

16
.....
2015

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät 2015

Tulosraportti

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät 2015

Tulosraportti

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

Lisätietoja: Hanna Kitty 040 7527426
hanna.kitti@hsl.fi

Copyright: Kartat, graafit, ja muut kuvat /HSL
Kansikuva: HSL / Sinihannele Mesilaakso

Helsinki 2015

Esipuhe

Julkaisu sisältää keväällä 12.1. – 15.5.2015 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyttä mittaavan kyselyn tulokset. Kyselyn tuloksia käytetään HSL:n joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa ja kilpailutetun bussiliikenteen laatubonusten laskennassa. Kyselystä saadaan myös arvokasta taustatietoa matkustajien asiakasprofiilista.

Kyselyn suunnittelusta vastasi HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmä ja raportin sisällöstä liikennetutkija Hanna Kitti. Työtä ohjasi johtoryhmä, johon kuuluivat operatiiviset tutkimukset -ryhmästä Antti Vuorela (puheenjohtaja), Hanna Kitti (varapuheenjohtaja), Natalia Berezina, Esko Kokki, Eveliina Kuvaja, Noora Nikula, Anna Rapanen ja Heidi Reponen. Johtoryhmään kuuluivat myös joukkoliikennesuunnitteluosaston linjasto- ja aikataulusuunnittelu-ryhmästä Petri Nissinen ja liikennepalvelut -osaston hankintaryhmästä Mira Hiltula ja hankinnan tuki -ryhmästä Erja Salovuori.

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

Helsingissä 14.9.2015

Antti Vuorela

ryhmäpäällikkö

operatiiviset tutkimukset

joukkoliikennesuunnitteluosasto

HSL Helsingin seudun liikenne

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijä: Hanna Kitt		Päivämäärä 14.9.2015	
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastytytvyäisyystutkimus, kevät 2015			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin ympärivuotisella kyselytutkimuksella joukkoliikennevälineissä. Kevään 2015 tutkimusjakson aikana (12.1. – 15.5.2015) mielipidettä kartoitettiin kaikkiaan 27 468 matkustajalta (raitiovaunut 1 694, bussit 23 050, metro 1 068, lähijunaliikenne 1 656). Kyselyitä tehdään arkisin klo 6 – 18 paitsi perjantaisin klo 6 – 16. Tutkimuksessa käytetään asteikkoa 1 – 5 (erittäin huono – erittäin hyvä). Keväällä 2015 matkustajista 90,9 prosenttia oli tyytyväisiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen, ja HSL-joukkoliikenteen yleisarvosana oli 4,17. Tyytyväisten matkustajien osuus kasvoi 0,6 prosenttia keväästä 2014. Kevään 2015 tulos on korkein HSL:n mittaushistoriassa. Yleisarvosana nousi kevääseen 2014 nähden maltillisesti kaikissa liikennemuodoissa lähijunaa lukuun ottamatta. Metromatkustajat ovat edelleen tyytyväisimpiä joukkoliikenteen käyttäjiä ja keväällä 2015 hyvän tai erittäin hyvän arvosanan antoi 93,6 prosenttia metromatkustajista. Tyytyväisyys puolestaan kasvoi voimakkaimmin raitiovaunuliikenteessä, jossa tyytyväisten matkustajien osuus parantui 2,5 prosentilla kevääseen 2014 nähden. Juna- ja bussiliikenteessä toivottiin avoimessa palautteessa vahvempia poikittaisyhteyksiä, ja metro- ja lähijunaliikenteessä toivottiin nykyistä parempia liityntäpysäköintiyhteyksiä. Matkustajista 61,6 prosenttia oli tyytyväisiä lähijunaliikenteen täsmällisyyteen keväällä 2015. Tyytyväisyys lähijunaliikenteen täsmällisyyteen laski lähelle 60 prosenttia jo syksyllä 2014 kun junien kääntöaikoja lyhennettiin Helsingissä. Tyytyväisyys lähijunaliikenteen täsmällisyyteen on heikentynyt kaikkiaan 6,3 prosentilla keväästä 2014. Junaliikenteessä tyytyväisyys vaihtojen sujuvuuteen (83,6 %) ja matkustamisen sujuvuuteen (87 %) on kuitenkin pysynyt hyvällä tasolla. Keväällä 2015 jopa 91,7 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä junahenkilökunnan neuvontakykyyn mutta häiriötilanteissa tiedotukseen oli tyytyväisiä vain 44,9 prosenttia matkustajista. Vertailutietoa aikaisemmilta vuosilta ei ole. Avoimen palautteen perusteella ongelmaksi koettiin etenkin ristiriitainen tiedotus laiturilla ja junassa sekä laitur- ja asemanäyttöjen tiedotteiden viivästyminen. Keväällä 2015 selvitettiin matkustajien tyytyväisyyttä aikataulu- ja reittitietoon, matkakorttiin ja lippuvalikoimaan. Kaikissa näissä tekijöissä tyytyväisyys on pysynyt korkealla tasolla. Matkakortin osalta tyytyväisyys on ollut yli 95 prosentissa keväästä 2011 ja muissa tekijöissä yli 85 prosentin tasolla. Avoimen palautteen perusteella matkakortin latausmahdollisuutta netistä odotetaan innokkaasti ja suoraveloituksen poistuminen on lisännyt tätä toivetta. Keväällä 2015 matkustajista 86,73 prosenttia oli tyytyväisiä matkalipun tarkastustoimintaan. Tyytyväisyys liikennevälineiden siisteyteen on heikointa metrossa, jossa tyytyväisiä oli 63,82 prosenttia matkustajista. Tyytyväisyys kuitenkin kohentui metrossa 6,2 prosenttia keväästä 2014. Juna-asemilla siisteys on parantunut edelleen, vaikkakin vain 52,4 prosenttia vastaajista on tyytyväisiä asemien siisteyteen. Tyytyväisyys lähijunaliikenteen vaunujen siisteyteen on parantunut lähes yhtäjaksoisesti keväästä 2011, mutta keväällä 2015 tyytyväisyys lähti lievään laskuun. Matkustajista 67,24 prosenttia on tyytyväisiä lähijunaliikenteen siisteyteen. Bussiliikenteen liikennöintialueittaisessa tyytyväisyydessä ei tapahtunut suuria muutoksia kevääseen 2014 nähden. Matkustajien tyytyväisyys ei ole parantunut Kirkkonummella tai Sipoossa syksystä 2014, jolloin asiakastytytvyäisyystutkimus aloitettiin alueilla. HSL:lle annettu yleisarvosana kuitenkin parani alueilla. Vaikka avoimessa palautteessa yleisesti kritisoidaan joukkoliikennelippujen hintoja, peräti 93,7 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että joukkoliikenne antaa vastinetta rahalle. Matkustajista 98,9 prosenttia myös suosittelee joukkoliikenteen käyttöä muille. Myös kansainvälisen BEST-tutkimuksen mukaan HSL-alueen asukkaat pitävät joukkoliikenteen hinta- ja palvelutasoa hyvin toisiaan vastaavina ja joukkoliikennettä varteenotettavana ja suositeltavana liikennemuotona.			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastytytvyäisyys, matkustajatytytvyäisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisu 16/2015			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN (nid.)	Kieli: Suomi	Sivuja: 62
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-266-4 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Hanna Kitti		Datum 14.9.2015	
Publikationens titel: HRT:s undersökning av kundnöjdheten i kollektivtrafiken, våren 2015			
Finansiär/Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag:			
HRT mäter året runt med enkäter i kollektivtrafikmedlen hur nöjda passagerarna är med kollektivtrafiken. Under undersökningsperioden på våren 2015 (21.1–15.5.2015) frågades åsikterna av sammanlagt 27 468 passagerare (spårvagnar 1 694, bussar 23 050, metro 1 068, närtågstrafik 1 656). Enkäterna utförs på vardagarna kl. 6–18 (på fredagarna kl. 6–16). I undersökningen används skalan 1–5 (mycket dålig – mycket bra). På våren 2015 var 90,9 procent av passagerare nöjda med kollektivtrafiken i HRT-området och det allmänna vitsordet för HRT-kollektivtrafiken var 4,17. Andelen nöjda passagerare ökade med 0,6 procent från våren 2014. Resultatet från våren 2015 är det högsta i HRT:s mättningshistoria. Det allmänna vitsordet ökade måttfullt i alla trafikslag med undantag av närtåg jämfört med våren 2014. Metropassagerare är fortfarande de mest nöjda kollektivtrafikanvändarna och på våren 2015 gav 93,6 procent av metropassagerare gott eller mycket gott vitsord. Tillfredsställelsen ökade i stället mest i spårvagnstrafiken där andelen nöjda passagerare ökade med 2,5 procent jämfört med våren 2014. I öppen respons önskades flera tvärgående förbindelser i tåg- och busstrafiken och bättre anslutningsparkeringsförbindelser i metro- och närtågstrafiken. 61,6 procent av passagerare var nöjda med punktligheten i närtågstrafiken på våren 2015. Tillfredsställelsen med punktligheten i närtågstrafiken minskade redan på hösten 2014 då tågens vändningstider förkortades i Helsingfors och var i närheten av 60 procent. Tillfredsställelsen med punktligheten i närtågstrafiken har minskat sammanlagt med 6,3 procent från våren 2014. I tågtrafiken har tillfredsställelsen med hur smidigt omstigningarna (83,6 %) och resorna (87 %) går ändå stannat på god nivå. På våren 2015 var t.o.m. 91,7 procent av passagerare nöjda med tågpersonalens förmåga att ge råd men bara 44,9 procent av passagerare var nöjda med informeringen vid störningssituationer. Jämförelseuppgifter från tidigare år finns inte. På basis av öppen respons upplevdes särskilt motstridig information på plattform och tåget samt att meddelanden på plattforms- och stationsskärmar blir försenade som ett problem. På våren 2015 utreddes passagerarnas tillfredsställelse med tidtabells- och ruttinformation, resekort och biljetturval. Tillfredsställelsen med alla dessa faktorer har stannat på hög nivå. Tillfredsställelsen med resekortet har varit över 95 procent sedan våren 2011 och med andra faktorer över 85 procent. På basis av öppen respons ser passagerare ivrigt fram emot möjligheten att ladda resekortet på nätet och efter nedläggningen av direktdebiteringen har denna önskan lyfts fram allt oftare. På våren 2015 var 86,73 procent av passagerare nöjda med biljettkontrollverksamheten. Tillfredsställelsen med renheten i trafikmedel var sämst i metron där 63,82 procent av passagerare var nöjda. Tillfredsställelsen ökade dock med 6,2 procent från våren 2014. Renheten på tågstationer har fortfarande förbättrats även om bara 52,4 procent av passagerare var nöjda med renheten på stationer. Tillfredsställelsen med renheten i tågagnar har förbättrats nästan oavbrutet från våren 2011 men på våren 2015 minskade tillfredsställelsen en aning. 67,24 procent av passagerare är nöjda med renheten i tågtrafiken. Det skedde inte några stora ändringar i tillfredsställelsen med busstrafiken enligt trafikeringsområden jämfört med våren 2014. Passagerarnas tillfredsställelse har inte förbättrats i Kyrkslätt eller i Sibbo från hösten 2014 då man utförde den första kundnöjdhetsundersökningen i områden. HRT:s allmänna vitsord förbättrades dock i områden. Även om i öppen respons biljettpriserna i kollektivtrafiken kritiseras allmänt, är t.o.m. 93,7 procent av passagerare av den åsikten att man får valuta för sina pengar i kollektivtrafiken. 98,9 procent av passagerare skulle även rekommendera användningen av kollektivtrafik för andra. Även i den internationella BEST-undersökningen anser invånarna i HRT-området att kollektivtrafikens pris- och servicenivå motsvarar väl varandra och att kollektivtrafiken är ett beaktansvärt och rekommendabelt färdssätt.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 16/2015			
ISSN 1798-6176 (häft.)	ISBN (häft.)	Språk: Finska	Sidantal: 62
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-266-4 (pdf)		
HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn. (09) 4766 4444			

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: Hanna Kitti		Date of publication 14.9.2015	
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, spring 2015			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract:			
HSL measures passenger satisfaction with public transport services year-round using onboard questionnaires. During the spring 2015 survey period (12 January - 15 May 2015), a total of 27,468 passengers responded to the survey (trams 1,694, buses 23,050, Metro 1,068, commuter trains 1,656). The surveys are conducted Monday to Thursday 6am-6pm and on Fridays 6am-4pm. The surveys are conducted using a rating scale of 1 to 5 (very poor – very good). In spring 2015, 90.9 per cent of passengers were satisfied with HSL area public transport, giving HSL area public transport an overall grade of 4.17. The share of satisfied passengers was up by 0.6 per cent from spring 2014. The spring 2015 result is the highest in HSL's measurement history. The overall grade was moderately up from spring 2014 on all modes of transport excluding commuter trains. Metro passengers continue to be the most satisfied public transport users, with 93.6 per cent of them giving a good or very good rating in spring 2015. Passenger satisfaction improved the most on tram services, where the share of satisfied passengers increased by 2.5 per cent from spring 2014. In the open comments, passengers hoped for stronger crosstown train and bus links, as well as for better Park & Ride links for the Metro and commuter train services. In spring 2015, 61.6 per cent of passengers were satisfied with the punctuality of commuter train services. Satisfaction with the punctuality of commuter train services fell to nearly 60 per cent already in autumn 2014 when the train turnaround times in Helsinki were shortened. Satisfaction with the punctuality of commuter train services has decreased, in all, by 6.3 per cent from spring 2014. However, train passengers' satisfaction with the ease of transfers (83.6%) and smoothness of travel (87%) has remained high. In spring 2015, up to 91.7 per cent of passengers were satisfied with the train staff's ability to provide advice, but only 44.9 per cent were satisfied with information in cases of disruption. There is no comparison data from the previous years. On the basis of open-ended feedback, inconsistent information on platforms and trains as well as delays in information provided on platform and station information screens were deemed problematic. In spring 2015, HSL surveyed passenger satisfaction with timetable and route information, the Travel Card and tickets available. Satisfaction has remained high with all these factors. With regard to the Travel Card, passenger satisfaction has remained at over 95 per cent from spring 2011, for the other factors the figure is over 85 per cent. On the basis of open-ended feedback, passengers look forward to the possibility to load Travel Card online, and the termination of the direct debit scheme has increased demand for this. In spring 2015, 86.73 per cent of passengers were satisfied with ticket inspections. Satisfaction with the tidiness of vehicles was the lowest on the Metro, where 63.83 per cent of passengers were satisfied. However, the figure was up by 6.2 per cent from spring 2014. At train stations, tidiness has continued to improve, although only 52.4 per cent of the respondents were satisfied with the tidiness of stations. Satisfaction with the tidiness of commuter trains has improved almost continuously from spring 2011 but in spring 2015 there was a slight fall. A total of 67.24 per cent of passengers were satisfied with the tidiness of commuter trains. On bus services, there were no major changes in the satisfaction by operating area from spring 2014. Passenger satisfaction has not improved in Kirkkonummi or Sipoo from autumn 2014, when customer satisfaction surveys in these areas were first conducted. However, the overall grade given to HSL improved. Although public transport fares are criticized in general in the open-ended feedback, up to 93.7 per cent of the respondents considered that public transport offers value for your money. In addition, 98.9 per cent of passengers would recommend the use of public transport to others. HSL area residents consider the price and service levels commensurate and public transport a viable and recommendable mode of transport.			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction			
Publication series title and number: HSL Publications 16/2013			
ISSN 1798-6176 (Print)	ISBN (Print)	Language: Finnish	Pages: 62
ISSN 1798-6184 (PDF)	ISBN 978-952-253-266-4 (PDF)		
HSL Helsinki Region Transport, PO Box 100, 00077 HSL, Tel.+358 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	13
2	Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	15
2.1	Yleisarvosana liikennemuodoittain	15
2.2	Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain	17
3	Muut HSL:n toiminnan mittarit.....	19
3.1	Järjestelmän arvosana	19
3.1.1	Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain	19
3.1.2	Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä alueittain	21
3.2	Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan	23
3.3	Tyytyväisyys aikataulu- ja reittitietojen saatavuuteen	24
3.4	Tyytyväisyys matkakorttiin.....	25
3.5	Tyytyväisyys HSL-alueen lippuvalikoimaan	26
4	Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun	27
4.1	Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain	27
4.2	Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä alueittain	29
4.3	Liikennöitsijäarvosana bussiliikennöitsijöittäin	31
5	Matkustajien kokonaisarvio liikennöitsijöistä.....	33
5.1	Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat.....	33
5.2	Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat	35
5.3	Kokonaisarvosanat linjoittain.....	37
6	Taustatiedot.....	38

Kuvaluettelo

Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain.....	15
Kuva 2. Yleisarvosanan arvosanjakauma liikennemuodoittain.	16
Kuva 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain.....	17
Kuva 4. Yleisarvosanan arvosanjakauma bussiliikenteessä liikennöntialueittain.	18
Kuva 5. Järjestelmän arvosanan kehitys liikennemuodoittain.....	19
Kuva 6. Järjestelmän arvosanan osatekijöiden arvosanjakaumat.	20
Kuva 7. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain.	21
Kuva 8. Järjestelmän arvosanan osatekijöiden arvosanjakaumat bussiliikenteessä liikennöntialueittain.	22
Kuva 9. Arvosanjakauma väittämälle ”Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista” liikennemuodoittain keväällä 2015.	23
Kuva 10. Arvosanjakauma väittämälle ”Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla” liikennemuodoittain keväällä 2015.	24
Kuva 11. Arvosanjakauma väittämälle ”Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen” liikennemuodoittain keväällä 2015.	25
Kuva 12. Arvosanjakauma väittämälle ”HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani” liikennemuodoittain keväällä 2015.	26
Kuva 13. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain.....	27
Kuva 14. Liikennöitsijäarvosanan osatekijöiden arvosanjakaumat liikennemuodoittain.	28
Kuva 15. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain.	29
Kuva 16. Liikennöitsijäarvosanan osatekijöiden arvosanjakaumat bussiliikenteessä liikennöntialueittain kevään tutkimusjaksoilla.	30
Kuva 17. Liikennöitsijäarvosanojen kehitys liikennöitsijöittäin.	31
Kuva 18. Liikennöitsijäarvosanan osatekijöiden arvosanjakaumat liikennöitsijöittäin.	32
Kuva 19. Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen kokonaisarvosanojen kehitys.....	33
Kuva 20. Kokonaisarvosanan arvosanjakaumat raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä.	34
Kuva 21. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys.....	35
Kuva 22. Kokonaisarvosanan arvosanjakaumat liikennöitsijöittäin kevään tutkimusjaksoilla.	36
Kuva 23. Raitiovaunulinjojen kokonaisarvosanat.....	37
Kuva 24. Junalinjojen kokonaisarvosanat.....	37
Kuva 25. Haastatteluiden jakauma keväällä 2015 kellonajan mukaan.....	39

Taulukkoluettelo

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain.....	15
Taulukko 2. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain.	17
Taulukko 3. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain.	19
Taulukko 4. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain.....	21
Taulukko 5. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain.	27
Taulukko 6. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöntialueittain.	29
Taulukko 7. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin.....	31
Taulukko 8. Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat.....	33
Taulukko 9. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat.....	35
Taulukko 10. Näytteen jakaumat keväällä 2015.	38

Liiteluettelo

Liite 1: Kyselylomakkeet	40
Liite 2: Arvosanat linjoittain keväällä 2015	48

1 Johdanto

Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä toteutettavalla lähes jatkuvalla kyselytutkimuksella tammikuun puolesta välistä marraskuun loppuun. Tutkimuksen tulokset ovat saatavilla kunkin tutkimuskauden jälkeen Asty Web –nettietokannassa, ja 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 esitetään kevään tutkimusjakson 12.1. – 15.5.2015 tulokset, jotka perustuvat 27 468 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 694, bussit 23 050, metro 1 068, junaliikenne 1 656).

Aineiston keruun toteutti HSL:n toimeksiannosta Taloustutkimus Oy. Tutkimusta tehtiin maanantaista torstaihin kello 6 – 18 välillä ja perjantaisin kello 6 – 16. Keväällä 2015 tiedonkeruuseen osallistui 22 Taloustutkimus Oy:n kenttätöntekijää. Kenttätöntekijät jakoivat liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen (liite1) matkan aikana täytettäväksi. Kyselyt kiintiöitiin linjoittain aamuruuhkan sekä päivä- ja iltaruuhkan kesken suhteessa matkustajamääriin. Linjakohtainen näyte pyrittiin keräämään mahdollisimman tasaisesti koko tutkimusjakson ajalta ja mahdollisimman kattavasti linjan koko reitillä. Yhdeltä lähdöltä kerättiin enintään kymmenen vastausta. HSL valvoi kuukausittain tutkimusdatan laatua Asty Webissä tehtävillä loogisilla ja tilastollisilla testeillä.

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

Yleisarvosana: matkustajan antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle.

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

Järjestelmän arvosana: joukkoliikennejärjestelmää mittaavien kysymysten keskiarvo.

Liikennöitsijäarvosana: liikennöinnin laatua mittaavien kysymysten keskiarvo.

Raportissa esitetyt arvosanat on muodostettu painottamalla linjoittaisia arvosanoja vuoden 2014 lokakuun keskimääräisen arkipäivän nousijamäärillä sekä tutkimuskauden nousijamäärän osuudella koko vuoden nousijamäärästä. Jakaumatuloksissa mahdollisesti esiintyvät erot (+/-1 prosenttiyksikköä) yhteenlasketuissa tuloksissa (kuten tyytyväiset arvosanat 4 ja 5 yhteensä) johtuvat pyöristyksistä.

Tutkimusjakson olosuhteet ja poikkeustilanteet

Helsingin ratapihalla ollut sähkökatkos aiheutti poikkeuksia junaliikenteeseen rantaradalla ja Vantaankosken radalla 3. maaliskuuta. Matkustajien tyytyväisyys junaliikenteeseen heikkeni hetkellisesti häiriöiden jälkeen etenkin Vantaankosken radalla.

Espoossa Kauklahdenväylän parannustyöt näkyivät väylää kulkevien linjojen asiakastyytyväisyyden laskuna kevään 2015 aikana.

Länsiväylällä aloitettiin Suomenojan liittymän kunnostustyöt kesäkuussa 2014. Työmaan läpi kulkevilla bussilinjoilla (E2, E3, E4, E12, E14, E46, S143 – S174Z, S504 ja S543) tyytyväisyys täsmälisyyteen laski syksyllä 2014 mutta palautui keväällä 2014 lähes kevään 2015 tasolle.

