

16.05.2019

§ 23

Asianro 6558/02.08.00.02/2017

Paikallisliikenteen kevään 2019 asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi
Henkilökuljetusten järjestäminen**

Kuopion kaupunkiseudun paikallisliikenteessä kartoitettiin asiakastyytyväisyyttä kolmen viikon ajan 18.3.2019 alkaen. Kartoitus oli neljäs joukkoliikenneohjelman 2025 mukaisesti toteutettu säännöllinen kysely. Yhteenvedo nyt tehdystä kyselystä on liitteenä.

Feelback Oy toteutti kyselyn voimassa olevan sopimuksen mukaisesti linja-autoissa haastattelijoiden jakamalla kyselylomakkeilla. Vastauksia saatiin 1 479 kpl vapaaehtoisilta, 15 -vuotta täyttäneiltä matkustajilta. Kysely tehtiin tälläkin kertaa vain paikallisliikenteen linjoilla, koska suurin osa maaseutulinjojen matkustajista on alle 15-vuotiaita koululaisia. Heitä ei voi haastatella ilman vanhempien lupaa.

Tällä kertaa kyselystä jätettiin pois myös paikallisliikenteen pienkalustolinjat, koska niiden matkustajamäärät ovat niin vähäisiä, että tilastollisesti merkittävän vastausmäärän saaminen on ollut vaikeaa. Lisäksi kohteen linjojen liikennöitsijä vaihtuu kesäkuun alussa alkuvuodesta pidetyn tarjouskilpailun tuloksena. Jatkossa pienkalustolinjat ovat mukana, koska kohteen sopimukseen sisältyy asiakastyytyväisyyskyselyssä saatuihin arvosanoihin perustuva laatu-palkkio- ja -sanktiojärjestelmä.

Paikallisliikenteessä on paljon myös vieraskielisiä asiakkaita, joiden haastattelu on suomenkielisiä asiakkaita hitaampaa. Tämän vuoksi vastausmäärä jäi hiukan tavoitteesta. Kielimuuri osoittautui nyt ensimmäistä kertaa sen verran ongelmalliseksi, että seuraaviin kartoituksiin otetaan mukaan englanninkielinen haastattelulomake.

Vastaajista 70 % oli naisia. Tämä vastaa Suomessa tehtyjä tutkimuksia, joiden mukaan joukkoliikenteen käyttäjistä keski-ikäisillä kaupunkiseuduilla on naisia reilut 70 %. Eniten vastauksia saatiinkin alle 45-vuotiailta naisilta. Arvosanat annettiin asteikolla 1-5. Syksyn 2018 kyselyn tapaan myös nyt kysyttiin asiakkaiden näkemyksiä joukkoliikenteen yhteiskunnallisesta merkityksestä, omasta joukkoliikenneuskollisuudesta sekä saadusta vastineesta rahoille.

Kyselyn tulokset

Yleisarvosanaksi joukkoliikenne sai 4,07 (edellisellä kerralla 4,06). Haastatelluista 86 % antoi yleisarvosanaksi erittäin tai melko hyvän. Melko huonon arvosanan antoi 2 % haastatelluista. Erittäin huonoksi joukkoliikennettä ei arvioinut kukaan.

Liikennöintiin liittyvissä kysymyksissä parhaat arvosanat sai vuorojen täsmällisyys (4,34), jonka 88 % vastaajista arvioi erittäin tai melko hyväksi. Melko huonona sitä piti 2 % vastaajista. Arvosana parani reilun prosentin edellisestä kyselystä, joka on osin reaaliaikaisen informaatiojärjestelmän tarjoaman tarikan seurantajärjestelmän ansiota.

16.05.2019

Kuljettajien ajotapaan (4,30) ja kuljettajien ystävällisyyteen (4,17) suhtauduttiin edellisiä kertoja hiukan kriittisemmin, sillä molempien arvosana laski reilun prosentin. Arvosanat ovat kuitenkin edelleen varsin hyvät, sillä vastaajista piti kuljettajien ajotapaa 92 % ja kuljettajien ystävällisyyttä 86 % erittäin tai melko hyvänä. Kuljettajien ajotapaa ei kukaan arvioinut huonoksi. Autojen siisteydestä ja matkustusmukavuudesta annettu arvosana laski liikennöintiin liittyvissä kysymyksissä eniten (3,8 %). Arvosana (4,03) on kuitenkin vielä hyvä.

Joukkoliikenne koetaan edelleen yhteiskunnallisesti varsin merkittäväksi palveluksi kokonaisarvosanalla 4,58. Naiset kokivat sen miehiä selkeästi merkittävämmäksi. Omaan joukkoliikenneuskollisuutta naiset ja miehet pitivät lähes yhtä hyvinä (yleisarvosana 4,24). Vastaajista 78 % koki saavansa maksetulle asiakashinnalle melko tai erittäin hyvän vastineen, 2 % melko huonon. Kokonaisarvosana oli 4,00 eli palvelun hinta-laatu –suhde koetaan hiukan paremmaksi kuin edellisessä kyselyssä (3,97).

Muista yleisistä kysymyksistä parhaan arvosanan sai tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä (4,40), joka on osin informaatiojärjestelmän reaaliaikapalvelujen ansiota. Sen koki jopa 92 % vastaajista melko tai erittäin hyväksi. Tiedon saatavuutta melko huonona piti 1 % vastaajista.

Eniten arvosana parani (4,2 %) lipputuotteilla ja niiden saatavuudella. Arvosana oli 4,26. Nettikaupan toimintavarmuus on parantunut ja sieltä voi nykyisin lisäladata myös Kela-lippuja. Nämä ovat lisänneet nettikaupan suosiota niin, että sen käyttöaste on Kuopion kaupunkiseudulla keskiuurista kaupunkiseuduista paras. Siilinjärveläiset antoivat siitä kuopiolaisia hiukan paremmat arvosanat. Kuntakaasilipun käyttöönotto maaliskuun 2019 alussa on lisännyt osaltaan siilinjärveläisten tyytyväisyyttä.

Vuorojen reiteille ja aikatauluille annettiin arvosana 4,12, joka on 3,8 % parempi kuin edellisessä kyselyssä. Vastaajista 83 % koki reitit ja aikataulut melko tai erittäin hyväksi, 2 % melko huonoiksi ja 1 % erittäin huonoksi. Tulokset osoittavat, että kehitystyössä on onnistuttu ja sitä kannattaa jatkaa samalla tavalla.

Vaikutusten arviointi

-

Esitys

Esitän, että joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Liitteet

1 6558/2017 Asiakastyytyväisyyskysely maaliskuu 2019

Valmistelija
Seija Pasanen
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5424

16.05.2019

23 §

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

