

Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen asiakaskysely 2024

LOPPURAPORTTI 11.2.2025

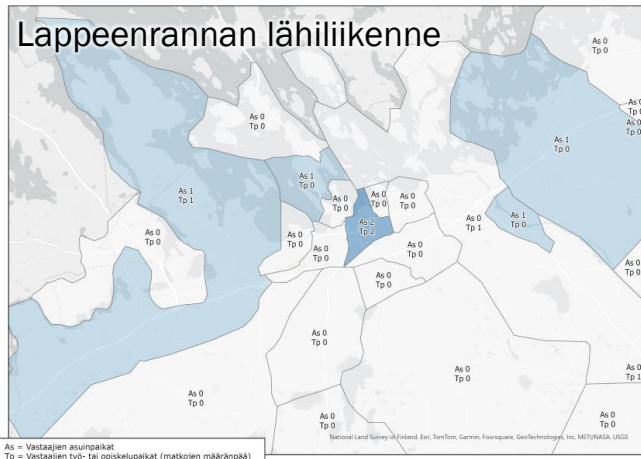
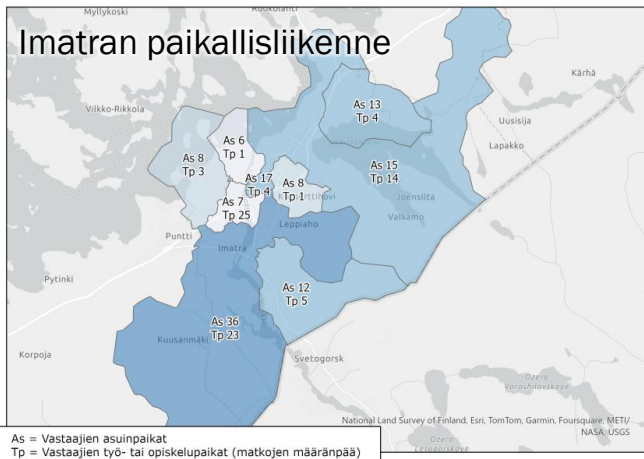
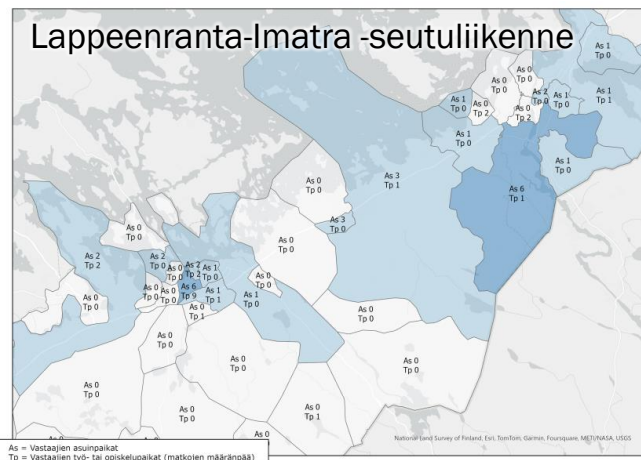
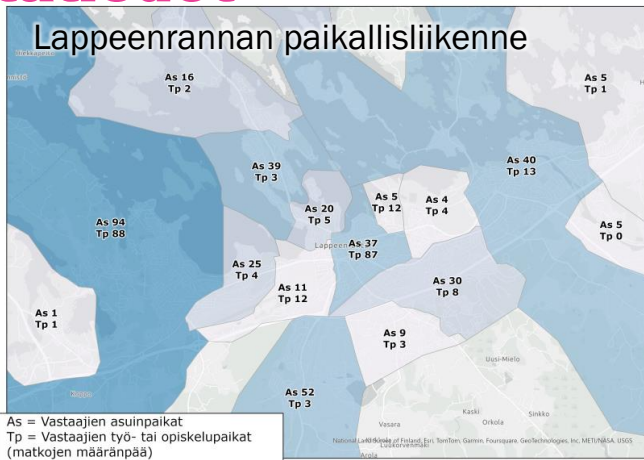
Jouko Lappeenrannan seudun
joukkoliikenne

Vastaajien taustatiedot

Vastausmäärät:

- Lappeenrannan paikallisliikenne: **437**
- Imatran paikallisliikenne: **135**
- Lappeenranta-Imatra -seutuliikenne: **36**
- Lappeenrannan lähiliikenne: **12**

Seutu- ja lähiliikenteen vastausmäärät olivat hyvin pieniä -> Yhdellä vastauksella merkittävä vaikutus keskiarvoihin



Yhteenveto, tunnusluvut

| | Lappeenrannan paikallisliikenne | Imatran paikallisliikenne | Lappeenranta-Imatra - seutuliikenne | Lappeenrannan lähiliikenne |
|-------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| Vastausmäärä (n) | 437 | 135 | 36 | 12 |
| Liikennöitsijäpisteet | 3.51 | 2.90 | | |
| Palveluntarjonnan laatu | 3.68 | 3.62 | 3.58 | 3.83 |
| NPS-arvo | 7.4 | -44.6 | -27.7 | 8.5 |

Yhteenveto, kysymykset

| Kysymys | Lappeenrannan paikallisliikenne | Imatran paikallisliikenne | Lappeenranta-Imatra -seutuliikenne | Lappeenrannan lähiliikenne |
|--|---------------------------------|---------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 1. Löydän helposti joukkoliikenteen aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä | 4.20 | 3.57 | 3.85 | 4.25 |
| 2. Löydän helposti tietoja joukkoliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista | 3.59 | 3.25 | 3.54 | 3.50 |
| 3. Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi | 3.29 | 2.84 | 2.83 | 3.00 |
| 4. Joukkoliikenteen matkakorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa | 3.70 | 3.11 | 3.37 | 3.58 |
| 5. Matkustusoikeuden lisääminen matkakorteille on helppoa | 3.92 | 3.30 | 3.65 | 3.83 |
| 6. Matkakorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen | 3.44 | 2.57 | 3.57 | 3.45 |
| 7. Matkakorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä (lapsi, nuori, opiskelija, työkäinen, eläkeläinen) | 3.48 | 2.37 | 3.23 | 3.17 |
| 8. Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin | 2.91 | 2.31 | - | - |
| 9. Joukkoliikenteen ja junien tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet toimivat hyvin | 2.94 | 1.81 | 2.47 | 2.92 |
| 10. Joukkoliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti | 3.48 | 3.73 | 3.46 | 3.50 |
| 11. Joukkoliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia | 3.84 | 3.54 | 3.53 | 3.82 |
| 12. Joukkoliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua | 3.73 | 3.59 | 3.74 | 4.18 |
| 13. Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan | 3.39 | 3.22 | 3.29 | 2.67 |
| 14. Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-brändi on mielestäni onnistunut | 3.86 | 2.38 | 3.57 | 3.73 |
| 15. Lappeenrannan seudun joukkoliikenne on mielestäni laadukas ja vähäpäästöinen osa kestäviä matkaketjuja | 3.68 | 2.73 | 3.61 | 3.90 |
| 16. Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen sosiaalisen median kanavat tavoittavat asiakkaat | 3.06 | 2.43 | 3.06 | 3.27 |
| 17. Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen verkkosivut ovat nykyaikaiset, selkeät sekä helppokäyttöiset ja löydän tarvitsemani tiedon nopeasti | 3.19 | 2.55 | 2.94 | 3.09 |
| Keskiarvo | 3.51 | 2.90 | 3.36 | 3.49 |

Esitettyjä parannusehdotuksia

Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen kommentit

Vaihtoyhteyksien parantaminen erityisesti junaliikenteen vuoroille

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 paikallisliikenteessä linjan 5 osalta vuorotarjonnan lisääminen elokuusta 2024 alkaen mahdollisti junaliikenteen paremman saavutettavuuden. Vaihtoyhteyksiä tullaan tarkastelemaan osana Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen linjastosuunnitelmaa vuoden 2025 aikana.

Viikonloppu- ja iltaliikenteen lisääminen useilla linjoilla, erityisesti alueilla, joilla nykyinen vuorotarjonta on maltillista.

Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen palvelusotavoitteet on määritelty alkuvuonna 2024. Tällä hetkellä nykyinen rahoitustaso ei riitä lisävuorojen hankintaan viikonlopun ja iltaliikenteen osalta ja liikennöintikustannukset ovat nousseet viimeisten vuosien aikana. Molemmat kaupungit maksavat oman joukkoliikenteen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset ja vastaavat yhdessä seutuliikenteen kustannuksista ennalta sovitun mukaisesti. Nykyistä liikennetarjontaa suhteessa palvelusotavoitteisiin tarkastellaan linjastosuunnitelman yhteydessä.

Lipputuotteiden kehittäminen ja hinnoittelu. Lippujen hintojen toivotaan pysyvän maltillisina ja lisäksi toivotaan uusia lipputuotteita kuten 90 vrk kausilippua.

Lipputuotteet ja hinnat on yhdistetty vuoden 2024 aikana koko seudullisen viranomaisen alueella. Uudistuksen tavoitteena on edistää ja helpottaa maksamista sekä matkustamista joukkoliikenteessä. Mahdollisten uusien lipputuotteiden käyttöönottoa pohditaan tulevien vuosien aikana.

Kapasiteetin lisääminen. Jotkut etenkin koululaisten ja opiskelijoiden suosimat vuorot ovat liian täynnä

Joukkoliikenteen matkustajamäärät ovat kasvussa. Paikallisliikenteiden sekä seutu- ja lähiliikenteen kilpailutukset ovat valmistelussa. Kilpailutusasiakirjoissa huomioidaan kapasiteettiasiat. Lyhyellä aikavälillä hankitaan lisäautoja sellaisille vuoroille, jotka ovat liian täynnä.

Asiakasinformaation kehittäminen ja informaation lisääminen

Joukkoliikenteen aikataulu- ja häiriötiedotuksen parantaminen on jatkuvaa kehitystyötä.

