

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakastytyväisyyskysely, kevät 2018

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi Henkilökuljetusten järjestäminen

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteessä käynnistettiin marraskuussa 2017 säännölliset asiakastytyväisyyskyselyt joukkoliikenneohjelman 2025 mukaisesti. Maaliskuussa 2018 tehtiin toinen kysely, josta yhteenvedo liitteenä.

Kysely toteutettiin kuten edelliselläkin kerralla vain linja-autoissa haastattelijoiden jakamalla paperisilla kyselylomakkeilla. Haastateltavina olivat 15 - vuotta täyttäneet vapaaehtoiset matkustajat. Vastauksia saatiin 1 514 matkustajalta. Kyselyn toteutti Feedback Oy.

Kysely tehtiin nyt vain paikallisliikenteen linjoilla (linjat 1-40), koska marraskuussa maaseutuliikenteen linjoilta ei saatu vastauksia juuri lainkaan. Näin siksi, koska suurin osa maaseutulinoista on koululaisliikennettä ja matkustajat siten alle 15-vuotiaita koululaisia. Keskittämällä kysely paikallisliikenteen linjoille saatiin resurssit käytettyä aikaisempaa tehokkaammin.

Tyypillisin vastaaja kyselyssä oli kausilipulla matkustava 15 – 24 -vuotias kuopiolainen nainen. Arvosana-asteikko oli 1-5.

Kyselyn tulokset

Kyselyn tulokset noudattivat pitkälti marraskuussa saatuja tuloksia. Yleisarvosanaksi saatiin sama kuin marraskuussa eli 4,01. Haastateltavista 84 % antoi yleisarvosanaksi erittäin tai melko hyvän. Melko huonon arvosanan antoi 1 % haastateltavista. Erittäin huonoksi joukkoliikennettä ei arvioinut kukaan. Suurimmat vastausmäärät saatiin linjojen 4, 5 ja 8 matkustajilta.

Parhaat arvosanat annettiin kuten marraskuussakin kuljettajien ajotavalle (4,33). Sitä piti erittäin tai melko hyvänä jopa 92 % vastaajista. Kuljettajien ystävällisyyden koki puolestaan erittäin tai melko hyväksi 83 % vastaajista. Arvosanaksi annettiin 4,18. Myös liikenteen täsmällisyys sekä linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus koettiin reilun 4 arvoiseksi. Vaikka autojen siisteydelle ja matkustusmukavuudelle annettu arvosana huononi eniten (-1 %), on se vielä hyvällä tasolla.

Joukkoliikenneinformaatio alueella koetaan hyväksi, sillä tiedon saatavuudelle aikatauluista ja reiteistä 83 % vastaajista antoi arvosanaksi melko tai erittäin hyvän. Melko huonon arvosanan antoi 2 % vastaajista. Kokonaisarvosanaksi tuli 4,19. Kyselyn jälkeen alueen joukkoliikenteessä on siirrytty reaaliaikaisen informaatiojärjestelmään, joka parantaa tiedon saatavuutta ja laatua.

Huonoimmat arvosanat kyselyssä annettiin marraskuun kyselyn tapaan vuorojen reiteille ja aikatauluille (3,92), vaikka kokonaisarvosana paranikin eniten (+0,8 %). Tähän ovat vaikuttaneet osaltaan talven aikana tehdyt aikataulujen luotettavuutta parantavat pienet aikataulumuutokset. Vastaajista 75 % koki reitit ja aikataulut melko tai erittäin hyväksi, mutta 4 % melko huonoiksi.

26.04.2018

Lipputuotteita ja niiden ostamista piti 75 % vastaajista melko tai erittäin hyvänä, 7 % erittäin tai melko huonona. Kokonaisarvosana oli 3,95. Vastaajista hiukan yli puolella oli kausilippu käytössään, arvolippu 36 %:lla ja kertamaksua tai vuorokausilippua käytti 9 % vastaajista. Selkeästi parhaimman arvostaman lipputuotteista sai mobiililippu (4,67), vaikka sen käyttö on vielä vähäistä. Tällä hetkellä Vilkku -mobiilisovelluksella voi ostaa kertalipun lisäksi kahden ja kolmen vuorokauden lippuja.

Vaikutusten arviointi

-

Esitys

Esitän, että joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Liitteet

3 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.

