

Asiakastyytyväisyys vuonna 2022 Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 23.02.2023 § 5
1320/08.01.00/2023

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

Päätösehdotus

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Merkitään, että joukkoliikenneinsinööri Kim Venesjärvi esitteli asiaa.

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Esitys

Esitän joukkoliikennelautakunnalle, että se merkitsee tiedoksi edellä olevan selvityksen asiakastyytyväisyydestä vuonna 2022 Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä.

Selostus

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 sisällytetty joku vaihtuva kysymys, jotka vuonna 2022 olivat kysymys matkan sujumisesta ilman järjestyshäiriöitä ja vaihtomatkaa liittyvät kysymykset.

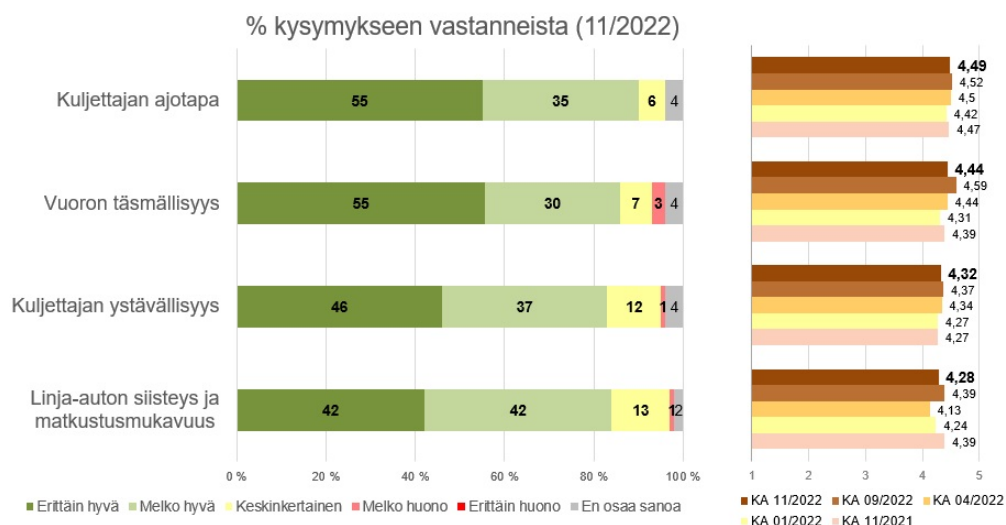
Asiakastyytyväisyyskysely 2022

Vuoroihin liittyvät kysymykset

Vuoroihin liittyvien kysymysten arvosanojen perusteella lasketaan liikennöitsijöille maksettavat, sopimusten mukaiset bonukset hyvästä palvelusta. Vuoden 2022 arvostamat ylittivät erinomaisen rajan jokaisessa kyselyssä lukuun ottamatta kysymystä autojen siisteydestä ja matkustusmukavuudesta. Kuljettajan ajotapa ja ystävällisyys saavat kyselystä toiseen erinomaisia arvosanoja. Vuoron täsmällisyydestä annetut arvostamat ovat olleet myös korkeita reaaliaikaisen informaatiojärjestelmän ja siihen sisältyvän seurantajärjestelmän käyttöönoton jälkeen.

Vuoroa koskevat kysymykset	1/2022	4/2022	9/2022	11/2022	Keskiarvo
Kuljettajan ajotapa	4,42	4,50	4,52	4,49	4,48
Kuljettajan ystävällisyys	4,27	4,34	4,37	4,32	4,33
Vuoron täsmällisyys	4,31	4,44	4,59	4,44	4,45
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,24	4,13	4,39	4,28	4,26

Yli 80 % vastaajista arvioivat marraskuun 2022 kyselyssä kaikki vuoroa koskevat ominaisuudet erittäin tai melko hyväksi. Kuljettajan ajotavan 90 % ja linja-autojen siisteyden ja matkustusmukavuuden 84 % 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 4,31 ja vuonna 2022 keskiarvo oli jälleen edellisvuotta parempi 4,32. Kehitykseen on vaikuttanut vuorotarjonnan lisäämisen lisäksi kokonaispalvelun parantaminen.

