

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakaspalautteet vuonna 2016**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi**
Henkilökuljetusten järjestäminen

Joukkoliikennepalautteita palautepalvelun kautta on seurattu 1.7.2014 alkaen. Vuoden 2014 syksyn aikana palautteita tuli 735, mutta tällä hetkellä palaute-määrä on tasaantunut 700 – 800 palautteeseen vuositasolla.

Palautepalvelun kautta tuli vuoden 2016 aikana 722 palautetta, joista 631 oli julkisia. Lisäksi palautetta on voinut antaa suoraan liikennöitsijöille.

Kuopion kaupungin asiakaslupauksen mukaan palautteisiin vastataan viiden työpäivän sisällä. Joukkoliikennepalautteiden osalta vastausaika vuonna 2016 oli keskimäärin 2 päivää.

Palautteen luonne	vuosi 2016
kiitokset	5 %
kommentit	31 %
kysymykset	20 %
moitteet	34 %
toimenpide-ehdotukset	15 %

Reitit ja aikataulut (28 % kaikista palautteista)

Linjakohtaisesta palautteesta suurin osa kohdistui linjoihin 5, 29 sekä 31.

Linjoille 5 ja 29 on toivottu lisävuoroja ruuhkavuoroille. Linjalle 5 lisättiin lisäautoja talvikaudelle 2016-17, koska osa perusvuoroista oli toistuvasti täynnä.

Tulevien kausien osalta Saaristokaupungin vuorotarjontaa tullaan tarkastelemaan, jotta pystytään vastaamaan kasvaviin matkustajamääriin. Saaristokaupungin rakentumista ja matkustajamääriä seurataan ja vuorotarjontaa lisätään tarpeen mukaan. Linjalla 29 käytetään lisäautoja tarvittaessa.

Linjan 31 myöhästelystä on tullut paljon palautetta. Matkukseen otettiin lisäbussivuoroja käyttöön ajalle 19.-30.12.2016. Linjan 31T aamuvuoron kuormitusta on vähennetty ajamalla linjan 30 aamuvuoron Kuopiossa ammattiopiston kautta Haapaniemelle.

Lisäksi on tullut toiveita suoralle vuoroyhteydelle välille keskusta - Saaristokaupunki – Matkus. Matkus on joukkoliikenteen kannalta niin hankalassa paikassa, ettei sinne voi tarjota kaikilta alueilta suoria yhteyksiä. Matkukseen yhteydet suunnitellaan tarkemmin tänä vuonna laadittavassa linjastosuunnitelmassa.

Liput ja hinnat (19 % kaikista palautteista)

22.02.2017

Waltti- lippu- ja maksujärjestelmään liittyviä palautteita tuli kaikkiaan 135 kappaletta. Suurimmaksi osaksi yhteydenotot koskivat nettilatausta. Palautteissa kyseltiin myös mobiililipusta, jonka mahdollista käyttöönottoa Kuopion seudun joukkoliikenteessä selvitetään parhaillaan.

Verkkosivut ja sähköiset palvelut (20 % kaikista palautteista)

Käytössä olevasta reitti- ja aikatauluhakupalvelusta on tullut runsaasti palautetta. Palaute on koskenut pääasiassa reittioppaan hakutoimintoja. Kuopion seudulla otetaan käyttöön uusi valtakunnallinen Digitransit -reittiopas alkuvuodesta 2017.

Vaikutusten arviointi Palautteiden perusteella tehdyt muutokset kalustomäärään ja reitteihin ovat parantaneet vuorojen aikataulussa pysymistä sekä joukkoliikennepalveluita. Esitys on ympäristö- ja yritysvaikutuksiltaan neutraali.

Esitys Esitän, että joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Valmistelija
Outi Jalkala puh. +358 044 718 5339
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Päätösehdotus Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi
Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

