

# LAPPEENRANNAN PAIKALLISLIKENTTEEN ASIAKASKYSELY 2020



2.2.2021



# TOTEUTUS



## Tutkimuksen ajankohta 1.11.-30.11.2020

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



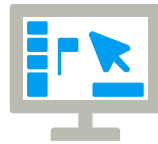
## Toteutettiin sähköisesti Webropol-ohjelmalla

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

# VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT



Yhteensä 418 vastausta



66 % naisia



31 % miehiä

1 % muu, 2 % en halua vastata

Koululainen

6%

Opiskelija

28%

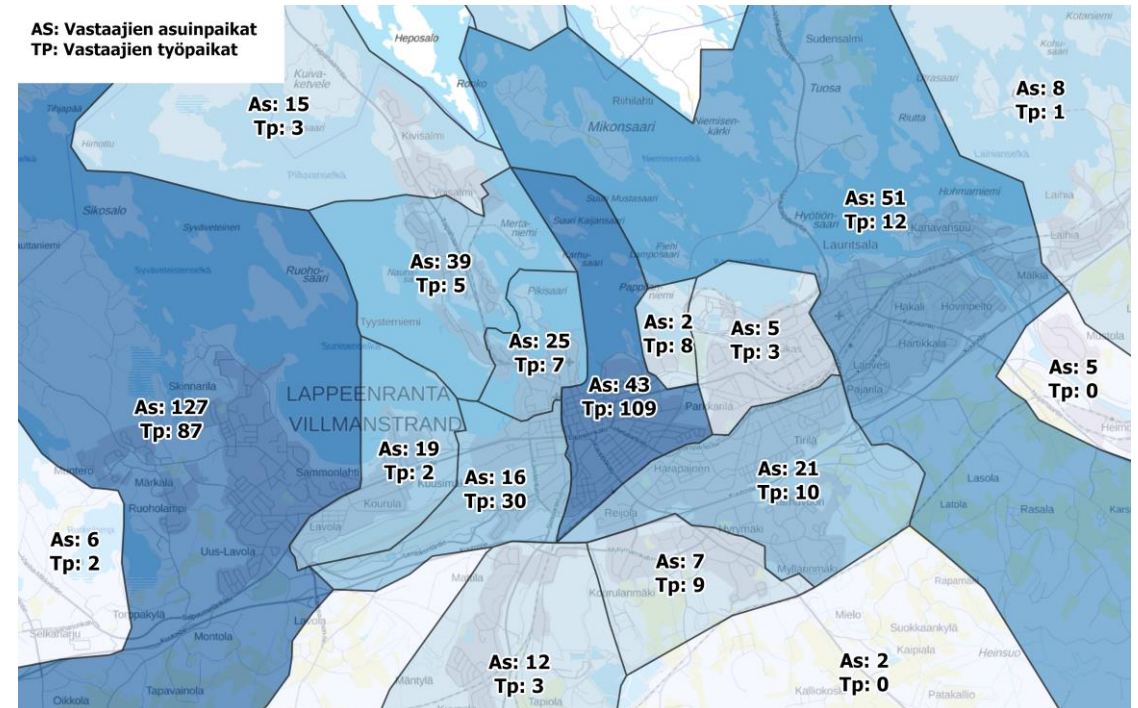
Työkäinen

58%

Eläkeläinen

8%

AS: Vastaajien asuinpaikat  
TP: Vastaajien työpaikat



# LIKENNÖITSIJÄN LAATUPISTEET

2019  
3,450



2020  
3,578

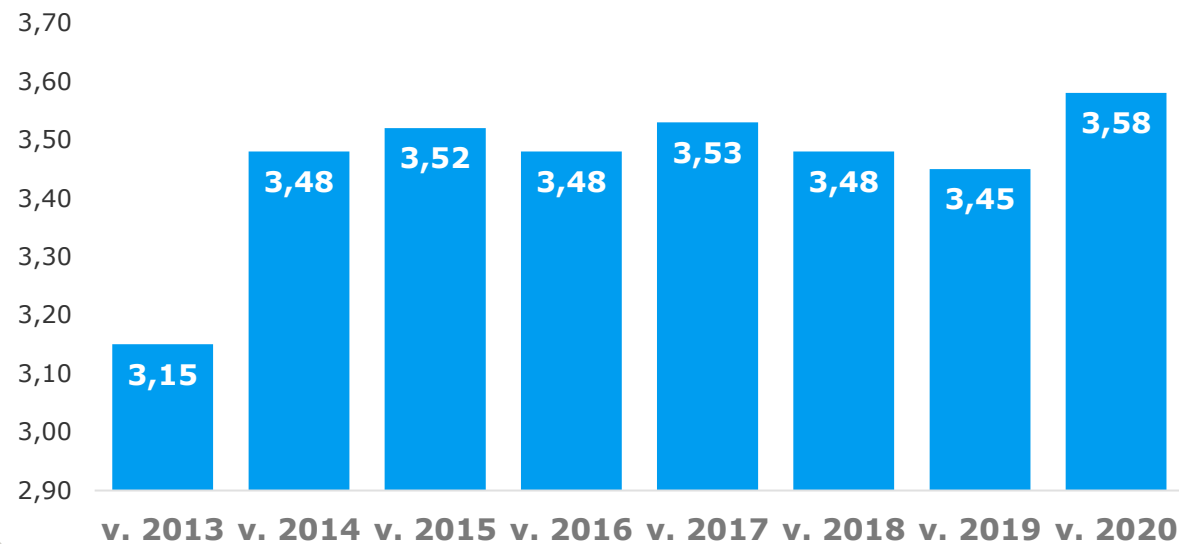


Painotettu liikennöitsijän laatuistemäärä **nousi** edellisvuoteen verrattuna. Laatuisteiden muutos on vähäinen, **eikä johda** sanktioihin eikä palkkioihin.

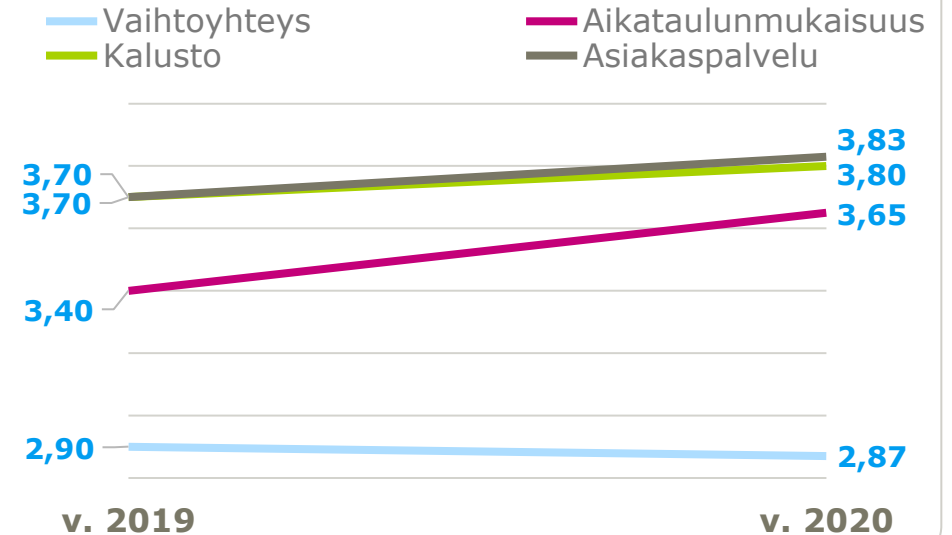


Laatupisteet ovat kasvaneet kaikilla osa-alueilla vaihtoyhteyksiä lukuun ottamatta. Eniten on kasvanut tyytyväisyys **aikataulussa pysymiseen**.

## Liikennöitsijäpisteet



## Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



# ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN KEHITYS 1/3



1-5



	2016	2017	2018	2019	2020	
Löydän helposti <b>paikallisliikenteen aikataulut</b> silloin, kun tarvitsen niitä.	<b>3,70</b>	3,73	3,84	3,94	<b>3,98</b>	
Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen <b>lipputuotteista</b> ja niiden hinnoista.	3,41	<b>3,39</b>	3,45	3,41	<b>3,49</b>	
<b>Aikataulumuutoksista</b> poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi.	<b>2,65</b>	2,72	2,78	2,91	<b>2,96</b>	
Paikallisliikenteen <b>kaupunkikorttien</b> (alennuslippujen) ostaminen on helppoa.	<b>3,30</b>	3,38	<b>3,46</b>	3,43	3,43	
<b>Matkustusoikeuden lisääminen</b> kaupunkikortille on helppoa.	<b>3,50</b>	3,65	3,72	3,71	<b>3,73</b>	

# ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN KEHITYS 2/3



1-5



	2016	2017	2018	2019	2020	
<b>Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta</b> kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen.	<b>3,30</b>	<b>3,50</b>	3,38	3,42	3,43	→
Kaupunkikorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri <b>alennusryhmien</b> välillä.	3,34	<b>3,39</b>	3,34	3,36	<b>3,33</b>	→
Paikallisliikenteen <b>sisäiset vaihtoyhteydet</b> toimivat hyvin.	<b>2,90</b>	2,88	<b>2,86</b>	<b>2,90</b>	2,87	→
Paikallisliikenteen ja <b>junien tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet</b> toimivat hyvin.	2,79	<b>2,86</b>	<b>2,86</b>	<b>2,78</b>	2,82	→
Paikallisliikenteen bussit kulkevat <b>hyvin aikataulun mukaisesti.</b>	3,53	3,60	3,57	<b>3,40</b>	<b>3,65</b>	↗

# ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN KEHITYS 3/3



1-5



2016

2017

2018

2019

2020

Paikallisliikenteen bussit ovat **siistejä ja hyväkuntoisia**.

3,68

3,69

**3,67**

3,70

**3,80**



Paikallisliikenteen busseissa saa **hyvää asiakaspalvelua**.

**3,68**

3,77

3,69

3,70

**3,83**



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

3,26

**3,37**

**3,24**

3,32

3,29



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

3,80

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

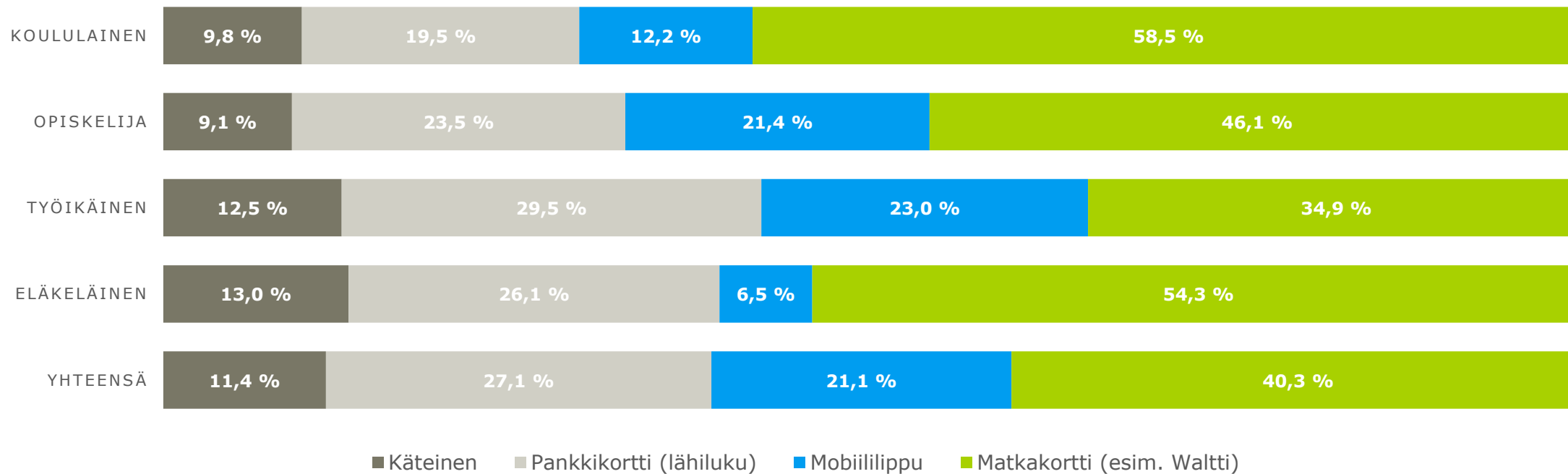
3,60

# MAKSUVÄLINE



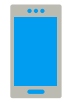
**27 %** Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortin lähilukuominaisuudella