Verkkosivujen selkeyttäminen: Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen verkkosivut koetaan sekaviksi

Joukkoliikenteen verkkosivujen kehittäminen on tarkoitus aloittaa tulevien vuosien aikana.

Bussikaluston laadun parantaminen

Bussikaluston laatuvaatimukset määritetään kilpailutusasiakirjoissa. Laatuvaatimuksissa täytyy huomioida käytössä oleva rahoitus.

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**
- 4: Lappeenrannan lähiliikenne**

1. Lappeenrannan paikallisliikenne

Jouko Lappeenrannan seudun
joukkoliikenne

Toteutus



Tutkimuksen ajankohta 15.11.-15.12.2024

- 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
- Vuonna 2024 kysely toteutettiin ensimmäistä kertaa uuden toimivaltaisen viranomaisen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen koko joukkoliikennealueella, kysely jaettiin neljään eri osa-alueeseen:
 - **Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakaskysely**
 - Imatran paikallisliikenteen asiakaskysely
 - Lappeenranta – Imatra seutuliikenteen asiakaskysely
 - Lappeenrannan lähiliikenteen asiakaskysely
- Vuodesta 2022 alkaen vastaaminen mahdollista myös englanniksi

Vastaajien taustatiedot



Yhteensä 437 vastausta
60 vastasi englannin kielellä (14 %)



Vuonna 2023 736 vastausta (3 %)
Vuonna 2022 477 vastausta (3 %)

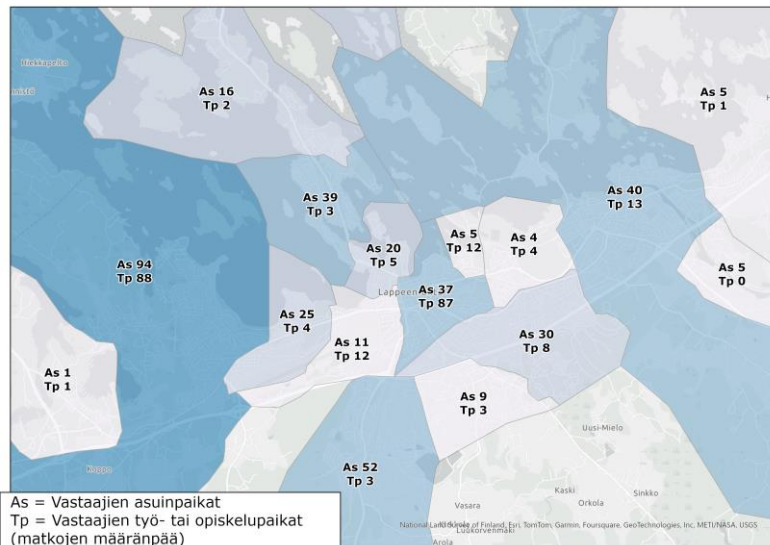
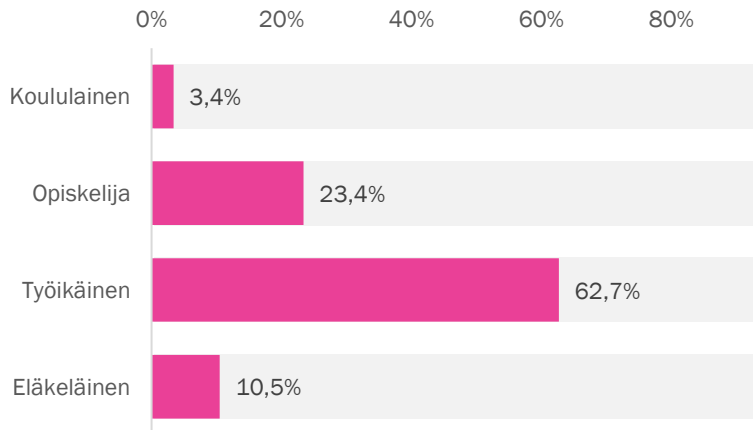


66 % naisia



29 % miehiä

1 % muu, 3 % en halua vastata



Liikennöitsijän laatupisteet

2023
3,565



2024
3,514



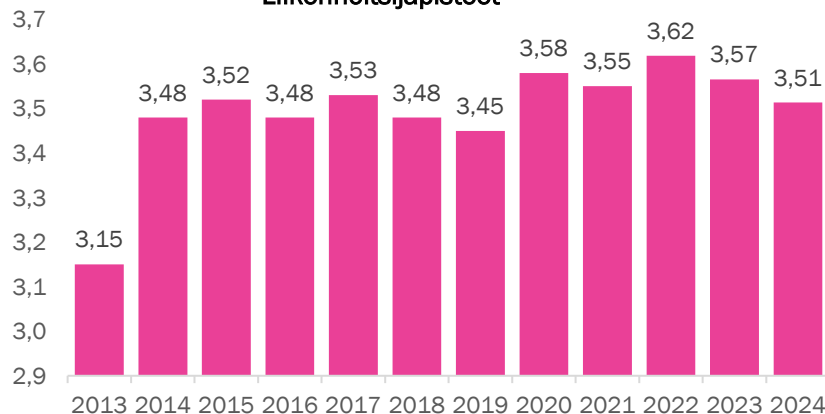
Painotettu liikennöitsijän laatupistemäärä 3,565 -> 3,514 **laski** hieman edellisvuoteen verrattuna.

Palvelutarjonnasta maksettavia bonuksia tai sanktiota mitataan kolmella (*) -merkityn kysymyksen avulla. Palvelutarjonnan laadun muutos 3,64 -> 3,68 edellisvuoteen verrattuna (+1,22 %) ei johtanut bonuksien tai sanktioiden maksamiseen.

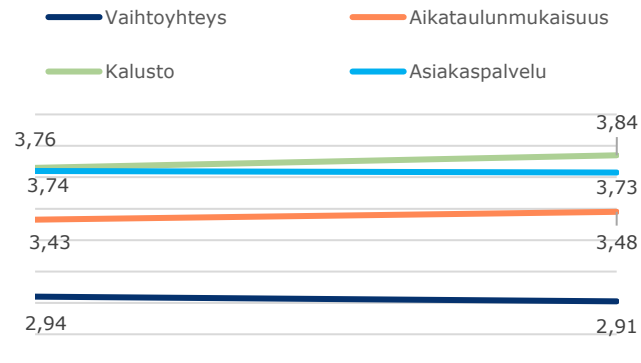


Laatupisteet ovat laskeneet vaihtoyhteyksien ja asiakaspalvelun osalta.





Liikennöitsijäpisteet






Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 1/3

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

Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 2/3

|  1-5  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|---|
| Matkakorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen. | 3,50 | 3,38 | 3,42 | 3,43 | 3,36 | 3,55 | 3,45 | 3,44 |  |
| Matkakorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä. | 3,39 | 3,34 | 3,36 | 3,33 | 3,44 | 3,55 | 3,45 | 3,48 |  |
| Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin. | 2,88 | 2,86 | 2,90 | 2,87 | 2,90 | 3,05 | 2,94 | 2,91 |  |
| 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 |  |
| Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti. (*) | 3,60 | 3,57 | 3,40 | 3,65 | 3,59 | 3,55 | 3,43 | 3,48 |  |

**** = Vuosittain vaihtuva kysymys**

- 2021: Käytän Lappeenrannan paikallisliikennettä osana matkaketjua (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 | |
|---|------|-------------|------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--|
| Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia. (*) | 3,69 | 3,67 | 3,70 | 3,80 | 3,87 | 3,89 | 3,76 | 3,84 |  |
| Paikallisliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua. (*) | 3,77 | 3,69 | 3,70 | 3,83 | 3,70 | 3,82 | 3,74 | 3,73 |  |
| 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 |  |
| Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-brändi on mielestäni onnistunut. | | | | 3,80 | 3,97 | 4,06 | 3,91 | 3,86 |  |
| Lappeenrannan seudun joukkoliikenne on mielestäni laadukas ja vähäpäästöinen osa kestäviä matkaketjuja. | | | | 3,60 | 3,68 | 3,86 | 3,71 | 3,68 |  |
| Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen sosiaalisen median kanavat tavoittavat asiakkaat.** | | | | | 2,45** | 4,27** | 4,30** | 3,06 | |
| Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen verkkosivut ovat nykyaikaiset, selkeät sekä helppokäyttöiset ja löydän tarvitsemani tiedon nopeasti | | | | | | 3,43 | 3,38 | 3,19 |  |

Maksuväline

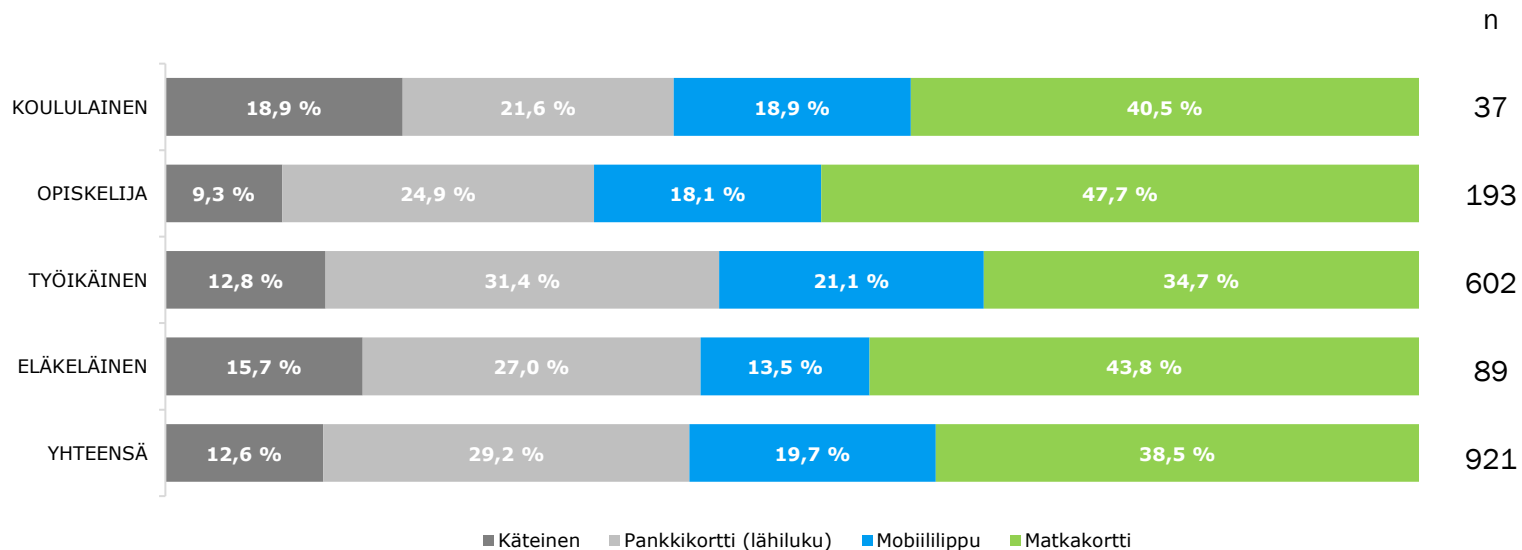


29 %

Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortin lähilukuominaisuudella

