

5
.....
2014



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, syksy 2013

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus,
syksy 2013
Tulosraportti

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

Lisätietoja: Hanna Kitti (09) 4766 4444
hanna.kitti@hsl.fi

Copyright: Kartat, graafit, ja muut kuvat / HSL 2014
Kansikuva: HSL/Tommi Tuomi, malli Ella Haaksluoto

Edita Prima Oy
Helsinki 2014

Esipuhe

Julkaisu sisältää syksyllä 2013 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastytyvääisyyttä mittaavan tutkimuksen tulokset. Tutkimuksesta vastasi HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmä. Raportin kokosi liikennetutkija Jenni Nikula operatiiviset tutkimukset -ryhmästä.

Tuloksia käytetään joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa ja kilpailutetun bussiliikenteen laatubonusten laskennassa. Tutkimuksen avulla saadaan myös arvokasta taustatietoa matkustajien asiakasprofiilista.

Tutkimuksen johtoryhmään kuuluvat HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmästä Antti Vuorela (puheenjohtaja), Jenni Nikula (varapuheenjohtaja) 28.2.2014 saakka, Hanna Kitty (varapuheenjohtaja) 1.3.2014 alkaen, Natalia Berezina, Esko Kokki, Eveliina Kuvaja, Noora Nikula, Katja Onnenlehto ja Heidi Reponen sekä linjasto- ja aikataulusuunnitteluryhmästä Ville Lepistö sekä Teija Visa HSL:n liikennepalvelut -osaston hankintaryhmästä.

Tutkimuksen käytännön toteutuksesta ja raportoinnista vastasi Taloustutkimus Oy, jossa vastuuhenkilöinä toimivat Pauliina Aho ja Jari Pajunen. Tuloksia koskeva analyysi perustuu HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston joukkoliikennesuunnittelijoiden sekä muiden HSL:n asiantuntijoiden antamiin arvioihin. Tulosten analysoinnissa on hyödynnetty myös Asty Web analyysityökalua.

Helsingissä 7.4.2014

Antti Vuorela
ryhmäpäällikkö
operatiiviset tutkimukset
joukkoliikennesuunnitteluosasto
HSL Helsingin seudun liikenne

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijät: Taloustutkimus Oy		Päivämäärä 7.4.2014	
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimus, syksy 2013			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin ympärivuotisella kyselytutkimuksella joukkoliikennevälineissä. Tuloksia raportoidaan kolmesta tutkimusjaksosta: keväästä, kesästä ja syksystä. Vuoden 2013 aikana tutkimukseen osallistui 50 222 matkustajaa, joista 22 212 syksyn tutkimusjakson (syysmarraskuu) aikana. Kyselyitä tehdään arkisin klo 6-18 (perjantaisin klo 6-16). Tutkimuksen toteutus on ulkoistettu tutkimuslaitokselle. Syksyn 2013 tutkimusjaksolla joukkoliikenteessä eniten huomiota herättänyt muutos oli runkolinjan 550 siirtyminen avorahastukselliseksi liikennöitsijävaihdon ja uuden kaluston käyttöönoton yhteydessä. Matkustajat ovat suhtautuneet muutokseen erittäin positiivisesti ja avorahastus sai kiitosta myös avoimissa vastauksissa. Syysjaksolle osui kaksi työnseisausta, jotka vaikuttivat joukkoliikenteen liikennöintiin. Marraskuun alussa juna-liikenne oli pysähdyksissä veturimiesten lakon takia yhden päivän ja viikkoa myöhemmin Nobina Westin kuljet-tajien ulosmarssi lamaannutti erityisesti Espoon bussiliikenteen. Kumpikaan työnseisaus ei vaikuttanut matkus-tajien tyytyväisyyteen merkittävästi. Syksyn 2013 tutkimusjaksolla 89,4 prosenttia matkustajista antoi hyvän (4) tai erittäin hyvän (5) arvosanan HSL-alueen joukkoliikenteelle. Tyytyväisten matkustajien osuus on noussut reilut kaksi prosenttiyksikköä kahden vuoden aikana. Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteen luotattavuuteen on kasvussa. Syksyllä 2013 raitiovaunuliikenteessä 78 prosenttia ja bussiliikenteessä 76 prosenttia matkustajista antoi luotettavuudelle hyvän tai erinomaisen arvosanan. Tyytyväisyys on noussut yli kahdeksan prosenttiyksikköä kahdessa vuodessa kummassakin liiken-nemuodossa. Junaliikenteessä tyytyväisyys on samassa ajassa noussut 45 prosentin tyytyväisyydestä peräti 70 prosentin tyytyväisyyteen. Metron luotettavuuteen tyytyväisiä on syksyisin ollut tasaisesti yli yhdeksän matkustajaa kymmenestä. Huomattavaa positiivista kehitystä on myös matkustajien mielipiteissä vaihtojen toimivuuteen bussi- ja raitio-vaunuliikenteessä. Raitiovaunulinjoilla tyytyväisyys vaihtojen toimivuuteen on noussut yli 90 prosenttiin, mikä on yli kuusi prosenttiyksikköä enemmän kuin pari vuotta sitten. Bussiliikenteessä tyytyväisten osuus on kasva-nut samassa ajassa kolme prosenttiyksikköä, ollen viimeisimmässä mittauksessa 83 prosenttia. Junaliikenteessä tyytyväisyyden kehitys on ollut huimaa. Luotettavuuden merkittävän paranemisen lisäksi myös tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen on kasvanut selvästi. Syksyllä 2013 junaliikenteen sujuvuuteen oli tyytyväisiä 88 prosenttia matkustajista, mikä on liikennemuodoista toiseksi paras heti metron jälkeen. Kasvua kahdessa vuodessa on ollut 15 prosenttiyksikköä. Lisäksi junissa yhä useampi matkustaja raportoi matkansa sujuvan ilman järjestyshäiriöitä. Muissa liikennemuodoissa vastaavaa kasvua ei ole havaittavissa. Myös siisteys liikennevälineissä on matkustajien mielestä parantunut kahdessa vuodessa. Junien siisteys on matkustajien mukaan kohentunut eniten. Viimeisimmässä mittauksessa junien siisteyteen oli tyytyväisiä 73 prosenttia matkustajista, kun kaksi vuotta sitten tyytyväisten osuus oli vain vähän yli puolet. Samoista lukemis-ta tyytyväisyys metrovaunujen siisteyteen on ponnistanut 61 prosenttiin. Metroliikenteessä lisäksi asemien siisteys koetaan entistä paremmaksi. Myös bussien ja raitiovanujen saamat hyvät siisteysarvosanat ovat kas-vaneet useita prosenttiyksiköitä.			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastytyväisyys, matkustajatytyväisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 5/2014			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-226-8 (nid.)	Kieli: Suomi	Sivuja: 58
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-225-1 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Taloustutkimus Oy			Datum 7.4.2014
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. Resultat rapporteras om tre undersökningsperioder: om våren, sommaren och hösten. Under år 2013 deltog 50 222 passagerare i undersökningen, varav 22 212 under höstens undersökningsperiod (september–oktober). Enkäterna utförs på vardagarna kl. 6–18 (på fredagarna kl. 6–16). Genomförandet av undersökningen har externaliserats till en forskningsinstitution. Under höstens undersökningsperiod var den mest betydande ändringen i kollektivtrafiken att stamlinje 550 övergick till öppen betalning i samband med byte av trafikföretaget och ibruktagande av ny materiel. Passagerarna har ställt sig mycket positivt till förändringen och öppen betalning fick beröm även i öppna svar. Under höstens undersökningsperiod inföll två arbetsnedläggelser som påverkade kollektivtrafikens trafikering. I början av november stannade tågtrafiken p.g.a. lokförarnas strejk för en dag och en vecka senare lamslog utmarsch av Nobina West bussförare busstrafiken särskilt i Esbo. Ingendera av arbetsnedläggelser påverkade passagerarnas tillfredsställelse avsevärt. Under höstens 2013 undersökningsperiod gav 89,4 procent av passagerare bra (4) eller mycket bra (5) vitsord för kollektivtrafiken i HTR-området. Antalet nöjda passagerare har ökat drygt två procentenheter under två år. Passagerarnas tillfredsställelse med kollektivtrafikens pålitlighet är på väg att öka. På hösten 2013 gav 78 procent av passagerare i spårvagnstrafiken och 76 procent av passagerare i busstrafiken bra eller utmärkt vitsord för pålitlighet. Tillfredsställelse har ökat över åtta procentenheter i två år i båda transportsätten. I tågtrafiken har tillfredsställelse ökat under samma tid från 45 procent till hela 70 procent av nöjda passagerare. Passagerare som är nöjda med metrons pålitlighet har varit på höstarna jämnt över nio passagerare av tio. Betydande positiv utveckling har också skett när det gäller passagerarnas tillfredsställelse med smidighet av omstigningar i buss- och spårvagnstrafiken. På spårvagnslinjerna har tillfredsställelse med smidighet av omstigningar ökat till över 90 procent, vilket är över sex procentenheter mer än för några år sedan. Inom samma tid har antalet nöjda passagerare i busstrafiken ökat med tre procentenheter och var 83 procent i den senaste mätningen. I tågtrafiken har utvecklingen av antalet nöjda passagerare varit häftig. Utöver att pålitligheten har förbättrats avsevärt har även tillfredsställelse med resans smidighet ökat tydligt. På hösten 2013 var 88 procent av passagerare nöjda med tågtrafikens smidighet, vilket är näst bäst av alla transportsätt genast efter metron. Ökningen har varit 15 procentenheter i två år. Dessutom rapporterar allt flera passagerare att deras tågresor går utan ordningsproblem. I andra transportsätt har man inte observerat motsvarande ökning. Också renhet i trafikmedel har enligt passagerare förbättrats i två år. Renhet på tåg har enligt passagerare förbättrats mest. I den senaste mätningen var 73 procent av passagerare nöjda med renhet på tåg, då antalet nöjda passagerare för två år sedan var endast drygt hälften. Från samma siffror har tillfredsställelse med renhet i metrovagnar ökat till 61 procent. I metrotrafiken även renhet på metrostationer upplevs bättre än förut. Goda renhetsvitsord också för bussar och spårvagnar har ökat med flera procentenheter. I HRT observerade man kvalitetsbrist i kundnöjdhetsundersökningens material och därför har man strukit otillförlitliga resultat sedan hösten 2011. Tidsserier har kontrollerats och reparerats. Resultaten blev bättre efter reparationen.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 5/2014			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-226-8 (nid.)	Språk: Finska	Sidantal: 58
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-225-1 (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 7.4.2014	
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. Results are reported for three survey periods: spring, summer and autumn. In 2013, a total of 50,222 passengers participated in the survey. The number of participants during the autumn survey period (September-November) was 22,212. The surveys are conducted Monday to Friday 6am-6pm (on Fridays 6am-4pm). An external research institute conducts the surveys. During the autumn 2013 survey period, the most pronounced change was the move to open fare collection on trunk route 550 in conjunction with the change of operator and introduction of new vehicles. Passengers have responded extremely positively to the change and open fare collection received support also in the open-ended responses. During the autumn period, there were two stoppages that affected public transport. At the beginning of November, train services were disrupted for one day due to a stoppage by train drivers and a week later, the walkout of the drivers of Nobina West paralyzed the bus services in Espoo, in particular. Neither of the stoppages had any significant impact on passenger satisfaction. During the autumn 2013 survey period, 89.4 per cent of passengers gave HSL area public transport either a good (4) or very good (5) grade. The share of satisfied passengers has increased by a little over two percentage points during the past two years. Passenger satisfaction with the reliability of public transport is on the rise. In autumn 2013, 78 per cent of tram passengers and 76 per cent of bus passengers rated the reliability of the services good or very good. On both modes of transport, the satisfaction with the reliability has increased by over eight percentage points in two years. In the same time, the train passengers' satisfaction has increased from 45 per cent to no less than 70 per cent. As for the Metro, the number of satisfied passengers has steadily remained at nine out of ten every autumn. Passengers' opinion of the ease of transfers on bus and tram services has also improved remarkably. On tram services, the satisfaction with the ease of transfers is now over 90 per cent, up by more than six percentage points from two years ago. On bus services, the share of satisfied passengers has increased by three percentage points to 83 per cent over the same time period. On train services, passenger satisfaction has improved in leaps and bounds. In addition to the significant increase in the satisfaction with the reliability of the services, also the satisfaction with the smoothness of travel has clearly improved. In autumn 2013, 88 percent of train passengers were satisfied with the smoothness of travel. This is the second best score after the Metro and up by 15 percentage points in two years. Also, an increasing number of train passengers say that their journeys go without disturbances. No similar development is seen for other modes of transport. The cleanliness of vehicles has also improved within the past two years in passengers' opinion. The biggest improvement has taken place on trains. In the latest survey, 73 per cent of train passengers were satisfied with the cleanliness of trains while two years ago the share of satisfied passengers was only a little over 50 per cent. On the Metro, the share of satisfied passengers has jumped to 61 per cent from about the same figure. With regard to the Metro, also the cleanliness of stations is deemed better than before. The satisfaction with the cleanliness of buses and trams has also improved by several percentage points.			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction			
Publication series title and number: HSL publications 5/2014			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-226-8 (nid.)	Language: Finnish	Pages: 58
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-225-1 (pdf)		
HSL Helsinki Region Transport, PO.Box 100, 00077 HSL, tel. +358 (0) 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	11
1.1	Tutkimusjakson olosuhteet, poikkeustilanteet ja muutokset.....	13
2	Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	14
2.1	Yleisarvosanat HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain	14
2.2	Yleisarvosanat bussiliikenteessä liikennöntialueittain.....	15
3	HSL:n toimintaan kohdistuvat mittarit	17
3.1	Joukkoliikennejärjestelmää mittaavat laatutekijät ja järjestelmän arvosana.....	17
3.1.1	Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät liikennemuodoittain	17
3.1.2	Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät bussiliikenteessä.....	20
3.2	Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan	22
3.3	Tyytyväisyys matkakorttiin	23
3.4	Tyytyväisyys lippuvalikoimaan	24
4	Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun	25
4.1	Liikennöintiä mittaavat laatutekijät liikennemuodoittain	25
4.2	Liikennöintiä mittaavat laatutekijät bussiliikenteessä.....	28
5	Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin.....	30
5.1	Tyytyväisyys raitiovaunu-, metro- ja junaliikenteen liikennöitsijöihin	30
5.2	Tyytyväisyys bussiliikenteen liikennöitsijöihin.....	31
5.2.1	Bussiliikennöitsijöille annetut kokonaisarvosanat.....	31
5.2.2	Liikennöitsijän arvosana ja liikennöinnin osatekijät bussiliikennöitsijöittäin.....	34
6	Taustatiedot.....	36
6.1	Näytteen rakenne	36
	Liite 1. Arvosanat linjoittain syksyllä 2013.....	38
	Liite 2. Kyselylomakkeet.....	50
	Liiteosio: Laatukannusteet.....	58

1 Johdanto

Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä toteutetavalla ympärivuotisella kyselytutkimuksella (14.1.–29.11.2013). Kirjallinen tutkimusraportti julkaistaan kahdesti vuodessa. Tutkimuksen tuloksia käytetään muun muassa joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa sekä kilpailutetun liikenteen laatukannusteiden laskennassa. Bussiliikenteen laatukannusteisiin vaikuttavat periaatteet ja asiakastyytyväisyystulokset on koottu erilliseen liiteosioon, joka on ladattavissa PDF-muodossa HSL:n nettisivuilta.

Tässä raportissa on esitetty syksyn tutkimusjakson 2.9.–29.11.2013 tulokset, jotka perustuvat 22 212 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 018, bussit 19 379, metro 705, junaliikenne 1 110). Tutkimuksen on toteuttanut Taloustutkimus Oy HSL:n toimeksiannosta.

Tutkimusta on tehty arkipäivisin kello 6–18 välillä, paitsi perjantaisin, jolloin työt on lopetettu kello 16. Syksyllä 2013 tiedonkeruuseen osallistui 19 Taloustutkimus Oy:n kenttätyöntekijää. Käytännössä kyselyt on toteutettu siten, että kenttätyöntekijä on jakanut liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen matkan aikana täytettäväksi. Tulosten luotettavuuden takaamiseksi kenttätyöntekijöitä on ohjeistettu valitsemaan tutkimukseen matkustajia mahdollisimman satunnaisesti mm. iän ja sukupuolen suhteen sekä keräämään enintään kymmenen vastausta yhdeltä lähdöltä.

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

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

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

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

Järjestelmän arvosana: joukkoliikennejärjestelmää mittaavien osatekijöiden (kysymysten) keskiarvo:

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

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

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

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

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

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

Vuoden 2011 alusta tutkimus on tehty yhtenäisenä koko HSL-alueella. 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. Asiakastyytyväisyystutkimuksessa hyödynnetään yhä enenevässä määrin uutta Asty Web -tietokantatyökalua, josta löytyvät tutkimustulokset vuodesta 2011 alkaen.

Syksyn 2013 aineiston analyysin yhteydessä havaittiin, ettei osa asiakastyytyväisyystutkimustuloksista ole uskottavia. Epäily tulosten luottavuudesta kohdistuu vain yhden kenttätyöntekijän toimittamiin lomakkeisiin. HSL on poistanut kaikki kyseisen kenttätyöntekijän lomakkeet aineistosta syksystä 2011 lähtien. Raportin aikasarjat on korjattu.

1.1 Tutkimusjakson olosuhteet, poikkeustilanteet ja muutokset

Syksyn 2013 tutkimusjaksolla joukkoliikenteessä eniten huomiota herättänyt muutos oli runkolinjan 550 siirtyminen avorahastukselliseksi liikennöitsijävaihdon ja uuden kaluston käyttöönoton yhteydessä. Matkustajat ovat suhtautuneet muutokseen erittäin positiivisesti ja avorahastus sai kiitosta myös avoimissa vastauksissa.

Matkustajien tyytyväisyys 550:n luotettavuuteen kasvoi 87 prosenttiin (+8 %-yksikköä syksystä 2012) ja matkanteen sujuvuuteen 93 prosenttiin (+5 %-yksikköä). Uusi kalusto nosti siisteyteen tyytyväisten matkustajien osuuden 90 prosenttiin (+19 %-yksikköä) ja matkustusmukavuuden 92 prosenttiin (+16 %-yksikköä). Uudelle liikennöitsijälle (HeiB) liikenteen hoidosta annetuista kokonaisarvosanoista 97 % oli hyviä tai erittäin hyviä.

Toinen näkyvä muutos oli raitiovaunujen 3B ja 3T linjatunnusten muuttaminen muotoon 2 ja 3. Muutos ei näy vaikuttaneen matkustajien mielipiteisiin kyseisillä linjoilla, eikä herättänyt liiemmin kommentteja avoimissa vastauskentissä.

Syysjaksolle osui kaksi työnseisausta, jotka vaikuttivat joukkoliikenteen liikennöintiin. Marraskuun alussa junaliikenne oli pysähdyksissä veturimiesten lakon takia yhden päivän ja viikkoa myöhemmin Nobina Westin kuljettajien ulosmarssi lamaannutti erityisesti Espoon bussiliikenteen. Kumpikaan työnseisaus ei vaikuttanut matkustajien tyytyväisyyteen merkittävästi. Myöskään avoimissa vastauksissa työnseisauksien aiheuttamat hankaluudet matkustamisessa eivät nousseet esiin. Junaliikenteessä avoimet vastaukset kohdistuivat junien myöhästymisiin, tai myöhästymisiin varautumiseen talvikauden alkaessa.

