

Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakaskysely 2023



3.1.2024

Toteutus



Tutkimuksen ajankohta 1.11.-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

- Vuosittain toistettava kysely, jossa vakiokysymysten avulla selvitetään Lappeenrannan paikallisliikenteen toimivuuden ja palvelutason kehitystä
- Vuodesta 2022 alkaen vastaaminen mahdollista myös englanniksi

Vastaajien taustatiedot



Yhteensä 736 vastausta
25 vastasi englannin kielellä (3 %)

Vuonna 2022 477 vastausta

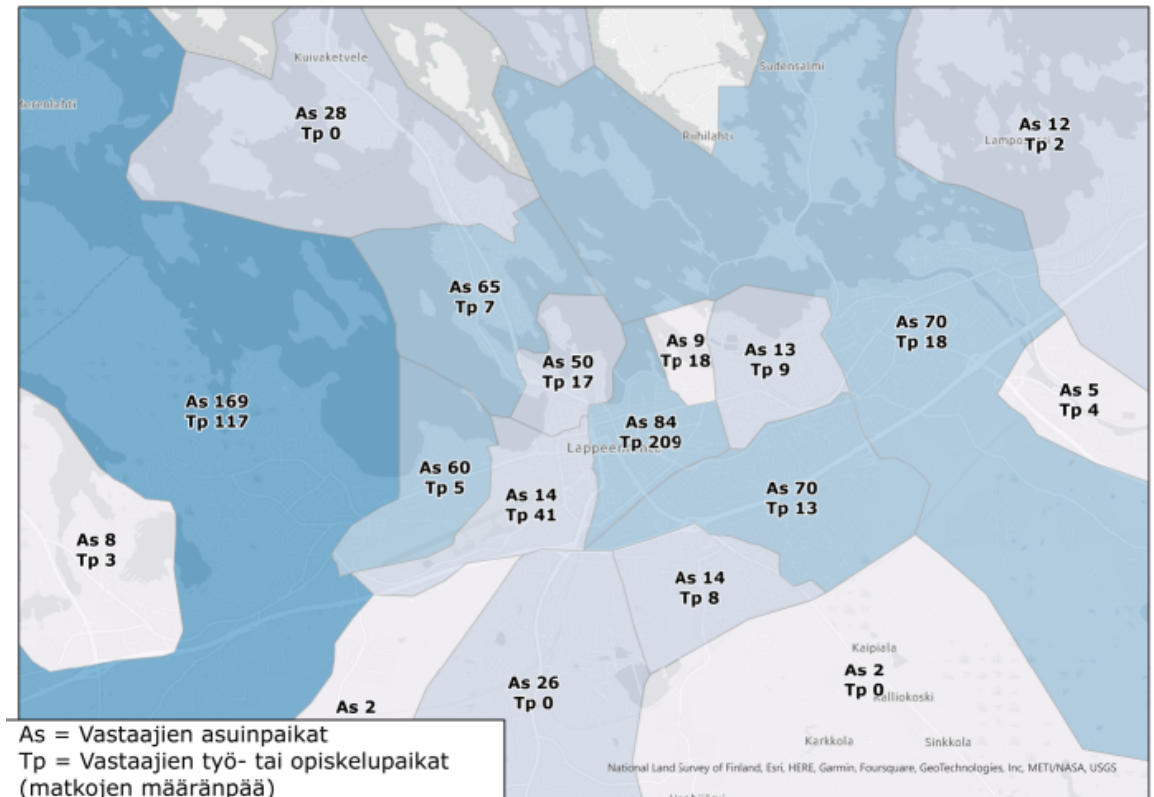
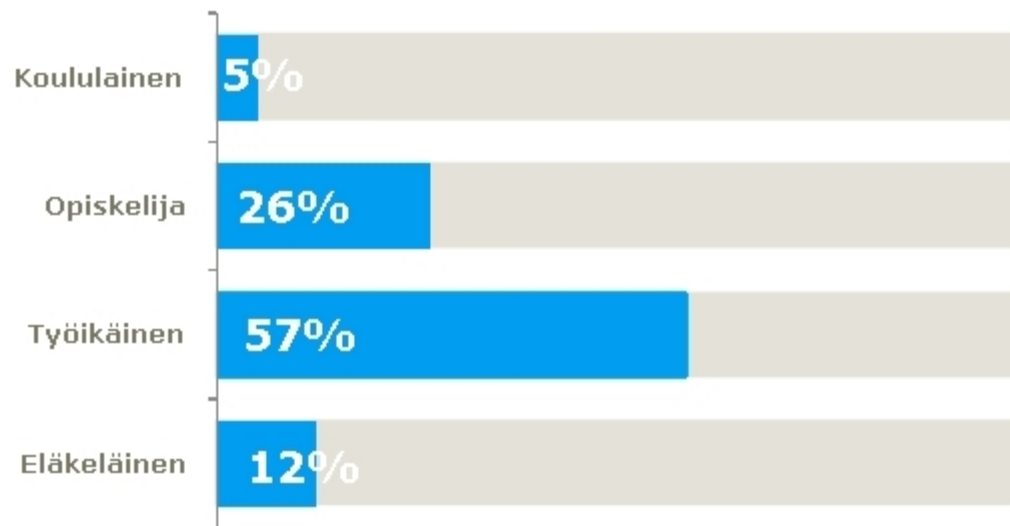


