

Linjaliikenteen asiakaskysely 2010

Vekka Liikenne on toteuttanut useita asiakaskyselyitä autoissaan ja yhtiö kerää myös säännöllisesti asiakaspalautetta. Toimintakäsikirjan päivitysprosessin yhteydessä toteutettiin jälleen asiakaskysely. Vastauksia saatiin 206 vastausprosentin ollessa noin 40%.

Kyselyn tulokset

Merkittäviä muutoksia aiempaan kyselyyn ei tullut. Eniten arvosanan laskua oli bussien ulkonäössä ja vuorotarjonnassa (noin -10%), eniten parannusta oli lipun hinnan sopivuudessa (noin +10%).

Eniten kehittämistä kyselyn perusteella on bussien ulkonäössä ja siisteydessä sekä vuorotarjonnassa. Myös katupinnoista johtuvaa autojen helinää ja epätasaista ajoa arvosteltiin. Lipun hinta koettiin parantuneesta arvosanasta huolimatta edelleen kalliiksi, etenkin kertalippu. Hyvän arvosanan saivat tiedottaminen, lipputuotteet laajasti, pysäkkien läheisyys sekä kuljettajien käytös, palveluhalukkuus ja pukeutuminen. Parhaan arvosanan saivat lippujen oston ja käytön helppous sekä rahastuksen sujuvuus.

Toiveita vapaamuotoisissa vastauksissa tuli aikataulujen minuuttimuutoksiin sekä erilaisiin lipputuotteisiin, kuten opiskelijalippua sekä 10-20matkan kortteja tai vuosikortteja. Kertalippujen hintoja toivottiin alhaisemmiksi. Ikkunoiden mainosteippaukset aiheuttivat myös jonkun verran kritiikkiä.

Kyselyn johtopäätökset

Vaikka linja-autokalusto on uudistunut matalalattiaiseksi lähes kokonaan edellisen kyselyn jälkeen, kaluston arvosana on hieman laskenut. Olemme uudistaneet kalustoamme mahdollisuuksien mukaan myös laman aikana, mm. nyt talven aikana olemme hankkineet neljä autoa korvaamaan vanhinta kalustoa. Työ kaluston parantamiseksi resurssien puitteissa jatkuu.

Linjaliikenteen vuorotarjontaa olemme suunnanneet uudelleen asiakastarpeen muutoksen perusteella perustamalla mm linjan 9 Harvoilan ja Visamäen väliseen liikenteeseen sekä linjan 16 vuorotarjonnan lisäämisen Parolan liikenteessä, mistä saimmekin positiivista palautetta. Linjan 6 lopettaminen vuorostaan keräsi hieman kritiikkiä. Tutkimme edelleen mahdollisuuksia mm Tarvasmäen ottamiseksi linjaliikenteen piiriin sekä vuorotarjonnan ja junaliikenteen parempaa yhteensovittamista.

Kertalippujen hinta on Hämeenlinnassa sama kuin valtaosassa Suomen kaupunkeja. Ainoastaan Helsinki, Tampere ja Turku ovat alentaneet kertamaksua valtakunnallisesta perustaksasta. Hämeenlinnassa sen sijaan matkan pituus kaupunkialueella ei vaikuta hintaa nostavasti, kuten monessa muussa kaupungissa. Ladattavien kausi- ja sarjalippujen rinnalle toivottiin mm opiskelijalippua. Näiden tuotteiden valikoiman yksinkertaistaminen ja hinnan alentaminen yli 20%:lla nosti kuitenkin arvosanaa edelliskerrasta. Lippujen hinnoista neuvotellaan yhdessä kaupungin kanssa ja älykorttituotteiden valikoimasta ja asiakashinnoista päättää yhdyskuntalautakunnan joukkoliikennejaosto.

Asiakkaamme arvostavat ammattitaitoista henkilökuntaamme ja kiittelevät heitä palveluhalukkuudesta ja turvallisesta ajotavasta joitain poikkeuksia lukuun ottamatta.

”Yhteenvetona voidaan todeta, ettei edelliseen kyselyyn verrattuna suuria muutoksia ole vaikka autot ja henkilökunta onkin vaihtunut varsin paljon. Bussien siisteyteen pitää edelleen panostaa. Olemmekin palkanneet Nuorta ei jätetä-kampanjaan liittyen kesäksi nuoren ylimääräiseksi siivoojaksi huoltamaan autoja. Tyytyväinen taas pitää olla ammattitaitoiseen ja palvelualttiiseen kuljettajakaartiimme. Matkustajamäärät ovat iloksemme taas talven aikana kasvaneet viime vuoden notkahduksen jälkeen, mikä kertonee omaa kieltään hyvästä asiakastytyväisyydestä” toteaa toimitusjohtaja Tapio Vekka

Asiakaskysely toteutettiin linjaliikenteen autoissa huhtikuun loppupuolella. Edellisen kerran kysely on toteutettu 2003. Arvonnassa voittivat Anna Ala-Tuori, Maire Haukijärvi ja Iida Mäkinen, onnea voittajille!