

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 11/2024 ja asiakastyytyväisyysyhteenveto vuodesta 2024

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 20.02.2025 § 6
2863/08.01.00/2024

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

Päätösehdotus

Vs. joukkoliikennepäällikkö Tero Myyryläinen

Joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti

Selostus

Säännöllisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä on tehty Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä neljä kertaa vuodessa (tammikuu, maaliskuuhuhtikuu, elokuu ja marraskuu). Kyselyt tehdään linja-autossa matkan aikana matkustajien täyttämien kyselylomakkeiden avulla. Haastateltaviksi on valittu edustava otos täysi-ikäisistä 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.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset marraskuu 11/2023

Vuoroihin liittyvät kysymykset

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

Marraskuun asiakastyytyväisyyskyselyn arvosanat noudattivat jo tutuksi tullutta erinomaisen hyvää tasoa.

2024			
	3/2024	8/2024	11/2024
Vuoroa koskevat kysymykset			
Kuljettajan ajotapa	4,48	4,49	4,48
Kuljettajan ystävällisyys	4,31	4,37	4,34
Vuoron täsmällisyys	4,40	4,46	4,37
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,15	4,28	4,20

Marraskuun kyselyssä yli 80 % vastaajista arvioi vuoroa koskevat ominaisuudet erittäin tai melko hyväksi. Vuoron täsmällisyydestä annetut arvosanat ovat olleet laskeneet alkuvuoden kyselyistä. Syynä matkustajamäärien erinomainen kasvu ja sitä kautta ruuhkautuneet ja täydet vuorot, jäävät aikatauluistaan jälkeen. Kuljettajien ajotapa pysynyt hyvällä tasolla matkustajamääristä huolimatta. Kuljettajien ystävällisyys noudattaa saatujen lukujen keskiarvoa. Yksi prosentti

vastaajista arvioi kuljettajien ystävällisyyttä huonoksi. Vastauksissa saatu huono tai erittäin huono arvosana johtuu yksittäisten kuljettajien toiminnasta tai toimimattomuudesta. Näihin yksittäisiin tapauksiin puututaan ja selvitetään saatujen asiakaspalautteiden perusteella yhdessä liikennöitsijöiden kanssa. Suurin osa kuljettajista tekee työtään Vilkku-liikenteessä esimerkillisesti.

Linja-autojen siisteys ja matkustusmukavuus vuoden aikana saatujen tulosten keskitasoa. Siisteystestä on tullut kautta aikojen talvella ja kurakelien aikaan alhaisempia arvosanoja kuin kesäkeleillä. Tulokset ovat osittain seurausta muuttuneesta yhteiskunnallisesta asenteesta, jossa välinpitämättömyys toisen omaisuutta kohtaan on heikentynyt. Tämä näkyy joukkoliikenteessä töhryinä penkin selkänojissa, likaisina verhoiluina sekä siisteysten heikompana yleisilmeenä.

Suurin osa vastaajista on erittäin tyytyväisiä joukkoliikenteen palveluun.

Yleiset kysymykset

Yleisarvosana paikallisliikenteelle on annettu kyselyissä vuodesta 2017 alkaen. Erinomaisen raja (4,2) ylitettiin vuonna 2020, eikä rajaa ole alitettu sen jälkeen kertaakaan. Marraskuun kyselyn yleisarvosanaksi annettiin 4,31. Tulos on erinomainen.

2024			
	3/2024	8/2024	11/2024
Yleiset kysymykset			
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,28	4,28	4,31
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,47	4,45	4,49
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,39	4,36	4,38
Reitit ja aikataulut	4,15	4,21	4,21
Vastine rahoille	4,19	4,19	4,18

Matkustajamäärien kehitys aiheuttaa ruuhkautumista tietyille linjoille etenkin ruuhka-aikaan ja näihin haasteisiin on pyritty vastaamaan lisävuoroja hankkimalla ja siten parantamaan parempia liikkumismahdollisuuksia. Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä on arvioitu vielä paremmaksi kuin aiemmin. Tiedottamiseen on panostettu ja etenkin häiriöistä on pyritty tiedottamaan niin pian kuin mahdollista häiriötiedon saavuttua. Reaaliaikainen matkustajainformaatio ja siihen liittyvät palvelut ovat helpottaneet asiakkaiden tiedon saamista aikatauluista ja reiteistä.

Reitit ja aikataulut arvosana on erinomaisen hyvällä tasolla. Saaduissa asiakaspalautteissa korostuvat täydet bussit, jotka eivät pysy aikataulussaan sekä uusina reitti ja yhteystoiveina. Yksittäisiä toiveita ei voida välttämättä toteuttaa sellaisenaan ja ratkaisuisa joudutaan turvautumaan usein kompromisseihin.