70 % naisia



25 % miehiä

1 % muu, 4 % en halua vastata



Liikennöitsijän laatupisteet

2022
3,619



2023
3,565



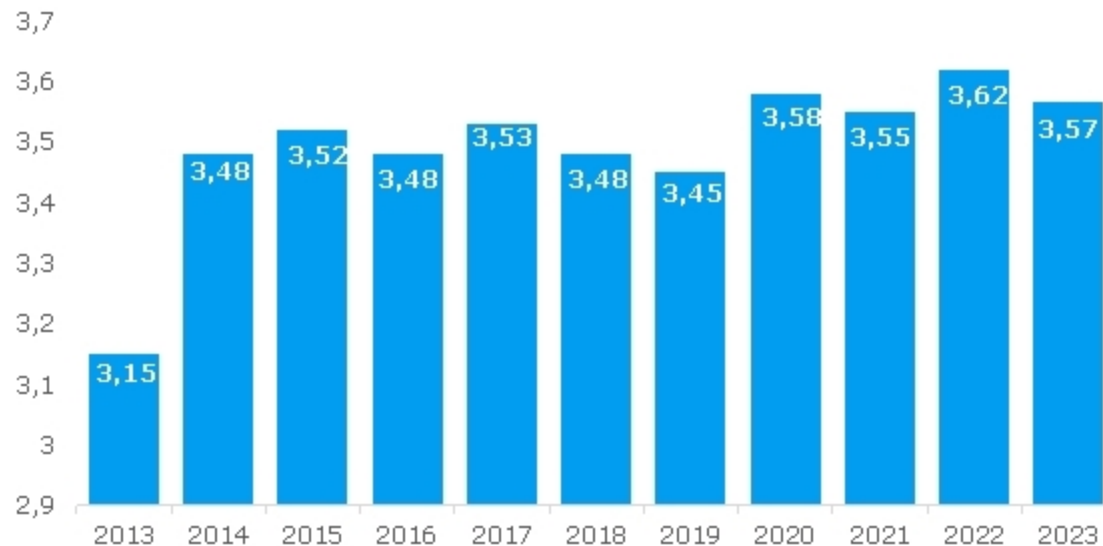
Painotettu liikennöitsijän laatupistemäärä 3,619 -> 3,565 **laski** hieman edellisvuoteen verrattuna.

Palvelutarjonnasta maksettavia bonuksia tai sanktiota mitataan kolmella (*) -merkityn kysymyksen avulla. Palvelutarjonnan laadun muutos 3,75 -> 3,64 edellisvuoteen verrattuna (-2,8 %) ei johtanut bonuksien tai sanktioiden maksamiseen.

