

# Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakaskysely 2022



12.12.2022

# Toteutus



## **Tutkimuksen ajankohta 1.11.-30.11.2022**

- Tiedotus kyselystä
  - Lehdistötiedote, tiedotteet oppilaitoksille ja suurimmille työpaikoille
  - Paikallisbussseissa 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
- Vuonna 2022 vastaaminen mahdollista myös englanniksi

# Vastaajien taustatiedot



Yhteensä 474 vastausta  
13 vastasi englannin kielellä (3 %)



75 % naisia



22 % miehiä

1 % muu, 2 % en halua vastata

Koululainen

4%

Opiskelija

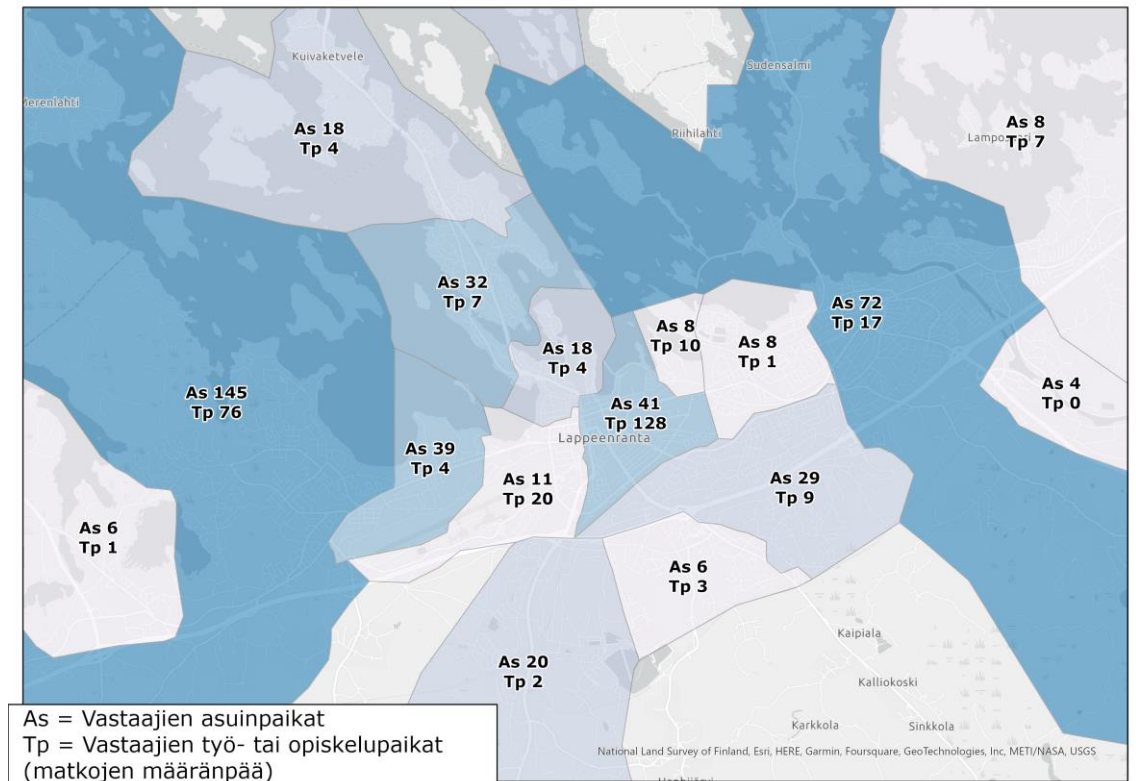
24%

Työkäinen

61%

