3

2013

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, syksy 2012

HSL HRT

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, syksy 2012

Tulosraportti

HSL Helsingin seudun liikenne

HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6 A
PL 100, 00077 HSL 00520 Helsinki
puhelin (09) 4766 4444
www.hsl.fi

Lisätietoja: Jenni Nikula (09) 4766 4273
jenni.nikula@hsl.fi

Kansikuva: HSL / Lauri Eriksson

Edita Oy
Helsinki 2013

Esipuhe

Julkaisu sisältää syksyllä 3.9.–11.12.2012 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyttä mittaavan kyselyn tulokset. Kyselyn suunnittelusta vastasi HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmä. Raportin sisällön suunnittelusta vastasi liikennetutkija Jenni Nikula operatiiviset tutkimukset -ryhmästä.

Kyselyn tuloksia käytetään HSL:n joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa ja kilpailutetun bussiliikenteen laatubonusten laskennassa. Kyselystä saadaan myös arvokasta taustatietoa matkustajien asiakasprofiilista.

Työtä ohjasi johtoryhmä, johon kuuluivat HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmästä Antti Vuorela (puheenjohtaja), Jenni Nikula (varapuheenjohtaja), Natalia Berezina, Esko Kokki, Eveliina Kuvaja, Noora Nikula, Katja Onnenlehto ja Heidi Reponen sekä linjasto- ja aikataulusuunnitteluryhmästä Ville Lepistö. Johtoryhmään kuuluivat myös Anna Planting ja Marko Vihervuori HSL:n liikennejärjestelmäosaston liikennetutkimukset ja -ennusteet -ryhmästä sekä Teija Visa HSL:n liikennepalvelut -osaston hankintaryhmästä.

Kyselyn käytännön toteutuksesta ja raportoinnista 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 myös uutta ASTY Web analyysityökalua.

Helsingissä 1.3.2013

Antti Vuorela
ryhmäpäällikkö
operatiiviset tutkimukset
joukkoliikennesuunnitteluosasto
HSL Helsingin seudun liikenne

Tiivistelmäsivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne

Tekijät: Taloustutkimus Oy | Päivämäärä 27.2.2013

Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, syksy 2012

Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne

Tiivistelmä:

HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin ympärivuotisella kyselytutkimuksella joukkoliikennevälineissä. Syksyn 2012 tutkimusjakson aikana (3.9.–11.12.) mielipidettä kartoitettiin kaikkiaan 25 023 matkustajalta (raitiovaunut 1 550, bussit 20 843, metro 1 028, junaliikenne 1 602). Kyselyitä tehdään arkisin klo 6–18 (perjantaisin klo 6–16).

Matkustajat antoivat syys–marraskuussa HSL-alueen joukkoliikenteelle yleisarvosanan 4,01 asteikolla yhdestä viiteen. Tulos on sama kuin vuosi sitten. Tyytyväisiä matkustajia oli 82,7 prosenttia ja tyytymättömiä alle kaksi prosenttia.

Matkustajien tyytyväisyys metroliikenteeseen laski syksyllä usean osatekijän kohdalla. Eniten laski asemien opasteiden toimivuudelle annettu arvosana, mihin varmaan vaikutti uusien näyttöjen käyttöönoton viivästyminen. Syksyllä metroliikennettä ajoittain vaivanneet liikennöintihäiriöt puolestaan horjuttivat matkustajien tyytyväisyyttä täsmällisyyteen, sujuvuuteen ja vaihtojen toimivuuteen. Myös metron kyky palvella matkustustarpeita arvioitiin totuttua tasoa alhaisemmaksi tänä syksynä. Tyytyväisyys metroon laski erityisesti marraskuun aikana.

Junaliikenteessä hyvin sujunut syksy näkyi matkustajien tyytyväisyydessä. Vuoden 2011 syksyllä junaliikenteen täsmällisyys ja sujuvuus arvioitiin vielä selvästi muita liikennemuotoja heikommaksi. Tyytyväisyys junaliikenteen toimivuuteen on kuitenkin noussut ennätystahtia ylöspäin ja loppuvuoteen 2012 mennessä junaliikenne arvioitiin jo kaikkein sujuvimmaksi. Myös tyytyväisyys junien täsmällisyyteen tavoitti muiden liikennemuotojen tason. Kehitys on ollut nousujohteista kaikilla rataosuuksilla.

Raitiovaunuliikenteessä tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen sekä matkan teon sujuvuuteen kasvoi edellissyksystä. Myös tyytyväisyys siisteyteen kohosi. Sen sijaan matkustusväljyydestä ja odottamisolosuhteista pysäkeillä annetut arvosanat laskivat hieman.

Myös bussiliikenteessä matkustajien tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen parani kaikilla liikennöintialueilla Keravaa lukuun ottamatta. Eniten tyytyväisyys täsmällisyyteen kohosi Vantaan sisäisillä linjoilla. Keravan sisäiselle liikenteelle annetut arvosanat ovat laskeneet syyskauden alusta lähtien liikennöitsijävaihdoksien jälkeen.

Matkustajien antamat **kokonaisarvosanat** liikennöitsijöille olivat syksyllä parempia kuin vuotta aiemmin. Bussiliikennöitsijöistä parhaan arvosanan sai tuttuun tapaan Åbergin linja Oy. Heikoimman kokonaisarvosanan sai bussiliikennöitsijöistä Taksikuljetus Oy.

Elokuussa toteutettiin suuri ja paljon kielteistäkin julkisuutta saanut kantakaupungin bussilinjastouudistus, jonka tarkoituksena oli parantaa linjojen luotettavuutta. Tyytyväisyys laski kantakaupungin linjoilla useamman kuukauden ajan ennen varsinaista muutosta, mutta syksyllä tyytyväisyys vakiintui hieman vuotta aiempaa alhaisemmalle tasolle. Eniten kritiikkiä keräsi linja 17 (Kruunuhaka-Kamppi-Viiskulma).

Raitiolinjan 9 reitin jatkaminen Länsiterminaaliin ei syksyllä kerännyt kiitosta matkustajilta. Muutoksen myötä matkustajamäärät ovat kasvaneet rajusti, mikä on vaikuttanut liikennöintiin ja sitä kautta matkustajien tyytyväisyyteen useassa asiassa.

Junaliikenteessä tyytyväisyys lisääntyi jokaisella linjalla. Tyytyväisyys oli korkein A-junaan ja matalin R-junaan.

Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastyytyväisyys, matkustajatyytyväisyys

Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 3/2013

ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-181-0 (nid.)	Kieli: Suomi	Sivuja: 64
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-182-7 (pdf)		

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

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik

Författare: Taloustutkimus Oy | Datum 27.2.2013

Publikationens titel: HRT:s undersökning av kundnöjdheten i kollektivtrafiken, hösten 2012

Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik

Sammandrag:

HRT mäter året runt med enkäter i kollektivtrafikmedlen hur nöjda passagerarna är med kollektivtrafiken. Hösten 2012 (3.9–11.12) kartlades åsikterna hos sammanlagt 25 023 passagerare (spårvagn 1 550, buss 20 843, metro 1 028, närtåg 1 602). Enkäterna utförs på vardagar mellan klockan 6 och 18 (på fredagar kl. 6–16).

Passagerarna gav under höstperioden kollektivtrafiken i HRT-området det allmänna betyget 4,01 (på skalan 1–5). Resultatet är detsamma som året innan. 82,7 procent av passagerarna var nöjda och mindre än två procent var missnöjda.

Passagerarnas nöjdhet med metrotrafiken har dalat under hösten i olika delområden. Vitsordet för hur de elektroniska infotavlorna på stationerna fungerar sänkte mest. Antagligen har det att ibruktagandet av de nya elektroniska infotavlorna blev försenat, inverkat. De trafikproblem som metrotrafiken tidvis hade i höstas minskade passagerarnas nöjdhet med metrons punktlighet, smidighet och med hur byten fungerar. Också vitsord för hur metron fyller resebehoven var sämre denna höst än vad man är van vid. Nöjdheten med metron dalade särskilt under november månad.

Tågtrafiken fungerade bra på hösten och det har inverkat på passagerarnas nöjdhet. Passagerarna upplevde ännu på hösten 2011 att smidigheten och punktligheten i tågtrafiken var klart sämre än i övriga trafikslag. Nöjdheten med hur tågtrafiken fungerar har dock rekordsnabbt ökat och i slutet av år 2012 anses tågtrafiken vara det smidigaste trafikslaget. Passagerarna var också nästan lika nöjda med punktligheten i tågtrafiken som i andra trafikslag. Utvecklingen har varit uppåtgående på alla banavsnitt.

I spårvagnstrafiken ökade passagerarnas nöjdhet med hur spårvagnarna håller tidtabell och med resans smidighet från förra hösten. Också nöjdheten med renligheten ökade. Vitsorden för möjligheten att få sittplats och för förhållandena då man väntar vid hållplatserna minskade däremot något.

Passagerarna var också mer nöjda med hur bussarna håller tidtabell i alla trafikeringsområden förutom i Kervo. Nöjdheten med punktligheten ökade mest i Vandas interna linjer. Vitsorden för Kervos interna trafik har minskat från och med början av höstsäsongen efter att ett nytt trafikföretag tog över trafikeringen.

De helhetsvitsorden som passagerarna gav trafikföretagen var bättre på hösten än året innan. Åbergin linja Oy fick som vanligt det bästa helhetsvitsordet bland busstrafikföretagen. Det svagaste vitsordet fick busstrafikföretaget Taksikuljetus Oy.

I augusti genomfördes en stor förändring i linjenätet i stadskärnan som även har fått mycket negativ publicitet. Avsikten med förändringen var dock att förbättra linjernas pålitlighet. Nöjdheten med busslinjerna i stadskärnan minskade under flera månaders tid redan innan förändringen genomfördes men under hösten stabiliserade nöjdheten på en nivå som var lite lägre än året innan. Mest kritik fick linje 17.

Att rutten för spårvagn 9 förlängdes till Västra terminalen har inte mottagits positivt av passagerare. Efter ruttändringen har passagerarantalet ökat kraftigt vilket har påverkat trafikeringen och på så sätt passagerarnas nöjdhet bland annat med punktlighet och smidighet.

I tågtrafiken ökade nöjdheten på alla linjer.

Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passangerarnas nöjdhet

Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 3/2013

ISSN 1798-6176 (häft.)	ISBN 978-952-253-181-0 (häft.)	Språk: Finska	Sidantal: 64
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-182-7 (pdf)		

HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn (09) 4766 4444

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport

Author: Taloustutkimus Oy | Date of publication 27.2.2013

Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, autumn 2012

Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport

Abstract:

HSL measures passenger satisfaction with public transport services year-round using onboard questionnaires. During the autumn 2012 survey period (3 September–11 December), a total of 25,023 passengers responded to the survey (trams 1,550; buses 20,843; Metro 1,028; trains 1,602). The surveys are conducted Monday to Friday 6am-6pm (on Fridays 6am-4pm).

During the autumn survey period, passengers gave the HSL area public transport services an overall grade of 4.01 on a scale of 1 to 5. The result is the same as the year before. A total of 82.7 percent of passengers were satisfied with the services, less than two percent were dissatisfied.

In the autumn, passenger satisfaction with the Metro services fell in terms of several factors. The biggest drop was seen in the grade for signposting at stations. This was probably brought about by delays in the introduction of new platform displays. In the autumn, the occasional disruptions to Metro services weakened passenger satisfaction with punctuality, smoothness of travel and ease of transfers. Also the ability of the Metro to serve people's travel needs was deemed poorer than usual this autumn. Satisfaction with Metro services fell in particular in November.

As for the train services, the autumn was successful and this reflected in passenger satisfaction. In autumn 2011, the punctuality and performance of train services was still deemed clearly poorer than those of other modes of transport. Satisfaction with the performance of train services has, however, improved at a record rate, and by the end of 2012, train services were estimated to be the most efficient. Also satisfaction with the punctuality of train services reached the same level as other modes of transport. The trend has been upward for all rail sections.

With regard to tram services, satisfaction with the trams keeping to the timetables and smoothness of travel was up from the previous year. Also satisfaction with the tidiness of trams improved, whereas the grades for space capacity and waiting conditions at stops were slightly down.

Passenger satisfaction with keeping to timetables increased also on bus services; the satisfaction improved in all operating areas with the exception of Kerava. The biggest increase was seen on Vantaa internal routes. The grades for Kerava internal routes have been down since the change of the bus operator at the beginning of last autumn.

The **overall scores** given to bus operators were higher this autumn than in the previous year. The best score was awarded to Åbergin Linja Oy, while the poorest overall score was given to Tammelundin liikenne Oy.

In August, HSL carried out a major revision of bus routes in downtown Helsinki to improve the reliability of the services. The revision attracted a good deal of negative publicity. Satisfaction with the downtown routes dropped for several months before the changes took effect but in the autumn passenger satisfaction settled at a slightly lower level than the year before. Route 17 was criticized the most.

The extension of the route of tram 9 to the West Terminal was not applauded by passengers. After the change, passenger numbers have increased dramatically which has affected the operation of the service and consequently also passenger satisfaction with, for example, punctuality and smoothness of travel.

On train services, satisfaction improved on all lines.

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

Publication series title and number: HSL publications 3/2013

ISSN 1798-6176 (Print)	ISBN 978-952-253-181-0 (Print)	Language: Finnish	Pages: 64
ISSN 1798-6184 (PDF)	ISBN 978-952-253-182-7 (PDF)		

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

Sisällysluettelo

1 Johdanto 11

2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle 13

2.1 Yleisarvosanat HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain 13

2.2 Yleisarvosanat bussiliikenteessä liikennöintialueittain 15

3 HSL:n toimintaan kohdistuvat mittarit 17

3.1 Joukkoliikennejärjestelmää mittaavat laatutekijät ja järjestelmän arvosana 17

3.1.1 Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät liikennemuodoittain 17

3.1.2 Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät bussiliikenteessä 20

3.2 Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan 22

3.3 Tyytyväisyys matkakorttiin 23

3.4 Tyytyväisyys lippuvalikoimaan 24

4 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun 25

4.1 Liikennöintiä mittaavat laatutekijät liikennemuodoittain 25

4.2 Liikennöintiä mittaavat laatutekijät bussiliikenteessä 28

5 Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin 30

5.1 Tyytyväisyys raitiovaunu-, metro- ja junaliikenteen liikennöitsijöihin 30

5.2 Tyytyväisyys bussiliikenteen liikennöitsijöihin 30

5.2.1 Bussiliikennöitsijöille annetut kokonaisarvosanat 31

5.2.2 Liikennöitsijän arvosana ja liikennöinnin osatekijät bussiliikennöitsijöittäin 33

5.3 Tyytyväisyys linjoittain 35

6 Taustatiedot 41

6.1 Näytteen rakenne 41

Liite 1. Arvosanat linjoittain syksyllä 2012 43

Liite 2. Kyselylomakkeet 55

Liiteosio: Laatukannusteet 63

1 Johdanto

Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä toteutettavalla ympärivuotisella kyselytutkimuksella (16.1.–11.12.2012). Kirjallinen tutkimusraportti julkaistaan kahdesti vuodessa. Tutkimuksen tuloksia käytetään muun muassa joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa sekä kilpailutetun liikenteen laatukannusteiden laskennassa. Bussiliikenteen laatukannusteisiin vaikuttavat periaatteet ja asiakastyytyväisyystulokset on koottu erilliseen liiteosioon, joka on ladattavissa PDF-muodossa HSL:n nettisivuilta.

Tässä raportissa on esitetty syksyn tutkimusjakson 3.9.–11.12.2012 tulokset, jotka perustuvat 25 023 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 550, bussit 20 843, metro 1 028, junaliikenne 1 602). Tutkimuksen on toteuttanut Taloustutkimus Oy HSL:n toimeksiannosta.

Tutkimusta on tehty arkipäivisin kello 6–18 välillä, paitsi perjantaisin, jolloin työt on lopetettu kello 16. Syksyllä 2012 tiedonkeruuseen osallistui 20 Taloustutkimus Oy:n kenttätyöntekijää. Käytännössä kyselyt on toteutettu siten, että kenttätyöntekijä on jakanut liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen 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, 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. Keskeiset esitettävät tulokset selitteineen ovat:

Yleisarvosana: matkustajan antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle asteikolla 1–5. Raitiovaunu- ja bussilomakkeessa yleisarvosanaa kartoitetaan kysymyksellä E (lomake liite 2).

Kokonaisarvosana: matkustajan antama kokonaisarvosana liikennöitsijälle sen linjan hoidosta, jolla matkustaja kyselyhetkellä matkusti. Kysymys B7. raitiovaunu- ja bussilomakkeessa.

Järjestelmän arvosana: joukkoliikennejärjestelmää mittaavien osatekijöiden (kysymysten) keskiarvo:

> Raitiovaunu- ja bussiliikenne: aikataulussa pysyminen (A4), matkustusväljyys (C8), matkustustarpeiden palvelu (C9), matkan sujuvuus (C10), vaihtaminen toiseen joukkoliikennevälineeseen (C11), matkat sujuvat ilman järjestyshäiriöitä (C12), odottamisolosuhteet pysäkillä (C13) ja informaation saatavuus (D14).
>
> Metro- ja lähijunaliikenne: matkustusväljyys (A3), matkustustarpeiden palvelu (C5), matkan sujuvuus (C6), vaihtaminen toiseen joukkoliikennevälineeseen (C7), matkat sujuvat hyvin ilman järjestyshäiriöitä (C9), asemien siisteys (C10) ja informaation saatavuus (D12).

Liikennöitsijän arvosana: liikennöinnin laatua mittaavien osatekijöiden (kysymysten) keskiarvo:

Raitio- ja bussiliikenne: kuljettajan palvelukyky (A1), kuljettajan neuvontakyky (A2), kuljettajan ajotapa (A3), vaunujen siisteys (A5), matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) (A6)

Metro- ja lähijunaliikenne: kuljettajan ajotapa (A1), aikataulussa pysyminen (C8), vaunujen siisteys (A2), opasteiden toimivuus asemilla (C11)

Jakaumatuloksissa mahdollisesti esiintyvät erot (+/-1 prosenttiyksikköä) yhteenlasketuissa tuloksissa (kuten tyytyväiset arvosanat 4 ja 5 yhteensä) johtuvat pyöristyksistä.

Vuoden 2011 alusta tutkimus on tehty yhtenäisenä koko HSL-alueella[1]. Tätä ennen asiakastyytyväisyyttä on tutkittu erikseen Helsingin sisäisessä liikenteessä (HKL) ja seudullisessa bussiliikenteessä (YTV). Tutkimukset ovat olleet sisällöltään yhtenevät vuodesta 2008 alkaen. Tässä tutkimusraportissa esitetyt aikasarjat vuosilta 2008–2010 perustuvat näiden kahden erillisen tutkimuksen aineistoihin.

Vuoden 2011 alusta matkustajien mielipidettä on alettu kartoittaa kattavasti lähiliikenteen junissa. Aiemmin junaliikenteen kyselyt on tehty Helsingin sisäisen liikenteen tutkimuksessa kolmella juna-asemalla (Malmi, Malminkartano, Puistola). Koska junakyselyn toteuttamistapa sekä alueellinen kattavuus muuttui selvästi uudistuksen myötä, junaliikenteen tuloksia esitetään vasta vuodesta 2011 alkaen.

[1] Pois lukien Kirkkonummen ja Sipoon bussiliikenne, jossa ei ole kilpailutettuja linjoja. HSL:n jäsenkuntia vuonna 2011 olivat Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava ja Kirkkonummi.

2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

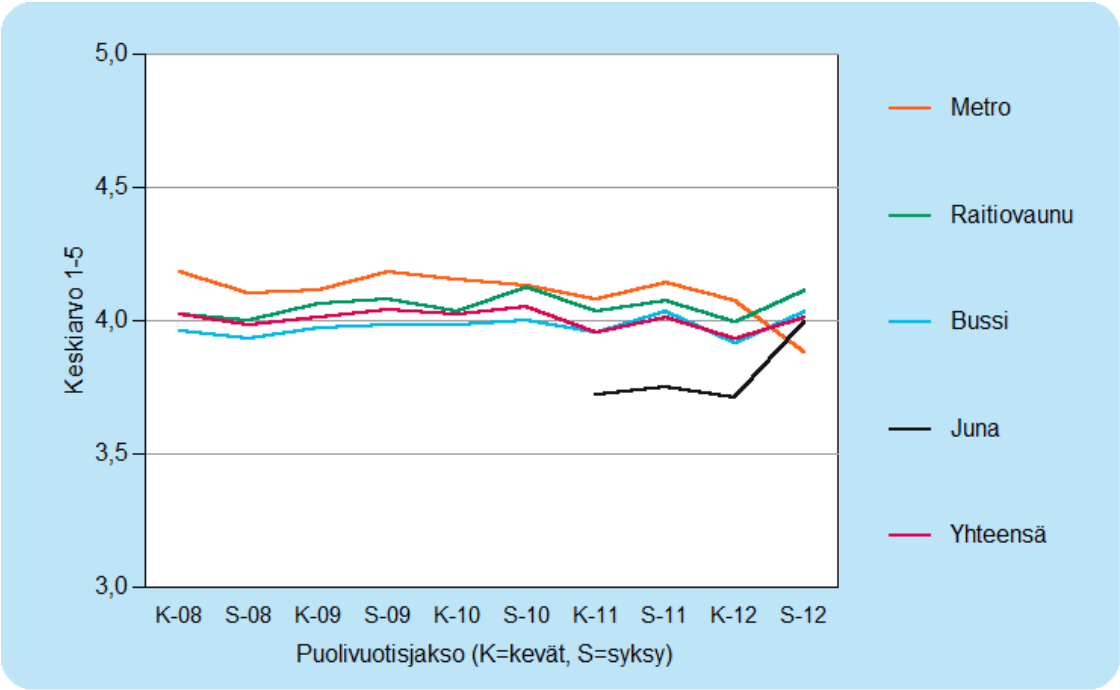
2.1 Yleisarvosanat HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain

Matkustajat antoivat HSL-alueen joukkoliikenteelle vuonna 2012 yleisarvosanan 3,97 yhdestä viiteen asteikolla. Yleisarvosana on alhaisempi kuin edellisvuonna. Syksyn tutkimusjaksolla yleinen tyytyväisyys sen sijaan pysyi vuodentakaisella tasolla.

Metron matkustajat antoivat aiempaa heikompia yleisarvosanoja ja junaliikenteen matkustajat vastaavasti korkeampia yleisarvosanoja. Metron matkustajien yleistyytyväisyys on laskenut erityisesti syksyn aikana. Junaliikenteessä suunta on ollut päin vastainen.

Taulukko 1. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain vuositasolla sekä tyytyväisten matkustajien osuus (arvosanat 4 ja 5).

