

Kuopion kaupunkiKuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

09.06.2022

23 §

§ 23

Asianro 1626/08.01.00/2020

Asiakastyytyväisyys alkuvuonna 2022 Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi
Henkilökuljetusten järjestäminen**

Yleistä

Säännöllisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä on tehty Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä loppuvuodesta 2017 alkaen. Niitä tehdään nykyisin neljä kertaa vuodessa (tammikuu, maaliskuu/huhtikuu, elokuu ja marraskuu). Kyselyt tehdään linja-autossa matkan aikana matkustajien täyttämien kyselylomakkeiden avulla. Näin saadaan vielä nykytilanteessa mahdollisimman aidot arviot kokemuksesta kohtuullisin kustannuksin. Haasteltaviksi on valittu edustava otos täysi-ikäisistä matkustajista eri linjoilta. Tavoitteena on ollut 1 500 asiakasta/kyselykerta, jotta vastaukset olisivat tilastollisesti luotettavia. Tavoitemäärästä on jääty hiukan kuluvan vuoden kyselyissä, mutta tulosten luotettavuuteen sillä ei ole merkitystä. Kyselyt on toteuttanut kilpailutuksen pohjalta Feelback Oy.

Tyytyväisyyttä on mitattu arvosanoilla 1 - 5, jossa arvosanaa 4,2 pidetään yleisesti jo erinomaisena. Kysymykset ovat liittyneet vuoroihin ja yleisiin joukkoliikennepalveluun liittyviin asioihin. Vakiokysymysten lisäksi kyselyyn on sisällytetty vaihtuvia kysymyksiä, jotka tämän vuoden kyselyissä koskivat järjestyshäiriöitä ja vaihtomatkoja.

Asiakastyytyväisyys alkuvuonna 2022

Vuoroihin liittyvät kysymykset

Vuoroihin liittyvien kysymysten arvosanojen perusteella lasketaan liikennöitsijöille sopimusten mukaiset bonukset/sanktiot palvelun laadusta. Tähän mennessä arvosanat ovat olleet niin hyviä, että sanktioita ei ole syntynyt. Myös alkuvuoden arvosanat noudattivat jo tutuksi tullutta erinomaisen hyvää tasoa. Kevään kyselyssä ainoastaan autojen siisteys ja matkustusmukavuus arvioitiin alle erinomaisen arvosanan. Tulos ei kuitenkaan poikkeaa aiempien kevätkyselyjen tuloksista. Keväisin kuran ja pölyn kantautumista autoihin on mahdotonta estää. Niinpä autojen siisteys ehtii laskemaan pitkien ajopäivien aikana. 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	1/2022	4/2022	Keskiarvo
Kuljettajan ajotapa	4,42	4,50	4,46
Kuljettajan ystävällisyys	4,27	4,27	4,27
Vuoron täsmällisyys	4,31	4,44	4,38
Linja-auton siisteys ja matkustusmu- kavuus	4,24	4,13	4,19

Yli 80 % vastaajista arvioi kaikki vuoroa koskevat ominaisuudet erittäin tai melko hyväksi. Kuljettajan ajotapa oli erittäin tai melko hyvä noin 90 %:n mielestä. Tammikuun kyselyssä ajotavan katsoi melko huonoksi 1 % vastaajista. Erittäin huonoksi ajotapaa ei arvioinut kukaan kummassakaan kyselyssä. Muiden kysymysten osalta melko tai erittäin huonojen vastausten osuus oli 2 - 5 %. Pääosa vastaajista on vastausten perusteella varsin tyytyväisiä palveluun.

Yleiset kysymykset

Yleisarvosanaksi paikallisliikenteelle on annettu yli neljä kaikissa kyselyissä vuodesta 2017 alkaen. Erinomainen raja (4,2) ylitettiin vuonna 2020. Tämän kevään arvosana oli koko kyselyhistorian paras (4,34). Kehitykseen on vaikuttanut vuorotarjonnan lisäämisen lisäksi kokonaispalvelun jatkuva kehittäminen.

Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä on arvioitu yleisten kysymysten parhaimmaksi aiempien kyselyjen tapaan. Reaaliaikainen matkustajainformaatio ja siihen liittyvät palvelut ovat helpottaneet tiedon saamista. Myös lippujärjestelmän kokonaiskehittyminen on edennyt kovaa vauhtia, joka näkyy varsin korkeana arvosanana.

Reitit ja aikataulut kaipaavat vastausten perusteella edelleen eniten kehittämistä. Joukkoliikenne suunnitellaan nimensä mukaisesti joukoille. Näin monet yksittäiset toiveet eivät välttämättä täyty sellaisenaan, vaan ratkaisuissa joudutaan turvautumaan usein kompromisseihin. Arvosanat ovat kuitenkin olleet maaliskuusta 2019 alkaen yli neljä. Tuloksia voidaan pitää varsin hyvinä ja palvelutarjonnan vastaavan hyvin kysyntää.

Joukkoliikenteen kehittäminen on edennyt kyselytulosten perusteella oikeaan suuntaan.