Eläkeläinen

11%



# Liikennöitsijän laatupisteet

2021  
3,550



2022  
3,619



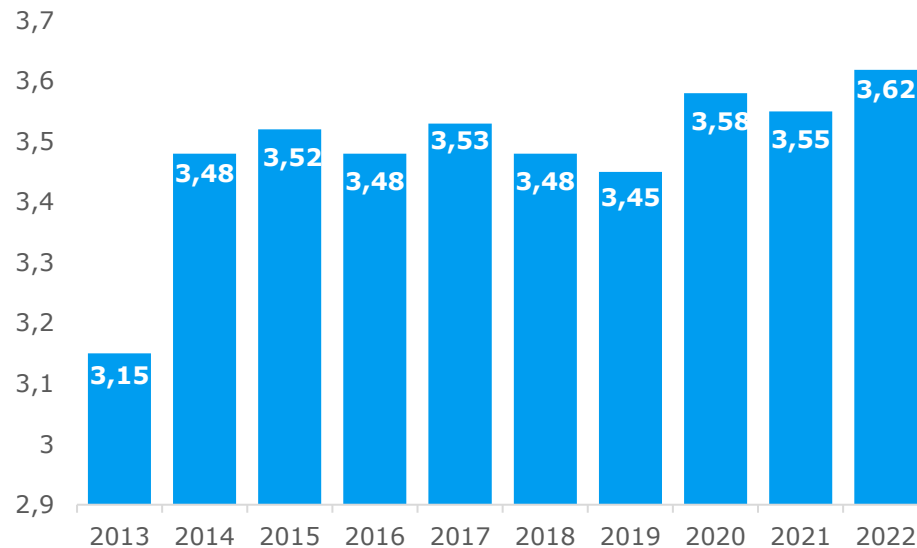
Painotettu liikennöitsijän laatupistemäärä 3,550 -> 3,619 **nousi** edellisvuoteen verrattuna.

Palvelutarjonnasta maksettavia bonuksia tai sanktiota mitataan kolmella (\*) -merkityn kysymyksen avulla. Palvelutarjonnan laadun muutos 3,72 -> 3,75 edellisvuoteen verrattuna (+0,8 %) ei johtanut bonuksien tai sanktioiden maksamiseen.

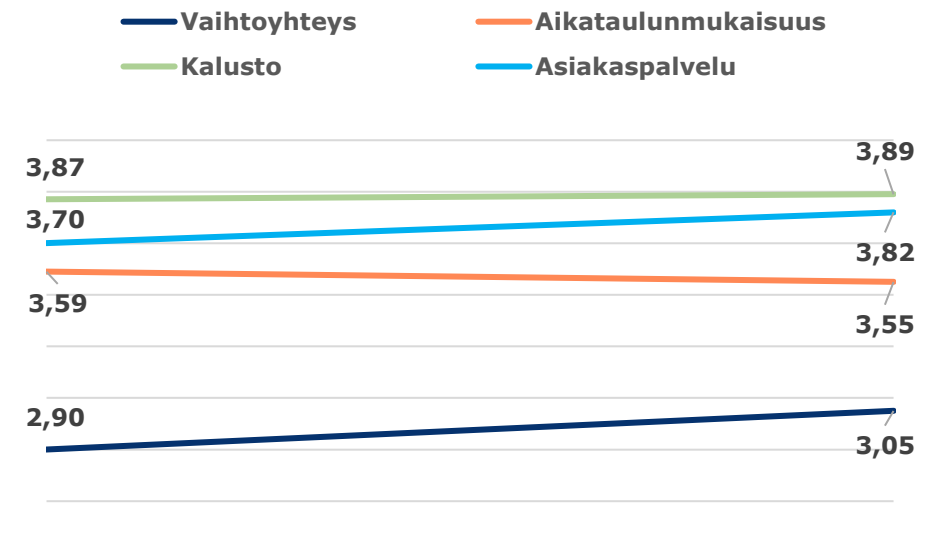


Laatupisteet ovat kasvaneet vaihtoyhteyksien, asiakaspalvelun ja kaluston osalta ja laskeneet aikataulunmukaisuuden osalta.