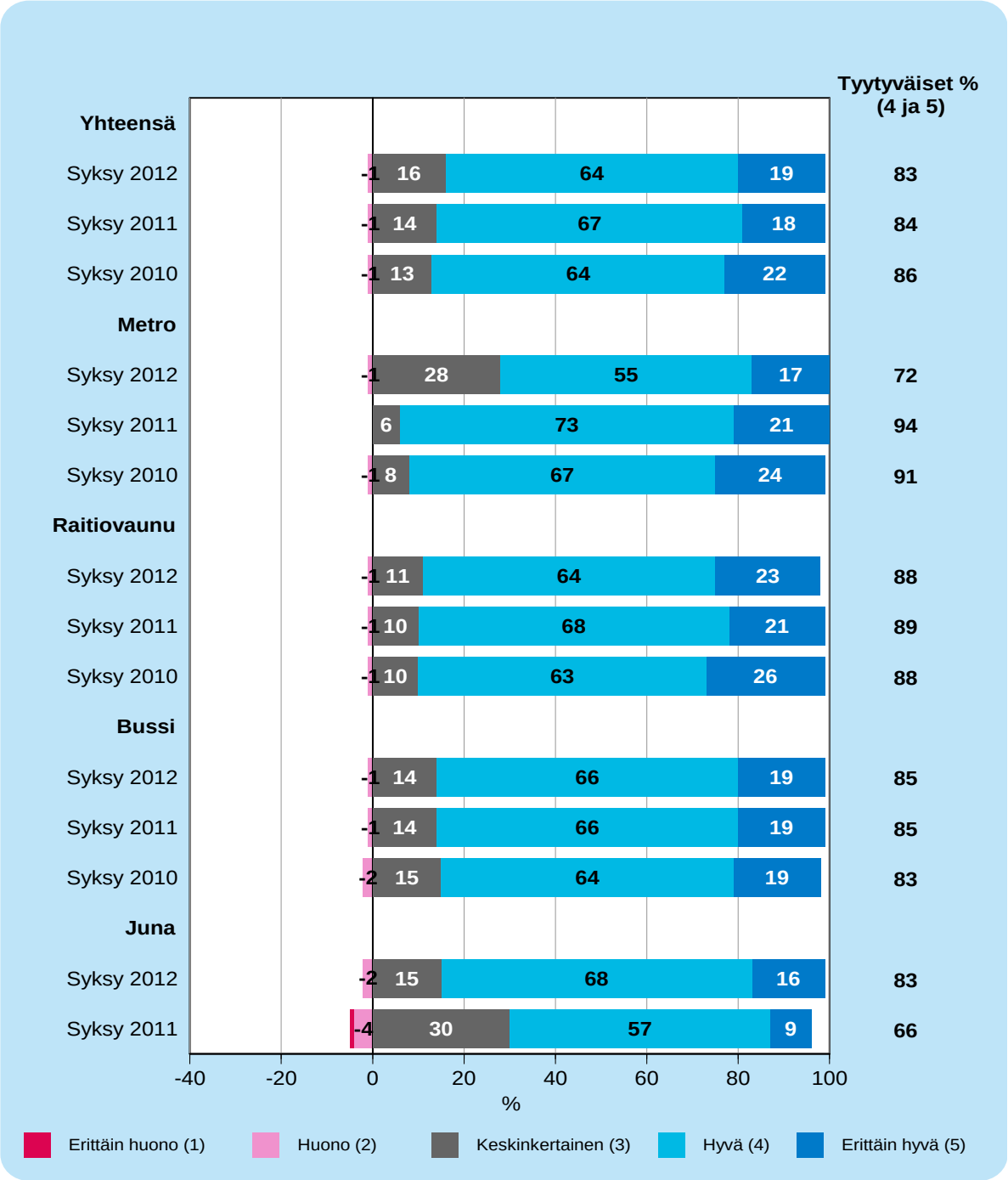
	2011		2012	
Koko vuosi	Yleisarvosana	Tyytyväisten osuus %	Yleisarvosana	Tyytyväisten osuus %
Raitiovaunu	4,05	88 %	4,05	86 %
Bussi	3,99	84 %	3,97	83 %
Metron	4,11	91 %	3,97	80 %
Juna	3,74	68 %	3,86	76 %
Yhteensä	3,99	83 %	3,97	82 %



Kuva 1. Matkustajien antama yleisarvosana (1-5) HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 2. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain syksyisin.

	syksy 2008	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012
Raitiovaunu	4,00	4,08	4,12	4,07	4,11
Bussi	3,93	3,98	4,00	4,03	4,03
Metron	4,10	4,18	4,13	4,14	3,88
Juna	-	-	-	3,75	3,99
Yhteensä	3,98	4,04	4,05	4,01	4,01



Kuva 2. Matkustajien antamien syksyn yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain.

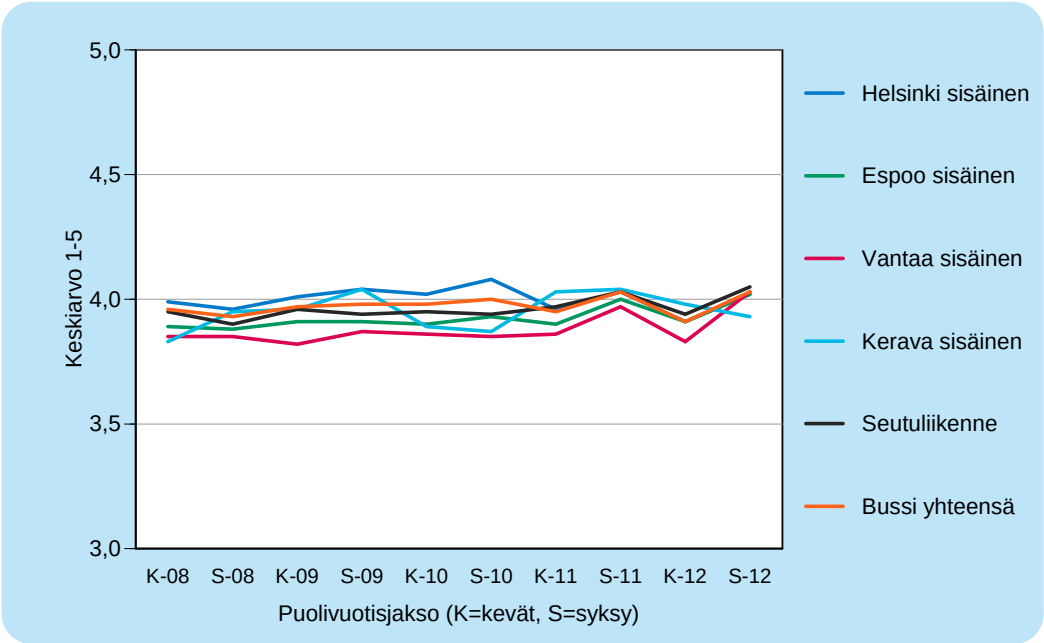
2.2 Yleisarvosanat bussiliikenteessä liikennöintialueittain

Taulukko 3. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuosina 2011 ja 2012 sekä tyytyväisten matkustajien osuus (arvosanat 4 ja 5).

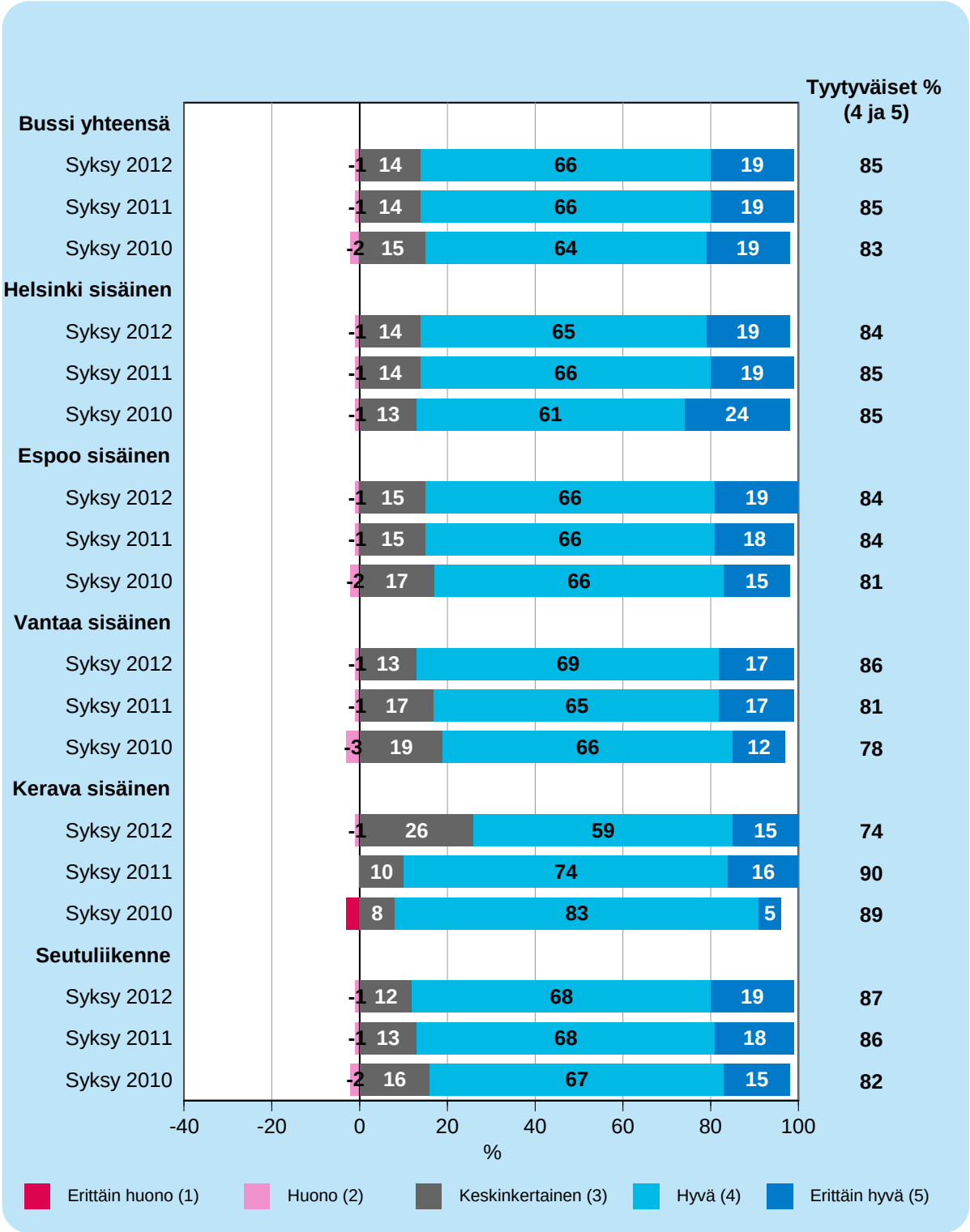
	2011		2012	
Koko vuosi	Yleisarvosana	Tyytyväisten osuus %	Yleisarvosana	Tyytyväisten osuus %
Helsingin sisäinen liikenne	4,00	84 %	3,87	82 %
Espoon sisäinen liikenne	3,87	82 %	3,94	83 %
Vantaan sisäinen liikenne	3,92	80 %	3,92	80 %
Keravan sisäinen liikenne	4,03	88 %	3,97	81 %
Seutuliikenne	4,00	84 %	3,98	84 %
Bussiliikenne yhteensä	3,99	84 %	3,92	83 %

Taulukko 4. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyisin.

	syksy 2008	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012
Helsingin sisäinen liikenne	3,96	4,04	4,08	4,03	4,02
Espoon sisäinen liikenne	3,88	3,91	3,93	4,00	4,02
Vantaan sisäinen liikenne	3,85	3,87	3,85	3,97	4,03
Keravan sisäinen liikenne	3,95	4,04	3,87	4,04	3,93
Seutuliikenne	3,90	3,94	3,94	4,03	4,05
Bussiliikenne yhteensä	3,93	3,98	4,00	4,03	4,03



Kuva 3. Matkustajien antama yleisarvosana (1–5) HSL-alueen joukkoliikenteelle bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.



Kuva 4. Matkustajien antamien syksyn yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain.

3 HSL:n toimintaan kohdistuvat mittarit

3.1 Joukkoliikennejärjestelmää mittaavat laatutekijät ja järjestelmän arvosana

Joukkoliikennejärjestelmän laatua mitataan useilla yksittäisillä laatutekijöillä, joita ovat: istumapaikan saanti, matkustustarpeiden palvelu, matkanteon sujuvuus, vaihtamisen sujuvuus ja matkustusturvallisuus sekä lisäksi vain raitio- ja bussiliikenteessä aikataulussa pysyminen ja odottamisolosuhteet pysäkillä. Metrossa ja lähijunissa aikataulussa pysyminen lasketaan liikennöinnin osatekijäksi.

Joukkoliikennejärjestelmää mittaavien osatekijöiden pohjalta laskettua keskiarvoa kutsutaan ***järjestelmän arvosanaksi***, joka toimii yhtenä HSL:n toiminnan laadun mittarina.

3.1.1 Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät liikennemuodoittain

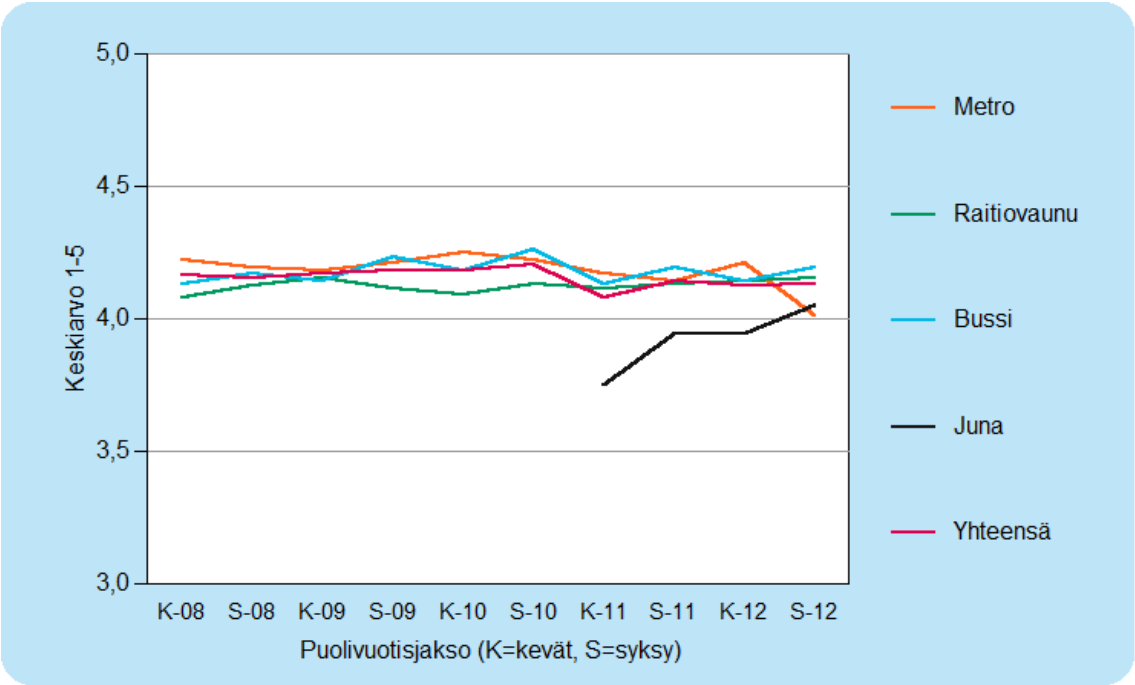
Tyytyväisyys joukkoliikennejärjestelmään kasvoi edellisvuodesta, mutta syyskausien välillä muutosta ei ollut. Tyytyväisyys kasvoi keskimäärin raitiovaunun ja junaliikenteen järjestelmään, mutta laski metroliikenteen järjestelmän tekijöihin.

Taulukko 5. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain vuosina 2011 ja 2012.

Koko vuosi	2011	2012
Raitiovaunu	4,12	4,15
Bussi	4,17	4,16
Metro	4,16	4,09
Juna	3,84	4,01
Yhteensä	4,11	4,14

Taulukko 6. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	syksy 2008	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012
Raitiovaunu	4,12	4,11	4,13	4,13	4,15
Bussi	4,17	4,23	4,26	4,19	4,19
Metro	4,19	4,21	4,22	4,14	4,01
Juna	-	-	-	3,94	4,05
Yhteensä	4,15	4,18	4,20	4,14	4,13



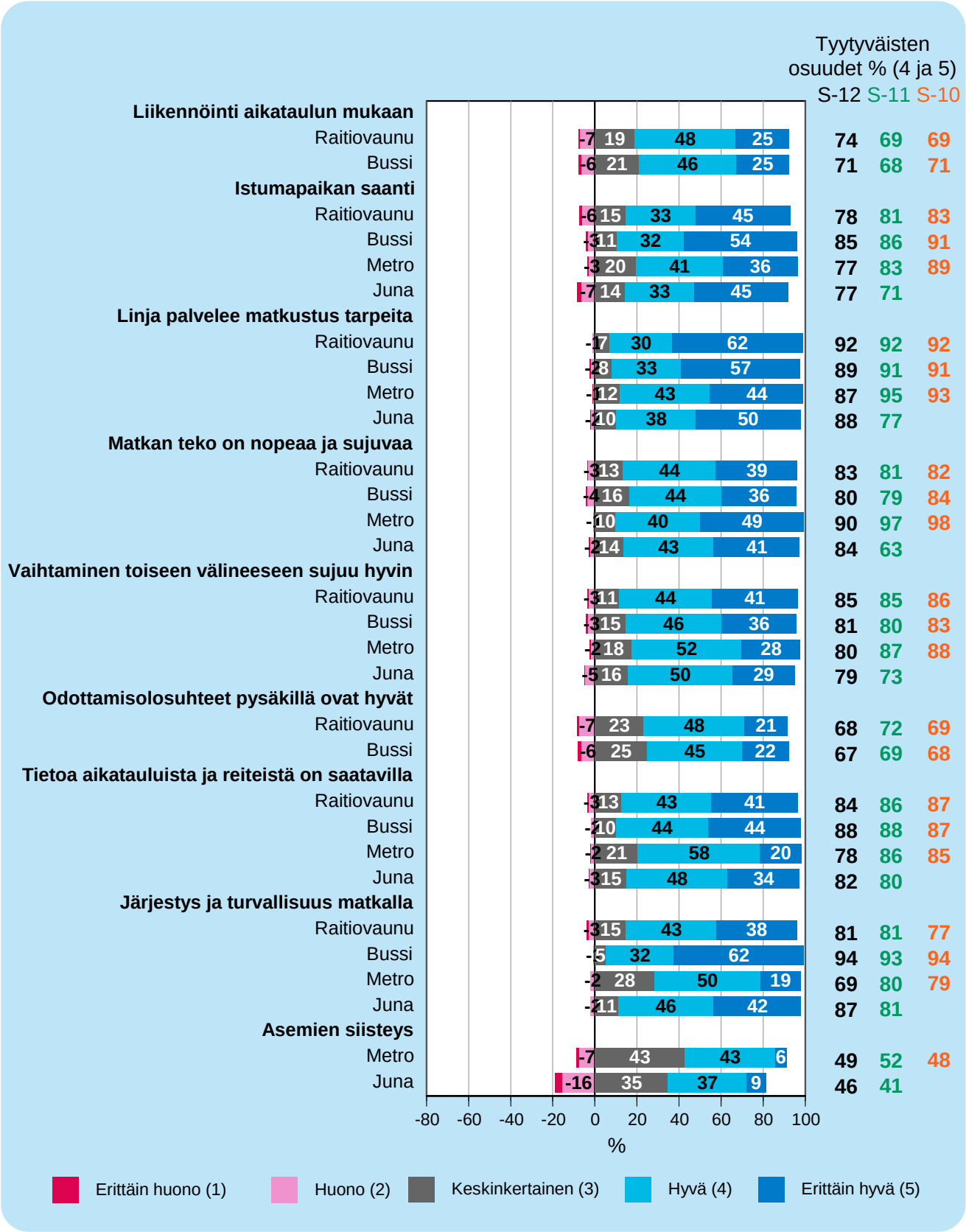
Kuva 5. Järjestelmän arvosanan (1–5) kehitys liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Matkustajien tyytyväisyys metroliikenteeseen laski syksyllä useassa osatekijässä. Järjestelmän osatekijöistä eniten heikkeni tyytyväisyys turvallisuuteen. Myös metroliikenteen sujuvuus, vaihtojen toimivuus ja informaation saatavuus alenivat. Metron ei enää koettu myöskään palvelevan matkustustarpeita tuttuun tapaan. Tarkempi tarkastelu osoittaa, että tyytyväisyys metroon laski erityisesti marraskuun aikana.

Junaliikenteessä hyvin sujunut syksy näkyi matkustajien tyytyväisyydessä positiivisesti. Vuoden 2011 syksyllä junaliikenteen sujuvuus arvioitiin vielä selvästi muita liikennemuotoja heikommaksi. Tyytyväisyys junaliikenteen toimivuuteen on kuitenkin noussut ennätystahtia ylöspäin ja loppuvuoteen 2012 mennessä junaliikenne arvioitiin jo kaikkein sujuvimmaksi.

Raitiovaunuliikenteessä tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen sekä matkan teon sujuvuuteen kasvoi edellissyksystä. Sen sijaan tyytyväisyys matkustusväljyyteen ja odottamisolosuhteisiin pysäkeillä hieman laski.

Myös bussiliikenteessä matkustajien tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen parani kaikilla liikennöintialueilla Keravaa lukuun ottamatta. Eniten tyytyväisyys täsmällisyyteen kohosi Vantaan sisäisillä linjoilla. Keravan sisäisessä liikenteessä tyytyväisyys on laskenut useassa osatekijässä syyskauden alusta lähtien liikennöitsijävaihdoksien jälkeen.



Kuva 6. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla. Junaliikenteessä tutkimusta on tehty vuodesta 2011 alkaen.

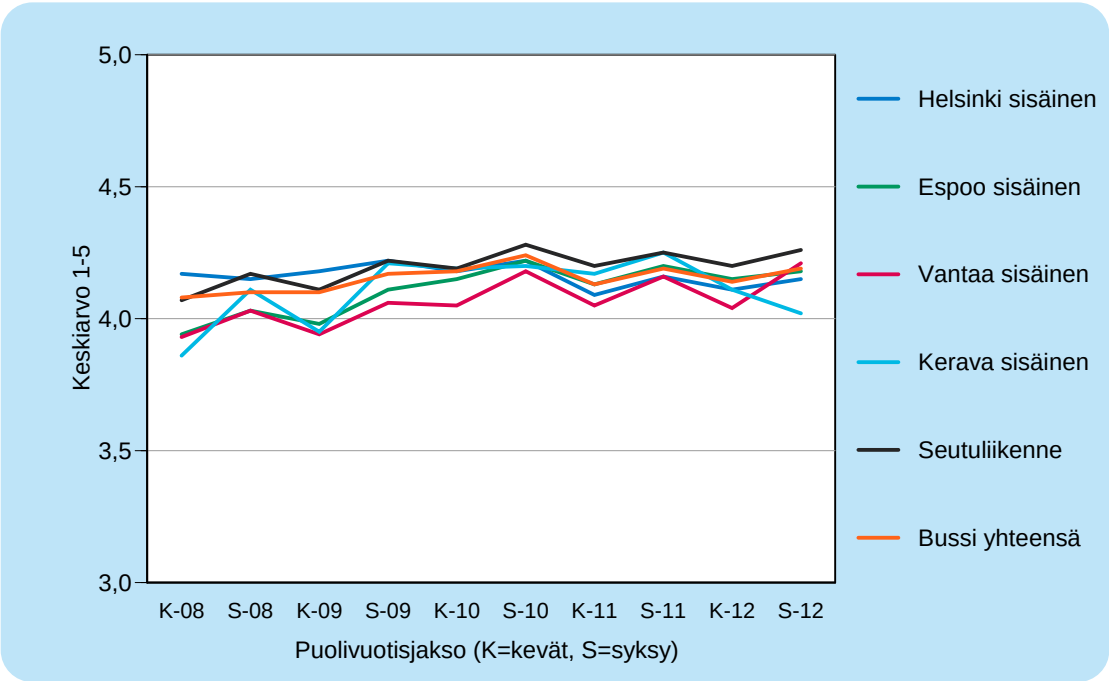
3.1.2 Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät bussiliikenteessä

Taulukko 7. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuosina 2011 ja 2012.

