

PAIKALLISLIIKENTEEN ASIAKASKYSELY 2019 LAPPEENRANTA

17.1.2020

TOTEUTUS



Tutkimuksen ajankohta 15.11.-15.12.2019

- Tiedotus kyselystä
 - Lehdistötiedote, tiedotteet oppilaitoksille ja suurimmille työpaikoille
 - Paikallisbuseissa banneri
 - Kaupungin nettisivulla ja joukkoliikenteen pääsivulla tiedote ja linkki
 - Keskeisillä pysäkeillä QR-koodi kyselyyn



Toteutettiin sähköisesti Webropol-ohjelmalla

- Vuosittain toistettava kysely, jossa vakiokysymysten avulla selvitetään Lappeenrannan paikallisliikenteen toimivuuden ja palvelutason kehitystä

VASTAAJIEN TAUSTATI EDOT



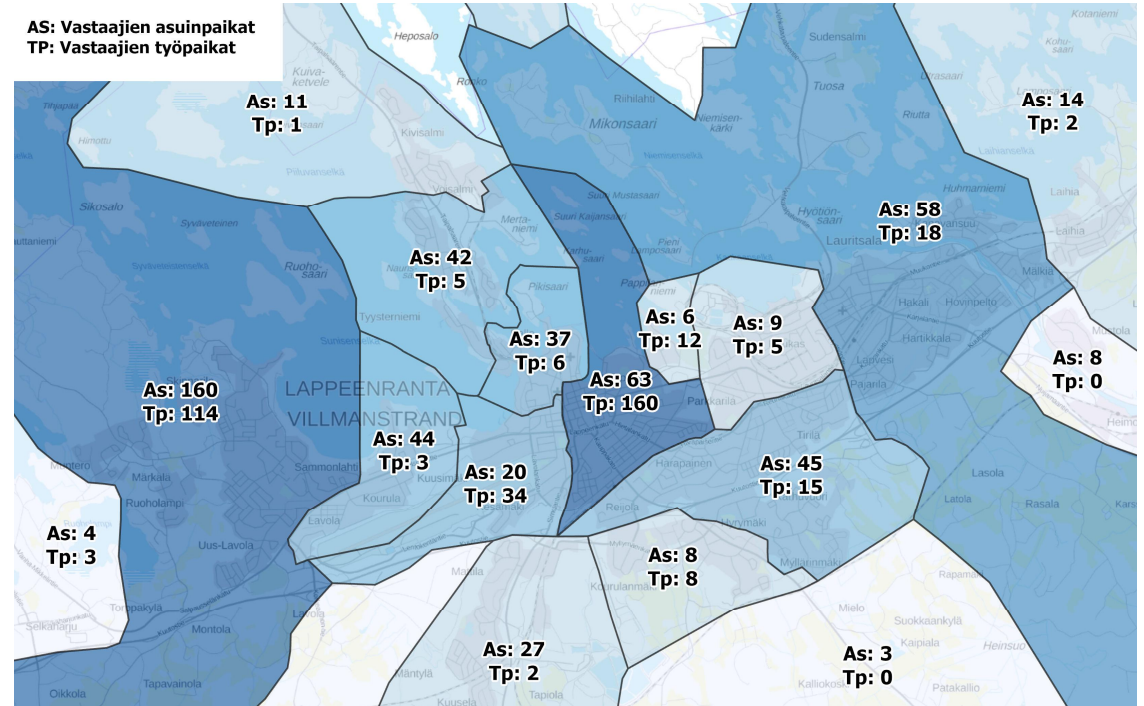
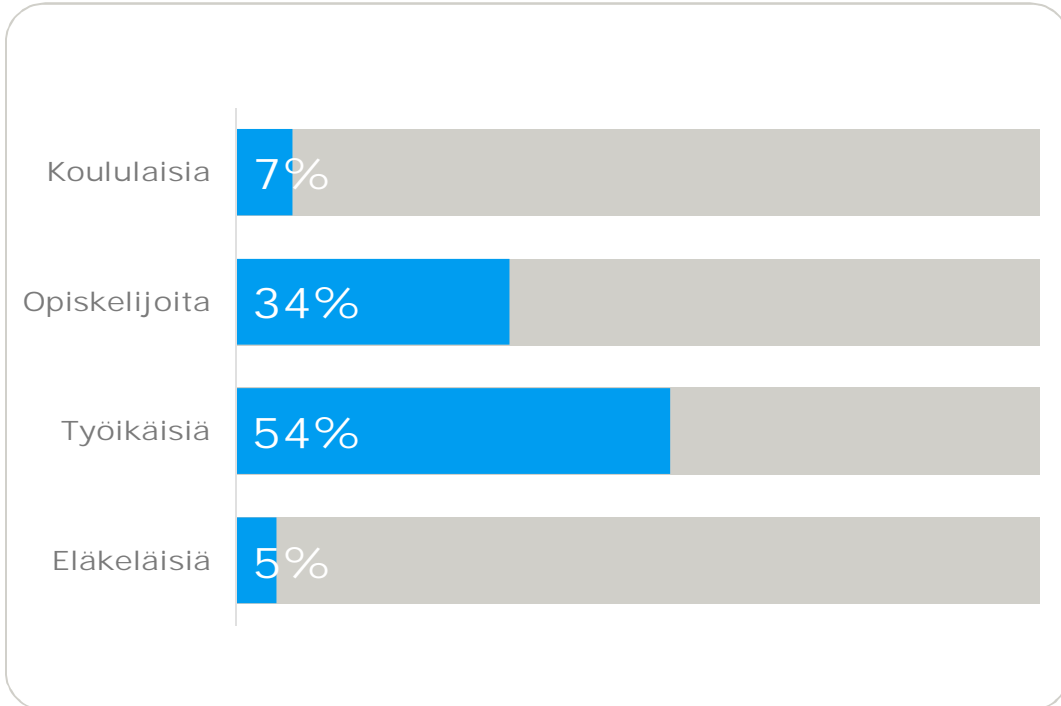
Yhteensä 596 vastausta