87 %

Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä



Aikataulutiedon haku



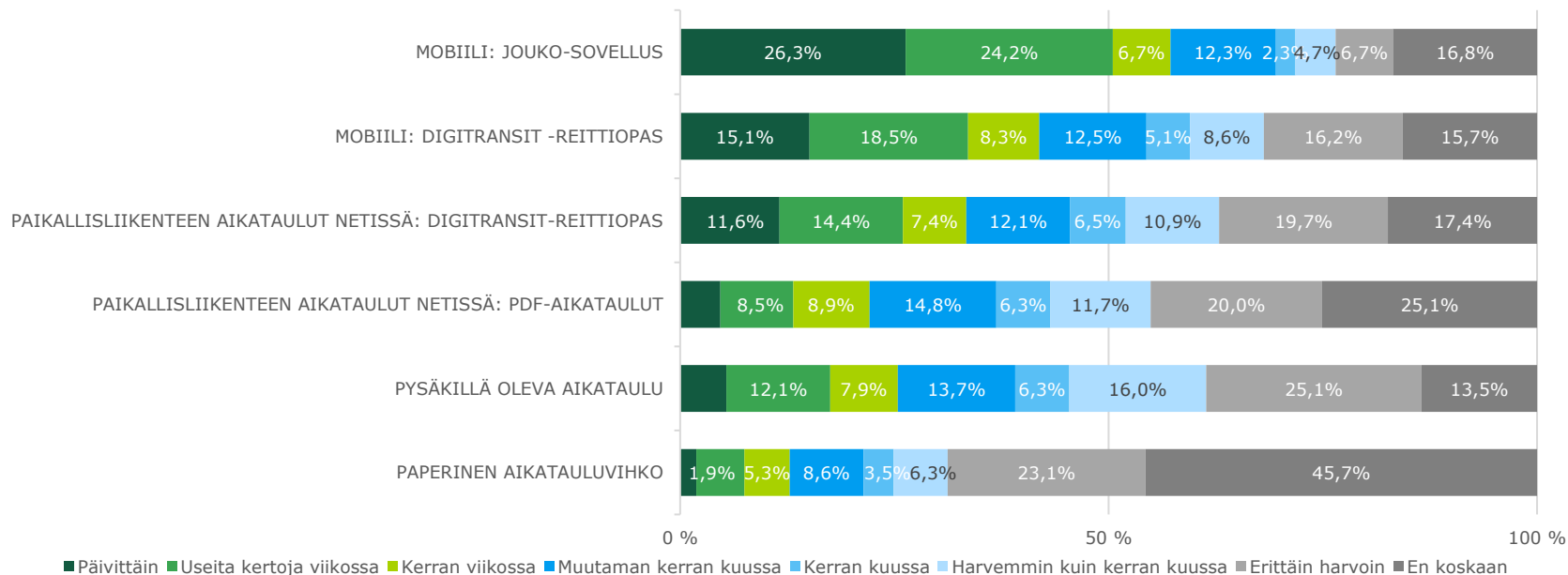
55,3 %

aikatauluhauista tehdään mobiililaitteella.



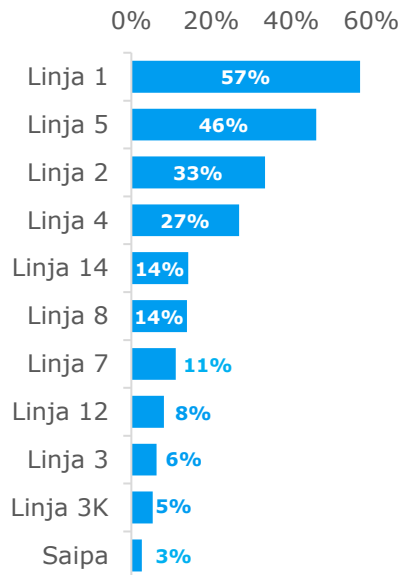
5,4 %

aikatauluista katsotaan paperisesta aikatauluvihkosta.



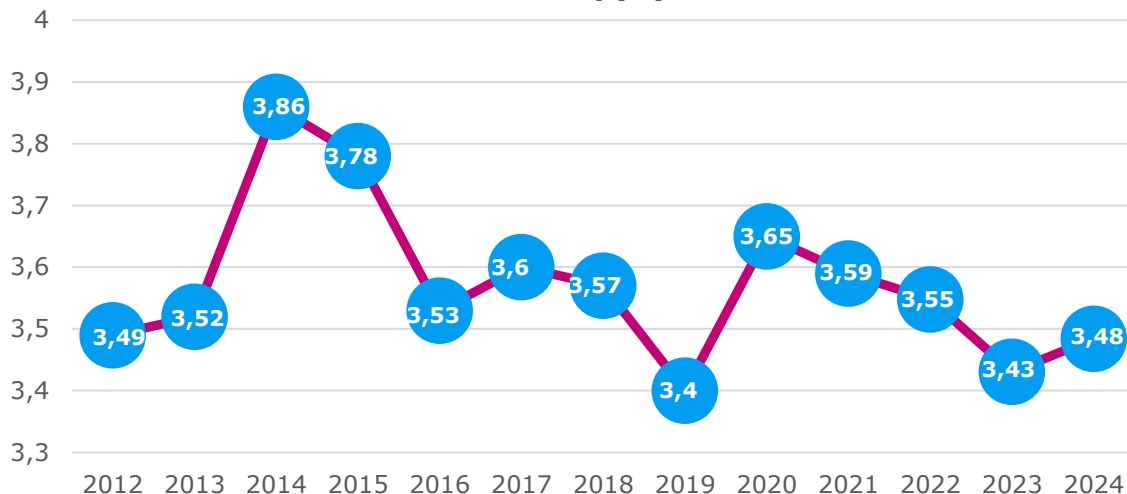
Linjojen käyttö ja aikataulujen pitävyys

Vastaajien käyttämät linjat
(% Vastaajista)



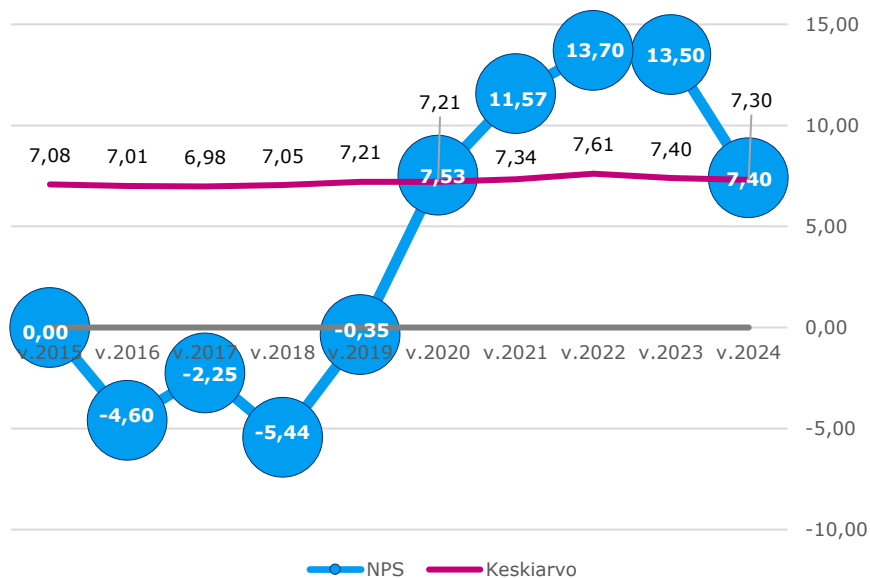
Vastausten perusteella aikataulussa pysymisen **laskeva trendi on taittunut vuonna 2024**