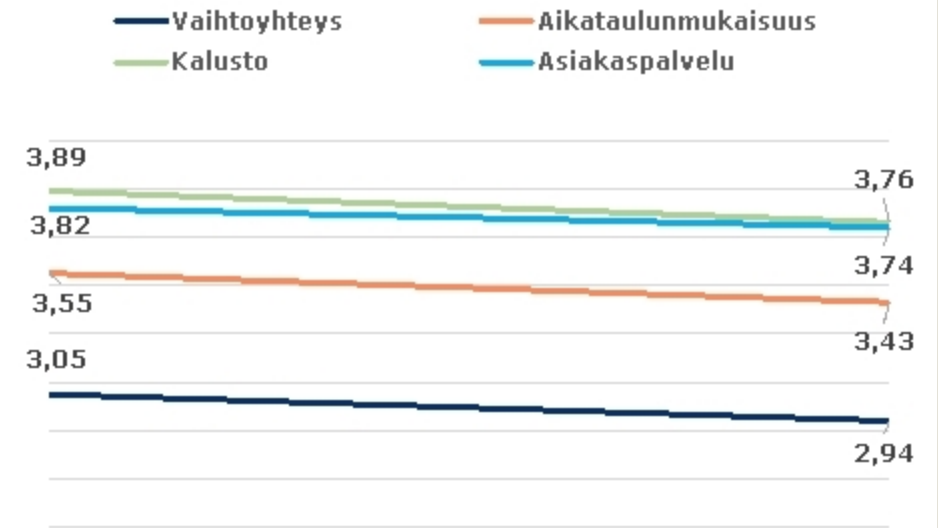


Laatupisteet ovat laskeneet vaihtoyhteyksien, asiakaspalvelun, kaluston ja aikataulunmukaisuuden osalta.

Liikennöitsijäpisteet



Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 1/3



1-5



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Löydän helposti paikallisliikenteen aikataulut silloin, kun tarvitsen niitä.	3,73	3,84	3,94	3,98	4,01	4,15	4,16	
Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista.	3,39	3,45	3,41	3,49	3,35	3,53	3,55	
Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi.	2,72	2,78	2,91	2,96	3,13	3,28	3,28	
Paikallisliikenteen Jouko-matkakorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa.	3,38	3,46	3,43	3,43	3,49	3,62	3,66	
Matkustusoikeuden lisääminen Jouko-matkakortille on helppoa.	3,65	3,72	3,71	3,73	3,75	3,77	3,71	

Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 2/3












1-5



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Jouko-matkakorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen.	3,50	3,38	3,42	3,43	3,36	3,55	3,45	
Jouko-matkakorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä.	3,39	3,34	3,36	3,33	3,44	3,55	3,45	
Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin.	2,88	2,86	2,90	2,87	2,90	3,05	2,94	
Paikallisliikenteen ja junien tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet toimivat hyvin.	2,86	2,86	2,78	2,82	2,81	2,85	2,94	
Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti. (*)	3,60	3,57	3,40	3,65	3,59	3,55	3,43	

Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 3/3

**=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

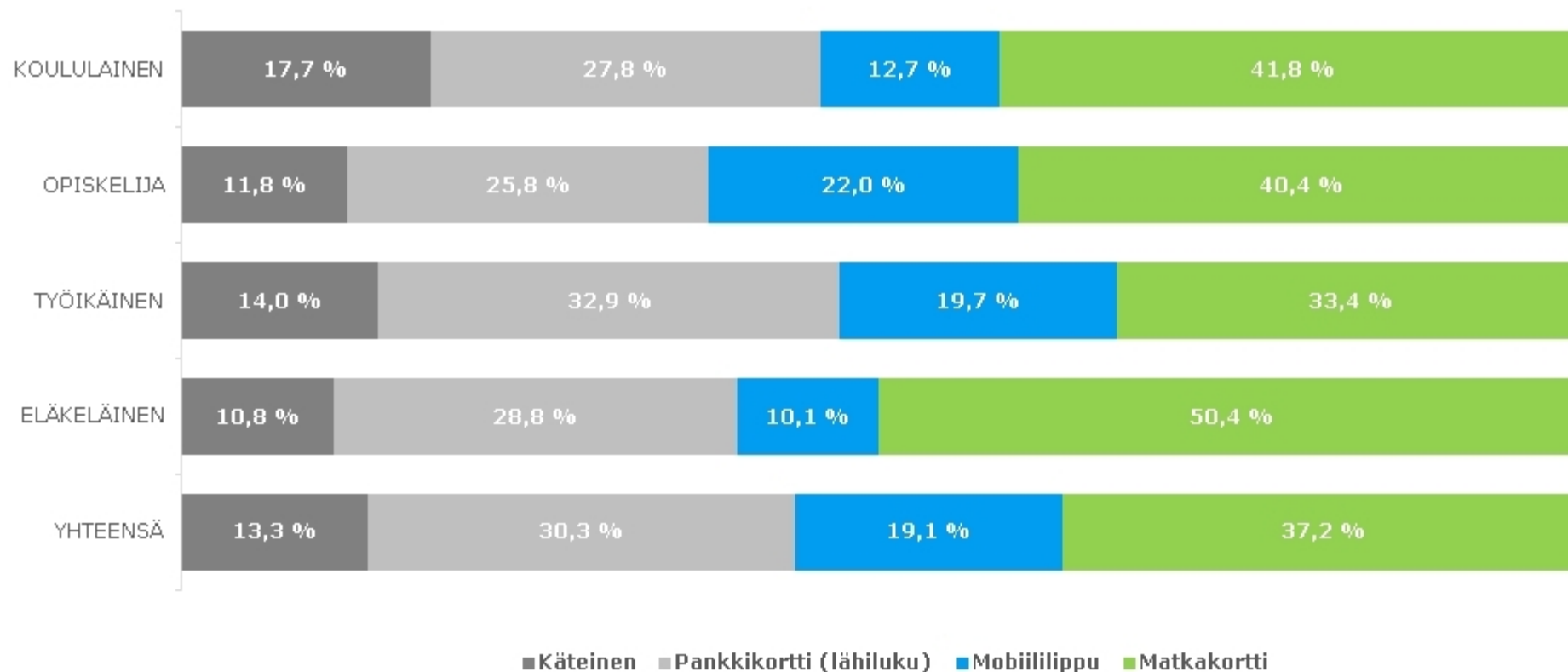
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
 1-5 								
Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia. (*)	3,69	3,67	3,70	3,80	3,87	3,89	3,76	
Paikallisliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua. (*)	3,77	3,69	3,70	3,83	3,70	3,82	3,74	
Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan.	3,37	3,24	3,32	3,29	3,25	3,29	3,25	
Paikallisliikenteen vuonna 2020 uusittu ilme ja brändi on mielestäni onnistunut.				3,80	3,97	4,06	3,91	
Lappeenrannan paikallisliikenne on mielestäni laadukas ja vähäpäästöinen osa kestäviä matkaketjuja.				3,60	3,68	3,86	3,71	
Koen, että digitaaliset aikataulunäytöt parantavat matkustajainformaatiota pysäkeillä.					2,45**	4,27	4,30	
Koen, että Lappeenrannan joukkoliikenteen verkkosivut ovat nykyaikaiset, selkeät sekä helppokäyttöiset ja löydän tarvitsemani tiedon nopeasti						3,43	3,38	

Maksuväline



30 % Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortin lähilukuominaisuudella

