

# Imatran joukkoliikenteen palvelutasotavoitteet 2024

17.1.2024



# Joukkoliikenteen asiakaskysely, vastaajien taustatiedot



Yhteensä 266 vastausta

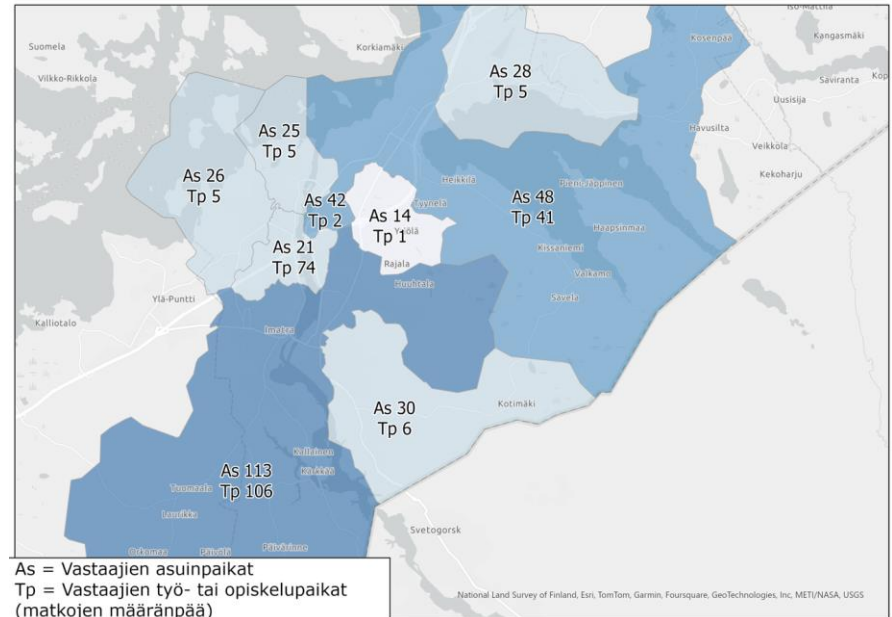
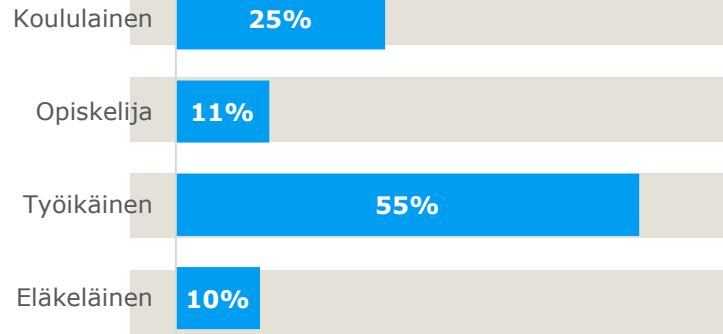


72 % naisia



24 % miehiä

1 % muu, 3 % en halua vastata

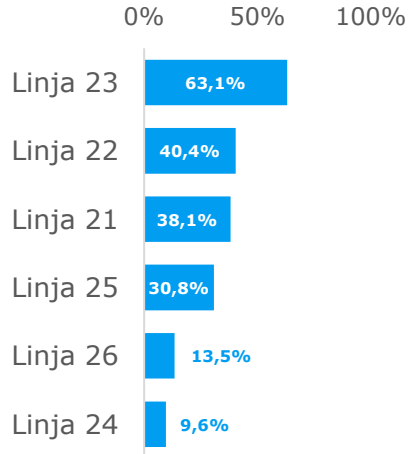


# Joukkoliikenteen asiakaskysely, NPS -vastaukset

- NPS eli Net Promoter Score on kansainvälisesti yksi käytetyimmistä asiakasuskollisuuden mittareista. Se mittaa asiakkaan suosittelemattomuutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla.
- Kysymykseen vastataan asteikolla 0-10, jossa 1 tarkoittaa erittäin epätodennäköistä suosittelemattomuutta ja 10 erittäin todennäköistä suosittelemattomuutta.
- Arvion perusteella vastaajat jaetaan kolmeen luokkaan:
  - 9-10 = suosittelemattajat
  - 7-8 = passiiviset / neutraalit
  - 0-6 = arvostelijat
  - NPS lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttimäärä suosittelemattajien prosenttimäärästä.
- Imatran NPS indeksi vuoden 2023 marraskuussa järjestetyssä joukkoliikenteen asiakaskyselyssä oli 16,2
- Suosittelemattaindeksi vaihtelee merkittävästi toimialoittain. Tärkeää on ymmärtää oman palvelun nykyinen taso. Se mahdollistaa jatkossa kehityksen seurannan. Hyvä NPS-indeksi on yleisesti 0 ja 30 väliltä. Alle 0 jäävä numero tarkoittaa, että tyytymättömiä asiakkaita on enemmän kuin tyytyväisiä, jolloin parannusta kaivataan.
- Lappeenrannan joukkoliikenteessä on NPS indeksiä mitattu vuodesta 2015 lähtien. Vuonna 2023 Lappeenrannan NPS indeksi oli 13,5

