

Asiakastyytyväisyyskysely 8/2024 tulokset

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 24.10.2024 § 41
2863/08.01.00/2024

Valmistelijat / lisätiedot:
joukkoliikenneinsinööri Kim Venesjärvi, puh. 0447185038
joukkoliikenneinsinööri Kaisu Matinniemi, puh. 0447185145
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Päätösehdotus

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Joukkoliikennelautakunta päättää merkitä asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiedokseen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Säännöllisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä tehdään Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä vuonna 2024 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 elokuu 8/2024

Vuoroa koskevat kysymykset

Elokuussa asiakastyytyväisyyskyselyn arvosanat noudattivat jo tutuksi tullutta erinomaisen hyvää taso ja parannusta edelliseen kyselykertaan.

2024			
Vuoroa koskevat kysymykset	2023	3/2024	8/2024
Kuljettajan ajotapa	4,48	4,48	4,49
Kuljettajan ystävällisyys	4,33	4,31	4,37
Vuoron täsmällisyys	4,36	4,40	4,46
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,22	4,15	4,28

Yli 85 % vastaajista arvioi vuoroa koskevat ominaisuudet erittäin tai melko hyväksi. Elokuun kyselyssä 92 % vastaajista piti kuljettajien ajotapaa erinomaisena.

Suurin osa Vilkku-liikenteen sopimuskuljettajista tekee työtään esimerkillisesti. Kuljettajien ystävällisyydessä vastaajista vain 1 % arvioi kuljettajien ystävällisyyden asiakaspalvelutilanteessa melko huonoksi. Vastauksissa saatu huono arvio johtuu täysin yksittäisten kuljettajien toiminnasta tai toimimattomuudesta. Näihin yksittäisiin tapauksiin puututaan asiakaspalautteiden perusteella ja selvitetään yhdessä liikennöitsijän ja kyseisen kuljettajan kanssa.

Vuoron täsmällisyydestä annetuista arvosanoista 85 % on edelleen erinomaisella tasolla. Palautteiden perusteella myöhästelyä ja vuorojen ruuhkaisuutta pidetään ongelmallisena. Matkustajamäärien kehitys aiheuttaa ruuhkautumista tietyille linjoille ja näihin haasteisiin pyritään vastaamaan lisävuoroja hankkimalla ja siten parantamaan aikataulutäsmällisyyttä. Osaltaan tuloksissa näkyy kesäkuussa tehdyt muutokset Siilinjärven ja Hiltulanlahden vuorojen uudelleen järjestelyissä. Aikatauluja hiotaan vielä toimivammiksi mm. autokiertoja suunnitteleamalla uudelleen, aikataulujen minuuttimuutoksilla sekä kuormituksia seuraamalla hankkimalla ruuhkaisemmille lähdöille lisäautoja.

Ajoneuvon siisteydestä ja matkustusmukavuudesta annetut arvosanat ovat lähteneet noususuuntaan pidemmän laskusuhdanteen jälkeen.

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. Elokuun kyselyn yleisarvosanaksi annettiin 4,28, joka on sama kuin maaliskuun kyselyssä.

2024			
Yleiset kysymykset	2023	3/2024	8/2024
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,29	4,28	4,28
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,48	4,47	4,45
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,34	4,39	4,36
Reitit ja aikataulut	4,19	4,15	4,21
Vastine rahoille	4,18	4,19	4,19

Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä on arvioitu edelleen erinomaiselle tasolle, kuitenkin arvosana on aavistuksen laskenut maaliskuun kyselystä. Tämä voi osaltaan olla seurausta linjastomuutoksista Siilinjärven ja Hiltulahden välillä, sekä näiden linjojen aikataulumuutoksista ja heti talvikauden alussa tehdyistä minuuttikorjauksista.

Lipputuotteet ja niiden saatavuus ovat hieman alentuneet maaliskuusta. Tälle laskulle ei ole löydetty luonnollista syytä.

Reitit ja aikataulut arvosana on noussut erinomaiselle tasolle. Arvosana tukisi tehtyjen muutosten olevan suurimmalle osalle käyttäjistä myönteisiä, vaikka yksittäisiä soraääniä ja palauteita saadaan muutosten epäonnistumisesta ja kulkemisen hankaloittamisesta. Yksittäisiä toiveita pyritään ottamaan edelleen huomioon suunnittelussa, mutta aina ei voida välttämättä toteuttaa sellaisenaan ja ratkaisuisissa joudutaan turvautumaan usein kompromisseihin.

Kyselyn perusteella matkustajat kokevat saavansa hyvän vastineen rahoilleen. Kaksi prosenttia vastaajista arvioivat saavansa vastinetta rahoilleen melko huonosti ja 12 % keskinkertaisesti. Suurinosa käyttäjistä on kuitenkin erittäin tai melko tyytyväisiä saamalleen vastineelle.

