

# Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakaskysely 2021



14.2.2022



# Toteutus



## **Tutkimuksen ajankohta 15.11.-19.12.2021**

- Tiedotus kyselystä
  - Lehdistö tiedote, tiedotteet oppilaitoksille ja suurimmille työpaikoille
  - Paikallisbusseissa banneri
  - Kaupungin nettisivulla ja joukkoliikenteen pääsivulla tiedote ja linkki



## **Toteutettiin sähköisesti Webropol-ohjelmalla**

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

# Vastaajien taustatiedot



Yhteensä 287 vastausta



72 % naisia



25 % miehiä

1 % muu, 3 % en halua vastata

Koululainen

9%

Opiskelija

20%

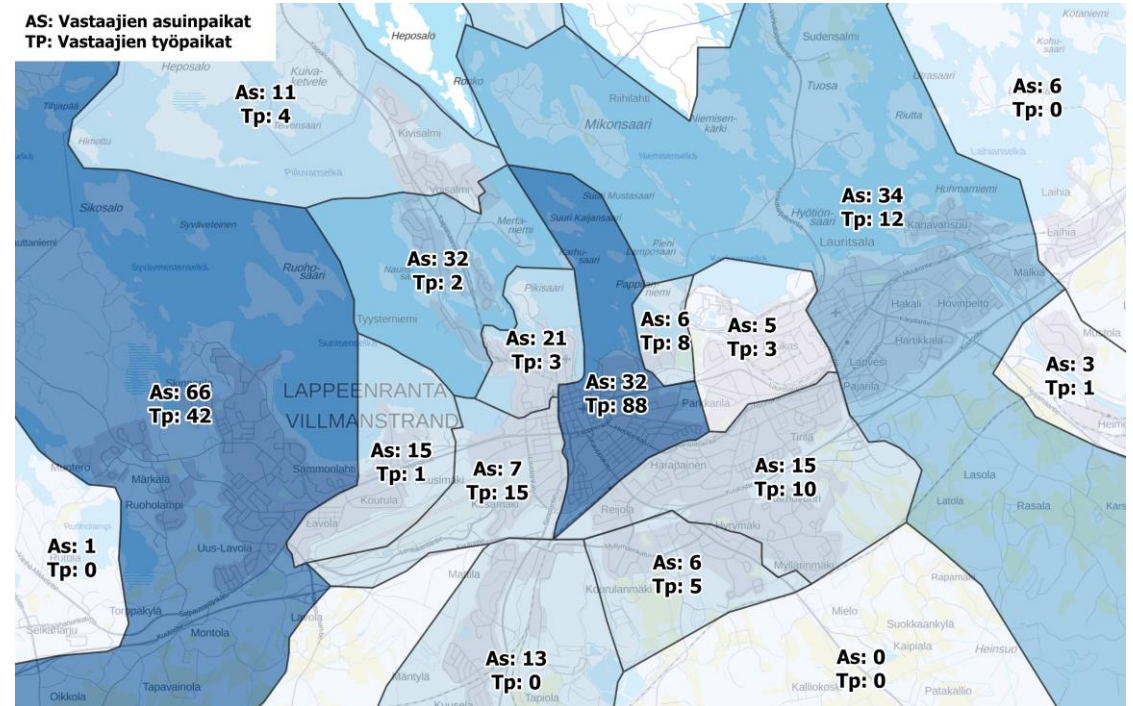
Työkäinen

63%

