

Imatran paikallisliikenteen asiakaskysely 2023

17.1.2024



Toteutus



Tutkimuksen ajankohta 20.11.-30.11.2023

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



Toteutettiin sähköisesti Webropol-ohjelmalla

- Kysely toteutettiin ensimmäistä kertaa Imatralla vuonna 2023
- Kysely mukaillee yleisilmeeltään Lappeenrannassa järjestettyä vastaavaa kyselyä. Lappeenrannan kyselystä poiketen Imatran kysely toteutettiin vain suomen kielellä.
- Vuonna 2023 kysely oli osa Imatran ja Lappeenrannan paikallisliikenteen palvelutason suunnittelutyötä

Vastaajien taustatiedot



Yhteensä 266 vastausta



72 % naisia



24 % miehiä

1 % muu, 3 % en halua vastata

Koululainen

25%

Opiskelija

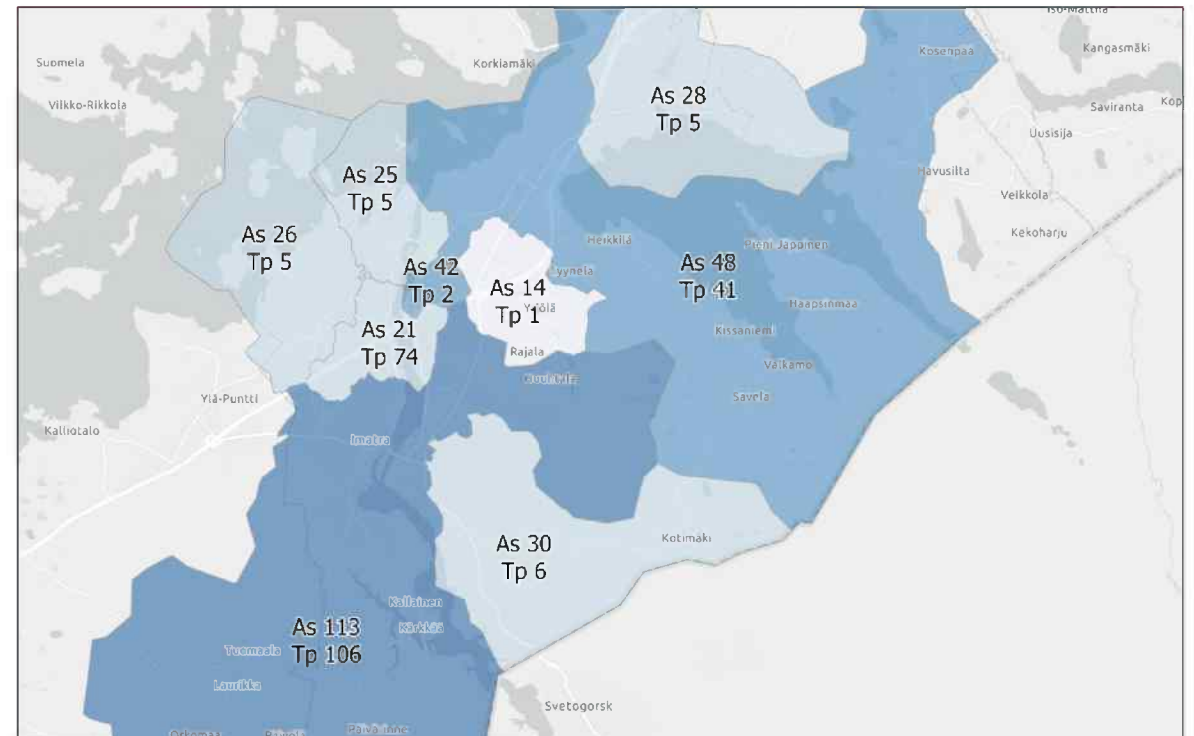
11%

Työkäinen

55%

Eläkeläinen

10%



As = Vastaajien asuinpaikat
Tp = Vastaajien työ- tai opiskelupaikat
(matkojen määränää)