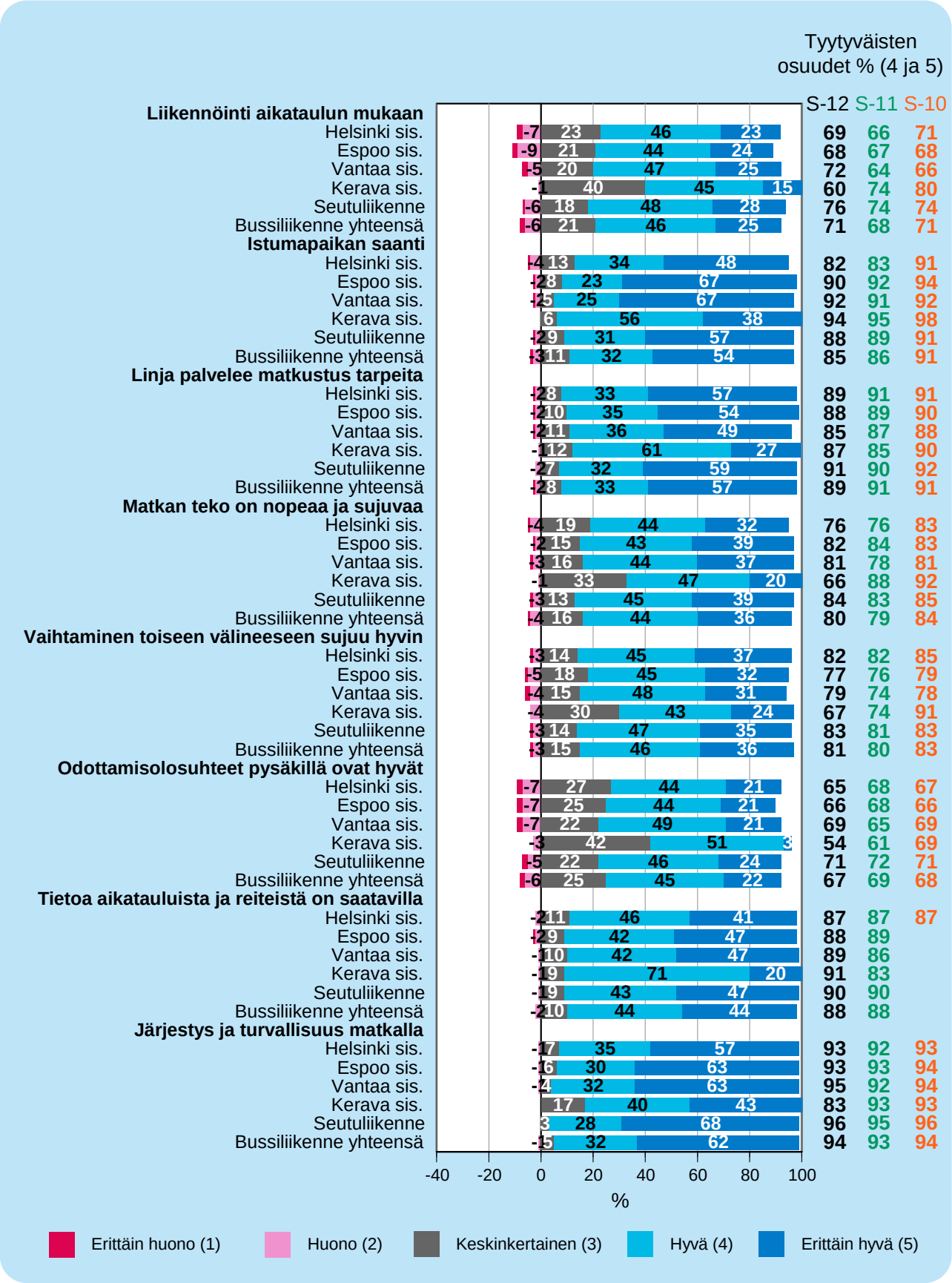
Koko vuosi	2011	2012
Helsingin sisäinen liikenne	4,13	4,13
Espoon sisäinen liikenne	4,18	4,18
Vantaan sisäinen liikenne	4,12	4,13
Keravan sisäinen liikenne	4,22	4,00
Seutuliikenne	4,23	4,20
Bussiliikenne yhteensä	4,17	4,16

Taulukko 8. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla

	syksy 2008	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012
Helsingin sisäinen liikenne	4,15	4,22	4,22	4,16	4,15
Espoon sisäinen liikenne	4,03	4,11	4,22	4,20	4,18
Vantaan sisäinen liikenne	4,03	4,06	4,18	4,16	4,21
Keravan sisäinen liikenne	4,11	4,21	4,20	4,25	4,02
Seutuliikenne	4,17	4,22	4,28	4,25	4,26
Bussiliikenne yhteensä	4,10	4,17	4,24	4,19	4,19



Kuva 7. Järjestelmän arvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

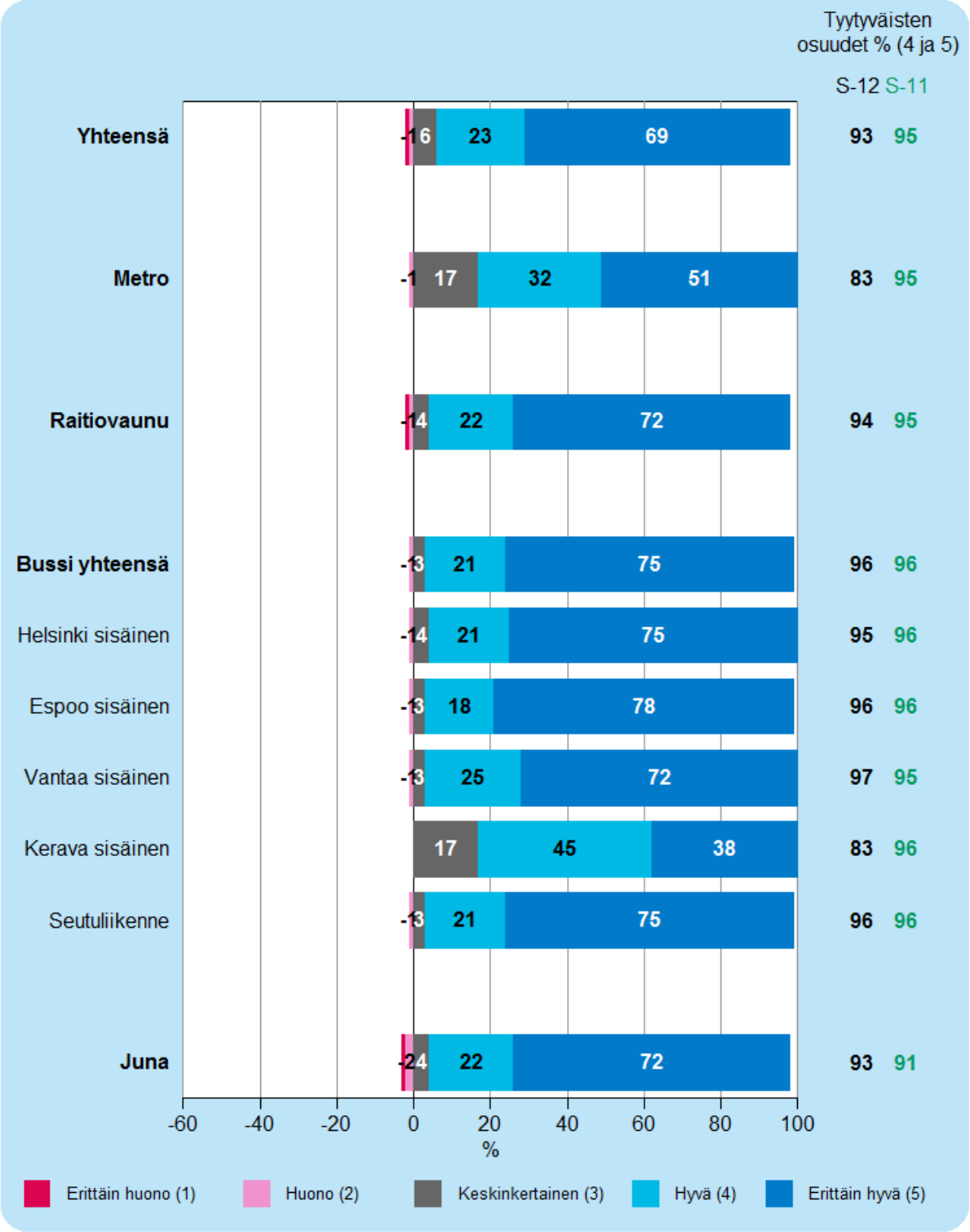


Kuva 8. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

3.2 Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan

Kuva 9. Matkalipuntarkastajien toiminnalle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyllä 2012.

3.3 Tyytyväisyys matkakorttiin



Kuva 10. Matkakortin sopivuuden ja helppokäyttöisyyden saamien arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyllä 2012.

3.4 Tyytyväisyys lippuvalikoimaan

Kuva 11. HSL-alueen lippuvalikoiman soveltuvuudesta annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyllä 2012.

4 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun

Liikennöinnin laatua mitataan useamman osatekijän avulla, joita ovat kaikissa liikennemuodoissa kuljettajan ajotapa ja vaunujen siisteys sekä lisäksi raitio- ja bussiliikenteessä kuljettajan palvelu- ja neuvontakyky sekä matkustusmukavuus ja metro- ja lähijunaliikenteessä lisäksi aikataulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla.

Osatekijöiden keskiarvoa käytetään liikennöinnin laadun mittarina ja sitä kutsutaan ***liikennöitsijä arvosanaksi***.

4.1 Liikennöintiä mittaavat laatutekijät liikennemuodoittain

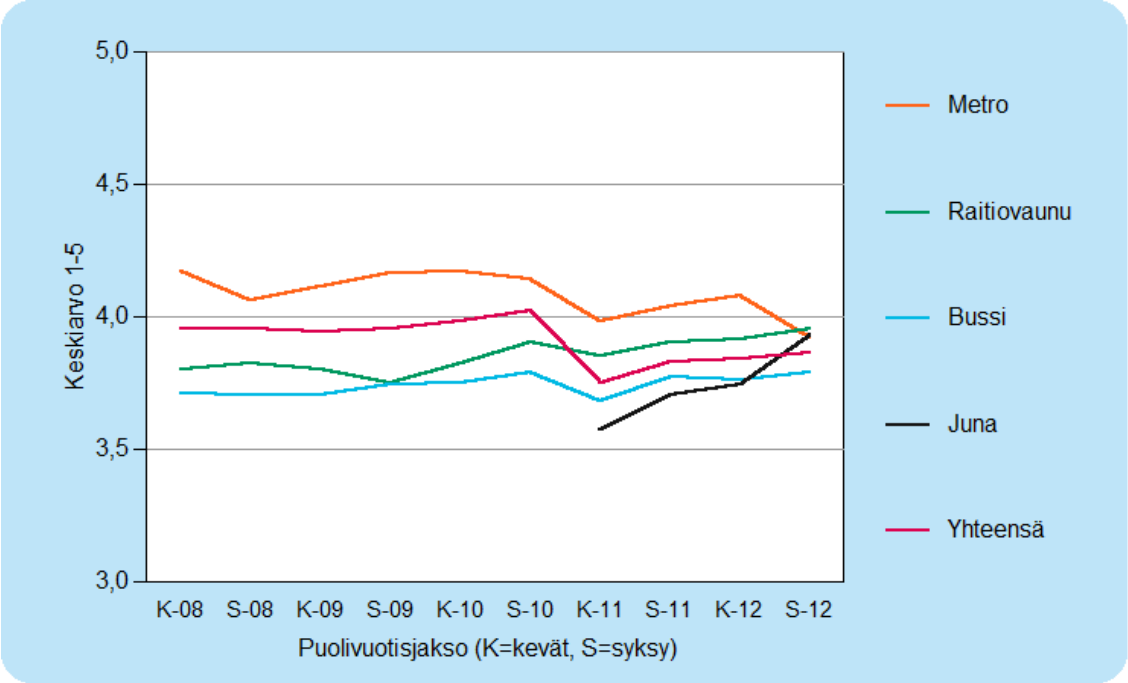
Tyytyväisyys liikennöinnin laatuun on noussut merkittävästi vuositasolla. Syksyn osalta kasvu on pienempi. Liikennöinnin arvosanaa vetää ylöspäin erityisesti junaliikenteen parantuneet arvosanat, mutta myös bussi- ja raitiovaunuliikenteessä kehitys on ollut selvästi positiivista. Metroliikenteessä suunta on ollut päinvastainen.

Taulukko 9. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo liikennemuodoittain vuosina 2011 ja 2012.

Koko vuosi	2011	2012
Raitiovaunu	3,88	3,93
Bussi	3,73	3,78
Metro	4,02	4,00
Juna	3,65	3,84
Yhteensä	3,79	3,86

Taulukko 10. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

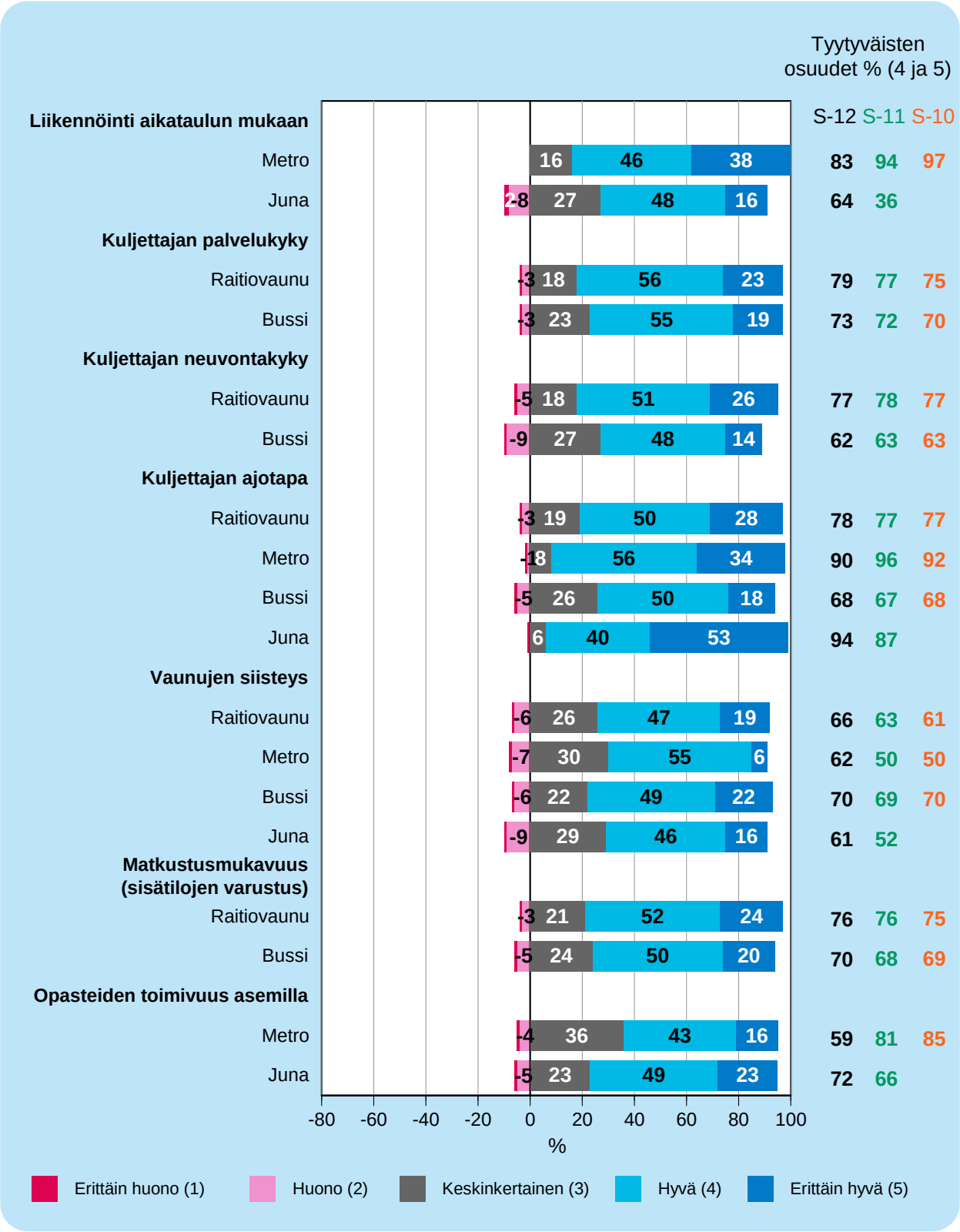
	syksy 2008	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012
Raitiovaunu	3,82	3,75	3,90	3,90	3,95
Bussi	3,70	3,74	3,79	3,77	3,79
Metro	4,06	4,16	4,14	4,04	3,92
Juna	-	-	-	3,70	3,93
Yhteensä	3,95	3,95	4,02	3,83	3,86



Kuva 12. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo. Kuvassa asteikko on katkaistu.

Tyytyväisyys metroasemien opasteiden toimivuuteen laski selvästi edellissyksystä. Syksyllä asemille asennettujen uusien opastin näyttöjen käyttöönotto viivästyi, mikä lienee vaikuttaneen matkustajien näkemykseen opasteista. Syksyllä metroliikenteessä oli myös ajoittain sille epätyypillisiä liikennehäiriöitä, mikä laski matkustajien tyytyväisyyttä täsmällisyyteen. Tyytyväisyys laski erityisesti marraskuun aikana.

Junaliikenteessä tyytyväisyys liikennöintiin puolestaan kasvoi selvästi. Täsmällisyyteen tyytyväisten matkustajien osuus liki kaksinkertaistui edellissyksystä. Täsmällisyys heijastuu myös opasteiden toimivuuteen, johon oltiin myös selvästi tyytyväisempiä kuin ennen.



Kuva 13. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

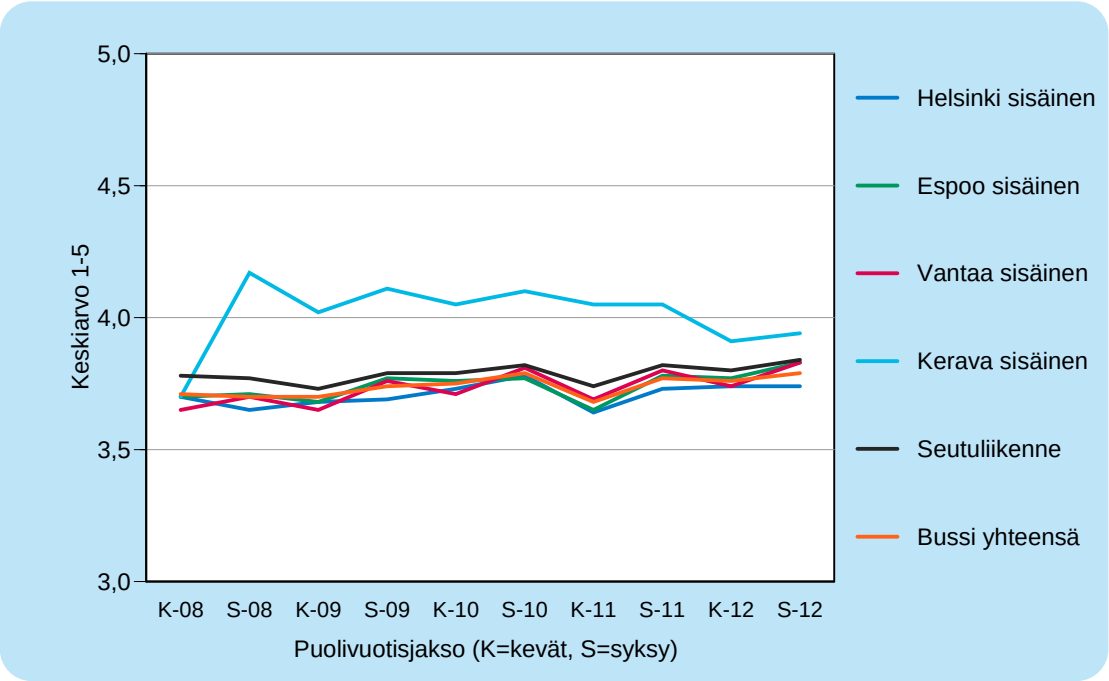
4.2 Liikennöintiä mittaavat laatutekijät bussiliikenteessä

Taulukko 11. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuosina 2011 ja 2012.

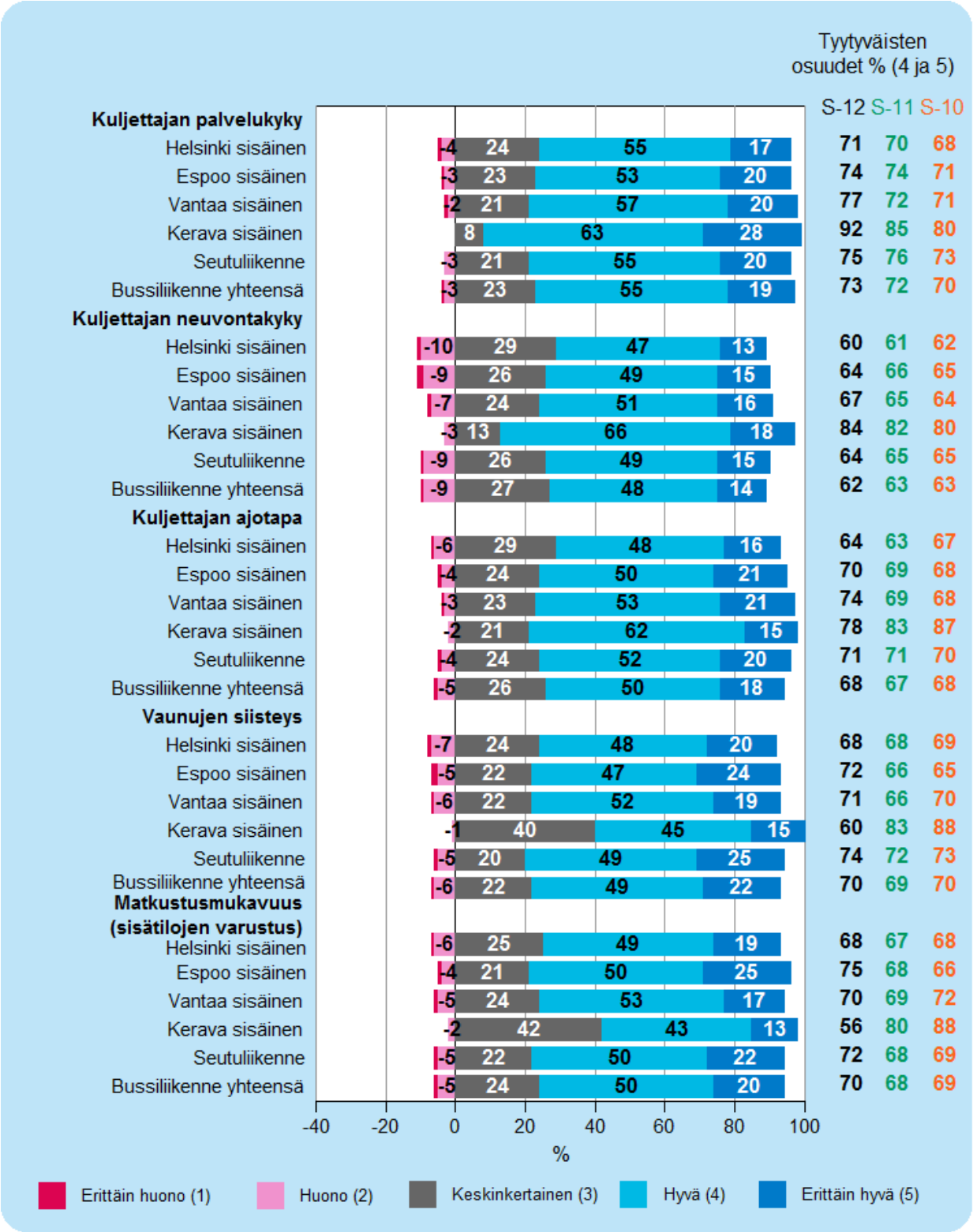
Koko vuosi	2011	2012
Helsingin sisäinen liikenne	3,69	3,74
Espoon sisäinen liikenne	3,73	3,81
Vantaan sisäinen liikenne	3,75	3,79
Keravan sisäinen liikenne	4,07	3,91
Seutuliikenne	3,79	3,82
Bussiliikenne yhteensä	3,73	3,78

Taulukko 12. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	syksy 2008	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012
Helsingin sisäinen liikenne	3,65	3,69	3,78	3,73	3,74
Espoon sisäinen liikenne	3,71	3,77	3,77	3,78	3,83
Vantaan sisäinen liikenne	3,70	3,76	3,81	3,80	3,83
Keravan sisäinen liikenne	4,17	4,11	4,10	4,05	3,94
Seutuliikenne	3,77	3,79	3,82	3,82	3,84
Bussiliikenne yhteensä	3,70	3,74	3,79	3,77	3,79



Kuva 14. Liikennöitsijän arvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvassa asteikko on katkaistu.



