

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakaspalautteet vuonna 2023

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 22.02.2024 § 7
259/08.01.00/2024

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

Päätösehdotus joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus Kuopion kaupungin palautepalvelun kautta on seurattu joukkoliikenteelle annettuja palautteita järjestämistapamuutoksesta 1.7.2014 alkaen. Palaudemäärä on aiempina vuosina vakiintunut reiluun tuhannen palautteen vuositason. Vuonna 2023 palautepalvelun kautta tuli yhteensä 1447 palautetta, joka on 34,6 % enemmän kuin vuonna 2022. Kaikkiin palautteisiin, joissa on palautteen antajan yhteystiedot vastataan mahdollisimman nopeasti. Kuopion kaupungin asiakaslupauksen mukaan palautteisiin vastataan viiden työpäivän sisällä. Vuonna 2023 vastausaika oli joukkoliikenteen palautteissa keskimäärin 2,8 päivää. Palautteita ei ole enää julkaistu 20.6.2022 jälkeen tietoturva- ja henkilötietosuojan vuoksi.

Palautepalvelun lisäksi palautteita on tullut puhelimitse ja sähköpostitse, sekä suoraan liikennöitsijöille.

Liikennöitsijöihin kohdistuvat ja kuljettajia koskevat palautteet välitetään aina liikennöitsijöille käsiteltäväksi ja asiakkaille vastattaviksi. Liikennöitsijät vastaavat asiakkaalle ja välittävät vastatut palautteet edelleen tilaajan tietoon.

Palautteiden luonteet olivat jakautuneet seuraavasti:

Kiitokset	58 kpl	4,0 %
Kommentit	163 kpl	11,3 %
Kysymykset	195 kpl	13,5 %
Moitteet	743 kpl	51,3 %
Toimenpide-ehdotus	288 kpl	19,9 %

Liput ja hinnat

Lipuista ja hinnoista saatuja palautteita oli yhteensä 117 kpl ja näistä lähes puolet (47 kpl) oli kysymyksiä koskien hinnoittelua, vyöhykkeitä ja maksamista. Kesäkuun 2023 alussa lippuhintoja tarkistettiin ja lähimakseminen otettiin käyttöön, joka osaltaan on vaikuttanut lisäävästi kysymysten määrään.

Reitit ja aikataulut

Reiteistä ja aikatauluista saatiin 453 palautetta, moitteita näistä oli lähes puolet (219 kpl). Moitteet käsittelivät pääsääntöisesti aikataulujen toimimattomuutta, bussien myöhässä kulkemista. Bussit liikkuvat myöhässä etenkin ruuhka-aikoina, jonka vaikutuksia on mahdotonta ennakoida suunnittelulla siten, että aikataulu toimisi joka tilanteessa, vuoden jokaisena päivänä, kaikissa erilaisissa

keliolosuhteissa. Toimenpide-ehdotuksia annettiin 121 kappaletta reittien ja aikataulujen muuttamiseksi.

Verkkosivut ja sähköiset palvelut

Palautteita saatiin tästä aiheesta 121 kappaletta. Palautteet käsittelivät verkkosivujen tai sähköisten palveluiden, kuten reittioppaan ja verkkokaupan toimimattomuutta sekä tietojen haasteellisesta löytämisestä. Toimenpide-ehdotuksia annettiin 29 kappaletta sekä esitettiin kysymyksiä sähköisten palveluiden toiminnoista 29 kappaletta.

Pysäkkiasiat

Pysäkkiasioissa palautteita saatiin 128 kappaletta, joista moitteita oli 76 kappaletta ja toimenpide-ehdotuksia 20 kappaletta. Moitteissa ja toimenpide-ehdotuksissa esiintyivät penkkien ja aikataulujen puuttumiset pysäkeillä, rikotut pysäkkikatokset sekä kunnossapitoon liittyvät asiat sekä toiveet uusista katoksista pysäkeille. Kysymyksiä oli 13 kappaletta. Usein kysyttiin mikä on lähin pysäkki millä on parasta nousta bussin kyytiin/kyydistä.

Kehitysideat ja asematoiveet

Kehitysideoista ja asematoiveista saatiin 75 palautetta, joista toimenpide-ehdotuksia oli reilu puolet eli 48 kappaletta. Kehitysideoissa esiintyivät toiveet lisävuoroista, suuremmista busseista, uusista linjoista uusille yhteysväleille, toiveet edullisemmista lippuista, uusista pysäkeistä sekä kaupunkipyöräasemien sijoittelusta.

Muu joukkoliikenteeseen liittyvä palaute

Muu joukkoliikenteeseen liittyviä palautteita saatiin 553 kappaletta, joka on 38,2% kaikista saaduista joukkoliikenteen palautteista. Moitteita palautteissa oli yli puolet (363 kpl). Moitteet koskevat pääsääntöisesti joukkoliikenteen ajamattomuuksia, myöhästymisiä, täynnä olevia busseja, kuljettajien toimintaa tai toimimattomuutta asiakaspalvelutilanteissa, kuten tervehtimistä ja neuvontaa ongelmatilanteissa sekä kuljettajien ajotyöliä.

Lakkoihin liittyen on saatu myös useita kysymyksiä koskeeko lakko Kuopion joukkoliikennettä? Miten pääsen töihin lakon aikana? mitä vuoroja ajetaan? Sekä kausilippujen korvauksista mahdollisten lakkopäivien osalta asiakkaille?

Vaikutusten arviointi

Liitteet