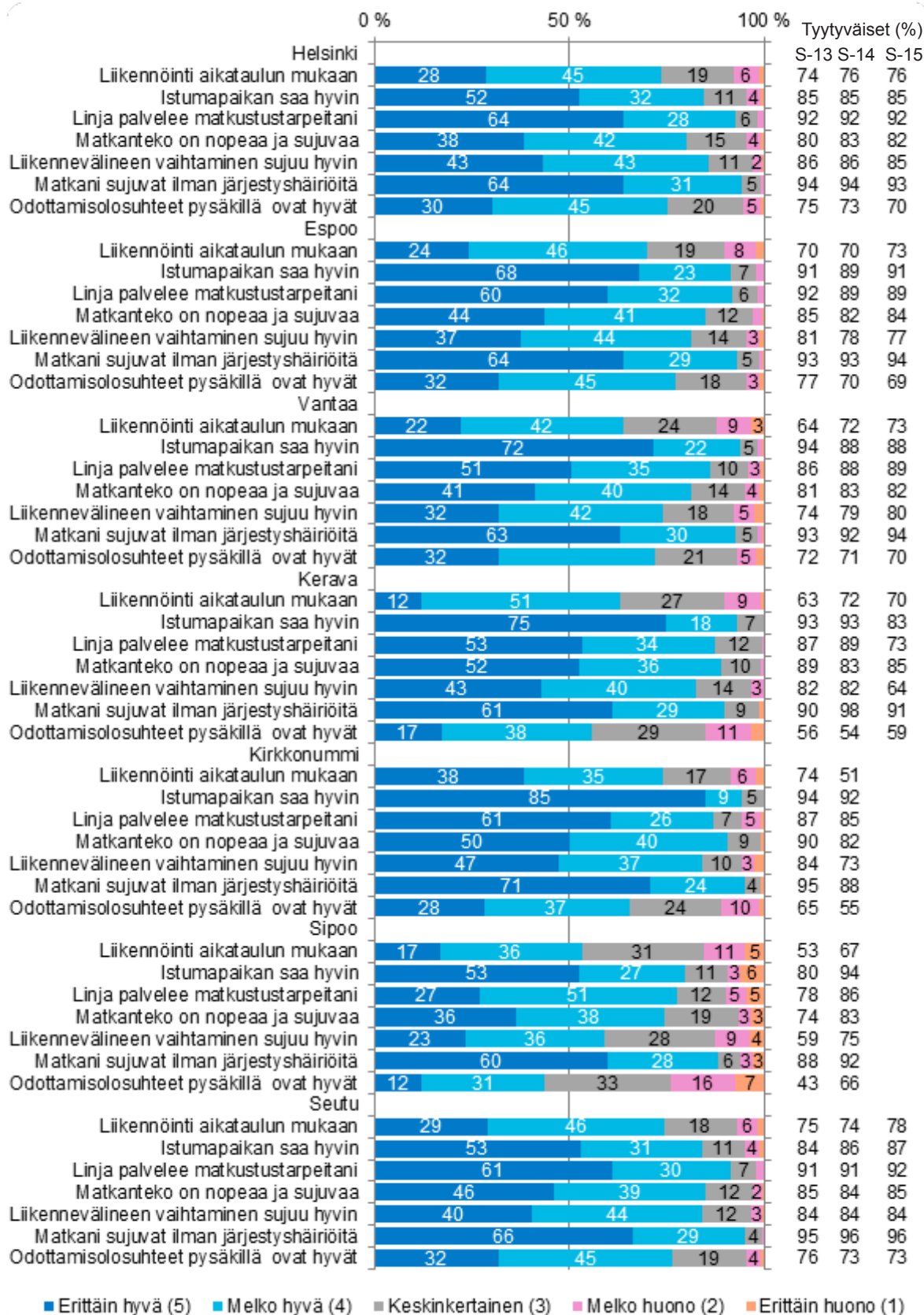
Kuva 7. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 7. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2013	Syksy 2014	Syksy 2015
Helsinki	4,22	4,26	4,25
Espoo	4,22	4,21	4,26
Vantaa	4,20	4,20	4,18
Kerava	4,02	4,19	4,20
Kirkkonummi	-	4,04	4,32
Sipoo	-	4,04	3,84
Seutuliikenne	4,27	4,26	4,26
Yhteensä	4,23	4,25	4,25

Vantaan linjastomuutos vaikutti alueen sisäisessä bussiliikenteessä koettuun tyytyväisyyteen monella tavalla. Koko Vantaan sisäinen liikenne ja osa seutuliikenteestä kilpailutettiin uudelleen, ja elokuussa aloittaneilla linjoilla oli runsaasti uutta kalustoa. Tyytyväisyys matkustusmukavuuteen ja bussien siisteyteen kasvoikin merkittävästi, keskimäärin 12 prosenttiyksikköä. Sen sijaan Vantaan bussiliikenteessä laski merkittävästi tyytyväisyys aikataulujen täsmällisyyteen (-8,1 prosenttiyksikköä), vaihtojen toimivuuteen (-5,2 prosenttiyksikköä) ja matkustustarpeiden palveluun (-2,2 prosenttiyksikköä). Nämä tekijät korreloivat vahvasti yleiseen tyytyväisyyteen Vantaan bussiliikenteessä, ja yleisarvosanalla mitattu tyytyväisyys laskikin 6,5 prosenttiyksiköllä 73,1 prosenttiin.

Kirkkonummella matkustajien tyytyväisyys bussiliikenteen täsmällisyyteen nousi merkittävästi syksystä 2014, mikä siivitti myös alueen yleisarvosanan nousuun. Syksyllä 2015 Kirkkonummen linjojen pysäkkikohtaisia ohitusaikatauluja täsmennettiin kerättyjen mittaustietojen pohjalta ja autokierroja parannettiin luotettavuuden lisäämiseksi. Pysäkkien varustelua on myös parannettu alueella. Sipoossa matkustajien tyytyväisyys taas on heikentynyt syksystä 2014.



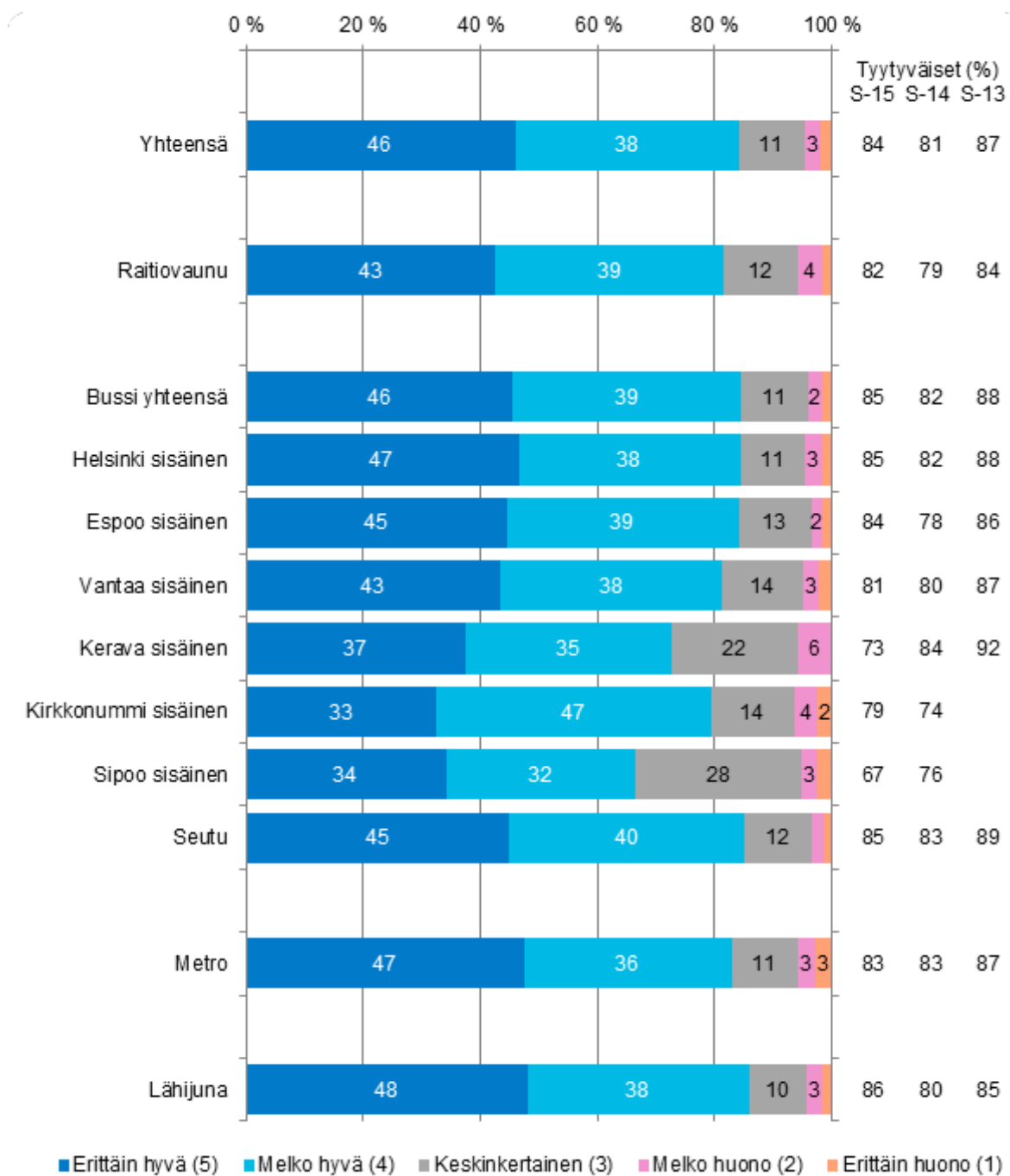
Kuva 8. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanaajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

Vuositasolla 2013 – 2015 bussiliikenteen järjestelmän arvosana on pysynyt hyvällä tasolla koko HSL-alueella ja pääasiassa myös yksittäisillä liikennöintialueilla.

Taulukko 8. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuosina 2013 – 2015.

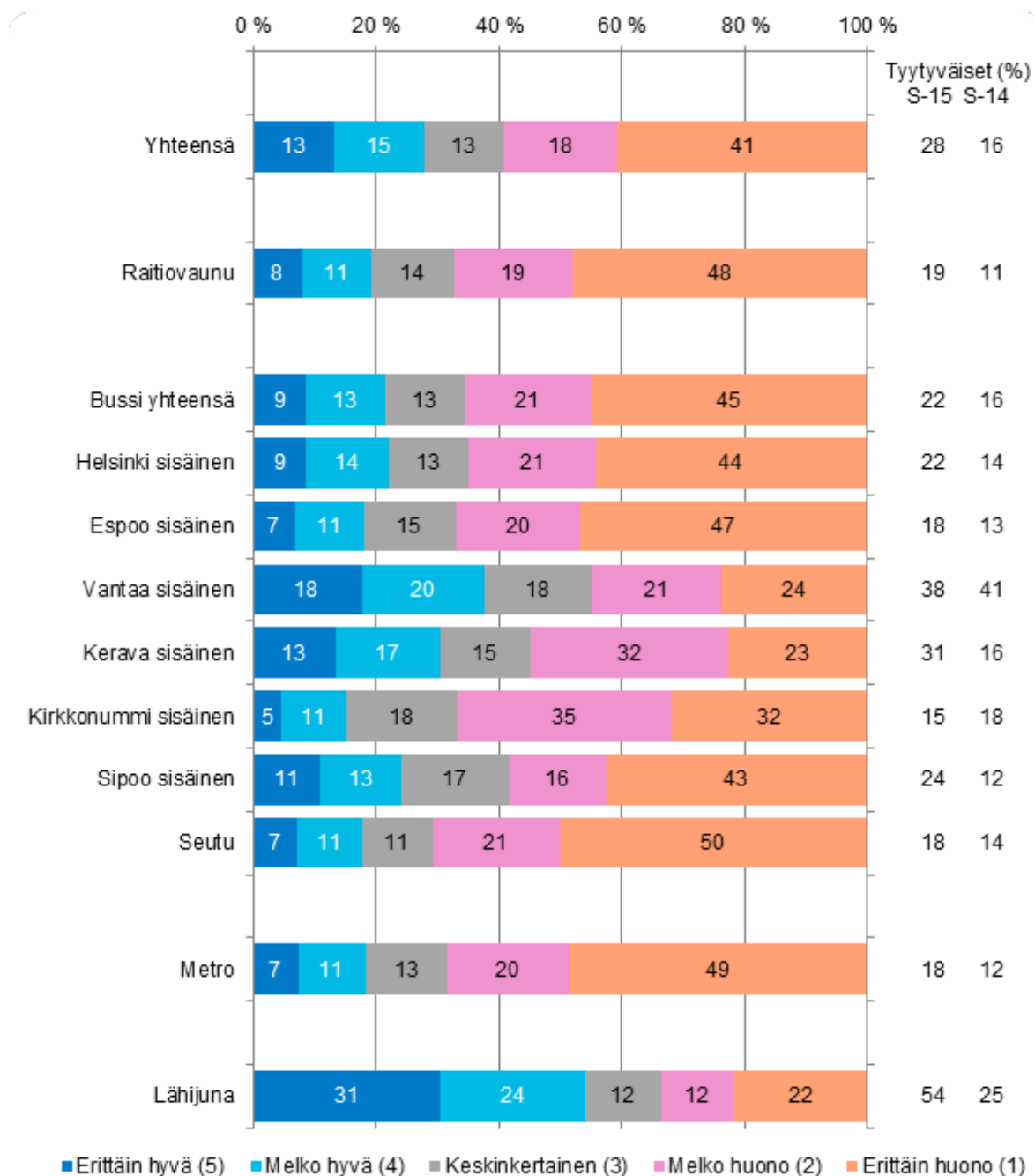
	2013	2014	2015
Helsinki	4,19	4,26	4,26
Espoo	4,21	4,22	4,23
Vantaa	4,19	4,23	4,19
Kerava	4,10	4,15	4,31
Kirkkonummi	-	4,04	4,12
Sipoo	-	4,04	3,96
Seutuliikenne	4,26	4,29	4,28
Yhteensä	4,22	4,26	4,26

3.2 Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan



Kuva 9. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle "Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista" liikennemuodoittain syksyllä 2015.

