

20
.....
2013

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät 2013

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus,
kevät 2013
Tulosraportti

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

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

Copyright: Kartat, graafit, ja muut kuvat /HSL 2013
Kansikuva: HSL/ Lauri Eriksson

Edita Prima Oy
Helsinki 2013

Esipuhe

Julkaisu sisältää keväällä 14.1.–23.5.2013 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyttä mittaavan kyselyn tulokset. Kyselyn suunnittelusta vastasi HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmä. Raportin sisällön suunnittelusta vastasi liikennetutkija Jenni Nikula operatiiviset tutkimukset -ryhmästä.

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

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

Kyselyn käytännön toteutuksesta ja raportoinnista vastasi Taloustutkimus Oy, jossa työn vastuuhenkilöinä olivat Pauliina Aho ja Jari Pajunen. Tuloksia koskeva analyysi perustuu HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston joukkoliikennesuunnittelijoiden sekä muiden HSL:n asiantuntijoiden antamiin kommentteihin. Tulosten analysoinnissa on hyödynnetty myös uutta ASTY Web analyysityökalua.

Helsingissä 16.9.2013

Antti Vuorela
ryhmäpäällikkö
operatiiviset tutkimukset
joukkoliikennesuunnitteluosasto
HSL Helsingin seudun liikenne

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijät: Taloustutkimus Oy		Päivämäärä 16.9.2013	
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät 2013			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin ympärivuotisella kyselytutkimuksella joukkoliikennevälineissä. Kevään 2013 tutkimusjakson aikana (14.1.–23.5) mielipidettä kartoitettiin kaikkiaan 25 099 matkustajalta (metro 1 111, raitiovaunu 1 522, bussi 20 892, lähijuna 1 574). Kyselyitä tehdään arkisin klo 6–18 (perjantaisin klo 6–16). Matkustajat antoivat tämän vuoden tammi-toukokuussa HSL-alueen joukkoliikenteelle yleisarvosanan 3,98 (asteikko 1–5), joka on hieman korkeampi kuin vuotta aiemmin vastaavaan aikaan. Hyvän arvosanan joukkoliikenteelle antoi 82 % matkustajista. Huonon arvosanan antoi vain 2 % matkustajista. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat metron matkustajat ja tyytymättömiä lähijunaliikenteen matkustajat. Vuoden 2012 kevätjaksoon verrattuna eniten muutoksia matkustajien tyytyväisyydessä on tapahtunut metro- ja junaliikenteessä. Yleisesti tyytyväisyys metroon on laskenut ja junaan puolestaan noussut. Muutoksista huolimatta matkustajien tyytyväisyys on tavallisesti korkeinta metroluonteisessa. Tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen lisääntyi vuoden takaisesta kaikissa liikennemuodoissa metroa lukuun ottamatta. Erityisesti tammi-helmikuussa tyytyväisyys oli korkeampi kuin viime vuonna vastaavaan aikaan. Tyytyväisyys kohosi eniten junaliikenteessä. Myös raitiovaunuliikenteessä tyytyväisyys luotettavuuteen on kasvanut useana keväänä peräkkäin. Metroluonteisessa tyytyväisyys luotettavuuteen laski. Junaliikenteessä tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen on kasvanut merkittävästi viimeisen kahden vuoden aikana. Keväällä 2013 tyytyväisiä junaliikenteen sujuvuuteen oli 80 prosenttia matkustajista, kun keuhällä 2011 tyytyväisiä oli vain 16 prosenttia matkustajista. Sen sijaan tyytyväisyys vaihtojen toimivuuteen laski viime keväästä erityisesti Vantaankosken radalla. Metroluonteisessa uusien opastenäyttöjen käyttöön ottoon liittyneet ongelmat näkyvät matkustajien tyytyväisyydessä tänä keväänä. Tyytyväisyys opasteiden toimivuuteen oli alhaisimmillaan vuodenvaihteessa, jonka jälkeen tyytyväisyys on alkanut elpyä hiljalleen. Matkustajien tyytyväisyys siisteyteen on kasvanut. Junissa erityisesti vanhemman kaluston siisteyteen ollaan aiempaa tyytyväisempiä. Bussiliikennöitsijöistä parhaan kokonaisarvosanan sai tänäkin keväänä Åbergin linja. Heikoin kokonaisarvosana annettiin Korsisaarelle. Tutkimuskaudella oli kaksi Veolia Transport Vantaan kuljettajien työnseisausta, mikä näkyy myös työseisauksen piirissä olleiden linjojen tuloksissa. Eniten työnseisaus vaikutti kokonaisarvosanaan ja luotettavuuteen, jotka laskivat selvästi ensimmäisen työseisauksen jälkeen ko. linjoilla.			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastyytyväisyys, matkustajien tyytyväisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisu 20/2013			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-205-3 (nid.)	Kieli: Suomi	Sivuja: 41+liitteet
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-206-0 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Taloustutkimus Oy			Datum 16.9.2013
Publikationens titel: HRT:s undersökning av kundnöjdheten i kollektivtrafiken, våren 2013			
Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag:			
HRT mäter året runt med enkäter i kollektivtrafikmedlen hur nöjda passagerarna är med kollektivtrafiken. Våren 2013 under undersökningsperioden (14.1 – 23.5) kartlades åsikterna hos sammanlagt 25 099 passagerare (spårvagn 1 522, buss 20 892, metro 1 111, närtåg 1 574). Enkäterna utförs på vardagar mellan klockan 6 och 18 (på fredagar kl. 6-16). Passagerarna gav januari-maj i år kollektivtrafiken i HRT-området det allmänna vitsordet 3,98 (skala 1-5) vilket är något bättre än förra året vid samma tidpunkt. 82 % av passagerarna gav kollektivtrafiken ett gott betyg. Endast 2 % av passagerarna gav ett dåligt betyg. De i genomsnitt mest nöjda passagerarna använde metron och de i genomsnitt minst nöjda passagerarna använde närtågen. Jämfört med vårperioden 2012 har det skett mest ändringar i passagerarnas nöjdhet med metro- och närtågs- trafiken. Allmänt har nöjdheten med metron sänkt och nöjdheten med tågen stigit. Trots förändringarna är passagerarna vanligen mest nöjda med metron. Nöjdheten med hur fordon håller tidtabell har ökat i alla trafikslag förutom i metron. Särskilt i januari-februari var passagerarna mer nöjda än förra året vid motsvarande tid. Nöjdheten ökade mest i tågtrafiken. I metro- trafiken minskade nöjdheten med pålitligheten. I tågtrafiken har nöjdheten med resans smidighet ökat avsevärt under de senaste två åren. Våren 2013 var 80 procent av passagerarna nöjda med tågtrafikens smidighet, när våren 2011 endast 11 procent av passagerarna var nöjda. Däremot har nöjdheten med hur byten fungerar minskat från förra våren särskilt på Vanda-forsbanan. Problem i samband med ibruktagandet av de nya elektroniska infotavlorna i metrotrafiken kan fortfarande ses i de vitsord som passagerare gav. Nöjdheten med hur de elektroniska infotavlorna fungerar var som sämst vid årsskiftet och efter det har nöjdheten börjat hämta sig så småningom. Passagerarna är nu mer nöjda med renligheten. Vad gäller tågen var passagerarna mer nöjda än tidigare med renlighet särskilt i de gamla vagnarna. Passagerarna är också mer nöjda än tidigare med renligheten på metrostationerna. Åbergin linja Oy fick även denna vår det bästa helhetsvitsordet bland busstrafikföretagen. Det svagaste helhetsvitsordet fick busstrafikföretaget Korsisaari. Under undersökningsperioden hade Veolia Transport Vandas chaufförer två arbetsnedläggelser vilket också påverkade resultat på de busslinjer som var med i arbetsnedläggelsen. Mest påverkade arbetsnedläggelsen helhetsvitsord och pålitlighet som minskade klart efter de första dagarna på dessa busslinjer.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 20/2013			
ISSN 1798-6176 (häft.)	ISBN 978-952-253-205-3 (häft)	Språk: Finska	Sidantal: 41+liitteet
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN978-952-253-206-0 (pdf)		
HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn (09) 4766 4444			

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: Taloustutkimus Oy		Date of publication 16.9.2013	
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, spring 2013			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract:			
HSL measures passenger satisfaction with public transport services year-round using onboard questionnaires. During the spring 2013 survey period (14 January – 23 May), a total of 25,099 passengers responded to the survey (Metro 1,111; tram 1,522; bus 20,892; commuter train 1,574).The surveys are conducted Monday to Friday 6am-6pm (on Fridays 6am-4pm). In January-May this year, passengers gave the HSL area public transport services an overall grade of 3.98 (on a scale of 1 to 5). This is slightly higher than at the same time in the previous year. A total of 82% of the passengers gave public transport a good grade and only 2% gave a poor grade. On average, Metro passengers were the most satisfied while commuter train passengers were the least satisfied. Compared to spring 2012, the biggest changes in passenger satisfaction were on the Metro and commuter train services. In general, satisfaction with the Metro service has decreased while that with the train services has increased. Despite the changes, the Metro usually has the highest passenger satisfaction rating. Satisfaction with the punctuality of services improved from the previous year on all modes of transport with the exception of the Metro. In January-February, in particular, passengers were more satisfied with the punctuality than in the previous year. The biggest increase in satisfaction was on train services while on the Metro, the satisfaction with the reliability of services was down. On train services, passengers have been increasingly satisfied with the smoothness of travel during the past two years. In spring 2013, 80% of train passengers were satisfied with the smoothness of travel, compared to only 16% in spring 2011. On the other hand, passengers were less satisfied with the ease of transfers than last spring, in particular on the Vantaankoski rail line. With regard to the Metro services, problems in the introduction of new platform displays affected passenger satisfaction this spring. Satisfaction with the signposting was at its lowest at the turn of the year but has since gradually improved. Satisfaction with cleanliness is on the rise; passengers are more satisfied than before with the cleanliness of older trains, in particular, as well as with the cleanliness of Metro stations. With regard to bus services, the highest overall score was again given to Åbergin Linja. The poorest overall score was given to Korsisaari. During the survey period, there were two stoppages by the drivers of Veolia Transport Vantaa. The stoppages are reflected in the results of the affected bus routes. The stoppages had the biggest impact on the overall score and satisfaction with reliability; these clearly fell after the first day of stoppage on the routes in question.			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction			
Publication series title and number: HSL publications 20/2013			
ISSN 1798-6176 (Print)	ISBN 978-952-253-205-3 (Print)	Language: Finnish	Pages: 41+liitteet
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-206-0 (pdf)		
HSL Helsinki Region Transport, PO.Box 100, 00077 HSL, Tel. +358 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Johdanto	11
2	Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	14
2.1	Yleisarvosanat HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain	14
2.2	Yleisarvosanat bussiliikenteessä liikennöntialueittain	16
3	HSL:n toimintaan kohdistuvat mittarit	18
3.1	Joukkoliikennejärjestelmää mittaavat laatutekijät ja järjestelmän arvosana	18
3.1.1	Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät liikennemuodoittain	18
3.1.2	Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät bussiliikenteessä	20
3.2	Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan	22
3.3	Ostaisin matkalipun netistä, jos se olisi mahdollista	23
3.4	Matkustajien kokema turvallisuus	24
3.5	Aikataulukirjan tarpeellisuus	25
4	Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun	26
4.1	Liikennöintiä mittaavat laatutekijät liikennemuodoittain	26
4.2	Liikennöintiä mittaavat laatutekijät bussiliikenteessä	28
5	Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin	30
5.1	Tyytyväisyys raitiovaunu-, metro- ja junaliikenteen liikennöitsijöihin	30
5.2	Tyytyväisyys bussiliikenteen liikennöitsijöihin	31
5.2.1	Bussiliikennöitsijöille annetut kokonaisarvosanat	31
5.2.2	Liikennöitsijän arvosana ja liikennöinnin osatekijät bussiliikennöitsijöittäin	34
5.3	Tyytyväisyys linjoittain	36
6	Taustatiedot	40
6.1	Näytteen rakenne	40
	Liite 1. Arvosanat linjoittain keväällä 2013	42
	Liite 2. Kyselylomakkeet	55
	Liiteosio: Laatukannusteet	63

1 Johdanto

Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä toteutettavalla jatkuvalla kyselytutkimuksella tammikuun puolesta välistä marraskuun loppuun. Kirjallinen tutkimusraportti julkaistaan kahdesti vuodessa. Tutkimuksen tuloksia käytetään muun muassa joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa sekä kilpailutetun liikenteen laatukannusteiden laskennassa. Bussi- ja liikenteen laatukannusteisiin vaikuttavat periaatteet ja asiakastyytyväisyystulokset on koottu erilliseen liiteosioon, joka on ladattavissa PDF-muodossa HSL:n nettisivuilta.

Tässä raportissa on esitetty kevään tutkimusjakson 14.1.–23.5.2013 tulokset, jotka perustuvat 25 099 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 522, bussit 20 892, metro 1 111, junaliikenne 1 574). Tutkimuksen on toteuttanut Taloustutkimus Oy HSL:n toimeksiannosta.

Tutkimusta on tehty arkipäivisin kello 6–18 välillä, paitsi perjantaisin, jolloin työt on lopetettu kello 16. Keväällä 2013 tiedonkeruuseen osallistui 23 Taloustutkimus Oy:n kenttätyöntekijää. Käytännössä kyselyt on toteutettu siten, että kenttätyöntekijä on jakanut liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen matkan aikana täytettäväksi. Tulosten luotettavuuden takaamiseksi kenttätyöntekijöitä on ohjeistettu valitsemaan tutkimukseen matkustajia mahdollisimman satunnaisesti mm. iän ja sukupuolen suhteen sekä keräämään enintään kymmenen vastausta yhdeltä lähdöltä.

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

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

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

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

Järjestelmän arvosana: joukkoliikennejärjestelmää mittaavien osatekijöiden (kysymysten) keskiarvo:

Raitiovaunu- ja bussiliikenne: aikataulussa pysyminen (A4), matkustusväljyys (C8), matkustustarpeiden palvelu (C9), matkan sujuvuus (C10), vaihtaminen toiseen joukkoliikennevälineeseen (C11), matkat sujuvat ilman järjestyshäiriöitä (C12), odottamisolosuhteet pysäkillä (C13) ja informaation saatavuus (D14).

Metro- ja lähijunaliikenne: matkustusväljyys (A3), matkustustarpeiden palvelu (C5), matkan sujuvuus (C6), vaihtaminen toiseen joukkoliikennevälineeseen (C7), matkat sujuvat hyvin ilman järjestyshäiriöitä (C9), asemien siisteys (C10) ja informaation saatavuus (D12).

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

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

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

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

Vuoden 2011 alusta tutkimus on tehty yhtenäisenä koko HSL-alueella¹. Tätä ennen asiakastyytyväisyyttä on tutkittu erikseen Helsingin sisäisessä liikenteessä (HKL) ja seudullisessa bussiliikenteessä (YTV). Tutkimukset ovat olleet sisällöltään yhtenevät vuodesta 2008 alkaen. Tässä tutkimusraportissa esitetyt aikasarjat vuosilta 2008–2010 perustuvat näiden kahden erillisen tutkimuksen aineistoihin.

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

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

Tutkimusjakson olosuhteet ja poikkeustilanteet

Kevään tutkimuskausi kattaa liikenteen kannalta keskimäärin hankalimmat talvikuukaudet, mistä johtuen kevätkauden tulokset ovat usein syksyn tuloksia alhaisempia. Tuloksia on perusteltua siksi vertailla vain vastaaviin tutkimuskausiin.

Vuoden 2013 talviliikenne sujui mallikkaasti ja joukkoliikenteen luotettavuus oli parempi kuin muutamina edellistalvina. Erityisesti juna- ja raitiovaunuliikenteen luotettavuus on kohonnut, mikä näkyy myös kevään tuloksissa positiivisesti. Parantunut luotettavuus ja tyytyväisyys siihen heijastuvat myös muihin arvosanoihin.

Tutkimuskaudelle osui kaksi Veolia Transport Vantaan bussinkuljettajien lakkoa. Ensimmäinen 3.4.2013 ja toinen pidempi 14.- 20.5. välisenä aikana. Ulosmarssi vaikutti seutulinjoihin 452, 453, 516, 530, 623, 633, 650, 652, 731, 732, 734, 738 ja 973, Vantaan sisäisiin linjoihin 37, 38, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 61, 62, 68, 69, 70, 87, 88 ja Keravan sisäiseen linjaan 5. Matkustajien tyytyväisyys näihin linjoihin keskimäärin laski ensimmäisen ulosmarssin jälkeen. Lakon vaikutus näkyy selvästi koko Vantaan sisäisen liikenteen tuloksissa.

Raitiovaunuliikenteeseen vaikutti tutkimuskauden aikana Hakaniemen työmaa, jonka johdosta linja 7A, 7B ja 6 ajoivat Sörnäisten ja Hakaniemen välin poikkeusreittiä Kallion ja Helsinginkadun kautta 2.huhtikuuta alkaen. Helsingin Hakaniemessä vaihdetaan pysäkkialueella raitiovaunukiskot sekä uusitaan metroaseman lippuhallin kannen vesieristys eli pysäkkialueen pohja. Poikkeusreitin vuoksi matkustajien tyytyväisyys laski linjojen 7A ja 7B vaihtojen toimivuuden arvosanaan.

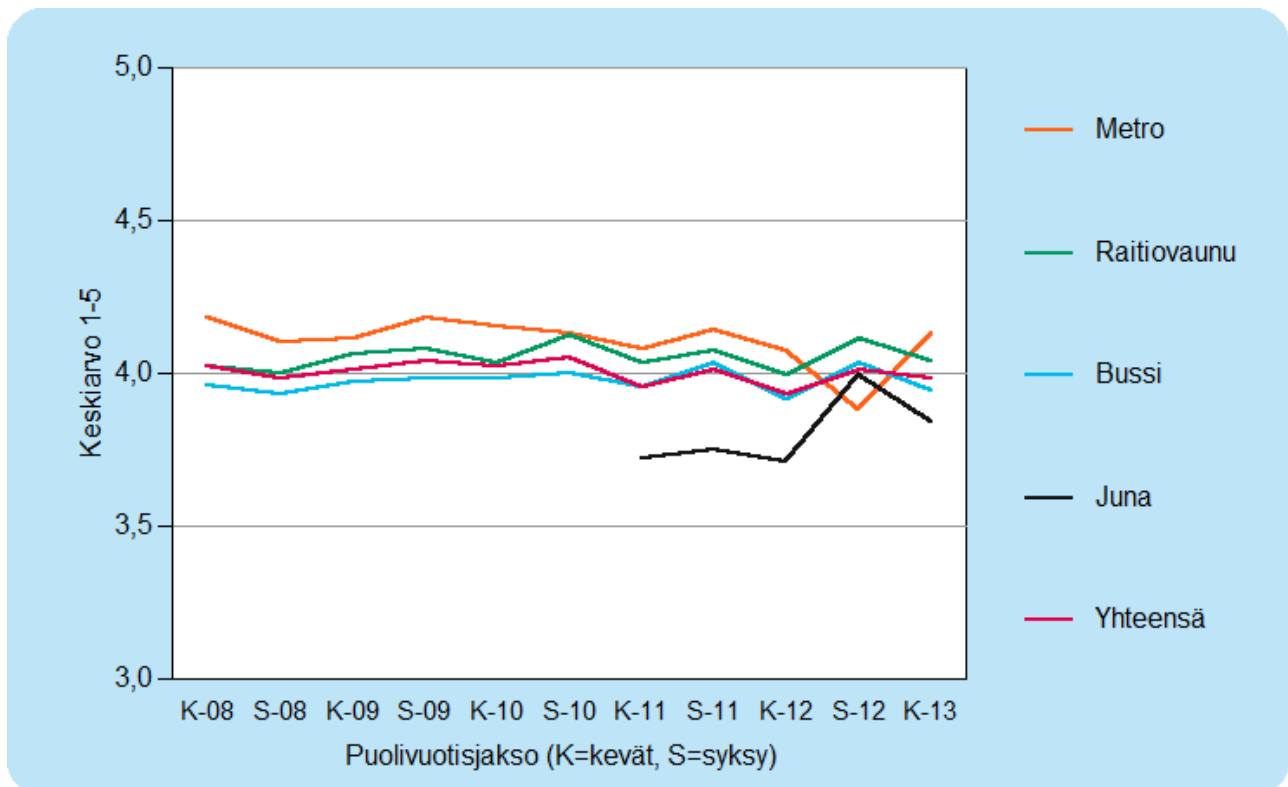
Bussiliikenteessä poikkeusjärjestelyjä tehtiin Tapiolassa, kun Merituulentie suljettiin bussiliikenteeltä uuden bussiterminaalin ja Länsimetron rakennustöiden vuoksi. Kaikki Merituulentielle sijaitsevan Sampokujan pysäkkien kautta ajavat linjat siirtyivät poikkeusreiteille 28. tammikuuta. Poikkeusreitit kulkevat joko Etelätuulentietä, Revontulentietä, Tapiolantietä tai Westendinkatua pitkin. Reittien lisäksi myös useiden linjojen aikatauluihin tuli muutoksia. Yhteensä muutokset vaikuttavat 23 bussi- ja palvelulinjaan: Espoon linjoille 2, 4, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18 ja 19, seutulinjoille 105, 106, 107, 109, 110, 194, 195, 501, 505, 510, 514 ja 550 sekä Tapiolan palvelulinjoille P10–P14. Muutoksilla on ollut vaikutuksia poikkeusreiteillä olevien Espoon sisäisten linjojen matkustajien tyytyväisyyteen, muttei seutulinjojen tyytyväisyyteen. Erityisesti tyytyväisyys vaihtojen toimivuuteen, matkanteon sujuvuuteen ja tyytyväisyys linjan kykyyn vastata matkustustarpeisiin laski Tapiolassa sisäisillä linjoilla.

