

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset III/2025 ja yhteenveto vuodesta 2025

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 19.02.2026
6104/08.01.00/2024

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

Päätösehdotus

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi

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/kyselykertaa talvikaudella ja 900 asiakasta/kyselykertaa 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	11/2025	k-a
Kuljettajan ajotapa	4,48	4,48	4,46	4,45	4,43	4,45
Kuljettajan ystävällisyys	4,33	4,34	4,32	4,35	4,27	4,31
Vuoron täsmällisyys	4,36	4,41	4,42	4,45	4,41	4,43
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,22	4,21	4,10	4,19	4,11	4,13

Marraskuun kyselyssä:
Kuljettajien ajotapa on pysynyt erinomaisella tasolla, mutta tässäkin havaittavissa pientä laskua.

Kuljettajien ystävällisyys noudattaa myös edelleen erinomaista tasoa. 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.

Vuoron täsmällisyydestä annetut arvosanat ovat olleet erinomaisella tasolla. Pientä hienoista laskua on havaittavissa kevääseen verrattuna, mutta parannusta edellisiin vuosiin verrattuna. Täydet linjavuorot, keliolosuhteet ja muu liikenne talviaikaan heikentävät osaltaan aikataulutäsmällisyyttä.

Linja-autojen siisteys ja matkustusmukavuus oli edellisissä kyselyissä laskenut. Siisteydestä on tullut kautta aikojen talvella ja kurakelien aikaan alhaisempia arvosanoja kuin kesäkelien aikaan tehdyissä kyselyissä.

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 4,23. Tulos on erinomainen.

2025						
Yleiset kysymykset	2023	2024	3/2025	7/2025	11/2025	k-a
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,29	4,29	4,26	4,25	4,23	4,25
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,48	4,47	4,56	4,44	4,53	4,51
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,34	4,38	4,37	4,40	4,32	4,36
Reitit ja aikataulut	4,19	4,19	4,25	4,14	4,18	4,19
Vastine rahoille	4,18	4,19	4,20	4,26	4,10	4,19

Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä on arvioitu paremmaksi talvikaudella kuin kesäkaudelle. Kesäkauden 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 edellisten vuosien tapaan.

Kyselyn perusteella asiakkaat kokevat saavansa vähemmän vastinetta rahoilleen kuin aiemmin. Syynä tähän voivat olla liian täydet bussit, ja kyytiin ei välttämättä aina mahdu ja joutuu odottamaan seuraavaa bussia.

Tuloksia voidaan pitää erinomaisen hyvinä ja palvelutarjonta koetaan hyväksi.

Vuodesta 2025 on kyselyissä kysytty myös NPS (Net Promoter Score), joka tarkoittaa suosittelevuutta 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. ja nyt marraskuun luku oli 49. Keskiarvoksi saadaan 49,3. 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 HSL:n luku vaihteli vuoden 2025 tammi-syyskuun aikana 30–41 välillä.

Vaihtuvat kysymykset

Vuoden 2025 alusta vaihtuvina kysymyksinä ovat olleet:

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

Mistä muista kulkutavoista joukkoliikennematkasi Vilkkussa koostuu pääsääntöisesti:

- kävely 36,1 %
- pyöräily 12,7 %
- kaupunkipyörä 4,4 %
- scootit 5,5 %
- auto 13,2 %
- kahdella bussilla 12,6 %
- useammalla bussilla 2,7 %
- juna 8,0 %
- taksi 2,6 %
- lentokone 2,3 %

Kuinka tärkeänä pidät lipun ostamisen mahdollisuutta käteisellä kuljettajalta:

1 – en osaa sanoa	2 – ei lainkaan tärkeää	3 – melko tärkeää	4 – erittäin tärkeää
9,6 %	23,7 %	34,4 %	32,2 %

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 noin 2 % kaikista maksavista asiakkaista. Onko saadun tuloksen ja vastausten takana pelko, ettei matkakortti, lähimaksukortti tai mobiililippu toimi ja sen vuoksi käteisen käyttöä pidetään edelleen tärkeänä?

Yhteenvetona vuodesta 2025

Asiakastyytyväisyyden yhteenveto vuodesta 2025 on kokonaisuutena erinomainen. Vilkku joukkoliikenne saa yleisarvosanan 4,25, joka on hieman alentunut edellisistä vuosista.

Vuosivertailussa kuljettajien ajotapa ja ystävällisyys asiakaspalvelussa ovat laskeneet aavistuksen verran aiemmista vuosista, kuitenkin pysyen edelleen erinomaisella tasolla.

Vuorojen täsmällisyys on parantunut edellisistä vuosista. Aikataulutäsmällisyyttä parannetaan aiempina vuosina tilastoitujen ajoaikojen perusteella. liikennevaloetuksia on otettu käyttöön ja joukkoliikenteelle tehty omia joukkoliikenneväyliä sekä parannettu pysäkki-infraa pysäkillä käyntien edistämiseksi.

Linja-autojen siisteyden ja matkustusmukavuuden arvosana on laskenut vuodesta 2021 lähtien. Tätä osaltaan selittää vuonna 2021 uusina liikenteeseen tulleissa autoissa alkaa olemaan yleisen kulumisen jälkiä, jotka näkyvät asiakkaille. Linja-autoja siistitään päivittäin ja verhoiluja korjataan aina tarvittaessa.

Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä on hieman parantunut aiemmista vuosista. Asiakkaat ovat löytäneet reittioppaan ja hyödyntävät sitä matkojen suunnittelemiseksi sekä bussien reaaliaikaisessa seurannassa. Paperisia aikatauluja jaetaan vielä erikseen Matkakeskuksella, asiakaspalvelupisteellä sekä kirjastoissa.

Lipputuotteiden ja näiden saatavuus on keskiarvoltaan pysynyt edellisten vuosien tasolla.

Vastinetta rahoille keskiarvoksi vuodelle 2025 saadaan 4,19, joka on sama tulos kuin vuonna 2024.

NPS luku vuodelle 2025 on 49,3, jota voidaan pitää erinomaisena tuloksena.

Kustannusvaikutus 1.1.-31.12.2025

Asiakastytyväisyyskyselyn vuoroa koskevien tulosten perusteella bonuksia on maksettu 239 708,05 € (alv 0 %). Maksetusta summasta on jo vähennetty liikennöitsijöille kertyneet palvelurikemaksut 61 700 € (alv 0 %).

Toimivallan peruste

Kuopion kaupungin hallintosääntö luku 5, 38 §

Vaikutusten arviointi

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

Liitteet