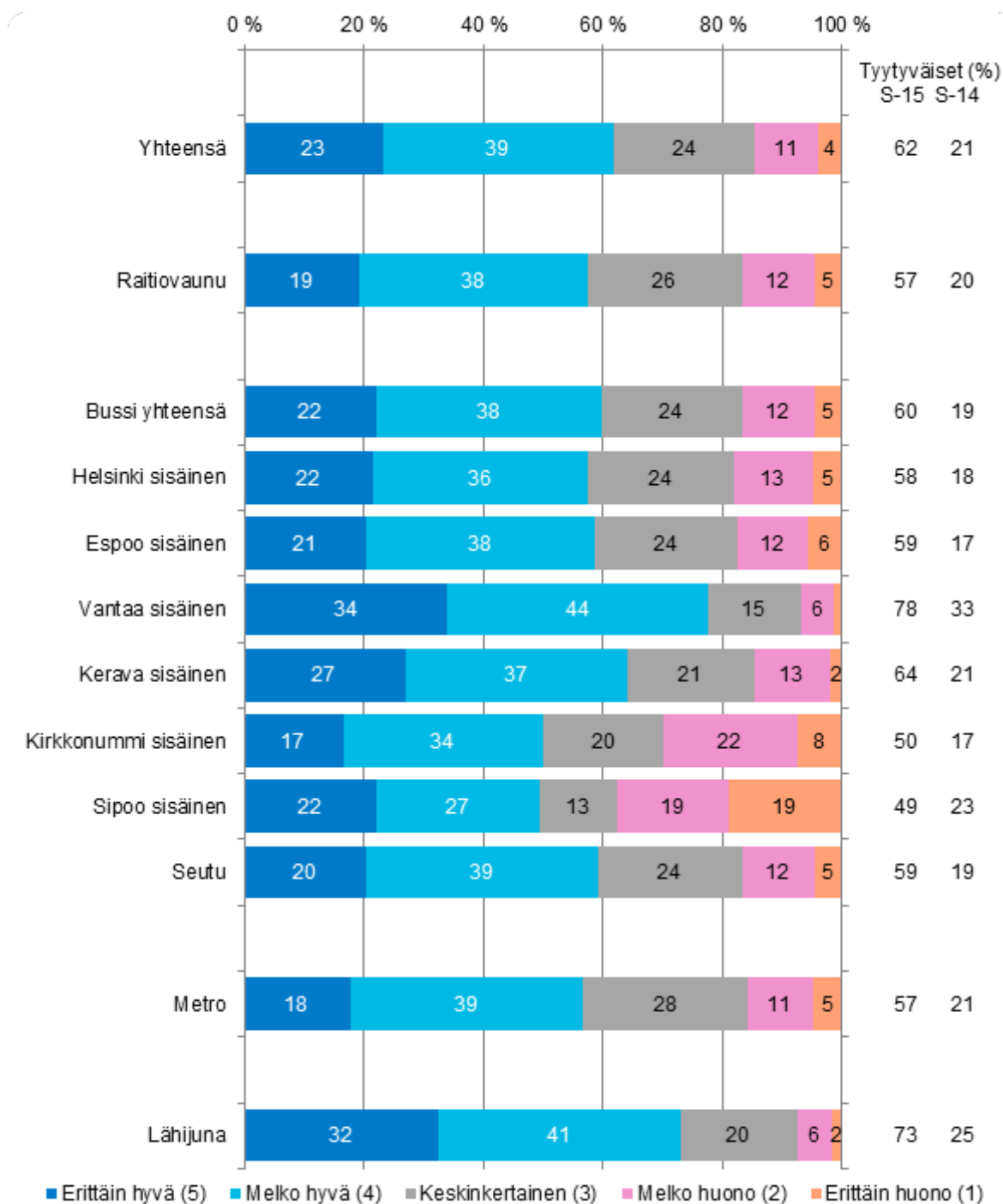
3.3 Kehärata voisi sopia vaihtoehdoksi säännöllisillä matkoillani



Kuva 11. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle "Kehärata voisi sopia vaihtoehdoksi säännöllisillä matkoillani" liikennemuodoittain syksyllä 2015.

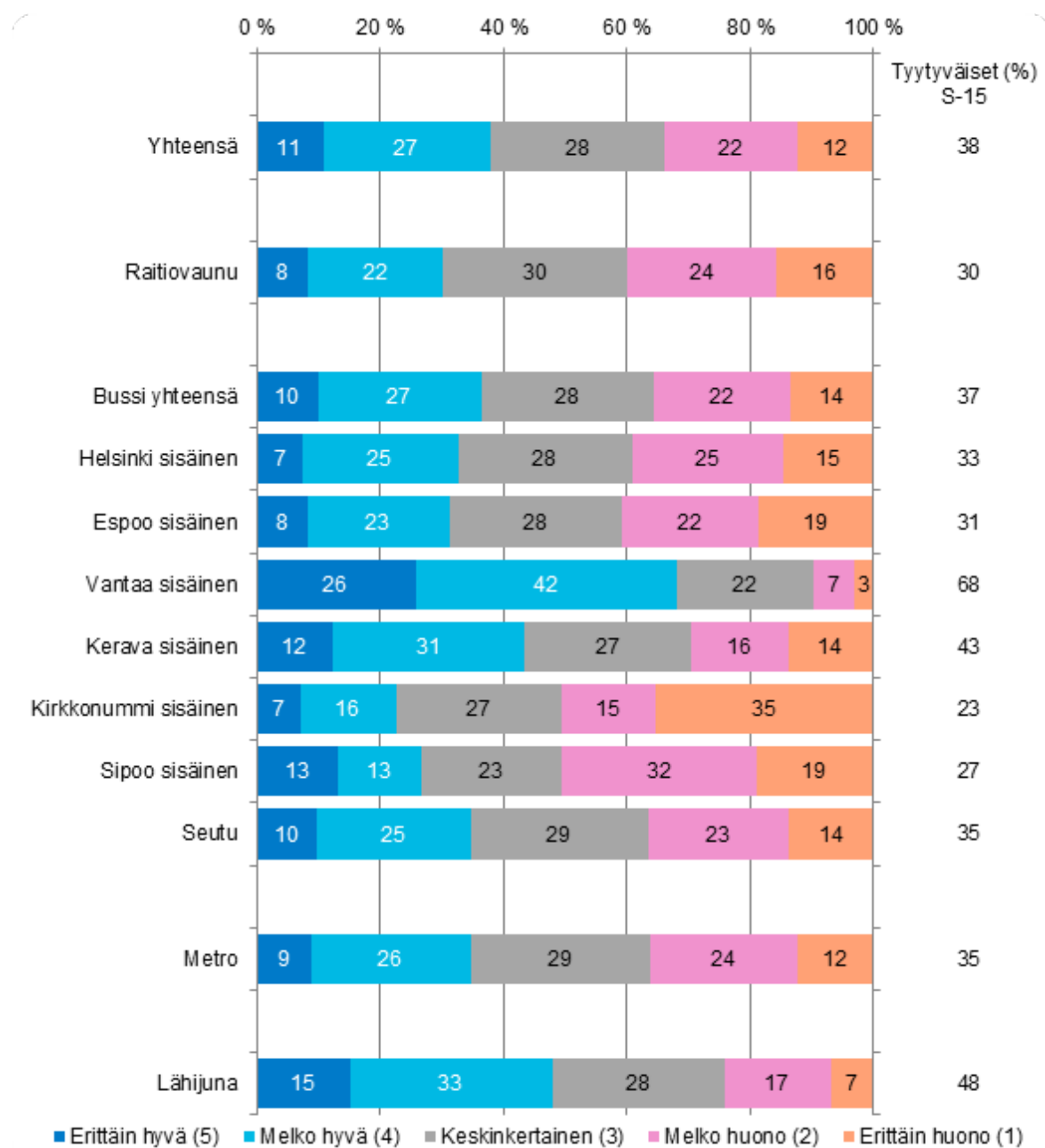
Positiivisimmat arviot kehäradan soveltuvuudesta antoivat Vantaan asukkaat ja lähijunaliikenteen matkustajat. Kehäradan avauduttua sen vaikutuksen alla olevissa I, P (M), K, ja N junissa matkatapahtumat lisääntyivät 57, 7 prosentilla syksystä 2014 syksyyn 2015.

3.4 Tyytyväisyys Kehäradan avaamiseen liittyvään viestintään



Kuva 10. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämille ”Olen saanut aiemmin tietoa 2015 avatusta Kehäradasta (Tikkurila-Lentoasema-Vantaankoski)” syksyllä 2015 ja ”Olen saanut aiemmin tietoa 2015 avattavasta Kehäradasta (Tikkurila-Lentoasema-Vantaankoski)” syksyllä 2014.

3.5 Tyytyväisyys Vantaan linjastomuutokseen liittyvään viestintään



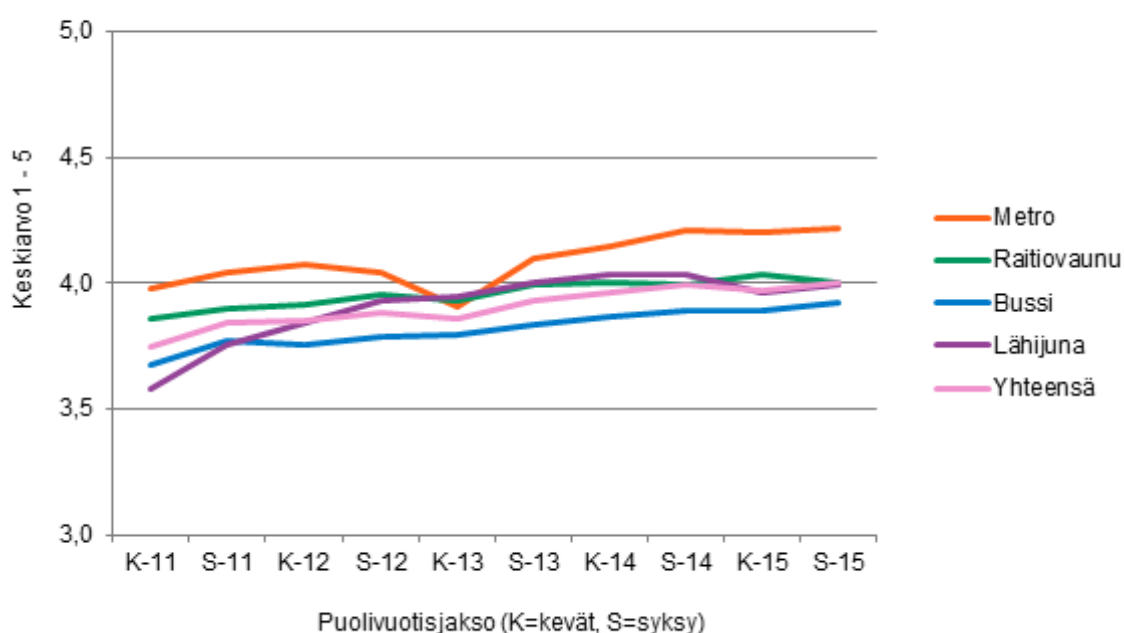
Kuva 12. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle "Olen saanut tietoa Vantaan linjasto-muutoksista" liikennemuodoittain syksyllä 2015.

Kaikkiin Vantaan kotitalouksiin ja linjastouudistuksen vaikutusalueelle jaettiin toukokuussa 2015 tiedotuslehti kehäradan avauksesta ja linjastomuutoksesta. Lisäksi Vantaan linjastouudistuksesta tietoa sai mm. osoitteesta hsl.fi/vantaa.

4 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun

Liikennöinnin laatua kuvaa liikennöitsijäarvosana, joka on useamman mitattavan osatekijän keskiarvo. Liikennöitsijäarvosana lasketaan niiden laatutekijöiden keskiarvona, joihin liikennöitsijät itse voivat vaikuttaa. Osatekijöitä ovat kaikissa liikennemuodoissa kuljettajan ajotapa ja vaunujen siisteys. Raitiovaunu- ja bussiliikenteessä huomioidaan lisäksi kuljettajan palvelu- ja neuvontakyky sekä matkustusmukavuus ja metro- ja lähijunaliikenteessä aikataulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla.

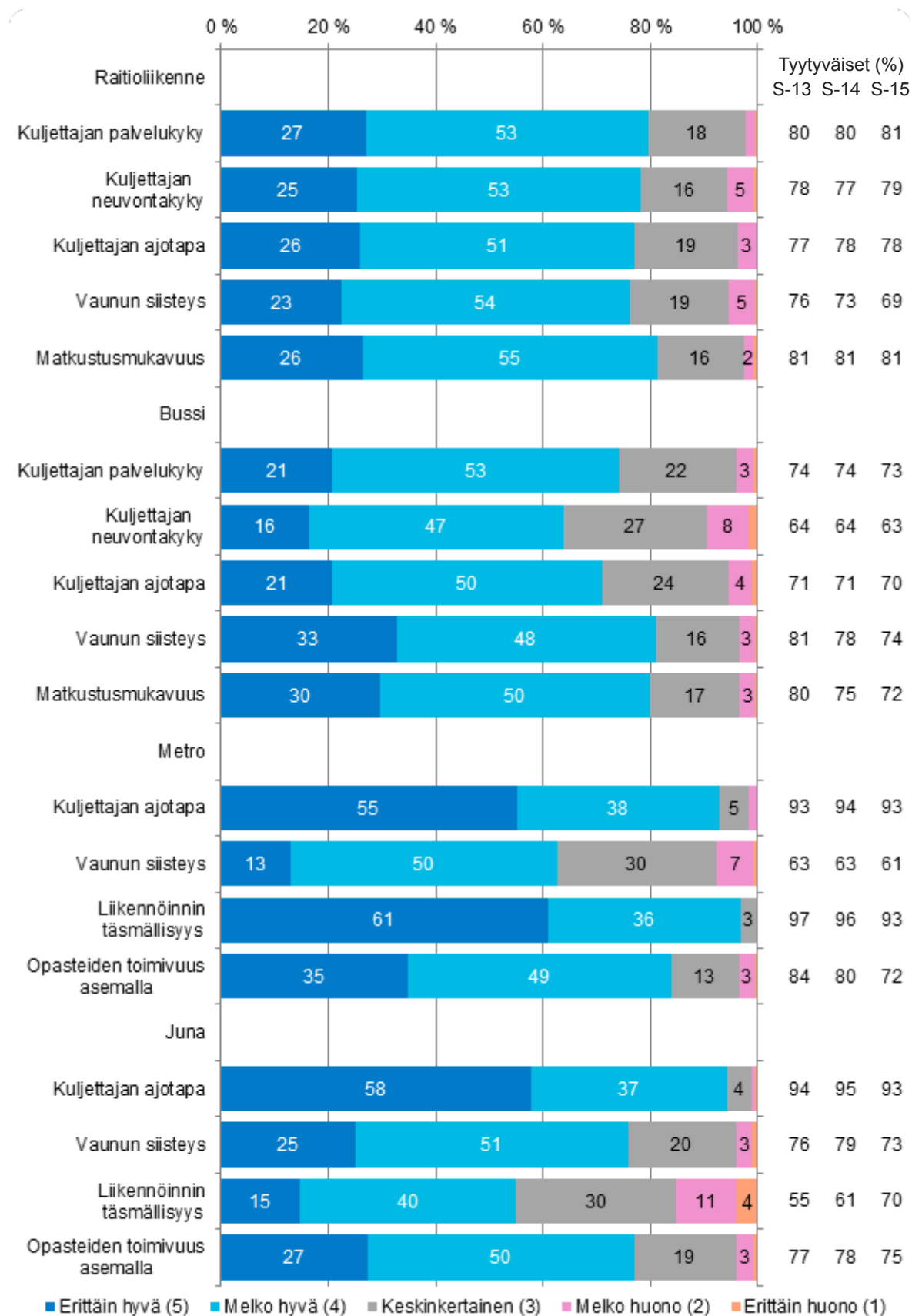
4.1 Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain



Kuva 13. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 9. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2013	Syksy 2014	Syksy 2015
Raitiovaunu	4,00	4,00	4,00
Bussi	3,83	3,89	3,92
Metro	4,09	4,21	4,22
Lähijuna	4,00	4,03	3,99
Yhteensä	3,93	3,99	4,00



Kuva 14. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

Liikennöitsijäarvosanan kehitys on ollut pääasiassa tasaista. Lähijunaliikenteessä liikennöitsijäarvosanan osatekijöistä matkustajien kokema täsmällisyys on heikentynyt merkittävästi syksystä 2014 lähtien. Syksyllä 2014 täsmällisyyttä heikensi junien kääntöaikojen muutos. Rantaradalla lähijunaliikenteen täsmällisyyteen ovat vaikuttaneet voimakkaasti kaukojunaliikenteen aikataulut. Täsmällisyys rataosuudella parantui kuitenkin syksyllä 2015. Kehäradalla täsmällisyys on ollut liikennöinnin alusta alkaen heikkoa, ja tämä epätäsmällisyys on ketjuuntunut pääradan liikenteeseen yhteisen rataosuuden vuoksi. Metron liikennöitsijäarvosana laski keväällä 2013 metron ohjausjärjestelmän uusimisen yhteydessä ilmenneiden ongelmien vuoksi.

