

3

.....
2020

Matkaliput
Biljetter
Tickets



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus Syksy 2019



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus

Syksy 2019

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

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

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

Helsinki 2020

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijä: Petra Reimi			Päivämäärä 13.4.2020
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastytytvyäisyystutkimus, syksy 2019			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
Syksyn 2019 asiakastytytvyäisyystutkimuksen mukaan matkustajista 87 prosenttia oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1–5. Yleisarvosanan keskiarvo oli 4,12. Tyytyväisten matkustajien osuus nousi yhdellä prosenttiyksiköllä keväästä 2019. Myös tyytyväisyys täsmällisyyteen, joukkoliikennevälineen vaihtamiseen sekä matkanteon sujuvuuteen kasvoi keväästä 2019. Syksyn 2019 asiakastytytvyäisyystutkimus oli ensimmäinen vyöhykeuudistuksen jälkeen bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä. HSL-joukkoliikenteelle annetun yleisarvosanan perusteella tyytyväisimpiä olivat raitiovaunu- sekä metroliikenteen matkustajat, joista tyytyväisiä oli 89 prosenttia. Metroliikenteessä tyytyväisten osuus on noussut lähes läntisen metron käyttöönottoa (11/2017) edeltäneelle tasolle, jolloin tyytyväisiä oli 91 prosenttia matkustajista. Keväällä 2018 tyytyväisten metromatkustajien osuus putosi 75 prosenttiin, mutta nousi 84 prosenttiin syksyllä 2018 ja keväällä 2019. Eri liikennemuotojen välillä ei ollut suurta eroa matkustajatytytvyäisyysessä, sillä heikoiten vertailussa pärjänneessä lähijunaliikenteessä tyytyväisiä oli 85 prosenttia matkustajista. Bussiliikenteessä tyytyväisten osuus oli 86 prosenttia matkustajista. ABCD-vyöhykkeiden mukaan tarkasteltuna tyytyväisimpiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen olivat Helsingissä (tyytyväisiä Helsinki A 91 %, Helsinki BC 89 %) sekä Espoon ja Kauniaisten B-vyöhykkeellä (89 %) asuvat. Tyytymättömiä puolestaan olivat D-vyöhykkeellä (76 %) sekä Espoon C-vyöhykkeellä (80 %) asuvat. Syksyn 2019 asiakastytytvyäisyystutkimuksessa kysyttiin kantaa kahteen vyöhykeuudistusta koskevaan väittämään, "Tietoa HSL:n ABCD-vyöhykkeistä on hyvin saatavilla" sekä "ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani". Matkustajista 78 prosenttia oli tyytyväisiä vyöhykkeistä saatavilla olevaan tietoon. Tyytyväisten osuus oli korkeinta bussiliikenteessä (80 %) sekä metroliikenteessä (78 %), kun taas raitiovaunuliikenteessä (72 %) ja lähijunaliikenteessä (75 %) tyytyväisten osuus oli matalampi. Kolme neljästä matkustajasta oli tyytyväisiä ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoimaan. Tyytyväisimpiä olivat bussi- ja metroliikenteen (78 %) sekä lähijunaliikenteen (74 %) matkustajat. Tyytyväisyys oli selvästi matalinta raitiovaunuliikenteessä, jossa 62 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä lippuvalikoimaan. Syksyllä 2019 metromatkustajien tyytyväisyys täsmällisyyteen nousi 84 prosenttiin ja parantui 11 prosenttiyksikköä verrattuna kevääseen 2019. Matkanteon sujuvuuteen ja helppouteen tyytyväisten osuus nousi 5 prosenttiyksikköä ollen noin 93 prosenttia syksyllä 2019. Metroasemien opasteisiin tyytyväisten osuus puolestaan nousi 4 prosenttiyksikköä 81 prosenttiin ja joukkoliikennevälineen vaihtamiseen tyytyväisten osuus nousi 3 prosenttiyksikköä 85 prosenttiin verrattuna kevääseen 2019. Erot kantametron alueella sekä kokonaan tai osittain uudella metro-osuudella matkansa tekevien tyytyväisyysessä ovat tasoittuneet, kun tarkastellaan tyytyväisten osuutta HSL-alueen joukkoliikenteeseen yleisarvosanan perusteella. Syksyllä 2019 tyytyväisiä oli 90 prosenttia kantametron alueella matkustaneista, kun osittain tai kokonaan uudella metro-osuudella matkansa tehneistä tyytyväisiä oli 89 prosenttia. Myös läntisen metron liityntäbussiliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliinjoilla asiakastytytvyäisyys parani hieman keväästä 2019, ja oli samaa tasoa kuin HSL-bussiliikenteessä keskimäärin. Yleisarvosanan perusteella matkustajatytytvyäisyysessä on jonkin verran vaihtelua HSL-bussiliikenteen suurimmilla liikennöintialueilla. Helsingin sisäisessä bussiliikenteessä sekä seutuliikenteessä tyytyväisten matkustajien osuus oli yli 86 prosenttia ja Espoon sisäisessä bussiliikenteessä vajaat 84 prosenttia. Suurista liikennöintialueista bussiliikenteen matkustajatytytvyäisyys oli heikoin Vantaan sisäisessä liikenteessä, jossa tyytyväisiä oli neljä viidestä matkustajasta.			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastytytvyäisyys, matkustajatytytvyäisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 3/2020			
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN-978-952-253-337-1 (pdf)	Kieli: suomi	Sivuja: 60
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Petra Reimi			Datum 13.4.2020
Publikationens titel: HRT-kollektivtrafikens kundnöjdhetsundersökning, hösten 2019			
Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag:			
Enligt en kundnöjdhetsundersökning som genomfördes hösten 2019 var 87 procent av passagerarna antingen mycket eller ganska nöjda med HRT:s kollektivtrafik, dvs. gav det allmänna vitsordet 4 eller 5 på en skala 1-5. Medeltalet av det allmänna vitsordet var 4,12. Andelen nöjda passagerare ökade med en procentenhet från våren 2019. Jämfört med våren 2019, var man också nöjdare med punktligheten, hur bytena inom kollektivtrafiken fungerade och hur smidigt resandet var. Kundnöjdhetsundersökningen hösten 2019 var den första i buss-, spårvagns-, metro- och närtågstrafiken efter zonreformen. Baserat på det allmänna vitsordet som getts för HRT:s kollektivtrafik, fanns de nöjdaste passagerarna i spårvagns- och metrotrafiken, med en andel nöjda resenärer om 89 procent. Andelen passagerare som var nöjda med metrotrafiken har stigit till nästan samma nivå som innan Västmetron togs i bruk (11/2017), då andelen nöjda passagerare var 91 procent. Våren 2018 sjönk andelen nöjda metropassagerare till 75 procent, men steg till 84 procent hösten 2018 och våren 2019. Mellan de olika trafikslagen fanns ingen stor skillnad i hur nöjda passagerarna var, för närtågstrafiken som klarade sig sämst i jämförelsen, hade en andel nöjda passagerare på 85 procent. Bland de som använder bussar, var andelen nöjda passagerare 86 procent. När man studerar resultatet enligt zonerna A, B, C och D, var invånarna i Helsingfors (nöjda Helsingfors A 91%, Helsingfors BC 89%) och i zon B i Esbo och Grankulla (89%) nöjdast med kollektivtrafiken i HRT-området. De mest missnöjda däremot var de som bor i zon D (76%) och i zon C i Esbo (80%). I kundnöjdhetsundersökningen hösten 2019 frågade man efter synpunkter på två påståenden om zonreformen, "Information om HRT:s zoner ABCD är lättillgänglig" och "Biljetturet för zonerna ABCD motsvarar mina resebehov". Av passagerarna var 78 procent nöjda med den tillgängliga informationen om zonerna. Andelen nöjda passagerare var störst i busstrafiken (80%) och i metrotrafiken (78%), medan andelen nöjda resenärer i spårvagnstrafiken (72%) och närtågstrafiken (75%) var mindre. Tre av fyra passagerare var nöjda med utbudet av biljetter för zonerna A, B, C, D. Nöjdast var de som reste med bussar och metro (78%) och närtågen (74%). Minst nöjd var man helt klart i spårvagnstrafiken, där 62 procent av passagerarna var nöjda med biljetturet. Hösten 2019 steg andelen metroresenärer som var nöjda med punktligheten till 84 procent och förbättrades med 11 procentenheter jämfört med våren 2019. Andelen passagerare som var nöjda med hur smidigt och enkelt resandet är steg med 5 procentenheter och var cirka 93 procent hösten 2019. Andelen resenärer som var nöjda med skyltningen på metrostationerna ökade för sin del med 4 procentenheter till 81 procent, och andelen som var nöjda med hur bytena inom kollektivtrafiken fungerade steg med 3 procentenheter till 85 procent jämfört med våren 2019. Skillnaderna mellan hur nöjda resenärerna på stammetrons område är och de som reste helt eller delvis på Västmetrons område har jämnats ut, när man tittar på andelen passagerare som på basen av det allmänna vitsordet var nöjda med kollektivtrafiken i HRT-området. Hösten 2019 var 90 procent av resenärerna inom stammetrons område nöjda, medan 89 procent av dem som delvis eller helt reste inom Västmetrons område var nöjda. Även i anslutningsbusstrafiken till Västmetron och på busslinjerna till Drumsö förbättrades kundnöjdheten en aning från våren 2019 och var på samma nivå som HRT:s busstrafik i medeltal. Utgående från det allmänna vitsordet finns det en viss variation i passagerarnöjdheten på de största trafikeringsområdena för HRT:s busstrafik. Andelen passagerare som är nöjda med busstrafiken inom Helsingfors och regiontrafiken var över 86 procent och med busstrafiken inom Esbo knappt 84 procent. Av de stora trafikeringsområdena var busspassagerarna minst nöjda med trafiken inom Vanda, där fyra av fem passagerare var nöjda.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 3/2020			
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN-978-952-253-337-1 (pdf)	Språk: finska	Sidantal: 60
HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn. (09) 4766 4444			

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: Petra Reimi		Date of publication 13.4.2020	
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, autumn 2019			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract			
According to the autumn 2019 customer satisfaction survey, 87 per cent of passengers were either fairly or very satisfied with HSL's public transport services, giving the services a rating of 4 or 5 on a scale of 1 to 5. The average overall rating was 4.12. The share of satisfied passengers was up by one percentage point from spring 2019. Satisfaction with punctuality, interchanging and smoothness of travel also increased from spring 2019. The autumn 2019 customer satisfaction survey was the first survey conducted on bus, tram, metro and commuter train services after the introduction of the new fare zones. Based on the overall rating given to HSL public transport services, tram and metro passengers were the most satisfied, with a satisfaction rate of 89 per cent. On the metro services, the share of satisfied passengers was nearly back to the level before the opening of the West Metro (11/2017), when 91 percent of passengers were satisfied with the services. In spring 2018, the share of satisfied metro passengers fell to 75 percent, but in autumn 2018 and spring 2019, the figure rose to 84 percent. There were no major differences between the various modes of transport; on commuter train services, which got the poorest rating, 85 per cent of passengers were satisfied. On bus services, the share of satisfied passengers was 86 percent. When examined on the basis of the fare zones (A, B, C, D), those living in Helsinki (Helsinki A 91% satisfied, Helsinki BC 89% satisfied) and in zone B in Espoo and Kauniainen (89%) were the most satisfied with HSL area public transport. Those living in zone D (76%) and in zone C in Espoo (80%) were the least satisfied. The autumn 2019 customer satisfaction survey included two questions about the new fare zones, "Information on HSL fare zones A, B, C, D is readily available" and "The ticket selection available for zones A, B, C, D fits my needs". A total of 78 per cent of passengers were satisfied with the availability of information about the zones. Bus passengers (80%) and metro passengers (78%) were the most satisfied, while tram passengers (72%) and commuter train passengers (75%) were less satisfied. Three out of four passengers were satisfied with the selection of tickets for the zones. Bus and metro passengers (78%) as well as commuter train passengers were the most satisfied (74%). Tram passengers were clearly the least satisfied, with 62 percent of passengers being satisfied with the selection of tickets. In autumn 2019, metro passengers' satisfaction with the punctuality of services increased to 84 percent, up 11 percentage points from spring 2019. The share of passengers satisfied with the smoothness and ease of travel was 93 percent, up by 5 percentage points. The share of passengers satisfied with signage at metro stations increased by 4 percentage points to 81 percent, while the share of passengers satisfied with transfers increased by 3 percentage points to 85 percent compared to spring 2019. On the basis of the overall rating, differences between passengers who make their journeys on the original metro line and passengers who travel on the West Metro or whose journeys are partly on the West Metro and partly on the original line have evened out. In autumn 2019, in total 90 percent of passengers traveling on the original metro line were satisfied and 89 percent of those traveling partly or only on the West Metro line were satisfied. In addition, customer satisfaction on the West Metro feeder bus services and on Lauttasaari bus services improved slightly from spring 2019, reaching about the same level the average for HSL bus services. On the basis of the overall rating, there is some variation in passenger satisfaction on HSL bus services across the major operating areas. On Helsinki internal bus services and on regional services, the share of satisfied passengers was over 86 percent, on Espoo internal services just short of 84 percent. The satisfaction rate was the lowest on Vantaa internal services, where four out of five passengers were satisfied.			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction			
Publication series title and number: HSL Publications 3/2020			
		Language: Finnish	Pages: 60
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN-978-952-253-337-1 (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	Yleisarvosana liikennemuodoittain.....	13
2.2	Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain	15
3	Matkustajatytyväisyys metrossa ja läntisen metron liityntäbussiliikenteessä.....	19
3.1	Matkustajatytyväisyys metrossa.....	19
3.2	Matkustajatytyväisyys läntisen metron liityntäbussiliikenteessä	22
4	HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys	24
5	Muut HSL:n toiminnan mittarit.....	26
5.1	Joukkoliikennejärjestelmän mittarit	26
5.1.1	Järjestelmän mittarit liikennemuodoittain	26
5.1.2	Järjestelmän mittarit bussiliikenteessä alueittain	28
5.2	Tytyväisyys lipun ostamiseen.....	30
5.3	Tytyväisyys ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoimaan.....	31
5.4	Tytyväisyys tiedonsaatiin HSL:n ABCD-vyöhykkeistä	32
5.5	Tytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan	34
6	Matkustajien tytyväisyys liikennöinnin laatuun	36
6.1	Liikennöinnin laatutekijät liikennemuodoittain	36
6.2	Liikennöitsijän laatutekijät bussiliikenteessä alueittain	38
6.3	Liikennöitsijän laatutekijät bussiliikennöitsijöittäin.....	39
6.4	Kokonaisarvosanat liikennemuodoittain	40
6.5	Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat	42
7	Asiakastytyväisyys ABCD-vyöhykkeillä.....	44
7.1	Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	44
7.2	Muut joukkoliikennejärjestelmän mittarit	45
7.3	Liikennöinnin laatutekijät.....	47
8	Vastaajien taustatiedot	51

Kuvaluettelo

Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain.....	13
Kuva 2. Yleisarvosanan suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla.	14
Kuva 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.....	15
Kuva 4. Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla.	17
Kuva 5. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan.....	20
Kuva 6. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan.....	21
Kuva 7. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) Espoon metron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä sekä bussiliikenteessä keskimäärin.....	22
Kuva 8. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen	23
Kuva 9. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.....	24
Kuva 10. Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla.	25
Kuva 11. Järjestelmän mittarien arvosanajakaumat (%) syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla. ...	27
Kuva 12. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla (1/2).	28
Kuva 13. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla (2/2).	29
Kuva 14. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Lipun ostaminen on helppoa” syksyjen 2018 ja 2019 sekä kevään 2019 tutkimusjaksoilla.	30
Kuva 15. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämälle ”ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani” syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	31
Kuva 16. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle ”ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani” syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	32
Kuva 17. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle ”Tietoa HSL:n ABCD-vyöhykkeistä on hyvin saatavilla” syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	33
Kuva 18. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle ”Tietoa HSL:n ABCD-vyöhykkeistä on hyvin saatavilla” syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	34
Kuva 19. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämälle ”Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista” syksyjen 2017, 2018 ja 2019 tutkimusjaksoilla.	35
Kuva 20. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla.	36
Kuva 21. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla.	38
Kuva 22. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin.....	39
Kuva 23. Kokonaisarvosanojen kehitys liikennemuodoittain.	40
Kuva 24. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) raitiovaunu-, bussi-, metro- ja lähijunaliikenteessä syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla.	41
Kuva 25. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys.....	42
Kuva 26. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyjen 2017–2019	43

Kuva 27. Yleisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) ABCD-vyöhykkeillä sekä tyytyväisten osuus syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	44
Kuva 28. Yleisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) ABCD-vyöhykkeillä syksyn 2018 ja 2019... 45	45
Kuva 29. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	46
Kuva 30. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	46
Kuva 31. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Odottamisolosuhteet pysäkillä / laiturilla / asemalla ovat hyvät" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	47
Kuva 32. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) ABCD-vyöhykkeillä sekä tyytyväisten osuus syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	48
Kuva 33. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Bussit/vaunut liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	48
Kuva 34. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Kuljettajat / henkilökunta palvelevat asiakkaita ystävällisesti" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	49
Kuva 35. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Kuljettajat osaavat / junahenkilökunta osaa kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	49
Kuva 36. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Bussit / vaunut ovat siistejä" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.	50
Kuva 37. Haastatteluiden jakauma syksyllä 2019 kellonajan (alkava tunti) mukaan.	52

Taulukkuuettelo

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain syksyisin.	14
Taulukko 2. Yleisarvosana liikennemuodoittain vuositasona.	15
Taulukko 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain syksyisin.	16
Taulukko 4. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain vuositasona.	18
Taulukko 5. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.	24
Taulukko 6. Liikennöinnin täsmällisyys vuositasona.	25
Taulukko 7. Kokonaisarvosanat liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.	40
Taulukko 8. Kokonaisarvosana liikennemuodoittain vuositasona.	41
Taulukko 9. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.	42
Taulukko 10. Vastaajien taustatiedot.	51

Liiteluettelo

Liite 1. Tutkimuslomakkeet syksyllä 2019.	53
Liite 2. Asiakastyytyväisyystutkimuksen piirissä syksyllä 2019 sekä keuhällä 2019 ja syksyllä 2018 olleet Espoon metron liityntälinjat sekä Lauttasaaren linjat.	61

1 Johdanto

Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä toteutettavalla lähes jatkuvalla kyselytutkimuksella tammikuun puolesta välistä marraskuun loppuun. Tutkimuksen tulokset ovat saatavilla kunkin tutkimuskauden jälkeen Asty Web -nettietokannassa (<https://hsl.louhin.com/asty/>). Kirjallinen tutkimusraportti julkaistaan kahdesti vuodessa, kevään ja syksyn tutkimuskauden tuloksista. Tutkimuksen tuloksia käytetään muun muassa joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa sekä kilpailutetun liikenteen laatukannusteiden laskennassa.

Tässä raportissa on esitetty tutkimusjakson 12.8.–15.11.2019 tulokset, jotka perustuvat 28 182 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 725, bussit 21 173, metro 3 399, lähijunaliikenne 1 885). Syksyn 2019 asiakastyytyväisyystutkimus oli ensimmäinen vyöhykeuudistuksen jälkeen bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä. Keväällä 2019 toteutetussa vyöhykeuudistuksessa ABCD-vyöhykkeet korvasivat kuntarajoihin perustuvat lippualueet, ja lipun hinnoittelussa tapahtui muutoksia. Tämä raportti kuvaa matkustajatytyväisyyttä HSL-liikenteessä vyöhykeuudistuksen jälkeen syksyllä 2019, ja tuloksia verrataan aiempiin tutkimuskausiin, jotka on toteutettu ennen vyöhykeuudistusta. Lisäksi raporttiin on koostettu koko vuoden tulokset HSL-joukkoliikenteestä vuoden 2019 aikana.

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

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

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

Tutkimuskysymykset mittaavat joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä. Tutkimuksen keskeiset mittarit ovat:

Yleisarvosana: matkustajan antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle.

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

Raportissa esitetyt arvosanat on muodostettu painottamalla linjoittaisia arvosanoja lokakuun 2019 keskimääräisen arkipäivän nousijamäärillä sekä tutkimuskauden nousijamäärän osuudella koko vuoden 2019 nousijamäärästä. Jakaumatuloksissa mahdollisesti esiintyvät erot (+/-1 prosenttiyksikköä) yhteenlasketuissa tuloksissa (kuten tyytyväisten matkustajien osuudet eli arvosanat 4 ja 5 yhteensä) johtuvat pyöristyksistä.

