

Kuopion kaupunki

Kuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

24.02.2022

4 §

§ 4

Asianro 1626/08.01.00/2020

Asiakastyytyväisyys vuonna 2021 Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä

**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi
Henkilökuljetusten järjestäminen**

Yleistä

Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä on kartoitettu asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti loppuvuodesta 2017 alkaen. Kartoitus on tehty linja-autossa matkan aikana matkustajien täyttämien kyselylomakkeiden avulla. Haastateltaviksi on valittu mahdollisimman edustava otos täysi-ikäisistä matkustajista. Haastateltavia on valittu eri linjoilta 1 500/kyselykerta, jotta vastaukset olisivat tilastollisesti luotettavia. Kyselyt on toteuttanut kilpailutuksen pohjalta Feelback Oy.

Tyytyväisyyttä on mitattu arvosanoilla 0-5, jossa arvosanaa 4,2 pidetään yleisesti jo erinomaisena. Kysymykset ovat liittyneet vuoroihin ja yleisiin asioihin. Vakiokysymysten lisäksi kyselyyn on sisältynyt joku vaihtuva kysymys, joka vuonna 2021 oli kysymys korona-ajan vaikutuksesta vastaajan omaan matkustamiseen.

Asiakastyytyväisyys 2021

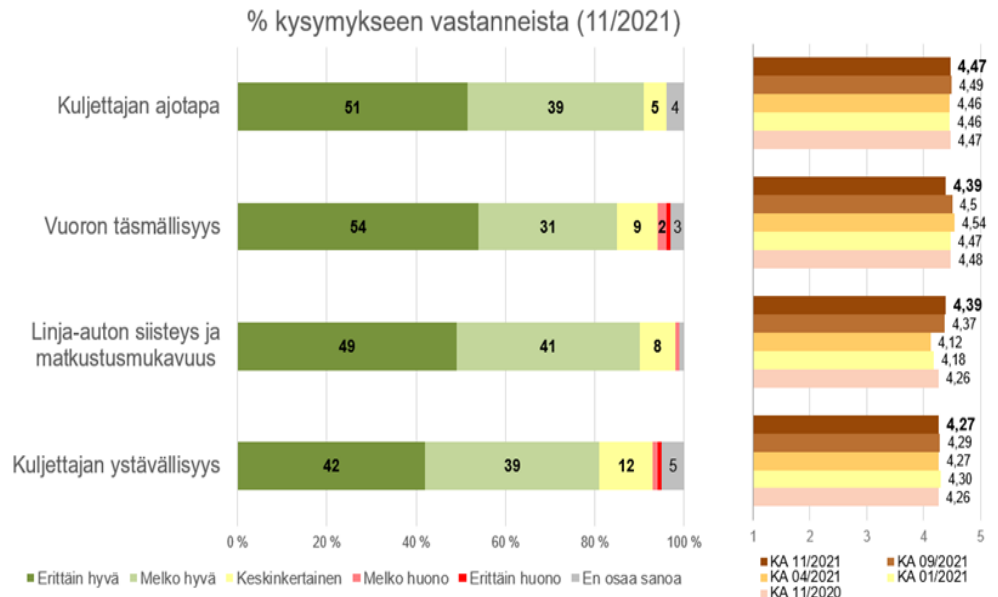
Vuoroihin liittyvät kysymykset

Vuoroihin liittyvien kysymysten arvosanojen perusteella lasketaan liikennöitsijöille maksettavat, sopimusten mukaiset bonukset hyvästä palvelusta. Vuoden 2021 arvosanat ylittivät erinomaisen rajan jokaisessa kyselyssä lukuun ottamatta kysymystä autojen siisteydestä ja matkustusmukavuudesta. Senkin arvosana parani kesällä uuden sähkökaluston tultua liikenteeseen. Kuljettajan ajotapa ja ystävällisyys saavat kyselystä toiseen erinomaisia arvosanoja. Vuoron täsmällisyydestä annetut arvosanat ovat olleet myös korkeita reaaliaikaisen informaatiojärjestelmän ja siihen sisältyvän seurantajärjestelmän käyttöönoton jälkeen.