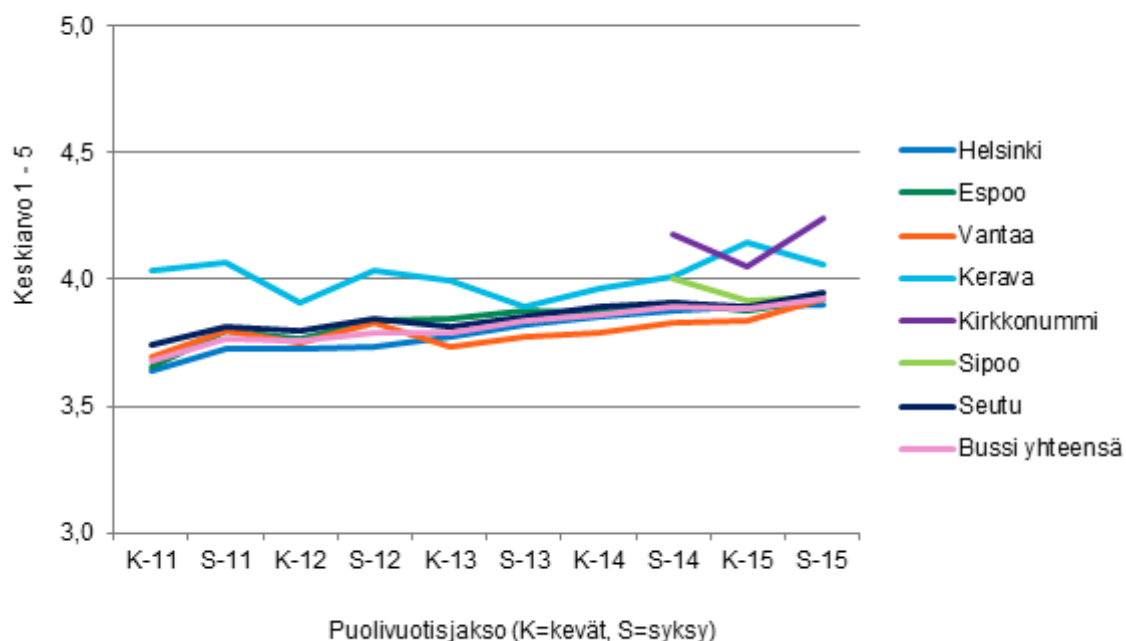
Vuositasolla liikennöitsijäarvosana on liikennemuodoittain joko parantunut hieman tai pysynyt samalla tasolla lähijunaa lukuun ottamatta.

Taulukko 10. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain vuosina 2013 – 2015.

	2013	2014	2015
Raitiovaunu	3,96	4,01	4,00
Bussi	3,82	3,88	3,92
Metro	3,99	4,17	4,22
Lähijuna	3,99	4,04	3,99
Yhteensä	3,90	3,97	4,00

4.2 Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä alueittain

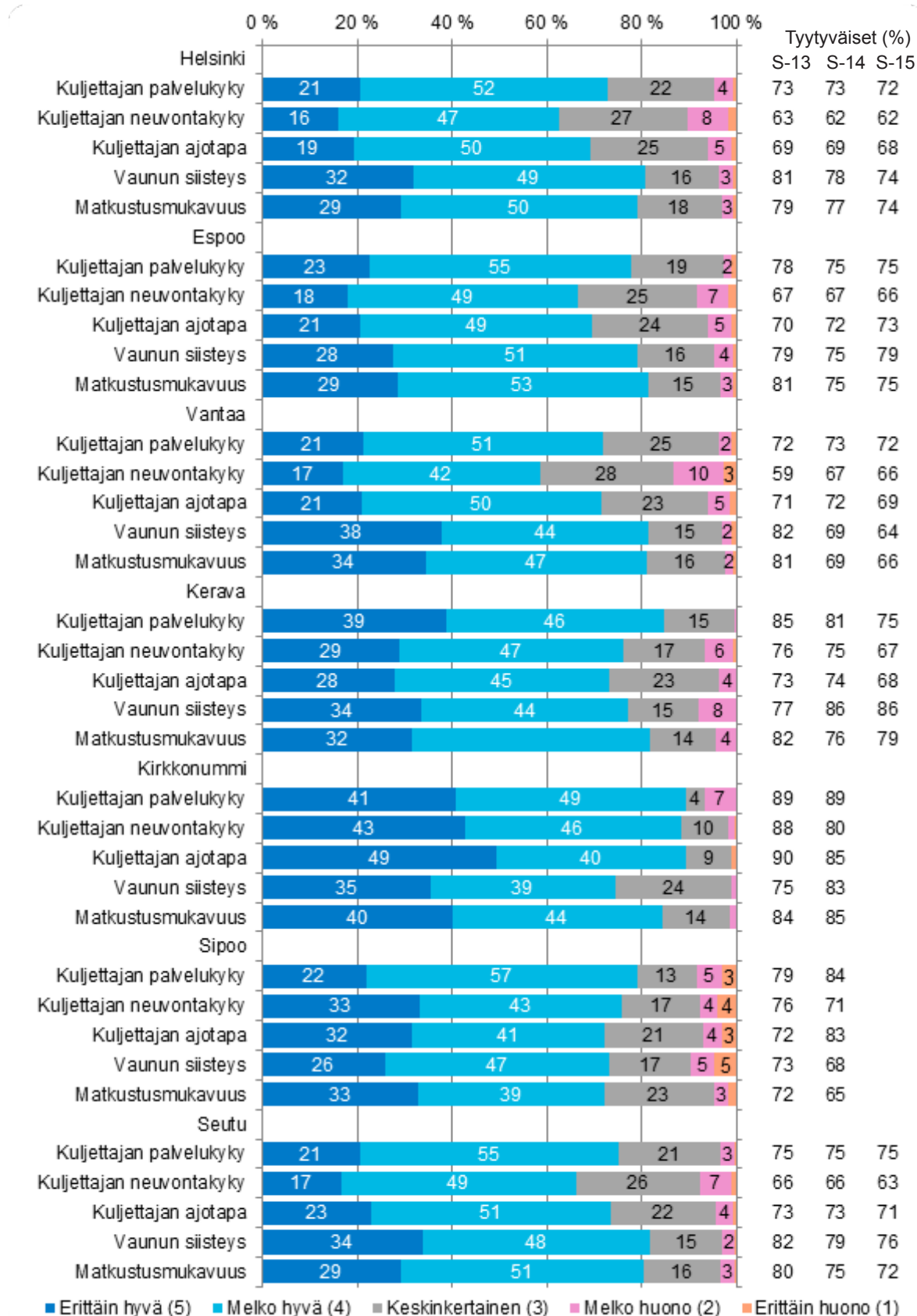
Syksyllä 2015 liikennöitsijäarvosana oli huomattavan korkea Kirkkonummella, missä etenkin kuljettajien ajotapaan ollaan tyytyväisiä. Vantaalla tyytyväisyys kuljettajien neuvontakykyyn heikkeni syksyn linjastouudistuksen myötä, kun taas tyytyväisyys siisteyteen ja matkustusmukavuuteen nousi kaluston keski-ikä laskettua.



Kuva 15. Liikennöitsijäarvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 11. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2013	Syksy 2014	Syksy 2015
Helsinki	3,82	3,88	3,90
Espoo	3,87	3,91	3,93
Vantaa	3,78	3,83	3,92
Kerava	3,89	4,01	4,06
Kirkkonummi	-	4,18	4,24
Sipoo	-	4,02	3,93
Seutuliikenne	3,86	3,91	3,95
Yhteensä	3,83	3,89	3,92



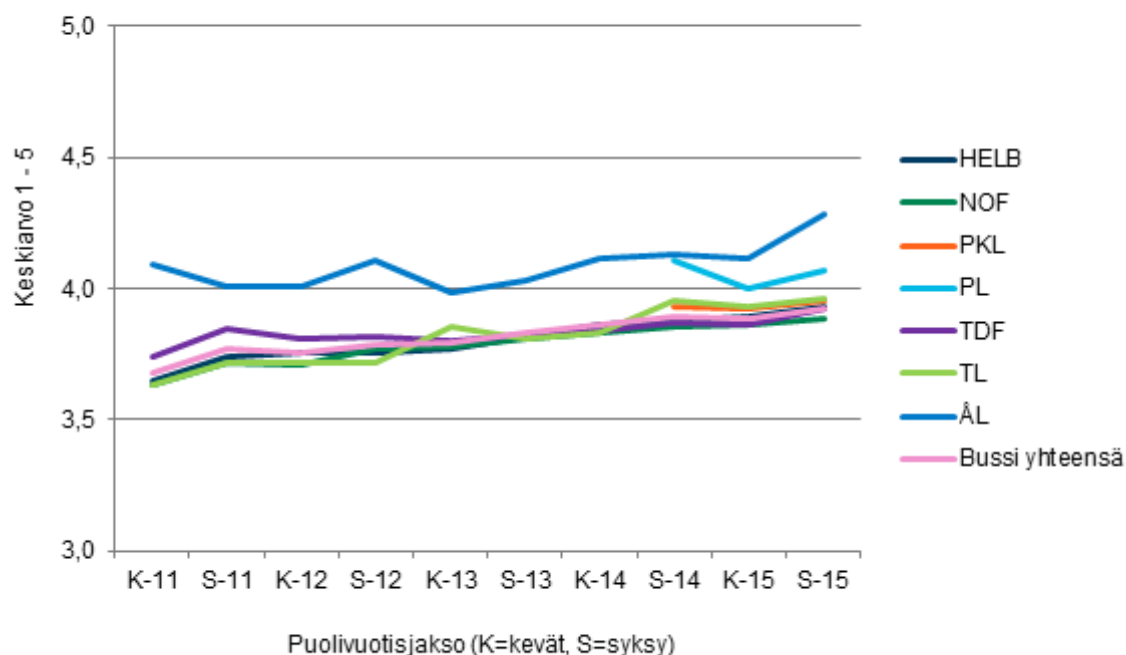
Kuva 16. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

Liikennöitsijäarvosana on parantunut hieman vuodesta 2014 kaikilla bussiliikenteen liikennöintialueilla Sipoota lukuun ottamatta.

Taulukko 12. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä vuosina 2012 – 2014.

	2013	2014	2015
Helsinki	3,80	3,86	3,90
Espoo	3,87	3,89	3,89
Vantaa	3,76	3,81	3,88
Kerava	3,94	4,01	4,11
Kirkkonummi	-	4,18	4,13
Sipoo	-	4,02	3,92
Seutuliikenne	3,84	3,90	3,92
Yhteensä	3,82	3,88	3,90

4.3 Liikennöitsijäarvosana bussiliikennöitsijöittäin



Kuva 17. Liikennöitsijäarvosanojen (1–5) kehitys liikennöitsijöittäin. Kuvan asteikko on katkaistu.

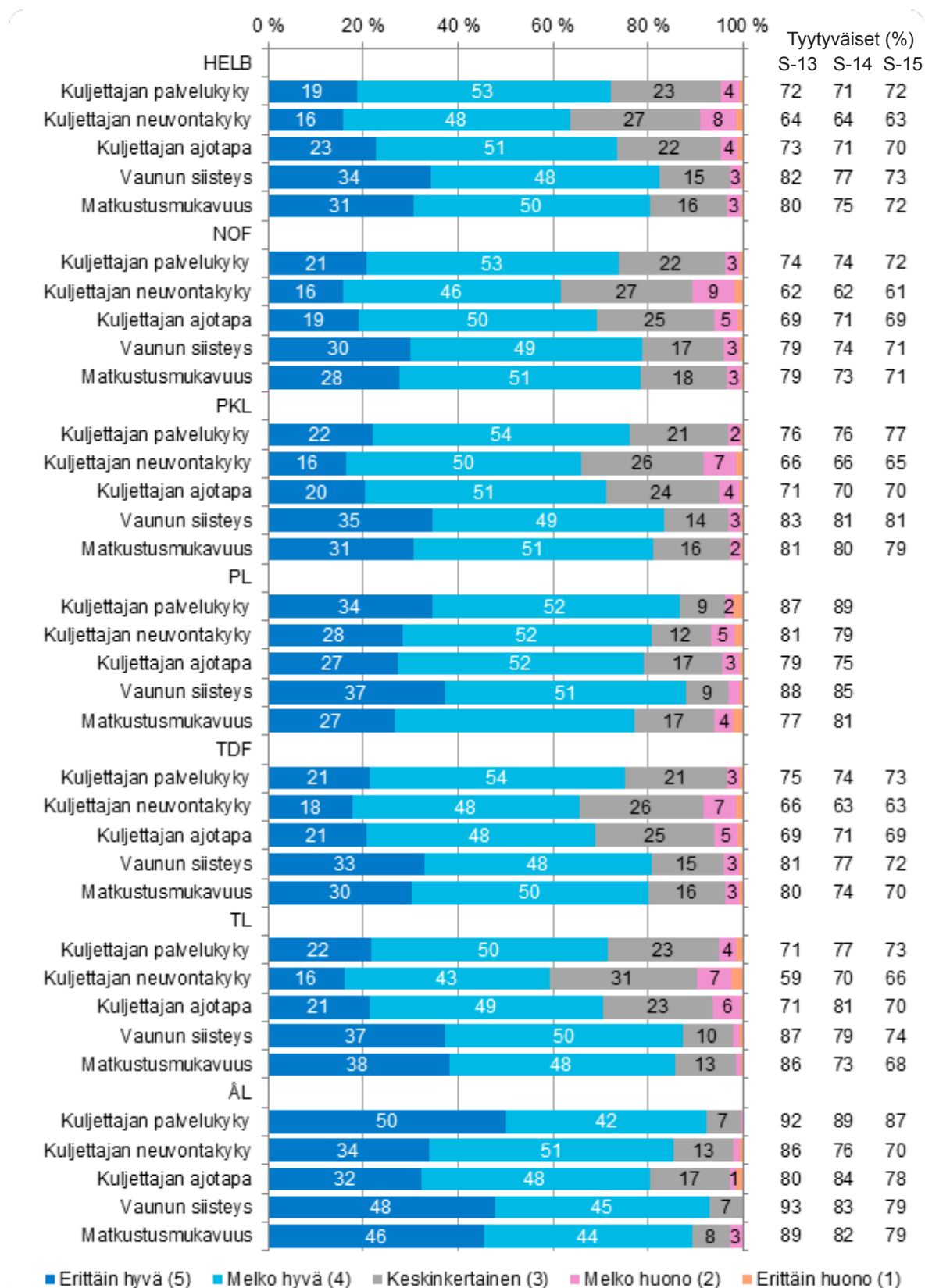
Taulukko 13. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2013	Syksy 2014	Syksy 2015
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,82	3,88	3,93
Nobina Finland Oy	3,81	3,86	3,89
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,92	3,93	3,95
Pohjolan Liikenne Oy Ab	-	4,11	4,07
Tammelundin Liikenne Oy	3,81	3,96	3,96
Transdev Finland Oy*	3,83	3,87	3,93
Åbergin Linja Oy	4,03	4,13	4,28
Yhteensä**	3,83	3,89	3,92

* Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015

**Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo.

Korkeimman liikennöitsijäarvosanan sai syksyllä 2015 Åbergin Linja Oy ja matalimman Nobina Finland Oy.



Kuva 18. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin.
 Lyhenteet: HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan liikenne Oy Ab, TL = Tammelundin Liikenne Oy, VEO = Veolia Transport Finland Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

Taulukko 14. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin vuosina 2013 – 2015.

