

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakaspalautteet vuonna 2017**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi**
Henkilökuljetusten järjestäminen

Kuopion kaupungin palautepalvelun kautta on seurattu joukkoliikennepalautteita 1.7.2014 alkaen. Vuoden 2014 syksyn aikana palautteita tuli 735, mutta tällä hetkellä palautemäärä on tasaantunut 700 - 800 palautteeseen vuositasolla.

Palautepalvelun kautta tuli vuoden 2017 aikana 1305 palautetta, joista 938:lla oli lupa julkistaa. Lisäksi palautetta on voinut antaa suoraan liikennöitsijöille.

Kuopion kaupungin asiakaslupauksen mukaan palautteisiin vastataan viiden työpäivän sisällä. Joukkoliikennepalautteiden osalta vastausaika vuonna 2017 oli keskimäärin 2 päivää.

Palautteen luonne	vuosi 2017
kiitokset	5 %
kommentit	32 %
kysymykset	17 %
moitteet	32 %
toimenpide-ehdotukset	15 %

Reitit ja aikataulut (37 % kaikista palautteista)

Kuopio - Siilinjärvi -välisten linjojen aikataulussa pysymisestä sekä linja-autojen tukkoisuudesta on tullut paljon palautetta.

Linjan 31 aikatauluvarmuus on heikentynyt varsinkin Kuopion keskustan ja Matkusen välillä, koska matkustajamäärät ovat kasvaneet ja suunnitellut ajoajat ovat käyneet riittämättömiksi muuttuneessa tilanteessa. Linjan matkustajamäärät ovat kasvaneet 25 % vuodesta 2015 vuoteen 2017. Linjalle 31 on lisätty lisäauto Kuopion keskustan ja Matkusen välille keskustasta Matkukseen lähteville vuoroille 8:20, 14:20 ja 16:20 maanantai-perjantai -päiville ajalle 5.2. - 30.3.2018.

Linjan 35 iltapäivällä Harjamäestä lähtevien vuorojen aikatauluvarmuus on heikentynyt, koska matkustajamäärät ovat nousseet jopa 28 % tammikuusta 2017 tammikuuhun 2018. Linjan aikatauluja onkin syytä tarkistaa seuraaville aikataulukausille.

Suoraa vuoroyhteyttä on toivottu välille keskusta - Saaristokaupunki - Matkus. Matkus on joukkoliikenteen kannalta niin hankalassa paikassa, ettei siinä voi tarjota kaikilta alueilta suoria yhteyksiä.

Itsenäisyyspäivän järjestelyistä tuli palautetta. Itsenäisyyspäivänä Kuopion keskustassa oli useita katuja suljettuna Puolustusvoimien paraatin järjestelyiden vuoksi tiistaina 5.12. klo 17 alkaen ja koko päivän keskiviikkona 6.12.

22.02.2018

Joukkoliikenne kulki poikkeusreittejä koko kyseisen ajan. Itsenäisyyspäivänä liikennöitiin sunnuntain aikataulujen mukaan, mutta liikkeellä oli 13 kpl lisä-autoja ennen paraattia ja paraatin jälkeen, joilla varustauduttiin normaalia suurempiin matkustajamääriin. Osa vuoroista jäi kokonaan ajamatta, koska keskustassa oli katuja suljettuna etukäteen ilmoitetuista tiedoista poiketen.

Linjoille 9 ja 16 on toivottu vuoroja keskustasta kahdeksaksi Jynkän koululle. Vuoroa hyödyntäisivät koululaiset sekä työssäkävijät.

Keilankannasta kaupunkiin aamulla tulevat vuorot täynnä. Myös iltapäivän palaavista vuoroista on tullut palautetta. Kyseisen välin liikennöintiin on otettu käyttöön lisäauto 8.1. alkaen.

Liput ja hinnat (13 % kaikista palautteista)

Waltti-lippu- ja maksujärjestelmään liittyviä palautteita tuli kaikkiaan 168 kappaletta. Suurimmaksi osaksi yhteydenotot koskivat nettilatausta. Palautteissa moitittiin myös mobiililipun maksutapalisää, joka 30.11.2017 tehdyn lautakunnan päätöksen mukaisesti siirtyi viranomaisen maksettavaksi vuoden 2018 alusta alkaen. Muutoksen myötä mobiililipun hinta on sama kuin linja-autosta ostetun kertalipun.

Verkkosivut ja sähköiset palvelut (12 % kaikista palautteista)

Käytössä olevasta reitti- ja aikatauluhakupalvelusta on tullut jonkin verran palautetta. Palaute on koskenut pääasiassa reittioppaan hakutoimintoja. On myös toivottu reaaliaikaista liikenteen seurantaa.

Syksyn 2017 aikana on asennettu seurantalaitteet kaupunkiliikenteen autoihin ja järjestelmä on nyt testivaiheessa. Keväällä 2018 on tarkoitus julkaista asiakkaille autojen sijainnit sekä reaaliaikaiset pysäkkiaikaennusteet, jotka tulevat näkymään mm. reittioppaassa ja pysäkinäytöillä.

Vaikutusten arviointi

-

Esitys

Esitän, että joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Valmistelija

Outi Jalkala

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5339

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