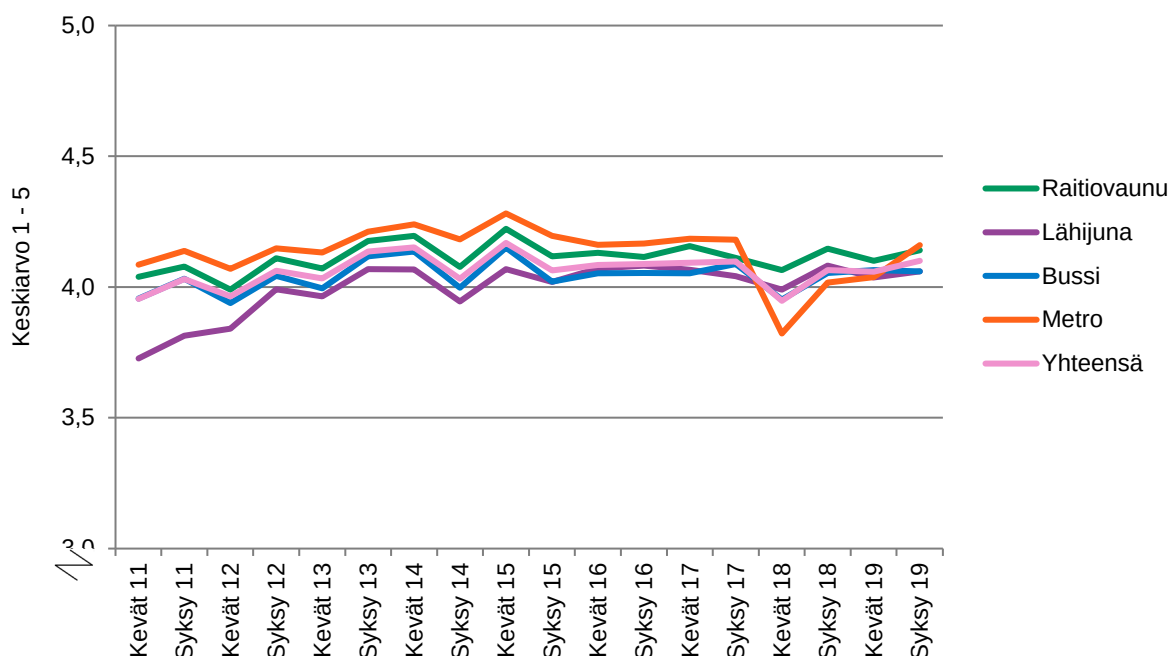
2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

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

2.1 Yleisarvosana liikennemuodoittain

Matkustajat antoivat HSL-alueen joukkoliikenteelle syksyllä 2019 yleisarvosanan 4,12. Yleisarvosanan perusteella tyytyväisimpiä olivat metro- ja raitiovaunuliikenteen matkustajat, joista tyytyväisiä oli 89 prosenttia. Eri liikennemuotojen välillä ei kuitenkaan ollut suurta eroa matkustajatytyväisyydessä syksyllä 2019, sillä heikoiten vertailussa pärjänneessä lähijunaliikenteessä tyytyväisiä oli 85 prosenttia matkustajista. Bussiliikenteessä puolestaan tyytyväisten osuus oli 86 prosenttia matkustajista.

Metrolle tyytyväisten osuus nousi lähes läntisen metro-osuuden käyttöönottoa (marraskuu 2017) edeltäneelle tasolle, jolloin tyytyväisiä oli 91 prosenttia matkustajista. Ensimmäiset laajentunut metroa koskevat tulokset saatiin keväällä 2018, jolloin tyytyväisten metromatkustajien osuus putosi 75 prosenttiin. Tuolloin metron liikennöinnin aloitus uudella osuudella ja sen liityntälinjastoon siirtyminen näkyivät selvänä matkustajatytyväisyyden laskuna. Syksyllä 2018 metromatkustajien tyytyväisyys HSL-alueen joukkoliikenteeseen kuitenkin kasvoi selvästi, ja syksyllä 2018 sekä 2019 tyytyväisten matkustajien osuus oli 84 prosenttia.



Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain.

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain syksyisin.

	Syksy 2017	Syksy 2018	Syksy 2019
Raitiovaunu	4,11	4,15	4,14
Bussi	4,09	4,05	4,06
Metro	4,18	4,02	4,16
Lähijuna	4,04	4,08	4,06
Yhteensä	4,10	4,06	4,10



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

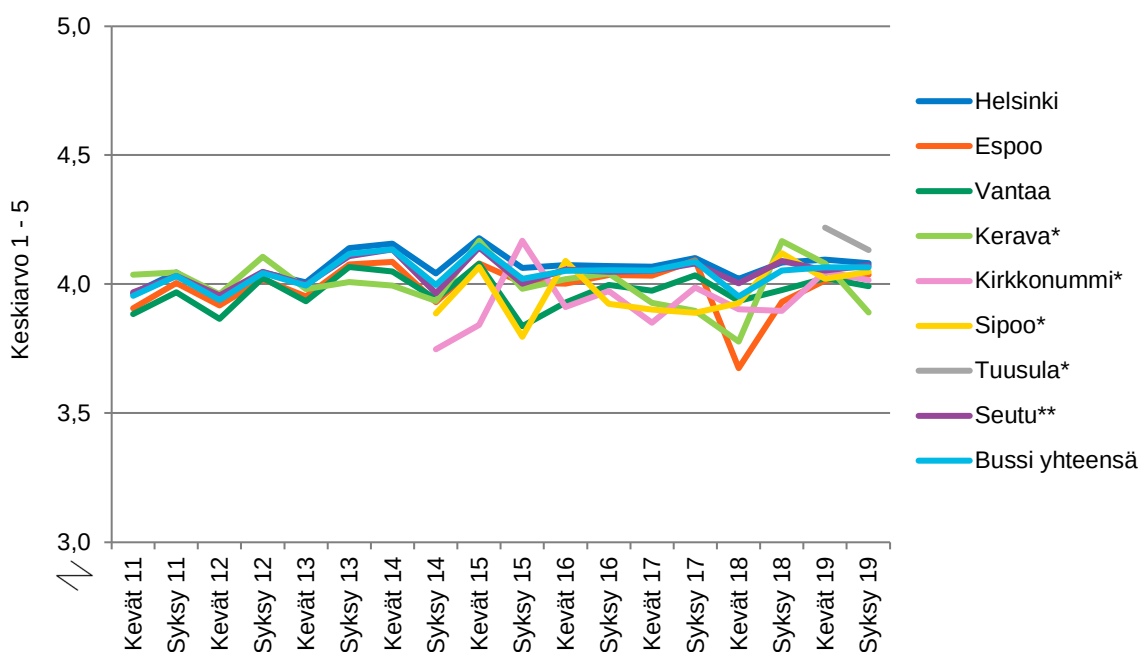
Taulukko 2. Yleisarvosana liikennemuodoittain vuositasolla.

	2017		2018		2019	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,13	90	4,10	88	4,12	88
Bussi	4,07	87	4,00	83	4,06	86
Metro	4,18	91	3,91	79	4,10	87
Lähijuna	4,05	86	4,03	84	4,05	85
Lautta	4,22	92	4,15	89	4,26	90
Yhteensä	4,10	88	4,00	83	4,08	86

2.2 Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain

Syksyllä 2019 kaikista bussiliikenteen matkustajista 86 prosenttia oli tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, ja yleisarvosana oli 4,06. Tyytyväisyys oli samalla tasolla kuin kahdella edellisellä tutkimuskaudella. Liikennöintialueista tyytyväisyys oli korkeinta Tuusulan (yleisarvosana 4,13) ja Helsingin (4,08) sisäisessä liikenteessä sekä seutuliikenteessä (4,07). Matalinta tyytyväisyys taas oli Keravalla (3,89), Vantaalla (3,99) ja Kirkkonummella (4,02). Pienillä liikennöintialueilla (Kerava, Kirkkonummi, Sipoo, Tuusula) tuloksiin vaikuttaa pienen näytteen aiheuttama satunnaisvaihtelu.

Verrattuna syksyyn 2018, matkustajatytyväisyys heikkeni eniten Keravan liikennöintialueella ja parani eniten Kirkkonummen ja Espoon liikennöintialueilla. Espoon osalta tyytyväisyys nousi läntisen metron liityntälinjaston käyttöönottoa edeltäneelle tasolle. Espoon sisäisessä liikenteessä yleisarvosana laski selvästi keväällä 2018, kun Etelä-Espoosta Helsinkiin liikennöivät suorat linjat korvattiin metron liityntälinjoilla keväällä 2018.



Kuva 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.

*Liikennöintialueen näytteen määrä alle 200.

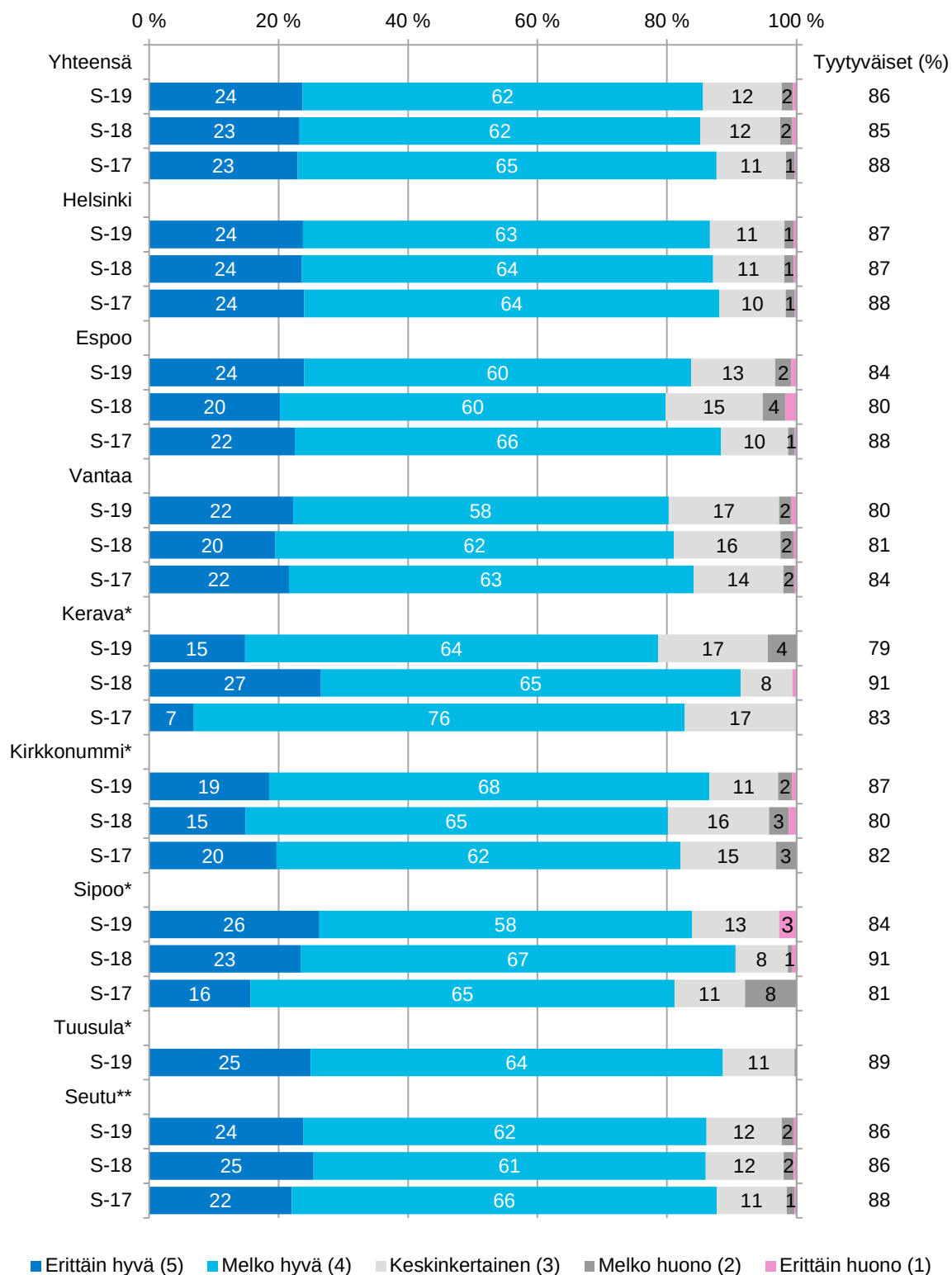
**Luokka "Seutu" sisältää myös Siuntiossa liikennöivät linjat.

Taulukko 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyisin.

*Liikennöintialueen näytteen määrä alle 200.

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

	Syksy 2017	Syksy 2018	Syksy 2019
Helsinki	4,10	4,08	4,08
Espoo	4,09	3,93	4,04
Vantaa	4,03	3,98	3,99
Kerava*	3,90	4,17	3,89
Kirkkonummi*	3,99	3,90	4,02
Sipoo*	3,89	4,12	4,05
Tuusula*	–	–	4,13
Seutu**	4,08	4,09	4,07
Bussiliikenne yhteensä	4,09	4,05	4,06



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

*Liikennöintialueen näytteen määrä alle 200.

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

Kun matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikenteeseen tarkastellaan bussiliikenteessä vuositason tasolla, vuodesta 2018 eniten on parantunut tyytyväisyys Espoon ja Kirkkonummen liikennöintialueilla. Keravan liikennöintialueella tyytyväisyys on puolestaan laskenut eniten. Pienten liikennöintialueiden osalta tuloksissa on kuitenkin pienestä näytemäärästä johtuvaa satunnaisvaihtelua.

Vuodesta 2017 vuoteen 2019 tyytyväisyys on noussut eniten Kirkkonummen ja Sipoon sisäisessä bussiliikenteessä. Tyytyväisyys laski vuosina 2017–2019 eniten Espoon sisäisessä bussiliikenteessä. Vuonna 2017 tyytyväisten matkustajien osuus oli 88 prosenttia, mutta metron liityntäbussiliikenteen aloittamisen jälkeen vuonna 2018 tyytyväisiä oli enää 73 prosenttia matkustajista. Tyytyväisten osuus Espoon liikennöintialueella on kuitenkin noussut vuodesta 2018 vuoteen 2019, mutta se oli vuonna 2019 edelleen hieman matalampi kuin ennen läntisen metron liityntälinjaston käyttöönottoa. Tuloksiin voivat kuitenkin vaikuttaa myös muut tekijät ja muiden kuin metron liityntäliikenteen linjastomuutokset.

Taulukko 4. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuositason tasolla.

*Liikennöintialueen näytteen määrä alle 200.

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

	2017		2018		2019	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Helsinki	4,08	88	4,05	86	4,09	87
Espoo	4,06	88	3,79	73	4,02	84
Vantaa	4,00	83	3,95	80	4,01	83
Kerava*	3,92	80	3,97	84	3,97	80
Kirkkonummi*	3,93	81	3,90	79	4,04	86
Sipoo*	3,90	84	4,02	81	4,03	87
Tuusula*	–	–	–	–	4,15	89
Seutu**	4,07	87	4,04	85	4,06	86
Yhteensä	4,07	87	4,00	83	4,06	86

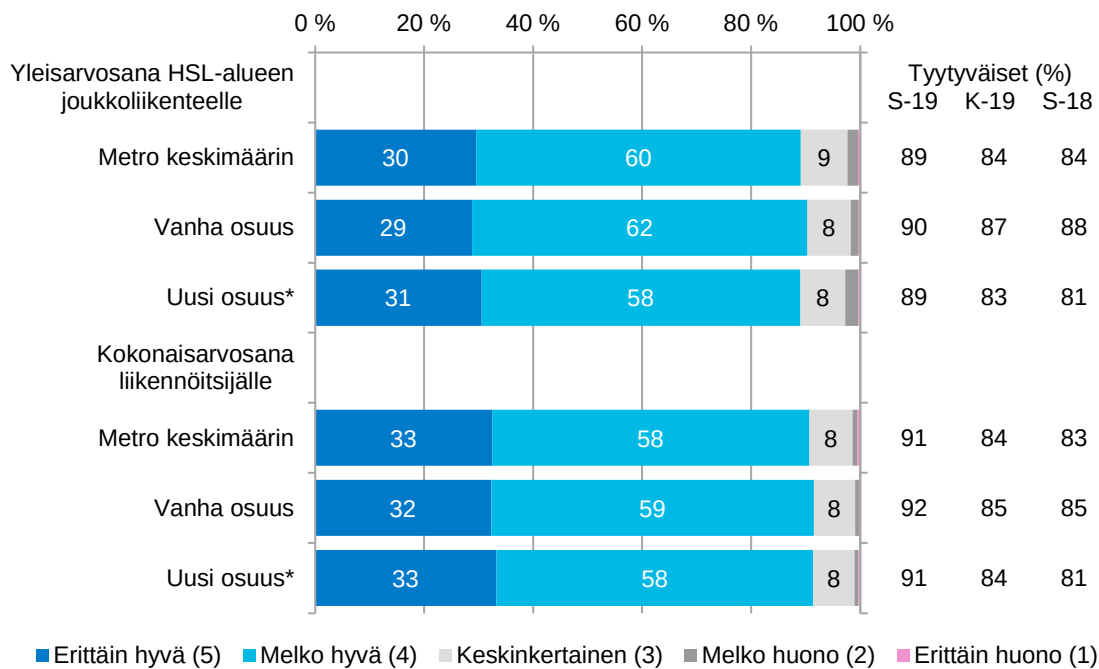
3 Matkustajatytytvyisyys metrossa ja läntisen metron liityntäbussiliikenteessä

3.1 Matkustajatytytvyisyys metrossa

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

Syksyllä 2019 sekä vanhalla että uudella osuudella matkansa tehneiden tyytyväisyys parani ja metron eri osissa matkansa tekevien väliset erot tyytyväisyydessä tasoittuivat. Syksyllä 2019 kaikista metromatkustajista 89 prosenttia oli tyytyväisiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen. Vanhan osuuden (tyytyväisiä 90 %) ja uuden osuuden (89 %) alueella matkansa tehneiden välillä ei ollut suurta eroa tyytyväisyydessä. Uuden metro-osuuden käyttöönottoa seuranneella tutkimuskaudella, keväällä 2018 ero tyytyväisyydessä oli 16 prosenttiyksikköä siten, että vanhalla osuudella kokonaan matkansa tehneet olivat uudella osuudella matkustaneita selvästi tyytyväisempiä. Syksyllä 2018 ero kaventui 7 prosenttiyksikköön, ja keväällä 2019 ero oli enää 4 prosenttiyksikköä.

Liikennöitsijälle (HKL) annettun kokonaisarvosanan kehitys on ollut samansuuntaista yleisarvosanan kanssa. Kaikista metromatkustajista 91 prosenttia antoi liikennöitsijälle melko hyvän (4) tai erittäin hyvän (5) arvosanan syksyllä 2019, eikä vanhan ja uuden osuuden alueella matkansa tehneiden tyytyväisyydessä ollut merkittävää eroa. Ero tyytyväisyydessä oli yhden prosenttiyksikön sekä keväällä että syksyllä 2019. Uuden metro-osuuden käyttöönoton jälkeen keväällä 2018 tyytyväisten osuus oli vanhalla osuudella 10 prosenttiyksikköä suurempi kuin uudella osuudella, kun syksyllä 2018 vastaava luku oli 4 prosenttiyksikköä.



