

Paikallisliikenteen asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset vuonna 2020

**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi
Henkilökuljetusten järjestäminen**

Kuopion kaupunkiseudun paikallisliikenteessä on kartoitettu asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti maaliskuusta 2018 alkaen. Kaikkia linjoja kattavat kyselyt on tehty maaliskuussa ja marraskuussa. Näiden lisäksi linjoilla 1, 4, 8 ja 30-40 on tehty kyselyt tammikuussa ja elokuussa ko. linjojen sopimuksiin sisältyvien palvelun laatuun liittyvien bonusten laskemisen perusteeksi.

Kuluvana vuonna kyselyt tehtiin tammikuussa ja elokuussa. Maaliskuun kysely jouduttiin keskeyttämään korona -epidemian aiheuttaman matkustajakadon vuoksi. Seuraava koko paikallisliikenteen kattava kysely tehdään vielä tänä vuonna marraskuussa.

Feelback Oy on toteuttanut kyselyt voimassa olevan sopimuksen mukaisesti linja-autoissa haastattelijoiden jakamilla kyselylomakkeilla. Vastauksia saatiin tammikuussa 506 kpl ja elokuussa 526 kpl vapaaehtoisilta, 15 - vuotta täyttäneiltä matkustajilta. Käytettävissä oli sekä suomenkielinen että englanninkielinen kyselylomake.

Kyselyjen tulokset

Kyselyissä käytettiin arvosteluasteikkoa 1-5, jossa arvosanaa 4,2 pidetään yleisesti erinomaisena.

	Tammikuu	Elokuu
Vuoroa koskevat kysymykset		
Kuljettajan ajotapa	4,48	4,48
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,40	4,39
Kuljettajan ystävällisyys	4,35	4,38
Vuoron täsmällisyys	4,32	4,53
Yleiset kysymykset		
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,40	4,45
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,33	4,35
Yleisarvosana Vilkku-joukkoliikenteelle	4,26	4,30
Vastine rahoille	4,12	4,21
Reitit ja aikataulut	4,03	4,20

Vilkku-liikenteen yleisarvosana on parantunut koko ajan ensimmäisen kyselyn arvosta 4,03 kuluvan vuoden elokuun arvosanaan 4,30. Elokuussa vastaajista 37 % arvioivat palvelun erittäin hyväksi ja 52 % melko hyväksi (tammikuussa 33 % ja 55 %). Vastaajista 1 % arvioivat sen melko huonoksi kummassakin kyselyssä, mutta kukaan ei erittäin huonoksi. Kokonaispalvelun kehittämisessä on tuloksen perusteella tähän asti onnistuttu hyvin.

Kuopion kaupunkiKuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

22.10.2020

35 §

Parhaimmaksi asiaksi tänä vuonna Viikusta on arvioitu kuljettajien ajotapa edellisten vuosien tapaan. Tämä kertoo kuljettajien korkeasta ammattitaidosta, jolla on suora yhteys matkustusmukavuuteen ja -turvallisuuteen. Kuljettajien ystävällisyys on oleellisen tärkeä asiakaspalvelutyössä. Sekin koetaan edelleen erinomaiseksi, joka merkitsee paljon matkasta syntyvälle kokonaiskokemukselle. Kokonaiskokemukseen vaikuttaa osaltaan myös auton siisteys ja matkustusmukavuus, joka arvioidaan edelleen korkealle.

Vuoron täsmällisyys ja tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä arvioitiin puolestaan toiseksi parhaaksi. Täsmällisyys paransi arvosanaa tammikuusta elokuuhun eniten, lähes 5 %. Siihen vaikutti osaltaan se, että autoissa oli matkustajia oleellisesti normaalioloja vähemmän. Arvosana on kuitenkin parantunut yli 4 % ensimmäisen kyselyn arvosanasta (4,34). Reaaliaikainen aikatauluinformaatiojärjestelmä on helpottanut tiedon saantia. Erityisesti Bussit kartalla -palvelu on koettu hyödylliseksi. Järjestelmään liittyvä seurantajärjestelmä on osoittautunut puolestaan hyödylliseksi työkaluksi seurata aikataulujen pitävyyttä ja sitä kautta suunnitella tarvittavia muutoksia aikatauluihin.

Reitit ja aikataulut saivat elokuun kyselyssä ensimmäistä kertaa erinomaisen arvosanan. Tämän mukaan voidaan todeta palvelun tällä hetkellä vastaavan hyvin tarvetta. Yksittäisiin toiveisiin ja vaatimuksiin ei aina voida vastata, koska kyseessä on joukkoliikenne ja joukkojen matkustaminen.

Elokuun kyselyssä 39 % vastaajista koki saavansa rahoille erittäin hyvän vastineen ja 42 % melko hyvän. Arvosana parani tammikuusta hieman. Lippujen hintoja ei ole nostettu koko Waltti -lippu- ja maksujärjestelmän aikana ja hinnat Kuopion kaupunkiseudulla ovat valtakunnallisestikin edullisia.

Kyselyssä kartoitettiin tammikuun kyselyn mukaisesti myös asiakkaiden valmiutta maksaa matkasta nykyistä enemmän siirryttäessä liikennepäätöjen hillitsemiseksi sähkökäyttövoimaan Kuopion (A-vyöhyke) ja Siilinjärven (B-vyöhyke) sisäisessä liikenteessä sekä Kuopion ja Siilinjärven (A-B) välisessä liikenteessä. Hinnanmuutokseksi tarjottiin eri vaihtoehtoja 0 eurosta yli 1,50 euroon. Yleinen valmius maksaa lisää on hieman kasvanut tammikuun kyselyyn verrattuna. Yleisin korotusvalmius kertalipulle oli 0-0,50 euroa niin vyöhykkeillä kuin vyöhykkeiden välillä. Kausilipuissa yleisin korotusvalmius oli 0-5 euroa.

Yhteenvedot tuloksista ovat liitteinä.

Vaikutusten arviointi

Esitys

Esitän, että joukkoliikennelautakunta merkitsee asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset tiedoksi.

Liitteet

- 1 6558/2017 Raportti asiakastyytyväisyys tammikuu 2020
- 2 6558/2017 Raportti asiakastyytyväisyys elokuu 2020

Kuopion kaupunki

Kuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

22.10.2020

35 §

Valmistelija

Seija Pasanen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5424

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Todettiin, että paikallisliikenteessä on kartoitettu asiakastyytyvyyttä säännöllisesti marraskuusta 2017 alkaen.

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

KUOPIO

Kuopion kaupunki

Kuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

Pöytäkirja

6/2020

4 (4)

22.10.2020

35 §