



Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen asiakaskysely 2025

LOPPURAPORTTI 28.1.2026

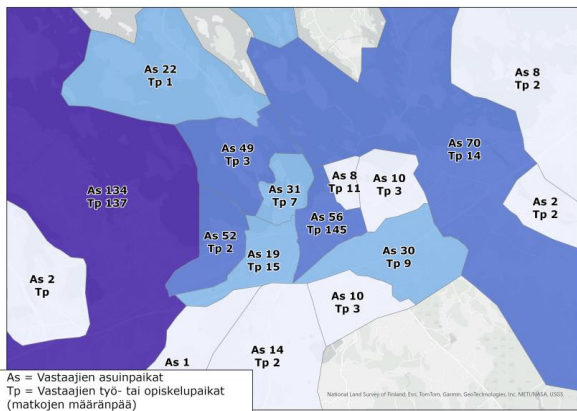
Vastaajien taustatiedot

Vastausmäärät:

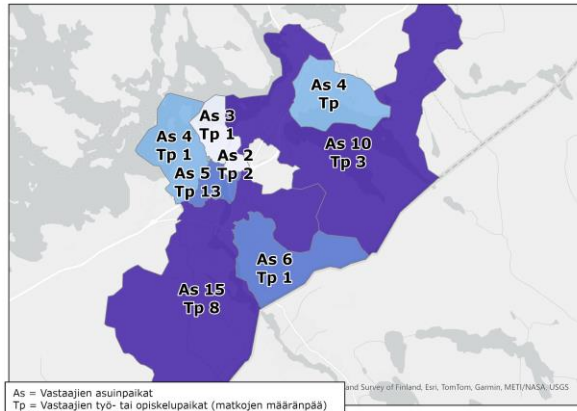
- Lappeenrannan paikallisliikenne: 543
- Imatran paikallisliikenne: 54
- Lappeenranta-Imatra -seutuliikenne: 57

Imatran paikallisliikenteen sekä Lappeenranta-Imatra-seutuliikenteen vastaajamäärät olivat vähäisiä, minkä vuoksi yksittäisillä vastauksilla on ollut merkittävä vaikutus keskiarvoihin. Imatran paikallisliikenteen vastaajamäärä oli noin puolet edellisvuoden tasosta, joten otanta on selvästi pienempi

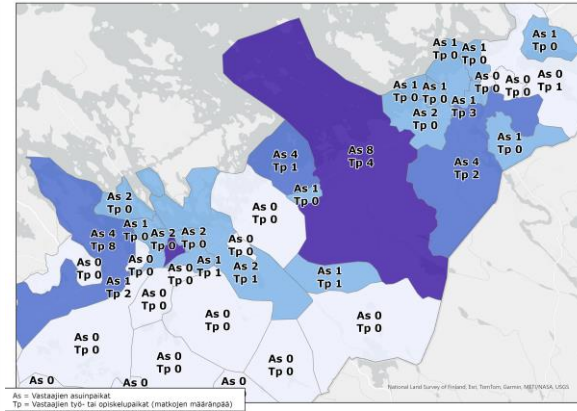
Lappeenrannan paikallisliikenne



Imatran paikallisliikenne



Lappeenranta-Imatra -seutuliikenne



Yhteenveto, tunnusluvut

Kyselyn osa-alue	Lappeenrannan paikallisliikenne	Imatran paikallisliikenne	Lappeenranta-Imatra - seutuliikenne
Vastausmäärä (n)	543 (437)	54 (135)	57 (36)
Liikennöitsijäpisteet	3.58 (3.51)	3.31 (2.90)	3.42 (3.36)
Palveluntarjonnan laatu	3.78 (3.68)	3.63 (3.62)	3.44 (3.58)
NPS-arvo	15.4 (7.4)	-10.9 (-44.6)	12.5 (-27.7)

Suluissa on esitetty vuoden 2024 tulokset. Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen asiakastyytyväisyys on kokonaisuutena kehittynyt myönteisesti, ja parannusta on havaittavissa lähes kaikilla mittareilla. Tämä viittaa palvelun laadun ja asiakaskokemuksen yleiseen vahvistumiseen edellisvuoteen verrattuna.

Yhteenveto, kysymykset

Kysymys	Lappeenrannan paikallisliikenne	Imatran paikallisliikenne	Lappeenranta-Imatra -seutuliikenne
1. Löydän helposti joukkoliikenteen aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä	4.22	3.91	3.93
2. Löydän helposti tietoja joukkoliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista	3.71	3.67	3.45
3. Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi	3.52	3.06	3.23
4. Joukkoliikenteen matkakorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa	3.66	3.67	3.69
5. Matkustusoikeuden lisääminen matkakorteille on helppoa	3.71	3.69	3.78
6. Matkakorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen	3.46	3.40	3.67
7. Matkakorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä (lapsi, nuori, opiskelija, työkäinen, eläkeläinen)	3.54	3.10	3.40
8. Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin	3.10	2.60	2.98
9. Joukkoliikenteen ja junien tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet toimivat hyvin	3.06	2.39	-
10. Joukkoliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti	3.67	3.61	3.51
11. Joukkoliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia	3.83	3.42	3.16
12. Joukkoliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua	3.83	3.85	3.65
13. Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan	3.38	3.11	3.16
14. Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-brändi on mielestäni onnistunut	3.94	3.40	3.66
15. Lappeenrannan seudun joukkoliikenne on mielestäni laadukas ja vähäpäästöinen osa kestäviä matkaketjuja	3.76	3.22	3.41
16. Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen sosiaalisen median kanavat tavoittavat asiakkaat	3.13	3.08	3.13
17. Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen verkkosivut ovat nykyaikaiset, selkeät sekä helppokäyttöiset ja löydän tarvitsemani tiedon nopeasti	3.34	3.02	2.98
Keskiarvo	3.58	3.31	3.42

Esitettyjä parannusehdotuksia	Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen kommentit
Vaihtoyhteyksien parantaminen erityisesti junaliikenteen vuoroille. Yliopiston ja matkakeskuksen välille toivotaan uutta suoraa yhteyttä.	Aikatauluja pyritään sovittamaan junaliikenteen kanssa mahdollisuuksien mukaan. Haasteena yhteensovittamiselle ovat VR:än aikataulumuutokset, joihin Lappeenrannan seudun joukkoliikenne ei pysty reagoimaan nopealla aikataululla, koska ne eivät ole samassa sykissä joukkoliikenteen aikataulukausien kanssa. Lappeenrannan matkakeskuksen ja yliopiston välillä on Lappeenrannan seudun paras vuorotarjonta, vuorovälin ollessa 10-30 min. Vaihtoyhteyksiä junaliikenteen kanssa tarkastellaan mahdollisuuksien mukaan vuosittain aikataulusuunnittelun yhteydessä.
Viikonloppu- ja iltaliikenteen lisääminen useilla linjoilla, erityisesti alueilla, joilla nykyinen vuorotarjonta on maltillista.	Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen palvelutasotavoitteet on määritelty alkuvuonna 2024, jota tavoitellaan maksuosuuksien puitteissa. Molemmat kaupungit maksavat oman joukkoliikenteen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset ja vastaavat yhdessä seutuliikenteen kustannuksista ennalta sovitun mukaisesti.
Lipputuotteiden kehittäminen ja hinnoittelu. Lippujen hintojen toivotaan pysyvän maltillisina.	Waltti lippu- ja maksujärjestelmä on ollut käytössä koko alueella kesästä 2025 alkaen. Tämä mahdollistaa lippu- ja maksujärjestelmän kehittämisen koko seudullisella alueella. Waltti Mobiili ja kontaktiton lähimaksaminen kattohinnoittelulla on tullut käyttöön koko alueella Lippujen hinnat ja vuorotarjonta pyritään pitämään nykytasolla.
Aikataulujen luotettavuuden parantaminen.	Joukkoliikenteen aikataulu- ja häiriötiedotuksen parantaminen on jatkuvaa kehitystyötä.
Matkustajainformaation kehittäminen: kuten sovellukset, verkkosivut, pysäkkikohtaiset kuulutukset ja reittitietojen lisääminen Google Mapsiin.	Joukkoliikenteen matkustajainformaation parantaminen on jatkuvaa kehitystyötä.
Kuljettajien asiakaspalvelun parantaminen	Lappeenrannan seudun joukkoliikenne järjestää kuljettajakoulutuksia ja kehittää niitä edelleen.