2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

2.1 Yleisarvosanat HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain

Matkustajat antoivat HSL-alueen joukkoliikenteelle keväällä 2013 yleisarvosanan 3,98 yhdestä viiteen asteikolla. Yleisarvosana on korkeampi kuin edelliskeväänä kaikissa liikennemuodoissa.

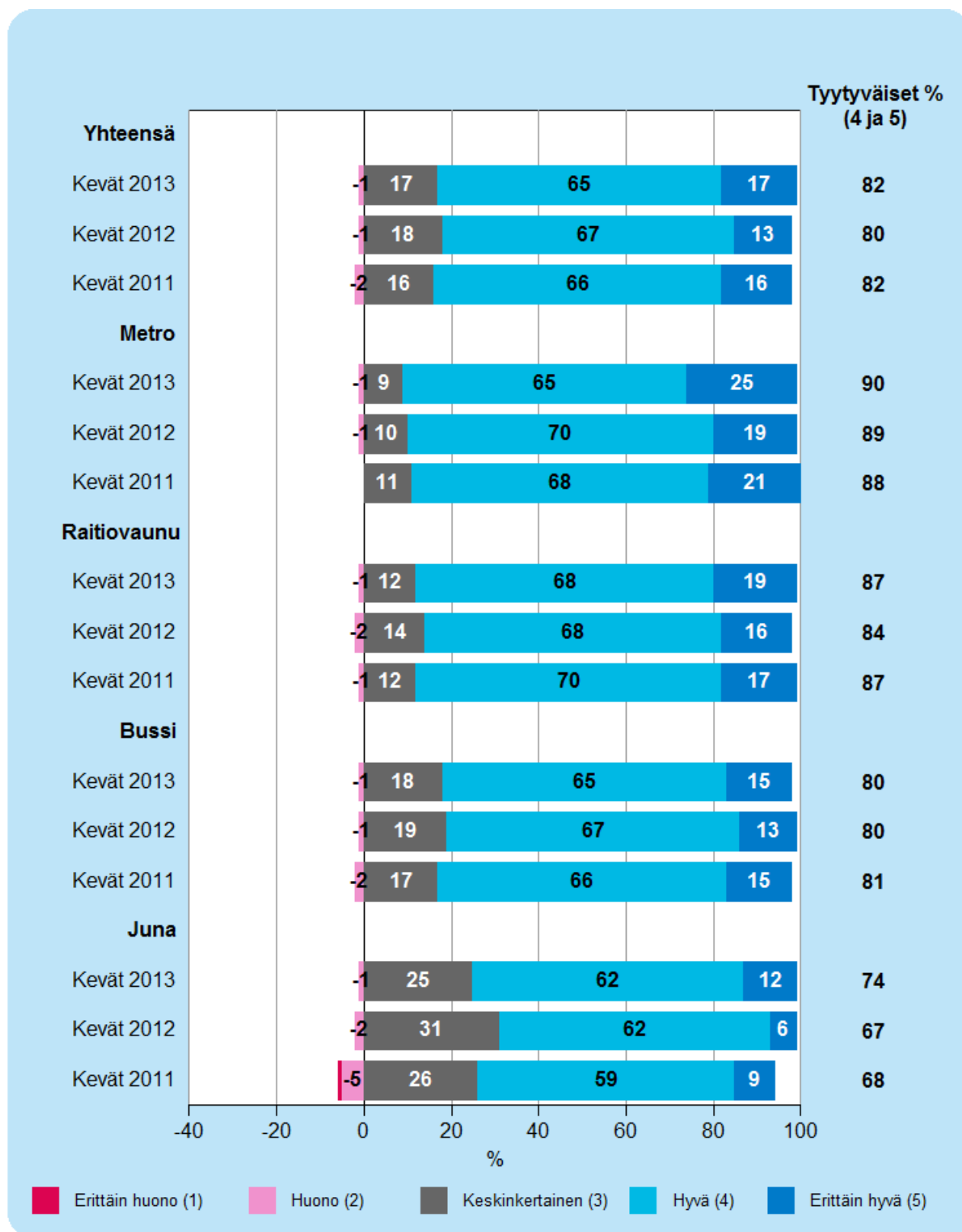
Yleisarvosanan kanssa yksittäisistä laatutekijöistä korreloi eniten matkanteon sujuvuus, vaihtojen toimivuus sekä aikataulussa pysyminen. Erityisesti junaliikenteessä näiden tekijöiden vaikutus yleisarvosanaan on erittäin suuri. Muissa liikennemuodoissa eri tekijöiden yhteys yleisarvosanaan on tasaisempaa.



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

Taulukko 1. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain keväisin.

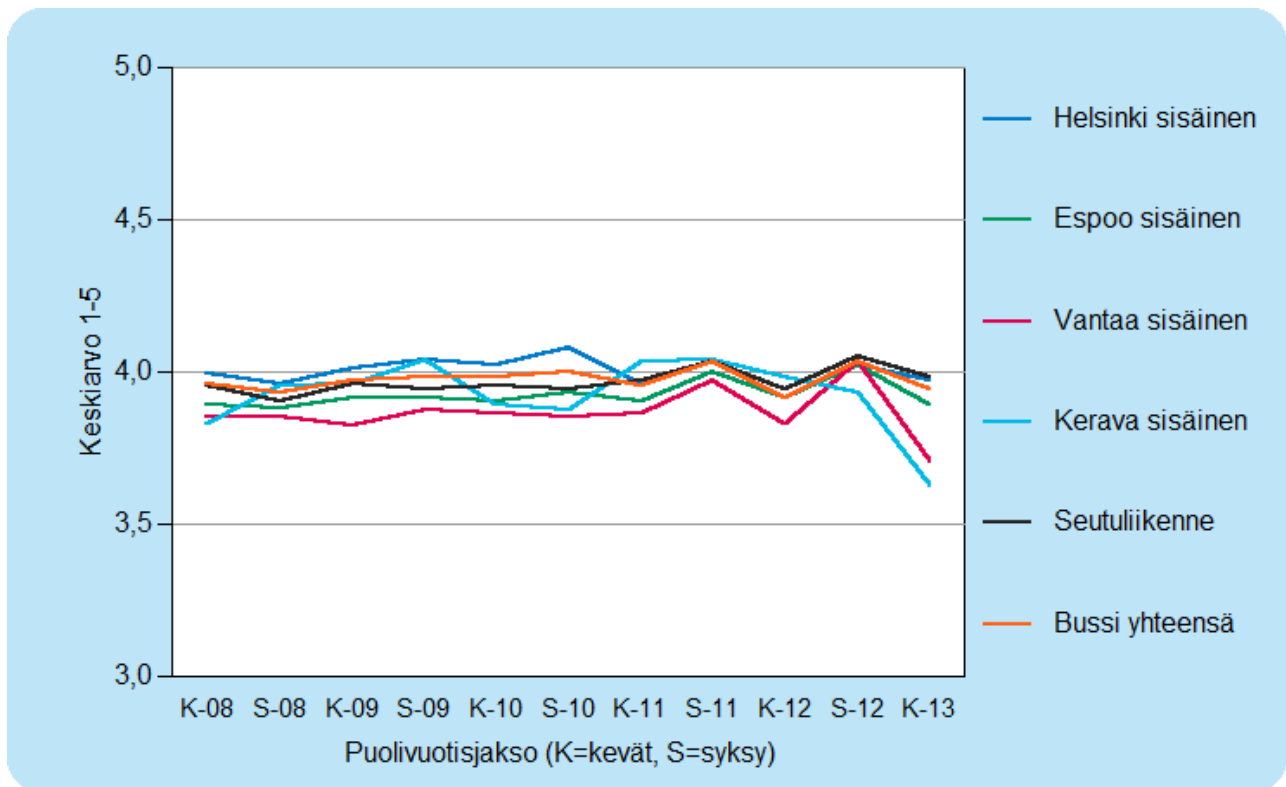
	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Raitiovaunu	4,06	4,03	4,00	3,99	4,04
Bussi	3,97	3,98	3,95	3,91	3,94
Metro	4,11	4,15	4,08	4,07	4,13
Juna	-	-	3,72	3,71	3,84
Yhteensä	4,01	4,02	3,95	3,93	3,98



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

2.2 Yleisarvosanat bussiliikenteessä liikennöintialueittain

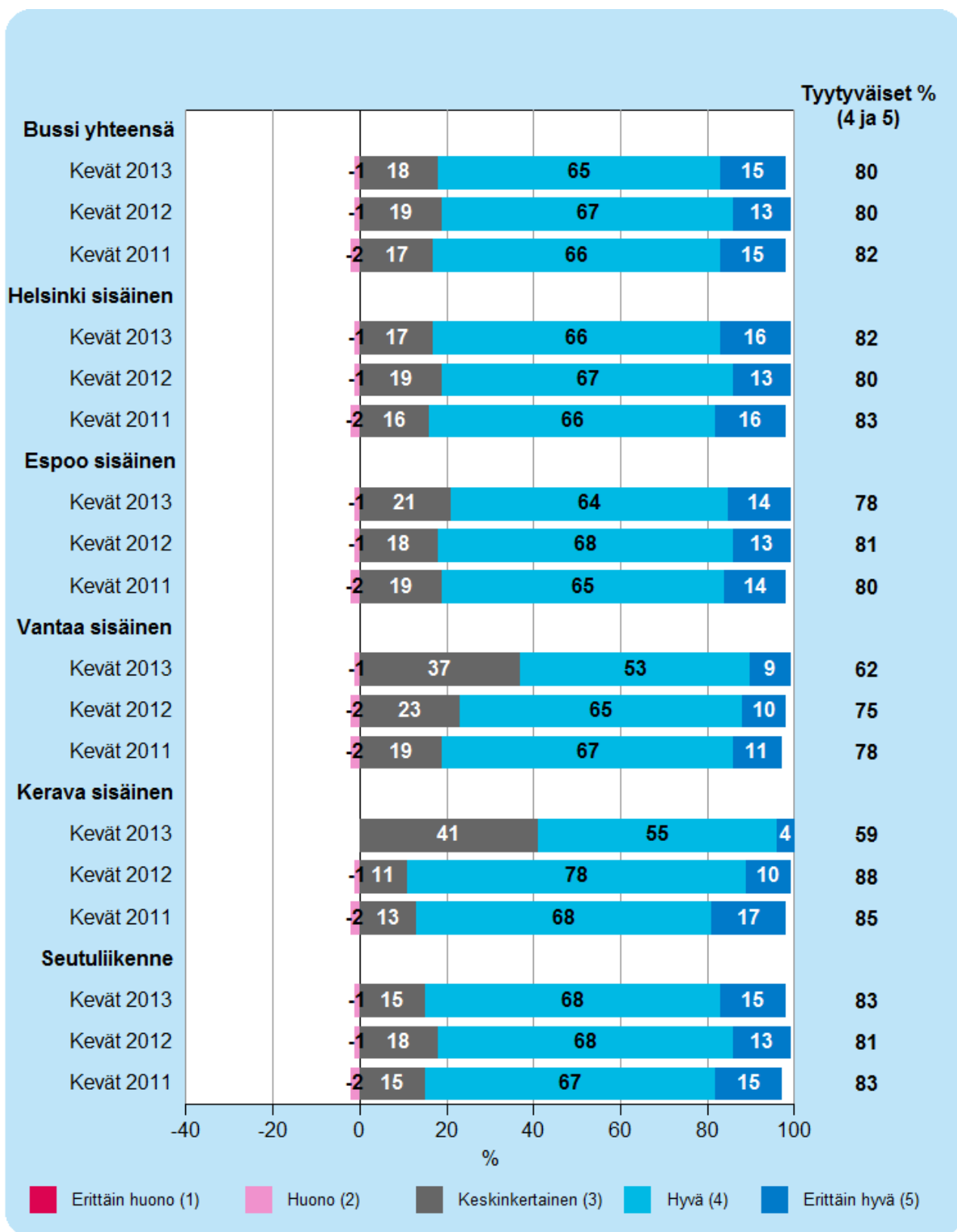
Helsingin sisäisessä sekä seutuliikenteessä tyytyväisyys joukkoliikenteeseen on kasvanut edelliskeväästä. Vantaan ja Keravan sisäisessä liikenteessä tyytyväisyys on laskenut selvästi, kun yhä useampi matkustaja on arvioinut joukkoliikenteen keskimertaiseksi hyvän tai erittäin hyvän sijaan. Vantaan tuloksia laskee pääsääntöisesti Veolia Vantaan työnseisaukset 3.4. ja 14.-20.5.



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

Taulukko 2. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväisin.

	keväät 2009	keväät 2010	keväät 2011	keväät 2012	keväät 2013
Helsingin sisäinen liikenne	4,01	4,02	3,96	3,91	3,97
Espoon sisäinen liikenne	3,91	3,90	3,90	3,91	3,89
Vantaan sisäinen liikenne	3,82	3,86	3,86	3,83	3,70
Keravan sisäinen liikenne	3,96	3,89	4,03	3,98	3,62
Seutuliikenne	3,96	3,95	3,97	3,94	3,98
Bussiliikenne yhteensä	3,97	3,98	3,95	3,91	3,94



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

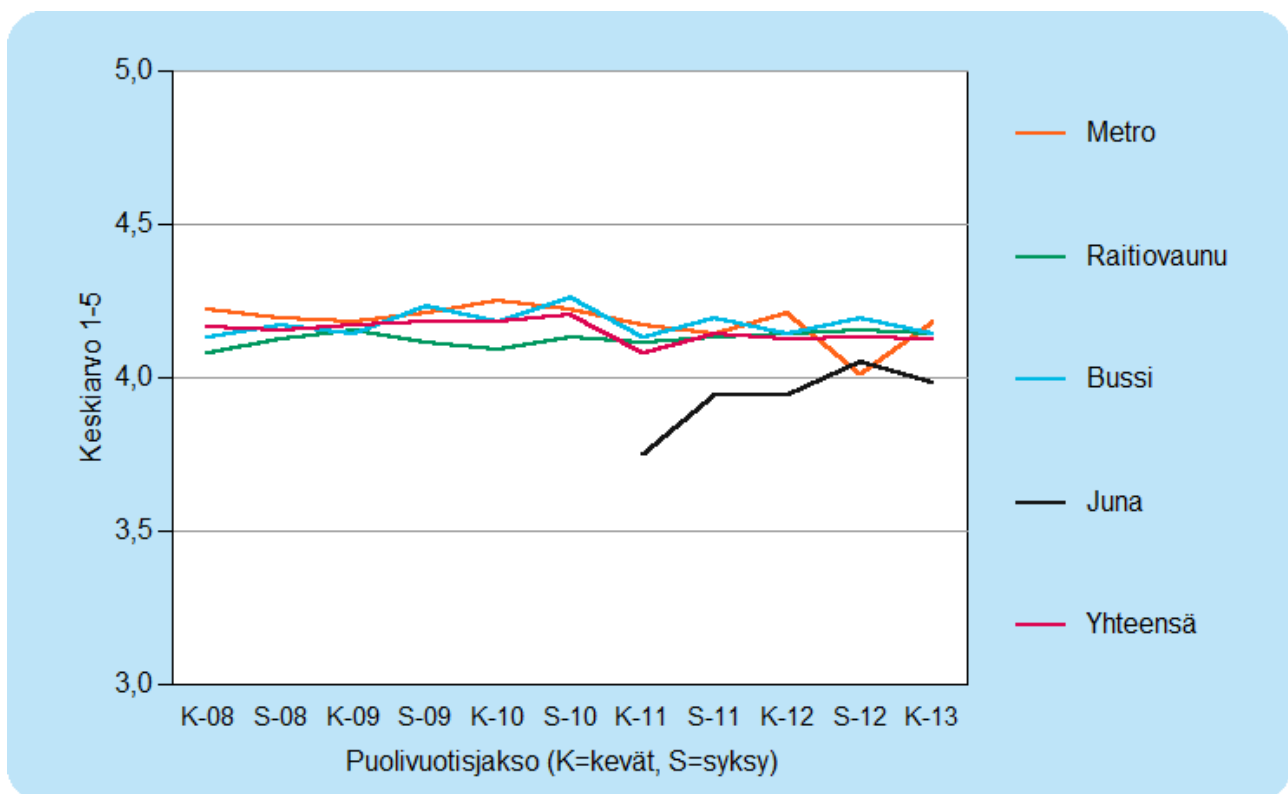
3 HSL:n toimintaan kohdistuvat mittarit

3.1 Joukkoliikennejärjestelmää mittaavat laatutekijät ja järjestelmän arvosana

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

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

3.1.1 Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät liikennemuodoittain



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

Taulukko 3. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain kevään tutkimusjaksoilla.

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Raitiovaunu	4,15	4,09	4,11	4,14	4,14
Bussi	4,14	4,18	4,13	4,14	4,14
Metro	4,18	4,25	4,17	4,21	4,18
Juna	-	-	3,75	3,94	3,98
Yhteensä	4,15	4,09	4,11	4,14	4,14

Raitiovaunuliikenteessä matkustajien tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen on kasvanut selvästi kahtena peräkkäisenä hyvin sujuneen talvikauden johdosta. Kevätkautena sujuneen talviliikenteen johdosta. Luotettavuuden parantumisesta huolimatta vaihtojen sujuvuuteen raitiovaunuliikenteessä ollaan aiempaa tyytymättömämpiä. Tyytyväisyyttä laskee linjojen 7A ja 7B alhaisempi tyytyväisyys, mikä selittyy Hakaniemen työmaasta johtuvista poikkeusreiteistä.

Metromatkustajista tyytyväisiä istumapaikan saantiin on kymmenen prosenttiyksikköä vähemmän kuin vuotta aiemmin. Metrossa matkustajamäärät kasvoivat yli neljä prosenttia tammi-toukokuussa 2013 viime vuoden vastaavasta jaksosta. Kasvua on ollut erityisesti Kaisaniemen ja Kalasataman asemilla.

Junissa matkustajien tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen on kehittynyt huomattavasti keväästä 2011. Sujuvuus arvioidaan nyt samalle tasolle raitiovaunu- ja bussiliikenteen kanssa. Erityisesti junaliikenteessä sujuvuus korreloi vahvasti yleisen tyytyväisyyden kanssa.

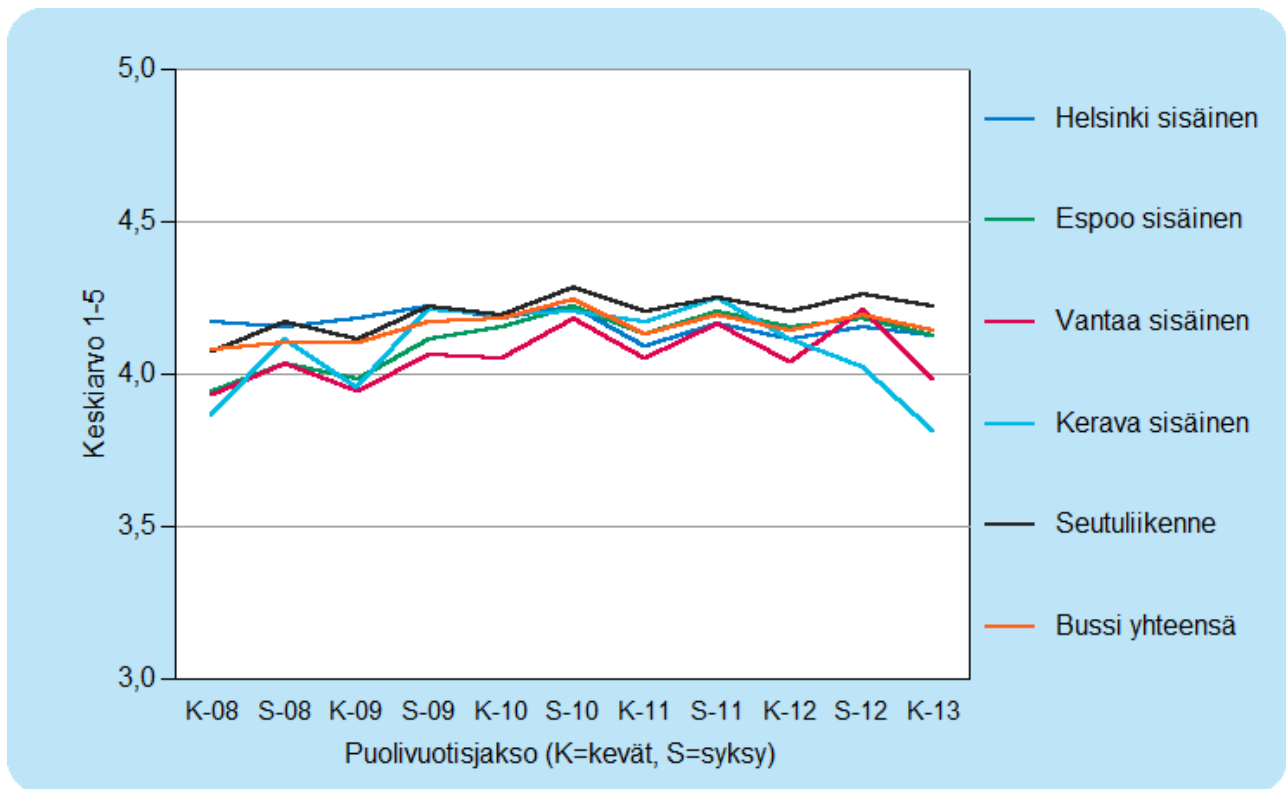


Kuva 6. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanjakaumat (%)

3.1.2 Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät bussiliikenteessä

Keravan sisäisessä liikenteessä tyytyväisyys joukkoliikennejärjestelmään on laskenut edelleen, kun matkustajien tyytyväisyys vaihtojen toimivuuteen sekä turvallisuuteen matkan aikana laski merkittävästi kuluneen kevään aikana. Myös Vantaalla järjestelmän arvosanan on edelliskevättä alhaisempi. Vantaan sisäisessä liikenteessä tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen ja linjan kykyyn vastata matkustustarpeisiin on laskenut Veolian työnseisauksien seurauksena.

