

Asiakastyytyväisyyskyselyn 3/2024 tulokset

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 25.04.2024 § 20
2863/08.01.00/2024

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

Päätösehdotus joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Joukkoliikennelautakunta merkitsee asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiedoksi.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus Säännöllisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä tehdään vuonna 2024 Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä kolme kertaa maaliskuussa, elokuussa ja marraskuussa. Kyselyt tehdään linja-autossa matkan aikana matkustajien täyttämien kyselylomakkeiden avulla. Haastateltaviksi valitaan edustava otos täysi-ikäisistä matkustajista eri linjoilta. Tavoitteena on 1 500 asiakasta/kyselykerta, jotta vastaukset olisivat tilastollisesti luotettavia.

Tyytyväisyyttä mitataan arvosanoilla 1 - 5, jossa arvosanaa 4,2 pidetään yleisesti jo erinomaisena. Kysymykset liittyvät vuoroihin ja yleisiin joukkoliikennepalveluihin liittyviin asioihin. Vakiokysymysten lisäksi kyselyyn sisältyy vaihtuvia kysymyksiä.

Tämän vuoden vaihtuvat kysymykset koskevat mistä kanavista joukkoliikenteen tiedotteita seurataan ja jos linja-auton kuormitustieto olisi saatavissa reittioppaasta, valitsisiko asiakas perässä tulevan tyhjemmän vuoron ja kuinka monta minuuttia seuraavaa tyhjempää vuoroa voisi odottaa.

Kyselyt on toteuttanut kilpailutuksen pohjalta Feelback Oy.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset maaliskuu 3/2024

Vuoroihin liittyvät kysymykset

Maaliskuun asiakastyytyväisyyskyselyn arvosanat noudattivat jo tutuksi tullutta erinomaisen hyvää tasoa, joskin hienoista laskua oli havaittavissa.

Vuoroa koskevat kysymykset	1/2023	3/2023	8/2023	11/2023	3/2024
Kuljettajan ajotapa	4,44	4,47	4,48	4,52	4,48
Kuljettajan ystävällisyys	4,32	4,31	4,33	4,34	4,31
Vuoron täsmällisyys	4,20	4,34	4,50	4,40	4,40
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,20	4,12	4,31	4,23	4,15

Yli 80 % vastaajista arvioi vuoroa koskevat ominaisuudet erittäin tai melko hyväksi. Maaliskuun kyselyssä kuljettajien ajotapaa pidetään erinomaisena. Kuljettajien ystävällisyydessä vastaajista vain 1 % arvioi kuljettajien ystävällisyyden asiakaspalvelutilanteessa melko huonoksi. Vastauksissa saatu huono arvio johtuu täysin yksittäisten kuljettajien toiminnasta tai

toimimattomuudesta. Näihin yksittäisiinkin tapauksiin puututaan asiakaspalautteiden perusteella ja selvitetään yhdessä liikennöitsijän ja kyseisen kuljettajan kanssa. Suurin osa Vilkku-liikenteen kuljettajista tekee työtään esimerkillisesti.

Vuoron täsmällisyydestä annetut arvosanat ovat edelleen erinomaisella tasolla, vaikka palautteiden perusteella myöhästelyä ja vuorojen ruuhkaisuutta pidetään ongelmallisena, etenkin talviaikana. Matkustajamäärien kehitys aiheuttaa ruuhkautumista tietyille linjoille ja näihin haasteisiin on pyritty vastaamaan lisävuoroja hankkimalla ja siten parantamaan liikkumismahdollisuuksia.

Ajoneuvon siisteydestä ja matkustusmukavuudesta annetut arvosanat ovat edelleen laskusuunnassa. Tämä osaltaan johtuu pintojen kulumisesta, kurakeleistä sekä myös muuttuneesta yhteiskunnallisesta asenteesta, jossa välinpitämättömyys toisen omaisuutta kohtaan on heikentynyt. Tämä näkyy joukkoliikenteessä töhryinä penkin selkänojoissa, likaisina verhoiluina 8kun kuraisia kenkiä pidetään penkeillä) ja sitä kautta siisteyden heikompana yleisilmeenä.

