



|| HSL
HRT

Parhaat matkat
tehdään yhdessä

Helsingin seudun liikenne



HSL-joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus

Kevät 2020

Raportti 15.10.2020

Tiivistelmä



Kevään 2020 asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan matkustajista 88 prosenttia oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1–5. Yleisarvosanan keskiarvo oli 4,13. Tyytyväisten matkustajien osuus kasvoi vajaalla kahdella prosenttiyksiköllä syksystä 2019. Kevään 2020 tulosten luotettavuus on kuitenkin aiempia tutkimuskausia heikompi, koska näytemäärä jäi selvästi aiempaa matalammaksi tutkimuskauden keskeyttämisen vuoksi.

Kevään 2020 tutkimuskausi keskeytettiin koronavirusepidemian vuoksi 13.3.2020. Kevään aineisto kerättiin kahdeksan tutkimusviikon aikana 13.1.–13.3. välisenä aikana, kun tutkimuskauden oli määrä jatkua 15.5. saakka. Kevään tutkimuskauden aineistoon hyväksyttiin reilut 10 000 lomaketta, kun aiempien tutkimuskausien havaintomäärä on ollut yli 28 000 lomaketta.

HSL-joukkoliikenteelle annetun yleisarvosanan perusteella tyytyväisimpiä olivat raitiovaunu- ja metrolinjojen matkustajat, joista tyytyväisiä oli 90 prosenttia. Eri liikennemuotojen välillä ei kuitenkaan ollut suurta eroa matkustajatytyväisyydessä, sillä lähijunaliikenteessä tyytyväisiä oli 88 prosenttia ja bussiliikenteessä 87 prosenttia matkustajista. Metromatkustajien tyytyväisyys on noussut länsimetron käyttöönottoa edeltäneelle tasolle, jolloin yleisarvosanan perusteella HSL-alueen joukkoliikenteeseen tyytyväisiä oli noin 91 % matkustajista. Metrolinjojen täsmällisyyteen tyytyväisten osuus nousi 88 prosenttiin, neljä prosenttiyksikköä syksystä 2019. Tyytyväisyys matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen sekä joukkoliikennevälineen vaihtamiseen pysyi metrolinjojen tasolla samalla tasolla kuin syksyn tutkimuskaudella.

Vyöhykkeittäin tarkasteltuna tyytyväisimpiä olivat Helsingin A-vyöhykkeellä sekä Espoon ja Kauniaisten B-vyöhykkeellä asuvat (tyytyväisiä 91 %). Yleisarvosanan perusteella hyvin tyytyväisiä olivat myös Helsingin BC- ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat (89 %). Espoon ja Vantaan C-vyöhykkeillä asuvat puolestaan olivat hieman tyytymättömämpiä (83 %). D-vyöhykkeellä tyytyväisten osuus oli 87 prosenttia, joskin matalan havaintomäärän vuoksi tulokseen liittyy epävarmuutta.

Keväällä 2020 matkustajista 81 prosenttia oli tyytyväisiä vyöhykkeistä saatavilla olevaan tietoon (syksy 2019: 78 %). Vyöhykkeiden lippuvalikoimaan tyytyväisiä oli 73 prosenttia matkustajista, mikä on kaksi prosenttiyksikköä vähemmän kuin edellisenä syksynä. Tyytyväisyys lippuvalikoimaan oli heikointa raitiovaunuliikenteessä (60 %).

Yleisarvosanan perusteella matkustajatytyväisyydessä on jonkin verran vaihtelua HSL-bussiliikenteen suurimmilla liikennöintialueilla. Korkein tyytyväisten osuus oli Helsingin sisäisessä bussiliikenteessä (88 %) sekä seutuliikenteessä (89 %). Espoon sisäisessä bussiliikenteessä tyytyväisiä oli puolestaan 84 prosenttia ja Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä 80 prosenttia matkustajista. Vantaan sisäisen liikenteen osalta havaintomäärä on kuitenkin melko matala.

HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin lähes ympärivuotisella kyselytutkimuksella. Tutkimusta tehdään arkisin maanantaista torstaihin kello 6–18 ja perjantaisin kello 6–16. Kevään tutkimuskausi toteutettiin bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä. Vastaukset painotetaan linjoittain nousijamäärien perusteella.

Sisällys



Asiakastyytyväisyystutkimus keväällä 2020.....	5
Yleisarvosana ja tyytyväisyys eri liikennemuodoissa.....	10
Joukkoliikennejärjestelmän mittarit.....	21
Muut HSL:n toiminnan mittarit.....	29
Tyytyväisyys liikennöinnin laatuun.....	35
Liitteet.....	41

Asiakastyytyväisyys- tutkimus keväällä 2020

Tutkimuksen taustaa



- Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä toteutettavalla lähes jatkuvalla kyselytutkimuksella tammikuun puolesta välistä marraskuun loppuun
- Kyselyt liikennevälineissä arkisin klo 6–18 painottuen ruuhka-aikoihin ja -suuntiin
- Arvosteluasteikko 1–5
 - Tutkimuslomakkeella (liite 2) 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.
 - Tunnuslukuja raportoidaan keskiarvoina, arvosanajakaumina sekä tyytyväisten matkustajien osuuksina (arvosanan 4 tai 5 antaneiden osuus vastaajista). Vastausjakaumina ja tyytyväisten osuuksina esitetyissä tuloksissa voi olla +/- 1 prosenttiyksikön eroja pyöristyksestä johtuen.
- Tuloksia käytetään muun muassa joukkoliikenteen kehittämisessä, liikennöitsijöiden bonusjärjestelmässä sekä kuljettajakoulutuksien tukena
- Tutkimuksen tulokset ovat saatavilla Asty Web -tietokannassa <https://hsl.louhin.com/asty/>

Tutkimuksen havaintomäärät



- Kevään 2020 tutkimusjakso 13.1.–13.3.
 - Tutkimuskausi keskeytettiin koronaepidemian vuoksi 13.3.
 - Suunniteltu tutkimuskausi 13.1.–15.5.
- Kyselyyn vastasi noin 10 000 matkustajaa (syksy 2019: 28 200)
 - Näytemäärä jäi tavanomaista matalammaksi, mikä heikentää tulosten luotettavuutta
 - Tutkimusaineiston on kerännyt HSL:n toimeksiannosta Taloustutkimus Oy
- Vastaajien taustatiedot on esitetty liitteessä 1

Tutkimuskauden havaintomäärät liikennemuodoittain

Liikennemuoto	Havainnot
Raitiovaunu	664
Bussi	7 154
Metro	1 240
Lähijuna	956
Yhteensä	10 014

Tutkimusaineiston käsittely



- Aineistoon hyväksytty näytemäärä jäi noin 40 prosenttiin tavanomaisesta tutkimuskauden keskeyttämisen vuoksi
- Kaikkia bussiliikenteessä kerättyjä havaintoja ei voitu huomioida lopullisissa tuloksissa pienen havaintomäärän vuoksi
 - Aineistossa huomioitiin linjat, joiden näytemäärä on vähintään 20 sekä liikennöintikohteet, joiden näytemäärä on vähintään 40 (puolet linjan tai kohteen vähimmäistavoitteesta normaalitilanteessa)
 - Hyväksytyssä bussiliikenteen aineistossa on 88 % alkuperäisestä bussiliikenteen havaintomäärästä, eikä kaikille bussiliikennöitsijöille saatu riittävästi havaintoja

Tutkimuksen vastausaste



- Kevään 2020 tutkimuskaudella selvitettiin ensimmäistä kertaa tutkimuksen vastausastetta, joka oli 48 %
- Korkein vastausaste oli bussiliikenteessä, matalin lähijunissa

Vastausaste liikennemuodoittain keväällä 2020

Liikennemuoto	Vastausaste
Raitiovaunu	43 %
Bussi	52 %
Metro	46 %
Lähijuna	38 %
Yhteensä	48 %

Yleisarvosana ja tyytyväisyys eri liikennemuodoissa

Keskeiset tulokset

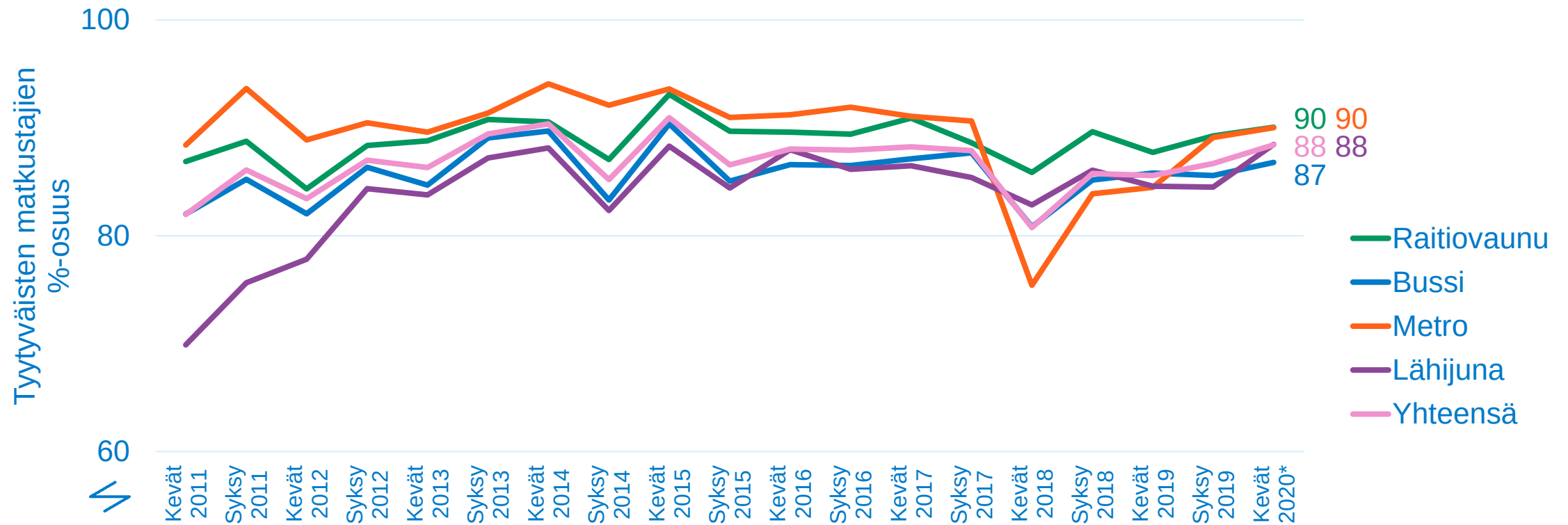


- 88 % matkustajista oli yleisarvosanan perusteella tyytyväisiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen (syksy 2019: 87 %-yks.)
 - Tyytyväisimmät matkustajat raitiovaunu- ja metrolienteessä (tyytyväisiä 90 %)
 - Tyytyväisten osuus kasvoi kaikissa liikennemuodoissa verrattuna syksyyn 2019, eniten tyytyväisyys kasvoi lähijunaliikenteessä (+4 %-yksikköä)
 - Helsingin A-vyöhykkeellä sekä Espoon ja Kauniaisten B-vyöhykkeellä asuvat olivat tyytyväisimpiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen, tyytymättömmimpiä olivat Espoon ja Vantaan C-vyöhykkeillä asuvat
- Leuto talvi saattaa vaikuttaa tuloksiin myönteisesti
- Tulosten virhemarginaali on aiempia tutkimuskausia suurempi pienempien havaintomäärien vuoksi

Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



Vastaushetken liikennemuodon mukaan



*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytettä muuta tutkimuskausia pienempi

Yleisarvosana ABCD-vyöhykkeillä

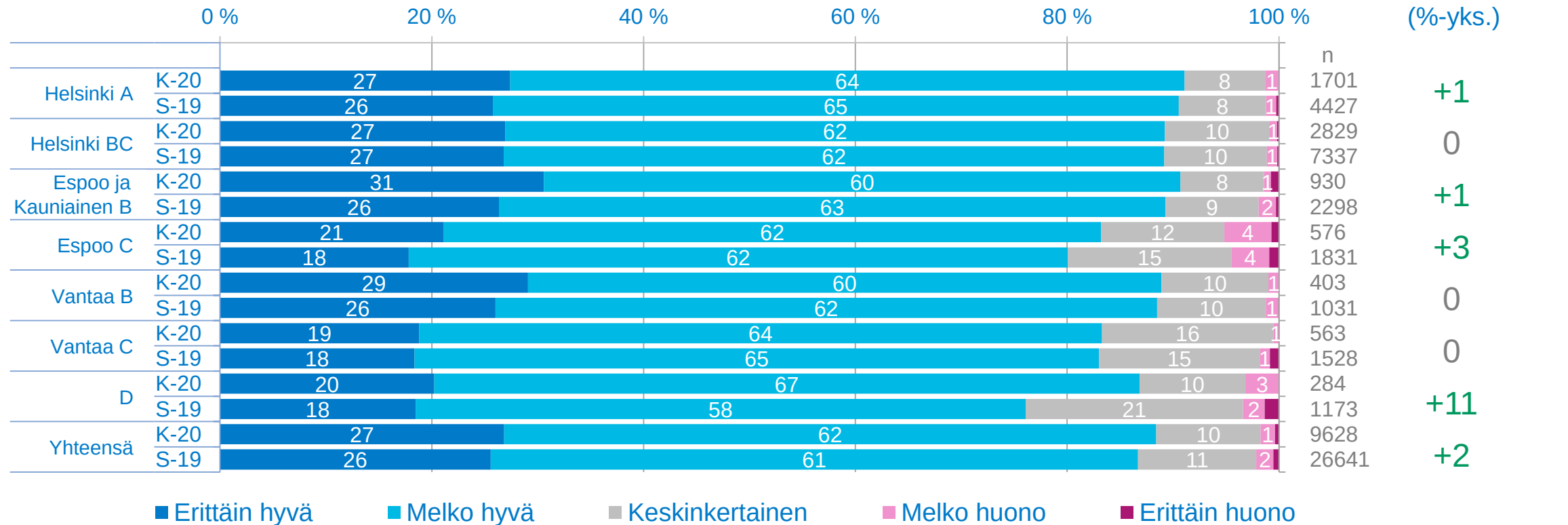


- Keväällä 2020 HSL-alueen joukkoliikenteeseen tyytyväisimpiä olivat Helsingin A-vyöhykkeellä sekä Espoon ja Kauniaisten B-vyöhykkeellä asuvat (tyytyväisiä 91 %)
- Hyvin tyytyväisiä joukkoliikenteeseen olivat myös Helsingin BC- ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat (89 %), kun taas Espoon ja Vantaan C-vyöhykkeillä asuvat olivat jonkin verran tyytymättömämpiä (83 %)
- ABC-vyöhykkeillä asuvien tyytyväisyydessä ei tapahtunut suuria muutoksia syksystä 2019
- D-vyöhykkeellä tyytyväisyys kasvoi 87 prosenttiin aiemmasta 76 prosentista
 - D-vyöhykkeen lippuja koskenut hintojen alennus vuoden 2020 alussa on voinut lisätä tyytyväisyyttä, mutta pienen havaintomäärän vuoksi tulos voi selittyä osittain myös satunnaisvaihtelulla.

Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



Vastaajan asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan
Kevät 2020* vs. Syksy 2019

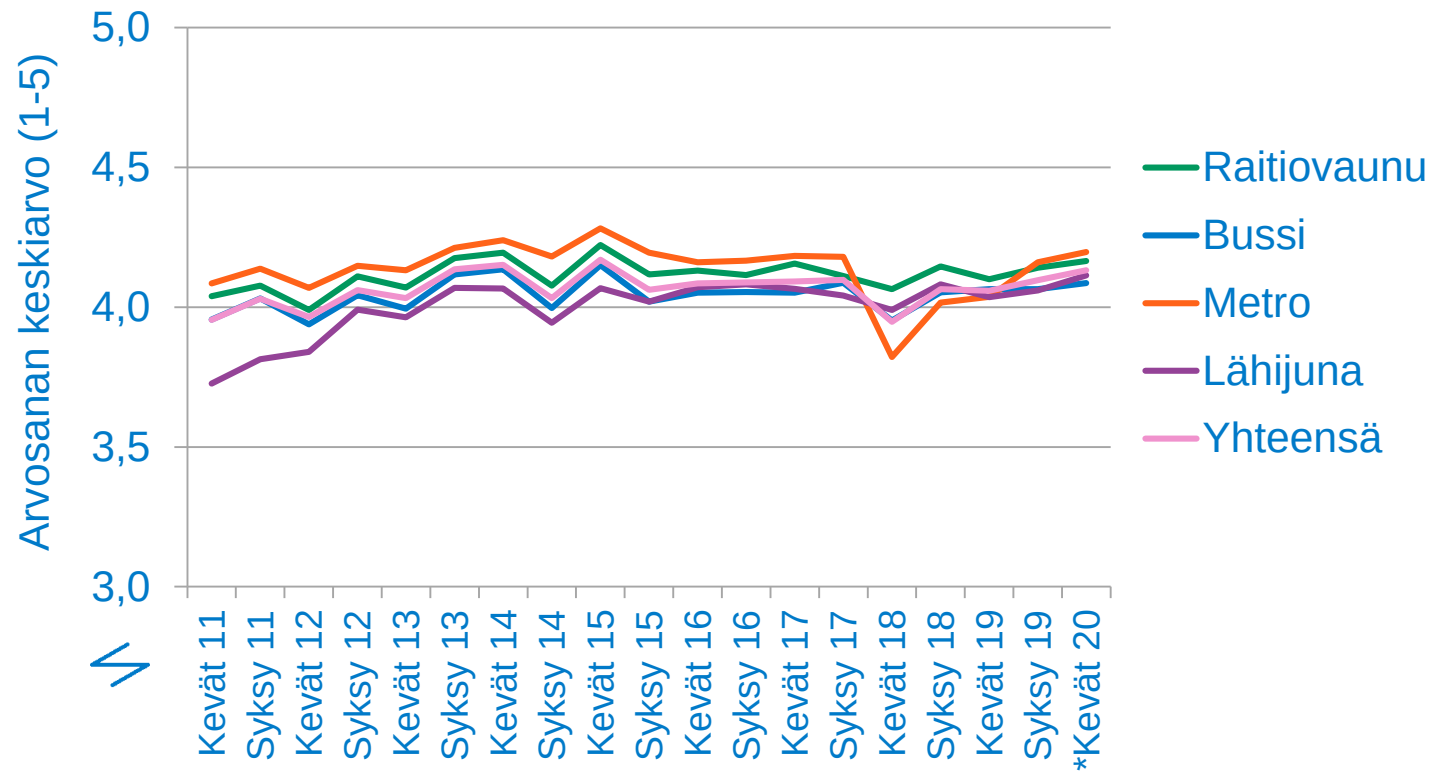


*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytettä muita tutkimuskausia pienempi

Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



Vastaushetken liikennemuodon mukaan



- Yleisarvosanan keskiarvo oli 4,13, mikä on hieman enemmän kuin syksyllä 2019
- Tyytyväisimpiä olivat metro- (4,20) ja raitiovaunuliikenteen (4,16) matkustajat

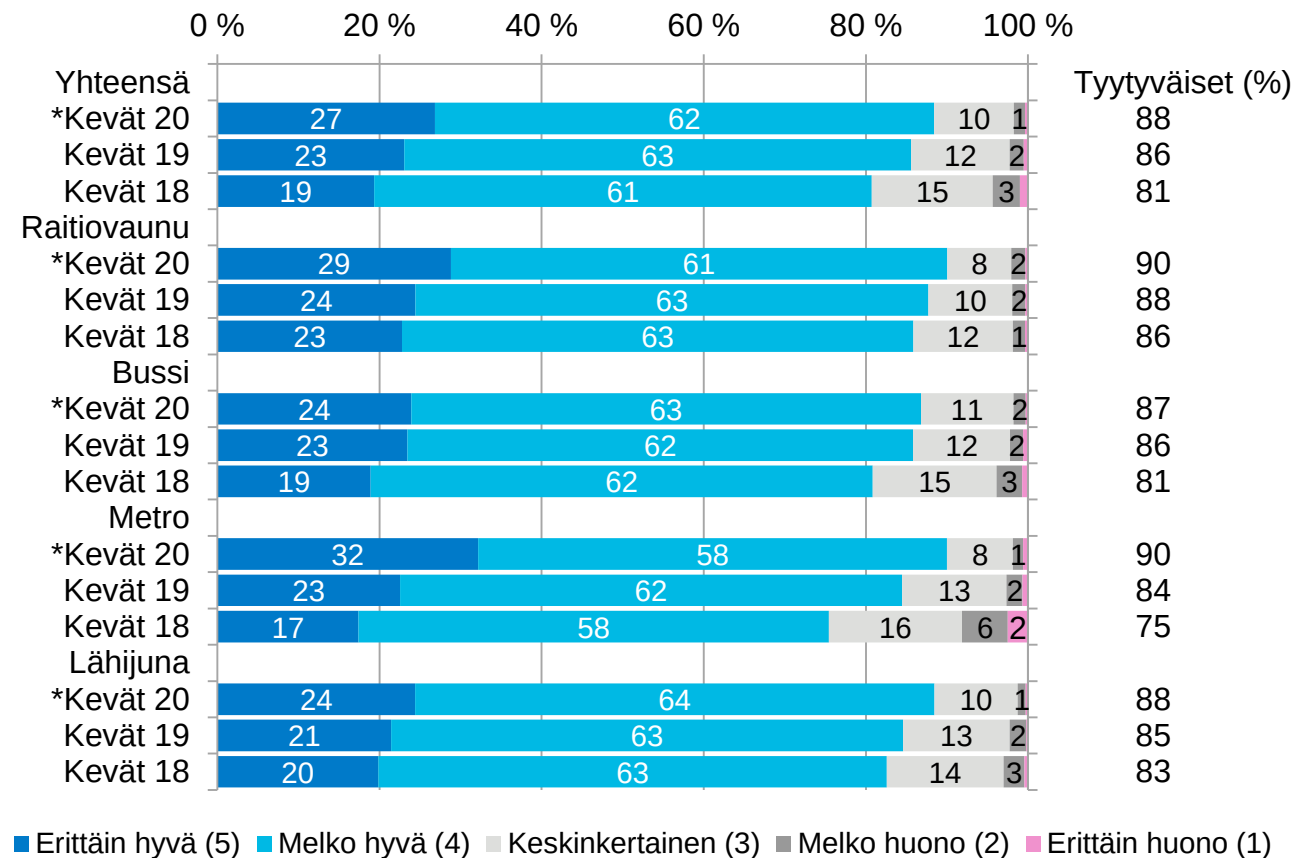
*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näyttemäärä muita tutkimuskausia pienempi

Yleisarvosanan suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain



Vastaushetken liikennemuodon mukaan

- Tyytyväisten osuus (arvosanan 4 tai 5 antaneet) kasvoi kaikissa liikennemuodoissa keväästä 2019
- Kevääseen 2019 verrattuna tyytyväisyys parani eniten metrolikenteessä

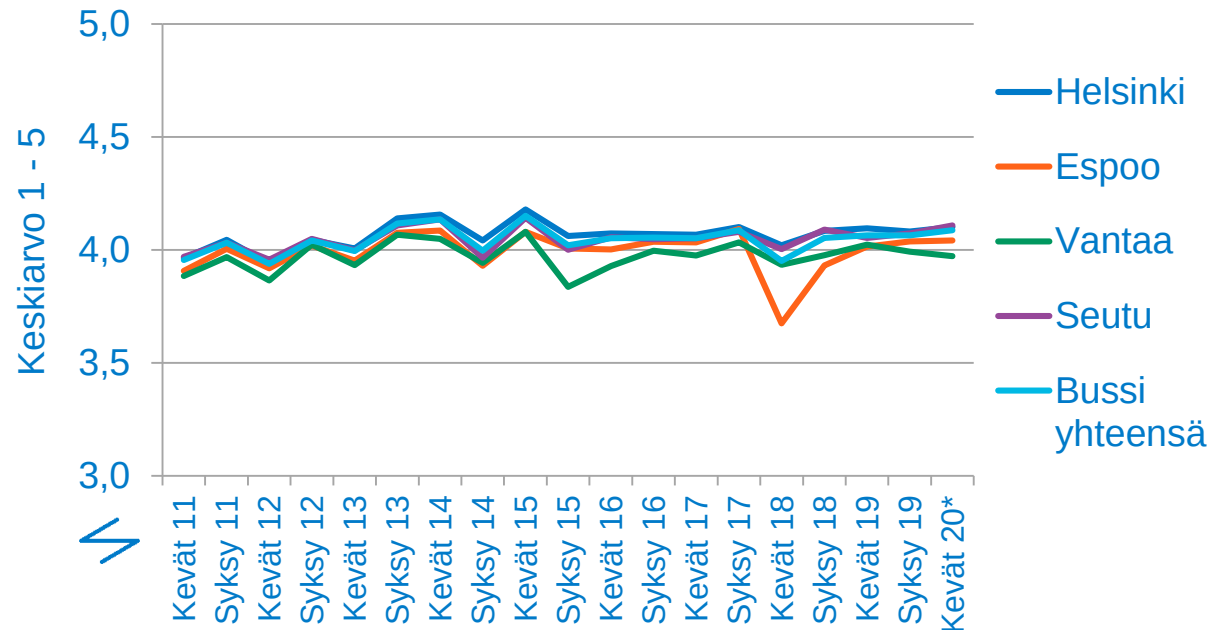


*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain



Yleisarvosanan keskiarvo suurimmilla liikennöntialueilla ja bussiliikenteessä yhteensä



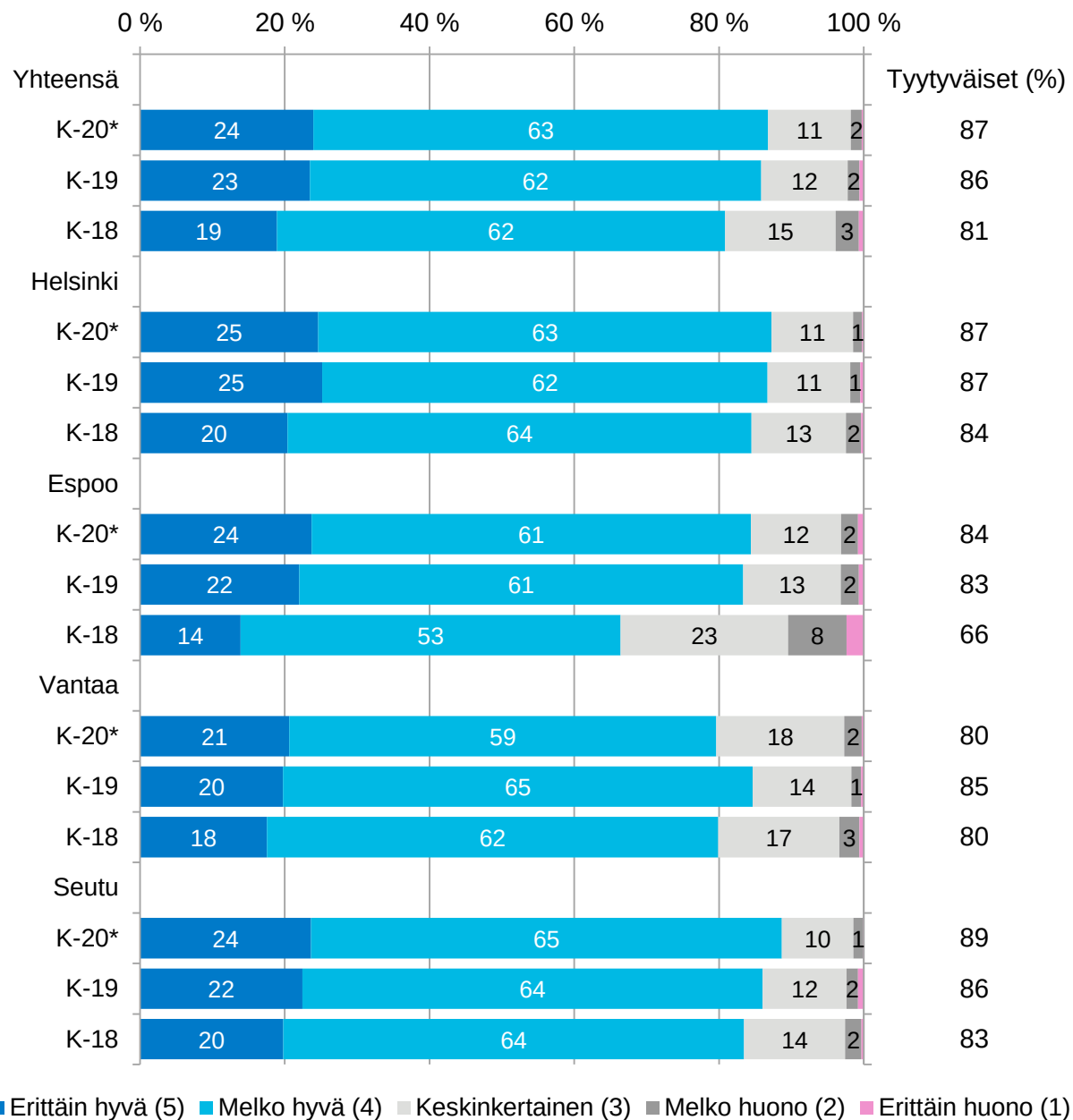
*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näyttemäärä muita tutkimuskausia pienempi

