

Kuopion kaupunkiKuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

20.02.2020

11 §

§ 11

Asianro 1375/08.01.00/2020

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakaspalautteet vuonna 2019**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 yli 1000 palautteen vuositason.

Palautepalvelun kautta tuli vuoden 2019 aikana 1 435 palautetta, joista 1 028:lla oli lupa julkistaa. Lisäksi palautteita on tullut puhelimitse ja niitä on voinut antaa suoraan liikennöitsijöille.

Kuopion kaupungin asiakaslupauksen mukaan palautteisiin vastataan viiden työpäivän sisällä. Joukkoliikennepalautteiden osalta vastausaika vuonna 2019 oli keskimäärin 3,5 päivää.

Palautteen luonne	vuosi 2019
kiitokset	4,97 %
kommentit	15,44 %
kysymykset	13,39 %
moitteet	38,11 %
toimenpide-ehdotukset	28,09 %

Reitit ja aikataulut (41% kaikista palautteista)

Elokuussa käyttöön otettuihin linjojen 6 ja 23 talviaikatauluihin tehtiin muutoksia yhdistämällä linjat. Yhdistämisen myötä vuorot vaihtavat Pyörönkaarella numerointia keskenään. Alussa asiakkaiden oli vaikeaa hahmottaa vuorojen aikatauluja ja reittejä, joka lisäsi palautteiden määrää selkeästi.

Kesällä palaute kohdistui pääsääntöisesti Matkuksen vuoroihin, joita toivottiin lisää niin työntekijöiden, kuin myös asiakkaiden osalta. Vuoromäärät olivat samat kuin vuonna 2018, mutta kasvaneiden matkustajamäärien vuoksi tietyt vuorot eivät pysyneet aikatauluissaan eikä kaikki asiakkaat mahtuneet kyytiin, vaan he olivat joutuneet odottamaan seuraavaa vuoroa.

Linjojen myöhästymisiin kohdistunutta palautetta tuli eniten linjojen 4 ja 8 osalta. Eteenkin arkipäivien ruuhka-aikoihin linjat olivat useasti myöhässä. Loppuvuodesta liikenteisiin tehtiin parannuksia, jotka vähensivät kyseisiin linjoihin kohdistuvaa palautetta. Osa palautteista kohdistui myös linjan 4 viikonloppuvuoroihin joiden autokiertoja muutettiin parantamaan tilannetta.

Kuopion kaupunkiKuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

20.02.2020

11 §

Muut joukkoliikenteeseen liittyvät palautteet (28 % kaikista palautteista)

Suurin osa palautteista kohdistui linja-autokuljettajien asiakaspalveluun tai ajotyyliin. Etenkin talviaikana kuljettajien ajonopeuksiin ja varovaisuuteen liittyvien palautteiden määrä kasvoi. Negatiivinen asiakaspalveluun kohdistuva palaute koski enimmäkseen kuskien tervehtimistä asiakkaan kyytiin noustessa, sekä neuvontaa asiakkaiden esittämiin kysymyksiin ja epäselviin tilanteisiin. Palautetta tuli myös kuskien tarkkaavaisuudesta, joka oli muutamassa tapauksessa aiheuttanut asiakkaan kyytiin ottamatta jättämisen.

Kalustoon liittyvä palaute kohdistui pääosin linja-autojen ikkunat peittäviin mainosteippauksiin. Nämä mainokset ovat mm. aiheuttaneet pahoinvointia sekä vaikeuttaneet linja-auton reitin seuraamista ja siten autosta poisjääntiä.

Kaikki liikennöitsijöihin kohdistuvat palautteet välitetään myös heille käsiteltäväksi ja asiakkaille vastattaviksi.

Verkkosivut ja sähköiset palvelut (7 % kaikista palautteista)

Bussit kartalla reaaliaikasivustossa on ajoittain ollut hitautta ruuhka-aikoina käyttöasteen nousujen vuoksi. Tämän takia osa linja-autoista on kulkenut pätkivästi kartalla, ja niiden todellista sijaintia on ollut haasteellista todeta.

Loppuvuonna 2019 linja-autojen reaaliaikainen seurannan ominaisuus tuli myös reittioppaaseen, joka on osaltaan helpottanut bussit kartalla sivuston ruuhkaisuutta.

Reittioppaaseen on toivottu ominaisuutta, jossa reittiehdotusten yhteyteen tulisi näkyviin kertalipun ostoa varten tarvittavat vyöhyketiedot haetulle vuorovälille. Näin asiakkaat voisivat ostaa kertalipun esimerkiksi Vilkkumobiilisovelluksen kautta oikeille vyöhykkeille ilman erillistä vyöhyketietojen selvitystä.

Vaikutusten arviointi -

Esitys

Esitän, että joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Valmistelija

Otto Ollikainen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5339

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