Aikataulussa pysyminen

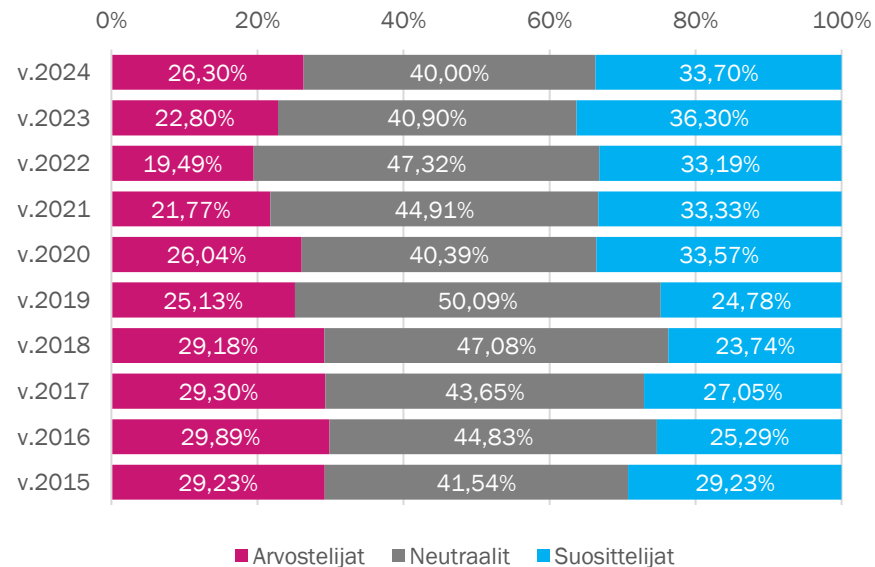


NPS-vastaukset

NPS ja keskiarvo vuosittain



NPS-VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN VUOSITTAIN



Sanallinen palaute



Positiivista

- **Asiakaspalvelu:** Busseissa pääasiassa hyvää ja ystävällistä palvelua.
- **Helppous:** paikallisliikenteen käyttö on helppoa ja sujuvaa.
- **Ilmastoystävällisyys:** Paikallisliikenteen käyttäminen koetaan ilmastoystävälliseksi, joka on osalle käyttäjistä arvopohjainen valinta.
- **Palvelutaso:** keskustassa tiheä vuoroväli, hyvät yhteydet erityisesti arkisin päivällä. Yhteydet yliopiston suuntaan kiitettävät.
- **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. 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.
- **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. Hinnoittelun koetaan vaikuttavan negatiivisesti joukkoliikenteen houkuttelevuuteen.

2. Imatran paikallisliikenne

Toteutus



Tutkimuksen ajankohta 15.11.-15.12.2024

- 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
- Vuonna 2024 kysely toteutettiin ensimmäistä kertaa uuden toimivaltaisen viranomaisen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen koko joukkoliikennealueella, kysely jaettiin neljään eri osa-alueeseen:
 - Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakaskysely
 - **Imatran paikallisliikenteen asiakaskysely**
 - Lappeenranta – Imatra seutuliiikenteen asiakaskysely
 - Lappeenrannan lähiliikenteen asiakaskysely
- Vuodesta 2024 alkaen vastaaminen mahdollista myös englanniksi
- Vuonna 2023 toteutettiin Imatralla kysely osana palvelutason määrittämis -työtä

Vastaajien taustatiedot



Yhteensä 135 vastausta
1 vastasi englannin kielellä (1 %)

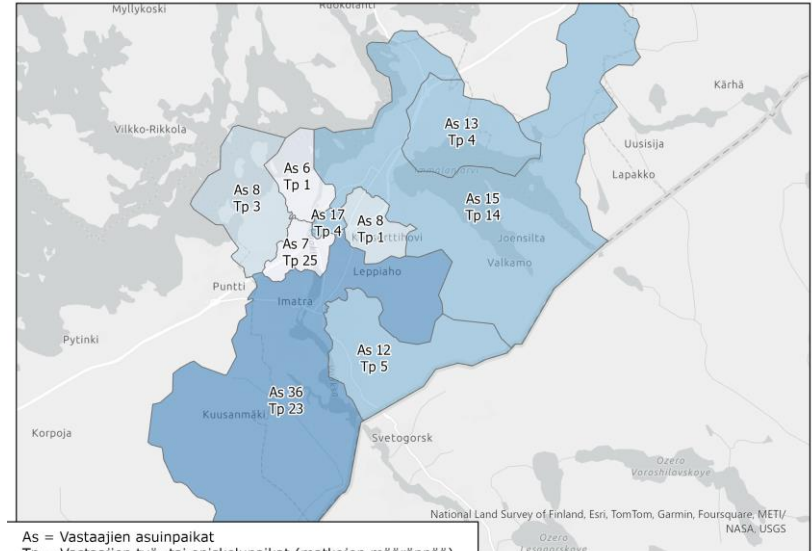
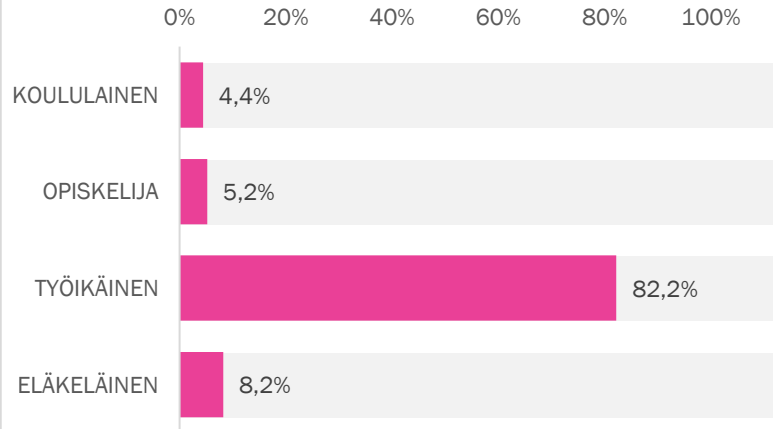


82 % naisia



14 % miehiä

1 % muu, 3 % en halua vastata



Liikennöitsijän laatupisteet

2023
3,580



2024
2,899



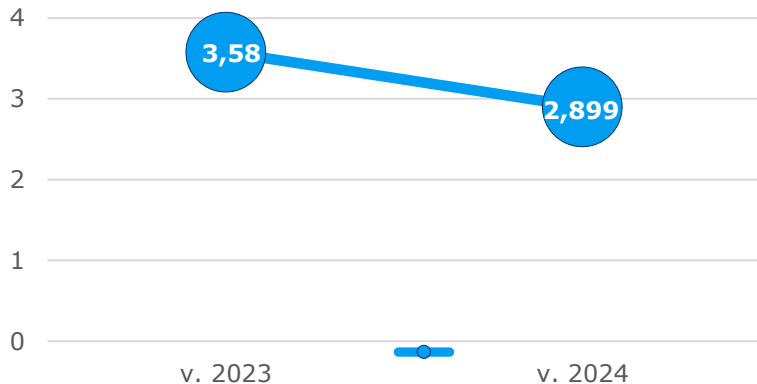
Painotettu liikennöitsijän laatupistemääräksi laski vuoden 2023 tuloksesta **3.580** tulokseen **2.899**.

Palvelutarjonnan laatua mitataan kolmella (*) -merkityn kysymyksen avulla. Palvelutarjonnan laadun pistemääräksi muodostui **3,62**. Vuonna 2023 vastaava arvo oli **3,65**.

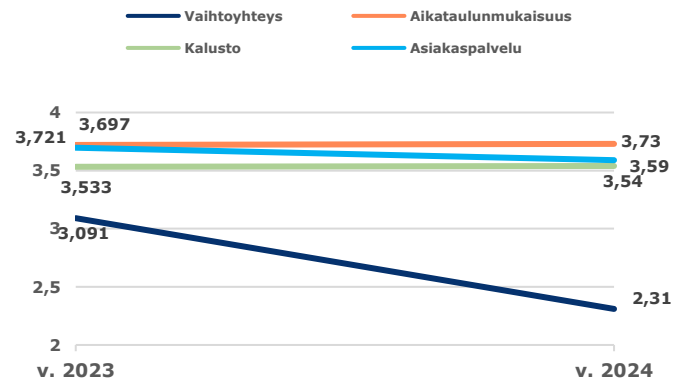


Laatupisteet ovat laskeneet vaihtoyhteyksien ja asiakaspalvelun osalta.

Liikennöitsijäpisteet



Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 1/3



1-5



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

2023

2024

4,24

3,57



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

3,97

3,25



Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi.

3,25

2,84



Joukkoliikenteen **matkakorttien** (alennuslippujen) ostaminen on helppoa.

3,98

3,11



Matkustusoikeuden lisääminen matkakorteille on helppoa.

4,06

3,30



Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 2/3



1-5



2023

2024

Matkakorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen.

3,94

2,57



Matkakorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä.

3,66

2,37



Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin.

3,09

2,31



Paikallisliikenteen ja junien tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet toimivat hyvin.

2,76

1,81



Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti. (*)

3,72

3,73



Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 3/3



1-5



| 2023 | 2024 | |
|------|------|--|
| 3,53 | 3,54 | |
| 3,70 | 3,59 | |
| 3,44 | 3,22 | |
| | 2,38 | |
| | 2,73 | |
| | 2,43 | |
| | 2,55 | |

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

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

Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan.

Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen **Jouko-brändi** on mielestäni onnistunut.

Lappeenrannan seudun joukkoliikenne on mielestäni **laadukas ja vähäpäästöinen osa kestäviä matkaketjuja**.

Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen **sosiaalisen median kanavat** tavoittavat asiakkaat.

