

# Vaasan joukkoliikenteen asiakaskysely 2020

V A A S A .

05/2021

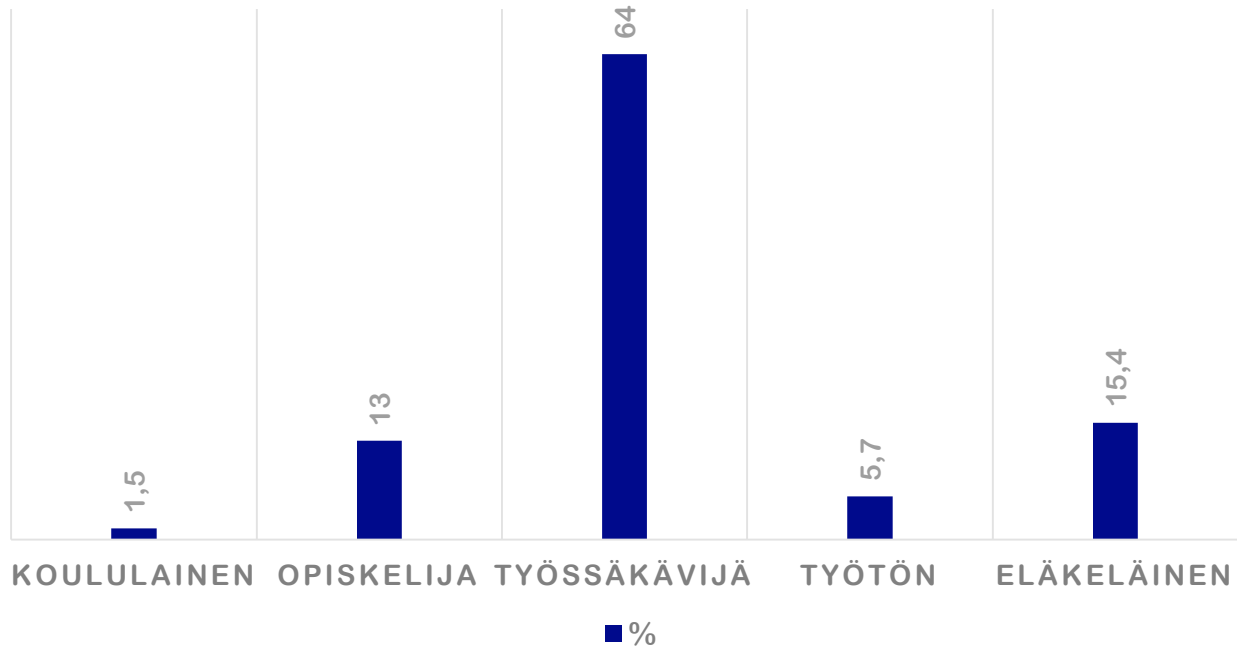


- Kyselyn ajankohta
  - 3.8.2020 - 14.8.2020
- Tiedonkeruutapa
  - Sähköinen nettikysely
  - Paperiversio palvelupisteissä
  - Busseissa ja palvelubusseissa paperikyselyillä
- Vastauksia saatiin 518 + Vaasan kansalliset seniorit ry 332 jäsentä
- Kyselyn tarkoituksena on kehittää sekä vertailla edellisten vuosien suhteen Vaasan joukkoliikennettä.