68 % naisia



32 % miehiä



LIIKENNÖITSIJÄN LAATUPISTEET

2018
3,484



2019
3,450

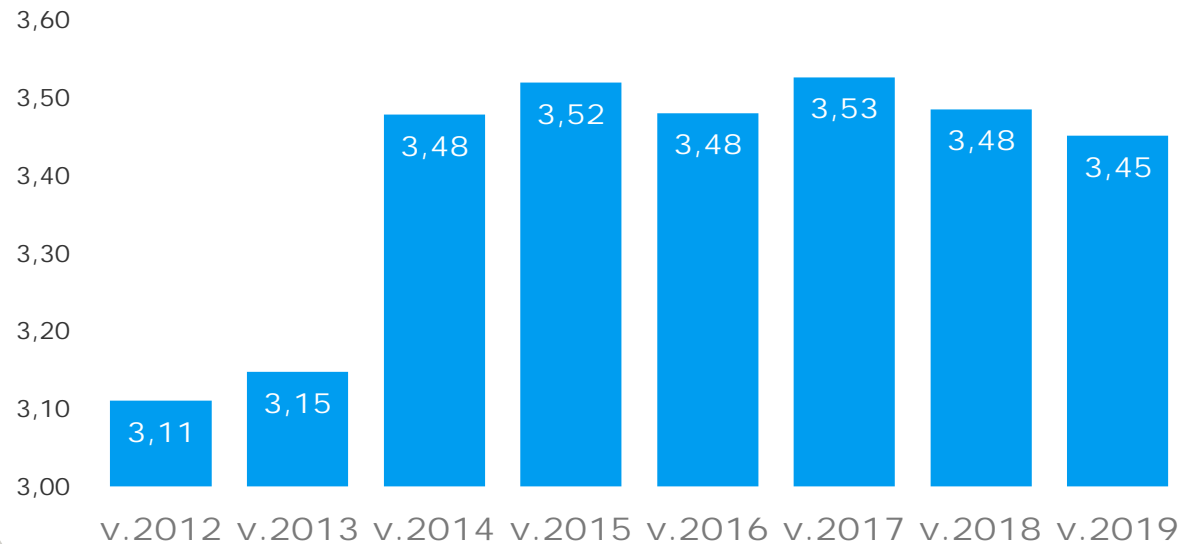


Painotettu liikennöitsijän laatu pistemäärä **laski hieman** edellisvuoteen verrattuna. Laatu pisteiden muutos on vähäinen, **eikä johda** sanktioihin eikä palkkioihin.