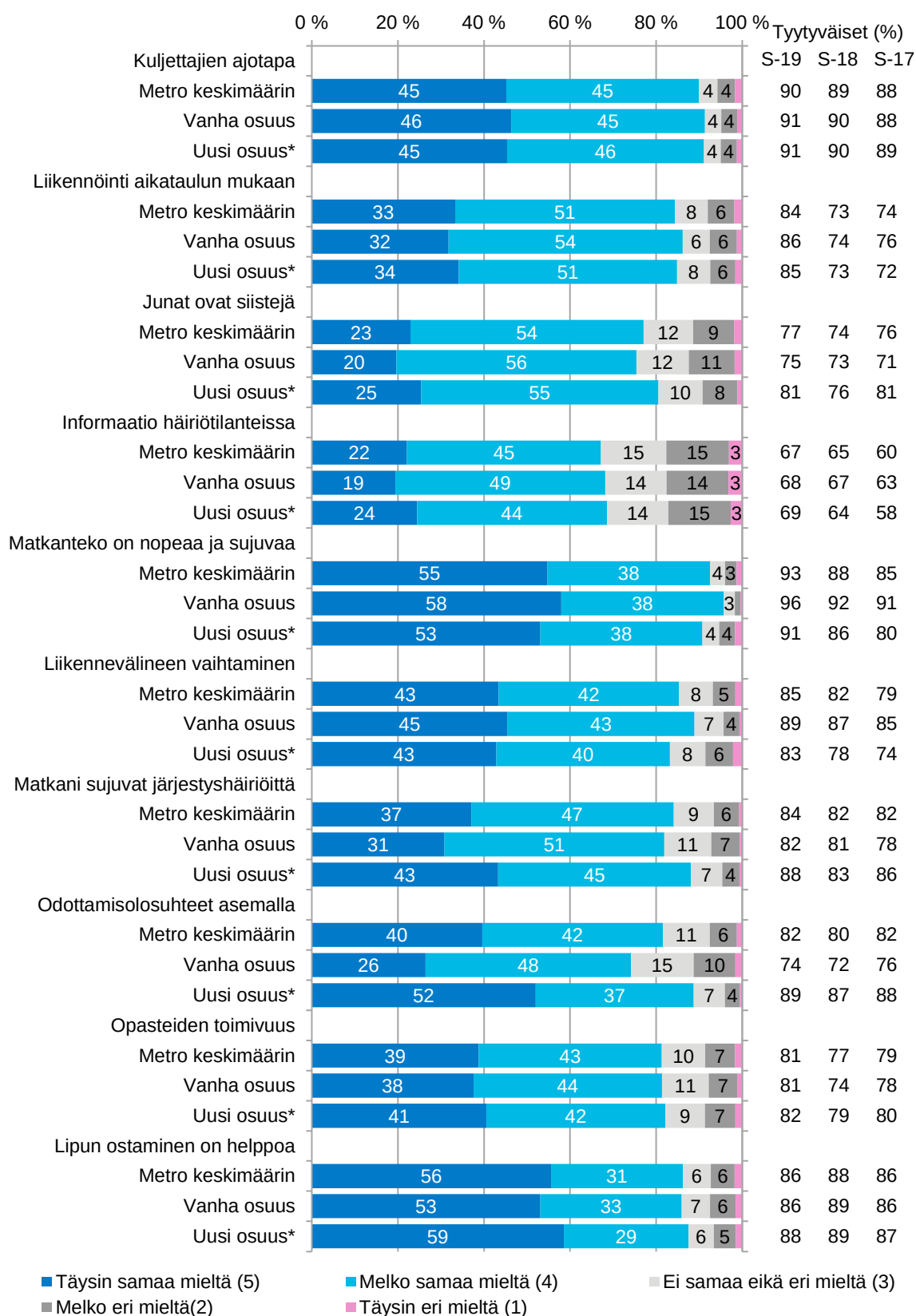
Kuva 5. Yleis- ja kokonaisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan.

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

Metromatkustajat olivat syksyllä 2019 tyytyväisimpiä matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen (tyytyväisiä 93 %), kuljettajien ajotapaan (90 %), lipun ostamisen helppouteen (86 %) sekä joukkoliikennevälineen vaihtamiseen (85 %). Tyytymättömiä matkustajat olivat puolestaan informaation saatavuuteen häiriötilanteissa (tyytyväisiä 67 %) sekä metrojunien siisteyteen (77 %).

Verrattuna syksyyn 2018, metromatkustajien tyytyväisyys parantui eniten liikennöinnin täsmällisyyteen sekä informaatioon häiriötilanteissa. Myös matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen sekä joukkoliikennevälineen vaihtamiseen oltiin selvästi aiempaa tyytyväisempiä. Tyytyväisyys sen sijaan heikkeni ainoastaan metroasemien odottamisolosuhteisiin, mutta tyytyväisten osuus laski vain puolella prosenttiyksiköllä.

Syksyllä 2019 metron eri osuuksilla matkansa tehneiden tyytyväisyydessä oli selkeitä eroja joillakin muuttujilla mitattuna. Vanhalla kantametron osuudella matkustaneiden tyytyväisyys liikennevälineen vaihtamiseen sekä matkanteon sujuvuuteen ja nopeuteen oli 5–6 prosenttiyksikköä korkeampi kuin uudella osuudella matkustaneilla. Ero tyytyväisyydessä on kuitenkin pienentynyt, sillä syksyllä 2018 ero oli noin 11 prosenttiyksikköä. Läntisen metron liityntäbussiliikenne korvasi suorat yhteydet Kirkkonummen ja Etelä-Espoon suunnalta Helsinkiin, mikä toi vaihtamisen osaksi monen matkustajan joukkoliikennematkaa marraskuussa 2017. Uudella osuudella kokonaan tai osittain matkansa tehneet olivat syksyllä 2019 muita selvästi tyytyväisempiä asemien odottamisolosuhteisiin (ero 15 %-yks.), matkojen sujumiseen ilman järjestyshäiriöitä (6 %-yks.) sekä metrojunien siisteyteen (5 %-yks.). Näiden muuttujien osalta erot tyytyväisyydessä olivat 8–12 prosenttiyksikköä syksyllä 2018.



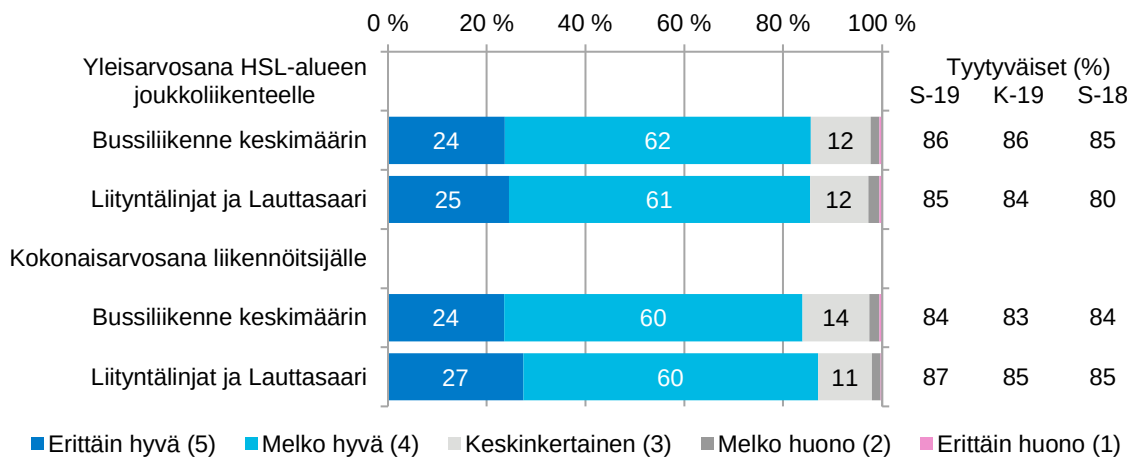
Kuva 6. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) metromatkan mukaan.

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

3.2 Matkustajatyytyväisyys läntisen metron liityntäbussiliikenteessä

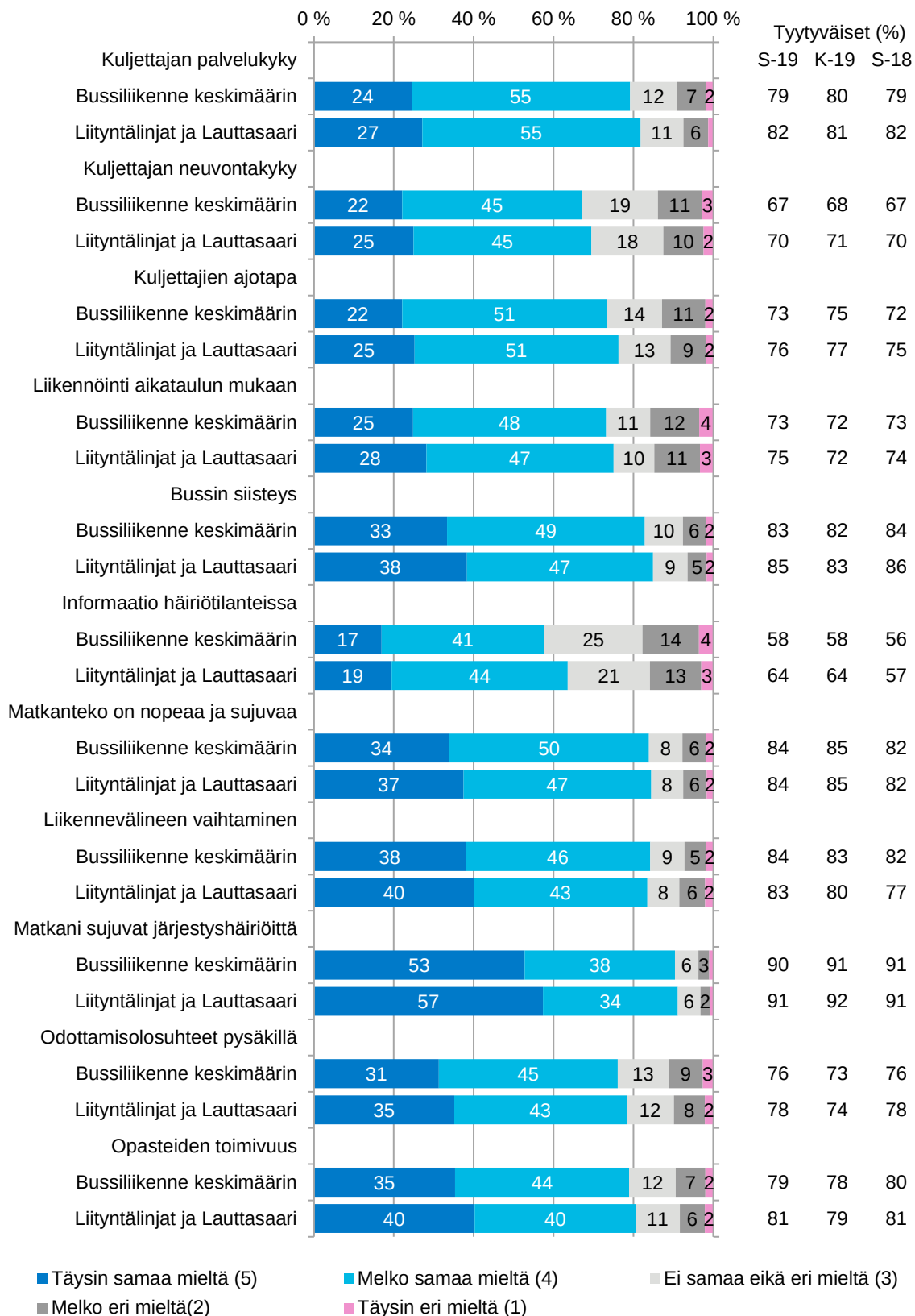
Liityntäliikenteen ja Lauttasaaren linjojen matkustajat olivat syksyllä 2019 vain hieman tyytymättö-
mämpä HSL-liikenteeseen kuin bussiliikenteen matkustajat keskimäärin. Matkustajatyytyväisyys
näillä linjoilla on kohentunut syksystä 2018. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle on sen sijaan ollut
korkeampi liityntälinjoilla ja Lauttasaaren linjoilla kuin keskimäärin bussiliikenteessä.

Läntisen metron liityntäbussiliikenne korvasi Etelä-Espoon ja Kirkkonummen suorat bussiyhteydet
Helsinkiin vuoden 2018 alussa. Myös tämän jälkeen liityntälinjastoon on tehty pieniä muutoksia, ku-
ten matkustamista helpottavia aikataulu- ja reittimuutoksia sekä lisätty joitakin suoria yhteyksiä Hel-
sinkiin. Sen vuoksi tulokset eri tutkimuskausilta perustuvat hieman erilaiseen liityntälinjastoon. Var-
sinaisten liityntälinjojen lisäksi tässä vertailussa uuden metro-osuuden liityntälinjastoon on luettu
myös Lauttasaaren linjat 20, 21 ja 21B. Täydellinen lista liityntälinjoiksi ryhmitellyistä busseista on
liitteessä 2.



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

Liikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien kysymysten osalta tyytyväisten osuus oli pääsääntöisesti korkeampi liityntälinjoilla ja Lauttasaaren bussilinjoilla verrattuna bussiliikenteeseen keskimäärin. Ainoastaan joukkoliikennevälineen vaihtamiseen tyytyväisten osuus oli hieman heikempi liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren linjoilla. Verrattuna syksyyn 2018, näillä linjoilla eniten on nousut tyytyväisyys informaatioon häiriötilanteissa sekä joukkoliikennevälineen vaihtamiseen.

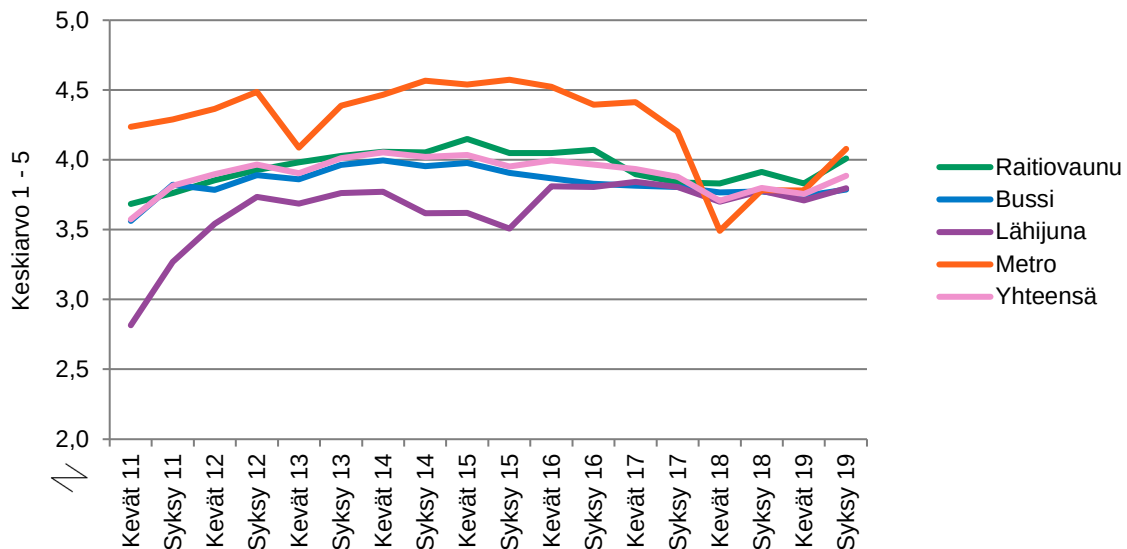


Kuva 8. Joukkoliikennejärjestelmää ja liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen jakauma (%) läntisen metron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussiliikenteessä sekä bussiliikenteenteessä keskimäärin.

4 HSL-joukkoliikenteen täsmällisyys

Joukkoliikenteen täsmällisyyden osalta kaikkien liikennemuotojen yleisarvosanaksi muodostui 3,89, mikä on samaa tasoa kuin syksyllä 2017 ja 2018. Täsmällisyydelle annettiin korkein arvosana metrolienteessä (4,08) sekä raitiovaunuliikenteessä (4,01), joissa tyytyväisyys myös parani. Liikennemuodoista heikoimman yleisarvosanan saivat bussiliikenne (3,79) sekä lähijunaliikenne (3,80), joissa tyytyväisyys täsmällisyyteen on pysynyt samalla tasolla jo pitkään.

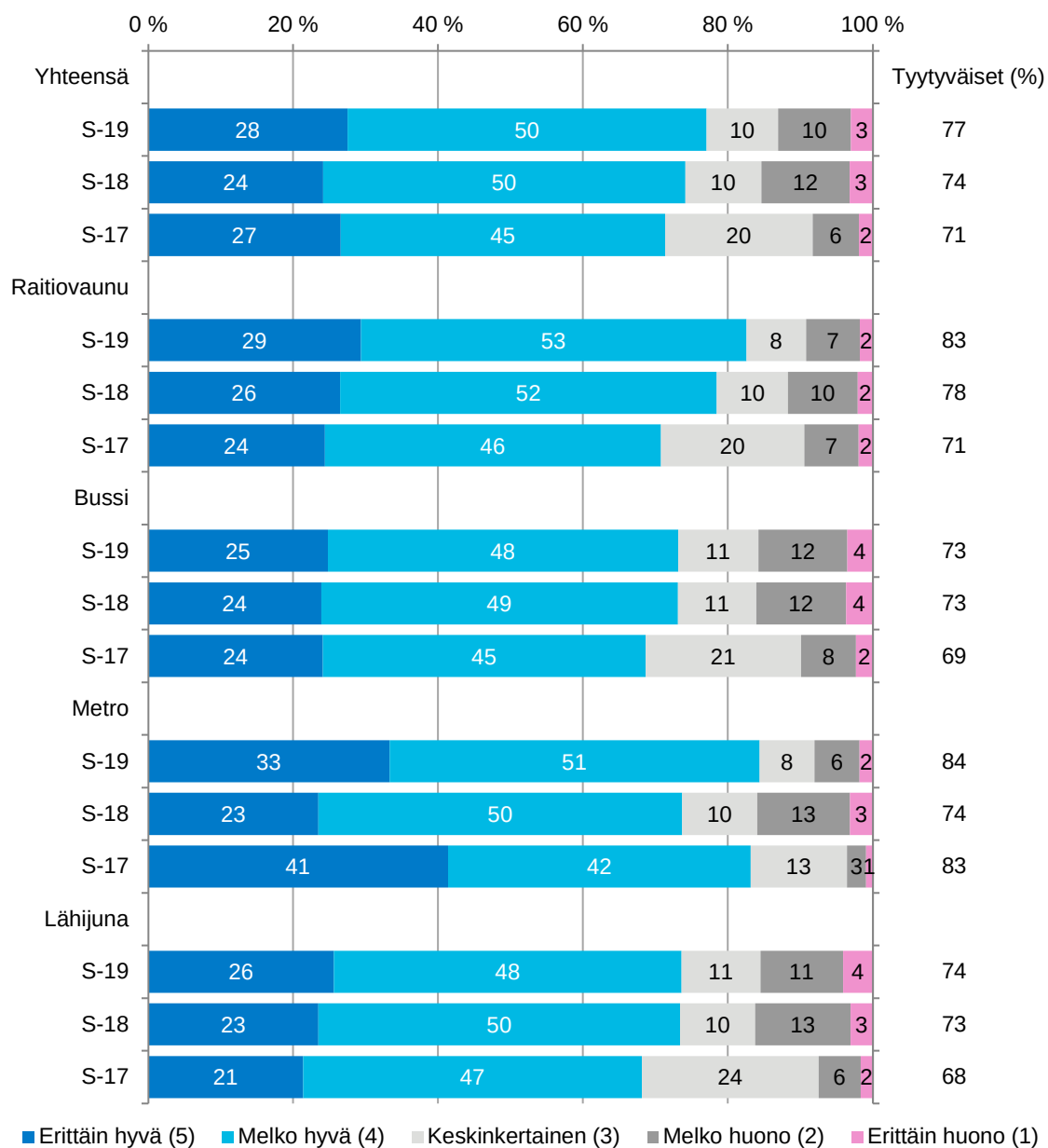
Metrolienteen arvosana nousi syksyllä 2019 eniten verrattuna edelliseen syksyyn, mutta jäi selvästi läntisen metron käyttöönottoa edeltäneestä tasosta. Metrolienteessä matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin täsmällisyyteen laski jo syksyllä 2017, kun metron liikennöinnin koeajot uudella osuudella aloitettiin. Koeajot aiheuttivat häiriöitä myös tavalliseen matkustajaliikenteeseen. Matkustajien tyytyväisyys täsmällisyyteen laski edelleen varsinaisen liikennöinnin alettua uudella metro-osuudella keväällä 2018, minkä jälkeen tyytyväisyys kuitenkin lähti nousuun.



Kuva 9. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.

Taulukko 5. Arvosana täsmällisyydelle liikennemuodoittain tarkasteltuna.

	Syky 2017	Syky 2018	Syky 2019
Raitiovaunu	3,84	3,91	4,01
Bussi	3,81	3,77	3,79
Metro	4,20	3,78	4,08
Lähijuna	3,80	3,78	3,80
Yhteensä	3,88	3,80	3,89



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

Taulukko 6. Liikennöinnin täsmällisyys vuositasona.