- Kaikista bussiliikenteen matkustajista 87 % oli tyytyväisiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen
- Yleisarvosanan keskiarvo oli 4,09
- Suurimmista bussiliikenteen liikennöntialueista tyytyväisyys oli korkein seutuliikenteessä (4,11) ja Helsingin liikennöntialueella (4,10).
- Espoon liikennöntialueella yleisarvosanan keskiarvo oli 4,04 ja Vantaalla 3,97

Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain

- Tyytyväisten osuus nousi muilla suurilla liikennöintialueilla paitsi Vantaalla, missä osuus laski 5 %-yksikköä
- Tyytyväisyys kasvoi eniten seutuliikenteessä kevästä 2019
- Espoon sisäisessä liikenteessä yleisarvosana laski keväällä 2018, kun Etelä-Espoosta Helsinkiin liikennöivät suorat linjat korvattiin metron liityntälinjoilla

Yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteen suurimmilla liikennöintialueilla ja bussiliikenteessä yhteensä

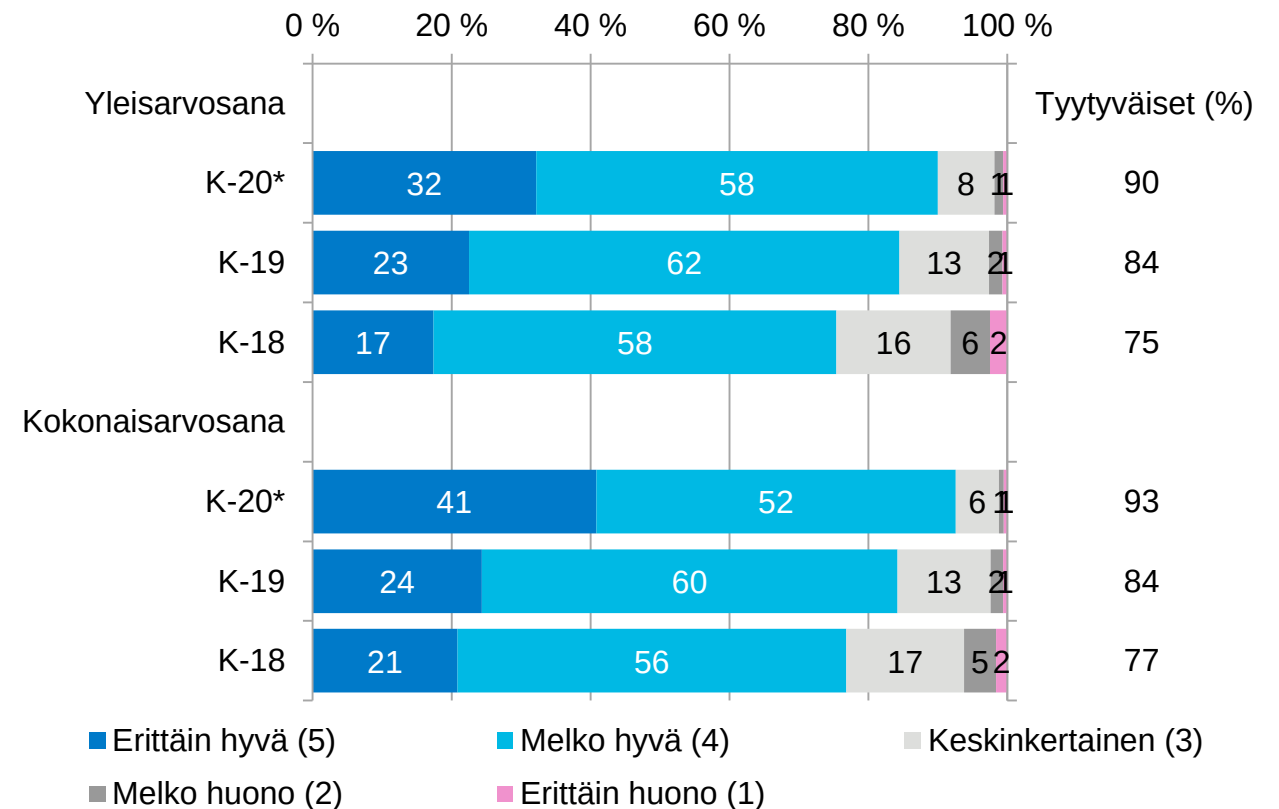


Tyytyväisyys metrolienteessä



- Yleisarvosanan ja kokonaisarvosanan perusteella metromatkustajat ovat hyvin tyytyväisiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen ja metron liikennöinnin laatuun
- Matkustajien tyytyväisyys on noussut läntisen metron käyttöönottoa (marraskuu 2017) edeltäneelle tasolle. Länsimetron käyttöönoton myötä tyytyväisyys laski selvästi.

Yleisarvosanan ja kokonaisarvosanan suhteellinen jakauma (%) keväiden 2018–2020 tutkimusjaksoilla



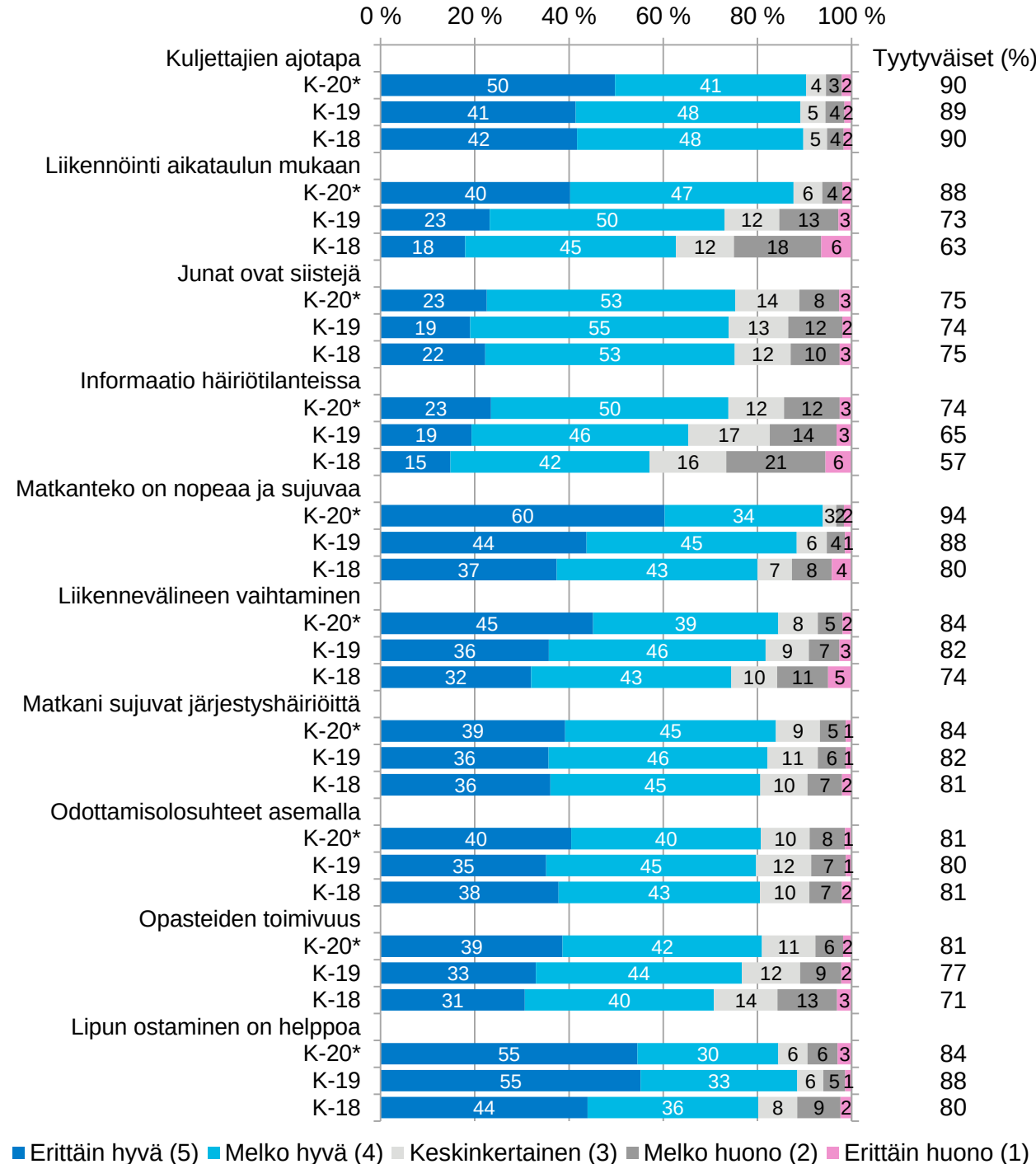
*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

Tyytyväisyys metroliiikenteessä

- Tyytyväisyys erityisesti täsmällisyyteen, informaatioon häiriötilanteissa sekä matkanteon sujuvuuteen ja nopeuteen on kasvanut keväästä 2019
- Tyytyväisyys lipun ostamiseen on hieman heikentynyt vyöhykeuudistuksen (huhtikuu 2019) jälkeen

Joukkoliikennejärjestelmää ja metron liikennöintiä mittaavien pysyvien tutkimuskysymysten suhteellinen arvosananajakauma (%) kevään 2018–2020 tutkimusjaksoilla

*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytettä muita tutkimuskausia pienempi



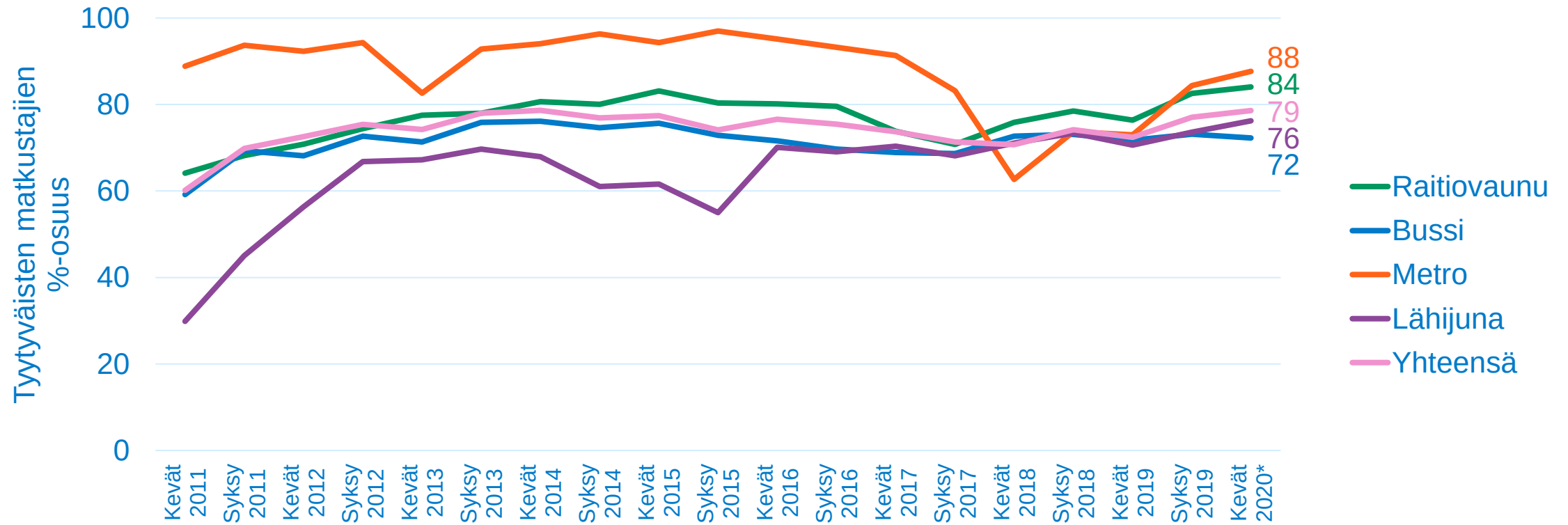
Joukkoliikenne- järjestelmän mittarit

Osalla asiakastyytyväisyystutkimuksen 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.