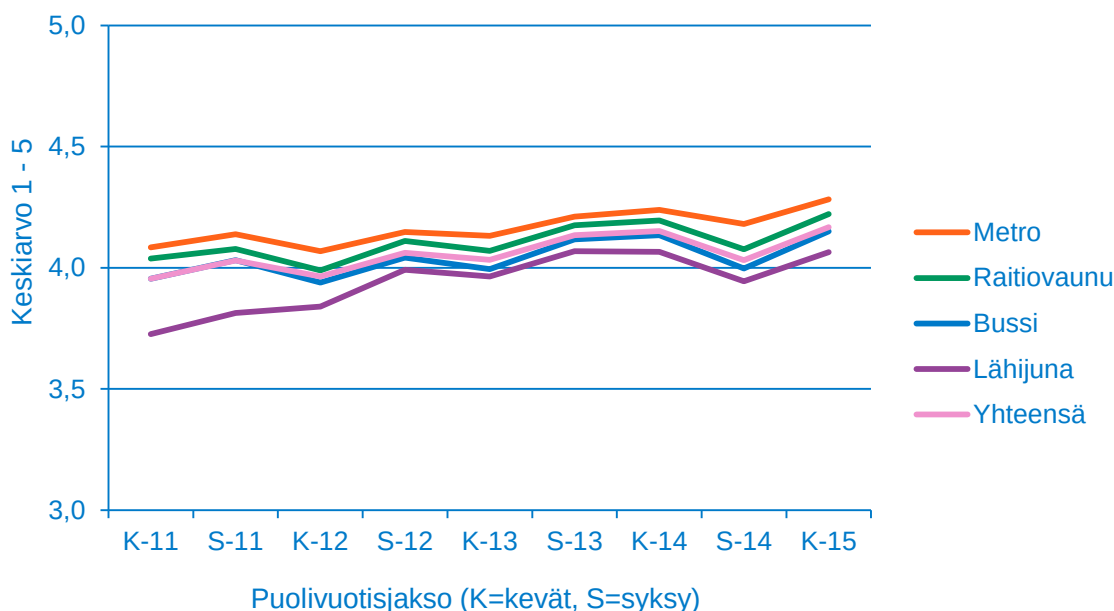
2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

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

2.1 Yleisarvosana liikennemuodoittain

Matkustajat antoivat HSL-alueen joukkoliikenteelle keväällä 2015 yleisarvosanan 4,17. Yleisarvosana nousi kevääseen 2014 nähden maltillisesti kaikissa liikennemuodoissa lähijunaa lukuun ottamatta. Kaikissa liikennemuodoissa mitatuista laatutekijöistä yleisarvosanan kanssa korreloivat vahvimmin matkanteon sujuvuus, vaihtamisen sujuvuus ja aikataulu- ja reittitiedon saatavuus.

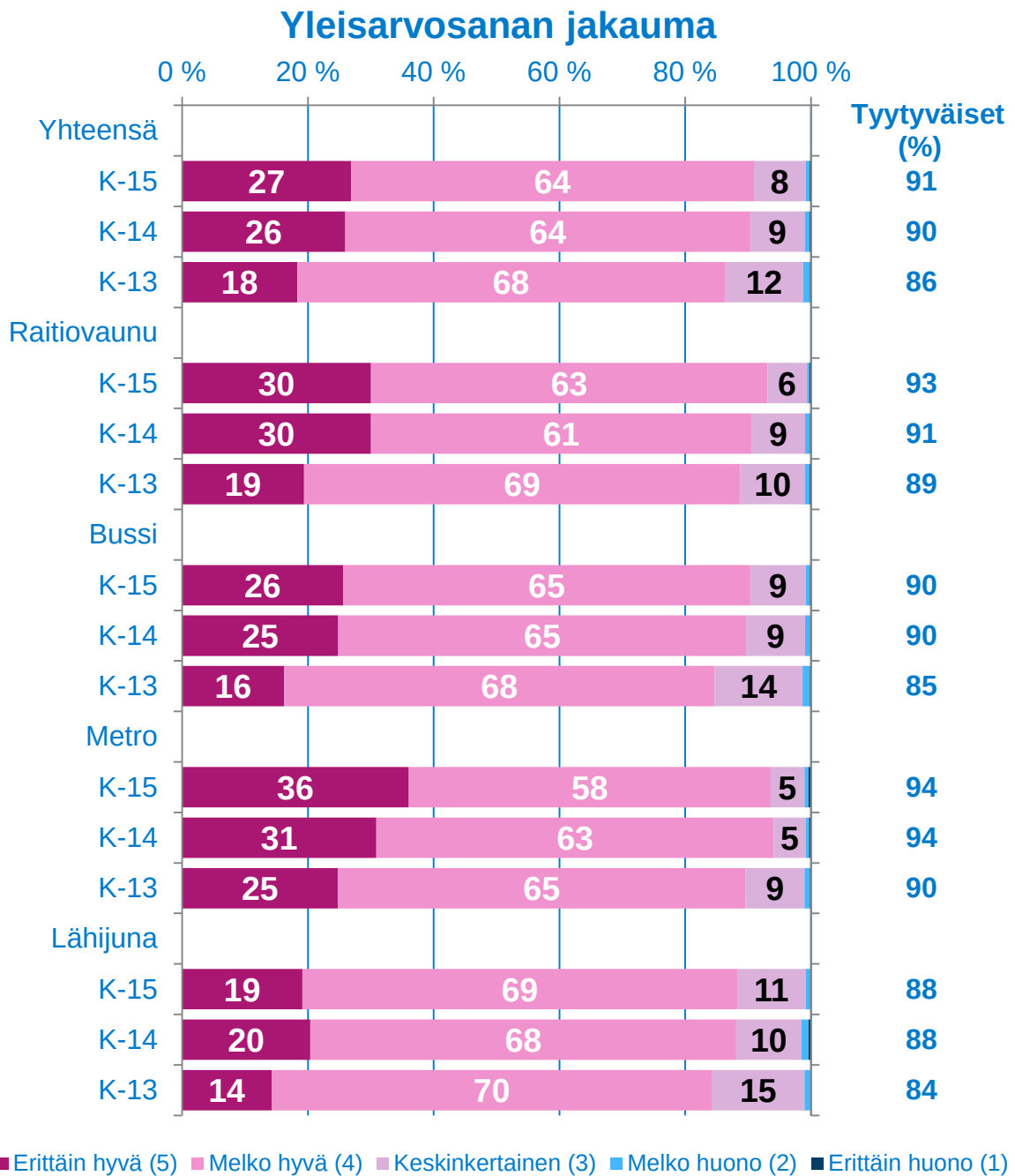
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



Kuva 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain.

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain.

	Kevät 2011	Syksy 2011	Kevät 2012	Syksy 2012	Kevät 2013	Syksy 2013	Kevät 2014	Syksy 2014	Kevät 2015
Raitiovaunu	4,04	4,08	3,99	4,11	4,07	4,18	4,19	4,08	4,22
Bussi	3,96	4,03	3,94	4,04	3,99	4,12	4,14	4,00	4,15
Metro	4,08	4,14	4,07	4,15	4,13	4,21	4,24	4,18	4,28
Lähijuna	3,73	3,81	3,84	3,99	3,96	4,07	4,07	3,94	4,06
Yhteensä	3,95	4,03	3,96	4,06	4,03	4,13	4,15	4,03	4,17

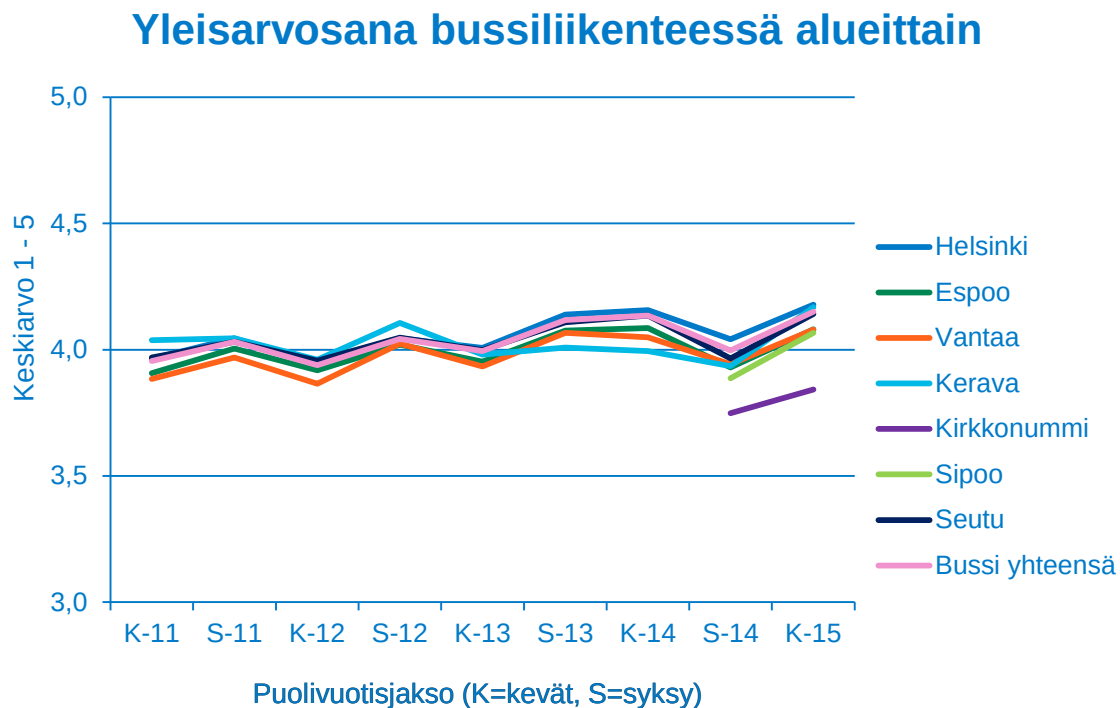


Kuva 2. Yleisarvosanan arvosanajakauma liikennemuodoittain.

Joukkoliikennematkustajat ovat perinteisesti tyytyväisimpiä metrolikenteeseen. Noin joka neljäs matkustaja kymmenestä antoi metrolle erittäin hyvän yleisarvosanan keväällä 2015. Kevään tutkimusjaksoilla mitattu tyytyväisten matkustajien osuus on kasvanut tai pysynyt samana keväästä 2012 kaikissa liikennemuodoissa.

2.2 Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain

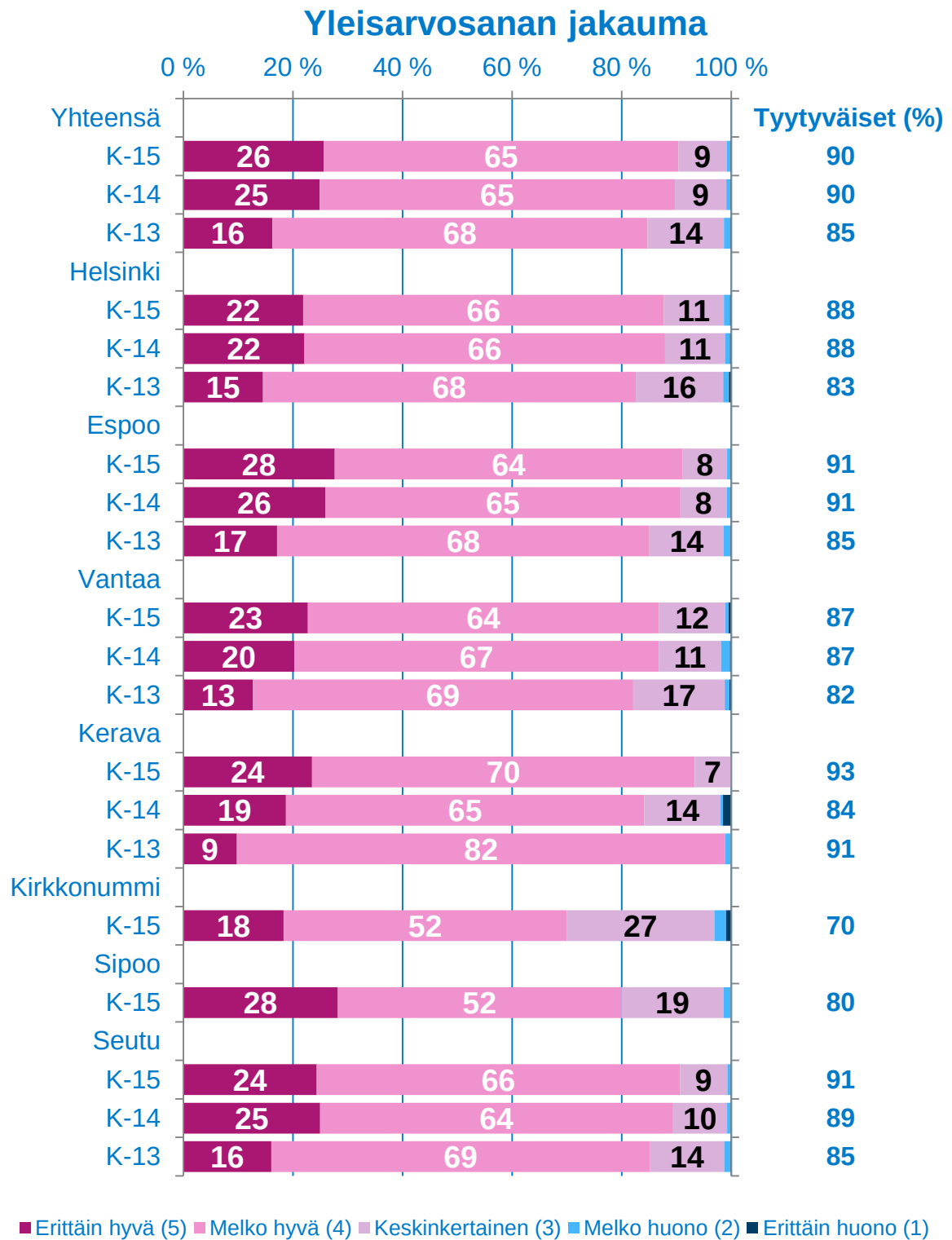
Liikennöintialueittain tarkasteltuna matkustajien bussiliikenteelle antaman yleisarvosanan keskiarvo on parantunut maltillisesti keväästä 2011 lähtien. Kevään 2015 tulokset ovat kevään 2014 tasolla.



Kuva 3. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.

Taulukko 2. Yleisarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.

	Kevät 2011	Syksy 2011	Kevät 2012	Syksy 2012	Kevät 2013	Syksy 2013	Kevät 2014	Syksy 2014	Kevät 2015
Helsinki	3,96	4,04	3,94	4,04	4,01	4,14	4,16	4,04	4,18
Espoo	3,91	4,00	3,92	4,02	3,95	4,08	4,09	3,93	4,08
Vantaa	3,88	3,97	3,86	4,02	3,93	4,07	4,05	3,94	4,08
Kerava	4,04	4,04	3,96	4,11	3,98	4,01	3,99	3,93	4,17
Kirkkonummi	-	-	-	-	-	-	-	3,75	3,84
Sipoo	-	-	-	-	-	-	-	3,89	4,07
Seutu	3,97	4,03	3,96	4,05	4,00	4,11	4,14	3,97	4,14
Bussi yht.	3,96	4,03	3,94	4,04	3,99	4,12	4,14	4,00	4,15



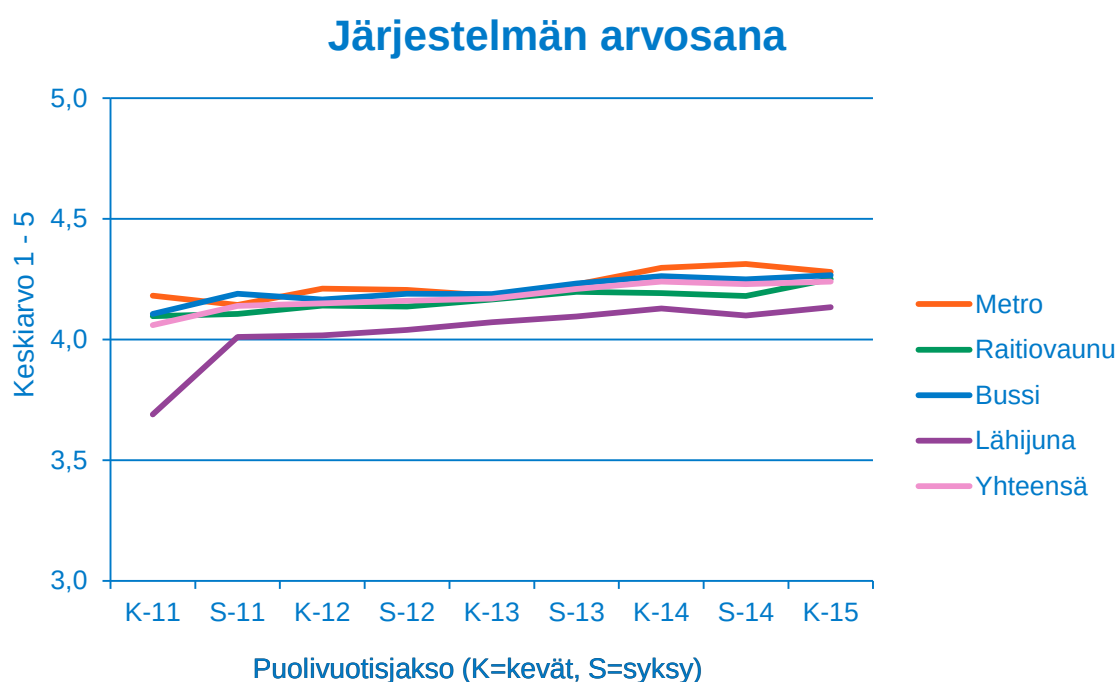
Kuva 4. Yleisarvosanan arvosanajakauma bussiliikenteessä liikennöintialueittain.

3 Muut HSL:n toiminnan mittarit

3.1 Järjestelmän arvosana

HSL:n toiminnan laadun mittari on järjestelmän arvosana, joka selvitetään laskemalla joukkoliikennejärjestelmää mittaavien osatekijöiden keskiarvo. Osatekijöitä ovat kaikissa liikennemuodoissa istumapaikan saanti, matkustustarpeiden palvelu, matkanteon sujuvuus, vaihtamisen sujuvuus ja matkustusturvallisuus. Lisäksi raitiovaunu- ja bussiliikenteessä huomioidaan aikataulussa pysyminen ja odottamisolosuhteet pysäkillä, ja metrossa ja lähijunissa asemien siisteys.

3.1.1 Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain

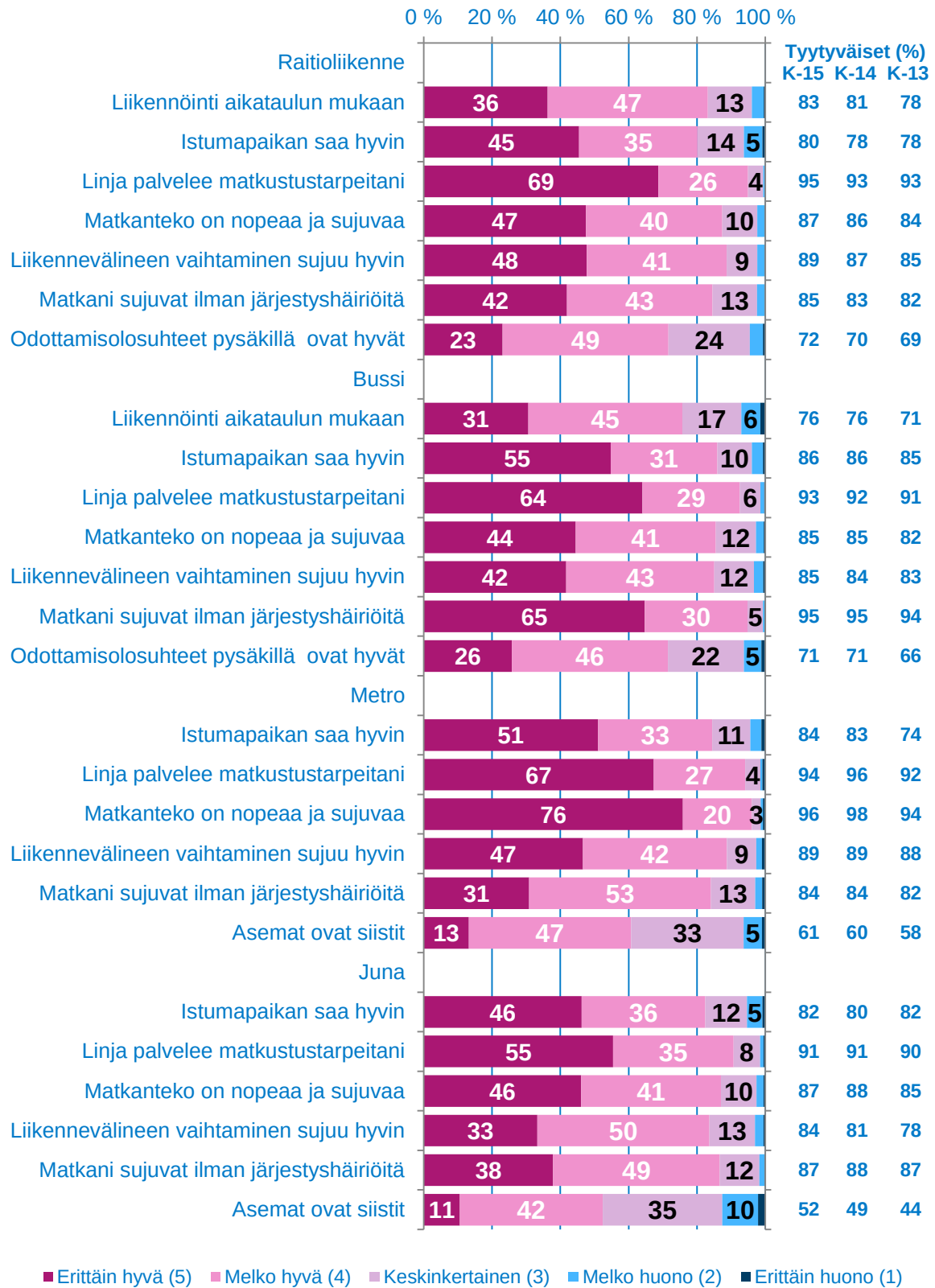


Kuva 5. Järjestelmän arvosanan kehitys liikennemuodoittain.

Taulukko 3. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain.