	2017		2018		2019	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	3,87	72	3,87	77	3,92	79
Bussi	3,81	69	3,77	73	3,76	72
Metro	4,31	87	3,63	68	3,93	79
Lähijuna	3,82	69	3,74	72	3,75	72
Lautta	4,61	96	4,65	96	4,69	97
Yhteensä	3,91	73	3,75	72	3,82	75

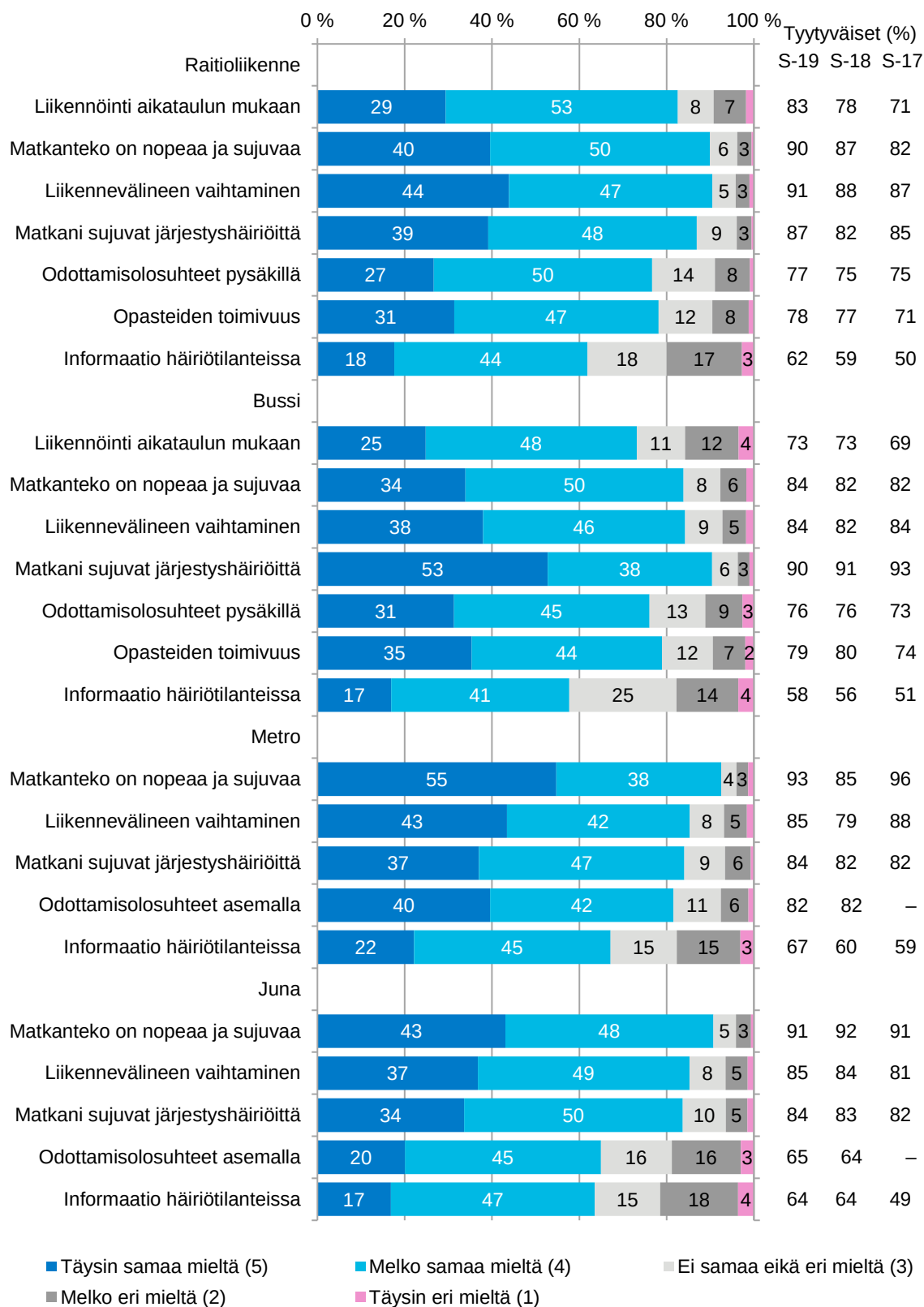
5 Muut HSL:n toiminnan mittarit

5.1 Joukkoliikennejärjestelmän mittarit

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

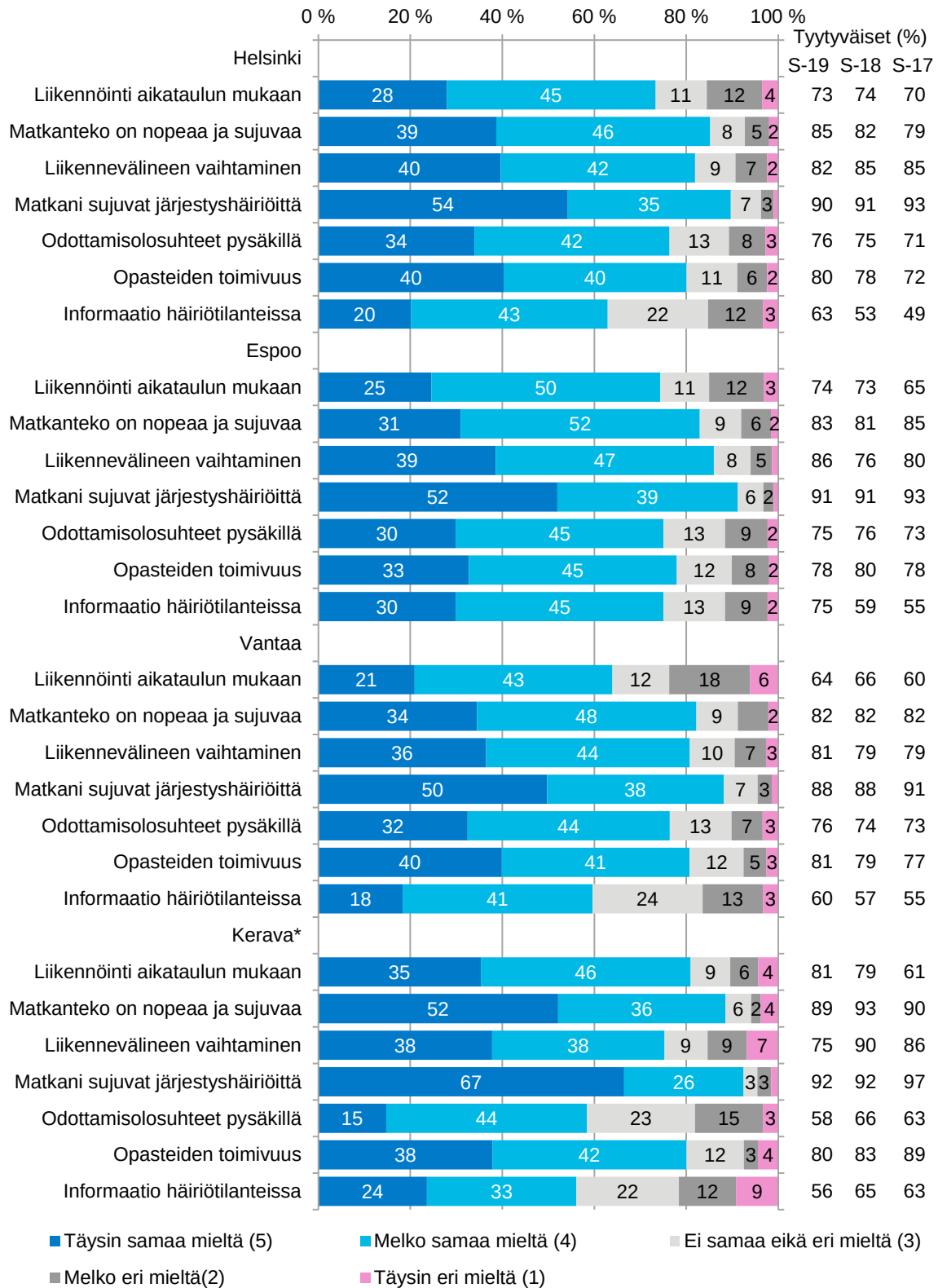
5.1.1 Järjestelmän mittarit liikennemuodoittain

Joukkoliikennejärjestelmän mittareilla tyytyväisyys oli raitiovaunuliikenteessä korkein liikennevälineen vaihtamiseen sekä matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen. Tyytyväisyys täsmällisyyteen ja matkojen sujumiseen ilman järjestyshäiriöitä paranivat eniten syksystä 2018. Metro- ja junaliikenteessä oltiin niin ikään tyytyväisimpiä matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen, johon tyytyväisyys parani selvästi. Tyytyväisyys kasvoi merkittävästi myös informaatioon häiriötilanteissa sekä joukkoliikennevälineen vaihtamiseen. Bussiliikenteessä sen sijaan matkojen sujuminen ilman järjestyshäiriöitä sai parhaimmat arviot. Bussi- ja junaliikenteessä muutokset edellisestä syksystä olivat vähäisiä.



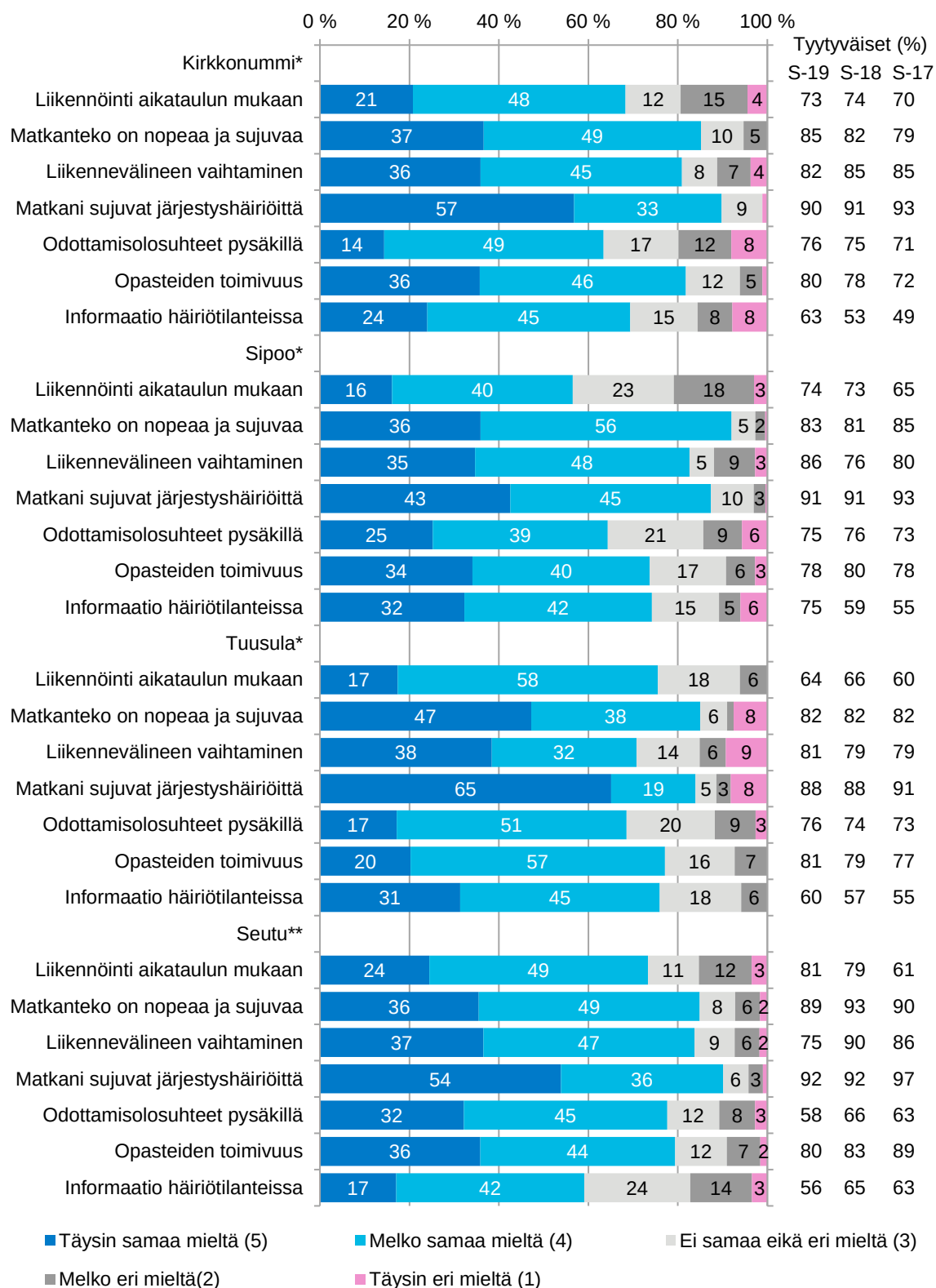
Kuva 11. Järjestelmän mittarien arvosanjakaumat (%) syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla.

5.1.2 Järjestelmän mittarit bussiliikenteessä alueittain



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

* Liikennöintialueen havaintomäärä on alle 200.



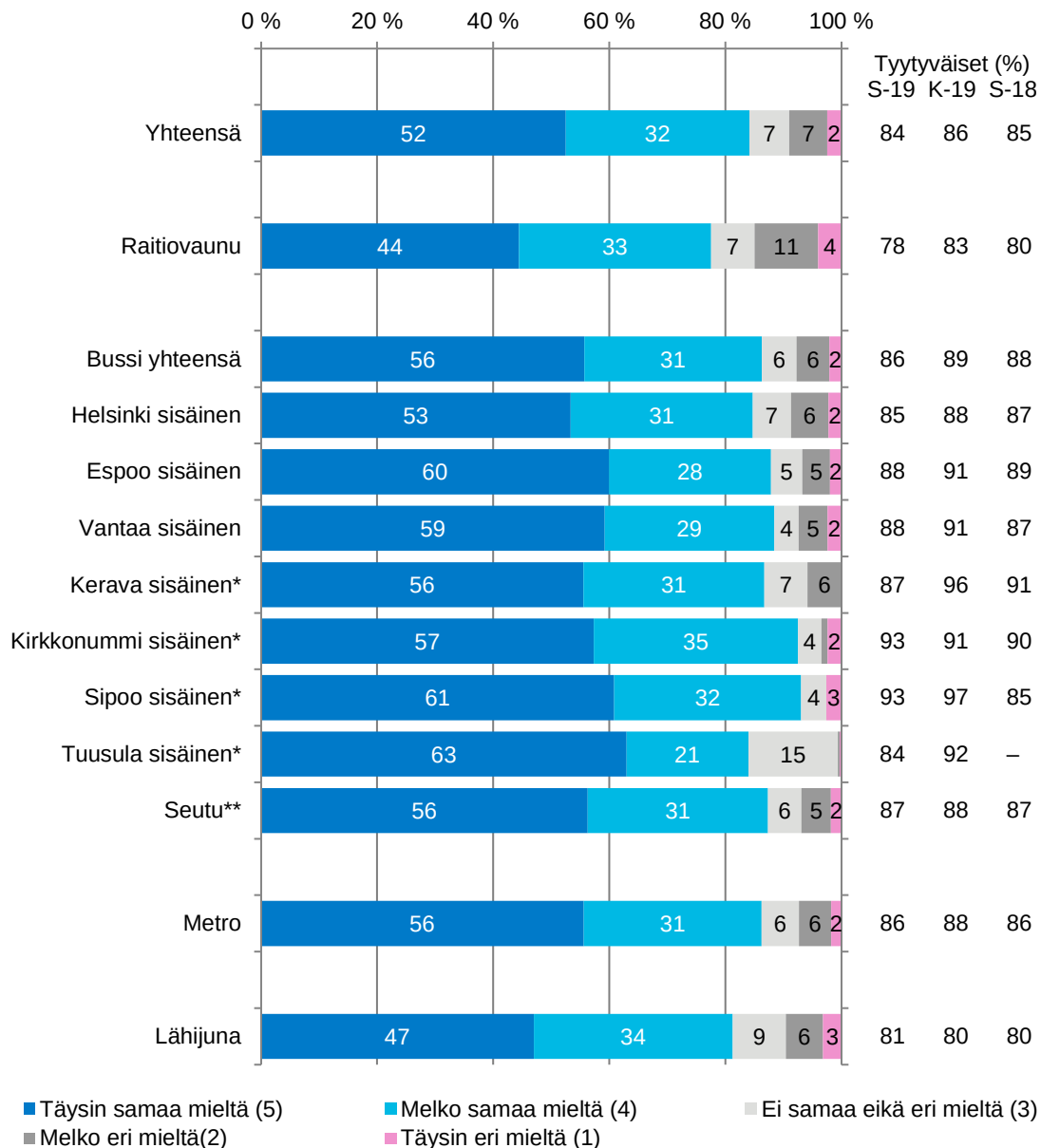
Kuva 13. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakauumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla (2/2).

* Liikennöintialueen havaintomäärä on alle 200.

** Luokka "Seutu" sisältää Siuntiossa liikennöivät linjat.

5.2 Tyytyväisyys lipun ostamiseen

Matkustajista 84 prosenttia oli tyytyväisiä joukkoliikennelipun ostamisen helppouteen, mikä on vain hieman vähemmän kuin kahdella edellisellä tutkimuskaudella. Tyytyväisyys lipunostamiseen heikkeni eniten raitiovaunuliikenteessä, mutta myös jonkin verran metro- ja bussiliikenteessä. Syksyn 2019 tutkimuskausi oli ensimmäinen vyöhykeuudistuksen jälkeen. Uudistuksessa ABCD-vyöhykkeet korvasivat kuntarajoihin perustuvat lippualueet, ja raitiovaunulippu poistui lippuvalikoimasta.



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

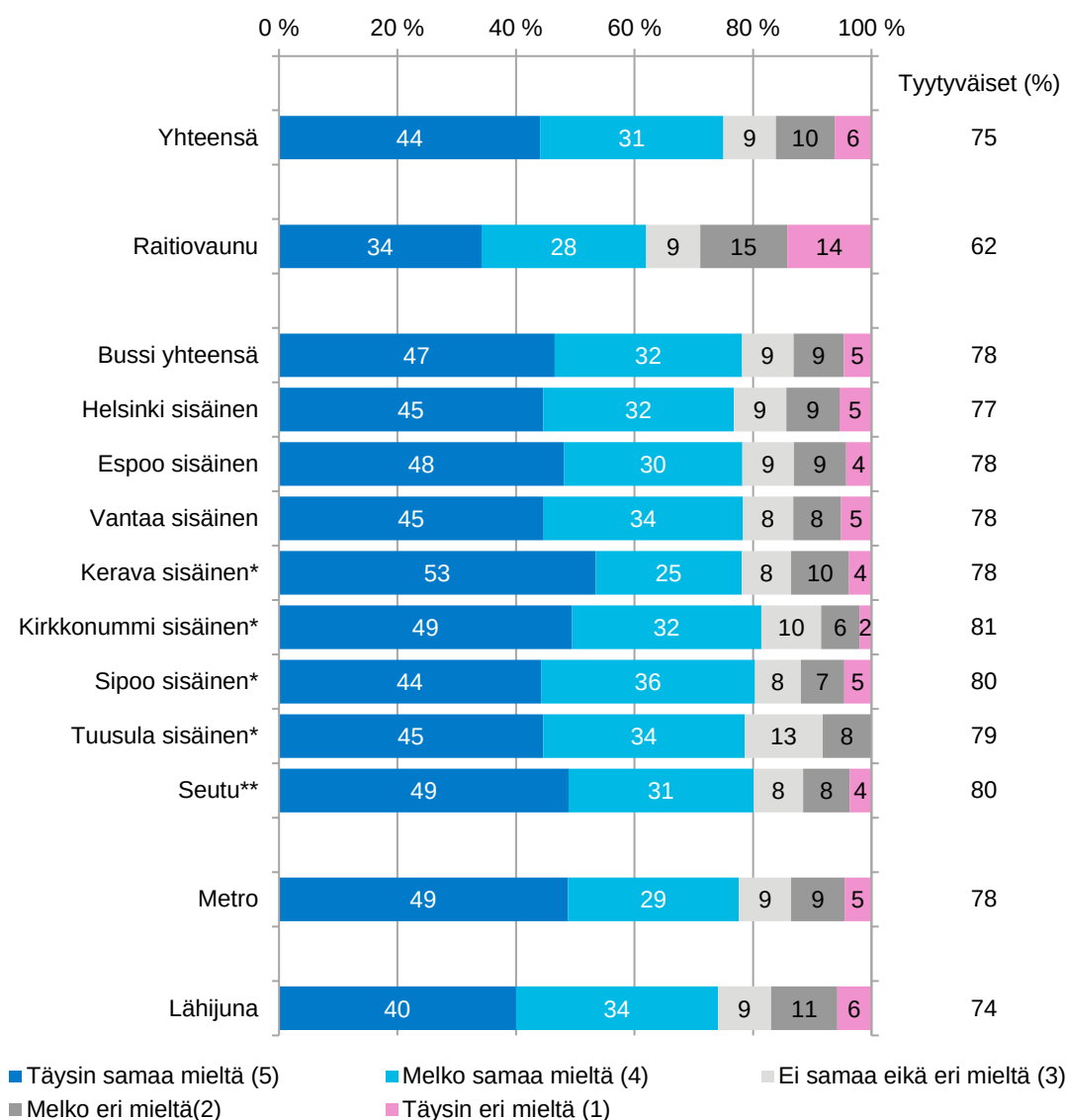
* Liikennöintilueen havaintomäärä on alle 200.