Koen, että Lappeenrannan seudun **joukkoliikenteen verkkosivut** ovat nykyaikaiset, selkeät sekä helpokäyttöiset ja löydän tarvitsemani tiedon nopeasti

Maksuväline

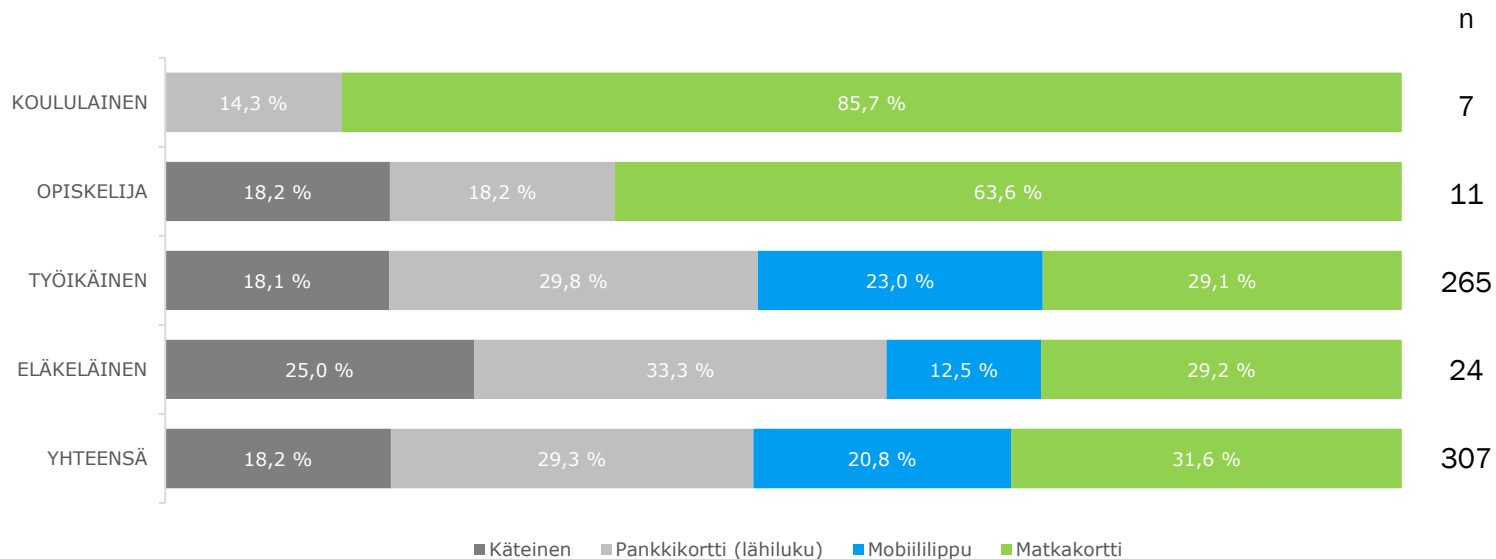


29 %

Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortin lähilukuominaisuudella

82 %

Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä



Aikataulutiedon haku



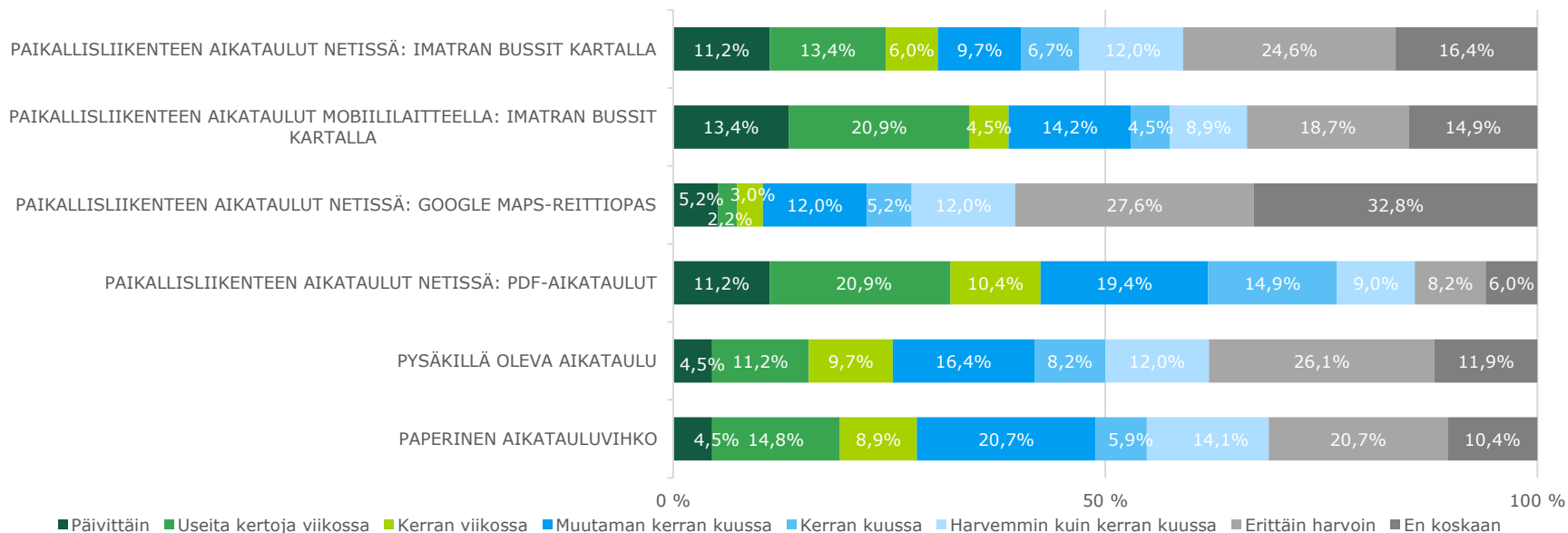
42,2 %

aikatauluhauista tehdään mobiililaitteella.



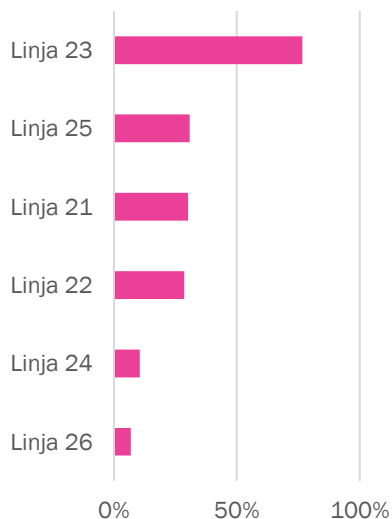
14,4 %

aikatauluista katsotaan paperisesta aikatauluvihkosta.



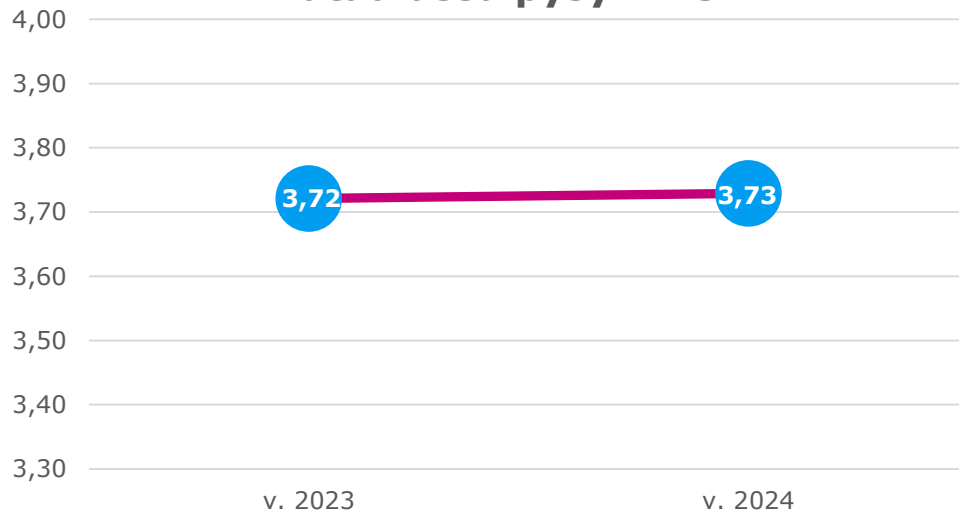
Linjojen käyttö ja aikataulujen pitävyys

Vastaajien
käyttämät linjat
(% Vastaajista)



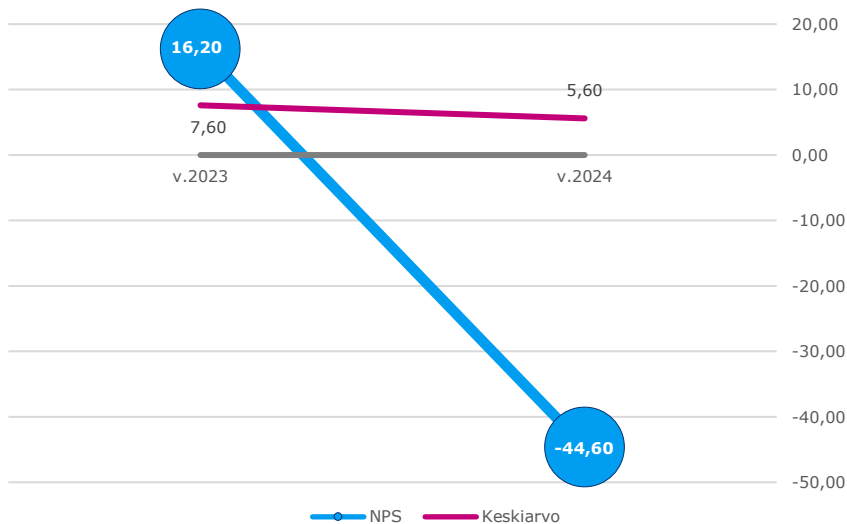
Linja 23 on ylivoimaisesti suosituin Imatran paikallisliikenteen linja. Linjojen aikataulussa pysymisessä ei ole tapahtunut merkittävää muutosta.

Aikataulussa pysyminen

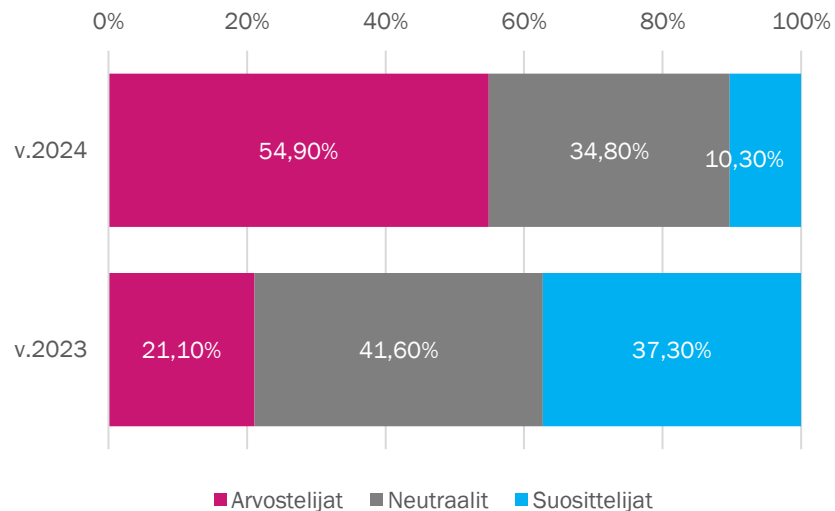


NPS-vastaukset

NPS ja keskiarvo vuosittain



NPS-VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN



Sanallinen palaute



Positiivista

- **Asiakaspalvelu:** Asiakaspalvelu koetaan pääosin hyväksi.
- **Helppous:** Paikallisliikenteen käyttö on helppoa ja sujuvaa.
- **Ilmastoystävällisyys:** Joukkoliikennettä halutaan suosia ilmastosyistä.
- **Hinta:** Eläkeläisten lipun koetaan olevan edullinen.
- **Tarjonta:** Joukkoliikenne koetaan hyväksi tavaksi liikkua aikataulujen sopiessa. Vuorotarjonnan kerrotaan olevan arkisin pääosin riittävä. Erityisesti koululaisten tarpeet korostuvat.