Eläkeläinen

8%

AS: Vastaajien asuinpaikat  
TP: Vastaajien työpaikat



# Liikennöitsijän laatupisteet

2020  
3,578



2021  
3,550



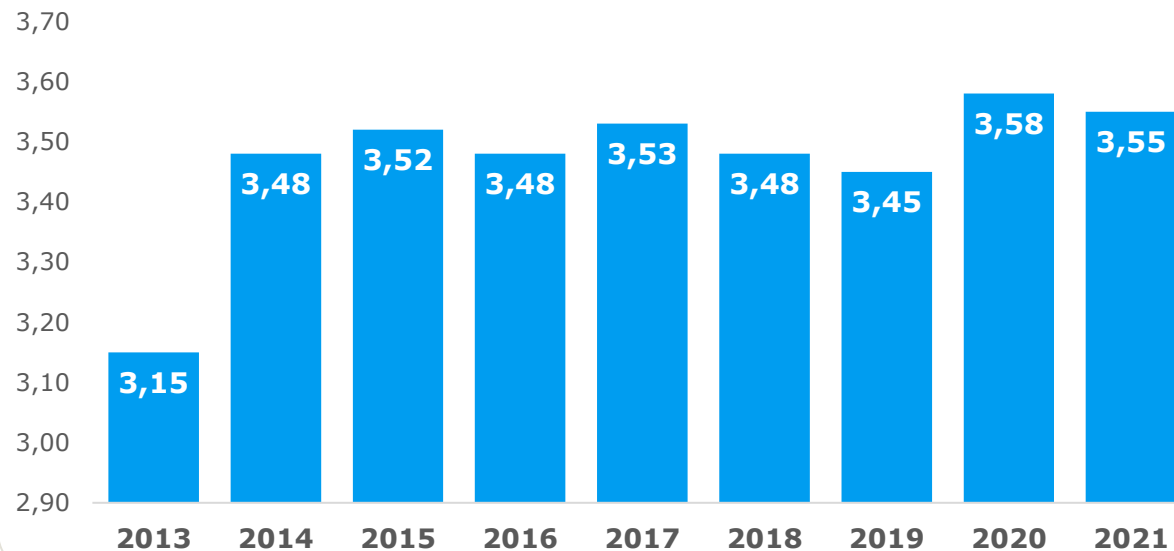
Painotettu liikennöitsijän laatupistemäärä 3,578 -> 3,550 **laski** edellisvuoteen verrattuna.

Palvelutarjonnasta maksettavia bonuksia tai sanktiota mitataan kolmella (\*) -merkityn kysymyksen avulla. Palvelutarjonnan laadun muutos 3,76 -> 3,72 edellisvuoteen verrattuna (-1,1 %) ei johtanut bonuksien tai sanktioiden maksamiseen.

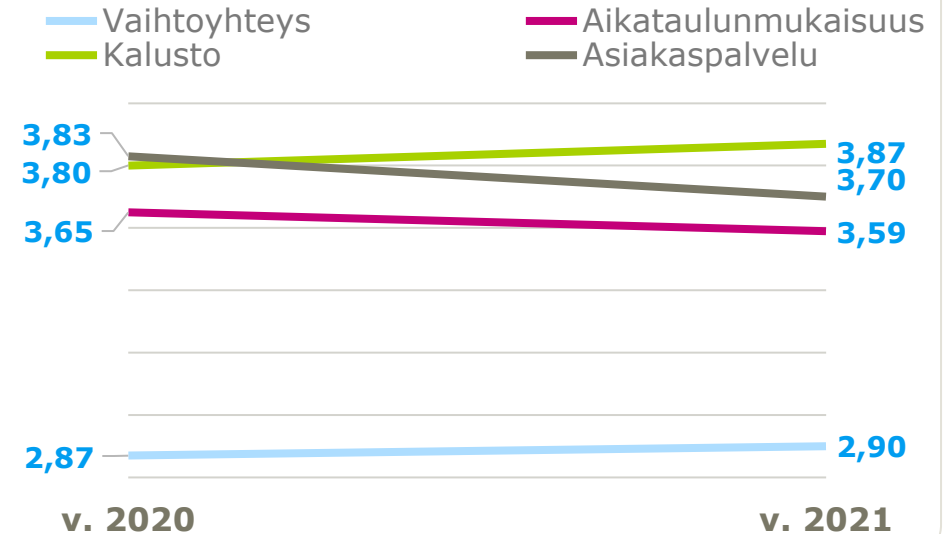


Laatupisteet ovat kasvaneet vaihtoyhteyksien ja kaluston osalta ja laskeneet aikataulunmukaisuuden ja asiakaspalvelun osalta.