## Liikennöitsijäpisteet



## Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



# Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 1/3



1-5



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Löydän helposti <b>paikallisliikenteen aikataulut</b> silloin, kun tarvitsen niitä.	<b>3,73</b>	3,84	3,94	3,98	4,01	<b>4,15</b>	
Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen <b>lipputuotteista</b> ja niiden hinnoista.	3,39	3,45	3,41	3,49	<b>3,35</b>	<b>3,53</b>	
<b>Aikataulumuutoksista</b> poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi.	<b>2,72</b>	2,78	2,91	2,96	3,13	<b>3,28</b>	
Paikallisliikenteen <b>kaupunkikorttien</b> (alennuslippujen) ostaminen on helppoa.	<b>3,38</b>	3,46	3,43	3,43	3,49	<b>3,62</b>	
<b>Matkustusoikeuden lisääminen</b> kaupunkikortille on helppoa.	<b>3,65</b>	3,72	3,71	3,73	3,75	<b>3,77</b>	

# Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 2/3



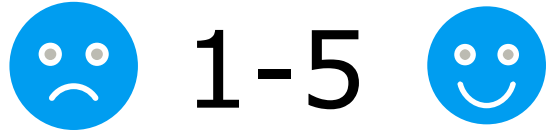
1-5



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
<b>Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta</b> kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen.	3,50	3,38	3,42	3,43	<b>3,36</b>	<b>3,55</b>	
Kaupunkikorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri <b>alennusryhmien</b> välillä.	3,39	3,34	3,36	<b>3,33</b>	3,44	<b>3,55</b>	
Paikallisliikenteen <b>sisäiset vaihtoyhteydet</b> toimivat hyvin.	2,88	<b>2,86</b>	2,90	2,87	2,90	<b>3,05</b>	
Paikallisliikenteen ja <b>junien tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet</b> toimivat hyvin.	<b>2,86</b>	<b>2,86</b>	<b>2,78</b>	2,82	2,81	2,85	
Paikallisliikenteen bussit kulkevat <b>hyvin aikataulun mukaisesti. (*)</b>	3,60	3,57	<b>3,40</b>	<b>3,65</b>	3,59	3,55	

\*\*=Vuonna 2021 eri kysymys tällä paikalla:  
Käytän Lappeenrannan paikallisliikennettä osana matkaketjua (esimerkiksi osana työ-  
tai opiskelumatkaa, jossa matka jatkuu matkakeskukselta kaukoliikenteen bussilla tai  
junalla. Arvosana 2,45

# Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 3/3



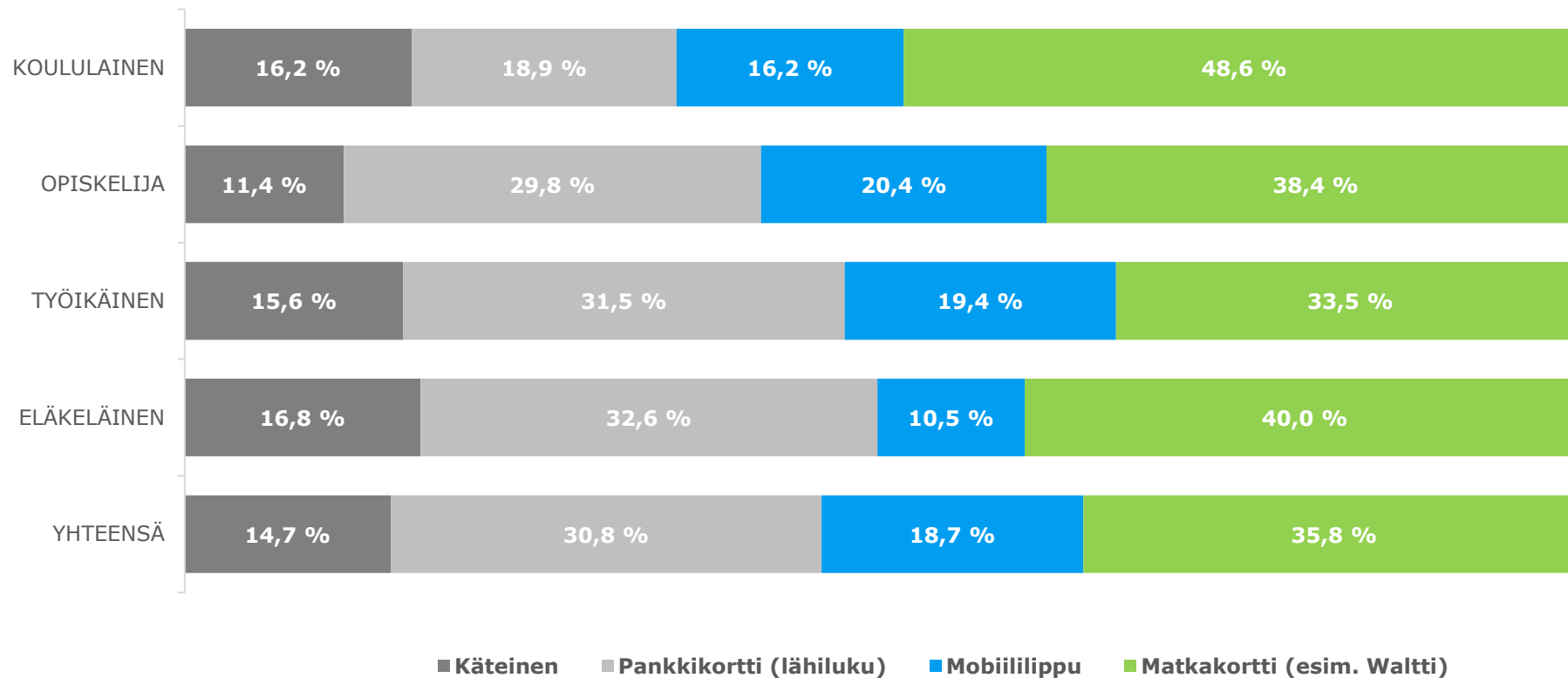
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Paikallisliikenteen bussit ovat <b>siistejä ja hyväkuntoisia.</b> (*)	3,69	<b>3,67</b>	3,70	3,80	3,87	<b>3,89</b>	
Paikallisliikenteen busseissa saa <b>hyvää asiakaspalvelua.</b> (*)	3,77	<b>3,69</b>	3,70	<b>3,83</b>	3,70	3,82	
<b>Pysäkkien kunto</b> on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan.	<b>3,37</b>	<b>3,24</b>	3,32	3,29	3,25	3,29	
Paikallisliikenteen <b>vuonna 2020 uusittu ilme ja brändi</b> on mielestäni onnistunut.				3,80	3,97	4,06	
Lappeenrannan paikallisliikenne on mielestäni <b>laadukas ja vähäpäästöinen osa kestäviä matkaketjuja.</b>				3,60	3,68	3,86	
Koen, että digitaaliset <b>aikataulunäytöt parantavat matkustajainformaatiota</b> pysäkeillä.					2,45**	<b>4,27</b>	
Koen, että Lappeenrannan <b>joukkoliikenteen verkkosivut</b> ovat nykyaikaiset, selkeät sekä helppokäyttöiset ja löydän tarvitsemani tiedon nopeasti						<b>3,43</b>	

