

Asiakastyytyväisyyskyselyn I/2025 tulokset

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 24.04.2025 § 15  
6104/08.01.00/2024

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

**Päätösehdotus** Vs. joukkoliikennepäällikkö Tero Myyryläinen

Joukkoliikennelautakunta päättää merkitä asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiedokseen.

**Päätös** Merkitään tiedoksi, että esittelijä korjasi kokouksessa otsikon vuosiluvuksi 2025.

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti

**Selostus** Säännöllisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä tehdään Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä kolme kertaa vuodessa (maaliskuu, heinä-elokuu ja marraskuu). Kyselyt tehdään linja-autossa matkan aikana matkustajien täyttämien sähköisten kyselylomakkeiden avulla. Haastateltaviksi on valittu edustava otos täysi-ikäisistä matkustajista eri linjoilta. Tavoitteena on 1 500 asiakasta/kyselykerta talvikaudella ja 900 asiakasta/kyselykerta kesäkaudella, 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 Roidu Oy.

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

| 2025                                      |      |      |        |
|-------------------------------------------|------|------|--------|
| Vuoroa koskevat kysymykset                | 2023 | 2024 | 3/2025 |
| Kuljettajan ajotapa                       | 4,48 | 4,48 | 4,46   |
| Kuljettajan ystävällisyys                 | 4,33 | 4,34 | 4,32   |
| Vuoron täsmällisyys                       | 4,36 | 4,41 | 4,42   |
| Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus | 4,22 | 4,21 | 4,10   |

Maaliskuun kyselyssä yli 80 % vastaajista arvioi vuoroa koskevat ominaisuudet erittäin tai melko hyväksi. Vuoron täsmällisyydestä annetut arvosanat ovat olleet parantuneet edellisten vuosien keskiarvoista hiukan. Kuljettajien ajotapa pysynyt hyvällä tasolla laskien hiukan edellisten vuosien keskiarvosta. Kuljettajien ystävällisyys noudattaa erinomaista tasoa. 1,3 prosenttia vastaajista arvioi kuljettajien ystävällisyyttä erittäin tai melko huonoksi. Vastauksissa saatu huono tai erittäin huono arvosana johtuu yksittäisten kuljettajien toiminnasta tai

toimimattomuudesta. Näihin yksittäisiin tapauksiin puututaan ja selvitetään yhdessä liikennöitsijöiden kanssa. Suurin osa kuljettajista tekee työtään Vilkkuliikenteessä esimerkillisesti.

Linja-autojen siisteys ja matkustusmukavuus on laskenut edellisten vuosien keskiarvoista. Siisteydestä on tullut kautta aikojen talvella ja kurakelien aikaan alhaisempia arvosanoja kuin kesäkeleillä. Tulokset ovat osittain seurausta myös muuttuneesta yhteiskunnallisesta asenteesta, jossa välinpitämättömyys toisen omaisuutta kohtaan on heikentynyt. Tämä näkyy joukkoliikenteessä töhryinä penkin selkänojoissa, likaisina verhoiluina sekä siisteyden 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. Maaliskuun kyselyn yleisarvosanaksi annettiin 4,26. Tulos on erinomainen.

|                                             |             |             |               |
|---------------------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| <b>2025</b>                                 |             |             |               |
| <b>Yleiset kysymykset</b>                   | <b>2023</b> | <b>2024</b> | <b>3/2025</b> |
| Yleisarvosana Vilkkuliikenteelle            | 4,29        | 4,29        | 4,26          |
| Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä | 4,48        | 4,47        | 4,56          |
| Lipputuotteet ja niiden saatavuus           | 4,34        | 4,38        | 4,37          |
| Reitit ja aikataulut                        | 4,19        | 4,19        | 4,25          |
| Vastine rahoille                            | 4,18        | 4,19        | 4,20          |

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 korkeimmalle tasolle kautta aikojen. Tiedottamiseen on panostettu ja etenkin häiriöistä on pyritty tiedottamaan niin pian kuin mahdollista häiriön sattuessa. Reaaliaikainen matkustajainformaatio ja siihen liittyvät palvelut ovat helpottaneet asiakkaiden tiedon saamista aikatauluista ja reiteistä.