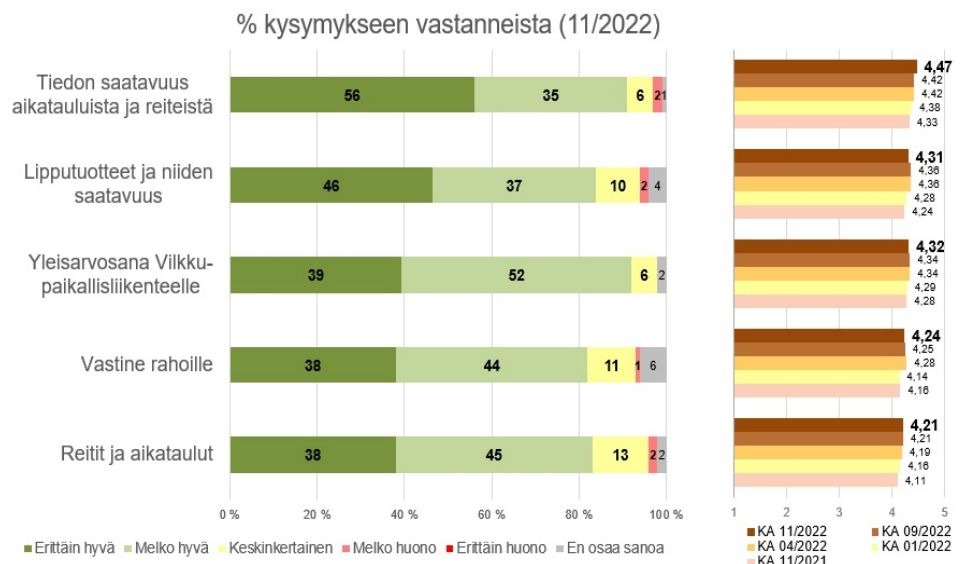
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä nostettiin yleisten kysymysten parhaimmaksi. Reaaliaikainen matkustajainformaatio ja siihen liittyvät muut palvelut ovat helpottaneet tiedon saamista. Lippujärjestelmää ja verkkokauppaa on kehitetty helpottamaan lippujen hankkimista ja käyttöä.

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

Joukkoliikenteen kehittäminen on kuitenkin edennyt kyselytulosten perusteella oikeaan suuntaan.

Yleiset kysymykset	1/2022	4/2022	9/2022	11/2022	Keskiarvo
Yleisarvosana Vilkkuliikenteelle	4,29	4,34	4,34	4,32	4,32
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,38	4,42	4,42	4,47	4,42
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,28	4,36	4,36	4,31	4,33
Reitit ja aikataulut	4,16	4,19	4,21	4,21	4,19
Vastine rahoille	4,14	4,28	4,25	4,24	4,23

Marraskuun 2022 kyselyssä vastaajista yli 80 % antoi arvosanan erittäin tai melko hyvän kaikkiin yleisiin kysymyksiin. Reitit ja aikataulutkin koki 83 % vastaajista erittäin tai melko hyväksi eli tarjonta vastaa hyvin kysyntää. Vastauksissa melko tai erittäin huonojen osuus oli noin 1,75 %. Melko ja erittäin huonojen osuus on vähentynyt edellisestä vuodesta -1,5 %. Tulosten perusteella joukkoliikenteen kehityksen suunta on oikea.