# Maksuväline



**31 %** Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortin lähilukuominaisuudella

**85 %** Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä





# Aikataulutiedon haku



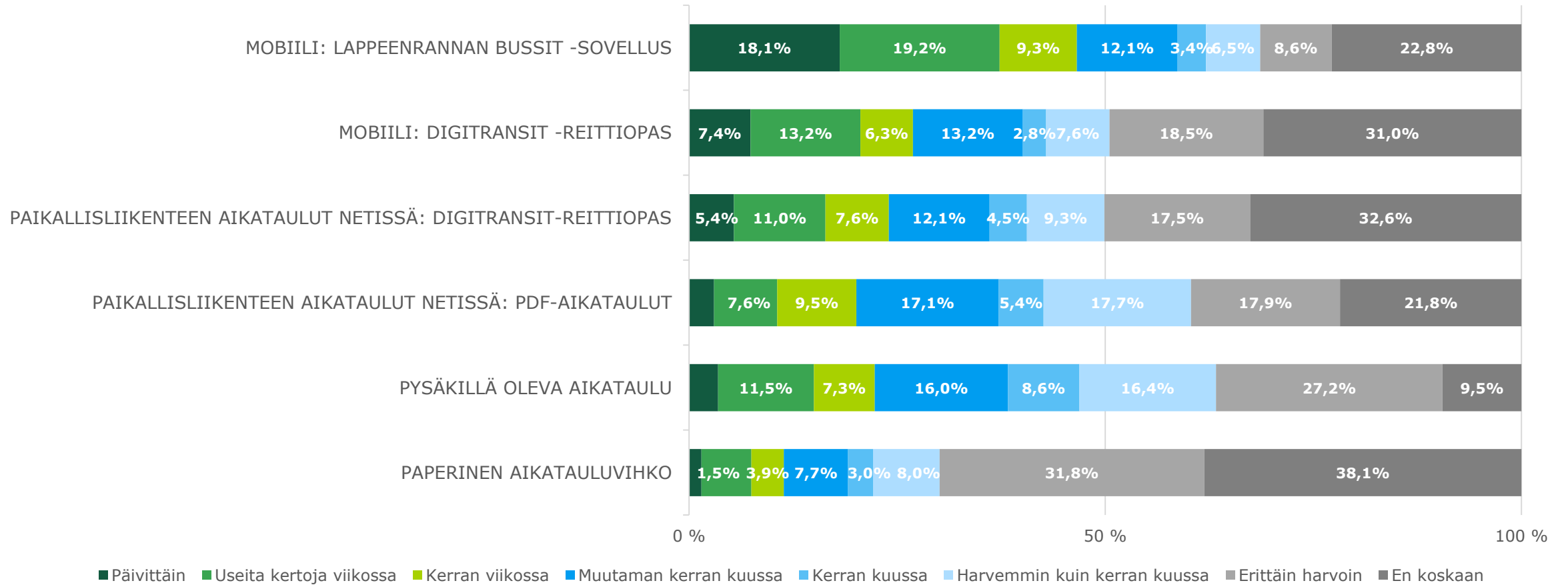
**52,2 %**

aikatauluhauista tehdään mobiililaitteella.



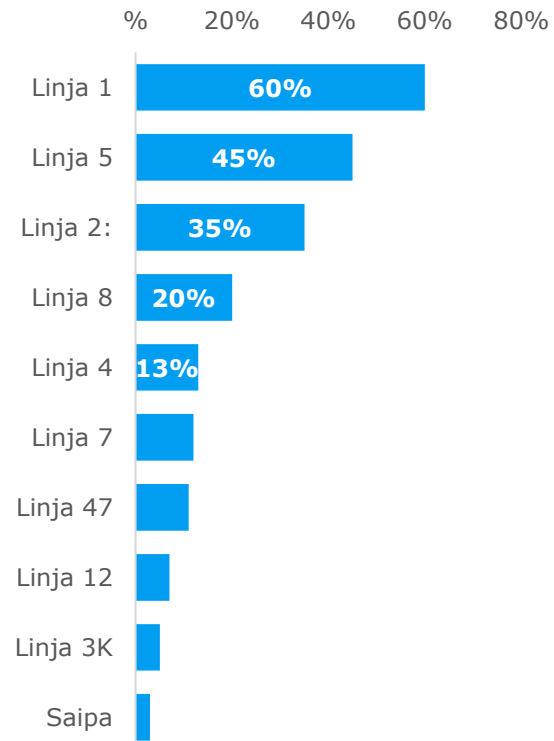
**7,0 %**

aikatauluista katsotaan paperisesta aikatauluvihosta.



