

Vastaanottaja

**Lappeenrannan kaupunki**  
**Tekninen toimi**  
**Kadut ja ympäristö**

Asiakirjatyyppi

**Raportti**

Päivämäärä

**Joulukuu 2016**

# LAPPEENRANNAN PAIKALLISLIIKENTEN **ASIAKASKYSELY 2016**



## LAPPEENRANNAN PAIKALLISLIIKENTEE ASIAKASKYSELY 2016

Päivämäärä **19.12.2016**  
Laatija **Mika Piipponen**

Viite 1510017186

Ramboll  
PL 18,  
Pajatie 69  
(Karhulan teollisuuspuisto  
Toimistotalo Otso, 5. krs)  
48601 KOTKA  
P +358 20 755 611  
F +358 20 755 6201  
[www.ramboll.fi](http://www.ramboll.fi)

## SISÄLTÖ

<b>1.</b>	<b>TAUSTAA LAPPEENRANNAN PAIKALLISLIIKENTEESTÄ</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>TAUSTATIETOA KYSELYSTÄ</b>	<b>1</b>
2.1	Taustatietoa vastaajista	1
<b>3.</b>	<b>YHTEENVETO VASTAUKSISTA</b>	<b>2</b>
3.1	Uudistusten arviointi	3
3.2	Vastauskohtaiset tulokset	3
3.3	Vastaukset vastaajaryhmittäin	5
3.4	Väline, jolla paikallisliikenteen aikatauluja haetaan	6
3.5	Net Promoter Score (NPS)	7
3.6	Keskeiset johtopäätökset	8
3.7	Toteutetut toimenpiteet viime vuoden johtopäätösten osalta	9
<b>4.</b>	<b>LINJAKOHTAISIA TULOKSIA</b>	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>YHTEENVETO SANALLISISTA PALAUTTEISTA</b>	<b>12</b>
5.1	Miksi suosittelee / ei suosittele paikallisliikenteen käyttöä	12
5.2	Asiakaspalvelu	13
5.3	Aikataulut ja reitit	15
5.4	Lipputuotteet ja hinnoittelu	17
5.5	Muu palaute	19
5.6	Waltti	20
<b>6.</b>	<b>KEHITYSKOhteita Vuodelle 2017</b>	<b>20</b>

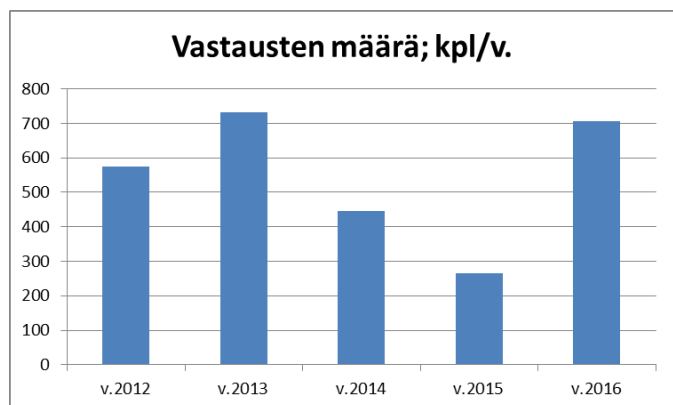
## 1. TAUSTAA LAPPEENRANNAN PAIKALLISLIIKENTEESTÄ

## 2. TAUSTATIETOA KYSELYSTÄ

Kysely on laadittu vuosittain toteutettavaksi nettikyselyksi, jossa vakiokysymysten avulla selvitetään Lappeenrannan paikallisliikenteen toimivuuden ja palvelutason kehitystä. Vuosilta 2012 ja 2013 saatiin vertailukelpoinen lähtötaso paikallisliikenteen 1.5.2014 alkaneelle uuden sopimuskauden palvelutasomittareille. 1.5.2014 alkaen paikallisliikennettä hoitavalla Autolinjat Oy:llä on ollut mahdollisuus saada sopimuksen perusteella bonuksia tai sanktioita kyselyn avulla mitatun palvelutason mukaan.

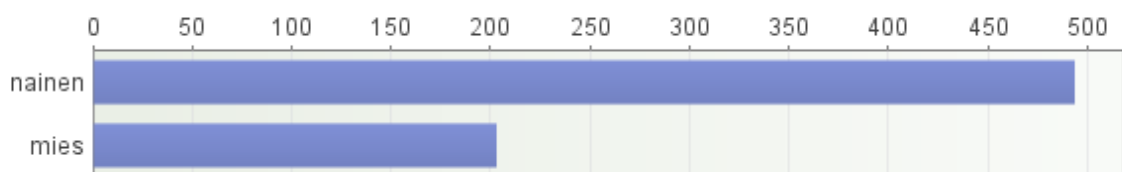
Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä 1.-30.11.2016. Kyselystä tiedotettiin yleisesti tiedotusvälineiden kautta, kaupungin kotisivulla, yliopiston ja ammattikorkean opiskelijoille, keskussairaalan henkilöstölle erillistiedotteena sekä paikallisliikenteen busseissa.

Vastauksia saatiin 707 kpl (vuonna 2015 vastauksia oli 265 kpl, 2014 445 kpl, 2013 731 ja vuonna 2012 574 kpl). Noin puolessa vastauksista oli lisäksi sanallista palautetta.

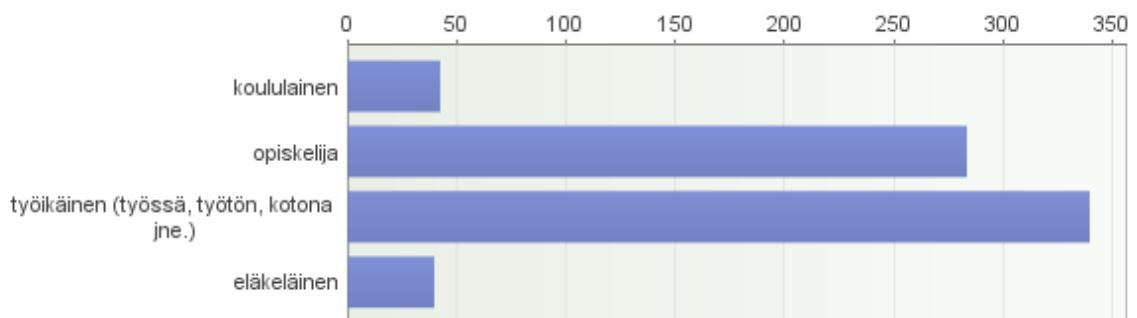


### 2.1 Taustatietoa vastaajista

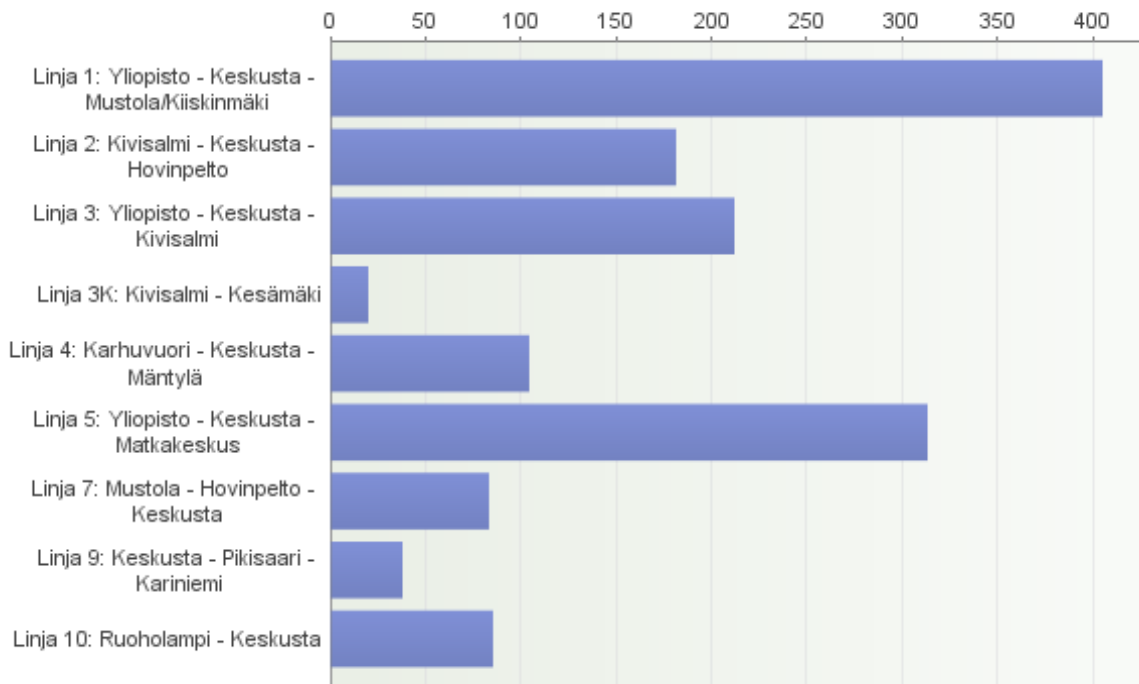
#### **Vastaajien sukupuoli:**



#### **Vastaaja katsoi parhaiten kuuluvansa seuraavaan ryhmään:**



**Mikäli vastaaja matkustaa Lappeenrannan paikallisliikenteessä, hän käyttää pääasiassa seuraavia paikallisliikenteen linjoja (voi valita useamman vaihtoehdon):**