Marraskuun puolessa välissä metrossa pidennettiin liikennöintiä perjantai ja lauantaiöisin. Muutos ajoittui tutkimuskauden aivan loppupäähän, joten yömetron vaikutuksia ei vielä näistä tuloksista ole nähtävissä. Joissain avoimissa vastauksissa se nousi positiivisena asiana kuitenkin jo esiin. Eniten metron avoimissa vastauksissa palautetta kuitenkin tuli kriittiseen sävyyn asemien siisteydestä, opastenäyttöjen toimimattomuudesta sekä turvallisuudesta. Länsimetron valmistumista odotetaan myös hartaasti avointen vastausten perusteella.

Syksyn 2013 aineiston analyysin yhteydessä havaittiin, ettei osa asiakastyytyväisyystutkimustuloksista ole uskottavia. Epäily tulosten luottavuudesta kohdistuu vain yhden kenttätyöntekijän toimittamiin lomakkeisiin. HSL on poistanut kaikki kyseisen kenttätyöntekijän lomakkeet aineistosta syksystä 2011 lähtien. Poistamisen seurauksena tulokset paranevat. Raportin aikasarjat on korjattu.

2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

2.1 Yleisarvosanat HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain

Matkustajat antoivat HSL-alueen joukkoliikenteelle vuonna 2013 yleisarvosanan yhdestä viiteen asteikolla 4,07. Yleisarvosana on noussut tasaisesti kahden vuoden ajan. Syksyllä 2013 tyytyväisyys oli ennätyskorkealla kaikissa liikennemuodoissa. Erityisesti junaliikenteessä kehitys on ollut huimaa.

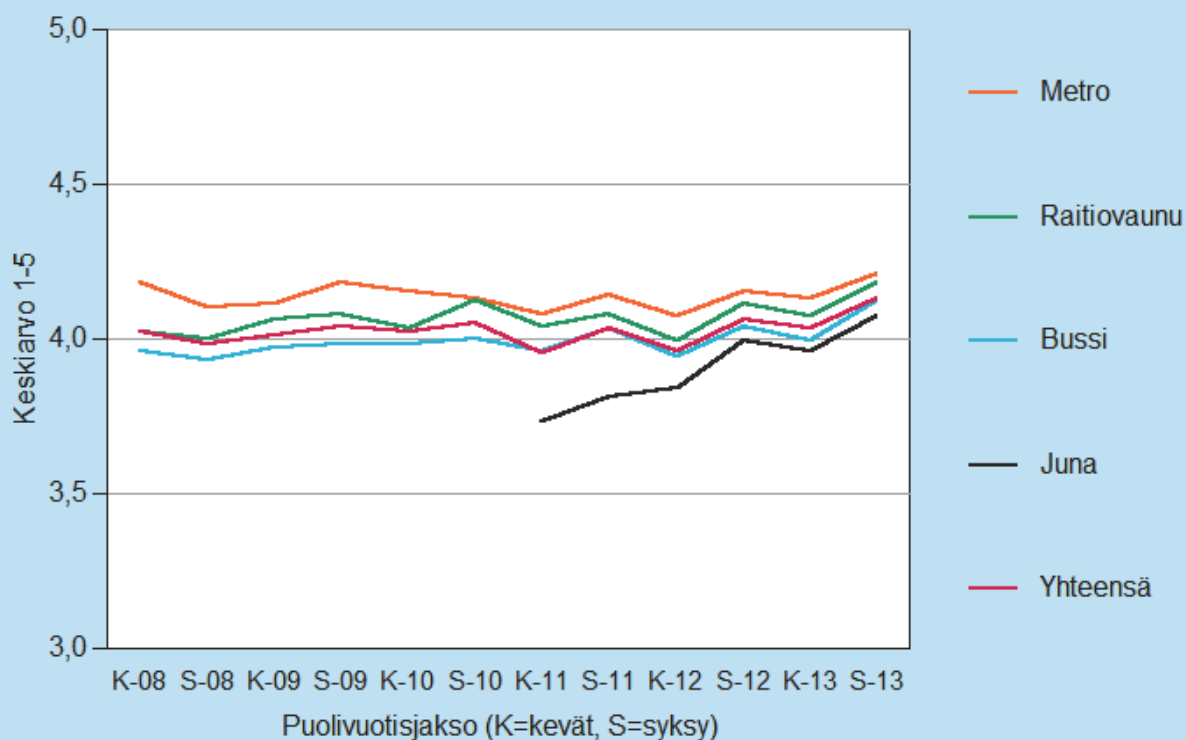
Syksyn tulokset ovat koko vuoden tuloksia korkeampia, koska syystutkimusjaksolle ei osu lainkaan perinteisesti hankalia talvikuukausia.

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

Koko vuosi	2011		2012		2013	
	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %
Raitiovaunu	4,05	87 %	4,05	86 %	4,11	89 %
Bussi	4,00	84 %	3,99	84 %	4,05	87 %
Metro	4,11	91 %	4,10	89 %	4,16	90 %
Juna	3,77	73 %	3,93	82 %	4,01	86 %
Yhteensä	3,99	84 %	4,01	85 %	4,07	87 %

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

Syksy	2011		2012		2013	
	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %
Raitiovaunu	4,08	89 %	4,11	88 %	4,18	91 %
Bussi	4,03	85 %	4,04	86 %	4,12	89 %
Metro	4,14	94 %	4,15	90 %	4,21	91 %
Juna	3,81	76 %	3,99	84 %	4,07	87 %
Yhteensä	4,03	86 %	4,06	86 %	4,13	89 %



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

2.2 Yleisarvosanat bussiliikenteessä liikennöintialueittain

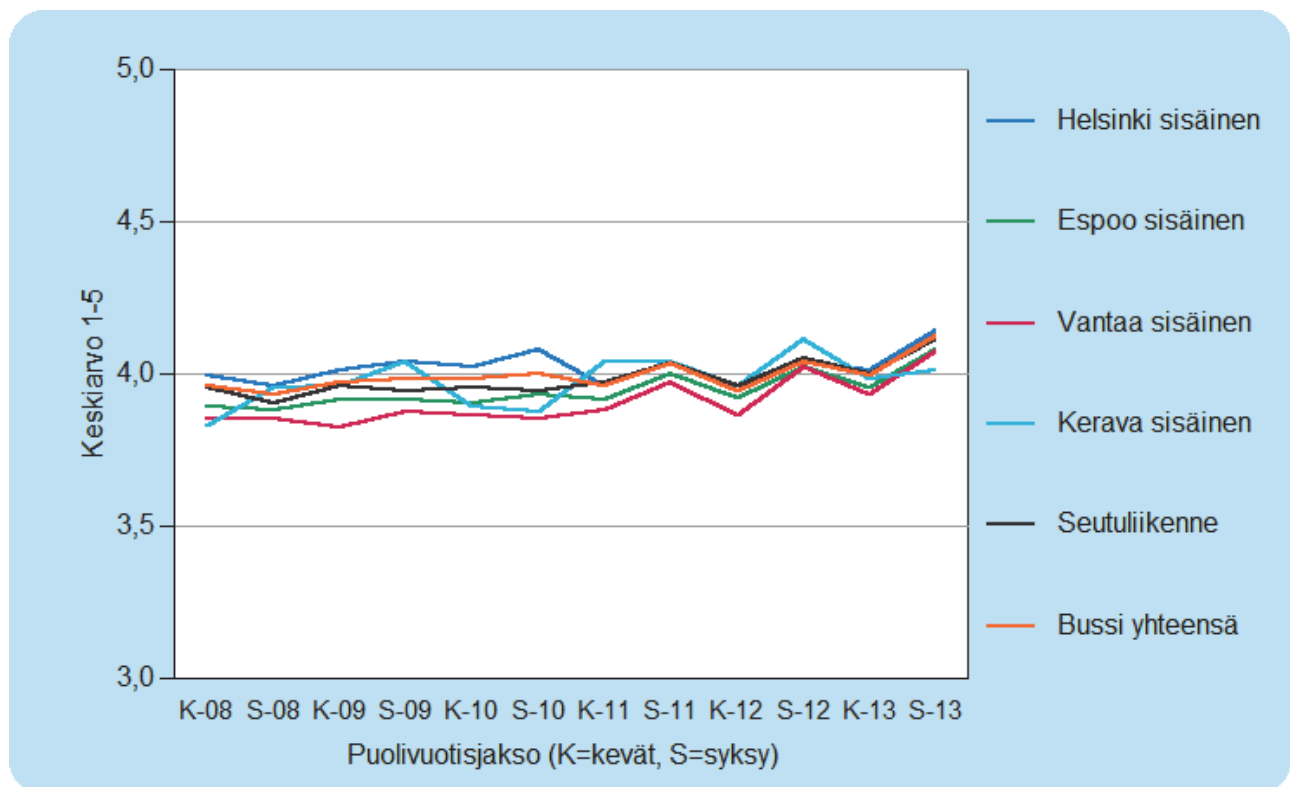
Bussiliikenteessä tyytyväisyys on kohonnut eniten seutuliikenteessä sekä Helsingin ja Espoon sisäisessä liikenteessä. Keravan sisäistä liikennettä lukuun ottamatta kehitys on ollut bussiliikenteessä positiivista.

Taulukko 3. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuosina 2011–2013 sekä tyytyväisten matkustajien osuus (arvosanat 4 ja 5).

Koko vuosi	2011		2012		2013	
	Yleisarvosana	Tyytyväisten osuus %	Yleisarvosana	Tyytyväisten osuus %	Yleisarvosana	Tyytyväisten osuus %
Helsingin sisäinen liikenne	4,01	84 %	3,99	84 %	4,07	87 %
Espoon sisäinen liikenne	3,96	82 %	3,97	83 %	4,01	85 %
Vantaan sisäinen liikenne	3,93	80 %	3,95	83 %	4,00	84 %
Keravan sisäinen liikenne	4,04	87 %	4,01	87 %	4,02	91 %
Seutuliikenne	4,00	84 %	4,00	85 %	4,04	87 %
Bussiliikenne yhteensä	4,00	84 %	3,99	84 %	4,05	87 %

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

Syksy	2011		2012		2013	
	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %
Helsingin sisäinen	4,04	89 %	4,04	88 %	4,14	90 %
Espoon sisäinen	4,00	84 %	4,02	84 %	4,08	88 %
Vantaan sisäinen	3,97	82 %	4,02	86 %	4,07	87 %
Keravan sisäinen	4,04	89 %	4,11	89 %	4,01	88 %
Seutuliikenne	4,03	81 %	4,05	86 %	4,11	89 %
Yhteensä	4,03	85 %	4,04	86 %	4,12	89 %



Kuva 2. Matkustajien antama yleisarvosana (1–5) HSL-alueen joukkoliikenteelle bussiliikenteessä liikennöinti-alueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

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 liisäksi vain raitio- ja bussiliikenteessä aikataulussa pysyminen ja odottamisolosuhteet pysäkillä. Metrossa ja lähijunissa aikataulussa pysyminen lasketaan liikennöinnin osatekijäksi.

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

3.1.1 Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät liikennemuodoittain

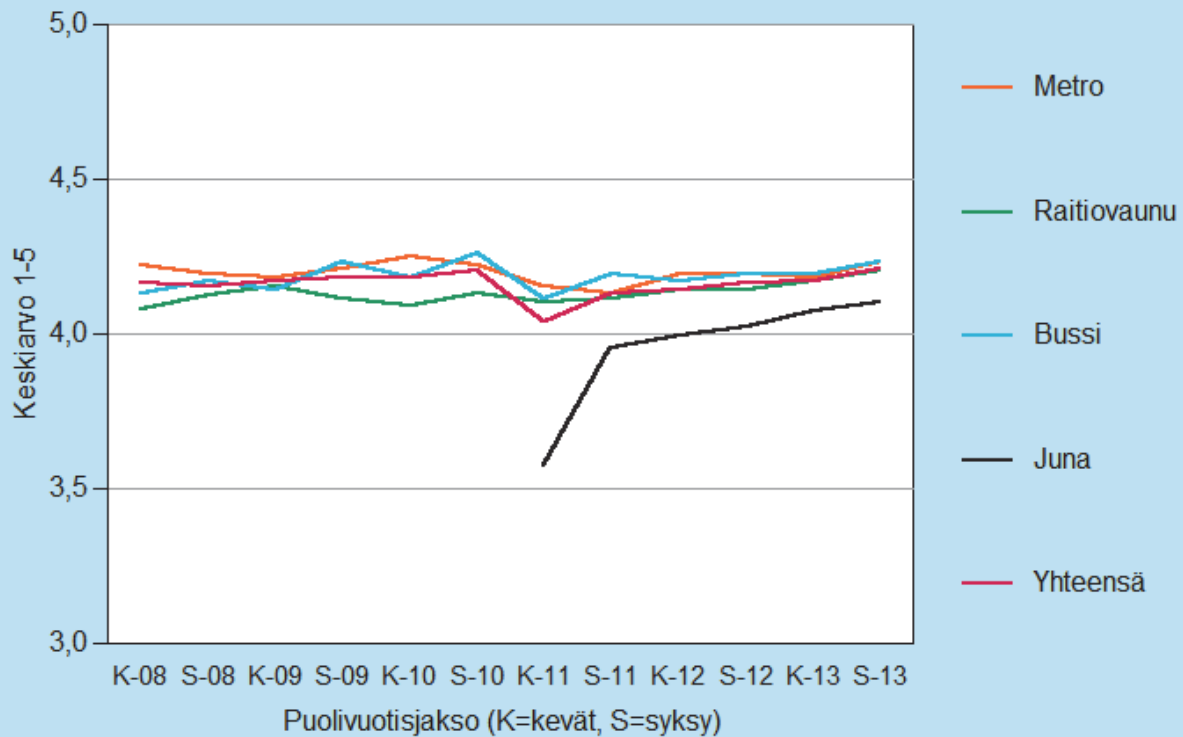
Tyytyväisyys joukkoliikennejärjestelmään on korkealla tasolla ja edelleen lievässä kasvussa kaikissa liikennemuodoissa.

Taulukko 5. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain vuosina 2011–2013.

Koko vuosi	2011	2012	2013
Raitiovaunu	4,10	4,14	4,18
Bussi	4,16	4,19	4,22
Metro	4,14	4,19	4,20
Juna	3,72	4,01	4,09
Yhteensä	4,08	4,16	4,19

Taulukko 6. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
Raitiovaunu	4,11	4,13	4,11	4,14	4,20
Bussi	4,23	4,26	4,19	4,19	4,23
Metro	4,21	4,22	4,13	4,19	4,23
Juna	-	-	3,95	4,02	4,10
Yhteensä	4,18	4,20	4,13	4,16	4,21

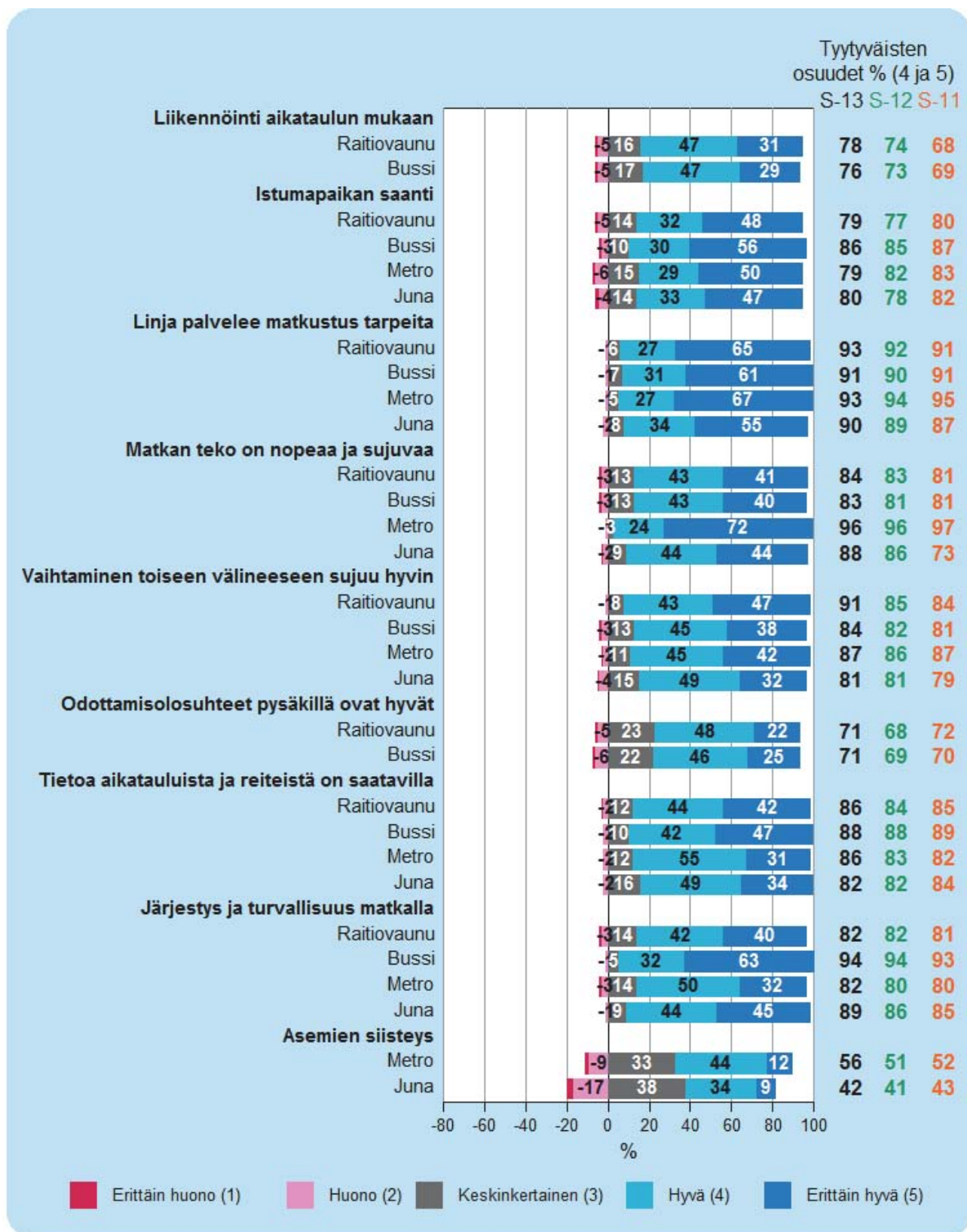


Kuva 3. Järjestelmän arvosanan (1–5) kehitys liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteen luotattavuuteen on kasvussa. Syksyllä 2013 raitiovaunuliikenteessä 78 prosenttia ja bussiliikenteessä 76 prosenttia matkustajista antoi luotettavuudelle hyvän tai erinomaisen arvosanan. Tyytyväisyys on noussut yli kahdeksan prosenttiyksikköä kahdessa vuodessa kummassakin liikennemuodossa. Juna- ja metrolinjojen luotattavuus raportoidaan liikennöinnin laatutekijöissä, kappaleessa 4.

Huomattavaa positiivista kehitystä on myös matkustajien mielipiteissä vaihtojen toimivuuteen bussi- ja raitiovaunuliikenteessä. Raitiovaunulinjoilla tyytyväisyys vaihtojen toimivuuteen on noussut yli 90 prosenttiin, mikä on yli kuusi prosenttiyksikköä enemmän kuin pari vuotta sitten. Bussiliikenteessä tyytyväisten osuus on kasvanut samassa ajassa kolme prosenttiyksikköä, ollen viimeisimmässä mittauksessa 83 prosenttia.