	2013	2014	2015
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	3,94	3,90	3,96
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,80	3,87	3,91
Nobina Finland Oy	3,79	3,84	3,87
Oy Andersson Ab	3,85	4,08	3,93
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,90	3,93	3,93
Pohjolan Liikenne Oy Ab	-	4,11	4,03
Tammelundin Liikenne Oy	3,83	3,89	3,95
Transdev Finland Oy*	3,82	3,86	3,89
Åbergin Linja Oy	4,01	4,12	4,15
Yhteensä**	3,88*	3,87*	3,90

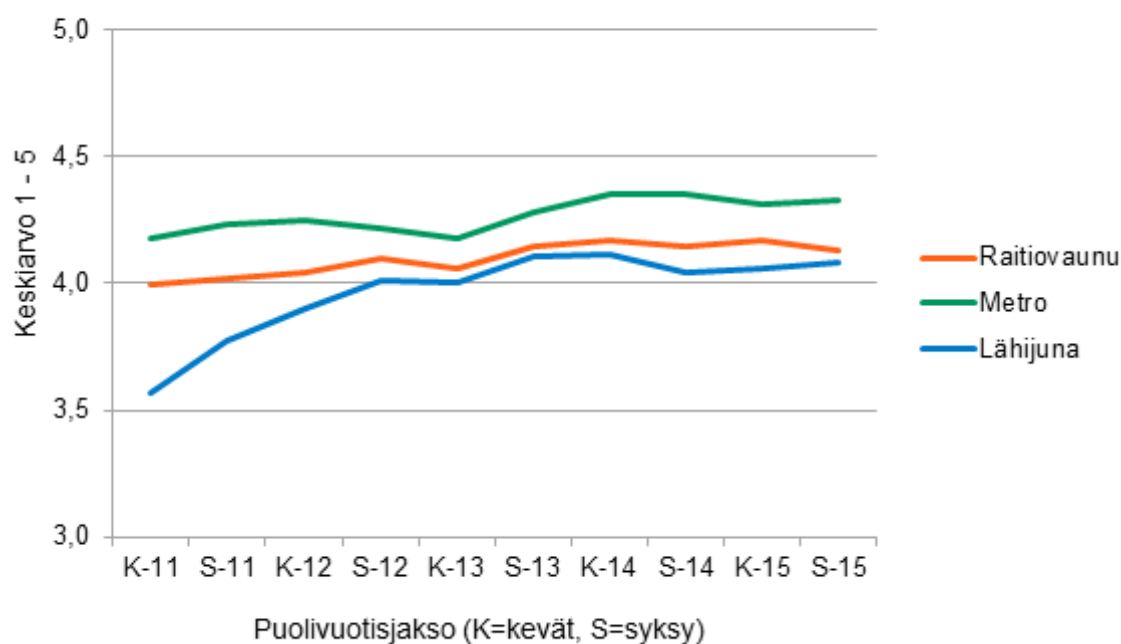
* Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015

**Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo.

5 Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin

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

5.1 Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat

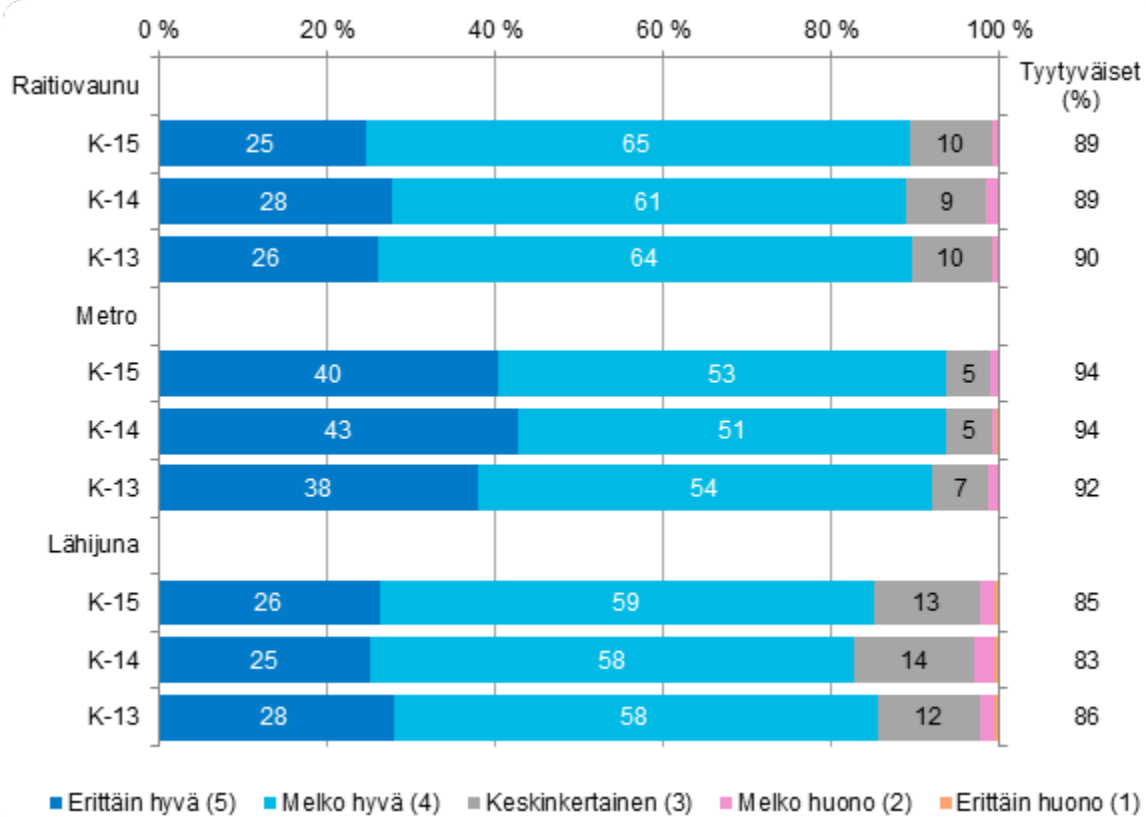


Kuva 19. Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen kokonaisarvosanojen kehitys.

Taulukko 15. Kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2013	Syksy 2014	Syksy 2015
HKL-Raitiovaunuliikenne	4,15	4,15	4,13
HKL-Metroliikenne	4,28	4,35	4,33
HKL yhteensä	4,11	4,04	4,09
VR	4,21	4,27	4,24

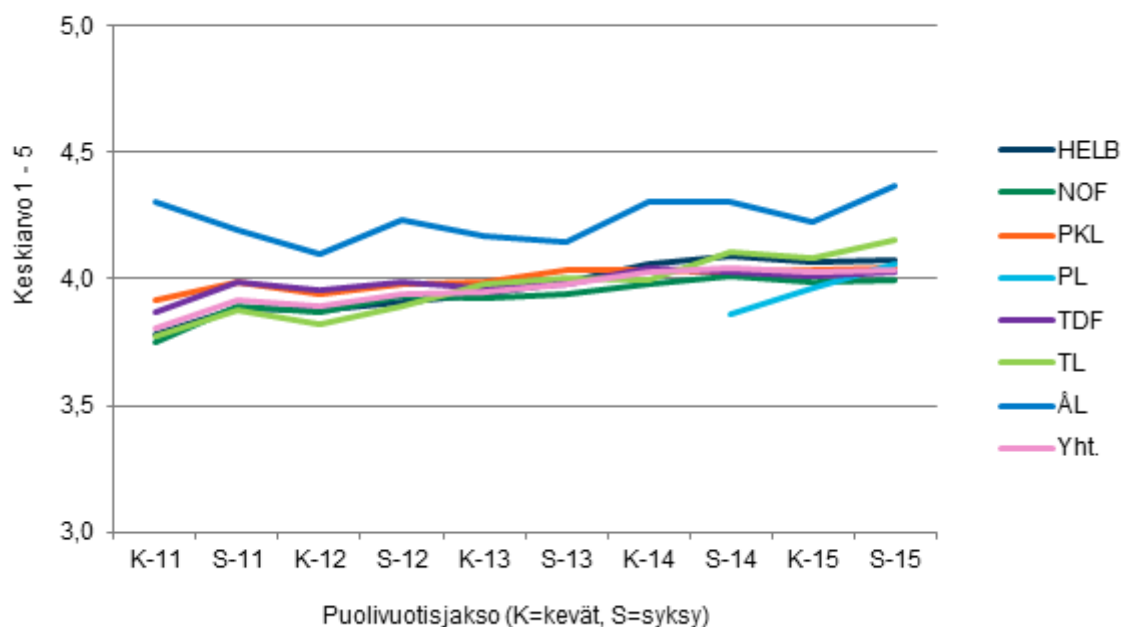
Raitiovaunussa kokonaisarvosanan kanssa korreloivat kuljettajien asiakaspalvelukyky, vaunujen siisteys ja matkustusmukavuus. Metrossa samansuuntaisia tuloksia on annettu kuljettajien ajotavasta, siisteydestä ja matkanteon sujuvuudesta. Lähijunaliikenteessä kokonaisarvosanan kanssa vahvinten korreloivat täsmällisyys, matkanteon sujuvuus ja poikkeustilanteista tiedotus.



Kuva 20. Kokonaisarvosanan arvosanajakauma raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä.

5.2 Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat

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

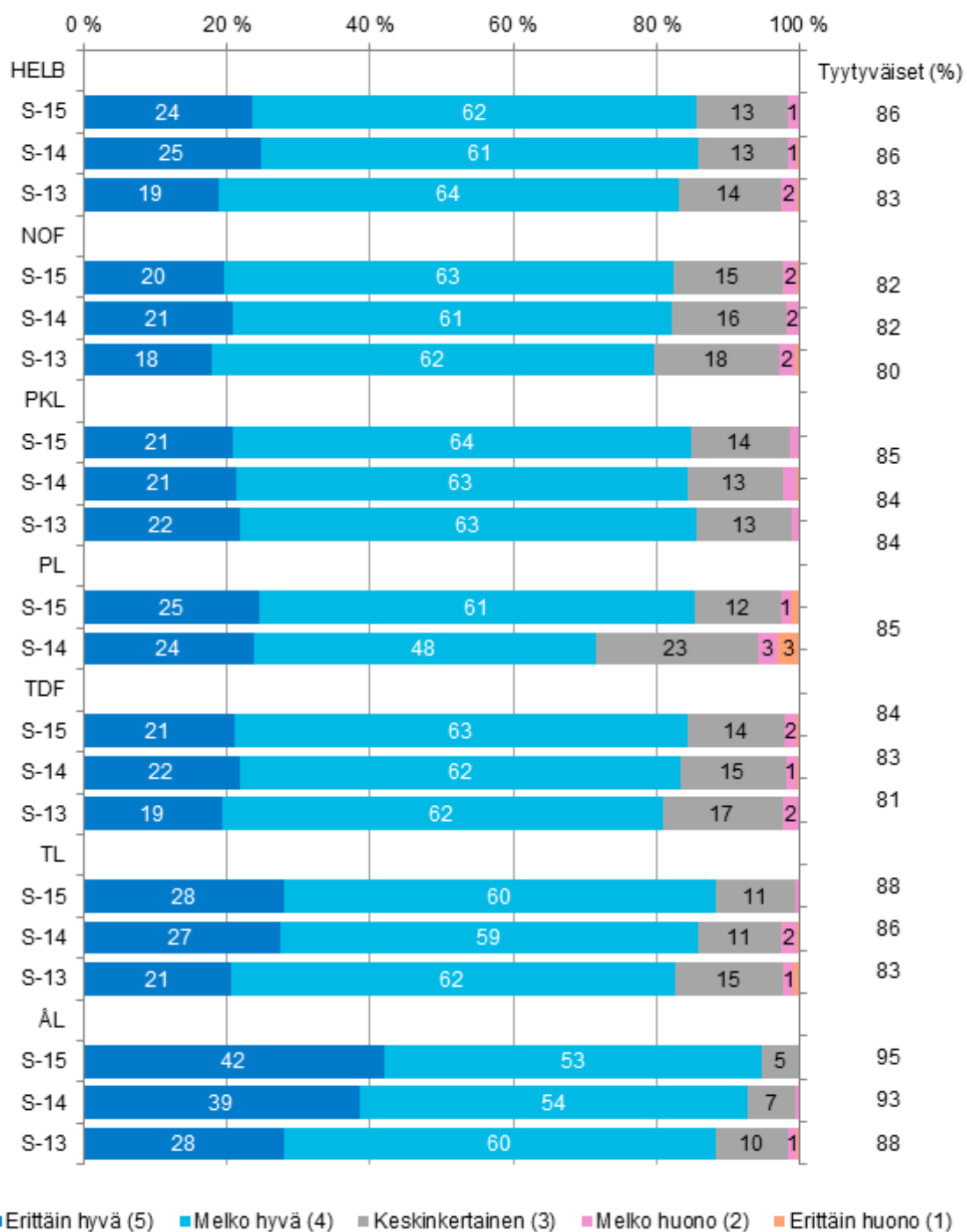


Kuva 21. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys. Kuvan asteikko on katkaistu. Lyhenteet: HeIB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TL = Tammelundin Liikenne Oy, TDF = Transdev Finland Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

	Syksy 2013	Syksy 2014	Syksy 2015
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,99	4,09	4,07
Nobina Finland Oy	3,94	4,01	3,99
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	4,03	4,03	4,04
Pohjolan Liikenne Oy Ab	-	3,86	4,06
Tammelundin Liikenne Oy	4,00	4,10	4,16
Transdev Finland Oy*	3,98	4,03	4,03
Åbergin Linja Oy	4,14	4,31	4,37
Yhteensä**	3,98	4,04	4,03

* Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015

**Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo.

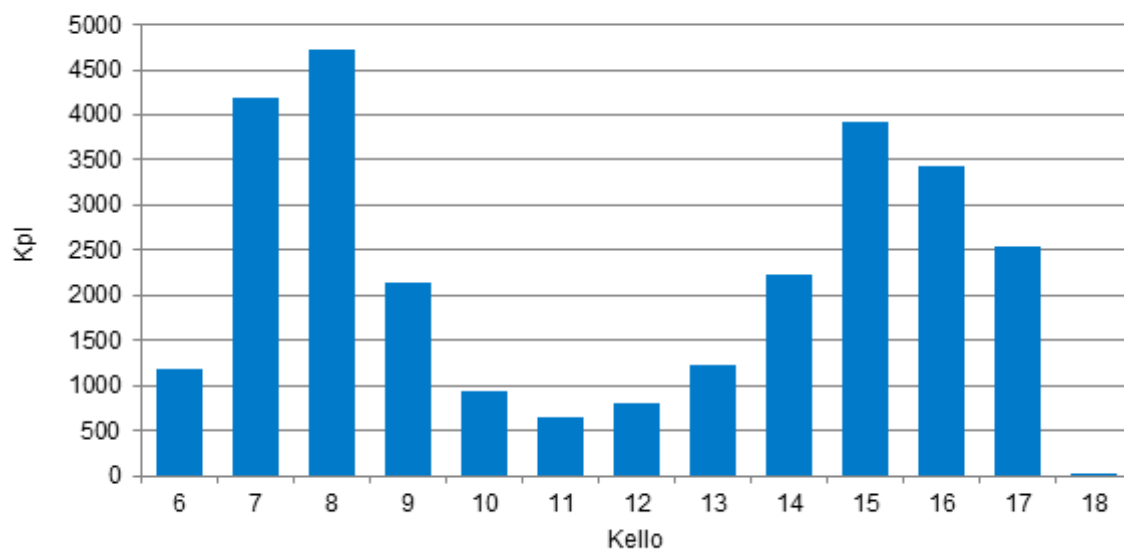


Kuva 22. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla.
 Lyhenteet: HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TL = Tammelundin Liikenne Oy, TDF = Transdev Finland Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

6 Taustatiedot

Tutkimusavustajia on ohjeistettu valitsemaan henkilöitä mahdollisimman satunnaisesti eri taustatekijöiden (mm. iän ja sukupuolen) suhteen. Tällä pyritään takamaan se, että kerätty näyte edustaa mahdollisimman hyvin kaikkia matkustajia ja että tutkimuksen tulokset ovat luotettavia.