## Liikennöitsijäpisteet



## Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



# Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 1/3



1-5



	2017	2018	2019	2020	2021	
Löydän helposti <b>paikallisliikenteen aikataulut</b> silloin, kun tarvitsen niitä.	<b>3,73</b>	3,84	3,94	3,98	<b>4,01</b>	
Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen <b>lipputuotteista</b> ja niiden hinnoista.	3,39	3,45	3,41	<b>3,49</b>	<b>3,35</b>	
<b>Aikataulumuutoksista</b> poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi.	<b>2,72</b>	2,78	2,91	2,96	<b>3,13</b>	
Paikallisliikenteen <b>kaupunkikorttien</b> (alennuslippujen) ostaminen on helppoa.	<b>3,38</b>	3,46	3,43	3,43	<b>3,49</b>	
<b>Matkustusoikeuden lisääminen</b> kaupunkikortille on helppoa.	<b>3,65</b>	3,72	3,71	3,73	<b>3,75</b>	

# Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 2/3



1-5



	2017	2018	2019	2020	2021	
<b>Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta</b> kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen.	3,50	3,38	3,42	3,43	3,36	↘
Kaupunkikorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri <b>alennusryhmien</b> välillä.	3,39	3,34	3,36	3,33	3,44	↗
Paikallisliikenteen <b>sisäiset vaihtoyhteydet</b> toimivat hyvin.	2,88	2,86	2,90	2,87	2,90	↗
Paikallisliikenteen ja <b>junien tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet</b> toimivat hyvin.	2,86	2,86	2,78	2,82	2,81	→
Paikallisliikenteen bussit kulkevat <b>hyvin aikataulun mukaisesti. (*)</b>	3,60	3,57	3,40	3,65	3,59	↘

# Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 3/3



1-5



2017

2018

2019

2020

2021

Paikallisliikenteen bussit ovat **siistejä ja hyväkuntoisia.** (\*)

3,69

**3,67**

3,70

3,80

**3,87**



Paikallisliikenteen busseissa saa **hyvää asiakaspalvelua.** (\*)

3,77

**3,69**

3,70

**3,83**

3,70



**Pysäkkien kunto** on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan.

**3,37**

**3,24**

3,32

3,29

3,25



Paikallisliikenteen **vuonna 2020 uusittu ilme ja brändi** on mielestäni onnistunut.

3,80

3,97



Lappeenrannan paikallisliikenne on mielestäni **laadukas ja vähäpäästöinen osa kestäviä matkaketjuja.**

3,60

3,68



Käytän Lappeenrannan paikallisliikennettä osana matkaketjua (esimerkiksi osana työ- tai opiskelumatkaa, jossa **matka jatkuu matkakeskuksesta kaukoliikenteen bussilla tai junalla.**