Junaliikenteessä tyytyväisyyden kehitys on ollut huimaa. Luotettavuuden merkittävän paranemisen lisäksi myös tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen on kasvanut selvästi. Syksyllä 2013 junaliikenteen sujuvuuteen oli tyytyväisiä 88 prosenttia matkustajista, mikä on liikennemuodoista toiseksi paras heti metron jälkeen. Kasvua kahdessa vuodessa on ollut 15 prosenttiyksikköä. Lisäksi junissa yhä useampi matkustaja raportoi matkansa sujuvan ilman järjestyshäiriöitä. Muissa liikennemuodoissa vastaavaa kasvua ei ole havaittavissa.



Kuva 4. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikenne-
muodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

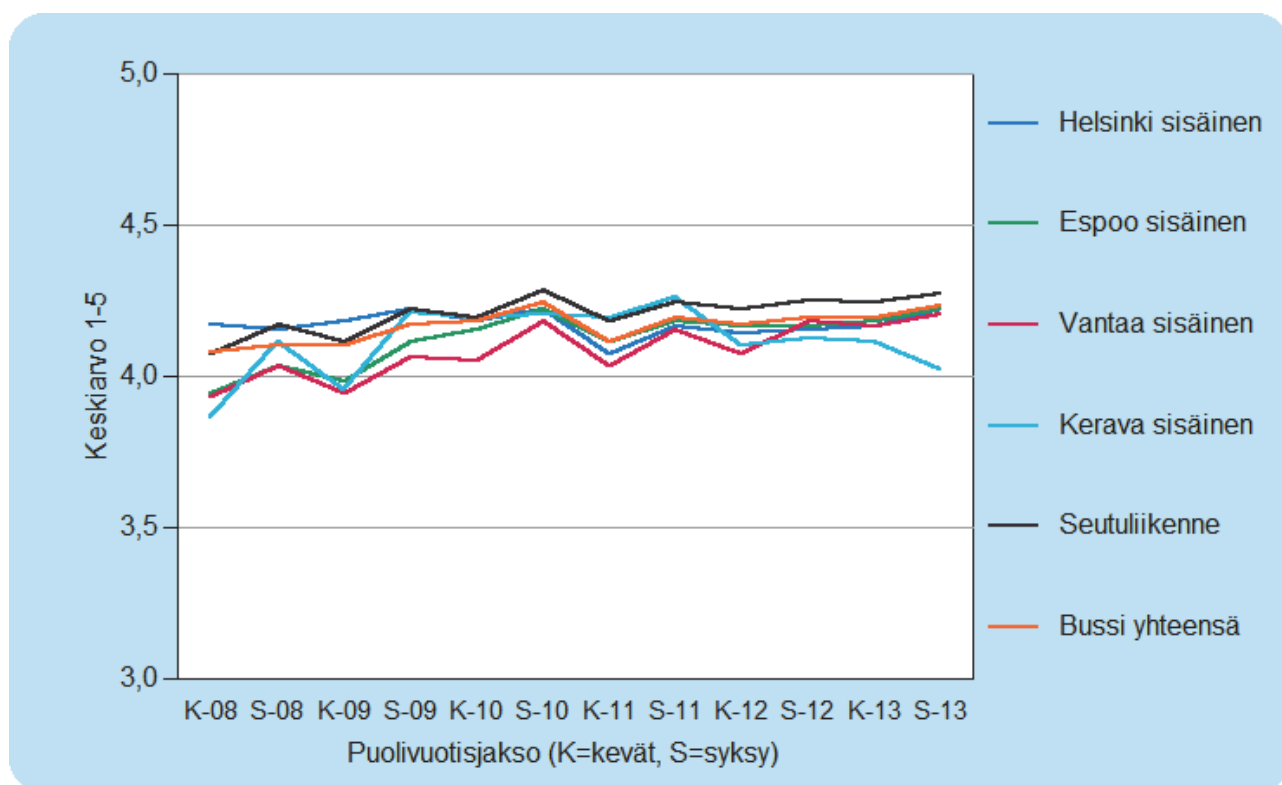
3.1.2 Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät bussiliikenteessä

Taulukko 7. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuosina 2011–2013.

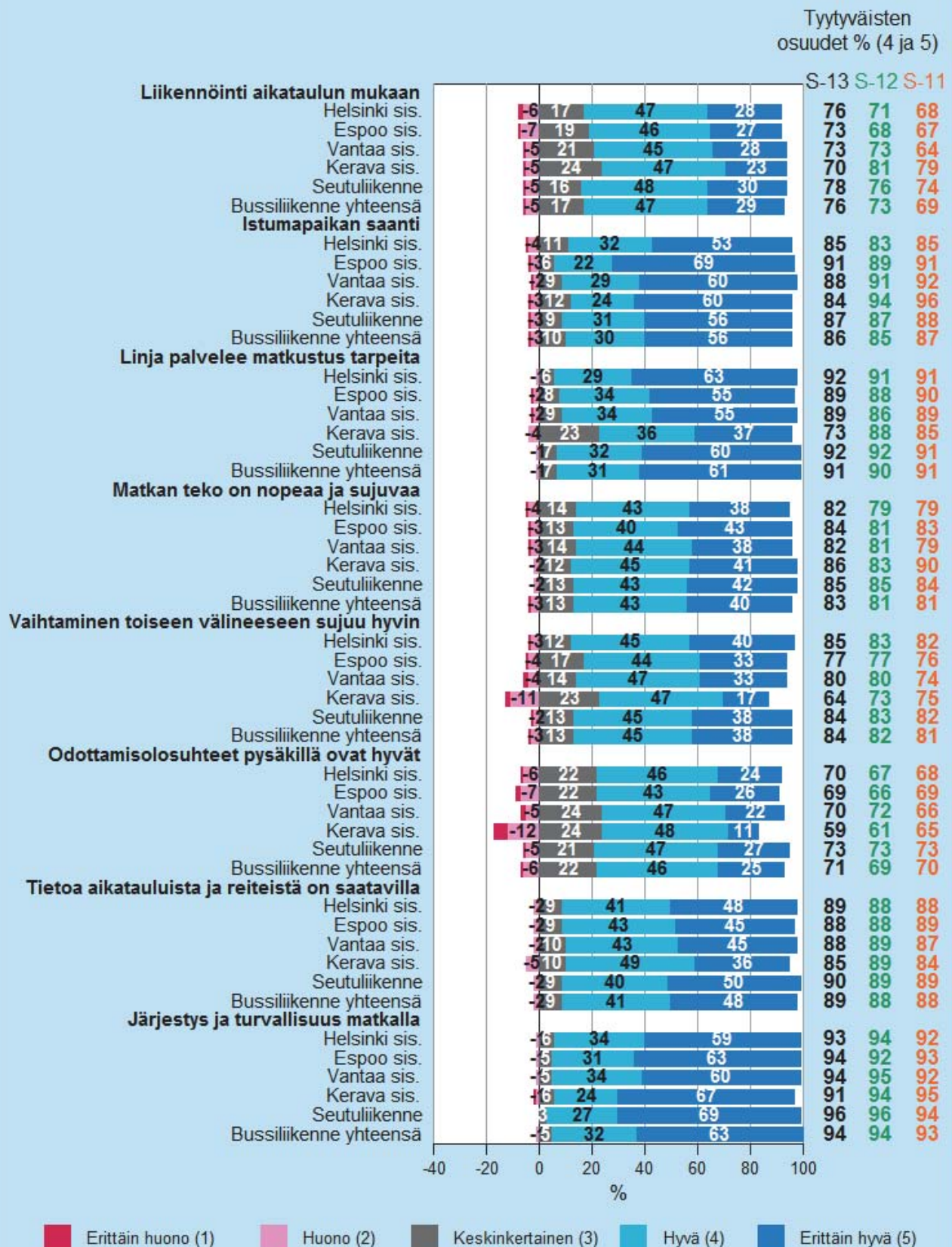
Koko vuosi	2011	2012	2013
Helsingin sisäinen liikenne	4,12	4,16	4,19
Espoon sisäinen liikenne	4,16	4,18	4,21
Vantaan sisäinen liikenne	4,09	4,14	4,19
Keravan sisäinen liikenne	4,23	4,13	4,10
Seutuliiikenne	4,22	4,24	4,26
Bussiliikenne yhteensä	4,16	4,19	4,22

Taulukko 8. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
Helsingin sisäinen liikenne	4,22	4,22	4,16	4,15	4,22
Espoon sisäinen liikenne	4,11	4,22	4,18	4,16	4,22
Vantaan sisäinen liikenne	4,06	4,18	4,15	4,18	4,20
Keravan sisäinen liikenne	4,21	4,20	4,26	4,12	4,02
Seutuliiikenne	4,22	4,28	4,24	4,25	4,27
Bussiliikenne yhteensä	4,17	4,24	4,19	4,19	4,23



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



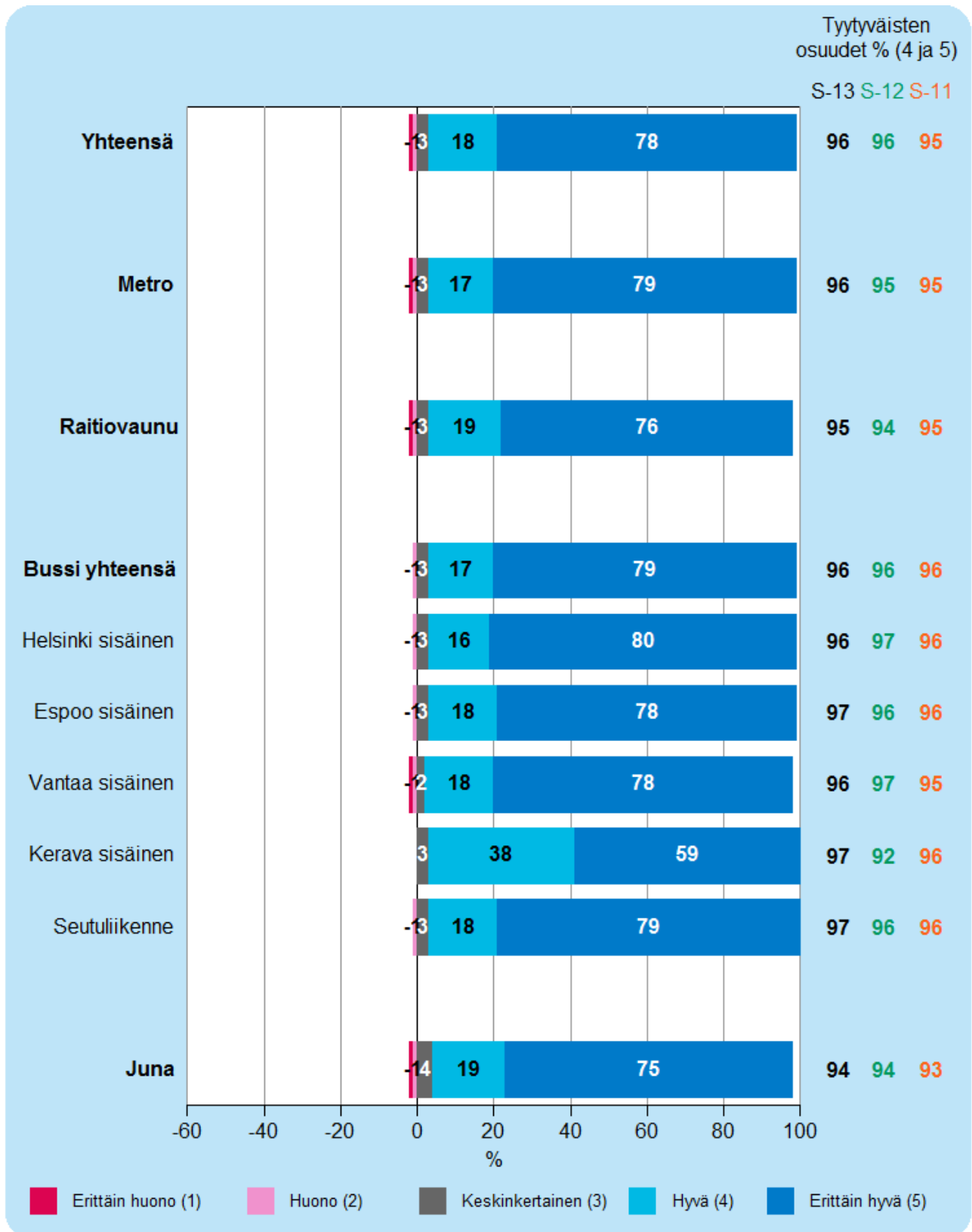
Kuva 6. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanjakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

3.2 Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan



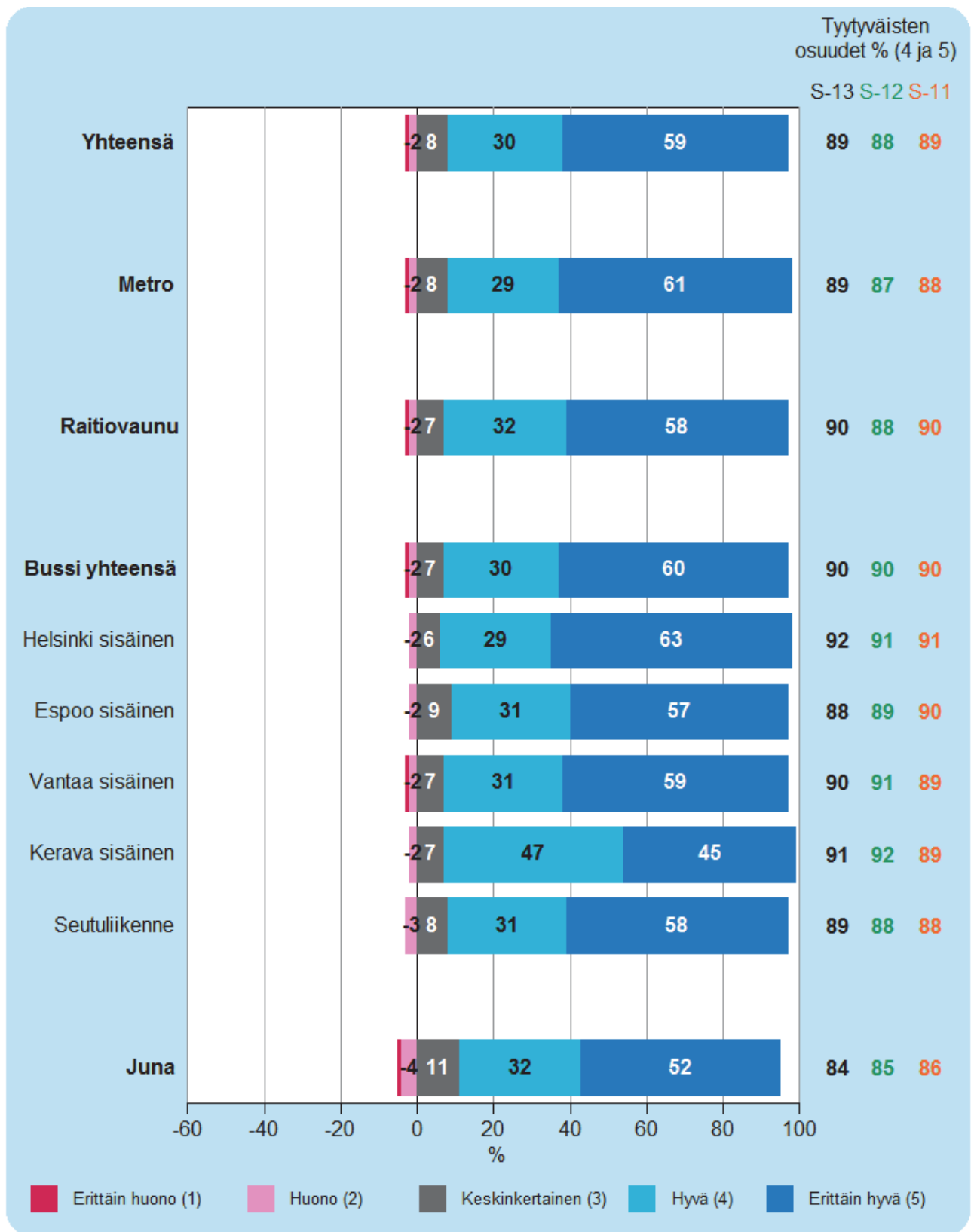
Kuva 7. Matkalipuntarkastajien toiminnalle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyllä 2013.

3.3 Tyytyväisyys matkakorttiin



Kuva 8. Matkakortin sopivuuden ja helppokäyttöisyyden saamien arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyllä 2013.

3.4 Tyytyväisyys lippuvalikoimaan



Kuva 9. HSL-alueen lippuvalikoiman soveltuvuudesta annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyllä 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

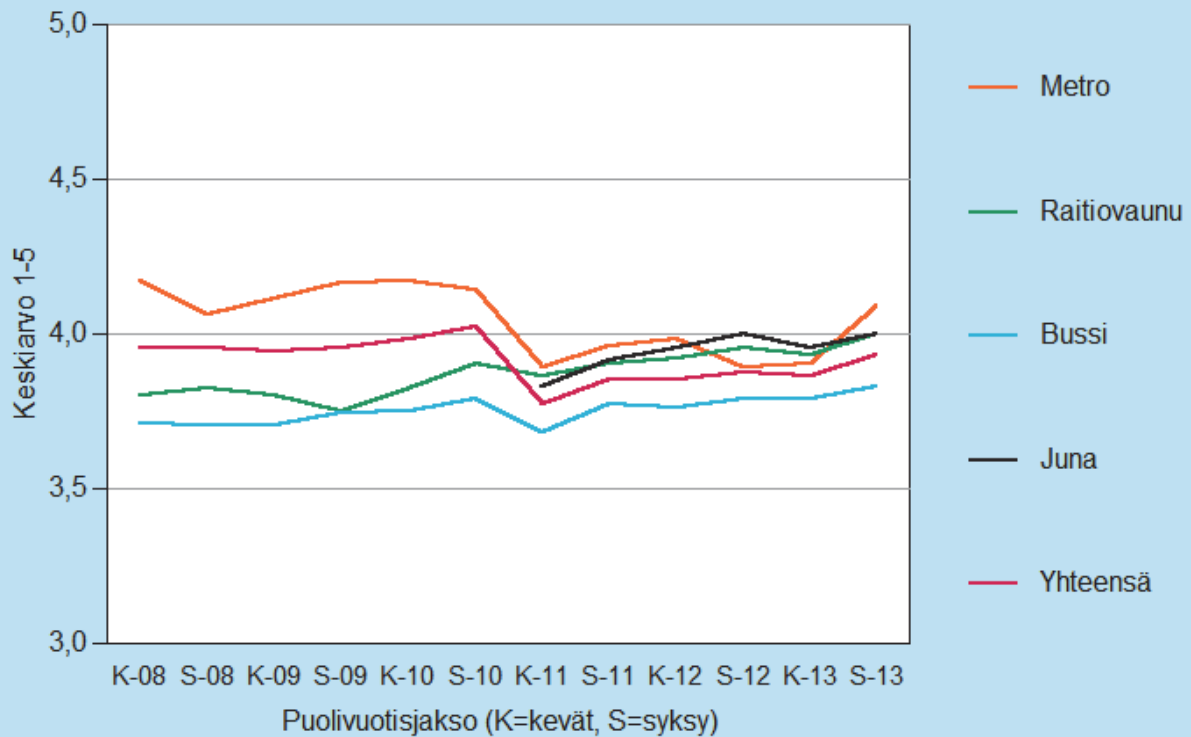
Tyytyväisyys liikennöinnin laatuun on kasvussa. Metroliikenteessä tyytyväisyys ampaisi erinomaiselle tasolle syksyllä 2013 muutaman edeltävään syksyyn verrattuna. Muissa liikennemuodoissa kehitys on loivempaa, mutta tasaista.

