

Asiakastyytyväisyyskysely 8/2023 Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 26.10.2023 § 39
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** Esitän joukkoliikennelautakunnalle, että se merkitsee tiedoksi selvityksen asiakastyytyväisyyskyselystä 8/2023 Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä.
- Selostus** 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.
- 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.

Kyselyt on toteuttanut kilpailutuksen pohjalta Feelback Oy.

Asiakastyytyväisyys 8/2023

Vuoroihin liittyvät kysymykset

Vuoroihin liittyvien kysymysten arvosanojen perusteella lasketaan liikennöitsijöille sopimusten mukaiset bonukset/sanktiot palvelun laadusta.

Alkuvuoden arvosanat noudattivat jo tutuksi tullutta erinomaisen hyvää tasoa.

2023				
Vuoroa koskevat kysymykset	1/2023	3/2023	8/2023	Keskiarvo
Kuljettajan ajotapa	4,44	4,47	4,48	4,46
Kuljettajan ystävällisyys	4,32	4,31	4,33	4,32
Vuoron täsmällisyys	4,20	4,34	4,50	4,27
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,20	4,12	4,31	4,16

Elokuun kyselyssä tulos oli kaikkien vuoroihin liittyvien kysymysten osalta parempi kuin keväällä tehdyissä kyselyissä. Yli 80 % vastaajista arvioi kaikki vuoroa koskevat ominaisuudet erittäin tai melko hyväksi. Vuoron täsmällisyydestä annetut arvosanat ovat olleet edelleen korkeita. Kuljettajien

ajotapa oli erittäin tai melko hyvä vastanneista 90 %:n mielestä. Elokuun kyselyssä 1 % vastaajista arvioi kuljettajien ajotapaa melko tai erittäin huonoksi. Kuljettajien ystävällisyydessä vastaajista 1 % arvioi kuljettajien ystävällisyyden huonoksi tai erittäin huonoksi. Vastauksissa saadut huono tai erittäin huono arvosana johtuvat yksittäisten kuljettajien toiminnasta tai toimimattomuudesta. Näihin yksittäisiin tapauksiin on puututtu ja puututaan saatujen asiakaspalautteiden perusteella yhdessä liikennöitsijöiden kanssa. Suurin osa kuljettajista tekee työtään Vilkku-liikenteessä esimerkillisesti.

Pääosa vastaajista on varsin tyytyväisiä joukkoliikenteen palveluun.

Yleiset kysymykset

Yleiset kysymykset	1/2023	3/2023	8/2023	Keskiarvo
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,27	4,27	4,33	4,29
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,46	4,48	4,47	4,47
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,32	4,32	4,36	4,33
Reitit ja aikataulut	4,16	4,20	4,22	4,19
Vastine rahoille	4,22	4,20	4,15	4,19

Yleisarvosana paikallisliikenteelle on annettu kyselyissä vuodesta 2017 alkaen. Erinomaisen raja (4,2) ylitettiin vuonna 2020, eikä sitä ole alitetty sen jälkeen kertaakaan. Elokuun kyselyn yleisarvosanaksi annettiin 4,33. Tulos on paras tämän vuoden kyselyjen osalta tähän mennessä. Kehitykseen on vaikuttanut varmasti lipputuotteiden hinnoittelumuutos mm. mobiililippujen hintojen alentaminen ja lähimaksun käyttöönotto 5.6.2023. Matkustajamäärien lisääntyminen aiheuttaa ruuhkautumista tietyillä vuoroilla ja näihin haasteisiin on pyritty vastaamaan lisävuoroja hankimalla ja sitä kautta mahdollistaa asiakkaiden parempi liikkuminen ja saada matkastaan parempi matkustuskokemus. Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä on arvioitu erinomaiselle tasolle. Reaaliaikainen matkustajainformaatio ja siihen liittyvät palvelut ovat helpottaneet asiakkaiden tiedon saamista aikatauluista ja reiteistä.

Reitit ja aikataulut arvosana on erinomaisella tasolla, mutta kaipaavat vastausten ja saatujen palautteiden perusteella edelleen kehittämistä. Yksittäisiä toiveita ei voida välttämättä toteuttamaan sellaisenaan ja ratkaisuisa joudutaan turvautumaan usein kompromisseihin.

Kyselyn perusteella asiakkaat kokevat etteivät saa enää yhtä paljon vastinetta rahoilleen kuin aiemmin. Kaksi prosenttia vastaajista arvioivat saavansa vastinetta rahoilleen melko tai erittäin huonosti ja 16 % keskinkertaisesti. Liikennöintikustannusten kasvu on jouduttu tuomaan osittain lippuhintoihin korottamalla kerta- päivä- ja kausilipun hintoja. Osaltaan vastinetta rahoille arvosanaan on voinut vaikuttaa merkittävä matkustajamäärän kasvu ja sitä kautta täydemmät linja-autot, jolloin matkustuskokemus ei ole enää asiakkaan mielestä ole välttämättä erinomaisella tai melko hyvällä tasolla.

Tuloksia voidaan pitää kuitenkin erinomaisina ja palvelutarjonnan vastaavan hyvin kysyntää. Joukkoliikenteen kehittäminen on edennyt kyselytulosten perusteella oikeaan suuntaan.

Vaihtuvat kysymykset

Vuoden 2023 aikana vaihtuvina kysymyksinä ovat olleet näyttötaulut ja niiden hyödyllisyys asiakkaille.

Linja-autojen sisänäyttötauluissa näytettävän pysäkkitiedon hyödyllisyyden katsoi vastaajista hyödylliseksi 88 % vastaajista. 2 % vastaajista piti tätä erittäin huonona toimintana. Näyttöjen sijoitteluun busseissa vastaajista 90 % oli tyytyväisiä ja vastaajista 2 % katsoi sijoittelun melko tai erittäin huonoksi. Tämä osaltaan selittyy matalalattiaosassa selkä menosuuntaan olevilta penkeiltä sekä linja-auton ensimmäiseltä penkkiriviltä näytöt eivät näy lainkaan asiakkaille.

Vastaajista 86 % piti näyttöjen layoutia hyvänä ja yksi prosentti melko tai erittäin huonona.

Näytöillä näytettävän muun informaation hyödyllisyyttä vastaajista 63 % piti hyödyllisenä, 23 % keskikertaisen, viisi prosenttia melko tai erittäin huonona. Yhdeksän prosenttia vastaajista ei osannut sanoa muun informaation hyödyllisyydestä mitään.

Vaikutusten arviointi

Liitteet