	Yhteensä	Raitiovaunu	Bussi	Metro	Lähijuna
Vastaajia	28066	1644	23581	1000	1841
Sukupuoli					
Nainen	70 %	73 %	70 %	71 %	68 %
Mies	30 %	27 %	30 %	29 %	32 %
Ikäryhmä					
15 - 19-vuotiaat	8 %	6 %	10 %	7 %	8 %
20 - 29-vuotiaat	25 %	26 %	25 %	24 %	25 %
30 - 44-vuotiaat	31 %	31 %	29 %	32 %	33 %
45 - 59-vuotiaat	24 %	23 %	24 %	24 %	25 %
60+ -vuotiaat	12 %	14 %	13 %	13 %	9 %
Asuinpaikka					
Helsinki	62 %	88 %	60 %	81 %	38 %
Espoo	17 %	5 %	23 %	8 %	16 %
Vantaa	12 %	2 %	13 %	7 %	20 %
Kauniainen	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Kerava	2 %	0 %	1 %	0 %	6 %
Kirkkonummi	1 %	0 %	1 %	1 %	2 %
Sipoo	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Muu Uusimaa	3 %	2 %	1 %	1 %	10 %
Uudenmaan ulkopuolella	3 %	2 %	1 %	2 %	7 %
Kuinka usein matkustaa					
Väh. neljänä päivänä viikossa	60 %	52 %	59 %	72 %	59 %
2-3 päivänä viikossa	20 %	23 %	21 %	17 %	17 %
Yhtenä päivänä viikossa	7 %	9 %	7 %	4 %	6 %
Harvemmin	13 %	15 %	13 %	8 %	18 %
Mahdollisuus auton käyttöön					
Kyllä	29 %	27 %	27 %	29 %	36 %
Ei	71 %	73 %	73 %	71 %	64 %



Kuva 25. Haastatteluiden jakauma syksyllä 2015 kellonajan mukaan.

Liite 1. Kyselylomakkeet

T-14352 B

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2015

Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan ainoastaan linjaa, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn.

Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Bussit ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
8. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
14. Olen saanut tietoa Vantaan linjastomuutoksista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Olen saanut aiemmin tietoa kesällä 2015 avatusta Kehäradasta (Tikkurila-Lentoasema-Vantaankoski)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Kehärata voisi sopia vaihtoehdoksi säännöllisillä matkoillani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

1
Jatkuu kääntöpuolelle →

+  T-14352 B +	
Vastaajan taustatiedot	
Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	Syntymävuosi:
Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 ☐ Työntekijä 2 ☐ Toimihenkilö 3 ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 ☐ Opiskelija/koululainen 5 ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 ☐ Eläkeläinen 7 ☐ Työtön 8 ☐ Muu	
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2-3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa	
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... 1 ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana 2 ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana 3 ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana 4 ☐ monet matkustajat joutuvat seisomaan	
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta	
Mistä / miten etsitte useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista 1 ☐ Aikataulukirjasta 2 ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 4 ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 5 ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 6 ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 7 ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa 8 ☐ Muualta 9 ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa	
Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipoossa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella	
Muita kommentteja: _____ _____	
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!	
Haastattelija täyttää tämä kentän!	
Linjan nro: Vaunun nro: pv: kk: klo:	Alue: Esp ☐ Van ☐ Ker ☐ Kir ☐ Hel ☐ Seu ☐ Sip ☐ Vaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Jokeri: 1 ☐ Länsi 2 ☐ Itä
Suunta: 1 ☐ 2 ☐ Haastattelija: Koodi: Kieli:	Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta
Taloustutkimus Oy 2.7.2015 Pah T-14352 B	

T-14352 **R**

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2015

Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan ainoastaan linjaa, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn.
Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Vaunut liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Vaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	Erittäin huono 1 ☐	Melko huono 2 ☐	Keskin-kertainen 3 ☐	Melko hyvä 4 ☐	Erittäin hyvä 5 ☐	En osaa sanoa 0 ☐
Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
8. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
14. Olen saanut tietoa Vantaan linjastomuutoksista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Olen saanut aiemmin tietoa kesällä 2015 avatusta Kehäradasta (Tikkurila-Lentoasema-Vantaankoski)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Kehärata voisi sopia vaihtoehtoksi säännöllisillä matkoillani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1 ☐	Melko huono 2 ☐	Keskin-kertainen 3 ☐	Melko hyvä 4 ☐	Erittäin hyvä 5 ☐	En osaa sanoa 0 ☐

+  T-14352 R +	
Vastaajan taustatiedot	
Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	Syntymävuosi:
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2-3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 ☐ Työntekijä 2 ☐ Toimihenkilö 3 ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 ☐ Opiskelija/koululainen 5 ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 ☐ Eläkeläinen 7 ☐ Työtön 8 ☐ Muu
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... 1 ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana 2 ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana 3 ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana 4 ☐ monet matkustajat joutuvat seisomaan	Mistä / miten etsitte useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista 1 ☐ Aikataulukirjasta 2 ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 4 ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 5 ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 6 ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 7 ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa 8 ☐ Muualta 9 ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta	Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipoossa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella
Muita kommentteja: _____ _____	
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!	
Haastattelija täyttää tämä kentän!	
Linjan nro: Vaunun nro: pv kk klo	Vaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
	Suunta: 1 ☐ 2 ☐ Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Haastattelija: Kieli: 1 Koodi:
+ Taloustutkimus Oy 2.7.2015 Pah T-14352 R +	



T-14352 M

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2015

Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan ainoastaan linjaa, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Metrovaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä metrolla matkustettaessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
5. Metro palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Metro pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Metromatkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Metroasemat ovat siistit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Opasteet toimivat hyvin metroasemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
12. Olen saanut tietoa Vantaan linjastomuutoksista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Olen saanut aiemmin tietoa kesällä 2015 avatusta Kehäradasta (Tikkurila-Lentoasema-Vantaankoski)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Kehärata voisi sopia vaihtoehtoksi säännöllisillä matkoillani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

1

Jatkuu kääntöpuolelle... →

+  T-14352 M +	
Vastaajan taustatiedot	
Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	Syntymävuosi:
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2-3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 ☐ Työntekijä 2 ☐ Toimihenkilö 3 ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 ☐ Opiskelija/koululainen 5 ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 ☐ Eläkeläinen 7 ☐ Työtön 8 ☐ Muu
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... 1 ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana 2 ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana 3 ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana 4 ☐ monet matkustajat joutuvat seisomaan	Mistä / miten etsitte useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista 1 ☐ Aikataulukirjasta 2 ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 4 ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 5 ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 6 ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 7 ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa 8 ☐ Muualta 9 ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta	Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipooissa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella
Miltä asemalta nousitte metroon: _____	
Muita kommentteja: _____	
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!	
Haastattelija täyttää tämä kentän!	
Vaunutyyppi: 1 ☐ Uusi vaunu 2 ☐ Vanhanmallinen vaunu pv kk klo	Metron täyttöaste: Suunta: 1 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
	Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Haastattelija: Kieli: 1 Koodi:
+ Taloustutkimus Oy 2.7.2015 Pah T-14352 M +	



T-14352



HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2015

Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme

Teidän arvioivan ainoastaan linjaa, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn.

Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Junahenkilökunta osaa tarvittaessa antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Junavainut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä junalla matkustettaessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
7. Lähijuna palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Lähijuna pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Junamatkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Juna-asemat ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Opasteet toimivat hyvin juna-asemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
14. Olen saanut tietoa Vantaan linjastomuutoksista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Olen saanut aiemmin tietoa kesällä 2015 avatusta Kehäradasta (Tikkurila-Lentoasema-Vantaankoski)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Kehärata voisi sopia vaihtoehdoksi säännöllisillä matkoillani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

+  T-14352 J +	
Vastaajan taustatiedot	
Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	Syntymävuosi:
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2-3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 ☐ Työntekijä 2 ☐ Toimihenkilö 3 ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 ☐ Opiskelija/koululainen 5 ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 ☐ Eläkeläinen 7 ☐ Työtön 8 ☐ Muu
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... 1 ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana 2 ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana 3 ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana 4 ☐ monet matkustajat joutuvat seisomaan	Mistä / miten etsitte useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista 1 ☐ Aikataulukirjasta 2 ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtokataulusta 3 ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 4 ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 5 ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 6 ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 7 ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa 8 ☐ Muualta 9 ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka	Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipooossa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta	
Miltä asemalta nousitte junaan: _____	
Muita kommentteja: _____	
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!	
Haastattelija täyttää tämä kentän!	
Junatunnus: 1 ☐ A 6 ☐ K 11 ☐ Y 2 ☐ E 7 ☐ M 12 ☐ Z 3 ☐ H 8 ☐ R 13 ☐ N 4 ☐ I 9 ☐ S 5 ☐ P 10 ☐ U Junavaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐	Junatyyppe: 3 ☐ Flirt juna 4 ☐ SM4 juna 5 ☐ Muu juna 6 ☐ Sm2/Sm1 pv kk Kieli: 1 klo Sää 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Suunta: 1 ☐ 2 ☐
Haastattelija: Koodi:	
Taloustutkimus Oy 2.7.2015 Pah T-14352 J	

Raitiovaunu

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelukyky	Kuljet. neuvontakyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustusväljyys	Sovellettuus matkustustarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamisolo- suhteet pysäkillä	Liikennöitsijä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
1	1 353	30	4,23	3,76	4,19	4,15	4,03	4,20	4,55	4,38	4,33	4,37	4,37	4,14	4,08	4,33	4,20	4,10
1A	4 774	40	4,29	4,33	4,18	3,83	4,23	4,20	4,30	4,55	3,97	4,14	4,32	3,87	4,25	4,14	4,08	4,24
2	14 987	139	3,98	4,08	4,07	4,04	3,92	4,18	4,49	4,53	4,30	4,37	4,16	3,91	4,05	4,26	4,15	4,09
3	18 978	174	4,07	3,89	4,08	4,07	3,93	4,08	4,09	4,64	4,28	4,35	4,18	4,11	4,01	4,25	4,18	4,23
4	26 381	250	4,04	4,06	4,00	4,29	4,06	4,09	4,16	4,60	4,30	4,28	4,29	4,09	4,05	4,29	4,14	4,17
4T	3 697	30	4,11	4,17	3,86	4,15	3,87	3,93	3,21	4,53	4,10	4,15	3,93	3,83	3,99	3,99	4,07	4,07
6	14 865	131	4,07	3,93	3,91	4,09	3,81	3,90	4,19	4,65	4,28	4,37	4,13	3,84	3,92	4,22	4,06	4,10
6T	2 831	30	3,96	3,83	4,30	4,28	4,23	4,30	3,23	4,62	4,13	4,29	4,27	4,07	4,13	4,13	4,31	4,24
7A	11 751	104	4,03	3,87	3,92	3,87	3,77	3,92	3,97	4,52	4,22	4,33	4,33	3,88	3,90	4,16	4,06	4,11
7B	13 408	120	3,86	3,86	3,87	3,96	3,83	4,05	4,26	4,63	4,28	4,38	4,25	4,03	3,89	4,25	4,16	4,04
8	20 204	181	4,10	3,88	3,97	3,86	3,80	3,93	4,10	4,49	4,12	4,23	3,98	3,77	3,94	4,08	4,06	4,05
9	23 806	213	4,05	4,00	3,95	4,02	3,96	4,11	4,07	4,63	4,21	4,35	4,24	3,89	4,01	4,20	4,08	4,15
10	22 373	202	4,02	3,99	4,02	4,07	3,99	4,01	4,08	4,68	4,25	4,33	4,37	4,13	4,01	4,27	4,14	4,13
Yht.	179 408	1644	4,04	3,97	3,99	4,05	3,93	4,05	4,12	4,60	4,24	4,32	4,22	3,97	4,00	4,22	4,12	4,13

Metro

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- välitys	Soveltuvuus matkustustarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Asemien siisteys	Opasteiden toimivuus	Liikennöitsijä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
Metro	204 736	1000	4,46	4,57	3,68	4,35	4,59	4,71	4,32	4,15	3,67	4,15	4,22	4,30	4,20	4,33

Lähijuna

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Henkilök. neuvontakyky	Kuljet. ajotapa	Häiriötiedotus	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- välitys	Soveltuvuus matkustustarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Asemien siisteys	Opasteiden toimivuus	Liikennöitsijä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
A	18 683	260	4,44	4,57	3,49	3,89	3,90	4,44	4,51	4,39	4,17	4,30	3,55	3,98	4,08	4,23	4,06	4,21
E	14 835	131	4,28	4,51	3,34	3,65	3,94	4,10	4,47	4,34	4,08	4,26	3,54	3,88	3,99	4,13	4,04	4,09
H	12 594	140	4,25	4,37	3,15	3,24	3,74	3,86	4,30	4,09	3,94	4,20	3,73	3,92	3,82	4,02	3,82	3,91
I	59 643	311	4,44	4,55	3,48	3,55	4,05	4,60	4,46	4,39	4,14	4,26	3,59	4,05	4,05	4,24	4,09	4,16
K	17 843	108	4,34	4,35	3,11	3,24	3,76	4,15	4,38	4,17	3,99	4,10	3,38	3,88	3,81	4,03	3,86	3,88
P	47 079	302	4,33	4,49	3,43	3,49	4,02	4,42	4,44	4,30	4,22	4,20	3,53	4,00	4,00	4,19	4,05	4,13
R	17 159	110	4,42	4,46	3,22	2,94	3,89	3,85	4,37	3,90	3,90	4,30	3,64	4,00	3,82	3,99	3,86	3,85
S	7 495	100	4,29	4,44	3,42	3,59	3,82	3,92	4,39	4,30	3,99	4,18	3,34	3,97	3,96	4,02	4,04	4,04
U	14 586	133	4,31	4,52	3,50	3,68	3,79	3,89	4,47	4,11	4,16	4,27	3,45	3,91	3,97	4,06	3,90	4,01
Y	2 584	106	4,30	4,43	3,31	3,58	3,67	4,25	4,42	4,30	4,17	4,36	3,61	3,96	3,91	4,18	3,97	3,98
Z	9 380	140	4,46	4,48	3,48	3,72	4,05	4,12	4,28	4,32	4,18	4,53	3,78	4,05	4,08	4,20	4,08	4,14
Yht.	221 881	1 841	4,38	4,50	3,40	3,51	3,96	4,34	4,43	4,29	4,12	4,25	3,56	3,99	3,99	4,17	4,02	4,09