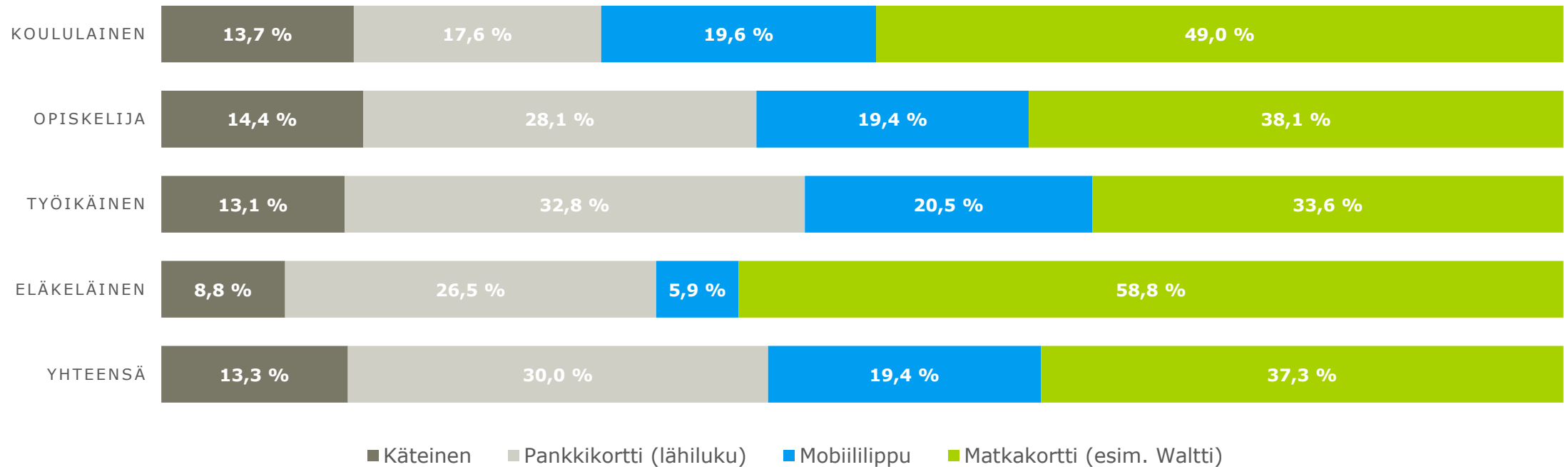
2,45

# Maksuväline



**30 %** Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortin lähilukuominaisuudella

**87 %** Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä





# Aikataulutiedon haku



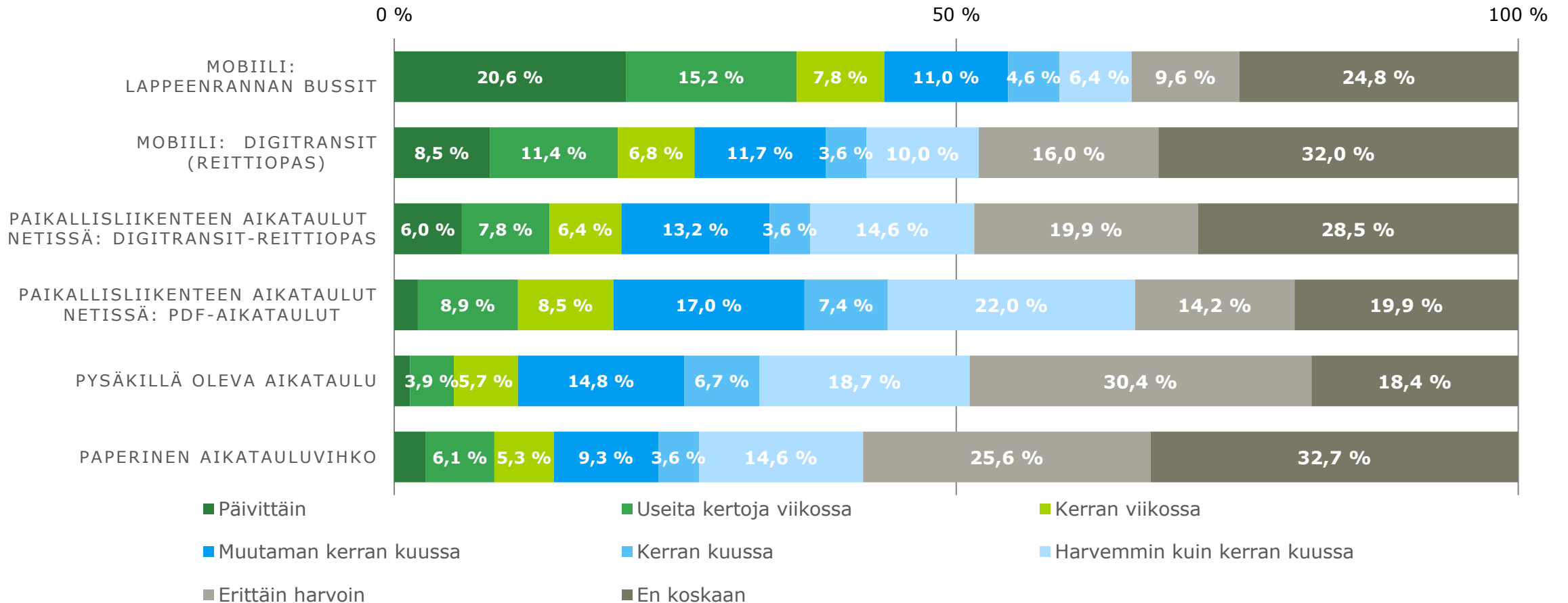
**55,9 %**

aikatauluhausta tehdään mobiililaitteella.