** Luokka "Seutu" sisältää Siuntiossa liikennöivät linjat.

5.3 Tyytyväisyys ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoimaan

Syksyn 2019 asiakastyytyväisyystutkimuksessa kysyttiin kantaa uuteen väittämään ”ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani”. Joukkoliikennematkustajista kolme neljästä oli tyytyväisiä ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoimaan. Tyytyväisimpiä olivat bussi- ja metrolinjojen (78 %) sekä lähijunaliikenteen (74 %) matkustajat, ja bussiliikenteessä tyytyväisyys oli samaa tasoa kaikilla liikennöintialueilla. Tyytyväisyys oli selvästi matalinta raitiovaunuliikenteessä (62 %). Vyöhykeuudistuksen myötä raitiovaunulippu poistui lippuvalikoimasta.

Keväällä 2019 tyytyväisyyttä lippuvalikoimaan selvitettiin väittämällä ”HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani”. Tuolloin tyytyväisiä oli 80 prosenttia kaikista matkustajista. Tyytyväisyys oli korkeinta bussiliikenteessä (83 %) ja raitiovaunuliikenteessä (80 %), kun taas metrossa ja lähijunassa tyytyväisiä oli hieman vähemmän, molemmissa 77 prosenttia matkustajista.

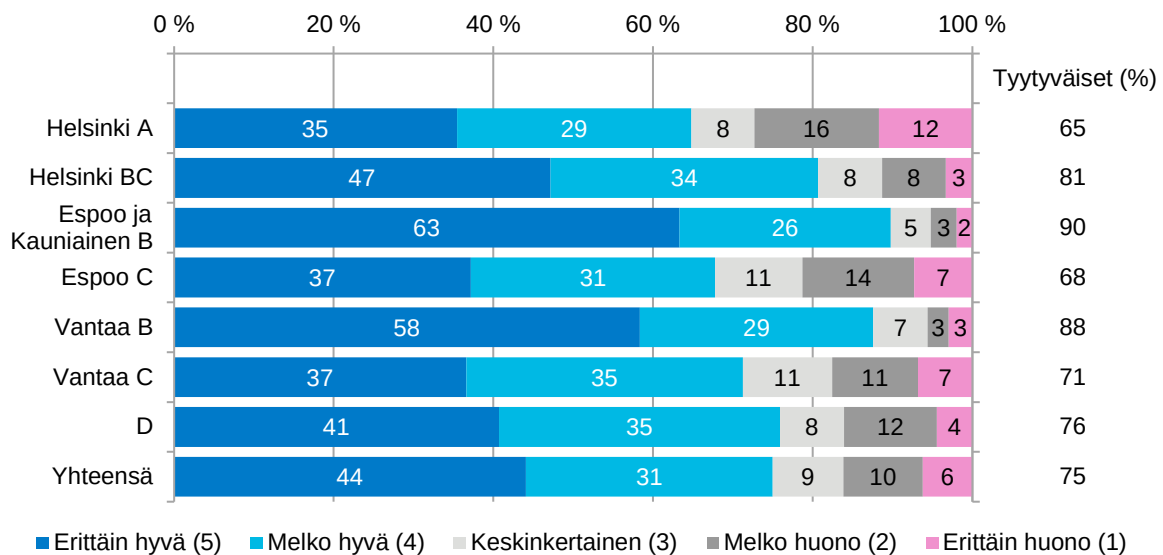


Kuva 15. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämälle ”ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani” syksyn 2019 tutkimusjaksolla.

* Liikennöintialueen havaintomäärä on alle 200.

** Luokka ”Seutu” sisältää Siuntiossa liikennöivät linjat.

Vastaajan asuinpaikan mukaan tarkasteltuna erot tyytyväisyydessä ovat huomattavia. ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoimaan tyytyväisimpiä olivat Espoon ja Kauniaisten sekä Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat. Näiltä alueilta esimerkiksi Helsinkiin suuntautuvien matkojen lippujen hinnat alenivat selvästi. Helsingin A-vyöhykkeellä sekä Espoon ja Vantaan C-vyöhykkeellä tyytyväisten osuus oli matalin. A-vyöhykkeen osalta tulosta selittää ainakin raitiovaunulipun poistuminen lippuvalikoimasta sekä hintojen kallistuminen matkustusalueen laajentumisen myötä. Sen sijaan C-vyöhykkeellä lippujen hinnoissa ei tapahtunut suuria muutoksia vyöhykeuudistuksessa.

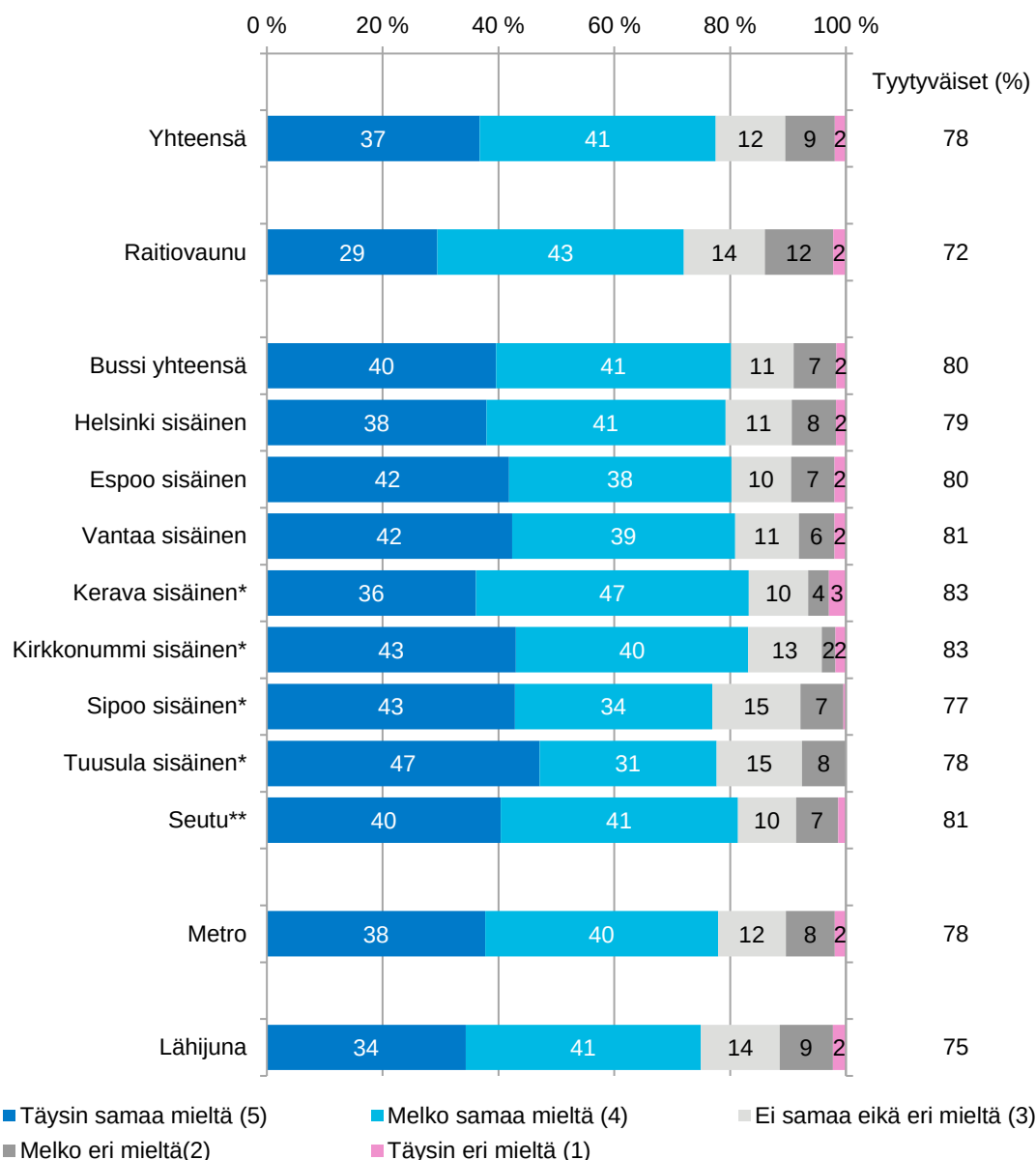


Kuva 16. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.

5.4 Tyytyväisyys tiedonsaantiin HSL:n ABCD-vyöhykkeistä

Syksyn 2019 asiakastyytyväisyystutkimuksessa toinen uusi väittämä oli "Tietoa HSL:n ABCD-vyöhykkeistä on hyvin saatavilla". Matkustajista 78 prosenttia oli tyytyväisiä vyöhykkeistä saatavilla olevaan tietoon. Tyytyväisten osuus oli korkein bussi- ja metrolienteessä (80 % ja 78 %), kun taas raitiovaunu- ja lähijunaliikenteessä se oli hieman matalampi (72 % ja 75 %).

Kevään 2019 tutkimuksessa väittämä esitettiin muodossa "Tietoa lippujen kelpoisuusalueista ja lipputyypeistä on hyvin saatavilla". Tuolloin tiedonsaantiin tyytyväisiä oli 73 prosenttia matkustajista. Myös keväällä tyytyväisyys oli korkeinta bussi- ja metrolienteessä (78 % ja 71 %) ja heikointa raitiovaunu- ja lähijunaliikenteessä (69 % ja 67 %).

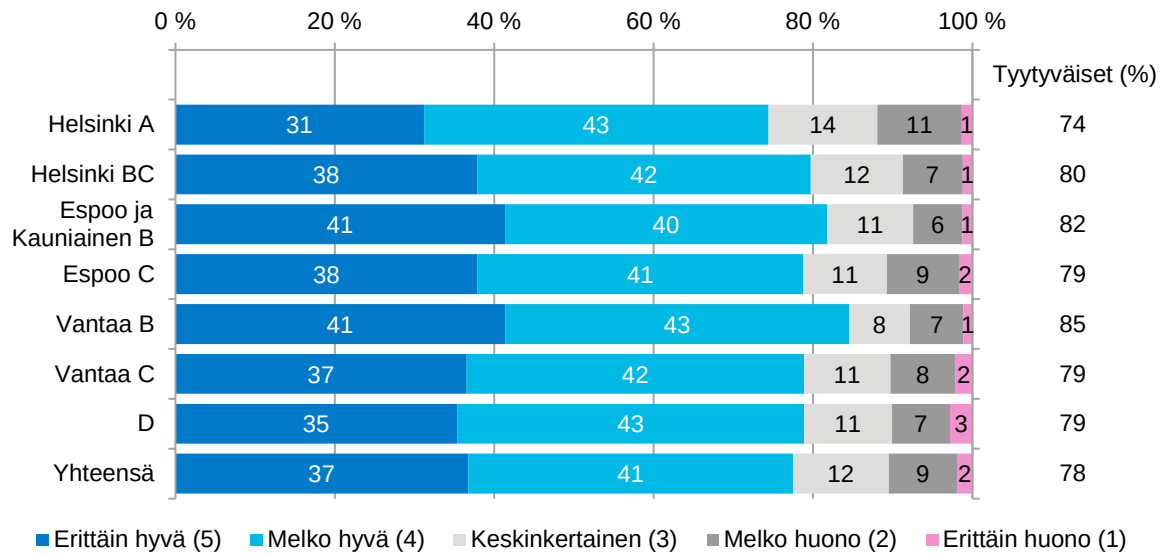


Kuva 17. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle "Tietoa HSL:n ABCD-vyöhykkeistä on hyvin saatavilla" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.

* Liikennöintilaukeen havaintomäärä on alle 200.

** Luokka "Seutu" sisältää Siuntiossa liikennöivät linjat.

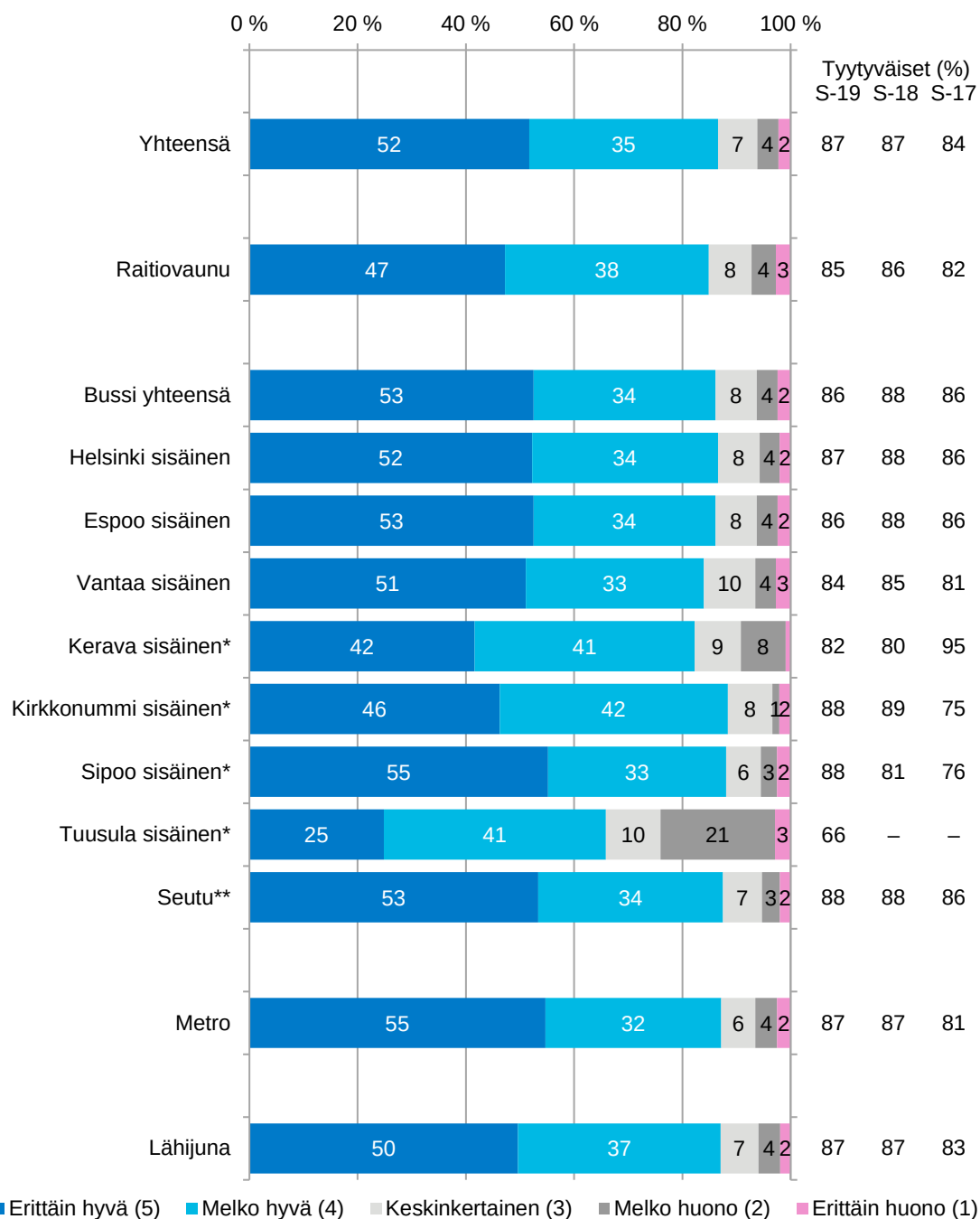
Kun tuloksia tarkastellaan vastaajan asuinpaikan mukaan, tyytyväisimpiä ABCD-vyöhykkeistä saatavilla olevaan tietoon olivat Vantaan B-vyöhykkeellä sekä Espoon ja Kauniaisten B-vyöhykkeellä asuvat. Tyytyväisten osuus oli matalin Helsingin A-vyöhykkeellä. Vyöhykeuudistuksesta viestittiin esimerkiksi kotitalouksiin jaettavassa tiedotelehdessä, vyöhykeuudistusta varten perustetulla Internet-sivulla sekä asiakkaille sähköpostitse.



Kuva 18. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Tietoa HSL:n ABCD-vyöhykkeistä on hyvin saatavilla" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.

5.5 Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan

Syksyllä 2019 matkustajista 87 prosenttia koki, että matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista. Yli puolet matkustajista piti tarkastajien toimintaa erittäin hyvänä. Tyytyväisyys on korkeinta metro- ja bussiliikenteessä. Joukkoliikenteen matkustajien tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan on pysynyt vakaana useiden vuosien ajan, ja tyytyväisten osuus on vaihdellut tutkimuskausittain 85 prosentin molemmin puolin.



Kuva 19. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain väittämälle "Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista" syksyjen 2017, 2018 ja 2019 tutkimusjaksoilla.

* Liikennöintilueen havaintomäärä on alle 200.

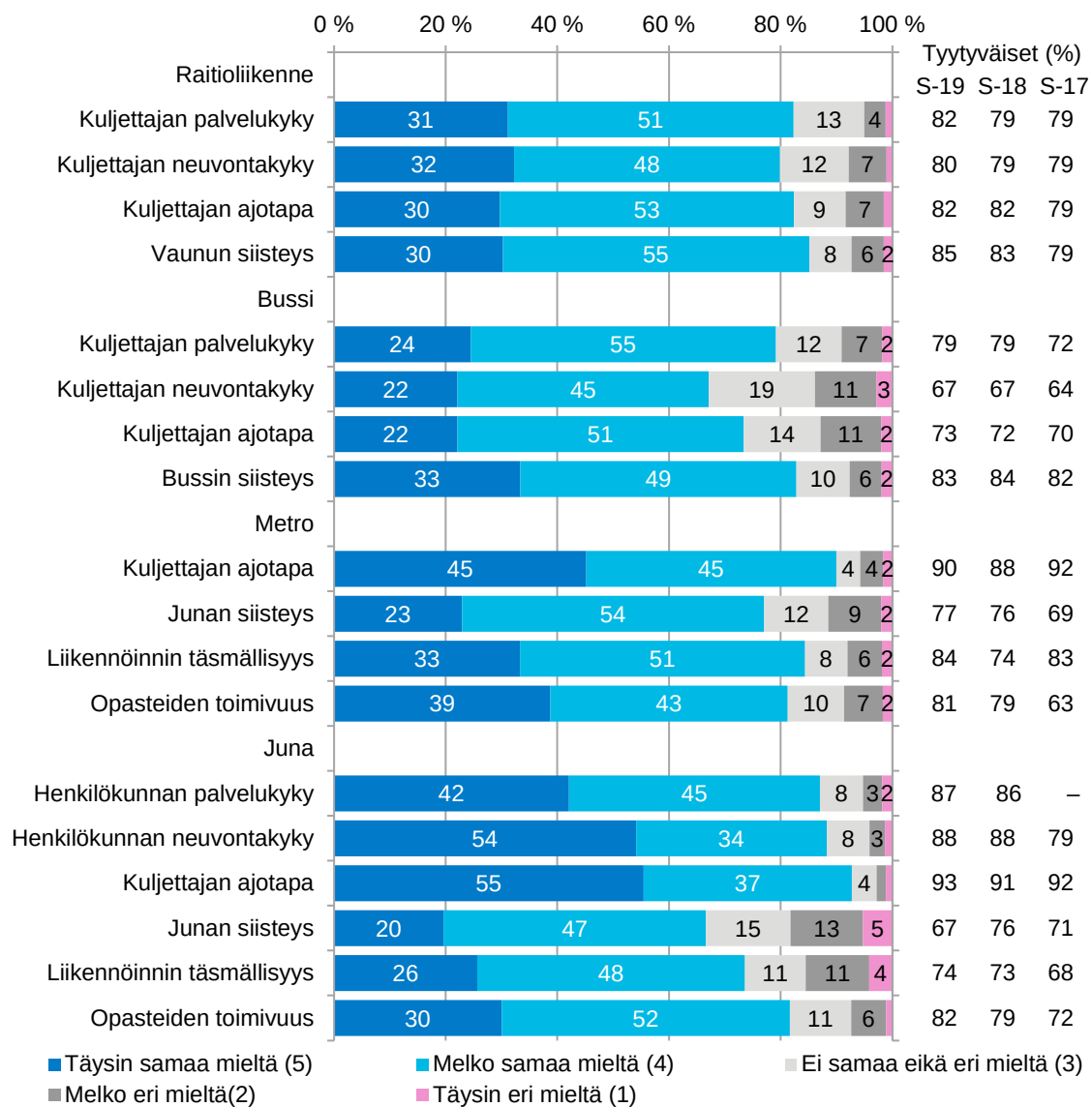
** Luokka "Seutu" sisältää Siuntiossa liikennöivät linjat.