Kyselyn perusteella asiakkaat kokevat saavansa hitusen vähemmän vastinetta rahoilleen kuin alkuvuoden kyselyissä. Suurin osa käyttäjistä on erittäin tai melko tyytyväisiä saamalleen vastineelle. Varmastikin "vastinetta rahoille" arvosanaan osaltaan on vaikuttanut merkittävä matkustajamäärän kasvu ja täydemmat linja-autot, jolloin matkustuskokemuksen ei koeta olevan enää välttämättä erinomaisella tai melko hyvällä tasolla.

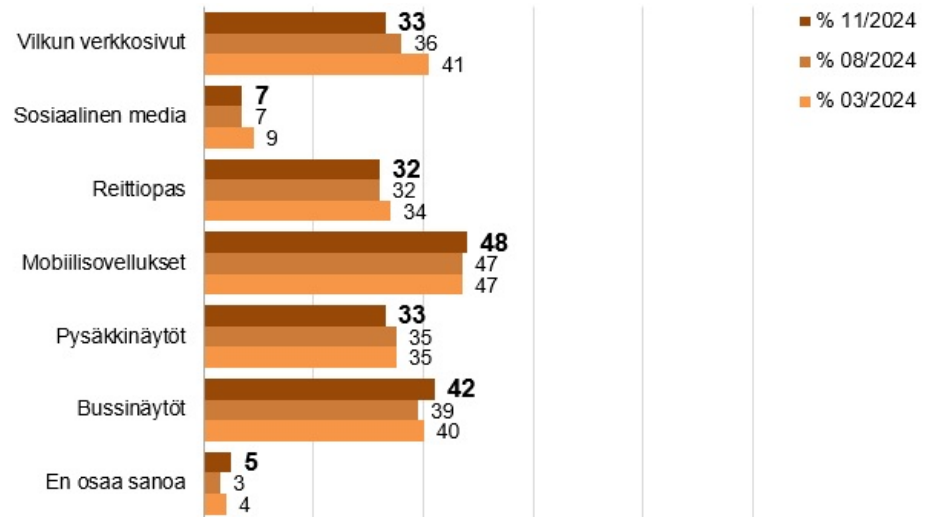
Tuloksia voidaan pitää edelleen erinomaisina ja palvelutarjonnan vastaavan hyvin kysyntää.

Vaihtuvat kysymykset

Vuoden 2024 alusta vaihtuvina kysymyksinä ovat olleet:

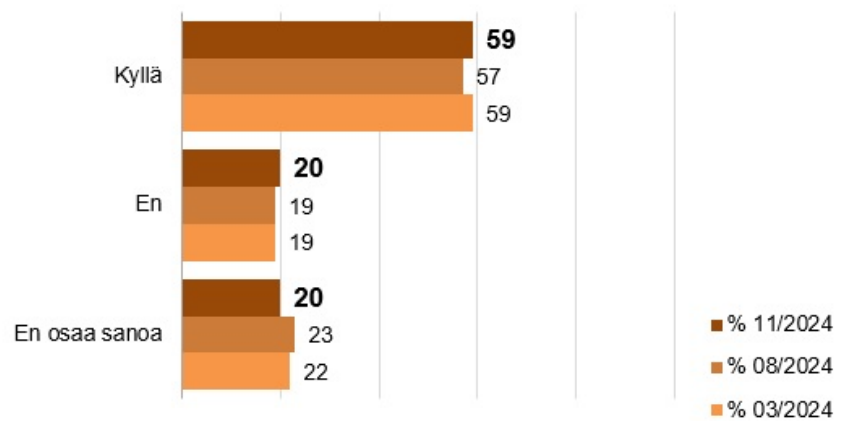
1. Mistä seuraat Vilkku-joukkoliikenteen tiedotteita
2. Jos linja-auton kuormitustieto olisi saatavissa reittioppaasta, odottaisitko pysäkillä seuraavaa perässä tulevaa tyhjempää vuoroa?
3. Jos vastasit "kyllä", niin kuinka monta minuuttia odottaisit?

