

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset – kevät 2023

SEUJOUKJ 08.06.2023 § 18
822/00.01.03.04/2023

Joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Kevään kysely toteutettiin ajalla 13.3. - 9.4.2023. Keväällä tietoja kerättiin kaikista Joensuun seudun joukkoliikenteen liikennöintikohteista. Kyselyn toteutti Roidu Oy.

Vastauksia saatiin yhteensä 957 kappaletta. Kysely toteutettiin Joensuun seudun joukkoliikenteen busseissa pääosin haastatteluina. Vastauksia busseissa annettiin 826 kappaletta. Busseissa esillä olleiden QR-koodien kautta vastauksia saatiin 53 kappaletta ja verkkosivujen kautta 78 kappaletta.

Paikallisliikennekohteen tulokset

Kevään kyselyn tulosten perusteella arvioidaan paikallisliikennekohteen sopimuksen mukainen kannustimien maksaminen heinä-joulukuulle 2023. Paikallisliikenteen osalta vastauksia tuli 482 kappaletta.

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	kevät 2022	syksy 2022	kevät 2023
1.	4,03	4,31	4,16
2.	3,89	4,23	3,79
3.	3,79	4,39	3,90
4.	3,66	4,04	3,95
keskiarvo	3,84	4,24	3,95

Paikallisliikenteen liikennöintisopimuksen 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. Kevään 2023 kyselyn tulosten perusteella paikallisliikennettä hoitavalle Länsilinjoille ei makseta siis kannustinta heinä-joulukuulta 2023.

Kokonaisarvosana oli nyt siis 3,95. Arvosana oli heikentynyt syksystä 2022, mutta on hieman parempi kuin keväällä 2022.

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.

kysymys	kevät 2022	syksy 2022	kevät 2023
NPS-luku	42	60	28
Suosittearvosana (1-10)	8,07	8,73	7,96
Vastaajien lukumäärä	687	645	482

Paikallisliikenteen NPS-luku oli tässä tutkimuksessa 28. Suosittelijoita oli 43,6 % ja arvostelijoita 15,1 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1-10 oli 7,96. Tältä osin tulos oli tehdyistä mittauksista heikoin.

Seutukohteet

Seutukohteiden osalta asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset eivät vaikuta liikennöintikorvauksiin nykyisten sopimusten voimassa ollessa. Kevään kyselyssä saatiin Savo-Karjalan Linjan osalta 248 vastausta ja Savonlinjojen osalta 223 vastausta.

Vastaukset kohteen 2 Joensuu-Liperi/Hammaslahti (Savonlinja) osalta palvelun laadusta ja NPS-luvusta:

kysymys	kevät 2022	kevät 2023
1.	4,11	4,17
2.	3,91	3,70
3.	3,95	3,79
4.	3,88	3,97
keskiarvo	3,94	3,91

NPS-luku	48	36
Suositteluarvosana (1-10)	8,22	8,01
Vastaajien lukumäärä	235	223

Kohteessa 2 asiakastyytyväisyys on hieman pienentynyt. Täsmällisyyden osalta asiakkaat ovat tänä keväänä tyytyväisempiä.

Vastaukset kohteen 3 Joensuu-Kontiolahti (Savo-Karjalan Linja) osalta palvelun laadusta ja NPS-luvusta:

kysymys	kevät 2022	kevät 2023
1.	4,36	4,08
2.	4,19	3,76
3.	3,89	3,86
4.	4,16	4,09
keskiarvo	4,15	3,95

NPS-luku	60	29
Suositteluarvosana (1-10)	8,66	8,02
Vastaajien lukumäärä	190	248

Kohteessa 3 asiakastyytyväisyys on myös hieman alentunut.

Valmistelija: joukkoliikennelogistikko Marja-Leena Inkinen-Remes

Joukkoliikennelogistion päätösehdotus:

Seudullinen joukkoliikennejaosto päättää

merkitä asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset tiedokseen.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.