Liikennöinti täsmällisesti aikataulun mukaan



Vastaushetken liikennemuodon mukaan

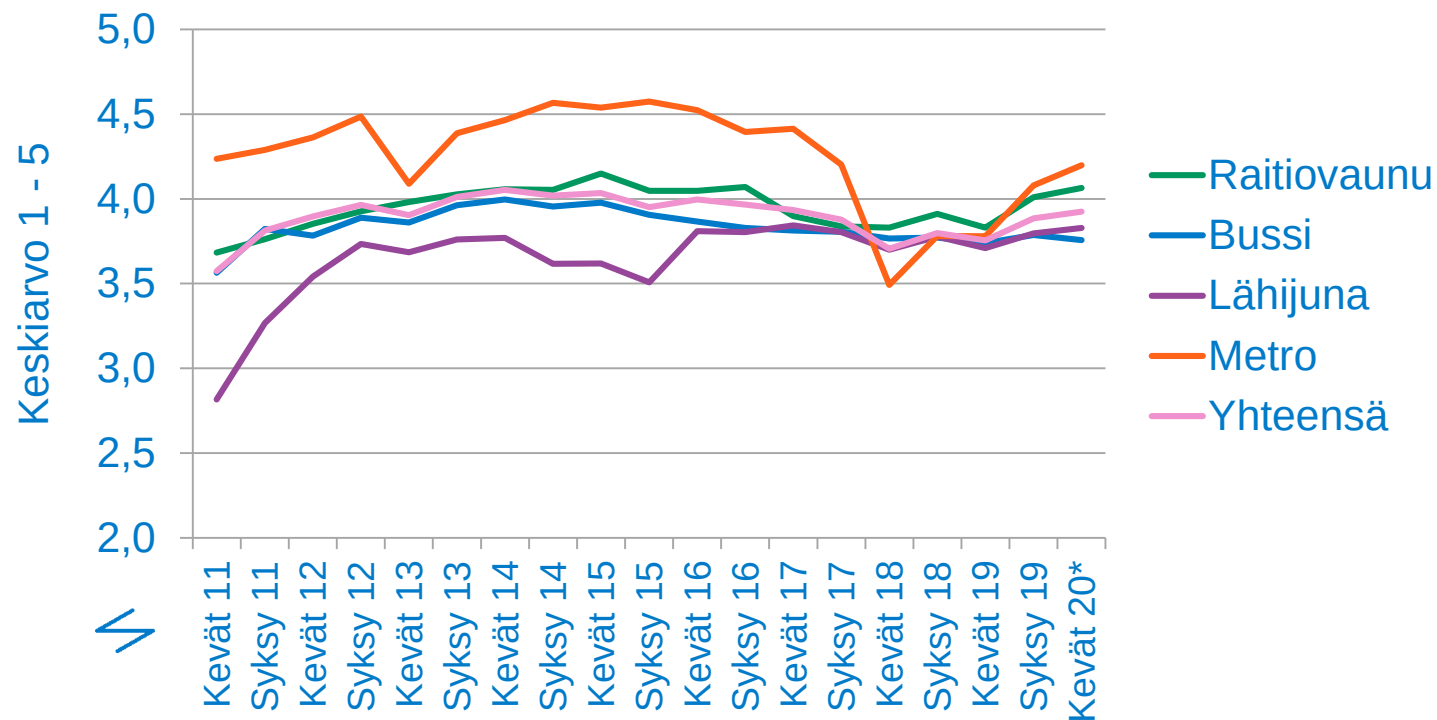


*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytettä on muita tutkimuskausia pienempi

Liikennöinti täsmällisesti aikataulun mukaan



Vastaushetken liikennemuodon mukaan



- Täsmällisyydelle annettujen arvosanojen keskiarvo oli 3,92, hieman korkeampi kuin syksyllä 2019 (3,89)
- Tyytyväisimpiä täsmällisyyteen olivat metro- (4,20) ja raitiovaunuliikenteen (4,06) matkustajat

*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

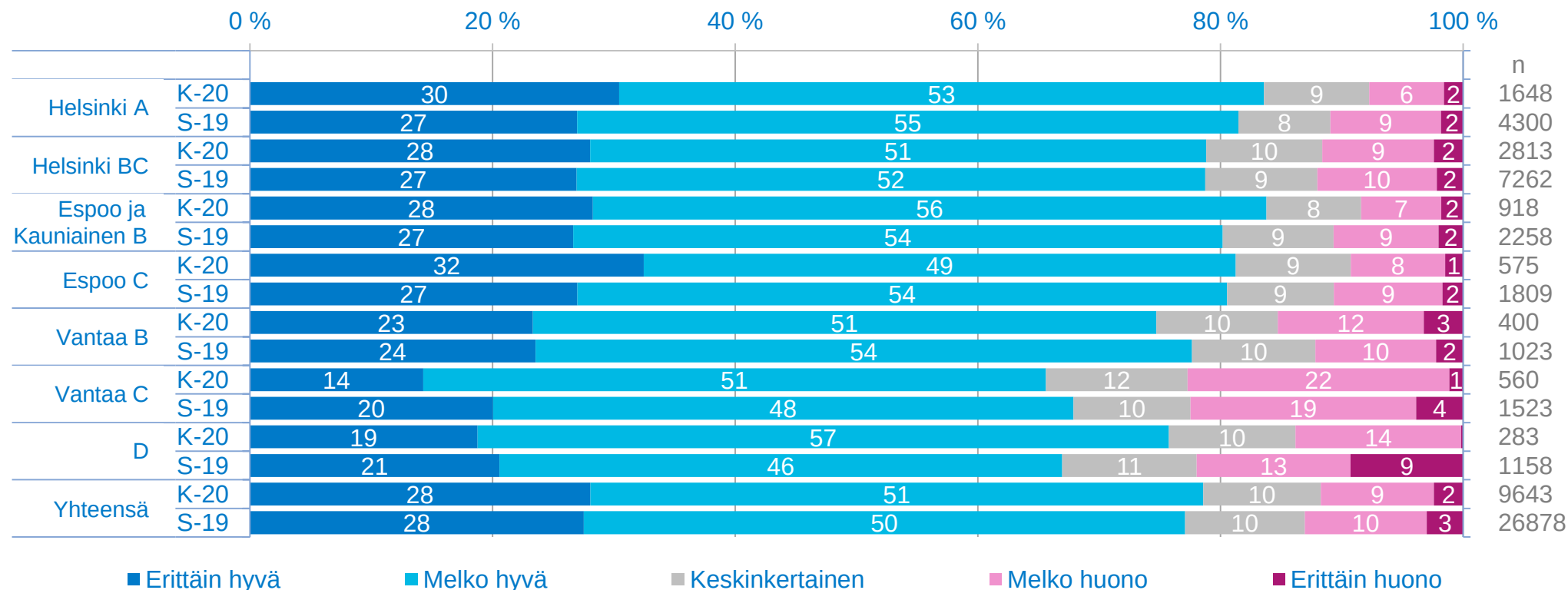
Bussit/vaunut liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan



Vastaajan asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan

Kevät 2020* vs. Syksy 2019

Tyytyväisten matkustajien osuuden muutos (%-yks.)



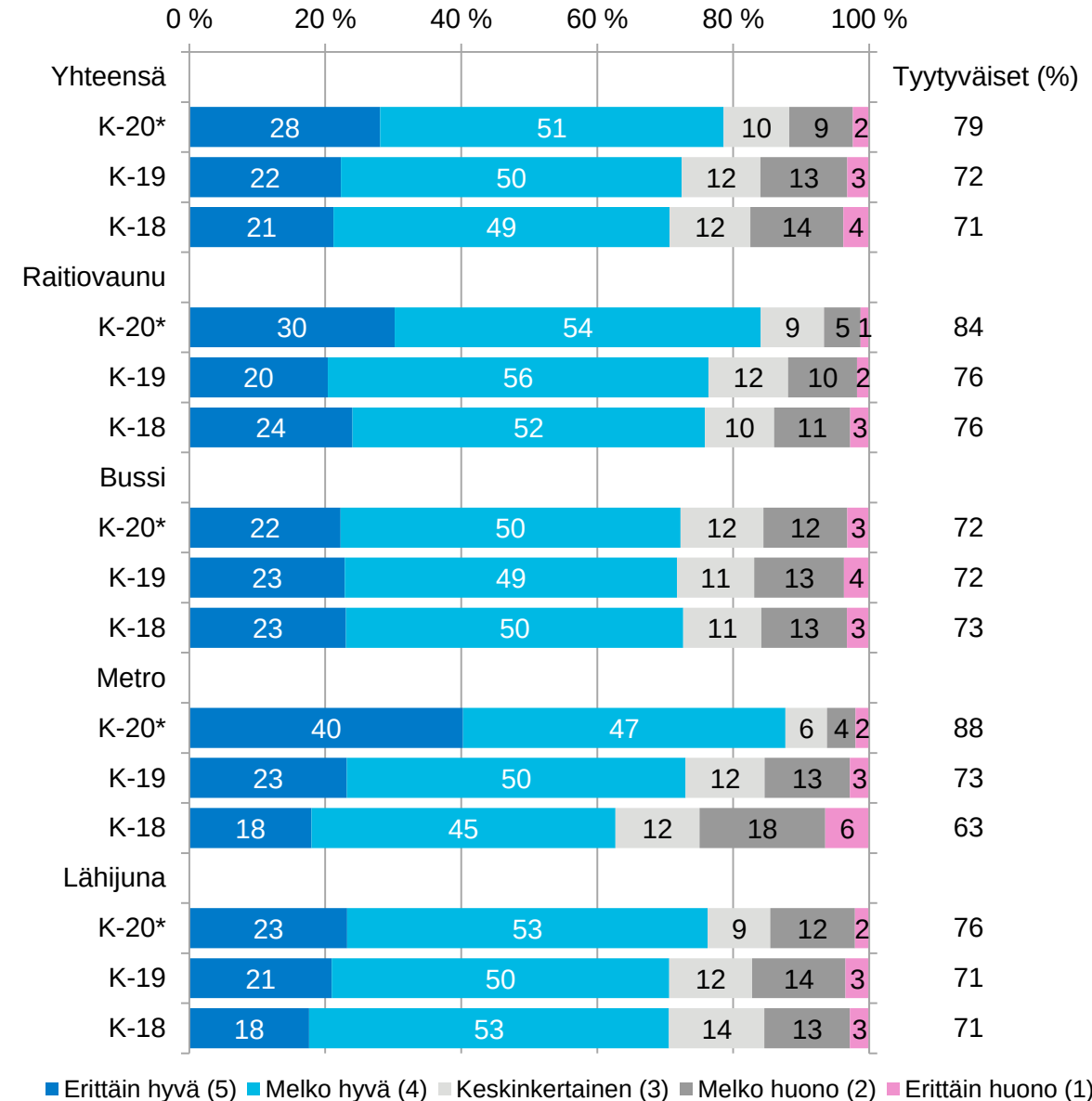
*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näyttemäärä muita tutkimuskausia pienempi

Tyytyväisyys täsmällisyyteen

Vastaushetken liikennemuodon mukaan

- Tyytyväisten osuus kasvoi 6 %-yksikköä kevästä 2019
- Tyytyväisyys kasvoi selvästi raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä kevästä 2019
- Bussiliikenteessä tyytyväisten osuus pysyi samalla tasolla kuin aiemmin

Liikennöinnin täsmällisyydelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain



■ Erittäin hyvä (5) ■ Melko hyvä (4) ■ Keskinertainen (3) ■ Melko huono (2) ■ Erittäin huono (1)

*Kevään 2020 näytettä muita tutkimuskausia pienempi

Joukkoliikennejärjestelmän mittarit



Matkanteon nopeus ja sujuvuus

- Keväällä 89 % matkustajista oli tyytyväisiä matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen
- Tyytyväisyys oli korkeinta metro-, raitiovaunu- ja lähijunaliikenteessä, joissa tyytyväisten osuus oli 93–94 % matkustajista
 - Tyytyväisyys myös kasvoi syksystä 2019
- Bussiliikenteessä tyytyväisyys oli selvästi matalampi (84 %), lähes samaa tasoa kuin edellisenä syksynä

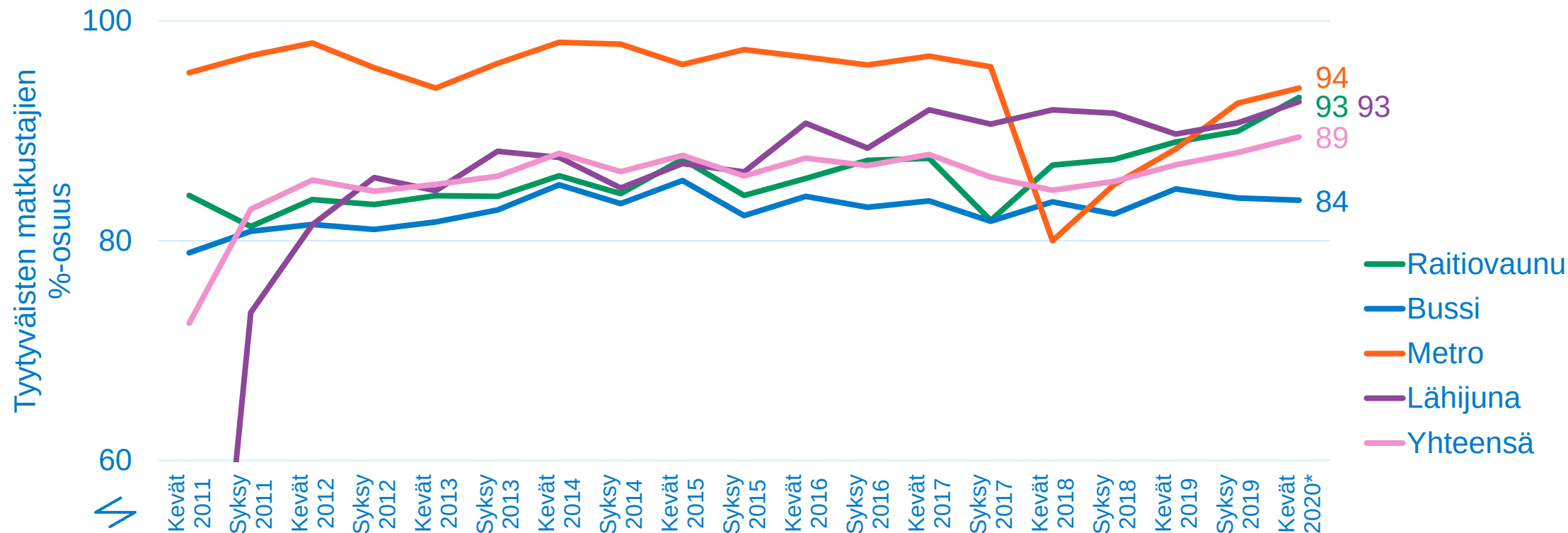
Joukkoliikennevälineen vaihtaminen

- 86 % matkustajista oli keväällä 2020 tyytyväisiä joukkoliikennevälineen vaihtamiseen
- Tyytyväisyys oli korkeinta raitiovaunuliikenteessä, missä tyytyväisiä oli 91 % matkustajista
- Seuraavaksi tyytyväisimpiä olivat lähijunaliikenteen matkustajat (87 %)
- Metro- ja bussiliikenteessä tyytyväisten osuus oli samalla tasolla, sillä molemmissa liikennemuodoissa tyytyväisiä oli 84 % matkustajista

Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa



Vastaushetken liikennemuodon mukaan

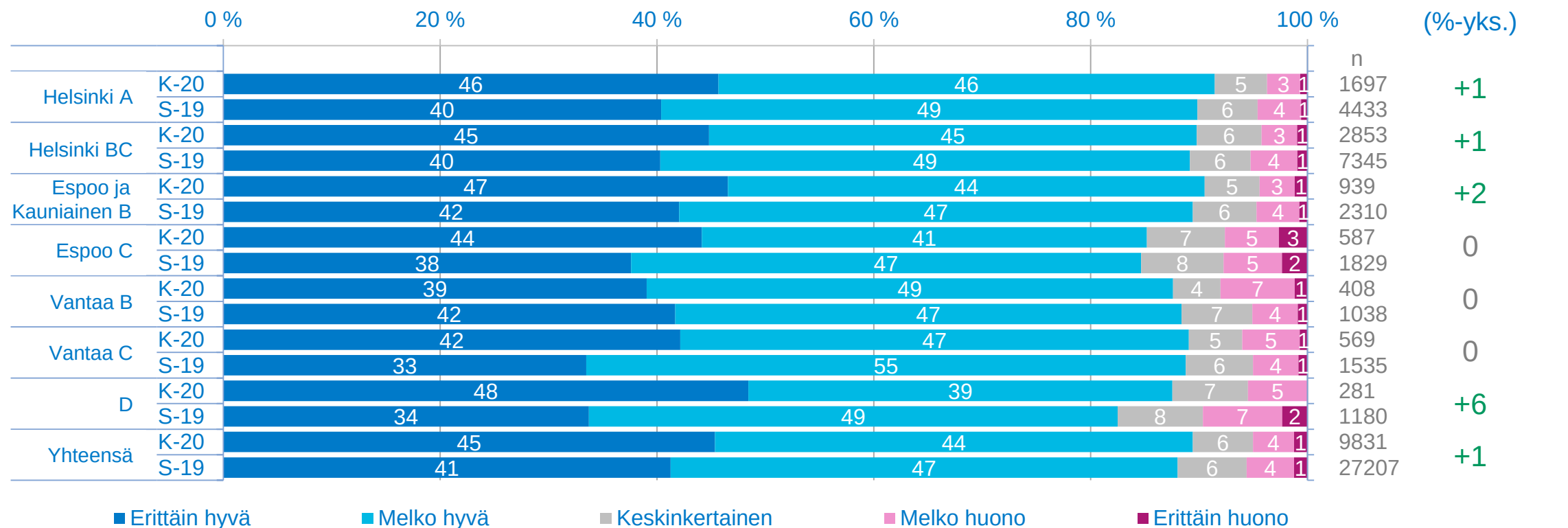


*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa



Vastaajan asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan
Kevät 2020* vs. Syksy 2019

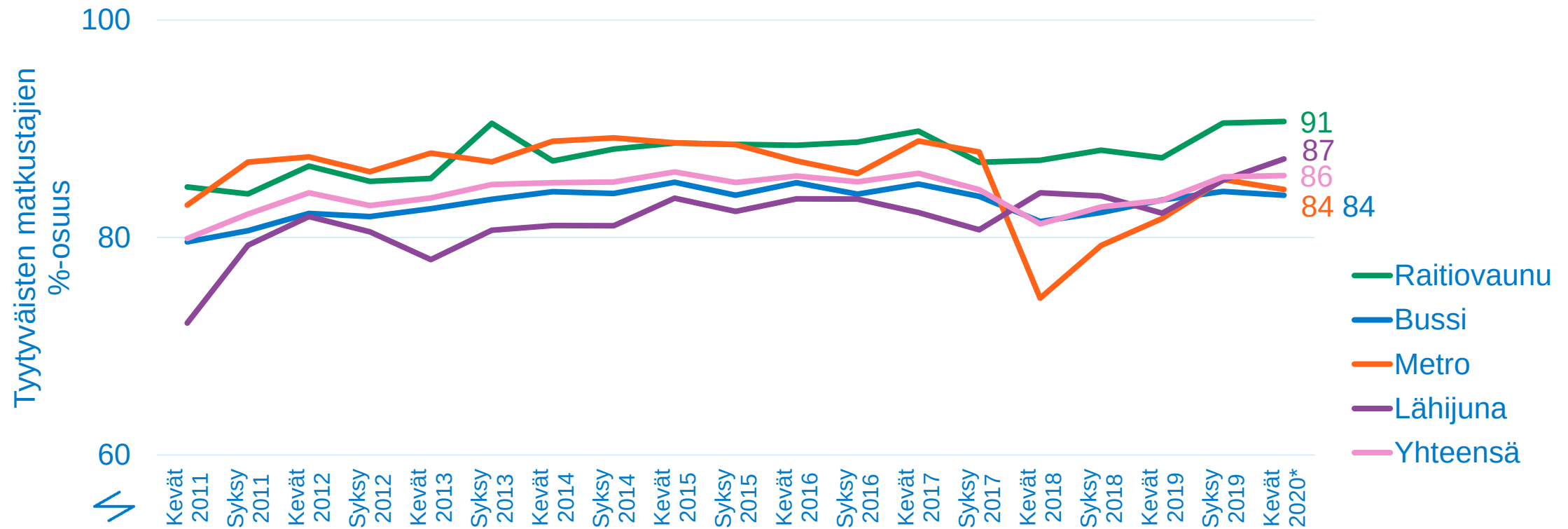


*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin



Vastaushetken liikennemuodon mukaan

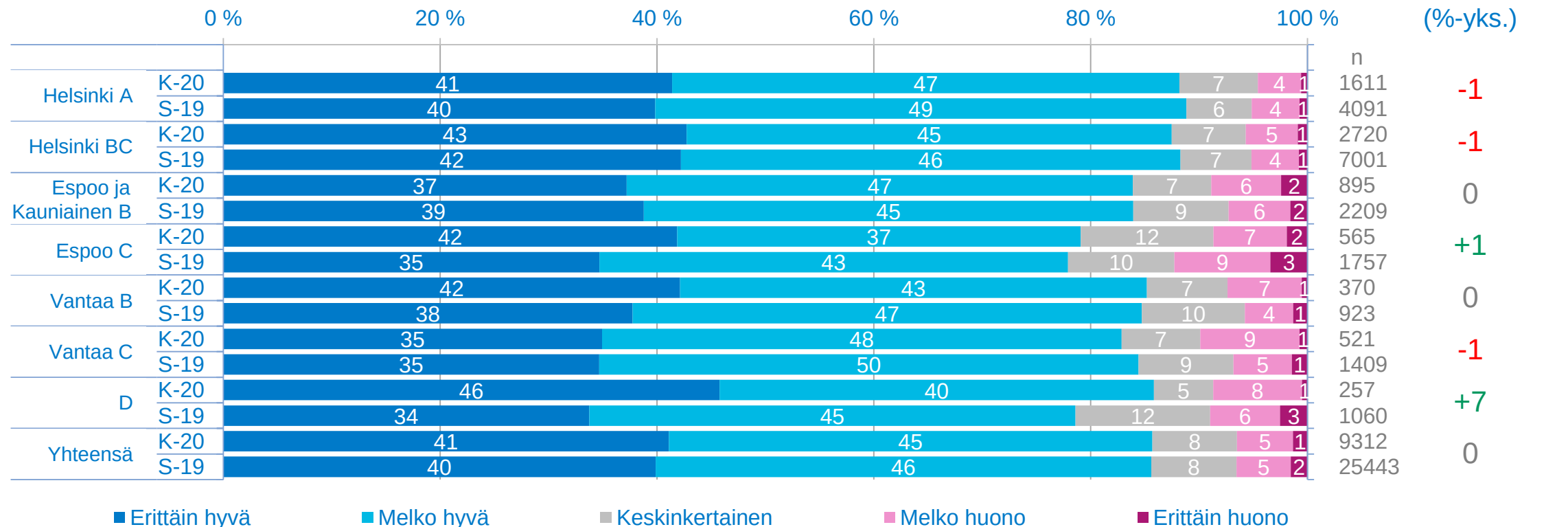


*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin



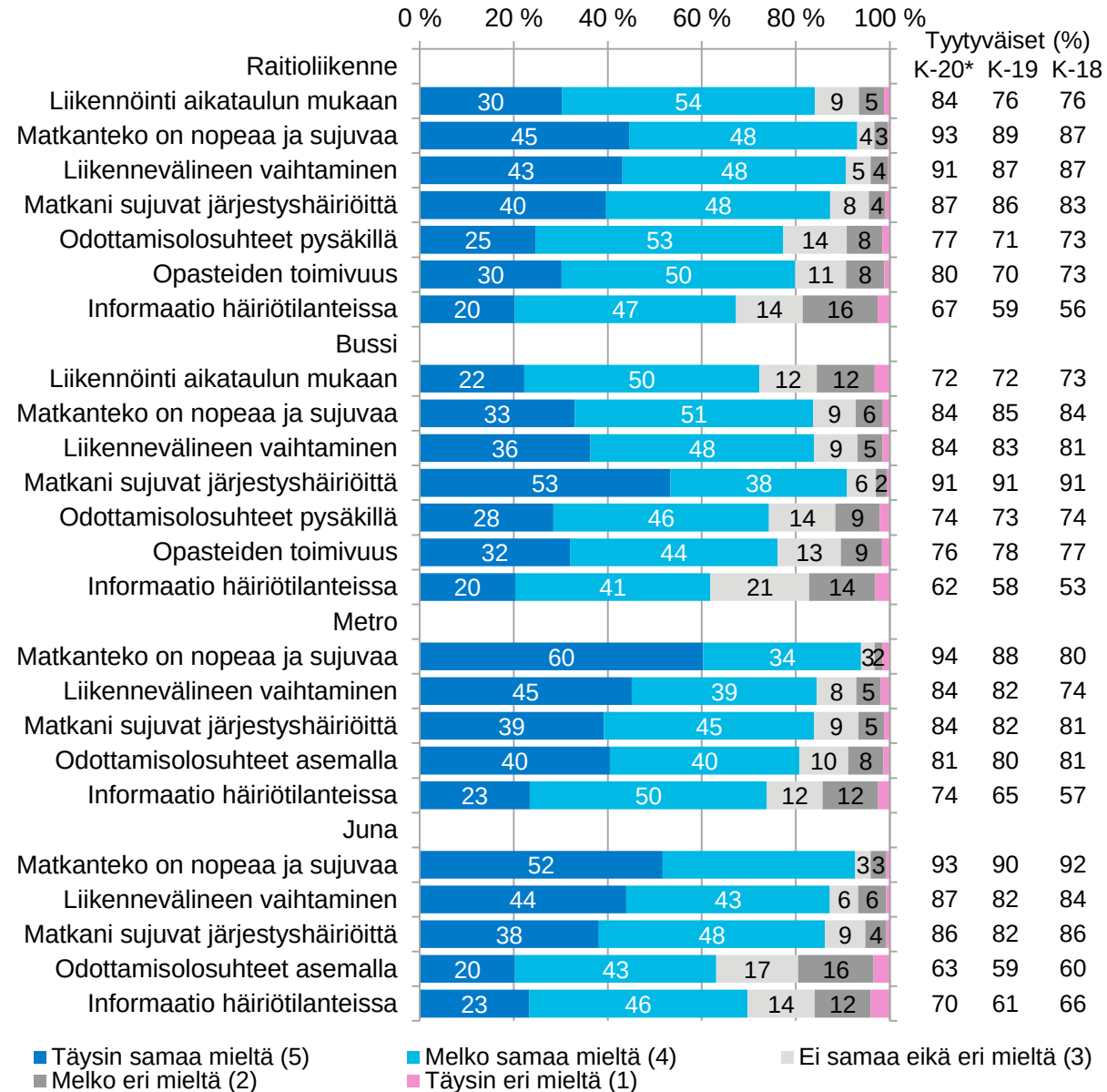
Vastaajan asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan
Kevät 2020* vs. Syksy 2019



*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näyttemäärä muita tutkimuskausia pienempi

Järjestelmän mittarit liikennemuodoittain

- Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä tyytyväisyys parani kaikilla mittareilla, ja erityisesti informaatioon häiriötilanteissa oltiin aiempaa tyytyväisempiä
- Raitiovaunumatkustajien tyytyväisyys oli korkeinta matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen sekä liikennevälineen vaihtamiseen
- Bussimatkustajien tyytyväisyys pysyi pääasiassa samalla tasolla kuin keväällä 2019. Eniten tyytyväisyys parani informaatioon häiriötilanteissa, jonka osalta tyytyväisyys on matalin
- Metro- ja lähijunaliikenteessä oltiin tyytyväisimpiä matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen
- Junamatkustajat olivat vähiten tyytyväisiä asemien odottamisolosuhteisiin



*Kevään 2020 näytettä määrää muita tutkimuskausia pienempi

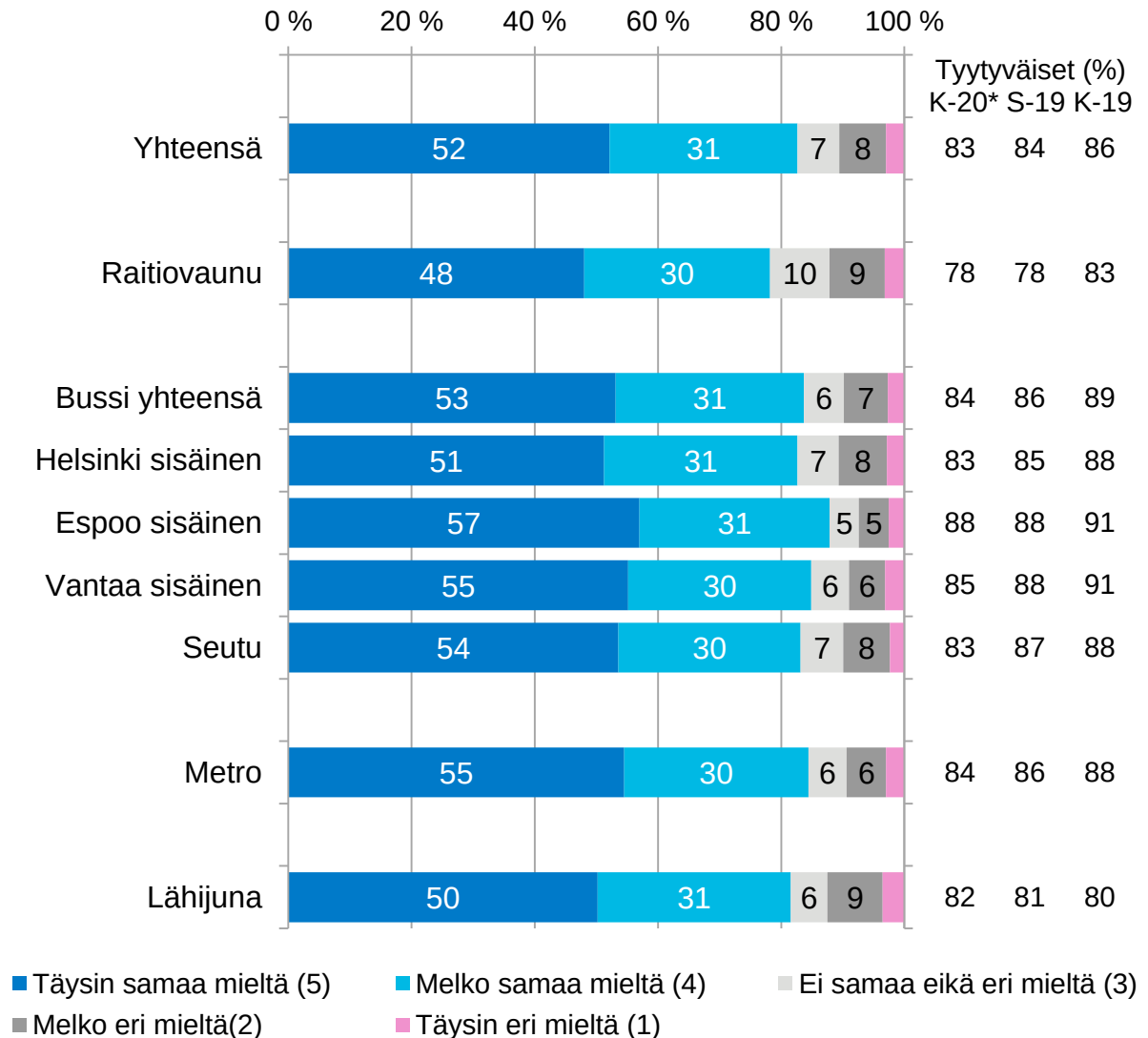
Muut HSL:n toiminnan mittarit

Muita HSL:n toiminnan mittareita ovat tyytyväisyys lipun ostamiseen, ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoimaan, tiedonsaantiin ABCD-vyöhykkeistä sekä tiedonsaantiin aikatauluista ja reiteistä.