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



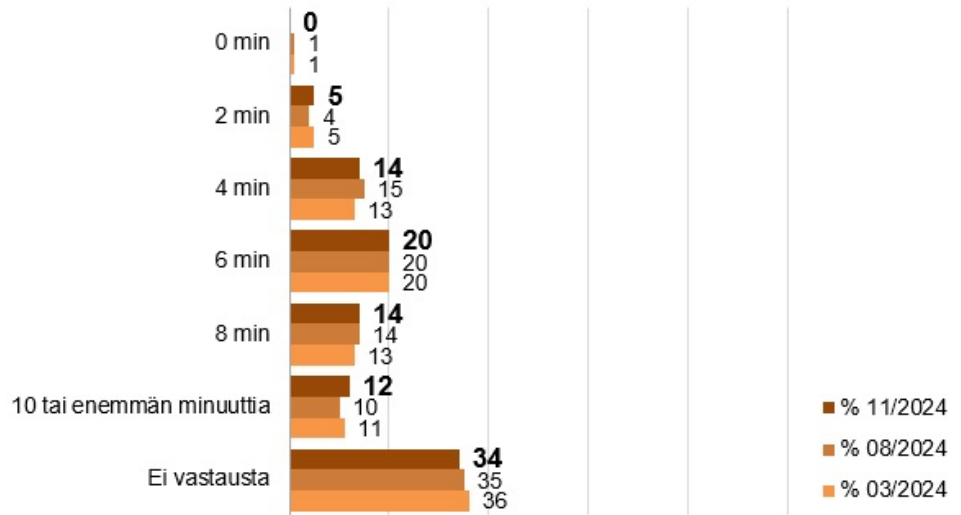
Kyselyn mukaan perässä tulevaa tyhjempää vuoroa jäisi odottamaan 59 % vastaajista ja 20 % vastaajista nousisi pysäkillä saapuneeseen ahtaaseen ja täynnä olevaan linjavuoroon.

Valitsisitko tyhjemmän vuoron?



Vastaajista 46 % odottaisi seuraavaa tyhjempänä perässä tulevaa vuoroa kuusi minuuttia tai kauemmin. Vastaajista 34 % "ei vastausta" ovat pääasiassa niitä, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen valinnasta odottaa tyhjempää vuoroa "En odottaisi tyhjempää vuoroa" ja "En osaa sanoa odottaisinko".

Kauanko odottaisit?



"Ei vastausta" on pääasiassa niitä, jotka "En odottaisi tyhjempää vuoroa" ja "En osaa sanoa odottaisinko".

Asiakastyytyväisyyskyselyjen yhteenveto vuodesta 2024

Asiakastyytyväisyyden yhteenveto vuodesta 2024 on kokonaisuutena erinomainen. Vilkku joukkoliikenne saa yleisarvosanan 4,29, joka on sama kuin edellisenä vuonna.

Vuoroihin liittyvien kysymysten keskiarvot olivat vuodelta 2024 seuraavat:

2024		
Vuoroa koskevat kysymykset	2023	Keskiarvo
Kuljettajan ajotapa	4,48	4,48
Kuljettajan ystävällisyys	4,33	4,34
Vuoron täsmällisyys	4,36	4,41
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,22	4,21

Vuosivertailussa kuljettajien ajotapa ja ystävällisyys asiakaspalvelussa on pysynyt erinomaisella tasolla usean vuoden ajan. Vuorojen täsmällisyys on parantunut edellisestä vuodesta. Linja-autojen siisteyden ja matkustusmukavuuden arvosana on laskenut vuodesta 2021 lähtien, ollen kuitenkin vielä erinomaisella tasolla 4,21. Tätä osaltaan selittää vuonna 2021 uusina liikenteeseen tulleissa autoissa on yleisen kulumisen jälkiä, joita siistitään ja korjataan tarvittaessa.

Yleisten kysymysten keskiarvot olivat vuodesta 2024 seuraavat:

2024		
Yleiset kysymykset	2023	Keskiarvo
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,29	4,29
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,48	4,47
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,34	4,38
Reitit ja aikataulut	4,19	4,19
Vastine rahoille	4,18	4,19

Vuosivertailussa yleisarvosana on pysynyt samalla tasolla. Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä on hieman laskenut, kun taas lipputuotteiden ja näiden saatavuus on parantunut. Reitit ja aikatauluista saadut arviot ovat pysyneet samalla tasolla. Vastine rahoille on parantunut aavistuksen verran.

Kustannusvaikutus 1.1. - 31.12.2024

Asiakastytyväisyyskyselyn vuoroa koskevien tulosten perusteella bonuksia on maksettu 267 801,88 € (alv 0 %). Tästä summasta on jo vähennetty kertyneet palvelurikemaksut 76 600 € (alv 0 %).

Vaikutusten arviointi

Päätösten vaikutusten ennakoarviointia ei tehdä, kun kyseessä on joukkoliikennelautakunnalle tiedoksi merkittävä asia (KH 21.10.2024/, § 293)

Liitteet