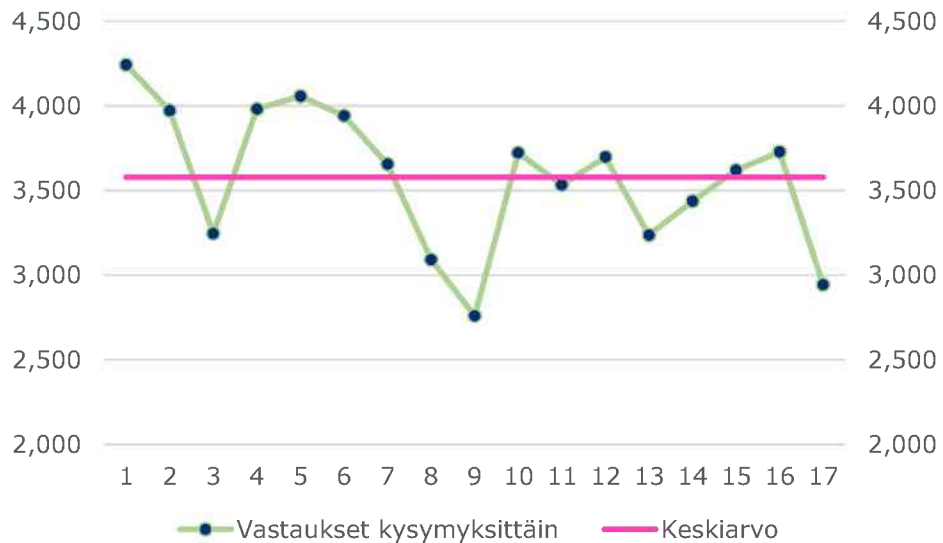
Asiakastyytyväisyys

2023
Imatra
3,580

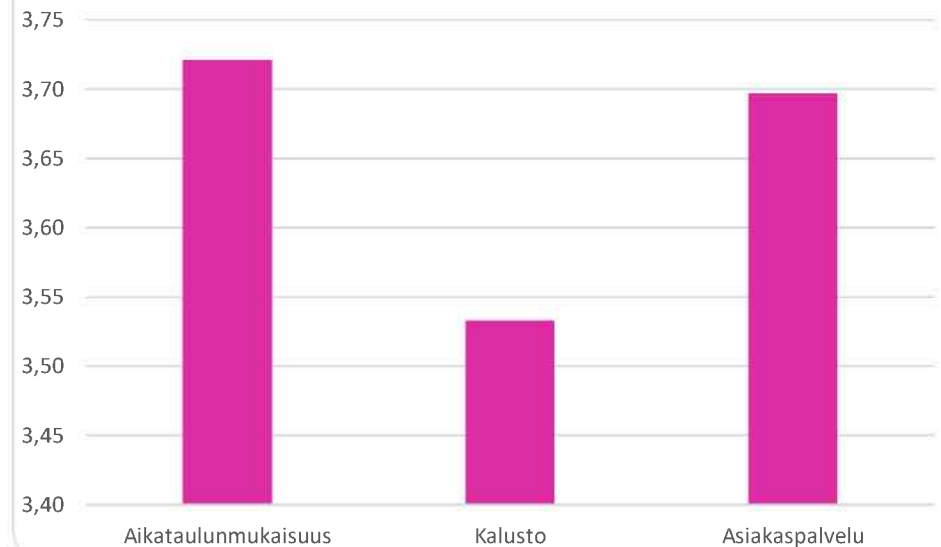
2023
Lappeenranta
3,565

- Asiakastyytyväisyys vaihteli kysymyksittäin. Asiakastyytyväisyyden keskiarvo oli **3,58**.
- Liikennöitsijän palvelutarjonnan laatua mitataan kolmella (*) -merkityn kysymyksen avulla (aikataulunmukaisuus, kalusto, asiakaspalvelu). Näiden keskiarvo oli **3,65**.

Asiakastyytyväisyys



Liikennöitsijän palvelutarjonta



Asiakastyytyväisyys 2023, 1/3



1-5



2023

1. Löydän helposti **paikallisliikenteen aikataulut** silloin, kun tarvitsen niitä.

4,24



2. Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen **lipputuotteista** ja niiden hinnoista.

3,97

3. **Aikataulumuutoksista** poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi.