	Kevät 2011	Syksy 2011	Kevät 2012	Syksy 2012	Kevät 2013	Syksy 2013	Kevät 2014	Syksy 2014	Kevät 2015
Raitiovaunu	4,10	4,11	4,14	4,14	4,17	4,20	4,19	4,18	4,25
Bussi	4,11	4,19	4,17	4,19	4,19	4,23	4,26	4,25	4,27
Metro	4,18	4,14	4,21	4,21	4,18	4,23	4,30	4,31	4,28
Lähijuna	3,69	4,01	4,02	4,04	4,07	4,10	4,13	4,10	4,13
Yhteensä	4,06	4,14	4,15	4,16	4,17	4,21	4,24	4,23	4,24

Järjestelmän arvosanan jakaumat

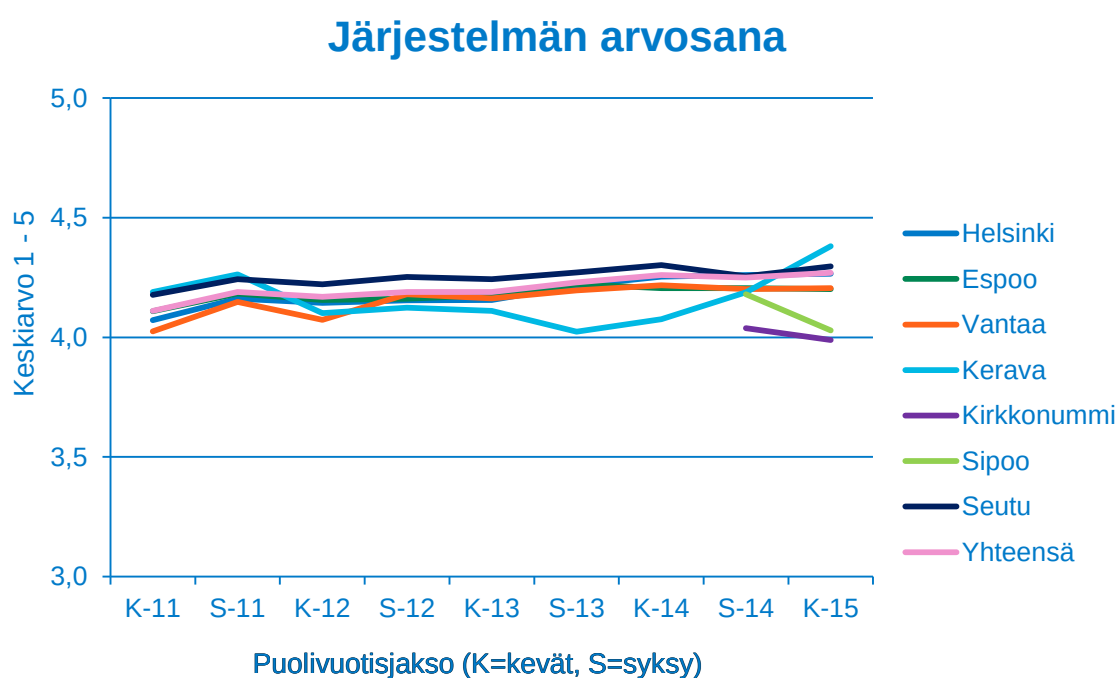


Kuva 6. Järjestelmän arvosanan osatekijöiden arvosanajakaumat.

Raitiovaunuliikenteessä täsmällisyys on parantunut lähes yhtäjaksoisesti keväästä 2011. Täsmällisyyttä ovat parantaneet muuttuneet suunnitteluperiaatteet ja -ohjelmat. Bussiliikenteessä täsmällisyyden kehitys taas vaikuttaa tasaantuneen. Kaikissa liikennemuodoissa vertailtavista tekijöistä matkustajat ovat tyypillisesti tyytymättömiä asemien siisteyteen ja odottamisolosuhteisiin.

3.1.2 Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä alueittain

Vantaalla tyytyväisyys liikennöinnin täsmällisyyteen laski keväällä 2015. Kirkkonummella ja Sipooissa matkustajien tyytyväisyys liikennejärjestelmään ei ole kohentunut vaikka liikennöintiin on tehty muutoksia matkustajilta ja liikennöitsijältä saadun palautteen perusteella. HSL on järjestänyt Kirkkonummen ja Sipoon bussiliikennettä syksystä 2014.

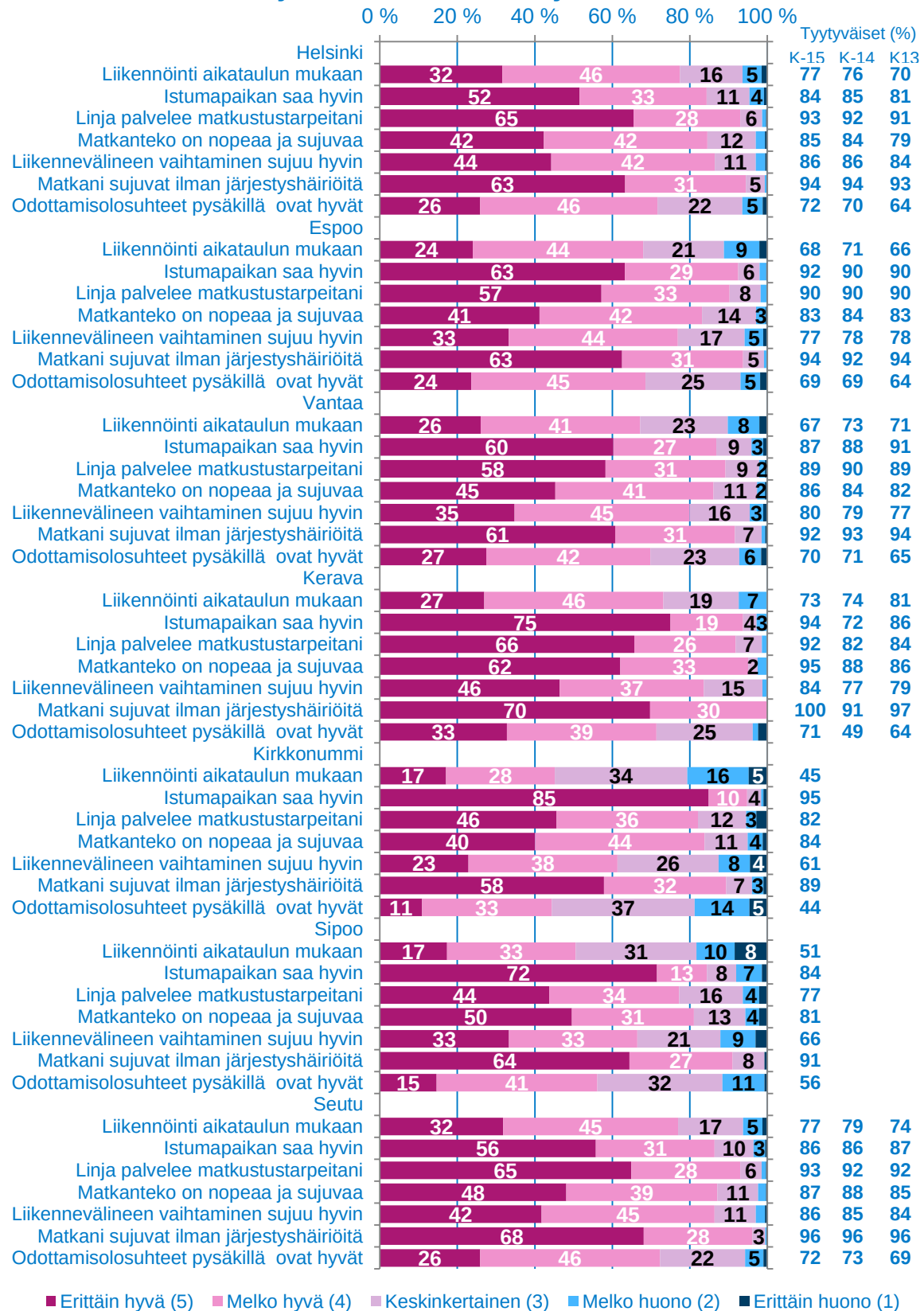


Kuva 7. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.

Taulukko 4. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.

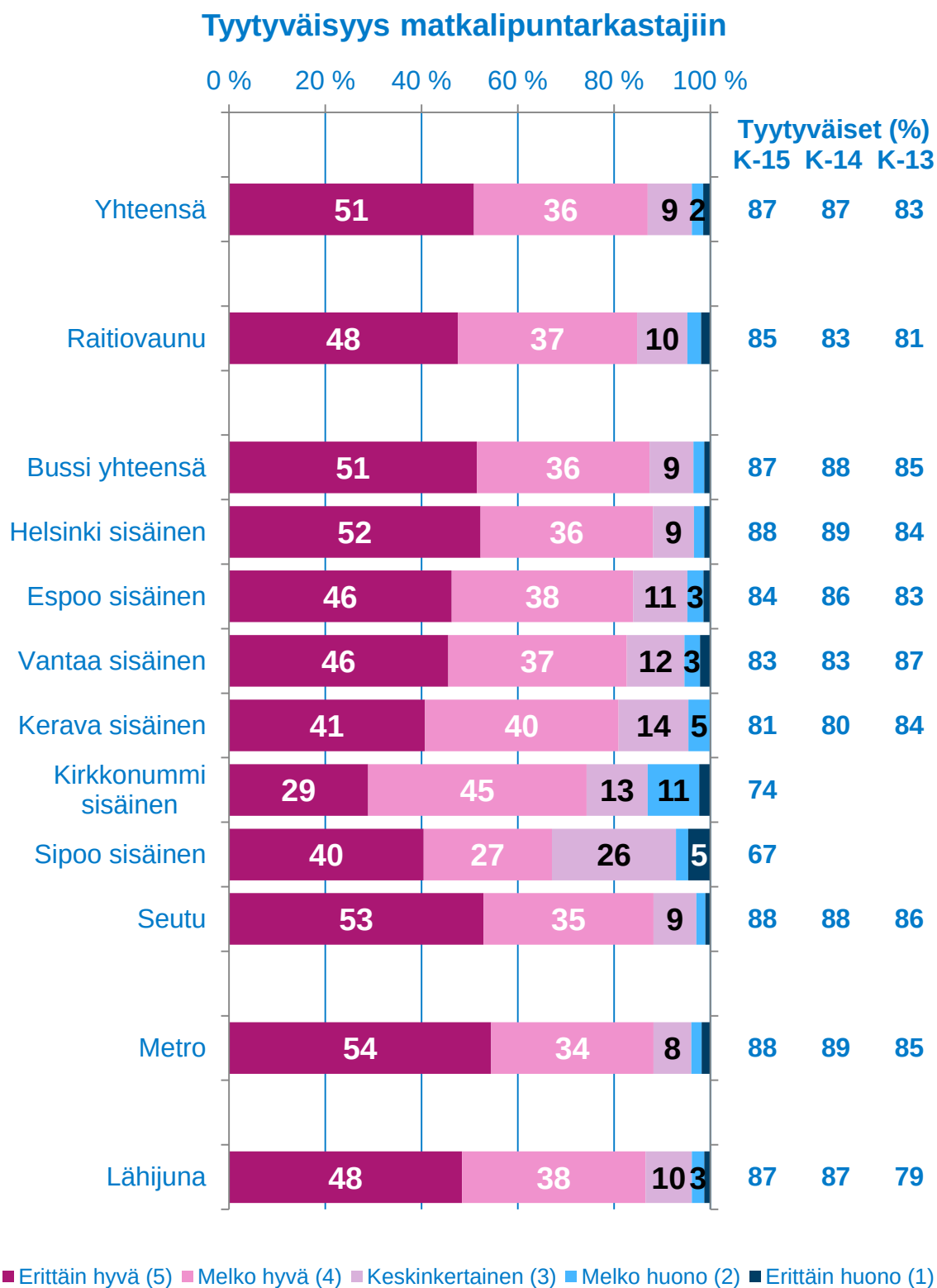
	Kevät 2011	Syksy 2011	Kevät 2012	Syksy 2012	Kevät 2013	Syksy 2013	Kevät 2014	Syksy 2014	Kevät 2015
Helsinki	4,07	4,16	4,14	4,15	4,16	4,22	4,25	4,26	4,27
Espoo	4,11	4,18	4,16	4,16	4,18	4,22	4,21	4,21	4,20
Vantaa	4,03	4,15	4,07	4,18	4,16	4,20	4,22	4,20	4,21
Kerava	4,19	4,26	4,10	4,12	4,11	4,02	4,08	4,19	4,38
Kirkkonummi	-	-	-	-	-	-	-	4,04	3,99
Sipoo	-	-	-	-	-	-	-	4,18	4,03
Seutu	4,18	4,24	4,22	4,25	4,24	4,27	4,30	4,26	4,30
Yhteensä	4,11	4,19	4,17	4,19	4,19	4,23	4,26	4,25	4,27

Järjestelmän arvosanajakauma



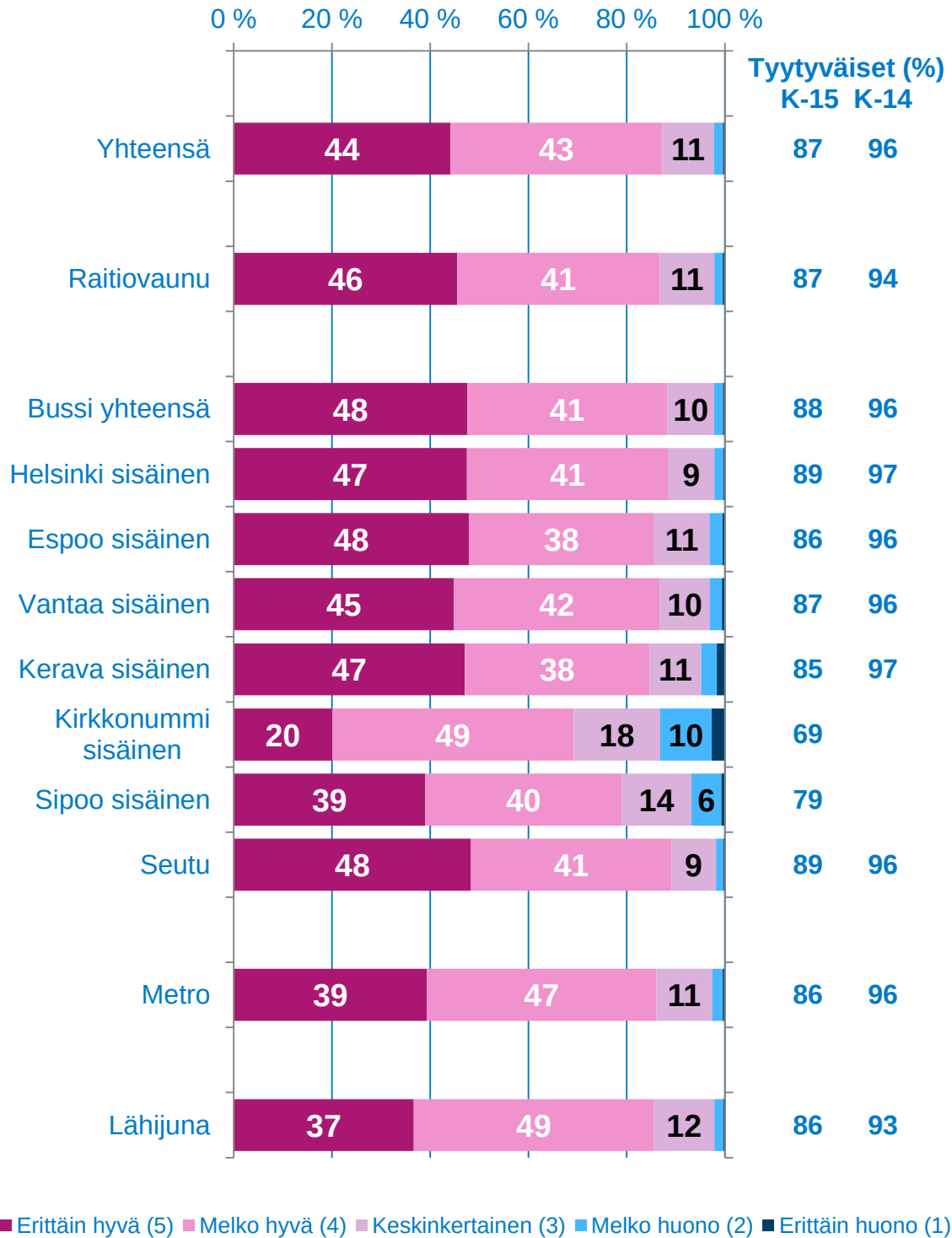
Kuva 8. Järjestelmän arvosanan osatekijöiden arvosanajakaumat bussiliikenteessä liikennöintialueittain.

3.2 Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan



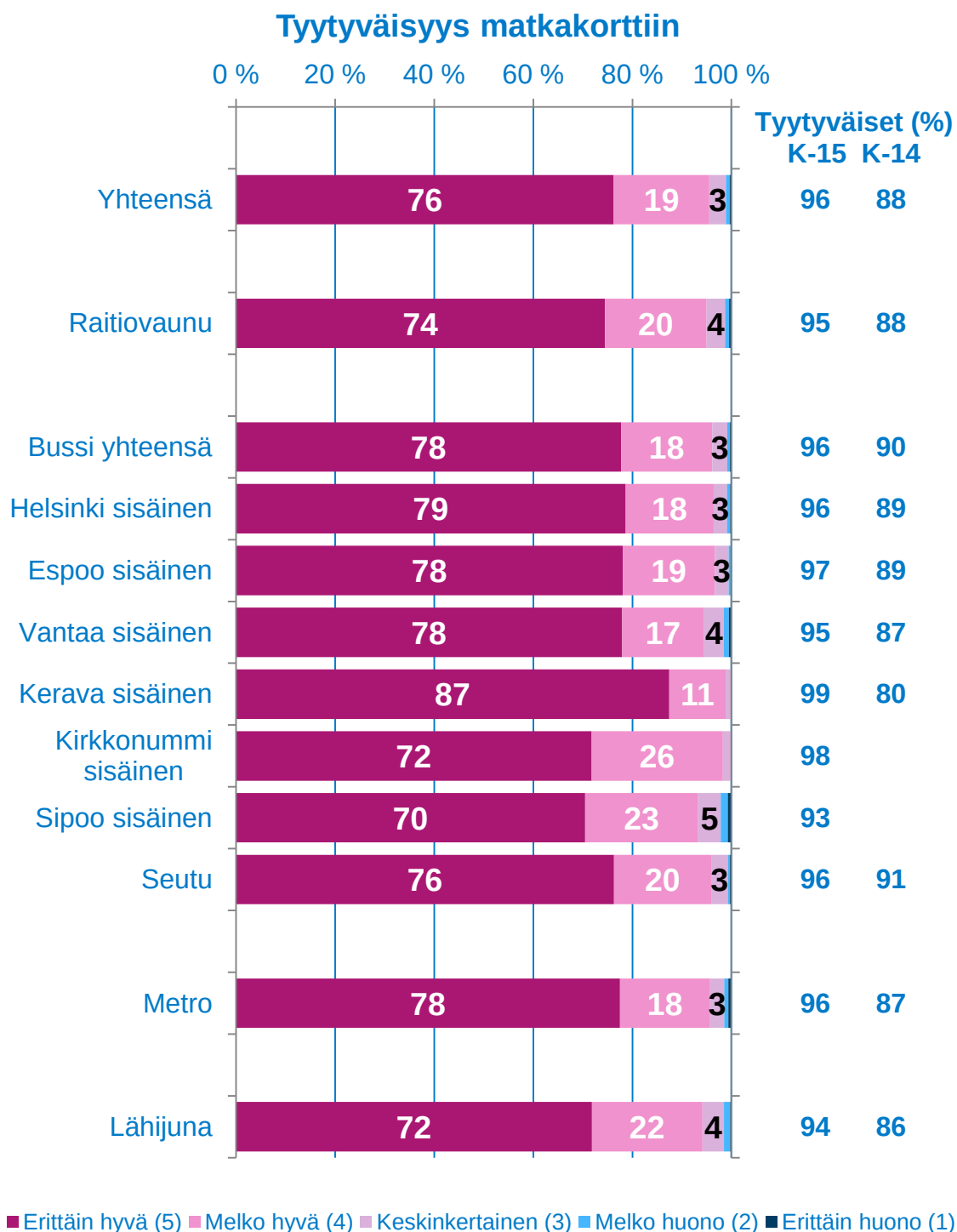
Kuva 9. Arvosanjakauma väittämälle "Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista" liikenne-
muodoittain keväällä 2015.

3.3 Tyytyväisyys aikataulu- ja reittitietojen saatavuuteen

Tyytyväisyys aikataulu- ja reittitiedon saatavuuteen

Kuva 10. Arvosanjakauma väittämälle "Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla" liikennemuodoittain keväällä 2015.

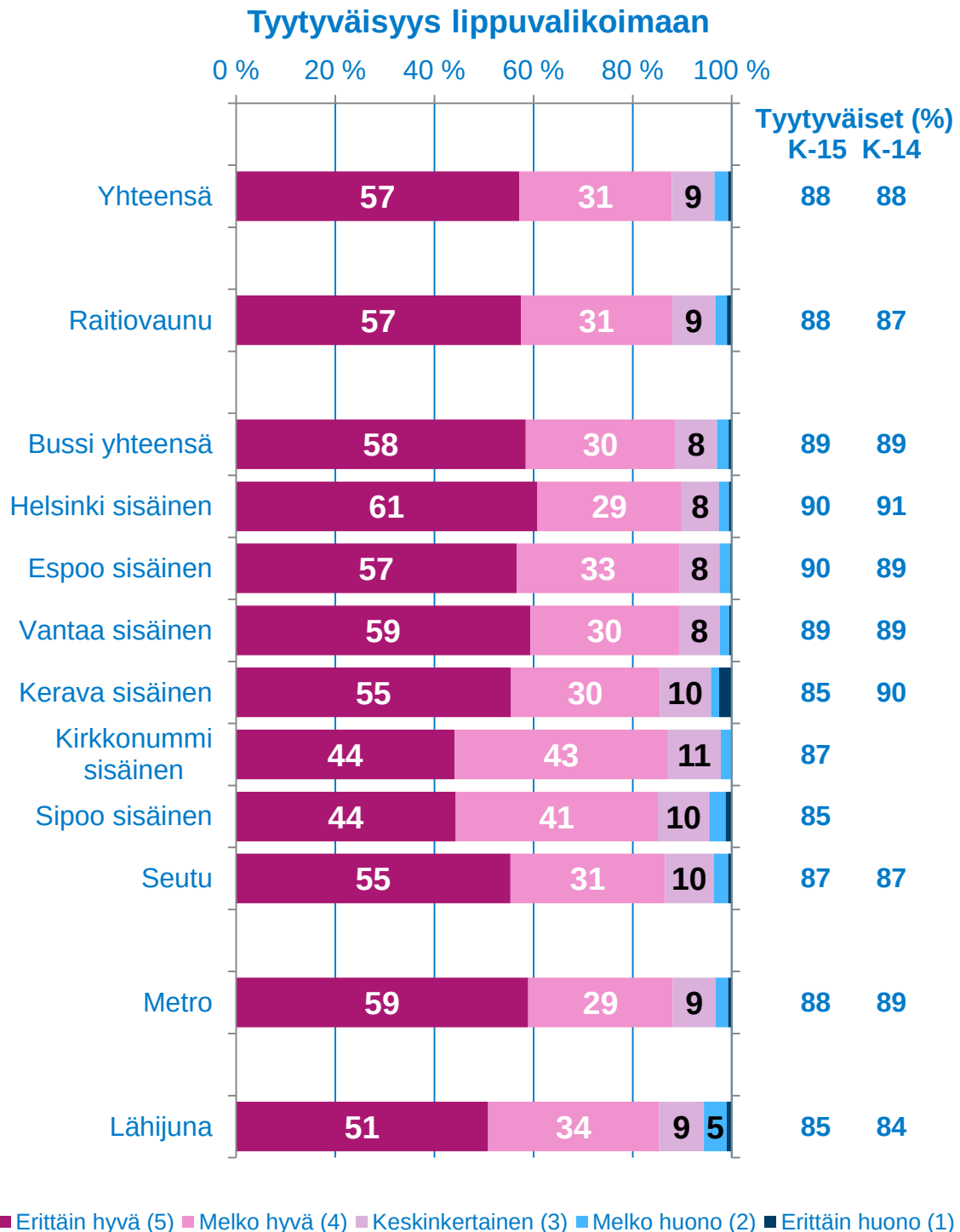
3.4 Tyytyväisyys matkakorttiin



Kuva 11. Arvosanajakauma väittämälle "Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen" liikennemuodot-
tain keväällä 2015.

