

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakaspalautteet vuonna 2018

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 kasvanut noin 1000 palautteen vuositason.

Palautepalvelun kautta tuli vuoden 2018 aikana 1191 palautetta, joista 863:lla oli lupa julkistaa. Lisäksi palautetta on voinut antaa suoraan liikennöitsijöille.

Kuopion kaupungin asiakaslupauksen mukaan palautteisiin vastataan viiden työpäivän sisällä. Joukkoliikennepalautteiden osalta vastausaika vuonna 2018 oli keskimäärin 2 päivää.

Palautteen luonne	vuosi 2018
kiitokset	4,62 %
kommentit	30,56 %
kysymykset	15,28 %
moitteet	34,09 %
toimenpide-ehdotukset	15,45 %

Reitit ja aikataulut (34% kaikista palautteista)

Aamu-, sekä iltapäivävuorojen aikatauluissaan pysymisestä on tullut paljon palautetta, varsinkin talvikausina, kun ajo-olosuhteet ovat heikentyneet. Ruuhka-aikojen hitautta vaikeutti myöskin kesäkuussa alkanut Niiralankadun saneeraus, joka päättyi alkutalvella. Linja-autot joutuivat ajamaan kapeita kiertoteitä, jotka ruuhka-ajalla täyttyivät niin linja- kuin myös henkilöautoista.

Eniten palautetta myöhästelyjen takia saivat Siilinjärvi – Kuopio – Matkus väliset vuorot.

Kysymyksiä reittimuutoksista herätti myös Presidentinkatu – Aulis-Rytkösenkadun remontti, jonka johdosta ammattikoulun kautta ajavat vuorot päättyivät.

Toiveet linja-autovuoroista välille Saaristokaupunki-Matkus jatkuvat, tällä hetkellä asiakkaat hyödyntävät vaihtovuoroja, koska suoraa yhteyttä ei ole. Saaristokaupunki on suunnaltaan hankalassa asemassa Matkukseen, joten vuorojen suunnittelu on haasteellista.

Liput ja hinnat (10 % kaikista palautteista)

Waltti-lippu- ja maksujärjestelmään liittyviä palautteita tuli kaikkiaan 122 kappaletta. Suurimmaksi osaksi yhteydenotot koskivat nettilatausta, ja siihen liittyvistä aktivointiongelmista, jolloin Waltti-kortin lataus nettikaupassa on

14.02.2019

7 §

tehty onnistuneesti, mutta ladattu tuote ei aktivoidu Waltti-korttia linja-autossa käytettäessä.

Palautteissa toivottaisiin myös pankkikorttimaksun mahdollisuutta linja-autoissa, asiaa on kuitenkin helpottanut mobiilimaksamisen mahdollisuus.

Verkkosivut ja sähköiset palvelut (12% kaikista palautteista)

Käytössä olevasta reitti- ja aikatauluhakupalvelusta on tullut jonkin verran palautetta. Palaute on koskenut pääasiassa reittioppaan hakutoimintoja. Reaaliaikaisesta linja-autojen seurannasta on tullut kiitosta joukkoliikenteen käytettävyyden parantuessa.

Waltti-nettikauppa uudistui alkuvuonna 2018, joka aiheutti palautetta koskien sitä, että vanhan nettikaupan asiakkaat joutuivat rekisteröitymään uuteen uuteen nettikauppaan. Uudistuksen myötä asiakkaiden tunnukset hävisivät vanhasta nettikaupasta, jonka myötä nettikauppaan liittyen tuli kysymyksiä palautepalveluun.

Vaikutusten arviointi

-

Esitys

Esitän, että joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Valmistelija

Jukka Marko Tapio Räsänen
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5008

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.



Kuopion kaupunki
Kuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

Pöytäkirja

1/2019

3 (3)

14.02.2019

7 §