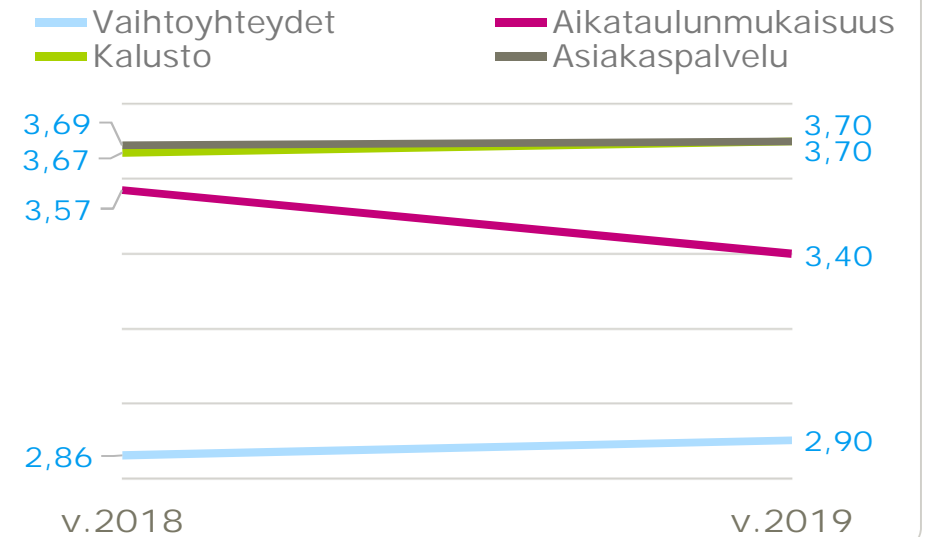


Pisteiden lasku selittyy pääosin **lisääntyneiden matkustajamäärien** aiheuttamista vaikeuksista pysyä **tiukoissa aikatauluissa**.

Liikennöitsijäpisteet



Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN KEHITYS 1/3



1-5



	2016	2017	2018	2019	
Löydän helposti paikallisliikenteen aikataulut silloin, kun tarvitsen niitä.	3,70	3,73	3,84	3,94	↑
Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista.	3,41	3,39	3,45	3,41	→
Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi.	2,65	2,72	2,78	2,91	↑
Paikallisliikenteen kaupunkikorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa.	3,30	3,38	3,46	3,43	→
Matkustusoikeuden lisääminen kaupunkikortille on helppoa.	3,50	3,65	3,72	3,71	→

ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN KEHITYS 2/3



1-5



	2016	2017	2018	2019	
Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen.	3,30	3,50	3,38	3,42	→
Kaupunkikorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä.	3,34	3,39	3,34	3,36	→
Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin.	2,90	2,88	2,86	2,90	→
Paikallisliikenteen ja junien tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet toimivat hyvin.	2,79	2,86	2,86	2,78	↓
Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti.	3,53	3,60	3,57	3,40	↓

ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN KEHITYS 3/3



1-5



2016

2017

2018

2019

Paikallisliikenteen bussit ovat **siistejä ja hyväkuntoisia**.

3,68

3,69

3,67

3,70



Paikallisliikenteen busseissa saa **hyvää asiakaspalvelua**.

3,68

3,77

3,69

3,70



Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan.

