

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset I/2026

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 23.04.2026 § 19
2297/08.01.00/2026

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 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 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.

2026				
Vuoraa koskevat kysymykset	2023	2024	2025	3/2026
Kuljettajan ajotapa	4,48	4,48	4,45	4,48
Kuljettajan ystävällisyys	4,33	4,34	4,31	4,34
Vuoron täsmällisyys	4,36	4,41	4,43	4,45
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,22	4,21	4,13	4,12

Luvut ovat parantuneet edellisestä kyselystä siisteyttä ja matkustusmukavuutta lukuunottamatta. Siisteystä saadaan palautetta aika ajoin talvella kurakelien aikaan sekä

alhaisempia arvosanoja kuin kesäaikaan tehdyissä kyselyissä. Lisäksi osa sopimuksista on päättymässä ja näiden sopimusautojen pinnoissa on jo luonnollista kulumaan mikä osaltaan voi vaikuttaa annettavaan arvosanaan. Epäkohtiin puututaan aina, kun niistä saadaan tietoa. Pintoja pestään, uusitaan ja korjataan tarpeen mukaan.

Yleiset kysymykset

Yleisarvosana paikallisliikenteelle on annettu kyselyissä vuodesta 2017 alkaen. Erinomaisen raja (4,2) ylitettiin vuonna 2020, eikä rajaa ole alitettu sen jälkeen kertaakaan.

Maaliskuu kyselyn yleisarvosanaksi annettiin 4,29. Tulos on erinomainen.

2026				
Yleiset kysymykset	2023	2024	2025	3/2026
Yleisarvosana Vilku-liikenteelle	4,29	4,29	4,25	4,29
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,48	4,47	4,51	4,57
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,34	4,38	4,36	4,41
Reitit ja aikataulut	4,19	4,19	4,19	4,24
Vastine rahoille	4,18	4,19	4,19	4,23

Saadut arvosanat ovat parantuneet vähitellen, mikä osoittaa, että joukkoliikenne strategia, toteutukset ja muutokset ovat oikean suuntaisia ja asiakkaita paremmin palvelevia. Matkustajamäärätkin ovat olleet edelleen kasvusuuntaisia alkuvuoden +2,4 %.

Vaihtuvat kysymykset

Vuoden 2026 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 35,1 %
- pyöräily 13,6 %
- kaupunkipyörä 4,8 %
- scootit 5,4 %
- auto 12,6 %
- kahdella bussilla 13,2 %
- useammalla bussilla 2,7 %
- juna 8,1 %
- taksi 2,6 %
- lentokone 2,1 %

Kuinka tärkeänä pidät lipun ostamisen mahdollisuutta käteisellä kuljettajalta:

1=en osaa sanoa	2=ei lainkaan tärkeää	3=melko tärkeää	4=erittäin tärkeää
9,7 %	26,6 %	33,4 %	30,3 %

Lähes 60 % pitää käteisellä ostettavaa kertalippu tärkeänä mahdollisuutena. Käteisellä ostettujen lippujen määrä on kuitenkin laskenut merkittävästi lähimaksun käyttöönoton jälkeen ja käteisen osuus on 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?

NPS -luku

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

Ensimmäinen NPS luku Vilkku joukkoliikenteelle on ollut 53 ja nyt viimeisimmässä kyselyssä saatu luku on 59.

Kyselykuukausi	NPS
Maaliskuu 3/2025	53
Heinäkuu 7/2025	46
Marraskuu 11/2025	49
Maaliskuu 3/2026	59

Toimivallan peruste

Kuopion kaupungin hallintosääntö luku 5, 38 §

Vaikutusten arviointi

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

Liitteet