Matkakorttiin ollaan perinteisesti hyvin tyytyväisiä. Erityisen paljon odotetaan mahdollisuutta ladata matkakortti netissä.

3.5 Tyytyväisyys HSL-alueen lippuvalikoimaan



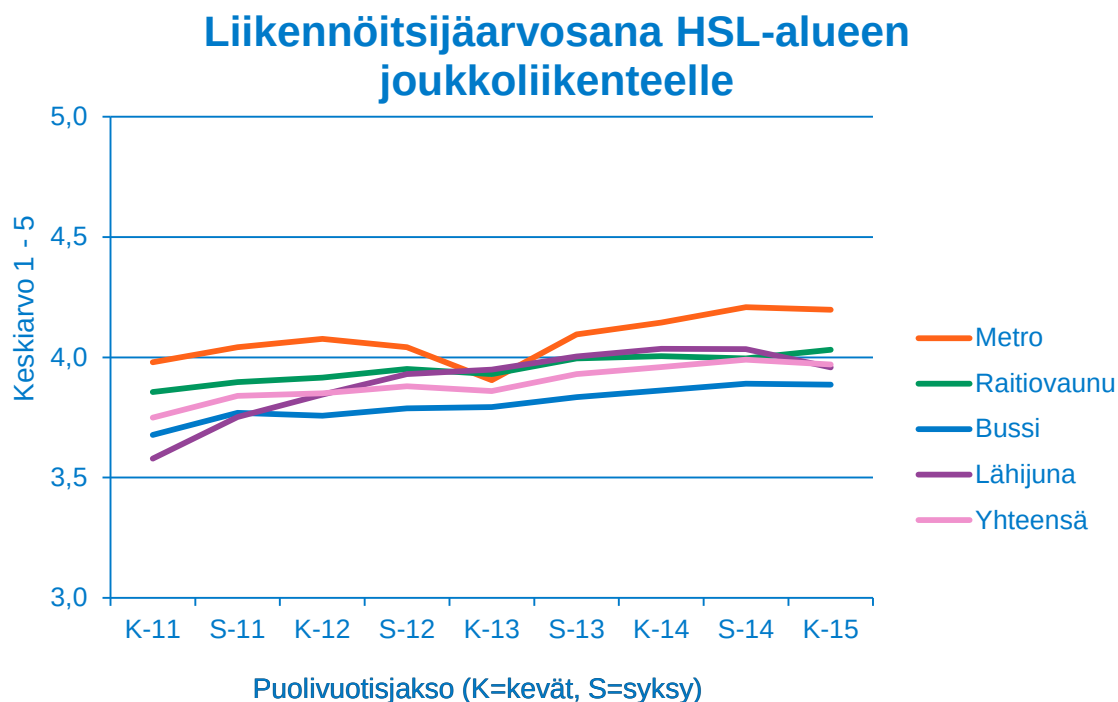
Kuva 12. Arvosanjakauma väittämälle "HSL-alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani" liikennemuo-
doittain keväällä 2015.

HSL-lippuihin toivotaan joustavampaa hinnoittelua matkustustarpeen mukaan, sekä voimassaolon
että liikennöintialueiden suhteen.

4 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun

Liikennöinnin laatua kuvaa liikennöitsijäarvosana, joka on useamman mitattavan osatekijän keskiarvo. Osatekijöitä ovat kaikissa liikennemuodoissa kuljettajan ajotapa ja vaunujen siisteys. Raitio- ja bussiliikenteessä huomioidaan lisäksi kuljettajan palvelu- ja neuvontakyky sekä matkustusmukavuus ja metro- ja lähijunaliikenteessä aikataulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla.

4.1 Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain

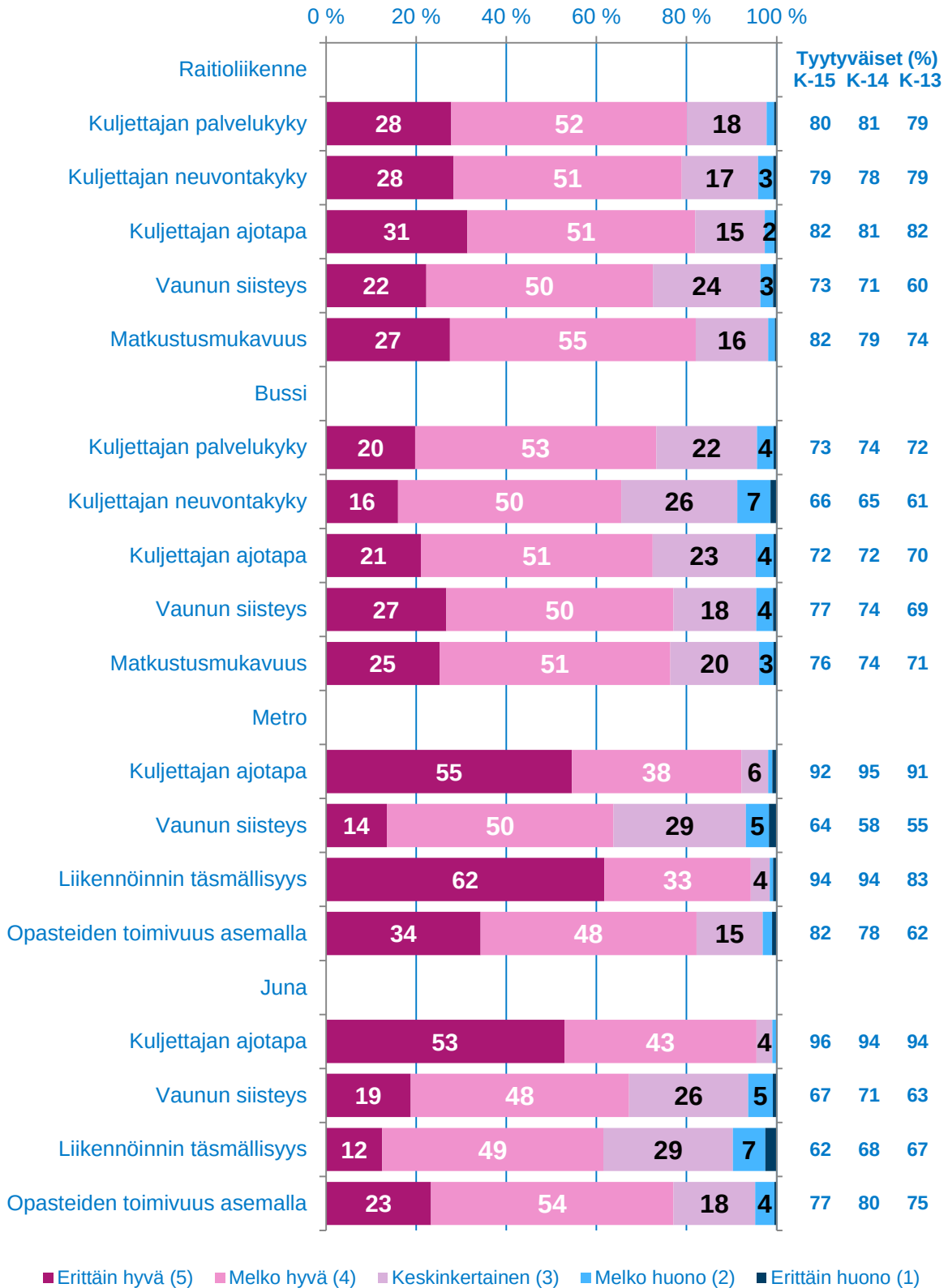


Kuva 13. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain.

Taulukko 5. Liikennöitsijäarvosana liikennemuodoittain.

	Kevät 2011	Syksy 2011	Kevät 2012	Syksy 2012	Kevät 2013	Syksy 2013	Kevät 2014	Syksy 2014	Kevät 2015
Metro	3,98	4,04	4,08	4,04	3,90	4,09	4,15	4,21	4,20
Raitiovaunu	3,86	3,90	3,92	3,95	3,93	4,00	4,00	4,00	4,03
Bussi	3,68	3,77	3,76	3,79	3,79	3,83	3,86	3,89	3,89
Lähijuna	3,58	3,75	3,85	3,93	3,95	4,00	4,04	4,03	3,96
Yhteensä	3,75	3,84	3,85	3,88	3,86	3,93	3,96	3,99	3,97

Liikennöitsijäarvosanan arvosanajakauma

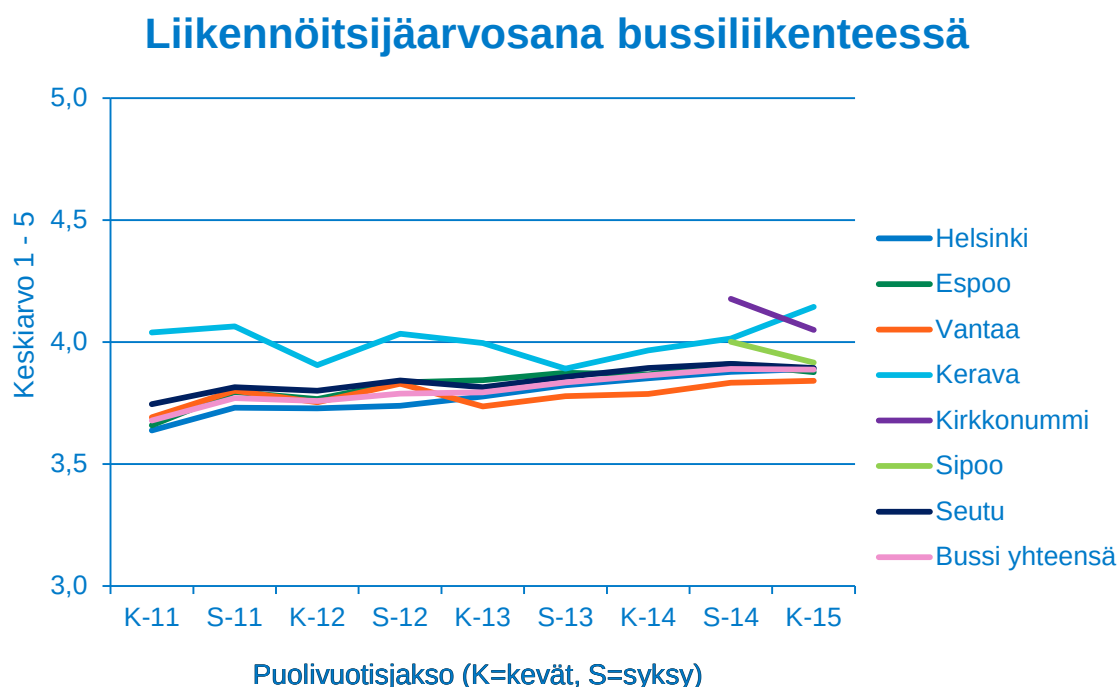


Kuva 14. Liikennöitsijäarvosanan osatekijöiden arvosanajakaumat liikennemuodoittain.

Liikennöitsijäarvosana parantui hieman kaikissa liikennemuodoissa lähijunaa lukuun ottamatta. Lähijunaliikenteessä tyytyväisyys täsmällisyyteen heikkeni yli kuudella prosentilla jo syksyllä 2014 kun junien kääntöaikoja lyhennettiin Helsingissä. Junaliikenteessä täsmällisyys korreloi kaikkein vahvimmin yleisen tyytyväisyyteen. Metrossa liikennevälineiden siisteys parantui edelleen merkittävästi. Raitiovaunuissa etenkin matalalattiavaunut keräävät kiitosta helpon käytettävyyden vuoksi. Täys- ja osamatalalattiaraitiovaunujen matkustusmukavuutta on tyypillisesti pidetty korkealattiaraitiovaunuja parempana, joskin ero on pieni.

4.2 Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä alueittain

Liikennöitsijäarvosana on keskimäärin kohentunut hieman tai pysynyt kevään 2014 tasolla HSL-bussiliikenteessä.

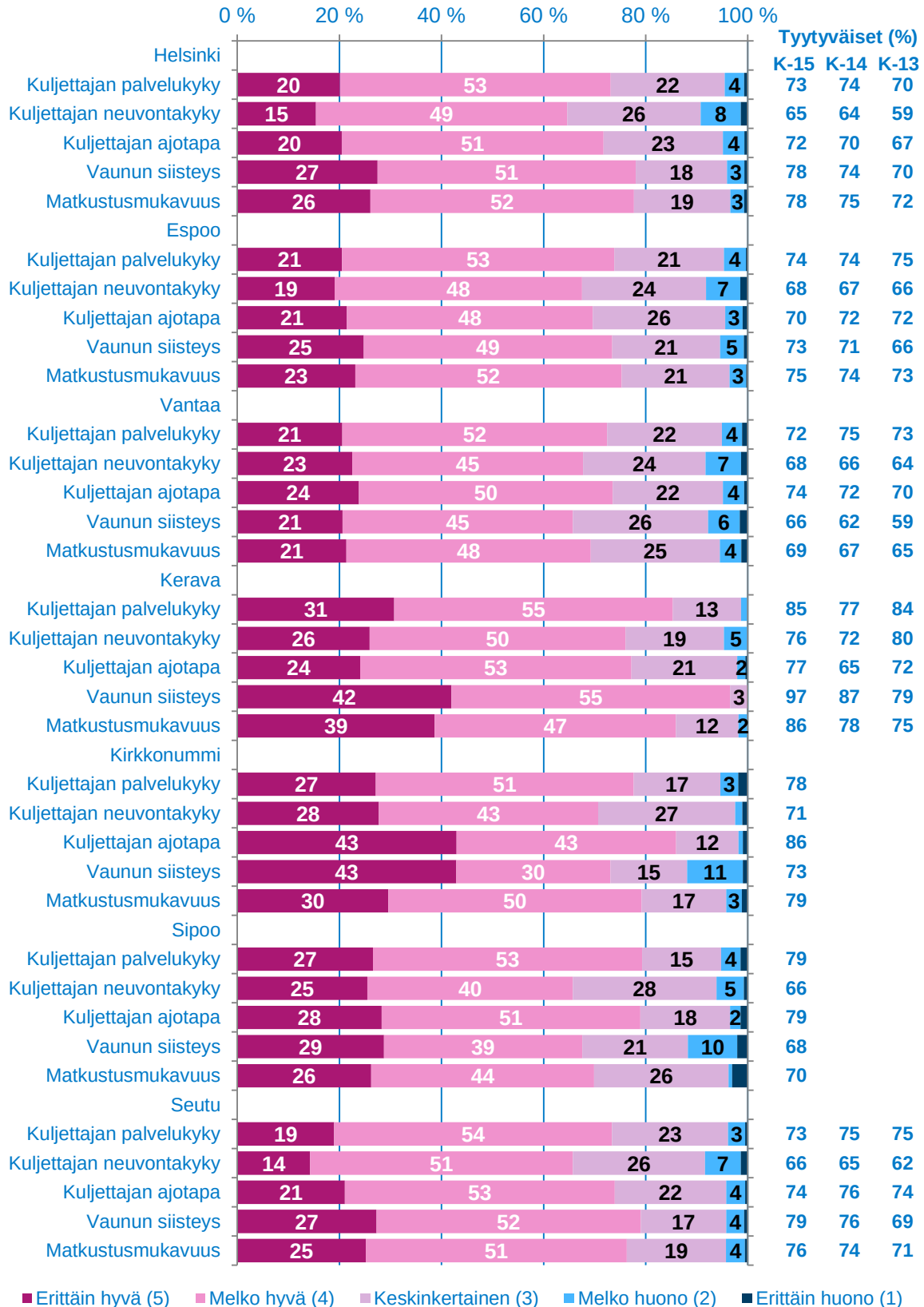


Kuva 15. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.

Taulukko 6. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain.

	Kevät 2011	Syksy 2011	Kevät 2012	Syksy 2012	Kevät 2013	Syksy 2013	Kevät 2014	Syksy 2014	Kevät 2015
Helsinki	3,64	3,73	3,73	3,74	3,78	3,82	3,85	3,88	3,89
Espoo	3,66	3,80	3,77	3,83	3,84	3,87	3,87	3,91	3,88
Vantaa	3,69	3,80	3,75	3,83	3,74	3,78	3,79	3,83	3,84
Kerava	4,04	4,06	3,91	4,03	4,00	3,89	3,97	4,01	4,14
Kirkkonummi	-	-	-	-	-	-	-	4,18	4,05
Sipoo	-	-	-	-	-	-	-	4,00	3,92
Seutu	3,75	3,81	3,80	3,84	3,81	3,86	3,89	3,91	3,89
Yhteensä	3,68	3,77	3,76	3,79	3,79	3,83	3,86	3,89	3,89

Liikennötsijäarvosanan arvosanajakauma

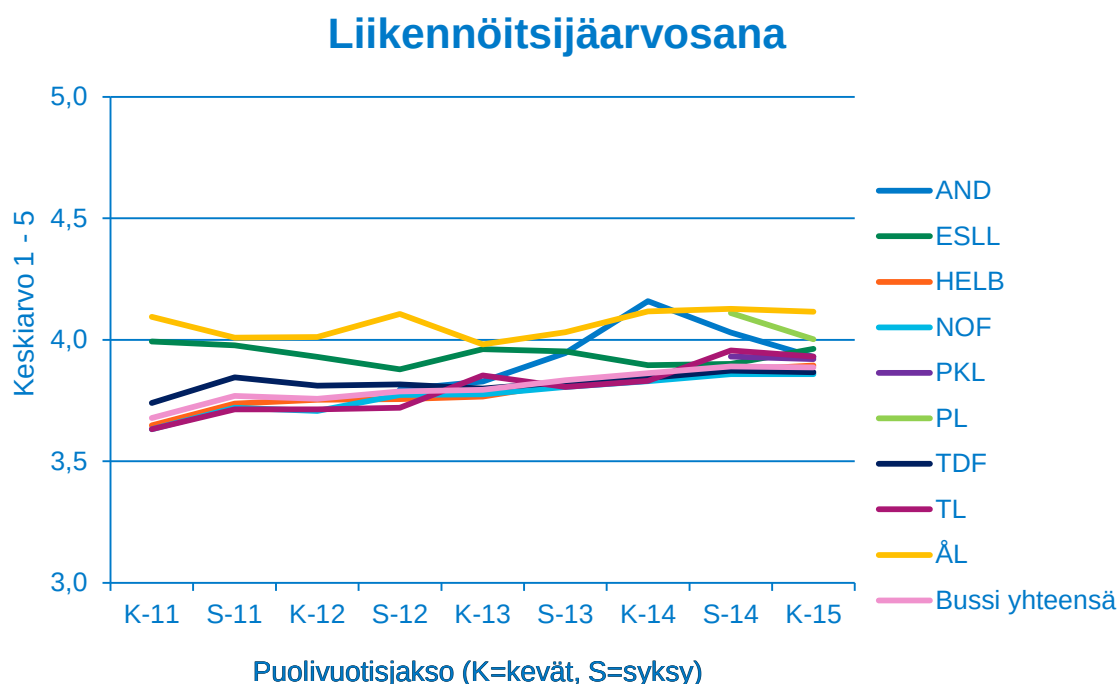


Kuva 16. Liikennötsijäarvosanan osatekijöiden arvosanajakaumat bussiliikenteessä liikennöintialueittain ke-
vään tutkimusjaksoilla.

4.3 Liikennöitsijäarvosana bussiliikennöitsijöittäin

Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä lasketaan niiden laatutekijöiden keskiarvona, joihin liikennöitsijät itse voivat vaikuttaa. Näitä laatutekijöitä bussiliikenteessä ovat kuljettajan palvelukyky, kuljettajan neuvontakyky, kuljettajan ajotapa, vaunujen siisteys ja matkustusmukavuus, eli sisätilojen varustus.

Liikennöitsijät ja lyhenteet: Oy Andersson Ab (**And**), Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy (**ESLL**), Helsingin Bussiliikenne Oy (**HELB**), Nobina Finland Oy (**NOF**), Oy Pohjolan Kaupunkiliikenne Ab (**PKL**), Oy Pohjolan liikenne Ab (**PL**), Transdev Finland Oy (**TDF**) (ent. Veolia Transport Finland Oy), Tammelundin Liikenne Oy (**TL**) ja Bus Travel Åbergin Linja Oy (**ÅL**).

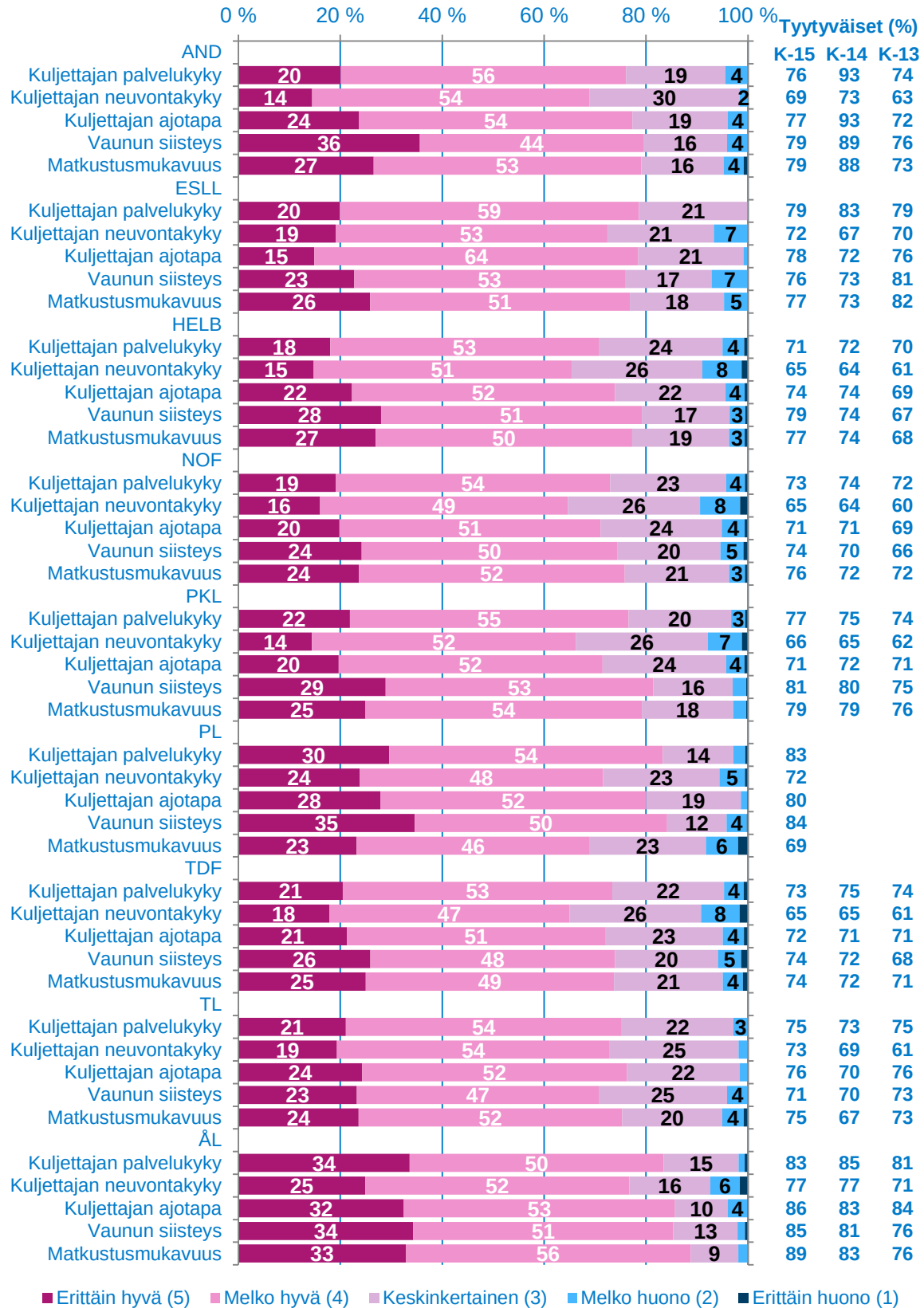


Kuva 17. Liikennöitsijäarvosanojen kehitys liikennöitsijöittäin.