**89 %** Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä





# AIKATAULUTIEDON HAKU



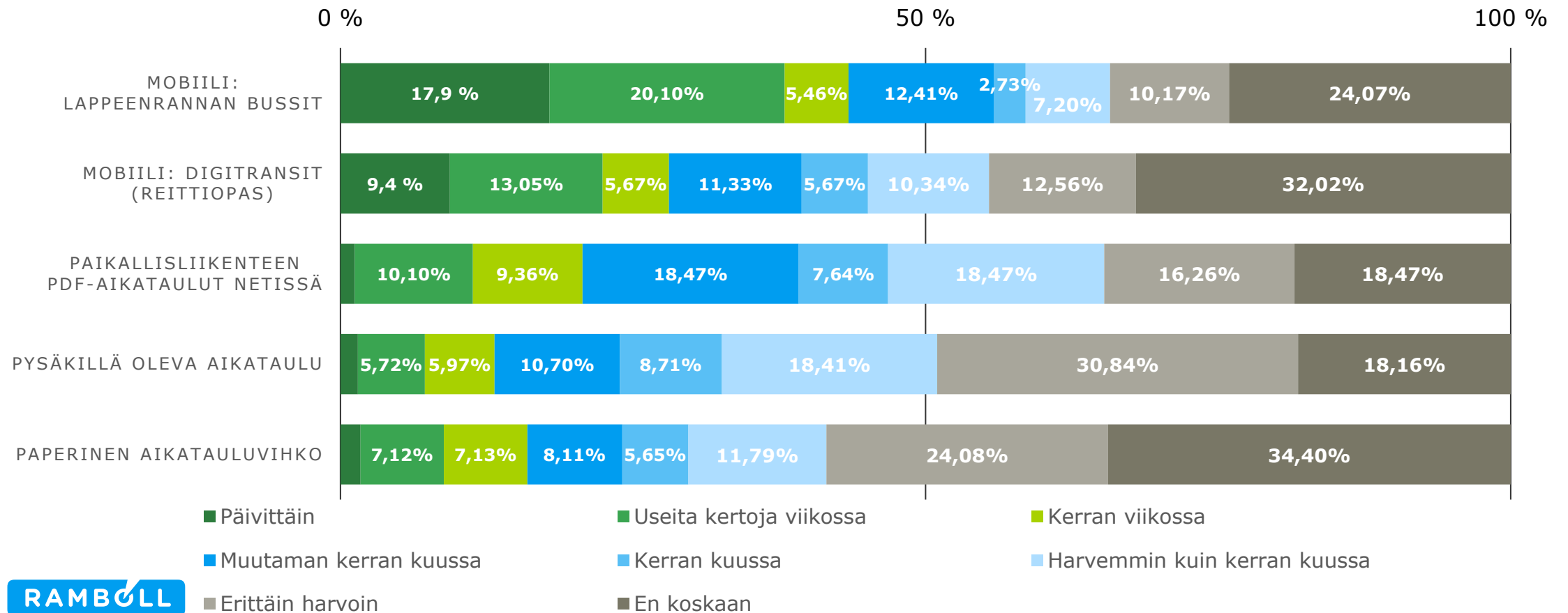
**65,9 %**

aikatauluhausta tehdään mobiililaitteella.



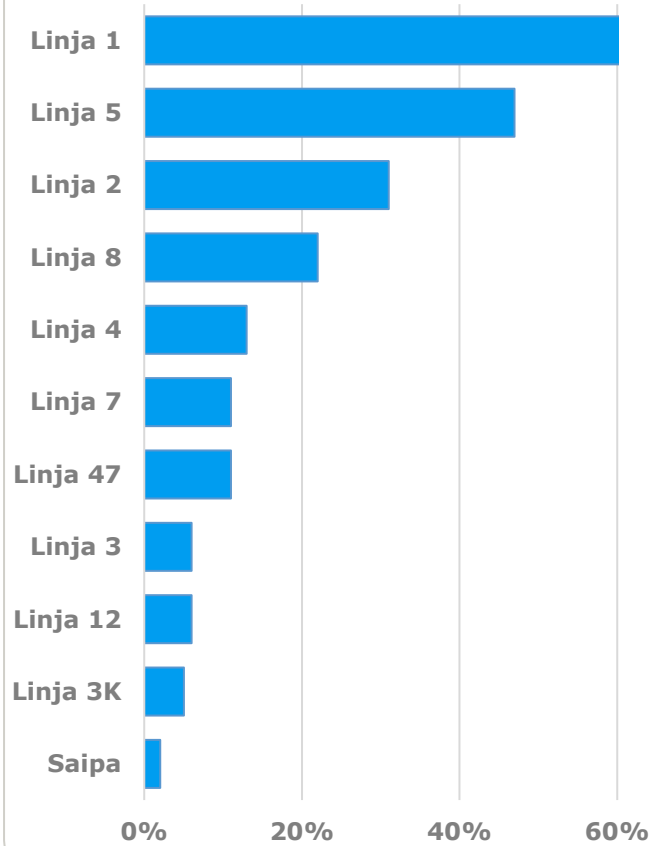
**10,5 %**

aikatauluista katsotaan paperisesta aikatauluvihosta.



