

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset syksy 2023

SEUJOUKJ 13.12.2023 § 40
822/00.01.03.04/2023

Joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Syksyn 2023 kysely toteutettiin viikoilla 43–45. Kyselyn toteutti Roidu Oy.

Vastauksia saatiin yhteensä 581 kappaletta. Kysely toteutettiin paikallisliikenteessä pääosin haastatteluina busseissa.

Syksyn kyselyn tulosten perusteella arvioidaan paikallisliikennekohteen sopimuksen mukainen kannustimien maksaminen tammi-kesäkuulle 2024.

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.

Länsilinjojen osalta arvosanat ovat kehittyneet seuraavasti:

Kysymys	Kevät 2022	Syksy 2022	Kevät 2023	Syksy 2023
1.	4,03	4,31	4,16	4,25
2.	3,89	4,23	3,79	4,20
3.	3,79	4,39	3,90	4,22
4.	3,66	4,04	3,95	3,96
Keskiarvo 1-4	3,84	4,24	3,95	4,16
NPS	42	60	28	56
Vastausten lukumäärä	687	645	482	581

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 2023 kyselyn tulosten perusteella Länsilinjolle maksetaan siis kannustimena 1,6 % arvonlisäverottomasta liikennöintikorvauksesta tammi-kesäkuulta 2024. Kannustin maksetaan kuukausittain liikennöintikorvauksen yhteydessä.

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 56. Suosittelijoita oli 62,7 % ja arvostelijoita 6,5 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1-10 oli 8,59. Kevään 2023 tutkimuksessa paikallisliikenteen NPS-luku oli 28.

Puolen vuoden aikana asiakastyytyväisyys on parantunut oleellisesti. Kahden vuoden tietojen perusteella voi todeta, että syksyisin asiakastyytyväisyys on korkeampi. Mahdollisesti kevään keliolosuhteet maaliskuuhun saakka voivat osaltaan vaikuttaa vastauksiin.

Valmistelija: joukkoliikennelogistikko Marja-Leena Inkinen-Remes

Liikennejärjestelmäinsinöörin päätösehdotus:

Seudullinen joukkoliikennejaosto päättää

merkitä asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset tiedokseen.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.