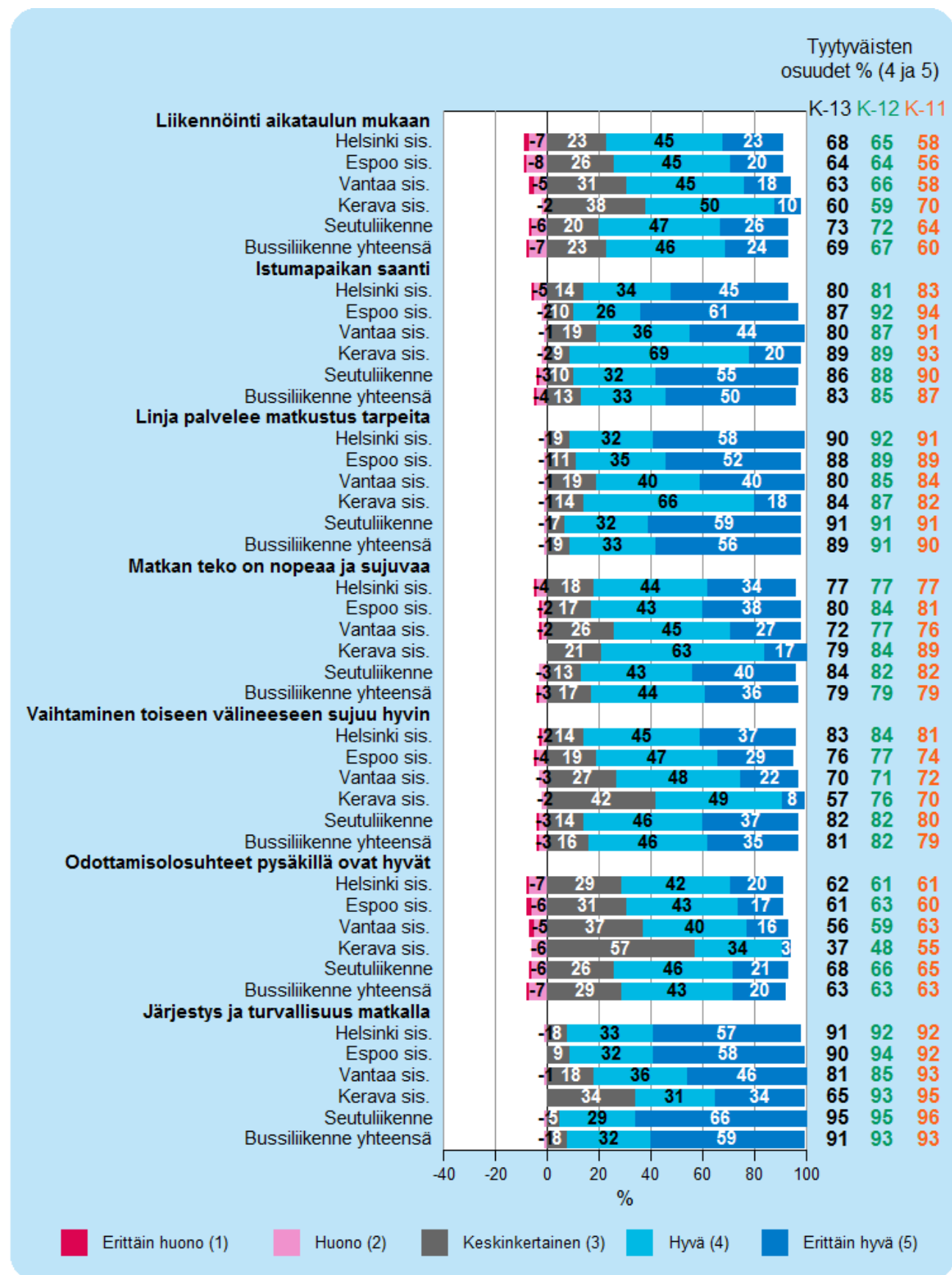
Tapiolassa poikkeusreiteillä olevilla Espoon sisäisillä linjoilla tyytyväisyys vaihtojen toimivuuteen, matkanteon sujuvuuteen ja linjan kykyyn vastata matkustustarpeisiin laski kevään aikana. Espoon sisäisen liikenteen kokonaistulos on tästä huolimatta vuodentakaisella tasolla.



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

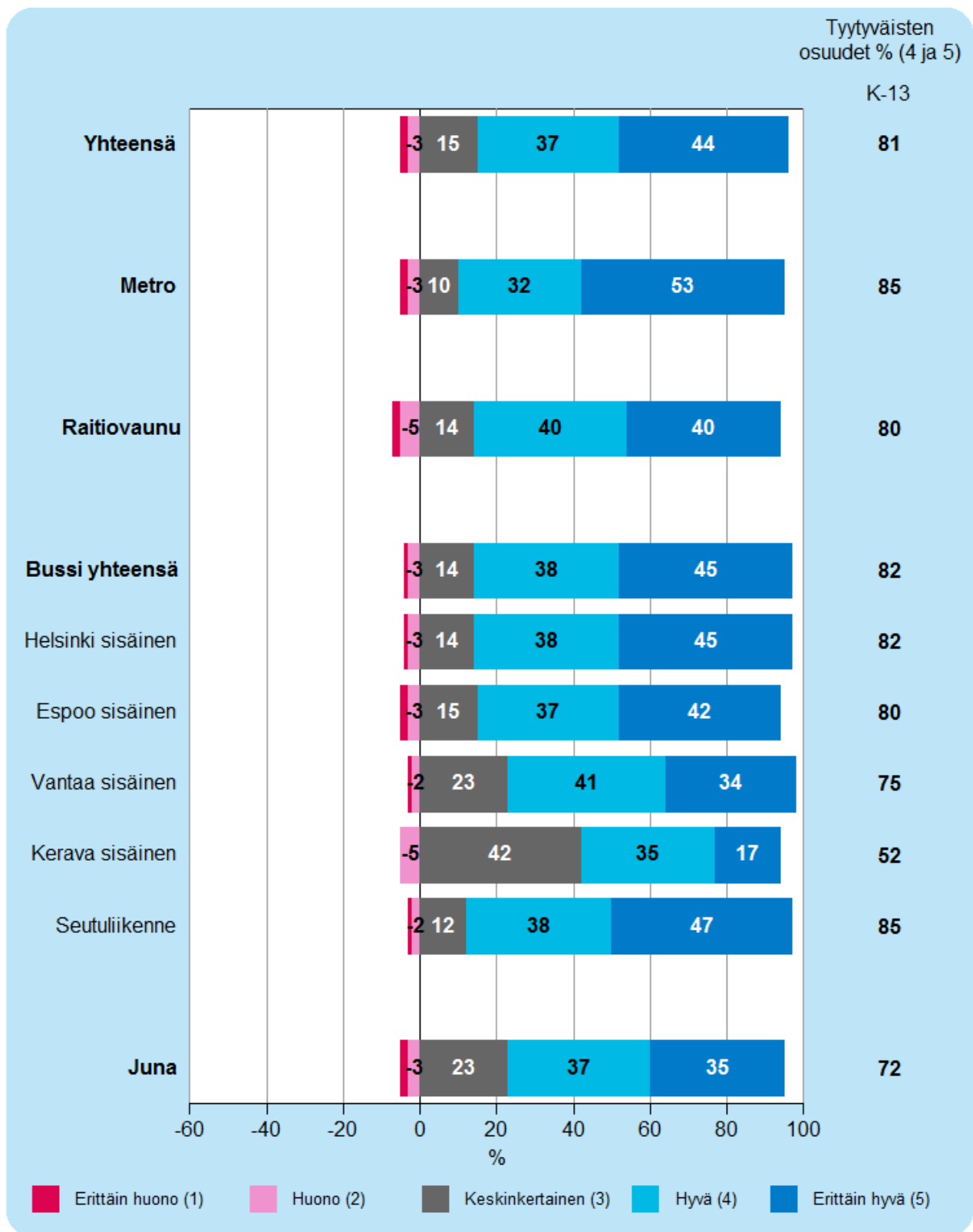
Taulukko 4. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksoilla

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Helsingin sisäinen liikenne	4,18	4,18	4,09	4,11	4,12
Espoon sisäinen liikenne	3,98	4,15	4,13	4,15	4,12
Vantaan sisäinen liikenne	3,94	4,05	4,05	4,04	3,98
Keravan sisäinen liikenne	3,95	4,19	4,17	4,11	3,81
Seutuliikenne	4,11	4,19	4,20	4,20	4,22
Bussiliikenne yhteensä	4,10	4,18	4,13	4,14	4,14



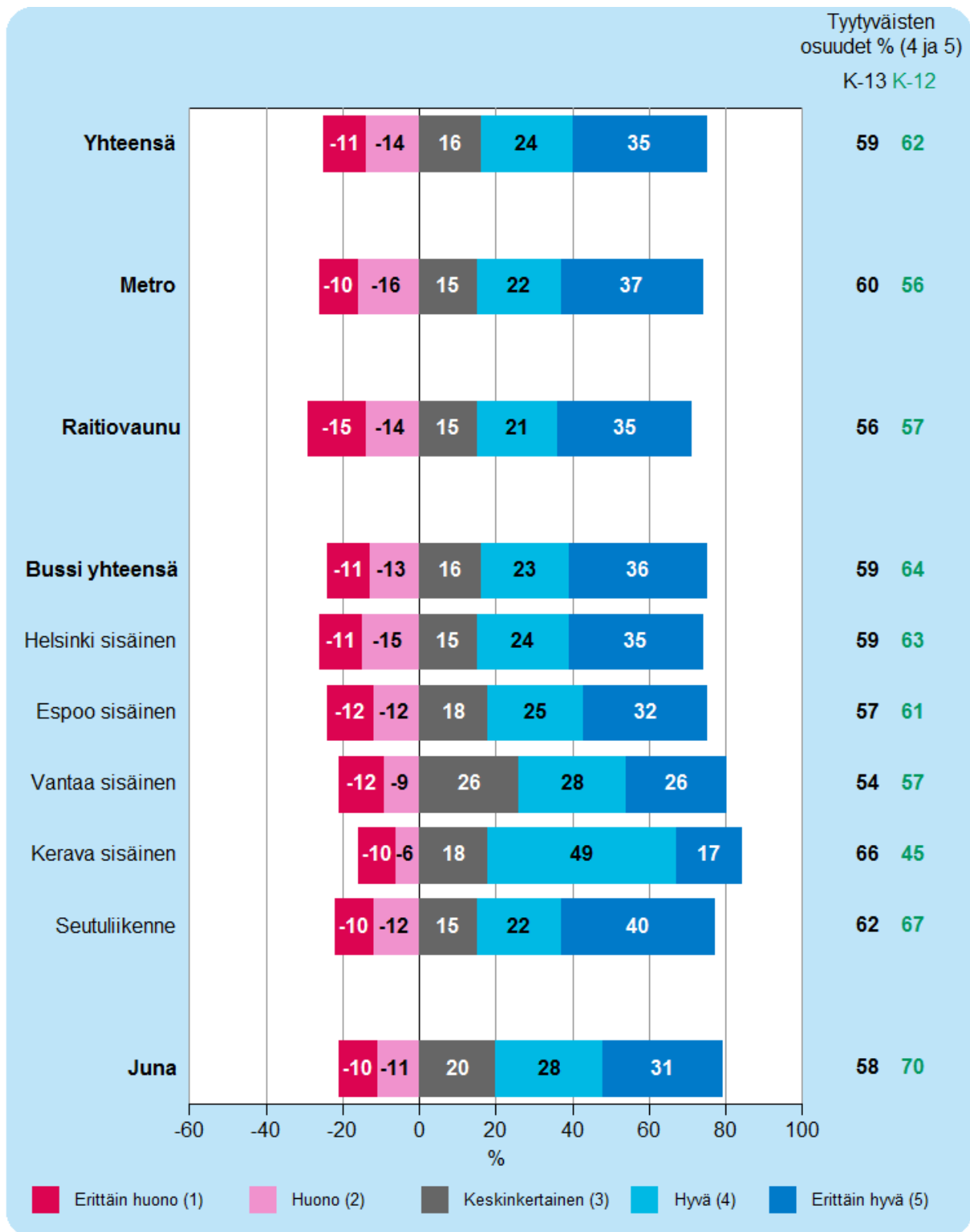
Kuva 8. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksoilla.

3.2 Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan



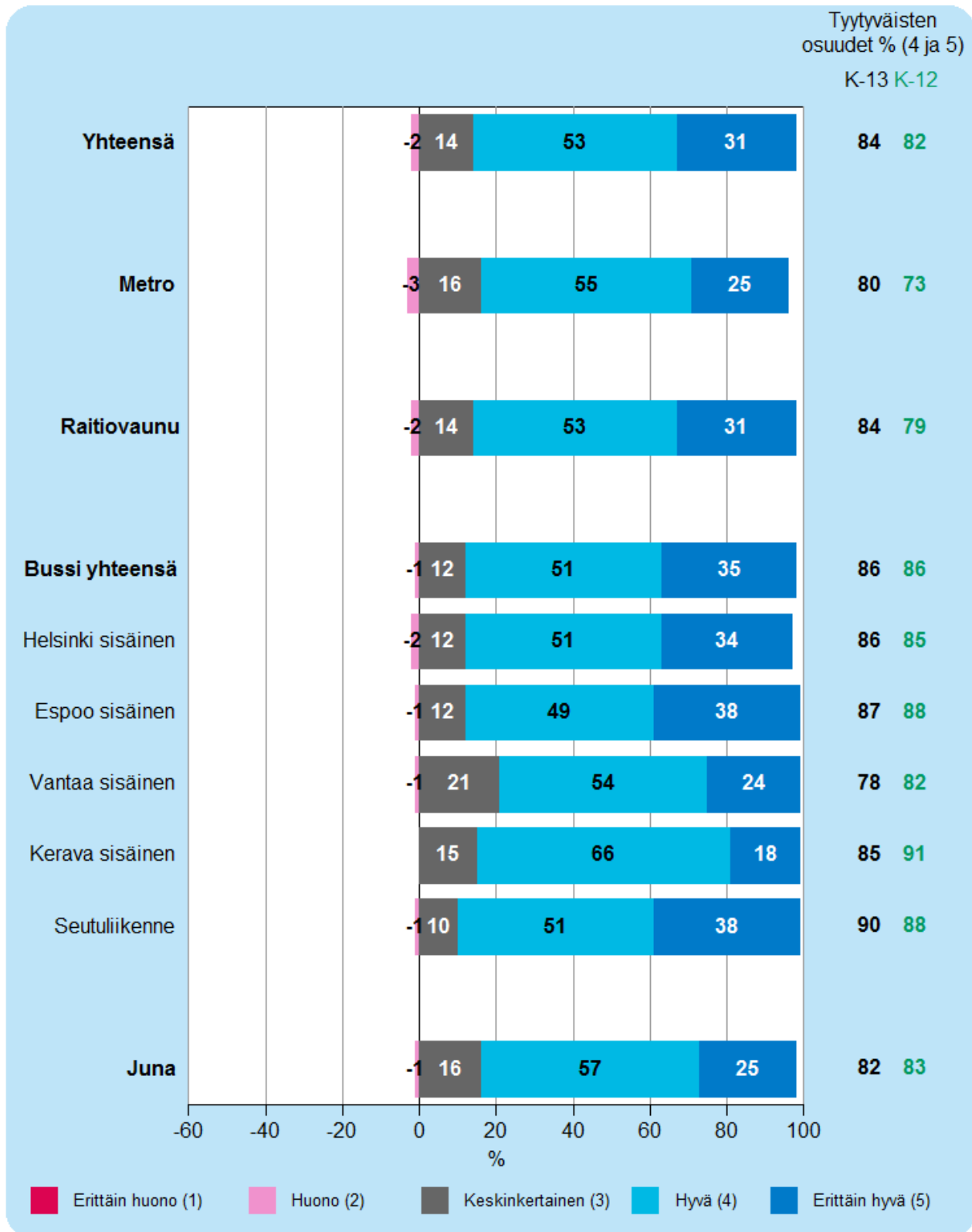
Kuva 9. Matkalipuntarkastajien toiminnalle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain keväällä 2013.

3.3 Ostaisin matkalippun netistä, jos se olisi mahdollista



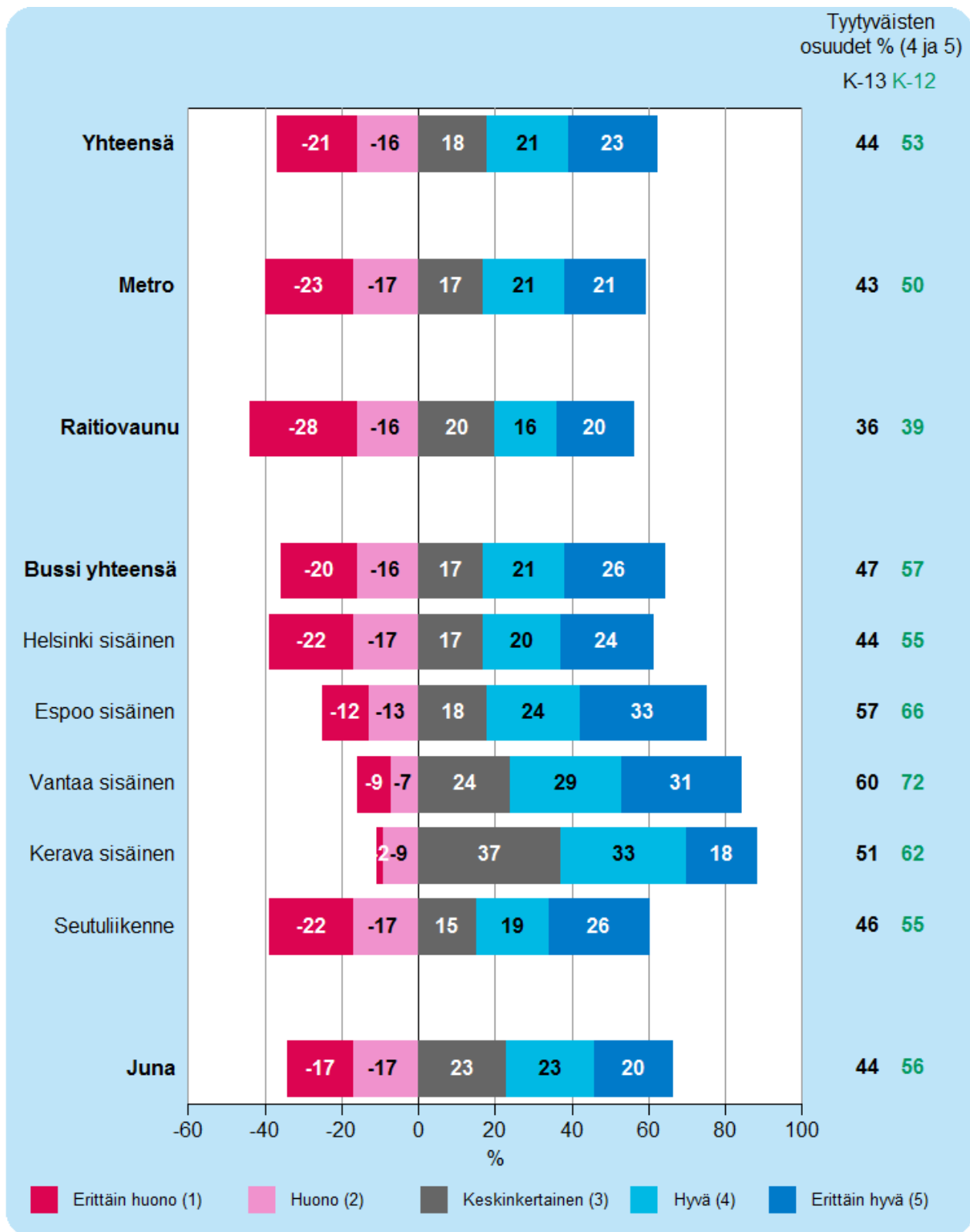
Kuva 10. Halukkuudelle ostaa matkalippu netistä (jos se olisi mahdollista) annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain keväällä 2013.

3.4 Matkustajien kokema turvallisuus



Kuva 11. Koetulle turvallisuudelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain keväällä 2013.

