

Asiakastyytyväisyystutkimukset tulokset – kevät 2024

SEUJOUKJ 29.05.2024 § 22
785/00.01.03.04/2024

Joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Kevään kysely toteutettiin busseissa hiihtoloman jälkeen viikoilla 11–13. Keväällä tietoja kerättiin kaikista Joensuun seudun joukkoliikenteen liikennöintikohteista. Kyselyn toteutti Roidu Oy.

Vastauksia saatiin yhteensä 1 067 kappaletta. Kysely toteutettiin Joensuun seudun joukkoliikenteen busseissa pääosin haastatteluina. Vastauksia busseissa annettiin 830 kappaletta. Busseissa esillä olleiden QR-koodien kautta vastauksia saatiin 78 kappaletta ja verkkosivujen kautta 159 kappaletta.

Paikallisliikennekohteen tulokset

Kevään kyselyn tulosten perusteella arvioidaan paikallisliikennekohteen sopimuksen mukainen kannustimien maksaminen heinä-joulukuulle 2024. Paikallisliikenteen osalta vastauksia tuli 525 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	syksy 2023	kevät 2024
1.	4,03	4,31	4,16	4,25	4,12
2.	3,89	4,23	3,79	4,20	4,07
3.	3,79	4,39	3,90	4,22	3,84
4.	3,66	4,04	3,95	3,96	3,69
keskiarvo	3,84	4,24	3,95	4,23	3,93

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 2024 kyselyn tulosten perusteella paikallisliikennettä hoitavalle Länsilinjat Oy:lle ei makseta siis kannustinta heinä-joulukuulta 2024.

Kokonaisarvosana oli nyt siis 3,93. Arvosana oli heikentynyt syksystä 2023, mutta on samaa tasoa kuin keväällä 2023.

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.

	kevät 2022	syksy 2022	kevät 2023	syksy 2023	kevät 2024
NPS-luku	42	60	28	56	45
Suosittelu-arvosana (1–10)	8,07	8,73	7,96	8,59	8,32

Vastaajien lukumäärä	687	645	482	581	525
----------------------	-----	-----	-----	-----	-----

Paikallisliikenteen NPS-luku oli tässä tutkimuksessa 45. Suosittelemia oli 56,2 % ja arvostelmia 10,8 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1–10 oli 8,32. Tältä osin tulos oli parantunut kevästä 2023, mutta hieman huonontunut syksystä 2023.

Seutukohteet

Seutukohteiden osalta asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset eivät vaikuta liikennöintikorvauksiin nykyisten sopimusten voimassa ollessa. Kevään kyselyssä saatiin Savonlinja Oy:n osalta 280 vastausta ja Savo-Karjalan Linja Oy:n osalta 254 vastausta.

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

kysymys	kevät 2022	kevät 2023	kevät 2024
1.	4,11	4,17	4,14
2.	3,91	3,70	4,13
3.	3,95	3,79	3,84
4.	3,88	3,97	3,82
keskiarvo	3,94	3,91	4,14

NPS-luku	48	36	52
Suositteluarvosana (1–10)	8,22	8,01	8,49
Vastaajien lukumäärä	235	223	280

Kohteessa 2 asiakastyytyväisyys on hieman lisääntynyt. Kuljettajan ajotavan osalta asiakkaat ovat tänä keväänä selvästi tyytyväisempiä.

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

kysymys	kevät 2022	kevät 2023	kevät 2024
1.	4,36	4,08	4,39
2.	4,19	3,76	4,29
3.	3,89	3,86	3,98
4.	4,16	4,09	4,11
keskiarvo	4,15	3,95	4,19

NPS-luku	60	29	61
Suositteluarvosana (1–10)	8,66	8,02	8,70
Vastaajien lukumäärä	190	248	254

Kohteessa 3 asiakastyytyväisyys on parantunut ja palannut kevään 2022 tasolle.

Valmistelija: joukkoliikennelogistikko Marja-Leena Inkinen-Remes

Liikennejärjestelmänsinöörin päätösehdotus:

Seudullinen joukkoliikennejaosto päättää

merkitä kevään 2024 asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset tiedokseen.

Päätös:

Hyväksyttiin yksimielisesti.