Taulukko 7. Liikennöitsijäarvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin.

	Kevät 2011	Syky 2011	Kevät 2012	Syky 2012	Kevät 2013	Syky 2013	Kevät 2014	Syky 2014	Kevät 2015
AND	-	-	-	3,80	3,83	3,95	4,16	4,03	3,93
ESLL	3,99	3,98	3,93	3,88	3,96	3,95	3,90	3,90	3,96
HELB	3,65	3,74	3,75	3,76	3,77	3,82	3,86	3,88	3,89
NOF	3,63	3,72	3,71	3,77	3,78	3,81	3,83	3,86	3,86
PKL	-	-	-	-	-	-	-	3,93	3,92
PL	-	-	-	-	-	-	-	4,11	4,00
TDF	3,74	3,85	3,81	3,82	3,80	3,83	3,84	3,87	3,87
TL	3,63	3,71	3,71	3,72	3,85	3,81	3,83	3,96	3,93
ÅL	4,09	4,01	4,01	4,11	3,98	4,03	4,12	4,13	4,12
Yht.	3,68	3,77	3,76	3,79	3,79	3,83	3,86	3,89	3,89

Liikennöitsijäarvosanan arvosanajakauma

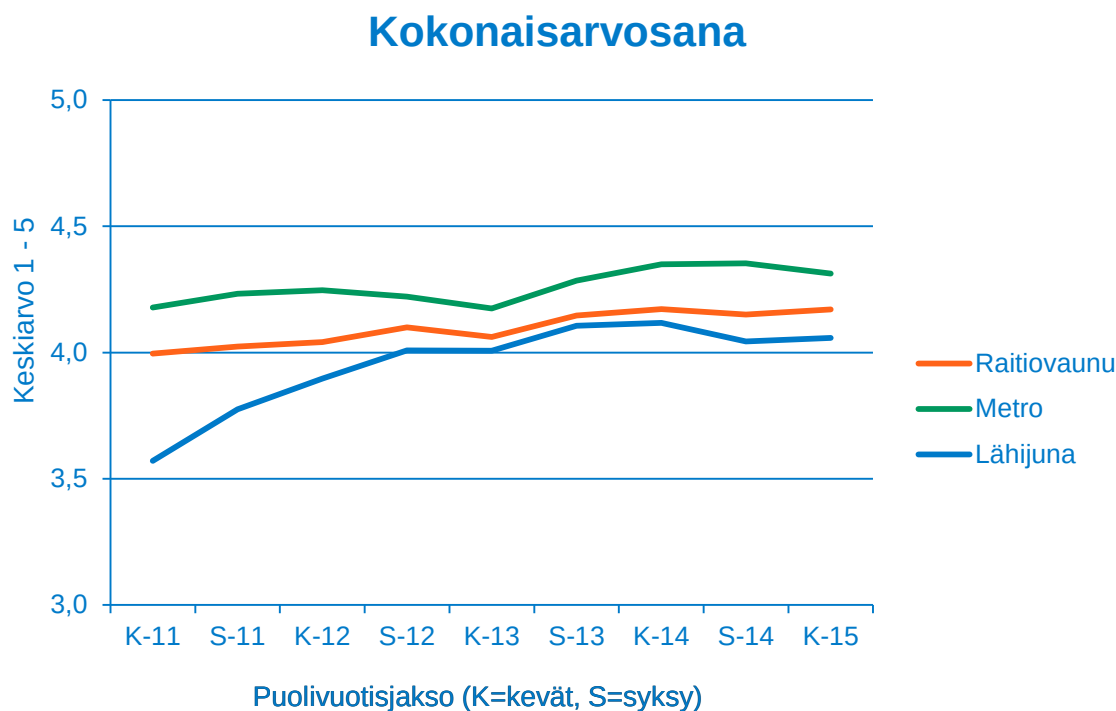


Kuva 18. Liikennöitsijäarvosanan osatekijöiden arvosanajakaumat liikennöitsijöittäin.

5 Matkustajien kokonaisarvio liikennöitsijöistä

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

5.1 Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat

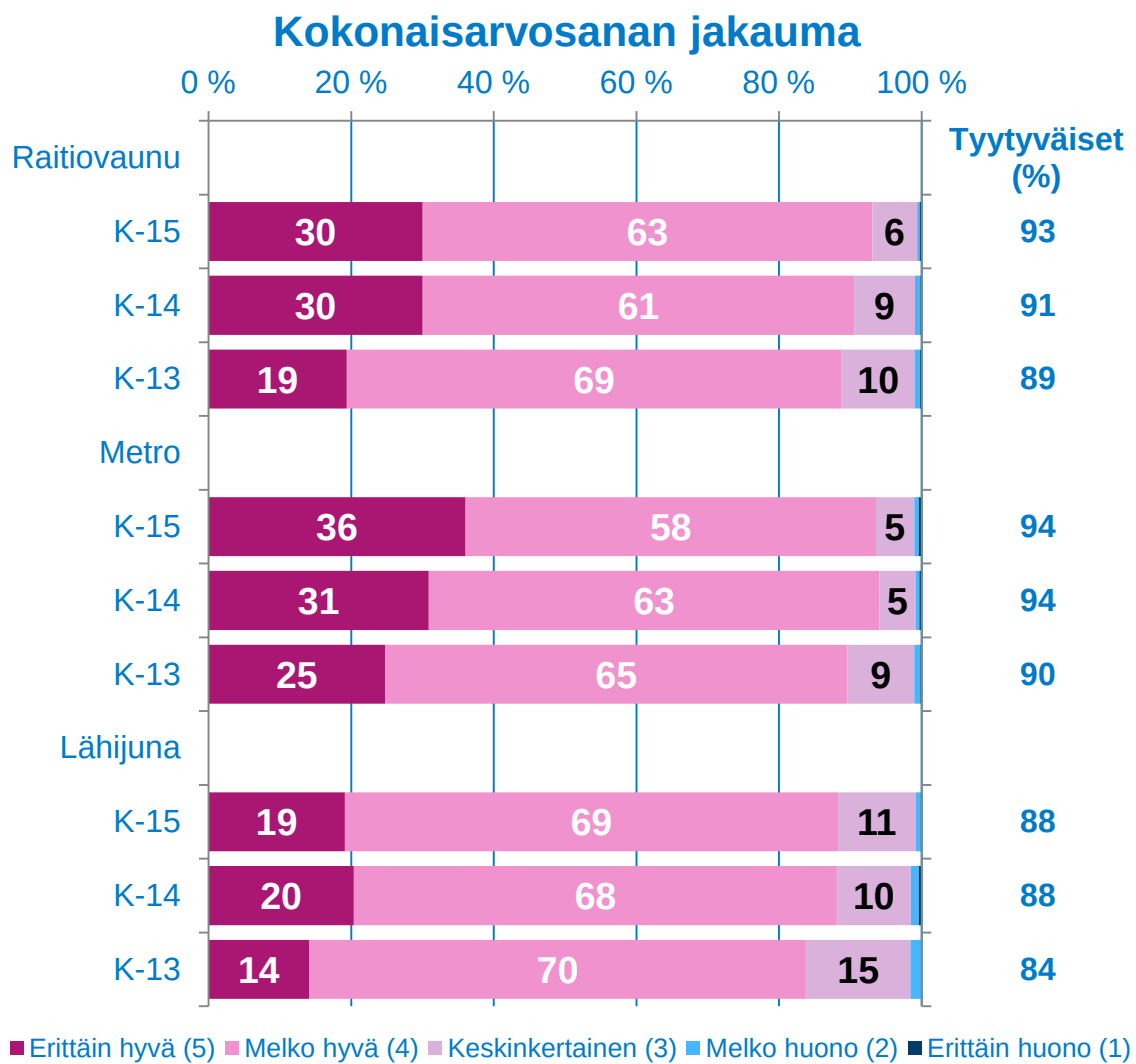


Kuva 19. Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen kokonaisarvosanojen kehitys.

Taulukko 8. Raitiovaunu-, metro- ja junaliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat.

	Kevät 2011	Syksy 2011	Kevät 2012	Syksy 2012	Kevät 2013	Syksy 2013	Kevät 2014	Syksy 2014	Kevät 2015
HKL-Raitiovaunu	4,00	4,02	4,04	4,10	4,06	4,15	4,17	4,15	4,17
HKL-Metro	4,18	4,23	4,25	4,22	4,17	4,28	4,35	4,35	4,31
VR	3,57	3,77	3,90	4,01	4,01	4,11	4,12	4,04	4,06

Raitiovaunussa kokonaisarvosanan kanssa korreloivat kuljettajien ajotapa, vaunujen siisteys ja matkustusmukavuus. Metrossa samansuuntaisia tuloksia on annettu kuljettajien ajotavasta, matkanteon sujuvuudesta ja täsmällisyydestä. Lähijunaliikenteessä kokonaisarvosanan kanssa vahvimmin korreloivat täsmällisyys, poikkeustilanteista tiedotus ja matkanteon sujuvuus.

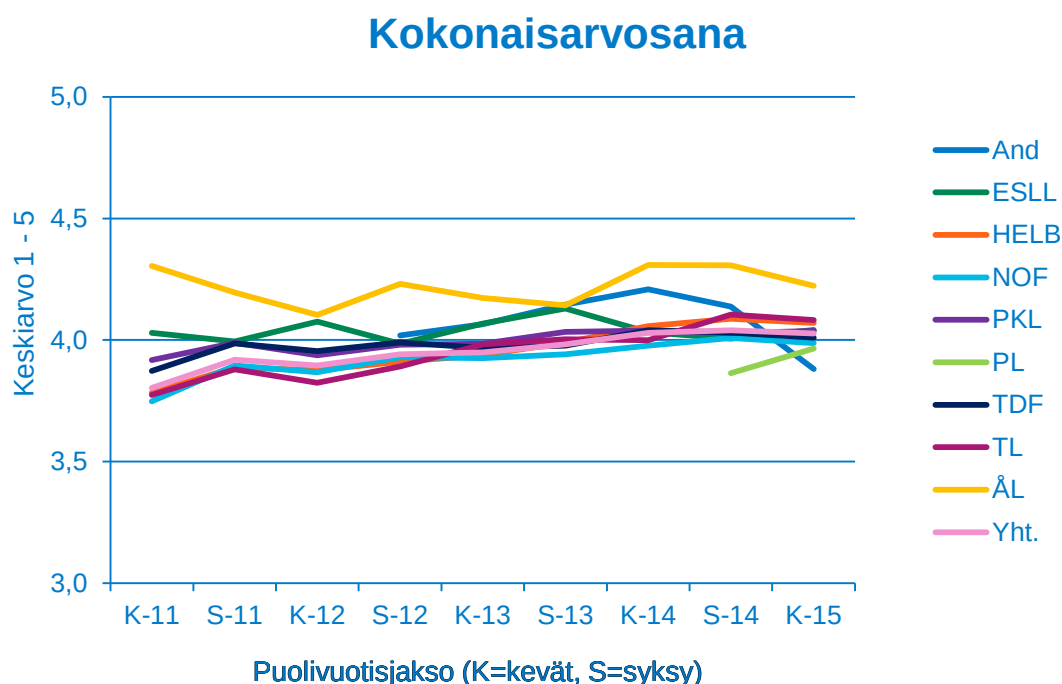


Kuva 20. Kokonaisarvosanan arvosanjakaumat raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä.

5.2 Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat

Liikennöitsijät ja lyhenteet: Oy Andersson Ab (**And**), Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy (**ESLL**), Helsingin Bussiliikenne Oy (**HELB**), Nobina Finland Oy (**NOF**), Oy Pohjolan Kaupunkiliikenne Ab (**PKL**), Oy Pohjolan liikenne Ab (**PL**), Transdev Finland Oy (**TDF**), Tammelundin Liikenne Oy (**TL**) ja Bus Travel Åbergin Linja Oy (**ÅL**).

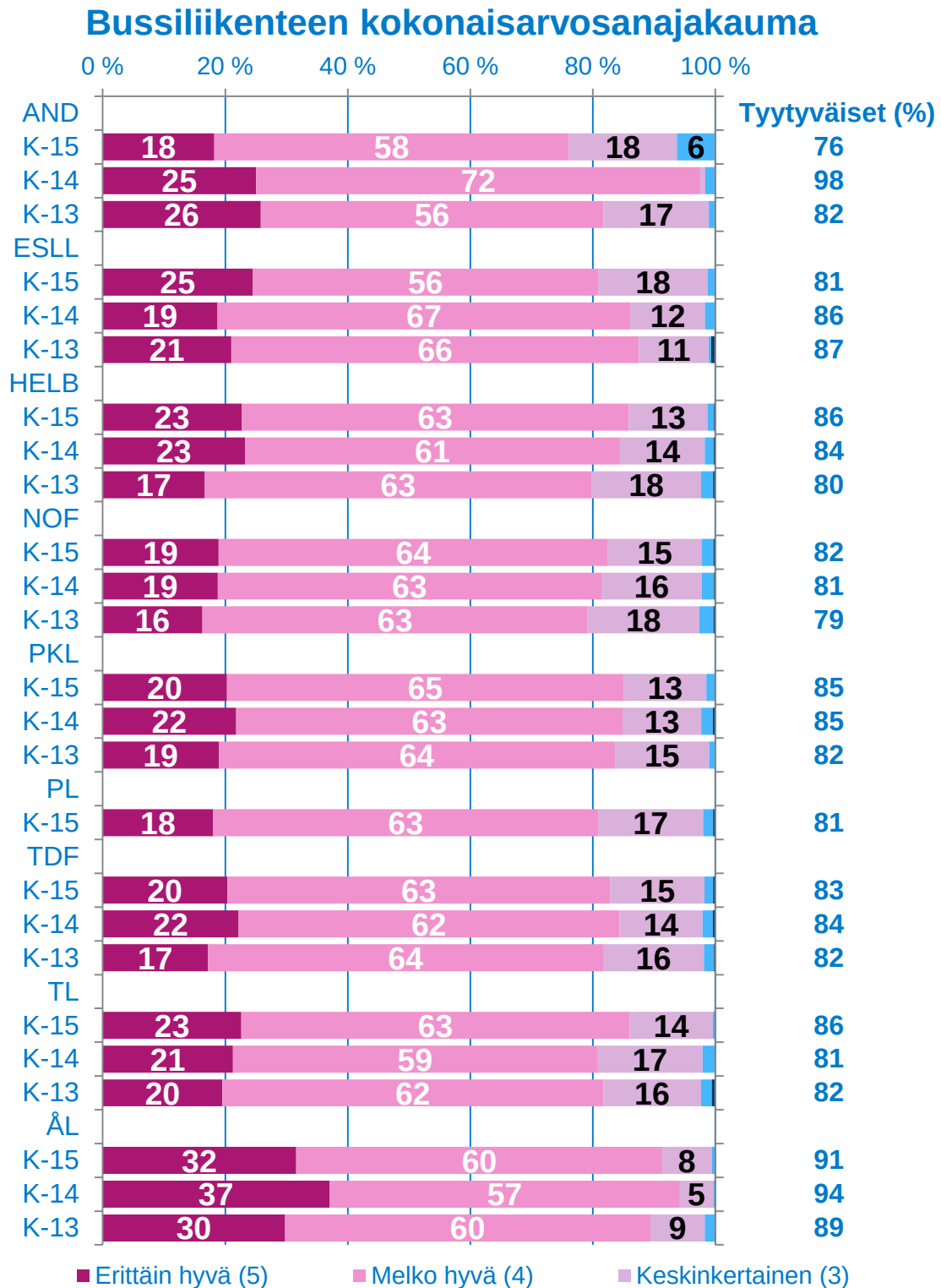
Kokonaisarvosanoissa ei pääasiassa ole tapahtunut suuria muutoksia kevääseen 2014 nähden. Parhaan kokonaisarvosanan sai Bus Travel Åbergin Linja Oy ja heikoimman Oy Andersson Ab, jonka tulos laski selkeästi aikaisemmista tutkimuskausista.



Kuva 21. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanojen kehitys.

Taulukko 9. Bussiliikennöitsijöiden kokonaisarvosanat.

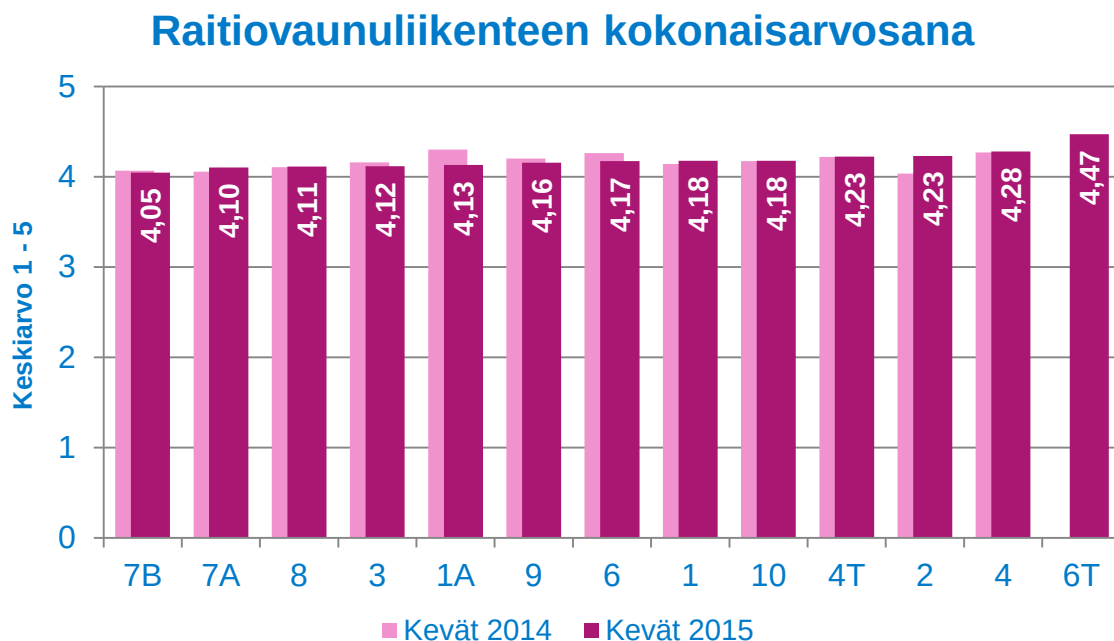
	Kevät 2011	Syksy 2011	Kevät 2012	Syksy 2012	Kevät 2013	Syksy 2013	Kevät 2014	Syksy 2014	Kevät 2015
AND	-	-	-	4,02	4,06	4,14	4,21	4,14	3,88
ESLL	4,03	3,99	4,08	3,98	4,07	4,13	4,03	4,01	4,04
HELB	3,78	3,89	3,88	3,91	3,94	3,99	4,06	4,09	4,07
NOF	3,75	3,90	3,87	3,93	3,92	3,94	3,98	4,01	3,99
PKL	3,92	3,99	3,94	3,98	3,98	4,03	4,04	4,03	4,04
PL	-	-	-	-	-	-	-	3,86	3,97
TDF	3,87	3,99	3,95	3,99	3,97	3,98	4,04	4,03	4,01
TL	3,77	3,88	3,82	3,89	3,98	4,00	4,00	4,10	4,08
ÅL	4,30	4,20	4,10	4,23	4,17	4,14	4,31	4,31	4,22
Yht.	3,80	3,92	3,89	3,94	3,95	3,98	4,03	4,04	4,03



Kuva 22. Kokonaisarvosanan arvosanajakaumat liikennöitsijöittäin kevään tutkimusjaksoilla.

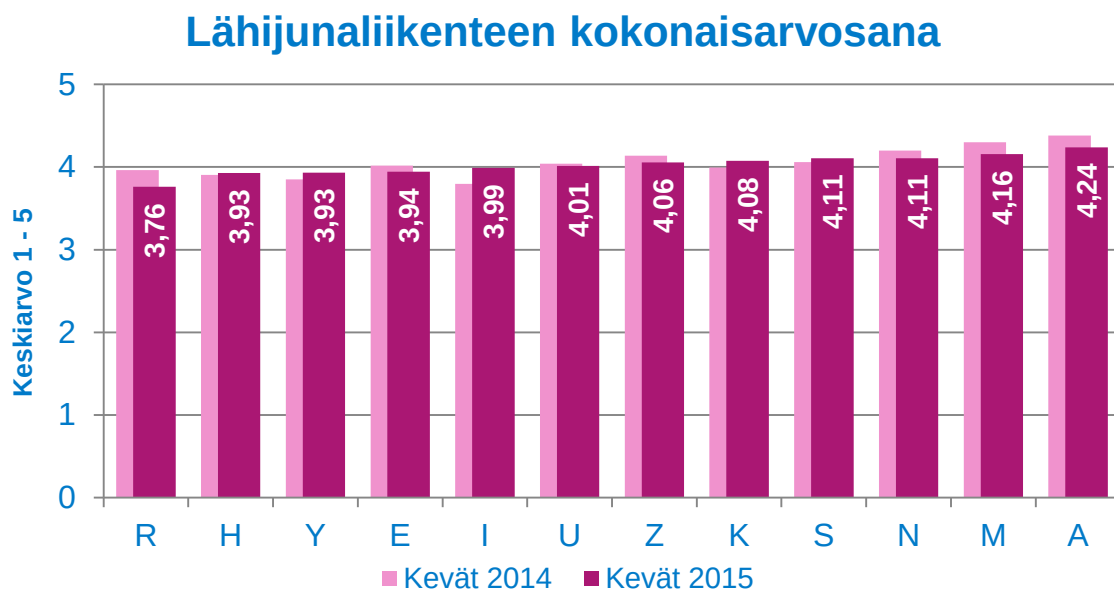
5.3 Kokonaisarvosanat linjoittain

Raitiovaunu- ja junalinjat



Kuva 23. Raitiovaunulinjojen kokonaisarvosanat.

Linja 6T alkoi liikennöidä tutkimusaikana keväällä 2015.



Kuva 24. Junalinjojen kokonaisarvosanat.