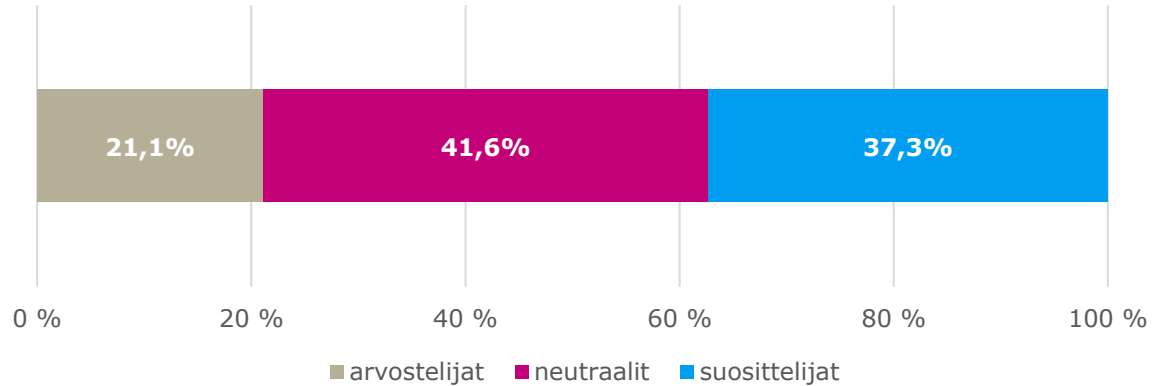
# Joukkoliikenteen asiakaskysely, linjojen käyttö ja NPS

## Vastaajien käyttämät linjat (%)



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

## NPS vastausten jakautuminen Imatralla 2023



# Joukkoliikenteen asiakaskysely, keskeiset tulokset

## 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.

# Reunaehdot ja palvelutasotavoitteiden määrittelyyn

- Palvelutaso on tavoitetilä, joka pyritään toteuttamaan rahoitusresurssien puitteissa.
- Haasteena kustannusten nousu -> nykyisellä kustannustasolla ei todennäköisesti saada hankittua nykyistä vastaavaa määrää liikennettä.
- Joukkoliikenteen palvelutasoon voidaan alueellisesti tehdä muutoksia. Jos palvelutasoa (esim. vuoroväli, liikennöintiäika, kalusto) parannetaan jollain alueella, ja rahoitustaso ei nouse, pitää vastaavasti joillakin alueella palvelutasoa heikentää.
- Koulukuljetukset ovat lakisääteisiä kuljetuksia ja niiden järjestäminen perustuu lakiin. Koulukuljetuksia pyritään järjestämään avoimena joukkoliikenteenä, niin paljon kuin mahdollista.

# Paikallisliikenteen palvelutasotavoitteet 2024 ->

- Palvelutason määrittelyä varten kaupunki on jaettu osa-alueisiin niiden ominaisuuksiensa ja joukkoliikenteen kysyntäpotentiaalin perusteella. Osa-alueiden ominaisuudet ja kysyntäpotentiaali ovat paljolti riippuvaisia väestötiheydestä sekä alueen sijoittumisesta keskustan, työpaikkojen ja palvelujen suhteen.
- Palvelutason määrittelyssä on tunnistettu sellaiset alueet ja yhteysvälit, joissa joukkoliikenteen käytölle ja lisäämiselle on potentiaalia, ja toisaalta sellaiset alueet ja yhteysvälit, joissa järkevä tavoite on joukkoliikenteen palvelutason turvaaminen. Tunnistamisprosessissa olivat apuna seudun liikennetutkimuksen aineiston sekä ruututietokanta asukkaiden ja työpaikkojen sijainnista.
- Palvelutasotavoite on tavoitetila, jonka kaupunki pyrkii alueellaan saavuttamaan. Alueelle tai yhteysväleille voi syntyä perustellusti myös ehdotettua parempaa palvelutasoa muun muassa reittisuunnittelun myötä.
- Palvelutasokriteerit ovat tarjonnan palvelutasotekijälle asetettuja luokiteltuja ohjearvoja, jotka määräävät harjoitetun liikenteen palvelusoluokan. Palvelutasokriteerit on määritetty liikennöntiajalle ja vuoromäärälle. Palvelutasokriteerejä tulkitaan suuntaa antavina ja kysynnän mukaan.
- Määritely palvelutaso ei luo millekään taholle subjektiivista oikeutta sen mukaisten joukkoliikennepalveluiden saamiseen.