Kehitettävää

- **Asiakaspalvelu:** Väliillä asiakaspalvelu koetaan heikoksi kuljettajasta riippuen.
- **Vaihtoyhteydet:** Yhteensopimattomat aikataulut erityisesti junaliikenteen kanssa, liian lyhyet vaihtoajat.
- **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.
- **Hinta:** Lippujen kerrotaan kallistuneen viime aikoina merkittävästi uuden toimivaltaisen viranomaisen myötä. Imatralaiset kokevat, että joutuvat nykyään maksamaan lappeenrantalaisten liikkumisesta.
- **Houkuttelevuus:** Uuden seudullisen toimivaltaisen viranomaisen myötä käyttöön otetut uudet lippujen hinnat ja linjojen tarjonnan vähentyminen vuoden 2025 aikana vähentävät joukkoliikenteen houkuttelevuutta kulkuvälineenä.

3. Lappeenranta-Imatra - seutuliikenne

Toteutus



Tutkimuksen ajankohta 15.11.-15.12.2024

- 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
- Vuonna 2024 kysely toteutettiin ensimmäistä kertaa uuden toimivaltaisen viranomaisen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen koko joukkoliikennealueella, kysely jaettiin neljään eri osa-alueeseen:
 - Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakaskysely
 - Imatran paikallisliikenteen asiakaskysely
 - **Lappeenranta – Imatra -seutuliikenteen asiakaskysely**
 - Lappeenrannan lähiliikenteen asiakaskysely
- Vuodesta 2024 alkaen vastaaminen mahdollista myös englanniksi

Vastaajien taustatiedot



Yhteensä 36 vastausta
2 vastasi englannin kielellä (6 %)

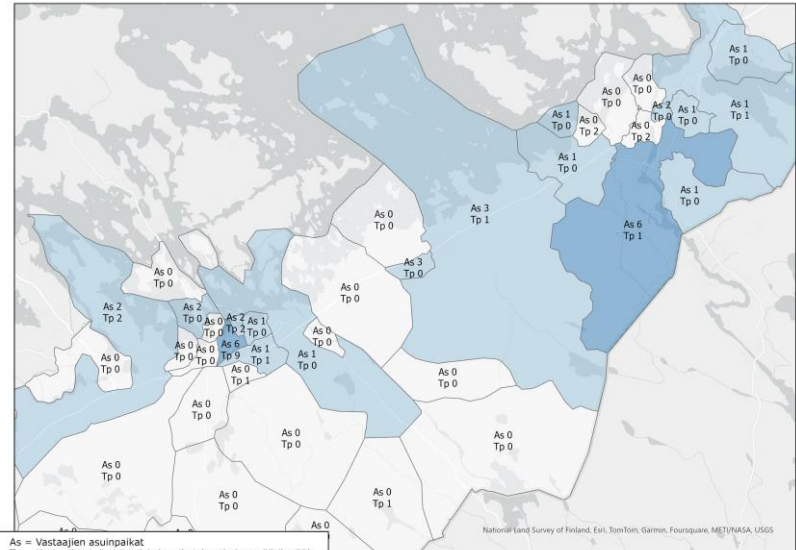
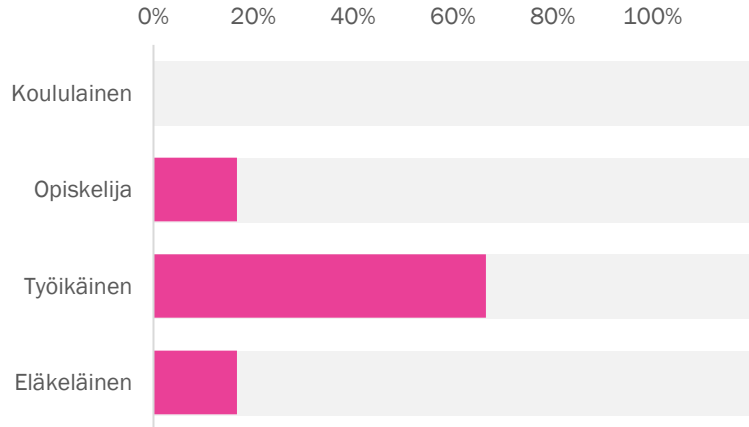


60 % naisia



31 % miehiä

3 % muu, 6 % en halua vastata



Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 1/3



1-5



2024

Löydän helposti **seutuliikenteen aikataulut** silloin, kun tarvitsen niitä.

3,85



Löydän helposti tietoja seutuliikenteen **lipputuotteista** ja niiden hinnoista.

3,54



Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi.

2,83



Joukkoliikenteen **matkakorttien** (alennuslippujen) ostaminen on helppoa.

3,37









Matkustusoikeuden lisääminen matkakorteille on helppoa.

3,65



Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 2/3

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

Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 3/3



1-5



2024

Seutuliikenteen bussit ovat **siistejä ja hyväkuntoisia**. (*)

3,53



Seutuliikenteen busseissa saa **hyvää asiakaspalvelua**. (*)

3,74



Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan.

3,29



Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen **Jouko-brändi** on mielestäni onnistunut.

3,57



Lappeenrannan seudun joukkoliikenne on mielestäni **laadukas ja vähäpäästöinen osa kestäviä matkaketjuja**.

3,61



Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen **sosiaalisen median kanavat** tavoittavat asiakkaat.

3,06



Koen, että Lappeenrannan seudun **joukkoliikenteen verkkosivut** ovat nykyaikaiset, selkeät sekä helppokäyttöiset ja löydän tarvitsemani tiedon nopeasti

2,94



Maksuväline

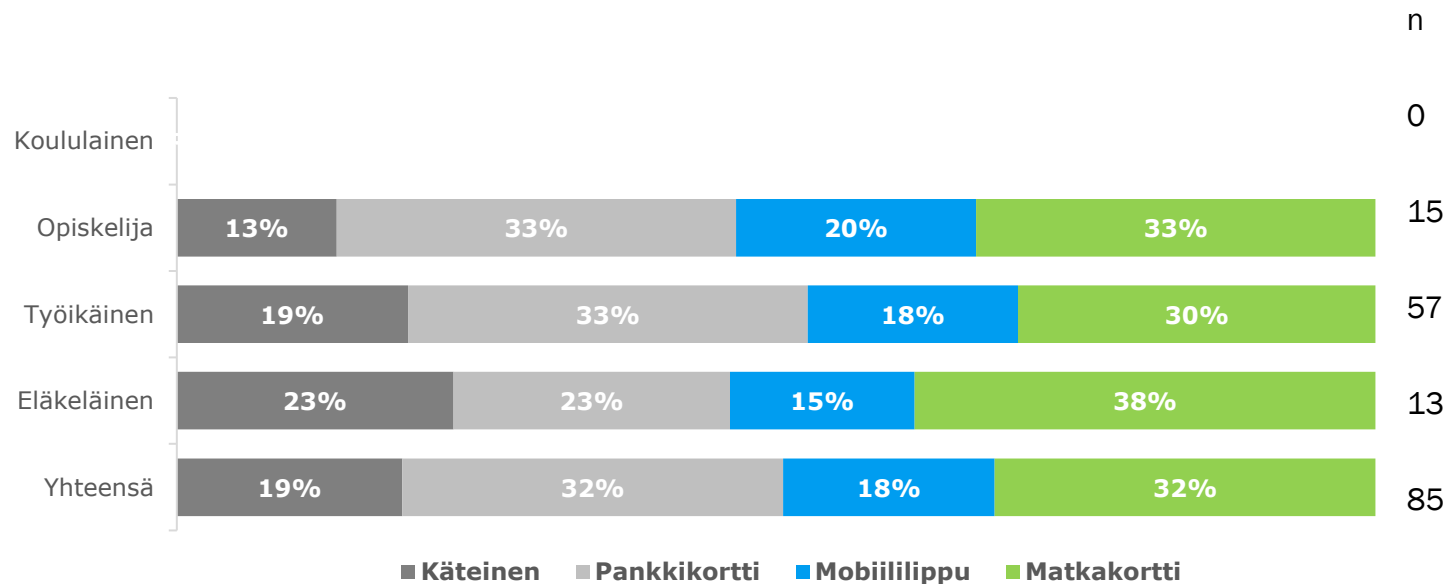


32 %

Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortin lähilukuominaisuudella