Tyytyväisyys lipun ostamiseen

- Metro- ja bussiliikenteen matkustajat olivat tyytyväisimpiä lipun ostamisen
- Matalin tyytyväisten osuus oli raitiovaunuliikenteessä
- Bussiliikenteessä tyytyväisimpiä ovat Espoon sisäisen bussiliikenteen matkustajat, tyytyväisyys heikentyi eniten Vantaan sisäisessä ja seutubussiliikenteessä

Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle
"Lipun ostaminen on helppoa"



*Kevään 2020 näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

Tyytyväisyys ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoimaan ja tiedonsaantiin



- Matkustajista 73 prosenttia kokee, että ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa heidän matkustustarpeitaan
 - Tyytyväisyys heikentyi hieman syksystä 2019, jolloin tyytyväisten osuus oli 75 prosenttia
 - Raitiovaunumatkustajat olivat selvästi tyytymättömmimpiä vyöhykkeiden lippuvalikoimaan (60 %)
- Matkustajista 81 prosenttia oli tyytyväisiä vyöhykkeistä saatavilla olevaan tietoon, kun syksyllä 2019 luku oli 78 prosenttia

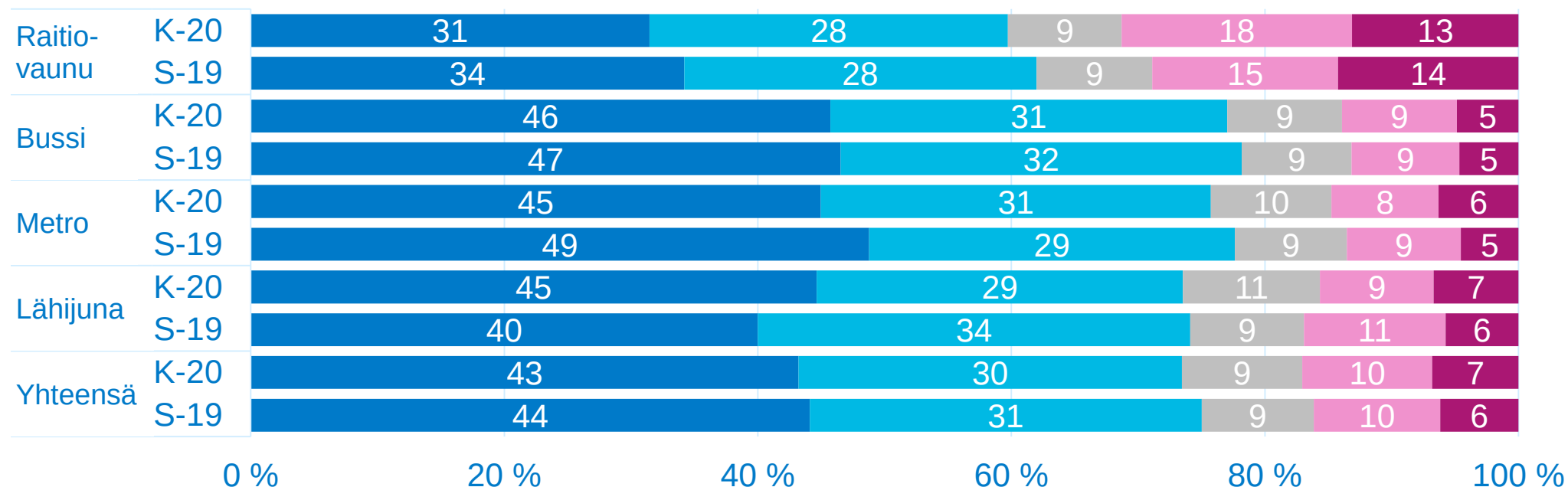
ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani



Vastaushetken liikennemuodon mukaan

Kevät 2020* vs. Syksy 2019

Tyytyväisten matkustajien osuuden muutos (%-yks.)



-2

-1

-2

-1

-2

■ Täysin samaa mieltä ■ Melko samaa mieltä ■ Ei samaa eikä eri mieltä ■ Melko eri mieltä ■ Täysin eri mieltä

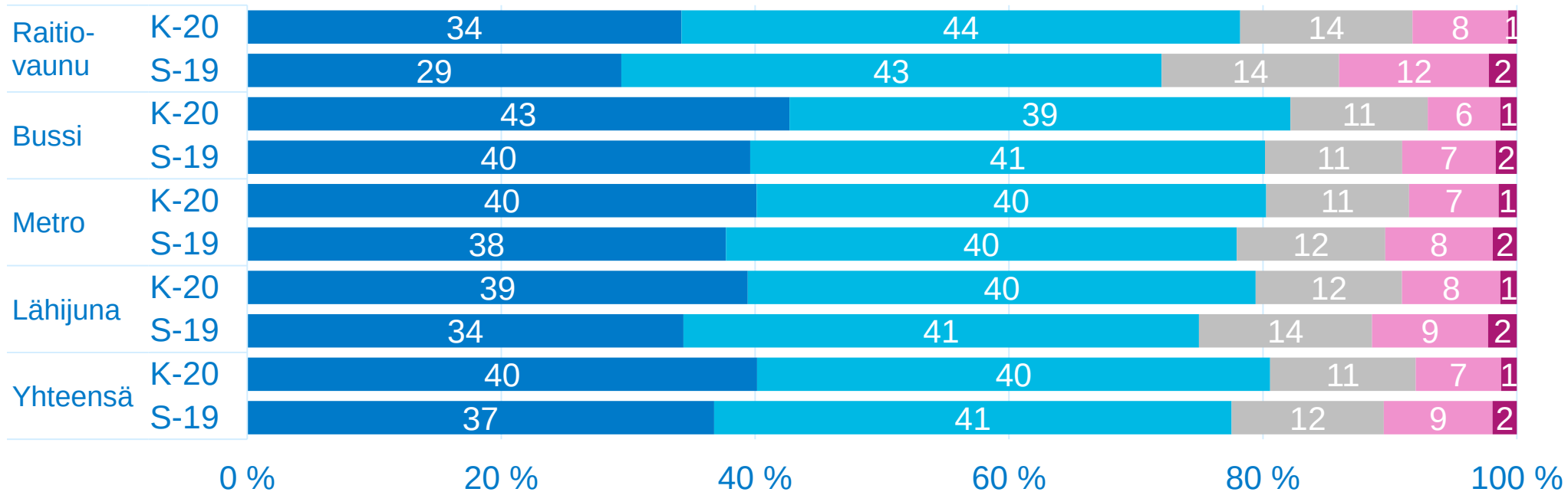
Tietoa HSL:n ABCD- vyöhykkeistä on hyvin saatavilla



Vastaushetken liikennemuodon mukaan

Kevät 2020* vs. Syksy 2019

Tyytyväisten
matkustajien
osuuden muutos
(%-yks.)

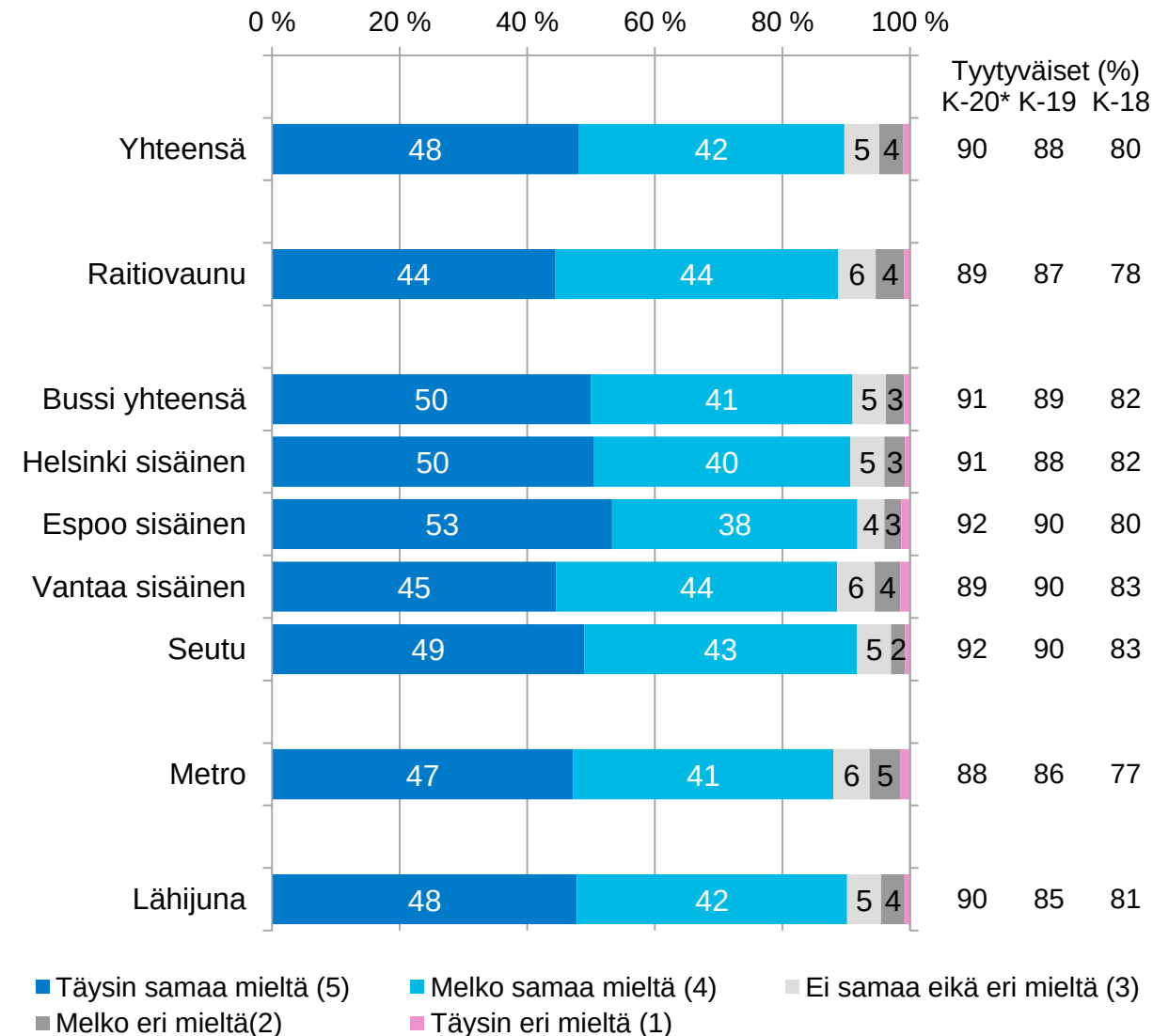


■ Täysin samaa mieltä ■ Melko samaa mieltä ■ Ei samaa eikä eri mieltä ■ Melko eri mieltä ■ Täysin eri mieltä

Tyytyväisyys tiedonsaantiin aikatauluista ja reiteistä

- Keväällä 90 prosenttia matkustajista koki, että tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla
- Tyytyväisyys on kasvanut selvästi kahden vuoden aikana, ja keväästä 2019 tulos parani eniten lähijunaliikenteessä ja Helsingin sisäisessä bussiliikenteessä
- Erot liikennemuotojen välillä ovat hyvin pieniä

Arvosanojen suhteellinen jakauma (%) väittämälle
"Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla"



*Kevään 2020 näytettä määrää muita tutkimuskausia pienempi

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.