Linja	Nousijat lokakuun arkipä	Kyseilyjen määrä	Kuljet. palvelukyky	Kuljet. neuvontakyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustusväilyys	Sovellettuus matkustustarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odotamisol- suhteet pysäkeillä	Liikennöitsijä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
E3	1 238	40	3,95	3,52	4,05	3,90	3,97	3,97	4,55	4,45	4,31	4,03	4,47	3,83	3,89	4,22	4,15	4,13
E5	1 490	51	3,88	3,69	3,90	3,75	4,04	3,94	4,71	4,54	4,32	4,14	4,70	4,06	3,89	4,32	4,02	4,08
E10	1 085	10	3,90	3,71	3,67	3,60	4,10	4,00	5,00	4,50	4,10	4,13	4,70	4,00	3,88	4,29	3,80	3,60
E10K	1 037	20	3,95	3,65	4,10	4,40	4,26	4,28	4,68	4,85	4,42	4,32	4,40	4,20	4,05	4,47	4,11	4,32
E11	1 621	53	4,18	4,00	3,90	4,02	4,06	4,02	4,72	4,58	4,46	4,10	4,63	4,34	4,03	4,41	4,04	4,02
E12	1 758	63	4,03	3,74	3,86	3,45	4,11	4,13	4,76	4,34	4,08	4,07	4,52	4,08	3,97	4,19	3,87	3,98
E14	1 769	59	3,88	3,54	3,78	3,53	4,10	4,05	4,71	4,50	4,14	4,13	4,72	4,16	3,87	4,27	4,05	3,98
E15	2 514	82	4,11	3,81	3,89	3,81	4,02	4,09	4,52	4,62	4,27	4,29	4,74	4,22	3,99	4,35	4,04	4,07
E16	121	8	4,38	3,80	4,25	4,75	4,63	4,13	4,88	4,75	4,63	4,14	4,71	4,38	4,24	4,60	4,00	4,38
E16A	105	13	4,15	3,71	3,75	4,23	4,31	4,08	5,00	4,46	4,46	4,10	4,77	4,08	4,00	4,44	3,69	4,08
E16B	65	10	4,20	3,86	4,10	3,70	4,20	4,00	4,90	4,60	4,40	4,00	4,50	4,00	4,07	4,30	4,00	4,10
E18	3 399	116	3,90	3,78	3,80	3,80	4,03	4,09	4,64	4,52	4,24	4,21	4,59	4,12	3,92	4,30	3,98	4,04
E19	2 094	78	3,92	3,72	3,85	3,94	4,04	4,01	4,58	4,32	4,04	4,13	4,63	4,04	3,91	4,24	4,10	4,05
E20	718	24	4,04	3,56	3,58	3,96	3,79	4,09	4,58	4,57	4,52	4,43	4,43	3,92	3,81	4,34	4,08	4,09
E21	1 421	33	3,94	3,96	3,61	3,69	3,85	4,00	4,48	4,61	4,21	3,85	4,52	3,90	3,87	4,18	4,03	3,90
E21V	169	16	3,94	3,82	3,80	4,40	4,07	4,07	5,00	4,81	4,56	4,23	4,81	4,44	3,94	4,61	3,94	3,88
E22	816	34	3,66	3,88	3,75	4,00	3,71	4,00	4,45	4,39	4,52	4,28	4,39	3,67	3,80	4,24	3,88	4,16
E23	1 047	55	4,17	3,64	3,80	4,09	4,22	4,36	4,50	4,62	4,56	4,26	4,61	4,00	4,04	4,38	4,02	4,21
E24	891	35	3,88	4,04	4,06	3,79	4,26	4,13	4,56	4,49	4,29	4,18	4,44	3,94	4,07	4,24	4,03	4,18
E25	374	7	3,86	3,67	4,00	3,86	3,86	3,86	4,57	4,43	4,43	4,33	4,86	4,29	3,85	4,39	4,14	3,86
E25A	552	26	3,84	3,64	3,96	4,00	4,00	4,12	4,84	4,62	4,72	4,23	4,64	3,96	3,91	4,43	4,04	4,15

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyseilyjen määrä	Kuljet. palvelukyky	Kuljet. neuvontakky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustusväljyys	Sovellettuus matkustustarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen turvallisuus	Odottamisol- suhteet pysäkillä	Liikennöitsijä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
E26	1 397	44	3,90	3,70	3,89	4,26	4,05	3,93	4,58	4,51	4,23	4,17	4,63	4,09	4,35	4,00	4,05
E27	1 496	35	4,03	3,63	3,91	3,85	4,06	4,19	4,68	4,35	4,15	4,11	4,38	4,09	4,23	4,06	4,06
E27V	557	27	3,70	3,64	3,52	3,50	3,89	4,04	4,59	4,70	4,19	4,07	4,19	3,67	4,13	3,85	3,89
E28	443	22	4,05	4,07	3,95	3,35	3,71	3,68	4,48	4,45	4,09	4,11	4,41	3,77	4,09	3,90	3,95
E28K	253	5	4,20	3,50	4,00	4,00	4,25	4,25	4,67	4,00	4,00	4,00	4,67	4,00	4,19	4,00	3,67
E28KT	167	11	4,00	4,00	4,00	4,09	4,00	4,09	4,55	4,36	4,20	4,55	4,80	3,82	4,34	4,18	4,10
E28T	170	8	4,13	4,00	4,00	4,00	4,00	4,25	4,50	4,38	4,38	4,14	4,75	4,00	4,31	3,88	4,13
E29	805	33	3,94	3,70	3,72	3,97	4,13	4,25	4,66	4,58	4,42	4,23	4,63	4,20	4,38	4,06	4,19
E29T	452	14	4,00	3,38	3,64	3,38	3,93	4,17	4,23	4,21	4,07	3,92	4,15	3,79	3,97	3,93	4,15
E31	3 662	125	4,00	3,79	3,93	3,78	3,94	3,99	4,43	4,58	4,26	4,10	4,56	4,10	4,26	4,04	3,99
E42	4 147	134	3,88	3,67	3,73	3,58	3,95	4,12	4,10	4,53	4,22	4,19	4,42	3,91	4,14	4,00	3,86
E46	1 712	60	3,89	3,74	3,71	3,76	3,93	3,98	4,64	4,40	4,26	3,91	4,62	4,02	4,23	3,93	4,04
E51	1 052	40	4,18	3,83	3,95	4,10	4,23	4,35	4,40	4,45	4,41	4,34	4,49	4,25	4,35	4,21	4,21
E533	2 363	73	4,00	3,94	3,83	3,90	4,01	4,03	4,66	4,40	4,10	3,95	4,59	4,00	4,23	3,94	3,90
E543	2 173	75	4,01	3,73	3,86	3,65	3,99	3,92	4,53	4,43	4,07	4,00	4,45	3,88	4,14	3,96	3,99
E65	176	94	3,93	3,77	3,81	3,85	4,03	4,11	4,78	4,40	4,24	4,17	4,66	4,02	4,30	3,97	4,04
E65K	649	189	3,91	3,78	3,87	3,90	4,08	4,15	4,78	4,48	4,30	4,10	4,61	3,99	4,31	3,92	4,06
E82	851	21	4,05	3,40	3,55	4,05	3,95	4,00	4,90	4,50	4,30	3,88	4,29	4,05	4,28	4,00	4,15
E82B	151	12	4,20	3,83	4,00	4,08	4,42	4,55	4,83	4,67	4,75	4,45	4,82	4,42	4,57	4,42	4,27
E82KB	60	10	3,89	4,00	3,70	4,00	4,30	4,30	4,40	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,49	4,10	4,10
E85A	240	21	4,29	4,06	3,95	3,57	3,67	3,75	4,90	4,52	4,45	4,00	4,60	3,67	4,24	3,95	3,95
E86	241	24	4,04	4,00	3,71	3,50	3,78	4,00	4,61	4,22	3,96	3,50	4,27	3,38	3,92	3,91	4,05
E86H	129	9	4,00	4,00	3,22	3,33	4,11	3,89	4,89	3,56	3,22	3,63	4,50	3,63	3,82	3,78	3,50

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelukyky	Kuljet. neuvontakyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustusväilyys	Sovellettuus matkustustarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamisol- suhteet pysäkeillä	Liikennöitsijä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
E88	187	20	3,89	3,69	3,84	3,75	3,80	3,74	4,63	4,10	4,16	3,44	4,58	3,16	3,79	3,97	3,65	3,84
Espoo	47 817	1939	3,97	3,75	3,83	3,81	4,02	4,06	4,57	4,50	4,25	4,13	4,55	4,03	3,93	4,26	4,01	4,02
H14	9 523	300	3,77	3,57	3,79	3,91	4,09	3,98	3,82	4,50	3,96	4,19	4,49	3,91	3,84	4,11	4,03	3,96
H16	1 233	52	3,96	3,56	3,75	4,24	4,35	4,16	4,69	4,55	4,52	4,42	4,63	3,92	3,95	4,42	4,08	4,15
H17	424	21	3,42	3,45	3,21	3,42	4,15	3,81	4,68	4,30	3,85	4,25	4,42	3,80	3,61	4,10	3,76	3,68
H18	9 570	311	3,68	3,63	3,81	3,97	4,10	4,01	3,87	4,54	3,92	4,24	4,57	4,07	3,85	4,17	4,07	4,01
H20	4 989	191	3,84	3,64	3,77	4,02	4,03	3,86	4,26	4,44	4,01	4,28	4,63	4,08	3,83	4,24	3,98	3,90
H21V	5 888	235	3,90	3,53	3,76	3,93	3,85	3,82	4,22	4,62	4,35	4,30	4,65	3,81	3,78	4,27	3,98	3,94
H23	6 308	245	3,96	3,69	3,74	3,68	4,06	3,97	4,33	4,56	3,98	4,19	4,51	3,86	3,88	4,16	4,03	3,94
H24	1 417	54	4,02	3,93	3,68	4,00	4,35	4,28	4,81	4,60	4,25	4,33	4,67	4,10	4,05	4,40	4,04	4,14
H39	6 840	191	3,79	3,67	3,79	3,95	4,10	4,00	4,08	4,51	3,82	4,22	4,61	4,01	3,87	4,17	4,10	4,04
H39B	2 339	134	3,82	3,81	3,79	3,97	3,99	4,02	4,18	4,53	3,95	4,15	4,56	4,05	3,88	4,20	4,10	4,10
H40	4 219	160	3,86	3,66	3,91	4,05	4,23	4,10	4,48	4,66	4,17	4,40	4,63	3,91	3,95	4,33	4,08	4,10
H41	4 990	192	3,75	3,59	3,79	4,00	4,08	4,02	4,37	4,54	4,05	4,35	4,64	3,84	3,85	4,25	4,10	4,06
H42	3 930	151	3,77	3,71	3,88	4,09	4,17	4,06	4,28	4,52	4,06	4,20	4,56	3,80	3,92	4,21	4,14	4,01
H43	6 938	269	3,84	3,72	3,88	4,10	4,06	3,95	4,43	4,62	4,26	4,34	4,54	4,03	3,89	4,33	4,14	4,09
H45	4 113	163	3,80	3,58	3,85	4,00	4,01	3,91	4,24	4,47	3,96	4,07	4,58	3,75	3,83	4,15	4,03	3,97
H50	4 251	160	3,97	3,78	3,85	3,89	4,09	4,01	4,36	4,65	4,22	4,25	4,65	3,70	3,94	4,25	4,01	4,03
H51	5 617	223	3,98	3,75	3,91	3,92	4,25	4,13	4,49	4,62	4,25	4,29	4,73	3,95	4,00	4,32	4,11	4,12
H52	3 521	131	3,97	3,87	3,98	3,74	4,35	4,31	4,79	4,63	4,14	4,30	4,74	4,15	4,10	4,35	4,12	4,11
H54	4 895	193	3,85	3,72	3,91	3,88	3,84	3,79	4,56	4,58	4,34	4,24	4,64	3,87	3,82	4,30	4,06	3,99

Linja	Nousijat lokakuun alkupäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelukyky	Kuljet. neuvontakyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustusvälitys	Sovellettuus matkustarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamisol- suhteet pysäkeillä	Liikennöittäjä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
H55	3 596	153	4,03	3,84	3,75	4,03	4,23	4,32	4,51	4,40	3,98	4,08	4,59	3,99	4,04	4,23	4,01	4,13
H56	2 823	113	3,92	3,74	3,86	3,75	4,26	4,10	4,50	4,59	4,25	4,04	4,62	3,89	3,97	4,23	4,04	4,12
H57	4 829	190	3,90	3,77	3,90	3,71	4,32	4,21	4,51	4,53	4,13	4,11	4,66	4,06	4,02	4,24	4,03	4,01
H58	11 918	312	3,96	3,69	3,81	3,63	4,11	4,02	3,90	4,48	3,85	4,23	4,50	3,91	3,92	4,07	4,00	3,98
H58B	3 149	131	3,96	3,78	3,89	3,68	3,99	4,08	4,12	4,54	3,99	4,22	4,63	3,94	3,94	4,16	4,06	3,99
H59	5 625	232	3,95	3,73	3,86	3,90	4,21	4,16	4,21	4,57	4,04	4,23	4,70	3,80	3,98	4,21	4,09	4,06
H62	1 480	66	4,05	3,63	3,89	4,10	4,02	3,94	4,52	4,59	4,40	4,39	4,57	4,10	3,90	4,38	4,13	4,03
H63	5 131	215	3,80	3,59	3,85	4,00	4,12	4,20	4,34	4,50	4,01	4,08	4,61	3,98	3,91	4,22	4,09	4,07
H64	4 127	160	4,02	3,69	3,88	4,09	4,21	4,11	4,66	4,68	4,22	4,21	4,62	4,16	3,98	4,38	4,18	4,11
H65A	12 862	300	3,87	3,55	3,69	3,59	3,98	3,88	4,20	4,58	3,91	4,28	4,63	4,05	3,79	4,18	4,01	3,86
H66A	7 959	313	3,89	3,59	3,84	3,80	3,97	3,89	4,24	4,60	4,00	4,31	4,65	4,07	3,84	4,24	4,06	3,93
H67	6 725	268	3,86	3,60	3,70	3,90	4,01	3,97	4,15	4,54	4,02	4,30	4,47	4,00	3,83	4,20	4,07	3,96
H67V	477	20	3,95	3,53	4,00	3,83	4,20	4,05	3,70	4,47	4,10	4,40	4,58	4,40	3,95	4,21	3,95	4,15
H68	9 651	308	3,93	3,77	3,80	4,14	4,25	4,24	4,34	4,62	4,02	4,27	4,58	4,13	4,00	4,30	4,11	4,16
H69	6 391	239	3,94	3,75	3,91	3,62	4,07	4,15	4,44	4,45	3,85	4,07	4,52	3,93	3,96	4,13	4,05	4,00
H70T	7 579	292	3,85	3,67	3,89	3,76	4,05	3,95	4,20	4,52	3,87	4,14	4,51	3,86	3,88	4,12	4,02	3,99
H71	6 929	273	3,89	3,63	3,84	4,14	4,28	4,27	4,38	4,60	4,24	4,23	4,52	4,04	3,98	4,31	4,14	4,18
H71V	1 970	80	4,00	3,65	3,81	4,17	4,30	4,22	4,39	4,55	4,15	4,32	4,56	4,10	4,00	4,32	4,14	4,12
H72	6 559	252	4,08	3,75	3,86	3,95	4,14	4,15	4,54	4,64	4,13	4,26	4,62	4,14	4,00	4,33	4,10	4,05
H73	5 211	210	3,92	3,67	3,83	4,05	4,10	4,09	4,33	4,56	4,22	4,18	4,54	3,95	3,92	4,26	4,10	4,15
H74	1	79	3,86	3,64	3,69	3,84	4,12	3,87	4,68	4,64	3,95	4,21	4,79	3,93	3,84	4,29	4,00	4,00
H74N	526	20	4,00	3,69	3,85	3,90	4,00	3,84	4,90	4,80	4,30	4,50	4,85	4,42	3,88	4,52	4,30	3,95
H75	6 605	248	3,87	3,62	3,71	4,07	3,96	3,91	4,16	4,60	4,07	4,21	4,58	4,15	3,82	4,26	4,05	4,03

