

Kuopion kaupunkiKuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

25.02.2021

8 §

§ 8

Asianro 6558/02.08.00.02/2017

Paikallisliikenteen asiakastyytyväisyys vuonna 2020**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi
Henkilökuljetusten järjestäminen**

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteessä käynnistettiin marraskuussa 2017 säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt joukkoliikenneohjelman 2025 mukaisesti. Kyselyjen tulokset ovat tärkeitä tietoja joukkoliikenteen kokonaispalvelun kehittämisessä. Lisäksi tulosten perusteella lasketaan brutto-liikennesopimuksiin sisältyvät bonukset liikennöitsijöille.

Kyselyt on tehty vain paikallisliikenteen linjoilla (linjat 1-40), koska suurin osa maaseutulinjoista on koululaisliikennettä ja matkustajat niissä ovat pääosin alle 15-vuotiaita koululaisia, joita 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.

Asiakastyytyväisyyskyselyt vuonna 2020

Asiakastyytyväisyyskyselyjä tehtiin viime vuonna tammikuussa, elokuussa ja marraskuussa. Maaliskuussa aloitettu asiakastyytyväisyyskysely jouduttiin keskeyttämään koronan aiheuttaman matkustajakadon vuoksi. Tammi- ja elokuun kyselyt tehtiin sopimuksen mukaan vain bruttosopimusliikenteessä ja marraskuun kysely kaikilla paikallisliikenteen linjoilla 1-40.

Kyselyt toteuttivat voimassa olevan sopimuksen mukaisesti Feelback Oy linja-autoissa haastattelijoiden jakamalla kyselylomakkeilla. Elokuussa ja marraskuussa vastaajille jaettiin jokaiselle oma kynä koronan leviämisen pienentämiseksi. Tyytyväisyyttä mitattiin arvosana-asteikolla 0-5, jossa arvosanaa 4,2 pidetään yleisesti jo erinomaisena.

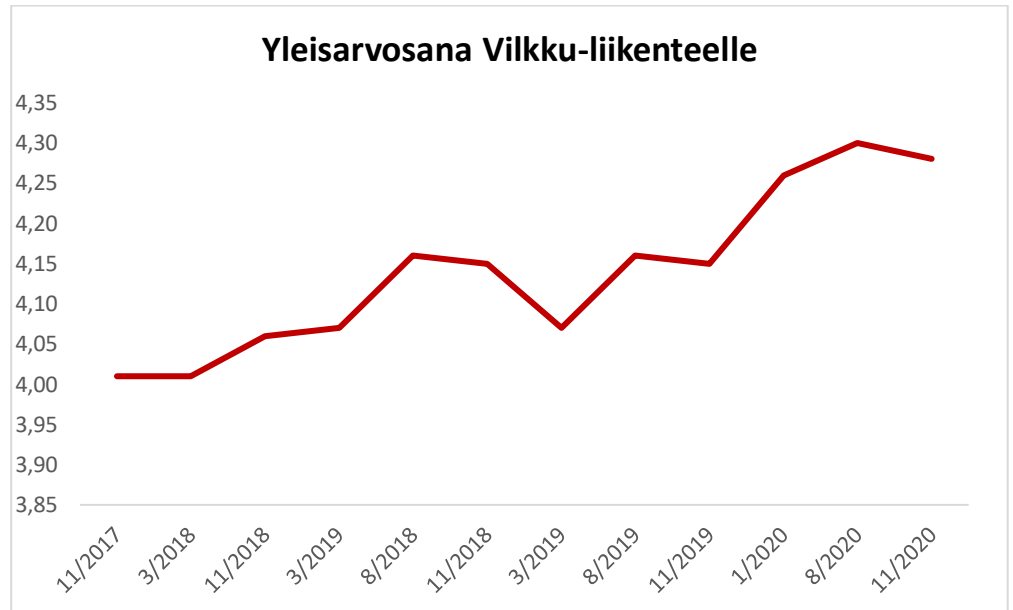
Tyypillisin vastaaja oli kuopiolainen 15-24 -vuotias nainen.

Kyselyjen tulokset

	1/2020	8/2020	11/2020	Keskiarvo
Vuoroa koskevat kysymykset				
Kuljettajan ajotapa	4,48	4,48	4,47	4,48
Kuljettajan ystävällisyys	4,35	4,38	4,26	4,33
Vuoron täsmällisyys	4,32	4,53	4,48	4,44
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,40	4,39	4,26	4,35
Yleiset kysymykset				
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,26	4,30	4,28	4,28
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,40	4,45	4,47	4,44
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,33	4,35	4,30	4,33
Reitit ja aikataulut	4,03	4,20	4,16	4,13
Vastine rahoille	4,12	4,21	4,19	4,17

Kuljettajien ajotapa on arvioitu erinomaiseksi jokaisessa kyselyssä vuodesta 2017 alkaen. Sille annettu arvosana on ollut selkeästi paras kaikista kysymyksistä. Samoin kuljettajien ystävällisyys koetaan erinomaiseksi, jota se on ollut lähes jokaisessa kyselyssä koko ajan. Vilkun kuljettajien ammattitaito on korkealla tasolla.

Vilkku-liikenteen yleisarvosanan trendi on ollut kasvava, joka viestii kehittämistyön edenneen oikeaan suuntaan. Kokonaispalvelua on parannettu vuorotarjonnan lisäämisellä sekä matkustajainformaation parantamisella. Reaaliaikainen matkustajainformaatio ja siihen liittyvät muut palvelut ovat helpottaneet tiedon saamista ja sitä kautta matkustamista. Nettikaupan kehittäminen on puolestaan helpottanut lippujen hankkimista.



— Vilkkuliikenteelle eri tyytyväisyyskyselyissä annettu yleisarvosana

Paikallisliikenteen reitit ja aikataulut ovat saaneet kyselyissä huonoimmat arvot. Yli neljän arvot voidaan pitää kuitenkin hyvänä arvot palvelussa, jossa ratkaisut perustuvat joukkojen liikkumistarpeisiin, eikä kaikkia yksittäisiä tarpeita voida ottaa huomioon.

Paikallisliikenteen asiakashintoja ei ole korotettu vuosiin. Asiakkaat kokevatkin saavansa hyvän vastineen rahoilleen keskiarvolla 4,17. Yleinen kustannustason nousu ja kaupungin taloudellinen tilanne lisäävät kuitenkin tarvetta tarkistaa asiakashintoja.

Valmiutta lisähinnan maksamisesta nykyistä ympäristöystävällisemmästä palvelusta on kartoitettu jokaisessa viime vuoden kyselyssä. Vastausten perusteella halukkuutta löytyy jonkin verran, naisilla lähes kaksinkertaisesti miehiin verrattuna. Noin kolmannes olisi valmis maksamaan 0,05-0,50 euroa nykyistä enemmän kerta- ja arvolipusta ja 0,05-5,00 euroa kausilipusta. Yli kolmannes vastaajista ei kuitenkaan olisi valmis maksamaan yhtään lisää.

Vaikutusten arviointi

Esitys

Esitän, että joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Liitteet

- 2 6558/2017 1/2020 Asiakastyytyväisyyskyselyjen raportti
- 3 6558/2017 8/2020 Asiakastyytyväisyyskyselyjen raportti
- 4 6558/2017 11/2020 Asiakastyytyväisyyskyselyjen raportti

Valmistelija

Seija Pasanen
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5424

Kuopion kaupunki

Kuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

25.02.2021

8 §

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