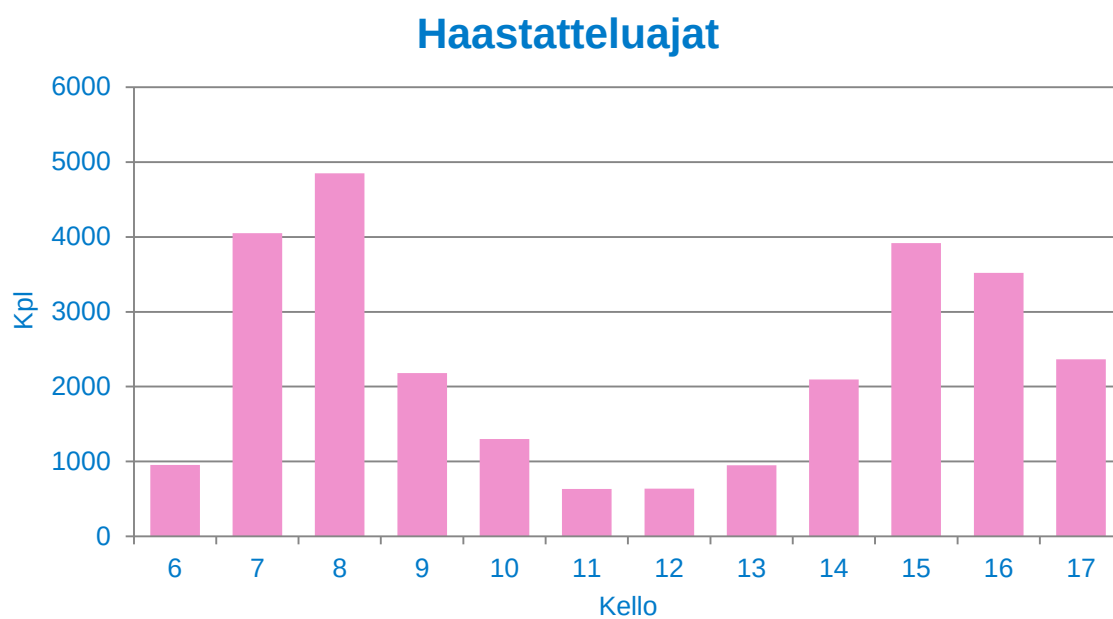
Bussilinjojen kokonaisarvosanat kevään tutkimusjaksolta löytyvät liitteestä 2.

6 Taustatiedot

Tutkimusavustajia on ohjeistettu valitsemaan henkilöitä mahdollisimman satunnaisesti eri taustatekijöiden (mm. iän ja sukupuolen) suhteen. Tällä pyritään takamaan se, että kerätty näyte edustaa mahdollisimman hyvin kaikkia matkustajia ja että tutkimuksen tulokset ovat luotettavia.

Taulukko 10. Näytteen jakaumat keväällä 2015.

	Yhteensä	Raitiovaunu	Bussi	Metro	Lähijuna
Vastaajia	27468	1694	23050	1068	1656
Sukupuoli					
Nainen	70 %	68 %	70 %	71 %	69 %
Mies	30 %	32 %	30 %	29 %	31 %
Ikäryhmä					
15 - 19-vuotiaat	7 %	4 %	9 %	5 %	8 %
20 - 29-vuotiaat	24 %	22 %	25 %	21 %	24 %
30 - 44-vuotiaat	31 %	33 %	29 %	33 %	31 %
45 - 59-vuotiaat	25 %	24 %	24 %	28 %	27 %
60+ -vuotiaat	13 %	17 %	13 %	13 %	10 %
Asuinpaikka					
Helsinki	62 %	87 %	60 %	79 %	31 %
Espoo	17 %	4 %	23 %	8 %	18 %
Vantaa	13 %	3 %	12 %	9 %	25 %
Kauniainen	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Kerava	2 %	1 %	1 %	0 %	7 %
Kirkkonummi	1 %	1 %	1 %	0 %	3 %
Sipoo	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Muu Uusimaa	3 %	3 %	1 %	1 %	12 %
Uudenmaan ulkopuolella	2 %	2 %	1 %	1 %	3 %
Kuinka usein matkustaa linjalla					
Väh. neljänä päivänä viikossa	62 %	55 %	58 %	76 %	65 %
2-3 päivänä viikossa	19 %	22 %	21 %	11 %	17 %
Yhtenä päivänä viikossa	8 %	11 %	8 %	6 %	7 %
Harvemmin	12 %	12 %	13 %	6 %	12 %
Mahdollisuus auton käyttöön					
Kyllä	32 %	27 %	29 %	37 %	39 %
Ei	68 %	73 %	71 %	63 %	61 %



Kuva 25. Haastatteluiden jakauma keväällä 2015 kellonajan mukaan.

Liite 1: Kyselylomakkeet

T-13072 R

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 2015

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.

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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.

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

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

1

Jatkuu kääntöpuolelle... →

T-13072 **R**

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:
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		Joukkoliikenteen käyttöä voi suositella muillekin. 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei		Joukkoliikenne antaa vastinetta rahalle. 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta		Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 6 ☐ Kirkkonummella 2 ☐ Espoossa 7 ☐ Sipoossa 3 ☐ Vantaalla 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 4 ☐ Kauniaisissa 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella 5 ☐ Keravalla	
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 ☐ 1 ☐ Sateinen 2 ☐ 2 ☐ Pouta Haastattelija:
--	--	---	--

Taloustutkimus Oy 7.11.2014 Pah/jno
T-13072 R

T-13072 **B**

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 2015

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.

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Bussit ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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.						
Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
14. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	☐	☐	☐	☐	☐	☐

T-13072 **B**

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:
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		Joukkoliikenteen käyttöä voi suositella muillekin. 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei		Joukkoliikenne antaa vastinetta rahalle. 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta		Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 6 ☐ Kirkkonummella 2 ☐ Espoossa 7 ☐ Sipoossa 3 ☐ Vantaalla 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 4 ☐ Kauniaisissa 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella 5 ☐ Keravalla	

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

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

Taloustutkimus Oy 7.11.2014 Pah/jno
T-13072 B

T-13072 **M**

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 2015

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.

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Metrovaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä metrolla matkustettaessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
5. Metro palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Metro pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Metromatkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Metroasemat ovat siistit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Opasteet toimivat hyvin metroasemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
12. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	☐	☐	☐	☐	☐	☐

T-13072 **M**

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:
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		Joukkoliikenteen käyttöä voi suositella muillekin. 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei		Joukkoliikenne antaa vastinetta rahalle. 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta		Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 6 ☐ Kirkkonummella 2 ☐ Espoossa 7 ☐ Sipoossa 3 ☐ Vantaalla 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 4 ☐ Kauniaisissa 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella 5 ☐ Keravalla	
Miltä asemalta nousitte metroon: _____			
Muita kommentteja: _____ _____			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			

Haastattelija täyttää tämän kentän! Vaunutyyppi: 1 ☐ Uusi vaunu 2 ☐ Vanhanmallinen vaunu pv kk klo	Metron täyttöaste: Suunta: 1 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Haastattelija:	Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Kieli: 1
--	--	---

 Taloustutkimus Oy 27.11.2014 Pah/jno
 T-13072 M



T-13072 J

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kevät 2015

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.

Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Junahenkilökunta osaa tarvittaessa antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Junavaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä junalla matkustettaessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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
7. Paikallisjuna palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Paikallisjuna pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Junamatkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Juna-asemat ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Opasteet toimivat hyvin juna-asemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
14. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	☐	☐	☐	☐	☐	☐



T-13072 J

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:
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		Joukkoliikenteen käyttöä voi suositella muillekin. 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei		Joukkoliikenne antaa vastinetta rahalle. 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta		Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 6 ☐ Kirkkonummella 2 ☐ Espoossa 7 ☐ Sipoossa 3 ☐ Vantaalla 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 4 ☐ Kauniaisissa 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella 5 ☐ Keravalla	
Miltä asemalta nousitte junaan: _____			
Muita kommentteja: _____			

Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämän kentän! Junatunnus: 1 ☐ A 5 ☐ K 10 ☐ U 2 ☐ E 7 ☐ M 11 ☐ Y 3 ☐ H 8 ☐ R 12 ☐ Z 4 ☐ I 9 ☐ S 13 ☐ N Junavaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐		Junatyyppejä: 3 ☐ Flirt juna 4 ☐ SM4 juna 5 ☐ Muu juna 6 ☐ Sm2/Sm1	pv kk Kieli: 1 klo Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Suunta: 1 ☐ 2 ☐	Haastattelija:
---	--	--	---	---

Taloustutkimus Oy 7.11.2014 Pah/vpl
T-13072 J

Liite 2: Arvosanat linjoittain keväällä 2015

Raitiovaunu																		
Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljiys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
1	1 353	34	4,18	4,10	4,09	4,18	4,18	4,09	4,68	4,59	4,38	4,24	4,24	4,00	4,13	4,33	4,12	4,18
1A	4 774	62	4,12	4,00	4,11	4,20	4,03	3,98	4,38	4,56	4,31	4,27	4,45	3,86	4,05	4,29	4,23	4,13
2	14 987	130	4,08	4,14	4,14	3,98	3,97	4,19	4,51	4,58	4,35	4,27	4,33	3,86	4,11	4,27	4,25	4,23
3	18 978	177	4,08	4,07	4,05	3,98	3,73	4,01	4,22	4,60	4,27	4,33	4,14	3,83	3,99	4,20	4,19	4,12
4	26 381	241	4,09	3,96	4,16	4,29	4,05	4,09	4,05	4,70	4,40	4,34	4,43	4,08	4,07	4,33	4,24	4,28
4T	3 697	35	3,90	4,19	4,18	4,19	3,97	4,06	3,80	4,54	4,56	4,56	4,39	4,00	4,06	4,29	4,06	4,23
6	14 865	139	3,90	3,90	4,08	4,22	3,94	4,10	4,35	4,67	4,31	4,45	4,25	3,85	3,98	4,30	4,26	4,17
6T	2 831	36	4,24	4,19	4,17	4,29	4,06	4,33	4,31	4,64	4,53	4,50	4,14	3,83	4,20	4,32	4,34	4,47
7A	11 751	100	4,01	3,99	4,09	4,01	3,85	4,09	4,34	4,63	4,29	4,22	4,14	3,80	4,01	4,20	4,26	4,10
7B	13 408	135	3,96	4,09	4,07	3,96	3,76	4,00	4,38	4,64	4,31	4,31	4,29	3,77	3,98	4,24	4,11	4,05
8	20 204	189	4,01	4,04	4,05	4,11	3,79	4,05	3,99	4,52	4,24	4,32	3,88	3,82	3,99	4,13	4,21	4,11
9	23 806	215	4,12	4,03	4,09	4,22	3,92	4,11	4,07	4,66	4,36	4,41	4,23	3,86	4,05	4,26	4,20	4,16
10	22 373	201	4,07	3,99	4,12	4,28	3,95	4,02	4,08	4,67	4,28	4,29	4,33	4,00	4,03	4,28	4,28	4,18
Yht.	179 408	1 694	4,05	4,02	4,10	4,15	3,90	4,07	4,18	4,63	4,32	4,34	4,24	3,90	4,03	4,25	4,22	4,17

Metro

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- väljiys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Asemien siisteys	Opasteiden toimivuus	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
Metro	204 736	1 068	4,44	4,54	3,69	4,30	4,59	4,70	4,32	4,11	3,67	4,12	4,20	4,28	4,28	4,31

Lähijuna

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Henkilök. neuvonta- kyky	Kuljet. ajo- tapa	Häiriö- tiedotus	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- väljiys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkan-teon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Asemien siisteys	Opasteiden toimivuus	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
A	18 683	261	4,50	4,58	3,48	3,87	3,83	4,35	4,50	4,46	4,15	4,37	3,49	3,91	4,05	4,22	4,13	4,24
E	14 835	124	4,37	4,42	3,32	3,34	3,77	4,03	4,32	4,22	3,98	4,14	3,46	3,87	3,85	4,02	3,98	3,94
H	12 594	71	4,31	4,38	3,30	3,57	3,72	3,77	4,14	4,19	4,13	4,27	3,45	3,94	3,90	3,99	4,05	3,93
I	12 135	112	4,46	4,49	3,11	3,61	3,97	4,22	4,37	4,29	4,13	4,24	3,36	3,80	3,97	4,10	4,01	3,99
K	17 843	107	4,51	4,39	3,22	3,50	3,64	4,05	4,56	4,28	4,10	4,10	3,31	3,85	3,84	4,07	4,08	4,08
M	40 232	366	4,42	4,51	3,32	3,81	3,73	4,38	4,57	4,53	4,17	4,21	3,32	4,01	4,02	4,20	4,15	4,16
N	38 800	301	4,43	4,47	3,54	3,71	3,87	4,50	4,49	4,33	4,19	4,18	3,47	4,00	4,01	4,19	4,06	4,11
R	17 159	73	4,18	4,39	2,93	3,32	3,68	3,90	4,38	3,93	4,03	4,25	3,68	3,90	3,82	4,03	3,97	3,76
S	7 495	50	4,37	4,59	3,46	3,58	3,92	4,57	4,36	4,24	4,27	4,20	3,88	4,14	4,06	4,25	4,12	4,11
U	14 586	87	4,51	4,46	3,29	3,45	3,73	4,02	4,36	4,14	4,00	4,34	3,67	3,98	3,91	4,09	3,95	4,01
Y	2 584	32	4,38	4,54	3,04	3,52	3,66	3,75	4,22	4,31	4,32	4,06	3,44	4,13	3,96	4,02	4,03	3,93
Z	9 380	72	4,30	4,51	3,34	3,49	4,04	4,27	4,35	4,11	4,20	4,31	3,90	3,99	4,01	4,19	4,03	4,06
Yht.	206 326	1 656	4,41	4,47	3,31	3,62	3,79	4,22	4,44	4,30	4,13	4,22	3,48	3,95	3,96	4,13	4,06	4,06

Bussi

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
E2	626	27	4,16	4,00	4,38	3,92	4,12	3,92	4,69	4,46	4,58	4,38	4,83	4,08	4,12	4,42	4,28	4,08
E3	1 238	44	3,93	3,65	3,89	3,82	3,81	3,77	4,30	4,26	4,07	3,85	4,51	3,88	3,81	4,10	3,95	3,79
E4	743	31	4,00	4,28	3,97	3,97	3,90	3,40	4,81	4,65	4,58	4,18	4,59	3,65	3,91	4,34	4,26	3,97
E5	1 490	53	3,98	3,92	3,92	3,75	3,77	3,77	4,43	4,21	3,85	3,85	4,56	3,85	3,87	4,07	4,09	3,88
E10	1 085	29	3,88	3,86	4,14	3,86	3,89	4,00	4,85	4,56	4,26	4,09	4,76	3,81	3,95	4,31	4,12	3,90
E10K	1 037	42	3,76	3,53	3,76	3,55	4,13	4,08	4,83	4,60	4,26	4,09	4,77	3,98	3,85	4,30	4,07	3,98
E11	1 621	60	3,82	3,50	3,71	3,92	3,97	3,87	4,71	4,40	4,20	3,98	4,68	3,93	3,77	4,26	3,98	3,90
E12	1 758	62	4,02	3,64	3,82	3,92	4,08	3,80	4,79	4,57	4,33	4,02	4,59	4,00	3,87	4,32	4,25	3,98
E14	1 769	59	3,71	3,84	3,81	3,83	3,98	3,95	4,83	4,52	4,22	3,94	4,55	3,97	3,86	4,27	4,08	3,96
E15	2 514	91	4,06	3,81	4,08	3,80	4,23	4,26	4,80	4,55	4,28	4,15	4,69	4,10	4,09	4,34	4,23	4,18
E16A	105	22	4,48	4,33	4,14	3,90	4,33	4,24	4,90	4,50	4,50	4,33	4,81	3,32	4,30	4,32	4,14	4,19
E16B	65	10	4,50	4,43	4,30	4,30	4,60	4,70	5,00	4,70	4,50	4,33	4,90	3,90	4,51	4,52	4,20	4,60
E18	3 399	128	3,82	3,71	3,67	3,70	3,87	3,83	4,31	4,41	3,93	3,88	4,51	3,76	3,78	4,07	4,00	3,91
E19	2 094	72	3,82	3,86	3,71	3,71	4,13	4,07	4,68	4,41	4,19	4,03	4,61	3,73	3,92	4,20	4,00	3,93
E20	718	34	4,03	3,80	3,85	3,88	3,68	3,79	4,24	4,41	4,18	4,21	4,35	3,68	3,83	4,14	4,00	4,03
E21	1 421	61	3,91	4,04	3,98	3,80	3,89	4,08	4,30	4,61	4,38	4,05	4,58	3,84	3,98	4,22	4,15	4,08
E21V	169	5	4,00	4,00	3,80	3,80	3,80	4,00	4,00	4,20	4,00	3,75	4,40	3,20	3,92	3,91	4,00	4,00
E22	816	32	3,83	3,67	3,48	3,59	4,09	3,97	4,13	4,41	4,16	4,21	4,42	3,53	3,81	4,06	4,07	4,10
E23	1 047	53	3,94	3,65	3,88	4,16	4,08	4,10	4,48	4,42	4,42	4,35	4,65	4,04	3,93	4,36	4,04	4,08
E23V	604	10	4,20	3,50	4,10	4,20	4,30	4,20	4,90	4,60	4,40	4,40	4,89	3,70	4,06	4,44	4,10	4,40
E24	891	33	4,00	3,96	3,70	3,70	4,09	4,10	4,64	4,27	4,12	4,03	4,55	3,27	3,97	4,08	4,25	4,06
E25	374	10	4,60	3,50	4,00	4,20	4,00	4,20	4,80	4,70	4,60	4,20	4,80	4,10	4,06	4,49	4,20	3,90
E25A	552	27	4,15	3,95	3,78	4,19	3,96	4,04	4,70	4,78	4,48	4,52	4,50	4,00	3,97	4,45	4,27	4,26
E26	1 397	56	3,83	3,78	3,78	3,59	3,80	3,77	4,36	4,39	4,07	3,96	4,56	3,98	3,79	4,13	4,15	3,85
E27	1 496	19	3,88	3,81	4,05	3,53	3,84	4,28	4,67	4,59	4,26	4,07	4,58	3,79	3,97	4,21	3,84	3,72
E27V	557	53	3,94	3,78	3,74	3,92	3,67	3,84	4,50	4,50	4,15	4,02	4,21	3,90	3,80	4,17	4,12	3,96

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
E28	443	23	4,13	3,60	4,00	4,05	3,77	3,95	4,70	4,68	4,50	4,20	4,77	4,27	3,89	4,45	4,09	4,22
E28B	135	6	4,00	3,50	4,00	3,67	3,83	3,67	4,67	4,33	4,33	4,20	4,50	3,17	3,80	4,12	4,33	3,67
E28K	253	4	4,00	3,75	3,75	4,00	3,75	4,00	5,00	4,50	4,25	3,75	5,00	4,25	3,85	4,39	3,75	4,00
E28KB	141	10	4,20	3,71	4,10	4,10	4,00	3,80	4,80	4,30	4,20	3,80	4,70	3,50	3,96	4,20	3,90	3,80
E28KT	167	12	3,83	3,60	4,00	3,45	3,75	3,67	4,42	4,08	4,08	3,60	4,58	3,75	3,77	4,00	3,83	3,75
E29	805	43	4,00	3,91	3,93	3,55	3,84	3,95	4,30	4,45	4,05	3,88	4,50	3,65	3,93	4,05	3,98	3,86
E31	3 662	133	3,75	3,96	3,89	3,88	3,90	4,03	4,46	4,58	4,37	4,11	4,52	3,80	3,91	4,24	4,04	4,02
E42	4 147	152	3,80	3,60	3,80	3,77	3,79	3,80	4,20	4,44	4,22	4,03	4,41	3,82	3,76	4,13	4,07	3,98
E46	1 712	64	4,06	3,84	3,95	3,87	3,83	3,86	4,59	4,53	4,30	3,98	4,53	3,73	3,91	4,22	4,08	3,91
E51	1 052	41	3,83	3,81	3,78	3,76	3,73	3,85	4,83	4,37	4,22	4,14	4,51	3,83	3,80	4,24	4,15	3,79
E65	176	1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	-	-	-	-	-	-	3,00	3,00	4,00	3,00
E66K	649	28	3,85	3,79	3,57	3,54	3,89	4,14	4,62	4,54	4,31	4,25	4,54	3,92	3,85	4,24	4,16	4,00
E82	851	34	3,94	3,78	4,16	3,79	4,15	4,15	4,62	4,35	4,15	3,94	4,42	3,94	4,04	4,17	4,29	4,00
E82B	151	5	3,00	3,20	3,20	4,00	4,20	4,00	4,60	4,60	4,40	4,60	4,80	4,40	3,52	4,49	4,20	3,60
E82KB	60	4	4,25	4,25	4,00	4,00	4,00	4,50	4,50	4,50	4,00	4,25	4,25	3,75	4,20	4,18	4,00	4,25
E85	227	20	4,05	3,94	3,95	3,16	3,63	3,65	4,70	4,10	4,06	3,75	4,15	3,55	3,84	3,92	4,05	3,70
E86	241	21	4,00	3,72	3,71	3,38	3,75	4,11	4,67	4,10	4,14	3,74	4,43	3,19	3,86	3,95	3,95	3,79
E86H	129	10	3,56	4,17	3,60	3,67	3,80	4,00	4,70	4,00	3,78	3,50	4,44	3,00	3,82	3,87	4,20	3,67
E88	187	22	3,86	3,40	3,82	3,41	3,91	3,86	4,68	3,95	3,86	3,60	4,38	3,23	3,77	3,87	3,77	3,60
E533	2 363	85	3,76	3,67	3,81	3,65	3,77	3,91	4,50	4,33	4,09	3,81	4,39	3,90	3,79	4,10	4,08	3,89
E543	2 173	87	3,90	3,71	3,92	3,84	3,85	3,95	4,38	4,40	4,09	3,99	4,61	3,79	3,87	4,16	4,02	4,01
Esp00	49 310	1 928	3,89	3,77	3,86	3,79	3,92	3,94	4,53	4,46	4,21	4,03	4,55	3,83	3,88	4,20	4,08	3,96
H14	9 523	303	3,68	3,61	3,81	4,07	3,95	3,87	4,01	4,56	3,96	4,21	4,45	3,78	3,78	4,15	4,11	4,02
H16	1 233	48	4,00	3,88	4,00	4,32	4,21	4,16	4,82	4,54	4,51	4,18	4,77	3,93	4,05	4,44	4,26	4,33