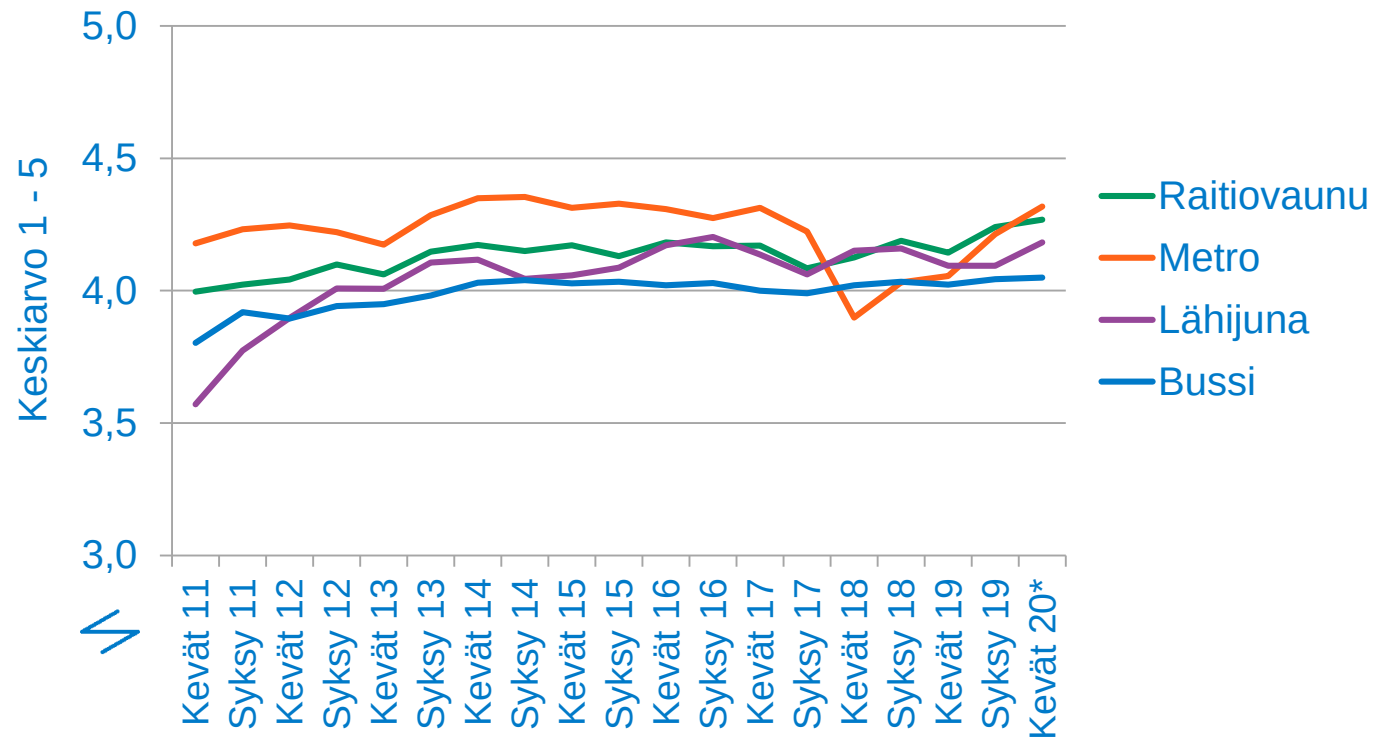
Metron ja junan osalta mittarina on myös liikennöinnin täsmällisyys ja opasteiden toimivuus.

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

Kokonaisarvosana liikennöitsijälle



Vastaushetken liikennemuodon mukaan



- Linjan liikenteen hoidosta liikennöitsijälle annettavan kokonaisarvosanan keskiarvo oli korkein metrolienteessä (4,32) ja raitiovaunuliikenteessä (4,27)
- Lähijunaliikenteessä arvosanaksi muodostui 4,18 ja bussiliikenteessä 4,05

*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

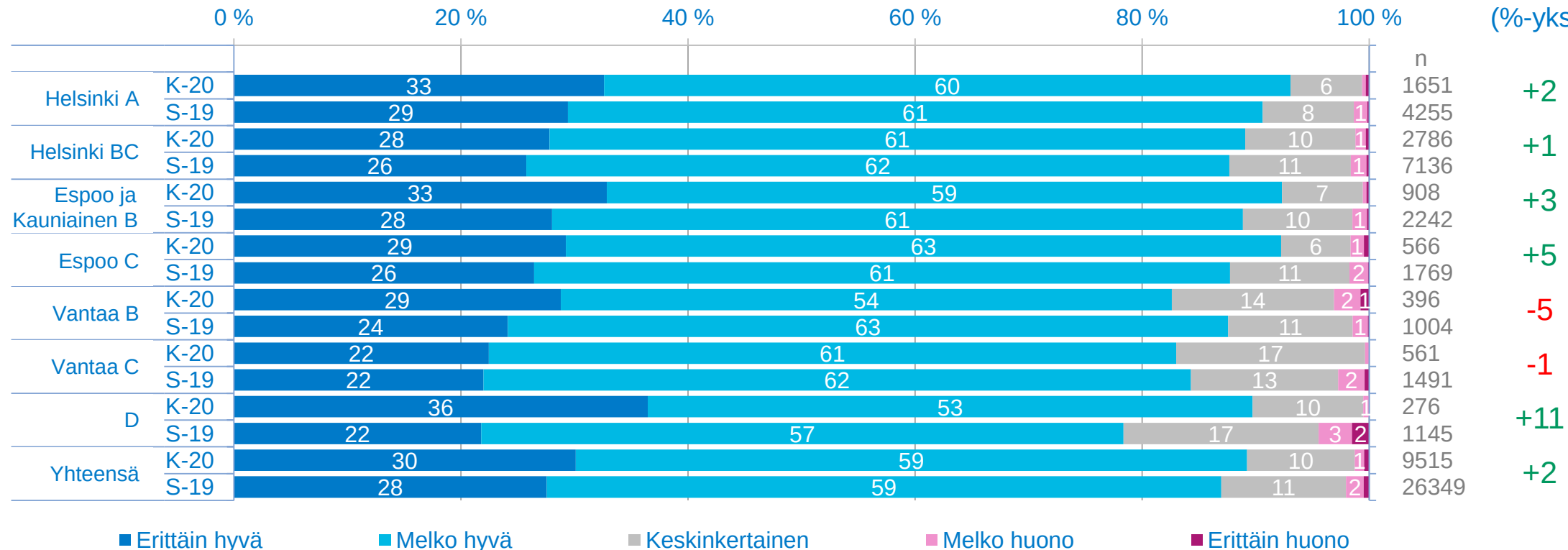
Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta



Vastaajan asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan

Kevät 2020* vs. Syksy 2019

Tyytyväisten matkustajien osuuden muutos (%-yks.)



*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytettä muita tutkimuskausia pienempi

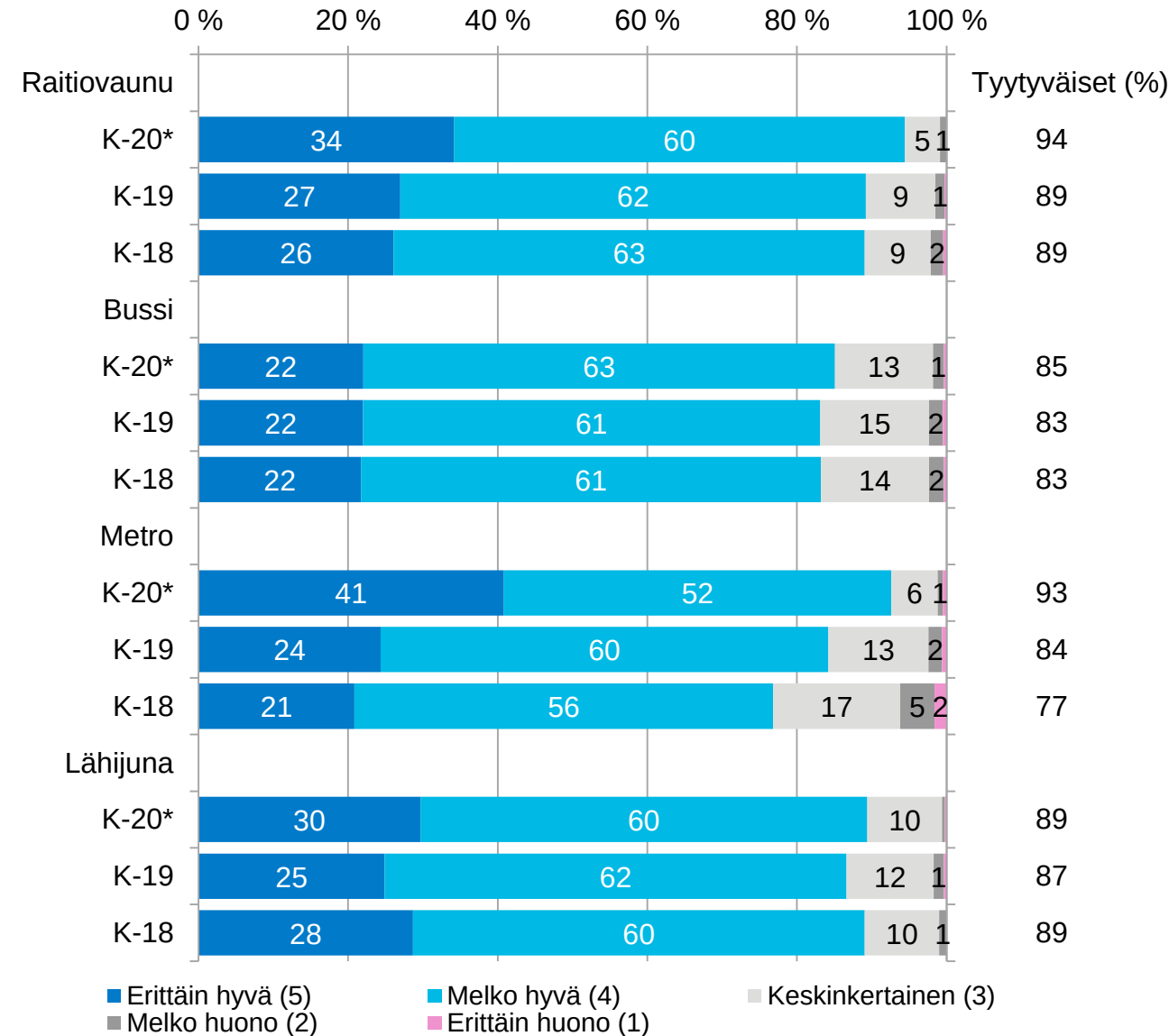
Kokonaisarvosana- jakaumat

→ Raitiovaunu- ja metromatkustajat ovat erittäin tyytyväisiä (tyytyväisten osuus 93–94 %) liikennöintiin liikennöitsijälle annettavan kokonaisarvosanan perusteella

- Tyytyväisyys on noussut erityisesti metrolienteessä, mutta myös raitiovaunuliikenteessä

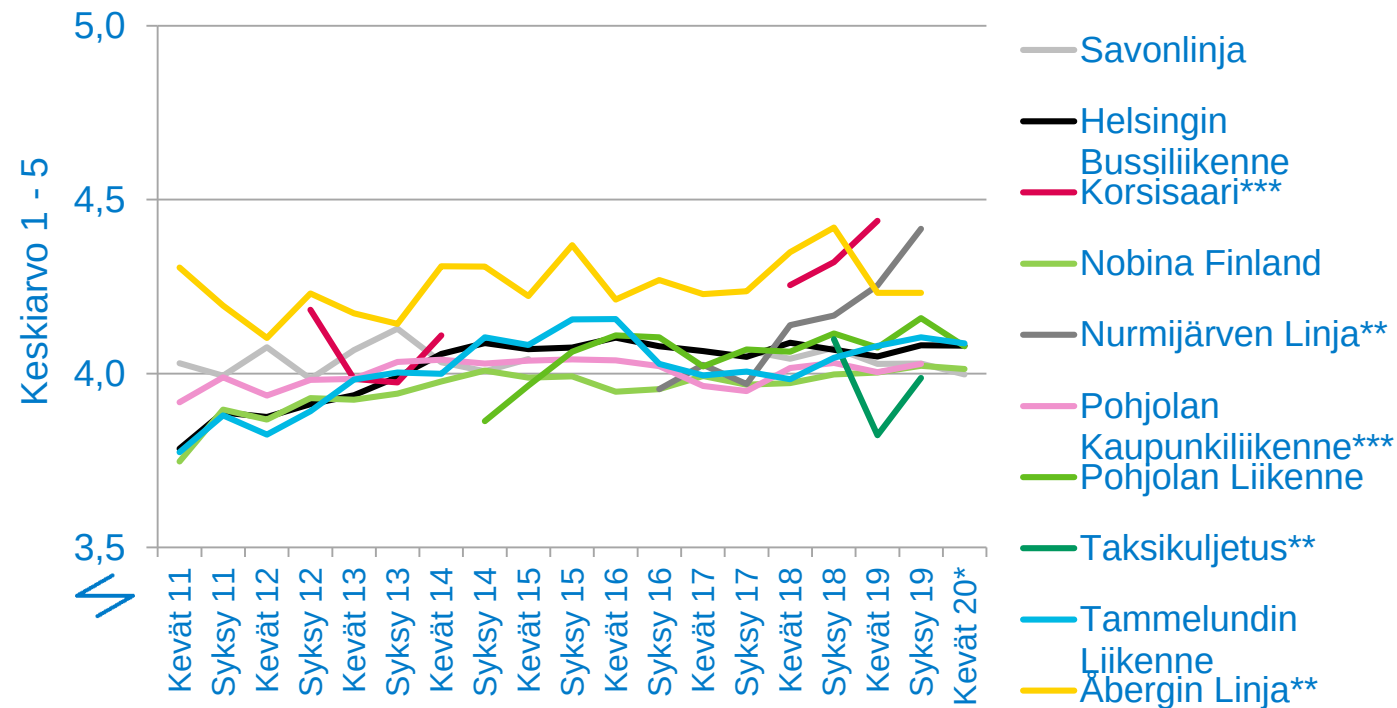
→ Bussi- ja lähijunaliikenteessä tyytyväisyys linjojen liikenteen hoitoon on hieman matalampi, ja pysyi samalla tasolla kuin aiemmin

Kokonaisarvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%)
liikennemuodoittain



*Kevään 2020 näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat



→ Suurimpien bussiliikennöitsijöiden välillä ei ollut suurta eroa tyytyväisyydessä

- Parhaan kokonaisarvosanan saivat keväällä 2020 Tammelundin Liikenne (4,09) sekä Helsingin bussiliikenne ja Pohjolan Liikenne (4,08). Savonlinjan kokonaisarvosana oli 4,00 ja Nobina Finlandin 4,01

→ Tutkimuskauden keskeyttämisen vuoksi pienimmille bussiliikennöitsijöille ei saatu tuloksia