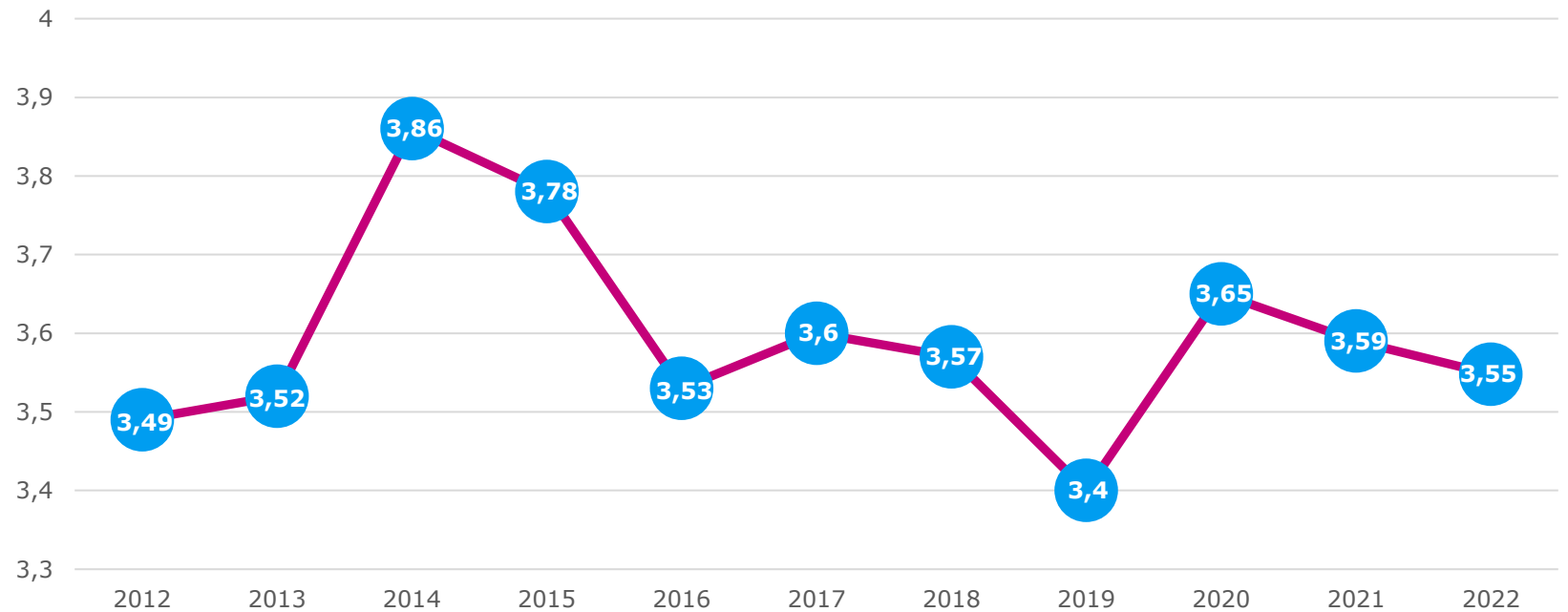
# Linjojen käyttö ja aikataulujen pitävyys

## Vastaajien käyttämät linjat (% vastaajista)



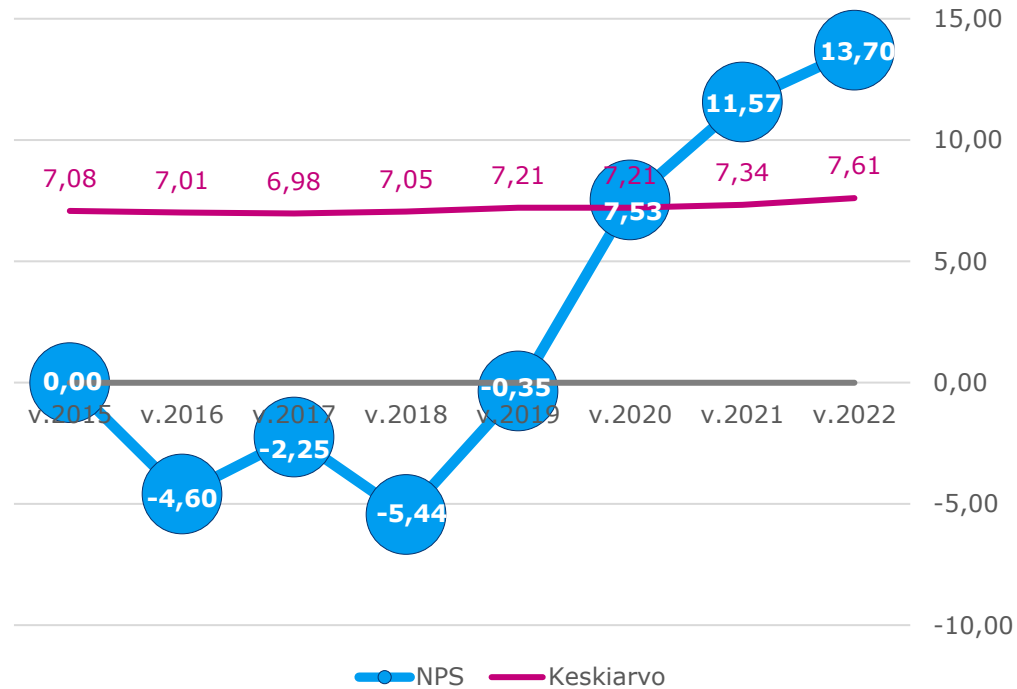
Vastausten perusteella aikataulussa pysyminen **heikkeni hieman toista vuotta peräkkäin**