81 %

Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä



Aikataulutiedon haku



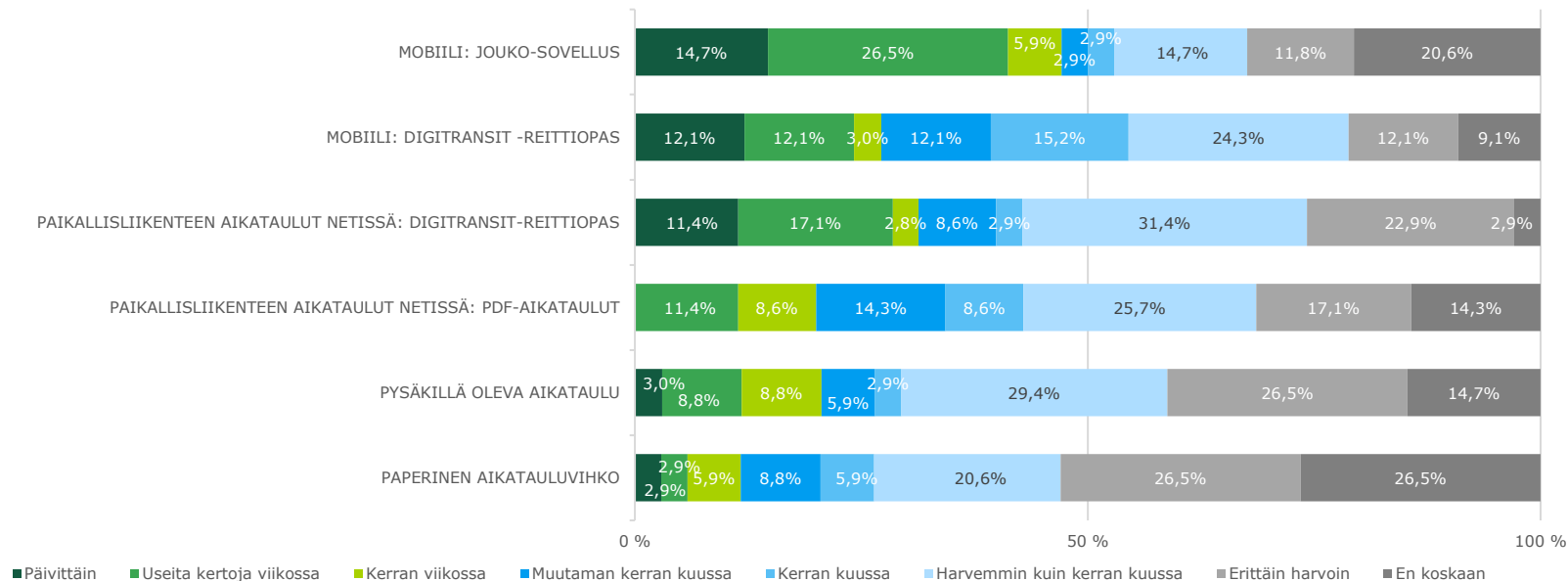
50,3 %

aikatauluhauista tehdään mobiililaitteella.



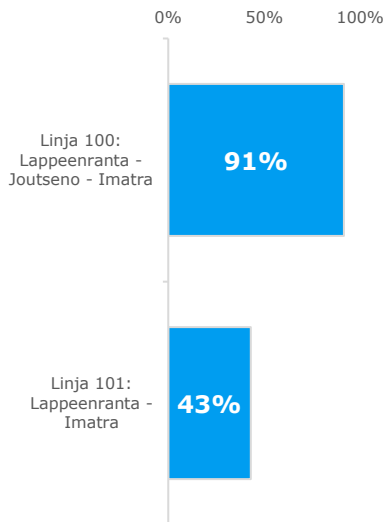
6,9 %

aikatauluista katsotaan paperisesta aikatauluvihkosta.



Linjojen käyttö ja aikataulujen pitävyys

Vastaajien käyttämät linjat
(% Vastaajista)



Aikataulussa pysyminen on vastaavaa seutuliikenteen linjoilla kuin Lappeenrannan paikallisliikenteessä

Aikataulussa pysyminen Lappeenranta-Imatra seutuliikenteessä: **3,46 / 5**

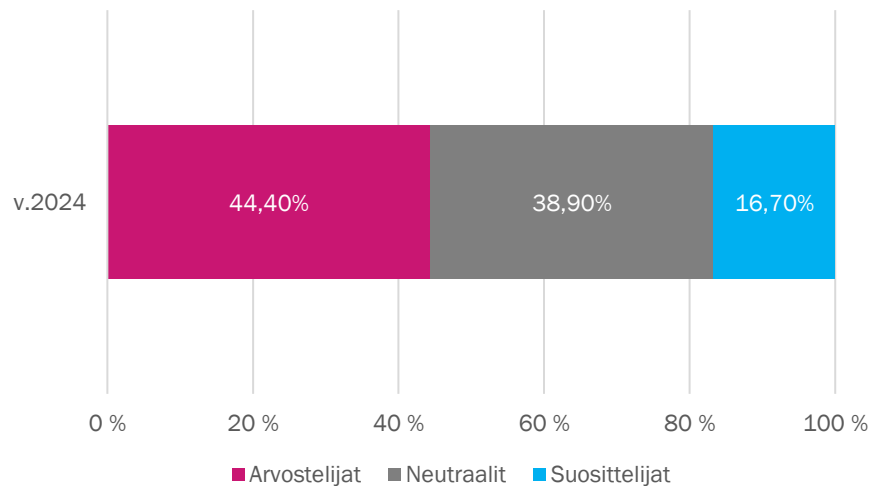
NPS-vastaukset

NPS ja keskiarvo Lappeenranta-
Imatra seutuliikenteessä:

NPS: -27,7

Keskiarvo: 6,60

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:** Viikonloppu- ja iltaliikennettä kaivataan lisättävän
- **Verkkosivut:** Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen verkkosivut koetaan toisinaan sekaviksi ja tiedon löytäminen vaivalloista.
- **Lipputuotteet:** Kertalippujen hinnoittelu koetaan kalliiksi ja epäkäytännölliseksi. Hinnoittelun koetaan vaikuttavan negatiivisesti joukkoliikenteen houkuttelevuuteen.
- **Kaluston huono kunto**

4. Lappeenrannan lähiliikenne

Toteutus



Tutkimuksen ajankohta 15.11.-15.12.2024

- 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
- Vuonna 2024 kysely toteutettiin ensimmäistä kertaa uuden toimivaltaisen viranomaisen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen koko joukkoliikennealueella, kysely jaettiin neljään eri osa-alueeseen:
 - Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakaskysely
 - Imatran paikallisliikenteen asiakaskysely
 - Lappeenranta – Imatra -seutuliikenteen asiakaskysely
 - **Lappeenrannan lähiliikenteen asiakaskysely**
- Vuodesta 2024 alkaen vastaaminen mahdollista myös englanniksi

Vastaajien taustatiedot



Yhteensä 12 vastausta
0 vastasi englannin kielellä (0 %)

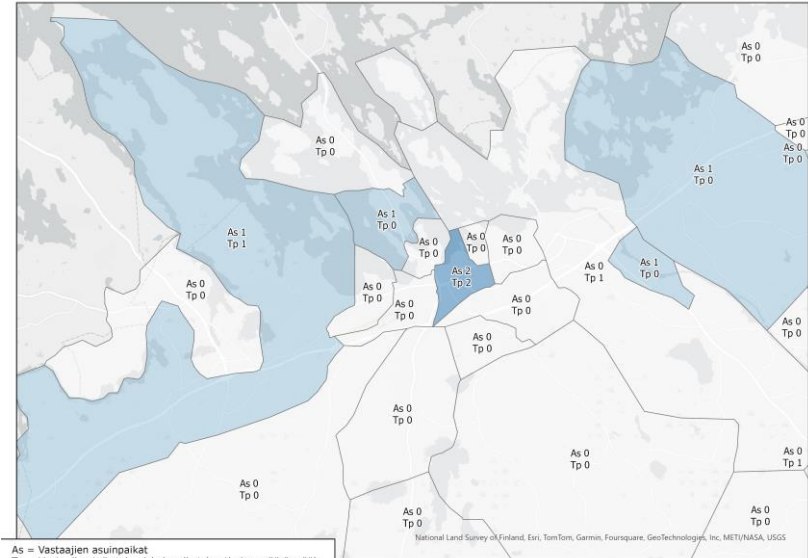
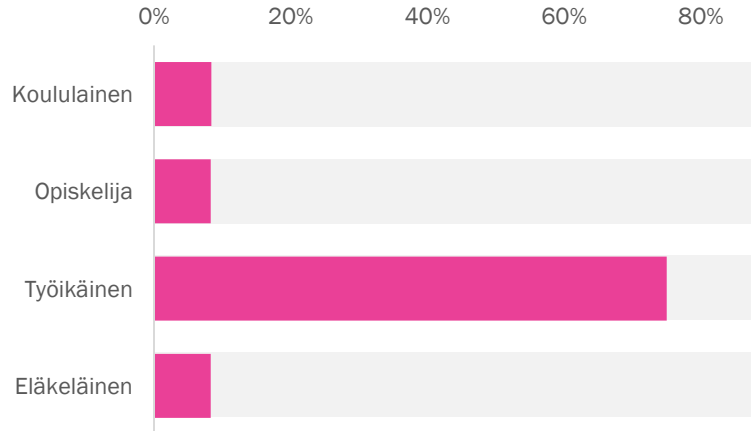


83 % naisia



17 % miehiä

0 % muu, 0 % en halua vastata



Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 1/3



1-5



2024

Löydän helposti lähiliikenteen aikataulut silloin, kun tarvitsen niitä.

4,25



Löydän helposti tietoja lähiliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista.

3,50



Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi.

3,00



Joukkoliikenteen matkakorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa.

3,58









Matkustusoikeuden lisääminen matkakorteille on helppoa.

3,83



Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 2/3

|  1-5  | 2024 | |
|---|------|---|
| Matkakorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen. | 3,45 |  |
| Matkakorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä. | 3,17 |  |
| Lähi- ja paikallisliikenteiden väliset vaihtoyhteydet toimivat hyvin. | 2,92 |  |
| Lähiliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti. (*) | 3,50 |  |

Asiakastyytyväisyys ja sen kehitys 3/3



1-5



2024

Lähiliikenteen bussit ovat **siistejä ja hyväkuntoisia.** (*)

3,83



lähiliikenteen busseissa saa **hyvää asiakaspalvelua.** (*)

3,74



Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan.