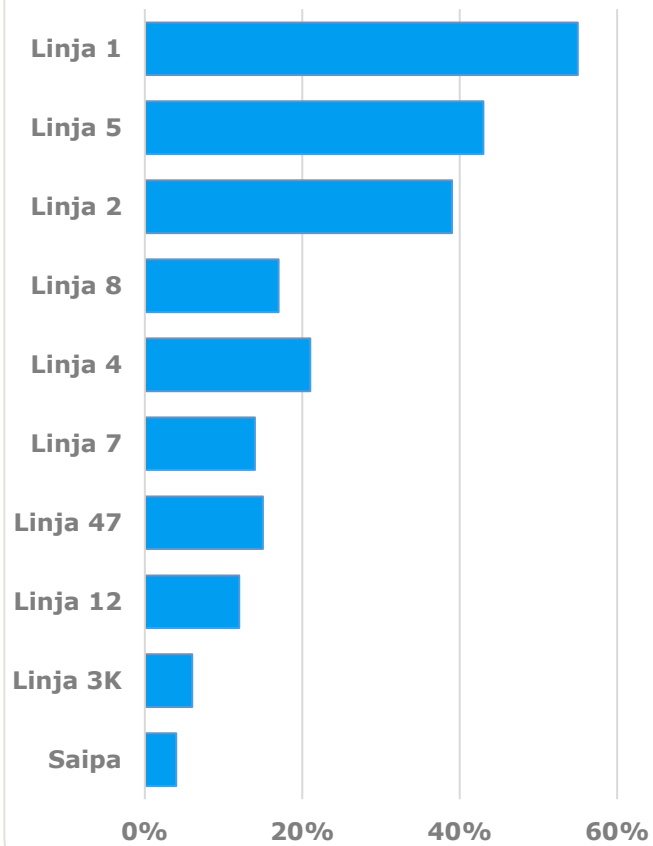
**9,5 %**

aikatauluista katsotaan paperisesta aikatauluvihosta.



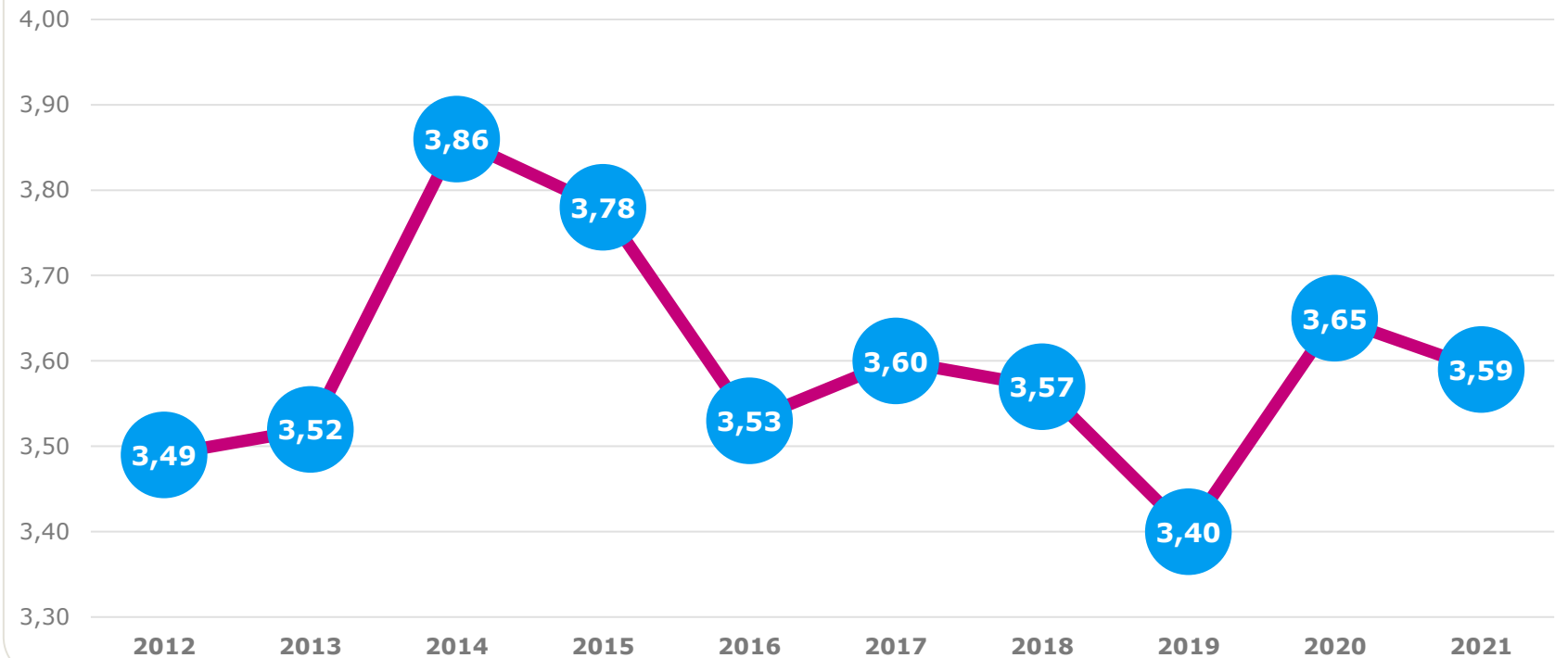
# Linjojen käyttö ja aikataulujen pitävyys