Kyselyn osa-alueet

1: Lappeenrannan paikallisliikenne

2: Imatran paikallisliikenne

3: Lappeenranta-Imatra -seutuliikenne

1. Lappeenrannan paikallisliikenne

Jouko Lappeenrannan seudun
joukkoliikenne

Toteutus



Tutkimuksen ajankohta 17.11.-17.12.2025

- Tiedotus kyselystä
 - Lehdistötiedote, 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 seudun joukkoliikenteen toimivuuden ja palvelutason kehitystä
- Vuonna 2025 kysely toteutettiin toista kertaa uuden toimivaltaisen viranomaisen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen koko joukkoliikennealueella, kysely jaettiin kolmeen eri osa-alueeseen:
 - **Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakaskysely**
 - Imatran paikallisliikenteen asiakaskysely
 - Lappeenranta – Imatra seutuliikenteen asiakaskysely

Vastaajien taustatiedot



Yhteensä 543 vastausta
75 vastasi englannin kielellä (14 %)

Vuonna 2024 437 vastausta (14 %)

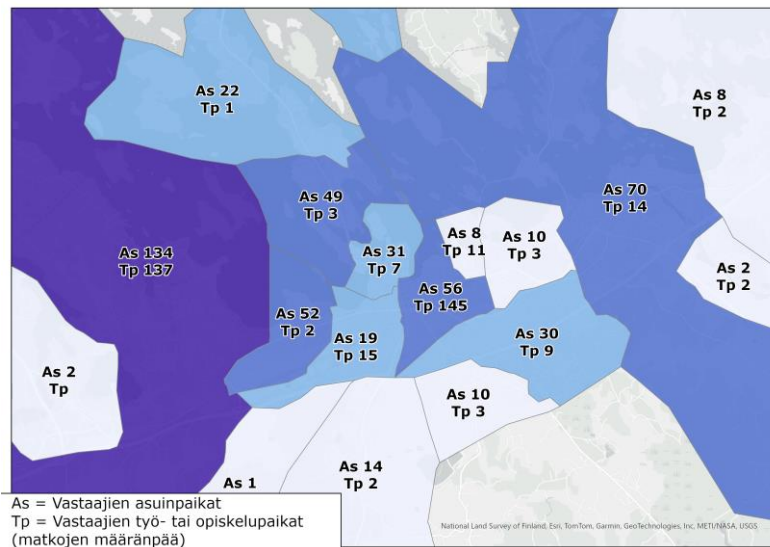
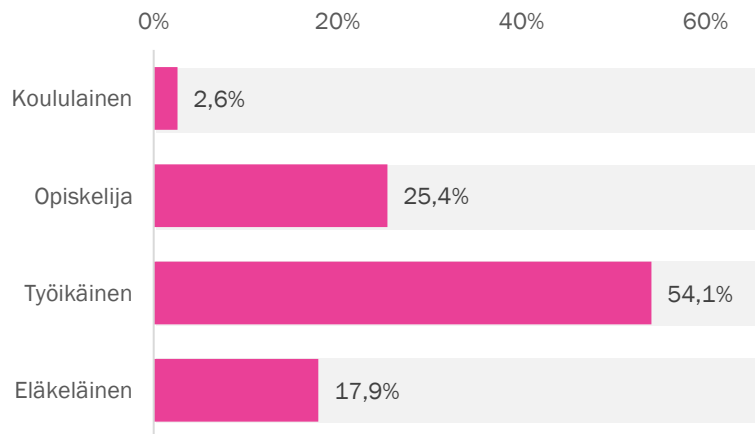


71 % naisia



27 % miehiä

1 % muu, 2 % en halua vastata



Liikennöitsijän laatupisteet

2024
3,514



2025
3,580

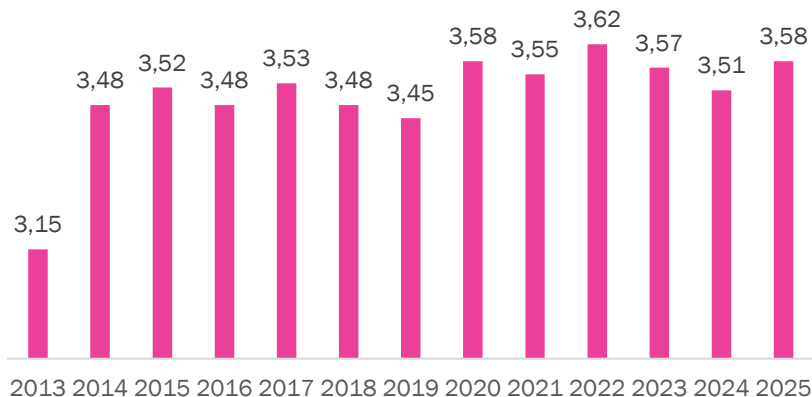


Painotettu liikennöitsijän laatupistemäärä 3,514 -> 3,580 **nousi** edellisvuoteen verrattuna. Luku on historian toiseksi paras! Palvelutarjonnasta maksettavia bonuksia tai sanktiota mitataan kolmella (*) -merkityn kysymyksen avulla. Palvelutarjonnan laadun muutos 3,68 -> 3,78 edellisvuoteen verrattuna (+2,7 %) ei johtanut bonuksien tai sanktioiden maksamiseen.

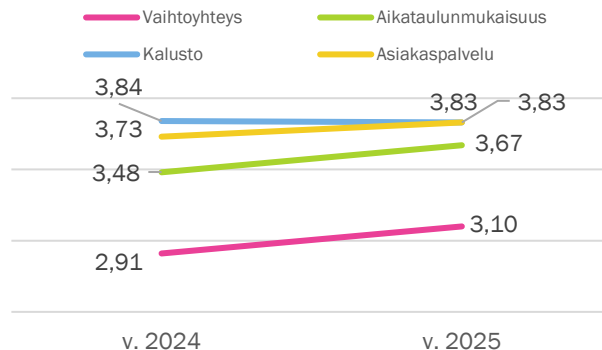


Liikennöitsijäpisteet ovat kasvaneet kaluston, vaihtoyhteyksien toimivuuden ja aikataulunmukaisuuden osalta.

Liikennöitsijäpisteet



Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 1/3

 1-5 	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
Löydän helposti paikallisliikenteen aikataulut silloin, kun tarvitsen niitä.	3,73	3,84	3,94	3,98	4,01	4,15	4,16	4,20	4,22	
Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista.	3,39	3,45	3,41	3,49	3,35	3,53	3,55	3,59	3,71	
Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi.	2,72	2,78	2,91	2,96	3,13	3,28	3,28	3,29	3,52	
Joukkoliikenteen matkakorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa.	3,38	3,46	3,43	3,43	3,49	3,62	3,66	3,70	3,66	
Matkustusoikeuden lisääminen matkakorteille on helppoa.	3,65	3,72	3,71	3,73	3,75	3,77	3,71	3,92	3,71	

Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 2/3

 1-5 	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
Matkakorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen.	3,50	3,38	3,42	3,43	3,36	3,55	3,45	3,44	3,46	
Matkakorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä.	3,39	3,34	3,36	3,33	3,44	3,55	3,45	3,48	3,54	
Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin.	2,88	2,86	2,90	2,87	2,90	3,05	2,94	2,91	3,10	
Paikallisliikenteen ja junien tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet toimivat hyvin.	2,86	2,86	2,78	2,82	2,81	2,85	2,94	2,94	3,06	
Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti. (*)	3,60	3,57	3,40	3,65	3,59	3,55	3,43	3,48	3,67	

**** = Vuosittain vaihtuva kysymys**

- 2021: Käytän Lappeenrannan paikallisliikennettä osana matkakettua (esimerkiksi osana työ- tai opiskelumatkaa, jossa matka jatkuu matkakeskuksesta kaukoliikenteen bussilla tai junalla.)
- 2022 – 2023: Koen, että digitaaliset aikataulunäytöt parantavat matkustajainformaatiota pysäkeillä.

Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 3/3

 1-5 	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia. (*)	3,69	3,67	3,70	3,80	3,87	3,89	3,76	3,84	3,83	
Paikallisliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua. (*)	3,77	3,69	3,70	3,83	3,70	3,82	3,74	3,73	3,83	
Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan.	3,37	3,24	3,32	3,29	3,25	3,29	3,25	3,39	3,37	
Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-brändi on mielestäni onnistunut.				3,80	3,97	4,06	3,91	3,86	3,94	
Lappeenrannan seudun joukkoliikenne on mielestäni laadukas ja vähäpäästöinen osa kestäviä matkakettuja.				3,60	3,68	3,86	3,71	3,68	3,76	
Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen sosiaalisen median kanavat tavoittavat asiakkaat.**					2,45**	4,27**	4,30**	3,06	3,13	
Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen verkkosivut ovat nykyaikaiset, selkeät sekä helppokäyttöiset ja löydän tarvitsemani tiedon nopeasti						3,43	3,38	3,19	3,34	