6 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun

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

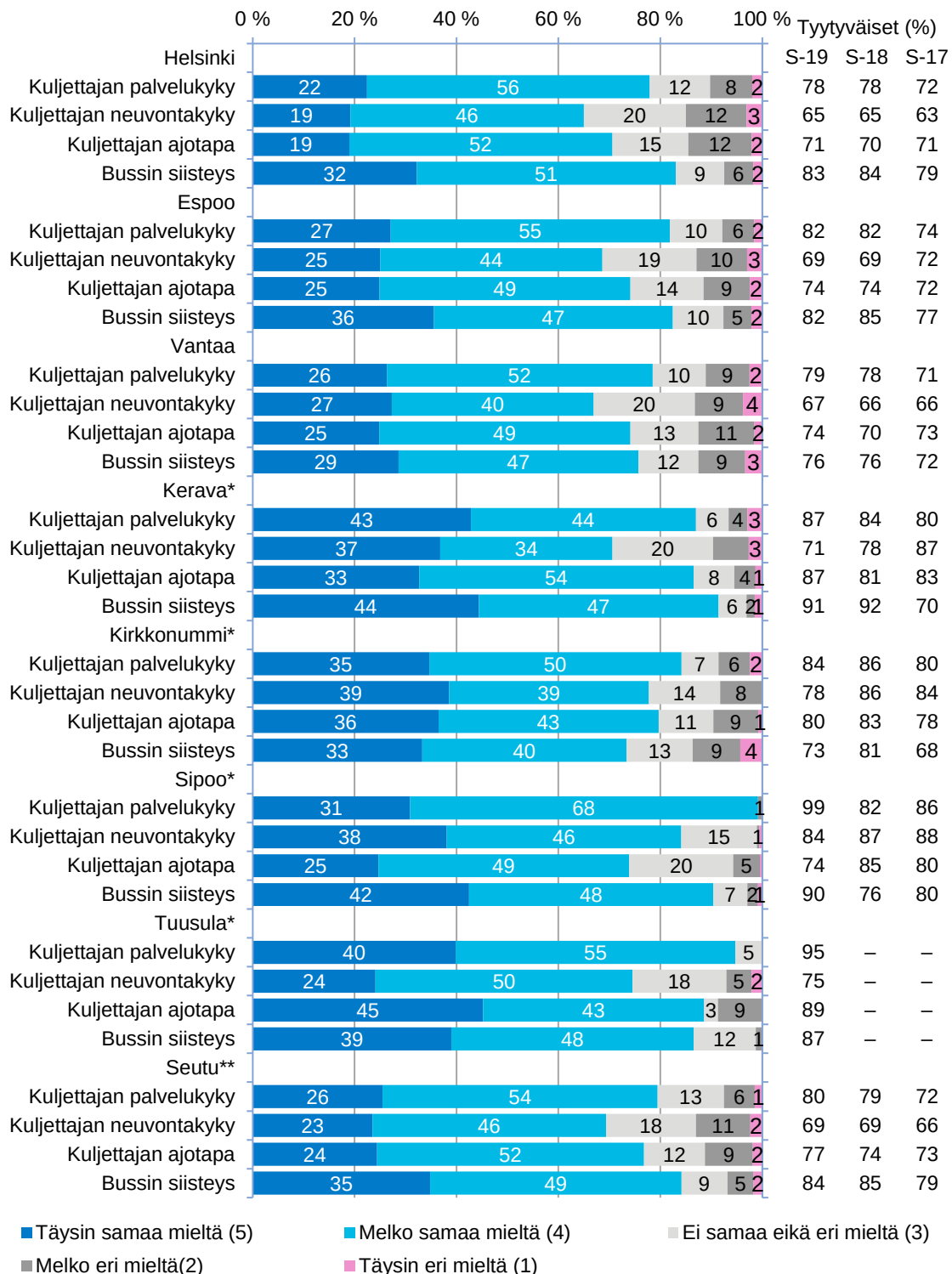
Lisäksi liikennöitsijälle annetaan kokonaisarvosana, johon tiivistyy yleinen kokemus linjan liikennöinnistä ja joka kohdistuu suoraan liikennöitsijään.

6.1 Liikennöinnin laatutekijät liikennemuodoittain



Kuva 20. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain syyskuun 2017–2019 tutkimusjaksoilla.

6.2 Liikennöitsijän laatutekijät bussiliikenteessä alueittain

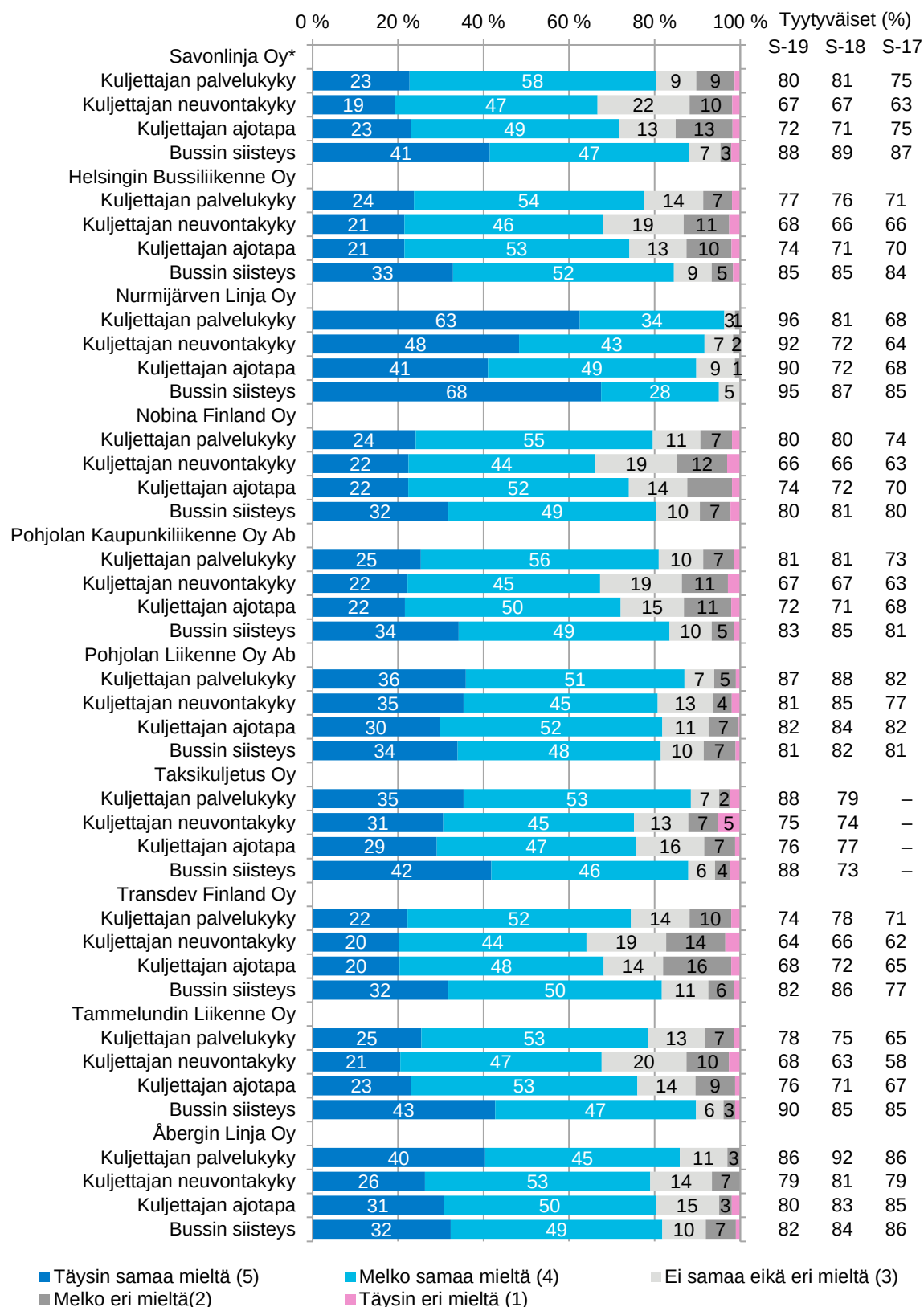


Kuva 21. Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla.

*Liikennöintialueen näytteen määrä alle 200.

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

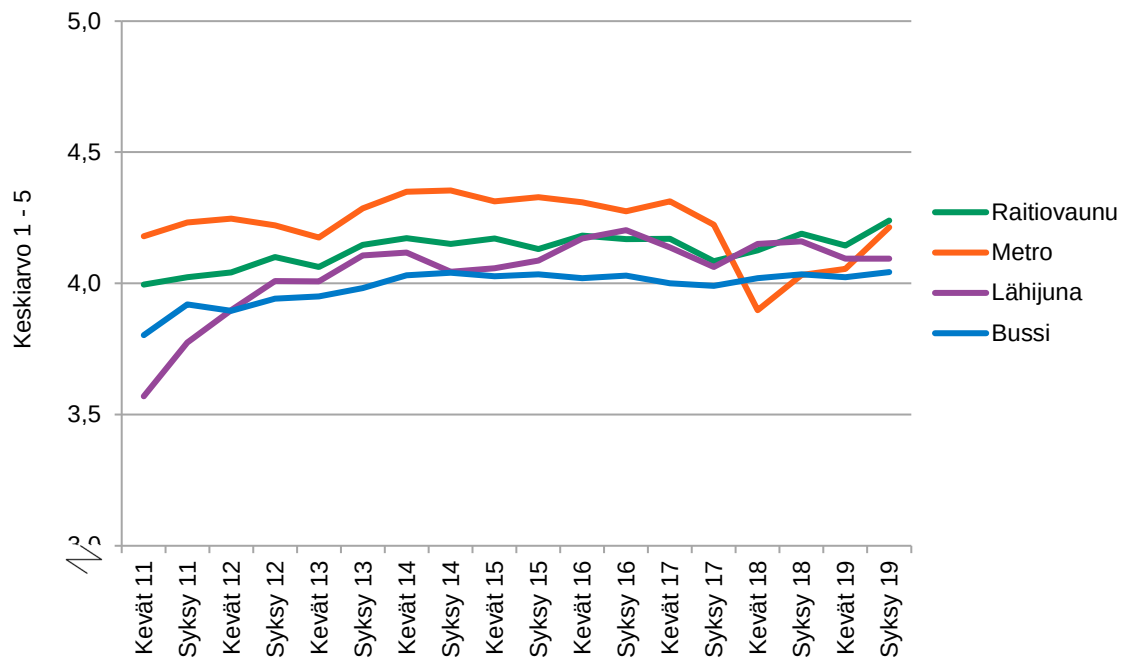
6.3 Liikennöitsijän laatutekijät bussiliikennöitsijöittäin



Kuva 22. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla.

*Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy:n liiketoiminta siirtyi 1.10.2018 Savonlinja Oy:lle.

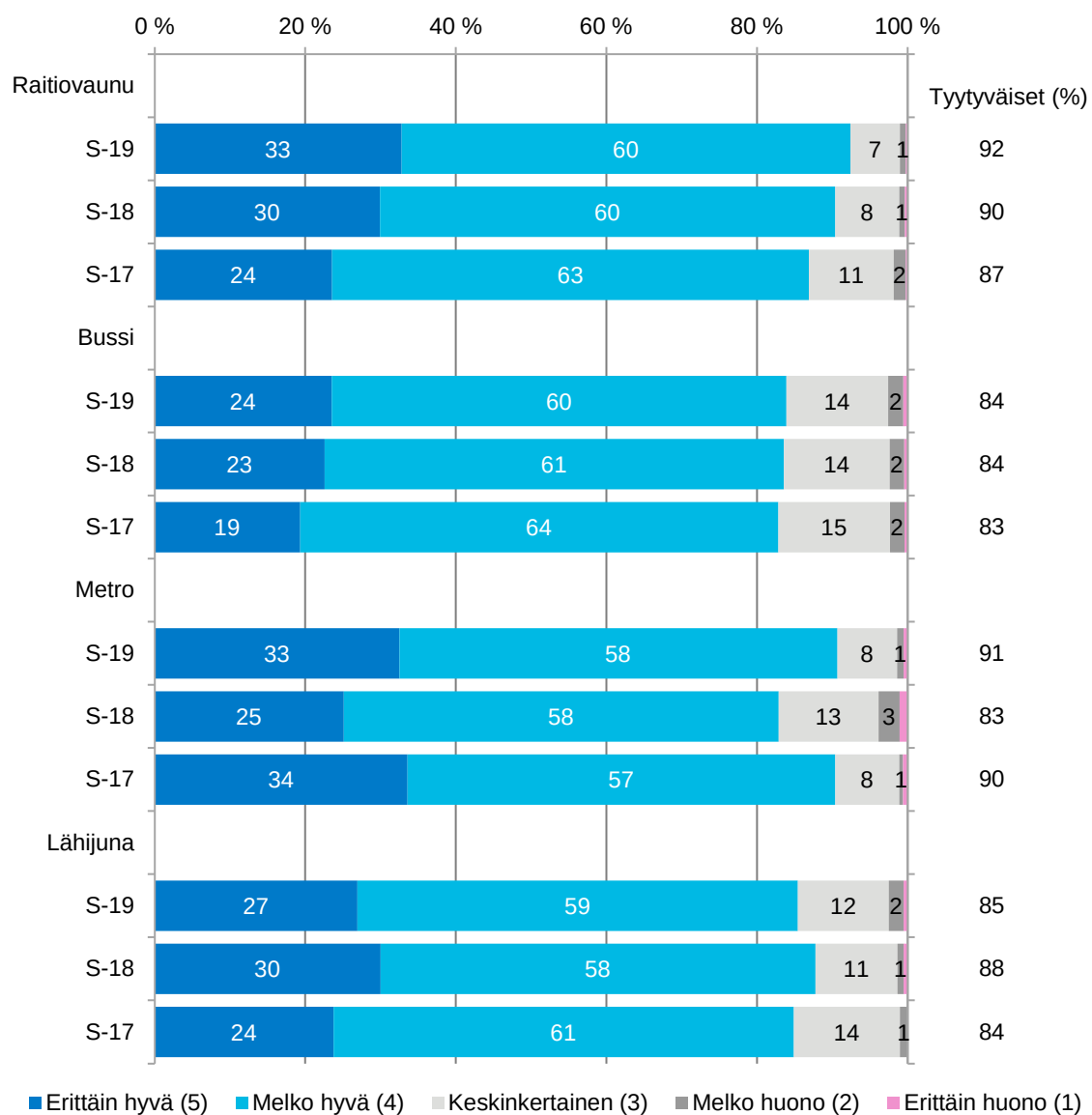
6.4 Kokonaisarvosanat liikennemuodoittain



Kuva 23. Kokonaisarvosanojen kehitys liikennemuodoittain.

Taulukko 7. Kokonaisarvosanat liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2017	Syksy 2018	Syksy 2019
Bussi	3,99	4,03	4,24
Raitiovaunu	4,08	4,19	4,04
Metro	4,22	4,03	4,21
Lähijuna	4,06	4,16	4,09



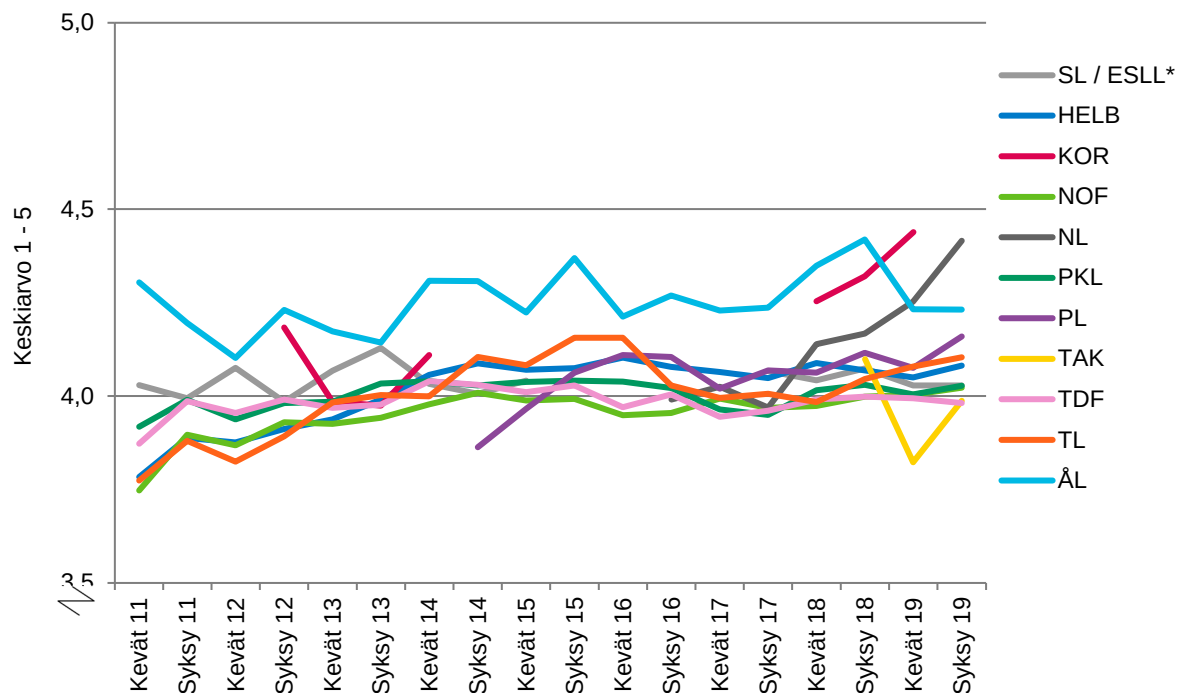
Kuva 24. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) raitiovaunu-, bussi-, metro- ja lähijunaliikenteessä syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla.

Taulukko 8. Kokonaisarvosana liikennemuodoittain vuositasona.

	2017		2018		2019	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,13	88	4,16	90	4,19	91
Bussi	4,00	83	4,03	83	4,03	83
Metro	4,27	92	3,96	80	4,13	87
Lähijuna	4,10	87	4,15	88	4,09	86
Lautta	4,36	94	4,49	96	4,49	97

6.5 Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat

Bussiliikennöitsijöistä parhaan kokonaisarvosanan saivat syksyllä 2019 Nurmijärven Linja Oy ja Åbergin Linja Oy. Heikoimman arvosanan puolestaan saivat Transdev Finland Oy sekä Taksikuljetus Oy.



Kuva 25. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys.

Lyhenteet: SL = Savonlinja Oy, ESLL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HELB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari Oy, NOF = Nobina Finland Oy, NL = Nurmijärven Linja Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, PL = Pohjolan Liikenne Oy Ab, TAK = Taksikuljetus Oy, TDF = Transdev Finland Oy (Veolia Transport Finland Oy ennen 5.2.2015), TL = Tammelundin Liikenne Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

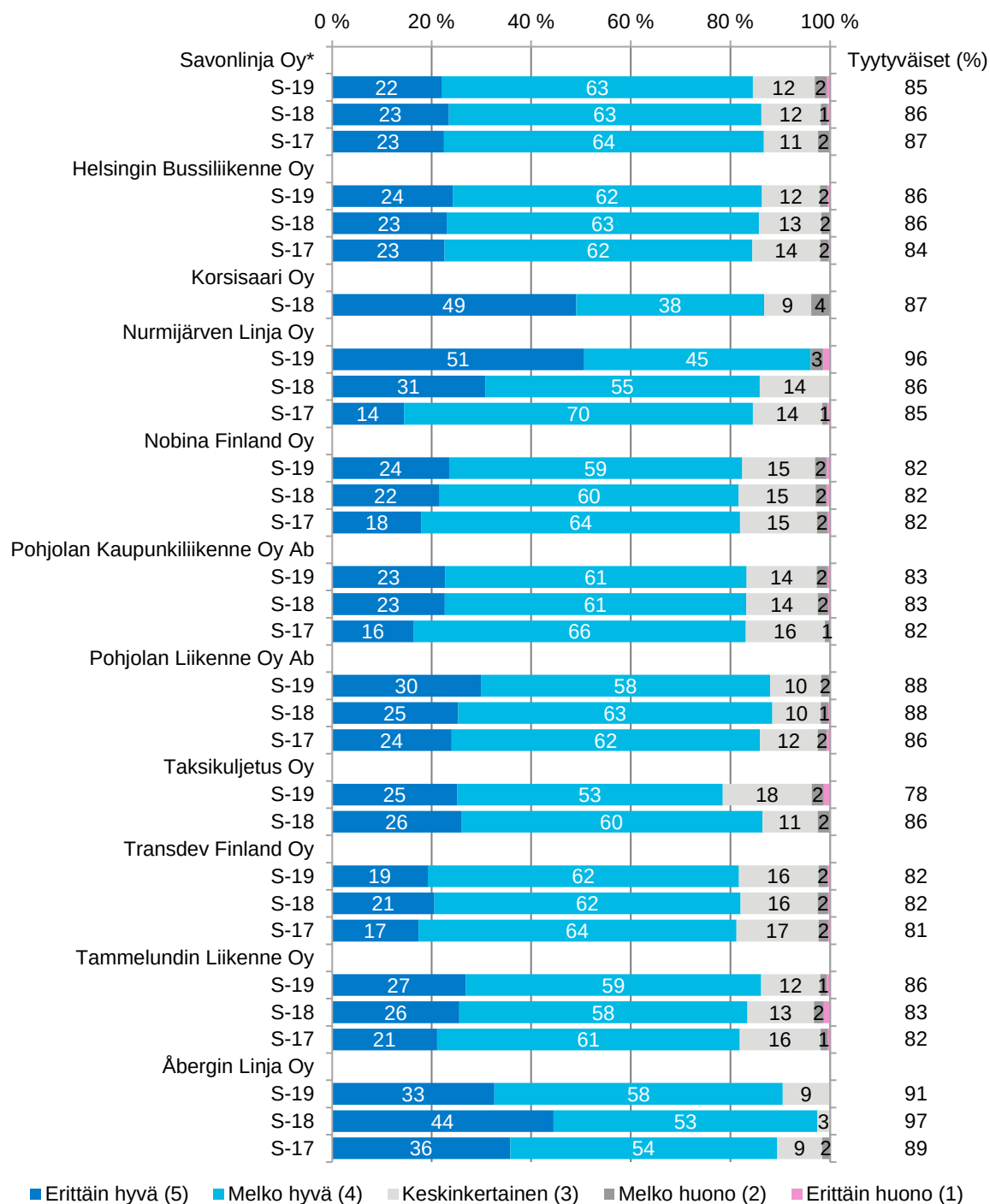
*Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy:n liiketoiminta siirtyi 1.10.2018 Savonlinja Oy:lle.