Vastaajien käyttämät linjat  
(% vastaajista)



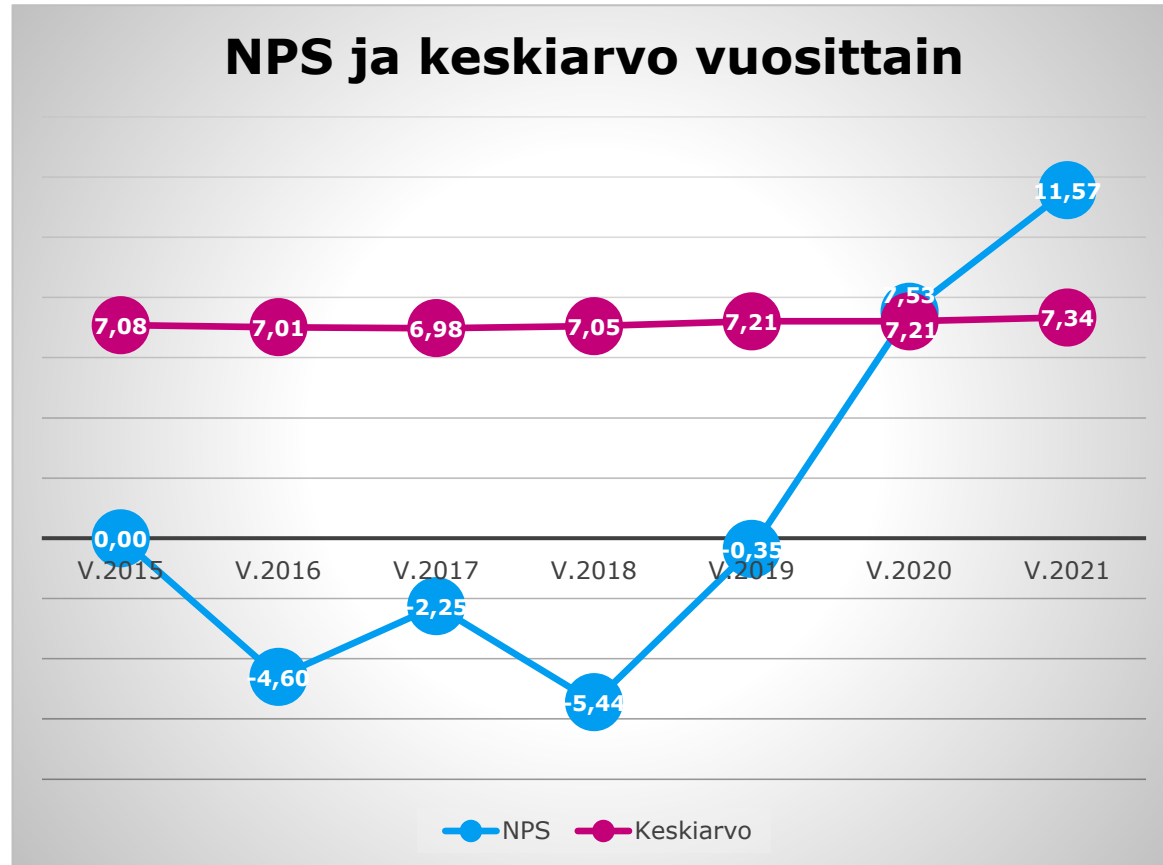
Vastausten perusteella aikataulussa pysyminen  
**heikkeni hieman v. 2021.**