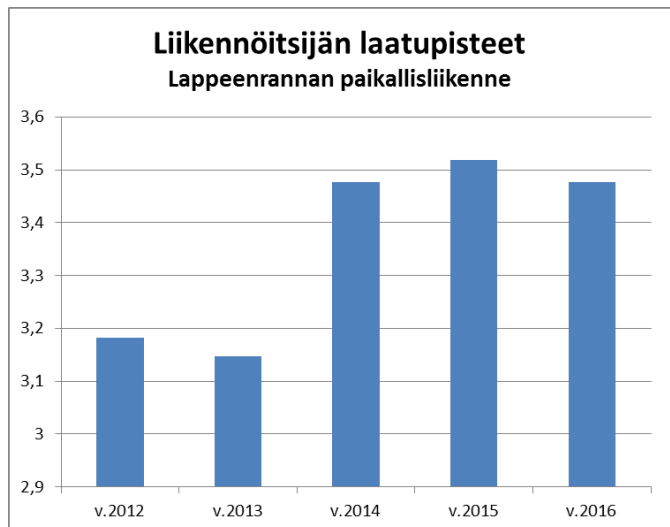
### 3. YHTEENVETO VASTAUKSISTA

Asteikolla 1-5, jossa 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä parhaan arvion sai väittämä "Löydän helposti paikallisliikenteen aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä" pisteillä 3,70. Toiseksi parhaana oli "Paikallisliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua" (3,68).

Eniten, eli 6,9 % laski arvio "Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti". Tämä näkyy valitettavasti muussakin asiakaspalautteessa.

Suurin nousu +5,1 % oli "Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia".

Heikoimman pistemäärän sai "Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi". Asiakkaat kaipaavat nykyisenä mobiilipäätteiden aikana myös entistä enemmän reaaliaikaista tietoa bussien aikatauluista. Arvosanaan on vaikuttanut myös, että paikallisliikennevuorojen myöhästely on palautteen mukaan selvästi lisääntynyt.



Painotettu liikennöitsijöiden palvelupistemäärä vuonna 2016 oli Lappeenrannassa 3,48 (vuonna 2015 3,68, 2014 3,48 ja 2013 3,15). Heikennystä edelliseen vuoteen oli 1,2 %. Koska liikennöitsijän saama pistemäärä on -10 % ... +15 % sisällä verrattuna edellisvuoden keskiarvoon, tuloksesta ei aiheudu bonuksia tai sanktioita.

NPS-arvo (halukkuus suositella Lappeenrannan joukkoliikennettä ystävälle) laski viime vuodesta 4,60 pistettä +100...-100 -asteikolla.

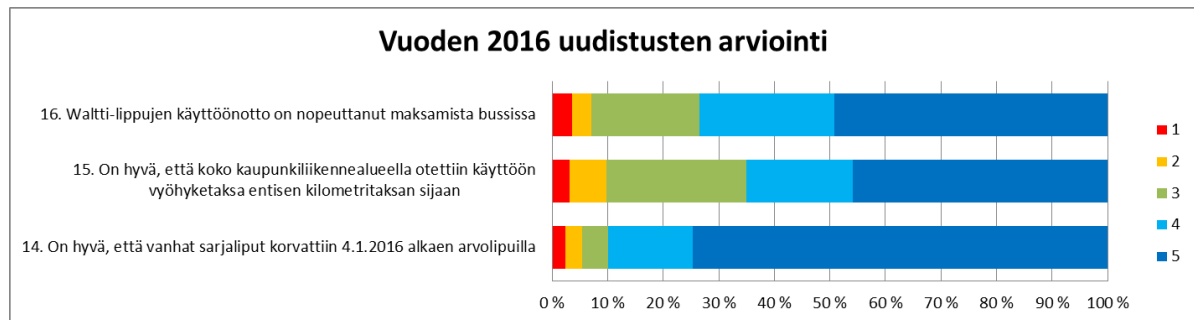
Vaihtoyhteysongelmat paikallisliikenteen sisällä sekä yhteydet kaukojuniin ja seutuliikenteen busseihin nousevat edelleen voimakkaasti esiin. Niitä on selvitetty vuoden 2016 aikana ja toimenpide-esitys on tarkoitus toteuttaa siinä laajuudessa, minkä tekninen lautakunta hyväksyy.

Paikallisliikenteen bussien kyky pysyä aikataulussa on heikentynyt, mutta erityisesti linjan 1 osalta tilanne ei ole niin heikko kuin mitä palaute vuoden aikana on antanut ymmärtää.

Uusia haasteita aikatauluinformaatioon tuo se, että mobiililaite on nyt käytetyin aikatauluinformaation hakuväline. Samalla paperiaikataulun merkitys on lähtenyt selvään laskuun.

### 3.1 Uudistusten arviointi

Vanhojen sarjalippujen muuttaminen arvolipuiksi 4.1.2016 oli selvästi paras uudistus: 75 % piti sitä erittäin hyvänä (5) ja 90 % vähintään hyvänä (4-5) muutoksena.



Vyöhyketaksaan siirtyminen oli 65 % mielestä vähintäänkin hyvä uudistus ja 74 % koki, että Waltti-liput ovat nopeuttaneet maksamista bussissa.