87 % Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä



Aikataulutiedon haku



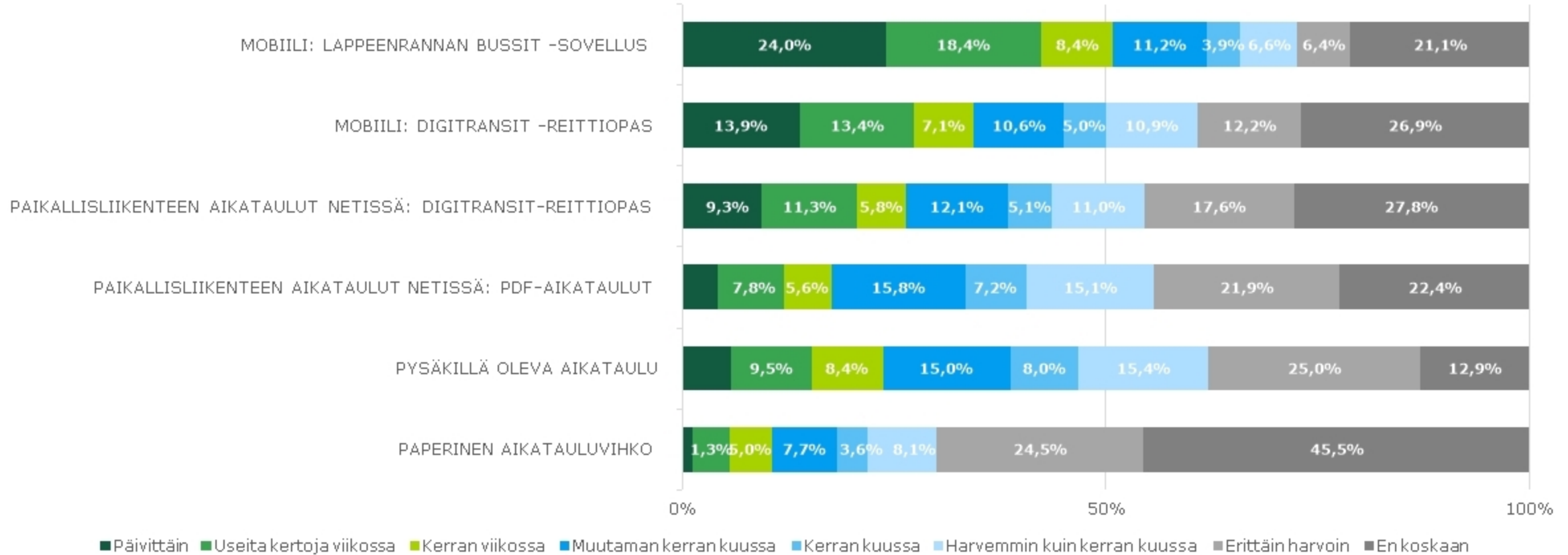
55,3 %

aikatauluhauista tehdään mobiililaitteella.



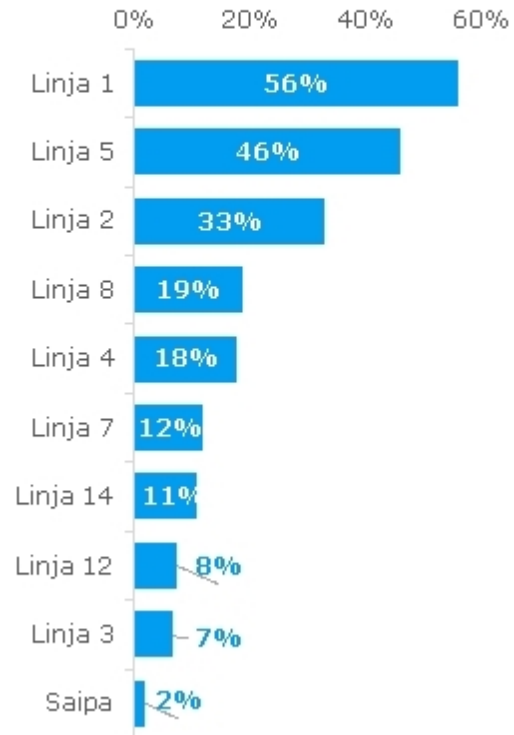
5,1 %

aikatauluista katsotaan paperisesta aikatauluvihosta.