## Aikataulussa pysyminen

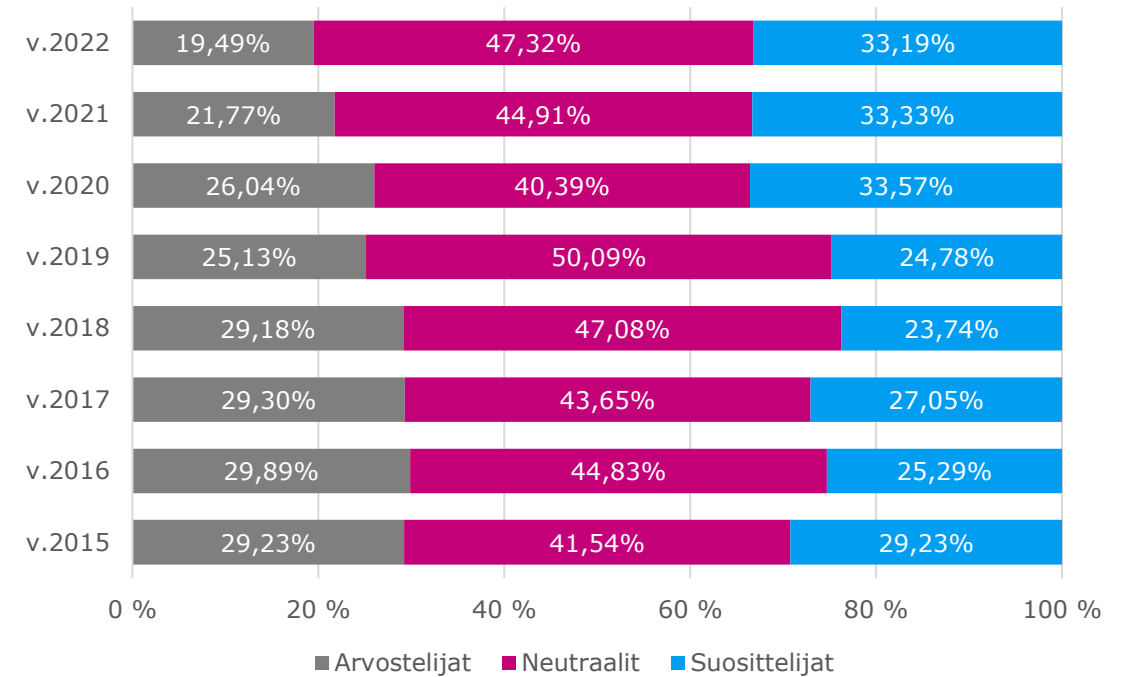


# NPS-vastaukset

## NPS ja keskiarvo vuosittain



## NPS-VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN VUOSITTAIN



# Sanallinen palaute



- **Asiakaspalvelu:** sekä busseissa että palvelupisteellä pääasiassa hyvää ja ystävällistä palvelua. Osa kuljettajista jääneet matkustajien mieleen positiivisesti!
- **Helppous:** paikallisliikenteen käyttö on helppoa ja sujuvaa.
- **Palvelutaso:** keskustassa tiheä vuoroväli, hyvät yhteydet erityisesti arkisin päivällä. Yhteydet yliopiston suuntaan kiitettävät.
- **Hinta:** hinnat kohtuullisia ja tasavertaisia, lippukampanjat keräävät kiitosta.
- **Mobiilisovellus:** Lappeenrannan bussit -sovellus koetaan käytännölliseksi ja helpoksi käyttää.