# Joukkoliikenteen palvelutasotavoitteet 2024 ->

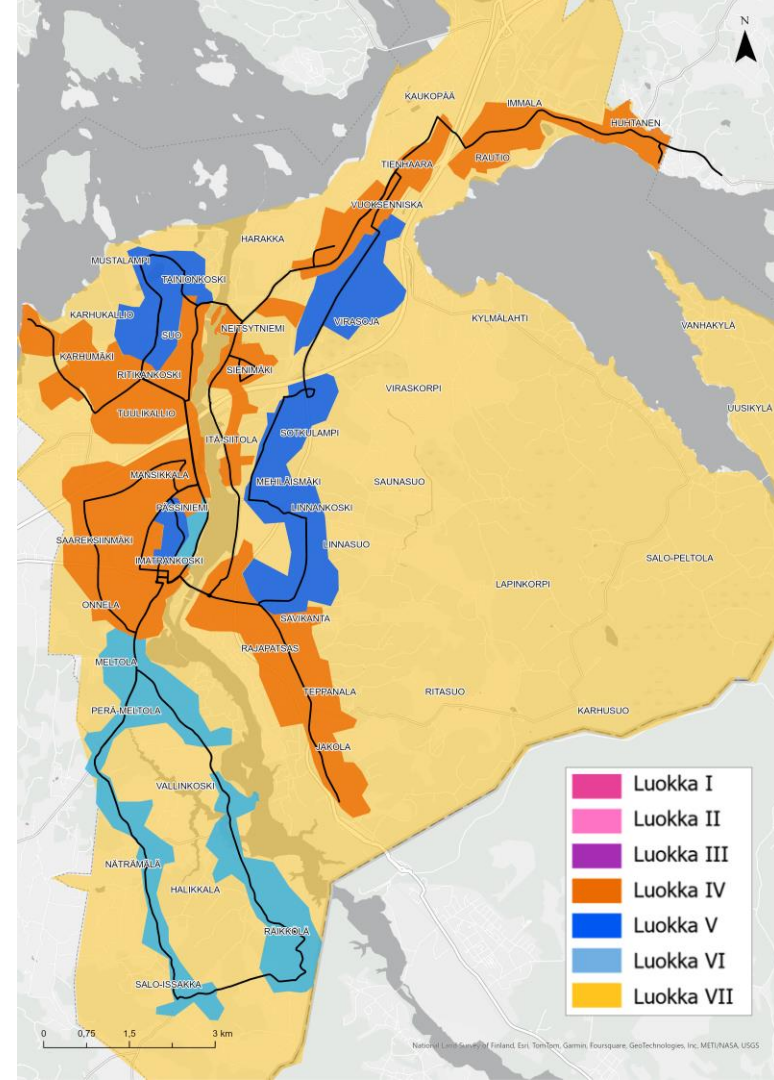
Palvelutasomäärittely on tehty Liikenneviraston ohjetta 31/2015 mukailleen.

Palvelutasoluokittelu yhtenäistetään koko uuden toimivaltaisen viranomaisen alueella (Lappeenrannan seudun joukkoliikenne)

Paikallisliikenteen palvelutaso on jaettu seitsemään luokkaan I-VII määrällisten kriteerien perusteella. Määrällisillä tekijöillä tarkoitetaan kriteeristöissä tekijöitä, joille on annettavissa numeerinen arvo. Tällaisia tekijöitä ovat: liikennöinti-aika ja vuoroväli ja (kävelymatka pysäkille).

Imatran paikallisliikenteessä on käytössä luokat IV-VII, jotka on esitetty oheisessa kartassa ja selitetty seuraavan sivun taulukossa.

Palvelutasoluokan määräävät kriteerit ovat lihavoituja ja tummemmalla taustalla. Muut kriteerit ovat suosituksia.