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
H17	424	21	3,53	3,67	3,84	3,21	4,05	3,95	4,89	3,53	3,65	3,33	4,60	3,42	3,81	3,81	3,81	3,42
H18	9 570	308	3,79	3,75	3,87	4,06	4,13	4,03	3,94	4,51	4,09	4,15	4,51	3,89	3,91	4,17	4,16	4,13
H20	4 989	181	3,78	3,51	3,73	4,04	4,01	3,99	4,47	4,61	4,24	4,28	4,71	3,99	3,80	4,34	4,23	4,01
H21V	5 888	210	3,85	3,63	3,81	4,23	4,01	3,96	4,40	4,72	4,50	4,44	4,71	3,79	3,85	4,40	4,15	4,11
H23	6 308	233	3,97	3,90	3,78	3,90	4,04	3,96	4,37	4,61	4,20	4,19	4,61	3,85	3,93	4,25	4,16	3,97
H24	1 417	51	3,82	3,73	3,90	4,21	4,16	4,02	4,73	4,52	4,41	4,45	4,76	3,72	3,92	4,40	4,24	4,20
H39	6 840	160	3,85	3,74	3,81	4,05	4,14	4,12	4,23	4,59	4,16	4,15	4,55	3,81	3,93	4,22	4,17	4,10
H39B	2 339	144	3,64	3,56	3,77	4,15	4,01	3,96	4,22	4,51	4,21	4,30	4,62	4,08	3,79	4,30	4,14	4,01
H40	4 219	164	3,86	3,65	3,87	4,18	4,12	3,99	4,45	4,63	4,27	4,41	4,65	3,91	3,90	4,36	4,19	4,08
H41	4 990	181	3,86	3,77	3,95	4,15	4,14	4,14	4,38	4,63	4,26	4,35	4,64	3,86	3,97	4,32	4,29	4,13
H42	3 930	147	3,85	3,72	3,90	4,00	4,05	4,06	4,48	4,57	4,21	4,27	4,63	3,80	3,91	4,28	4,18	4,12
H43	6 938	257	3,82	3,70	3,86	4,14	3,96	4,02	4,23	4,63	4,30	4,30	4,58	3,98	3,87	4,31	4,26	4,05
H45	4 113	154	3,84	3,68	3,99	4,06	4,06	3,90	4,29	4,54	4,15	4,27	4,51	3,64	3,89	4,21	4,16	4,09
H50	4 251	151	3,92	3,60	3,83	4,01	4,03	3,91	4,22	4,60	4,24	4,29	4,65	3,62	3,86	4,23	4,23	4,08
H51	5 617	201	4,06	3,69	3,90	3,98	4,22	4,08	4,40	4,59	4,27	4,27	4,62	4,06	3,99	4,31	4,25	4,16
H52	3 521	131	3,96	3,73	4,00	3,52	4,17	4,16	4,78	4,50	4,12	3,96	4,60	3,90	4,00	4,20	4,09	3,94
H53	478	32	3,55	3,72	3,90	4,00	4,19	4,10	4,77	4,39	4,39	4,00	4,72	4,13	3,89	4,34	4,13	3,86
H54	4 895	187	3,86	3,64	3,86	3,99	3,80	3,84	4,11	4,47	4,34	4,18	4,54	3,69	3,80	4,19	4,14	3,93
H55	3 596	144	4,05	3,72	3,99	4,07	4,25	4,26	4,75	4,37	4,16	4,12	4,61	3,85	4,05	4,27	4,18	4,17
H56	2 823	107	3,92	3,99	3,90	4,01	4,15	3,95	4,70	4,70	4,52	4,11	4,60	3,87	3,98	4,36	4,19	4,18
H57	4 829	180	4,13	3,75	4,03	3,94	4,24	4,24	4,45	4,56	4,23	4,14	4,83	4,18	4,08	4,33	4,25	4,15
H58	11 918	303	3,87	3,64	3,81	3,92	4,00	3,95	3,99	4,50	4,03	4,14	4,55	3,77	3,85	4,13	4,12	4,00
H58B	3 149	112	3,94	3,63	3,82	3,96	4,15	4,07	3,70	4,56	4,04	4,12	4,62	3,77	3,92	4,11	4,21	4,04
H59	5 625	202	3,96	3,79	3,98	4,06	4,19	4,10	4,28	4,64	4,27	4,22	4,70	3,78	4,00	4,28	4,17	4,10
H62	1 480	51	3,96	3,97	3,98	4,33	3,98	3,96	4,61	4,65	4,55	4,49	4,64	3,88	3,97	4,45	4,24	4,26
H63	5 131	196	4,07	3,69	3,98	4,07	4,14	4,16	4,52	4,58	4,13	4,31	4,66	4,03	4,01	4,33	4,24	4,16
H64	4 127	150	4,04	3,66	3,82	4,02	4,04	4,10	4,50	4,55	4,09	4,13	4,59	3,91	3,93	4,26	4,20	4,07

Linja		Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
H65A	12 862	302	3,87	3,63	3,77	3,77	3,76	3,92	3,89	4,25	4,61	4,09	4,30	4,59	3,87	3,82	4,21	4,20	3,93
H66A	7 959	292	3,76	3,59	3,72	3,76	3,80	3,81	3,81	4,25	4,61	4,05	4,26	4,67	3,99	3,74	4,23	4,15	3,89
H67	6 725	245	3,93	3,64	3,79	4,01	4,01	3,95	3,95	4,24	4,63	4,25	4,34	4,50	3,91	3,86	4,27	4,15	4,00
H67V	477	20	3,95	3,93	3,70	3,95	4,00	4,00	4,00	4,15	4,35	4,11	4,11	4,60	3,60	3,92	4,12	4,20	3,95
H68	9 651	303	3,88	3,67	3,82	4,23	4,23	4,24	4,24	4,23	4,56	4,08	4,25	4,58	4,11	3,97	4,29	4,16	4,16
H69	6 391	230	4,07	3,74	3,92	4,00	4,24	4,22	4,22	4,57	4,66	4,29	4,30	4,67	4,00	4,04	4,35	4,24	4,14
H70T	7 579	282	3,76	3,69	3,99	3,87	3,98	3,87	3,87	3,97	4,48	4,07	4,14	4,50	3,74	3,86	4,11	4,06	4,01
H70V	3 782	142	3,84	3,84	3,87	3,93	3,80	3,70	3,70	4,22	4,56	3,99	3,99	4,58	3,89	3,81	4,17	4,07	3,88
H71	6 929	252	3,99	3,75	3,97	4,21	4,14	4,26	4,26	4,25	4,56	4,23	4,29	4,54	4,06	4,02	4,31	4,22	4,16
H71V	1 970	75	3,94	3,86	3,90	4,26	4,16	4,26	4,26	4,47	4,70	4,22	4,22	4,62	3,82	4,03	4,33	4,28	4,16
H72	6 559	240	4,00	3,67	3,86	3,98	4,09	4,08	4,08	4,24	4,64	4,24	4,31	4,55	4,03	3,94	4,28	4,15	4,13
H73	5 211	190	3,92	3,89	3,99	4,05	3,82	3,86	3,86	4,30	4,54	4,31	4,34	4,56	3,99	3,90	4,30	4,21	4,03
H74	1	77	4,01	3,82	4,00	3,90	3,89	3,84	3,84	4,69	4,54	4,29	4,24	4,61	4,03	3,91	4,33	4,12	4,00
H74N	526	5	3,80	3,20	3,60	4,00	3,60	3,60	3,60	4,40	4,40	3,80	3,50	4,40	4,40	3,56	4,13	4,20	3,60
H75	6 605	238	3,90	3,63	3,97	4,21	3,97	3,94	3,94	4,31	4,62	4,24	4,23	4,61	4,02	3,88	4,32	4,20	4,08
H75A	1 052	42	4,25	4,11	4,12	4,22	4,02	4,18	4,18	4,93	4,78	4,79	4,40	4,74	3,74	4,14	4,51	4,32	4,26
H76A	1 262	53	3,98	3,93	3,73	4,06	3,92	3,92	3,92	4,70	4,73	4,56	4,27	4,54	3,76	3,90	4,37	4,21	4,10
H76B	1 301	52	3,73	3,57	3,94	4,06	3,94	3,92	3,92	4,60	4,29	4,45	4,02	4,44	3,78	3,82	4,23	3,98	3,96
H77	3 987	156	3,90	3,71	3,93	4,36	3,70	3,59	3,59	4,36	4,66	4,49	4,37	4,39	4,02	3,77	4,38	4,23	3,99
H77A	2 136	54	4,13	3,78	4,24	4,11	3,85	4,06	4,06	4,60	4,75	4,65	4,53	4,66	4,17	4,01	4,50	4,38	4,15
H78	12 177	305	3,81	3,74	3,92	3,92	3,91	3,92	3,92	4,26	4,51	4,27	4,30	4,46	3,92	3,86	4,23	4,17	3,95
H79	9 560	315	3,90	3,74	3,86	3,91	4,04	4,05	4,05	4,43	4,60	4,29	4,33	4,59	3,92	3,92	4,29	4,25	3,99
H80	3 154	115	3,78	3,52	3,80	3,89	3,99	4,06	4,06	4,05	4,55	4,39	4,35	4,52	3,93	3,83	4,24	4,21	3,94
H81	5 294	195	3,83	3,64	3,75	4,13	4,02	4,09	4,09	4,45	4,49	4,40	4,33	4,46	3,78	3,87	4,29	4,13	3,99
H82	5 233	193	3,82	3,58	3,82	3,92	3,92	3,92	3,94	4,12	4,58	4,37	4,39	4,46	3,93	3,81	4,25	4,19	4,02
H83	1 435	56	3,93	3,77	3,75	3,73	4,16	4,15	4,15	4,41	4,45	4,22	4,28	4,58	4,20	3,95	4,27	4,15	3,98

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
H84	5 055	183	3,86	3,57	3,75	4,13	4,02	4,10	3,96	4,59	4,27	4,46	4,52	3,92	3,86	4,26	4,20	4,02
H85	3 947	156	3,88	3,64	3,88	4,10	4,07	4,08	4,20	4,38	4,17	4,34	4,56	3,93	3,91	4,24	4,19	4,09
H86	3 246	130	3,84	3,70	3,91	3,95	3,98	4,00	4,33	4,64	4,37	4,53	4,57	4,02	3,89	4,34	4,13	4,01
H88	2 166	86	3,76	3,69	3,76	3,93	4,08	3,93	4,30	4,46	4,16	4,24	4,46	3,72	3,84	4,18	4,06	4,06
H89	1 038	41	4,23	3,75	3,95	4,20	3,90	4,20	4,54	4,66	4,61	4,48	4,54	4,20	4,01	4,46	4,33	4,22
H90	1 272	66	3,92	3,75	3,98	4,06	3,92	3,91	4,45	4,68	4,56	4,32	4,27	3,97	3,90	4,33	4,10	3,97
H91	8	4	4,75	4,00	3,50	4,50	4,50	5,00	5,00	4,00	4,25	3,50	5,00	3,75	4,35	4,29	4,25	3,75
H91K	66	16	4,38	3,75	4,19	4,19	4,63	4,38	4,87	3,93	4,00	3,43	4,71	3,86	4,26	4,14	4,50	4,19
H92	2 478	106	3,77	3,77	3,69	3,86	3,79	3,86	4,35	4,48	4,29	4,29	4,47	3,89	3,78	4,23	4,28	3,81
H93	483	18	4,17	3,86	4,47	4,22	4,11	4,28	4,75	4,63	4,50	4,40	4,67	4,07	4,18	4,46	4,19	4,17
H93K	652	5	3,40	3,20	3,60	3,80	4,20	4,75	4,80	4,20	4,80	4,40	4,80	3,40	3,83	4,31	4,20	4,20
H94	3 572	160	3,74	3,66	3,79	3,97	3,63	3,80	4,33	4,50	4,36	4,36	4,39	3,75	3,72	4,24	4,02	3,86
H94A	2 836	106	3,90	3,71	3,74	3,98	3,77	3,90	4,69	4,59	4,53	4,45	4,53	4,00	3,80	4,39	4,28	4,07
H94B	23	19	4,74	4,31	4,89	4,61	4,59	4,61	4,82	4,77	4,69	4,73	4,87	4,13	4,63	4,66	4,76	4,72
H94V	495	11	3,55	3,75	3,82	4,73	4,09	4,40	4,55	4,80	4,82	4,50	4,73	3,73	3,92	4,55	4,00	4,09
H95	3 867	152	3,96	3,65	3,85	3,60	3,78	3,98	4,58	4,43	4,17	4,20	4,52	3,80	3,84	4,19	4,17	3,86
H96	4 849	35	3,74	3,63	3,91	4,17	3,69	3,70	4,61	4,55	4,45	4,35	4,42	3,84	3,73	4,34	4,10	4,06
H97	1 674	73	4,00	3,82	3,99	4,21	3,99	4,04	4,52	4,71	4,49	4,50	4,53	4,01	3,97	4,43	4,26	4,16
H97V	2 108	74	3,84	3,78	3,88	4,11	3,95	3,91	4,65	4,54	4,41	4,43	4,57	4,17	3,87	4,41	4,21	4,08
H98	1 913	87	3,89	3,72	3,95	4,06	3,80	3,78	4,55	4,46	4,51	4,31	4,53	3,77	3,83	4,31	4,14	3,95
Helsinki	305727	10666	3,88	3,69	3,87	4,01	4,01	4,00	4,30	4,57	4,23	4,27	4,57	3,90	3,89	4,27	4,18	4,04
V30	403	21	4,05	4,05	4,10	4,05	4,24	4,43	4,95	4,61	4,55	4,11	4,71	4,26	4,17	4,46	4,21	4,44
V35	675	23	3,91	4,00	4,48	4,26	3,87	4,23	4,64	4,73	4,64	4,33	4,75	3,80	4,10	4,45	4,05	4,17
V38	18	20	4,20	4,40	4,20	4,25	3,90	4,10	4,95	4,53	4,60	4,50	4,65	4,10	4,16	4,51	4,05	4,15
V43	276	19	4,00	3,83	3,94	3,84	3,53	3,89	4,84	4,50	4,58	4,28	4,56	3,89	3,84	4,36	4,06	3,89

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
V43K	317	7	4,43	4,50	4,14	3,29	3,71	3,86	4,71	4,43	4,14	4,43	4,57	3,86	4,13	4,20	4,14	4,17
V43T	89	4	3,25	3,50	4,25	4,00	4,00	3,75	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	3,75	3,75	4,61	4,00	3,75
V44	117	20	4,05	3,81	3,80	3,65	3,65	3,89	4,65	4,20	4,10	3,95	4,30	3,65	3,84	4,07	3,95	3,70
V45	425	19	3,95	3,69	3,79	3,84	3,47	3,32	4,72	4,50	4,28	4,29	4,59	3,50	3,64	4,25	4,00	3,68
V45K	368	10	4,00	4,57	3,89	3,10	3,60	3,70	4,10	4,44	4,10	3,90	4,80	3,30	3,95	3,96	4,20	3,60
V46	703	30	4,07	3,93	3,93	3,83	4,00	3,93	4,39	4,36	4,18	4,04	4,68	4,18	3,97	4,24	4,14	3,93
V50	1 195	41	3,93	3,87	4,03	3,98	4,22	4,00	4,73	4,24	4,37	4,06	4,55	3,60	4,01	4,22	4,07	4,13
V51	1 872	64	4,03	4,18	4,07	4,02	3,73	3,89	4,66	4,61	4,33	4,22	4,65	3,98	3,98	4,35	4,17	4,08
V51K	327	18	3,83	4,07	3,89	3,59	3,44	3,61	4,24	4,67	4,17	4,20	4,65	3,89	3,77	4,20	3,82	4,00
V52	488	20	3,94	4,18	4,25	4,00	4,16	4,16	4,95	4,60	4,35	3,94	4,70	4,00	4,14	4,36	4,15	4,05
V53	4 705	173	3,93	3,75	3,95	3,98	3,77	3,73	4,41	4,55	4,33	4,18	4,47	3,92	3,82	4,26	4,14	4,01
V54	462	24	3,83	3,65	3,79	3,83	3,38	3,30	3,50	4,21	3,92	3,45	4,33	3,71	3,59	3,85	3,88	3,88
V55	3 964	150	3,86	3,68	4,00	3,79	3,70	3,89	4,41	4,45	4,28	4,03	4,48	3,90	3,83	4,19	4,04	3,95
V56	1 016	34	3,88	3,75	3,97	4,12	3,82	3,91	4,36	4,53	4,27	3,93	4,59	3,82	3,87	4,23	4,15	3,97
V56K	360	17	4,20	3,86	3,94	4,06	4,13	4,06	4,82	4,63	4,47	3,93	4,53	4,12	4,04	4,37	4,24	4,06
V57	786	30	3,83	3,77	3,87	4,03	3,53	3,83	4,80	4,50	4,37	4,26	4,63	4,17	3,77	4,39	4,13	3,80
V60	622	44	3,88	3,89	3,81	3,72	3,98	3,95	4,58	4,51	4,43	4,24	4,58	3,77	3,90	4,26	4,17	4,12
V61	4 349	166	3,77	3,77	3,74	3,63	3,73	3,83	3,97	4,37	4,07	4,01	4,44	3,80	3,77	4,04	4,02	3,89
V61V	633	32	4,03	3,85	4,16	3,90	3,77	3,84	4,56	4,50	4,35	4,11	4,50	4,00	3,93	4,28	4,26	4,13
V62	8 308	298	3,77	3,71	3,87	3,82	3,70	3,72	4,36	4,44	4,23	4,06	4,40	3,94	3,75	4,18	4,10	3,91
V62K	169	14	4,00	3,92	4,15	3,86	3,86	3,69	4,57	4,46	4,57	4,00	4,29	4,07	3,92	4,26	4,14	3,86
V63	1 274	71	3,75	3,73	3,93	3,73	3,73	3,86	4,41	4,25	4,16	4,03	4,47	3,93	3,80	4,14	4,01	3,88
V63N	689	6	4,00	4,00	4,00	4,50	4,33	4,33	4,33	4,17	4,80	4,00	4,67	3,50	4,13	4,28	4,00	4,17
V68	1 106	59	3,86	3,94	3,89	3,40	3,80	3,89	4,43	4,25	4,09	3,96	4,33	4,07	3,88	4,08	4,07	3,88
V69B	138	5	4,40	3,50	3,40	3,60	3,80	3,80	5,00	4,20	4,80	4,00	5,00	3,00	3,78	4,23	4,20	4,20
V69BK	79	5	3,60	4,00	3,20	4,00	4,20	4,00	5,00	5,00	4,60	3,80	4,80	4,20	3,80	4,49	4,00	3,80

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
V69K	109	11	3,60	3,38	3,22	4,33	4,20	3,80	4,90	3,90	4,40	4,20	4,90	3,50	3,64	4,30	4,27	4,00
V70	2 459	91	3,88	3,70	3,89	3,62	3,64	3,66	4,56	4,51	4,34	4,09	4,51	3,84	3,75	4,21	4,08	3,79
V71	924	41	3,75	4,00	3,70	3,54	3,80	3,83	4,74	4,51	4,27	4,23	4,60	3,85	3,82	4,25	3,95	3,75
V72	2 704	101	3,77	3,76	3,89	3,71	3,74	3,89	4,54	4,52	4,42	4,28	4,56	3,95	3,81	4,28	4,07	4,00
V73	292	15	3,71	3,44	3,93	3,40	3,73	3,93	4,64	4,57	4,53	3,92	4,47	3,73	3,75	4,18	3,73	3,67
V73A	182	23	4,10	4,05	3,95	3,68	4,10	4,27	4,63	4,14	4,05	4,21	4,59	3,73	4,09	4,15	3,91	4,18
V75K	82	18	3,67	3,69	3,71	2,88	3,47	3,93	3,41	4,06	3,94	3,94	4,28	3,11	3,69	3,66	3,93	3,83
V75M	75	2	4,00	3,50	4,00	4,50	5,00	4,50	4,00	3,50	3,50	3,50	5,00	5,00	4,20	4,14	3,50	4,50
V77	402	30	3,96	4,09	3,97	3,87	4,00	4,20	4,73	4,47	4,38	4,17	4,63	4,03	4,04	4,33	4,14	4,17
V87	1 946	77	3,94	3,79	3,92	3,80	3,80	3,86	4,01	4,37	4,24	4,10	4,43	3,79	3,86	4,10	4,08	3,89
Vantaa	45 108	1 853	3,87	3,81	3,92	3,81	3,77	3,84	4,42	4,45	4,28	4,09	4,50	3,88	3,84	4,21	4,08	3,95
Ke5	515	58	4,17	3,91	4,00	3,82	4,35	4,22	4,80	4,61	4,60	4,28	4,70	3,96	4,13	4,40	4,12	4,15
Ke5B	114	42	4,02	3,91	3,81	3,88	4,45	4,31	4,76	4,44	4,45	4,35	4,64	4,07	4,10	4,37	4,26	4,17
Ke8	43	13	4,46	4,73	4,15	4,62	4,69	4,67	4,54	4,67	4,62	4,54	4,85	4,08	4,54	4,56	4,15	4,54
Ke8L	63	7	4,00	4,00	4,14	4,29	4,29	3,86	3,57	4,33	4,29	4,00	4,71	3,86	4,06	4,15	4,33	3,86
Kerava	735	120	4,15	3,97	3,99	3,93	4,39	4,23	4,66	4,56	4,55	4,29	4,70	3,98	4,14	4,38	4,17	4,15
Ki901	80	8	3,88	3,63	4,25	3,63	4,00	4,13	4,25	4,25	4,25	4,13	4,50	3,13	3,98	4,02	3,75	3,75
Ki901K	80	2	3,50	4,00	5,00	2,50	3,50	3,50	5,00	4,50	4,00	3,00	4,50	3,00	3,90	3,79	3,00	3,50
Ki902	82	13	4,31	4,00	4,33	4,15	4,54	4,54	5,00	4,38	4,64	4,23	4,67	3,58	4,34	4,38	4,38	4,58
Ki902K	22	1	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,80	4,14	4,00	4,00
Ki903K	50	31	3,87	3,86	3,84	2,84	3,83	3,67	3,97	3,97	3,40	3,43	4,30	3,06	3,81	3,57	3,77	3,60
Ki907	170	30	4,21	4,19	4,36	3,97	4,38	4,25	4,93	4,36	4,55	3,73	4,50	3,64	4,28	4,24	3,92	4,07
Ki908	193	26	3,88	3,73	3,88	2,84	3,80	3,88	4,83	3,81	3,88	3,41	4,13	3,12	3,83	3,72	3,85	3,54