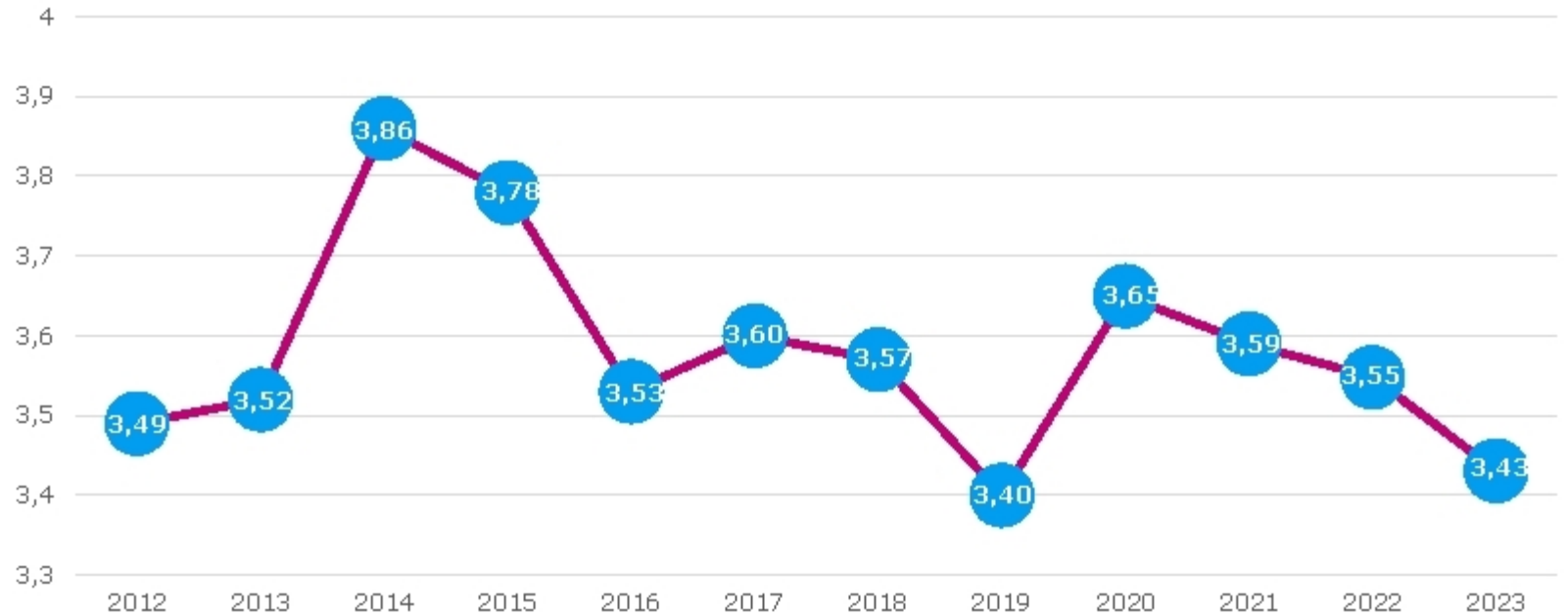
Linjojen käyttö ja aikataulujen pitävyys

Vastaajien käyttämät linjat (% Vastaajista)



Vastausten perusteella aikataulussa pysyminen **on laskenut koronapandemian jälkeen matkustajamäärien noustessa**