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelukyky	Kuljet. neuvontakyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustusvälitys	Sovellettuus matkustustarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamisol- suhteet pysäkeillä	Liikennöittäjä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
H75A	1 052	42	3,75	3,89	3,92	3,80	4,02	4,03	4,85	4,49	4,51	4,06	4,51	3,85	3,92	4,30	4,03	3,97
H76A	1 262	51	3,98	3,84	3,96	3,98	4,12	4,10	4,72	4,45	4,54	4,38	4,68	4,00	4,00	4,39	4,08	4,10
H76B	1 301	56	3,91	3,69	3,96	3,91	4,15	4,04	4,72	4,62	4,52	4,15	4,47	4,00	3,95	4,34	4,02	4,08
H77	3 987	155	3,99	3,73	3,93	4,25	3,89	3,88	4,27	4,52	4,38	4,20	4,46	4,07	3,88	4,31	4,01	4,01
H77A	2 136	82	3,89	3,56	3,78	3,95	3,82	3,79	4,55	4,59	4,43	4,28	4,41	3,83	3,77	4,29	4,01	3,88
H79	9 560	307	3,78	3,67	3,77	3,89	4,09	4,07	4,46	4,60	4,25	4,27	4,55	4,06	3,88	4,30	4,08	3,98
H80	3 154	132	3,88	3,69	3,81	4,10	3,91	4,13	4,25	4,68	4,49	4,44	4,51	3,95	3,88	4,34	4,13	3,98
H81	5 294	208	3,93	3,70	3,72	4,18	4,05	4,09	4,55	4,60	4,46	4,38	4,57	3,89	3,90	4,38	4,10	4,08
H82	5 233	205	3,82	3,67	3,79	3,99	3,96	4,12	4,29	4,62	4,44	4,36	4,45	4,03	3,87	4,31	3,98	3,98
H83	1 435	56	3,85	3,38	3,79	3,82	3,89	4,04	4,49	4,35	4,13	4,30	4,58	3,96	3,79	4,23	3,98	4,00
H84	5 055	197	3,89	3,61	3,79	4,06	4,06	4,08	4,14	4,47	4,36	4,43	4,57	3,98	3,89	4,29	4,11	4,01
H85	3 947	165	3,79	3,48	3,79	4,01	4,09	4,06	4,19	4,38	4,25	4,32	4,45	4,03	3,84	4,23	4,06	3,97
H86	3 246	129	3,85	3,50	3,69	3,61	3,99	4,07	4,38	4,36	4,22	4,28	4,56	3,96	3,82	4,19	3,96	3,92
H88	2 166	86	3,91	3,67	3,79	4,04	4,17	4,00	4,44	4,51	4,35	4,38	4,58	4,11	3,91	4,34	4,14	4,03
H89	1 038	53	4,10	3,63	3,71	4,12	4,06	4,00	4,76	4,76	4,76	4,43	4,75	4,02	3,90	4,51	4,19	4,15
H90	1 272	153	3,95	3,74	3,95	4,14	4,44	4,41	4,77	4,48	4,42	4,18	4,58	3,88	4,10	4,35	4,16	4,17
H92	2 478	91	4,08	3,83	3,73	4,11	3,84	4,01	4,39	4,42	4,46	4,31	4,42	4,04	3,90	4,31	4,08	4,01
H93	483	21	3,81	3,77	3,80	3,60	4,19	3,86	4,76	4,65	4,29	4,00	4,48	3,43	3,89	4,17	3,95	3,90
H93K	652	20	3,60	3,56	4,00	3,80	3,67	4,11	4,58	3,83	4,00	4,10	4,25	3,84	3,79	4,06	3,74	3,61
H94	3 572	126	3,86	3,52	3,74	3,98	3,71	3,72	4,30	4,55	4,30	4,30	4,32	3,85	3,71	4,23	4,02	3,86
H94A	2 836	110	3,66	3,59	3,77	4,15	4,01	4,08	4,58	4,38	4,37	4,29	4,56	4,14	3,82	4,35	4,03	3,95
H94V	495	26	3,92	3,35	3,85	4,16	3,73	3,96	4,54	4,50	4,42	4,44	4,40	4,20	3,76	4,38	3,84	3,92
H95	3 867	149	3,90	3,58	3,79	3,60	4,03	4,01	4,36	4,43	4,21	4,35	4,53	3,96	3,86	4,21	4,10	3,98

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyseilyjen määrä	Kuljet. palvelukyky	Kuljet. neuvontakyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustusväilyys	Sovellettuus matkustustarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamisol- suhteet pysäkillä	Liikennöitsijä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
H96	4 849	85	3,77	3,59	3,88	4,23	4,27	4,34	4,58	4,44	4,42	4,20	4,50	4,16	3,97	4,36	4,13	4,16
H97	1 674	74	3,82	3,69	3,80	4,00	3,96	3,96	4,63	4,56	4,36	4,23	4,52	4,06	3,85	4,34	4,00	3,87
H97V	2 108	68	3,95	3,70	3,91	3,79	3,97	3,98	4,61	4,62	4,27	4,36	4,57	4,06	3,90	4,33	4,11	4,00
H98	1 913	55	4,04	3,82	3,81	4,04	4,09	4,18	4,83	4,04	4,46	4,12	4,67	3,83	3,99	4,28	4,02	4,14
Helsinki	289 193	10 752	3,88	3,66	3,81	3,93	4,08	4,04	4,32	4,54	4,13	4,25	4,57	3,99	3,90	4,25	4,06	4,02
V335	352	39	3,57	3,59	3,89	3,97	3,92	3,92	4,64	4,10	4,14	3,88	4,42	4,00	3,78	4,16	4,14	4,03
V335B	260	11	3,70	3,70	3,80	4,30	4,30	4,33	4,70	4,10	4,20	3,63	4,56	4,00	3,97	4,21	3,67	3,89
V433	143	30	3,87	3,64	3,97	3,57	4,47	4,39	4,17	3,93	4,03	3,71	4,52	3,77	4,07	3,96	3,83	4,13
V443	163	1	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,60	4,57	5,00	5,00
V443K	31	35	3,68	3,43	3,74	3,63	4,34	4,22	4,74	4,03	3,89	3,29	4,44	2,85	3,88	3,84	3,47	3,74
V445	13	30	4,00	3,78	3,86	3,72	4,50	4,45	4,65	4,12	4,27	3,60	4,43	3,00	4,12	3,97	4,04	4,11
V571	1 170	180	3,84	3,59	3,88	3,53	4,14	4,17	4,51	4,05	3,91	3,70	4,40	3,95	3,92	4,01	3,82	3,96
V575	901	112	3,96	3,72	3,94	3,37	4,11	3,96	4,61	4,25	3,97	3,78	4,55	3,94	3,94	4,07	3,67	3,80
V311	915	54	3,98	3,63	3,89	3,94	4,55	4,45	4,73	4,58	4,46	4,21	4,55	3,90	4,10	4,34	3,96	4,33
V572	475	45	4,00	3,41	3,84	3,80	4,16	4,16	4,48	4,43	4,32	3,76	4,43	4,21	3,91	4,20	4,02	4,12
V572K	157	15	4,00	3,73	3,64	3,93	4,20	4,20	4,87	4,27	4,14	4,00	4,73	4,20	3,95	4,31	3,86	4,13
V574	561	141	3,90	3,72	3,95	3,72	4,30	4,26	4,62	4,22	3,89	3,66	4,44	3,93	4,02	4,07	3,80	3,99
V576	1 831	41	3,84	3,63	3,87	3,88	4,40	4,25	4,80	4,25	3,98	3,75	4,80	3,85	4,00	4,19	3,67	4,02
V619	2 294	126	3,84	3,69	3,81	3,78	4,24	4,21	4,62	4,32	4,29	4,05	4,52	4,18	3,96	4,25	3,87	4,08
V624	24	79	3,64	3,50	3,86	3,36	4,03	3,97	4,30	4,03	3,88	3,74	4,30	3,61	3,80	3,89	3,78	3,73
V631	174	117	3,85	3,82	3,90	3,92	4,15	4,15	4,68	4,47	4,41	4,00	4,48	3,91	3,98	4,27	3,91	4,05

Linja	Nousijat lokakuun arkipä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelukyky	Kuljet. neuvontakyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustusväilyys	Soveltuvuus matkustustarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamisol- suhteet pysäkillä	Liikennöittäjä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
V711	665	33	3,62	3,52	3,68	3,06	3,71	3,55	4,73	4,50	4,13	3,68	4,47	3,63	3,62	4,03	3,80	3,72
V711K	38	2	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	4,00	4,50	5,00	5,00	4,80	4,64	4,00	5,00
V712	466	33	3,91	3,89	3,91	3,67	4,12	4,19	4,76	4,33	4,39	4,36	4,73	4,13	4,00	4,34	3,87	4,03
V735	2 602	105	3,88	3,51	3,80	3,65	3,88	3,96	4,53	4,45	4,26	4,07	4,44	3,83	3,80	4,18	3,79	3,92
V736	1 544	75	4,00	3,57	3,88	3,60	4,10	4,07	4,70	4,23	4,04	4,00	4,48	4,01	3,92	4,15	3,92	3,96
V736A	140	2	3,50	2,50	3,00	4,00	4,50	4,50	4,50	3,50	4,50	4,00	5,00	5,00	3,60	4,36	3,50	4,00
V562	351	309	3,83	3,68	3,83	3,16	3,87	3,86	4,43	4,49	4,08	4,05	4,44	3,98	3,81	4,09	3,88	3,78
V587	99	90	3,91	3,72	3,79	3,46	3,80	3,82	4,15	4,37	4,06	3,97	4,42	3,77	3,81	4,03	3,82	3,80
Vantaa	15 369	1 705	3,88	3,60	3,85	3,70	4,16	4,12	4,63	4,31	4,16	3,95	4,54	3,94	3,92	4,18	3,84	4,00
Ke5	515	57	4,22	4,06	3,95	3,64	3,91	4,08	4,81	4,53	4,51	4,33	4,49	3,52	4,04	4,26	4,00	4,08
Ke5B	114	55	4,07	3,66	3,87	3,47	4,13	4,14	4,75	4,23	4,26	3,92	4,57	3,75	3,98	4,14	3,87	3,87
Ke8	43	13	4,54	4,17	4,31	4,08	4,54	4,46	4,62	4,23	4,31	4,08	4,54	3,69	4,40	4,22	3,83	4,25
Ke8L	63	8	4,38	3,71	4,13	3,63	4,38	3,88	3,75	3,88	3,88	3,83	4,33	3,38	4,09	3,81	4,14	3,88
Kerava	735	133	4,23	3,98	3,98	3,64	4,03	4,09	4,68	4,40	4,40	4,21	4,49	3,55	4,06	4,20	3,98	4,04
Kir902	82	11	4,60	4,38	4,40	4,18	4,64	4,55	4,91	4,30	4,45	4,11	4,70	3,91	4,51	4,37	4,20	4,27
Kir902K	22	19	4,22	3,83	4,32	3,79	4,37	4,16	4,68	4,21	4,42	4,00	4,37	3,44	4,18	4,13	3,79	3,89
Kir903	150	5	4,00	4,75	4,80	4,60	4,00	4,60	4,60	4,80	4,60	4,80	5,00	3,80	4,43	4,60	4,80	4,40
Kir903K	50	25	4,09	4,28	4,08	3,36	4,04	3,88	4,60	4,19	3,54	3,68	4,46	3,72	4,07	3,94	3,86	3,71
Kir907	170	30	4,32	4,18	4,18	4,07	4,13	4,11	4,78	4,03	4,17	4,00	4,52	3,61	4,18	4,17	3,93	4,07

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelukyky	Kuljet. neuvontakyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustusväljyys	Sovellettuus matkustustarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamissolo- suhteet pysäkillä	Liikennöitsijä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
Kir908	193	30	4,24	4,11	4,25	3,63	3,86	4,00	4,96	4,54	4,61	4,12	4,50	4,04	4,09	4,34	3,96	4,07
Kirkkon.	667	120	4,24	4,29	4,37	4,01	4,09	4,23	4,79	4,41	4,39	4,23	4,64	3,81	4,24	4,32	4,17	4,14
Sip985	200	35	4,21	4,33	4,06	3,76	3,97	4,00	4,47	4,21	4,29	3,86	4,81	3,46	4,12	4,12	4,06	3,94
Sip991	205	30	3,62	3,68	3,82	3,21	3,72	4,00	3,75	3,62	3,69	3,32	3,97	2,86	3,77	3,49	3,48	3,60
Sip995	60	30	3,82	3,76	3,93	3,67	3,90	3,90	4,54	3,83	4,10	4,00	4,48	3,82	3,86	4,06	3,96	3,82
Sipoo	465	95	3,90	3,98	3,94	3,50	3,85	3,99	4,17	3,90	4,00	3,66	4,39	3,24	3,93	3,84	3,80	3,77
S38	794	59	3,91	3,70	3,81	4,07	4,17	4,12	4,64	4,67	4,28	4,38	4,65	3,72	3,94	4,34	4,20	4,11
S102	2 380	68	3,82	3,67	4,18	4,25	4,36	4,09	4,19	4,71	4,53	4,33	4,73	4,22	4,02	4,42	4,12	4,15
S102T	3 507	193	3,69	3,66	3,91	4,06	4,19	4,07	4,39	4,57	4,30	4,29	4,60	4,06	3,90	4,32	4,02	4,05
S103	2 222	91	3,92	3,97	4,11	4,24	4,14	3,94	4,32	4,56	4,37	4,34	4,66	4,20	4,02	4,38	4,07	4,08
S103T	1 340	63	4,03	3,87	4,10	4,27	4,16	4,11	4,51	4,61	4,40	4,51	4,75	4,05	4,05	4,44	4,26	4,17
S105	1 144	64	4,46	4,24	4,10	4,19	4,41	4,38	4,56	4,53	4,46	4,40	4,84	4,11	4,32	4,44	4,10	4,41
S106	4 303	177	3,91	3,66	3,85	3,74	4,16	4,03	4,47	4,33	4,05	4,07	4,59	4,03	3,92	4,18	3,97	3,97
S106K	560	37	4,00	3,42	3,95	3,92	4,27	4,16	4,61	4,36	4,22	4,28	4,69	4,19	3,96	4,33	4,08	4,11
S107	2 327	110	3,92	3,58	3,93	4,00	4,11	3,97	4,49	4,42	4,19	4,18	4,54	4,09	3,90	4,27	4,00	4,04
S109	4 257	224	3,95	3,65	3,71	3,73	4,01	3,95	4,53	4,49	4,16	4,16	4,64	4,07	3,86	4,26	4,02	4,00
S110	3 460	259	3,88	3,76	3,87	3,93	4,13	4,12	4,50	4,65	4,42	4,34	4,68	4,23	3,95	4,39	4,07	4,09
S110T	2 564	12	3,75	3,67	4,00	3,91	4,08	4,00	4,75	4,67	4,33	4,00	4,67	3,83	3,90	4,31	3,92	4,17
S111	1 163	81	4,00	3,72	3,79	4,18	4,15	3,99	4,41	4,75	4,64	4,46	4,80	4,15	3,93	4,48	4,05	4,16