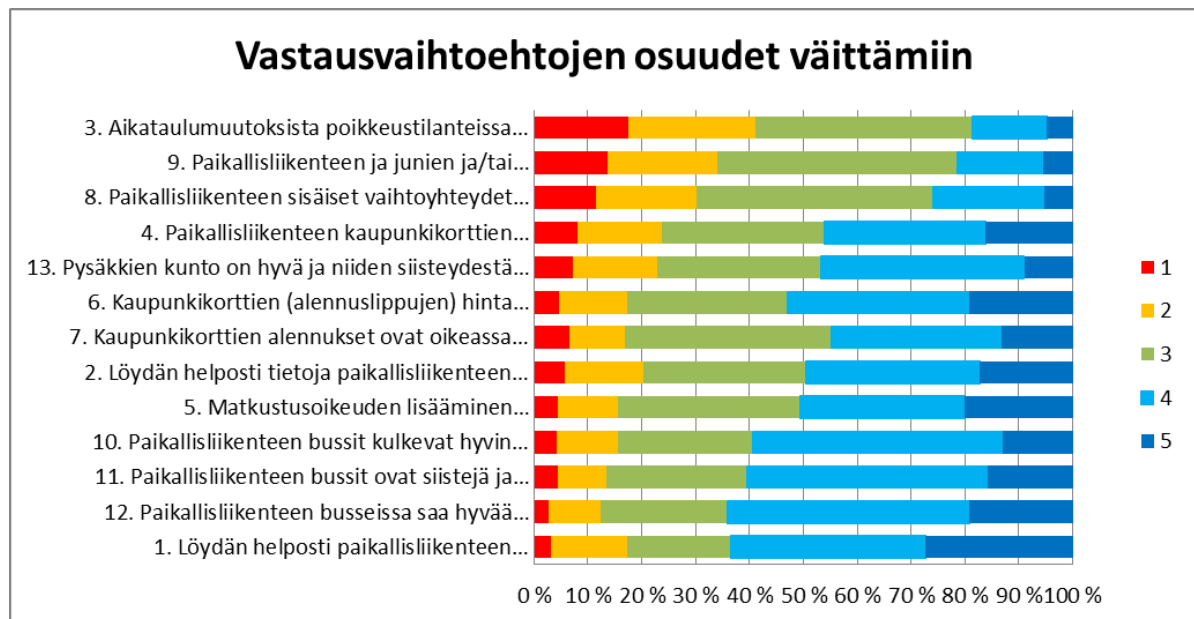
### 3.2 Vastauskohtaiset tulokset

**Väittämät keskiarvon mukaisessa paremmuusjärjestyksessä:**

Sija	Väittämä	v.2012	v.2013	v.2014	v.2015	v.2016	ero 15->16	12->16	
1. (2.)	1. Löydän helposti paikallisliikenteen aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä	3,22	3,39	3,58	3,74	3,70	-0,04	-1,1 %	14,9 %
2. (3.)	12. Paikallisliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua	3,09	3,23	3,45	3,68	3,68	0,00	0,0 %	19,1 %
3. (5.)	11. Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia	3,15	3,12	3,53	3,50	3,68	0,18	5,1 %	16,8 %
4. (1.)	10. Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti	3,49	3,52	3,86	3,78	3,52	-0,26	-6,9 %	0,9 %
5. (4.)	5. Matkustusoikeuden lisääminen kaupunkikortteille on helppoa	3,13	3,27	3,54	3,54	3,50	-0,04	-1,1 %	11,8 %
6. (6.)	2. Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista	2,72	2,85	3,38	3,44	3,41	-0,03	-0,9 %	25,4 %
7. (9.)	7. Kaupunkikorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä (lapsi, nuori, opiskelija, työkäinen, eläkeläinen)	2,47	2,66	3,27	3,18	3,34	0,16	5,0 %	35,2 %
8. (7.)	6. Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen	2,84	2,98	3,30	3,35	3,30	-0,05	-1,5 %	16,2 %
9. (10.)	13. Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan	2,93	2,76	3,03	3,13	3,26	0,13	4,2 %	11,3 %
10. (8.)	4. Paikallisliikenteen kaupunkikorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa	2,90	2,98	3,16	3,19	3,30	0,11	3,4 %	13,8 %
11. (11.)	8. Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin	2,53	2,49	2,89	2,90	2,90	0,00	0,0 %	14,6 %
12. (12.)	9. Paikallisliikenteen ja junien ja/tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet toimivat hyvin	2,69	2,62	2,85	2,89	2,79	-0,10	-3,5 %	3,7 %
13. (13.)	3. Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi	2,39	2,52	2,71	2,77	2,65	-0,12	-4,3 %	10,9 %
		2,89	2,95	3,27	3,31	3,32	0,01	0,2 %	14,9 %

Pistetaulukon neljän kärjessä on edelleen matkustajan kannalta keskeiset asiat; aikataulutiedon tavoitettavuus, hyvä asiakaspalvelu, bussikaluston kunto ja siisteys sekä neljäntenä karkisijalta pudonnut aikataulujen luotettavuus. Bussien kulku aikataulun mukaisesti on pudonnut pisteissä 6,9 %, joka on kaikista väittämistä suurin yksittäinen pudotus.

Bussien uudistuminen ja siisteyden parantuminen näkyy nyt viiveellä kasvun ollessa 5,1 %. Samoin kaupunkilippujen alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä: tämä väittämä on kohonnut 5,0 % mitä ilmeisimmin arvolippujen ansiosta.



### Suurimmat parannukset

Sija	Väittämä	v.2012	v.2013	v.2014	v.2015	v.2016	ero 15->16	12->16
3. (5.)	11. Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia	3,15	3,12	3,53	3,50	3,68	0,18	5,1 %
7. (9.)	7. Kaupunkikorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä (lapsi, nuori, opiskelija, työkäinen, eläkeläinen)	2,47	2,66	3,27	3,18	3,34	0,16	5,0 %
9. (10.)	13. Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan	2,93	2,76	3,03	3,13	3,26	0,13	4,2 %
10. (8.)	4. Paikallisliikenteen kaupunkikorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa	2,90	2,98	3,16	3,19	3,30	0,11	3,4 %

Vaikka suurin muutos kaluston iässä tapahtui jo 2014, nyt on havaittu varmasti kahden uuden auton tulo ja vanhimpien autojen poistuminen kierrosta. Kaupunkilippujen hinnoittelu on onnistunut ja erityisesti arvolippu on saanut hyvää palautetta vapaan palautteen muodossa. Myös pysäkkien kunto ja talvikunnossapito on edelleen parantunut asiakkaiden mielestä. Myös Waltti-kortin kiinteiden ostopaikkojen kasvu Matkahuollon lippuihin verrattuna näkyy tuloksissa, samoin nettiostomahdollisuus.

### Suurimmat heikennykset

Sija	Väittämä	v.2012	v.2013	v.2014	v.2015	v.2016	ero 15->16	12->16
4. (1.)	10. Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti	3,49	3,52	3,86	3,78	3,52	-0,26	-6,9 %
13. (13.)	3. Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi	2,39	2,52	2,71	2,77	2,65	-0,12	-4,3 %
12. (12.)	9. Paikallisliikenteen ja junien ja/tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet toimivat hyvin	2,69	2,62	2,85	2,89	2,79	-0,10	-3,5 %
8. (7.)	6. Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen	2,84	2,98	3,30	3,35	3,30	-0,05	-1,5 %

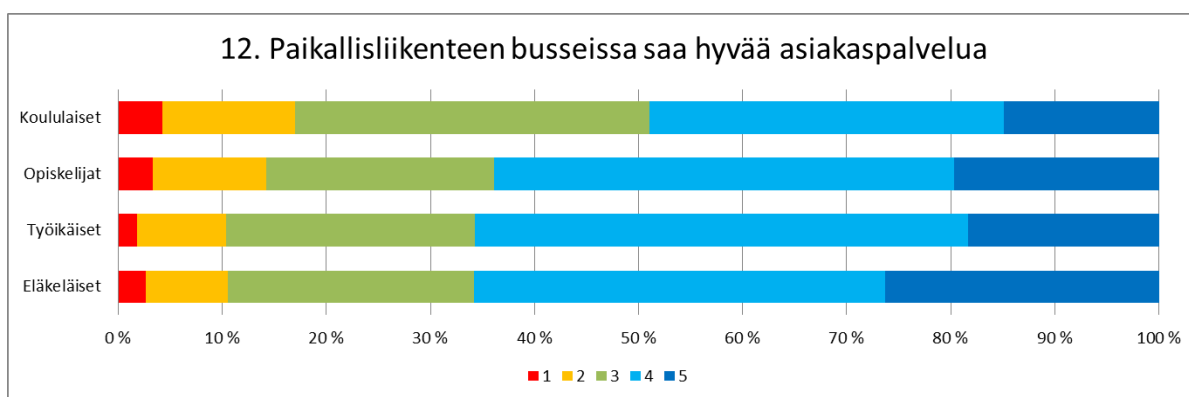
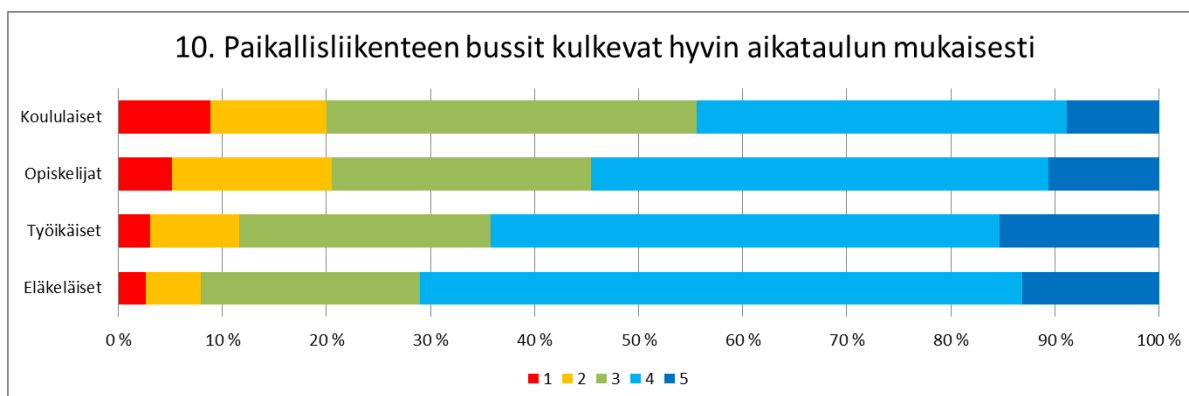
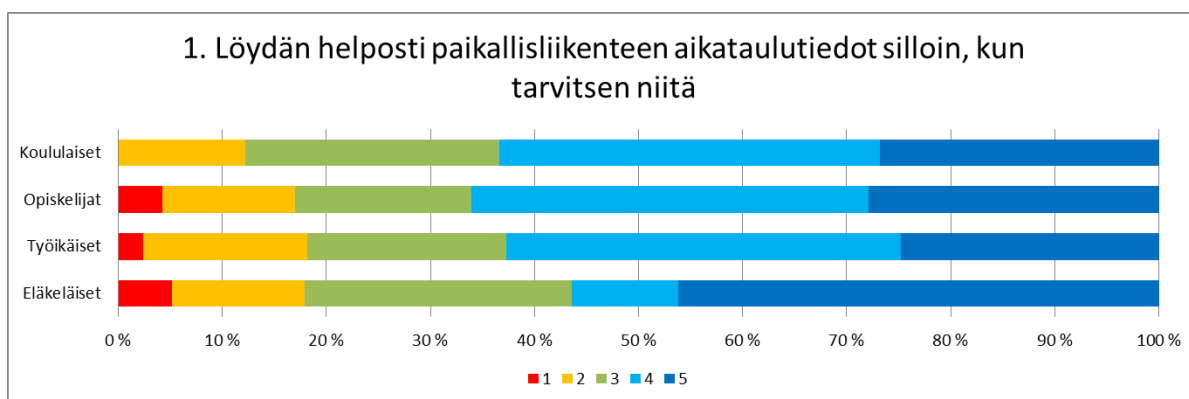
Paikallisbussien kulku aikataulun mukaisesti on valitettavasti laskenut merkittävästi ja se on näkynyt myös muussa asiakaspalautteessa. Aikataulumuutoksista tiedottaminen poikkeustilanteissa on myös pudonnut selvästi. Ihmiset ovat alkaneet kaivata myöhässä olevien vuorojen vuoksi entistä enemmän tietoa viivästymisistä. Vaihtoyhteydet erityisesti paikallisliikenteen ja junien välillä ovat näkyneet muussakin palautteessa, samoin paikallisliikenteen ja Imatran vuorojen yhteysongelmista on tullut palautetta vuoden aikana aiempaa enemmän.

