

Asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset

SEUJOUKJ 08.12.2022 § 48
3710/00.01.03.04/2022

Joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimus toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Syksyn kysely toteutettiin ajalla 24.10. - 11.11.2022. Kyselyn toteutti Roidu Oy.

Vastauksia saatiin yhteensä 645 kappaletta. Kysely toteutettiin paikallisliikenteessä pääosin haastatteluina busseissa. Vastauksia busseissa annettiin 625 kappaletta. Busseissa esillä olleiden QR-koodien kautta vastauksia saatiin 20 kappaletta.

Syksyn kyselyn tulosten perusteella arvioidaan paikallisliikennekohteen sopimuksen mukainen kannustimien maksaminen tammi-kesäkuulle 2023.

Matkustajilta kysyttiin arvosanat seuraavista laatuosista:

1. kuljettajan asiakasystävällisyys
2. kuljettajan ajotapa
3. bussin siisteys ja matkustusmukavuus
4. täsmällisyys.

Matkustajat antavat arvosanan jokaiselle yllä mainitulle laatuosalle asteikolla 1 (eri mieltä) - 5 (samaa mieltä). Annettujen arvosanojen perusteella muodostetaan laatuosakohtaiset keskiarvot. Kohteen lopullinen kokonaisarvosana on keskiarvo kaikkien neljän laatuosakohteen keskiarvosta.

kysymys	keskiarvo
1	4,31
2	4,23
3	4,39
4	4,04
keskiarvo	4,24

Sopimuksen mukaan kokonaisarvosanan tavoitetaso on 4,00, jonka ylittyessä liikennöitsijälle maksetaan kannustin. Kokonaisarvosanan pisteen kymmenys vastaa yhden prosenttiyksikön kannustinta. Enimmäiskannustin maksetaan, jos kokonaisarvosana ylittää tavoitetason vähintään 0,20 pisteellä eli kokonaisarvosana on 4,20 tai enemmän. Syksyn kyselyn tulosten perusteella Länsilinjoille maksetaan siis kannustimena täysimääräisesti 2 % arvonnisäverottomasta liikennöintikorvauksesta tammi-kesäkuulta 2023. Kannustin maksetaan kuukausittain liikennöintikorvauksen yhteydessä.

Kevään 2022 asiakastytyväisyyskyselyssä paikallisliikenteen kokonaisarvosana oli 3,84.

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

Paikallisliikenteen NPS-luku oli tässä tutkimuksessa 60. Suosittelijoita oli 64,4 % ja arvostelijoita 4,3 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1-10 oli 8,73. Kevään tutkimuksessa paikallisliikenteen NPS-luku oli 42.

Puolen vuoden aikana asiakastytyväisyys on parantunut oleellisesti. Yhtenä tekijänä on varmaankin kesäkuun 2022 alussa käyttöön otettu uusi sähköbussikalusto.

Valmistelija: joukkoliikennelogistikko Marja-Leena Inkinen-Remes

Joukkoliikennelogistikon päätösehdotus:

Seudullinen joukkoliikennejaosto päättää

merkitä asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset tiedokseen.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.