

Kuopion kaupunkiKuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

25.02.2021

13 §

§ 13

Asianro 1935/08.01.00/2021

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakaspalautteet vuonna 2020**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi
Henkilökuljetusten järjestäminen**

Kuopion kaupungin palautepalvelun kautta on seurattu joukkoliikenteelle annettuja palautteita järjestämistapamuutoksesta 1.7.2014 alkaen. Liikenteissä toteutettujen merkittävien muutosten vuoksi vuoden 2014 syksyn aikana palautteita tuli jopa 735. Sen jälkeen palautemäärä on vakiintunut reiluun tuhannen palautteen vuositason.

Palautepalvelun kautta tuli vuoden 2020 aikana 923 palautetta, joista 659:llä oli lupa julkistaa. Palautepalvelun lisäksi palautteita on tullut puhelimitse ja niitä on voinut antaa suoraan liikennöitsijöille. Vuonna 2020 joukkoliikenteen matkustajamäärät vähenivät koronan vuoksi huomattavasti, jonka vaikutukset peilautuvat myös palautteiden edellisiä vuosia pienempään määrään.

Kuopion kaupungin asiakaslupauksen mukaan palautteisiin vastataan viiden työpäivän sisällä. Joukkoliikennepalautteiden osalta vastausaika vuonna 2020 oli keskimäärin kuusi päivää. Koronan aiheuttamien lisätöiden vuoksi osassa palautteista vastausaika venyi pitkäksi resurssien ohjautuessa muualle.

Palautteen luonne	vuosi 2020
kiitokset	6,18 %
kommentit	11,38 %
kysymykset	16,90 %
moitteet	45,29 %
toimenpide-ehdotukset	20,26 %

Reitit ja aikataulut (35% kaikista palautteista)

Keväällä paikallisliikenteen linjoilla 1-40 siirryttiin aikaistetusti kesäaikatauluihin 6.4.2020, mutta paperiset aikataulukirjat jaettiin kotitalouksiin kuitenkin vasta viikolla 18. Tuon viiveen ajan päivitettyt aikataulutiedot olivat näkyvissä ainoastaan joukkoliikenteen verkkosivuilla. Vanhemmat ikäryhmät kokivat tämän syrjivänä, koska heillä kaikilla ei ole internetyhteyttä käytettävissä muuttuneiden aikataulutietojen tarkistamiseen.

Toiveita linja-autovuoroista välille Saaristokaupunki-Matkus esitettiin edelleen. Nykyisin asiakkaat joutuvat käyttämään vaihdollisia yhteyksiä, koska suoraa yhteyttä ei ole. Saaristokaupungin sijainti on hankalassa Matkukseen nähden, joten vuorojen suunnittelu on haasteellista.

Suoria ja nykyistä nopeampia vuoroja Matkukselle toivotaan myös muista kaupunginosista, muun muassa keskustasta. Hiltulanlahden kasvaessa kaupunginosana asukkaat toivovat laajempaa vuorotarjontaa myös iltoihin ja viikonloppuihin.

Kuopion kaupunkiKuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

25.02.2021

13 §

Linjan 4 klo 6:25 KYSin pihan kautta kulkeva vuoro Neulamäestä Kelloniemeen muutettiin talvikaudelle 2020-21 kulkemaan linjan 4 normaalia reittiä vuoron nopeuttamiseksi, jotta se ehtii paremmin ajallaan keskustaan sekä seuraavalle lähdölleen Kelloniemeen. KYSin työntekijät joutuivat näin kulkemaan pidemmän matkan pääoville. Lisäksi KYSin kierto poistettiin linjan 31 klo 5:27 vuorosta, jotta vuorolla ehtii myös postikeskukseen töihin klo 7:ksi. Näiden toimenpiteiden vuoksi KYSin työntekijöiltä tuli negatiivista palautetta, ja KYSin pihassa käyntien palauttamista toivottiin.

Muut joukkoliikenteeseen liittyvät palautteet (28 % kaikista palautteista)

Suurin osa palautteista kohdistui linja-autokuljettajien asiakaspalveluun tai ajotyyliin. Negatiivinen asiakaspalveluun kohdistuva palaute koski enimmäkseen kuljettajien tervehtimistä ja neuvontaa ongelmatilanteissa. Talvinaikana kuljettajien ajonopeuksiin ja varovaisuuteen liittyvien palautteiden määrä kasvoi.

Koronan aikana keväästä alkaen palautteissa toivottiin linja-autoihin selkeää ja näkyvää ohjeistusta oikeaoppisten ja hyvien hygieniakäytäntöjen seuraamiseksi. Kyselyjä kuljettajien suojasermien hankkimisesta linja-autoihin saapui eteenkin keväällä.

Liikennöitsijöihin kohdistuvat palautteet välitetään myös heille käsiteltäväksi ja asiakkaille vastattaviksi.

Koronavirustilanteen vuoksi Kuopio Info suljettiin keväällä nopealla aikataululla asiakaskäynneiltä pienten tilojen vuoksi. Tämä aiheutti piikin puhelimitse ja sähköpostitse tullessiin palautteisiin. Asiakkaat pitivät tiedotusta heikkona ja he kokivat asioinnin hankalaksi valtuustotalolla totutusta pidemmän matkan takia.

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.