### 3.3 Vastaukset vastaajaryhmittäin

Eläkeläiset ja opiskelijat suhtautuvat paikallisliikenteeseen positiivisimmin. Molemmilla oli keskiarvoa parempia vastauspisteitä 9 ja 4 heikompaa. Kriittisimpiä olivat työkäiset, joiden vastaus-ten suhde oli 4/9. Koululaisilla suhde oli 7/6.

	Kaikki	Eläkeläiset	Työkäiset	Opiskelijat	Koululaiset
1. Löydän helposti paikallisliikenteen aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä	3,70	3,79	3,66	3,73	3,78
2. Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista	3,41	3,33	3,44	3,37	3,52
3. Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi	2,65	3,23	2,73	2,46	2,76
4. Paikallisliikenteen kaupunkikorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa	3,30	3,69	3,16	3,56	3,32
5. Matkustusoikeuden lisääminen kaupunkikorteille on helppoa	3,50	3,77	3,42	3,53	3,77
6. Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen	3,50	3,95	3,41	3,56	3,46
7. Kaupunkikorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä (lapsi, nuori, opiskelija, työkäinen, eläkeläinen)	3,34	3,61	3,29	3,41	3,15
8. Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin	2,90	3,11	2,76	2,95	3,44
9. Paikallisliikenteen ja junien ja/tai seutuliiikenteen bussien väliset jatkoyhteydet toimivat hyvin	2,79	2,59	2,57	3,04	3,16
10. Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti	3,52	3,74	3,65	3,40	3,26
11. Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia	3,58	3,32	3,44	3,81	3,50
12. Paikallisliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua	3,68	3,79	3,72	3,66	3,48
13. Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan	3,26	2,87	3,14	3,51	3,02
		4	9	4	6
		9	4	9	7



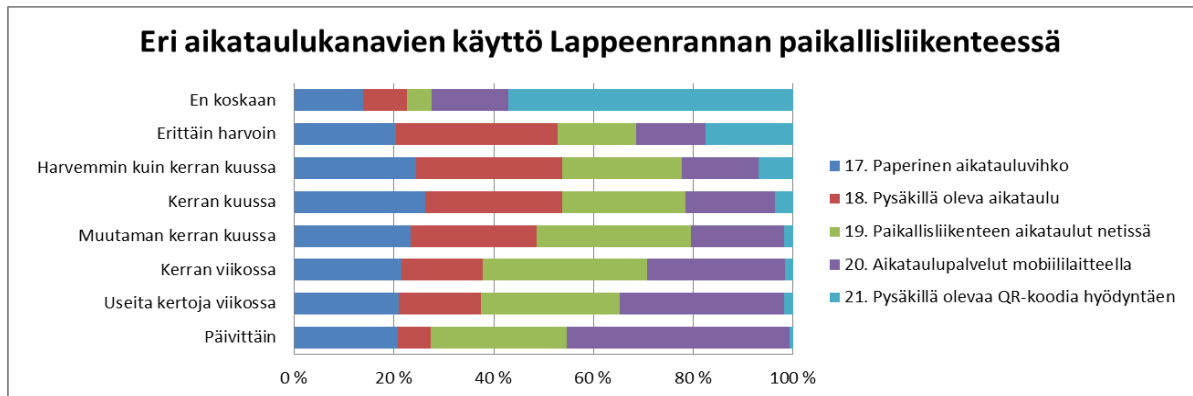


### 3.4 Väline, jolla paikallisliikenteen aikatauluja haetaan

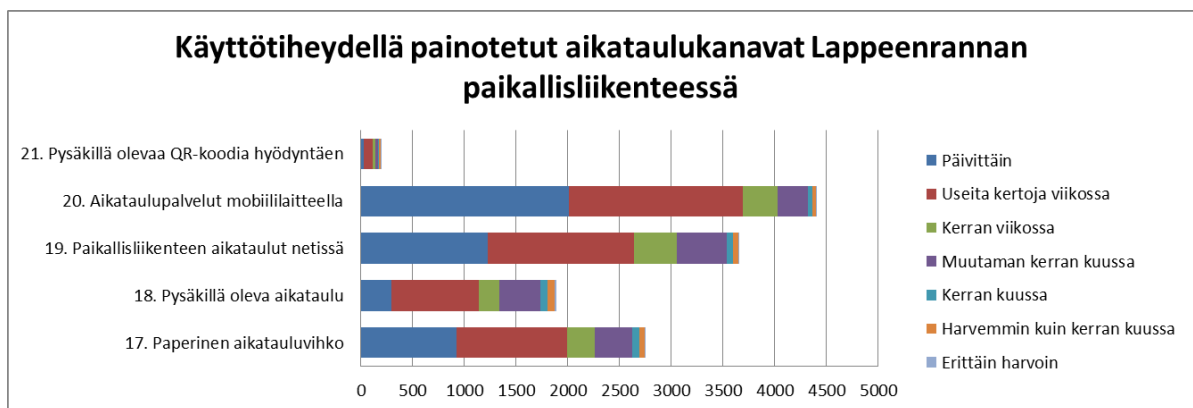
*Vastaajalta kysyttiin: Arvioi vielä, mistä lähteistä ja millä välineillä haet paikallisliikenteen aikataulutietoja. Valitse jokaiseen lähteeseen sopivin käyttömääräsi kuvaava vaihtoehto.*

Mobiililaitteen läpimurto aikatauluinformaation haussa on tapahtunut vuoden aikana: kolmen kärjen haastaja nousi selkeään kärkeen ohi aikataulutiedon hakemisen netistä. Paperinen, joka kotiin jaettava aikataulu putosi jo kolmannelle sijalle.

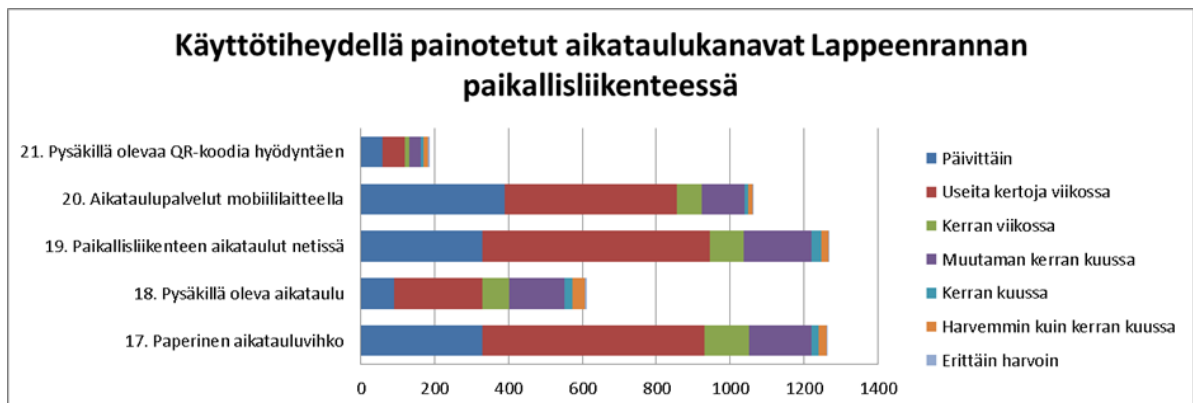
Pysäkkiaikataulujen asema säilyi lähes ennallaan, mutta QR-koodin pieni käyttämäärä putosi entisestään, eikä sillä ole enää todellista merkitystä aikataulutiedon jakamisessa.



#### Tulokset vuoden 2016 kyselyssä:



#### Tulokset vuoden 2015 kyselyssä:



Verrattaessa vuoden 2016 tuloksia vuoden 2015 tuloksiin, nähdään mobiililaitteiden käytön nopea kasvu samalla kun paperisen aikataulun merkitys on laskenut voimakkaasti. QR-koodi näyttää jääneen välivaiheen tuotteeksi, eikä siihen enää jatkossa kannata panostaa.