Taulukko 9. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo liikennemuodoittain vuosina 2011–2013.

Koko vuosi	2011	2012	2013
Raitiovaunu	3,88	3,93	3,96
Bussi	3,73	3,78	3,82
Metro	3,93	3,95	3,99
Juna	3,88	3,99	3,99
Yhteensä	3,81	3,86	3,90

Taulukko 10. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
Raitiovaunu	3,75	3,90	3,90	3,95	4,00
Bussi	3,74	3,79	3,77	3,79	3,83
Metro	4,16	4,14	3,96	3,89	4,09
Juna	-	-	3,91	4,00	4,00
Yhteensä	3,95	4,02	3,85	3,87	3,93

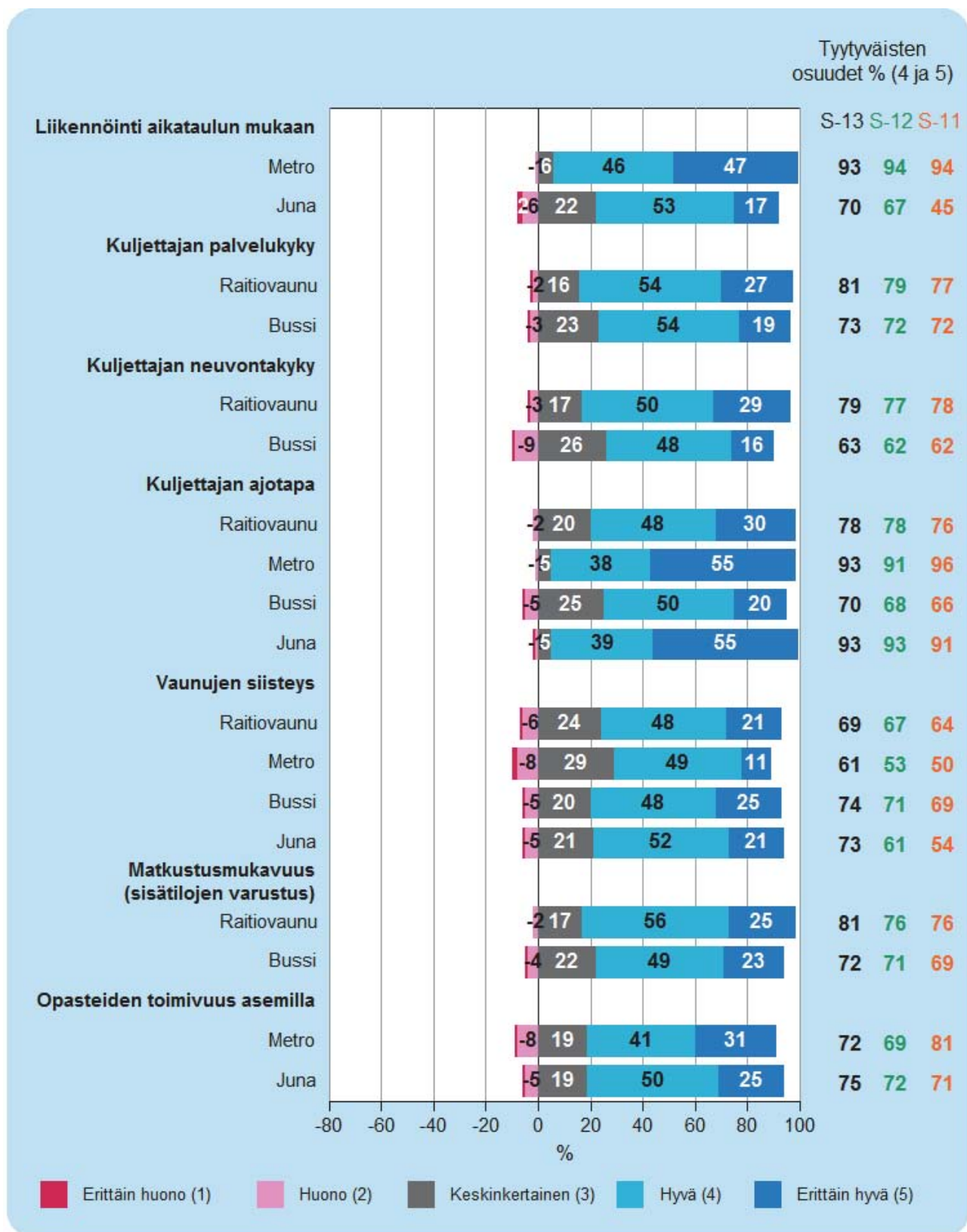


Kuva 10. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo. Kuvassa asteikko on katkaistu.

Junaliikenteessä tyytyväisyys on parissa vuodessa noussut 45 prosentin tyytyväisyydestä peräti 70 prosentin tyytyväisyyteen. Metron luotettavuuteen tyytyväisiä on syksyisin ollut tasaisesti yli yhdeksän matkustajaa kymmenestä.

Raitiovaunuliikenteessä positiivista kehitystä on ollut kuljettajien palvelukyvyn kasvussa. Bussiliikenteessä puolestaan kuljettajien ajotapa on matkustajien mielestä parantunut selvästi.

Myös siisteys liikennevälineissä on matkustajien mielestä parantunut kahdessa vuodessa. Junien siisteys on matkustajien mukaan kohentunut eniten. Viimeisimmässä mittauksessa junien siisteyteen oli tyytyväisiä 73 prosenttia matkustajista, kun kaksi vuotta sitten tyytyväisten osuus oli vain vähän yli puolet. Samoista luke- mista tyytyväisyys metrovaunujen siisteyteen on ponnistanut 61 prosenttiin. Metroliikenteessä lisäksi ase- mi- en siisteys koetaan entistä paremmaksi. Myös bussien ja raitiovaunujen saamat hyvät siisteysarvosanat ovat kasvaneet useita prosenttiyksiköitä.



Kuva 11. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

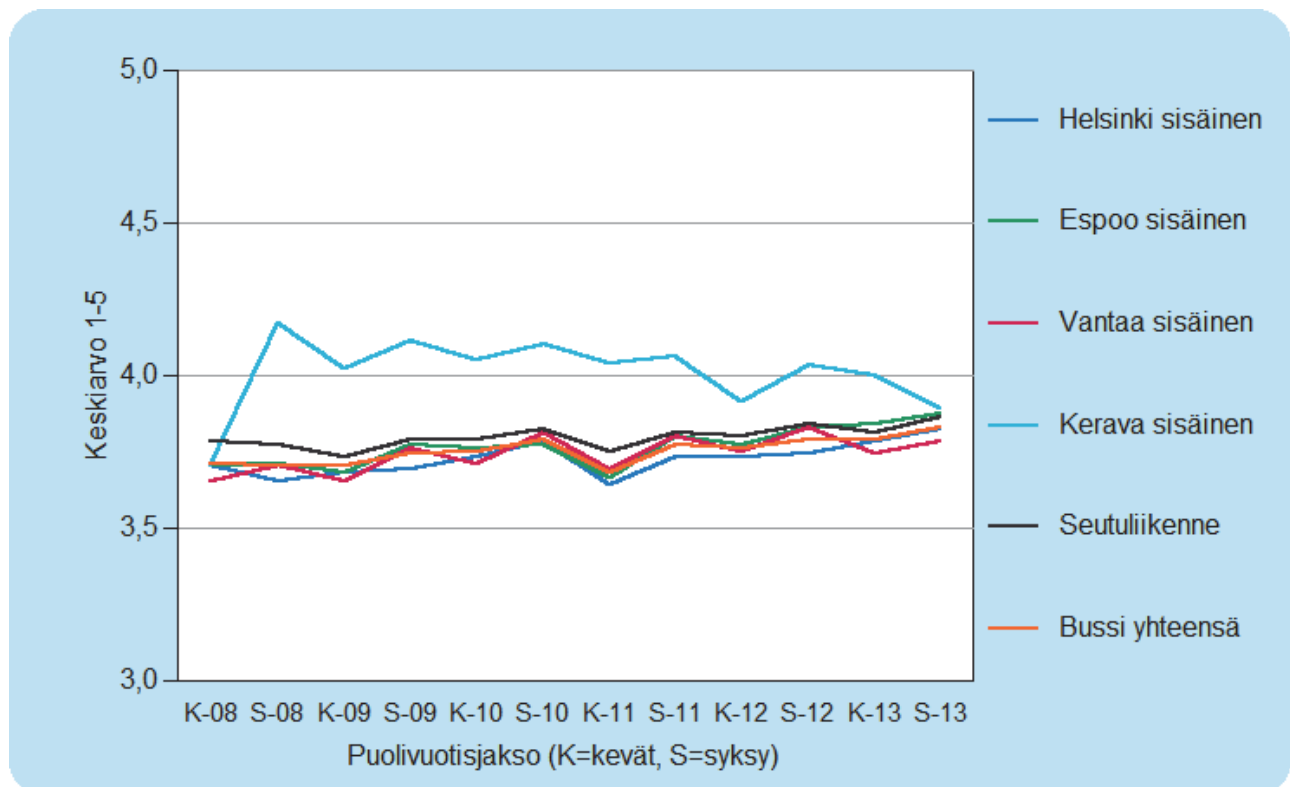
4.2 Liikennöintiä mittaavat laatutekijät bussiliikenteessä

Taulukko 11. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuosina 2011–2013.

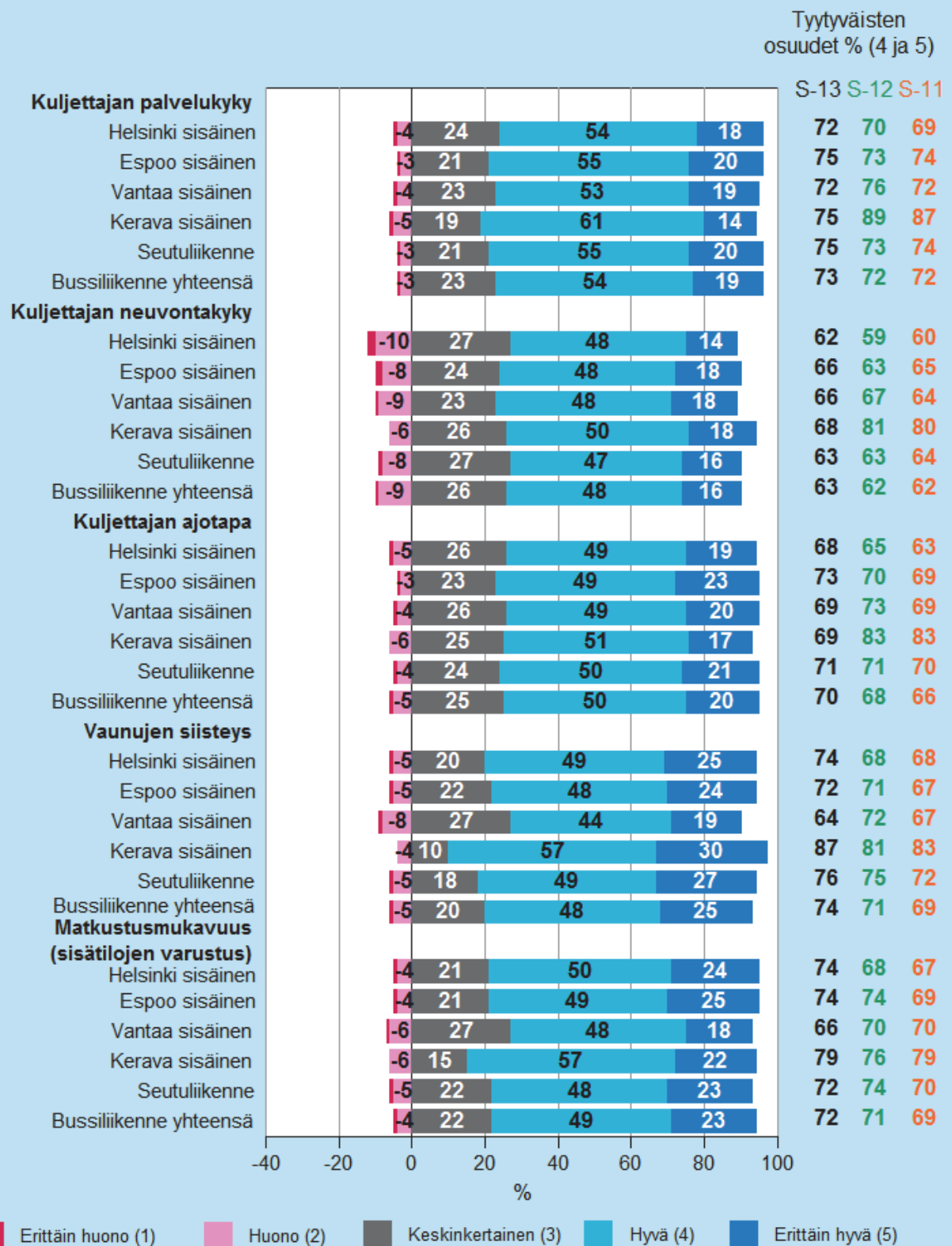
Koko vuosi	2011	2012	2013
Helsingin sisäinen liikenne	3,68	3,74	3,80
Espoon sisäinen liikenne	3,73	3,81	3,87
Vantaan sisäinen liikenne	3,75	3,80	3,76
Keravan sisäinen liikenne	4,07	3,95	3,94
Seutuliikenne	3,78	3,83	3,84
Bussiliikenne yhteensä	3,73	3,78	3,82

Taulukko 12. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
Helsingin sisäinen liikenne	3,69	3,78	3,73	3,74	3,82
Espoon sisäinen liikenne	3,77	3,77	3,80	3,83	3,87
Vantaan sisäinen liikenne	3,76	3,81	3,80	3,83	3,78
Keravan sisäinen liikenne	4,11	4,10	4,06	4,03	3,89
Seutuliikenne	3,79	3,82	3,81	3,84	3,86
Bussiliikenne yhteensä	3,74	3,79	3,77	3,79	3,83



Kuva 12. Liikennöitsijän arvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvassa asteikko on katkaisu.



Kuva 13. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

5 Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin

5.1 Tyytyväisyys raitiovaunu-, metro- ja junaliikenteen liikennöitsijöihin

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

VR:n ja HKL-Raitioliikenteen saamat kokonaisarvosanat ovat parantuneet kahden viime vuoden aikana. HKL-Metroliikenteelle annetut kokonaisarvosanat ovat olleet erinomaisella tasolla jo pitkään.

Taulukko 13. Kokonaisarvosana liikennemuodoittain vuosina 2011–2013 sekä tyytyväisten (arvosanat 4 ja 5) matkustajien osuus.

Koko vuosi	2011		2012		2013	
	Kokonais-arvosana	Tyytyväisten osuus %	Kokonais-arvosana	Tyytyväisten osuus %	Kokonais-arvosana	Tyytyväisten osuus %
HKL-Raitioliikenne	4,00	84 %	4,08	86 %	4,10	87 %
HKL-Metroliikenne	4,21	91 %	4,23	91 %	4,22	91 %
VR	3,68	66 %	3,97	80 %	4,07	84 %

Taulukko 14. Kokonaisarvosana syksyn tutkimusjaksoilla vuodesta 2009 alkaen.

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
HKL-Raitiovaunuliikenne	4,08	4,04	4,02	4,10	4,15
HKL-Metroliikenne	4,18	4,28	4,23	4,22	4,28
VR	-	-	3,77	4,01	4,11

Liikennöitsijän arvosana lasketaan niiden laatutekijöiden keskiarvona, joihin liikennöitsijät itse voivat vaikuttaa. Raitioliikenteessä tekijät ovat: kuljettajan palvelukyky (A1), kuljettajan neuvontakyky (A2), kuljettajan ajotapa (A3), vaunujen siisteys (A5), matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) (A6). Metroliikenteessä puolestaan liikennöitsijäarvosanaan lasketaan kuljettajan ajotapa (A1), aikataulussa pysyminen (C8), vaunujen siisteys (A2), opasteiden toimivuus asemilla (C11)

Taulukko 15. Liikennöitsijäarvosana raitio- ja metroliikennöinnistä.

	2011	2012	2013
HKL-Raitioliikenne	3,88	3,93	3,96
HKL-Metroliikenne	4,02	4,06	3,99

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.

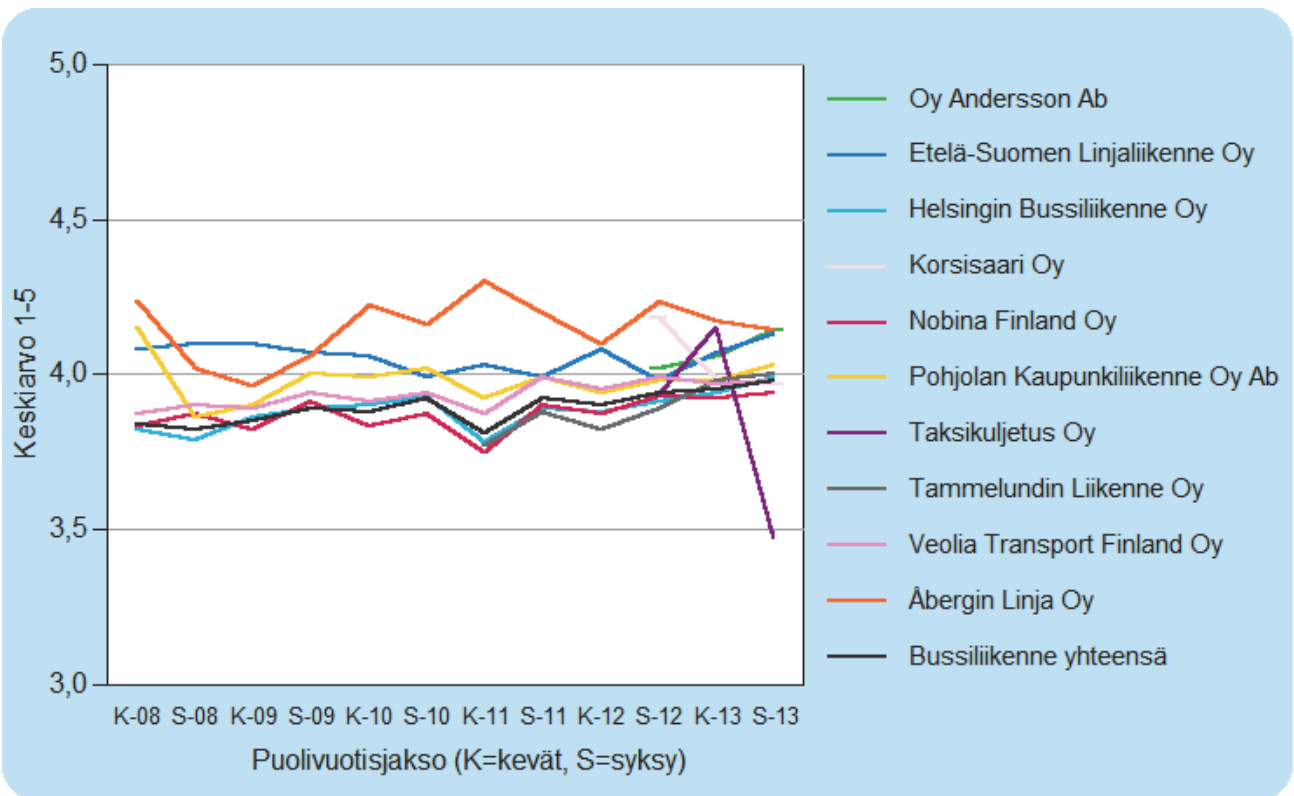
5.2.1 Bussiliikennöitsijöille annetut kokonaisarvosanat