- **Asiakaspalvelu:** Kuljettajien ajotapa sekä rattaiden kanssa matkustavien huomioiminen.
- **Vaihtoyhteydet:** yhteensopimattomat aikataulut erityisesti junaliikenteen kanssa, liian lyhyet vaihtoajat.
- **Aikataulut:** bussi ei kulje haluttuun aikaan, ilta- ja viikonloppuliikenteen vuoroväli heikko, eivät palvele jokaisen työ- ja koulu-aikatauluja.
- **Aikataulussa pysyminen:** bussit eivät pysy aikataulussa, pysäkkien ohitusajat vaihtelevat.
- **Verkkosivut:** paikallisliikenteen verkkosivut koetaan sekaviksi ja tiedon löytäminen vaivalloista.
- **Hinta:** aikuisten kertaliput koetaan kalliiksi.

## Esitettyjä parannusehdotuksia

## Kaupungin kommentit

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

Lappeenrannan kaupunki kokeili matkaketjupilottia syksyllä 2021. Pilotoinnin avulla tarjottiin paikallisliikennealueen asukkaille matkaketju aamu- ja iltajunille ajankohtina, jolloin paikallisliikenteen vuorotarjonta oli vähäistä tai sitä ei ollut lainkaan tarjolla. Pilotista saatiin hyviä kokemuksia ja mahdollisesta jatkosta päätetään myöhemmin.

Muilta osin aikatauluja pyritään sovittamaan junaliikenteen kanssa mahdollisuuksien mukaan. Haasteena yhteensovittamiselle ovat VR:än aikataulumuutokset, joihin kaupunki ei pysty reagoimaan nopealla aikataululla, koska ne eivät ole samassa sykliässä paikallisliikenteen aikataulukausien kanssa.

Linjan 5 osalta vuorotarjonnan lisääminen vuonna 2020 (15 min vuoroväli arkipäivinä) mahdollisti junaliikenteen paremman saavutettavuuden. Linjan 5 vuorotarjonnan edelleen lisääminen on pohdinnassa. Tämä vaatisi kuitenkin lisärahoitusta.

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

Paikallisliikenteen liikennöintikustannukset ovat nousseet viimeisen vuoden aikana merkittävästi. Tällä hetkellä nykyinen rahoitustaso ei riitä lisävuorojen hankintaan viikonloppun ja iltaliikenteen osalta. Asiaa tarkastellaan uudelleen, kun joukkoliikenteen käyttö lisääntyy ja tulevien vuosien rahoitustaso on selvillä.

**Pysäkkien kehittäminen** mm. lisäämällä pysäkkien nimet pysäkeille sekä katettujen pysäkkien lisääminen. Puutteellisten aikataulutietojen päivittäminen pysäkeille.

Vanhoja vanerikatoksia on poistettu viimeisten vuosien aikana ja uusia pysäkkikatoksia on asennettu jonkin verran tilalle. Keskeisille pysäkeille on hankittu reaaliaikaiset näyttötaulut kevään 2022 aikana. Koulukadulle asennetaan uudet pysäkit saneerauksen yhteydessä. Jouko-brändin mukaista pysäkkiä on myös testattu vuoden 2022 aikana. Pysäkkien kehittäminen on jatkuvaa vuosittaista työtä, jota tehdään käytettävissä olevien resurssien puitteissa.

**Kuljettajien ajotapa**

Kaupunki tekee sopimuksen mukaisen liikenteen valvontaa ja on pyrkinyt puuttumaan epäkohtiin. Kuljettajien asiakaspalvelu on yhtenä laatumittarina palvelutarjonnan mukaisten bonuksien ja sanktioiden maksamiseen. Kaupunki järjestää vuosittain myös kuljettajien asiakaspalvelukoulutuksia vaihtuvin teemoin.

**Lipputuotteiden kehittäminen ja hinnoittelu**

Uuden lippu- ja maksujärjestelmän käyttöönotto tapahtuu vuoden 2023 aikana ja samassa yhteydessä valmistellaan lipputuotevalikoimaa ja -hintoja. Uudistuksen tavoitteena on edistää ja helpottaa maksamista sekä matkustamista joukkoliikenteessä.

**Verkkosivut**

Uusien verkkosivujen kehittäminen on käynnissä ja ne julkaistaneen vuoden 2023 aikana.