Yleiset kysymykset	1/2022	4/2022	Keskiarvo
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,29	4,34	4,32
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,38	4,42	4,40
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,28	4,36	4,32
Reitit ja aikataulut	4,16	4,19	4,18
Vastine rahoille	4,14	4,28	4,21

Alkuvuoden kyselyissä vastaajista jopa yli 90 % antoi yleisarvosanaksi erittäin tai melko hyvän. Melko tai erittäin huono arvosanan antoi molemmissa kyselyissä 1 % vastaajista. Tiedon saatavuus sai erittäin tai melko hyvän arvosanan tammikuun kyselyssä 88 %:lta vastaajista, kevään kyselyssä 90 %:lta.

Vastineen rahoille koki erittäin tai melko hyväksi tammikuussa 79 % vastaajista, keväällä 83 %. Arvosanan parantumiseen vaikutti osaltaan

Kuopion kaupunki

Kuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

09.06.2022

23 §

1.2.2022 voimaan astunut AB-lippujen hinnanalennus. Siilinjärveläiset ko-
kevat saavansa kuopiolaisia paremman vastineen rahoilleen, sillä vasti-
neen katsoi kevään kyselyssä erittäin tai melko hyväksi jopa 89 % siilin-
järveläisistä vastaajista. Parannusta tammikuun kyselyyn oli 8 %.

Järjestyshäiriöt

Järjestyshäiriöt eivät ole yleisiä paikallisliikenteessä. 90 % vastaajista oli
samaa tai melko samaa mieltä, että matkan oli sujunut ilman järjestys-
häiriöitä. Täysin eri mieltä asiasta oli 3 % vastaajista. Naiset kokevat mat-
kustuksen linja-autossa hiukan turvallisemmaksi kuin miehet.

Vaihtomatkat

Vaihtomatka sisältyy matkaan reilulla 50 %:lla vastaajista. Jokaiseen mat-
kaan se sisältyy 7 %:lla ja yli puoleen matkoista 13 %:lla vastaajista. Kai-
kista vastaajista 29 % ei tarvitse käyttää vaihtomatkaa koskaan. Yli 60 %
vastaajista oli sitä mieltä, että vaihtomatka sujui moitteettomasti. Eri miel-
tä tai täysin eri mieltä oli vastaajista 4 %.

Joukkoliikennelautakunta päätti 25.11.2021, että Kuopion ja Siilinjärven
paikallisliikenteessä AB-kerta- ja arvolippujen maksuton vaihto-oikeus on
voimassa 60 minuuttia ensimmäisen matkan alkamisesta. Aiemmin vaih-
toaika oli 90 minuuttia. Muutos astui voimaan 1.2.2022 samanaikaisesti
AB-lippujen hinnanalennuksen kanssa. Päätöksen yhteydessä sovittiin, et-
tä vaihtoajan riittävyttä seurataan ja seurantatulokset tuodaan lautakun-
nalle tiedoksi kesäkuun 2022 kokouksessa. Tarvittaessa asiasta tehdään
uusi päätös.

Kevään kyselyn mukaan Kuopion ja Siilinjärven välisessä paikallisliiken-
teessä (linjat 30 - 40) vaihtomatkojen tarve on pääasiassa satunnaista.
Linjaa 40 käyttävillä tarve on muita linjoja suurempi, sillä 23 % vastaajista
tarvitsi vaihtomatkaa yli puolessa matkoista. Pääosa vastaajista oli samaa
tai melko samaa mieltä vaihtomatkojen sujumisesta moitteettomasti. Eri
mieltä tai täysin eri mieltä moitteettomuudesta oli 1 - 3 % vastaajista.
Tammikuun kyselytulokset eivät poikenneet kevätkyselyn tuloksista. Asia-
kaspalautteita vaihto-ongelmasta ei ole tullut. Eli näyttäisi siltä, että 60
minuutin vaihtoajasta ei ole muodostunut merkittävää ongelmaa ainakaan
tässä vaiheessa. Seuranta jatketaan edelleen.

			30	31	32	35	40
			Vuorela - Kuopio - Haapanie- mi	Siilinjärvi - Vuorela - Kuopio - Hiltulanlah- ti	Leppäkaa rre - Siilinjärvi - - moottoritie - Kuopion keskusta - Savilahti	Harjamäki - Siilinjärvi - Toivala - Kuopio - a - Kuopio Savilahti (-Matkus)	Siilinjärvi - lentosa- Kuopio Savilahti
	Vastanneet	N=	37	101	6	81	53
Vaihtomatkan käyttö	Joka matkalla	%	8	10	0	7	11
	Yli puolessa matkojani	%	8	16	17	12	23
	Satunnaisesti	%	59	46	67	57	34
	Ei koskaan	%	24	29	17	23	32
Vaihtomatkan sujuvuus	Samaa mieltä	%	42	32	33	52	39
	Melko samaa mieltä	%	24	32	50	22	28
	Eri mieltä	%	0	3	0	1	0
	Täysin eri mieltä	%	3	1	0	0	2
	En osaa sanoa	%	32	31	17	25	31

Kuopion kaupunkiKuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

09.06.2022

23 §

Esitys

Esitän joukkoliikennelautakunnalle, että se merkitsee tiedoksi edellä olevan selvityksen asiakastyytyväisyydestä alkuvuonna 2022 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.