Aikataulussa pysyminen

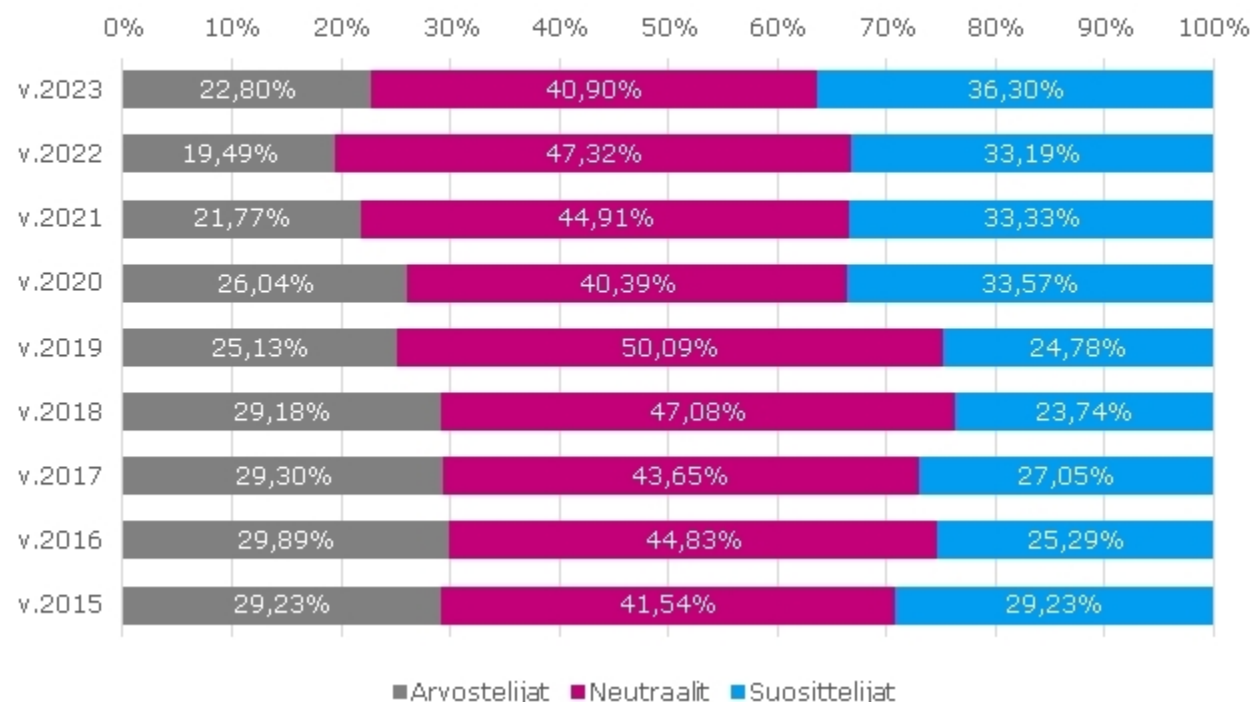


NPS-vastaukset

NPS ja keskiarvo vuosittain



NPS-VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN VUOSITTAIN



Sanallinen palaute

Positiivista

- **Asiakaspalvelu:** sekä busseissa että palvelupisteellä pääasiassa hyvää ja ystävällistä palvelua. Osa kuljettajista jääneet matkustajien mieleen positiivisesti!
- **Helppous:** paikallisliikenteen käyttö on helppoa ja sujuvaa.
- **Ilmastoystävällisyys:** Paikallisliikenteen käyttäminen koetaan ilmastoviisaaksi valinnaksi
- **Palvelutaso:** keskustassa tiheä vuoroväli, hyvät yhteydet erityisesti arkisin päivällä. Yhteydet yliopiston suuntaan kiitettävät.
- **Hinta:** hinnat kohtuullisia ja tasavertaisia, lippukampanjat keräävät kiitosta.
- **Aikataulutietojen saatavuus:** Reittioppaan ajantasainen tieto lisää matkustajainformaatiota ja helpottaa matkustamista.

Kehitettävää

- **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. Bussit eivät pysy aikataulussa, pysäkkien ohitusajat vaihtelevat.
- **Linjasto:** Tiettyjen linjojen linja-autot ovat välillä täysiä ruuhka-aikaan. Linja-autolla tehty matka kestää liian kauan.
- **Verkkosivut:** Paikallisliikenteen verkkosivut koetaan sekaviksi ja tiedon löytäminen vaivalloista.
- **Lipputuotteet:** Kertalippujen hinnoittelu koetaan kalliiksi ja epäkäytännölliseksi.

Esitettyjä parannusehdotuksia

Kaupungin kommentit

Vaihtoyhteyksien parantaminen

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 syklissä paikallisliikenteen aikataulukausien kanssa.

Linjan 5 osalta vuorotarjonnan lisääminen (15 min vuoroväli arkipäivinä) mahdollisti junaliikenteen paremman saavutettavuuden. Vaihtoyhteyksiä tullaan tarkastelemaan osana joukkoliikenteen linjastosuunnitelmaa vuoden 2024 aikana.

Arki-, viikonloppu- ja iltaliikenteen lisääminen useilla linjoilla.

Paikallisliikenteen liikennöintikustannukset ovat nousseet viimeisten vuosien aikana merkittävästi. Tällä hetkellä nykyinen rahoitustaso ei riitä lisävuorojen hankintaan viikonlopun ja iltaliikenteen osalta. Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen palvelutasotavoitteet on määritelty alkuvuonna 2024. Palvelutasotavoitteet toteuttavaa liikennetarjonnan lisäämistä tarkastellaan linjastosuunnitelman yhteydessä.

Linjaston kehittäminen uusilla linjoilla, joilla saavutetaan lyhyempiä matka-aikoja.

Uusia reittimahdollisuuksia tarkastellaan osana linjastosuunnitelmaa vuoden 2024 aikana.

Lipputuotteiden kehittäminen ja hinnoittelu

Uuden lippu- ja maksujärjestelmän käyttöönotto tapahtuu vuoden 2024 aikana ja samassa yhteydessä valmistellaan lipputuotevalikoimaa ja -hintoja. Uudistuksen tavoitteena on edistää ja helpottaa maksamista sekä matkustamista joukkoliikenteessä.

Kauppakatua kulkeva poikkeusreitti pysyväksi ratkaisuksi

Uusia reittimahdollisuuksia tarkastellaan osana linjastosuunnitelmaa vuoden 2024 aikana.