3.5 Aikataulukirjan tarpeellisuus



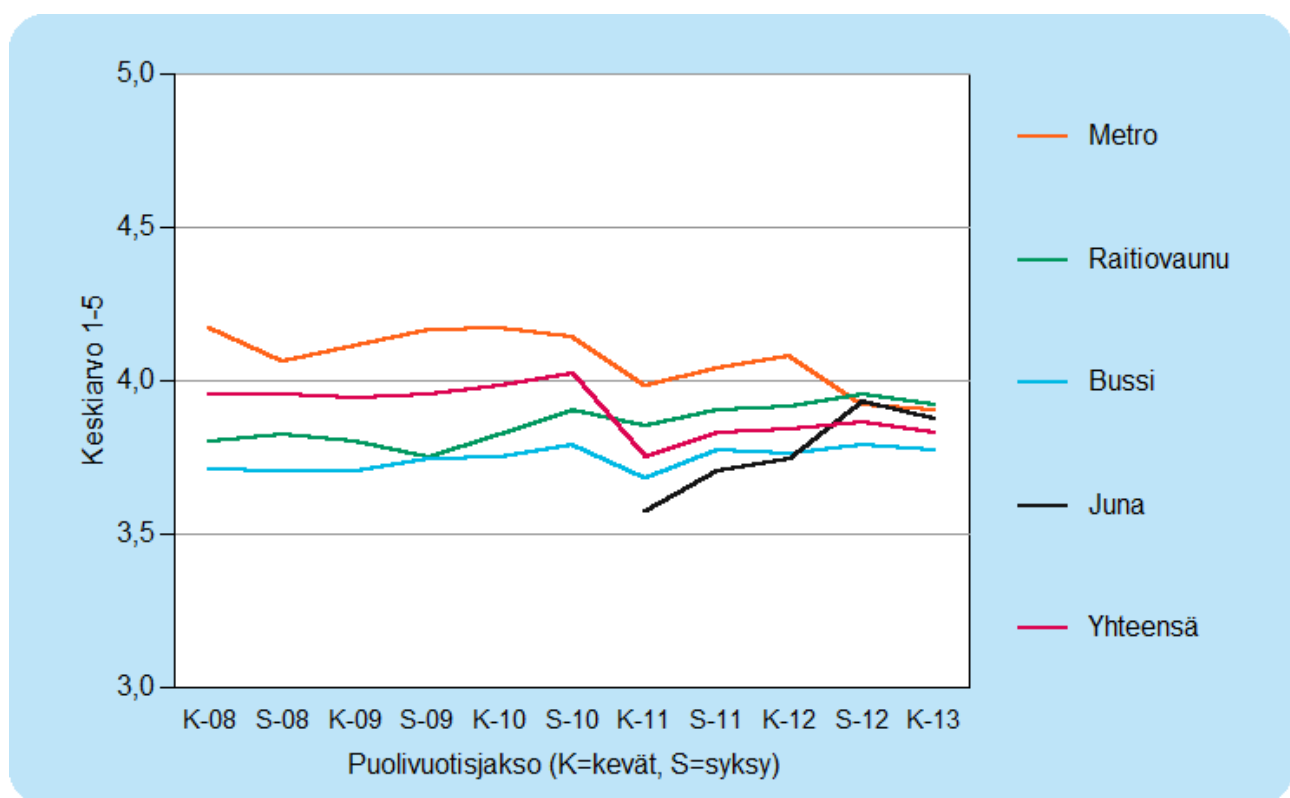
Kuva 12. Aikataulukirjan tarpeellisuudelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoit-
tain keväällä 2013.

4 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun

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

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

4.1 Liikennöintiä mittaavat laatutekijät liikennemuodoittain



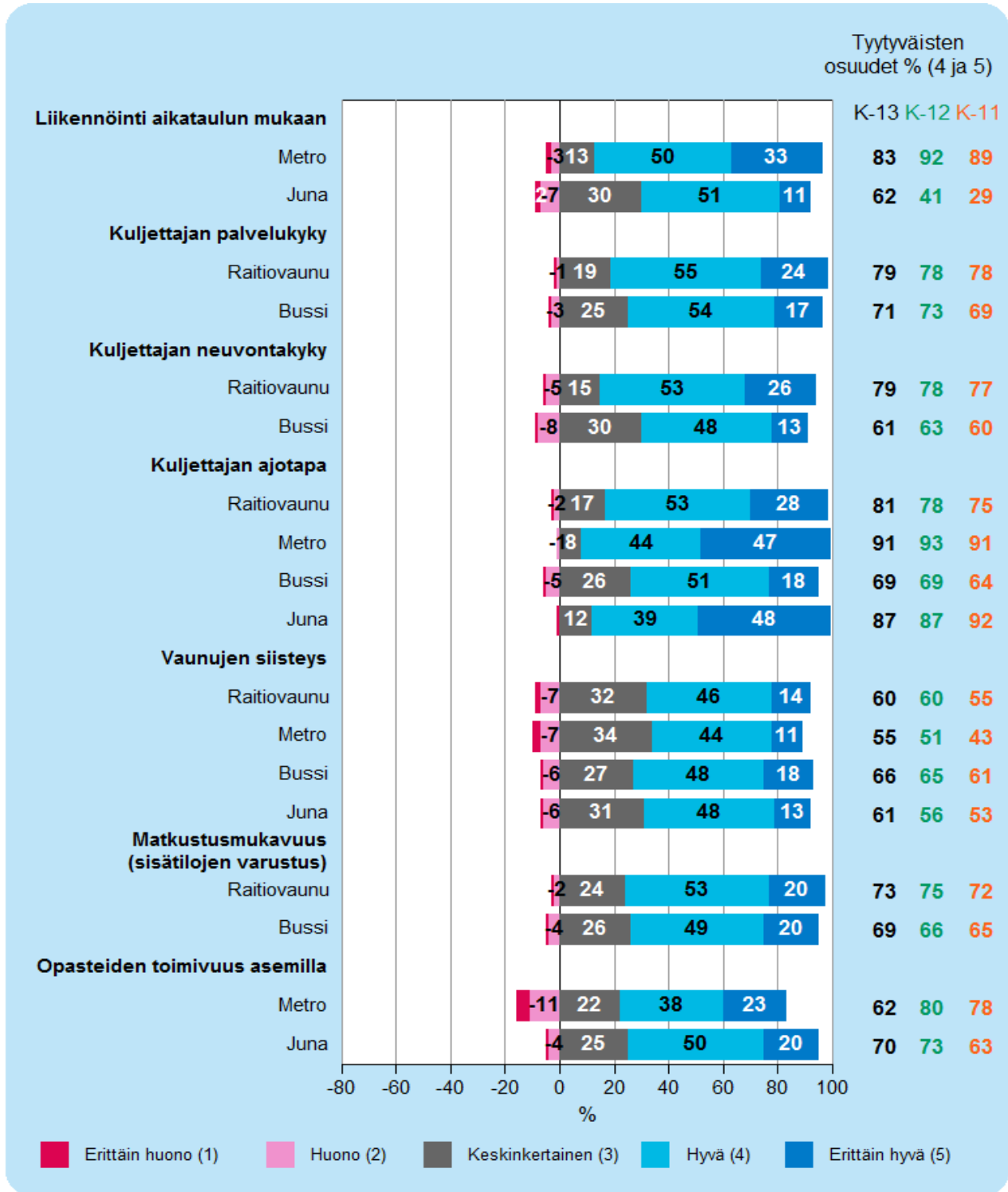
Kuva 13. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo. Kuvassa asteikko on katkaistu.

Taulukko 5. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo liikennemuodoittain kevään tutkimusjaksoilla.

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Raitiovaunu	3,80	3,82	3,85	3,91	3,92
Bussi	3,70	3,75	3,68	3,76	3,77
Metro	4,11	4,17	3,98	4,08	3,90
Juna	-	-	3,57	3,74	3,87
Yhteensä	3,94	3,98	3,75	3,84	3,83

Metrolla liikennöintiä mittaavissa laatutekijöissä trendi on laskeva, kun taas raitiovaunu- ja erityisesti junaliikenteessä kehitys on ollut positiivista. Metroliikenteessä menneenä kevätkautena arvosanoja laskee ohjausjärjestelmän uusimisesta aiheutuneet häiriöt pidemmältä aikaväliltä. Erityisesti se näkyy tyytyväisyydessä metron aikataulussa pysymiseen sekä opasteiden toimivuuteen asemilla. Avoimissa vastauksissa matkustajat antoivat kritiikkiä myös opasteiden vähyydestä asemilla.

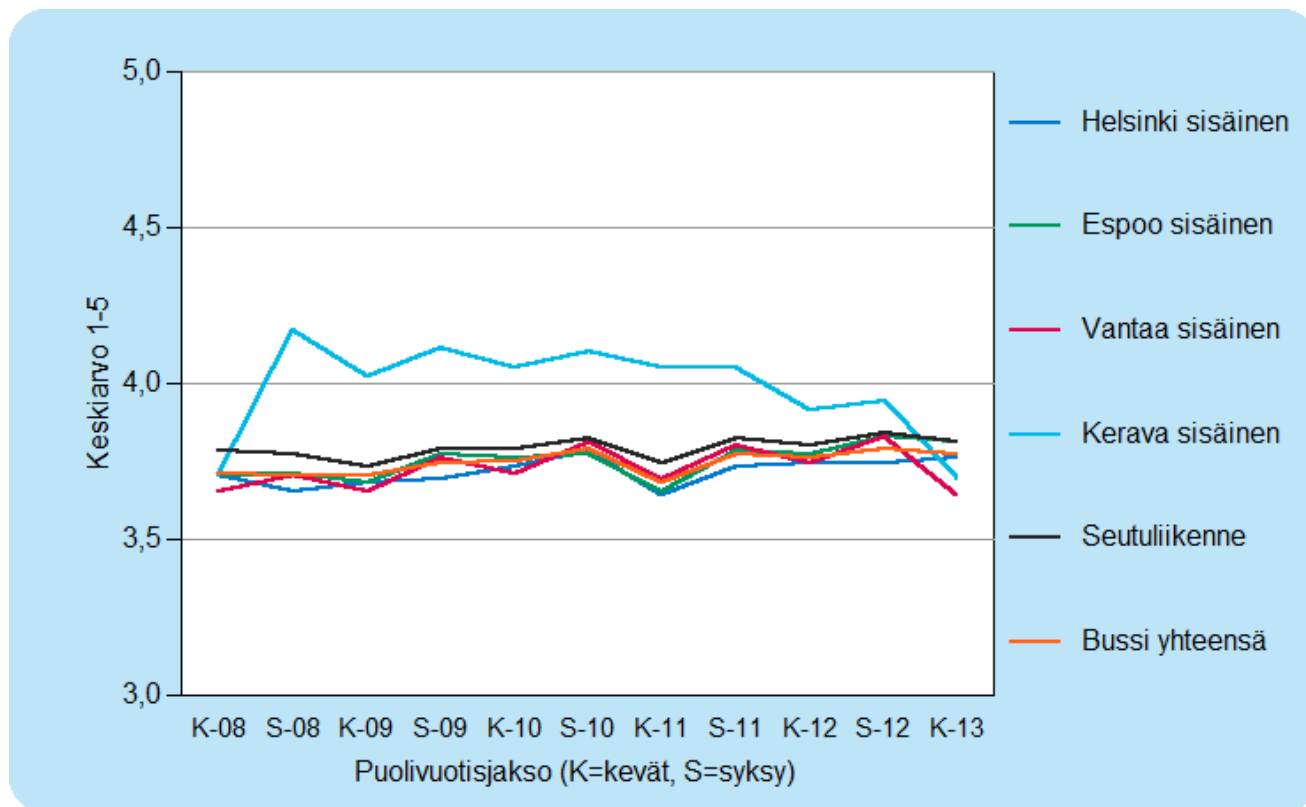
Junaliikenteessä tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen on kasvanut, mutta matkustajat arvioivat junan edelleen muita liikennemuotoja epäluotettavammaksi. Junien siisteys on myös matkustajien mielestä parantunut.



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

4.2 Liikennöintiä mittaavat laatutekijät bussiliikenteessä

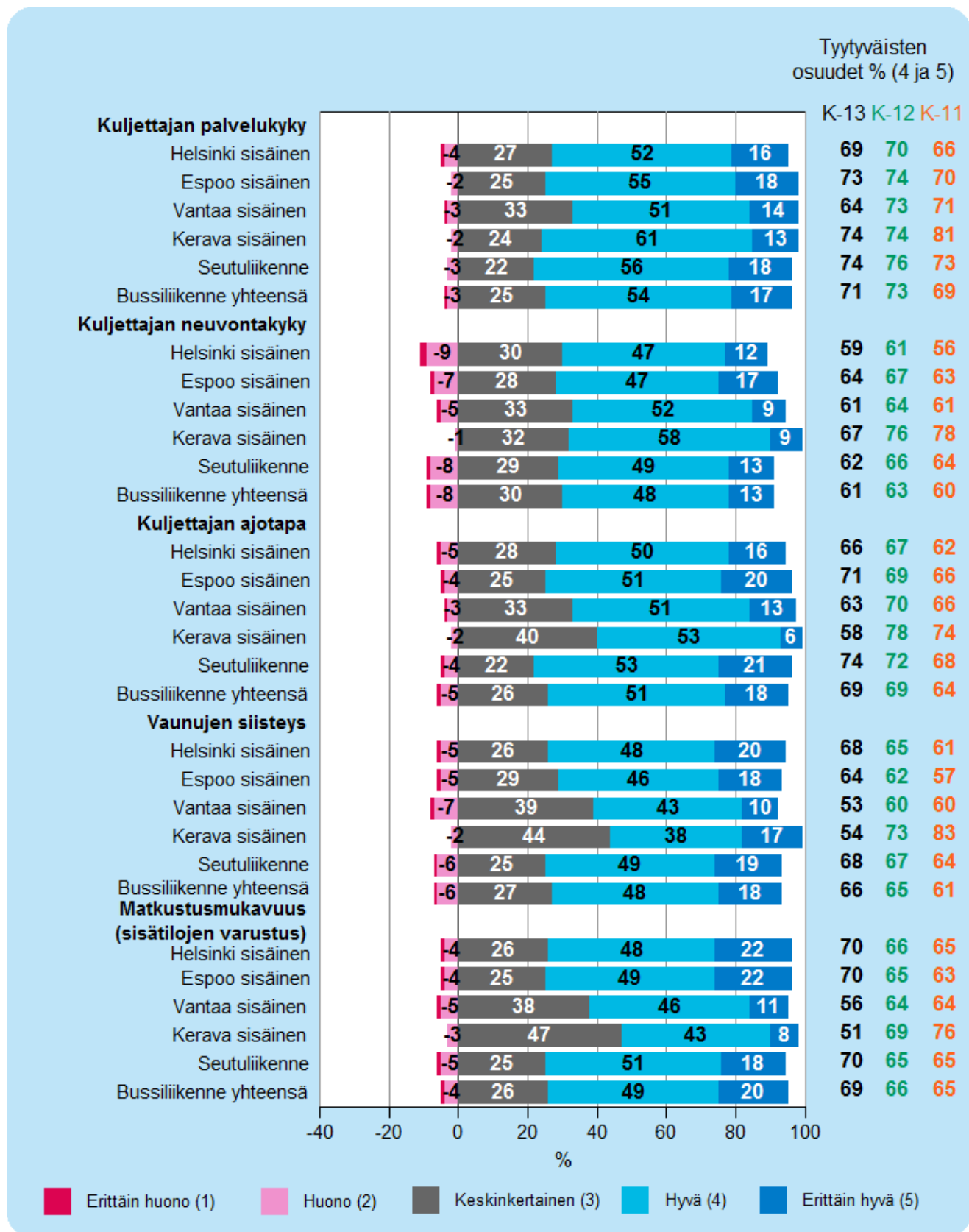
Keravan ja Vantaan sisäisessä liikenteessä tyytyväisyys liikennöinnin laatuun on heikentynyt selvästi. Vantaalla arvosanoja laskee pääsääntöisesti Veolian työnseisauksen aiheuttamat ongelmat. Matkustusmukavuudessa tyytyväisten osuus on kasvanut Helsingin, Espoon ja sisäisessä liikenteessä sekä seutuliikenteessä.



Kuva 15. Liikennöitsijän arvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvassa asteikko on katkaisu.

Taulukko 6. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksoilla.

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Helsingin sisäinen liikenne	3,68	3,73	3,64	3,74	3,76
Espoon sisäinen liikenne	3,68	3,76	3,65	3,77	3,81
Vantaan sisäinen liikenne	3,65	3,71	3,69	3,74	3,64
Keravan sisäinen liikenne	4,02	4,05	4,05	3,91	3,69
Seutuliikenne	3,73	3,79	3,74	3,80	3,81
Bussiliikenne yhteensä	3,70	3,75	3,68	3,76	3,77



Kuva 16. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksoilla.

5 Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin

5.1 Tyytyväisyys raitiovaunu-, metro- ja junaliikenteen liikennöitsijöihin

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

VR:n saama kokonaisarvosana on kasvanut merkittävästi kahtena peräkkäisenä vuotena. Samoin raitiovaunuliikenteessä trendi on positiivinen.

Taulukko 7. Kokonaisarvosana kevään tutkimusjaksoilla vuodesta 2009 alkaen.

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
HKL-Raitiovaunuliikenne	4,00	3,94	3,99	4,04	4,05
HKL-Metroliikenne	4,25	4,36	4,18	4,25	4,17
VR	-	-	3,57	3,71	3,89

5.2 Tyytyväisyys bussiliikenteen liikennöitsijöihin

Tarkastelun kohteena olevat bussiliikenteen liikennöitsijät:

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

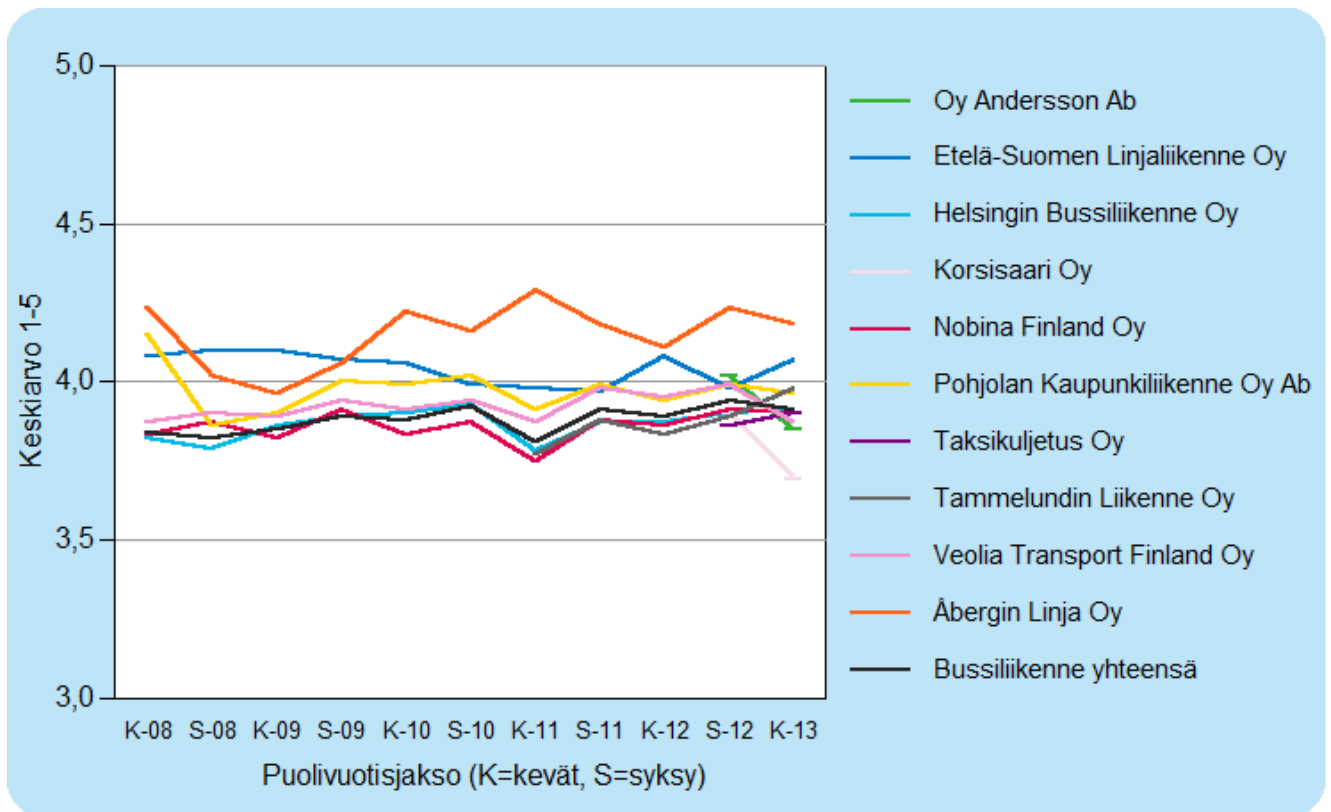
Liikennöitsijän saamat keskimääräiset arvosanat on muodostettu painottamalla linjoittaisia arvosanoja vuoden 2012 lokakuun keskimääräisen arkipäivän nousijamäärillä.

5.2.1 Bussiliikennöitsijöille annetut kokonaisarvosanat

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

Parhaan kokonaisarvosanan sai Åbergin linja ja alhaisimman Korsisaari. Useilla liikennöitsijöillä arvosanan kehitys on ollut positiivista. Tammelundin liikenteellä kokonaisarvosana nousi eniten vuoden takaisesta.