*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

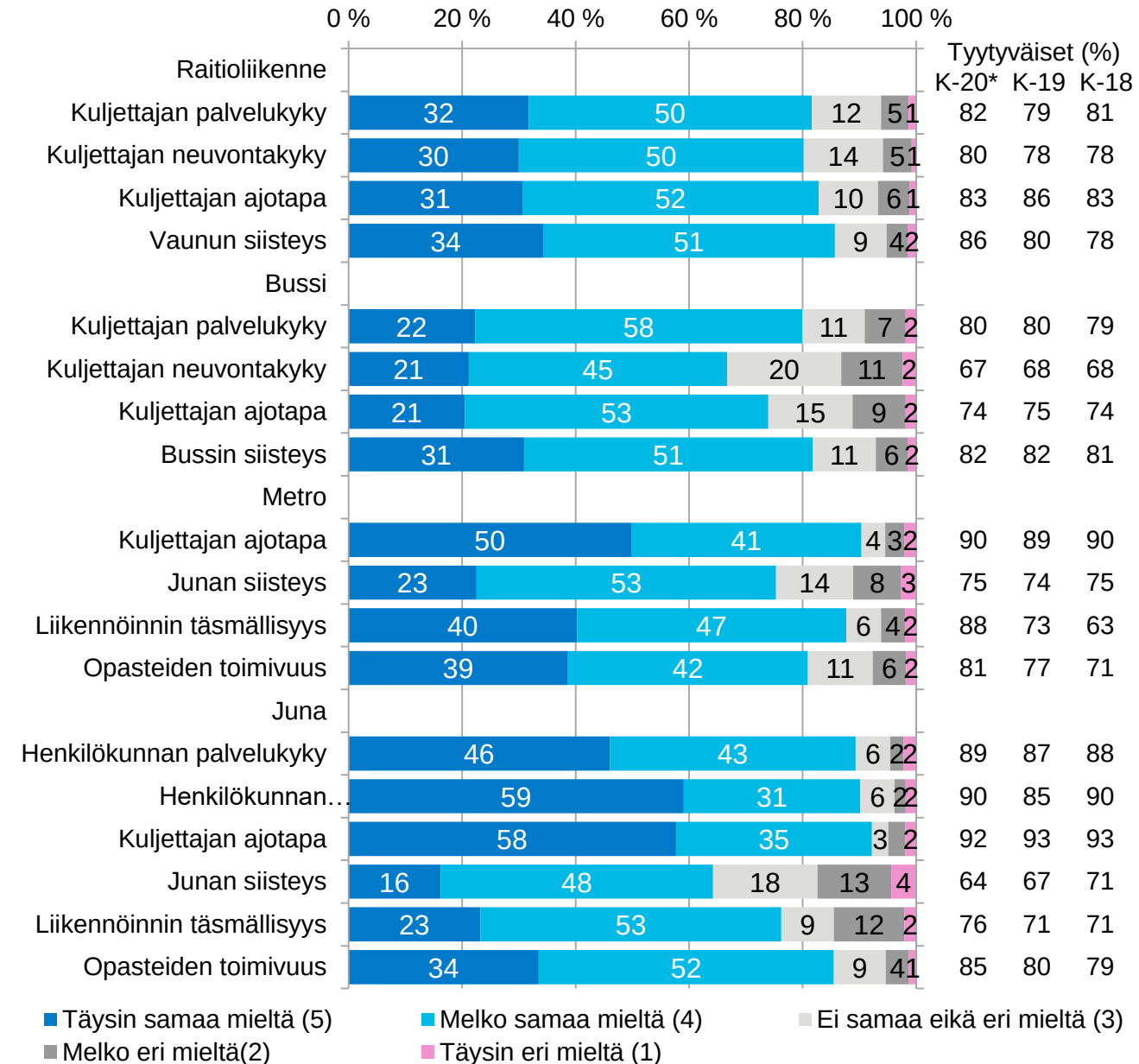
**Tuloksia ei saatu kevään 2020 tutkimuskaudelta

***Ei tutkittavia linjoja kevään 2020 tutkimuskaudella; Pohjolan Kaupunkiliikenne on 1.1.2020 alkaen fuusioitu Pohjolan Liikenteeseen

Liikennöinnin laatutekijät liikennemuodoittain

- Tyytyväisyys raitiovaunujen siisteyteen on kasvanut
- Bussiliikenteen mittareilla tyytyväisyys on samalla tasolla kuin aiemmin
- Metrossa tyytyväisyys täsmällisyyteen sekä opasteisiin on kasvanut
- Lähijunamatkustajat ovat aiempaa tyytyväisempiä henkilökunnan palvelu- ja neuvontakykyyn sekä täsmällisyyteen ja opasteisiin. Junien siisteyteen ollaan kaikkein tyytymättömmimpiä ja tyytyväisyys on laskenut

Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain

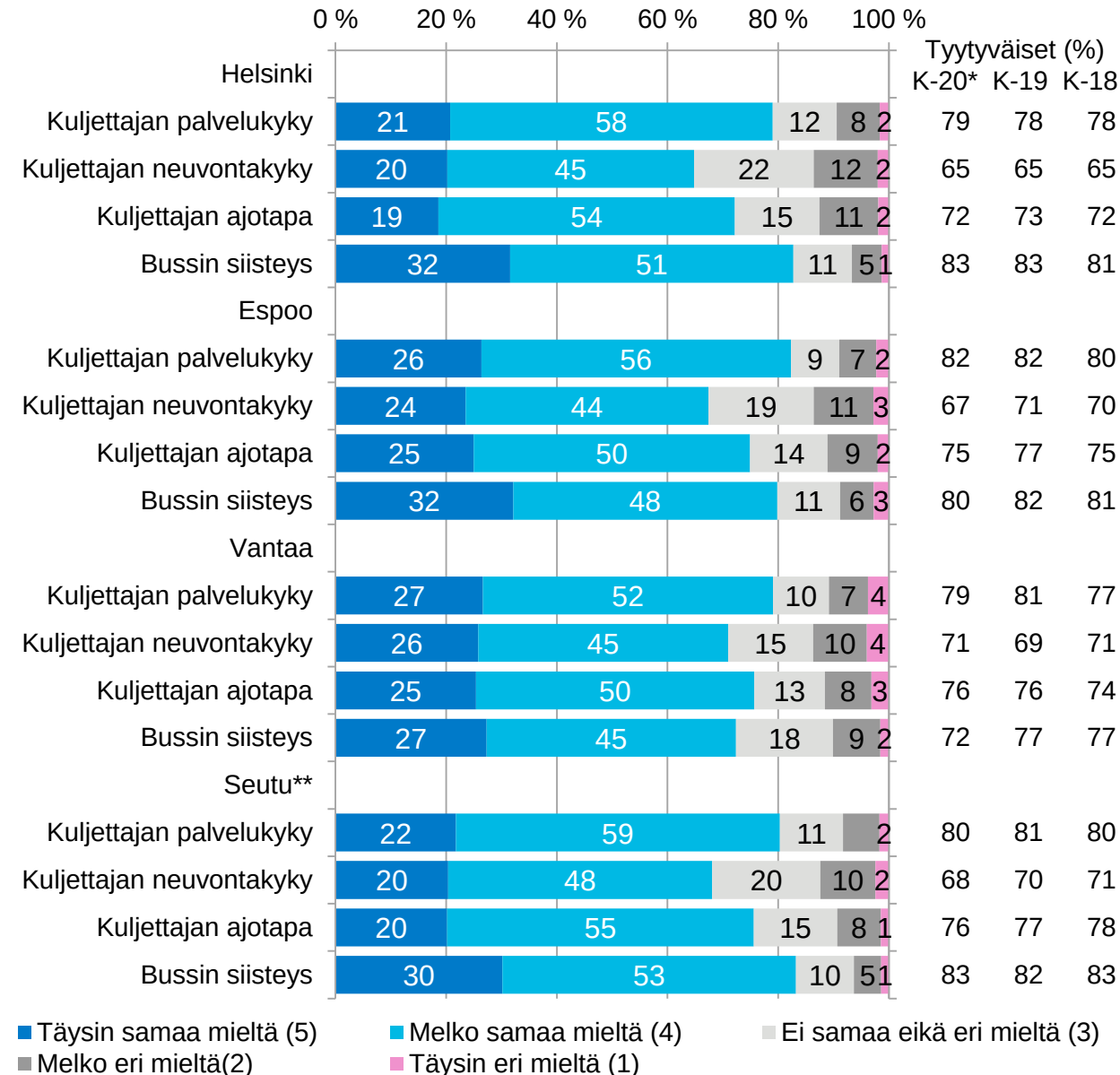


*Kevään 2020 näyttemäärä muita tutkimuskausia pienempi

Liikennöinnin laatutekijät bussiliikenteen suurimmilla liikennöntialueilla

- Kuljettajien palvelukykyyn ja bussien siisteyteen oltiin tyytyväisimpiä Helsingin ja Espoon sisäisessä bussiliikenteessä ja seutuliikenteessä
- Vantaan sisäisessä liikenteessä tyytyväisimpiä oltiin kuljettajien palvelukykyyn ja ajotapaan
- Kuljettajien neuvontakyky sai heikoimmat arviot suurimmilla bussiliikenteen liikennöntialueilla

Liikennöintiä mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteen suurimmilla liikennöntialueilla



*Kevään 2020 näytettä määrää muita tutkimuskausia pienempi

Liitteet

Liite 1. Vastaajien taustatiedot.



	Yhteensä	Raitiovaunu	Bussi	Metro	Lähijuna
Vastaajia	10 014	664	7 154	1 240	956
Sukupuoli					
Nainen	67 %	71 %	68 %	62 %	67 %
Mies	31 %	26 %	30 %	35 %	31 %
Muu/En halua sanoa	2 %	3 %	2 %	3 %	1 %
Ikäryhmä					
15–19-vuotiaat	6 %	4 %	9 %	5 %	4 %
20–29-vuotiaat	23 %	25 %	22 %	25 %	21 %
30–44-vuotiaat	32 %	35 %	31 %	32 %	32 %
45–59-vuotiaat	23 %	23 %	23 %	21 %	26 %
60+-vuotiaat	16 %	13 %	15 %	18 %	17 %
Asuinpaikka					
Helsinki	61 %	89 %	65 %	66 %	31 %
Espoo	17 %	4 %	17 %	24 %	18 %
Vantaa	14 %	3 %	14 %	5 %	29 %
Kauniainen	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Kirkkonummi	1 %	0 %	1 %	1 %	2 %
Siuntio	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Kerava	2 %	0 %	0 %	0 %	6 %
Sipoo	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Tuusula	1 %	0 %	0 %	0 %	2 %
Muu Uusimaa	2 %	2 %	1 %	1 %	5 %
Uudenmaan ulkopuolella	2 %	2 %	1 %	1 %	7 %
Kuinka usein matkustaa linjalla					
Vähintään neljänä päivänä viikossa	63 %	56 %	64 %	66 %	62 %
2–3 päivänä viikossa	18 %	21 %	19 %	17 %	16 %
Yhtenä päivänä viikossa	7 %	10 %	7 %	6 %	8 %
Harvemmin	12 %	13 %	10 %	10 %	15 %

Liite 2.
Tutkimuslomake,
raitiovaunu.

HSL

HRT

T-22225

R

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 2020

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	Erittäin huono	Melko huono	Keskinkertainen	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
7. Liikennehäiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Odottamisolosuhteet pysäkeillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Opasteet toimivat hyvin pysäkeillä	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

Jatkuu kääntöpuolelle...

HSL

HRT

T-22225

R

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli
☐ Nainen
☐ Mies
☐ Muu / En halua vastata

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?
☐ Reittioppaasta
☐ HSL-sovelluksesta
☐ 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

Muita kommentteja: _____

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

Haastattelija täyttää tämän kentän!

Linjan nro:

Vaunun nro:

pv kk

klo

Vaunun täyttöaste:

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

Suunta:

1 ☐

2 ☐

Kieli: 1

Haastattelija:

Koodi:

Taloustutkimus Oy 13.12.2019 Pah
T-22225 R

Liite 2.
Tutkimuslomake,
bussi.

HSL

HRT

T-22225

B

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 2020

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6. 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
7. Liikennehäiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Opasteet toimivat hyvin pysäkeillä	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

HSL

HRT

T-22225

B

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

☐ Nainen

☐ Mies

☐ Muu / En halua vastata

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?

☐ Reittioppaasta

☐ HSL-sovelluksesta

☐ 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 postinnumero

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

Alue: Esp

☐

Van

☐

Ker

☐

Kir

☐

Hel

☐

Seu

☐

Sip

☐

Tuu

☐

Vaunun täyttöaste:

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

Jokeri

☐

1

☐

2

☐

Suunta:

1

☐

2

☐

Haastattelija:

Koodi:

Kieli:

1

Taloustutkimus Oy 13.12.2019 Pah

T-22225 B

Liite 2. Tutkim metro.





T-22225



+

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 2020

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.

1. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva

2. Junat liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan

3. Junat ovat siistejä

Arvioi seuraavia väittämiä koskien tätä linjaa.

5. Liikennehäiriötilanteissa 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.

11. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla

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

Täysin eri mieltä

Melko eri mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Melko samaa mieltä

Täysin samaa mieltä

En osaa sanoa

Erittäin huono

Melko huono

Keskin-kertainen

Melko hyvä

Erittäin hyvä

En osaa sanoa

Miltä asemalta nousit metroon?

Millä asemalla poistut metrosta?





T-22225



Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

☐ Nainen
☐ Mies
☐ Muu / En halua vastata

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?

☐ Reittioppaasta
☐ HSL-sovelluksesta
☐ HSL.fi:stä
☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalisissa
☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalisissa
☐ Liikenneneuvonnasta (puh. (09) 4766 4000)
☐ HSL:n palvelupisteissä jaettavista irtokaikatauluista
☐ 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:

☐ M 100
☐ M 200
☐ M 300

pv

kk

klo

Metron täyttöaste:

☐
☐
☐
☐

Vaunun nro:

Suunta:

☐
☐

Haastattelija:

Koodi:

Kieli:

1

Tutkimuslomake, lähijuna.

[illegible]



T-22225



Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

☐ Nainen

☐ Mies

☐ Muu / En halua vastata

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?

☐ Reittioppaasta

☐ HSL-sovelluksesta

☐ 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 aikataulutietoja

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 ☐ P ☐

E ☐ R ☐

D ☐ U ☐

I ☐ Y ☐

K ☐ Z ☐

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:

Lisätietoa asiakastyytyväisyys-tutkimuksesta



- Asiakastyytyväisyyden avoin tietokanta <https://hsl.louhin.com/asty/>
- HSL:n kyselytutkimukset <https://www.hsl.fi/tutkimukset/haastattelututkimukset>
- Lisätietoja antavat:
Petra Reimi, liikennetutkija
Marko Vihervuori, ryhmäpäällikkö
etunimi.sukunimi@hsl.fi