Kuva 15. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

5 Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin

5.1 Tyytyväisyys raitiovaunu-, metro- ja junaliikenteen liikennöitsijöihin

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

VR ja HKL-Raitioliikenne saivat parempia kokonaisarvosanoja vuonna 2012 kuin vuotta aiemmin. HKL-Metroliikenteelle annetut kokonaisarvosanat ovat heikentyneet.

Taulukko 13. Kokonaisarvosana liikennemuodoittain vuosina 2011 ja 2012 sekä tyytyväisten (arvosanat 4 ja 5) matkustajien osuus.

Koko vuosi	2011		2012	
	Kokonais-arvosana	Tyytyväisten osuus %	Kokonais-arvosana	Tyytyväisten osuus %
HKL-Raitioliikenne	4,00	84 %	4,08	86 %
HKL-Metroliikenne	4,21	91 %	4,14	87 %
VR	3,64	60 %	3,86	73 %
Yhteensä	3,92	77 %	3,99	80 %

Taulukko 14. Kokonaisarvosana syksyn tutkimusjaksoilla vuodesta 2008 alkaen.

	syksy 2008	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012
HKL-Raitiovaunuliikenne	4,00	4,08	4,04	4,03	4,10
HKL-Metroliikenne	4,18	4,18	4,28	4,23	4,03
VR	-	-	-	3,69	4,01

5.2 Tyytyväisyys bussiliikenteen liikennöitsijöihin

Tarkastelun kohteena olevat bussiliikenteen liikennöitsijät:

- Oy Andersson Ab (And)
- Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy (ESL)
- Helsingin Bussiliikenne Oy (HelB)
- Korsisaari (KOR)
- Nobina Finland Oy (NOF)
- Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab (PKL)
- Taksikuljetus Oy (TAK)
- Tammelundin Liikenne Oy (TL)
- Veolia Transport Finland Oy (VEO)
- Åbergin Linja Oy (ÅL)

Liikennöitsijän saamat keskimääräiset arvosanat on muodostettu painottamalla linjoittaisia arvosanoja vuoden 2011 lokakuun keskimääräisen arkipäivän nousijamäärillä.

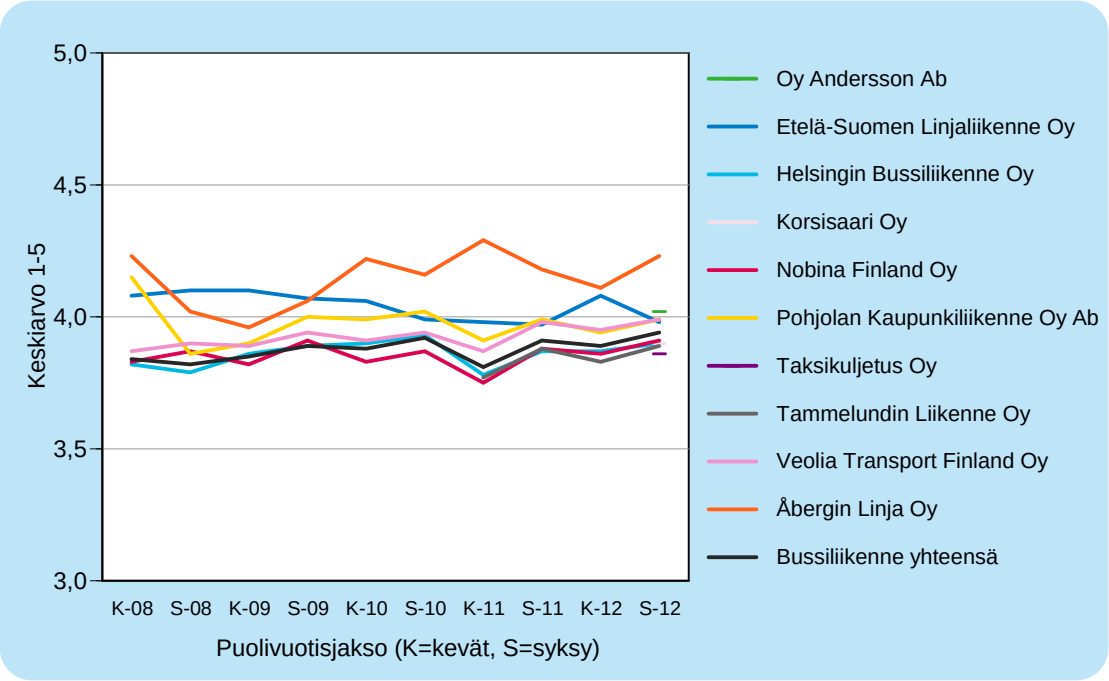
Bussiliikenteen laatukannusteisiin vaikuttavat periaatteet ja asiakastyytyväisyystulokset on koottu erilliseen liiteosioon, joka on ladattavissa PDF-muodossa HSL:n nettisivuilta (*http://www.hsl.fi/FI/MIKAONHSL/JULKAISUT/).*

5.2.1 Bussiliikennöitsijöille annetut kokonaisarvosanat

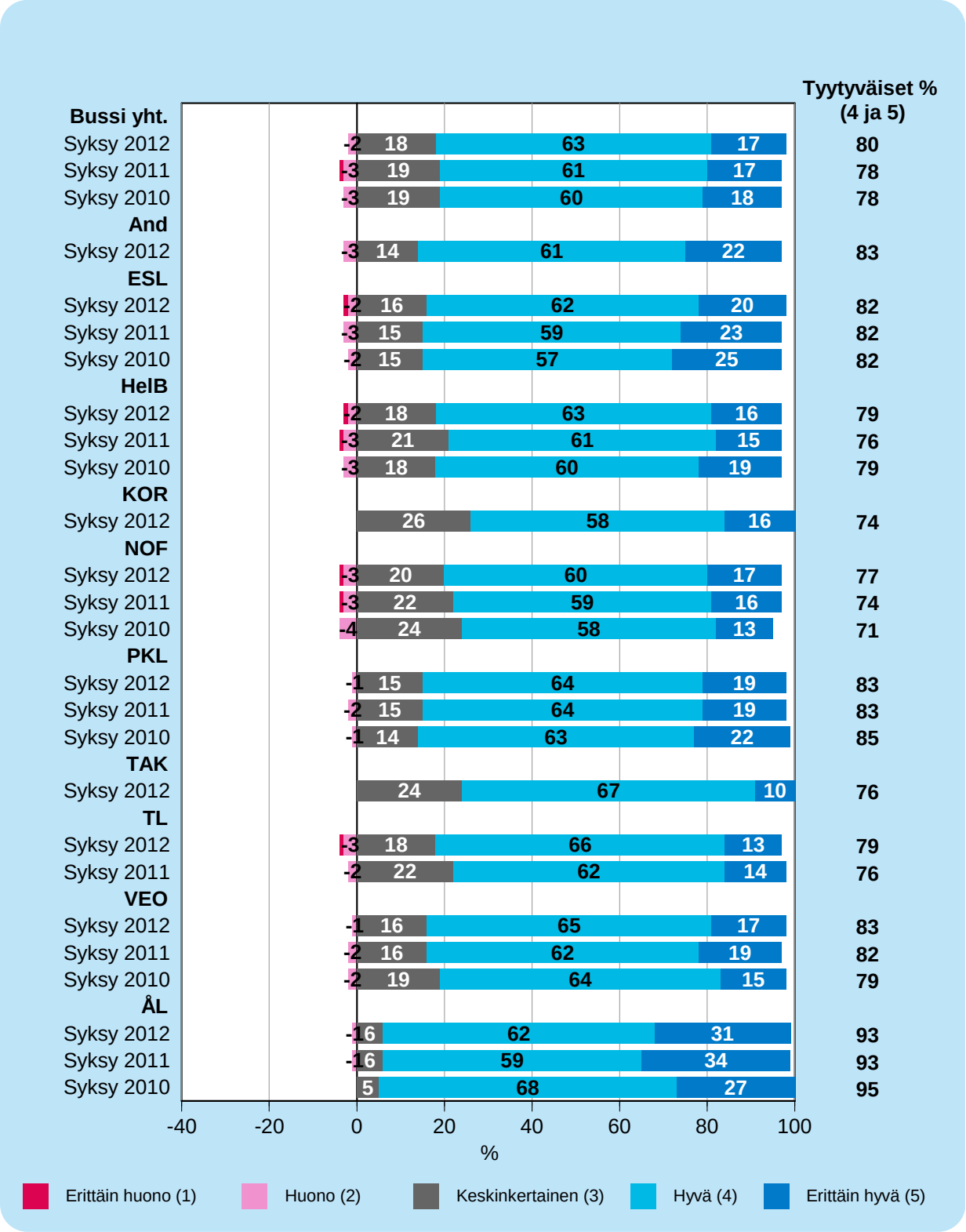
Matkustajat antavat ***kokonaisarvosanan*** (1-5) liikennöitsijälle sen linjan liikenteen hoidosta, jolla he matkustavat kyselyhetkellä. Kokonaisarvosanaan tiivistyy siten yleinen kokemus linjan liikennöinnistä.

Taulukko 15. Kokonaisarvosanat bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla

	syksy 2008	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	4,10	4,07	3,99	3,97	3,98
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,79	3,89	3,93	3,87	3,90
Korsisaari Oy	-	-	-	-	3,90
Nobina Finland Oy	3,87	3,91	3,87	3,88	3,91
Oy Andersson Ab	-	-	-	-	4,02
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,86	4,00	4,02	3,99	3,99
Taksikuljetus Oy	-	-	-	-	3,86
Tammelundin Liikenne Oy	-	-	-	3,88	3,89
Veolia Transport Finland Oy	3,90	3,94	3,94	3,98	3,99
Åbergin Linja Oy	4,02	4,06	4,16	4,18	4,23
Bussiliikenne yhteensä	3,82	3,89	3,92	3,91	3,94



Kuva 16. Kokonaisarvosanojen (1–5) kehitys liikennöitsijöittäin. Kuvassa asteikko on katkaistu.



Kuva 17. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla.

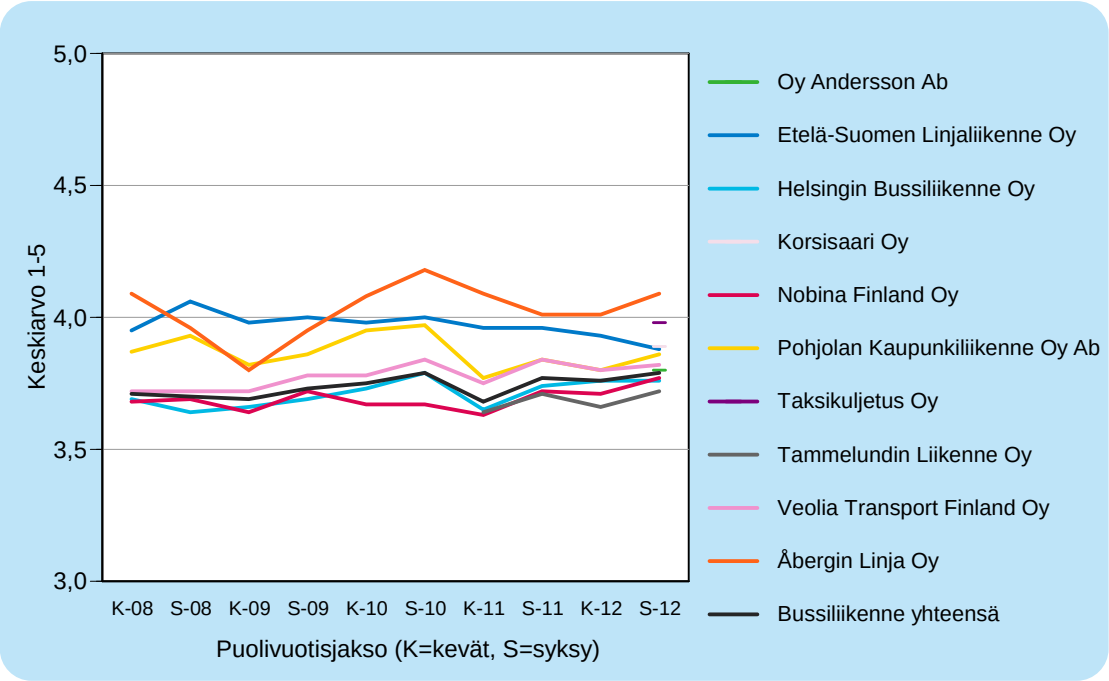
Käytetyt lyhenteet: And = Oy Andersson Ab, ESL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, TAK= Taksikuljetus Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, VEO = Veolia Transport Finland Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

5.2.2 Liikennöitsijän arvosana ja liikennöinnin osatekijät bussiliikennöitsijöittäin

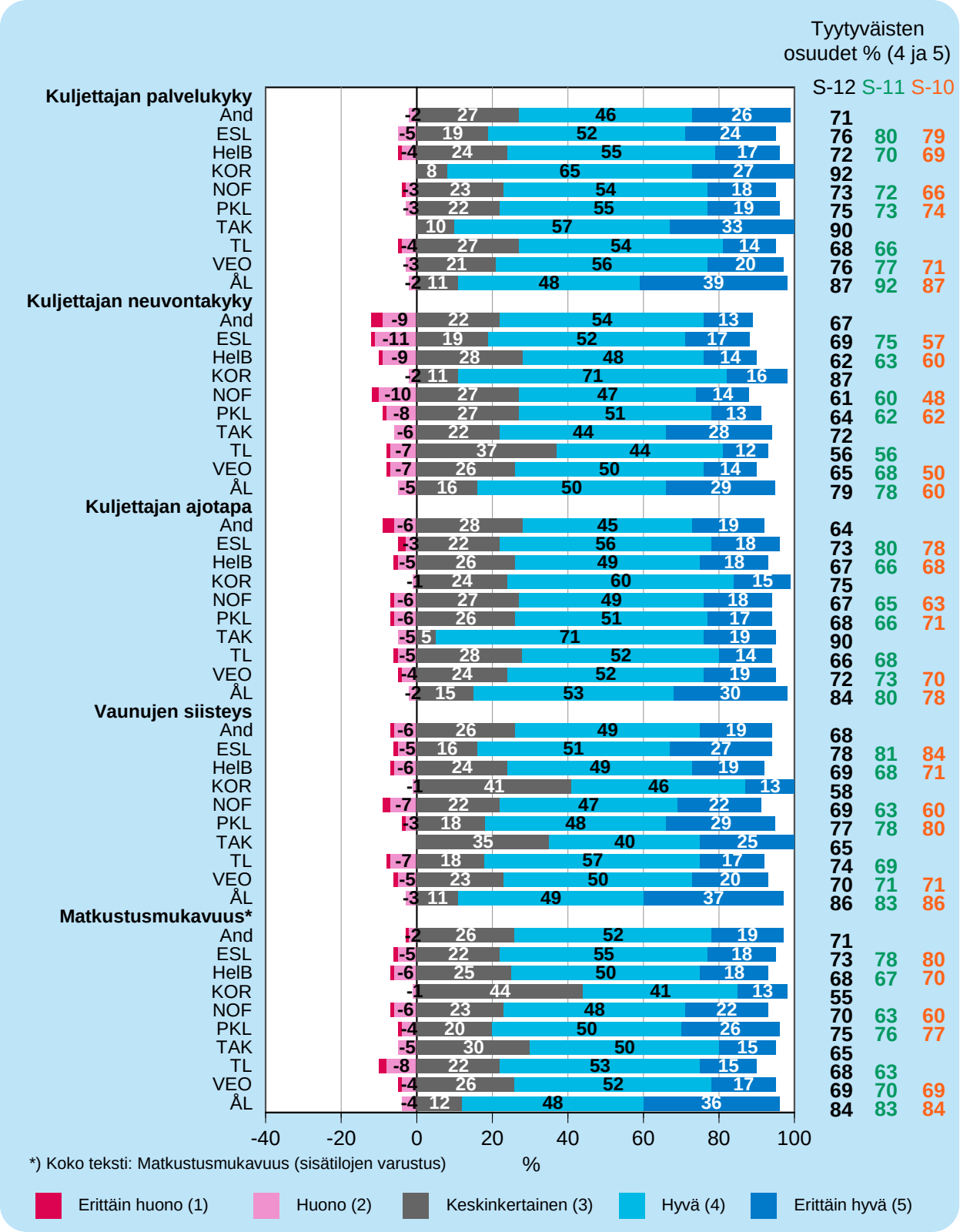
Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä lasketaan niiden laatutekijöiden keskiarvona, joihin liikennöitsijät itse voivat vaikuttaa. Näitä laatutekijöitä bussiliikenteessä ovat: kuljettajan palvelukyky (A1), kuljettajan neuvontakyky (A2), kuljettajan ajotapa (A3), vaunujen siisteys (A5), matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) (A6).

Taulukko 16. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla

	syksy 2008	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	4,06	4,00	4,00	3,96	3,88
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,64	3,69	3,79	3,74	3,76
Korsisaari Oy	-	-	-	-	3,89
Nobina Finland Oy	3,69	3,72	3,67	3,72	3,77
Oy Andersson Ab	-	-	-	-	3,80
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,93	3,86	3,97	3,84	3,86
Taksikuljetus Oy	-	-	-	-	3,98
Tammelundin Liikenne Oy	-	-	-	3,71	3,72
Veolia Transport Finland Oy	3,72	3,78	3,84	3,84	3,82
Åbergin Linja Oy	3,96	3,95	4,18	4,01	4,09
Bussiliikenne yhteensä	3,70	3,73	3,79	3,77	3,79



Kuva 18. Liikennöitsijäarvosanojen (1–5) kehitys liikennöitsijöittäin. Kuvassa asteikko on katkaistu.



Kuva 19. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin.

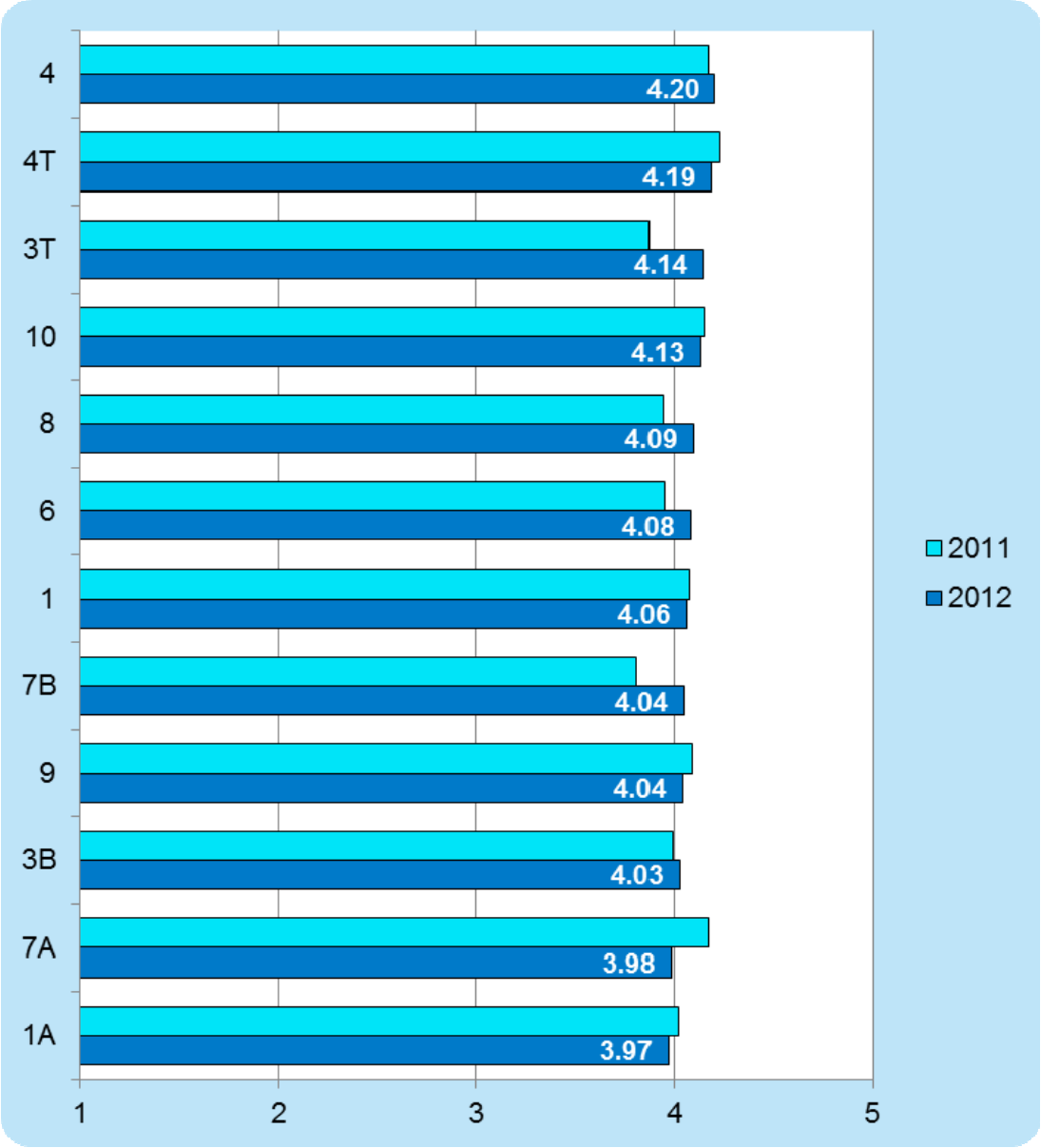
Käytetyt lyhenteet: And = Oy Andersson Ab, ESL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, TAK= Taksikuljetus Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, VEO = Veolia Transport Finland Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