### 3.5 Net Promoter Score (NPS)

Net Promoter Scoressa asteikkona käytetään 0-10 ja vastaukset jaetaan kolmeen eri luokkaan annetun arvosanan perusteella:

- 9-10: suosittelijat (promoters)
- 7-8: neutraalit (passives)
- 0-6: arvostelijat (detractors)

Suosittelijat ovat NPS-kehittäjän mukaan yritykselle lojaaleja, ostavat enemmän ja kertovat myös hyvistä kokemuksistaan lähipiirilleen. Neutraalit ovat osittain tyytyväisiä yrityksen tämän hetkiseen toimintaan, mutta sopivan tilaisuuden tullen saattavat siirtyä kilpailijan leiriin. He käyttävät noin 50 %:ia vähemmän rahaa yritykseen kuin suositelijat. Arvostelijat (detractors) ovat kaikista tyytymättömmimpiä asiakkaita. Heidän asiakassuhteen kesto on yleensä lyhyt, eivätkä he myöskään ole yritykselle kovin tuottavia, päinvastoin. Kehittäjän mukaan he generoivat yli 80 %:ia negatiivisesta suositelusta, kuormittavat yrityksen resursseja ja henkilöstöä sekä aiheuttavat haittaa yrityksen maineelle.

NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden %-osuus suositelijoiden %-osuudesta. NPS-arvo vaihtelee -100:n ja + 100:n välillä. NPS:n etu on siinä, että mittari reagoi voimakkaasti muutoksiin ja antaa johdolle nopeasti tiedon asiakaskokemuksen muutoksesta. Tästä syystä sitä käytetäänkin paljon eri asiakaskohtaamispisteiden asiakaskokemuksen mittaamiseen muun muassa myynnissä, toimituksissa ja asiakaspalvelussa.

Vuoden 2015 ja 2016 osalta vastaukset jakautuivat seuraavasti:

Arvosana	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
v.2016	1,9 %	1,7 %	2,9 %	2,6 %	3,2 %	10,1 %	7,6 %	17,2 %	27,6 %	17,4 %	7,9 %
v.2015	2,3 %	2,3 %	2,3 %	4,2 %	3,8 %	6,2 %	8,1 %	14,2 %	27,3 %	16,9 %	12,3 %

Hyvä asia on, että viime vuoteen verrattuna 0 ja 1 -arvosanojen määrä oli laskenut, samoin 3 ja 4. Huono asia on, että täydet 10 pistettä antaneiden osuus on laskenut selvästi, samoin arvostajat 7-8 ovat lisääntyneet.

Vuoden 2016 NPS-arvo on -4,60

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Yhteensä	Keskiarvo	
13	12	20	18	22	70	53	120	192	121	55	696	7,01	
<b>Arvostelijat</b>						<b>Neutraalit</b>		<b>Suosittelijat</b>					
208						312		176					
29,89 %						44,83 %		25,29 %					
<b>NPS-arvo Lappeenrannan paikallisliikenteessä on 25,29 - 29,89 = -4,60</b>													

Vuoden 2015 NPS-arvo oli 0,00.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Yhteensä	Keskiarvo	
6	6	6	11	10	16	21	37	71	44	32	260	7,08	
<b>Arvostelijat</b>						<b>Neutraalit</b>		<b>Suosittelijat</b>					
76						108		76					
29,23 %						41,54 %		29,23 %					
<b>NPS-arvo Lappeenrannan paikallisliikenteessä on 25,29 - 29,89 = -4,60</b>													

### 3.6 Keskeiset johtopäätökset

Vuorojen pysyminen aikataulussa on heikentynyt selkeästi viime vuodesta

- Pistemäärä putosi 6,9 % joka oli suurin yksittäinen pudotus
- Kesän selvityksessä todetut muutokset tulisi saada toteutettua mahdollisimman pian, jotta tilanne paranisi ainakin linjojen 1 ja 4 osalta. Samoin ELY-keskuksen tulisi toteuttaa esitetyt muutokset Imatran vuorojen osalta

Aikataulutiedotus

- Vuodessa on tapahtunut merkittävä muutos, eli mobiililaitte on selvä ykkösen aikataulutiedon haussa ja paperisen aikataulun merkitys on pudonnut vastaavalla määrällä

- Aikataulu- ja bussien sijaintitieto kannattaa jakaa avoimena datana halukkaille sovelluskehittäjille, mutta samalla varmistaa, että uusi matka.fi -haku toimii Lappeenrannassa parhaalla mahdollisella tavalla (mm. lisätään linjalle 4 ja 10 "varmaa vaihtoa" osoittava tieto tasauspysäkin kohdalle, jotta Trapezen ja matka.fi -haku ei kehota asiakasta odottamaan seuraavaa vuoroa)
- Eläkeläisiä lukuun ottamatta kaikki ikäryhmän antoivat yli 60 % hyvän aikataulutietosaataavuuden osalta (arvosanat 4 ja 5 yhteensä).

#### Asiakaspalvelu busseissa

- Koululaiset suhtautuivat kriittisimmin asiakaspalvelupalautteeseen. Muiden osalta yli 60 % antoi arvosanaksi 4 tai 5
- Sanallisissa palautteissa nousee selkeimmin esiin se, että kuljettaja ei tervehti asiakasta. Tämä on ilmeisesti juuri Lappeenrannassa poikkeuksellisen tärkeää ja sillä olisi mahdollisuus nostaa pistearvoja varsin helpolla tavalla

#### Net Promoter Score (NPS)

- Arvosanat väliltä 1-6 olivat käytännössä samat vuonna 2016 ja 2015, mutta arvosanojen 9 ja 10 osuus oli hiukan pudonnut: vuonna 2015 se oli 29,23 % kun vastaava luku vuonna 2016 oli 25,29 %.
- Pistemäärä putosi 0,0:sta -4,60:aan asteilolla -100...+100
- Pudotus on saatavissa kiinni jo pelkästään aikataulujen luotettavuutta ja asiakkaiden tervetymistä parantamalla

#### Waltti

- Arvolippua pidettiin erittäin hyvänä tuotteena
- Waltti-autolaitteet eivät asiakkaiden mielestä ole toimineet toivotulla tavalla ja asiakkaita on mennyt läpi ilman maksua
- Nettilataamisen osalta on ollut ongelmia ja useissa sanallisissa vastauksissa ei olla varmoja, onko nettilataus jo käytössä, joten tiedotusta tarvitaan edelleen aivan perusasioista

#### Pysäkkien kunto

- Parannusta edelliseen vuoteen oli 4,2 %, eli arvio on koko ajan parantunut
- Eläkeläisien pistekeskiarvo oli 2,87, koululaisten 3,02, työikäisten 3,14 ja opiskelijoiden 3,51
- Eläkeläisten arvosanaan vaikuttanee talvella liukkauden torjunta, valaistus ja esteettömyys muita ryhmiä enemmän
- Vaikka arvosana on parantunut, bussireittien ja pysäkkien liukkaudentorjuntaan on edelleen selvää tarvetta panostaa

### 3.7 Toteutetut toimenpiteet viime vuoden johtopäätösten osalta

#### **Eniten kehitettävää**

#### **Poikkeustilanteiden aikataulumuutoksista tiedottaminen:**

Vuoden 2015 kirjaus	Toimenpiteet ja tulokset
- Lappeenrannan paikallisliikenteen www-sivuja ollaan uudistamassa 4.1.2016 Walttiin siirtymiseen liittyen. Siinä yhteydessä tule saada paikallisliikenteen sivuille paikka, jossa poikkeustiedotteet ovat säännönmukaisesti. Paikkaa käytettäisiin esim. juhlapyhien liikenteestä, työmaa-aikaisista reittimuutoksista jne. tiedottamiseen. Myös tapahtumajärjestäjien lehdistötiedotteissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www-sivuja on uudistettu ja paikallisliikennesivuilla on oma kohta liikenteen poikkeustiedotteille, kuten juhlapyhäliikenne, mahdolliset kiertoreitit jne.</li> <li>• SaiPan tiedotteissa on huomioitu kotiotte-luiden jäähallivuorot</li> </ul>

tulisi huomioida joukkoliikenne.	
- Waltin myötä kaupunki saa myös henkilökohtaisen kortin ostaneista (jotka antavat luvan tiedottamiseen) osoiterekisterin, jota hyödyntämällä voitaisiin lähettää tekstiviesti tai sähköpostitiedote keskeisistä poikkeustiedotuksista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LMJ Oy ei ole vielä kyennyt tulostamaan rekisteristä sähköpostiosoitteita tiedottamista varten. Osoitelistausta on tiedusteltu useampaan otteeseen.</li> </ul>
- Paikallisliikennebussien tiedoteseinät (bannerit) ovat myös hyvä tapa tiedottaa poikkeuksista jopa linjakohtaisesti. Tätä tiedottamista voidaan vielä lisätä.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On käytetty jonkin verran, mutta edelleen varaa tehostaa. Tarvittaisiin paikallisliikenteen ilmeellä varustettu pohja, jonne tiedote voitaisiin tulostaa</li> </ul>
- Varsinainen häiriötiedottaminen myöhässä olevista vuoroista jne. voidaan kuitenkin toteuttaa vasta kun autoista on jatkuva paikkatietoseuranta ja sitä kautta reaaliaikainen aikataulu- ja reittitiedotus saadaan käyttöön.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lappeenrannan bussit -sivustolta on voinut seurata paikallisliikennevuorojen reaaliaikaista liikkumista. Tavoitteena olisi saada alkuvuodesta 2017 suoraan Autolinjoilta (Savonlinjoilta) autojen sijaintitieto nykyistä luotettavammin</li> </ul>