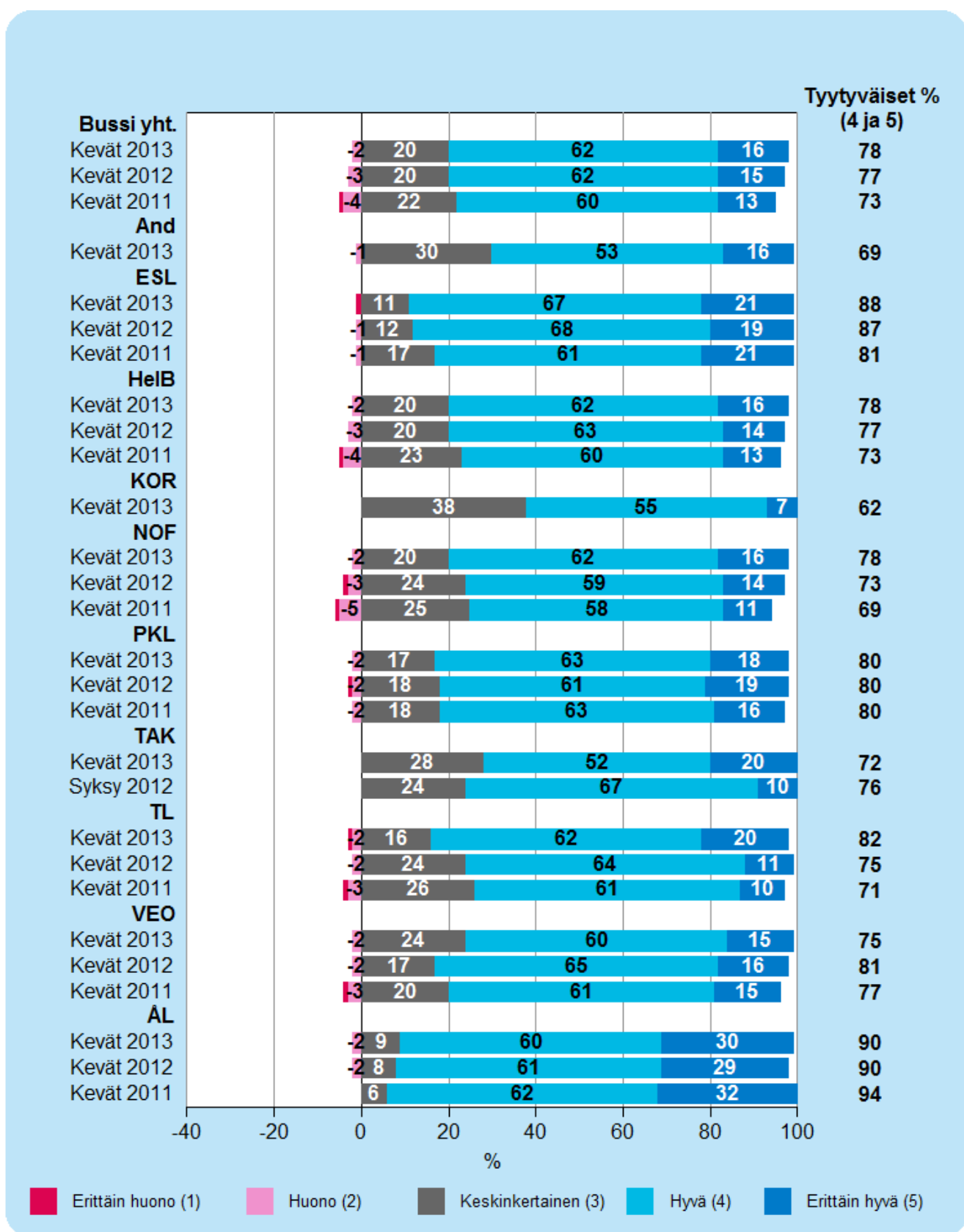
Veolian tulos laski hieman edelliskeväästä työnseisauksien aiheuttamien liikennöintiongelmien vuoksi.



Kuva 17. Kokonaisarvosanojen (1–5) kehitys liikennöitsijöittäin. Kuvassa asteikko on katkaistu.

Taulukko 8. Kokonaisarvosanat bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin kevään tutkimusjaksoilla

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	4,10	4,06	3,98	4,08	4,07
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,86	3,90	3,78	3,87	3,91
Korsisaari Oy	-	-	-	-	3,69
Nobina Finland Oy	3,82	3,83	3,75	3,86	3,90
Oy Andersson Ab	-	-	-	-	3,85
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,90	3,99	3,91	3,94	3,96
Taksikuljetus Oy	-	-	-	-	3,90
Tammelundin Liikenne Oy	-	-	3,77	3,83	3,98
Veolia Transport Finland Oy	3,89	3,91	3,87	3,95	3,87
Åbergin Linja Oy	3,96	4,22	4,29	4,11	4,18
Bussiliikenne yhteensä	3,85	3,88	3,81	3,89	3,91



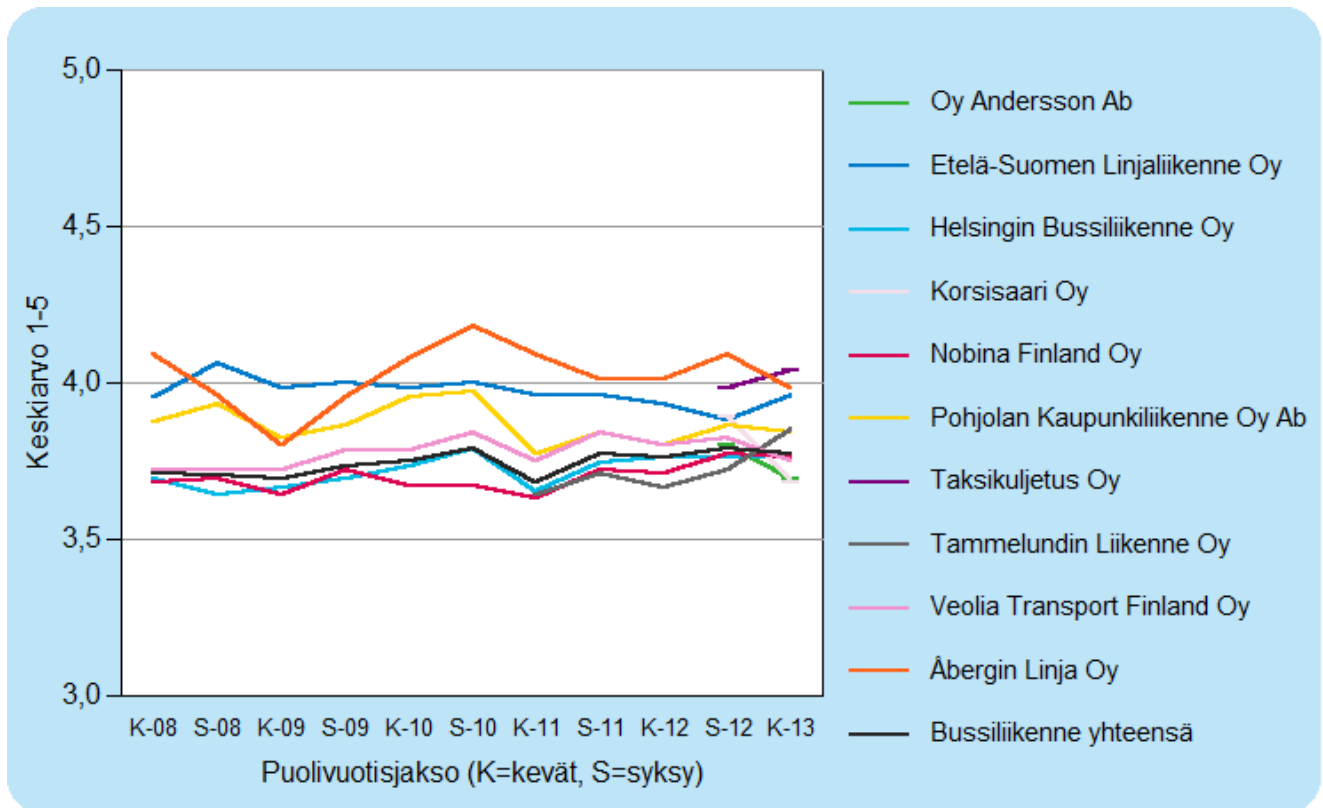
Kuva 18. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin kevään tutkimusjaksoilla. Käytetyt lyhenteet: And = Oy Andersson Ab, ESL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, TAK= Taksikuljetus Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, VEO = Veolia Transport Finland Oy, ÄL = Åbergin Linja Oy.

5.2.2 Liikennöitsijän arvosana ja liikennöinnin osatekijät bussiliikennöitsijöittäin

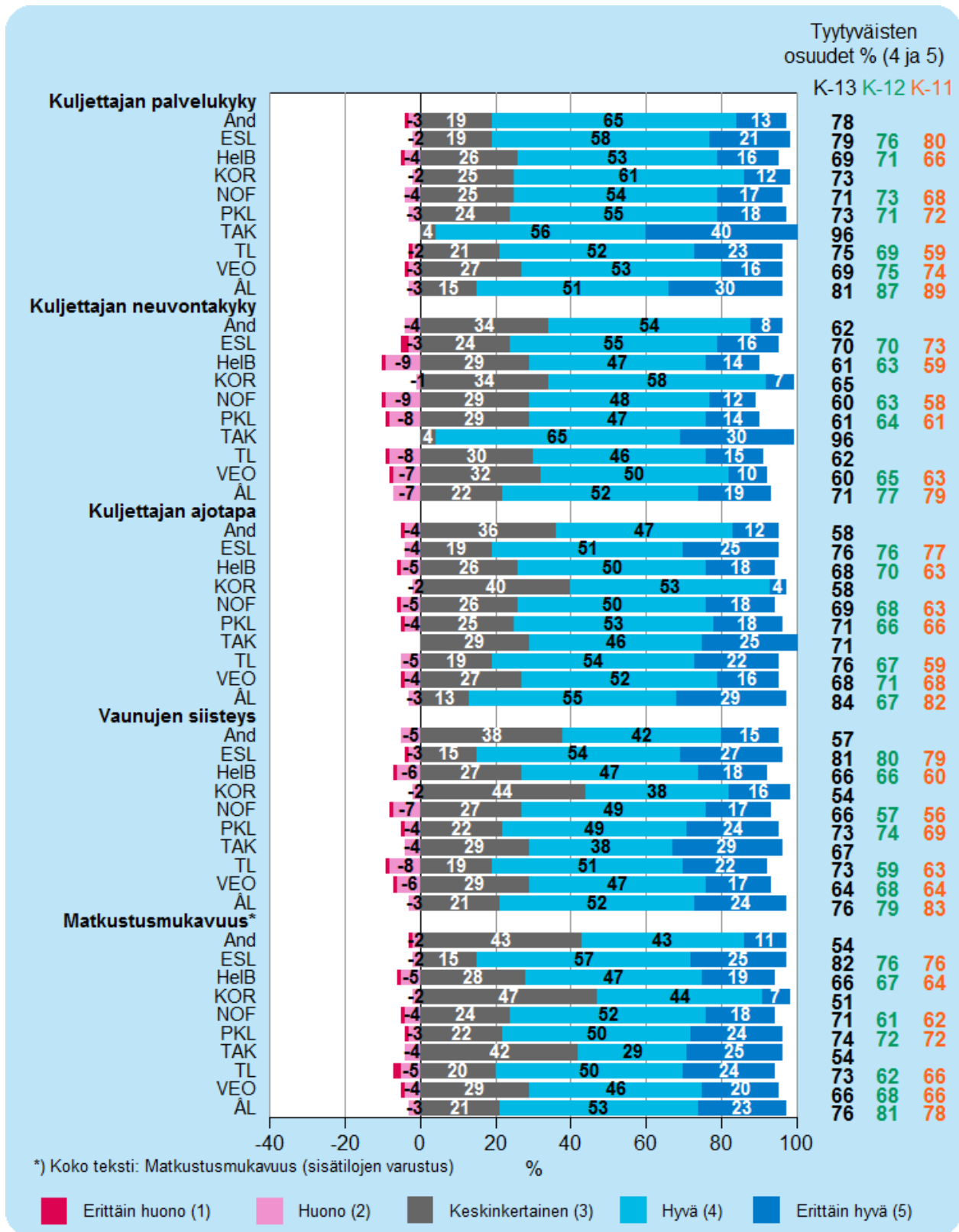
Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä lasketaan niiden laatutekijöiden keskiarvona, joihin liikennöitsijät itse voivat vaikuttaa. Näitä laatutekijöitä bussiliikenteessä ovat: kuljettajan palvelukyky (A1), kuljettajan neuvontakyky (A2), kuljettajan ajotapa (A3), vaunujen siisteys (A5), matkustusmukavuus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

Taulukko 9. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin kevään tutkimusjaksoilla

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	3,98	3,98	3,96	3,93	3,96
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,66	3,73	3,65	3,76	3,76
Korsisaari Oy	-	-	-	-	3,68
Nobina Finland Oy	3,64	3,67	3,63	3,71	3,76
Oy Andersson Ab	-	-	-	-	3,69
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,82	3,95	3,77	3,80	3,84
Taksikuljetus Oy	-	-	-	-	4,04
Tammelundin Liikenne Oy	-	-	3,64	3,66	3,85
Veolia Transport Finland Oy	3,72	3,78	3,75	3,80	3,75
Åbergin Linja Oy	3,80	4,08	4,09	4,01	3,98
Bussiliikenne yhteensä	3,69	3,75	3,68	3,76	3,77



Kuva 19. Liikennöitsijäarvosanojen (1–5) kehitys liikennöitsijöittäin. Kuvassa asteikko on katkaistu.



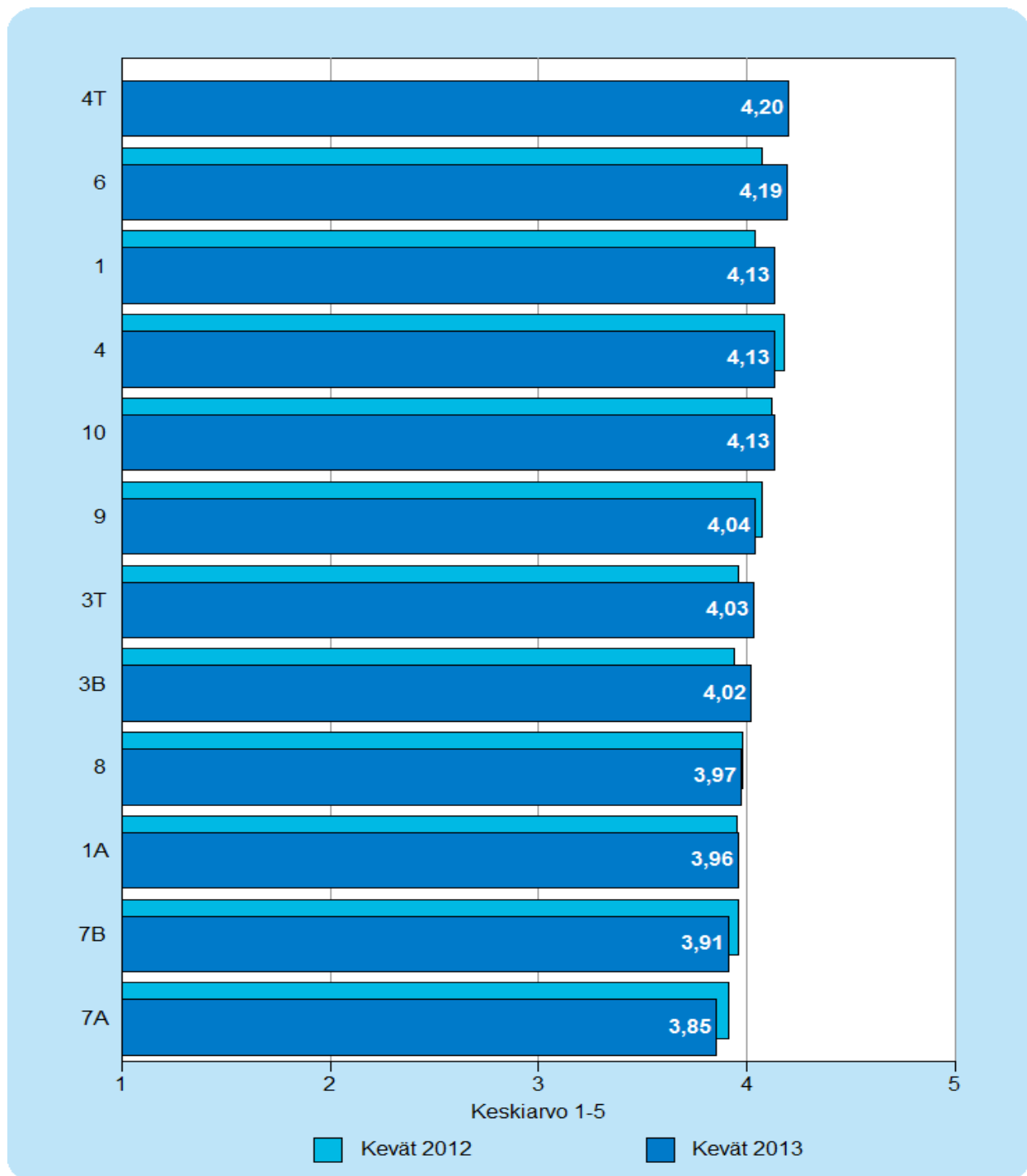
Kuva 20. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin.

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

5.3 Tyytyväisyys linjoittain

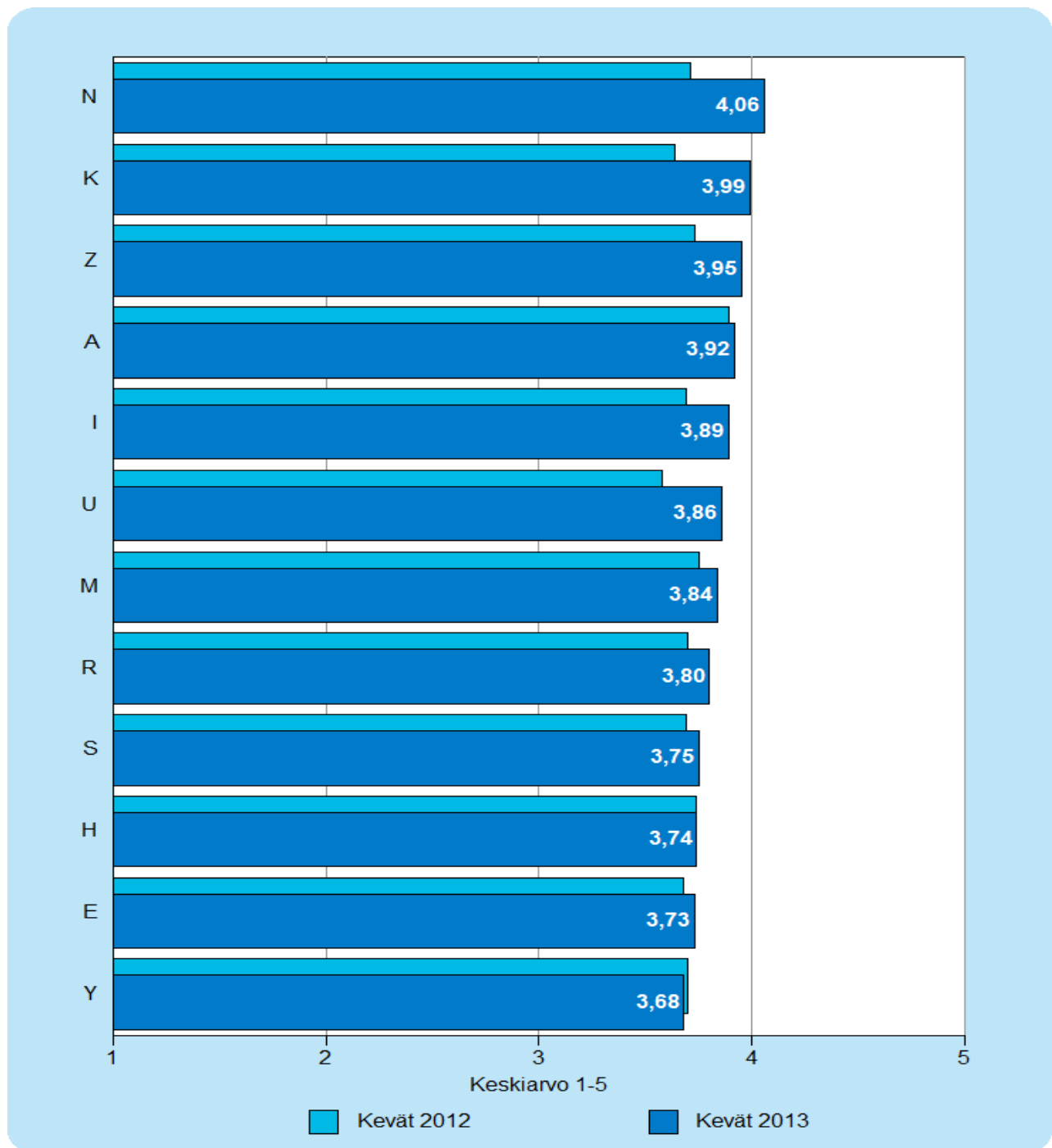
Raitiovaunu- ja junalinjat

Kokonaisarvosanalla mitattuna parhaat raitiolinjat ovat 4T (Katajanokan terminaali – Munkkiniemi) ja 6 (Hietalahti – Arabia). Raitiovaunuliikenteessä kokonaisarvosanan kanssa korreloi eniten aikataulussa pysyminen, siisteys ja matkustusmukavuus.



Kuva 21. Raitiovaunulinjojen kokonaisarvosanat

Parhaan kokonaisarvosana junaliikenteessä annettiin linjalle N (Kerava) ja heikoin linjalle Y (Kirkkonummi). Junaliikenteessä kokonaisarvosanaan vaikuttavat eniten tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen, matkustustarpeiden palveluun, siisteyteen ja vaihtojen toimivuuteen.