Taulukko 9. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat syksyn tutkimusjaksoilla.

	Syksy 2017	Syksy 2018	Syksy 2019
Savonlinja Oy*	4,07	4,07	4,03
Helsingin Bussiliikenne Oy	4,05	4,07	4,08
Korsisaari Oy	-	4,32	-
Nobina Finland Oy	3,97	4,00	4,02
Nurmijärven Linja Oy	3,97	4,17	4,42
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,95	4,03	4,03
Pohjolan Liikenne Oy Ab	4,07	4,12	4,16
Taksikuljetus Oy	-	4,10	3,99
Tammelundin Liikenne Oy	4,01	4,05	4,10
Transdev Finland Oy	3,96	4,00	3,98
Åbergin Linja Oy	4,24	4,42	4,23
Yhteensä**	3,99	4,03	4,04

*Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy:n liiketoiminta siirtyi 1.10.2018 Savonlinja Oy:lle.

**Luku on kaikkien kyseisenä kautena liikennöineiden bussiliikennöitsijöiden keskiarvo.



Kuva 26. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyjen 2017–2019 tutkimusjaksoilla.

*Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy:n liiketoiminta siirtyi 1.10.2018 Savonlinja Oy:lle.

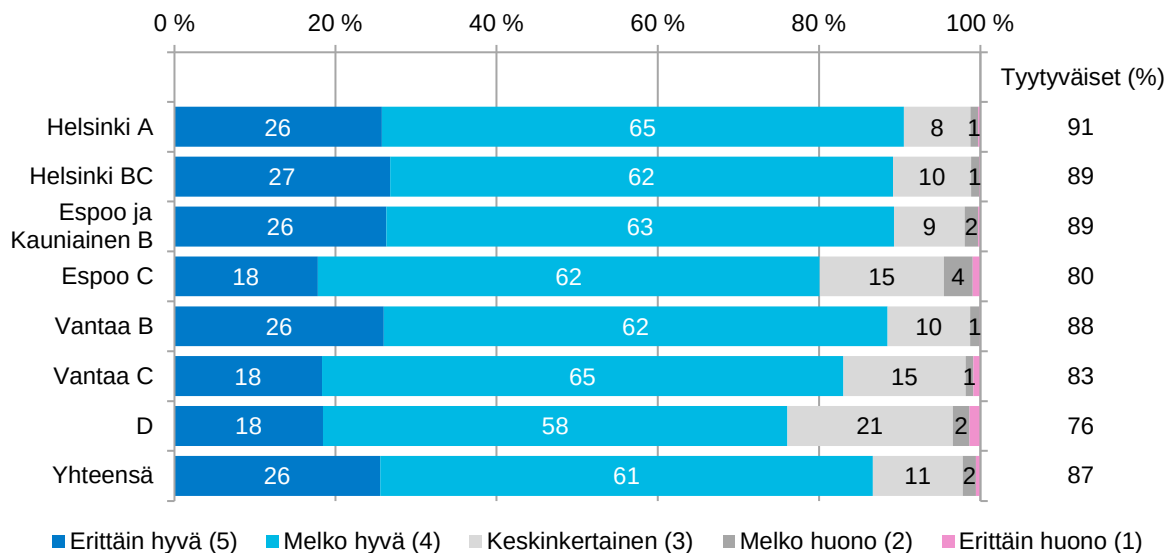
7 Asiakastyytyväisyys ABCD-vyöhykkeillä

Syksyn 2019 asiakastyytyväisyystutkimus oli ensimmäinen vyöhykeuudistuksen jälkeen bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä. Lippualueisiin ja lippujen hintoihin tuli muutoksia 27.4.2019 toteutetun vyöhykeuudistuksen myötä, kun uudet ABCD-vyöhykkeet korvasivat kuntarajoihin perustuvat lippualueet. Tässä kappaleessa esitellään asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksia vastaajan asuinvyöhykkeen (Helsinki, Espoo, Vantaa) ja asuinkunnan (Kauniainen ja D-vyöhyke: Kerava, Sipoo, Tuusula, Kirkkonummi ja Siuntio) mukaan. Vyöhyke on määritelty vastaajan ilmoittaman asuinpaikan postinumeroalueen perusteella. Pienen näytemäärän vuoksi Helsingin C-vyöhykkeen tulokset on esitetty yhdessä Helsingin B-vyöhykkeen tulosten kanssa, ja Kauniaisten tulokset Espoon B-vyöhykkeen tulosten kanssa.

Tulokset on esitetty joukkoliikennejärjestelmän (kappaleet 7.1 ja 7.2) ja liikennöinnin laatutekijöiden (kappale 7.3) mukaan jaoteltuna. Monen tutkimuksessa mitattavan tekijän osalta ei voida kuitenkaan suoraan osoittaa yksittäisen tekijän olevan vain yhden tahon vastuulla.

7.1 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

Kun tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikenteeseen tarkastellaan ABCD-vyöhykkeillä, olivat tyytyväisimpiä Helsingin A- ja BC-vyöhykkeillä, Espoon ja Kauniaisten B-vyöhykkeellä sekä Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat. Yleisarvosanan perusteella tyytyväisten osuus oli puolestaan matalin D-vyöhykkeellä sekä Espoon ja Vantaan C-vyöhykkeellä. A- ja B-vyöhykkeillä asuvat ovat siten keskimäärin tyytyväisempiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen kuin C- ja D-vyöhykkeillä asuvat.

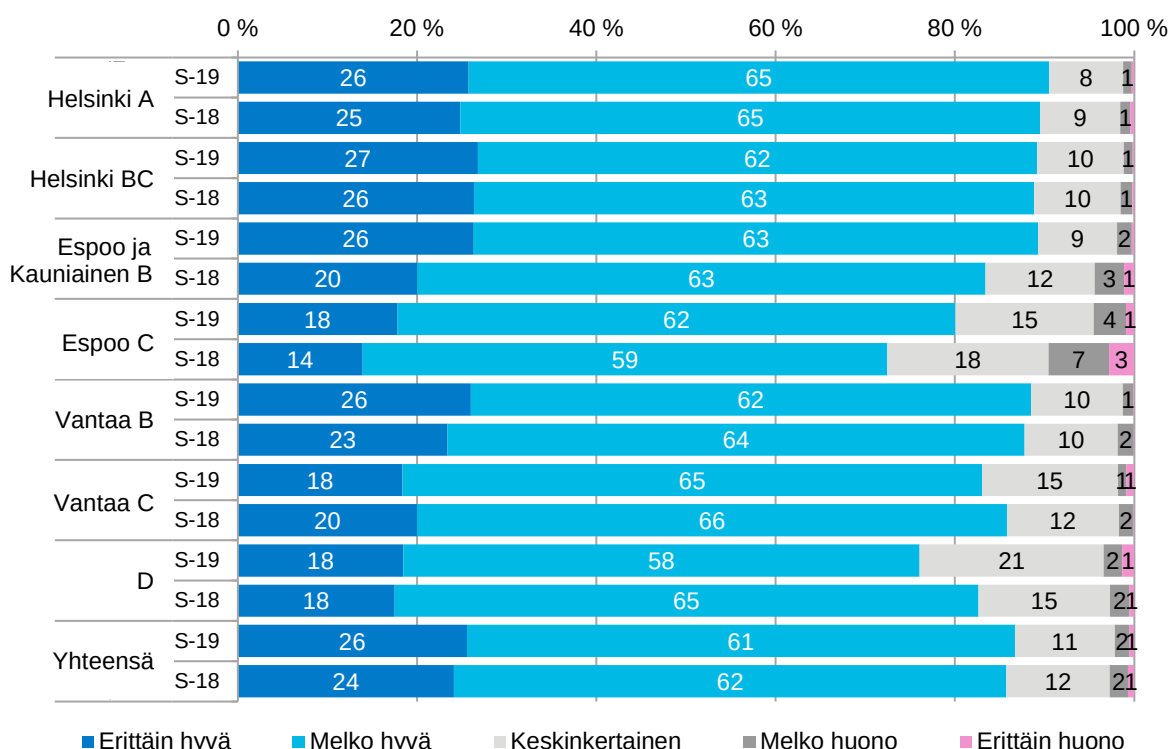


Kuva 27. Yleisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) ABCD-vyöhykkeillä sekä tyytyväisten osuus syksyn 2019 tutkimusjaksolla.

Useimmilla vyöhykkeillä tyytyväisyys on pysynyt samalla tasolla verrattuna syksyyn 2018, jolloin käytössä olivat kuntarajoihin perustuvat lippualueet. Joillakin vyöhykkeillä on kuitenkin tapahtunut selkeitä muutoksia, joita selittävät sekä vyöhykeuudistuksen vaikutukset että liikennöinnissä tapahtuneet muutokset. Espoon ja Kauniaisten B-vyöhykkeellä sekä Espoon C-vyöhykkeellä

tyytyväisyys on kohentunut selvästi. Taustalla on tyytyväisyyden parantuminen erityisesti metroliiikenteessä, mutta myös bussiliikenteessä. Lisäksi B-vyöhykkeellä lippujen hinnat alenivat esimerkiksi Espoosta Helsinkiin tai Vantaalle suuntautuvilla joukkoliikennematkoilla.

Yleisarvosanan perusteella mitattu tyytyväisyys on puolestaan heikentynyt D-vyöhykkeellä ja Vantaan C-vyöhykkeellä. Vantaalla tyytyväisten osuuden lasku liittyy tyytyväisyyden laskuun sekä lähijuna- että bussiliikenteessä. D-vyöhykkeellä puolestaan taustalla on erityisesti Keravalla, Siuntiossa ja Kirkkonummella asuvien tyytyväisyyden lasku. D-vyöhykkeen kuntien osalta havaintomäärät ovat kuitenkin melko pieniä, minkä vuoksi satunnaisvaihtelu on merkittävää kuntakohtaisissa tuloksissa.

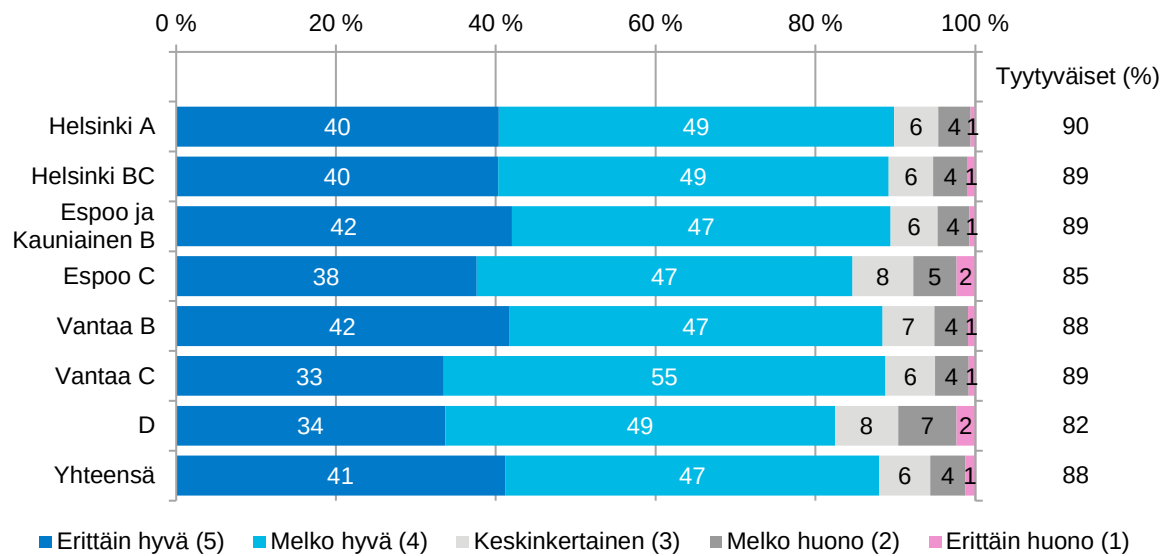


Kuva 28. Yleisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) ABCD-vyöhykkeillä syksyn 2018 ja 2019 tutkimusjaksoilla.

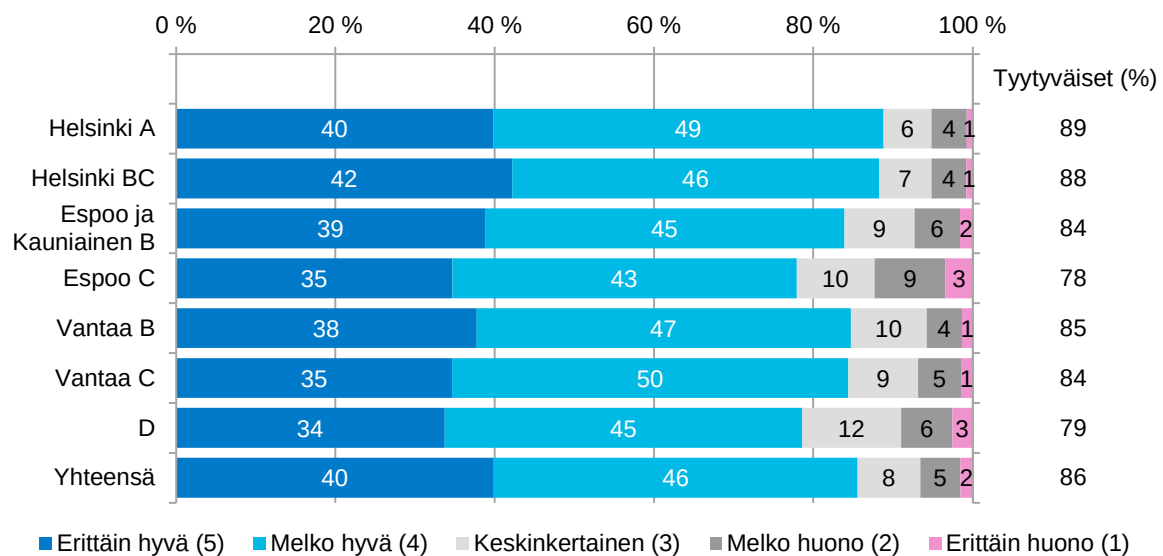
7.2 Muut joukkoliikennejärjestelmän mittarit

Joukkoliikennejärjestelmän toimivuuteen liittyvien mittareiden osalta on esitetty vyöhykekohtaiset tulokset niistä tutkimusväittämistä, joissa eri vyöhykkeiden välillä on selkeää vaihtelua tuloksissa. Nämä väittämät ovat matkanteon nopeus ja sujuvuus, vaihtamisen sujuvuus sekä odottamisolosuhteet pysäkeillä ja asemilla. Lisäksi ABCD-vyöhykkeiden tiedonsaantiin ja lippuvalikoimaan liittyvät vyöhykekohtaiset tulokset on esitelty kappaleissa 5.3 ja 5.4.

A- ja B-vyöhykkeellä sekä Vantaan C-vyöhykkeellä asuvat olivat syksyllä 2019 tyytyväisimpiä sekä matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen että joukkoliikennevälineen vaihtamiseen. Sen sijaan Espoon C-vyöhykkeellä ja D-vyöhykkeellä asuvat olivat keskimäärin muita tyytymättömpämpiä. Tyytyväisten osuus molempien väittämien osalta oli kuitenkin suhteellisen korkea kaikilla vyöhykkeillä.

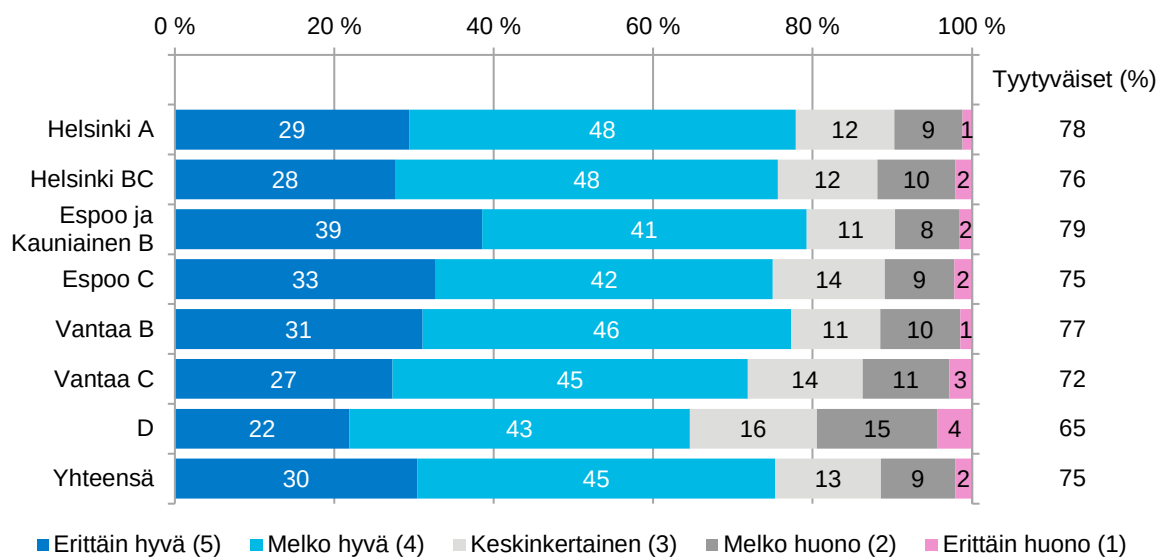


Kuva 29. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.



Kuva 30. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.

Tyytyväisyydessä pysäkkien, asemien ja laitureiden odottamisolosuhteisiin on jonkin verran eroja eri vyöhykkeillä. Tyytyväisimpiä odottamisolosuhteisiin ovat Espoon ja Kauniaisten B-vyöhykkeellä, Helsingin A-vyöhykkeellä sekä Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat. Tyytymättömiä puolestaan ovat D-vyöhykkeellä sekä Vantaan C-vyöhykkeellä asuvat matkustajat. Tulosta voi selittää se, että C-vyöhykkeellä ja erityisesti D-vyöhykkeellä on katoksettomia bussipysäkkejä.