Maksuväline

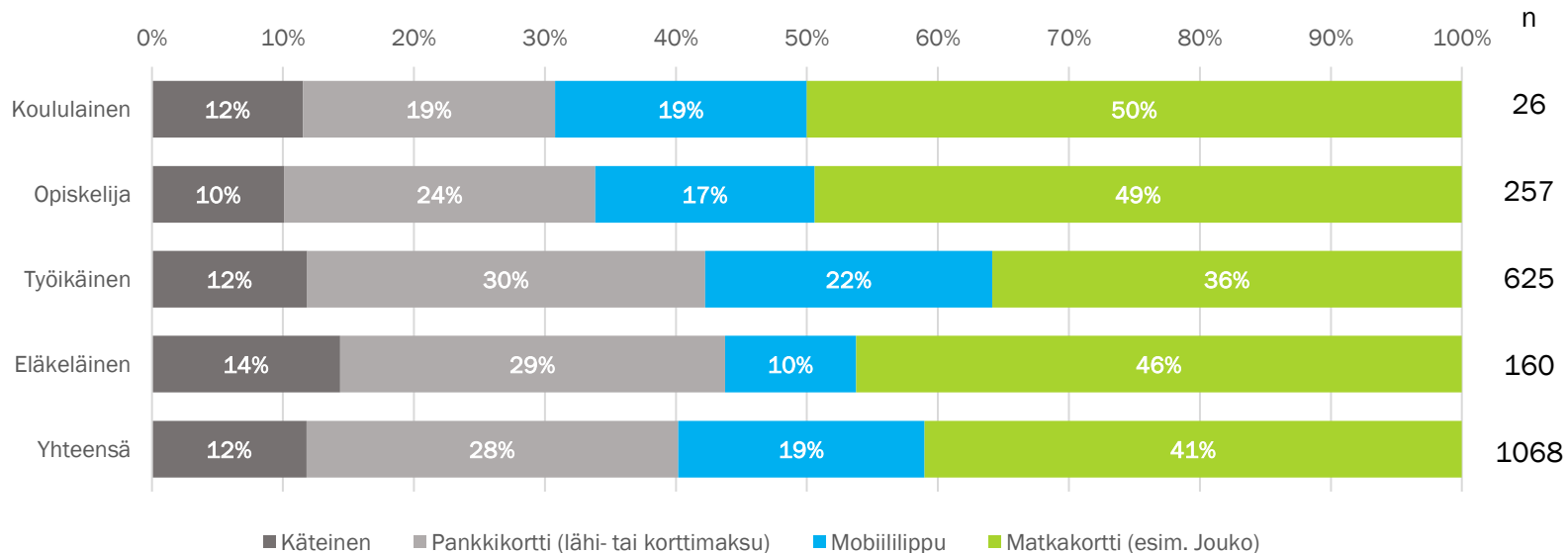


28 %

Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortilla.

88 %

Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä



Aikataulutiedon haku



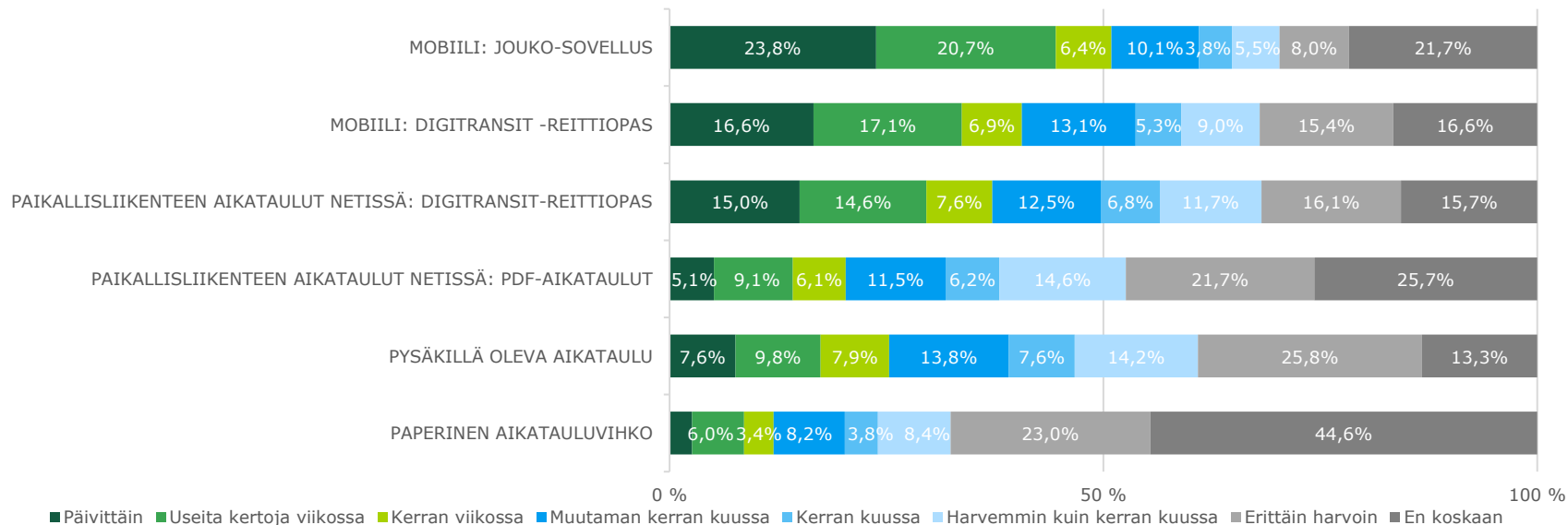
51,3 %

aikatauluhauista tehdään
mobiililaitteella.

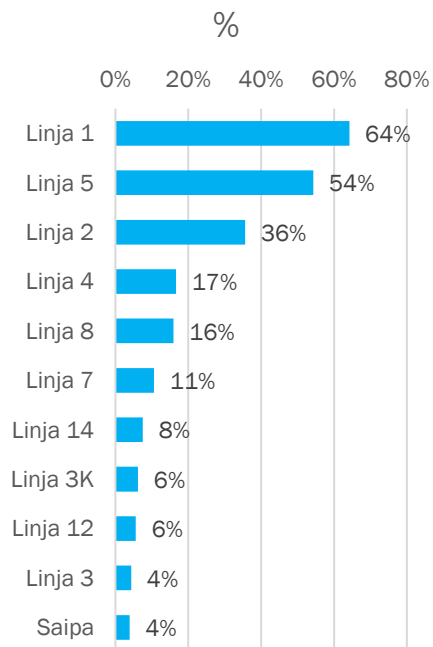


6,0 %

aikatauluista katsotaan
paperisesta aikatauluvihkosta.

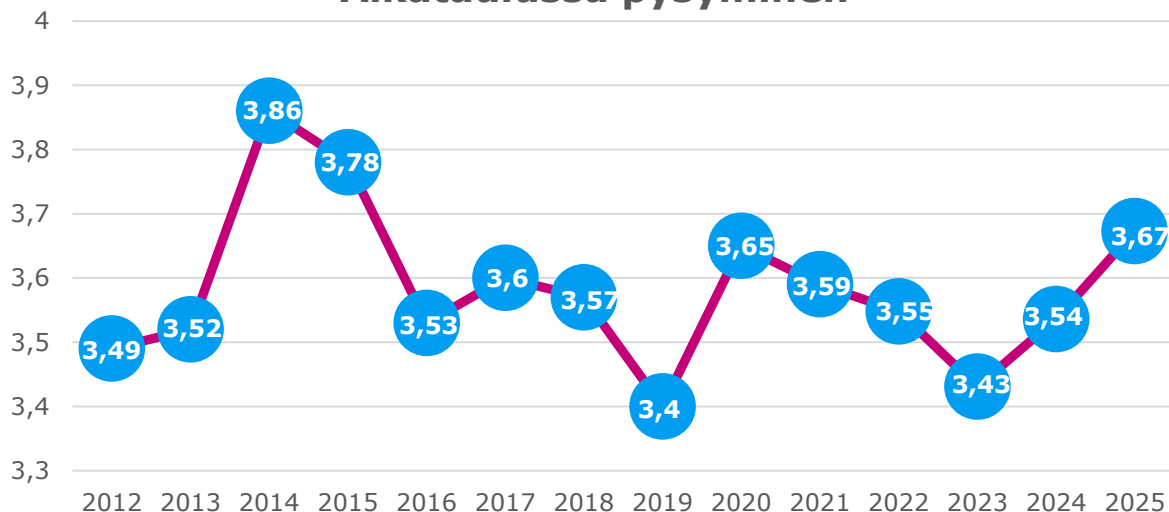


Linjojen käyttö ja aikataulujen pitävyys



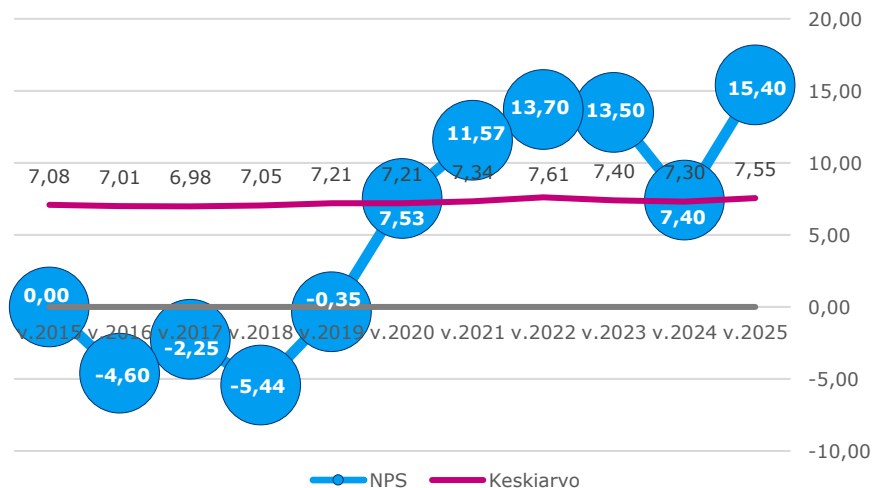
Vastausten perusteella aikataulussa pysyminen **on kehittynyt parempaan suuntaan 2 vuotta peräkkäin!** Vuoden 2025 tulos on 2020-luvun paras!

