

29.11.2018

§ 65

Asianro 6558/02.08.00.02/2017

Paikallisliikenteen syksyn 2018 asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi
Henkilökuljetusten järjestäminen**

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteessä käynnistettiin marraskuussa 2017 säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt joukkoliikenneohjelman 2025 mukaisesti. Yhteenvedo nyt syksyllä tehdystä kolmannelta kyselystä on liitteenä.

Kyselyn toteutti voimassa olevan sopimuksen mukaisesti Feelback Oy linja-autoissa haastattelijoiden jakamalla kyselylomakkeilla. Vastauksia saatiin 1 491 kpl vapaaehtoisilta, 15 -vuotta täyttäneiltä matkustajilta.

Kysely tehtiin vain paikallisliikenteen linjoilla (linjat 1-40), koska suurin osa maaseutulinjoista on koululaisliikennettä ja matkustajat niissä ovat pääosin alle 15-vuotiaita koululaisia. Heitä ei voi haastatella ilman vanhempien lupaa. Yli 15 -vuotiaiden vastausten määrä jäisi niin vähäiseksi, ettei niillä olisi tilastollista merkitystä. Näin kävi ensimmäisessä kyselyssä syksyllä 2017.

Tyypillisin vastaaja syksyn kyselyssä oli 15 – 24 -vuotias kuopiolainen nainen kuten aikaisemmissa kyselyissäkin. Arvosanat annettiin asteikolla 1-5. Tällä kertaa kartoitus käytettävästä lipputuotteesta jätettiin pois, ja tilalle otettiin kysymykset joukkoliikenteen yhteiskunnallisesta merkityksestä, omasta joukkoliikenneuskollisuudesta sekä saadusta vastineesta rahoille.

Kyselyn tulokset

Kyselyn tulokset paranivat hiukan kaikkien kysymysten osalta aiempiin kyselyihin verrattuna. Yleisarvosanaksi joukkoliikenne sai 4,06, kun se oli edellisillä kerroilla 4,01. Haastatelluista 85 % antoi yleisarvosanaksi erittäin tai melko hyvän. Melko huonon arvosanan antoi 1 % haastatelluista. Erittäin huonoksi joukkoliikennettä ei arvioinut kukaan.

Liikennöintiin liittyvissä kysymyksissä parhaat arvosanat sai jälleen kuljettajien ajotapa (4,36). Sitä piti erittäin tai melko hyvänä jopa 93 % vastaajista. Kuljettajien ystävällisyyden koki puolestaan erittäin tai melko hyväksi 84 % vastaajista kokonaisarvosanalla 4,22, mutta 3 % arvioivat sen erittäin huonoksi. Myös liikenteen täsmällisyys sekä linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus koettiin reilun 4 arvoiseksi. Eniten arvostettiin vuorojen täsmällisyydessä (+ 3,4 %), jonka parantumiseen on osaltaan vaikuttanut reaaliaikajärjestelmän tarjoama mahdollisuus liikennöinnin täsmällisyyden tarkkaan seurantaan.

Joukkoliikenneinformaatio alueella koetaan aikaisempaa paremmaksi, sillä tiedon saatavuudelle aikatauluista ja reiteistä jopa 89 % vastaajista antoi arvosanaksi melko tai erittäin hyvän. Tiedon saatavuutta erittäin huonona piti 2 % vastaajista. Kokonaisarvosanaksi tuli 4,33, joka on reilut 3 % kevään 2018 kyselyä parempi. Siirtyminen reaaliaikaisen informaatiojärjestelmään ja siihen perustuviin reaaliaikapalveluihin on parantanut tiedon saatavuutta ja laatua.

29.11.2018

Huonoimmat arvosanat kyselyssä annettiin jälleen vuorojen reiteille ja aikatauluille (3,97), vaikka kokonaisarvosana paranikin 2 % edellisestä. Vastaajista 75 % koki reitit ja aikataulut melko tai erittäin hyväksi, mutta 4 % melko huonoiksi. Tulos voidaan kuitenkin katsoa hyväksi, koska joukkoliikenteessä ei voi täyttää kaikkien yksittäisiä toiveita. Kehitystyötä jatketaan edelleen.

Lipputuotteita ja niiden ostamista piti 85 % vastaajista melko tai erittäin hyvänä, 3 % melko huonona. Kokonaisarvosana oli 4,09, joka on 3 % aikaisempaa parempi. Nettikaupan kehittymisen myötä nettiostamisen sekä mobiililipun suosion lisääntyminen ovat osaltaan vaikuttaneet myönteiseen kehitykseen.

Joukkoliikenne koetaan yhteiskunnallisesti varsin merkittäväksi palveluksi kokonaisarvosanalla 4,63. Naiset kokivat sen miehiä hieman merkittävämmäksi. Naiset kokevat olevansa myös miehiä uskollisempia joukkoliikenteen käyttäjiä. Tämä kokemus tukee tutkimuksia, joiden mukaan joukkoliikenteen käyttäjistä keskiuurilla kaupunkiseuduilla reilut 70 % on naisia. Vastaajista 74 % koki saavansa maksetulle asiakashinnalle melko tai erittäin hyvän vastineen, 5 % erittäin huonon. Kokonaisarvosana oli 3,97 eli palvelun hinta-laatu-suhde koetaan kohtuullisen hyväksi.

Vaikutusten arviointi

-

Esitys

Esitän, että joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Liitteet

2 6558/2018 Asiakastyytyväisyysyhteenveto

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.