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

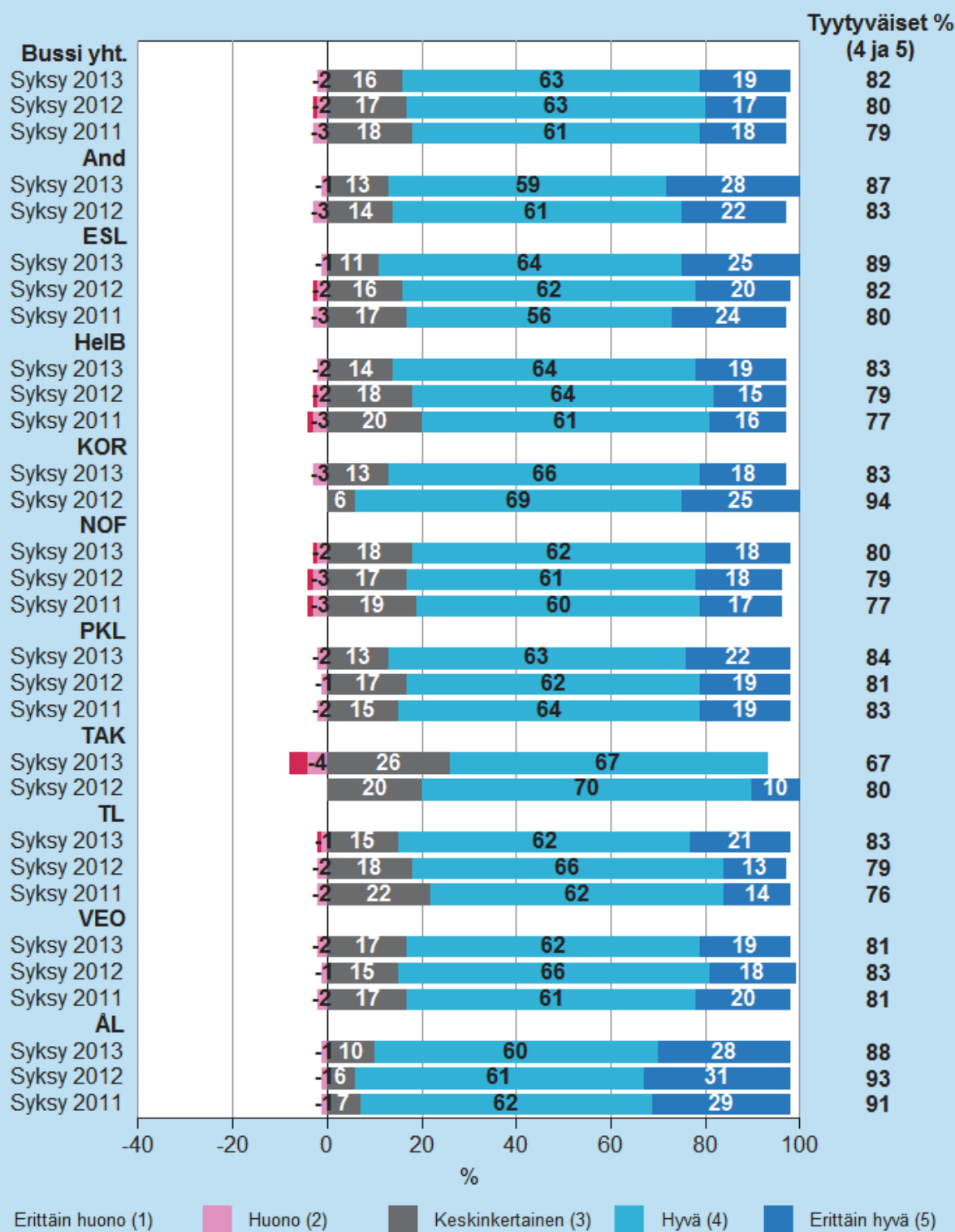
Parhaimmat kokonaisarvosanat saivat Åbergin linja, Andersson ja Etelä-Suomen linjaliikenne. Heikon kokonaisarvosana oli keskimäärin Nobinalla. Taksikuljetuksella tulos laski eniten, mutta myös Korsisaarella tulos aleni selvästi. Avoimissa vastauksissa ei ilmennyt syytä arvosanan heikentymiselle.

Taulukko 16. Kokonaisarvosanat bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	4,07	3,99	3,99	3,98	4,13
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,89	3,93	3,89	3,91	3,99
Korsisaari Oy	-	-	-	4,18	3,97
Nobina Finland Oy	3,91	3,87	3,90	3,93	3,94
Oy Andersson Ab	-	-	-	4,02	4,14
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	4,00	4,02	3,99	3,98	4,03
Taksikuljetus Oy	-	-	-	3,93	3,47
Tammelundin Liikenne Oy	-	-	3,88	3,89	4,00
Veolia Transport Finland Oy	3,94	3,94	3,99	3,99	3,98
Åbergin Linja Oy	4,06	4,16	4,20	4,23	4,14
Bussiliikenne yhteensä	3,89	3,92	3,92	3,94	3,98



Kuva 14. Kokonaisarvosanojen (1–5) kehitys liikennöitsijöittäin. Kuvassa asteikko on katkaistu.



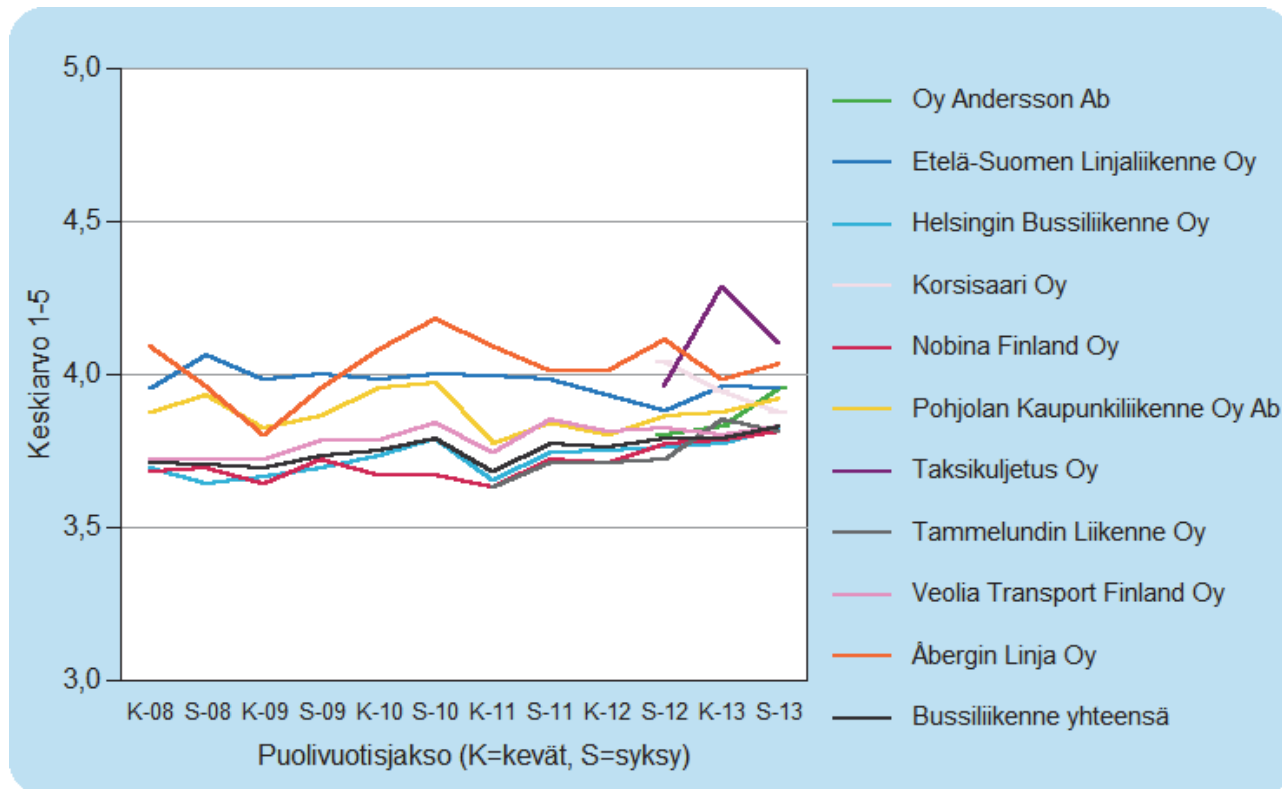
Kuva 15. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla. Käytetyt lyhenteet: And = Oy Andersson Ab, ESL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, TAK= Taksikuljetus Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, VEO = Veolia Transport Finland Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

5.2.2 Liikennöitsijän arvosana ja liikennöinnin osatekijät bussiliikennöitsijöittäin

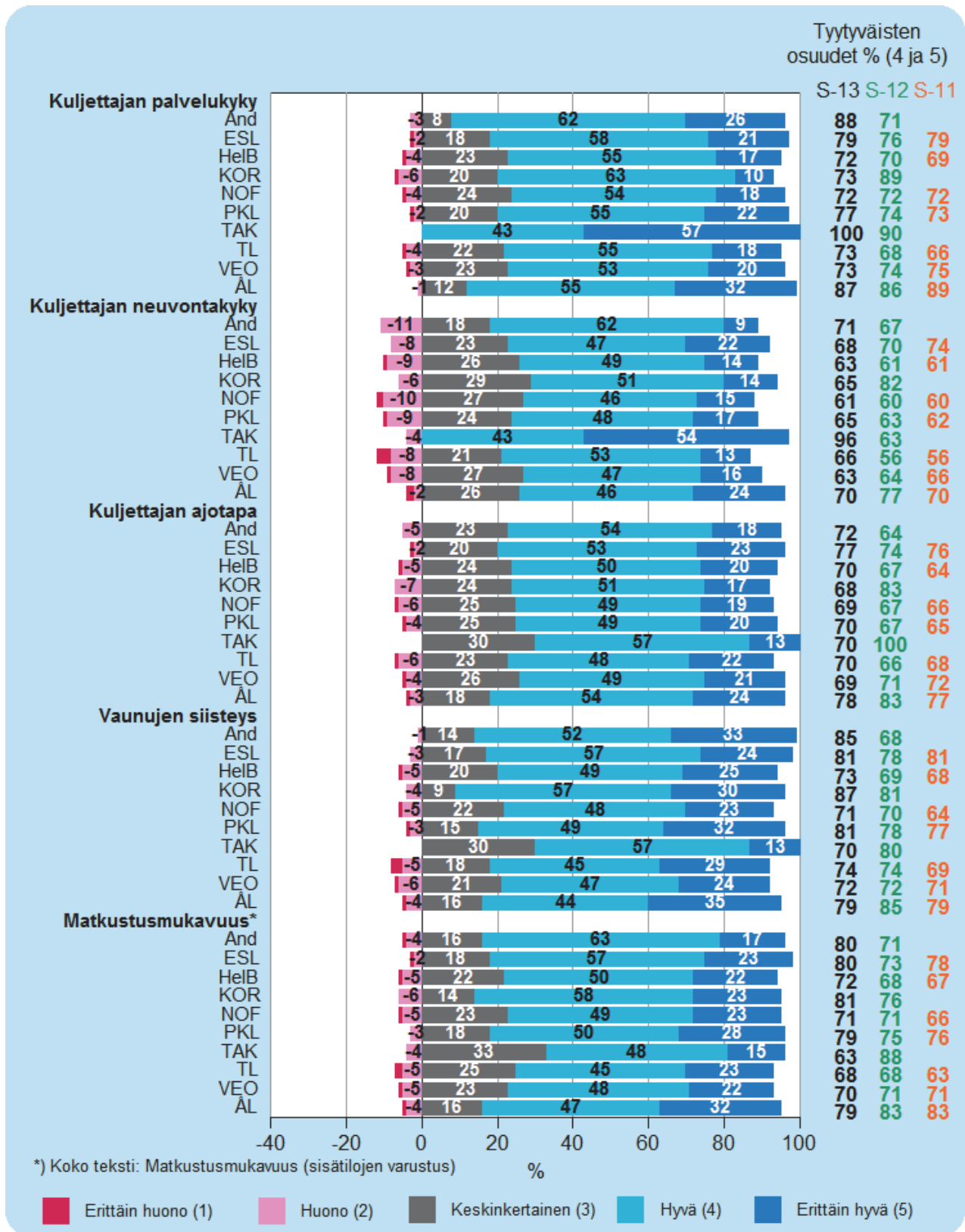
Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä lasketaan niiden laatutekijöiden keskiarvona, joihin liikennöitsijät itse voivat vaikuttaa. Näitä laatutekijöitä bussiliikenteessä ovat: kuljettajan palvelukyky (A1), kuljettajan neuvontakyky (A2), kuljettajan ajotapa (A3), vaunujen siisteys (A5), matkustusmukavuus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

Taulukko 17. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	4,00	4,00	3,98	3,88	3,95
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,69	3,79	3,74	3,76	3,82
Korsisaari Oy	-	-	-	4,04	3,87
Nobina Finland Oy	3,72	3,67	3,72	3,77	3,81
Oy Andersson Ab	-	-	-	3,80	3,95
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,86	3,97	3,84	3,86	3,92
Taksikuljetus Oy	-	-	-	3,96	4,10
Tammelundin Liikenne Oy	-	-	3,71	3,72	3,81
Veolia Transport Finland Oy	3,78	3,84	3,85	3,82	3,83
Åbergin Linja Oy	3,95	4,18	4,01	4,11	4,03
Bussiliikenne yhteensä	3,73	3,79	3,77	3,79	3,83



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



Kuva 17. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin.

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

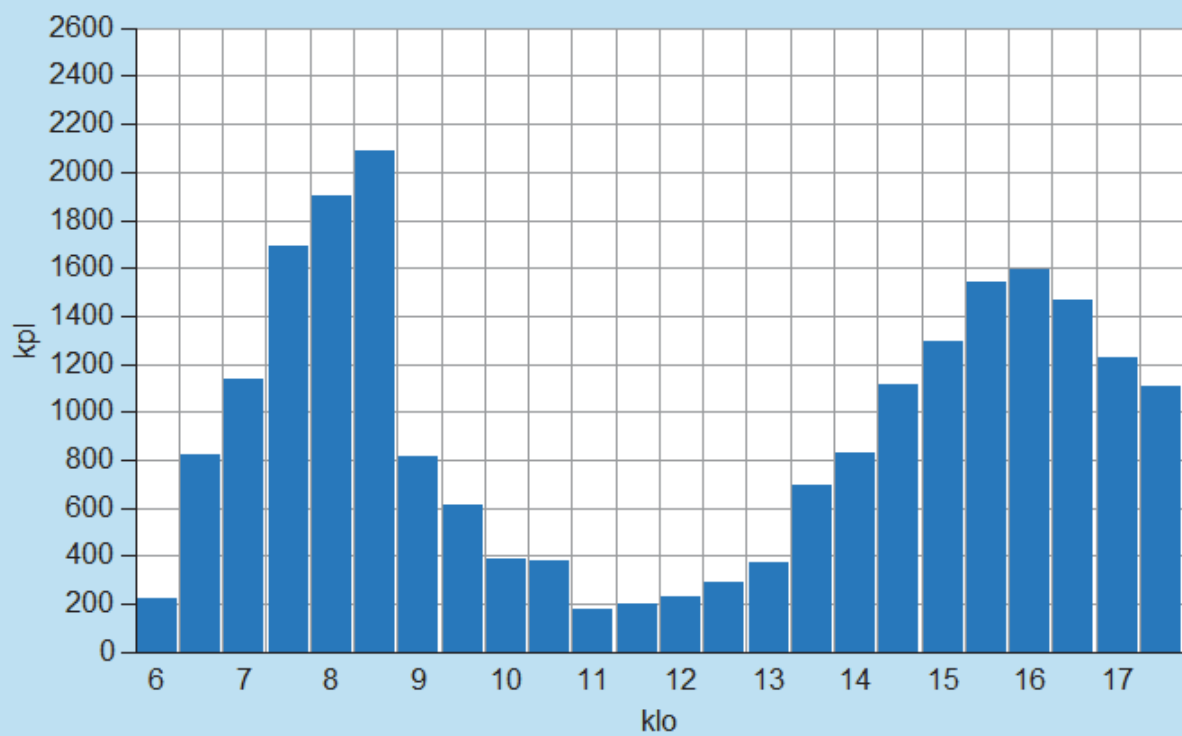
6 Taustatiedot

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 18. Näytteen jakaumat syksyllä 2013.

	Raitiovaunu	Bussi	Metro	Juna	Yhteensä
Vastaajia	1 018	19 379	705	1110	22 212
Sukupuoli					
naisia	72	70	70	68	70
miehiä	28	30	30	32	30
Ikäjakauma					
15–19	5	8	6	6	7
20–29	24	25	20	24	24
30–44	28	27	32	28	28
45–59	25	26	28	29	26
60–	18	14	13	13	14
Mitä lippua käytti matkalla					
Matkakortin kautta	73	79	82	66	76
Matkakortin arvoa	21	18	13	19	18
Kertalippua	3	3	4	8	4
Kännykkälippua	4	0	2	0	1
Muuta	2	1	2	10	3
Asuinkunta					
Helsinki	88	58	85	30	63
Espoo, Kauniainen	5	24	6	21	18
Vantaa	3	15	5	25	13
Kerava	0	1	0	9	2
Muut	4	2	3	15	4
Kuinka usein matkustaa linjalla					
Vähintään 4 päivänä viikossa	53	57	74	62	60
2-3 päivänä viikossa	25	22	15	18	21
Yhtenä päivänä viikossa	10	8	5	7	8
Harvemmin	13	13	6	13	12
Mahdollisuus oman auton käyttöön					
Autonkäyttömahdollisuus oli	29	29	35	41	32
Ei mahdollisuutta	71	71	65	59	68



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

Liite 1. Arvosanat linjoittain syksyllä 2013

Raitiovaunu

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kysely- jen määrä	Kuljet. palvelu- lu-kyky	Kuljet. neuvon- ta-kyky	Kuljet. ajota- pa	Aikat. pysymi- nen	Vaunu- jen sisteys	Matkus- tus- mukavuus	Matkus- tus-väljyys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvalli- suus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saata- vuus	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestel- mä arvo- sana	Yleis- arvosaa- na	Ko- konais- arvosana
1	920	37	4.39	4.16	4.24	3.97	4.08	4.29	4.83	4.47	4.38	4.47	4.57	3.80	4.57	4.23	4.36	4.14	4.24
1A	5507	60	4.00	4.00	4.14	4.09	4.00	3.96	4.46	4.54	4.33	4.39	4.25	4.05	4.34	4.02	4.30	4.12	4.04
2	13866	100	4.04	4.01	4.09	3.91	3.93	4.05	4.42	4.59	4.35	4.53	4.32	3.86	4.28	4.03	4.28	4.19	4.14
3	16014	100	3.90	4.09	4.08	4.02	3.79	4.09	4.38	4.62	4.28	4.46	4.05	3.80	4.24	3.99	4.23	4.11	4.23
4	29095	135	4.25	4.11	4.17	4.20	3.90	4.12	3.91	4.62	4.18	4.34	4.37	4.09	4.20	4.11	4.24	4.22	4.33
4T	4005	40	4.12	4.06	3.90	4.08	3.75	3.87	3.56	4.48	4.03	4.17	4.23	3.82	4.11	3.94	4.05	4.13	3.97
6	19702	80	3.86	3.71	3.92	4.07	3.73	3.92	4.33	4.63	4.20	4.37	4.11	3.87	4.19	3.83	4.22	4.28	4.12
7A	11245	80	4.01	4.04	4.01	3.76	3.80	4.01	4.19	4.41	4.00	4.17	4.23	3.74	4.25	3.98	4.07	4.15	3.92
7B	12797	81	4.09	4.17	4.08	3.74	3.77	3.94	4.28	4.36	4.06	4.18	4.23	3.70	4.37	4.01	4.08	4.27	4.00
8	22944	80	4.00	3.94	4.03	4.01	3.71	3.86	4.11	4.56	4.16	4.26	3.53	3.68	4.39	3.91	4.05	4.14	4.05
9	19779	80	4.05	4.16	4.04	4.12	3.80	4.12	4.09	4.54	4.30	4.30	4.28	3.96	4.12	4.03	4.23	4.13	4.20
10	23616	145	4.06	4.06	4.04	4.20	3.90	4.06	3.90	4.55	4.17	4.34	4.39	3.98	4.18	4.02	4.22	4.18	4.16
Yhteen- sä	17949 0	1018	4.03	4.04	4.06	4.03	3.83	4.03	4.19	4.56	4.21	4.36	4.17	3.87	4.24	4.00	4.20	4.18	4.15