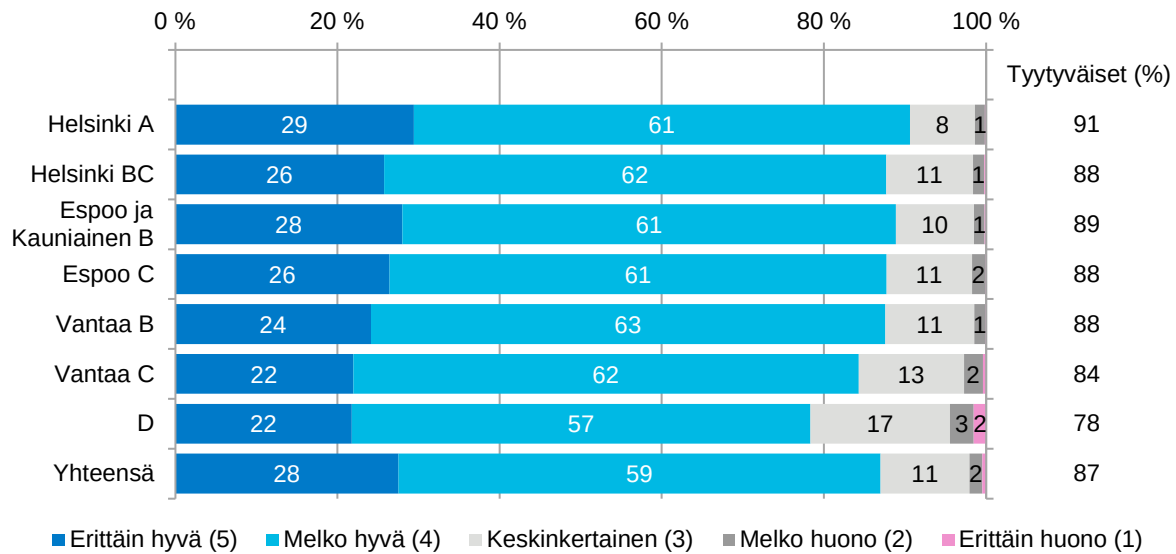


Kuva 31. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Odottamisolosuhteet pysäkillä / laiturilla / asemalla ovat hyvät" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.

7.3 Liikennöinnin laatutekijät

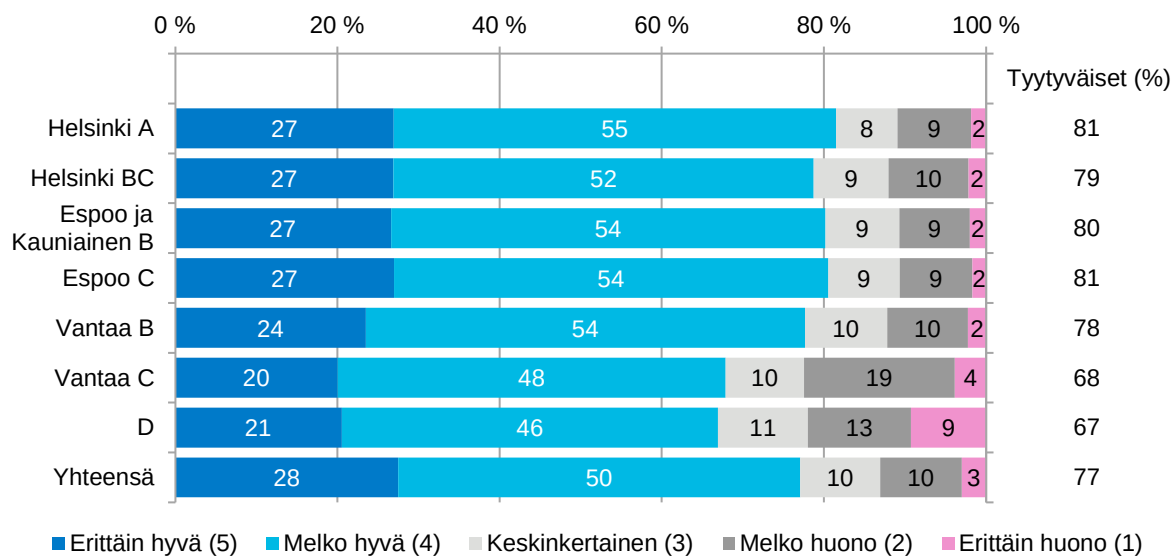
Liikennöinnin laatua mittaavista tutkimuskysymyksistä vyöhykekohtaiset tulokset on esitetty seuraavista väittämistä: kokonaisarvosana, täsmällisyys, kuljettajien tai henkilökunnan palvelukyky, kuljettajien tai henkilökunnan kyky neuvoa matkustajia sekä joukkoliikennevälineiden siisteys. Tulosten tulkinnassa on hyvä huomata, että eri vyöhykkeillä joukkoliikennetarjonta ja liikennemuodot vaihtelevat. Vastaajan asuinpaikka määrittää siten myös eri liikennemuotojen ja linjojen käyttöä.

Helsingissä, Espoossa, Kauniaisissa sekä Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä liikennöinnin laatuun liikennöitsijöille linjan liikenteen hoidosta annetun kokonaisarvosanan perusteella. Vantaan C-vyöhykkeellä sekä erityisesti D-vyöhykkeellä asuvat sen sijaan olivat tyytymättömiä liikennöintiin. Liikennemuodoista raitio- ja metrolinjojen matkustajien tyytyväisyys on kokonaisarvosanalla mitattuna korkeinta, mikä heijastuu myös vyöhykekohtaisiin tuloksiin.



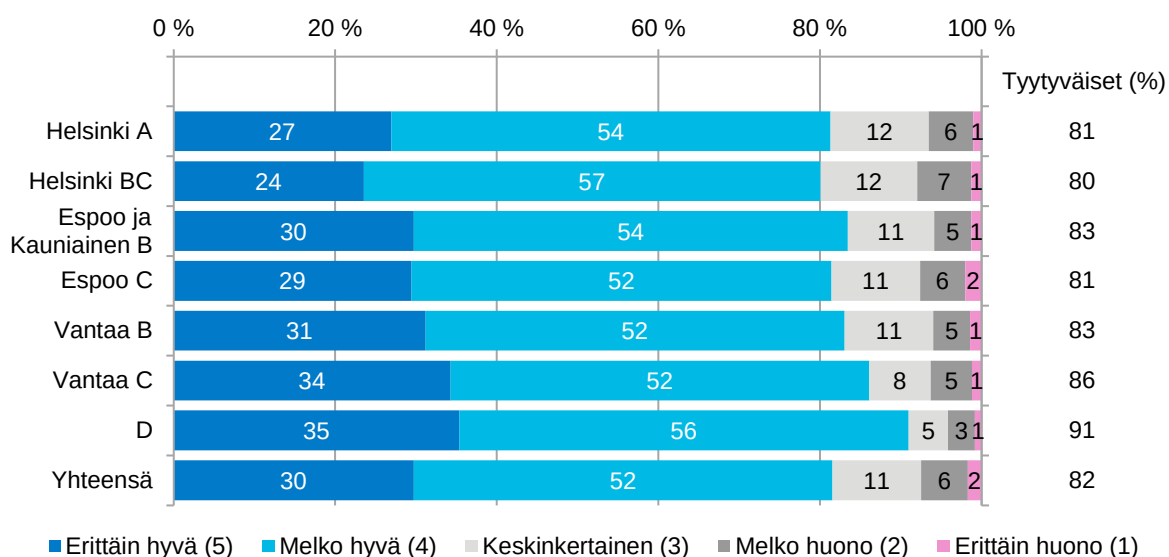
Kuva 32. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) ABCD-vyöhykkeillä sekä tyytyväisten osuus syksyn 2019 tutkimusjaksolla.

Helsingissä, Espoossa, Kauniaisissa sekä Vantaan B-vyöhykkeellä asuvien tyytyväisyys täsmällisyyteen oli lähes samalla tasolla. Sen sijaan Vantaan C-vyöhykkeellä ja D-vyöhykkeellä asuvat olivat selvästi tyytymättömiä täsmällisyyteen. Tulos on yhteydessä täsmällisyyteen liittyvään tyytyväisyyteen eri liikennemuodoissa. Tyytyväisyys täsmällisyyteen on heikompaa bussi- ja lähijunaliikenteessä kuin A- ja B-vyöhykkeiden raitiovaunu- ja metrolienteessä. Täsmällisyyden vaikutavat kuitenkin myös monet liikennöitsijästä riippumattomat tekijät.

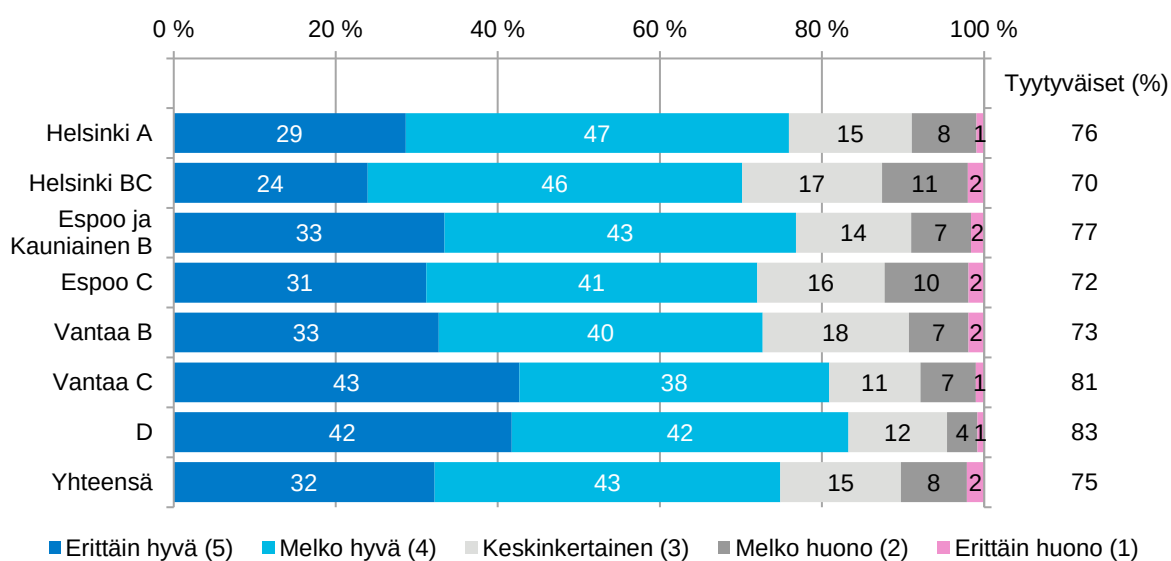


Kuva 33. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Bussit/vaunut liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.

Kuljettajien tai henkilökunnan palvelukykyyn sekä neuvontakykyyn liittyvät vyöhykekohtaiset tulokset olivat samansuuntaisia. Tyytyväisyys oli korkeinta D-vyöhykkeellä ja Vantaan C-vyöhykkeellä, kun taas muilla vyöhykkeillä tyytyväisyys oli heikompaa.

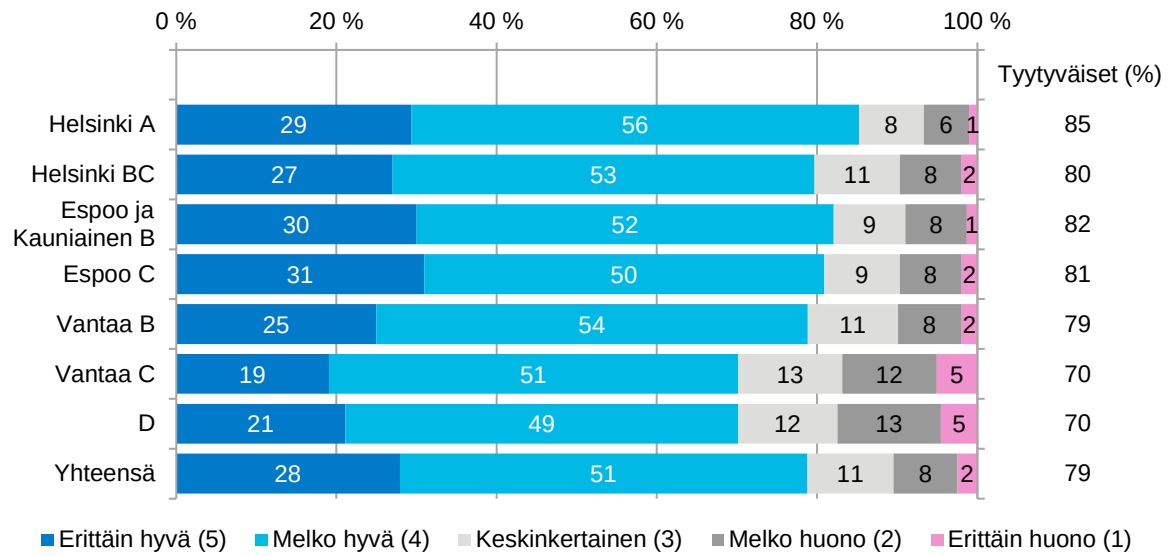


Kuva 34. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Kuljettajat / henkilökunta palvelevat asiakkaita ystävällisesti" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.



Kuva 35. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Kuljettajat osaavat / junahenkilökunta osaa kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.

Helsingin A-vyöhykkeellä asuvat olivat tyytyväisimpiä joukkoliikennevälineiden siisteyteen. Tulosta selittää se, tyytyväisimpiä siisteyteen ollaan liikennemuodoista raitiovaunuliikenteessä, jonka käyttäjistä suuri osa asuu A-vyöhykkeellä. Tyytyväisten osuus on selvästi matalin Vantaan C-vyöhykkeellä sekä D-vyöhykkeellä.



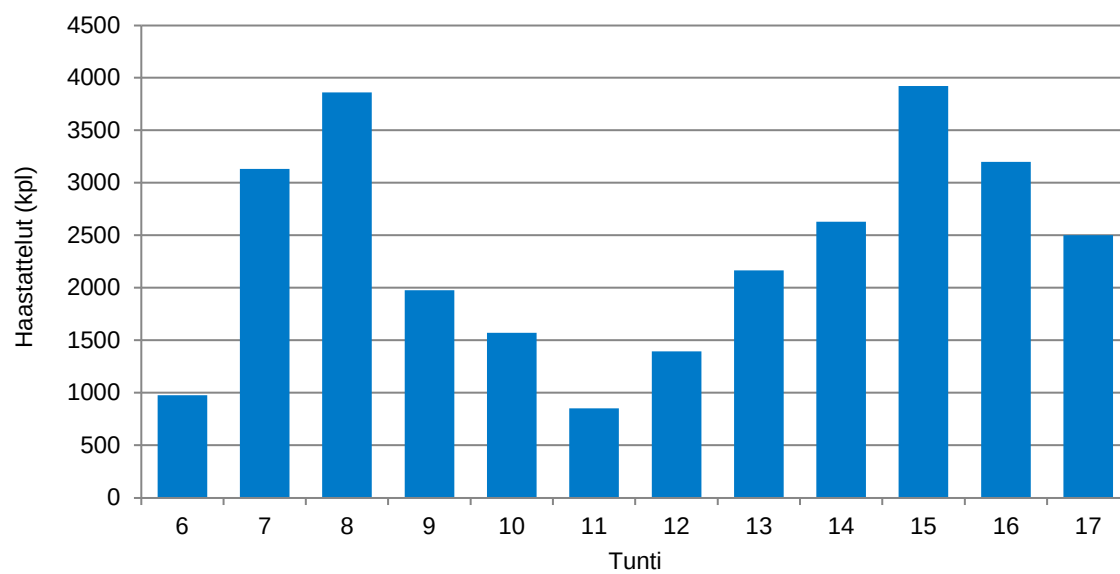
Kuva 36. Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) ABCD-vyöhykkeillä väittämälle "Bussit / vaunut ovat siistejä" syksyn 2019 tutkimusjaksolla.

8 Vastaajien taustatiedot

Asiakstyytyväisyystutkimusta tekeviä kenttätyöntekijöitä on ohjeistettu valitsemaan henkilöitä mahdollisimman satunnaisesti eri taustatekijöiden, kuten iän ja sukupuolen suhteen. Tällä pyritään takamaan se, että kerätty näyte edustaa mahdollisimman hyvin kaikkia matkustajia ja että tutkimuksen tulokset ovat luotettavia.

Taulukko 10. Vastaajien taustatiedot.

	Yhteensä	Raitio- vaunu	Bussi	Metro	Lähijuna
Vastaajia	28182	1725	21173	3399	1885
Sukupuoli					
Nainen	67 %	67 %	68 %	65 %	64 %
Mies	32 %	31 %	30 %	33 %	35 %
Muu / En halua määrittää	2 %	3 %	2 %	2 %	1 %
Ikäryhmä					
15 - 19-vuotiaat	8 %	5 %	11 %	6 %	6 %
20 - 29-vuotiaat	23 %	23 %	23 %	23 %	24 %
30 - 44-vuotiaat	32 %	34 %	29 %	32 %	35 %
45 - 59-vuotiaat	23 %	24 %	21 %	25 %	23 %
60+ -vuotiaat	14 %	15 %	15 %	14 %	11 %
Asuinpaikka					
Helsinki	59 %	86 %	60 %	62 %	32 %
Espoo	20 %	5 %	21 %	28 %	19 %
Vantaa	13 %	3 %	14 %	4 %	24 %
Kauniainen	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Kirkkonummi	1 %	0 %	1 %	1 %	3 %
Siuntio	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Kerava	1 %	0 %	1 %	0 %	4 %
Sipoo	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Tuusula	1 %	0 %	0 %	0 %	2 %
Muu Uusimaa	2 %	2 %	1 %	1 %	8 %
Uudenmaan ulkopuolella	2 %	2 %	1 %	2 %	6 %
Kuinka usein matkustaa					
Väh. neljänä päivänä viikossa	60 %	55 %	59 %	68 %	59 %
2-3 päivänä viikossa	19 %	20 %	21 %	15 %	16 %
Yhtenä päivänä viikossa	7 %	9 %	8 %	7 %	6 %
Harvemmin	14 %	17 %	12 %	10 %	19 %



Kuva 37. Haastatteluiden jakauma syksyllä 2019 kellonajan (alkava tunti) mukaan.

Liite 1. Tutkimuslomakkeet syksyllä 2019.



T-20822 **B**

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2019

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

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

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

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

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

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

+

1

Jatkuu kääntöpuolelle... →

+

 Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

- ☐ Nainen
☐ Mies
☐ Muu / En halua vastata

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?

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

Mitä lippua käytät tällä matkalla?

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

Syntymävuosi

Asuinalueesi postinumero

Asutko ulkomailla?

- ☐ Kyllä

Missä asut?

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

Kuinka usein keskimäärin matkustat tällä linjalla?

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

Mikä on matkasi pääasiallinen tarkoitus?

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

Muita kommentteja:

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

Haastattelija täyttää tämän kentän!

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



T-20822



HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2019

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

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



Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

- ☐ Nainen
☐ Mies
☐ Muu / En halua vastata

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?

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

Mitä lippua käytät tällä matkalla?

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

Syntymävuosi

Asuinalueesi postinumero

Asutko ulkomailla?

- ☐ Kyllä

Missä asut?

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

Kuinka usein keskimäärin matkustat tällä linjalla?

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

Mikä on matkasi pääasiallinen tarkoitus?

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

Muita kommentteja: _____

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

Haastattelija täyttää tämän kentän!

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



T-20822



HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2019

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

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

Miltä asemalta nousit metroon? _____

Millä asemalla poistut metrosta? _____



Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

- ☐ Nainen
☐ Mies
☐ Muu / En halua vastata

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?

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

Mitä lippua käytät tällä matkalla?

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

Syntymävuosi

Asuinalueesi postinumero

Asutko ulkomailla?

- ☐ Kyllä

Missä asut?

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

Kuinka usein keskimäärin matkustat tällä linjalla?

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

Mikä on matkasi pääasiallinen tarkoitus?

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

Muita kommentteja:

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

Haastattelija täyttää tämän kentän!

Vaunutyyppi:

- 1 ☐ M 100
 2 ☐ M 200
 3 ☐ M 300

pv

kk

klo

Metron täyttöaste:

- 1 ☐
 2 ☐
 3 ☐
 4 ☐

Suunta:

- 1 ☐
 2 ☐

Haastattelija:

Koodi:

Kieli:

 1

Vaunun nro:



T-20822



HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely syksy 2019

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

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



+ +

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

- ☐ Nainen
☐ Mies
☐ Muu / En halua vastata

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?

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

Mitä lippua käytät tällä matkalla?

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

Syntymävuosi

Asuinalueesi postinumero

Asutko ulkomailla?

- ☐ Kyllä

Missä asut?

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

Kuinka usein keskimäärin matkustat tällä linjalla?

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

Mikä on matkasi pääasiallinen tarkoitus?

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

Miltä asemalta nousit junaan?

Muita kommentteja:

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

Haastattelija täyttää tämän kentän!

Junatunnus:

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

Junatyyppi:

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

Vaunun nro:

Junavaunun

täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

pv

kk

Kieli:

 1

klo

Suunta: 1 ☐ 2 ☐

Koodi:

Haastattelija:

Liite 2. Asiakastyytyväisyystutkimuksen piirissä syksyllä 2019 sekä keväällä 2019 ja syksyllä 2018 olleet Espoon metron liityntälinjat sekä Lauttasaaren linjat.

Syksy 2019

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

Kevät 2019 / Syksy 2018

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

HSL:n julkaisu 3/2020
ISSN 1798-6184 (pdf)
ISBN 978-952-253-337-1 ((pdf)

HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6A, Helsinki

www.hsl.fi

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

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