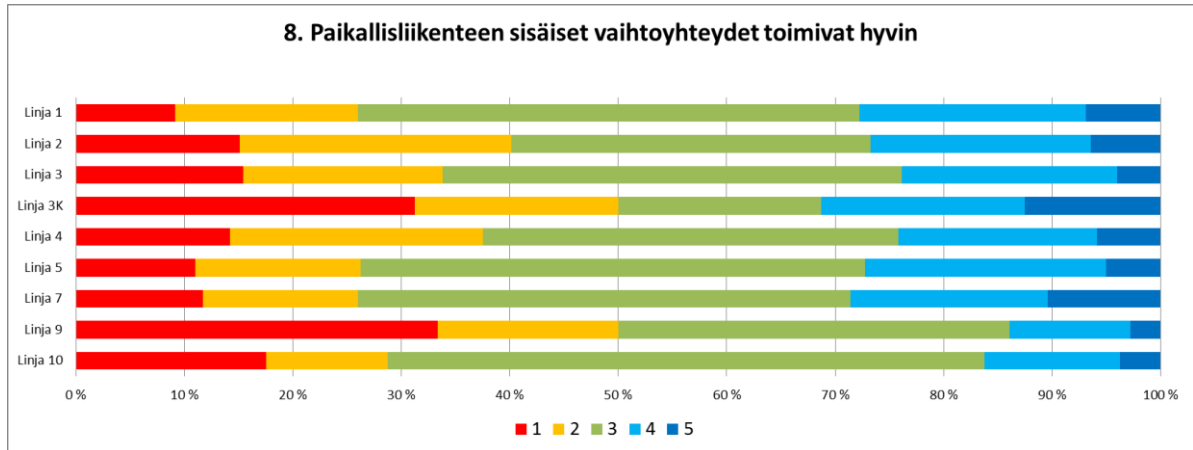
#### **Paikallisliikenteen ja junien ja/tai seutuliikenteen bussien välisten jatko-yhteyksien kehittäminen:**

- Juna- ja seutuliikenteessä tapahtuu muutoksia varsin usein paikallisliikenteeseen verrattuna. Paikallisliikenne ei voi jäädä odottamaan myöhässä olevaa junaa tai kaukoliikennebussia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paikallisliikenneyhteyksiä junavuoroille on selvitetty ja 2017 alussa tulee joukkoliikennesivuille yhdistelmäaikataulut sekä aloitetaan kokeilu Skirrarilan suunnasta kutsutaksilla aamun ensimmäiselle Helsingin junavuorolle.</li> </ul>
- Vuoden 2015 aikana on kuitenkin parannettu aamujunayhteyttä Skinnarilaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samoin Lauritsalan suunnasta saataneen yhteys aikataulujärjestelyillä aamujunalle</li> </ul>
- Kaksi konkreettista esimerkkiä: Aamujuna Lappeenrannasta Helsinkiin lähtee 5:46 rautatieasemalta. Jos yliopistolta lähtee 5:15 on asemalla keskustasta kävelemällä noin 5:55, samoin jos Lauritsalasta lähtee 5:26, on asemalla noin 5:50, eli myöhästyy junasta noin 5 minuutilla.	

#### **Paikallisliikenteen vaihtoyhteyksien kehittäminen:**

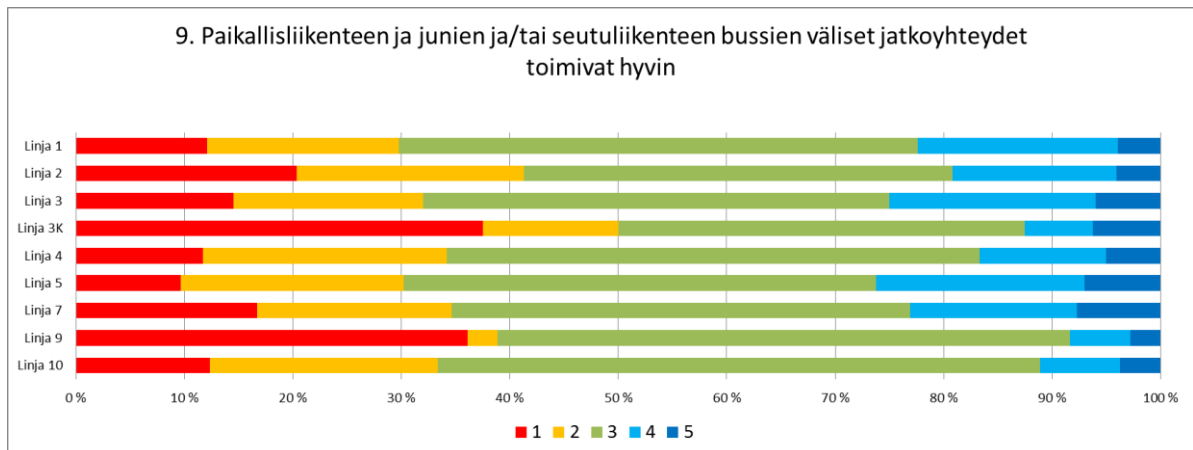
- Vuoden 2015 kyselyssä opiskelijat kokivat paikallisliikenteen sisäisten vaihtoyhteyksien heikentyneen	
- Vaihdon salliminen 60 min sisällä leimauksesta 1.5.2014 alkaen kaikilla pysäkeillä on parantanut tilannetta jonkin verran, mutta ongelma kitkittyy edelleen Koulukadun vaihtoihin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ihmiset hyödyntävät edelleen hyvin vähän vapaata vaihto-oikeutta kuilla kuin Koulukadun pysäkeillä</li> </ul>
- Selkeää parannusta on tapahtunut erityisesti linjalla 3, mutta myös linjalla 4. Suurin heikennys on tapahtunut linjalla 9, jonkin verran myös linjalla 2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suhteessa ongelmallisimmat linjat nykyisin 3K ja 9, joista 3K on suora kouluvuoro</li> </ul>
- Vaihtoyhteyksien kannalta ongelmallisimman on tällä hetkellä linja 9, mutta selviä ongelmia on myös linjoilla 2 ja 3. Eniten vaihtoyhteyksiä on linjoilla 4 ja 2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linja 4:n osalta on parannusta johtuen ilmeisesti 65 minuutin kiertoajasta</li> </ul>

## 4. LINJAKOHTAISIA TULOKSIA

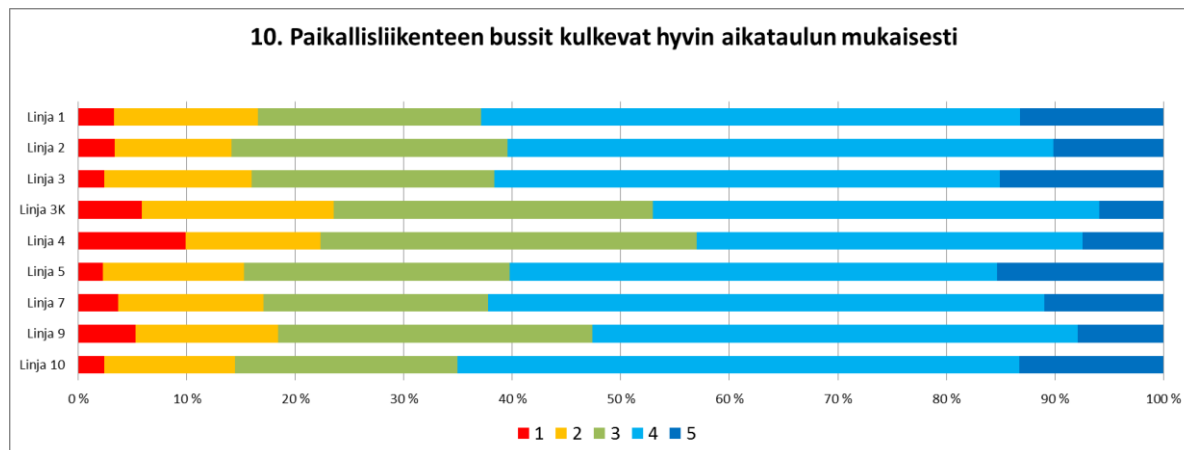


Linja 9 erottuu selvästi linjan 3K kanssa paikallisliikenteen vaihtoyhteyksiä arvioitaessa. Linjalla 3K oli vastaajia ainoastaan 16 kpl, eikä sille suorana kouluvuorona ole suunniteltukaan vaihtoyhteyksiä. Mielenkiintoista on myös, että linja 3K sai eniten parhaita arvosanoja (4-5).