# Vastaajien taustatiedot

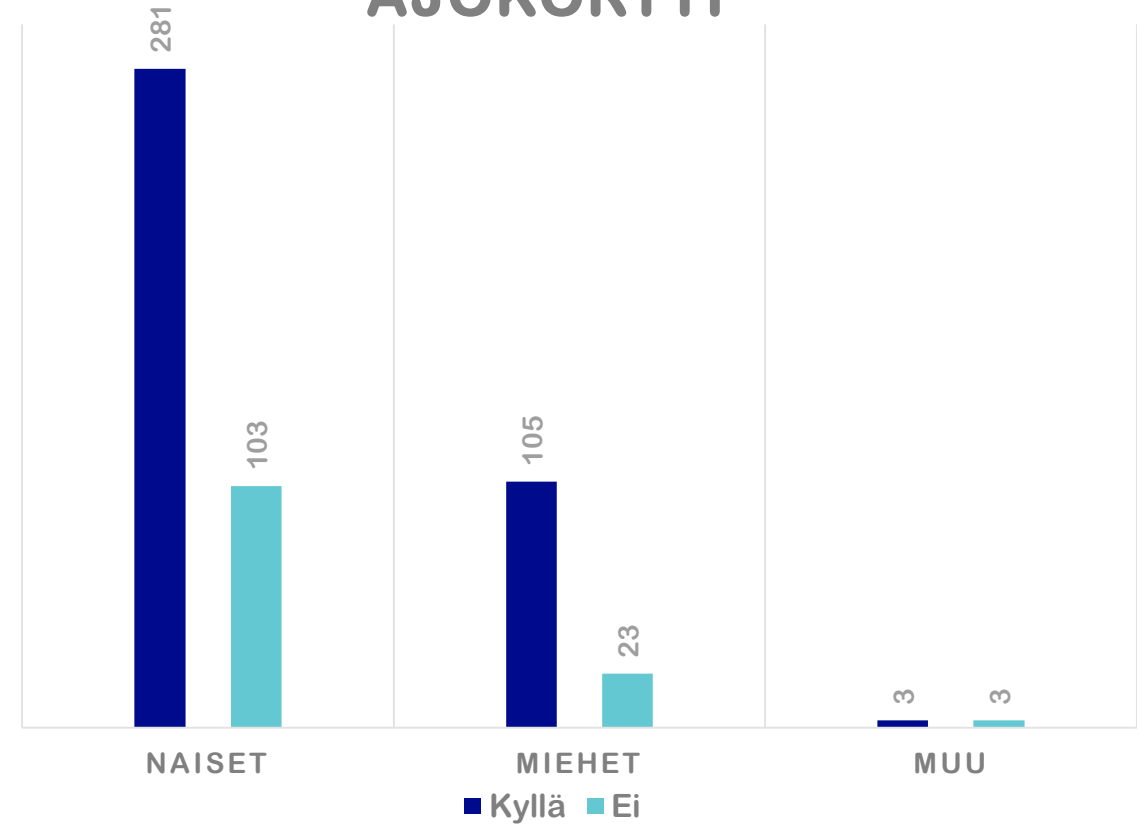
- Vastaajista:
  - Naisia 74 %
  - Miehiä 25 %
  - Muu 1 %

## VASTANNEISTA



- Vastaajista 75 % on ajokortti

## AJOKORTTI



V A A S A .

- Vastaajista 25 % käyttää joukkoliikennettä useamman kerran viikossa.
- Päivittäin joukkoliikennettä käyttävät alle 18-vuotiaista 43 % sekä 40-49 –vuotiaista 13,5 %.
- Useamman kerran viikossa käyttävät alle 18-vuotiaista 57 % sekä yli 80-vuotiaista 33 %.



- Kyselyssä kysimme...
- Ovatko bussit siistejä ja hyväkuntoisia (asteikko 1-5)?
  - Vastaajien keskiarvo oli 3,6
- Saatko hyvää asiakaspalvelua busseissa ja palvelupisteissä (asteikko 1-5)?
  - Vastaajien keskiarvo oli 3,4

V A S A .

- Noin 70 % vastaajista kertoo löytävänsä joukkoliikenteen aikataulut helposti.
- Noin 70 % vastaajista kertoo löytävänsä helposti tietoa joukkoliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista.
- Noin 80 % vastaajista kertoo Vaasan joukkoliikenteen nettisivut olevan toimivat.