Reitit ja aikataulut arvosana on erinomaisen hyvällä tasolla. Tehdyt toimenpiteet reittien ja aikataulujen osalta osoittavat kyselyn perusteella olevan suurimmalle osalle käyttäjistä toimivia.

Kyselyn perusteella asiakkaat kokevat saavansa hitusen enemmän vastinetta rahoilleen kuin edellisten vuosien kyselyjen perusteella. Suurin osa käyttäjistä on erittäin tai melko tyytyväisiä saamalleen vastineelle.

Tuloksia voidaan pitää edelleen erinomaisina ja palvelutarjonta vastaa hyvin kysyntää.

Jatkossa kyselyissä kysytään aina myös NPS (Net Promoter Score), joka tarkoittaa suosittelemiseksi eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelevat yritystä, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen. Autoteollisuuden ja kuljetusten NPS keskiarvo on 49.

Ensimmäinen NPS luku Vilku joukkoliikenteelle on 53. Lukua voidaan pitää vertailuissa erinomaisena.

Tampereen joukkoliikenne Nysse määrittelee, että tulosta voidaan pitää erinomaisena, kun NPS on 40 tai suurempi. Nysse ilmoittaa NPS:n linjoittain ja arvostavat ovat 59 alaspäin. Jyväskylän Linkki ilmoittaa vuoden 2024 NPS luvuksi 49,5. Oulun seudun joukkoliikenne 53 ja HSL:n luku oli 38 joulukuussa 2024

### Vaihtuvat kysymykset

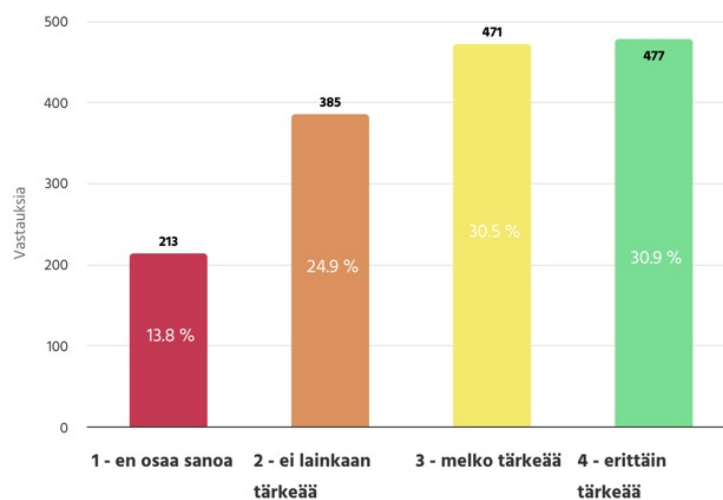
Vuoden 2025 alusta vaihtuvina kysymyksinä ovat:

1. Mistä muista kulkutavoista joukkoliikennematkasi Vilkuksa koostuu pääsääntöisesti.
2. Kuinka tärkeänä pidät lipun ostamisen mahdollisuutta käteisellä kuljettajalta.

Mistä muista kulkutavoista joukkoliikennematkasi Vilkuksa koostuu pääsääntöisesti:

- kävely 37,5 %
- pyöräily 12,8 %
- kaupunkipyörä 5,9 %
- scootti 4,1 %
- auto 12,4 %
- kahdella bussilla 16,1 %
- useammalla bussilla 4,2 %
- juna 4,3 %
- taksi 2,0 %
- lentokone 0,9 %

Kuinka tärkeänä pidät lipun ostamisen mahdollisuutta käteisellä kuljettajalta:



Yli 60 % pitää käteisellä ostettavaa kertalippu tärkeänä mahdollisuutena. Tulosta voidaan pitää todella yllättävänä. Käteisellä ostettujen lippujen määrä on laskenut koko ajan ja on enää vain 2,5 % kaikista maksavista asiakkaista. Täytyneekin pohtia onko vastausten takana pelko, ettei matkakortti, lähimaksukortti tai mobiililippu toimi ja sen vuoksi käteisen käyttöä pidetään edelleen tärkeänä.

Vaikutusten arviointi

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

## Litteet