Aikataulussa pysyminen

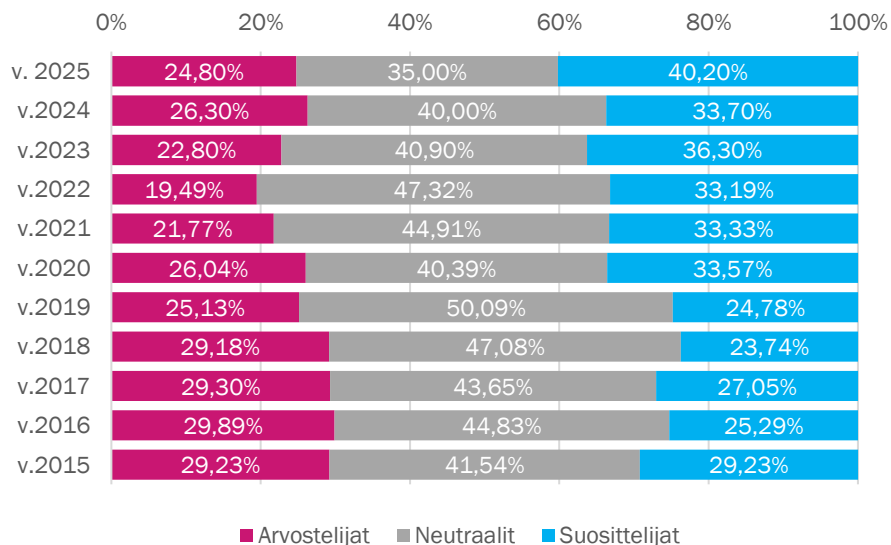


NPS-vastaukset

NPS ja keskiarvo vuosittain



NPS-VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN VUOSITTAIN



Sanallinen palaute



Positiivista

- **Asiakaspalvelu:** Busseissa pääasiassa hyvää ja ystävällistä palvelua. Tietyt matkustajille tutut kuljettajat saavat kiitosta.
- **Helpous:** paikallisliikenteen käyttö on helppoa ja sujuvaa.
- **Ilmastoystävällisyys:** Paikallisliikenteen käyttäminen koetaan ilmastoystävälliseksi valinnaksi, joka on osalle käyttäjistä arvopohjainen valinta.
- **Palvelutaso:** keskustassa tiheä vuoroväli, hyvät yhteydet erityisesti arkinen päivällä. Yhteydet yliopiston suuntaan kiitettävät. Linjojen 1 ja 5 palvelutaso koetaan kattavaksi ja parannukset saavat kiitosta.
- **JOUKO-sovellus:** Sovellus koetaan pääosin hyödylliseksi.
- **Hinta:** Hinnoittelu koetaan pääosin kohtuulliseksi.
- **Aikataulutietojen saatavuus:** Reittioppaan ajantasainen tieto lisää matkustajainformaatiota ja helpottaa matkustamista.



Kehitettävää

- **Asiakaspalvelu:** Osa kuljettajista saa huonompaa palautetta asiakaspalvelusta, kuten tervehtimisestä. Lisäksi ajotapa voi olla epämiellyttävä.
- **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. Erityisesti Linjan 4 aikataulut saavat kritiikkiä.
- **Linjasto:** Tiettyjen linjojen linja-autot ovat välillä täysiä ruuhka-aikaan. Linja-autolla tehty matka kestää liian kauan.
- **JOUKO-sovellus:** Sovellukseen kaivataan lisäominaisuuksia kuten matkustajainformaatiota.
- **Lipputuotteet:** Kertalippujen hinnoittelu koetaan kalliiksi ja epäkäytännölliseksi. Hinnoittelun koetaan vaikuttavan negatiivisesti joukkoliikenteen houkuttelevuuteen.

2. Imatran paikallisliikenne

Jouko Lappeenrannan seudun
joukkoliikenne

Toteutus



Tutkimuksen ajankohta 17.11.-17.12.2025

- Tiedotus kyselystä
 - Lehistötiedote, 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 seudun joukkoliikenteen toimivuuden ja palvelutason kehitystä
- Vuonna 2025 kysely toteutettiin toista kertaa uuden toimivaltaisen viranomaisen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen koko joukkoliikennealueella, kysely jaettiin kolmeen eri osa-alueeseen:
 - Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakaskysely
 - **Imatran paikallisliikenteen asiakaskysely**
 - Lappeenranta – Imatra seutuliikenteen asiakaskysely

Vastaajien taustatiedot



Yhteensä 54 vastausta
0 vastasi englannin kielellä (0 %)

Vuonna 2024 135 vastausta (1 %)

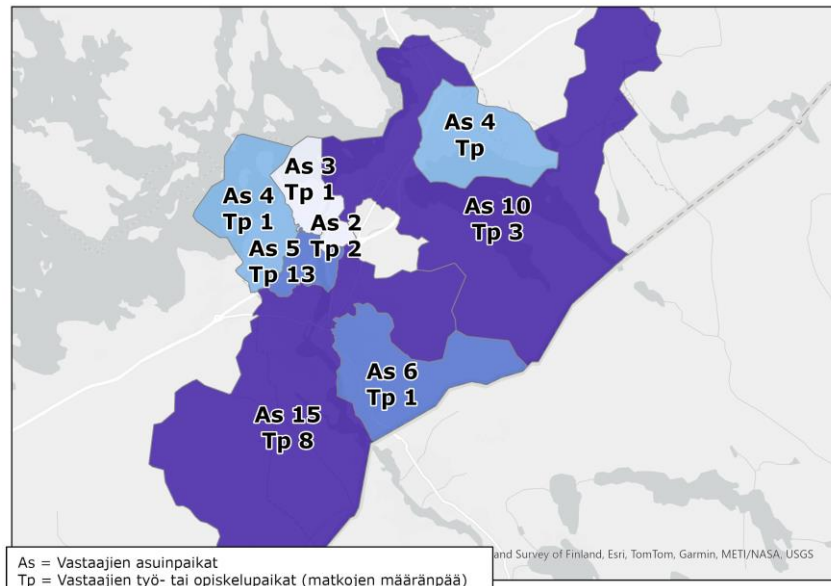
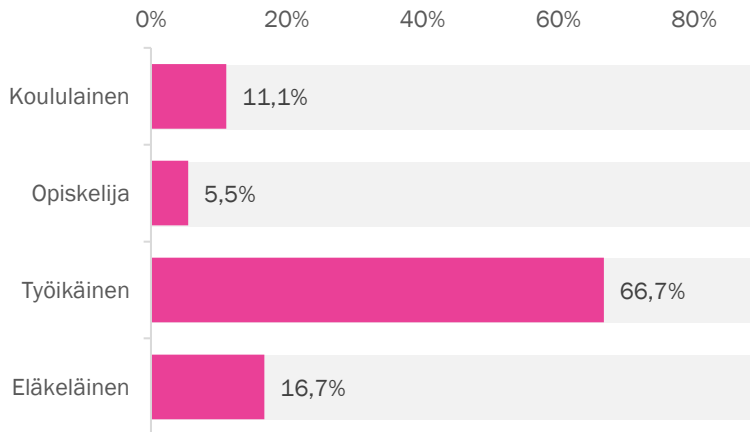


70 % naisia



30 % miehiä

0 % muu, 0 % en halua vastata



Liikennöitsijän laatupisteet

2024
2,899



2025
3,305



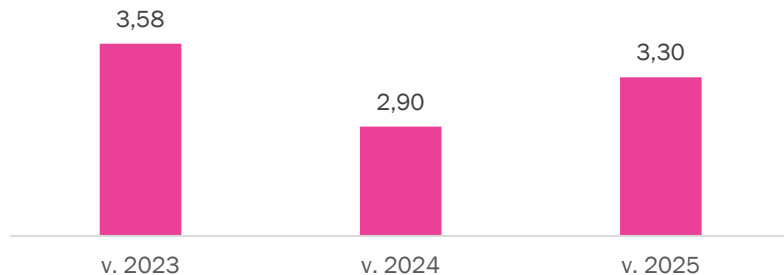
Painotettu liikennöitsijän laatupistemääräksi nousi vuoden 2024 tuloksesta **2,899** tulokseen **3,305**.