5.3 Tyytyväisyys linjoittain

Raitiovaunu- ja junalinjat

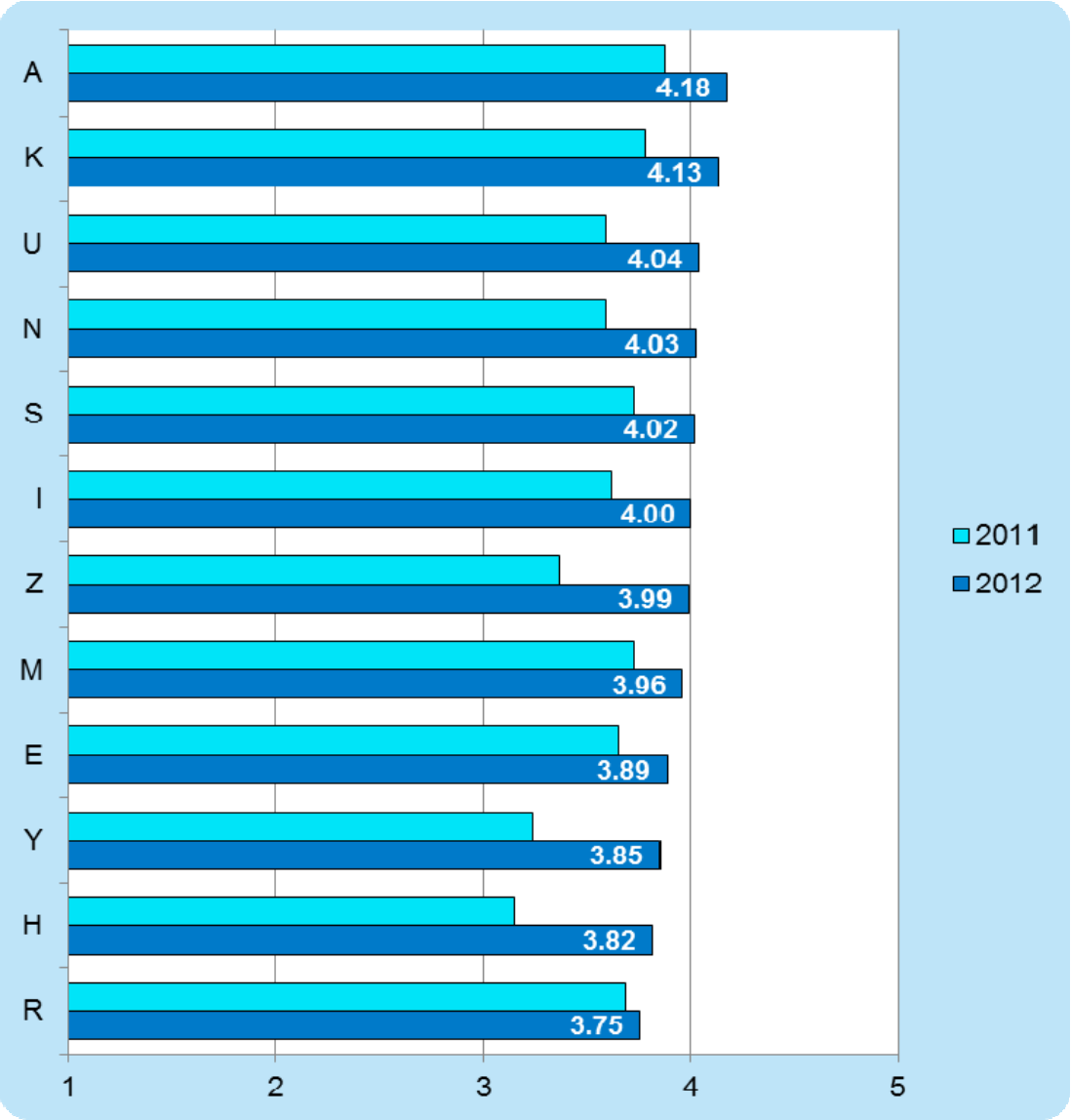
Kokonaisarvosanalla mitattuna paras raitiolinja on 4 (Katajanokka - Munkkiniemi) ja heikoin 1A (Eira - Kauppatori - Käpylä).

Raitiolinjan 9 reitin jatkaminen Länsiterminaaliin ei syksyllä kerännyt kiitosta matkustajilta. Muutoksen myötä matkustajamäärät ovat kasvaneet rajusti, mikä on vaikuttanut liikennöintiin ja sitä kautta matkustajien tyytyväisyyteen useassa asiassa. Erityisesti matkanteon sujuvuus ja linjan kyky palvella matkustustarpeita saivat syksyllä aiempaa kriittisempiä arvioita. Tyytyväisyys kuljettajien neuvontakykyyn linjalla 9 notkahti alkusyksystä alaspäin, minkä jälkeen arvosanat alkoivat kuitenkin nousta. Linjan kokonaisarvosanaan muutos ei ole juurikaan vaikuttanut.



Kuva 20. Raitiovaunulinjojen kokonaisarvosanat.

Parhaan kokonaisarvosana junaliikenteessä annettiin linjalle A (Leppävaara) ja heikoin linjalle R (Riihimäki). Kaikilla linjoilla kokonaisarvosanat ovat nousseet edellisestä syksytä. Eniten arvosanat ovat nousseet linjoilla Y (Kirkkonummi), Z (Lahti) ja H (Riihimäki).



Kuva 21. Junaliikenteen linjojen kokonaisarvosanat

Kymmenen parasta ja heikointa bussilinjaa

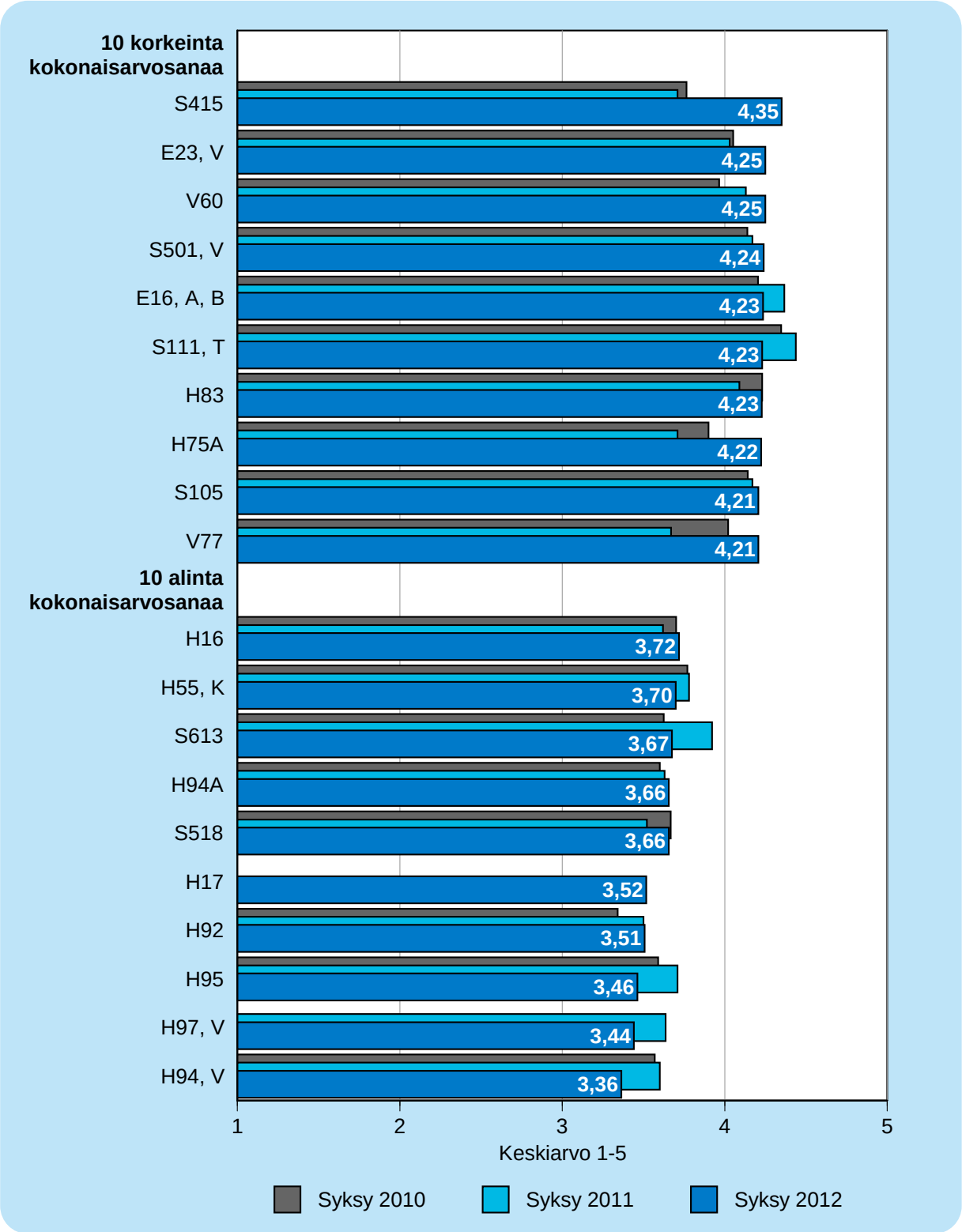
Bussilinjoittaisessa tarkastelussa pyritään tässä nostamaan esiin keskeisimpiä tuloksia. Kaikkien linjojen yksityiskohtaiset arvosanat kevään tutkimusjaksolta löytyvät liitteestä 1.

Elokuussa toteutettiin suuri ja paljon kielteistäkin julkisuutta saanut kantakaupungin bussilinjastouudistus, jonka tarkoituksena oli parantaa linjojen luotettavuutta. Uudistus on vaikuttanut matkustajien tyytyväisyyteen sekä ennen että jälkeen varsinaisen linjastomuutoksen. Loppukeväästä matkustajat antoivat kantakaupungin linjaston linjoille korkeita kokonaisarvosanoja. Kesän aikana tyytyväisyys alkoi laskea ja se notkahti edelleen alaspäin syysuussa heti linjastouudistuksen jälkeen. Loppusyksyn ajan tyytyväisyys pysyi vakiona. Kolme uudistettua linjaa (H16, H55 ja H17) päätyi kuitenkin kymmenen heikoimman linjan joukkoon. Eniten huonoja arvosanoja keräsi linja 17. Sen sijaan eniten tyytyväisyyden heikenneiden joukkoon yksikään kantakaupungin linja ei päätynyt.

Taulukko 17. Kokonaisarvosanan perusteella kymmenen parhaimman ja heikoimman bussilinjan reitit.

10 korkeinta	**Reitti**
S415	Elielinaukio-Kehä III-Lentoasema
E23, V	Uusmäki-Leppävaara-Säteri-Nihtisilta/Laajalahti (V Uusmäki-Painiitty- Leppävaaran asema)
V60	Jokiniemi-Veromies
S501, V	Lauttasaari-Hanasaari-Tapiola/Otaniemi
E16, A, B	Tapiola-Kuitinmäki-Henttaa
S111, T	Kamppi-Westend-Haukilahti (T Lauttasaaren kautta)
H83	Herttoniemi (M)-Tammisalo
H75A	Siltamäki-Puistola-Jakomäki
S105	Kamppi-Tapiola-Mankkaa
V77	Päiväkumpu-Kylmäoja

10 alinta	Reitti
H16	Hernesaari-Hakaniemi-Kulosaari-Herttoniemi (M)
H55, K	Rautatientori-Kalasatama (M)-Koskela
S613	Rautatientori-Kylmäoja
H94A	Kotikonnuntie-Kontula (M)-Kivikko-Kontula (M)-Kotikonnuntie
S518	Sörnäinen-Kuninkaanmäki
H17	Kruununhaka-Kamppi-Viiskulma
H92	Itäkeskus (M)-Myllypuro
H95	Itäkeskus (M)-Mellunmäki (M)-Kontula (M)-Keinutie
H97, V	Itäkeskus(M)-Vartiokylä-Mellunmäki(M) (H97) Itäkeskus(M)-Puotila-Vartioharjuntie-Mellunmäki(M) (H97v)
H94, V	Itäkeskus (M), Porttitie- Kontula (M)-Kontulankaari Kontula (M)-Kontulankaari (94V)



Kuva 22. Kymmenen parasta ja heikointa bussilinjaa kokonaisarvosanan perusteella.

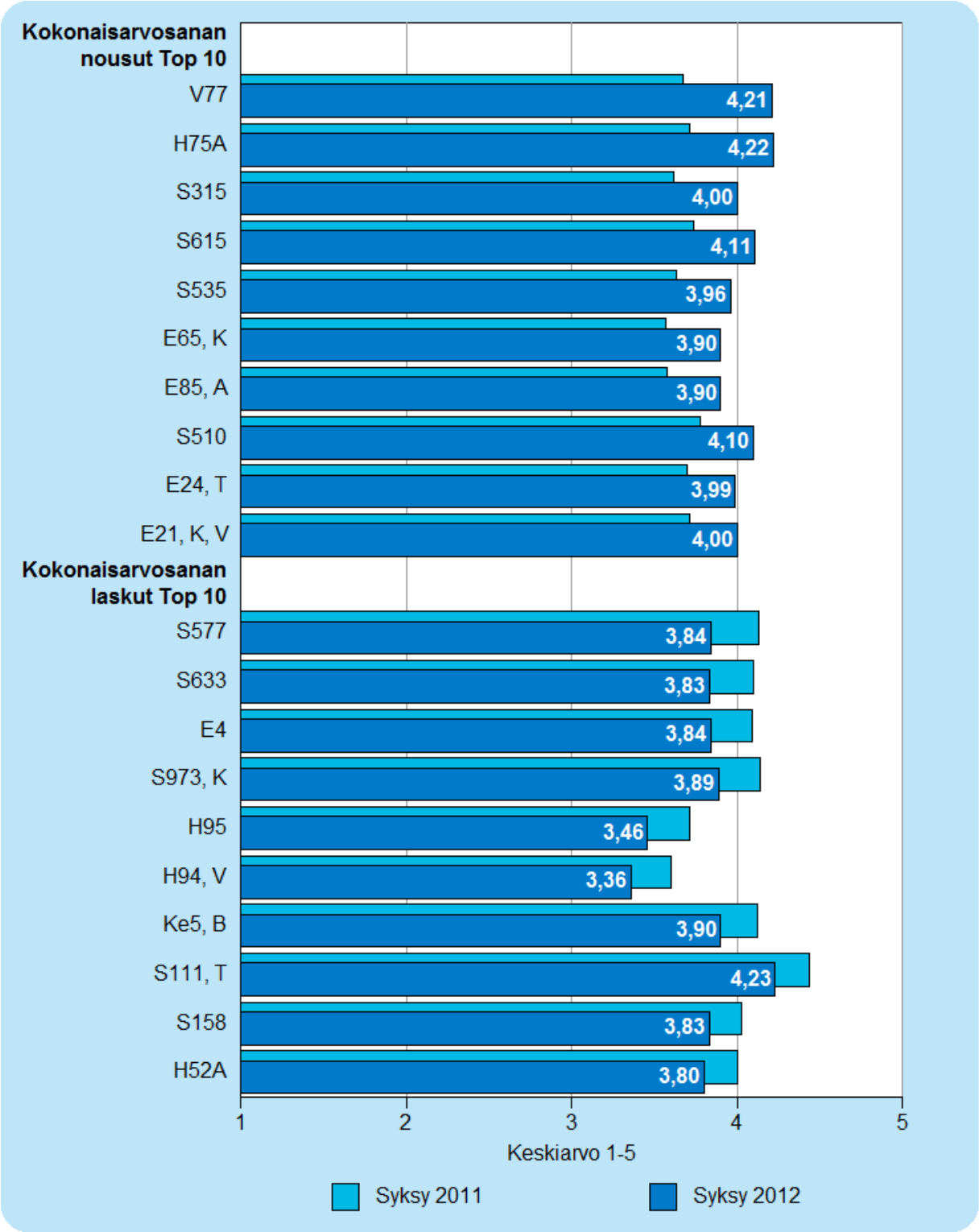
Käytetyt lyhenteet: H = Helsingin sisäinen linja, E = Espoon sisäinen linja, V = Vantaan sisäinen linja, Ke = Keravan sisäinen linja, S = seutulinja.

Suurimmat muutokset bussilinjoilla

Taulukko 18. Reitit bussilinjoilla, joilla on tapahtunut suurimmat kokonaisarvosanan muutokset (nousut tai laskut) syksystä 2011 syksyyn 2012.

Linja / nousut	**Reitti**
V77	Päiväkumpu - Kylmäoja
H75A	Siltamäki-Puistola- Jakomäki
S315	Elielinaukio-Lähderanta-Vanhakartano
S615	Rautientori-Lentoasema
S535	Lentoasema-Espoon keskus
E65,K	Espoonl.-Vanttila-Vantinm.-Kaukl.as.-Espoonkart.-Kauklahti
E85,K	Espoon keskus-Nuuksionpää / Kattila
S510	Martinlaakso-Leppävaara-Tapiola
E24,T	Leppävaara-Rastaala-Veini-Jupperi
E21,K,V	Leppävaara-Viherlaakso-Kalajärvi-Lahnus (Serena)

Linja / laskut	Reitti
S577	Jakomäki-Malmi-Siltamäki-Tikkurila
S633	Rautatientori-Vallinoja-Kerava
E4	Otaniemi-Tapiola-Länsiväylä-Kivenlahti
S973,K	Päiväkumpu-Peijas-Keravan asema-Virrenkulma
H95	Itäkeskus(M)-Mellunmäki(M)-Kontula(M)-Keinutie
H94,V	Itäkeskus(M)-Porttitie-Kontula(M)-Kontulankaari
Ke5,B	Sorsakorpi-Keravan asema-Mattilanpuisto
S111,T	Kamppi-Westend-Haukilahti
S158	Kamppi-Nöykkiönlaakso-Tillinmäki
H52A	Malmi-Maunula-Munkkiniemi



Kuva 24. Suurimmat syksystä 2011 syksyyn 2012 tapahtuneet muutokset kokonaisarvosanassa bussilinjoilla.

Käytetyt lyhenteet: H = Helsingin sisäinen linja, E = Espoon sisäinen linja, V = Vantaan sisäinen linja, Ke = Keravan sisäinen linja, S = seutulinja.

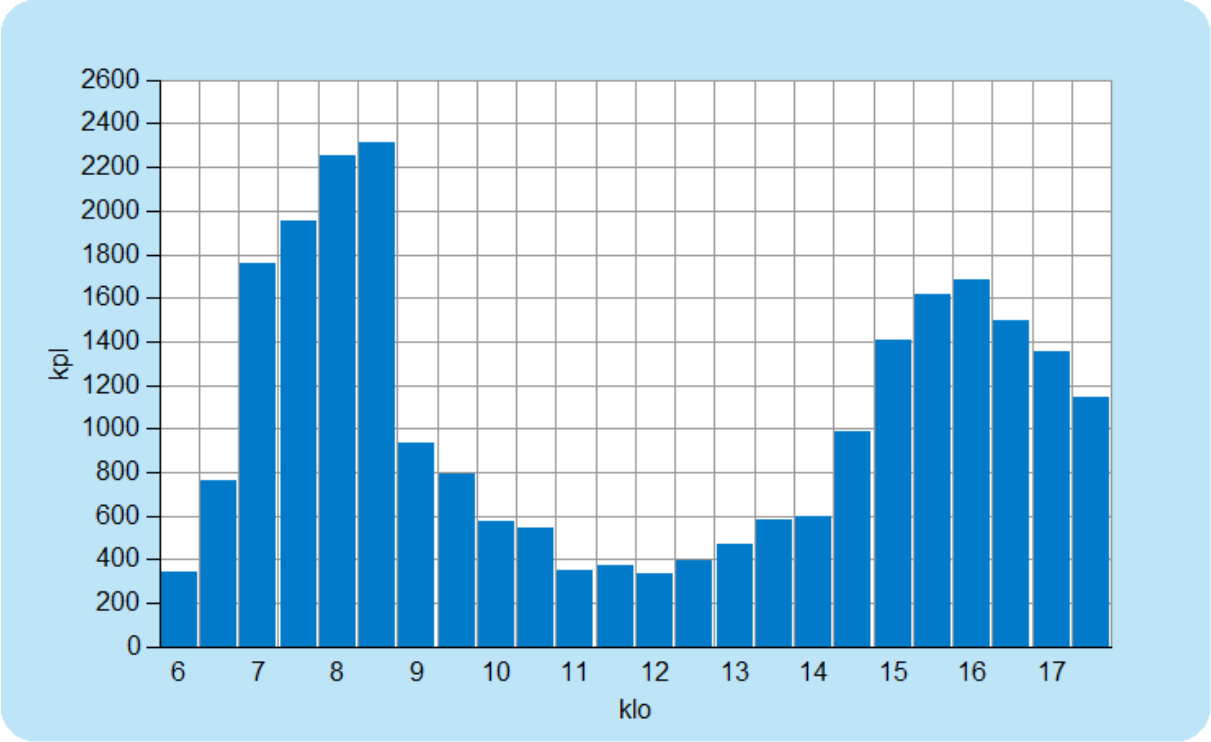
6 Taustatiedot

6.1 Näytteen rakenne

Tutkimusavustajia on ohjeistettu valitsemaan henkilöitä mahdollisimman satunnaisesti eri taustatekijöiden (ikä, sukupuoli jne.) suhteen. Tällä pyritään takamaan se, että kerätty näyte edustaisi mahdollisimman hyvin kaikkia matkustajia ja tutkimuksen tulokset olisivat sitä kautta luotettavia.

Taulukko 19. Näytteen jakaumat syksyllä 2012.