Aikataulussa pysyminen

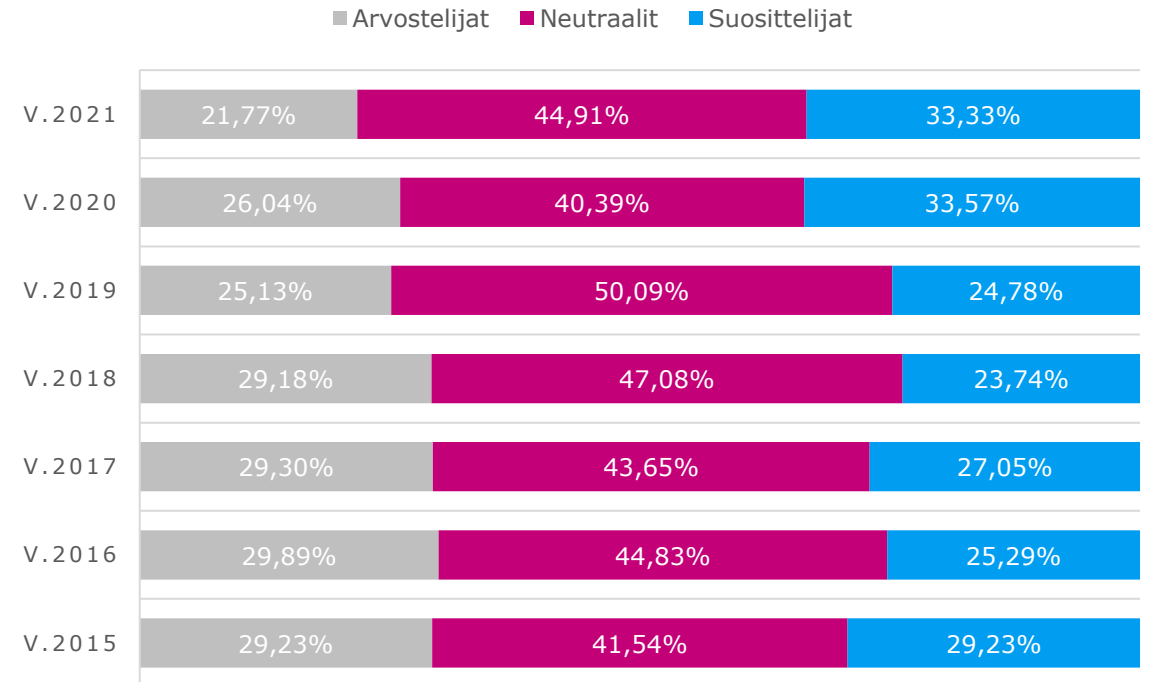


# NPS-vastaukset

## NPS ja keskiarvo vuosittain



## NPS-VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN VUOSITTAIN



# Sanallinen palaute



- **Asiakaspalvelu:** sekä busseissa että palvelupisteellä pääasiassa hyvää ja ystävällistä palvelua.
- **Helppous:** paikallisliikenteen käyttö on helppoa ja sujuvaa.
- **Palvelutaso:** keskustassa tiheä vuoroväli, hyvät yhteydet erityisesti arkisin päivällä.
- **Hinta:** hinnat kohtuullisia, Waltti-kortti hyvä keksintö.
- **Vaihtoyhteydet:** Tietyt vaihtoyhteydet toimivat paremmin kuin ennen, paikallisliikenteen vuorot odottavat junamatkustajia.



- **Vaihtoyhteydet:** yhteensopimattomat aikataulut, liian lyhyet vaihtoajat, bussi usein myöhässä.
- **Aikataulut:** bussi ei kulje haluttuun aikaan, iltaisin ja viikonloppuisin vuoroja liian vähän, ei ehdi töihin tai pääse kotiin töiden jälkeen.
- **Aikataulussa pysyminen:** bussit eivät pysy aikataulussa, pysäkkien ohitusajat vaihtelevat.
- **Informaatio:** vaikea löytää tietoa lipputuotteista, hinnoista, aikatauluista.
- **Hinta:** kertaliput kalliita, alennusryhmien liput kalliita, koiran kuljettaminen kallista.



## Esitettyjä parannusehdotuksia

## Kaupungin kommentit

**Vaihtoyhteyksien parantaminen:** aikataulujen yhteensovittaminen junien kanssa.

Lappeenrannan kaupungilla on ollut käynnissä matkaketjupilotti syksyllä 2021. Pilotoinnin avulla voitiin tarjota paikallisliikennealueen asukkaille matkaketju aamu- ja iltajunille ajankohtina, jolloin paikallisliikenteen vuorotarjonta on vähäistä tai sitä ei ole lainkaan tarjolla. Pilotista saatiin hyviä kokemuksia ja mahdollisesta jatkosta päätetään myöhemmin. Muilta osin aikatauluja pyritään sovittamaan junaliikenteen kanssa mahdollisuuksien mukaan. Linjan 5 osalta vuorotarjonnan lisääminen vuonna 2020 (15 min vuoroväli arkipäivinä) mahdollistaa junaliikenteen paremman saavutettavuuden.