Palvelutarjonnan laatua mitataan kolmella (*) -merkityn kysymyksen avulla. Palvelutarjonnan laadun pistemääräksi muodostui **3,63**. Vuonna 2024 vastaava arvo oli **3,62**.

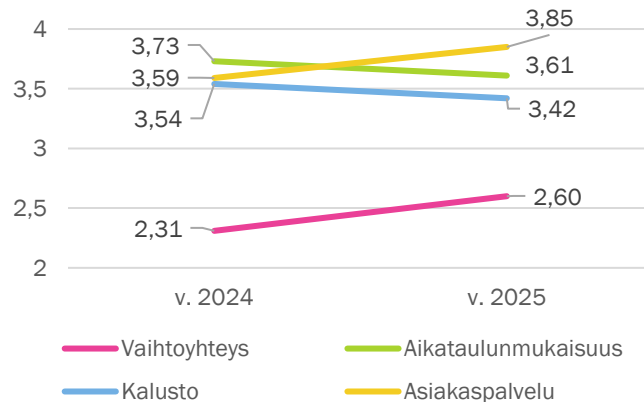


Laatupisteet ovat nousseet vaihtoyhteyksien ja asiakaspalvelun osalta ja laskeneet kaluston ja aikataulunmukaisuuden osalta.

Liikennöitsijäpisteet



Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 1/3

 1-5 	2023	2024	2025	
Löydän helposti paikallisliikenteen aikataulut silloin, kun tarvitsen niitä.	4,24	3,57	3,91	
Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista.	3,97	3,25	3,67	
Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi.	3,25	2,84	3,06	
Joukkoliikenteen matkakorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa.	3,98	3,11	3,67	
Matkustusoikeuden lisääminen matkakorteille on helppoa.	4,06	3,30	3,69	

Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 2/3

 1-5 	2023	2024	2025	
Matkakorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen.	3,94	2,57	3,40	
Matkakorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä.	3,66	2,37	3,10	
Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin.	3,09	2,31	2,60	
Paikallisliikenteen ja junien tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet toimivat hyvin.	2,76	1,81	2,39	
Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti. (*)	3,72	3,73	3,61	

Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 3/3



1-5



	2023	2024	2025	
Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia. (*)	3,53	3,54	3,42	
Paikallisliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua. (*)	3,70	3,59	3,85	
Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan.	3,44	3,22	3,11	
Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-brändi on mielestäni onnistunut.		2,38	3,40	
Lappeenrannan seudun joukkoliikenne on mielestäni laadukas ja vähäpäästöinen osa kestäviä matkaketjuja.		2,73	3,22	
Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen sosiaalisen median kanavat tavoittavat asiakkaat.		2,43	3,08	
Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen verkkosivut ovat nykyaikaiset, selkeät sekä 25 helppokäyttöiset ja löydän tarvitsemani tiedon nopeasti		2,55	3,02	

Maksuväline

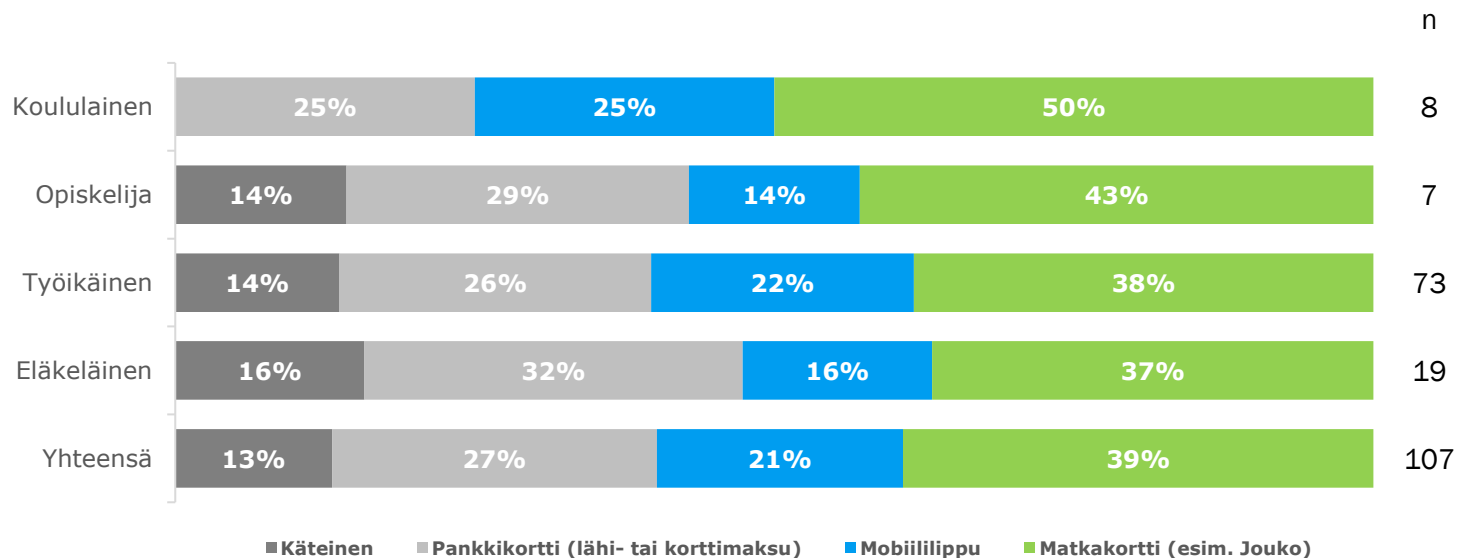


27 %

Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortin lähilukuominaisuudella

87 %

Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä



Aikataulutiedon haku



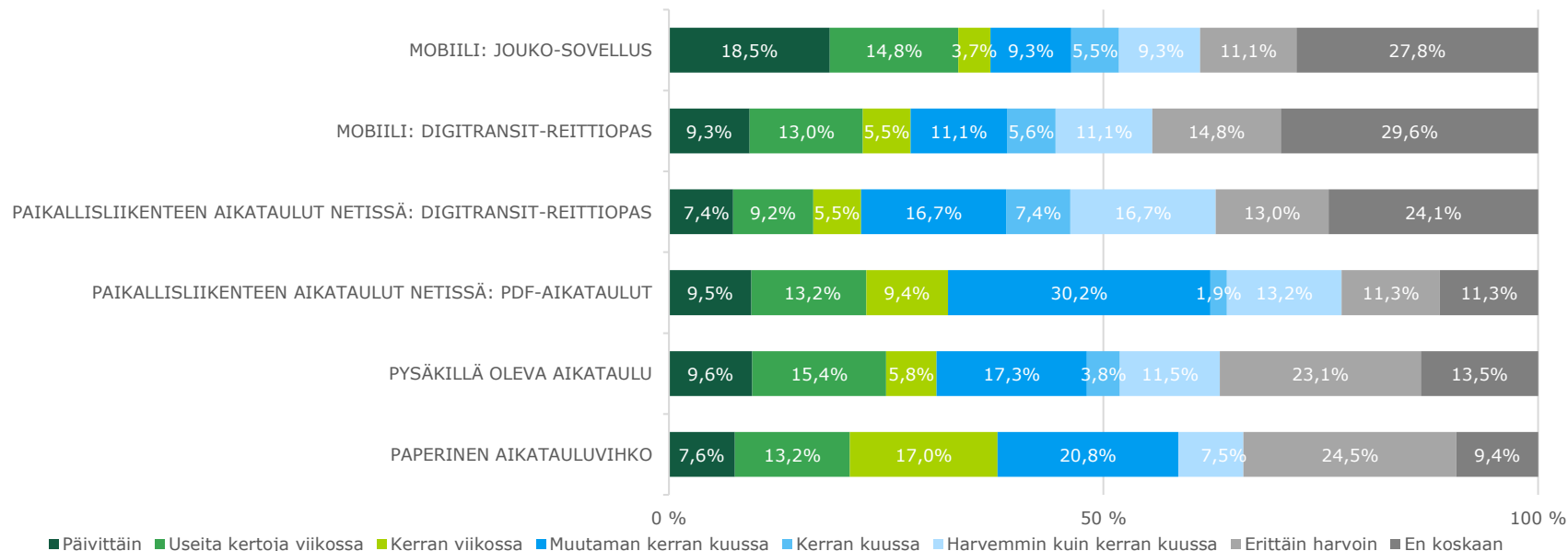
38,4 %

aikatauluhauista tehdään
mobiililaitteella.



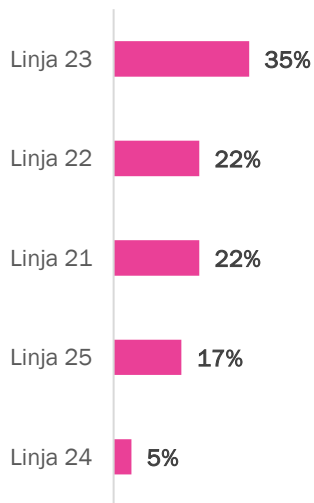
15,6 %

aikatauluista katsotaan
paperisesta aikatauluvihkosta.