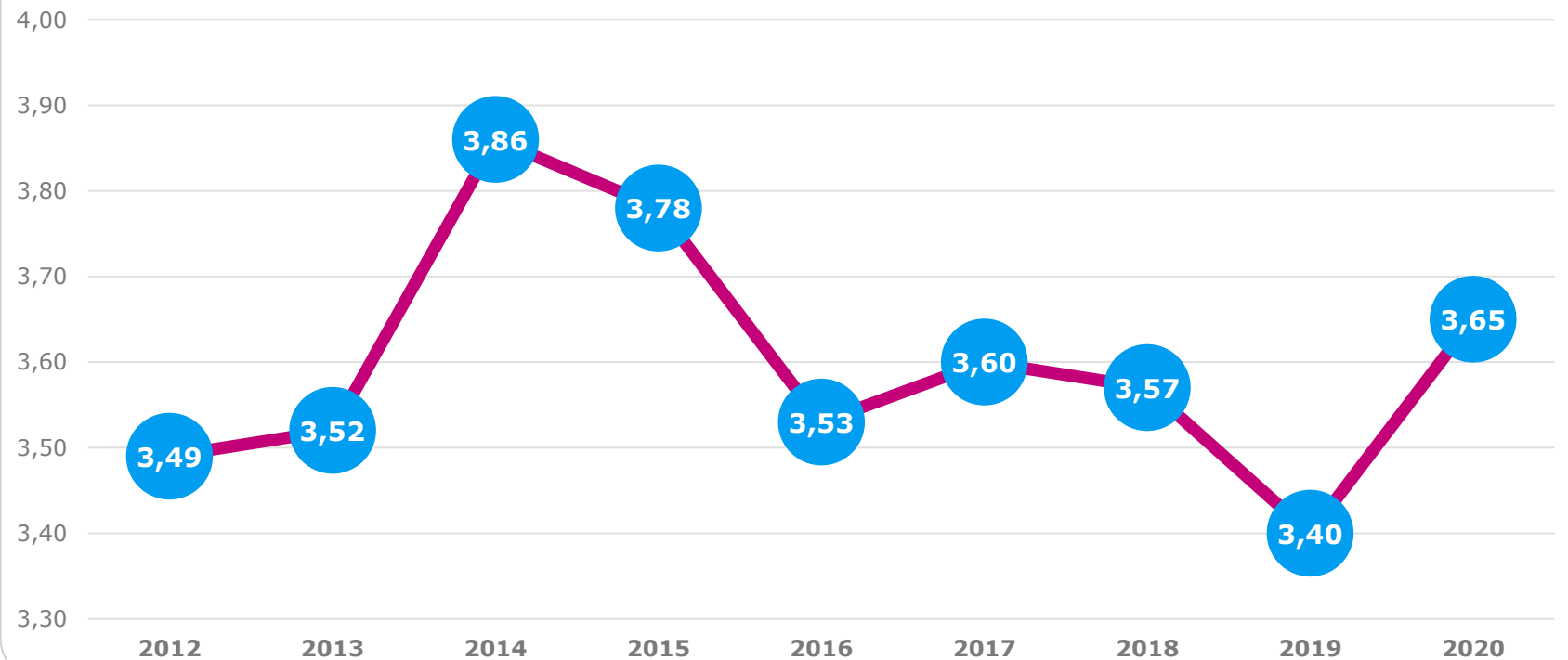
# LINJOJEN KÄYTTÖ JA AIKATAULUJEN PITÄVYYS

Vastaajien käyttämät linjat  
(% vastaajista)



Vastausten perusteella aikataulussa pysyminen **parani merkittävästi v. 2020**, mikä voi osaltaan johtua koronan myötä laskeneista matkustajamääristä ja muun ajoneuvoliikenteen vähenemisestä.

Aikataulussa pysyminen



# SANALLINEN PALAUTE



## Positiivista

- Uusi **brändi ja väritys** saa kiitosta.
- Yhteyden **keskustan ja yliopiston välillä** toimivat hyvin.
- **Asiakaspalveluun** ollaan kokonaiskuvassa tyytyväisiä. **Koululaisilta** hyvää palautetta palvelusta.
- **Aikataulujen** pitävyys parantunut
- **Linja 5**, reitti ja 15 min vuoroväli
- *"Asiakaspalvelu on erinomaista. Kuljettajat ovat yleensä puheliaita, ajavat maltillisesti ja auttavat tarvittaessa."*
- *"Edullinen ja ekologinen tapa matkustaa Lappeenrannassa."*
- *"Kun ei ole omaa autoa käytössä niin bussit toimivat hyvänä korvikkeena, kulkevat hyviä reittejä ja edullista käyttöä."*



