

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset

SEUJOUKJ 09.06.2022 § 24
3710/00.01.03.04/2022

Joensuun seudun joukkoliikenteessä toteutettiin asiakastyytyväisyystutkimus ajalla 30.3. - 8.4.2022 ja 9. - 19.5.2022. Vastauksia saatiin yhteensä 1114 kpl. Kyselyn toteutuksesta vastasi Roidu Oy. Kysely on tarkoitus toteuttaa jatkossa vähintään kaksi kertaa vuodessa. Kyselyn tuloksia hyödynnetään paikallisliikennekohteen sopimuksen mukaisessa kannustimien laskennassa sekä kaikkien liikennöinti-kohteiden kehittämisessä.

Matkustajilta kerättiin tietoa mm. asiakaspalvelusta, kuljettajien ajotavasta, bussin siisteydestä ja linjan aikataulussa pysymisestä. Haastattelija kiersi JOJO-linjoilla keräämässä asiakkaiden vastauksia (744 kpl). Lisäksi linkki kyselyyn löytyi busseista (62 vastausta) ja JOJO-verkkosivuilta (308 vastausta).

Vastauksia saatiin eniten JOJO-linjoilta 1 ja 2, yhteensä 416 kpl. Paikallisliikenteeseen kohdistui vastauksia yhteensä 687 kpl, Joensuu-Hammaslahti/Liperi -kohteeseen 235 kpl ja Joensuu-Kontiolahden -kohteeseen 190 kpl.

Asiakastyytyväisyyttä mitattiin neljällä kysymyksellä, joissa vastauksia annettiin asteikolla 1 (eri mieltä) – 5 (samaa mieltä). Vastaajat olivat tyytyväisimpiä kuljettajien asiakaspalveluun, keskiarvo 4,1. Heikoin arvosana tuli kysyttäessä bussien pysymisestä aikataulussa, keskiarvo 3,8. Yleisarvosana liikennöinnistä oli 4,0.

Tutkimuksessa selvitettiin myös NPS-luku (Net Promoter Score) eli suosittelemisindeksi. Sillä mitataan arvostelijoiden ja suosittelevien suhdetta. Suosittelevien prosenttiosuudesta vähennetään kriittisten vastaajien prosenttiosuus. Luku voi vaihdella -100 ja +100 välillä.

Joensuun seudun joukkoliikenteen NPS-luku oli tässä tutkimuksessa 46. Suosittelevia oli 58,3 % ja arvostelijoita 12,1 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1-10 oli 8,20.

NPS-lukua on selvitetty myös muilla joukkoliikennealueilla. Esimerkiksi HSL-alueella NPS-luku oli maaliskuussa 33, Lappeenrannassa viime vuonna 12 ja Tampereen busseissa viime vuonna 26 ja raitovaunuissa 49. Vertailu muihin alueisiin on suuntaa antava. Oman alueen NPS-luvun kehittymisen seuraaminen on oleellisempaa.

Valmistelija: joukkoliikennelogistikko Marja-Leena Inkinen-Remes

Logistiikkapäällikön päätösehdotus:

Seudullinen joukkoliikennejaosto päättää

merkitä asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset tiedokseen.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.