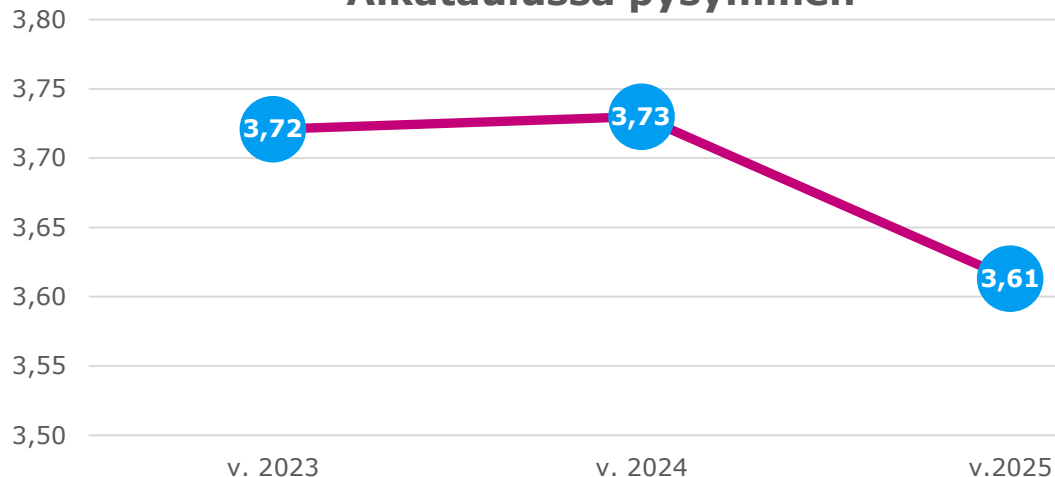
Linjojen käyttö ja aikataulujen pitävyys

Vastaajien
käyttämät linjat
(% Vastaajista)

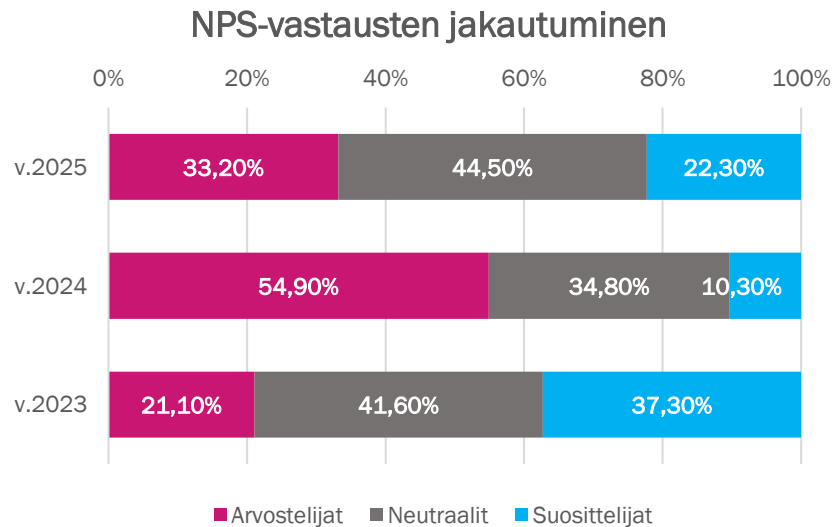
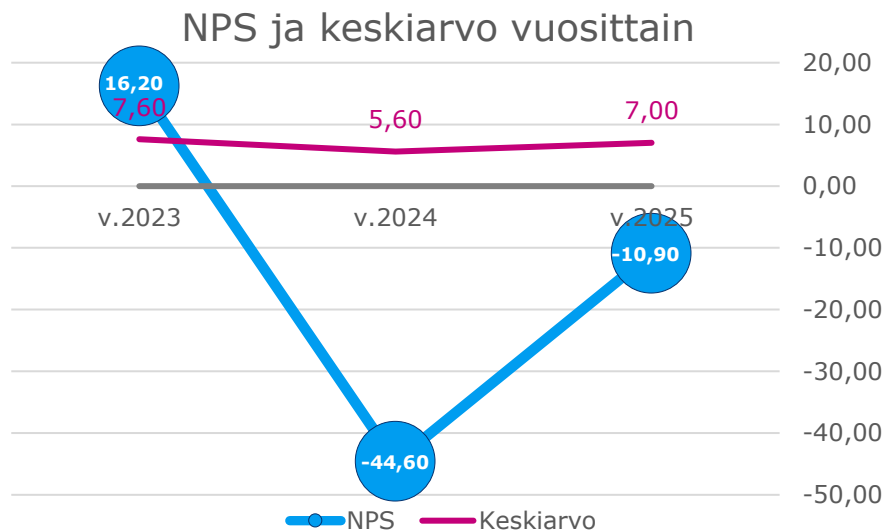


Linja 23 on ylivoimaisesti suosituin Imatran paikallisliikenteen linja. Linjojen aikataulussa pysyminen on hieman heikentynyt edellisestä vuodesta.

Aikataulussa pysyminen



NPS-vastaukset



Sanallinen palaute



Positiivista

- **Asiakaspalvelu:** Asiakaspalvelu erityisesti naiskuljettajien osalta saa kiitosta!
- **Helppous:** Paikallisliikenteen käyttö on helppoa ja sujuvaa.
- **Ilmastoystävällisyys:** Joukkoliikennettä halutaan suosia ilmastosyistä.
- **Lipputuotteet:** Mobiililippujen tulo Imatralla koetaan hyväksi asiaksi.
- **Tarjonta:** Joukkoliikenne koetaan hyväksi tavaksi liikkua aikataulujen sopiessa. Vuorotarjonnan kerrotaan olevan arkisin pääosin riittävä. Erityisesti koululaisten tarpeet korostuvat.



Kehitettävää

- **Asiakaspalvelu:** Asiakaspalvelu koetaan välillä heikoksi kuljettajasta riippuen.
- **Linjasto:** Linjojen 24 ja 26 yhdistämisestä on tullut jonkin verran negatiivista palautetta
- **Nettisivut:** Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen nettisivut koetaan sekaviksi Imatran paikallisliikenteen näkökulmasta.
- **Aikataulut:** Bussi ei kulje haluttuun aikaan, ilta- ja viikonloppuliikenteen vuoroväli heikko, eivät palvele jokaisen työ- ja kouluaikatauluja.
- **Vaihtoyhteydet:** Yhteensopimattomat aikataulut erityisesti junaliikenteen kanssa.
- **Hinta:** Lippujen kerrotaan kallistuneen viime aikoina merkittävästi uuden toimivaltaisen viranomaisen myötä. Hintojen kerrotaan olevan pääsääntöisesti liian kalliita, eläkeläisille kaivataan alennusta myös hiljaisen ajan ulkopuolelle.

3. Lappeenranta-Imatra - seutuliikenne

Toteutus



Tutkimuksen ajankohta 17.11.-17.12.2025

- 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 seudun joukkoliikenteen toimivuuden ja palvelutason kehitystä
- Vuonna 2025 kysely toteutettiin toista kertaa uuden toimivaltaisen viranomaisen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen koko joukkoliikennealueella, kysely jaettiin kolmeen eri osa-alueeseen:
 - Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakaskysely
 - Imatran paikallisliikenteen asiakaskysely
 - **Lappeenranta – Imatra seutuliikenteen asiakaskysely**

Vastaajien taustatiedot



Yhteensä 57 vastausta
2 vastasi englannin kielellä (4 %)