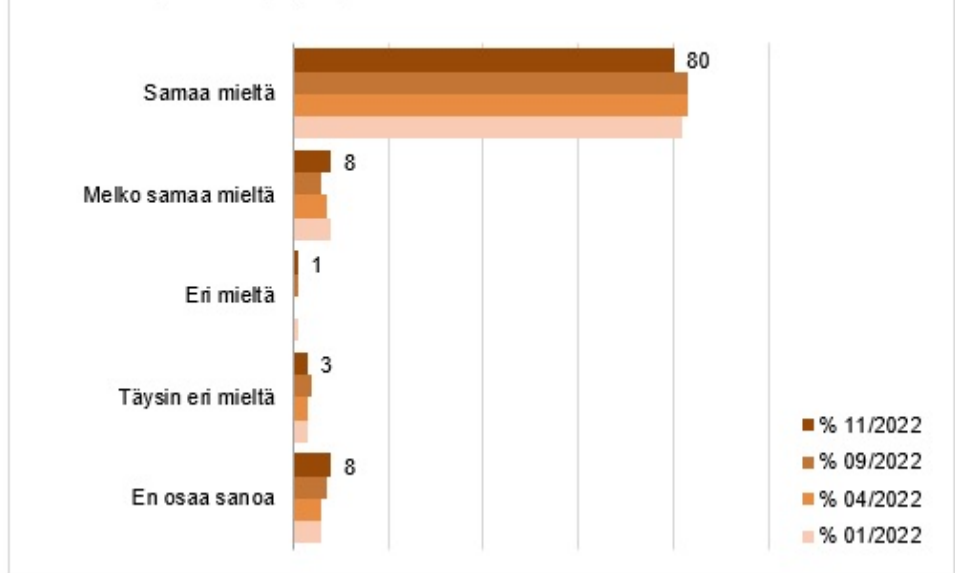
Vaihtuva kysymys

Vaihtuvana kysymyksenä kartoitettiin kahta asiaa eri asiaa: matkan sujumisesta ilman järjestyshäiriöitä sekä vaihtomatkustamisesta.

Matkan sujuminen ilman järjestyshäiriöitä

Vastausten perusteella matkustaminen sujuu yli 80 % vastaajista ilman järjestyshäiriöitä. Vastaajista 3-4 % oli kokenut järjestyshäiriöitä matkustamisen aikana.

Matkani sujui ilman järjestyshäiriöitä:



Vaihtomatka

Toisena vaihtuvana kysymyksenä kartoitettiin vaihtomatkan sisältymistä kuljettuun matkaa ja vaihtojen sujumista moitteettomasti.

Seitsemällä prosentilla kyselyyn vastaajista matkaan kuuluu joka kerta vaihtomatka. Satunnaisesti matkaa kuuluu vaihtomatka yli 50 % vastaajista. Vajaa kolmannes ei tee vaihtomatkoja lainkaan.

Vaihtojen sujumiseen moitteettomasti oli samaa tai melko samaa mieltä on vastaajista yli 60 %. Erimieltä tai täysin erimieltä on vastaajista 4-6 %. Vajaa kolmannes ei osaa sanoa vaihtojen sujumiselle mitään, mikä vastaa sitä määrää, jotka eivät tee vaihtomatkoja joukkoliikenteessä.

Kysymysasettelu:

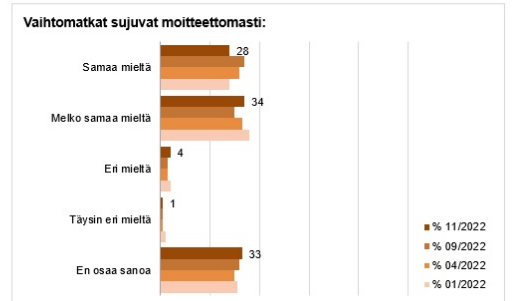
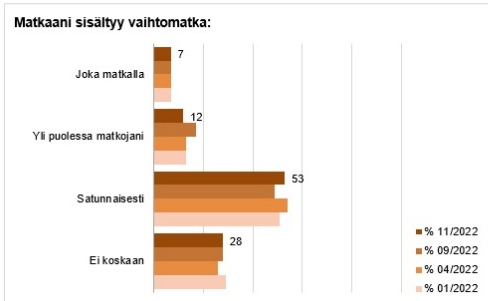
(kysytty yleisten kysymysten jälkeen)

Matkaani sisältyy vaihtomatka:

Joka matkalla Yli puolessa matkojani Satunnaisesti Ei koskaan

Vaihtomatkat sujuvat moitteettomasti:

Samaa mieltä Melko samaa mieltä Eri mieltä Täysin eri mieltä En osaa sanoa



Vaikutusten arviointi -

Liitteet