Nousijat lokakuun arkipä	Kyselyjen määrä	Kujettajien ajotapa	Aikataulussa pysyminen	Vaunujen siiteys	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus				Asemien järjestys ja turvallisuus	Opasteiden toimivuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana		
						Matkustus- matkustus- tarpisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihtaminen toiseen	Informaation saataavuus								
Linja	216383	705	4.46	4.39	3.60	4.21	4.58	4.67	4.25	4.09	4.13	3.55	3.94	4.09	4.23	4.21	4.28
Metro	216383	705	4.46	4.39	3.60	4.21	4.58	4.67	4.25	4.09	4.13	3.55	3.94	4.09	4.23	4.21	4.28

Juna

[illegible]

Linja	Nousijat lokakuun arkipä	Kuljet.		Kuljet.		Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen sisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
		kyky	palvelu- kyky	neuvonta- kyky	Kuljet.															
102	2506	38	3.71	3.67	4.00	4.19	4.18	3.96	3.86	4.42	4.58	4.51	4.33	4.53	3.78	4.28	3.88	4.34	4.08	4.06
102T	3354	48	3.77	3.60	3.85	4.02	3.96	3.87	3.87	4.47	4.52	4.17	4.22	4.56	3.67	4.48	3.81	4.23	4.15	4.04
103	2397	38	3.81	3.28	3.71	4.14	3.89	3.60	3.60	4.16	4.31	4.17	4.26	4.69	3.97	4.08	3.66	4.24	3.92	3.86
103T	1381	42	3.85	3.37	3.98	4.11	4.15	3.95	4.53	4.45	4.33	4.37	4.26	4.85	4.15	4.36	3.86	4.37	4.00	3.92
105	1599	120	4.24	3.93	3.95	4.14	4.17	4.10	4.45	4.45	4.47	4.38	4.13	4.80	4.10	4.40	4.08	4.35	4.07	4.33
106	4236	71	3.85	3.64	3.80	3.76	4.01	4.09	4.61	4.61	4.30	3.94	3.92	4.65	4.01	4.47	3.88	4.17	4.17	3.84
106K	483	22	4.00	3.79	3.86	3.52	3.86	4.11	4.48	4.36	4.36	3.91	4.32	4.64	3.95	4.36	3.92	4.17	4.19	4.00
107	2236	21	3.43	3.31	3.52	3.60	3.67	3.67	3.95	3.95	4.40	4.10	3.95	4.57	3.95	4.38	3.52	4.07	3.89	3.67
109	4537	139	3.86	3.72	3.80	3.82	3.74	3.66	4.43	4.43	4.55	4.17	4.09	4.66	3.86	4.32	3.76	4.22	4.08	3.83
109T	620	10	4.22	4.17	4.25	4.10	4.11	4.11	4.11	4.70	4.30	3.80	4.25	4.80	4.30	4.60	4.17	4.32	4.40	4.14
110	3384	110	3.99	3.69	3.89	3.81	4.18	4.10	4.25	4.25	4.63	4.19	4.14	4.68	4.05	4.37	3.97	4.25	4.17	4.03
110T	2654	36	3.94	3.70	3.85	3.68	4.22	4.17	4.67	4.67	4.58	4.47	4.30	4.58	4.23	4.62	3.98	4.36	4.14	4.06
111	1155	68	3.92	3.98	3.74	4.43	4.14	3.97	4.60	4.60	4.56	4.62	4.29	4.75	4.22	4.55	3.95	4.50	4.13	4.13
112	2289	75	3.88	3.63	3.90	4.10	3.77	3.63	4.36	4.36	4.67	4.40	4.43	4.70	3.93	4.39	3.76	4.37	4.24	3.80
121	438	10	4.20	3.83	4.10	4.50	3.50	3.80	4.30	4.30	4.50	4.60	4.60	4.40	4.40	4.40	3.89	4.47	4.20	4.00
121A	2060	81	3.61	3.63	3.85	4.17	3.89	3.85	4.19	4.19	4.62	4.42	4.27	4.76	4.20	4.47	3.76	4.37	4.09	3.94
121K	222	10	4.40	4.00	3.80	4.20	3.80	4.00	4.70	4.70	4.70	4.60	4.50	4.89	4.30	4.50	4.00	4.56	4.30	4.00
122	1148	74	3.85	3.55	3.85	4.01	3.81	3.70	3.70	4.28	4.62	4.49	4.34	4.63	4.15	4.29	3.75	4.36	4.16	3.94
122A	1466	37	3.81	3.52	3.78	3.97	3.73	3.46	4.35	4.35	4.57	4.24	4.26	4.84	4.08	4.46	3.66	4.33	4.17	3.92
132	4688	122	3.96	3.67	3.92	4.09	3.94	3.85	4.29	4.29	4.60	4.42	4.33	4.54	4.15	4.27	3.87	4.35	4.11	4.12
143	1180	48	3.77	3.78	3.74	4.23	3.83	3.71	4.10	4.10	4.65	4.46	4.41	4.79	4.00	4.42	3.76	4.38	4.02	3.89
143A	762	46	3.96	3.89	3.87	4.28	3.96	3.84	4.00	4.00	4.61	4.37	4.12	4.66	4.11	4.57	3.90	4.31	4.20	4.08
145	1259	20	4.33	3.73	4.25	4.50	4.40	4.05	4.50	4.50	4.65	4.70	4.50	4.65	4.10	4.55	4.15	4.51	4.20	4.20
145KN	206	42	3.70	3.71	3.80	3.97	3.76	3.64	4.30	4.30	4.67	4.28	4.40	4.70	4.05	4.25	3.72	4.34	4.05	3.92
145N	137	10	4.00	3.33	3.70	4.40	3.90	3.22	4.00	4.00	4.50	4.10	4.11	4.50	4.30	4.30	3.63	4.27	4.20	3.60
147	3826	125	3.80	3.64	3.70	3.97	3.65	3.63	4.30	4.30	4.55	4.27	4.26	4.64	3.94	4.47	3.68	4.28	4.07	3.91
150	1848	85	3.80	3.82	3.82	4.16	3.90	3.77	4.35	4.35	4.70	4.29	4.35	4.54	4.06	4.38	3.83	4.35	4.08	4.10
150A	1967	43	3.73	3.90	3.95	4.10	3.95	3.83	4.33	4.33	4.52	4.38	4.20	4.53	3.73	4.52	3.87	4.26	4.12	3.93
150K	1966	10	4.00	3.71	4.10	4.60	4.00	4.00	4.63	4.63	4.67	4.88	4.38	4.22	3.70	4.50	3.96	4.44	4.00	4.11
154	3103	65	3.86	3.85	3.89	4.16	3.92	3.94	4.42	4.42	4.56	4.25	4.07	4.47	4.06	4.17	3.89	4.28	4.03	3.97

Linja	arkipäivä	maaila	kyky	kyky	ajolapa	pysäykset	siisteys	mukavuus	välilyhyys	tarpeisiin	sujuvuus	toiseen	turvallisuus	pysäkillä	saataavuus	arvosana	arvosana	arvosana	arvosana
154T	992	4	3.50	4.00	3.75	4.50	3.50	3.25	4.25	4.50	3.75	4.50	5.00	3.75	4.75	3.60	4.32	3.75	3.50
156	3826	58	3.93	3.76	3.89	4.07	3.79	3.79	4.07	4.58	4.39	4.18	4.70	4.19	4.40	3.83	4.31	4.11	3.98
158	1955	72	3.85	3.68	3.67	4.03	3.96	3.88	4.35	4.58	4.27	4.20	4.68	4.03	4.39	3.81	4.31	4.06	4.00
160	1245	42	3.93	3.81	3.76	3.95	3.81	3.80	4.45	4.44	4.00	4.10	4.71	3.83	4.31	3.82	4.21	4.00	3.93
160K	1275	48	3.96	3.59	3.81	4.13	4.09	3.87	4.81	4.49	4.23	4.29	4.81	4.02	4.25	3.86	4.40	4.09	4.02
165	1881	84	3.88	3.39	3.83	3.96	3.45	3.48	4.09	4.38	4.11	4.20	4.70	3.96	4.45	3.61	4.20	4.02	3.71
194	524	66	3.91	3.64	3.86	3.77	3.74	3.66	4.76	4.40	4.16	4.16	4.60	3.79	4.35	3.76	4.24	4.00	3.87
195	3984	113	3.91	3.70	3.91	3.95	4.03	3.93	4.70	4.47	4.06	4.10	4.70	3.91	4.31	3.89	4.27	4.10	4.08
205	2683	101	3.88	3.58	3.88	4.22	4.30	4.01	4.09	4.55	4.46	4.16	4.79	3.80	4.22	3.93	4.30	4.03	4.10
206	572	61	3.80	3.63	3.75	4.08	3.72	3.32	4.75	4.73	4.39	4.47	4.80	3.65	4.30	3.64	4.41	4.15	3.87
212	775	52	3.92	3.61	3.88	3.90	3.57	3.49	4.81	4.40	4.17	4.15	4.73	3.79	4.18	3.69	4.28	4.00	3.80
213	1218	93	4.00	3.75	3.90	3.85	3.76	3.46	4.68	4.40	4.22	4.15	4.68	3.89	4.39	3.78	4.27	4.12	3.81
231	1573	17	3.75	3.40	3.59	3.88	3.82	3.82	4.88	4.53	3.88	3.80	4.53	3.53	4.35	3.68	4.15	3.82	3.81
231K	1157	63	3.90	3.79	3.87	4.14	4.10	4.02	4.57	4.59	4.31	4.21	4.61	3.76	4.21	3.93	4.31	4.19	4.09
247A	457	20	4.06	3.75	4.11	4.11	4.40	4.10	4.70	4.75	4.35	4.58	4.80	3.90	4.40	4.08	4.46	4.26	4.24
248	753	61	3.86	3.64	3.95	3.91	3.84	4.07	4.24	4.32	4.07	4.15	4.38	3.72	4.36	3.87	4.11	4.05	3.89
248A	2041	31	4.03	3.69	3.96	3.97	4.20	4.23	4.39	4.77	4.35	4.46	4.77	4.16	4.37	4.02	4.41	4.24	4.21
270	2333	115	3.87	3.63	4.04	3.81	4.07	4.19	4.32	4.49	4.13	4.09	4.62	3.77	4.15	3.96	4.17	4.10	4.11
315	2745	66	3.83	3.63	3.77	3.95	3.98	3.74	3.92	4.27	3.70	3.94	4.63	3.78	4.30	3.79	4.03	4.00	3.97
324	1245	128	3.87	3.65	3.81	3.85	3.92	3.79	4.27	4.16	3.35	3.76	4.59	3.79	4.37	3.81	3.97	3.96	3.89
324K	591	10	3.56	3.00	3.50	4.00	3.90	3.90	4.00	4.30	4.30	4.30	4.44	4.00	4.00	3.57	4.19	4.00	4.00
345	1518	93	3.84	3.68	3.89	4.00	3.98	3.87	4.48	4.41	3.96	3.99	4.64	3.74	4.44	3.85	4.17	4.06	3.92
360	596	30	3.87	3.68	3.83	4.00	4.13	3.83	4.60	4.50	4.10	4.05	4.55	3.90	4.33	3.87	4.24	4.00	4.00
360K	246	7	4.00	4.00	4.00	4.43	4.43	3.57	4.71	4.86	4.43	4.00	4.86	3.57	4.86	4.00	4.41	4.43	4.00
361	228	10	3.90	3.71	3.80	4.22	4.00	4.00	4.70	4.50	4.10	4.40	4.60	3.70	4.30	3.88	4.32	4.20	3.78
362	1463	50	3.78	3.42	3.94	4.15	3.92	3.73	4.27	4.56	4.00	4.11	4.61	3.86	4.40	3.76	4.22	4.08	4.00
363	1380	49	3.89	3.48	3.79	3.94	3.77	3.82	4.40	4.33	3.83	4.09	4.41	3.76	4.51	3.75	4.11	4.09	3.82
363A	1226	22	3.62	3.75	4.00	4.00	3.95	3.86	4.71	4.52	4.32	4.00	4.64	3.82	4.36	3.84	4.29	3.91	4.00
364	131	14	3.79	3.33	3.86	4.38	3.64	3.64	4.36	4.46	4.21	4.00	4.57	3.71	4.43	3.65	4.24	3.93	3.93
415	225	22	4.14	4.00	3.68	4.27	4.14	4.14	4.50	4.50	4.23	4.33	4.95	3.71	4.77	4.02	4.36	4.19	4.09

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
435	82	14	3.54	3.56	3.62	3.23	3.92	3.85	5.00	4.21	4.14	3.80	4.54	3.43	4.29	3.70	4.05	4.07	3.43
451	648	43	4.20	3.63	3.88	4.02	4.05	3.88	4.43	4.34	4.38	4.04	4.66	3.68	4.44	3.93	4.22	4.00	4.08
452	1807	33	4.00	3.48	3.88	4.14	3.82	3.63	4.73	4.75	4.45	4.32	4.72	4.13	4.44	3.76	4.46	4.03	4.03
452K	1465	35	3.82	3.31	3.66	4.09	3.97	3.80	3.94	4.62	4.11	4.17	4.62	3.74	4.03	3.71	4.18	4.00	3.88
453	3110	69	3.84	3.59	3.75	3.90	3.82	3.65	4.44	4.60	4.08	4.18	4.59	3.67	4.34	3.73	4.21	4.09	3.82
474	800	45	3.82	3.63	3.73	3.79	3.69	3.52	4.72	4.37	4.12	4.24	4.68	3.75	4.24	3.68	4.24	3.91	3.86
474A	334	37	3.59	3.52	3.54	3.70	3.51	3.36	4.06	4.11	3.47	3.69	4.51	3.81	4.30	3.50	3.91	3.91	3.54
474AK	272	10	3.60	3.00	3.50	3.60	3.10	3.40	4.50	4.20	3.00	3.43	4.78	3.20	4.50	3.32	3.82	3.38	3.30
474K	174	2	4.00	4.00	4.00	4.50	4.00	3.00	4.50	4.00	3.50	3.00	4.50	4.00	4.50	3.80	4.00	3.50	4.00
474V	139	2	3.50	3.50	3.00	4.00	2.50	3.50	4.50	4.50	4.00	3.50	4.50	4.50	4.50	3.20	4.21	4.00	3.50
474VK	286	8	4.00	3.60	4.13	4.25	4.29	3.75	4.25	4.00	3.25	3.40	4.75	4.13	4.63	3.95	4.00	4.25	4.00
501	360	49	4.00	3.61	3.85	4.15	4.45	4.33	4.88	4.63	4.67	4.18	4.86	3.78	4.29	4.05	4.45	4.10	4.22
501V	305	32	4.30	4.06	4.35	4.53	4.58	4.33	4.90	4.55	4.63	4.20	4.81	4.03	4.13	4.33	4.52	4.06	4.39
503	1670	66	3.82	3.59	3.68	3.85	3.92	3.78	4.72	4.61	4.36	4.00	4.81	3.69	4.37	3.76	4.29	4.13	4.02
504	1485	96	4.05	3.49	3.98	4.03	4.29	4.01	4.43	4.47	4.09	4.13	4.76	3.82	4.47	3.96	4.25	4.15	4.06
505	1548	112	3.92	3.66	3.93	3.85	3.85	3.73	4.65	4.56	3.96	4.17	4.71	3.84	4.52	3.82	4.25	4.13	3.96
506	4641	123	3.93	3.74	3.96	3.76	4.00	3.90	4.53	4.47	3.92	4.00	4.76	3.86	4.44	3.91	4.19	4.17	4.01
510	3829	94	3.75	3.68	3.82	4.00	4.19	4.16	4.62	4.51	4.23	4.12	4.60	3.97	4.48	3.92	4.29	4.08	4.08
514	247	10	4.11	3.83	3.89	3.80	4.50	4.11	4.80	4.30	4.30	3.88	4.63	3.78	4.50	4.09	4.21	4.30	4.11
514K	135	14	4.00	3.71	3.64	3.93	3.86	3.50	4.85	4.29	4.14	4.17	4.79	3.43	4.57	3.74	4.23	4.14	3.71
516	909	69	3.97	3.59	3.87	4.00	3.62	3.52	4.58	4.59	4.36	4.27	4.77	3.71	4.26	3.71	4.33	4.15	4.02
518	471	57	4.04	3.83	3.87	3.59	3.70	3.43	4.39	4.55	4.04	4.09	4.65	3.95	4.27	3.77	4.18	4.11	3.80
519	2600	60	3.93	3.95	3.88	3.82	3.80	3.91	4.53	4.51	4.28	4.18	4.53	3.97	4.42	3.90	4.26	4.22	4.07
520	471	29	4.08	3.95	3.79	3.88	3.89	3.62	4.41	4.19	4.00	4.23	4.54	3.57	4.48	3.86	4.12	4.00	3.96
530	1994	101	4.09	3.74	3.97	4.08	3.99	3.97	4.28	4.33	4.11	4.00	4.46	3.90	4.36	3.95	4.17	4.00	3.95
535	286	42	3.69	3.56	3.76	4.15	3.60	3.39	4.45	4.38	4.29	3.97	4.68	3.86	4.31	3.60	4.25	3.95	3.73
550	29730	200	4.03	3.87	4.01	4.25	4.38	4.38	4.09	4.61	4.42	4.29	4.61	4.08	4.41	4.13	4.34	4.24	4.34
552	1294	20	3.70	3.21	3.85	3.90	3.55	3.35	4.55	4.65	4.45	4.35	4.84	4.10	4.40	3.53	4.41	4.10	3.65
554	1676	66	4.03	3.61	3.69	3.70	4.16	4.05	4.47	4.48	4.26	4.08	4.56	3.63	4.39	3.91	4.17	4.14	3.95
577	1814	80	4.01	3.65	3.86	3.80	3.89	3.81	4.77	4.68	4.49	4.27	4.63	3.66	4.22	3.84	4.33	4.30	4.04

