

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset II/2025

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 11.09.2025
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

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 sisältynyt 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	7/2025
Kuljettajan ajotapa	4,48	4,48	4,46	4,45
Kuljettajan ystävällisyys	4,33	4,34	4,32	4,35
Vuoron täsmällisyys	4,36	4,41	4,42	4,45
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,22	4,21	4,10	4,19

Kesäkyselyssä (heinä- elokuu) kyselyssä vuoron täsmällisyydestä annetut arvosanat ovat olleet kesällä talvikauden keskiarvoa paremmat. Kuljettajien ajotapa on pysynyt erinomaisella tasolla. Kuljettajien ystävällisyys noudattaa myös edelleen erinomaista tasoa. Vajaa yksi prosentti vastaajista on arvioinut kuljettajien ystävällisyyttä erittäin tai melko huonoksi. Vastauksissa saatu huono tai erittäin huono arvosana johtuu yksittäisten kuljettajien toiminnasta tai toimimattomuudesta. Näihin yksittäisiin tapauksiin puututaan aina saatujen palautteiden perusteella ja selvitetään yhdessä liikennöitsijöiden kanssa. Suurin osa kuljettajista tekee työtään Vilkku-liikenteessä esimerkillisesti.

Linja-autojen siisteys ja matkustusmukavuus oli edellisissä kyselyissä laskenut, mutta on nyt kesäkyselyssä parantunut. Siisteydestä on tullut kautta aikojen talvella ja kurakelien aikaan alhaisempia arvosanoja kuin kesäkeleillä.

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. Heinä- elokuun kyselyn yleisarvosanaksi annettiin 4,25. Tulos on erinomainen.

2025				
Yleiset kysymykset	2023	2024	3/2025	7/2025
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,29	4,29	4,26	4,25
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,48	4,47	4,56	4,44
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,34	4,38	4,37	4,40
Reitit ja aikataulut	4,19	4,19	4,25	4,14
Vastine rahoille	4,18	4,19	4,20	4,26

Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä on arvioitu vielä heikommaksi kesäkaudella kuin aiemmin talvikaudella. Arvosanan alemmuuteen ovat varmastikin vaikuttaneet lukuisat tietyt, pysäkkityömaat sekä muut liikenteelliset muutokset ja poikkeusreitit kesäaikaan, joista informointi saattaa kesäisin jäädä asiakkailta huomamatta näiden suuren määrän vuoksi. Tiedottamista pyritään kehittämään edelleen. Etenkin häiriöistä on pyritty tiedottamaan niin pian kuin mahdollista häiriön tullessa tilaajan tietoon. Reaaliaikainen matkustajainformaatio ja siihen liittyvät palvelut ovat helpottaneet tiedon saamista poikkeuksista, aikatauluista ja reiteistä.

Reitit ja aikataulut arvosana on hyvällä tasolla. Luultavasti vähentynyt liikennöinti kesäkaudella, talvikauteen verrattuna, on yksi peruslähtökohta kesällä saatuun alempaan arvosanaan.

Kyselyn perusteella asiakkaat kokevat saavansa vastinetta rahoilleen. Suurin osa käyttäjistä on erittäin tai melko tyytyväisiä saamalleen vastineelle.

Tuloksia voidaan pitää erinomaisen hyvinä ja palvelutarjonta vastaa hyvin kysyntää.

Vuodesta 2025 on kyselyissä kysytty myös NPS (Net Promoter Score), joka tarkoittaa suosittelevuindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelevat yritystä, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen. Autoteollisuuden ja kuljetusten NPS keskiarvo on 49.

Ensimmäinen NPS luku Vilkku joukkoliikenteelle on 53. Kesäkauden NPS luku oli 46. Lukuja voidaan pitää vertailuissa erinomaisina.

Tampereen joukkoliikenne Nysse määrittelee, että tulosta voidaan pitää erinomaisena, kun NPS on 40 tai suurempi. Nysse ilmoittaa NPS:n linjoittain ja arvosanat ovat 59 alaspäin. Jyväskylän Linkki ilmoittaa vuoden 2024 NPS luvuksi 49,5. Oulun seudun joukkoliikenne vuoden 2024 NPS luku oli 46 ja HSL:n luku vaihteli vuoden 2024 aikana 37–40 välillä.

Vaihtuvat kysymykset

Vuoden 2025 alusta vaihtuvina kysymyksinä ovat olleet:

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

Mistä muista kulkutavoista joukkoliikennematkasi Vilkussa koostuu pääsääntöisesti:

- kävely 34,0 %
- pyöräily 11,5 %
- kaupunkipyörä 5,8 %
- scootti 6,0 %
- auto 10,9 %
- kahdella bussilla 14,9 %
- useammalla bussilla 7,7 %
- juna 3,9 %
- taksi 4,6 %
- lentokone 0,8 %

Kuinka tärkeänä pidät lipun ostamisen mahdollisuutta käteisellä kuljettajalta:

	K-a	1=en osaa sanoa	2=ei lainkaan tärkeää
Kuinka tärkeänä pidät lipun ostamisen mahdollisuutta käteisellä kuljettajalta	2,76	11,6 %	28,9 %
		3=melko tärkeää	4=erittäin tärkeää
		31,6 %	28,1 %

Lähes 60 % pitää käteisellä ostettavaa kertalippu tärkeänä mahdollisuutena. Tulosta voidaan pitää yllättävänä. Käteisellä ostettujen lippujen määrä on laskenut merkittävästi lähimaksun käyttöönoton jälkeen ja käteisen osuus on enää vain 2,5 % kaikista maksavista asiakkaista. Onko saadun tuloksen ja vastausten takana pelko, ettei matkakortti, lähimaksukortti tai mobiililippu toimi ja sen vuoksi käteisen käyttöä pidetään edelleen tärkeänä.

Toimivallan peruste

Kuopion kaupungin hallintosäätö luku 5, 38 §

Vaikutusten arviointi

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