2,67



Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen **Jouko-brändi** on mielestäni onnistunut.

3,73



Lappeenrannan seudun joukkoliikenne on mielestäni **laadukas ja vähäpäästöinen osa kestäviä matkaketjuja.**

3,90



Koen, että Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen **sosiaalisen median kanavat** tavoittavat asiakkaat.

3,27



47 Koen, että Lappeenrannan seudun **joukkoliikenteen verkkosivut** ovat nykyaikaiset, selkeät sekä helppokäyttöiset ja löydän tarvitsemani tiedon nopeasti

3,09

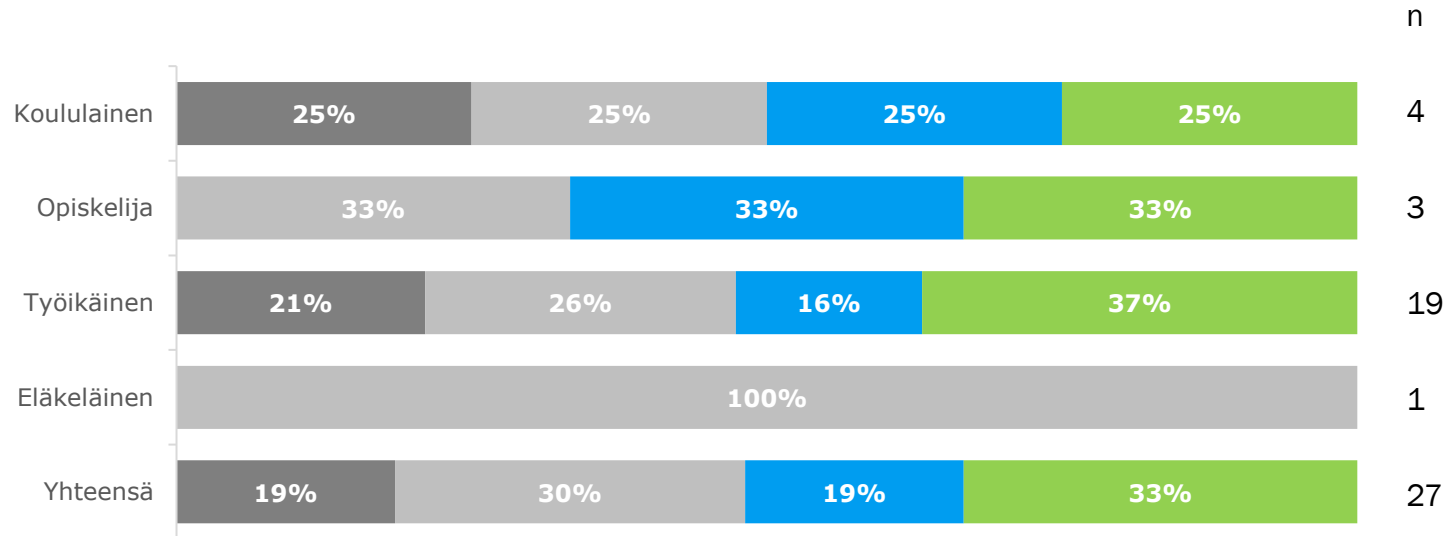


Maksuväline



30 % Vastaajista haluaisi maksaa pankkikortilla

81 % Vastaajista haluaisi maksaa muulla kuin käteisellä



Aikataulutiedon haku



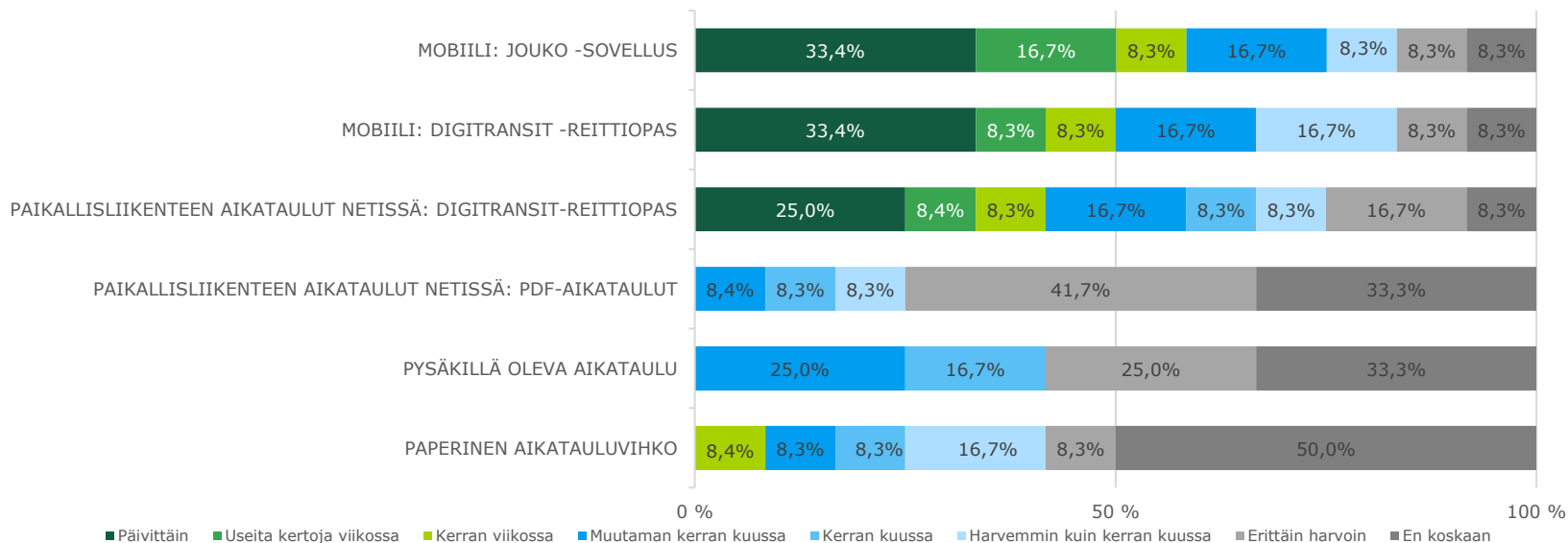
68,1 %

aikatauluhauista tehdään mobiililaitteella.



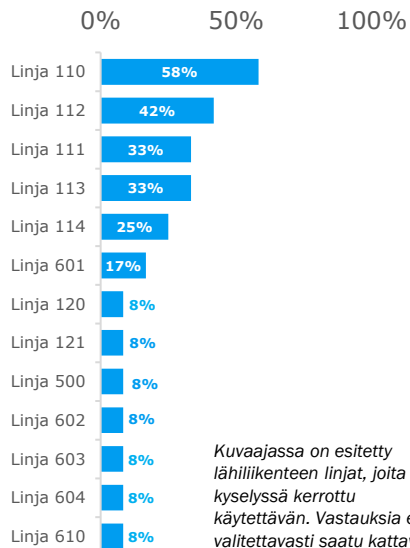
2,1 %

aikatauluista katsotaan paperisesta aikatauluvihosta.



Linjojen käyttö ja aikataulujen pitävyys

Vastaajien käyttämät linjat
(% Vastaajista)



Kuvaajassa on esitetty lähiliikenteen linjat, joita on kyselyssä kerrottu käytettävän. Vastauksia ei valittavasti saatu kattavasti jokaisen linjan käyttäjiltä.



Aikataulussa pysyminen on vastaavaa lähiliikenteen linjoilla kuin Lappeenrannan paikallisliikenteessä

Aikataulussa pysyminen Lappeenrannan lähiliikenteessä: **3,50 / 5**

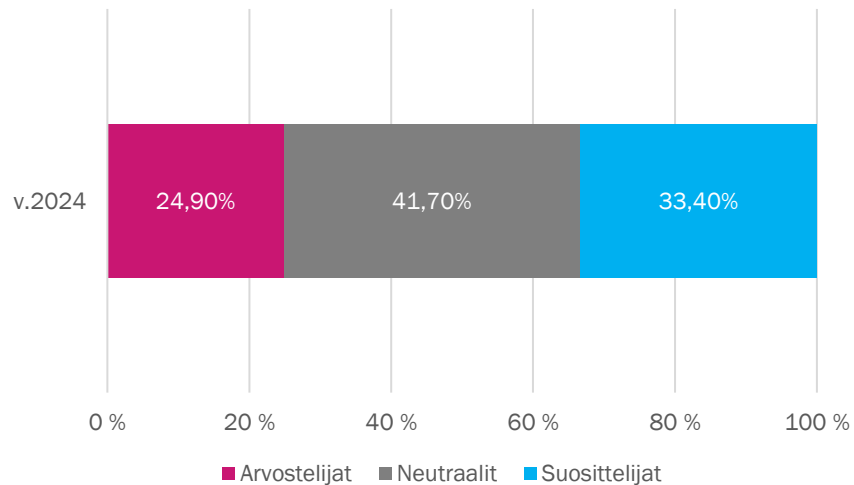
NPS-vastaukset

NPS ja keskiarvo Lappeenrannan lähiliikenteessä:

NPS: 8,50

Keskiarvo: 7,30

NPS-VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN
VUOSITTAIN



Sanallinen palaute



Positiivista

- **Asiakaspalvelu:** Busseissa pääasiassa hyvää ja ystävällistä palvelua.



Kehitettävää

- **Asiakaspalvelu:** Osa kuljettajista saa huonompaa palautetta asiakaspalvelusta.
- **Aikataulut:** Viikonloppu- ja iltaliikennettä kaivataan lisättävän useilla lähiliikenteen linjoilla
- **Lipputuotteet:** Kertalippujen hinnoittelu koetaan kalliiksi ja epäkäytännölliseksi. Hinnoittelun koetaan vaikuttavan negatiivisesti joukkoliikenteen houkuttelevuuteen.



Jouko

Linn 755

Ilmestys on
villanoma
alustaa.
KELPPIN