	Raitiovaunu	Bussi	Metro	Juna	Yhteensä
Vastaajia	1 550	20843	1028	1602	25 023
Sukupuoli					
naisia	71	70	72	66	70
miehiä	29	30	28	34	30
Ikäjakauma					
15–19	7	11	8	8	10
20–29	24	24	25	25	24
30–44	30	28	27	31	28
45–59	25	26	31	26	26
60-	14	12	9	10	11
Mitä lippua käytti matkalla					
Matkakortin kautta	71	79	85	62	77
Matkakortin arvoa	21	18	11	15	18
Kertalippua	3	4	1	11	4
Kännykkälippua	5	0	2	1	1
Muuta	3	2	2	13	2
Asuinkunta					
Helsinki	89	52	83	26	54
Espoo, Kauniainen	3	28	9	25	26
Vantaa	3	17	5	20	16
Kerava	1	1	0	6	2
Muut	4	2	2	23	3
Kuinka usein matkustaa linjalla					
Vähintään 4 päivänä viikossa	52	55	76	61	56
2-3 päivänä viikossa	24	23	16	17	23
Yhtenä päivänä viikossa	10	8	4	8	8
Harvemmin	14	13	4	15	13
Mahdollisuus oman auton käyttöön					
Autonkäyttömahdollisuus oli	29	29	25	42	29
Ei mahdollisuutta	71	71	75	58	71



Kuva 25. Haastatteluiden jakauma syksyllä 2012 kellonajan mukaan. (päättyy klo 18:00, jakso puoli tuntia)

Raitiovaunu

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu-kyky	Kuljet. neuvonta-kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus-mukavuus	Matkustus-väljyys	Sovelt. matk.-tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis-olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
1	2 085	36	4.11	3.81	4.09	3.82	3.81	4.06	4.59	4.28	4.24	4.34	4.08	3.69	4.11	3.98	4.14	4.11	4.06
1A	4 580	64	3.91	3.86	4.00	3.78	3.98	3.94	4.28	4.50	4.19	4.00	4.23	3.71	4.21	3.94	4.11	4.03	3.97
3B	16 359	272	3.90	3.98	3.97	3.80	3.61	3.90	4.06	4.56	4.15	4.20	4.03	3.81	4.12	3.87	4.09	4.05	4.03
3T	21 770	98	4.11	4.27	4.21	3.79	3.81	4.00	4.31	4.40	4.27	4.25	4.20	3.76	4.22	4.08	4.15	4.14	4.14
4	31 821	235	4.03	3.96	4.06	4.10	3.89	4.01	4.20	4.59	4.23	4.27	4.36	3.90	4.16	3.99	4.23	4.09	4.20
4T	4 040	16	4.00	4.00	4.13	3.93	4.06	3.93	2.60	4.67	3.93	4.50	4.60	3.93	4.40	4.02	4.07	4.25	4.19
6	17 580	119	4.02	3.94	3.98	3.89	3.94	3.94	4.00	4.61	4.11	4.22	4.18	3.67	4.26	3.96	4.12	4.18	4.08
7A	13 174	111	4.13	3.93	3.93	3.75	3.61	3.89	4.26	4.48	3.98	4.04	3.93	3.77	4.18	3.90	4.05	4.05	3.98
7B	13 512	122	4.04	4.03	4.05	3.75	3.65	3.99	4.43	4.56	4.17	4.16	4.14	3.83	4.35	3.95	4.17	4.19	4.04
8	17 775	122	3.90	3.80	4.01	3.98	3.75	3.95	3.93	4.47	4.19	4.29	3.91	3.59	4.25	3.88	4.08	4.06	4.09
9	11 184	143	3.84	3.80	3.93	3.80	3.73	3.93	4.01	4.34	4.09	4.15	4.07	3.65	4.14	3.85	4.03	3.99	4.04
10	28 980	212	3.95	4.03	4.04	4.12	3.80	4.03	4.19	4.61	4.31	4.28	4.26	3.96	4.27	3.97	4.25	4.15	4.13
Yht	**182 860**	**1550**	**4.00**	**3.98**	**4.04**	**3.92**	**3.79**	**3.97**	**4.13**	**4.53**	**4.19**	**4.23**	**4.17**	**3.80**	**4.22**	**3.95**	**4.15**	**4.11**	**4.10**

Metro

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljettajien ajotapa	Aikataulussa pysyminen	Vaunujen siiteys	Matkustus-väljyys	Soveltuvuus matkustus-tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihtaminen toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Asemien siisteys	Opasteiden toimivuus	Informaation saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
Metro	209 449	1028	4.22	4.20	3.59	4.08	4.30	4.38	4.05	3.86	3.44	3.68	3.95	3.92	4.01	3.88	4.03

Juna

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljettajien ajotapa	Aikataulussa pysyminen	Vaunujen siiteys	Matkustus-väljyys	Soveltuvuus matkustus-tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihtaminen toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Asemien siisteys	Opasteiden toimivuus	Informaation saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
A	16 235	190	4.49	3.88	3.70	4.47	4.39	4.32	4.05	4.33	3.52	3.87	4.14	3.98	4.17	4.09	4.18
E	12 935	172	4.45	3.51	3.54	4.07	4.35	4.22	3.96	4.24	3.28	4.02	4.26	3.88	4.06	3.91	3.89
H	3 851	93	4.44	3.55	3.71	3.89	4.32	4.05	3.98	4.38	3.63	3.97	4.19	3.92	4.06	3.90	3.82
I	11 079	107	4.38	3.71	3.55	4.25	4.41	4.20	3.99	4.26	3.20	3.87	4.12	3.88	4.06	3.97	4.00
K	18 658	133	4.49	3.74	3.72	4.25	4.44	4.26	4.13	4.07	3.21	3.77	4.13	3.93	4.07	4.04	4.13
M	36 937	149	4.50	3.85	3.68	4.03	4.49	4.37	4.20	4.18	2.81	3.90	4.19	3.98	4.04	4.05	3.96
N	31 223	206	4.40	3.78	3.64	4.14	4.34	4.22	3.99	4.07	3.15	3.79	4.03	3.90	3.99	3.95	4.03
R	5 622	108	4.37	3.23	3.93	3.62	4.24	3.97	3.86	4.41	3.50	3.85	3.99	3.85	3.94	3.81	3.75
S	6 605	56	4.39	3.59	3.49	3.98	4.51	4.27	4.04	4.27	3.47	3.91	4.16	3.84	4.10	3.87	4.02
U	11 900	165	4.48	3.67	3.52	4.19	4.28	4.17	4.04	4.30	3.39	3.99	4.18	3.91	4.08	3.99	4.04
Y	1 758	112	4.41	3.48	3.50	4.17	4.21	4.13	3.91	4.36	3.48	3.96	4.17	3.84	4.06	3.91	3.85
Z	3 788	111	4.57	3.79	3.99	3.99	4.20	4.24	4.14	4.50	3.72	3.92	4.04	4.07	4.12	3.95	3.99
Juna	**160 591**	**1602**	**4.45**	**3.73**	**3.65**	**4.13**	**4.39**	**4.25**	**4.06**	**4.21**	**3.20**	**3.87**	**4.13**	**3.93**	**4.05**	**3.99**	**4.01**

Bussi

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu-kyky	Kuljet. neuvonta-kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus-mukavuus	Matkustus-väljyys	Sovelt. matk.-tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis-olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
H14	11 923	440	3.75	3.66	3.75	3.73	3.80	3.79	3.79	4.36	3.78	4.02	4.33	3.53	4.26	3.75	3.98	3.96	3.80
H16	2 369	76	3.94	3.48	3.68	3.82	3.45	3.60	4.82	4.01	4.17	4.05	4.57	3.84	4.15	3.63	4.18	3.90	3.72
H17	338	101	3.73	3.72	3.65	3.52	3.82	3.80	4.73	3.68	3.69	3.61	4.57	3.46	4.02	3.74	3.91	3.71	3.52
H18	6 705	230	3.74	3.54	3.77	3.69	3.87	3.86	4.00	4.20	3.79	3.93	4.49	3.85	4.21	3.75	4.02	3.97	3.84
H20	5 207	210	3.64	3.52	3.52	3.80	3.89	3.91	4.15	4.38	3.70	4.12	4.51	3.85	4.24	3.70	4.09	3.99	3.85
H21V	4 871	157	3.89	3.64	3.47	4.09	3.81	3.75	4.30	4.71	4.22	4.31	4.56	3.69	4.26	3.71	4.27	4.03	3.95
H22	2 061	100	3.94	3.81	3.72	3.95	4.04	3.89	4.55	4.57	4.13	4.08	4.68	3.46	4.35	3.88	4.22	4.15	4.05
H23	5 342	190	3.89	3.69	3.61	3.84	4.12	4.02	4.32	4.60	4.10	4.18	4.55	3.78	4.37	3.86	4.22	4.05	3.95
H24	671	72	3.94	3.76	3.80	3.79	4.12	4.18	4.81	4.36	4.03	4.15	4.76	3.52	4.09	3.96	4.19	4.07	3.91
H39	6 376	202	3.68	3.56	3.71	3.60	3.58	3.68	4.21	4.44	3.85	3.98	4.47	3.44	4.17	3.64	4.02	3.89	3.84
H39B	438	50	3.61	3.63	3.51	3.63	3.38	3.44	3.53	4.10	3.62	3.84	4.36	3.49	4.20	3.51	3.85	3.88	3.60
H40	3 918	143	3.86	3.62	3.69	4.10	3.77	3.90	4.35	4.55	4.13	4.12	4.48	3.83	4.14	3.77	4.21	4.07	3.96
H41	4 271	142	3.75	3.47	3.65	3.77	3.86	3.82	4.22	4.42	3.91	4.07	4.57	3.64	4.30	3.71	4.11	4.04	3.85
H42	3 456	116	3.76	3.50	3.73	3.75	3.70	3.70	4.11	4.26	3.85	4.07	4.61	3.65	4.23	3.68	4.07	3.97	3.87
H43	6 624	185	3.72	3.60	3.71	3.88	3.75	3.69	4.36	4.47	3.99	3.96	4.39	3.66	4.35	3.70	4.13	3.93	3.86
H45	4 009	136	3.76	3.57	3.80	3.92	3.64	3.72	4.36	4.43	3.99	3.99	4.49	3.56	4.25	3.70	4.12	4.06	3.90
H51	3 865	65	3.94	3.67	3.85	3.92	3.78	3.82	4.67	4.52	4.15	4.23	4.61	3.83	4.33	3.81	4.28	4.08	3.95
H52	3 582	63	3.65	3.49	3.56	3.71	3.74	3.82	4.52	4.32	3.86	3.91	4.52	3.98	4.32	3.65	4.14	4.06	3.75
H52A	1 185	36	3.81	3.42	3.68	3.86	3.79	3.69	4.69	4.40	4.23	4.03	4.66	3.91	4.38	3.68	4.27	4.06	3.80
H53	450	31	3.81	3.77	3.93	4.40	4.26	4.13	5.00	4.68	4.61	4.39	4.76	3.97	4.54	3.98	4.54	4.23	4.00
H54	5 947	239	3.83	3.71	3.75	3.76	3.71	3.77	4.21	4.44	4.14	4.01	4.52	3.67	4.32	3.75	4.13	4.03	3.89
H55	963	31	3.97	3.83	3.87	4.10	4.00	4.06	4.68	4.39	4.23	4.28	4.71	4.06	4.35	3.95	4.35	4.06	4.10
H55K	2 758	119	3.76	3.40	3.65	3.54	3.67	3.77	4.58	3.59	3.51	3.63	4.41	3.57	4.10	3.65	3.87	3.95	3.59
H56	2 259	52	3.85	3.88	3.92	3.67	3.88	3.87	4.79	4.69	4.16	4.35	4.69	3.80	4.25	3.88	4.30	4.06	3.87
H57	3 287	67	3.77	3.76	3.83	3.66	3.82	3.82	4.49	4.37	3.97	3.96	4.48	3.80	4.38	3.80	4.14	4.05	3.91
H58	8 387	249	3.89	3.70	3.77	3.70	3.92	3.85	4.03	4.47	3.98	4.07	4.58	3.81	4.25	3.83	4.11	4.06	3.97
H58B	3 216	108	4.02	3.81	3.69	3.79	4.02	3.86	3.69	4.50	3.95	4.13	4.65	3.55	4.34	3.88	4.07	4.03	3.96
H59	6 294	180	3.91	3.76	3.76	3.77	3.97	3.87	3.83	4.67	4.19	4.18	4.68	3.56	4.34	3.86	4.15	4.11	3.95
H62	1 390	60	3.91	3.42	3.64	3.75	3.70	3.86	4.39	4.47	4.07	4.40	4.48	3.74	4.19	3.71	4.18	4.12	3.87
H63	5 783	65	3.77	3.53	3.86	3.94	3.78	3.75	4.17	4.42	4.02	3.94	4.48	3.91	4.36	3.74	4.16	4.09	3.92

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu-kyky	Kuljet. neuvonta-kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus-mukavuus	Matkustus-väljyys	Sovelt. matk.-tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis-olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
H64	4 332	160	3.98	3.64	3.77	4.22	4.04	3.97	4.60	4.58	4.13	4.23	4.54	4.01	4.34	3.88	4.33	4.16	4.11
H65A	12 239	390	3.74	3.49	3.64	3.73	3.87	3.89	4.18	4.48	3.77	4.15	4.56	3.88	4.28	3.73	4.13	3.98	3.84
H66A	7 119	310	3.75	3.46	3.63	3.78	3.79	3.77	4.19	4.55	4.00	4.21	4.56	3.90	4.23	3.68	4.18	4.10	3.88
H67	7 410	251	3.86	3.55	3.66	3.92	3.93	3.88	4.16	4.41	3.96	4.19	4.51	3.86	4.32	3.78	4.17	4.08	3.97
H68	5 685	64	3.76	3.41	3.60	4.05	3.84	3.69	3.89	4.39	3.97	4.27	4.70	3.98	4.38	3.66	4.20	3.95	3.89
H69	6 318	210	3.77	3.52	3.57	3.57	3.83	3.83	4.42	4.51	3.87	4.07	4.51	3.84	4.28	3.70	4.13	4.07	3.83
H70T	6 233	230	3.85	3.54	3.80	3.73	3.75	3.81	4.12	4.41	3.83	4.16	4.57	3.84	4.36	3.75	4.13	4.12	3.90
H70V	3 642	147	3.87	3.65	3.69	3.93	3.77	3.68	4.23	4.58	4.07	4.15	4.47	3.94	4.32	3.73	4.21	4.10	3.97
H71	8 075	90	3.87	3.70	3.83	4.09	3.71	3.69	4.28	4.46	4.10	4.08	4.57	3.88	4.21	3.76	4.21	3.97	3.93
H71V	612	30	3.86	3.78	3.83	4.14	3.53	3.22	4.03	4.59	4.03	4.20	4.57	3.90	4.41	3.64	4.23	4.07	3.90
H72	7 141	253	3.88	3.54	3.61	3.74	3.58	3.67	4.09	4.49	3.99	4.10	4.43	3.86	4.31	3.66	4.13	4.08	3.81
H73	5 144	222	3.75	3.59	3.73	3.78	3.82	3.71	3.93	4.41	4.00	4.08	4.48	3.83	4.36	3.72	4.11	4.06	3.89
H74	1 917	80	3.76	3.38	3.53	3.68	3.81	3.83	4.35	4.48	3.88	3.98	4.53	3.65	4.10	3.66	4.08	4.00	3.94
H75	6 046	200	3.85	3.61	3.76	3.96	3.72	3.84	4.21	4.43	3.98	4.07	4.41	3.75	4.26	3.76	4.13	4.07	3.94
H75A	1 008	60	4.10	3.89	4.15	4.09	4.05	4.02	4.82	4.67	4.50	4.20	4.69	3.71	4.31	4.04	4.37	4.16	4.22
H76A	1 504	48	4.04	3.75	3.88	4.30	3.91	3.90	4.67	4.64	4.55	4.22	4.65	4.00	4.13	3.90	4.39	4.02	4.04
H76B	1 465	62	3.97	3.68	4.02	4.08	3.98	3.98	4.72	4.57	4.48	4.16	4.51	3.81	4.30	3.93	4.33	4.12	4.12
H77	4 502	150	3.87	3.53	3.76	4.15	3.52	3.65	4.46	4.56	4.36	4.21	4.40	3.94	4.45	3.67	4.32	4.09	3.88
H77A	1 717	67	3.88	3.60	3.71	3.82	3.80	3.86	4.55	4.64	4.49	4.40	4.45	3.80	4.25	3.77	4.30	4.05	3.89
H78	7 404	81	4.02	3.81	3.88	3.51	3.80	3.72	4.20	4.36	3.83	4.34	4.55	3.74	4.32	3.85	4.11	3.89	3.79
H79	9 601	64	3.90	3.79	3.80	4.06	3.81	3.68	4.41	4.58	4.29	4.19	4.41	3.77	4.40	3.80	4.26	4.22	3.94
H80	3 086	122	3.92	3.67	3.79	3.76	4.08	4.21	4.24	4.57	4.33	4.38	4.41	3.83	4.23	3.93	4.22	4.12	4.01
H81	4 841	180	3.80	3.72	3.72	4.06	4.14	4.14	4.55	4.52	4.32	4.34	4.61	3.73	4.22	3.90	4.29	4.15	4.10
H82	5 079	182	3.89	3.68	3.82	3.85	4.01	4.10	4.21	4.61	4.37	4.28	4.49	3.79	4.22	3.90	4.23	4.13	4.00
H83	1 504	60	4.11	3.76	4.09	4.27	4.40	4.33	4.72	4.42	4.41	4.44	4.68	4.18	4.19	4.14	4.41	4.20	4.23
H84	5 026	160	3.66	3.55	3.68	3.99	3.79	3.77	3.93	4.56	4.28	4.27	4.44	3.93	4.31	3.69	4.21	4.05	3.92
H85	4 093	145	3.75	3.54	3.82	4.07	3.90	3.91	4.05	4.40	4.14	4.22	4.33	3.75	4.21	3.78	4.15	4.06	3.94
H86	3 427	112	3.83	3.61	3.82	4.22	3.71	3.68	4.17	4.41	4.29	4.25	4.41	3.84	4.38	3.73	4.24	4.09	3.87
H88	2 266	62	3.92	3.53	3.85	4.02	3.73	3.94	4.35	4.33	4.19	4.21	4.52	4.06	4.27	3.79	4.24	4.03	4.05
H89	1 165	60	3.97	3.62	3.82	3.86	3.98	3.89	4.52	4.63	4.53	4.24	4.53	3.86	4.21	3.86	4.30	4.11	4.16

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu-kyky	Kuljet. neuvonta-kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus-mukavuus	Matkustus-väljyys	Sovelt. matk.-tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis-olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
H90	1 916	90	3.90	3.51	3.74	3.73	3.60	3.61	4.33	4.29	4.08	3.92	4.10	3.73	4.06	3.67	4.03	3.63	3.81
H91	12	3	5.00	4.00	4.33	4.67	5.00	4.33	5.00	4.00	4.00	3.33	5.00	3.67	4.33	4.53	4.25	4.33	4.33
H91K	61	17	4.53	3.67	4.00	3.94	4.35	4.29	4.65	3.94	4.00	3.93	4.63	3.35	4.41	4.17	4.11	4.00	4.00
H92	2 466	87	4.06	3.70	3.71	3.66	3.08	3.14	3.99	4.24	3.87	4.20	4.29	3.52	4.22	3.54	4.00	3.81	3.51
H93	479	91	4.10	3.86	4.03	4.14	4.15	4.14	4.44	4.30	4.14	4.27	4.54	3.84	4.38	4.06	4.26	3.95	4.15
H93K	610	38	4.27	4.00	3.89	3.95	3.95	4.03	3.87	4.21	3.97	4.38	4.51	3.68	4.13	4.03	4.09	4.00	4.00
H94	3 728	117	3.65	3.48	3.48	3.48	3.03	3.04	3.93	4.09	3.80	4.16	4.15	3.46	4.09	3.34	3.90	3.72	3.39
H94A	3 226	62	3.87	3.63	3.86	3.83	3.02	3.05	4.23	4.34	4.11	4.43	4.45	3.68	4.06	3.48	4.14	3.79	3.66
H94B	148	33	4.06	4.18	3.79	3.94	3.42	3.27	4.55	4.41	4.25	4.66	4.83	3.52	4.36	3.74	4.31	3.97	4.03
H94V	515	15	3.87	4.00	3.29	3.07	2.93	2.93	3.47	3.47	3.27	4.29	4.43	3.33	3.40	3.40	3.59	3.13	3.13
H95	4 362	163	3.87	3.43	3.55	3.49	3.13	3.21	4.24	4.27	3.93	4.26	4.27	3.73	4.16	3.44	4.04	3.80	3.46
H96	5 149	126	3.86	3.58	3.56	3.74	3.59	3.58	4.22	4.26	4.06	4.03	4.14	3.82	3.95	3.63	4.03	3.84	3.83
H97	1 774	85	3.85	3.38	3.53	3.65	3.20	3.23	4.35	4.30	4.09	4.17	4.30	3.61	4.09	3.44	4.07	3.72	3.48
H97V	2 175	61	3.84	3.49	3.57	3.53	2.87	3.02	4.03	4.27	3.82	4.16	4.27	3.37	4.19	3.36	3.95	3.56	3.38
H98	2 152	60	3.81	3.61	3.54	3.81	3.73	3.83	4.23	4.07	3.96	4.12	4.17	3.34	4.15	3.71	3.98	3.95	3.88
HKI	**286 319**	**9215**	**3.83**	**3.61**	**3.72**	**3.83**	**3.77**	**3.77**	**4.22**	**4.43**	**4.02**	**4.14**	**4.49**	**3.77**	**4.27**	**3.74**	**4.15**	**4.02**	**3.88**
E2	776	60	3.97	3.70	3.81	3.98	3.67	3.41	4.26	4.38	4.55	4.18	4.60	3.81	4.44	3.71	4.27	4.05	4.02
E3	1 278	73	3.89	3.75	3.89	3.68	3.75	3.78	4.47	4.43	4.23	3.95	4.55	3.88	4.18	3.81	4.17	3.97	3.94
E4	845	60	3.78	3.72	3.64	4.00	3.69	3.52	4.73	4.53	4.53	4.22	4.74	3.95	4.56	3.67	4.41	4.09	3.84
E5	1 353	83	3.90	3.78	3.94	3.95	3.71	3.72	4.51	4.41	4.31	4.13	4.55	3.95	4.41	3.81	4.28	4.05	3.96
E10	1 024	55	4.02	3.86	4.13	3.82	3.93	4.02	4.73	4.51	4.18	4.15	4.52	3.76	4.25	3.99	4.24	4.09	3.98
E10K	1 077	40	3.90	3.57	3.92	3.23	3.62	3.95	4.44	4.47	4.08	3.97	4.53	3.50	4.38	3.79	4.07	4.03	3.76
E11	2 067	90	3.95	3.73	3.94	4.15	3.97	3.94	4.74	4.66	4.37	4.24	4.64	3.90	4.37	3.91	4.38	4.05	4.10
E12	2 241	105	3.90	3.78	4.00	3.64	3.82	3.87	4.59	4.44	4.23	3.98	4.58	3.87	4.36	3.87	4.21	4.11	4.01
E13	678	63	4.02	3.85	3.98	4.17	3.84	4.03	4.51	4.51	4.31	4.18	4.65	3.81	4.40	3.94	4.32	4.10	4.08
E14	2 207	101	3.93	3.70	3.98	3.69	3.93	3.92	4.73	4.34	4.11	3.91	4.60	3.78	4.38	3.89	4.19	4.13	4.00
E15	2 624	106	3.87	3.64	3.78	3.85	3.86	3.93	4.55	4.52	4.21	4.10	4.69	3.87	4.32	3.82	4.27	4.02	3.95
E16	82	16	4.75	4.45	4.56	4.19	4.63	4.88	4.88	4.44	4.31	4.46	4.73	4.50	4.69	4.65	4.52	4.19	4.56
E16A	105	30	4.29	4.29	4.33	3.57	4.13	4.14	4.73	4.27	4.30	3.76	4.70	3.73	4.13	4.24	4.15	3.93	4.11