Vuoden 2016 aikana on linjan 1 osalta tullut jonkin verran asiakaspalautetta, mutta kyselyn perusteella sillä oli vähiten arvosanoja 1-2. Linja 4 on aiempien palautteiden perusteella ollut ongelmallisissa, mutta ilmeisesti autokierron muutos 65 minuuttiin on kuitenkin parantanut tilannetta ja aikataulun luotettavuutta.



Myös junien ja seutuliikenteen vaihdoissa linjat 9 sekä 3K erottuvat erityisesti huonoimpien arvosanojen osalta. Parhaiten vaihtoyhteyksiä palvelee linja 5.



Vuoden 2016 aikana saatujen asiakaspalautteiden mukaan linja 1 on ollut usein myöhässä, mutta kyselyn perusteella tilanne on varsin kohtuullinen. Ongelmallisin on edelleen linja 4.

## 5. YHTEENVETO SANALLISISTA PALAUTTEISTA

### 5.1 Miksi suosittelee / ei suosittele paikallisliikenteen käyttöä

#### **Koululaiset**

- Ympäristöystävällinen liikkumismuoto
- Toimiva järjestelmä
- Vuoroja liian vähän
- Kokonaismatka-aika hidas
- Autot liian täynnä

#### **Opiskelijat**

- Hyvä kuluväline sellaisille, jotka eivät omista autoa. Pääsee melkein minne vaan todella hyvään hintaan.
- Maksaminen on erittäin helppoa.
- Lappeenrannan sisäinen paikallisliikenne toimii mielestäni melko hyvin, mutta bussit Imatralta ja Joutsenosta eivät sovi hyvin koulujen alkamis- ja päättymisaikojen kanssa.
- Yliopistolle menevissä vuoroissa ajoittain ruuhkaa
- Yhteydet yliopisto - keskusta -välillä toimivat hyvin.
- Bussilla kulkeminen on autoilua ekologisempaa ja helpompaa.
- Koska kaikki toimii hyvin.
- Aikatauluissa on parantamisen varaa, koska bussit kulkevat liian harvoin.
- Ideana Waltti on hyvä, mutta ei toimi käytännössä niin kuin pitäisi.
  - Mielestäni Lappeenrannan paikallisliikenne on hyvin järjestelmällinen ja toimiva ratkaisu. Aikataulut pitävät (suht koht) hyvin ja palvelu on hyvää.
- Bussit kulkee pääsääntöisesti hyvin, mobiilisovelluksen toimiessa näkee missä bussit kulkee ja pystyy sen mukaan suunnittelemaan aikataulun.
- Asiakaspalvelu on pääsääntöisesti hyvää ja kuskit usein mukavia.
- Yliopistolta matkakeskukselle tulevat bussit tulisi suunnitella paremmin suosituimpien junien aikataulujen mukaisiksi. Iltapäiväjuniin ennättäminen on yhtä onnenkauppaa.
- Se toimii hyvin, mutta satunnaiskäyttöön (jos ei ole minkäänlaista matkustuskorttia) se on erittäin kallis, 3,20 e eli todella kallis. Muutenkin hinnat tuntuvat olevan aika kovia ihan arvokorteissakin sillä, esimerkiksi Helsinkiin tai Mikkeliin Savonlinjan kaukobusseilla pääsee 1 e per suunta erittäin usein.

- bussit saattavat tulla huomattavan paljon **etuajassa** tai myöhässä, joten käytännössä on todella vaikea ajoittaa pysäkillä saapuminen niin, ettei siellä tarvitse seisoa järjettömän pitkiä aikoja.
- Reittihakuun oppia HSL:n sivuilta. Selkeä ja vaihtoehtoja tarjoava myös ulkopaikkakuntalaisille

### ***Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)***

- Toimii riittävän hyvin suurimmaksi osaksi.
- Bussi on aamuruuhkan aikaan yhtä nopea kuin oma auto välillä keskusta-Skinnarila. Paikallisliikenteen ja kaukoliikenteen synkronoinnissa on vielä parantamisen varaa."
- Netissä olevat aikataulut ovat erittäin sekavat ja samalle linjalle on monta sivua joista ei kyllä ota mitään selvää. Mobiilisovellus voisi olla ihan hyvä jos vain se toimisi.
- Joukkoliikenne on järkevä valinta. Mitä enemmän ihmiset käyttävät sitä, sitä enemmän tulee vuoroja.
- Bussit eivät kulje aina silloin, kun niitä tarvittaisiin (esim. aikaisin aamulla). Niillä ei myös pääse aina sinne, minne pitäisi (esim. junalle).
- En suosittelen, koska työnantajani tarjoama työsuhdematkalippu ei toimi Waltin kanssa.
- Palvelu on enimmäkseen hyvin ystävällistä satunnaisen matkustajan näkökulmasta. Jotkut kuskit tosin hädin tuskin tervehtivät, joten vaihtelua on. Autot ovat siistejä ja hinnat siedettävällä tasolla.
- Edullisesti ja viihtyisästi pääsee paikata toiseen. Toivoisin kuitenkin aamuille lisää vuoroja niin että pääsisin ajoissa töihin tarvittaessa.
- Hinnat kohdallaan ja vaihto-oikeus reilu.
- Jos lähtöpaikasta pääsee yhdellä linja-autolla määränpäähän, suosittelen Lappeenrannan paikallisliikennettä.
- Aikatauluhaku mobiililaitteella on vähän kökkö.
- No toimiihan tuo paremmin kuin monessa muussa Suomen kaupungissa. Parempaa kokemusta oikeastaan vain Helsingistä ja Tampereelta, joissa reittejä ja vuoroja riittää.
- Kallis.
- Paremmat yhteydet juna-asemalta Lauritsalaan, siis suorat yhteydet
- Todella harvoin kulkee busseja tänne Ruoholammella, ei viikonloppuna ollenkaan
- Iso miinus siitä, että aamulla koululaiset eivät pääse kouluun, joka alkaa 9.30. Kouluun pitää lähteä 8.25 bussilla. Lauantaina kyllä kaupunkiin menee klo 9 bussi vaikka kaupat aukeavat vasta klo10.
- En suosittelen, koska samaan kellon aikaan lähtee Lauritsalaan kaksi bussia
- Suosittelen joukkoliikenteen käyttämistä, koska se on yksityisautoilua ympäristöystävällisempää
- Kuskiin pitäisi huomioida enemmän vaunujen/rattaiden kanssa matkustajia: bussia pitää laskea kyytiin/pois noustessa, vauhdin kanssa olla tarkempi kun vaunuja kyydissä ja talvisin voisi tarjota apua kyytiin nousemisessa jos pysäkkejä ei ole hoidettu kuntoon

## **5.2 Asiakaspalvelu**

### ***Koululaiset***

- Toiset kuljettajat erittäin ystävällisiä ja toiset suorastaan ilkeitä.
- Laatu riippuu niin kuskista
- Ruusu: Kiitos kaikille kivoille kuskeille! Risu: Opetelkaa ajamaan kovasti kiihdyttäjä/äkkijarruttelijat
- Bussi ajanut useasti ohi pysäkin illalla Kauppakadulla.

### ***Opiskelijat***

- Kuljettajat ovat todella mukavia. Osa kuljettajista ystäväystynyt todella hyvin asiakkaiden kanssa mikä on iso plussa matkustaessa.



- Kuskit voisivat tervehtiä useammin.
- Asiakaspalvelu on pääosin hyvää, mutta välillä kuskit ovat todella ärsyyntyneen näköisiä ja vastaavat tylästi.
- Jotkut kuskit eivät jaksaa laskea bussia kun vaunuilla tulee kyytiin. Ja tätä tapahtuu vaikka olisi uusikin bussi kyseessä.
- Bussikuskeja voisi muistuttaa siitä että heillä on kyydissä ihmisiä. Osa kaahaa ihan järkyttävää vauhtia, jarruttavat voimakkaasti ennen pysäkkiä ja lähtevät pysäkiltä kuin ohjukset. Ei ole kivaa istua kyydissä kun välistä ei penkillä meinaa pysyä.
- Asiakaspalvelu pelaa, erityisesti suomalaisten näkökulmasta. Ulkomaalaisten opiskelijoiden on kuitenkin mahdoton kommunikoida millään tavalla useiden kuljettajien kanssa edes matkojen hinnoista, koska heidän englannin kielitaito on olematon. Ehkä asia muuttuu kuljettajien "sukupolvenvaihdon" myötä.
- Kun seisoo aamukylmässä pimeällä pysäkillä, jolle odotettua bussia ei tule, ja on kiire töihin / kouluun / jatkoyhteyteen / mihin ihmiset nyt yleensä ovat bussilla menossa... arvostaisi kovasti puhelinnumeroa, josta voisi tiedustella viivästyksen syytä ja kestoa - tai saada tiedon, että vuoro on peruuntunut kokonaan.
- bussit.lappeenranta.fi on usein epäkunnossa, lisäksi enemmän paikkojen nimiä, esim Armada, Prisma, päiväkodit, koulut, ym hakuun, ettei tarvitsisi tietää paikkojen nimiä..
- Käsittämätöntä, että linja-auto lähtee monta minuuttia etuajassa pysäkiltä. Tapahtunut useammin kuin kerran.
- Aivan ihanan ystävällistä ja moni pk seutulainen ystävätkin kehuu Lappeenrannan aspalvelua ja kuskien innokkuutta reittien neuvomiseen