Vuoroa koskevat kysymykset	1/2021	3/2021	8/2021	11/2021	Keskiarvo
Kuljettajan ajotapa	4,46	4,46	4,49	4,47	4,47
Kuljettajan ystävällisyys	4,30	4,27	4,29	4,27	4,28
Vuoron täsmällisyys	4,47	4,54	4,50	4,39	4,48
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,18	4,12	4,37	4,39	4,27

Yli 80 % vastaajista arvioivat marraskuun 2021 kyselyssä kaikki vuoroa koskevat ominaisuudet erittäin tai melko hyväksi. Kuljettajan ajotavan ja linja-autojen siisteyden ja matkustusmukavuuden 90 % vastaajista katsoivat erittäin tai melko hyväksi. Ajotapaa ei kukaan vastaajista arvioinut

melko tai erittäin huonoksi. Muiden kysymysten osalta melko tai erittäin huonojen vastausten osuus oli 1-3 %. Pääosa vastaajista on vastausten perusteella varsin tyytyväisiä palveluun.



Yleiset kysymykset

Yleisarvosanaksi paikallisliikenteelle on annettu yli neljä kaikissa kyselyissä vuodesta 2017 alkaen. Erinomaisen raja (4,2) ylitettiin vuonna 2020 ja vuonna 2021 keskiarvo oli jo 4,31. Kehitykseen on vaikuttanut vuorotarjonnan lisäämisen lisäksi kokonaispalvelun parantaminen syksyllä 2019 päättyneessä Viisaan liikkumisen hankkeessa.

Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä nostettiin yleisten kysymysten parhaimmaksi. Reaaliaikainen matkustajainformaatio ja siihen liittyvät muut palvelut ovat helpottaneet tiedon saamista. Lisäksi lippujärjestelmää on kehitetty mm. ottamalla mobiililippu käyttöön. Nettikaupan kehittäminen on puolestaan helpottanut lippujen hankkimista.

Reitit ja aikataulut kaipaavat vastausten perusteella eniten kehittämistä. Joukkoliikenne suunnitellaan joukoille, jolloin monet yksittäiset toiveet eivät välttämättä täyty sellaisenaan. Arvosanat ovat kuitenkin olleet viimeiset kaksi vuotta yli neljä, jota voidaan pitää varsin hyvänä tuloksena.

Joukkoliikenteen kehittäminen on kuitenkin edennyt kyselytulosten perusteella oikeaan suuntaan.

Kuopion kaupunki

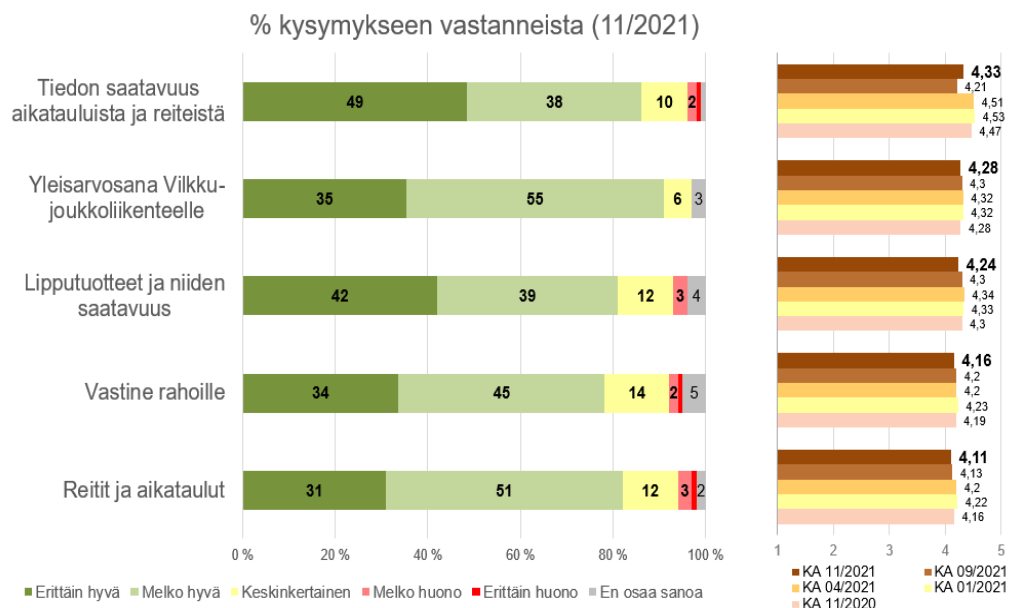
Kuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

