

Joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset syksy 2024

SEUJOUKJ 10.12.2024 § 40
1667/00.01.03.04/2021

Joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimus toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Syksyn 2024 kysely toteutettiin viikoilla 43–45. Kyselyn toteutti Roidu Oy. Vastauksia saatiin yhteensä 565 kappaletta. Kysely toteutettiin paikallisliikenteessä pääosin haastatteluina busseissa. Syksyn kyselyn tulosten perusteella arvioidaan paikallisliikennekohteen sopimuksen mukainen kannustimien maksaminen tammi-kesäkuulle 2025. Matkustajilta kysyttiin arvosanat seuraavista laatuosista:

1. kuljettajan asiakasystävällisyys
2. kuljettajan ajotapa
3. bussin siisteys ja matkustusmukavuus
4. täsmällisyys
5. yleisarvosana bussilinjalle
6. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi (1-10)

Matkustajat antavat arvosanan jokaiselle yllä mainitulle laatuosalle 1-4 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	keväät 2022	syksy 2022	keväät 2023	syksy 2023	keväät 2024	syksy 2024
1	4,03	4,31	4,16	4,25	4,12	4,42
2	3,89	4,23	3,79	4,20	4,07	4,52
3	3,79	4,39	3,90	4,22	3,84	4,17
4	3,66	4,04	3,95	3,96	3,69	4,76
5	3,89	4,33	3,98	4,23	4,04	4,50
6	8,07	8,73	7,96	8,59	8,32	8,88
keskiarvo 1-4	3,84	4,24	3,95	4,16	3,93	4,47
NPS	42	60	28	56	45	69
vastaajia	687	645	482	581	525	565

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 2024 kyselyn tulosten perusteella Länsilinjoille maksetaan siis kannustimena 2,0 % arvonlisäverottomasta liikennöintikorvauksesta tammi-kesäkuulta 2025. 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 69. Suosittelijoita oli 72 % ja arvostelijoita 5,4 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1-10 oli 8,88. Kevään 2024 tutkimuksessa paikallisliikenteen NPS-luku oli 45. Puolen vuoden aikana asiakastytyväisyys on parantunut oleellisesti, tämän kertaiset tulokset ovat mittaushistorian parhaat. Kolmen vuoden tietojen perusteella voi todeta, että syksyisin asiakastytyväisyys

on ollut korkeampi kuin keväällä. Mahdollisesti talvisemmat olosuhteet maaliskuussa voivat osaltaan vaikuttaa vastauksiin.

Valmistelija: joukkoliikennesuunnittelija Timo Lappi

Liikennejärjestelmäinsinöörin päätösehdotus:
Seudullinen joukkoliikennejaosto päättää

merkitä asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset tiedokseen.

Päätös:
Merkittiin tiedoksi.