3,26

3,37

3,24

3,32

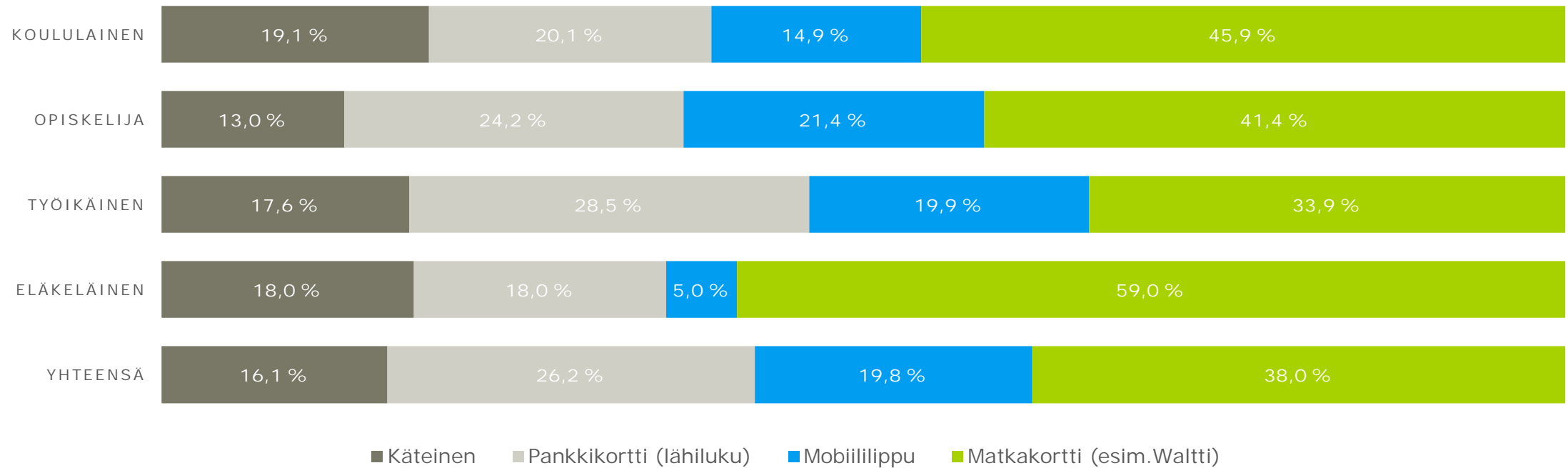


MAKSUVÄLINE



26 % Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortin lähilukuominaisuudella