Linja	Nousijat lokaun arkipvä	Kyseilyen määrä	Kuljet. palvelukyky	Kuljet. neuvontakyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välilyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet	Liikennöitsijä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
S111T	519	5	4,50	3,67	4,00	3,60	3,50	4,00	5,00	4,60	4,60	3,80	4,80	4,00	3,93	4,34	4,00	3,80
S112	2 478	112	4,03	3,74	3,93	4,25	4,06	3,88	4,27	4,59	4,41	4,42	4,71	4,20	3,93	4,41	4,05	4,12
S121	406	40	3,79	3,28	3,79	3,95	3,90	3,68	4,10	4,60	4,38	4,28	4,73	4,28	3,69	4,33	4,00	3,90
S121A	2 031	61	3,70	3,60	3,66	3,98	3,89	3,78	4,29	4,73	4,41	4,31	4,64	4,18	3,73	4,36	3,95	3,83
S121K	285	20	3,78	3,93	3,76	4,26	4,26	4,21	4,50	4,79	4,39	4,47	4,72	4,17	3,99	4,47	4,10	4,00
S122	1 204	42	3,82	3,55	3,71	3,90	3,93	3,92	4,27	4,55	4,41	4,22	4,75	4,12	3,79	4,32	3,93	3,90
S122A	1 390	68	3,80	3,64	3,82	4,16	3,90	3,78	4,52	4,68	4,43	4,40	4,77	4,18	3,79	4,45	4,11	4,06
S132	5 022	221	3,90	3,74	3,92	4,20	4,02	3,92	4,28	4,59	4,43	4,30	4,62	4,20	3,90	4,37	4,02	4,10
S143	1 317	57	3,89	3,57	3,98	4,17	4,16	4,00	4,62	4,55	4,49	4,29	4,81	3,96	3,92	4,41	4,00	4,04
S143A	632	33	3,79	3,68	3,41	3,90	3,91	3,82	3,81	4,52	4,38	4,21	4,61	4,10	3,72	4,22	3,97	3,97
S145	1 263	15	3,93	3,25	3,87	4,13	4,07	4,00	4,79	4,67	4,60	4,17	4,79	4,07	3,82	4,46	3,93	4,00
S145K	238	17	3,76	3,38	3,53	3,87	3,50	3,40	4,13	4,13	4,00	3,87	4,24	3,69	3,52	3,99	3,94	3,75
S145N	219	50	3,56	3,72	3,56	3,88	3,88	3,80	4,18	4,69	4,53	4,38	4,60	4,33	3,70	4,37	4,02	3,96
S147	3 699	155	3,88	3,66	3,85	4,12	4,09	3,86	4,33	4,55	4,33	4,32	4,70	4,21	3,87	4,37	3,95	4,03
S147T	112	6	3,83	3,00	4,00	4,20	3,50	3,50	4,60	4,50	4,83	4,00	5,00	4,00	3,57	4,45	4,33	4,00
S150	1 749	127	3,87	3,81	3,95	4,07	3,85	3,71	4,30	4,68	4,49	4,37	4,65	4,20	3,84	4,39	4,06	3,94
S150A	2 681	36	3,84	3,89	3,77	3,91	3,91	3,89	3,97	4,57	4,38	4,13	4,56	4,23	3,86	4,25	3,92	3,97
S150K	1 599	99	3,84	3,67	3,80	4,19	4,00	3,77	4,38	4,52	4,47	4,25	4,59	4,13	3,82	4,36	4,02	4,13
S154	3 498	173	3,88	3,78	3,88	3,97	4,00	3,94	4,23	4,56	4,36	4,30	4,56	4,08	3,90	4,29	4,05	4,03
S154T	780	19	3,79	3,89	3,58	3,84	3,89	4,00	4,39	4,37	4,42	4,39	4,53	4,22	3,83	4,31	4,05	3,83
S156	3 861	173	3,86	3,76	3,89	3,91	4,01	3,88	4,24	4,57	4,32	4,21	4,64	4,08	3,88	4,28	4,03	4,02
S158	2 260	100	3,93	3,70	3,80	3,93	4,27	4,20	4,55	4,57	4,24	4,16	4,64	4,18	3,98	4,32	4,02	4,07
S160	1 304	44	3,95	3,58	3,91	4,10	4,05	3,98	4,12	4,44	4,11	3,97	4,66	4,02	3,89	4,20	4,00	3,95
S160K	1 094	63	3,87	3,81	3,79	3,82	4,03	3,97	4,33	4,43	4,22	4,15	4,66	3,89	3,89	4,21	4,07	4,07

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyseylien määrä	Kuljet. palvelukky	Kuljet. neuvonta- pkyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väilyys	Sovelluvuus matkustusiin tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsijä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
S165	2 219	136	3,95	3,79	3,85	3,56	4,05	4,10	4,33	4,57	4,22	4,19	4,59	3,93	3,95	4,20	3,96	3,96
S171	1 002	60	4,21	4,00	4,02	3,77	4,25	3,93	4,32	4,41	4,24	4,27	4,71	3,95	4,08	4,24	4,00	4,19
S172	188	37	4,08	4,07	4,05	3,36	4,19	4,11	3,41	4,53	4,19	4,12	4,73	3,95	4,10	4,04	3,73	4,03
S173	310	10	4,50	4,38	3,80	3,80	4,10	3,20	3,60	4,00	4,10	3,88	4,40	3,50	4,00	3,90	3,50	3,78
S173Z	583	38	4,03	3,85	3,97	3,82	4,26	3,84	4,53	4,47	4,26	4,15	4,68	3,84	3,99	4,25	3,89	4,16
S174Z	3 243	142	4,08	3,81	3,92	3,90	4,16	3,91	4,51	4,50	4,40	4,22	4,59	3,90	3,97	4,29	3,96	4,01
S194	542	24	3,75	3,63	3,96	3,88	4,08	4,13	4,67	4,52	3,90	3,84	4,59	3,78	3,91	4,17	3,96	3,87
S195	3 424	155	3,90	3,97	4,03	3,75	4,15	4,02	4,52	4,36	3,89	4,02	4,67	4,01	4,01	4,17	4,03	4,02
S206	611	45	4,07	3,73	3,95	4,18	4,20	4,12	4,65	4,25	4,37	3,88	4,70	3,81	4,02	4,26	3,77	4,10
S212	805	30	4,03	3,92	3,83	3,86	4,03	4,07	4,70	4,40	4,18	3,92	4,61	3,77	3,98	4,21	4,00	4,03
S213	1 217	54	4,02	3,88	4,06	3,98	4,32	4,12	4,56	4,53	4,38	4,38	4,68	4,06	4,08	4,37	4,10	4,18
S243	329	23	4,30	4,17	4,09	3,95	4,10	4,23	4,78	4,23	4,18	3,95	4,52	3,95	4,18	4,22	3,95	4,13
S247A	507	25	3,74	4,12	4,22	3,75	4,04	4,04	4,71	4,58	4,36	4,22	4,83	3,92	4,03	4,34	4,32	4,08
S248A	1 974	112	3,87	3,68	3,85	3,88	4,10	4,16	4,40	4,57	4,24	4,25	4,61	4,08	3,93	4,29	4,09	4,07
S270	4 601	205	3,89	3,86	3,88	3,85	4,06	4,17	4,25	4,51	4,12	4,23	4,57	3,95	3,97	4,21	4,04	4,05
S321	2	126	3,97	3,65	3,80	3,91	4,06	3,95	4,64	4,54	4,10	4,10	4,66	4,02	3,89	4,28	4,00	3,93
S322	2 271	115	3,91	3,63	3,85	4,03	4,00	3,98	4,53	4,57	3,96	4,14	4,60	4,10	3,87	4,28	3,90	4,05
S332	1	90	3,78	3,61	3,74	3,81	4,00	3,85	4,33	4,17	3,78	3,89	4,57	3,88	3,80	4,06	3,81	3,89
S345	1 509	61	3,81	3,98	3,75	4,09	4,08	3,98	4,56	4,48	4,05	4,13	4,58	3,89	3,92	4,25	4,02	4,02
S411	2	140	3,93	3,75	3,88	4,06	4,26	4,10	4,63	4,50	4,40	4,20	4,59	4,13	3,99	4,36	4,03	4,02
S415	273	52	3,72	3,47	3,84	3,63	4,33	4,14	4,68	4,48	4,12	3,80	4,64	4,00	3,90	4,19	3,92	3,96
S421	2	130	3,95	3,70	3,87	4,02	3,95	3,95	4,42	4,41	4,17	4,12	4,63	4,02	3,88	4,26	4,00	4,05
S431	1	96	3,79	3,53	3,93	3,91	4,08	4,08	4,66	4,27	4,15	3,69	4,74	3,71	3,88	4,16	3,90	4,07
S435	154	27	3,63	3,15	3,78	3,81	3,96	3,92	4,78	4,31	4,23	4,14	4,73	3,50	3,69	4,21	4,08	3,88
S436	1	96	3,96	3,61	3,85	3,79	4,19	3,92	4,39	4,23	3,86	3,94	4,59	4,00	3,90	4,11	3,83	3,88
S436K	625	10	4,00	3,86	3,60	4,30	4,20	4,20	4,89	4,60	4,30	4,30	4,60	4,10	3,97	4,44	4,20	3,89
S501	235	4	3,75	4,33	4,75	3,67	4,33	4,75	5,00	4,25	4,50	4,33	4,67	4,67	4,38	4,44	4,00	4,00

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyseleyien määrä	Kuljet. palvelukyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelluvuus tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsijä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
S501V	293	16	4,06	3,83	3,93	3,73	4,06	4,31	4,81	4,69	4,73	4,40	4,56	3,88	4,04	4,40	4,00	4,00
S502	1	143	3,99	3,61	4,04	4,14	4,53	4,51	4,66	4,49	4,33	4,14	4,74	4,00	4,14	4,36	4,05	4,18
S506	4 834	219	3,85	3,72	3,76	3,21	4,07	3,98	4,37	4,45	3,75	3,94	4,69	3,91	3,87	4,05	3,98	3,68
S510	3 556	150	3,99	3,92	3,96	3,91	4,13	4,15	4,46	4,52	4,34	4,03	4,69	3,94	4,03	4,27	3,90	4,08
S518	448	26	4,24	3,94	4,15	3,68	3,60	3,50	4,85	4,69	4,50	3,89	4,88	4,31	3,89	4,40	3,92	4,08
S550	39 454	322	3,94	3,74	3,99	4,09	4,23	4,26	3,95	4,48	4,34	4,30	4,47	4,09	4,03	4,25	4,05	4,23
S551	1	112	3,89	3,86	3,91	3,76	4,23	4,04	4,55	4,04	3,92	3,88	4,69	3,73	3,99	4,08	3,86	3,97
S552	2 402	103	4,06	3,80	4,07	4,06	4,29	4,13	4,74	4,70	4,42	4,35	4,74	4,14	4,07	4,45	4,14	4,20
S554	3 347	203	3,94	3,70	3,82	3,79	4,09	4,09	4,57	4,52	4,31	4,20	4,58	3,81	3,93	4,25	3,97	4,08
S560	385	309	4,12	3,90	4,15	4,03	4,52	4,50	4,51	4,50	4,54	4,34	4,66	4,13	4,24	4,39	4,12	4,30
S561	3	154	3,98	3,79	4,00	3,87	4,22	4,29	4,56	4,38	4,23	4,10	4,59	3,98	4,06	4,24	3,99	4,07
S565	2	104	4,07	4,00	4,16	4,03	4,24	4,19	4,41	4,56	4,45	4,33	4,66	4,11	4,13	4,36	4,11	4,15
S566	327	20	4,05	3,82	3,80	4,20	4,30	4,15	4,70	4,55	4,60	4,42	4,65	4,20	4,03	4,47	3,83	4,00
S611	2 458	212	3,91	3,73	4,01	3,86	4,15	4,13	4,58	4,51	4,11	4,06	4,63	4,04	3,98	4,26	4,00	4,03
S611B	1 163	66	3,64	3,31	3,85	3,80	4,08	3,92	4,26	4,42	4,11	4,09	4,68	4,05	3,76	4,20	3,95	3,97
S614	3	141	3,67	3,58	3,65	3,63	4,02	3,96	3,78	4,22	3,64	3,67	4,53	4,04	3,78	3,93	3,58	3,74
S615	4 240	245	3,76	3,70	3,84	3,69	4,04	3,71	3,50	4,06	3,47	3,81	4,56	3,85	3,81	3,85	3,75	3,61
S616	585	35	3,88	3,93	3,91	3,55	4,37	4,00	4,54	4,43	4,37	3,96	4,74	3,97	4,02	4,22	3,69	3,94
S621	448	30	3,66	3,12	3,70	3,37	3,93	3,73	4,04	3,21	3,50	3,27	4,56	3,67	3,63	3,66	3,43	3,64
S622	267	21	3,76	3,50	3,62	4,05	3,86	3,75	4,50	4,63	4,40	3,92	4,55	3,80	3,70	4,26	3,90	3,95
S623	1 384	80	3,91	3,37	3,78	3,55	4,06	3,89	4,52	4,23	4,16	3,77	4,43	3,92	3,80	4,08	3,74	3,76
S623B	218	15	4,20	3,82	4,00	3,79	4,00	3,80	4,40	4,47	4,29	3,90	4,53	3,67	3,96	4,15	3,85	4,00
S633	1 589	75	4,05	3,85	3,97	3,85	4,35	4,29	4,70	4,42	4,18	4,07	4,63	3,68	4,10	4,22	4,00	4,14
S717	2	50	3,92	3,86	3,96	3,96	4,06	3,87	4,60	4,30	4,18	4,03	4,63	4,10	3,93	4,26	3,91	3,88
S717A	1 773	81	3,91	3,59	3,78	3,68	4,08	4,04	3,95	4,39	4,08	4,06	4,57	3,85	3,88	4,08	4,05	3,92
S718	1 204	50	4,08	3,93	3,82	3,76	3,88	3,71	4,44	4,52	4,23	4,14	4,46	3,94	3,88	4,21	3,82	3,92
S722	1 510	63	3,85	3,53	3,98	4,05	4,15	4,03	4,69	4,55	4,32	4,20	4,80	4,02	3,91	4,38	3,93	4,03

Lia	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelukyky	Kuljet. neuvontakyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustusväljyys	Sovellettuus matkustustarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odotettavissa suhteet pysäkillä	Liikennöitsijä- arvosana	Järjestelmä- arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
S724	1 680	67	3,94	3,58	4,10	3,89	4,09	4,03	4,50	4,50	4,36	4,08	4,77	3,88	3,95	4,28	3,98	4,05
S731	3 879	166	3,84	3,57	3,87	4,08	4,12	4,11	4,59	4,60	4,45	4,19	4,60	4,02	3,90	4,36	4,01	4,07
S738	678	60	4,10	4,00	3,92	3,95	4,41	4,34	4,86	4,48	4,25	4,07	4,66	3,78	4,16	4,29	3,97	4,19
S738K	258	10	3,80	4,00	3,70	3,40	4,33	4,40	4,80	4,80	4,60	4,00	4,56	3,89	4,05	4,29	4,00	4,10
S739	1	60	3,83	3,54	3,95	3,96	4,19	3,97	4,12	4,35	4,09	4,20	4,59	3,74	3,90	4,15	3,80	3,96
S785	1	10	4,10	4,00	4,00	4,30	4,60	3,90	4,90	4,10	3,89	3,86	4,78	4,10	4,12	4,27	4,11	4,20
S785K	17	10	4,33	4,14	4,10	4,00	4,20	4,00	4,89	3,70	4,30	4,00	4,67	4,00	4,16	4,22	3,10	4,33
S786	30	20	4,39	4,07	4,15	4,10	4,25	4,30	4,75	4,60	4,47	4,18	4,55	3,55	4,23	4,31	3,79	4,30
S787	133	6	4,50	4,50	4,50	3,67	4,83	3,83	4,83	4,67	4,83	4,25	4,17	3,33	4,43	4,25	4,00	3,83
S787A	82	10	4,38	4,00	4,00	4,00	4,30	3,60	4,67	4,30	3,90	3,75	4,67	3,60	4,06	4,13	3,70	4,20
S787K	111	10	3,89	4,13	4,10	3,70	4,30	4,11	4,50	3,67	3,90	4,30	4,22	3,67	4,11	3,99	3,86	3,89
S788	209	18	4,44	4,29	4,24	3,83	4,56	4,35	4,83	4,39	4,28	4,19	4,78	3,56	4,37	4,26	3,94	4,29
S788K	136	5	3,80	4,25	4,00	4,00	4,40	3,60	5,00	4,40	4,20	4,75	5,00	4,20	4,01	4,51	3,40	4,00
S841	704	31	4,39	4,30	4,10	3,93	4,52	4,32	4,81	4,32	4,58	4,18	4,59	3,67	4,32	4,30	4,03	4,26
S911	88	30	4,10	4,21	4,07	3,40	4,20	4,07	4,77	4,77	4,77	4,48	4,63	3,83	4,13	4,38	3,93	4,30
S973	1 110	61	4,08	4,08	3,84	3,80	4,17	4,03	4,85	4,47	4,60	4,15	4,58	3,58	4,04	4,29	4,02	4,18
S973L	430	1	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,80	3,86	4,00	4,00
Seutu	177 745	8 837	3,92	3,74	3,91	3,95	4,13	4,06	4,31	4,50	4,27	4,20	4,60	4,03	3,95	4,26	4,00	4,06
Yht.	531 992	23 581	3,90	3,69	3,85	3,91	4,10	4,06	4,36	4,51	4,19	4,20	4,58	4,00	3,92	4,25	4,02	4,03

HSL:n julkaisu 7/2016

ISSN 1798-6184 (pdf)

ISBN 978-952-253-281-7 (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