Suurinosa vastaajista on kyselyn perusteella erittäin tyytyväisiä joukkoliikenteen palveluun.

Yleiset kysymykset

Yleisarvosana paikallisliikenteelle on annettu kyselyissä vuodesta 2017 alkaen. Erinomaisen raja (4,2) ylitettiin vuonna 2020, eikä sitä ole alitetty sen jälkeen kertaakaan. Maaliskuun kyselyn yleisarvosanaksi annettiin 4,28.

Yleiset kysymykset	1/2023	3/2023	8/2023	11/2023	3/2024
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,27	4,27	4,33	4,29	4,28
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,46	4,48	4,47	4,50	4,47
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,32	4,32	4,36	4,37	4,39
Reitit ja aikataulut	4,16	4,20	4,22	4,18	4,15
Vastine rahoille	4,22	4,20	4,15	4,16	4,19

Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä on arvioitu edelleen erinomaiselle tasolle. Reaaliaikainen matkustajainformaatio ja siihen liittyvät palvelut ovat helpottaneet asiakkaiden tiedon saamista aikatauluista ja reiteistä.

Lipputuotteet ja niiden saatavuus on parantunut edelleen. Tähän ovat vaikuttaneet mm. lähimaksun ja tapahtumalipun käyttöönnotot.

Reitit ja aikataulut arvosana on hyvällä tasolla. Arvosanaa laskevat asiakaspalautteissa korostuvat aiheet, kuten täynnä olevat bussit, jotka eivät tahdo pysyä aikataulussaan. Palautteiden ja yhteydenottojen kautta saadaan toiveita aikataulujen ja reittien kehittämiseksi. Yksittäisiä toiveita pyritään ottamaan huomioon suunnittelussa, mutta aina ei voida välttämättä toteuttaa sellaisenaan ja ratkaisuisia joudutaan turvautumaan usein kompromisseihin.

Kyselyn perusteella matkustajat kokevat saavansa hitusen paremmin vastinetta rahoilleen kuin edellisen syksyn 2023 kyselyjen perusteella. Yksi prosentti vastaajista arvioivat saavansa vastinetta rahoilleen melko huonosti ja 14 % keskimukaisesti. Suurinosa käyttäjistä on kuitenkin erittäin tai melko tyytyväisiä saamalleen vastineelle. Varmastikin "vastinetta rahoille" arvosanaan osaltaan on vaikuttanut merkittävä matkustajamäärän kasvu ja täydemmmät

linja-autot, jolloin matkustuskokemuksen ei koeta olevan enää välttämättä erinomaisella tai melko hyvällä tasolla.

Asiakastyytyväisyyskyselyntuloksia voidaan pitää kuitenkin erinomaisina ja palvelutarjonnan vastaavan hyvin kysyntää.

Vaihtuvat kysymykset

Vuoden 2024 alusta vaihtuvina kysymyksinä ovat olleet:

1. Mistä seuraat Vilkku-joukkoliikenteen tiedotteita
2. Jos linja-auton kuormitustieto olisi saatavissa reittioppaasta, odottaisitko pysäkillä seuraavaa perässä tulevaa tyhjempää vuoroa?
3. Jos vastasit "kyllä", niin kuinka monta minuuttia odottaisit?

Kyselyn perusteella ajankohtaisia tiedotteita seurataan eniten mobiilisovelluksista, Vilkun verkkosivuilta ja kolmenneksi eniten bussien sisä ja pysäkinäytöiltä sekä reittioppaasta.



Kyselyn mukaan perässä tulevaa tyhjempää vuoroa jäisi odottamaan 59 % vastaajista ja 19 % vastaajista nousisi pysäkillä saapuneeseen ahtaaseen ja täynnä olevaan linjavuoroon.



Vastaajista 44 % odottaisi seuraavaa tyhjempänä perässä tulevaa vuoroa kuusi minuuttia tai kauemmin. Vastaajista 36 % "ei vastausta" ovat pääasiassa niitä,

jotka vastasivat edelliseen kysymykseen valinnasta odottaa tyhjempää vuoroa
"En odottaisi tyhjempää vuoroa" ja "En osaa sanoa odottaisinko".



Vaikutusten arviointi

Liitteet