84 % Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä



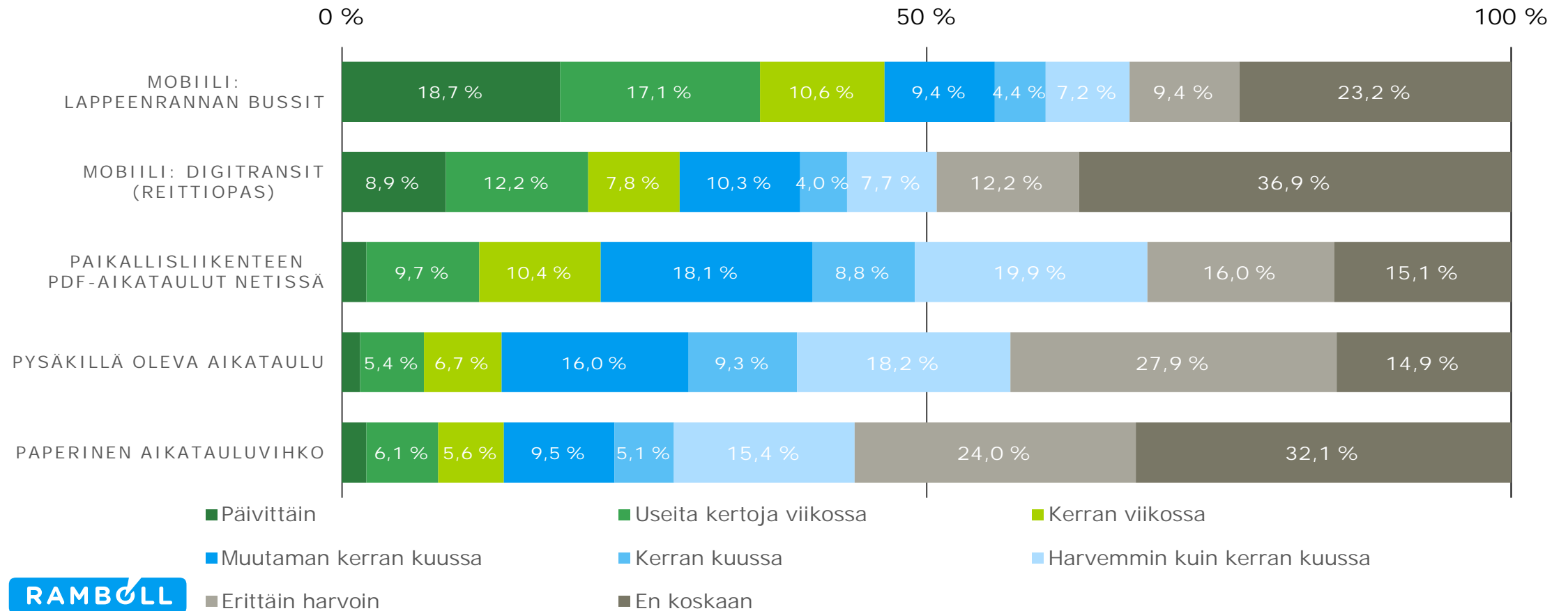
AIKATAULUTIEDON HAKU



64,5 % aikatauluhauista tehdään mobiililaitteella

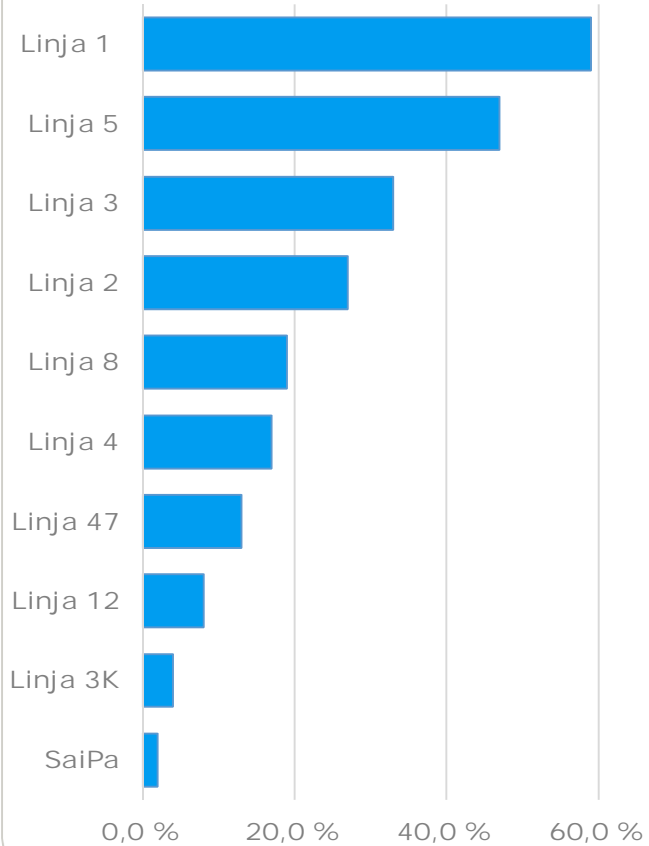


10,2 % käyttää painettua aikataulua



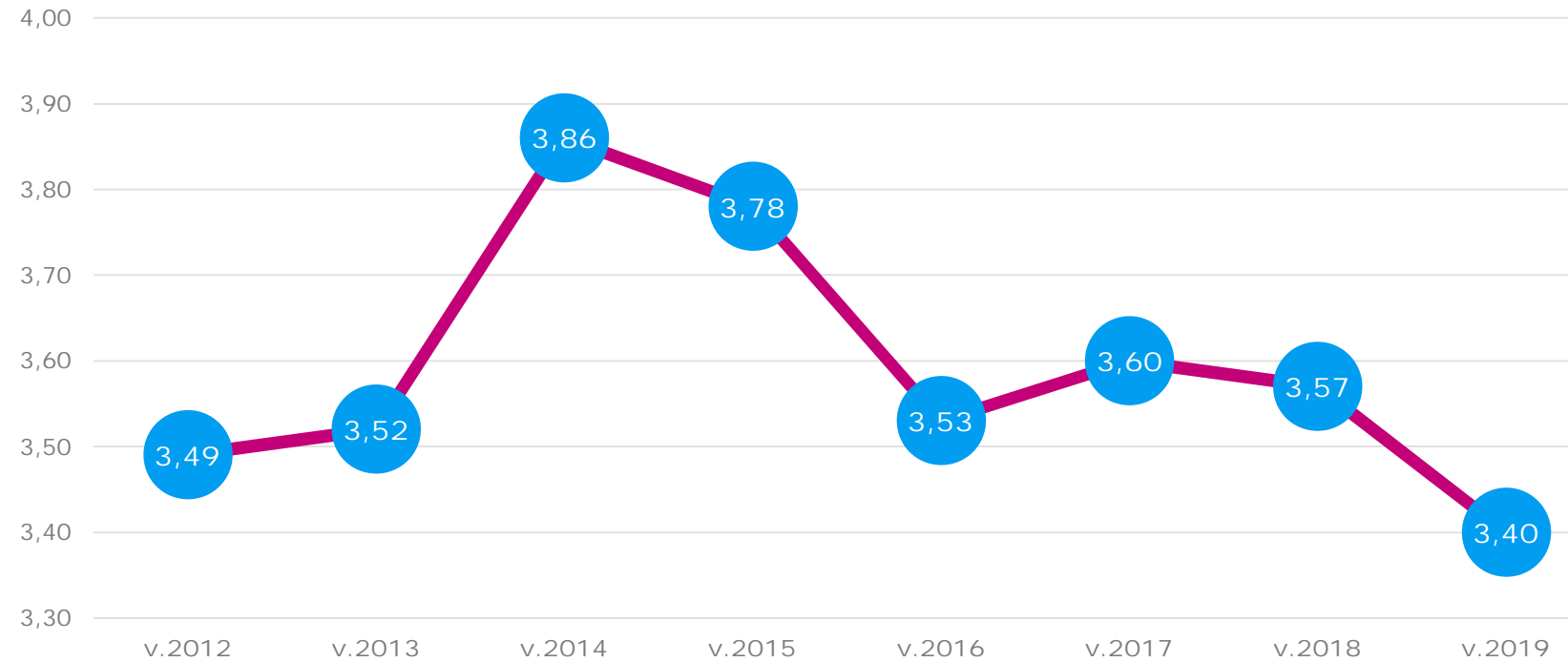
LINJOJEN KÄYTTÖ JA AIKATAULUJEN PITÄVYYS

Vastaajien käyttämät linjat
(% vastaajista)



Vastausten perusteella aikataulussa pysyminen on **laskenut melko tasaisesti** vuodesta 2014

Aikataulussa pysyminen



SANALLINEN PALAUTE



Positiivista

- Kuljettajien tervehtiminen saa paljon hyvää palautetta
- Sanallisessa palautteessa korostuu kuljettajien asiakaspalvelun laatu. Kuljettajiin kohdistuva negatiivinen palaute on **selvästi vähentynyt**.
- *"Asiakaspalvelu on suuremmilta osin hyvää ja asiallista. Muutamat kuskit loistavat joukosta asiakaspalvelualltiudellaan, mutta kaikki osaavat olla mukavia ja huomioida pääpiirteissä matkustajat."*
- Seniorikortti saa kiitosta, eläkeläiset pääosin tyytyväisiä myös palveluun
- 90 päivän lippu koettiin positiivisesti
- *"Arvokortilla maksettaessa lippujen hinnat ovat edulliset ja kuukausikortti on hyvä vaihtoehto säännöllisesti linja-autolla kulkiessa. Vuorokausilippu on hyvä mahdollisuus ulkopaikkakuntalaisille vieraille."*
- Opiskelijat pääosin tyytyväisiä paikallisliikenteen aikatauluihin ja tarjontaan



