

Joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyskyselyn hankintamenettely

SEUJOUKJ 27.10.2022 § 41
4436/02.08.00.01/2022

Pohjois-Karjalan Hankintatoimen kanssa on käynnistetty hankintamenettely asiakastyytyväisyyskyselyn hankkimisesta palveluna joukkoliikenteelle. Hankinnasta on julkaistu 7.10.2022 tietopyyntö ja kutsu markkinavuoropuheluun, joka järjestetään 27.10.2022. Tämän jälkeen käynnistyy varsinainen tarjouskilpailu, joka on tarkoitus ratkaista joulukuun aikana.

Asiakastyytyväisyystutkimuksia tarvitaan kohteen 1 Joensuun paikallisliikenne sopimuksen korvauksen kannustimien määrittelyyn. Sopimukseen sisältyvien linjojen palvelun laatua mitataan asiakastyytyväisyysmittauksilla sopimuskauden aikana. Mittauksella selvitetään matkustajien mielipide ko. linjojen palvelun laadusta. Arvosanoina annetaan 1–5 pistettä siten, että

1. erittäin huono
2. välttävä
3. tyydyttävä
4. hyvä
5. erittäin hyvä

Otoksen suuruus mittausjaksolla on 50 matkustajaa ja kysely tehdään niin, että 1/3 koskee arkisin aamu-/iltaruuhkaa, 1/3 arkisin muuta liikennettä ja 1/3 lauantai- ja sunnuntailiikenteitä.

Matkustajilta kysytään arvosanat seuraavista laatuosista:

1. Kuljettajan asiakasystävällisyys
2. Kuljettajan ajotapa
3. Bussin siisteys ja matkustusmukavuus
4. Täsmällisyys

Matkustajat antavat arvosanan jokaiselle yllä mainitulle laatuosalle. Annettujen arvosanojen perusteella muodostetaan laatuosakohtaiset keskiarvot. Kohteen lopullinen kokonaisarvosana on keskiarvo kaikkien neljän laatuosakohteen keskiarvosta. Kokonaisarvosana lasketaan kahden desimaalin tarkkuudella normaalia pyöristyssääntöä käyttäen.

Edellä esitetyn kokonaisarvosanan tavoitetaso on 4,00. Liikennöitsijälle maksetaan tavoitetason ylittyessä kannustin. Kokonaisarvosanan pisteen kymmenesosa vastaa yhden prosenttiyksikön kannustinta. Kannustin lasketaan edellä mainitussa suhteessa tavoitetason ylittävästä kokonaisarvosanasta kahden desimaalin tarkkuudella. Enimmäiskannustin maksetaan, jos kokonaisarvosana ylittää tavoitetason vähintään 0,20 pisteellä eli kokonaisarvosana on 4,20 tai enemmän. Jos asiakastyytyväisyyden kokonaisarvosana jää alle tavoitetason, ei kannustinta makseta.

Ensimmäisen liikennöintivuoden aikana tehdään asiakastyytyväisyysmittauksia ja tarkistetaan kannustimille asetettu tavoitetaso. Ensimmäiseltä sopimusvuodelta ei kannusteita makseta. Sen jälkeen kannustimia tarkistetaan kaksi kertaa vuodessa:

- Tammi-kesäkuu edellisen syksyn tulosten perusteella
- Heinä-joulukuu edellisen kevään tulosten perusteella.

Myöhemmin asiakastyytyväisyyskyselyt otetaan käyttöön myös kohteissa 2 Hammaslahti-Joensuu-Liperi ja 3 Joensuu-Kontiolahti uuden sopimuskauden alkaessa vuonna 2025.

Asiakastyytyväisyyskyselyn pilotti on toteutettu suorahankintana maaliskuuhun 2022 Roidu Oy:n kanssa. Pilotin tavoitteena oli kerätä tietoa kyselyn toteuttamisesta tarjouskilpailua varten sekä määritellä asiakastyytyväisyyden lähtötaso tuleville kyselykierroksille. Kysely toteutettiin haastatteluina busseissa ja

internet-kyselynä. Haastattelija hankittiin työllisyyspalveluiden kautta. Pilotin ensimmäisen vaiheen kustannus oli 3800 € (alv 0 %).

Syysloman jälkeen alkaa pilotin toinen jakso, jossa Roidu Oy hankkii haastattelijan. Pilotin jatkoaika tarvitaan koska tarjouskilpailua ei ehditä ratkaista ennen syyskauden 2022 kyselyajankohtaa. Jatkopilotin kustannus on 5 500 € (alv 0 %). Hankinnasta on tehty viranhaltijapäätös 10.8.2022 § 1/2022.

Valmistelija: joukkoliikennesuunnittelija Timo Lappi

Joukkoliikennelogistikon päätösehdotus:
Seudullinen joukkoliikennejaosto päättää

merkitä asiakastytytyväisyyskyselyn tarjouskilpailun tilanteen tiedokseen.

Päätös:
Merkittiin tiedoksi.