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
Ki909	117	14	4,00	4,18	4,21	3,54	4,21	4,29	4,79	4,36	4,29	3,77	4,43	3,38	4,18	4,08	4,00	4,00
Kirkkon	794	125	3,98	3,95	4,26	3,37	4,03	4,03	4,77	4,19	4,18	3,67	4,42	3,32	4,05	3,99	3,84	3,86
Si985	200	21	4,19	4,05	4,24	3,76	4,19	4,19	4,90	4,67	4,67	4,39	4,90	3,95	4,17	4,46	4,30	4,19
Si985K	100	10	3,56	3,50	3,80	2,50	3,40	3,60	4,20	3,70	3,90	3,22	4,10	3,20	3,57	3,55	3,90	3,30
Si991	205	53	3,90	3,72	3,88	3,31	3,63	3,65	4,06	3,84	4,04	3,58	4,42	3,43	3,76	3,81	3,90	3,94
Si995	60	21	4,29	4,17	4,14	4,15	3,95	4,19	4,81	3,95	3,95	4,10	4,53	3,57	4,15	4,15	4,14	4,10
Si900	565	105	3,99	3,84	4,02	3,41	3,82	3,89	4,47	4,13	4,23	3,85	4,54	3,58	3,92	4,03	4,07	3,93
Si102	2 380	74	3,82	3,76	3,95	4,19	4,15	3,96	4,35	4,50	4,35	4,24	4,58	4,00	3,93	4,32	4,17	4,01
Si102T	3 507	166	3,80	3,69	3,91	4,08	4,06	4,03	4,47	4,61	4,39	4,22	4,67	4,09	3,90	4,36	4,15	4,05
Si103	2 222	87	3,89	3,60	4,02	4,18	4,24	4,11	4,39	4,59	4,37	4,21	4,81	4,16	3,97	4,39	4,16	4,08
Si103T	1 340	53	3,79	3,68	4,10	4,18	4,19	3,98	4,54	4,54	4,35	4,44	4,71	4,30	3,95	4,44	4,13	4,16
Si105	1 144	50	4,37	3,97	4,06	4,12	4,26	4,22	4,67	4,50	4,35	4,39	4,75	4,04	4,18	4,40	4,37	4,34
Si106	4 303	156	3,96	3,64	3,88	3,66	4,21	4,14	4,66	4,41	4,15	4,28	4,68	3,99	3,97	4,26	4,25	3,87
Si106K	560	41	3,87	3,66	3,87	3,85	4,33	4,13	4,63	4,46	4,25	4,34	4,80	4,12	3,97	4,35	4,10	3,95
Si107	2 327	92	3,88	3,66	4,00	4,01	4,03	4,01	4,52	4,61	4,58	4,30	4,81	4,08	3,92	4,42	4,19	4,00
Si109	4 257	201	3,77	3,64	3,75	3,74	3,75	3,76	4,47	4,42	4,06	4,08	4,65	3,91	3,73	4,19	4,02	3,85
Si110	3 460	269	3,92	3,64	3,91	3,76	4,08	4,02	4,32	4,50	4,17	4,12	4,63	3,96	3,92	4,21	4,09	4,00
Si111	1 163	66	3,83	3,98	3,91	4,27	4,06	3,89	4,60	4,59	4,60	4,31	4,73	3,92	3,93	4,43	4,10	4,09
Si111T	519	14	4,38	4,27	3,79	3,86	4,00	4,07	4,85	4,69	4,50	4,31	4,77	4,29	4,10	4,47	4,14	4,00
Si112	2 478	106	4,01	3,79	4,06	4,30	3,95	3,87	4,43	4,73	4,66	4,56	4,77	4,13	3,94	4,51	4,27	4,16
Si121	406	21	3,95	3,93	4,05	4,33	3,90	3,95	4,33	4,67	4,57	4,60	4,76	4,43	3,96	4,53	4,33	4,14
Si121A	2 031	81	3,92	3,67	3,93	4,13	3,84	3,83	4,56	4,70	4,65	4,44	4,67	4,01	3,84	4,45	4,15	4,09
Si121K	285	30	3,90	3,64	3,67	4,03	3,90	3,83	4,04	4,76	4,43	4,36	4,67	4,30	3,79	4,37	4,14	3,87
Si122	1 204	37	3,86	3,54	3,92	4,35	4,05	3,86	4,53	4,75	4,65	4,26	4,70	4,08	3,85	4,47	3,97	4,03
Si122A	1 390	70	3,94	3,73	4,04	4,02	3,91	3,80	4,15	4,64	4,46	4,52	4,72	4,31	3,89	4,40	4,15	3,94

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
SL32	5 022	210	3,86	3,74	3,90	4,32	4,05	3,93	4,23	4,74	4,58	4,51	4,68	4,27	3,90	4,47	4,18	4,13
SL43	1 317	52	4,02	4,15	3,98	4,37	3,98	3,92	4,62	4,60	4,46	4,38	4,63	4,04	4,01	4,44	4,35	4,15
SL43A	632	25	3,91	3,85	3,80	4,17	4,12	3,71	4,32	4,48	4,54	4,42	4,79	4,04	3,88	4,39	4,12	4,04
SL43AT	119	5	3,60	3,60	4,20	4,40	4,40	4,20	5,00	4,80	4,60	4,40	4,60	4,60	4,00	4,63	4,80	4,50
SL45	1 263	36	4,00	3,64	3,91	4,29	4,03	3,94	4,69	4,50	4,58	4,36	4,63	4,06	3,90	4,44	4,39	4,06
SL45K	238	18	3,94	3,55	4,00	4,17	3,50	3,67	4,61	4,61	4,61	4,13	4,53	3,67	3,73	4,33	4,24	3,89
SL45KN	70	10	3,88	4,43	3,70	4,00	3,80	3,80	3,80	4,78	4,40	4,50	4,70	3,80	3,92	4,28	4,10	4,11
SL45N	219	10	4,33	3,67	3,90	4,10	3,90	3,78	4,60	4,70	4,40	4,25	4,70	3,80	3,92	4,36	4,10	4,10
SL47	3 699	144	3,79	3,59	3,87	4,23	3,84	3,75	4,36	4,61	4,41	4,38	4,71	4,13	3,77	4,40	4,24	3,99
SL47T	112	7	4,00	3,25	4,14	4,43	3,86	3,86	4,86	4,71	4,43	4,40	4,71	3,83	3,82	4,48	4,29	4,43
SL50	1 749	152	3,79	3,51	3,69	4,11	3,78	3,75	4,30	4,70	4,48	4,38	4,67	4,11	3,70	4,39	4,09	3,93
SL50A	2 681	66	3,67	3,55	3,65	4,05	3,74	3,68	4,39	4,78	4,53	4,36	4,73	4,14	3,66	4,43	4,09	3,84
SL50K	1 599	30	3,93	3,46	4,14	3,97	3,83	4,10	4,64	4,87	4,83	4,38	4,53	4,13	3,89	4,48	4,24	3,97
SL54	3 498	148	3,69	3,46	3,73	4,02	3,73	3,71	4,27	4,54	4,22	4,15	4,57	3,97	3,66	4,25	4,10	3,81
SL54T	780	25	3,59	3,33	3,89	4,14	3,59	3,77	4,83	4,70	4,41	4,10	4,40	3,96	3,64	4,36	4,04	3,90
SL56	3 861	152	3,78	3,68	3,78	3,96	3,94	3,92	4,41	4,63	4,23	4,24	4,65	3,89	3,82	4,29	4,14	3,94
SL58	2 260	93	3,91	3,84	3,79	4,02	4,05	3,99	4,17	4,41	4,22	4,35	4,72	3,98	3,92	4,27	4,22	3,98
SL60	1 304	58	3,68	3,51	3,89	3,88	3,95	3,95	4,40	4,47	4,29	4,25	4,64	3,97	3,80	4,27	4,00	3,84
SL60K	1 094	49	3,74	3,43	3,83	4,24	4,12	4,06	4,49	4,53	4,31	4,41	4,77	4,10	3,84	4,41	4,18	4,07
SL65	2 219	87	3,76	3,48	3,74	3,89	4,15	4,13	4,15	4,51	4,36	4,13	4,55	3,88	3,85	4,21	4,07	3,93
SL65N	838	10	3,30	3,38	3,60	3,90	3,70	3,89	4,40	4,78	4,40	4,38	4,70	3,50	3,57	4,29	4,20	3,70
SL71	1 002	32	4,13	4,17	4,09	3,48	4,19	3,74	4,63	4,28	4,22	4,05	4,61	3,97	4,06	4,18	3,91	3,93
SL71A	77	9	4,56	4,14	4,11	4,11	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,25	4,78	3,78	4,23	4,13	4,00	4,11
SL72	188	21	4,05	4,00	4,14	2,45	3,90	3,95	3,85	4,38	4,24	4,16	4,43	3,29	4,01	3,83	3,86	3,67
SL73	310	10	3,80	4,00	3,50	3,00	3,80	4,10	4,40	4,20	3,90	3,63	4,33	3,60	3,84	3,87	3,80	3,60
SL73Z	583	31	3,90	3,56	4,00	3,65	4,23	3,67	4,37	4,32	4,06	3,60	4,55	3,68	3,87	4,03	3,90	4,00
SL74Z	3 243	131	4,12	3,81	4,01	3,70	4,15	3,72	4,55	4,49	4,39	4,29	4,69	3,75	3,96	4,27	4,05	4,07
SL94	542	20	3,89	4,00	3,68	4,00	3,95	3,80	4,84	4,55	4,25	4,56	4,72	3,65	3,87	4,37	4,26	3,88
SL95	3 424	143	3,98	3,84	3,94	3,78	3,98	3,88	4,57	4,46	4,17	4,21	4,69	3,79	3,92	4,24	4,16	3,97
S205	2 807	112	4,01	3,73	3,85	4,15	3,99	3,88	4,26	4,61	4,41	4,22	4,65	3,86	3,89	4,31	4,15	4,14
S206	611	27	4,00	3,84	4,04	4,23	4,26	4,04	4,88	4,67	4,52	4,53	4,96	3,33	4,04	4,45	4,04	4,22
S206A	211	8	3,63	4,00	4,13	3,63	4,38	4,25	5,00	4,75	4,38	4,20	4,75	3,63	4,08	4,33	3,86	4,00

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
S212	805	30	4,00	3,76	3,90	4,11	4,10	4,13	4,77	4,47	4,33	3,93	4,86	4,10	3,98	4,37	4,20	4,07
S213	1 217	52	3,84	3,58	4,00	3,85	3,94	3,81	4,27	4,56	4,35	4,29	4,58	3,94	3,83	4,26	4,16	3,94
S231	2 815	128	3,94	3,85	3,99	4,07	3,92	4,03	4,53	4,60	4,31	4,34	4,64	3,85	3,95	4,33	4,15	4,10
S243	329	22	3,68	3,62	4,05	3,52	3,57	3,53	4,33	4,00	4,05	3,95	4,45	3,38	3,69	3,95	3,76	3,90
S247A	507	23	3,78	3,83	4,00	3,81	4,00	3,91	4,74	4,55	4,17	4,05	4,83	3,78	3,91	4,28	4,18	4,00
S248	729	35	4,18	4,08	3,94	3,97	3,91	4,00	4,66	4,66	4,09	4,11	4,69	3,94	4,02	4,30	4,26	3,97
S248A	1 974	90	4,01	3,79	4,11	4,01	3,97	4,03	4,60	4,53	4,35	4,25	4,62	3,81	3,98	4,31	4,19	4,13
S270	4 601	198	3,90	3,77	3,92	3,89	3,96	4,02	4,24	4,51	4,18	4,10	4,50	3,64	3,92	4,15	4,12	4,01
S315	2 610	109	3,85	3,69	3,79	3,91	3,88	3,99	4,49	4,56	4,08	4,25	4,48	3,82	3,84	4,23	4,21	3,98
S324	1 301	80	3,90	3,57	3,85	4,09	3,91	3,79	4,53	4,51	4,04	4,08	4,59	3,71	3,80	4,22	4,08	3,99
S345	1 509	65	3,92	3,69	3,92	4,12	3,97	3,92	4,52	4,67	4,20	4,07	4,59	3,82	3,88	4,28	4,17	4,06
S360	642	40	3,87	3,85	3,72	3,95	3,95	3,80	4,23	4,50	4,18	4,00	4,59	3,93	3,84	4,20	4,08	3,92
S360K	270	10	3,33	3,83	4,00	4,30	4,00	3,70	4,60	4,20	4,30	4,00	4,10	3,33	3,77	4,12	4,00	3,90
S361	223	22	3,80	3,80	3,71	3,79	3,68	3,48	4,43	4,41	4,32	4,06	4,59	3,59	3,69	4,17	4,20	3,85
S362	1 419	64	3,81	3,62	3,84	3,98	3,91	3,90	4,38	4,44	4,02	4,24	4,54	3,79	3,82	4,20	4,11	4,05
S363	1 241	68	3,88	3,71	3,94	4,02	3,99	3,96	4,37	4,66	4,00	4,18	4,76	3,97	3,89	4,28	4,12	4,07
S363A	1 229	45	3,76	3,70	3,93	4,05	3,78	3,64	4,58	4,64	3,87	3,92	4,59	3,84	3,76	4,21	4,09	4,02
S364	134	21	4,20	4,08	4,10	4,40	4,29	4,15	4,60	4,70	4,35	4,31	4,80	4,20	4,16	4,48	4,24	4,19
S415	273	20	4,15	3,45	3,95	3,95	4,26	3,90	4,85	4,42	4,30	4,13	4,83	3,55	3,94	4,29	4,26	4,05
S435	154	24	4,09	3,68	3,75	3,22	3,83	3,75	4,82	4,17	3,88	4,26	4,57	3,43	3,82	4,05	4,08	3,65
S451	648	30	3,96	3,76	4,28	4,34	4,00	3,93	4,46	4,38	4,25	3,95	4,63	3,63	3,99	4,24	4,11	4,04
S452	1 851	66	3,94	3,56	3,71	3,95	3,83	3,70	4,24	4,72	4,20	4,13	4,48	3,57	3,75	4,19	4,26	3,97
S452K	1 558	76	3,88	3,60	3,84	4,07	3,74	3,69	4,41	4,51	4,19	4,13	4,60	3,85	3,75	4,25	4,05	3,93
S453	3 138	132	3,87	3,71	3,80	4,09	3,83	3,84	4,31	4,59	4,32	4,21	4,55	3,91	3,81	4,28	4,19	4,04
S474	658	11	3,60	3,14	3,73	3,60	3,45	3,36	4,36	3,91	3,70	3,82	4,36	4,10	3,46	3,98	3,91	3,91
S474A	518	20	3,84	3,67	3,75	4,05	3,61	3,42	3,58	4,42	3,68	3,80	4,74	3,83	3,66	4,01	4,00	3,68
S474K	152	15	3,93	3,50	3,67	3,73	3,80	3,80	4,53	4,20	4,13	4,00	4,40	3,64	3,74	4,09	4,17	3,64
S474V	135	8	3,75	3,57	4,13	4,43	3,50	3,38	4,13	4,13	3,63	3,75	4,13	3,63	3,66	3,97	4,13	4,00
S474VK	320	35	3,84	3,68	3,68	4,12	3,76	3,67	4,53	4,42	4,06	4,39	4,56	3,54	3,72	4,23	3,89	3,88
S501	235	8	3,63	3,57	3,38	4,25	4,50	4,38	4,88	4,38	4,63	4,50	4,75	3,50	3,89	4,41	3,88	4,25
S501V	293	20	3,68	3,33	3,42	4,32	4,25	4,25	4,95	4,47	4,74	4,31	4,79	4,00	3,79	4,51	4,10	4,18

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
S503	1 849	71	3,91	3,87	3,97	3,83	4,25	4,07	4,69	4,68	4,43	4,32	4,82	4,00	4,01	4,40	4,16	3,88
S504	1 537	65	3,89	3,64	4,00	4,00	4,17	4,16	4,13	4,60	4,16	4,20	4,86	3,85	3,97	4,26	4,19	4,20
S505	1 145	61	3,85	3,76	3,93	3,84	3,97	3,77	4,55	4,61	4,16	4,17	4,90	3,88	3,86	4,30	4,13	3,89
S506	4 834	196	3,97	3,71	3,97	3,76	4,07	3,95	4,35	4,49	4,07	4,11	4,76	3,81	3,93	4,19	4,15	4,00
S510	3 556	150	4,01	3,79	3,87	3,75	4,05	4,11	4,46	4,52	4,15	4,06	4,65	3,78	3,97	4,19	4,13	4,07
S514	271	20	3,94	3,67	3,74	3,44	3,75	3,55	4,56	4,20	4,33	3,82	4,83	3,60	3,73	4,11	4,10	4,00
S514K	147	4	3,75	5,00	3,50	2,75	4,25	3,33	4,75	4,25	4,00	4,50	4,33	3,50	3,97	4,01	3,67	3,50
S516	889	42	3,90	3,53	4,10	3,74	3,69	3,90	4,76	4,83	4,40	4,13	4,74	3,79	3,82	4,34	4,14	3,85
S518	448	20	3,90	3,69	3,70	3,70	3,25	3,40	4,40	4,75	4,50	4,20	4,70	4,35	3,59	4,37	4,05	3,74
S519	3 219	131	3,91	3,64	3,93	3,79	3,87	3,99	4,33	4,42	4,29	4,12	4,55	3,92	3,87	4,20	4,14	4,01
S520	406	20	4,15	4,00	4,15	4,10	4,25	4,20	4,75	4,85	4,68	4,63	4,75	3,85	4,15	4,52	4,05	4,21
S530	2 334	103	4,00	3,87	4,18	4,11	4,10	4,16	4,59	4,57	4,32	4,21	4,44	3,96	4,06	4,32	4,16	4,15
S535	355	30	3,97	3,87	3,69	3,96	3,80	3,67	4,67	4,39	4,32	4,15	4,72	3,86	3,80	4,30	3,96	3,93
S550	39 454	315	3,83	3,65	3,90	4,20	4,18	4,25	4,08	4,62	4,45	4,36	4,56	3,89	3,96	4,31	4,17	4,21
S552	2 402	103	4,03	3,93	4,00	4,18	4,16	4,05	4,65	4,60	4,36	4,16	4,78	4,01	4,03	4,39	4,20	4,09
S554	3 347	191	3,84	3,69	3,92	3,85	4,04	4,06	4,41	4,51	4,34	4,24	4,60	3,90	3,91	4,26	4,18	4,03
S577	1 526	24	3,74	3,65	3,76	3,91	4,00	3,88	4,78	4,83	4,74	4,37	4,83	4,04	3,81	4,50	4,08	4,17
S611	2 458	110	3,91	3,79	3,94	3,58	4,06	4,00	4,58	4,55	4,09	4,12	4,64	3,93	3,94	4,22	4,16	4,00
S612	678	34	3,68	3,52	3,72	4,00	3,94	3,63	4,66	4,39	4,22	3,83	4,63	3,66	3,70	4,20	3,97	3,90
S612K	359	6	3,60	4,00	3,80	3,83	3,83	3,67	4,67	5,00	4,50	4,33	5,00	3,67	3,78	4,43	4,00	4,00
S613	424	20	4,06	3,78	4,00	4,45	4,35	4,20	4,10	4,65	4,50	4,17	4,75	4,40	4,08	4,43	4,17	4,05
S615	4 240	205	3,87	3,81	3,99	4,31	4,17	4,01	4,43	4,56	4,43	4,27	4,60	3,76	3,97	4,34	4,18	4,07
S620	1 867	81	3,80	3,89	3,83	4,10	4,10	3,95	4,57	4,66	4,34	4,27	4,68	3,91	3,92	4,36	4,10	4,04
S623	1 384	43	3,93	3,81	3,88	4,00	3,93	3,84	4,33	4,62	4,47	4,24	4,72	3,95	3,88	4,33	4,19	4,00
S623Z	425	50	3,94	3,86	3,82	4,00	3,64	3,58	4,27	4,63	4,18	4,09	4,71	3,82	3,77	4,24	4,06	3,98
S633	1 589	60	4,17	4,00	3,91	3,90	4,14	4,07	4,44	4,52	4,27	4,10	4,69	3,79	4,06	4,25	4,11	4,17
S650	2 959	143	3,90	3,73	3,94	3,96	3,92	3,82	4,34	4,55	4,27	4,15	4,70	4,04	3,86	4,29	4,14	3,99
S650A	67	9	4,00	4,14	3,89	3,44	3,67	4,11	4,56	4,67	4,56	4,13	4,44	4,00	3,96	4,26	3,78	3,89
S662	527	30	3,52	3,44	3,60	3,79	3,90	3,72	3,77	4,41	4,10	4,00	4,57	3,83	3,64	4,07	3,93	3,83
S730	1 516	63	3,98	3,88	4,11	3,98	3,94	3,69	4,58	4,73	4,43	4,14	4,66	4,02	3,92	4,36	4,17	4,10
S731	3 879	161	3,85	3,80	3,98	3,90	3,66	3,64	4,42	4,42	4,07	4,11	4,67	3,78	3,79	4,19	4,13	3,88
S732	1 438	76	3,72	3,71	3,70	3,82	3,75	3,62	4,62	4,38	4,19	4,03	4,65	3,74	3,70	4,21	3,92	3,85

Linja	Nousijat lo- kakuun ar- kipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. pal- velukyky	Kuljet. neu- vonta-kyky	Kuljet. ajo- tapa	Aikat. py- syminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Soveltuvuus matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihto toi- seen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
S734	1 734	84	3,80	3,59	3,88	4,01	4,01	3,70	4,24	4,37	4,20	4,06	4,71	3,82	3,80	4,20	4,09	4,06
S738	678	33	3,84	3,77	3,66	3,94	3,78	3,59	4,67	4,67	4,33	4,09	4,50	3,73	3,73	4,27	3,88	3,79
S738K	258	7	3,29	3,50	3,43	3,29	3,71	3,86	4,29	3,57	3,71	3,86	3,80	3,86	3,56	3,77	3,86	3,43
S740	1 120	53	3,82	3,55	3,89	4,08	3,68	3,64	4,33	4,71	4,43	4,26	4,63	3,96	3,72	4,34	4,23	3,88
S741	2 234	57	3,89	3,62	3,82	3,93	3,93	3,86	4,60	4,48	4,35	4,27	4,43	4,02	3,83	4,30	4,20	4,02
S741K	1 348	87	3,90	3,59	3,93	4,01	4,09	3,89	4,19	4,45	4,02	4,04	4,57	3,93	3,88	4,17	4,13	4,05
S742	873	37	3,78	3,33	3,92	3,92	3,84	4,00	4,17	4,31	4,03	4,10	4,43	3,39	3,77	4,05	4,03	3,97
S785	1	10	4,50	4,00	4,30	3,10	4,30	3,20	4,90	4,56	3,90	4,14	4,60	3,80	4,06	4,14	4,30	3,90
S787	133	19	4,21	3,71	4,05	3,84	4,32	3,68	4,74	4,26	3,89	3,85	4,72	3,37	4,00	4,10	4,11	3,89
S788K	136	2	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,50	5,00	4,50	4,50	2,50	3,00	3,50	4,70	3,71	3,00	3,50
S841	704	35	4,24	3,78	4,18	3,97	4,34	4,06	4,70	3,73	3,85	4,03	4,59	3,41	4,12	4,04	3,82	3,97
S911	88	20	4,00	3,93	4,11	3,55	4,05	4,15	4,78	4,76	4,58	4,20	4,72	3,61	4,05	4,31	3,85	4,05
S973	1 110	45	4,00	4,00	3,98	3,84	4,20	4,16	4,27	4,56	4,47	4,49	4,58	3,93	4,07	4,30	4,19	4,09
S973L	430	15	4,14	3,92	4,07	4,00	4,27	4,00	4,73	4,33	4,29	4,00	4,60	3,80	4,08	4,25	4,20	4,07
Seutu	218 412	8 253	3,88	3,70	3,90	4,01	4,01	3,97	4,38	4,56	4,33	4,25	4,64	3,92	3,89	4,30	4,14	4,04
Yht	620 651	23 050	3,88	3,71	3,88	3,98	3,99	3,97	4,36	4,55	4,27	4,23	4,59	3,90	3,89	4,27	4,15	4,03

HSL:n julkaisuja 16/2015

ISSN 1798-6184 (pdf)

ISBN 978-952-253-266-4 (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.efternamn@hsl.fi

www.hsl.fi