3,25

4. Paikallisliikenteen **lipputuotteiden** ostaminen on helppoa

3,98

5. **Lipputuotteiden** ostaminen matkakortille on helppoa

4,06

Asiakastyytyväisyys 2023, 2/3



1-5



2023

6. Matkakortille ostetun **lipun hinta** on edullinen verrattuna autossa ostettuun

3,94

7. Jouko-matkakorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri **alennusryhmien** välillä.

3,66

8. Paikallisliikenteen **sisäiset vaihtoyhteydet** toimivat hyvin.

3,09

9. Paikallisliikenteen ja **junien tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet** toimivat hyvin.

2,76



10. Paikallisliikenteen bussit kulkevat **hyvin aikataulun mukaisesti. (*)**

3,72

Asiakastyytyväisyys 2023, 3/3



1-5



2023

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

3,53

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

3,70

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

3,24

14. Imatran paikallisliikenne on mielestäni **laadukas ja vähäpäästöinen** osa kestäviä matkaketjuja

3,44

15. Koen, että Imatran **joukkoliikenteen verkkosivut** ovat nykyaikaiset, selkeät sekä helppokäyttöiset ja löydän tarvitsemani tiedon nopeasti

3,62

16. **Paikallisliikennettä tulisi tukea** verovarjoilla nykyistä enemmän

3,73

17. Paikallisliikenteen **palvelutaso** (vuorovälit, liikennöintiajat) on riittävä

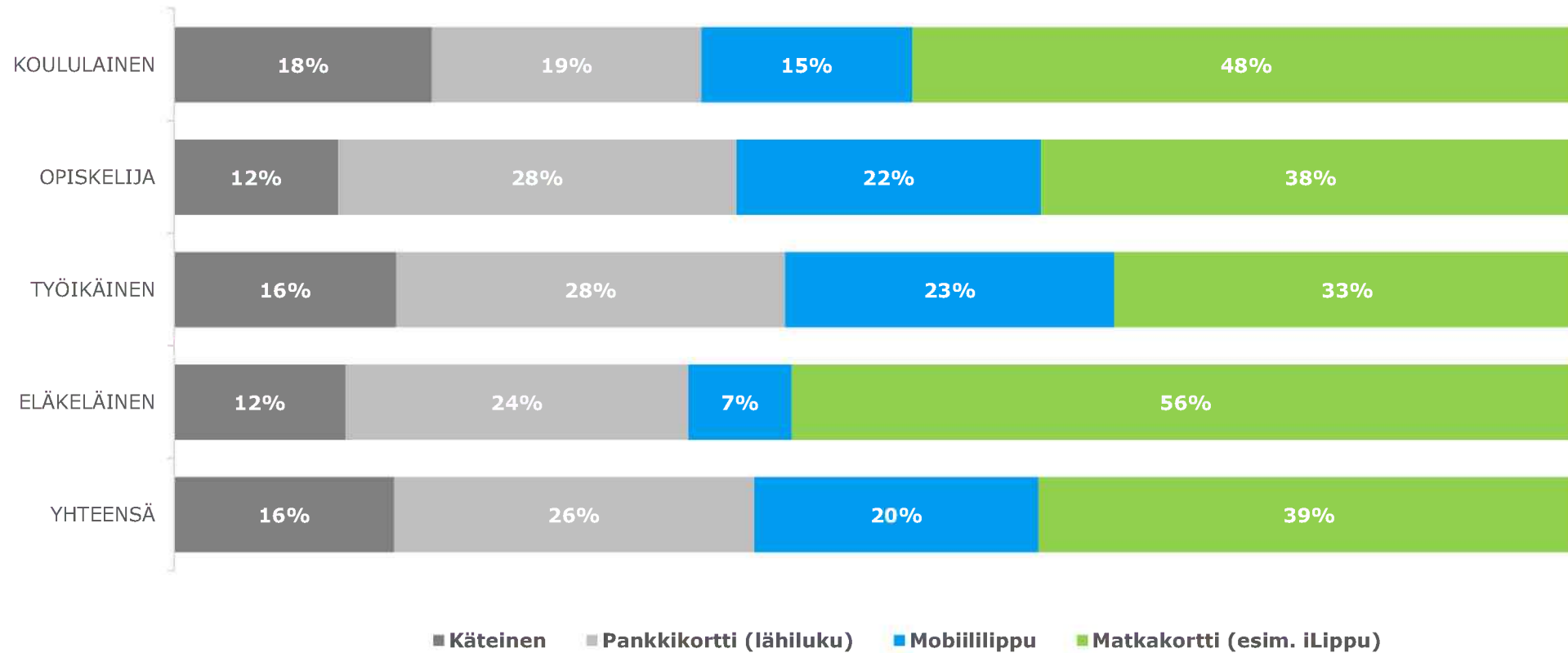
2,94

Maksuväline



26 % Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortin lähilukuominaisuudella