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kuljet. palvelu- kyky		Kuljet. neuvonta- kyky		Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen sisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
		102	386	380	386		405	402	400	455	445	418	415	467	398	439	391	429	413	409
611	2240	102	386	380	386		405	402	400	455	445	418	415	467	398	439	391	429	413	409
612	632	33	400	350	383		426	378	384	456	413	394	415	457	377	409	379	420	400	387
612K	336	8	425	375	438		388	375	371	471	450	414	417	483	357	438	397	426	400	400
613	414	40	368	347	348		438	397	365	413	450	415	390	468	388	435	365	423	403	393
615	3472	62	375	389	393		418	371	365	447	455	442	431	449	359	434	379	429	416	396
620	1553	60	402	369	382		411	375	360	445	454	425	422	467	381	437	377	429	410	386
623	1284	49	417	376	394		391	406	406	450	443	419	416	455	385	415	400	423	410	409
623Z	453	41	403	365	385		400	370	361	415	458	415	423	461	361	430	376	419	415	398
633	1567	82	407	387	380		381	372	366	428	422	388	408	476	376	445	382	411	396	388
650	2929	76	389	370	387		401	382	367	433	459	413	411	470	390	420	379	426	409	392
650K	454	5	420	450	420		480	460	460	500	500	480	500	500	420	420	442	483	460	450
652	533	29	373	361	387		413	400	371	423	472	442	432	483	362	443	378	432	417	396
652A	265	22	418	382	373		400	380	381	445	477	433	439	468	414	436	387	439	405	395
730	1473	65	403	361	389		384	363	355	448	450	427	409	480	388	430	374	426	403	395
731	3944	118	376	340	371		379	349	339	439	424	385	401	456	385	438	355	410	403	367
732	1487	92	381	364	384		418	382	355	462	453	425	427	467	396	446	373	435	412	387
734	1804	63	389	356	384		405	366	370	421	435	411	402	462	380	426	373	417	403	397
738	699	48	373	373	357		393	341	302	446	398	377	393	468	371	433	349	406	404	353
738K	247	12	382	390	408		417	375	350	483	442	433	386	475	350	417	381	427	425	367
740	1227	59	375	349	395		405	364	354	436	463	437	423	466	402	447	367	433	424	375
741	2220	65	389	354	376		387	395	392	448	447	425	422	468	375	423	381	425	400	400
741K	1374	66	378	365	382		402	382	394	443	432	403	389	462	378	425	380	416	403	409
742	883	58	397	378	379		398	402	398	449	446	428	416	479	333	441	391	421	417	406
973	949	68	379	366	371		370	368	362	471	421	410	403	462	353	430	369	413	400	388
973K	375	13	392	378	392		362	408	400	492	433	442	418	467	383	438	394	428	400	400
E10	1106	24	368	356	392		400	417	423	471	439	432	405	464	368	442	391	425	413	391
E10K	1100	42	413	397	410		378	420	410	498	452	420	408	451	405	451	410	430	425	412
E11	2041	94	379	379	392		417	394	407	471	453	444	408	465	412	426	390	438	413	408
E12	2177	109	387	373	392		390	391	390	466	454	432	414	460	393	444	387	430	421	407
E13	631	65	386	378	390		398	408	403	486	464	460	440	470	395	438	393	445	407	411

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu-		Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
			kyky	3.82																
E14	2128	105	3.82	3.57	3.91	3.85	3.94	3.95	4.78	4.51	4.31	4.08	4.59	3.92	4.50	3.84	4.29	4.14	3.98	
E15	2793	93	3.91	3.71	3.97	4.07	3.91	3.97	4.82	4.44	4.12	3.94	4.72	4.08	4.43	3.89	4.31	4.15	3.99	
E16	117	25	4.38	4.59	4.17	4.04	4.20	4.29	4.88	4.52	4.58	4.16	4.79	4.16	4.25	4.32	4.45	4.04	4.43	
E16A	132	9	3.89	4.00	3.78	3.88	4.11	4.11	4.67	4.22	3.44	3.78	4.44	3.78	4.00	3.98	4.03	3.89	3.88	
E16B	116	13	4.31	4.00	4.00	3.85	4.00	4.15	5.00	4.54	4.23	3.80	4.92	4.31	4.46	4.09	4.38	4.31	4.08	
E18	3399	126	3.97	3.67	3.89	3.91	4.03	3.95	4.66	4.32	3.98	3.94	4.56	3.66	4.16	3.90	4.15	4.07	4.03	
E19	2303	57	3.86	3.84	3.83	3.87	3.98	4.02	4.70	4.44	4.21	3.98	4.39	3.98	4.34	3.91	4.22	4.09	3.95	
E2	830	66	3.86	3.84	3.72	4.13	3.70	3.63	4.73	4.44	4.33	4.13	4.70	3.86	4.29	3.75	4.33	4.09	4.05	
E20	723	47	3.80	3.58	4.02	3.86	3.74	3.91	4.00	4.36	4.17	4.00	4.48	3.73	4.17	3.81	4.09	4.02	3.93	
E21	1397	35	3.97	3.59	3.71	3.88	3.97	4.03	3.85	4.58	4.28	4.03	4.41	3.79	4.38	3.85	4.12	4.14	4.06	
E21K	93	10	4.00	3.00	4.10	4.00	4.00	4.10	4.50	4.60	4.00	3.78	4.50	3.80	4.10	3.84	4.17	4.00	4.00	
E21V	242	25	3.96	4.00	4.14	3.88	4.04	4.50	4.28	4.50	4.48	4.14	4.57	3.96	4.38	4.13	4.26	4.21	4.17	
E22	871	72	3.89	3.71	4.00	4.12	4.20	4.24	4.69	4.56	4.52	4.31	4.69	3.90	4.24	4.01	4.40	4.20	4.21	
E23	1110	58	3.84	3.52	3.66	4.05	4.24	4.25	4.59	4.33	4.34	3.96	4.64	3.74	4.34	3.90	4.24	4.02	3.96	
E23V	464	44	4.02	3.90	4.00	4.21	4.28	4.31	4.70	4.40	4.50	4.28	4.75	3.86	4.23	4.10	4.39	4.02	4.10	
E24	856	61	3.95	3.78	3.87	4.11	4.27	4.20	4.74	4.42	4.23	4.02	4.55	3.62	4.38	4.01	4.24	4.05	4.08	
E25	399	27	4.07	3.80	3.88	4.15	4.04	4.04	4.52	4.69	4.67	4.22	4.54	4.00	4.35	3.97	4.40	4.04	3.96	
E25A	485	43	3.93	3.47	3.83	3.91	3.93	3.88	4.56	4.35	4.16	3.88	4.49	3.72	4.05	3.81	4.15	3.93	3.81	
E26	1342	70	4.02	3.70	4.05	4.06	3.84	4.00	4.65	4.38	4.38	4.42	4.56	3.93	4.29	3.92	4.34	4.13	4.05	
E27	1686	41	3.69	3.38	3.70	3.83	3.83	3.90	4.30	4.11	4.21	4.17	4.53	3.97	4.08	3.70	4.16	3.97	3.95	
E27V	634	51	3.94	3.42	3.82	4.02	3.72	3.90	4.60	4.72	4.34	4.26	4.21	3.83	4.57	3.76	4.28	4.00	3.86	
E28	453	32	4.16	4.00	4.03	3.87	3.69	3.88	4.78	4.47	4.45	4.14	4.67	3.68	4.19	3.95	4.29	3.84	4.00	
E28B	182	11	4.09	4.00	3.80	3.36	3.73	3.73	4.73	4.55	4.27	4.22	4.55	3.91	4.18	3.87	4.23	3.82	3.91	
E28K	332	20	3.85	3.33	3.89	3.80	4.11	3.72	4.80	4.65	4.45	3.67	4.65	3.85	3.95	3.78	4.27	4.05	3.89	
E28T	165	9	3.78	4.20	4.22	3.33	4.22	4.50	4.78	4.78	4.67	4.25	4.89	4.11	4.89	4.18	4.40	4.00	3.78	
E29	811	59	3.84	3.55	3.82	3.86	3.96	4.00	4.49	4.32	4.23	3.89	4.51	3.91	4.22	3.84	4.17	4.04	3.93	
E29T	444	19	4.11	3.77	4.37	4.50	3.89	4.00	4.82	4.63	4.44	4.56	4.82	3.89	4.39	4.03	4.52	4.22	3.94	
E3	1367	31	3.80	3.78	4.03	3.74	3.74	3.71	4.61	4.52	4.26	3.93	4.62	4.10	4.42	3.81	4.25	3.94	3.90	
E31	3550	74	3.99	3.71	3.70	3.88	3.76	3.74	4.25	4.34	4.03	3.90	4.50	3.82	4.40	3.78	4.10	4.04	3.90	
E4	885	69	4.14	3.84	4.03	4.09	3.93	3.81	4.56	4.49	4.49	4.05	4.61	3.81	4.22	3.95	4.30	4.06	4.06	

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyiden määrä	Kuljet.		Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä		Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais arvosana
			Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky																
E42	4243	84	3.91	3.81	3.84	3.91	3.88	3.88	4.06	4.40	4.11	4.00	4.45	3.75	4.11	3.86	4.10	4.19	4.08	
E46	1670	61	3.96	3.92	3.92	3.82	3.87	3.95	4.58	4.39	4.03	4.05	4.57	3.81	4.42	3.92	4.18	4.05	3.96	
E5	1522	37	3.91	3.66	4.00	4.19	3.85	3.86	4.14	4.38	4.19	4.16	4.29	4.00	4.16	3.85	4.19	3.97	3.97	
E51	576	41	3.79	3.53	3.90	3.89	4.03	3.92	4.50	4.38	4.16	4.03	4.72	3.82	4.18	3.83	4.22	4.00	3.92	
E533	1223	61	4.14	3.97	3.86	3.84	3.69	3.80	4.73	4.47	4.32	4.05	4.78	3.75	4.29	3.89	4.28	4.02	3.96	
E543	2537	52	3.84	3.72	4.06	3.71	3.71	3.77	4.59	4.35	4.32	4.05	4.52	3.81	4.24	3.82	4.19	4.08	3.96	
E65	21	24	3.92	3.47	3.88	3.96	4.00	4.08	4.71	4.29	3.96	3.43	4.54	3.63	4.17	3.87	4.07	4.04	4.09	
E65K	785	28	3.96	3.94	4.08	4.04	4.28	4.22	4.54	4.46	4.11	4.13	4.70	3.72	4.54	4.10	4.24	4.07	3.96	
E82	816	27	3.96	3.68	3.74	3.73	3.58	3.85	4.07	4.04	3.74	3.81	4.12	3.67	4.11	3.76	3.88	4.00	3.78	
E82B	177	26	3.64	3.71	3.60	3.44	3.67	4.04	3.96	4.20	4.00	3.84	3.92	3.52	4.04	3.73	3.84	3.80	3.65	
E82K	55	10	4.10	3.50	3.80	3.50	3.60	4.10	4.50	4.50	4.00	3.25	4.60	3.80	4.60	3.82	4.02	4.30	3.90	
E85	174	26	3.84	3.64	3.76	3.68	3.25	3.16	4.38	4.19	4.00	3.75	4.24	3.36	4.04	3.53	3.94	3.68	3.25	
E85A	382	12	3.58	3.67	3.83	3.58	3.08	3.08	4.50	3.58	3.58	3.58	4.00	3.00	4.75	3.45	3.69	3.83	3.55	
E85K	72	3	4.67	4.33	4.33	4.67	4.33	4.00	4.67	4.67	5.00	4.33	4.67	4.33	5.00	4.33	4.62	4.00	4.33	
E86	259	20	4.30	3.91	4.25	3.00	4.05	4.00	4.95	4.00	4.10	3.56	4.71	2.84	4.28	4.10	3.88	3.89	3.94	
E86H	81	9	4.11	3.57	4.22	2.67	3.88	3.78	4.67	4.00	3.78	3.25	4.38	3.11	4.00	3.91	3.69	3.78	3.50	
E86HT	79	21	3.58	3.80	3.47	3.43	3.80	3.86	4.65	4.14	3.95	3.67	4.57	2.90	4.29	3.70	3.90	3.95	3.65	
E86T	41	14	3.64	3.54	3.43	2.57	3.64	3.86	4.21	3.79	3.43	3.77	4.36	3.57	4.29	3.62	3.67	3.71	3.00	
E87	57	18	4.00	3.77	4.00	3.65	3.65	3.82	4.56	4.06	4.18	3.69	4.61	3.71	4.33	3.85	4.06	3.94	3.78	
E87K	166	15	3.93	3.75	4.00	3.53	4.07	3.87	4.86	3.60	4.00	3.67	4.87	3.60	4.27	3.92	4.02	4.00	3.60	
E88	112	8	3.71	2.86	3.13	3.43	3.00	3.14	4.75	3.75	3.88	2.88	4.00	2.88	3.75	3.17	3.65	3.14	3.63	
E88K	77	18	3.89	3.67	3.94	3.38	4.00	3.93	4.71	4.33	4.35	4.47	4.53	3.76	4.28	3.89	4.22	4.06	4.13	
E88KB	21	5	3.80	2.67	3.20	2.00	3.00	3.00	5.00	4.40	3.60	3.80	4.60	3.20	4.20	3.13	3.80	3.80	3.00	
H14	9958	440	3.77	3.68	3.77	3.88	3.88	3.84	3.82	4.53	3.92	4.14	4.48	3.72	4.37	3.79	4.07	4.12	3.97	
H16	1117	82	3.93	3.73	3.87	4.06	4.18	4.14	4.80	4.46	4.36	4.27	4.70	4.08	4.27	3.97	4.39	4.10	4.27	
H17	338	103	3.96	3.70	3.84	3.67	4.11	4.02	4.84	4.00	4.09	3.88	4.60	3.85	4.26	3.92	4.13	4.01	3.78	
H18	9283	239	3.69	3.61	3.65	4.00	3.98	3.99	4.03	4.31	3.96	3.99	4.52	3.94	4.38	3.78	4.11	4.07	3.97	
H20	5253	204	3.89	3.64	3.74	3.94	4.00	3.99	4.36	4.48	3.94	4.21	4.60	3.99	4.34	3.85	4.22	4.12	4.00	
H21V	5545	153	3.84	3.65	3.71	3.99	3.84	3.89	4.39	4.69	4.24	4.41	4.70	3.72	4.30	3.78	4.30	4.12	3.99	

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet.		Kuljet. neuvonta- kyky	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
			Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. ajotapa															
H23	5977	180	3.97	3.67	3.78	3.85	3.99	3.99	4.32	4.58	4.19	4.13	4.54	3.76	4.32	3.88	4.20	4.15	4.01
H24	1249	72	3.94	3.57	3.94	4.28	4.36	4.25	4.81	4.62	4.32	4.07	4.79	3.90	4.31	4.01	4.40	4.25	4.26
H39	6101	74	3.87	3.62	3.94	4.00	3.96	3.97	4.11	4.57	4.03	4.25	4.59	3.93	4.36	3.87	4.21	4.26	4.06
H39B	1743	76	3.76	3.58	3.67	3.93	4.03	3.96	4.57	4.48	3.87	4.12	4.59	3.88	4.41	3.80	4.20	4.04	3.93
H40	4530	153	3.74	3.53	3.76	4.01	3.94	3.89	4.29	4.58	4.13	4.26	4.55	3.78	4.32	3.77	4.23	4.17	3.97
H41	4744	153	3.81	3.59	3.78	3.92	3.89	3.85	4.16	4.61	4.13	4.32	4.62	3.79	4.38	3.78	4.22	4.15	3.94
H42	3923	119	3.85	3.69	3.81	3.88	3.85	3.87	4.40	4.44	4.11	4.21	4.50	3.71	4.24	3.81	4.18	4.07	3.84
H43	6571	192	3.85	3.61	3.82	3.91	3.83	3.81	4.07	4.51	4.05	4.28	4.52	3.84	4.35	3.78	4.17	4.20	3.93
H45	4225	124	3.73	3.63	3.91	4.02	3.80	3.81	4.09	4.43	3.97	4.05	4.43	3.67	4.33	3.78	4.09	4.03	3.99
H51	4961	45	3.82	3.79	3.88	4.05	3.86	3.98	4.58	4.64	4.32	4.37	4.58	4.27	4.45	3.86	4.40	4.23	4.05
H52	3390	40	3.71	3.39	3.90	3.69	3.95	3.97	4.70	4.32	3.97	3.82	4.61	3.97	4.37	3.78	4.15	4.13	3.80
H53	417	20	4.00	3.62	3.89	3.95	4.15	4.11	4.80	4.75	4.53	4.22	4.70	4.20	4.45	3.95	4.45	4.25	4.05
H54	6608	160	3.97	3.69	3.84	4.03	3.81	3.75	4.49	4.64	4.38	4.13	4.54	3.66	4.42	3.81	4.27	4.18	3.99
H55	1092	154	3.98	3.62	3.86	4.00	4.29	4.33	4.65	4.48	4.06	4.12	4.49	3.77	4.31	4.02	4.22	4.23	4.01
H56	2585	59	3.78	3.51	3.58	3.76	3.91	3.74	4.61	4.45	4.18	4.00	4.63	3.65	4.26	3.70	4.18	4.16	4.04
H57	4181	61	3.85	3.64	3.85	3.95	4.02	3.77	4.56	4.52	3.97	4.10	4.72	4.02	4.46	3.83	4.26	4.08	4.00
H58	10975	299	3.95	3.80	3.84	3.90	4.23	4.09	3.98	4.53	3.96	4.19	4.59	3.86	4.40	3.98	4.15	4.19	4.04
H58B	2788	40	4.00	3.75	3.92	3.79	4.18	4.10	3.95	4.63	4.18	4.22	4.65	3.60	4.56	3.99	4.14	4.03	4.03
H59	7158	180	4.01	3.79	3.93	3.87	4.09	4.05	3.77	4.51	3.97	4.15	4.56	3.60	4.38	3.98	4.06	4.04	4.08
H62	1547	65	3.84	3.63	3.95	4.23	4.06	4.06	4.55	4.52	4.25	4.45	4.48	4.02	4.40	3.91	4.35	4.26	4.03
H63	5462	67	3.88	3.64	3.95	4.03	4.25	4.26	4.47	4.66	4.27	4.11	4.51	4.05	4.40	4.00	4.30	4.20	4.12
H64	4294	162	3.89	3.65	3.72	4.17	4.14	4.03	4.49	4.55	4.09	4.20	4.52	3.97	4.29	3.88	4.28	4.09	4.10
H65A	12422	405	3.82	3.59	3.68	3.68	3.84	3.93	4.23	4.46	3.82	4.16	4.55	3.89	4.42	3.77	4.11	4.11	3.89
H66A	7670	310	3.83	3.55	3.65	3.85	3.87	3.86	4.20	4.58	3.95	4.24	4.58	3.96	4.35	3.75	4.19	4.11	3.95
H67	7320	250	3.93	3.64	3.75	4.00	4.02	3.99	4.13	4.58	4.06	4.26	4.51	3.91	4.51	3.87	4.21	4.15	4.02
H68	8284	61	3.75	3.71	3.76	4.14	4.30	4.19	4.30	4.49	3.81	4.15	4.53	3.83	4.40	3.94	4.18	4.07	4.03
H69	6376	210	4.02	3.68	3.85	3.84	4.15	4.20	4.53	4.62	4.14	4.11	4.54	3.95	4.39	3.98	4.25	4.28	4.12
H70T	7069	230	3.78	3.65	3.79	3.78	3.84	3.80	4.06	4.42	3.91	4.05	4.57	3.90	4.35	3.77	4.10	4.10	3.90
H70V	4007	143	3.82	3.52	3.79	4.11	3.80	3.75	4.33	4.57	4.10	4.27	4.62	4.03	4.37	3.74	4.29	4.17	3.90
H71	6428	90	4.03	3.73	3.93	4.25	4.20	4.23	4.47	4.61	4.28	4.22	4.51	3.98	4.37	4.03	4.33	4.19	4.15