# Palvelutasotavoitteet (talviaika)

TALVI-LIIKENNE	Soveltamis-aika	I	II	III	IV	V	VI	VII
Liikennöinti-aika	Ma-To	5.30 - 23.30	6.00 - 22.30	7.00 - 21.30	7.00 - 20.00	7.00 - 18.00	7.00 / 8.00 - 17.00	8.00 - 16.00
	Pe	5.30 - 01.30	6.00 - 23.30	7.00 - 21.30	7.00 - 20.00	7.00 - 18.00	7.00 / 8.00 - 17.00	8.00 - 16.00
	La	7.00 - 01.30	7.00 - 23.30	9.00 - 21.30	9.00 - 18.00	10.00 - 15.00	Tarpeen mukaan	-
	Su	9.00 - 23.30	9.00 - 21.30	11.00 - 18.30	12.00 - 17.00	Tarpeen mukaan	Tarpeen mukaan	-
Vuoroväli / vuoromäärä	Ruuhka (n. klo 7-9 ja 15-17)	≤ 10 min	≤ 15 min	≤ 30 min	≤ 30 min	≥ 1 vuoro tunnissa	3-5 vuoroa/ suunta/vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/ tai asiointiyhteys)	1-2 vuoroa/ suunta/vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/ tai asiointiyhteys)
	Arkipäivä klo 9-14	≤ 15 min	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa		
	Arjen varhais-ilta klo 18-20	≤ 15 min	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	-	-	-
	Lauantaisin	≤ 30 min	≤ 45 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	1-4 vuoroa/ suunta/vrk	0-2 vuoroa/ suunta/vrk	-
	Sunnuntaisin	≤ 30 min	≤ 45 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	0-2 vuoroa/ suunta/vrk	0-2 vuoroa/ suunta/vrk	-
	varnaisaamu ja myöhäisilta (kaikki näivä)	≤ 30 min	≤ 60 min	-	-	-	-	-
	Yöliikenne	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	-	-	-	-	-

# Palvelutasavoitteet (kesäaika)

KESÄ-LIIKENNE	Soveltamis-aika	I	II	III	IV	V	VI	VII
Liikennöinti-aika	Ma-To	5.30 - 23.30	6.00 - 22.30	7.00 - 21.30	7.00 - 20.00	7.00 - 18.00	7.00 / 8.00 - 17.00	8.00 - 16.00
	Pe	5.30 - 01.30	6.00 - 23.30	7.00 - 21.30	7.00 - 20.00	7.00 - 18.00	7.00 / 8.00 - 17.00	8.00 - 16.00
	La	7.00 - 01.30	7.00 - 23.30	9.00 - 21.30	9.00 - 18.00	10.00 - 15.00	Tarpeen mukaan	-
	Su	9.00 - 23.30	9.00 - 21.30	11.00 - 18.30	12.00 - 17.00	Tarpeen mukaan	Tarpeen mukaan	-
Vuoroväli / vuoromäärä	Ruuhka (n. klo 7-9 ja 15-17)	≤ 15 min	≤ 30 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro tunnissa	1-2 vuoroa/ suunta/vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/ tai asiointiyhteys)	0-2 vuoroa/ suunta/vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/ tai asiointiyhteys)
	Arkipäivä klo 9-14	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa		
	Arjen varhais-ilta klo 18-20	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≤ 60 min	-	-	-
	Lauantaisin	≤ 30 min	≤ 60 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	1-4 vuoroa/ suunta/vrk	0-2 vuoroa/ suunta/vrk	-
	Sunnuntaisin	≤ 30 min	≤ 60 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	0-2 vuoroa/ suunta/vrk	0-2 vuoroa/ suunta/vrk	-
	varnaisaamu ja myöhäisilta (kaikki päivät)	≤ 30 min	≤ 60 min	-	-	-	-	-
	Yöliikenne	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	-	-	-	-	-

# Mikä muuttuu?

- **Lappeenrannan seudun joukkoliikenne aloittaa 1.1.2024**
  - Suunnittelee, hankkii ja yhteensovittaa Lappeenrannan ja Imatran sisäiset joukkoliikenteet sekä kaupunkien välisen liikenteen
  - Yhtenäinen päätöksenteko → Lappeenrannan seudun joukkoliikennelautakunta aloittaa toimintansa 2024
  - Lappeenrannan seudun joukkoliikennelautakunta
    - Lpr: Kaupunkikehityslautakunnalta maksuosuus
    - Ima: Kaupunkikehityslautakunnalta maksuosuus
  - Yhtenäinen brändi
  - Yhtenäiset lippu-, maksu- ja asiakasinformaatiojärjestelmät
  - Yhtenäinen asiakaskokemus
  - Muutokset tulevat näkymään kuntalaisille vaiheittain
- **Lippu- ja maksujärjestelmä uudistus etenee**

**Jouko** Lappeenrannan seudun  
joukkoliikenne

