

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset II/2026

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 13.08.2026 § 33
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 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.

2026					
Vuoraa koskevat kysymykset	2023	2024	2025	3/2026	7/2026
Kuljettajan ajotapa	4,48	4,48	4,45	4,48	4,52
Kuljettajan ystävällisyys	4,33	4,34	4,31	4,34	4,42
Vuoron täsmällisyys	4,36	4,41	4,43	4,45	4,61
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,22	4,21	4,13	4,12	4,47

Luvut ovat parantuneet edellisistä kyselyistä kaikilla osa-alueilla. Merkittävimmät parannukset ovat olleet siisteydessä ja matkustusmukavuudessa, joka johtunee kohteissa 2 ja 5 käyttöönotetuista uusista sähköbusseista. Vuorojen täsmällisyys on parantunut merkittävästi maaliskuusta sekä viime heinäkuusta, jolloin täsmällisyys oli saanut arvosanan 4,45.

Yleiset kysymykset

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

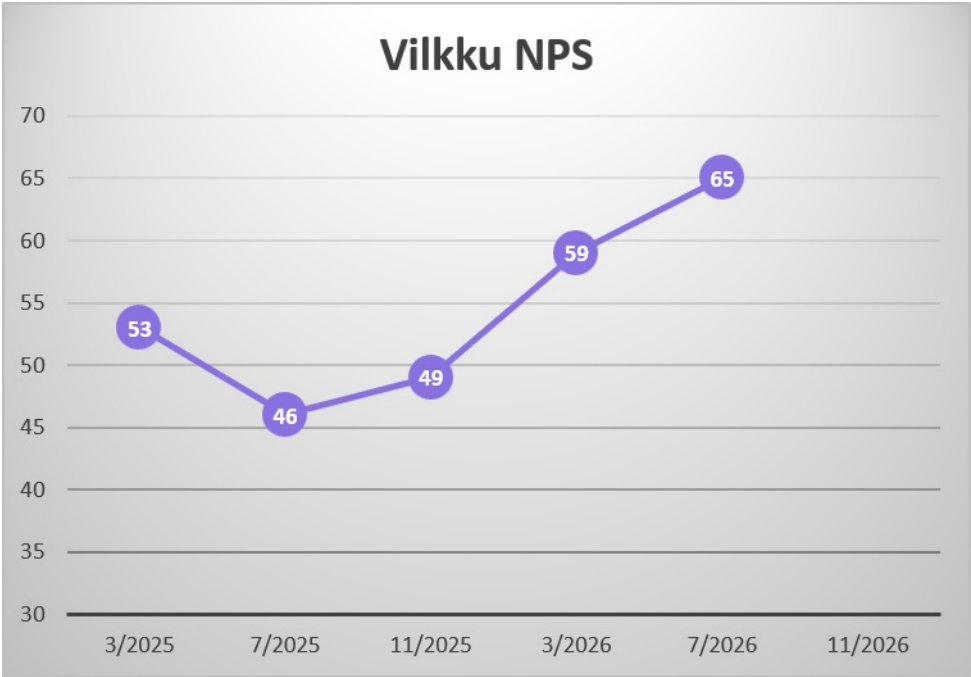
Heinäkuun kyselyssä Vilkku-liikenteen yleisarvosanaksi annettiin 4,43. Tulos on erinomainen ja kaikkien aikojen paras tulos.

2026					
Yleiset kysymykset	2023	2024	2025	3/2026	7/2026
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,29	4,29	4,25	4,29	4,43
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,48	4,47	4,51	4,57	4,57
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,34	4,38	4,36	4,41	4,47
Reitit ja aikataulut	4,19	4,19	4,19	4,24	4,32
Vastine rahoille	4,18	4,19	4,19	4,23	4,35

Saadut arvosanat ovat parantuneet kaikilta muilta osin kuin ”tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä”, joka on pysynyt samalla tasolla. Parantuneet tulokset osoittavat, että joukkoliikenteen strategia, toteutukset ja muutokset ovat olleet oikean suuntaisia. Matkustajamäärät ovat olleet edelleen kasvusuuntaisia (+2,5 %) edellisen vuoden vastaana ajankohtaan nähden.

NPS -luku

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



Vertailua muihin kaupunkeihin:

- HSL – NPS 40 (joulukuu 2025)
- Nysse (vuonna 2025). Nysse antaa NPS luvun jokaiselle linjalle erikseen
 - o Ratikkalinjat – NPS 70–71
 - o Parhaimman arvosanan saaneet bussilinjat – NPS 61
- Linkki Jyväskylä – NPS 55,3 (loppuvuosi 2025)
- Lappeenranta – NPS 38 (lokakuu 2025)

Vaihtuvat kysymykset

Vuoden 2026 toisesta kyselykerrasta alkaen vaihtuvina kysymyksinä ovat olleet:

1. Miksi käytät joukkoliikennettä

matka on sujuvanpaan kuin muilla kulkutavoilla	6,9 %
Voin käyttää matkustusajan hyödyksi (esim. lukeminen, työ, lepo)	5,0 %
Ei tarvitse huolehtia ajamisesta tai reittien suunnittelusta	7,1 %
Joukkoliikenne vie suoraan tai lähelle määränpäättä	11,6 %
Edullisempi kuin oman auton käyttö	9,8 %
Ympäristöystävällisyys ja ilmastosyyt	8,4 %
Minulla ei ole käytössä omaa autoa	17,8 %
En voi tain en halua ajaa autoa (esim. ikä, terveys, ajokortti)	4,8 %
Se on vähemmän stressaavaa kuin autoilu	4,8 %
Olen tottunut käyttämään joukkoliikennettä	11,2 %
yhteydet ovat säännölliset ja luotettavat	7,7 %
työ-/opiskelijalippu tai muu etuus kannustaa joukkoliikenteen käyttöön	4,8 %

2. Kuinka tarpeellisenä pidät digitaalisia näyttöjä.

1 = en osaa sanoa	5,2 %
2 = ei lainkaan tarpeellinen	11,2 %
3 = melko tarpeellinen	31,2 %
4 = erittäin tarpeellinen	52,4 %

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