Kuva 22. Junaliikenteen linjojen kokonaisarvosanat

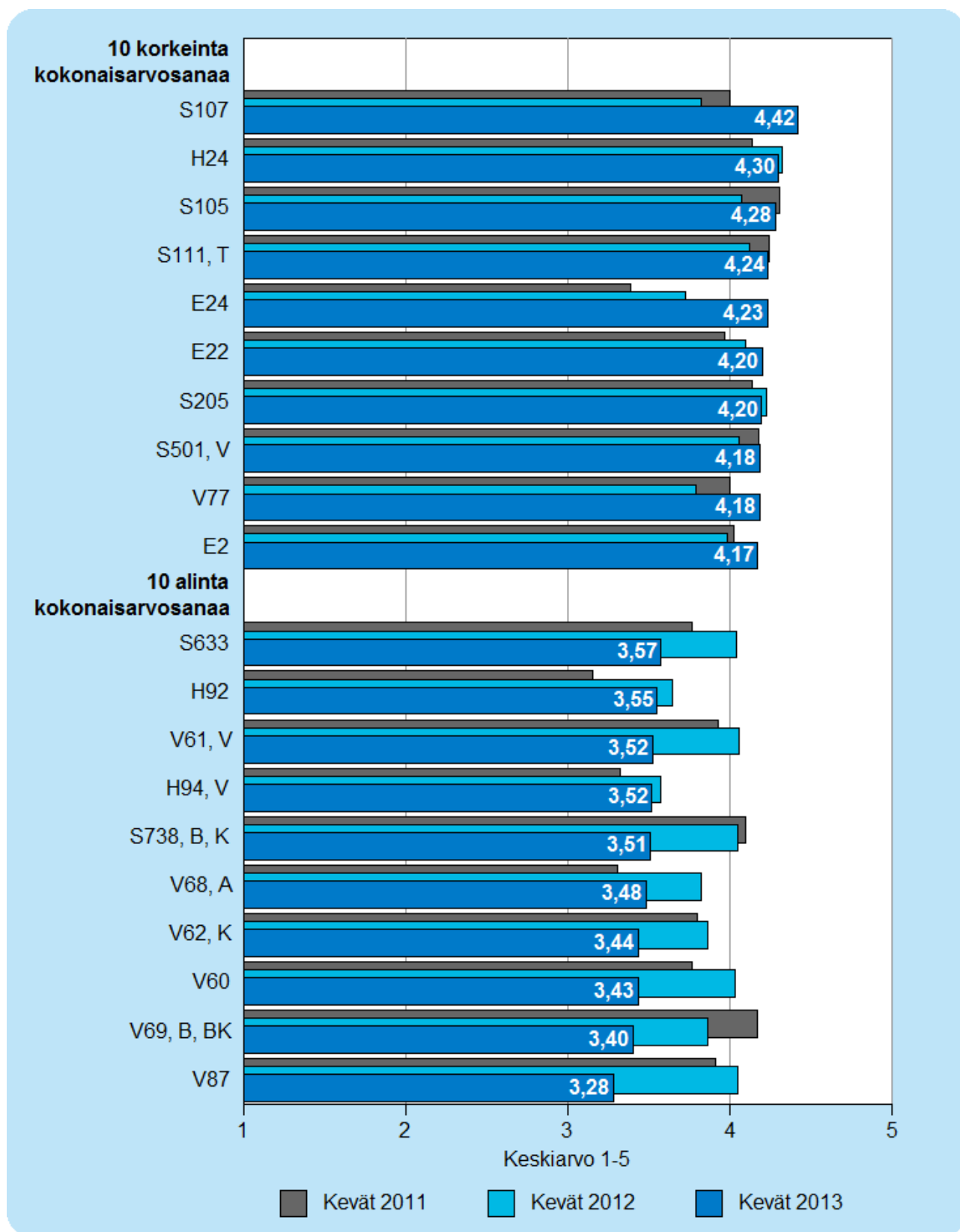
Kymmenen parasta ja heikointa bussilinjaa

Bussilinjoittaisessa tarkastelussa pyritään nostamaan esiin keskeisimpiä tuloksia. Kaikkien linjojen yksityiskohtaiset arvosanat kevään tutkimusjaksolta löytyvät liitteestä 1. Bussiliikenteessä kokonaisarvosanan kanssa eniten korreloi keskimäärin aikataulussa pysyminen, siisteys ja matkustusmukavuus.

Taulukko 10. Kokonaisarvosanan perusteella kymmenen parhaimman ja heikoimman bussilinjan reitit.

10 korkeinta	Reitti
S107	Kamppi-Tapiola-Suurpelto
H24	Merikatu-Seurasaari
S105	Kamppi-Tapiola-Mankkaa
S111,T	Kamppi – Westernnd - Haukilahti
E24	Leppävaara – Rastaala – Veini - Jupperi
E22	Hämevaara-Leppävaara
S205	Kamppi-Meilahti-Munkkiniemi-Perkkaa-Leppävaara
S501, V	Lauttasaari – Hanasaari – Tapiola / Otaniemi
V77	Päiväkumpu - Kylmäoja
E2	Otaniemi – Tapiola - Soukka

10 alinta	Reitti
S633	Rautatientori – Vallinoja – Kerava
H92	Itäkeskus (M)-Myllypuro
V61, V	Tikkurila-Lentoasema (V suoraan Tikkurilantietä)
H94, V	Itäkeskus (M), Porttitie- Kontula (M)-Kontulankaari Kontula (M)-Kontulankaari (94V)
S738, B, K	Rautatientori-Ahjo-Kerava-Mattilanpuisto (B välillä Mattilanpuisto ja Sorsakorpi, K Bästukärren kautta...Lahdenväylä-Kehä III-Vanha Porvoontie-Koivukylänväylä-Lahdentie-Keravantie-Ratatie)
V68, A	Kuusijärvi/Kuninkaanmäki-Tikkurila-Tammisto (A Kuusijärveltä...)
V62, K	Mellunmäki-Tikkurila (K Fazerintien kautta)
V60	Jokiniemi-Tikkurila-Veromies
V69, B, BK	Hakunila-Sotunki-Tikkurila (B Kuninkaanmäkeen/Kuninkaanmäestä, K Hakkilassa reittiä... Vanha Proboontie-Koivukylänväylä-Lahdentie...)
V87	Itäkeskus (M), Porttitie- Kontula (M)-Kontulankaari Kontula (M)-Kontulankaari (94V)



Kuva 23. Kymmenen parasta ja heikointa bussilinjaa kokonaisarvosanan perusteella.

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

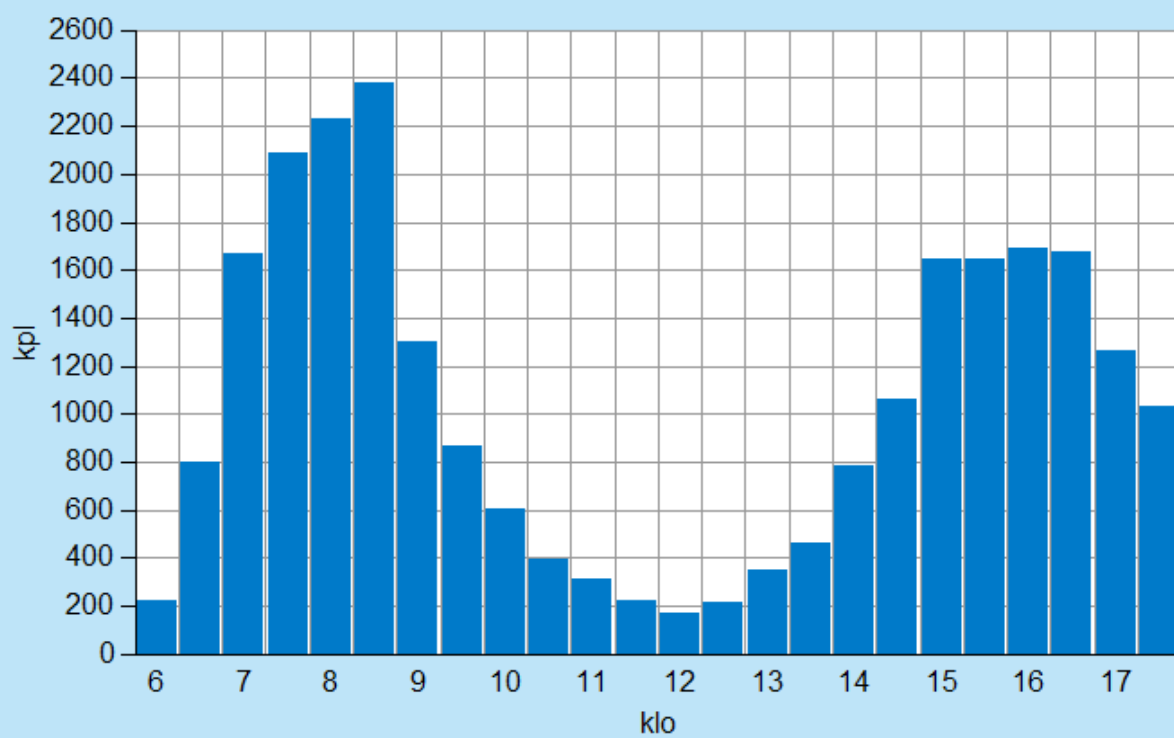
6 Taustatiedot

6.1 Näytteen rakenne

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

Taulukko 12. Näytteen jakaumat keväällä 2013.

	Raitiovaunu	Bussi	Metro	Juna	Yhteensä
Vastaajia	1 522	20892	1111	1574	25 099
Sukupuoli					
naisia	70	70	73	69	70
miehiä	30	30	27	31	30
Ikäjakauma					
15–19	6	10	7	6	10
20–29	26	25	22	26	25
30–44	30	29	28	31	29
45–59	24	26	33	30	26
60–	14	11	10	8	11
Mitä lippua käytti matkalla					
Matkakortin kautta	75	79	83	69	78
Matkakortin arvoa	20	17	14	15	17
Kertalippua	2	3	2	6	3
Kännykkälippua	4	0	2	1	1
Muuta	2	2	1	9	3
Asuinkunta					
Helsinki	88	52	82	28	53
Espoo, Kauniainen	4	28	8	26	26
Vantaa	3	17	7	19	16
Kerava	0	1	1	7	1
Muut	4	2	3	21	3
Kuinka usein matkustaa linjalla					
Vähintään 4 päivänä viikossa	54	56	73	61	57
2-3 päivänä viikossa	26	24	17	22	23
Yhtenä päivänä viikossa	9	8	4	6	8
Harvemmin	12	12	7	11	12
Mahdollisuus oman auton käyttöön					
Autonkäyttömahdollisuus oli	26	30	28	36	30
Ei mahdollisuutta	74	70	72	64	70



Kuva 24. Haastatteluiden jakauma keväällä 2013 kellonajan mukaan. (päättyy klo 18:00, jakso puoli tuntia)

Liite 1. Arvosanat linjoittain keväällä 2013

Raitiovaunu

Linja	Nousijat lokakuun atkipäivä	Kyseilyjen määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajolapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteyt	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väilyt	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihdo toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
1	920	50	4.13	4.24	4.18	4.21	3.90	3.90	4.77	4.42	4.29	4.44	4.24	3.96	4.07	4.33	4.06	4.13
1A	5 507	52	3.93	3.79	4.16	4.09	3.63	3.90	4.55	4.55	4.46	4.36	4.16	3.82	3.88	4.29	4.08	3.96
3B	16 014	202	4.03	4.05	4.13	3.85	3.48	3.96	4.24	4.61	4.25	4.29	4.11	3.86	3.93	4.17	4.06	4.02
3T	13 866	159	4.02	4.12	4.05	3.97	3.69	3.97	4.54	4.52	4.34	4.29	4.25	3.94	3.97	4.26	4.11	4.03
4	29 095	249	4.07	3.95	4.06	4.15	3.73	3.89	3.98	4.56	4.25	4.20	4.29	3.82	3.94	4.18	4.06	4.13
4T	4005	10	4.11	3.86	4.11	4.33	3.60	3.80	3.50	4.70	4.20	4.25	4.40	4.00	3.90	4.20	3.80	4.20
6	19 702	112	3.94	3.92	4.11	4.10	3.81	4.09	4.29	4.66	4.26	4.32	4.25	3.84	3.97	4.25	4.15	4.19
7A	11 245	106	3.88	3.83	3.97	3.76	3.51	3.74	4.24	4.38	4.13	4.11	4.04	3.51	3.79	4.02	3.84	3.85
7B	12 797	123	3.98	3.95	4.13	3.85	3.62	3.97	4.30	4.39	4.09	4.13	4.00	3.61	3.93	4.05	4.00	3.91
8	22 944	122	3.99	4.00	3.98	3.86	3.37	3.68	3.93	4.47	4.08	4.04	3.62	3.65	3.80	3.95	4.02	3.97
9	19 779	134	4.08	4.07	4.03	3.83	3.63	3.93	3.97	4.56	4.18	4.33	4.17	3.75	3.95	4.11	4.10	4.04
10	23 616	203	3.93	3.94	4.11	4.05	3.76	3.93	4.00	4.59	4.20	4.14	4.30	3.85	3.93	4.16	4.00	4.13
Yht	179 490	1522	4.00	3.97	4.07	3.98	3.63	3.90	4.12	4.54	4.21	4.21	4.13	3.78	3.92	4.14	4.04	4.05

Metro

Nousijat			Soveluvuus													
Linja	Kyselyjen määrä	Kuljettajien alotapa	Aikataulussa pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- välitys	matkustus- tarpeisiin	Matkanteon suluvuus	Vaihtaminen toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Asemien siisteys	Opasteiden toimivuus	Likennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana	
Metro	216 383	1111	4.36	4.09	3.52	4.10	4.54	4.56	4.24	4.07	3.58	3.64	3.90	4.18	4.13	4.17

Juna

Linja	Nousijat			Soveluvuus												
	lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljettajien alotapa	Aikataulussa pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- välitys	matkustus- tarpeisiin	Matkanteon suluvuus	Vaihtaminen toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Asemien siisteys	Opasteiden toimivuus	Likennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
A	17 607	194	4.32	3.80	3.81	4.18	4.23	4.12	3.88	4.10	3.44	3.80	3.93	3.99	3.79	3.92
E	13 053	177	4.15	3.59	3.42	3.85	4.24	4.16	3.84	3.96	3.33	3.79	3.74	3.90	3.72	3.73
H	8981	103	4.28	3.21	3.50	3.68	4.20	3.83	3.94	4.25	3.50	3.91	3.72	3.90	3.85	3.74
I	12 815	86	4.48	3.64	3.63	4.13	4.48	4.20	4.03	4.32	3.42	3.83	3.89	4.10	3.98	3.89
K	19 534	128	4.57	3.57	3.70	4.13	4.43	4.19	4.04	4.23	3.29	3.81	3.91	4.05	3.89	3.99
M	36 481	149	4.21	3.64	3.62	3.97	4.19	4.16	3.83	3.94	2.91	3.83	3.83	3.84	3.75	3.84
N	32 611	202	4.42	3.74	3.77	4.51	4.35	4.17	4.03	4.20	3.38	3.94	3.97	4.11	4.00	4.06
R	12 712	102	4.52	3.29	3.82	3.63	4.38	3.89	3.93	4.40	3.50	3.78	3.85	3.95	3.80	3.80
S	6453	58	4.21	3.72	3.46	4.10	4.23	4.07	3.88	4.11	3.26	3.93	3.83	3.94	3.77	3.75
U	11 625	163	4.16	3.76	3.43	4.14	4.12	4.12	3.90	4.12	3.49	3.89	3.81	3.98	3.80	3.86
Y	2578	112	4.11	3.41	3.48	4.11	4.00	4.07	3.83	4.05	3.42	3.81	3.70	3.91	3.71	3.68
Z	6889	100	4.35	3.44	3.98	4.12	4.30	4.06	3.98	4.41	3.61	3.84	3.90	4.08	3.83	3.95
Juna	181 339	1574	4.34	3.62	3.66	4.09	4.29	4.12	3.93	4.14	3.30	3.85	3.87	3.98	3.84	3.89

	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kuljet. Kyselyjen määrä	Kuljet. Käyvä kyyky	Kuljet. ajolapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen sisäisyys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovett. matk- tapaht.	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odotami- nosuhteet	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Ylei- arvosana	Kokonais- arvosana
H14	9 958	444	3.66	3.60	3.71	3.69	3.75	3.40	4.38	3.81	4.09	4.40	3.65	3.67	3.92	3.97	3.81
H16	1 117	81	4.13	3.73	4.03	3.99	4.26	4.31	4.86	4.15	4.42	4.12	4.67	3.68	4.09	4.27	4.05
H17	338	104	3.78	3.60	3.65	3.63	4.00	3.98	4.75	3.92	3.97	3.87	4.57	3.42	3.80	4.02	3.84
H18	9 283	224	3.71	3.66	3.79	3.77	3.77	3.86	3.61	4.32	3.87	4.14	4.56	3.73	3.76	4.00	3.97
H20	5 253	205	3.74	3.66	3.71	3.94	3.86	4.02	4.31	4.59	4.00	4.19	4.64	3.67	3.80	4.19	3.96
H21V	5 545	151	3.81	3.54	3.63	3.95	3.70	3.74	4.35	4.67	4.23	4.30	4.65	3.66	3.68	4.26	3.98
H22	2 319	94	3.97	3.84	3.88	3.89	3.97	3.82	4.66	4.46	4.23	4.32	4.67	3.58	3.89	4.26	3.97
H23	5 977	187	3.92	3.58	3.80	3.89	3.96	3.96	4.21	4.60	4.17	4.26	4.58	3.74	3.84	4.21	4.02
H24	1249	77	3.99	3.93	4.01	4.38	4.27	4.18	4.71	4.58	4.37	4.22	4.86	3.63	4.08	4.39	4.12
H39	6 101	178	3.85	3.62	3.88	3.68	3.83	3.81	4.12	4.31	3.83	4.04	4.45	3.58	3.80	4.00	3.94
H39B	1 743	79	3.71	3.55	3.65	3.93	3.69	3.59	3.90	4.35	3.83	4.15	4.62	3.75	3.64	4.07	4.05
H40	4 530	142	3.77	3.53	3.75	3.89	3.76	3.94	4.28	4.60	4.17	4.24	4.50	3.85	3.75	4.22	4.12
H41	4 744	151	3.79	3.49	3.87	3.95	3.76	3.90	4.18	4.60	4.09	4.27	4.60	3.64	3.76	4.19	4.03
H42	3 923	105	3.92	3.80	3.86	3.86	3.71	3.84	4.17	4.39	3.98	4.19	4.61	3.64	3.83	4.12	4.01
H43	6 571	190	3.72	3.58	3.65	3.89	3.78	3.82	4.27	4.51	4.19	4.28	4.52	3.76	3.71	4.20	4.07
H45	4 225	123	3.72	3.73	3.78	4.02	3.72	3.80	4.19	4.49	4.13	4.22	4.54	3.38	3.75	4.14	4.06
H51	4 961	63	3.83	3.45	3.68	4.06	4.05	4.00	4.54	4.56	4.25	4.13	4.59	3.81	3.80	4.28	4.16
H52	3 390	60	3.88	3.52	3.75	3.56	3.90	3.84	4.68	4.51	4.00	3.80	4.46	3.68	3.78	4.10	4.10
H52A	1 294	30	3.69	3.65	3.86	3.89	3.83	3.52	4.34	4.39	4.21	3.96	4.52	3.63	3.71	4.14	4.00
H53	417	35	3.88	3.64	3.65	4.15	3.94	3.89	4.94	4.60	4.46	4.19	4.76	3.77	3.80	4.41	3.97
H54	6 608	248	3.85	3.65	3.84	3.82	3.66	3.70	4.10	4.51	4.20	4.08	4.53	3.74	3.74	4.14	4.02
H55K	2 528	164	3.92	3.48	3.68	3.60	4.27	4.28	4.29	4.21	3.69	4.17	4.53	3.58	3.93	4.01	3.89
H56	2 585	52	3.81	3.66	3.92	4.06	3.88	3.90	4.82	4.73	4.30	4.37	4.72	3.69	3.83	4.38	4.08
H57	4 181	65	3.80	3.73	3.85	3.85	4.02	4.03	4.63	4.68	4.02	3.96	4.75	3.98	3.89	4.27	4.00
H58	10 975	275	3.89	3.64	3.75	3.72	3.99	4.10	4.02	4.54	4.01	4.18	4.66	3.76	3.88	4.13	4.04
H58B	2 788	75	3.75	3.63	3.78	3.78	4.01	3.93	3.65	4.37	4.04	4.11	4.67	3.73	3.82	4.05	4.07
H59	7 158	189	3.82	3.63	3.82	3.66	3.88	3.92	4.01	4.59	4.10	4.15	4.59	3.52	3.81	4.09	3.94
H62	1 547	60	3.91	3.70	3.85	3.98	3.78	3.90	4.60	4.38	4.10	4.31	4.55	3.79	3.83	4.24	4.04
H63	5 462	60	4.03	3.82	3.89	3.72	4.22	4.47	4.34	4.64	4.18	4.07	4.65	3.75	4.09	4.19	4.08
H64	4 294	162	3.75	3.54	3.62	3.87	3.89	3.84	4.26	4.36	3.93	4.00	4.19	3.62	3.73	4.03	3.81