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu-kyky	Kuljet. neuvonta-kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus-mukavuus	Matkustus-väljyys	Sovelt. matk.-tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis-olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
E16B	57	15	4.40	4.25	4.20	4.00	4.53	4.50	4.93	4.33	4.13	4.27	4.80	4.40	4.40	4.38	4.41	4.00	4.13
E18	3 244	122	3.80	3.60	3.72	3.45	3.92	4.07	4.55	4.33	3.98	3.97	4.52	3.83	4.33	3.82	4.12	4.02	3.97
E18Z	220	4	3.67	4.00	3.00	4.00	3.25	3.50	5.00	5.00	4.50	4.00	4.75	3.75	4.50	3.48	4.44	4.00	4.00
E19	2 192	85	3.91	3.56	3.88	4.04	4.09	4.19	4.76	4.46	4.06	4.04	4.59	3.72	4.37	3.92	4.26	4.00	4.06
E20	676	45	3.67	3.29	3.82	4.05	3.96	4.00	4.27	4.63	4.33	4.15	4.49	3.80	4.51	3.75	4.28	3.98	3.95
E21	1 343	68	3.84	3.47	3.62	3.65	4.18	4.13	4.28	4.51	4.07	4.00	4.53	3.71	4.40	3.85	4.14	3.94	4.02
E21K	95	12	3.75	3.89	3.64	3.58	4.00	4.18	4.50	4.67	3.75	3.60	4.50	3.55	4.08	3.89	4.03	3.83	3.90
E21V	232	11	4.00	3.00	3.67	3.73	3.90	4.00	4.27	4.40	4.60	4.33	4.60	3.55	4.27	3.71	4.22	4.27	4.00
E22	516	77	3.89	3.41	3.93	4.25	4.26	4.31	4.79	4.64	4.64	4.42	4.66	3.91	4.43	3.96	4.47	4.12	4.18
E23	1 357	77	4.03	3.75	3.75	4.00	4.24	4.21	4.68	4.43	4.46	4.16	4.65	3.79	4.38	4.00	4.32	4.09	4.23
E23V	238	26	4.00	3.89	3.92	4.60	4.38	4.38	4.68	4.38	4.36	4.36	4.72	3.54	4.31	4.11	4.37	4.12	4.32
E24	802	56	4.11	3.64	3.72	3.98	4.07	4.29	4.76	4.44	4.31	4.26	4.65	3.60	4.23	3.97	4.28	4.05	4.05
E24T	67	6	3.00	2.00	3.40	3.67	3.50	3.60	4.83	3.80	3.67	3.83	4.50	3.50	4.00	3.10	3.98	3.50	3.40
E25	375	24	4.13	3.67	3.71	3.83	3.88	3.79	4.52	4.21	4.08	4.05	4.63	3.50	4.50	3.83	4.16	3.96	3.96
E25A	471	21	3.95	3.81	3.89	3.55	3.85	3.79	3.95	4.10	4.15	4.15	4.41	3.65	4.21	3.86	4.02	4.00	3.95
E26	1 301	70	3.91	3.63	3.72	3.83	4.03	4.10	4.71	4.28	4.05	3.78	4.48	3.55	4.23	3.88	4.11	4.04	4.08
E27	1 683	50	3.73	3.27	3.76	3.88	4.08	4.20	4.35	4.33	4.00	3.88	4.04	3.85	4.16	3.81	4.06	3.98	3.94
E27V	570	39	3.78	3.52	3.69	3.79	3.89	4.05	4.62	4.34	4.00	4.00	4.36	3.76	4.42	3.79	4.16	3.97	3.82
E28	581	25	4.00	3.72	3.87	3.59	3.71	3.83	3.92	4.00	4.10	4.05	4.50	3.75	4.21	3.83	4.01	3.92	3.91
E28B	80	9	3.78	3.63	3.78	3.33	3.00	3.33	4.67	4.33	3.89	3.43	4.56	3.67	4.33	3.50	4.03	3.67	3.67
E28K	270	14	3.83	4.10	4.07	3.77	3.69	4.14	4.57	4.15	4.31	3.56	4.43	3.43	4.46	3.97	4.08	4.29	4.17
E28KB	92	7	4.29	3.75	3.86	3.33	3.86	3.43	4.86	4.43	3.83	3.67	4.71	3.86	3.86	3.84	4.07	4.29	3.86
E28KT	146	6	4.17	3.67	4.33	4.17	4.00	3.83	4.83	4.33	4.33	3.80	4.67	4.17	4.00	4.00	4.29	4.17	3.83
E28T	155	11	3.91	3.13	3.91	3.73	3.20	3.45	4.91	4.40	4.45	4.10	4.70	3.64	4.55	3.52	4.31	4.18	3.44
E29	844	47	3.83	3.47	3.40	3.65	3.83	4.04	4.20	4.38	3.89	4.00	4.53	3.68	4.40	3.71	4.09	3.91	3.86
E29T	425	28	3.68	3.38	3.69	3.56	3.62	4.08	4.46	4.44	4.16	3.96	4.46	3.50	4.07	3.69	4.08	3.89	4.08
E31	3 427	114	3.87	3.67	3.82	3.84	3.80	3.80	4.20	4.45	4.13	4.14	4.49	3.93	4.30	3.79	4.19	4.02	3.98
E35	1 548	94	3.89	3.79	3.90	3.69	3.53	3.70	4.56	4.38	3.96	4.07	4.49	3.67	4.34	3.76	4.14	4.06	3.83
E42	4 083	121	3.69	3.55	3.78	3.70	3.66	3.63	3.91	4.26	3.85	3.81	4.27	3.52	4.22	3.66	3.94	3.86	3.80
E43	2 321	117	4.06	3.77	3.93	3.76	3.72	3.79	4.62	4.30	4.17	3.88	4.57	3.83	4.41	3.85	4.19	4.11	4.04

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu-kyky	Kuljet. neuvonta-kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus-mukavuus	Matkustus-väljyys	Sovelt. matk.-tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis-olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
E46	1 594	95	3.93	3.80	3.85	3.85	3.80	3.82	4.62	4.36	4.28	3.93	4.67	3.82	4.26	3.84	4.22	4.08	4.06
E51	553	53	3.75	3.30	3.71	3.41	4.04	4.12	4.62	4.30	4.09	3.94	4.47	3.79	4.06	3.78	4.09	3.81	3.86
E65	284	30	3.72	3.45	3.59	3.63	4.07	4.22	4.70	4.07	3.73	3.81	4.63	3.77	4.37	3.81	4.09	3.80	3.72
E65K	307	20	4.10	3.72	4.11	4.16	4.35	4.47	4.65	4.40	4.35	3.89	4.65	4.05	4.45	4.15	4.33	4.15	4.16
E82	767	42	3.77	3.57	3.85	3.60	3.90	3.88	4.48	4.10	3.98	3.83	4.33	3.51	4.24	3.79	4.01	3.90	3.95
E82B	165	15	3.80	3.42	3.36	4.14	4.00	4.15	4.33	4.27	4.27	3.85	4.27	3.57	3.93	3.75	4.08	3.87	4.13
E82KB	60	8	3.88	3.67	4.00	3.50	4.00	4.00	4.88	4.25	3.88	3.75	4.63	3.63	4.25	3.91	4.09	4.00	3.75
E85	109	40	3.89	3.94	3.95	4.11	3.93	3.74	4.79	4.54	4.49	4.32	4.71	3.92	4.44	3.89	4.41	4.08	3.89
E85A	285	5	3.80	4.25	4.20	4.00	4.20	4.60	4.80	4.60	4.40	4.25	4.75	3.40	3.00	4.21	4.15	3.80	4.00
E86	245	24	4.08	3.74	3.95	3.43	3.57	3.78	4.88	3.83	3.87	3.65	4.22	3.35	4.22	3.82	3.93	3.75	3.78
E86H	89	12	4.17	3.75	4.18	3.83	3.33	3.91	4.75	3.92	3.82	3.17	4.58	3.17	4.17	3.87	3.93	4.25	3.82
E86HT	66	17	3.87	4.00	4.00	3.56	3.71	3.94	4.63	4.38	4.29	4.44	4.73	3.65	4.38	3.90	4.26	3.82	4.06
E86T	30	7	4.00	4.17	4.17	3.17	4.29	4.17	4.83	4.57	4.33	4.17	4.71	3.29	4.14	4.16	4.15	4.14	3.60
E87	45	3	4.67	4.00	4.33	5.00	4.33	4.33	5.00	4.00	4.67	4.33	5.00	4.67	4.67	4.33	4.67	4.67	4.00
E87K	126	28	3.74	3.69	3.76	3.40	3.73	3.79	4.27	4.21	4.08	3.68	4.42	3.56	4.00	3.74	3.95	3.91	3.88
E88	137	11	3.80	4.00	3.20	3.20	3.60	3.90	4.73	3.89	4.30	3.17	4.44	3.10	3.67	3.70	3.81	3.90	3.67
E88K	59	19	4.05	3.73	3.71	3.50	3.19	3.50	4.79	4.16	4.21	3.56	4.58	3.37	4.32	3.64	4.06	3.89	3.78
Espoo	**46 437**	**2436**	**3.88**	**3.65**	**3.83**	**3.79**	**3.86**	**3.92**	**4.49**	**4.39**	**4.15**	**4.01**	**4.53**	**3.76**	**4.31**	**3.83**	**4.18**	**4.02**	**3.97**
V30	529	55	3.82	3.60	3.81	4.02	3.80	3.79	4.84	4.62	4.56	4.15	4.65	3.80	4.38	3.76	4.38	4.06	4.02
V35	509	39	3.81	3.83	3.67	3.86	3.92	3.73	4.73	4.17	4.22	3.65	4.50	3.53	4.40	3.79	4.13	3.89	3.87
V35B	115	14	4.00	3.82	4.14	4.07	4.29	4.29	4.71	3.93	3.93	3.85	4.71	3.79	4.14	4.11	4.14	4.07	4.14
V38	28	41	4.07	3.72	3.83	3.61	3.47	3.79	4.81	4.14	4.22	3.82	4.26	3.66	4.09	3.78	4.08	3.88	3.97
V43	266	12	3.67	3.44	3.73	4.33	3.50	3.50	5.00	4.67	4.67	4.50	4.67	3.67	4.25	3.57	4.47	4.00	4.08
V43K	254	26	4.04	3.81	4.00	4.19	3.76	3.71	4.56	4.28	4.12	4.22	4.72	3.88	4.35	3.86	4.29	4.12	4.00
V44	147	21	3.71	3.26	3.57	3.95	3.20	3.60	4.76	3.80	4.05	3.71	4.40	3.45	4.40	3.47	4.07	3.86	3.81
V45	324	11	4.18	3.56	4.20	4.40	3.70	3.91	5.00	4.73	4.55	4.38	4.73	3.73	4.36	3.91	4.48	4.18	4.18
V45K	343	18	3.89	3.93	3.44	3.94	3.72	3.88	4.61	4.44	4.22	4.21	4.69	3.82	4.35	3.77	4.29	3.94	3.87
V46	643	51	4.16	4.05	3.94	3.86	3.75	3.85	4.76	4.08	4.24	3.70	4.81	3.90	4.35	3.95	4.21	4.02	4.06
V50	1 065	81	4.00	3.66	3.85	3.63	3.92	3.86	4.65	4.21	4.00	3.89	4.56	3.30	4.38	3.86	4.08	3.95	3.94

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu-kyky	Kuljet. neuvonta-kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus-mukavuus	Matkustus-väljyys	Sovelt. matk.-tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis-olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
V51	1 828	94	3.83	3.70	3.82	3.97	3.82	3.86	4.66	4.28	4.01	4.00	4.59	3.84	4.29	3.80	4.20	3.97	3.98
V51K	357	9	4.00	3.57	3.56	3.78	3.89	3.89	4.78	4.00	4.11	3.89	4.44	3.44	4.56	3.78	4.13	4.11	4.00
V52	534	32	3.94	3.94	4.10	4.03	3.75	3.63	4.50	4.50	4.53	4.00	4.66	3.65	4.28	3.87	4.27	4.06	3.88
V53	4 624	133	3.97	3.61	3.78	3.76	3.60	3.50	4.31	4.42	4.02	4.05	4.42	3.78	4.36	3.69	4.14	3.98	3.86
V54	381	21	4.10	3.67	4.00	4.19	3.67	3.40	4.86	4.62	4.33	3.79	4.55	4.10	4.30	3.77	4.34	4.15	4.20
V55	3 779	109	3.81	3.70	3.95	3.79	3.79	3.77	4.38	4.39	3.86	3.92	4.40	3.81	4.29	3.80	4.11	3.98	3.88
V56	1 007	39	4.13	3.97	4.08	4.05	3.61	3.66	4.46	4.33	4.28	4.19	4.67	3.56	4.41	3.89	4.25	3.95	3.97
V56K	209	12	3.92	3.78	3.91	4.27	3.67	3.42	4.75	4.50	4.58	4.00	5.00	4.00	4.50	3.74	4.45	4.00	4.17
V57	765	30	3.87	3.38	3.80	4.00	3.53	3.60	4.80	4.59	4.50	4.40	4.61	3.83	4.31	3.64	4.38	4.03	4.03
V60	581	31	3.94	3.84	4.06	4.23	4.19	4.10	4.65	4.59	4.45	4.25	4.79	3.87	4.23	4.03	4.38	4.06	4.25
V61	3 786	75	3.89	3.66	3.89	3.93	3.89	3.94	4.32	4.27	4.07	4.03	4.56	3.99	4.51	3.85	4.21	3.97	3.92
V61V	663	18	3.88	3.85	4.22	4.24	3.82	3.81	4.72	4.50	4.39	4.12	4.56	3.94	4.44	3.92	4.36	4.06	4.11
V62	4 778	145	3.95	3.77	3.83	3.98	3.85	3.86	4.47	4.44	4.17	4.11	4.55	3.91	4.44	3.85	4.26	4.15	4.07
V62K	187	15	4.00	4.09	4.00	4.13	3.47	3.67	4.47	4.29	4.07	3.92	4.67	4.14	4.73	3.84	4.30	4.00	4.00
V63	1 462	86	3.87	3.62	3.77	3.92	3.84	3.71	4.35	4.29	4.22	4.06	4.54	3.95	4.44	3.76	4.22	4.01	3.91
V63N	610	18	3.82	3.92	3.78	4.06	3.72	3.61	4.33	4.59	4.22	4.31	4.78	3.78	4.59	3.77	4.33	4.17	4.06
V68	993	58	3.79	3.54	3.88	3.63	3.81	3.95	4.41	4.19	4.09	3.85	4.63	3.81	4.48	3.79	4.14	3.98	3.89
V68A	398	2	4.00	5.00	4.00	4.50	4.50	4.50	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.40	4.44	4.50	4.00
V69	522	3	4.00	3.33	4.33	3.67	4.67	4.33	5.00	4.67	4.33	4.33	4.67	3.67	4.33	4.13	4.33	4.33	4.33
V69B	126	12	3.75	3.43	3.83	3.00	3.91	4.10	4.92	4.08	3.91	3.83	4.50	3.33	4.25	3.80	3.98	3.75	3.58
V69BK	77	15	3.80	3.60	3.93	3.73	4.21	4.14	4.87	4.29	4.33	4.33	4.80	3.80	4.40	3.94	4.32	4.14	3.93
V70	2 528	111	4.00	3.75	3.89	3.90	3.89	3.81	4.62	4.31	4.10	4.01	4.45	3.90	4.14	3.87	4.18	4.06	3.92
V71	589	60	3.80	3.57	4.07	3.53	3.95	3.82	4.57	3.63	3.91	3.72	4.53	3.67	4.17	3.84	3.97	3.85	3.75
V72	2 449	101	3.91	3.78	3.90	3.90	3.84	3.84	4.59	4.36	4.09	4.01	4.61	3.96	4.23	3.85	4.22	4.00	4.04
V73	509	51	4.08	3.85	3.98	3.82	3.96	3.98	4.52	4.21	4.04	4.11	4.53	3.77	4.48	3.97	4.18	4.04	3.98
V75K	64	9	4.38	3.71	4.00	3.88	3.50	3.75	4.11	4.00	4.00	4.43	4.43	3.00	4.50	3.87	4.04	4.17	4.13
V75M	62	10	4.30	4.50	4.43	3.88	3.78	3.78	4.67	4.33	4.44	4.38	4.67	3.89	4.50	4.16	4.34	4.25	4.10
V77	339	55	4.12	4.24	4.15	4.06	4.07	4.20	4.66	4.34	4.47	4.32	4.72	3.88	4.22	4.16	4.33	4.16	4.21
V87	1 442	60	3.98	3.68	3.95	3.83	4.02	4.02	4.66	4.05	3.98	3.78	4.58	3.56	4.37	3.93	4.10	3.97	4.03
Vantaa	**39 872**	**1783**	**3.93**	**3.72**	**3.89**	**3.90**	**3.82**	**3.81**	**4.52**	**4.34**	**4.12**	**4.03**	**4.56**	**3.83**	**4.36**	**3.83**	**4.21**	**4.03**	**3.97**

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu-kyky	Kuljet. neuvonta-kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus-mukavuus	Matkustus-väljyys	Sovelt. matk.-tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis-olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
Ke8	18	21	4.24	3.94	4.05	3.89	3.90	3.75	4.33	4.00	3.56	3.93	4.39	3.53	4.14	3.98	3.97	3.90	3.86
Ke5	367	93	4.20	4.00	3.85	3.66	3.67	3.64	4.31	4.13	3.89	3.83	4.22	3.52	4.09	3.87	3.96	3.84	3.88
Ke5B	150	8	4.13	4.00	4.25	4.13	4.13	4.00	4.43	4.43	4.14	4.14	4.43	3.86	4.00	4.10	4.19	4.14	4.13
Kerava	**535**	**122**	**4.18**	**4.00**	**3.97**	**3.80**	**3.80**	**3.74**	**4.34**	**4.21**	**3.95**	**3.92**	**4.28**	**3.62**	**4.07**	**3.94**	**4.02**	**3.93**	**3.95**
102	2 228	66	3.52	3.74	3.88	4.29	4.37	4.02	4.21	4.60	4.45	4.38	4.67	4.08	4.41	3.90	4.39	4.12	4.10
102T	3 281	57	3.80	4.00	4.11	4.32	4.02	4.00	4.67	4.70	4.21	4.26	4.64	4.05	4.30	3.98	4.39	3.98	4.14
103	2 290	55	3.85	3.50	3.92	3.81	4.06	3.81	4.33	4.30	4.21	3.98	4.66	4.12	4.30	3.83	4.21	4.02	4.04
103T	1 132	69	4.02	3.71	3.95	4.03	3.80	3.83	4.54	4.55	4.31	4.22	4.53	4.07	4.35	3.86	4.33	4.07	4.03
105	1 566	111	4.10	3.89	4.05	4.12	3.96	3.89	4.48	4.56	4.39	4.32	4.75	3.93	4.28	3.98	4.35	4.05	4.21
106	3 485	113	3.83	3.62	3.86	3.64	4.32	4.28	4.51	4.34	4.07	4.18	4.75	4.14	4.28	3.98	4.24	4.05	3.94
106K	475	18	4.18	3.38	4.13	3.33	4.33	4.39	4.83	4.56	4.24	4.17	4.67	4.17	4.78	4.08	4.34	4.11	3.94
107	1 563	25	3.95	3.47	4.12	4.04	3.92	3.88	4.42	4.52	4.36	4.05	4.64	3.80	4.36	3.87	4.27	4.08	3.95
109	5 049	156	3.95	3.69	3.77	3.91	3.86	3.89	4.24	4.47	4.19	4.26	4.66	3.86	4.42	3.83	4.25	4.05	4.03
109T	363	4	4.00	4.00	4.00	3.50	3.50	3.50	4.00	4.25	4.25	4.00	5.00	4.50	4.50	3.80	4.25	4.25	4.00
110	2 836	116	3.88	3.53	3.84	3.63	4.07	4.17	4.26	4.58	4.20	4.21	4.53	3.89	4.37	3.90	4.21	4.00	3.98
110T	3 340	11	3.63	3.50	3.44	3.78	4.33	4.00	4.30	4.33	3.80	4.10	4.44	3.33	4.36	3.78	4.06	3.82	3.70
110TA	198	3	4.00	4.00	4.33	3.67	3.67	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	5.00	4.67	4.13	4.75	4.67	4.33
111	1 312	94	4.31	3.89	4.11	4.30	4.26	4.02	4.48	4.54	4.65	4.49	4.84	4.23	4.46	4.12	4.50	4.25	4.30
111T	454	22	3.85	3.57	3.90	3.95	3.77	3.76	4.80	4.41	4.27	4.25	4.76	3.86	4.33	3.77	4.33	3.91	3.95
112	2 340	110	3.87	3.70	3.88	4.28	3.76	3.61	4.29	4.50	4.49	4.42	4.74	3.96	4.40	3.76	4.38	4.04	3.97
121A	2 104	80	3.94	3.82	3.79	4.10	3.93	3.87	4.48	4.59	4.51	4.33	4.65	4.11	4.42	3.87	4.40	4.13	4.03
121K	136	23	4.09	4.00	3.95	4.04	3.65	3.65	4.52	4.70	4.61	4.11	4.70	4.04	4.52	3.87	4.41	4.23	4.00
122	1 091	42	3.92	3.52	3.83	4.20	4.00	3.66	4.67	4.74	4.62	4.33	4.62	4.00	4.39	3.79	4.44	4.17	4.12
122A	1 448	71	3.84	3.56	3.72	3.88	3.83	3.66	4.47	4.62	4.39	4.30	4.68	4.08	4.28	3.72	4.34	4.15	4.03
132	4 899	123	3.85	3.68	3.89	4.21	3.82	3.80	3.93	4.64	4.42	4.32	4.63	4.11	4.30	3.81	4.32	4.07	4.08
143	1 308	56	4.02	3.89	3.96	4.07	4.02	3.86	4.66	4.63	4.55	4.37	4.69	4.02	4.33	3.95	4.42	4.11	4.06
143A	743	34	4.03	3.52	3.97	4.36	3.88	3.94	4.09	4.50	4.45	4.36	4.64	3.53	4.47	3.87	4.30	4.12	4.06
145	1 241	50	3.88	3.67	3.86	4.13	3.98	3.87	4.44	4.47	4.39	4.30	4.63	3.98	4.38	3.85	4.34	4.00	4.00