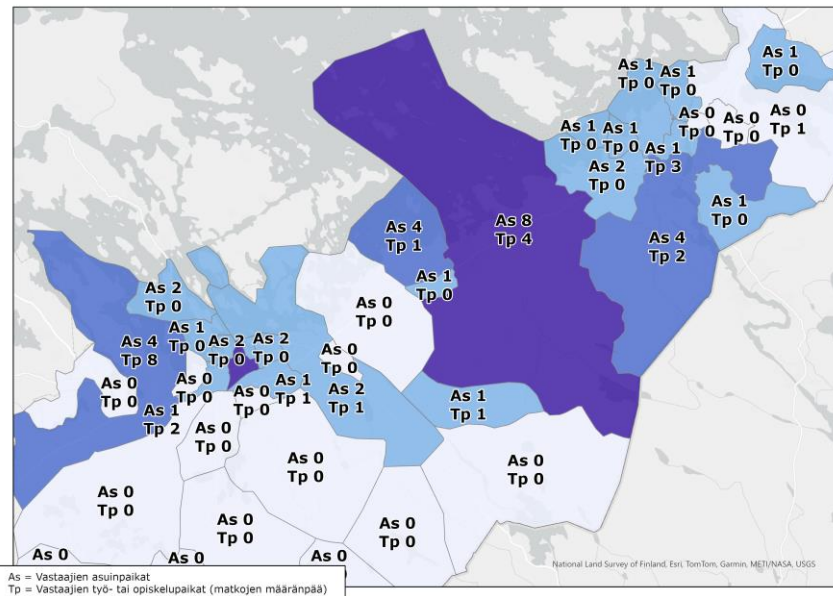
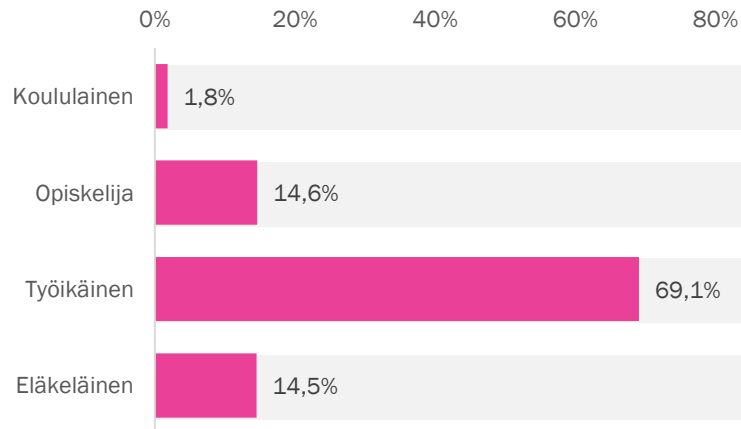


66 % naisia



30 % miehiä

0 % muu, 4 % en halua vastata



Liikennöitsijän laatupisteet

2024
3,356



2025
3,424



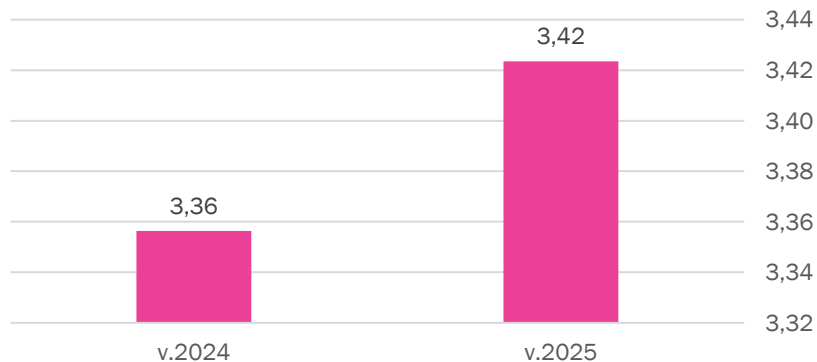
Painotettu liikennöitsijän laatupistemääräksi nousi vuoden 2024 tuloksesta **3,356** tulokseen **3,424**.

Palvelutarjonnan laatua mitataan kolmella (*) -merkityn kysymyksen avulla. Palvelutarjonnan laadun pistemääräksi muodostui **3,442**. Vuonna 2024 vastaava arvo oli **3,575**.

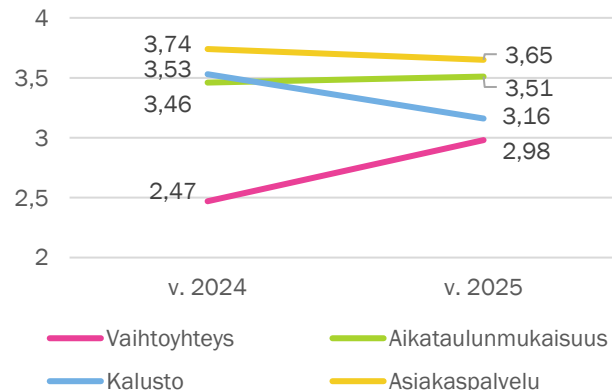


Laatupisteet ovat laskeneet erityisesti kaluston osalta.

Liikennöitsijäpisteet



Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 1/3

 1-5 	2024	2025	
Löydän helposti seutuliikenteen aikataulut silloin, kun tarvitsen niitä.	3,85	3,93	
Löydän helposti tietoja seutuliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista.	3,54	3,45	
Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi.	2,83	2,23	
Joukkoliikenteen matkakorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa.	3,37	3,69	
Matkustusoikeuden lisääminen matkakorteille on helppoa.	3,65	3,78	

Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 2/3

 1-5 	2024	2025	
Matkakorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen.	3,57	3,67	
Matkakorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä.	3,23	3,40	
Seutu- ja paikallisliikenteiden väliset vaihtoyhteydet toimivat hyvin	2,47	2,98	
Seutuliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti. (*)	3,46	3,51	

Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 3/3

 1-5 	2024	2025	
Seutuliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia. (*)	3,53	3,16	
Seutuliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua. (*)	3,74	3,65	
Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan.	3,29	3,16	
Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-brändi on mielestäni onnistunut.	3,57	3,66	
Lappeenrannan seudun joukkoliikenne on mielestäni laadukas ja vähäpäästöinen osa kestäviä matkaketjuja.	3,61	3,41	
Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen sosiaalisen median kanavat tavoittavat asiakkaat.	3,06	3,13	
Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen verkkosivut ovat nykyaikaiset, selkeät sekä helppokäyttöiset ja löydän tarvitsemi tiedon nopeasti	2,94	2,98	

Maksuväline

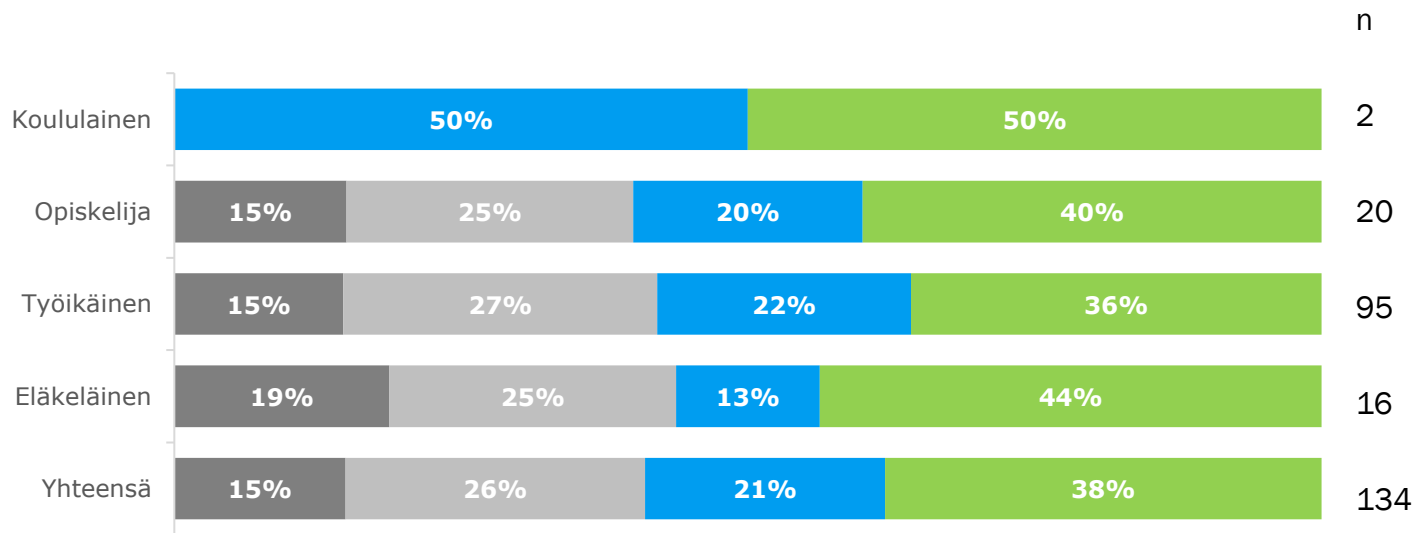


26 %

Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortin lähilukuominaisuudella

85 %

Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä



■ Käteinen

■ Pankkikortti (lähi- tai korttimaksu)

■ Mobiililippu

■ Matkakortti (esim. Jouko)