## Kehitettävää

- **Vaihtoyhteyksissä** liian pitkät odotusajat, bussit usein pysäkillä samaan aikaan → ei ehdi vaihtaa.
- **Vaihtoyhteydet junasta bussiin** eivät toimi. Junasta ei usein ehdi bussiin ja joutuu odottamaan seuraavaa. Yhteydet juniin muualtakin kuin Skinnarilan suunnalta.
- **Matkakeskuksen** ja **keskustan** välille tarvittaisiin enemmän vuoroja.
- Linjojen **4** ja **47** viikonloppu ja ilta-ajan liikenteen puuttuminen tai vähäisyys esiintyy useassa kommentissa.
- Linjan 8 **aikataulua** ja linjan **hitautta** moititaan useassa kommentissa.
- Lappeenrannan **bussit -sovellus** koetaan epäluotettavaksi ja hankalaksi käyttää
- **Vuorokausilippuja** ei saa ostettua iltaisin ja viikonloppuisin.
- **Koulukadun** pysäkkien sijoittelu ja liikennejärjestelyt.
- Paikallisliikenteen yhteyksien parantaminen **Myllymäen** markettien suunnalle

## ESITETTYJÄ PARANNUSEHDOTUKSIA

## KAUPUNGIN KOMMENTIT

” Toivoisin Kisapuistoon menevän **linjan** muulloinkin kuin Saipan peli-iltoina. Myös **satama**, linnoitus (Satamatien kahvila), **Pikisaari** voisi olla talviaikaan.”

Sataman alueen kehittyessä tulee alueen joukkoliikenteen kehittäminen ajankohtaiseksi kesäaikaan

Autoihin, pysäkeille ja bussit -sovellukseen **reaaliaikaista informaatiota**.

Paikallisliikenteen autoja voi seurata reaaliajassa Lappeenrannan bussit -sovelluksessa sekä Digitransit-reittioppaassa. Kesän 2021 jälkeen myös lähiliikenteen autoja voi seurata reaaliajassa Digitransit-reittioppaasta. Reaaliaikaisen informaation saatavuutta pysäkeille sekä autoihin selvitetään eri toimijoiden kanssa.

**Vuorokausilippujen** hankinnan mahdollistaminen **iltaisina ja viikonloppuisin** esim. kioskeilta.

Selvitetään mahdollisuutta vuorokausilipun hankkimiseen ajoneuvoista.

” Pysäkeille on alettava järjestelmällisesti rakentaa laadukasta polkupyörien liityntäpysäköintiä. **Kaupunkipyörät** on kytkettävä osaksi joukkoliikennejärjestelmää sopivalla kaupunkipyöräasemien sijoittelulla. ”

Kestävien liikkumismuotojen yhteensovittamista tullaan toteuttamaan käsittelyssä olevan Lappeenrannan kestävän liikkumisen ohjelman mukaisesti.

Toimivammat yhteydet **matkakeskuksesta, keskustan, yliopiston ja Lauritsalan suuntaan**.

Elokuussa 2020 alkaneelle talviaikataulukaudelle lisättiin vuorotarjontaa matkakeskuksen, keskustan ja yliopiston välille. Suunnitelma matkakeskuksen liityntäyhteyksien kehittämiseksi on käynnissä ja pilotti toteutetaan vuoden 2021 aikana.

**Vaihtoyhteyksien parantaminen**: aikataulut ja pysäkkijärjestelyt.

Vuosittain kesä- ja talviliikenteen aikataulusuunnittelun yhteydessä käydään läpi asiakaspalautteet ja tutkitaan mahdollisuuksien mukaan vaihtoyhteyksien kehittämistä. Pääpysäkit Koulukadulla tullaan uudistamaan.

**Mobiililippu ja reittiopas** voitaisiin integroida samaan sovellukseen.

Käyttäjiä palvelevia ratkaisuja selvitetään ja vertaillaan yhdessä muiden viranomaiskaupunkien kanssa.

**Verkkosivujen kehittäminen** selkeämmiksi. Jouko-brändiä reilusti enemmän esille. Verkkosivujen kehittäminen

Lappeenrannan verkkosivujen kehittäminen on käynnissä. Jouko -brändi on tarkoitus liittää mukaan osaksi kokonaisuutta.



**KIITOS**



**Jouko** Lappeenrannan  
joukkoliikenne