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu-kyky	Kuljet. neuvonta-kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus-mukavuus	Matkustus-väljyys	Sovelt. matk.-tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis-olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
145K	89	10	3.80	3.86	4.20	3.89	3.30	3.40	3.44	4.56	4.44	4.33	4.78	3.89	4.20	3.71	4.19	4.00	3.88
147	3 563	116	3.90	3.49	3.85	4.16	3.63	3.72	4.40	4.47	4.44	4.28	4.69	3.84	4.29	3.72	4.32	4.10	3.89
150	2 455	70	3.87	3.70	3.82	4.16	3.94	3.94	4.31	4.75	4.52	4.40	4.71	4.06	4.36	3.85	4.41	4.06	4.09
150A	3 165	31	3.63	3.59	3.65	4.17	3.87	3.93	4.66	4.33	4.45	4.30	4.65	3.90	4.33	3.74	4.35	4.10	4.13
150K	1 966	31	3.94	3.67	3.90	3.87	3.81	3.79	4.45	4.57	4.50	4.34	4.68	4.23	4.45	3.82	4.39	4.00	4.07
154	3 563	101	3.75	3.81	3.91	4.03	3.91	3.90	4.22	4.53	4.30	4.08	4.52	4.12	4.45	3.86	4.28	4.06	3.99
154T	736	5	3.40	3.00	3.80	3.60	3.60	3.60	3.80	4.00	4.00	3.75	5.00	4.20	4.00	3.48	4.04	3.80	3.60
156	3 377	83	3.74	3.60	3.89	3.96	3.88	3.83	4.47	4.48	4.15	4.11	4.68	4.13	4.17	3.79	4.27	4.05	3.96
158	1 378	71	3.89	3.53	3.79	4.10	3.68	3.46	4.46	4.51	4.27	4.12	4.65	4.03	4.25	3.67	4.30	4.04	3.83
160	1 142	21	3.79	3.43	3.67	4.00	3.67	3.38	4.24	4.70	4.43	4.46	4.80	4.10	4.62	3.59	4.42	4.00	3.76
160K	1 244	70	3.73	3.63	3.66	3.78	3.58	3.62	4.57	4.34	4.11	4.18	4.45	3.67	4.23	3.64	4.17	3.91	3.88
165	1 884	81	3.75	3.55	3.90	4.01	3.73	3.60	3.87	4.53	4.27	4.19	4.60	3.94	4.34	3.71	4.22	4.00	3.80
194	554	71	3.91	3.62	3.90	3.78	3.83	3.77	4.81	4.59	4.26	4.15	4.69	3.80	4.34	3.80	4.30	4.13	3.96
195	4 043	114	3.86	3.73	3.93	3.75	3.79	3.76	4.49	4.49	4.09	4.16	4.65	3.88	4.30	3.82	4.23	4.06	4.01
205	2 360	110	3.99	3.71	3.86	4.23	4.22	4.10	4.43	4.70	4.36	4.06	4.67	3.96	4.28	3.98	4.34	4.05	4.17
206	451	69	3.84	3.68	3.59	4.03	3.68	3.53	4.70	4.64	4.45	4.17	4.72	3.46	4.32	3.66	4.31	4.04	4.01
212	773	59	3.96	3.61	3.70	3.81	3.56	3.54	4.83	4.59	4.27	4.21	4.76	3.57	4.40	3.68	4.31	4.00	3.81
213	1 080	99	3.85	3.63	3.85	3.88	3.73	3.53	4.60	4.57	4.32	4.13	4.61	3.67	4.40	3.72	4.27	3.99	3.91
231	1 474	66	3.92	3.63	3.69	4.08	3.94	4.13	4.68	4.52	4.22	4.28	4.69	3.82	4.37	3.86	4.33	4.08	4.02
231K	1 089	22	3.80	3.22	4.00	4.05	4.14	4.24	4.86	4.59	4.18	4.17	4.71	4.00	4.18	3.88	4.34	4.24	4.19
247A	389	35	3.80	3.65	4.14	3.85	4.47	4.53	4.60	4.74	4.41	4.35	4.79	3.74	4.44	4.12	4.37	4.09	4.00
248	710	28	3.89	3.55	3.82	3.81	4.16	4.18	4.44	4.63	4.07	4.14	4.48	3.64	4.07	3.92	4.16	4.07	3.96
248A	1 863	54	3.65	3.37	3.69	3.57	3.92	4.09	4.06	4.26	3.91	4.00	4.54	3.87	4.15	3.74	4.04	3.96	3.88
270	2 312	39	3.83	3.57	3.94	3.39	4.03	4.31	4.31	4.36	4.16	4.00	4.57	3.68	4.36	3.93	4.10	4.10	3.89
270A	2 046	79	3.64	3.50	3.75	3.55	3.83	4.05	4.19	4.35	3.99	4.08	4.65	3.84	4.21	3.75	4.11	3.97	3.80
315	2 626	101	3.84	3.39	3.83	3.79	4.09	4.08	4.31	4.62	3.98	4.05	4.65	3.76	4.37	3.84	4.19	4.06	4.00
324	1 274	110	3.84	3.55	3.82	3.65	4.06	4.10	4.34	4.29	3.66	3.90	4.63	3.65	4.34	3.87	4.06	3.98	3.86
324K	335	47	3.80	3.56	3.78	3.65	4.13	4.07	4.56	4.24	3.89	3.89	4.33	3.61	4.18	3.87	4.04	3.80	3.76
345	1 450	94	3.88	3.76	3.73	3.69	3.98	4.10	4.48	4.42	4.02	4.03	4.45	3.84	4.28	3.89	4.15	3.98	3.93
360	521	50	3.87	3.54	3.87	3.65	3.65	3.52	4.40	4.41	4.20	3.92	4.58	3.65	4.39	3.69	4.15	4.06	3.80
361	210	19	3.84	3.07	3.53	4.16	3.58	3.61	4.42	4.42	4.16	3.79	4.47	3.79	4.22	3.53	4.18	3.79	3.84

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu-kyky	Kuljet. neuvonta-kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus-mukavuus	Matkustus-väljyys	Sovelt. matk.-tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis-olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
362	1 168	82	3.80	3.49	3.84	3.87	3.77	3.69	4.59	4.55	3.89	3.92	4.65	3.75	4.32	3.72	4.19	4.04	3.92
363	1 279	53	3.88	3.68	3.81	4.04	3.78	3.86	4.62	4.48	4.13	4.17	4.58	3.88	4.48	3.80	4.30	4.26	4.09
363A	1 011	49	3.85	3.77	3.79	4.13	3.94	3.96	4.30	4.67	4.08	4.22	4.52	3.81	4.35	3.86	4.26	4.14	4.08
364	144	20	4.16	3.54	4.15	4.05	3.60	3.47	4.35	4.60	4.15	3.75	4.55	3.95	4.10	3.78	4.19	3.85	4.00
415	215	20	4.25	3.92	4.20	4.30	4.30	4.10	4.75	4.65	4.55	4.07	4.90	3.85	4.40	4.15	4.43	4.20	4.35
435	82	21	4.00	3.46	3.95	3.86	4.43	4.24	4.71	4.71	4.20	4.08	4.79	3.45	4.43	4.02	4.28	4.14	3.95
451	482	40	4.03	3.89	3.95	4.03	3.93	3.83	4.34	4.57	4.37	4.00	4.64	3.54	4.34	3.92	4.23	3.92	4.08
452	1 596	72	3.97	3.57	3.82	4.20	3.96	3.89	4.37	4.68	4.15	4.38	4.65	4.07	4.50	3.84	4.38	4.11	4.10
452K	1 586	30	3.77	3.43	3.63	4.03	3.80	3.97	4.47	4.62	4.34	4.00	4.55	3.77	4.48	3.72	4.28	4.03	4.00
453	2 792	100	3.99	3.71	3.82	4.11	4.00	3.92	4.40	4.55	4.23	4.13	4.53	3.78	4.37	3.89	4.26	4.07	4.04
474	582	50	3.78	3.35	3.79	3.89	3.59	3.68	4.46	4.13	3.84	3.82	4.70	3.53	4.36	3.64	4.09	3.90	3.68
474A	517	26	4.04	3.89	4.08	4.04	3.68	3.50	4.12	4.15	3.65	3.90	4.69	3.48	4.46	3.84	4.06	3.80	3.92
474AK	73	10	3.40	3.63	3.80	3.80	3.30	3.30	3.90	3.38	3.30	3.33	4.67	3.40	4.00	3.49	3.72	4.00	3.80
474K	249	7	4.00	3.71	3.71	3.86	3.57	3.57	5.00	4.71	3.57	4.33	4.86	4.00	4.43	3.71	4.35	4.29	3.71
474VK	218	10	3.60	3.38	3.50	4.20	3.70	3.80	4.70	4.40	4.20	4.20	4.67	3.00	4.20	3.60	4.20	4.20	3.90
501	446	48	4.08	3.86	3.76	4.48	4.38	4.20	4.74	4.45	4.52	4.39	4.75	3.96	4.35	4.06	4.45	4.06	4.29
501V	355	37	3.71	3.63	3.78	4.24	4.53	4.40	4.94	4.43	4.46	3.96	4.88	3.66	4.33	4.01	4.36	3.95	4.17
503	1 554	100	3.66	3.38	3.57	3.80	3.88	3.73	4.70	4.67	4.22	4.14	4.72	3.64	4.20	3.64	4.26	4.05	3.96
504	1 400	96	4.03	3.92	3.94	3.98	4.00	3.93	4.48	4.46	4.12	4.08	4.68	3.68	4.33	3.96	4.22	4.01	4.10
505	1 353	111	4.10	3.74	3.98	3.91	3.82	3.86	4.56	4.43	4.05	4.05	4.75	3.89	4.54	3.90	4.27	4.12	4.00
506	4 365	124	3.89	3.89	3.98	3.72	4.05	3.95	4.46	4.60	3.97	4.02	4.72	4.00	4.53	3.95	4.25	4.11	4.06
510	3 063	150	3.93	3.61	3.79	3.94	4.33	4.27	4.71	4.43	4.10	4.09	4.69	3.79	4.39	3.98	4.27	4.03	4.10
512	349	10	4.13	4.38	4.10	4.33	4.22	4.33	5.00	4.60	4.80	4.50	5.00	4.56	4.60	4.23	4.67	4.30	4.00
512A	1 473	96	3.90	3.49	3.67	3.90	4.11	3.99	4.48	4.47	4.23	4.05	4.63	3.68	4.30	3.83	4.22	4.06	4.08
514	203	27	4.19	4.24	4.23	3.74	4.12	3.96	4.85	4.19	4.08	3.95	4.77	4.04	4.56	4.15	4.27	4.00	3.96
514K	153	10	3.90	3.17	3.70	3.44	3.50	3.70	4.44	4.38	4.44	4.38	5.00	3.90	4.70	3.59	4.34	4.20	3.70
516	812	96	3.92	3.45	3.87	4.00	3.93	3.80	4.55	4.58	4.24	4.30	4.83	3.88	4.52	3.79	4.36	4.05	3.96
518	422	30	3.86	3.80	3.86	4.10	3.66	3.59	4.14	4.34	3.97	3.80	4.62	4.00	4.28	3.75	4.16	4.00	3.66
519	1 908	90	3.84	3.63	3.89	3.92	3.98	3.95	4.67	4.49	4.40	4.22	4.72	3.82	4.39	3.86	4.33	3.98	3.99
520	506	39	4.03	3.83	4.19	4.26	3.86	3.81	4.63	4.41	4.26	4.13	4.54	3.79	4.41	3.94	4.30	4.00	4.03
530	1 939	99	4.17	3.96	4.04	4.02	4.23	4.16	4.53	4.38	4.26	3.91	4.66	3.84	4.44	4.11	4.25	4.00	4.20

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu-kyky	Kuljet. neuvonta-kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus-mukavuus	Matkustus-väljyys	Sovelt. matk.-tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis-olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis-arvosana	Kokonais-arvosana
535	249	59	4.16	3.71	3.86	4.09	3.76	3.72	4.73	4.46	4.43	3.83	4.62	3.64	4.46	3.84	4.28	4.02	3.96
550	28 640	320	3.82	3.65	3.77	4.00	3.81	3.92	4.08	4.61	4.30	4.22	4.55	4.01	4.31	3.79	4.26	4.07	4.08
577	1 570	70	3.94	3.53	3.75	3.75	3.82	3.89	4.36	4.33	4.16	3.98	4.55	3.78	4.03	3.79	4.12	4.00	3.84
611	1 427	102	3.92	3.81	3.85	4.00	4.05	3.84	4.47	4.31	4.05	4.22	4.61	3.89	4.42	3.89	4.25	3.97	4.02
612	337	44	3.91	3.63	3.82	4.25	4.07	4.00	4.70	4.50	4.09	4.19	4.66	3.98	4.20	3.88	4.32	3.98	4.00
613	410	42	3.79	3.23	3.65	3.76	3.64	3.46	3.88	4.43	4.10	3.97	4.57	3.63	4.40	3.55	4.09	3.90	3.68
615	1 878	60	3.88	3.84	4.04	4.27	4.05	3.86	4.26	4.41	4.15	4.00	4.66	3.68	4.22	3.93	4.21	4.09	4.11
620	1 125	60	4.07	3.93	4.08	4.19	3.97	3.64	4.55	4.64	4.32	4.22	4.75	3.71	4.39	3.94	4.35	4.10	4.12
623	1 318	29	3.96	3.71	3.68	3.67	3.64	3.83	4.14	4.59	4.24	3.94	4.64	3.75	4.21	3.77	4.15	4.07	3.96
623Z	401	63	4.03	3.45	3.73	3.92	3.79	3.70	3.97	4.38	4.05	3.72	4.65	3.82	4.34	3.74	4.11	3.97	3.92
633	519	81	4.11	3.94	3.75	3.54	3.54	3.51	4.13	4.16	3.74	3.90	4.20	3.55	4.18	3.77	3.92	3.86	3.83
650	2 679	81	4.04	4.00	3.91	3.90	3.85	3.87	4.28	4.58	4.16	3.97	4.75	4.18	4.34	3.93	4.27	4.06	4.10
652	227	9	3.63	4.00	3.89	4.00	4.00	3.89	4.56	4.67	4.22	4.33	4.89	3.67	4.22	3.88	4.32	4.11	4.11
652A	141	43	3.93	3.66	3.90	3.74	3.71	3.64	4.40	4.52	4.09	3.81	4.77	3.90	4.30	3.77	4.19	4.00	3.95
730	1 483	91	3.93	3.77	3.86	3.98	3.69	3.56	4.35	4.30	3.89	4.10	4.63	4.04	4.42	3.76	4.21	3.96	3.79
731	1 115	121	4.02	3.68	3.88	3.90	3.80	3.58	4.30	3.97	3.58	3.98	4.44	3.89	4.24	3.79	4.04	3.98	3.83
732	1 593	81	3.95	3.60	3.82	4.01	3.96	3.95	4.50	4.24	4.12	4.07	4.64	3.96	4.34	3.86	4.24	4.11	4.03
734	2 034	90	4.06	3.80	3.95	3.92	3.97	3.86	4.50	4.53	4.27	4.16	4.65	3.78	4.41	3.93	4.28	4.08	4.08
738	217	33	4.09	3.88	3.75	3.59	3.53	3.44	4.15	4.00	3.75	3.73	4.58	3.64	4.10	3.74	3.94	3.87	3.66
738B	118	8	4.25	4.00	3.63	3.25	3.00	3.00	3.25	3.75	3.50	3.71	3.63	3.38	4.00	3.58	3.56	3.75	3.63
738BK	76	5	4.20	4.00	4.25	4.20	4.40	4.00	5.00	4.20	4.60	4.25	4.80	4.00	3.80	4.17	4.36	3.80	4.20
738K	561	13	4.08	4.00	3.62	4.15	3.85	3.42	4.31	4.62	4.46	4.25	4.77	4.00	4.38	3.79	4.37	4.23	3.83
740	1 169	52	3.96	3.67	3.71	3.87	3.73	3.82	4.35	4.52	4.27	4.18	4.51	3.90	4.47	3.78	4.26	4.04	3.90
741	2 219	59	3.89	3.83	3.82	4.18	4.21	4.15	4.42	4.38	4.17	4.22	4.65	3.87	4.45	3.98	4.29	4.11	4.19
741K	1 303	51	4.02	3.78	3.96	4.00	3.92	3.98	4.22	4.38	3.98	3.98	4.40	3.82	4.42	3.93	4.15	4.02	4.02
742	879	54	3.69	3.47	3.61	3.73	3.90	3.86	4.45	4.23	4.04	4.00	4.67	3.44	4.23	3.71	4.10	3.87	3.84
973	866	63	4.17	3.87	3.92	3.81	3.70	3.70	4.51	4.23	4.07	4.19	4.59	3.49	4.28	3.87	4.14	4.00	3.87
973K	344	9	4.56	4.57	4.67	4.11	3.56	3.67	4.11	4.22	4.00	4.57	4.56	3.75	4.56	4.20	4.23	3.89	4.00
Seutu	**182 197**	**7011**	**3.87**	**3.67**	**3.84**	**3.96**	**3.92**	**3.90**	**4.36**	**4.51**	**4.22**	**4.16**	**4.63**	**3.91**	**4.34**	**3.84**	**4.26**	**4.05**	**4.01**
Bussi	**559 612**	**20843**	**3.86**	**3.64**	**3.78**	**3.88**	**3.83**	**3.83**	**4.31**	**4.45**	**4.11**	**4.13**	**4.54**	**3.82**	**4.30**	**3.79**	**4.19**	**4.03**	**3.94**

Liite 2. Kyselylomakkeet

B

B T-10035

HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY *SYKSY* 2012

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.

A. 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

C. 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.

D. 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. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Jatkuu kääntöpuolella... ⇨

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla?

1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa
2 ☐ 2 – 3 päivänä viikossa
3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa
4 ☐ Harvemmin

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

Sukupuoli:

1 ☐ Nainen
2 ☐ Mies

Syntymävuosi: 1 9 _ _

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 monta yhdensuuntaista matkaa (esim. kotoa töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin) teette tänään joukkoliikenteellä?

1 ☐ 1 matkan
2 ☐ 2 matkaa
3 ☐ 3 matkaa
4 ☐ 4 matkaa
5 ☐ 5 matkaa tai enemmän

Missä asutte?

1 ☐ Helsingissä
2 ☐ Espoossa
3 ☐ Vantaalla
4 ☐ Kauniaisissa
5 ☐ Keravalla
6 ☐ Kirkkonummella
7 ☐ Sipoossa
8 ☐ Muualla Uudellamaalla
9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella

Onko käytössänne...?

1 ☐ mopokortti
2 ☐ henkilöauton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämän kentän!

Linjan nro: _ _ _ _
Suunta: _
Vaunun nro: _ _ _
Vaunun täyttöaste (1-4): _

pv _ _ **kk** _ _
klo _ _ _ _
Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta
Haastattelija: _

Alue: _
Jokeri
1 ☐ Länsi
2 ☐ Itä
Kieli: 1

Vain koodausta varten: _ _ _ _

Taloustutkimus Oy 7.8.2012 PAh/rrl
B T-10035

RV

RV T-10036

HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY *SYKSY* 2012

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.

A. 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

C. 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.

D. 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. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Jatkuu kääntöpuolella... ⇨

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla?

1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa
2 ☐ 2 – 3 päivänä viikossa
3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa
4 ☐ Harvemmin

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

Sukupuoli:

1 ☐ Nainen
2 ☐ Mies

Syntymävuosi: 1 9 _ _

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 monta yhdensuuntaista matkaa (esim. kotoa töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin) teette tänään joukkoliikenteellä?

1 ☐ 1 matkan
2 ☐ 2 matkaa
3 ☐ 3 matkaa
4 ☐ 4 matkaa
5 ☐ 5 matkaa tai enemmän

Missä asutte?

1 ☐ Helsingissä
2 ☐ Espoossa
3 ☐ Vantaalla
4 ☐ Kauniaisissa
5 ☐ Keravalla
6 ☐ Kirkkonummella
7 ☐ Sipoossa
8 ☐ Muualla Uudellamaalla
9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella

Onko käytössänne...?

1 ☐ mopokortti
2 ☐ henkilöauton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämän kentän!

Linjan nro: _ _ _ _ **pv** _ _ **kk** _ _ **Alue:** _

Suunta: _ **klo** _ _ _ _ **Kieli:** 1

Vaunun nro: _ _ _ _ **Haastattelija:** _

Vaunun täyttöaste (1-4): _ **Sää:** 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta

Vain koodausta varten: _ _ _ _

Taloustutkimus Oy 7.8.2012 PAh/rrl
RV T-10036

M

T-10037

HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY *SYKSY* 2012

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.

A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?

	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertai-sesti 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?

	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertai-sesti 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.

D. 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. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Jatkuu kääntöpuolella... ⇨

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla?

1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa
2 ☐ 2 – 3 päivänä viikossa
3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa
4 ☐ Harvemmin

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

Miltä asemalta nousitte metroon:

_____

Sukupuoli:

1 ☐ Nainen
2 ☐ Mies

Syntymävuosi: 1 9 _ _

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 monta yhdensuuntaista matkaa (esim. kotoa töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin) teette tänään joukkoliikenteellä?

1 ☐ 1 matkan
2 ☐ 2 matkaa
3 ☐ 3 matkaa
4 ☐ 4 matkaa
5 ☐ 5 matkaa tai enemmän

Missä asutte?

1 ☐ Helsingissä
2 ☐ Espoossa
3 ☐ Vantaalla
4 ☐ Kauniaisissa
5 ☐ Keravalla
6 ☐ Kirkkonummella
7 ☐ Sipoossa
8 ☐ Muualla Uudellamaalla
9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella

Onko käytössänne...?

1 ☐ mopokortti
2 ☐ henkilöauton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämän kentän!

Suunta: ☐

Vaunutyyppi:

1 ☐ Uusi vaunu
2 ☐ Vanhanmallinen vaunu

pv ☐ **kk** ☐ **klo** ☐

Metron täyttöaste (1-4): ☐

Haastattelija: ☐

Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta

Kieli: 1

Vain koodausta varten: ☐ ☐ ☐ ☐

Taloustutkimus Oy
7.8.2012 PAh/rrl T-10037 M

J

T-10038

HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY *SYKSY* 2012

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.

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

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

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

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

D. 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. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Jatkuu kääntöpuolella... ⇨

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla?

1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa
2 ☐ 2 – 3 päivänä viikossa
3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa
4 ☐ Harvemmin

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

Miltä asemalta nousitte junaan:

_____

Sukupuoli:

1 ☐ Nainen
2 ☐ Mies

Syntymävuosi: 1 9 _ _

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 monta yhdensuuntaista matkaa (esim. kotoa töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin) teette tänään joukkoliikenteellä?

1 ☐ 1 matkan
2 ☐ 2 matkaa
3 ☐ 3 matkaa
4 ☐ 4 matkaa
5 ☐ 5 matkaa tai enemmän

Missä asutte?

1 ☐ Helsingissä
2 ☐ Espoossa
3 ☐ Vantaalla
4 ☐ Kauniaisissa
5 ☐ Keravalla
6 ☐ Kirkkonummella
7 ☐ Sipoossa
8 ☐ Muualla Uudellamaalla
9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella

Onko käytössänne...?

1 ☐ mopokortti
2 ☐ henkilöauton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti

Muita kommentteja: _____

_____

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämän kentän!

Junatunnus:

1 ☐ A 5 ☐ K 9 ☐ S
2 ☐ E 6 ☐ L 10 ☐ U
3 ☐ H 7 ☐ M 11 ☐ Y
4 ☐ I 8 ☐ R 12 ☐ Z 13 ☐ N

Junatyyppi:

3 ☐ Flirt
4 ☐ SM4
5 ☐ Muu

pv _ _ **kk** _ _

klo _ _ _ _ **Suunta:** ☐

Sää: 1 ☐ Sateinen
2 ☐ Pouta

Kieli: 1

Haastattelija: ☐

Junavaunun täyttöaste (1-4): ☐

Vain koodausta varten: _ _ _ _ _ _ _ _

Taloustutkimus Oy
7.8.2012 PAh/rrl T-10038 J

Liiteosio: Laatukannusteet

Bussiliikenteen laatukannusteisiin vaikuttavat periaatteet ja asiakastyytyväisyystulokset on koottu erilliseen liiteosioon, joka on ladattavana PDF-muodossa HSL:n nettisivuilta (*http://www.hsl.fi/FI/MIKAONHSL/JULKAISUT/*)

HSL:n julkaisuja 3/2013
ISSN 1798-6176 (nid.)
ISBN 978-952-253-181-0 (nid.)
ISSN 1798-6184 (pdf)
ISBN 978-952-253-182-7 (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.efternam@hsl.fi

www.hsl.fi