Kehitettävää

- Waltti-lippujen nettilatauksen ongelmista (päivitys autossa) muistutetaan edelleen
- **Lappeenrannan bussit sovellus** ei toimi, ei näytä kaikkia autoja (linja 3), on usean palautteen mukaan huomattavan epäluotettava.
- Autojen sijaintiin sovelluksessa ei voi luottaa.
- *"Järkyttävän huono aikataulusovellus: reitti ja aikataulu yhdistettynä on käsittämättömän huono."*
- Keskustan (Koulukatu) **vaihtoyhteydet** saavat huomattavat määrät moitteita
- Linjan 4 aikataulu, vuorot ja kuskien ajonopeus saa moitteita
- Kuljettajat eivät palautteen mukaan tunne lipputuotteita kovinkaan hyvin
- Poikkeustilanteista ja aikataulumuutoksista kaivataan tietoa laajemmin esim. sovellukseen
- Paikallisliikenteen ei koeta palvelevan kulkua matkakeskukselle
- Tyytyväisyys aikataulujen pitävyyteen laskenut
- Koulukadun pysäkkien ympäristö

ESITETTYJÄ PARANNUSEHDOTUKSIA

KAUPUNGIN KOMMENTIT

<p>Olisi hyvä, jos kaikki bussinkuljettajat osaisivat edes auttavasti palvella myös englannin kielellä maahanmuuttajia ja ulkomaalaisia opiskelijoita.</p>	<p>Tilaaja järjestää kuljettajille asiakaspalvelukoulutuksen vuoden 2020 aikana. Siinä käydään läpi myös mahdollisuudet englanninkieliseen materiaaliin.</p>
<p>Waltti-vuorokausilippuja on aika rajallisesti saatavilla, ja viikonloppuna niitä ei saa ollenkaan. Olisi erittäin hyvä asia, jos niitä alettaisiin myymään myös R-kioskeilla.</p>	<p>Selvitetään mahdollisuus vuorokausilippujen myymisestä myös linja-autoissa.</p>
<p>Vuorokausilippu myös mobiiliversioksi.</p>	<p>Lippujärjestelmä ei mahdollista vielä tätä. Selvitetään mahdollisuus vuorokausilippujen myymisestä myös linja-autoissa.</p>
<p>Pysäkkien/pysäkkikatosten varusteluun voitaisiin panostaa muun muassa lisäämällä roskakoreja, digitaalisia infotauluja, joissa näkyy auton saapumisaika.</p>	<p>Rakentamisen yhteydessä kiinnitetään huomiota myös katoksien ominaisuuksiin.</p>
<p>Kertalipun voimassaolon jatkaminen nykyisestä tunnista kahteen tuntiin.</p>	<p>Vaihto-aikaa käydään jatkossa läpi, tällä hetkellä kertalipulla on 60 minuutin vaihto-aika ja pidempään matkustustarpeeseen voi käyttää esimerkiksi päivilippua.</p>
<p>Tiheämpi liikennöinti matkakeskukselle keskustasta / "suorayhteys" Voisalmen suunnalta.</p>	<p>Linjastosuunnittelu on käynnissä.</p>
<p><i>"Toivoisin, että waltti matkakortille voisi ladata 30 päivän lisäksi myös 90 päivää."</i></p>	<p>Lipputuotteita tarkistetaan tulevaisuudessa, kesälipun osalta on jo mahdollisuus 90 pv.</p>
<p><i>"17v voisi mennä vielä lapsen hinnalla."</i></p>	<p>Lipputuotteita tarkistetaan tulevaisuudessa, tällä hetkellä junnu hinta on 7-16 v.</p>
<p><i>"Keskustan liikennejärjestelyt uusiksi niin, että autot mahtuvat kulkemaan omalla kaistalla ohi vaikka bussi seisoi pysäkillä. Kunnolliset bussipysäkit katoksen ja penkkien kanssa, aikataulut esille pysäkkien yhteyteen. Muistelen surulla Valtakadun hienoa opastetta, jossa oli saapuvien ja lähtevien bussien tiedot selkeästi nähtävillä ja tilaa ihmisille, busseille sekä henkilöautoille."</i></p>	<p>Koulukadun saneeraus on tulossa lähivuosina ja sen yhteydessä parannetaan pysäkit ja informaatiojärjestelmät.</p>