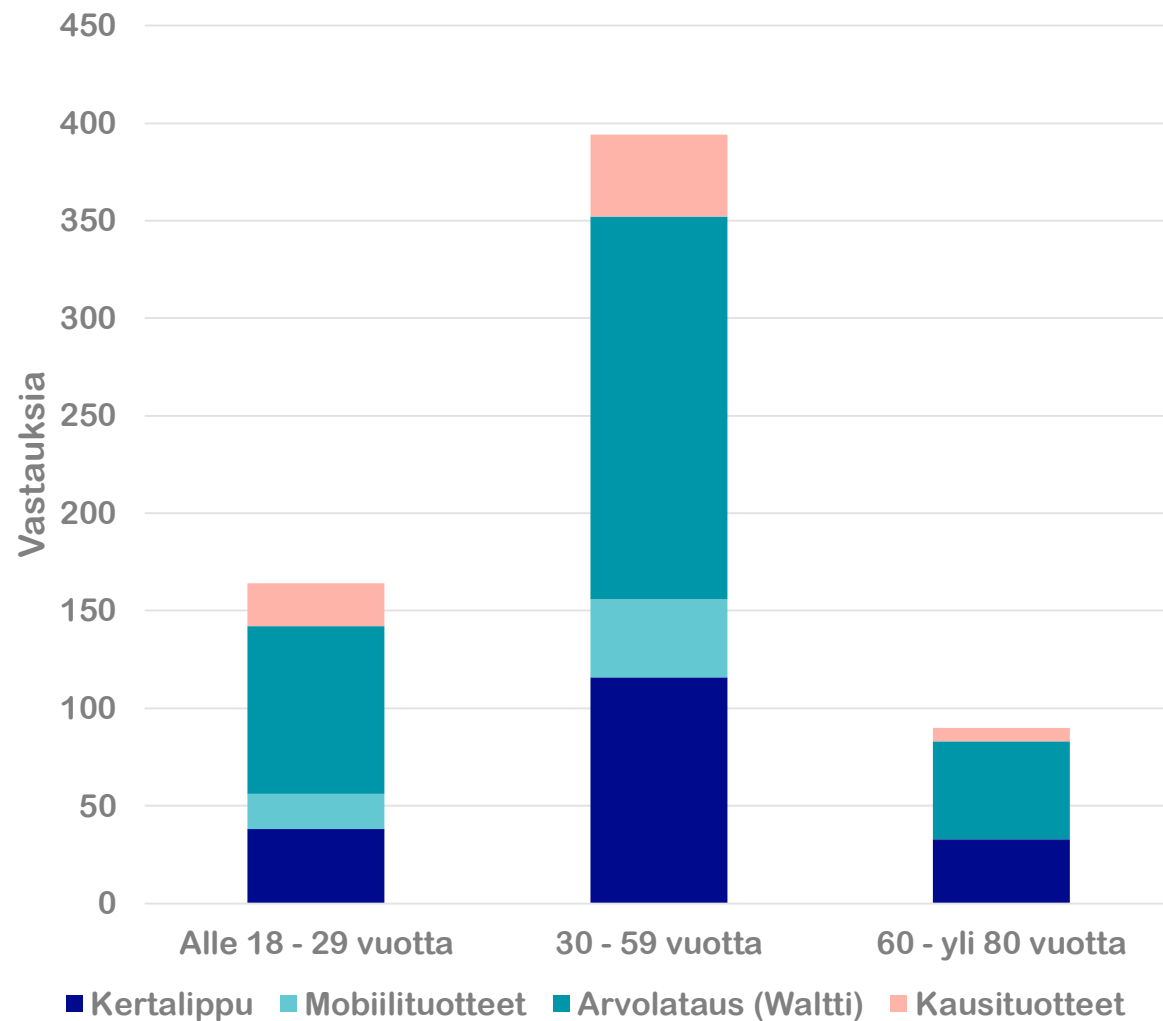


- 86 % yli 80-vuotiaista katsovat joukkoliikenteen aikataulut aikatauluvihosta, loput 14 % katsovat ne Vaasan kaupungin nettisivuilta.
- 18-29 sekä 30-39 –vuotiaat katsovat eniten aikatauluja reittioppaasta.
- 40-49 sekä 50-59 –vuotiaat katsovat eniten aikatauluja Wasa Citybus –nettisivuilta.

V A A S A .



## Tuoteryhmien jakautuminen



Vaasan kansalliset seniorit ry  
palautetta ei ole otettu huomioon  
taulukossa.

V A S A



- Reittiopasta käyttivät 60 % kyselyyn vastanneista.
  - 18-29 –vuotiaista 77 % kertoivat käyttävänsä reittiopasta.
  - Vanhemmat ihmiset eivät reittiopasta käytä, esimerkiksi 70-79 –vuotiaista 93 % ei käytä reittiopasta.
- Vastaajista 58 % kertoo saavansa tarpeeksi tietoa joukkoliikenteen reiteistä.
  - 30-39 –vuotiaista 60 % kertovat saavansa riittävästi tietoa joukkoliikenteen reiteistä.

# Kehitysideoita Vaasan joukkoliikenteeseen

Monta kertaa toistuneet ideat

- Tiheämmät vuorot
- Enemmän linjoja
- Vuorotyöläisten ajattelua
- Myöhäisemmät vuorot
- Sepänkylään enemmän vuoroja
- Enemmän viikonloppuvuoroja
- Selkeät aikataulut
- Reittioppaan puutteet
- Kuskien asiakaspalvelussa puutteita



V A A S A .

# Mitkä ovat tärkeitä palvelutekijöitä?

- Alle 18-29 –vuotiaat
  - Aikataulujen sopivuus, reittien sopivuus, vuorojen määrä viikonloppuisin, matkan nopeus
- 30-59 –vuotiaat
  - Aikataulujen sopivuus, reittien sopivuus, matkan nopeus, kävelyetäisyys pysäkille
- 60- yli 80-vuotiaat
  - Aikataulujen sopivuus, reittien sopivuus, kävelyetäisyys pysäkille, lippujen hinnat



# Mitkä tekijät lisääisivät joukkoliikenteen käyttöä?

- Alle 18-29 –vuotiaat
  - Paremmin itselle sopivat aikataulut ja reitit, vuorojen määrä arkisin, aikataulujen luotettavuus
- 30-59 –vuotiaat
  - Paremmin itselle sopivat aikataulut ja reitit, vuorojen määrä arkisin, aikataulujen luotettavuus
- 60- yli 80-vuotiaat
  - Paremmin itselle sopivat aikataulut, vuorojen määrä arkisin, esteettömyys, paremmin itselle sopivat reitit



KIITOS VASTANNEILLE

V A A S A .