24.02.2022

4 §

Yleisarvosana Vilkkuliikenteelle	4,32	4,32	4,30	4,28	4,31
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,53	4,51	4,21	4,33	4,40
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,33	4,34	4,30	4,24	4,30
Reitit ja aikataulut	4,22	4,20	4,13	4,11	4,17
Vastine rahoille	4,23	4,20	4,20	4,16	4,20

Marraskuun 2021 kyselyssä vastaajista yli 80 % antoi arvosanan erittäin tai melko hyvän kaikkiin yleisiin kysymyksiin lukuun ottamatta kysymykseen vastineesta rahoille. Vastineen rahoille koki 3 % vastaajista melko huonoksi, mutta ei kukaan erittäin huonoksi. Reitit ja aikataulutkin koki 82 % vastaajista erittäin tai melko hyväksi eli tarjonta vastaa hyvin kysyntää. Vastauksissa melko tai erittäin huonojen osuus oli 3-4 %.

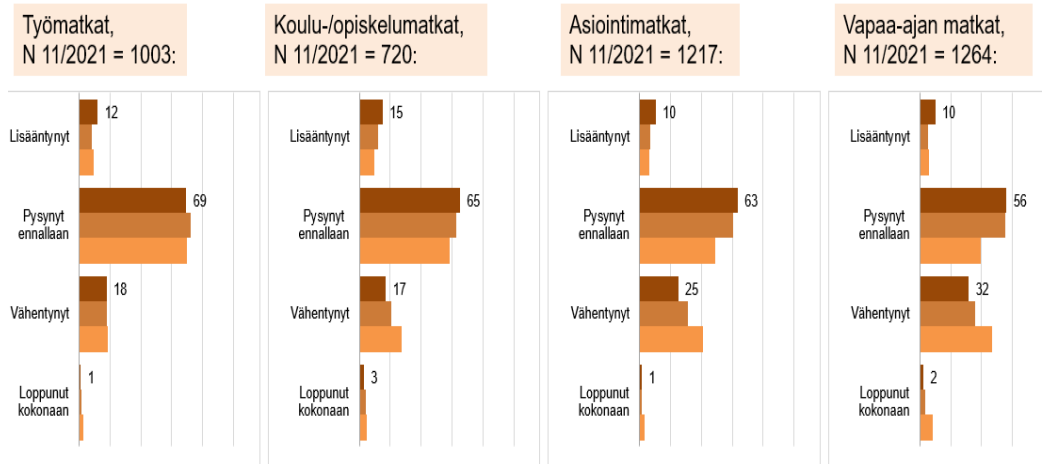


Vaihtuva kysymys

Vaihtuvana kysymyksenä kartoitettiin korona-ajan vaikutusta matkustamiseen. Vastausten perusteella koronan matkustusta vähentävä vaikutus näyttää pikkuhiljaa vähenevän. Alkuvuoden vastauksiin nähden marraskuussa yhä useampi on ilmoittanut matkustamisen lisääntyneen ja yhä harvempi matkustamisen vähentyneen. Matkustajamäärän kehittyminen on ollut samansuuntainen vastausten kanssa.

■ % 11/2021 ■ % 09/2021 ■ % 04/2021

Näissä graafeissa on huomioitu ainoastaan ne vastaajat, jotka käyttävät kyseisiä matkoja.



Vaikutusten arviointi

Esitys

Esitän joukkoliikennelautakunnalle, että se merkitsee tiedoksi edellä olevan selvityksen asiakastytyväisyydestä vuonna 2021 Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä.

Valmistelija

Seija Pasanen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5424

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