**Viikonloppu- ja iltaliikenteen** lisääminen useilla linjoilla.

Paikallisliikenteen matkustajamäärät ovat laskeneet koronapandemian vuoksi. Asiakkailta perittäviä lipputuloja on luonnollisesti myös aikaisempaa vähemmän, minkä vuoksi liikenteen järjestäminen on ollut aikaisempaa kalliimpaa Lappeenrannan kaupungille. Tällä hetkellä nykyinen rahoitustaso ei riitä lisävuorojen hankintaan viikonlopun ja iltaliikenteen osalta. Asiaa tarkastellaan uudelleen, kun joukkoliikenteen käyttö normalisoituu ja tulevien vuosien rahoitustaso on selvillä.

Paremmat yhteydet **keskussairaalalle**. Nykyiset aikataulut eivät sovi vuorotyöhön.

Keskussairaalan yhteyksiä tarkasteltiin vuonna 2020 valmistuneessa paikallisliikenteen linjastosuunnitelmassa. Keskussairaalaa palvelee tällä hetkellä ma – su linja 1 ja ma –pe linja 7. Kaikkien linjojen ajaminen keskussairaalalle ei ole mahdollista reittien tai aikataulujen vuoksi. Keskussairaalalle on mahdollista matkustaa myös vaihdollisella yhteydellä. Vaihto tapahtuu Koulukadun pysäkillä. Osalla linjoista liikennöintiä ei mahdollista vuorotöissä kulkemista. Keskussairaalan ohi liikennöi myös lähiliikenteen ja ELY-liikenteen linjoja. Tällä hetkellä nykyinen rahoitustaso ei mahdollista liikennöintiä jatkamista ja vuorotarjonnan lisäämistä aamulla, illalla ja viikonloppuisin.

Busseihin olisi hyvä saada **pysäkkikuulutukset ja –näytöt**.

Tällä hetkellä noin puolessa paikallisliikenteen busseista on sisänäytöt. Keskeisille pysäkeille on hankittu reaaliaikaiset näyttötaulut ja ilmestyvät katukuvaan kevään 2022 aikana. Pysäkkikuulutuksia ei ole mahdollista järjestää nykyisin autoissa olevalla laitteistolla ja tekniikalla. Asiaa tarkastellaan uudelleen tippu- ja maksujärjestelmien kehittämisen ja mahdollisen toimivalta-alueuutoksen yhteydessä.

**Aikataulut** voisi sovittaa paremmin yhteen **koulujen lukujärjestysten** kanssa, ettei bussi olisi koululla samaan aikaan kuin tunnit jo alkavat.

Lappeenrannan paikallisliikenteen linjastosuunnitelmassa vuonna 2020 pyrittiin sovittamaan paikallisliikenteen aikatauluja koulujen alkamis- ja päättymisaikoihin. Joidenkin linjojen varrella on useita kouluja. Koulujen päättymis- ja alkamisajat vaihtelevat kouluittain ja linjojen vuorovälit ovat osittain harvoja (1 krt/h). Lappeenrannan kaupunki pyrkii palvelemaan kaikkia käyttäjäryhmiä parhaalla mahdollisella tavalla käytettävissä olevat resurssit huomioiden.

**Liput voisivat olla halvempia**. Erityisesti eri alennusryhmien (opiskelijat, koululaiset, eläkeläiset, työttömät) ja koirien liput ovat kalliita.

Paikallisliikenteen matkustajamäärät ovat laskeneet koronapandemian vuoksi. Asiakkailta perittäviä lipputuloja on luonnollisesti myös aikaisempaa vähemmän, mikä vuoksi liikenteen järjestäminen on ollut aikaisempaa kalliimpaa Lappeenrannan kaupungille. Tällä hetkellä nykyinen rahoitustaso ei riitä lippujen hinnanalennuksiin. Asiaa tarkastellaan uudelleen koronapandemian jälkeen, kun joukkoliikenteen käyttö normalisoituu.