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet.		Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
			Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky														
H71V	1832	30	3.97	3.70	4.17	4.15	3.97	4.10	4.48	4.64	4.17	4.52	4.67	3.77	4.34	3.98	4.34	4.18
H72	6847	251	3.89	3.70	3.76	3.91	3.74	3.71	4.34	4.52	4.00	4.20	4.52	3.94	4.38	3.76	4.20	3.89
H73	5147	220	3.81	3.57	3.82	3.79	3.85	3.73	4.07	4.46	4.07	4.19	4.47	3.85	4.46	3.75	4.13	3.94
H74	1883	71	3.85	3.51	3.65	4.00	4.03	3.99	4.58	4.62	4.20	4.22	4.61	3.54	4.33	3.81	4.25	3.97
H74N	452	10	3.90	2.80	3.60	4.30	3.70	3.70	4.80	4.44	4.33	4.00	4.44	4.10	4.50	3.54	4.35	3.90
H75	6365	202	3.90	3.69	3.82	4.03	3.72	3.78	4.43	4.57	4.22	4.27	4.39	3.86	4.26	3.78	4.25	4.03
H75A	1015	61	3.84	3.50	3.80	3.93	3.91	3.91	4.78	4.53	4.40	4.00	4.47	3.57	4.31	3.79	4.24	3.93
H76A	1516	95	3.95	3.63	3.87	4.00	4.03	3.98	4.75	4.58	4.66	4.31	4.67	4.00	4.29	3.89	4.42	4.16
H76B	1480	16	4.00	4.00	4.00	4.25	3.81	3.87	4.94	4.63	4.81	4.33	4.75	3.88	4.25	3.94	4.51	4.31
H77	4373	150	3.86	3.52	3.75	4.18	3.43	3.47	4.40	4.55	4.27	4.23	4.37	3.81	4.31	3.61	4.26	3.79
H77A	1896	50	3.96	3.77	3.84	3.77	3.86	3.90	4.81	4.62	4.46	4.33	4.60	4.04	4.10	3.86	4.37	3.91
H78	11397	90	3.78	3.56	3.84	3.73	3.88	3.91	4.33	4.41	4.23	4.06	4.28	3.76	4.33	3.79	4.12	3.90
H79	9435	71	3.74	3.63	3.84	4.03	3.58	3.61	4.57	4.61	4.36	4.22	4.41	3.83	4.19	3.68	4.29	3.88
H80	3220	112	3.77	3.60	3.76	3.93	3.87	4.02	4.26	4.51	4.29	4.30	4.48	3.86	4.22	3.80	4.23	3.95
H81	5848	189	3.93	3.51	3.84	4.15	4.13	4.12	4.66	4.60	4.54	4.49	4.56	3.63	4.14	3.91	4.38	4.08
H82	5080	161	3.88	3.68	3.81	4.00	3.97	4.06	4.16	4.55	4.37	4.41	4.41	3.84	4.35	3.88	4.25	4.06
H83	1421	65	3.94	3.65	3.94	3.75	4.16	4.13	4.54	4.27	4.14	4.13	4.47	3.69	4.24	3.96	4.14	4.02
H84	5342	152	3.74	3.62	3.63	3.88	3.61	3.64	3.99	4.46	4.22	4.25	4.41	3.86	4.33	3.65	4.15	3.84
H85	4163	122	3.77	3.62	3.93	4.09	4.00	3.87	3.93	4.42	4.19	4.31	4.62	3.91	4.46	3.84	4.21	3.98
H86	3424	115	3.86	3.75	3.80	3.97	3.72	3.74	4.41	4.61	4.43	4.47	4.48	3.90	4.39	3.77	4.33	3.82
H88	2293	61	3.96	3.81	4.02	4.27	4.00	4.00	4.53	4.63	4.43	4.41	4.74	4.07	4.39	3.96	4.44	4.15
H89	1080	65	3.89	3.47	3.72	3.95	3.92	3.97	4.55	4.64	4.50	4.51	4.63	4.02	4.24	3.79	4.40	4.20
H90	1402	90	3.90	3.66	3.91	4.08	3.79	3.68	4.39	4.51	4.44	4.31	4.34	3.93	4.22	3.79	4.29	4.04
H91	6	14	4.00	3.57	3.71	4.14	4.29	4.29	4.86	3.93	4.36	3.31	4.31	3.57	4.57	3.97	4.07	4.00
H91K	73	6	4.40	4.20	3.83	4.17	4.33	4.50	4.40	4.00	4.00	4.20	5.00	4.00	3.80	4.25	4.25	4.00
H92	2373	80	3.71	3.59	3.45	3.90	3.59	3.80	4.15	4.31	4.27	4.26	4.32	3.91	4.30	3.63	4.16	3.78
H93	541	86	3.78	3.84	3.83	4.09	3.93	3.99	4.66	4.33	4.29	4.18	4.53	3.88	4.07	3.87	4.28	3.88
H93K	708	44	3.83	3.90	4.05	4.32	4.17	4.12	4.70	4.45	4.40	4.33	4.60	3.86	4.14	4.01	4.38	4.15
H94	3569	139	3.68	3.61	3.62	3.82	3.75	3.82	4.29	4.35	4.25	4.29	4.31	3.62	4.32	3.70	4.13	3.82
H94A	2812	62	3.74	3.49	3.80	4.08	3.77	3.75	4.74	4.60	4.49	4.09	4.34	3.88	4.21	3.71	4.32	3.98

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
H94B	104	31	4.03	3.86	3.83	4.23	4.13	4.04	4.74	4.30	4.58	4.48	4.45	4.45	3.73	4.44	3.98	4.36	4.22	4.00
H94V	484	5	3.40	3.25	3.40	3.60	3.40	4.00	4.60	4.80	4.60	4.20	4.40	4.40	4.40	4.75	3.49	4.37	4.00	3.80
H95	4189	142	3.75	3.49	3.58	3.51	3.79	3.81	4.57	4.48	4.15	4.21	4.44	4.44	3.82	4.29	3.68	4.17	4.07	3.66
H96	5116	120	3.76	3.69	3.71	4.10	3.86	3.85	4.57	4.51	4.46	4.29	4.32	4.32	3.93	4.29	3.77	4.31	4.08	3.99
H97	1743	69	3.71	3.65	3.62	4.00	3.83	3.96	4.52	4.46	4.19	4.16	4.31	4.31	3.85	4.24	3.75	4.21	4.15	3.97
H97V	2295	64	3.82	3.76	3.87	4.07	3.76	3.85	4.66	4.48	4.13	4.44	4.53	4.53	3.87	4.31	3.81	4.31	4.16	3.92
H98	2101	75	3.79	3.73	3.84	4.24	3.81	3.80	4.65	4.52	4.47	4.17	4.57	4.57	3.77	4.37	3.79	4.34	4.08	4.04
Ke5	385	51	3.73	3.69	3.80	3.80	4.18	4.00	4.42	4.16	4.40	3.68	4.61	4.61	3.54	4.14	3.88	4.09	3.98	3.98
Ke5B	178	51	3.78	3.77	3.72	3.96	4.02	3.92	4.54	4.06	4.16	3.75	4.50	4.50	3.63	4.18	3.84	4.09	4.10	3.96
Ke8L	31	20	4.55	4.42	3.85	3.85	3.95	3.74	3.55	3.25	3.11	3.11	4.20	4.20	2.65	4.17	4.10	3.39	3.95	3.47
V30	476	44	3.76	3.73	3.80	4.12	4.13	3.95	4.89	4.56	4.26	3.98	4.60	4.60	3.70	4.32	3.88	4.30	4.02	3.93
V35	604	51	3.80	3.63	3.63	4.02	4.06	4.10	4.78	4.18	4.20	3.73	4.50	4.50	4.02	4.18	3.84	4.20	3.96	3.86
V38	28	42	3.83	4.08	3.84	3.85	3.46	3.59	4.56	4.08	4.25	4.00	4.47	4.47	3.53	4.11	3.76	4.11	3.97	4.10
V43	308	18	3.89	4.00	3.78	4.00	3.89	4.06	4.72	4.50	4.11	4.12	4.29	4.29	3.94	4.33	3.92	4.24	4.17	4.12
V43K	304	19	3.74	3.50	3.47	3.68	3.47	3.53	4.84	4.39	4.11	3.84	4.37	4.37	3.21	4.26	3.54	4.06	3.83	3.84
V43T	18	4	4.00	3.75	4.25	3.75	3.75	3.75	5.00	4.50	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.75	3.90	4.32	4.00	4.00
V44	103	20	3.84	3.50	3.85	4.05	3.47	3.50	4.85	4.16	4.10	4.11	4.60	4.60	3.35	4.40	3.63	4.17	3.95	3.84
V45	403	34	3.71	3.75	3.56	4.03	3.74	3.67	4.68	4.35	4.21	3.82	4.44	4.44	3.59	4.38	3.68	4.16	3.91	3.79
V45K	377	9	4.22	3.80	4.11	4.00	3.33	3.78	4.78	4.33	4.22	3.83	4.78	4.78	3.78	4.00	3.85	4.25	4.22	3.89
V46	729	50	4.14	3.71	3.86	4.16	4.24	3.98	4.72	4.35	4.24	3.85	4.54	4.54	3.84	4.28	3.99	4.24	4.06	4.18
V50	1159	81	4.15	3.87	4.14	3.89	4.02	4.01	4.83	4.47	4.22	4.20	4.71	4.71	3.88	4.36	4.04	4.31	4.14	4.20
V51	1895	66	3.86	3.62	3.81	4.02	3.69	3.77	4.64	4.25	3.89	3.96	4.63	4.63	3.77	4.15	3.75	4.17	3.94	3.89
V51K	348	38	3.95	4.00	3.84	3.89	3.74	3.70	4.29	4.19	3.89	4.00	4.61	4.61	3.89	4.46	3.84	4.11	4.03	3.95
V52	475	30	3.90	3.89	4.03	4.03	3.34	3.57	4.63	4.33	3.97	4.15	4.69	4.69	3.97	4.57	3.75	4.25	4.14	3.87
V53	5051	136	3.98	3.72	3.87	4.01	3.73	3.76	4.30	4.48	4.23	4.06	4.59	4.59	3.83	4.32	3.81	4.21	4.13	3.92
V54	430	22	4.00	3.76	3.86	4.29	4.10	3.80	4.60	4.62	4.29	4.18	4.84	4.84	4.14	4.55	3.90	4.42	4.19	4.05
V55	3870	111	3.84	3.68	3.82	3.88	3.70	3.69	4.46	4.45	4.04	4.01	4.53	4.53	3.81	4.28	3.75	4.17	4.03	3.97
V56	1153	47	3.94	3.67	3.54	3.79	3.42	3.37	3.83	4.13	4.09	3.62	4.50	4.50	3.61	4.35	3.59	3.94	4.00	3.80
V56K	190	6	4.17	3.80	3.67	3.67	3.67	3.80	5.00	4.83	4.67	4.40	4.83	4.83	4.17	4.33	3.82	4.51	4.00	4.00
V57	818	31	4.00	3.74	3.97	4.47	3.63	3.63	4.81	4.53	4.46	3.88	4.52	4.52	4.14	4.58	3.79	4.40	4.30	4.10

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
V60	607	74	3.74	3.56	3.72	3.92	3.78	3.76	4.46	4.46	4.42	4.24	4.56	3.86	4.29	3.71	4.27	3.93	4.17
V61	4142	100	3.64	3.65	3.76	3.98	3.84	3.85	4.25	4.48	4.21	4.13	4.59	3.90	4.29	3.75	4.22	4.09	3.95
V61V	582	22	3.81	3.42	3.71	4.00	3.60	3.71	4.42	4.50	4.20	4.35	4.63	3.95	4.48	3.65	4.29	3.95	3.95
V62	7595	179	3.87	3.74	3.91	4.01	3.57	3.64	4.40	4.43	4.20	4.17	4.46	3.92	4.28	3.74	4.23	4.12	3.95
V63	1397	77	3.76	3.92	3.88	4.01	3.92	3.99	4.27	4.46	4.18	4.06	4.56	3.80	4.32	3.89	4.19	4.01	4.11
V63N	702	23	3.74	3.88	3.83	4.09	3.74	3.52	4.26	4.30	4.22	3.90	4.50	3.48	4.09	3.74	4.11	4.09	4.00
V68	1086	58	3.81	3.90	3.89	3.23	3.57	3.77	4.47	4.31	4.24	4.10	4.42	3.78	4.19	3.79	4.08	3.93	3.79
V68A	408	14	3.86	3.67	4.21	4.00	3.86	3.92	4.54	4.46	4.29	4.27	4.25	3.55	4.38	3.90	4.19	4.15	4.00
V69	278	21	3.80	3.56	3.76	4.00	4.11	3.65	4.62	4.56	4.28	4.17	4.50	3.89	4.33	3.77	4.29	4.14	4.00
V69B	126	3	4.33	4.00	3.67	3.67	3.33	3.33	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	4.00	5.00	3.73	4.60	4.00	4.33
V69BK	77	4	4.50	4.00	4.25	4.50	3.25	3.50	5.00	4.75	4.50	4.50	5.00	4.33	3.75	3.90	4.65	4.00	4.00
V69K	123	9	4.00	3.43	3.25	3.89	3.56	3.78	4.89	3.89	4.00	4.00	4.89	4.00	4.38	3.60	4.22	4.00	3.63
V70	2556	76	3.88	3.68	3.72	3.76	3.70	3.83	4.68	4.49	4.16	4.13	4.53	3.68	4.36	3.76	4.20	4.09	3.95
V71	925	45	3.74	3.53	3.67	3.73	4.12	4.07	4.55	4.37	4.05	3.90	4.35	3.50	4.12	3.83	4.06	3.81	4.00
V72	2618	70	3.84	3.79	3.90	3.74	3.79	3.80	4.41	4.16	3.93	3.93	4.56	3.75	4.32	3.82	4.07	4.05	4.04
V73	509	33	3.80	3.89	3.88	3.56	3.80	3.79	4.56	4.13	3.88	3.86	4.39	3.29	4.22	3.83	3.95	3.97	3.75
V75K	91	11	3.44	3.63	3.73	3.00	3.20	3.40	4.20	3.67	3.36	3.80	3.80	3.18	3.60	3.48	3.57	3.82	3.50
V77	425	30	4.00	3.95	3.88	4.04	4.22	4.15	4.93	4.38	4.20	4.07	4.47	3.97	4.34	4.04	4.29	4.04	4.03
V87	1853	81	3.87	3.67	3.79	3.77	3.74	3.62	4.56	4.38	4.04	3.97	4.59	3.94	4.28	3.74	4.18	4.04	3.83
Bussi	596219	19379	3.87	3.67	3.83	3.96	3.91	3.89	4.38	4.50	4.18	4.17	4.56	3.87	4.35	3.83	4.23	4.12	3.98

B B T-10954						
HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY SYKSY 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. 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 <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
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 <u>HSL-alueen</u> (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) <u>joukkoliikennettä yleisemmin</u> .						
D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan <u>HSL-alueen joukkoliikennettä</u>?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
14. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E. Yleisarvosana <u>HSL-alueen joukkoliikenteelle</u>						
	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	Kuinka monta yhdensuuntaista matkaa (esim. kotoa töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin) teette tänään joukkoliikenteellä? 1 ☐ 1 matkan 2 ☐ 2 matkaa 3 ☐ 3 matkaa 4 ☐ 4 matkaa 5 ☐ 5 matkaa tai enemmän		
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipoossa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella		
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta	Onko käytössänne...? 1 ☐ mopokortti 2 ☐ henkilöauton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti		
Muita kommentteja: _____			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Linjan nro: Vaunun nro: pv kk klo	Alue: E ☐ V ☐ Ke ☐ H ☐ Seu ☐ Jokeri ☐	Vaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 1 ☐ Länsi 2 ☐ Itä	Suunta: 1 ☐ 2 ☐ Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Haastattelija: Kieli: 1
Taloustutkimus Oy 21.8.2013 PAh/mr B T-10954			

HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY SYKSY 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
14. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkakortti on minulle sopiva ja helpokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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	Kuinka monta yhdensuuntaista matkaa (esim. kotoa töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin) teette tänään joukkoliikenteellä? 1 ☐ 1 matkan 2 ☐ 2 matkaa 3 ☐ 3 matkaa 4 ☐ 4 matkaa 5 ☐ 5 matkaa tai enemmän		
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipoossa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella		
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta	Onko käytössänne...? 1 ☐ mopokortti 2 ☐ henkilöauton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti		
Muita kommentteja: _____ _____			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Linjan nro: Vaunun nro: pv kk klo	Vaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Kieli: 1	Suunta: Sää: 1 ☐ 2 ☐ 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Haastattelija:	
Taloustutkimus Oy 21.8.2013 PAH/mr RV T-10955			

HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY SYKSY 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 <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. Metrovaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä metrolla 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. 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 <u>HSL-alueen joukkoliikennettä</u> ?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
12. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐

E. Yleisarvosana <u>HSL-alueen joukkoliikenteelle</u>	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	Kuinka monta yhdensuuntaista matkaa (esim. kotoa töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin) teette tänään joukkoliikenteellä? 1 ☐ 1 matkan 2 ☐ 2 matkaa 3 ☐ 3 matkaa 4 ☐ 4 matkaa 5 ☐ 5 matkaa tai enemmän		
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipoossa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella		
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta	Onko käytössänne...? 1 ☐ mopokortti 2 ☐ henkilöauton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti		
Miltä asemalta nousitte metroon:			
Muita kommentteja:			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Vaunutyyppi: 1 ☐ Uusivaunu 2 ☐ Vanhanmallinen vaunu pv kk klo	Metron täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Haastattelija:	Suunta: 1 ☐ 2 ☐	Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Kieli: 1

HSL:N JOUKKOLIIKENTEN MATKUSTAJAKYSELY SYKSY 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 <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 HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.

D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan <u>HSL-alueen joukkoliikennettä</u> ?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
12. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐

E. Yleisarvosana <u>HSL-alueen joukkoliikenteelle</u>	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	Kuinka monta yhdensuuntaista matkaa (esim. kotoa töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin) teette tänään joukkoliikenteellä? 1 ☐ 1 matkan 2 ☐ 2 matkaa 3 ☐ 3 matkaa 4 ☐ 4 matkaa 5 ☐ 5 matkaa tai enemmän		
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	Onko käytössänne...? 1 ☐ mopokortti 2 ☐ henkilöauton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti		
Miltä asemalta nousitte junaan: _____			
Muita kommentteja: _____ _____			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Junatunnus: 1 ☐ A 5 ☐ K 9 ☐ S 2 ☐ E 6 ☐ L 10 ☐ U 3 ☐ H 7 ☐ M 11 ☐ Y 4 ☐ I 8 ☐ R 12 ☐ Z 13 ☐ N	Junatyyppi: 3 ☐ Flirt 4 ☐ SM4 5 ☐ Muu	Suunta: 1 ☐ 2 ☐	pv kk klo
Junavaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Kieli: 1		Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta	
Taloustutkimus Oy 21.8.2013 PAh/mi T-10957 J			

Liiteosio: Laatukannusteet

Bussiliikenteen laatukannusteisiin vaikuttavat periaatteet ja asiakastyytyväisyystulokset on koottu erilliseen liiteosioon, joka on ladattavana PDF-muodossa HSL:n nettisivuilta

HSL:n julkaisuja 5/2014
ISSN 1798-6176
ISBN 978-952-253-226-8 (nid.)
ISSN 1798-6184
ISBN 978-952-253-225-1 (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