Aikataulutiedon haku



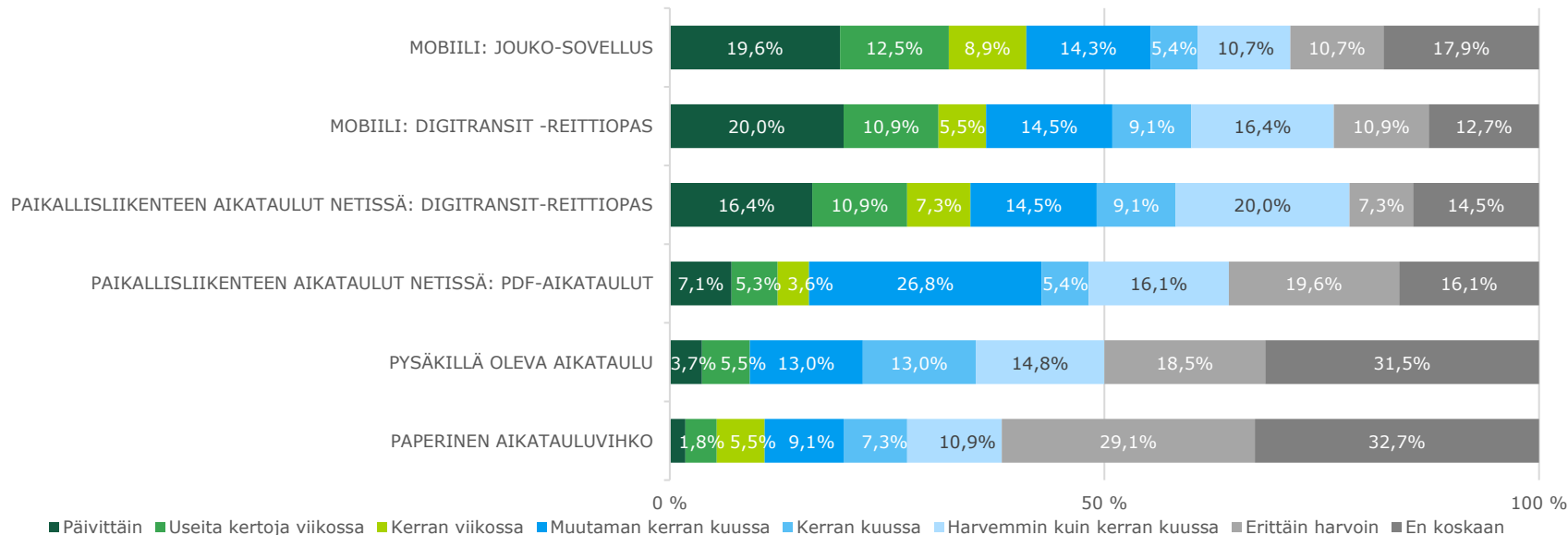
52,1 %

aikatauluhauista tehdään
mobiililaitteella.



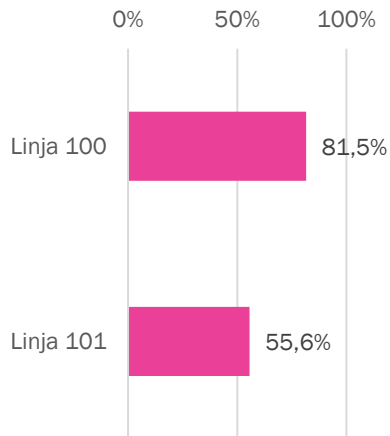
5,4 %

aikatauluista katsotaan
paperisesta aikatauluvihkosta.

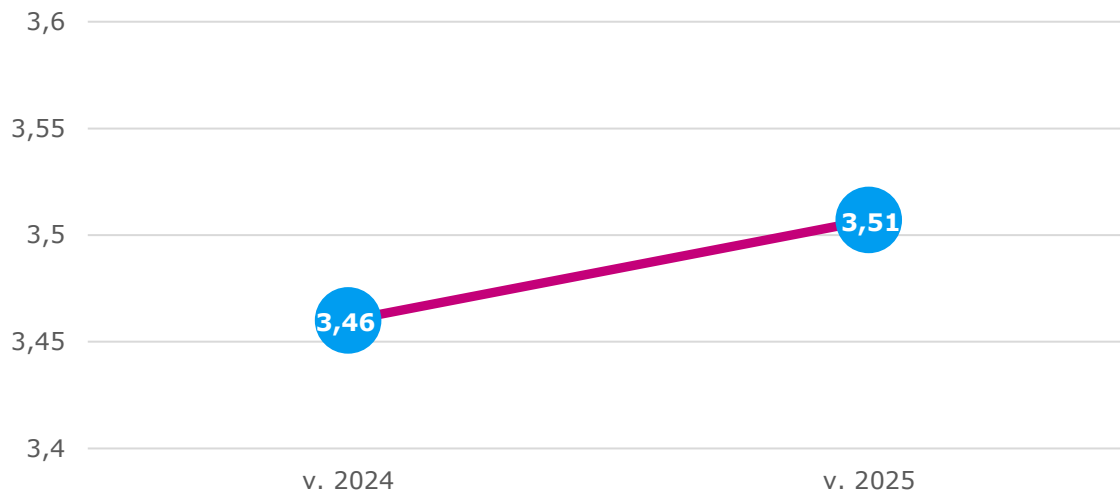


Linjojen käyttö ja aikataulujen pitävyys

Vastaajien
käyttämät linjat
(% Vastaajista)

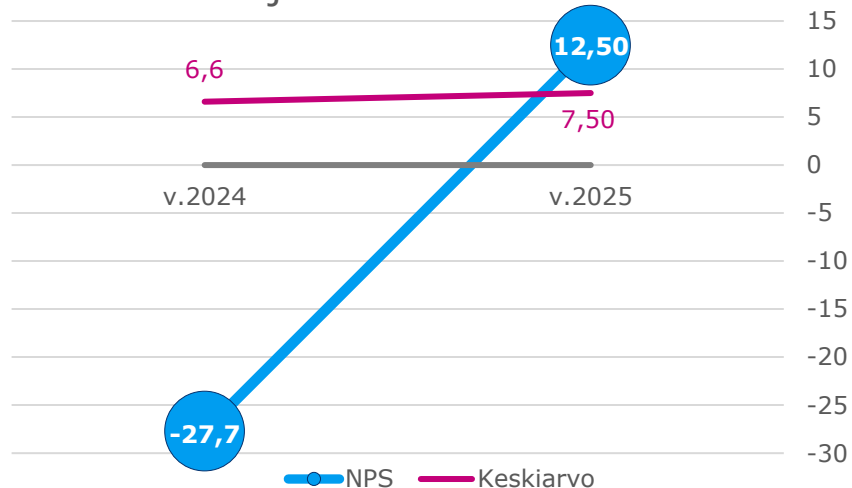


Aikataulussa pysyminen seutuliikenteen linjoilla on hieman parantunut edellisestä vuodesta.

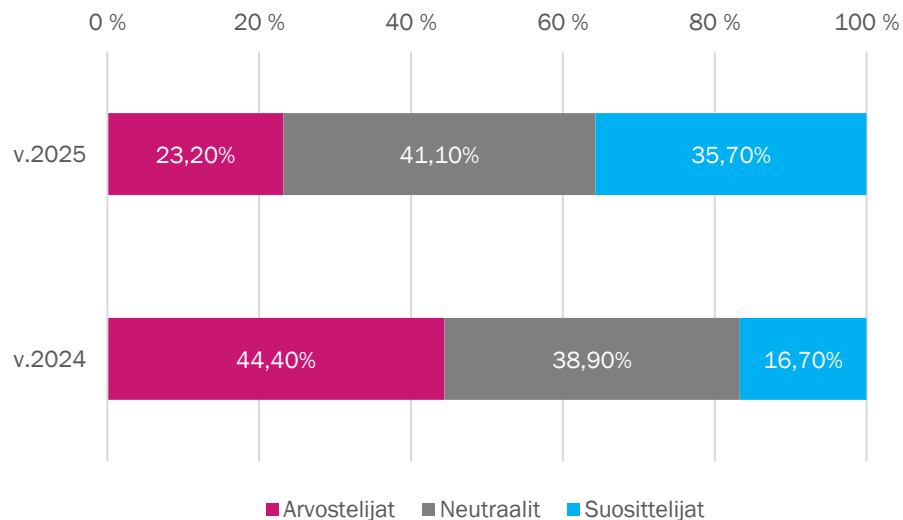


NPS-vastaukset

NPS ja keskiarvo vuosittain



NPS-VASTAUSTEN
JAKAUTUMINEN VUOSITTAIN



Sanallinen palaute



Positiivista

- **Asiakaspalvelu:** Busseissa pääasiassa hyvää ja ystävällistä palvelua.
- **Aikataulut:** Seutuliikenteen aikataulut sopivat työmatkustamiseen.
- **Hinta:** Hinnoittelu koetaan pääosin kohtuulliseksi erityisesti kuukausilippujen osalta.



Kehitettävää

- **Asiakaspalvelu:** Osa kuljettajista saa huonompaa palautetta asiakaspalvelusta.
- **Aikataulut:** Seutuliikenteen reitti koetaan hitaaksi erityisesti yliopistolle. Aikataulut eivät vastaa tarpeita.
- **Vuorotarjonta:** Viikonloppu- ja iltaliikennettä kaivataan lisättävän.
- **Verkkosivut:** Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen verkkosivut koetaan toisinaan sekaviksi ja tiedon löytäminen on vaivalloista.
- **Lipputuotteet:** Kertalippujen hinnoittelu koetaan kalliiksi ja erityisesti useamman vyöhykkeen lippujen hintoihin toivotaan alempia hintoja.

