

25.01.2018

§ 7

Asianro 6558/02.08.00.02/2017

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyskysely**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi**
Henkilökuljetusten järjestäminen

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteessä käynnistettiin marraskuussa 2017 (viikot 45 - 48) säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt joukkoliikenneohjelman 2025 mukaisesti.

Kysely toteutettiin linja-autoissa haastattelijoiden jakamalla paperisilla kyselylomakkeilla. Haastateltavina olivat 15 -vuotta täyttäneet vapaaehtoiset matkustajat. Vastauksia saatiin 1 368 matkustajalta. Maaseutuliikenteessä yli 15-vuotiaita matkustajia oli vain yksittäisiä. Tämän vuoksi kyselyaika venyi suunniteltua pidemmäksi eikä tavoiteltua kokonaisvastausmäärää (1 500 vastausta) saatu kerättyä. Maaseutulinjoilta saatiin vastauksia vain linjalta 74 (Sotkanniemi - Kuopio) ja sieltäkin vain 20 matkustajalta, jonka vuoksi tulos jäi tilastollisesti merkityksettömäksi. Kyselyn toteutti Feelback Oy.

Tutkimusten mukaan naiset ovat miehiä aktiivisempia joukkoliikenteen käyttäjiä. Myös tässä kyselyssä vastaajista lähes 63 % oli naisia, joka kuvastaa hyvin joukkoliikenteen käyttäjäprofiilia. Tyypillisin vastaaja kyselyssä oli kausilipulla matkustava 15 – 24 -vuotias kuopiolainen nainen. Arvosana-asteikko oli 1-5.

Kyselyn tulokset

Tyytyväisyys joukkoliikenteeseen on yleensä vahvasti riippuvainen joukkoliikenteen käyttöasteesta eli mitä aktiivisempi käyttäjä, sen tyytyväisempi laatuun. Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenne sai yleisarvosanaksi 4,01. Haastateltavista 84 % antoi yleisarvosanaksi erittäin tai melko hyvän. Erittäin tai melko huonon arvosanan antoi 1 % haastateltavista. Eniten vastauksia saatiin linjojen 5 ja 8 matkustajilta.

Vastausten mukaan kuljettajat ovat onnistuneet asiakaspalvelussaan erittäin hyvin, sillä parhaat arvostukset annettiin kuljettajien ajotavalle (4,34). Sitä piti erittäin tai melko hyvänä jopa 93 % vastaajista. Kuljettajien ystävällisyyden kokee puolestaan erittäin tai melko hyväksi 84 % vastaajista. Arvosanaksi tuli 4,20. Kuljettajien ajotavalle ja ystävällisyydelle ei kukaan vastaajista antanut alle 4:n arvosanaa, joka kertoo kuljettajien korkeatasoisesta ammattitaidosta. Myös vuoron täsmällisyyden sekä linja-auton siisteyden ja matkustusmukavuuden arvostus annettiin yli 4.

Joukkoliikenneinformaatio alueella on kohtuullisen hyvällä tasolla, sillä tiedon saatavuudelle aikatauluista ja reiteistä 84 % vastaajista antoi arvostus melko tai erittäin hyvän. Melko tai erittäin huonon arvosanan antoi 2 % vastaajista. Kokonaisarvosanaksi tuli 4,20.

Huonoimmat arvostukset kyselyssä annettiin vuorojen reiteille ja aikatauluille (3,89). Vastaajista 72 % koki reitit ja aikataulut melko tai erittäin hyviksi, mutta 7 % erittäin tai melko huonoiksi. Kehittämistä siten on, ja työtä jatketaan hyväksyttäväksi esitetyn kaupunkiliikenteen linjastosuunnitelman tarkistuksen pohjalta.

25.01.2018

Lipputuotteita ja niiden ostamista piti 75 % vastaajista melko tai erittäin hyvänä, 7 % erittäin tai melko huonona. Kokonaisarvosana oli 3,97. Vastaajista hiukan yli puolella oli kausilippu käytössään, arvolippu reilulla 35 %:lla ja kertamaksua käytti reilut 10 % vastaajista. Kertamaksun osuus koko alueen maksutapajakaumassa on noin neljännes. Kyselyn vastaukset saatiin lähes kokonaisuudessaan kaupunkiliikenteestä. Näin ollen kertamaksu on varsin yleinen maksutapa maaseutuliikenteessä.

Oulussa säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt on aloitettu maaliskuussa 2017. Sekä Oulussa että Kuopiossa kysely suunniteltiin Liikenneviraston mallin pohjalta, jotta tulokset olisivat vertailtavissa. Kuopion kyselyn tulokset olivat yleistasoltaan Oulun tulosten kaltaisia. Kuopiossa ollaan hiukan Oulua tyytyväisempiä autojen siisteyteen ja matkustusmukavuuteen, mutta hiukan tyytymättömämpiä lipputuotteisiin ja niiden ostamiseen.

Joukkoliikenteen suunnittelu on pitkäjänteistä työtä. Muutosten tekeminen matkustajille tutuksi vie yleensä muutaman vuoden. Kun otetaan huomioon vuonna 2014 tapahtuneen muutoksen laajuus, voidaan kyselyn tuloksia pitää varsin hyvinä. Parantamisen varaa kuitenkin on, ja kehittämistyötä tulee jatkaa edelleen. Tähän kyselyn tulokset antavat arvokasta tietoa.

Vaikutusten arviointi

-

Esitys

Esitän, että joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Liitteet

5 6558/2017 Asiakastyytyväisyysraportti

Valmistelija

Seija Pasanen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5424

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