Linja	Nousijat lokakuun aktiivä		Kuljet. palvelu- määrä		Kuljet. neuvonta- kky		Kuljet. ajotapa		Aikat. pysminen		Vaunujen sileys		Matkustus- mukavus		Matkustus- välitys		Sovelt. matk- tarpeisiin		Matkan- teon suluuus		Vaihto toiseen		Järjestys ja turvallisuus		Odottamis- olosuhteet pyssä		Liikennöitsijä arvosana		Järjestelmä arvosana		Yleis- arvosana		Kokonais- arvosana	
H65A	12 422	392	3.74	3.52	3.67	3.61	3.76	3.85	4.19	4.61	3.86	4.24	4.65	3.76	3.71	4.13	3.97	3.79																
H66A	7 670	300	3.74	3.50	3.73	3.69	3.73	3.83	4.31	4.53	3.93	4.23	4.56	3.83	3.70	4.15	3.97	3.85																
H67	7 320	254	3.86	3.66	3.77	3.83	3.93	3.94	4.06	4.48	3.96	4.20	4.50	3.73	3.83	4.11	4.00	3.96																
H68	8 284	77	4.03	3.48	3.89	4.00	4.20	4.41	4.45	4.51	4.05	4.23	4.63	3.97	4.00	4.26	4.09	4.15																
H69	6 376	209	3.71	3.56	3.70	3.58	3.77	3.94	4.13	4.16	3.82	3.95	4.21	3.66	3.74	3.93	3.83	3.73																
H70T	7 069	232	3.70	3.55	3.80	3.62	3.76	3.78	4.00	4.38	3.82	4.04	4.53	3.81	3.72	4.03	3.95	3.78																
H70V	4 007	143	3.82	3.50	3.82	3.91	3.54	3.58	4.37	4.57	4.14	4.14	4.55	3.81	3.65	4.21	4.00	3.77																
H71	6 428	98	3.87	3.52	3.71	4.19	4.20	4.13	4.24	4.57	4.11	4.33	4.43	3.87	3.89	4.25	4.08	4.10																
H71V	1 832	30	3.89	3.38	3.63	3.97	4.10	4.20	3.83	4.57	4.03	4.11	4.31	3.52	3.84	4.05	3.75	4.11																
H72	6 847	252	3.68	3.57	3.65	3.69	3.54	3.62	3.94	4.20	3.89	3.97	4.14	3.67	3.61	3.93	3.71	3.65																
H73	5 147	231	3.90	3.66	3.90	3.96	3.76	3.79	4.21	4.50	4.18	4.11	4.48	3.67	3.80	4.16	4.08	3.97																
H75	6 365	203	3.82	3.62	3.83	4.05	3.67	3.76	4.53	4.59	4.16	4.23	4.56	3.94	3.74	4.29	4.06	3.95																
H74	1 883	85	4.06	3.48	3.73	3.68	3.67	3.76	4.52	4.42	3.99	4.19	4.61	3.67	3.74	4.15	3.98	3.90																
H75A	1 015	61	3.89	3.68	4.00	4.14	3.90	3.90	4.77	4.47	4.49	4.33	4.58	3.62	3.87	4.34	3.98	4.05																
H76A	1 516	61	3.90	3.67	3.95	4.19	3.87	4.02	4.88	4.73	4.64	4.37	4.60	3.90	3.88	4.47	4.11	4.07																
H76B	1 480	63	4.02	3.69	3.82	3.97	3.93	3.87	4.78	4.63	4.54	4.25	4.73	3.78	3.86	4.38	4.09	3.98																
H77	4 373	154	3.83	3.66	3.63	3.76	3.49	3.51	4.07	4.25	3.86	4.19	4.34	3.73	3.62	4.03	3.77	3.70																
H77A	1 896	66	3.85	3.61	3.63	3.69	3.58	3.65	4.15	4.28	4.00	4.07	4.14	3.66	3.66	4.00	3.66	3.73																
H78	11 397	87	3.80	3.61	3.82	3.67	3.75	3.80	4.20	4.52	4.13	4.11	4.37	3.75	3.76	4.11	4.01	3.99																
H79	9 435	66	3.72	3.71	3.61	3.64	3.54	3.52	4.09	4.47	4.00	4.18	4.18	3.56	3.62	4.02	3.82	3.80																
H80	3 220	119	3.77	3.68	3.73	3.70	3.93	3.97	4.23	4.55	4.34	4.35	4.44	3.86	3.82	4.21	4.00	3.94																
H81	5 848	187	3.84	3.62	3.80	3.74	3.90	3.99	4.38	4.46	4.34	4.34	4.41	3.62	3.83	4.18	4.04	3.95																
H82	5 080	163	3.84	3.77	3.76	3.72	3.77	3.97	4.21	4.63	4.32	4.41	4.50	3.94	3.82	4.25	4.02	4.06																
H83	1 421	71	4.00	3.52	3.84	3.93	3.86	3.99	4.31	4.31	4.10	4.19	4.58	3.91	3.84	4.19	4.00	4.00																
H84	5 342	161	3.75	3.47	3.64	4.01	3.65	3.62	3.79	4.52	4.27	4.26	4.49	3.87	3.63	4.17	3.99	3.81																
H85	4 163	125	3.74	3.45	3.67	4.11	3.66	3.80	4.01	4.39	4.15	4.20	4.42	3.85	3.67	4.16	3.95	3.97																
H86	3 424	142	3.75	3.65	3.85	4.02	3.67	3.70	4.29	4.56	4.34	4.35	4.55	3.90	3.72	4.29	3.96	3.97																
H88	2 293	71	3.90	3.69	3.84	4.16	3.94	3.93	4.30	4.46	4.43	4.37	4.71	3.99	3.86	4.35	4.06	3.97																
H89	1 080	67	3.91	3.60	3.87	4.08	3.97	3.92	4.40	4.57	4.44	4.31	4.52	3.92	3.86	4.32	4.11	4.02																
H90	1 402	96	3.88	3.52	3.91	4.03	3.61	3.76	4.39	4.46	4.45	4.19	4.37	3.75	3.73	4.23	3.99	3.99																

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. ajolapa	Aikat. pysynnen	Vaunujen sisteys	Matkustus- mukavus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon suluuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
H91	6	3	3.67	3.67	3.33	3.00	3.33	3.00	4.00	3.67	4.00	4.33	3.33	3.33	3.40	3.67	3.00	3.33
H91K	73	18	4.44	4.13	4.22	4.00	4.18	4.24	4.94	4.29	4.56	4.00	4.67	3.88	4.24	4.33	4.06	4.17
H92	2 373	81	3.48	3.40	3.39	3.48	3.60	3.79	3.91	3.96	3.78	3.73	3.71	3.39	3.53	3.71	3.58	3.55
H93	541	65	3.57	3.56	3.64	3.79	3.71	3.73	4.30	4.10	3.94	3.81	4.02	3.48	3.64	3.92	3.71	3.84
H93K	708	67	3.48	3.43	3.57	3.64	3.51	3.55	3.85	3.85	3.76	3.57	3.64	3.33	3.51	3.66	3.39	3.57
H94	3 569	106	3.51	3.29	3.57	3.34	3.52	3.57	3.94	3.89	3.77	3.77	3.79	3.36	3.49	3.70	3.56	3.52
H94A	2 812	63	3.69	3.50	3.60	3.60	3.72	3.72	4.20	4.08	3.98	4.07	4.19	3.58	3.65	3.96	3.84	3.76
H94B	104	30	3.57	3.80	3.62	3.76	3.79	3.68	3.93	3.71	3.76	3.89	3.75	3.21	3.69	3.72	3.41	3.59
H94V	484	34	3.53	3.64	3.52	3.36	3.39	3.47	3.59	3.61	3.56	3.42	3.38	3.31	3.51	3.46	3.25	3.47
H95	4 189	139	3.52	3.42	3.61	3.40	3.64	3.66	3.82	3.88	3.68	4.03	4.10	3.35	3.57	3.75	3.53	3.61
H96	5 116	125	3.86	3.55	3.87	4.02	3.76	3.86	4.45	4.53	4.61	4.42	4.53	3.93	3.78	4.36	4.11	4.06
H97	1 743	71	3.60	3.44	3.56	3.46	3.55	3.60	3.94	3.80	3.60	3.67	3.79	3.25	3.55	3.64	3.45	3.51
H97V	2 295	60	3.55	3.59	3.56	3.83	3.60	3.68	4.07	4.14	4.05	3.95	3.90	3.47	3.60	3.92	3.69	3.68
H98	2 101	60	3.77	3.51	3.70	4.00	3.61	3.57	4.57	4.53	4.43	4.20	4.26	3.61	3.63	4.23	4.08	3.90
HKI	303 213	9271	3.80	3.59	3.75	3.81	3.80	3.86	4.18	4.45	4.06	4.16	4.47	3.72	3.76	4.12	3.97	3.90
E2	830	60	4.12	3.84	4.05	4.23	3.83	3.57	4.63	4.58	4.62	4.27	4.69	3.81	3.88	4.40	4.21	4.17
E3	1367	67	3.80	3.80	3.95	3.78	3.36	3.74	4.52	4.40	3.98	4.08	4.65	3.78	3.73	4.17	3.82	3.89
E4	885	59	3.88	3.81	3.86	3.91	3.70	3.60	4.46	4.28	4.32	4.24	4.59	3.81	3.77	4.23	3.86	3.98
E5	1 522	75	3.97	3.81	3.92	3.78	3.65	3.88	4.34	4.57	4.22	3.95	4.46	3.84	3.85	4.17	3.91	3.89
E10	1 106	51	4.20	3.79	4.04	3.56	3.83	3.91	4.80	4.35	4.20	3.70	4.65	3.53	3.96	4.11	4.04	4.02
E10K	1 100	41	3.79	3.48	4.08	3.68	4.00	3.95	4.80	4.58	4.35	4.21	4.54	3.88	3.86	4.29	3.85	3.90
E11	2 041	106	3.68	3.60	3.86	3.70	3.47	3.61	4.35	4.30	3.99	3.96	4.33	3.52	3.64	4.02	3.73	3.80
E12	2 177	109	3.67	3.69	3.79	3.45	3.58	3.58	4.27	4.26	4.00	3.80	4.36	3.50	3.66	3.95	3.74	3.73
E13	631	61	3.64	3.63	3.63	3.84	3.79	3.74	4.39	4.31	4.21	3.98	4.18	3.55	3.69	4.07	3.57	3.79
E14	2 128	115	3.78	3.79	3.75	3.64	3.67	3.75	4.35	4.27	4.05	3.87	4.35	3.61	3.75	4.02	3.71	3.85
E15	2 793	92	3.89	3.66	3.72	3.71	3.65	3.79	4.27	4.23	3.89	3.87	4.38	3.44	3.74	3.97	3.71	3.83
E16A	132	17	4.35	3.90	4.00	3.53	4.12	3.88	4.88	4.12	3.94	3.67	4.63	3.59	4.05	4.05	3.88	4.00
E16B	116	41	4.40	3.97	3.85	3.32	3.95	4.12	4.37	4.44	4.07	4.36	4.64	3.73	4.06	4.13	3.80	3.85

Linja	Nousijat lokakuun aktiivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen sisteys	Matkustus- mukavus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tapesein	Matkan- teon suijuvus	Vaihto toiseen	Odotamis-		Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
													Järjestys ja turvallisuus	olosuhteet pysäkillä				
E82KB	66	18	3.89	3.43	3.47	3.44	3.78	3.53	4.17	3.83	3.67	3.63	4.17	3.17	3.62	3.72	3.61	3.65
E85	174	40	4.18	3.94	3.75	3.79	3.64	3.33	4.84	4.35	4.28	4.08	4.41	3.75	3.77	4.22	3.87	3.80
E85K	72	2	5.00	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	5.00	4.50	5.00	4.50	5.00	3.50	4.60	4.57	4.00	4.50
E86	259	52	3.94	3.65	3.64	3.12	3.78	3.88	4.80	3.98	3.75	3.71	4.27	3.31	3.78	3.85	3.84	3.58
E86HT	79	4	4.25	3.75	4.00	3.50	4.00	4.00	4.75	4.50	4.50	4.50	4.75	4.00	4.00	4.36	4.25	4.00
E86T	41	7	4.43	3.50	3.71	3.00	4.00	3.71	5.00	4.14	3.71	3.57	4.29	2.57	3.87	3.76	3.71	3.57
E87	57	5	3.40	3.00	3.00	3.20	3.80	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.80	2.80	3.44	3.83	3.20	3.00
E87K	166	27	4.08	3.78	4.04	3.48	3.74	4.08	4.81	4.56	4.37	3.84	4.62	3.44	3.94	4.16	3.96	3.96
E88	112	10	4.22	4.00	3.60	3.56	3.50	3.70	4.80	4.60	4.10	3.86	4.70	3.40	3.80	4.14	4.30	4.00
E88KB	21	23	4.10	4.10	4.00	3.30	3.52	3.78	4.65	4.39	4.17	4.09	4.43	3.18	3.90	4.03	3.91	3.87

Espoo	52 002	2731	3.88	3.72	3.86	3.73	3.75	3.86	4.46	4.38	4.15	3.98	4.48	3.68	3.81	4.12	3.89	3.94
V30	476	51	3.98	3.60	3.80	4.12	3.52	3.60	4.69	4.45	4.58	4.28	4.59	3.88	3.70	4.37	4.00	4.16
V35	604	45	3.80	3.72	3.75	3.78	3.78	3.75	4.70	4.20	4.24	3.74	4.55	4.07	3.76	4.18	3.91	3.84
V35B	42	6	4.17	4.60	4.17	4.33	3.83	4.17	4.50	4.17	4.50	4.00	4.33	4.17	4.19	4.29	4.17	4.50
V38	28	41	4.08	3.79	4.17	4.08	3.65	3.58	4.92	4.33	4.45	3.97	4.47	3.82	3.85	4.29	3.86	4.00
V43	308	10	3.80	3.71	3.90	4.00	3.67	3.89	4.90	4.40	4.40	3.67	4.60	3.70	3.79	4.24	3.80	4.00
V43K	304	31	4.07	3.63	3.74	3.87	3.29	3.55	4.76	4.23	4.13	4.03	4.70	3.26	3.66	4.14	3.72	3.77
V43T	18	1	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.60	3.57	3.00	3.00
V44	103	23	3.90	3.70	3.71	3.68	3.64	3.82	4.64	4.30	4.26	4.10	4.62	3.73	3.75	4.19	3.96	4.00
V45	403	18	3.78	3.70	3.65	4.11	3.89	3.69	4.78	4.29	4.44	3.93	4.61	4.18	3.74	4.33	4.00	4.06
V45K	377	24	3.46	3.14	3.55	3.54	3.13	3.38	4.83	4.13	3.79	3.45	4.52	3.63	3.33	3.98	3.57	3.71
V46	729	51	3.94	3.32	3.93	4.02	3.98	3.84	4.84	4.47	4.32	3.71	4.57	3.68	3.80	4.23	3.90	3.82
V50	1159	84	4.00	3.81	3.94	3.98	3.86	3.91	4.86	4.38	4.06	3.90	4.63	3.62	3.90	4.20	3.95	4.00
V51	1895	94	3.90	3.75	3.84	3.90	3.65	3.74	4.54	4.20	3.92	3.95	4.46	3.68	3.78	4.09	3.92	3.92
V51K	348	7	4.29	3.80	4.33	4.00	4.00	3.86	5.00	5.00	4.71	4.00	4.86	4.00	4.06	4.51	4.17	4.29
V52	475	30	3.79	3.30	3.79	4.00	3.54	3.17	4.66	4.50	3.93	3.44	4.66	3.80	3.52	4.14	3.80	3.74
V30	476	51	3.98	3.60	3.80	4.12	3.52	3.60	4.69	4.45	4.58	4.28	4.59	3.88	3.70	4.37	4.00	4.16

	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyyn määrä	Kuljet. paivelu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. ajolapa	Aikat. pysynnen	Vaunujen sisteys	Matkustus- mukavus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tapaisiin	Matkan- teon suluuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turallisuus	Odottamis- olosuhteet	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
V53	5 051	133	3.89	3.68	3.83	3.64	3.54	3.65	4.34	4.49	4.09	4.01	4.49	3.72		3.72	4.11	3.85	3.75
V54	430	21	4.05	3.60	3.85	4.00	3.65	3.75	4.81	4.25	4.25	3.69	4.57	3.76		3.78	4.19	4.10	4.05
V55	3 870	113	3.94	3.83	3.87	3.84	3.54	3.78	4.43	4.52	4.12	4.01	4.54	3.96		3.79	4.20	4.05	3.98
V56	1 153	39	4.00	3.63	3.64	3.97	3.69	3.62	4.49	4.49	4.18	3.89	4.54	3.79		3.71	4.19	4.03	3.97
V56K	190	15	4.07	3.54	3.93	3.77	3.43	3.54	5.00	4.71	4.50	4.00	4.57	3.43		3.70	4.28	3.73	3.71
V57	818	31	4.03	3.64	4.00	4.10	3.52	3.74	4.73	4.68	4.61	4.26	4.60	3.94		3.79	4.42	3.90	4.10
V60	607	30	3.63	3.63	3.59	3.62	3.63	3.63	4.23	4.20	3.97	3.93	3.89	3.63		3.62	3.93	3.63	3.43
V61	4 142	74	3.59	3.72	3.59	3.76	3.62	3.64	3.79	4.01	3.90	3.89	4.03	3.69		3.63	3.87	3.51	3.51
V61V	582	44	3.43	3.69	3.56	3.70	3.57	3.59	3.95	4.02	3.82	3.80	3.88	3.45		3.57	3.81	3.34	3.60
V62	7 595	125	3.50	3.59	3.55	3.54	3.27	3.33	3.74	3.81	3.56	3.66	3.79	3.32		3.45	3.63	3.31	3.43
V62K	390	38	3.45	3.47	3.59	3.61	3.50	3.30	3.73	3.84	3.63	3.79	4.03	3.47		3.46	3.73	3.50	3.47
V63	1 397	91	3.56	3.58	3.64	3.53	3.47	3.45	3.83	3.82	3.78	3.61	3.77	3.48		3.54	3.69	3.33	3.48
V63N	702	18	3.94	4.00	3.78	3.78	3.33	3.65	3.88	4.28	4.00	4.18	4.65	3.41		3.74	4.02	3.94	4.00
V68	1 086	49	3.47	3.44	3.30	3.41	3.37	3.39	3.96	3.83	3.75	3.83	4.00	3.40		3.39	3.74	3.41	3.41
V68A	408	15	3.60	3.64	3.33	3.20	3.40	3.40	3.86	3.67	3.67	3.73	3.80	3.40		3.48	3.62	3.33	3.67
V69	278	15	3.27	3.64	3.53	3.36	3.40	3.40	3.60	3.67	3.47	3.27	3.27	3.20		3.45	3.40	3.00	3.33
V69B	126	13	3.18	3.60	3.77	3.64	4.00	4.00	4.38	4.15	3.85	4.08	4.33	3.54		3.71	4.00	3.69	3.38
V69BK	77	6	3.83	3.40	3.67	3.33	3.67	3.83	5.00	4.17	4.33	4.50	5.00	3.83		3.68	4.31	3.83	3.67
V70	2 556	111	3.72	3.45	3.72	3.69	3.57	3.73	4.40	4.31	3.96	3.98	4.38	3.69		3.64	4.06	3.88	3.85
V71	925	61	3.90	3.47	3.95	3.60	3.58	3.80	4.62	4.00	4.19	3.77	4.47	3.47		3.74	4.01	3.92	3.92
V72	2 618	100	3.86	3.63	3.81	3.81	3.73	3.80	4.36	4.36	4.10	4.10	4.57	3.69		3.76	4.14	3.94	3.95
V73	509	51	3.86	3.70	3.74	3.78	3.86	3.88	4.76	4.30	4.20	3.92	4.76	3.84		3.81	4.22	3.96	4.02
V75K	91	10	3.40	3.86	3.50	3.50	3.00	3.20	4.80	4.10	4.00	4.43	4.56	3.40		3.39	4.11	3.80	3.50
V75M	91	11	4.30	3.80	3.91	4.10	3.91	4.00	4.60	3.80	3.82	4.00	4.50	2.82		3.98	3.95	4.09	4.10
V77	425	51	4.36	4.11	4.20	3.96	3.96	4.08	4.63	4.31	4.44	4.41	4.63	3.76		4.14	4.31	4.13	4.18
V87	1 853	60	3.50	3.35	3.45	3.54	3.37	3.32	3.87	3.77	3.72	3.70	3.81	3.55		3.40	3.71	3.35	3.28
Vantaa	45 239	1841	3.74	3.63	3.71	3.72	3.53	3.61	4.22	4.18	3.96	3.87	4.26	3.63		3.64	3.98	3.70	3.72