84 % Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä



Aikataulutiedon haku



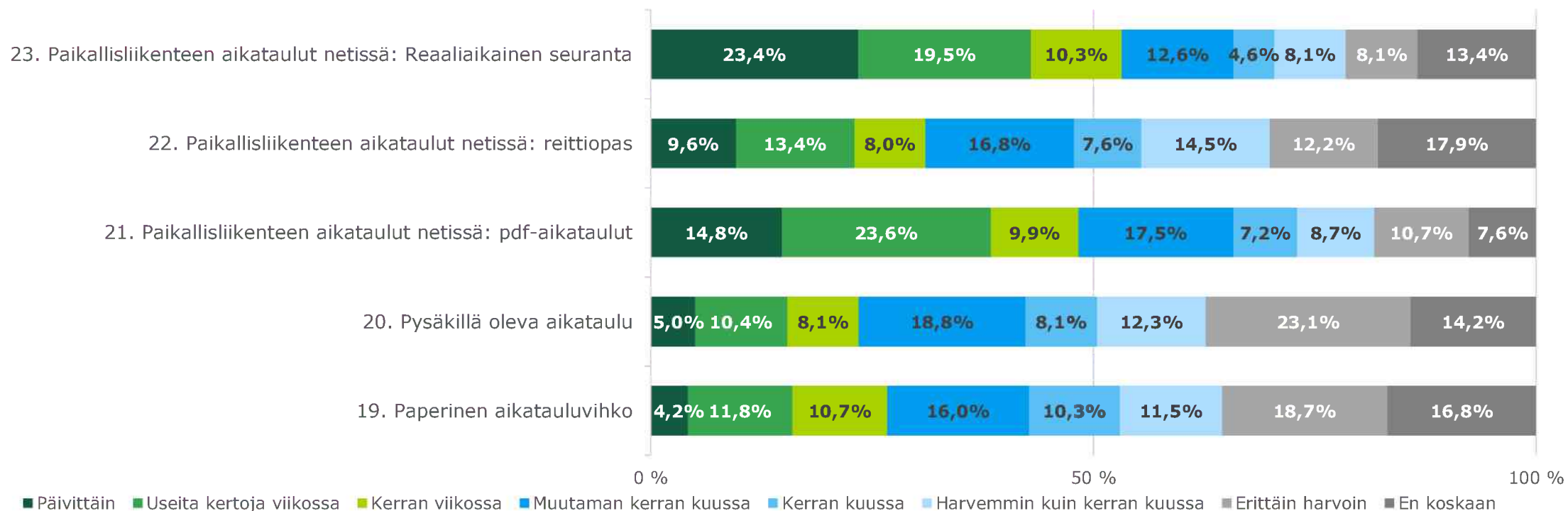
75,6 %

aikatauluhauista tehdään nettiselaimella



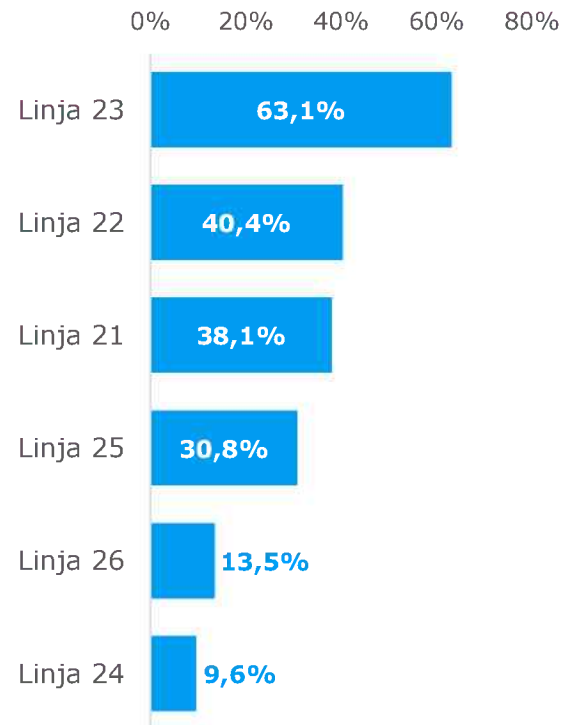
12,2 %

aikatauluista katsotaan paperisesta aikatauluvihosta.



