

Asiakastyytyväisyys alkuvuonna 2023 Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 25.05.2023 § 22
3782/08.01.00/2023

Valmistelijat / lisätiedot:
Kim Venesjärvi
puh. 044 718 5038
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Päätösehdotus	joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.
Esitys	Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi esittää joukkoliikennelautakunnalle, että se merkitsee tiedoksi selvityksen asiakastyytyväisyydestä alkuvuonna 2023 Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä
Selostus	<p>Säännöllisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä on tehty Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä neljä kertaa vuodessa (tammikuu, maaliskuu/kuukuu, elokuu ja marraskuu). Kyselyt tehdään linja-autossa matkan aikana matkustajien täyttämien kyselylomakkeiden avulla. Haastateltaviksi on valittu edustava otos täysikäisistä matkustajista eri linjoilta. Tavoitteena on ollut 1 500 asiakasta/kyselykerta, jotta vastaukset olisivat tilastollisesti luotettavia.</p> <p>Tavoitemäärästä on jääty hiukan kuluvan vuoden kyselyissä, mutta tulosten luotettavuuteen sillä ei ole merkitystä. Kyselyt on toteuttanut kilpailutuksen pohjalta Feelback Oy.</p> <p>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 matkustamonäyttöjä ja niiden hyödyllisyyttä.</p> <p>Asiakastyytyväisyys alkuvuonna 2022</p> <p><u>Vuoroihin liittyvät kysymykset</u> 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. Alkuvuoden arvosanat noudattivat jo tutuksi tullutta erinomaisen hyvää tasoa.</p> <p>Kevään kyselyssä ainoastaan autojen siisteys ja matkustusmukavuus arvioitiin alle erinomaisen arvosanan. Tulos ei kuitenkaan poikkeaa aiempien kevät-kyselyjen tuloksista. Keväisin kuran ja pölyn kantautumista autoihin on mahdotonta estää. Niinpä autojen siisteys ehtii laskemaan pitkien ajopäivien aikana. Lisäksi autojen siisteydestä saatuun tulokseen on saattanut osaltaan vaikuttaa siistijöiden ja kiinteistöhitajien lakko, joka ajoittui juuri kevään toisen kyselyn ajankohtaan.</p>

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	1/2023	3/2023
Kuljettajan ajotapa	4,44	4,47
Kuljettajan ystävällisyys	4,32	4,31
Vuoron täsmällisyys	4,20	4,34
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,20	4,12

Yli 80 % vastaajista arvioi kaikki vuoroa koskevat ominaisuudet erittäin tai melko hyväksi. Kuljettajan ajotapa oli erittäin tai melko hyvä noin 90 %:n mielestä. Kukaan ei ollut arvioinut kuljettajien ajotapaa melko tai erittäin huonoksi kummassakaan kyselyssä. Muiden kysymysten osalta melko tai erittäin huonojen vastausten osuus oli 1 - 6 %. Pääosa vastaajista on vastausten perusteella varsin tyytyväisiä palveluun.

Yleiset kysymykset

Yleisarvosanaksi paikallisliikenteelle on annettu kyselyissä vuodesta 2017 alkaen. Erinomainen raja (4,2) ylitettiin vuonna 2020. Tämän kevään arvosana oli 4,27. Laskua on ollut hieman edellisestä vuodesta. Kehityksen laskuun on vaikuttanut matkustajamäärien lisääntyminen ja sitä kautta täydemmät linja-autot, joilloin matkustuksesta jää huonompi kokemus.

Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä on arvioitu yleisten kysymysten parhaimmaksi. 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 eniten kehittämistä. Yksittäisiä toiveita ei voida välttämättä toteuttamaan sellaisenaan ja ratkaisuisissa joudutaan turvautumaan usein kompromisseihin. Arvosanat ovat kuitenkin erinomaisia 4,2 tai enemmän. Tuloksia voidaan pitää erinomaisina ja palvelutarjonnan vastaavan hyvin kysyntää. Joukkoliikenteen kehittäminen on edennyt kyselytulosten perusteella oikeaan suuntaan.

Asiakkaat kokevat saavansa rahoilleen vastinetta keskimäärin 4,21 arvosanana, jota voidaan pitää erinomaisena tuloksena.

Yleiset kysymykset	1/2023	3/2023
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,27	4,27
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,46	4,48
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,32	4,32
Reitit ja aikataulut	4,16	4,20
Vastine rahoille	4,22	4,20

Yleisarvosanaksi on molemmissa alkuvuoden kyselyissä saatu 4,27, joka on erinomainen tulos. Keskimääräiseksi yleisarvosana arvioi 7-8 % vastaajista. Melko tai erittäin heikon yleisarvosanan antoi 2-3 % vastaajista.

Vaihtuvat kysymykset

Voden 2023 aikana vaihtuvina kysymyksinä ovat näyttötaulut ja niiden hyödyllisyys asiakkaille.

Näyttötauluissa näytettävän pysäkkitiedon hyödyllisyyden katsoi vastaajista 87% hyödylliseksi. 1% vastaajista piti tätä erittäin huonona toimintana. Näyttöjen sijoitteluun busseissa oli vastaajista 90 % tyytyväisiä ja 2% vastaajista katsoi sijoittelun melko tai erittäin huonoksi. Tämä osaltaan selittyy matalalattiaosassa selkä menosuuntaan olevilta penkeiltä sekä linja-auton ensimmäiseltä penkkiriviltä näytöt eivät näy asiakkaille.

Vastaajista 86 % piti näyttöjen layoutia pidettiin hyvänä ja neljä prosenttia melko tai erittäin huonona.

Näyttöillä näytettävän muun informaation hyödyllisyyttä vastaajista 64 % piti hyödyllisenä, 23% keskikertaisen, viisi prosenttia melko tai erittäin huonona. Kahdeksan prosenttia vastaajista ei osannut sanoa muun informaation hyödyllisyydestä mitään.

Vaikutusten arviointi

Liitteet