Linja	Nousijat lokakun aktipä		Kyselyjen määrä		Kuljet. palvelu- kky		Kuljet. neuvonta- kky		Kuljet. alotapa		Aikat. pysyminen		Vaunujen sisteyks		Matkustus- mukavuus		Matkustus- välitys		Sovelt. matk- tarpeisiin		Matkan- teon sujuvuus		Vaihto toiseen		Järjestys ja turvallisuus		Odottamis- olosuhteet		Liikennöitsijä arvosana		Järjestelmä arvosana		Yleis- arvosana		Kokonais- arvosana			
143A	762	40	3.68	3.68	3.72	4.05	3.65	3.70	4.18	4.62	4.55	4.29	4.51	3.68	3.69	4.27	4.03	3.92																				
145	1259	21	3.86	3.40	3.80	4.10	3.38	3.60	4.48	4.43	4.29	4.27	4.52	3.80	3.61	4.27	3.75	3.70																				
145K	108	8	4.00	3.86	3.88	4.50	3.75	3.38	4.63	5.00	5.00	4.50	4.88	3.25	3.77	4.54	4.25	4.00																				
145KN	206	33	3.88	3.72	4.00	4.44	3.91	3.85	4.45	4.60	4.50	4.44	4.77	4.03	3.87	4.46	4.06	3.94																				
147	3826	114	3.82	3.65	3.95	4.07	3.62	3.61	4.44	4.52	4.34	4.22	4.59	3.84	3.73	4.29	4.07	3.98																				
150	1848	60	3.90	3.60	3.83	4.10	3.86	3.86	3.98	4.73	4.45	4.29	4.66	4.07	3.81	4.33	4.10	4.12																				
150A	1967	32	3.77	3.63	3.78	4.14	3.56	3.66	4.03	4.25	4.06	4.04	4.66	4.20	3.68	4.20	4.06	4.00																				
150K	1966	43	3.83	3.72	4.05	4.31	3.81	3.87	4.81	4.68	4.57	4.42	4.71	4.10	3.86	4.51	4.12	4.21																				
158	1955	79	3.85	3.67	3.80	3.74	3.58	3.62	4.25	4.44	4.29	4.28	4.73	3.86	3.70	4.23	4.00	3.74																				
154	3103	115	3.80	3.61	3.89	4.05	3.76	3.75	4.25	4.53	4.26	4.17	4.63	3.88	3.76	4.25	3.98	3.95																				
156	3826	88	3.76	3.71	3.89	4.09	3.70	3.79	4.48	4.45	4.19	4.14	4.55	3.86	3.77	4.25	3.95	3.97																				
160	1245	70	3.85	3.59	3.72	3.97	3.41	3.35	4.38	4.39	4.22	4.06	4.70	3.96	3.59	4.24	3.93	3.81																				
160K	1275	25	3.61	3.57	3.67	4.20	3.54	3.20	4.68	3.92	3.79	3.91	4.52	4.12	3.52	4.16	3.79	3.84																				
165	1881	83	3.96	3.66	3.94	3.84	3.33	3.46	4.04	4.36	4.28	4.13	4.58	3.95	3.67	4.17	4.07	3.77																				
194	524	60	3.83	3.75	3.86	3.76	3.76	3.86	4.86	4.45	4.00	4.04	4.75	3.52	3.81	4.20	3.86	3.88																				
195	3984	103	3.89	3.74	4.05	4.03	4.02	4.05	4.62	4.46	3.95	4.15	4.70	3.72	3.95	4.23	4.07	4.03																				
205	2683	105	4.10	3.77	4.00	4.21	3.99	3.83	4.36	4.61	4.37	4.04	4.64	3.61	3.94	4.26	3.89	4.20																				
206	572	54	4.00	3.47	3.92	4.04	3.54	3.39	4.60	4.46	4.36	4.24	4.69	3.61	3.66	4.29	4.06	3.94																				
206A	208	11	3.90	3.88	3.36	4.30	3.73	3.91	4.91	4.36	4.45	4.22	4.80	3.73	3.76	4.40	3.91	4.20																				
212	775	54	4.04	3.70	3.83	3.83	3.34	3.28	4.60	4.62	4.30	4.21	4.69	3.65	3.64	4.27	3.92	3.75																				
213	1218	93	3.85	3.51	3.73	3.78	3.40	3.24	4.46	4.32	4.13	4.09	4.69	3.60	3.55	4.15	3.96	3.58																				
231	1573	61	3.98	3.71	4.13	3.88	3.90	4.15	4.64	4.49	4.18	4.21	4.57	3.46	3.97	4.20	4.08	4.19																				
231K	1157	24	4.00	3.82	4.17	3.87	4.05	4.17	4.79	4.75	4.21	4.32	4.58	3.75	4.04	4.32	4.13	4.04																				
247A	457	26	4.08	4.00	4.04	3.72	4.12	4.21	4.78	4.69	4.58	4.30	4.68	3.77	4.09	4.36	4.19	4.13																				
248	753	28	3.62	3.53	3.77	3.54	3.81	4.04	4.11	4.63	3.96	4.07	4.58	3.52	3.75	4.06	4.04	3.93																				
248A	2041	63	3.84	3.64	3.90	3.63	3.84	3.92	4.44	4.48	4.10	4.17	4.56	3.83	3.83	4.17	3.98	4.02																				
270	2333	84	3.90	3.59	3.75	3.89	3.84	4.13	4.41	4.46	4.28	4.14	4.65	3.80	3.84	4.23	4.05	3.99																				
270A	2259	34	3.85	3.44	3.94	3.81	3.91	4.13	4.18	4.53	4.21	4.26	4.74	3.79	3.85	4.22	3.91	3.97																				
315	2745	104	3.79	3.53	3.75	3.88	3.97	4.09	4.45	4.46	4.11	4.01	4.62	3.83	3.83	4.19	3.97	3.98																				
324	1245	129	3.70	3.51	3.72	3.44	3.74	3.79	4.03	4.10	3.48	3.61	4.57	3.50	3.69	3.82	3.83	3.72																				
324K	591	13	4.08	3.88	4.25	4.27	4.00	4.25	4.85	4.50	4.50	4.40	4.75	3.58	4.09	4.41	4.00	4.17																				

Linja	Nousijat lokakuun aktiivnä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tapaisin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odotettamis- olosuhteet	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
345	1518	96	3.87	3.65	3.95	3.89	4.00	4.13	4.41	4.44	3.94	4.05	4.64	3.62	3.92	4.14	4.01	4.00
360	596	46	3.79	3.50	3.73	3.84	3.67	3.62	4.49	4.39	3.96	3.97	4.57	3.43	3.66	4.09	3.87	3.81
360K	246	8	3.75	3.14	3.63	3.88	3.63	3.50	4.38	4.38	4.13	3.83	4.50	3.38	3.53	4.07	4.00	4.00
361	228	23	3.67	3.72	3.76	3.91	3.45	3.38	4.87	4.29	4.19	3.83	4.64	3.55	3.60	4.18	3.86	3.91
362	1463	103	3.91	3.45	3.98	3.91	3.78	3.80	4.69	4.42	3.98	4.07	4.58	3.68	3.78	4.19	3.92	3.91
363	1380	90	3.92	3.53	3.87	3.94	3.70	3.72	4.28	4.64	4.02	4.19	4.50	3.82	3.75	4.20	3.99	3.88
363A	1226	14	3.85	3.20	3.54	3.62	3.79	4.00	4.71	4.57	4.00	3.92	4.36	3.93	3.67	4.16	3.57	3.79
364	131	22	3.76	3.67	3.68	4.05	3.73	3.59	4.45	4.45	3.95	4.13	4.77	3.62	3.69	4.20	3.95	3.95
415	225	21	3.90	3.75	4.00	4.14	4.14	4.20	4.85	4.33	4.30	4.00	4.74	3.76	4.00	4.30	4.24	4.05
451	648	42	3.70	3.63	3.88	4.05	3.79	3.80	4.64	4.26	4.12	3.96	4.71	3.88	3.76	4.23	3.95	3.95
435	82	23	4.19	3.75	3.87	3.61	4.13	4.09	4.91	4.35	4.00	3.71	4.65	3.74	4.01	4.14	3.87	3.91
452	1807	28	3.65	3.82	4.00	3.54	3.54	3.56	4.46	4.56	4.33	4.06	4.41	3.70	3.71	4.15	3.81	3.67
452K	1465	74	3.82	3.39	3.68	3.79	3.51	3.69	4.41	4.54	4.21	4.04	4.60	3.84	3.62	4.20	4.00	3.79
453	3110	109	3.80	3.49	3.81	3.94	3.47	3.58	4.40	4.55	4.23	4.25	4.61	3.63	3.63	4.23	3.92	3.84
474	800	20	4.30	3.69	3.74	3.90	3.80	3.55	4.10	4.05	3.55	3.78	4.30	3.79	3.82	3.92	3.79	4.00
474A	334	31	3.55	3.23	3.70	3.59	3.52	3.39	4.39	4.10	3.77	3.63	4.37	3.29	3.48	3.88	3.77	3.48
474AK	272	8	3.38	3.00	3.88	4.57	3.63	3.25	4.75	3.63	3.50	3.29	4.13	3.25	3.43	3.87	3.38	3.75
474K	174	10	3.80	3.71	3.88	4.00	3.38	3.38	4.90	4.56	3.90	4.00	4.50	4.00	3.63	4.27	3.60	3.70
474V	139	19	3.74	3.39	3.53	3.44	3.58	3.37	4.42	4.05	3.47	3.61	4.11	3.44	3.52	3.79	3.79	3.61
474VK	286	12	3.67	3.25	3.45	3.30	3.55	3.60	3.83	3.82	3.91	4.25	4.82	3.27	3.50	3.89	3.67	3.67
501	360	37	4.00	3.65	3.81	4.03	4.30	4.11	4.78	4.39	4.49	3.94	4.83	3.89	3.97	4.34	4.05	4.09
501V	305	52	3.90	3.68	4.08	4.29	4.37	4.14	4.75	4.49	4.53	4.07	4.82	3.73	4.03	4.38	4.12	4.30
503	1670	100	3.92	3.73	3.95	4.01	3.99	3.83	4.39	4.54	4.27	4.22	4.71	3.85	3.88	4.28	4.09	4.00
504	1485	83	3.99	3.69	3.95	3.94	4.10	4.05	4.36	4.46	4.01	3.97	4.70	3.51	3.95	4.13	4.00	4.05
505	1548	107	3.93	3.78	3.87	3.64	3.77	3.81	4.61	4.44	3.97	4.01	4.73	3.65	3.83	4.15	4.00	3.91
506	4641	117	3.93	3.80	3.95	3.73	4.01	3.97	4.50	4.52	3.86	3.96	4.81	3.82	3.93	4.17	4.03	3.95
510	3829	132	3.95	3.70	3.92	3.87	4.21	4.18	4.42	4.52	4.18	4.19	4.73	3.87	3.99	4.26	4.03	4.04
512	398	13	3.69	2.91	3.46	3.54	3.92	3.77	4.85	4.92	4.46	3.83	4.38	3.50	3.55	4.21	3.92	3.85
512A	1676	87	3.95	3.79	3.79	3.89	4.11	4.15	4.64	4.62	4.39	4.09	4.63	3.73	3.96	4.29	4.02	4.11
514	247	32	3.97	3.75	3.94	3.94	3.72	3.53	4.69	4.50	4.06	3.82	4.66	3.77	3.78	4.21	3.91	3.97
516	909	102	4.05	3.89	3.93	3.76	3.86	3.82	4.73	4.62	4.36	4.24	4.79	3.70	3.91	4.31	4.03	3.95

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. päiveu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysynnen	Vaunujen siletsys	Matkustus- mukavus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tapaisiin	Matkan- teon suluuvus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsijä avosana	Järjestelmä avosana	Yleis- avosana	Kokonais- avosana
518	471	31	4.23	3.68	3.83	3.97	3.77	3.52	4.65	4.39	4.10	4.14	4.69	3.90	3.81	4.26	3.90	3.87
519	2 600	90	4.01	3.91	3.94	3.86	3.77	3.93	4.52	4.44	4.35	4.24	4.63	3.69	3.91	4.25	4.10	4.09
520	471	40	3.95	3.65	4.05	3.82	3.65	3.95	4.58	4.43	4.34	4.20	4.68	3.56	3.85	4.23	4.05	4.15
530	1 994	112	3.94	3.81	4.10	3.96	3.83	3.83	4.45	4.49	4.31	4.05	4.55	3.95	3.90	4.25	3.97	4.13
535	286	44	3.68	3.42	3.83	4.00	3.41	3.31	4.64	4.40	4.30	3.97	4.75	3.76	3.53	4.26	3.98	3.79
550	29 730	311	3.83	3.62	3.88	3.86	3.75	3.88	4.15	4.64	4.34	4.26	4.54	3.91	3.79	4.24	3.99	4.01
577	1 814	59	3.92	3.49	3.69	3.64	3.65	3.76	4.28	4.23	3.98	4.05	4.34	3.91	3.70	4.06	3.88	3.82
611	2 240	103	3.98	3.76	3.97	4.06	4.13	4.11	4.62	4.57	4.32	4.39	4.70	3.78	3.99	4.35	4.07	4.10
612	632	41	3.63	3.72	3.73	3.95	3.83	3.77	4.78	4.13	3.93	3.68	4.69	3.68	3.73	4.12	4.05	3.97
613	414	29	3.93	3.50	3.75	3.96	3.81	3.63	4.24	4.34	4.21	4.09	4.83	3.72	3.72	4.20	3.93	3.75
615	3 472	62	3.97	3.98	4.07	4.51	3.92	3.90	4.66	4.73	4.45	4.47	4.73	3.84	3.97	4.48	4.15	4.10
620	1 553	60	4.00	4.11	4.03	4.23	3.84	3.91	4.66	4.67	4.37	4.17	4.63	3.76	3.98	4.36	4.12	4.03
623	1 284	50	3.57	3.43	3.71	3.72	3.16	3.43	4.46	4.47	4.18	4.00	4.54	3.53	3.46	4.13	3.88	3.76
623Z	453	40	3.75	3.74	3.78	3.79	3.62	3.53	3.88	4.31	3.95	4.14	4.64	3.34	3.68	4.01	3.84	3.59
633	1 567	80	3.66	3.71	3.56	3.45	3.54	3.49	3.75	3.80	3.49	3.67	3.85	3.22	3.59	3.60	3.52	3.57
650	2 929	86	3.76	3.49	3.64	4.02	3.62	3.53	3.92	4.62	4.12	4.11	4.58	3.96	3.61	4.19	4.02	3.92
650K	454	7	3.86	3.75	4.14	4.14	3.71	3.86	5.00	4.43	4.14	3.86	4.86	3.57	3.86	4.29	4.00	4.00
652	533	46	4.02	4.00	3.87	3.91	3.80	3.72	4.53	4.39	4.20	4.18	4.57	3.80	3.88	4.23	4.04	3.93
652A	265	5	4.20	4.20	4.20	4.40	4.60	4.60	5.00	4.80	4.80	4.25	5.00	4.60	4.36	4.69	4.20	4.40
730	1 473	91	4.03	3.66	3.99	3.80	3.57	3.50	4.46	4.51	4.10	4.07	4.76	3.78	3.75	4.21	4.01	3.84
731	3 944	120	3.91	3.57	3.84	3.73	3.49	3.49	4.29	4.14	3.63	3.97	4.38	3.70	3.66	3.98	3.76	3.71
732	1 487	85	3.91	3.62	3.85	4.00	3.70	3.59	4.62	4.31	4.31	4.29	4.74	3.86	3.74	4.30	3.89	3.88
734	1 804	91	4.04	3.69	3.81	4.11	3.81	3.77	4.66	4.48	4.10	4.15	4.70	3.74	3.83	4.28	3.90	4.01
738	699	40	3.53	3.57	3.70	3.67	3.38	3.20	3.85	3.83	3.75	3.75	4.00	3.33	3.47	3.74	3.56	3.59
738B	105	8	3.88	3.88	3.75	3.00	3.00	3.00	3.63	3.63	3.63	3.50	3.38	3.13	3.50	3.41	3.13	3.13
738K	247	12	4.00	3.56	3.58	3.67	3.00	3.08	4.25	4.00	3.50	3.63	4.25	3.33	3.44	3.80	3.83	3.45
740	1 227	51	3.76	3.71	3.78	4.17	3.73	3.83	4.53	4.53	4.28	4.31	4.60	3.92	3.76	4.33	4.08	4.00
741	2 220	43	3.88	3.47	3.93	3.79	3.65	3.98	4.42	4.47	4.02	3.86	4.47	3.77	3.78	4.11	3.88	3.93
741K	1 374	79	3.91	3.58	3.82	3.87	3.89	3.90	4.26	4.53	4.09	4.17	4.60	3.85	3.82	4.19	4.00	3.97
742	883	52	3.92	3.55	3.67	3.65	4.02	4.04	4.71	4.24	4.10	3.98	4.61	3.24	3.84	4.07	3.92	3.78
973	949	32	3.81	3.67	3.77	3.56	3.66	3.75	4.31	3.97	3.72	3.83	4.00	3.65	3.73	3.86	3.55	3.72

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä		Kuljet. Kyselyjen palvelu- määrä		Kuljet. neuvonta- kky		Kuljet. ajotapa		Alkat. pysyminen		Vaunujen sisteys		Matkustus- mukavuus		Matkustus- välitys		Sovelt. matk.- tarpeisiin		Matkan- teon sujuvuus		Vaihto toiseen		Järjestys ja turvallisuus		Odottamis- olosuhteet pysäkillä		Liikennöitsijä arvosana		Järjestelmä arvosana		Yleis- arvosana		Kokonais- arvosana	
	973K	375	38	3.58	3.61	3.47	3.30	3.30	3.37	3.68	3.70	3.53	3.73	3.66	3.29	3.47	3.56	3.45	3.47															
Seutu	198 531	6 929	3.88	3.65	3.89	3.91	3.79	3.82	4.36	4.48	4.21	4.15	4.60	3.81	3.81	4.22	3.98	3.97																
Bussi	599 574	20 892	3.83	3.62	3.80	3.83	3.77	3.83	4.27	4.44	4.11	4.12	4.50	3.74	3.77	4.14	3.94	3.91																

Liite 2. Kyselylomakkeet

B T-10441						
HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY KEVÄT 2013						
Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan <u>ainoastaan linjaa</u>, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.						
A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Bussit ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. 7. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta						
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
8. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
15. Ostaisin matkalipun netistä, jos se olisi mahdollista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Koen joukkoliikenteessä kulkemisen turvalliseksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Aikataulukirja on minulle tärkeä tietolähde aikatauluista ja reiteistä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Matkalipun tarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle						
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jatkuu kääntöpuolella... ➡						

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

R T-10442						
HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY KEVÄT 2013						
Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan ainoastaan linjaa, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.						
A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Vaunut liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Vaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. 7. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta						
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
8. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
15. Ostaisin matkalipun netistä, jos se olisi mahdollista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Koen joukkoliikenteessä kulkemisen turvalliseksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Aikataulukirja on minulle tärkeä tietolähde aikatauluista ja reiteistä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Matkalipun tarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle						
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Jatkuu kääntöpuolella... ➡

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

M						
T-10443						
HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY KEVÄT 2013						
Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan ainoastaan linjaa, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.						
A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Metrovaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä metrolla matkustettaessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. 4. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta						
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
5. Metro palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Metro pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Metromatkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Metroasemat ovat siistit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Opasteet toimivat hyvin metroasemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
13. Ostaisin matkalipun netistä, jos se olisi mahdollista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Koen joukkoliikenteessä kulkemisen turvalliseksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Aikataulukirja on minulle tärkeä tietolähde aikatauluista ja reiteistä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkalipun tarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle						
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jatkuu kääntöpuolella... ➡						

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

HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY KEVÄT 2013						
Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan <u>ainoastaan linjaa</u>, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.						
A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat <u>tämän linjan</u> palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Junavaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä junalla matkustettaessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. 4. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle <u>tämän linjan</u> liikenteen hoidosta	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat <u>tälle linjalle</u> ?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
5. Paikallisjuna palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Paikallisjuna pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Junamatkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Juna-asemat ovat siistit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Opasteet toimivat hyvin juna-asemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan <u>HSL-alueen</u> (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan <u>HSL-alueen</u> joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
13. Ostaisin matkalipun netistä, jos se olisi mahdollista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Koen joukkoliikenteessä kulkemisen turvalliseksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Aikataulukirja on minulle tärkeä tietolähde aikatauluista ja reiteistä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkalipun tarkastajien toiminta on kohtelasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E. Yleisarvosana <u>HSL-alueen</u> joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jatkuu kääntöpuolella... ➡						

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT			
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa ☐ 2 – 3 päivänä viikossa ☐ Yhtenä päivänä viikossa ☐ Harvemmin		Sukupuoli: ☐ Nainen ☐ Mies	
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana ☐ monet matkustajat joutuivat seisomaan		Syntymävuosi: 1 9	
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... ☐ työmatka ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) ☐ asiointi-/ostosmatka ☐ vapaa-ajan matka		Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? ☐ Työntekijä ☐ Toimihenkilö ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä ☐ Opiskelija/koululainen ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla ☐ Eläkeläinen ☐ Työtön ☐ Muu	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? ☐ Kyllä ☐ Ei		Mistä/miten etsitte useimmin tietoa joukko-liikenteen aikatauluista? ☐ Aikataulukirjasta ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtotietokirjasta ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä ☐ Muualta, mistä? ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa	
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? ☐ Matkakorttiin ladattua kautta ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa ☐ Kertalippua ☐ Kännykkälippua ☐ Muuta		Missä asutte? ☐ Helsingissä ☐ Espoossa ☐ Vantaalla ☐ Kauniaisissa ☐ Keravalla ☐ Kirkkonummella ☐ Sipooassa ☐ Muualla Uudellamaalla ☐ Uudenmaan ulkopuolella	
Miltä asemalta nousitte junaan: 		Muita kommentteja: 	
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastatteliija täyttää tämän kentän!			
Junatunnus: ☐ A ☐ K ☐ S ☐ E ☐ L ☐ U ☐ H ☐ M ☐ Y ☐ I ☐ R ☐ Z ☐ N		Junatyyppi: ☐ Flirt ☐ SM4 ☐ Muu	
Haastatteliija:		Junavaunun täyttöaste (1-4):	
Sää: ☐ Sateinen ☐ Pouta		Kieli: 1	

Vain koodausta varten:

Taloustutkimus Oy
 12.12.2012 PAH/rri T-10444 J

Liiteosio: Laatukannusteet

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



HSL:n julkaisuja 20/2013
ISSN 1798-6176
ISBN 978-952-253-205-3 (nid.)
ISSN 1798-6184
ISBN 978-952-253-206-0 (pdf)



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



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