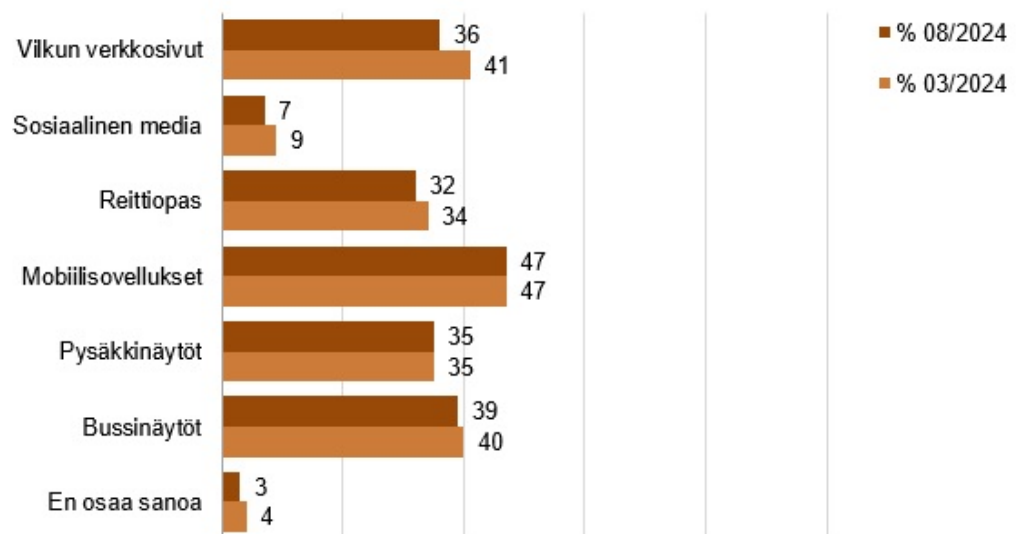
Asiakastyytyväisyyskyselyntuloksia voidaan pitää erinomaisina ja palvelutarjonnan vastaavan hyvin kysyntää.

Vaihtuvat kysymykset

Vuoden 2024 alusta vaihtuvina kysymyksinä ovat olleet:

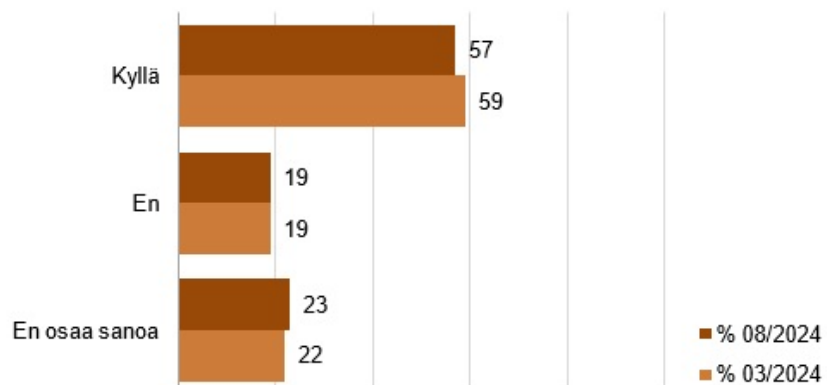
1. Mistä seuraat Vilku-joukkoliikenteen tiedotteita
2. Jos linja-auton kuormitustieto olisi saatavissa reittioppaasta, odottaisitko pysäkillä seuraavaa perässä tulevaa tyhjempää vuoroa?
3. Jos vastasit "kyllä", niin kuinka monta minuuttia odottaisit?

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



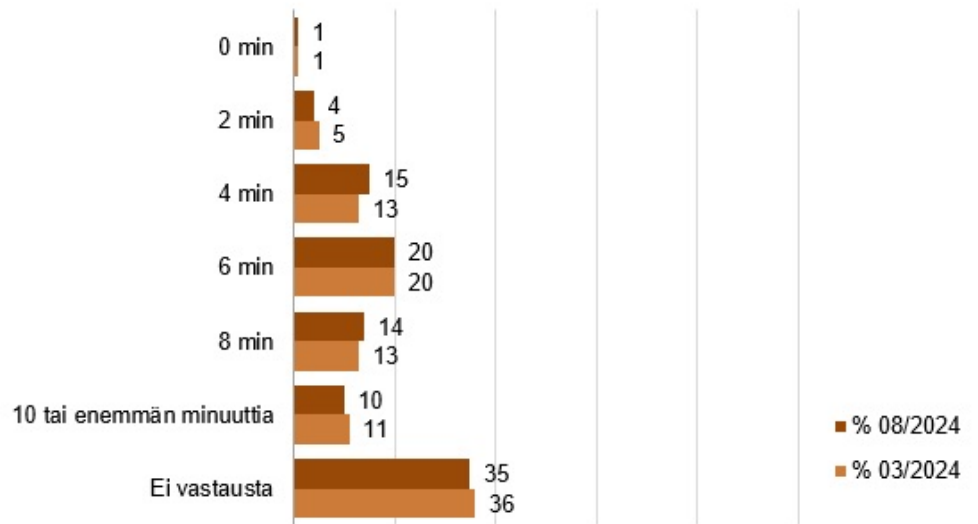
Kyselyn mukaan perässä tulevaa tyhjempää vuoroa jäisi odottamaan 57 % vastaajista ja 19 % vastaajista nousisi pysäkillä saapuneeseen ahtaaseen ja täynnä olevaan linjavuoroon.

Valitsisitko tyhjemmän vuoron?



Vastaajista 44 % odottaisi seuraavaa tyhjempänä perässä tulevaa vuoroa kuusi minuuttia tai kauemmin. Vastaajista 35 % "ei vastausta" ovat pääasiassa niitä, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen valinnasta odottaa tyhjempää vuoroa "En odottaisi tyhjempää vuoroa" ja "En osaa sanoa odottaisinko".

Kauanko odottaisit?



Kustannusvaikutus 1.4. - 31.8.2024

Asiakastytyväisyyskyselyn tulosten perusteella bonuksia on maksettu 110 080,74 € (alv 0 %). Tästä summasta on jo vähennetty kertyneet palvelurikemaksut 25 900 € (alv 0 %).

Vaikutusten arviointi

-

Liitteet