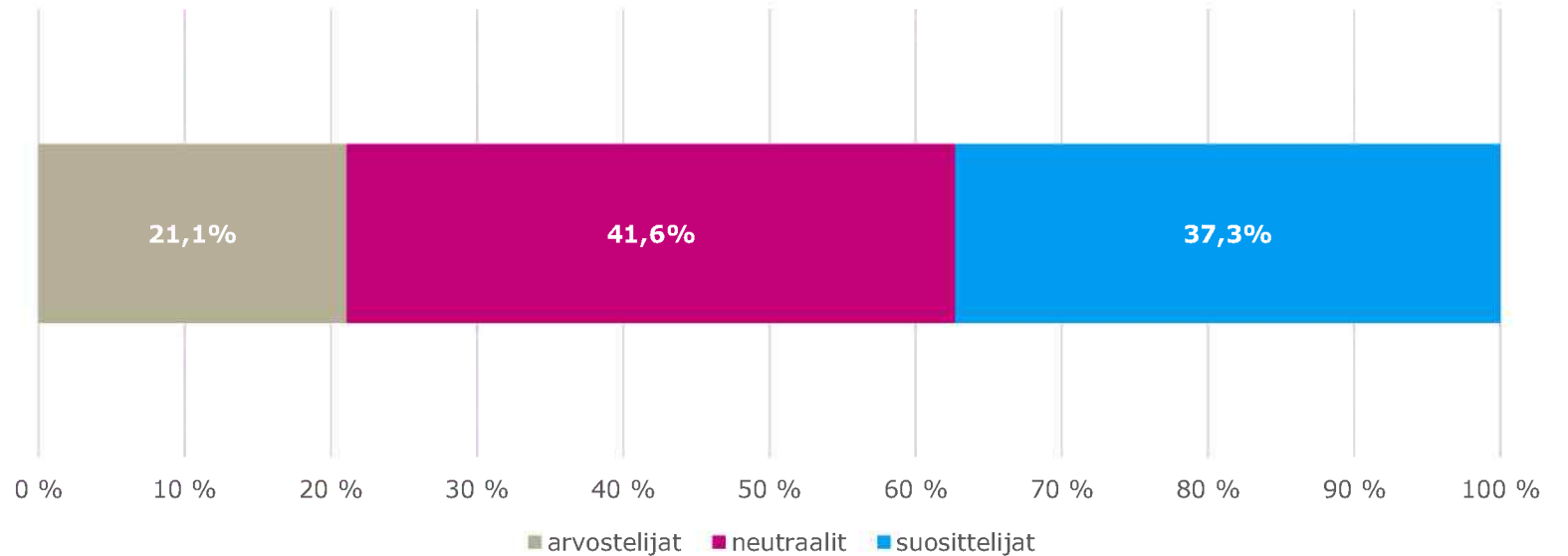
Linjojen käyttö ja NPS -vastaukset

Vastaajien käyttämät linjat (%)



NPS-Vastausten arvo vuonna 2023 Imatralla oli **16,2**
Vastausten keskiarvo oli **7,6** / 10.

NPS vastausten jakautuminen Imatralla 2023



Keskeiset tulokset, sanallinen palaute

Positiivista

- **Asiakaspalvelu:** sekä busseissa että palvelupisteellä pääasiassa hyvää ja ystävällistä palvelua.
- **Helppous:** paikallisliikenteen käyttö on helppoa ja sujuvaa.
- **Hinta:** hinnat kohtuullisia ja tasavertaisia, lippukampanjat keräävät kiitosta. Kortilla maksamisen mahdollisuus saa kiitosta.
- **Aikataulutietojen saatavuus:** Reittioppaan ajantasainen tieto lisää matkustajainformaatiota ja helpottaa matkustamista.

Kehitettävää

- **Asiakaspalvelu:** Rattaiden kanssa matkustavien huomioiminen.
- **Vaihtoyhteydet:** Yhteensopimattomat aikataulut erityisesti junaliikenteen kanssa.
- **Palvelutaso:** Uusia linjoja ja vuorotarjonnan kehitystä kaivataan. Ilta- ja viikonloppuliikenteen vuoroväli heikko.
- **Lipputuotteet:** Lipputuotteiden yhteensopivuus Lappeenrannan tuotteiden kanssa haasteellista. Toivotaan yhteistä lippujärjestelmää.