#### **Työkäiset (työssä, työn, kotona jne.)**

- Suurin osa kuskeista kohteliaita ja ystävällisiä
- Asiakaspalvelussa ei ole moittimista, kuskit tervehtivät ja asiakaspalvelu sujuu jouhevasti
- Kuljettajat ovat loistavia ja avuliaita
- Linjojen 1,3,5 kuljettajat ovat huippuja asiakaspalvelussa. Lappeenranta voisi tehdä heistä ihan matkailuvaltteja. Aina ystävällisiä, ammattitaitoisia, löytyy neuvo ja hymy turistille ja sananen paikallisille, eivät hötkyile turhasta tai ole kireitä. Aikataulut pitävät ja on turvallista olla kyydissä. Persoonallisia ja lappeenrantalaisia parhaimmillaan.
- Matkustan usein lastenvaunujen kanssa ja lähes aina asiakaspalvelu on hyvää tai jopa erinomaista ja joustavaa!
- kuski voisi huomioida rattaiden ja vaunuja käyttävien auttamalla vaunujen/rattaiden nostamisessa tai laskemalla reunaan jotta bussiin meno ja poistuminen olisi helpompaa.
- Osalle kuskeista voisi opettaa peruskäytöstapoja, osa toimii ihan mallikelpoisesti.
- Jotkut kuskit ovat epäystävällisiä ja osa ajaa aika kovaa vauhtia.
- englanninkielen taitoisia kuljettajia reiteille 1 ja 5, jossa kulkee ulkomaalaisia opiskelijoita
- Mobiilipalvelusta, jolla pitäisi voida seurata autojen kulkua, puuttuu aivan liian usein busseja. Mitä pitäisi päätellä siitä, että autoa ei näy sovelluksessa? Että se ei syystä tai toisesta kulje. Usein se kuitenkin ilmaantuu pysäkillä ennemmin tai myöhemmin.
- aikatauluhaku antaa usein käsittämättömiä tuloksia. On vaikea ymmärtää, miksei ohjelman virheitä haluta korjata.
- Lappeenrannan kaupungin talon asiakaspalvelu Winkissä, asiakaspalvelijat eivät aina ensimmäisellä kerralla osaa vastata kysymyksiin. Sitten kun on päättänyt ostaa tuotteen, niin sitten ilmoitetaan yhdelle kortille voisikin pitää sekä arvoa että 30-päivän matkakorttia. Tähän pyydän ehdottomasti muutosta. Se tarkoittaa nopeampaa koulutusta Waltti-kortti-asioista.
- Asiakaspalautteeseeni Lappeenrannan kaupungin kotisivujen kautta olevan palautejärjestelmän kautta ei koskaan vastattu. Palaute koski linjan 9 ja 1 huonoa vaihtomahdollisuutta aamuisin jos Pikisaaresta halusi ehtiä yliopistolle.
- Matkahuollon asiointipisteestä saa todella tympeää kohtelua eikä esim. viitsitä neuvoa uutta opiskelijaa matkakortin valinnassa ja käytössä.
- Helpommin luettava aikataulu nettiin kiitos

**Eläkeläiset**

- Asiakaspalvelu asiallista ja ystävällistä.
- Erittäin ystävällisiä kuskeja
- Tullessani takaisin kotikaupunkiini, vuonna 2010, olisi kaivannut aikatauluvihkoihin tietoa, kuinka kauan matka suunnilleen kestää lähtöpysäkillä ??! Ei kaupunkiin tuleva UUSI henkilö miellä etäisyyksiä voidakseen suunnitella jatkoyhteyksiä, kun ei tunne kaupunkia!
- Suurin osa kuljettajista erittäin hyviä asiakaspalvelijoita. Myös joustava liikennöinti sujuu henkilöauton kuljettajan näkökulmasta hyvin.
- Asiakas ei aina pääse pois bussista haluamallaan pysäkillä, koska bussi ei pysähdy, vaikka stop-nappia on painettu. Kuljettajat voisivat keskittyä vähän paremmin työhönsä tältä osin.
- Kuskit voisivat pysäköidä auton lähemmäksi koroketta, että kompuraikin pääsisivät helpommin sisään ja ulos ja eivät lähtisi liikkeelle ennen kuin on päässyt paikalleen.
- Useimmiten hyvä, joskus kuskit ovat töykeitä varsinkin nuorille.

**5.3 Aikataulut ja reitit****Koululaiset**

- Reitit ovat hyviä.
- Aikataulut ei sovi koulun alkamis- ja loppu aikoihin joutuu odottelemaan seuraavaa autoa pitkään
- 9-linja menee liian harvoin. Matkakeskukselta pitäisi päästä Pikisaareen toistakin reittiä, joka ei kierrä niin kaukaa. Lappeenrannan paikallisliikenne-sovellus on usein epäkunnossa.
- En pääse hyvin kouluun ja sieltä pois.
- 5 ja 3 reitille enemmän vuoroja. Miksi niiden täytyy kulkea niin samaan aikaan vaikka menevät melko samoja reittejä.
- Linja 10 ruoholammilta keskustaan kulkee tunnin välein, minkä vuoksi joudun lähtemään kouluun tuntia ennen koulun alkua. Kimpisessä koulun alku on porrastettu puolentunnin välein ja itselläni koulu alkaa aina esim. klo.8:30
- Puolenpäivän aikaan sijoittuva tauko ajoittuu juuri koulun päättymisen aikaan, jonka vuoksi kotiin pääsy viivästyy paljon.
- Koulumatkani kestää linja-autojen aikatauluista johtuen päivittäin 2-3 tuntia, vaikka yhden-suuntainen matka on ainoastaan 6 km

**Opiskelijat**

- Aikataulut ovat useimmiten oikeassa.
- Aikataulut voisivat olla helpommin saatavilla ja selkeämmin esitetty nopeaa hakemista varten
- 5 voisi kulkea useammin iltaisin ja ykkösen vuoroja karsia, koska iltaisin vähemmän liikennettä uus-lavolasta ja huhtiniemestä.
- Perjantain ja lauantain viimeinen yövuoro keskustasta yliopistolle (aiemmin klo 1.50) pitäisi saada takaisin!
- Linja 5:lle olisi hyvä saada yövuoroja, esimerkiksi tunnin välein
- Arkiaamuna linja nro 2 tulee sen verran myöhään ettei ennätä jatkoyhteyksiin (5 tai 1) yliopistolle!!!! Lisää yhteyksiä aamuihin tuolle reitille tai sitten tuon kakkosen aikataulun aikais-taminen vaikka 5-10minuutilla!
- 1, 2 ja 7 kulkevat samaan aikaan, jossa ei ole järkeä. Vaihtoehtona on siis kulkea puolen tunnin välein, mikä on aamuisin ja iltapäivisin ruuhka-aikaan liian harvoin.
- Imatra-Joutseno-Lappeenranta välin bussien lähtö- ja saapumisaikoja voitaisiin parantaa niin, että ne sopivat koulujen alkamis- ja päättymisaikojen kanssa.
- Karhuvuoresta aamulla linja-autoja niin, että olisi n.9.20-9.30 keskustassa. Koululaiset ja opiskelijat kiittäisivät.
- Kiitos 7 linjasta!
- Linja 7 suuri pettymys. Vuoroja liian harvoin ja liian vähän, iltaisin ei ilmeisesti ole tarkoitus liikkuu?! Kouluun ei näillä vuoroilla Mustolasta ehdi ja odotusajat oppilaille pitkät (jos Laurit-

salassa alkaa koulu esim. 8.15 tai keskustassa 9.30 ei nykyisillä vuoroilla ehdi mitenkään tai on melkein tuntia liian ajoissa, pienelle koululaiselle liikaa!). Miksi linja ei kulje Lauritsalan kautta keskustaan vaan kiertää menen ja tullen Hovinpellon kautta, matka kestää kauan. Vähintään tuplavuorot (ja myöhäisempiä vuoroja) tälle linjalle! Tai voisiko osa 1 linjan autoista koukata Mustolan kautta, entiseen malliin?

- Keskustasta lähtevien bussien aikataulut ovat järjettömiä koulutuntien loppumiseen nähden
- Aikatauluksissa voisi huomioida lukioiden tuntien loppumisajat, usein kun koulusta pääsee 14.15 niin bussi 4 on ehtinyt jo tietysti mennä ja koululla joutuu odottelemaan puoli tuntia seuraavaa bussia. Jo 5 minuutilla bussin lähdön keskustasta siirtäminen eteenpäin helpottaisi huomattavasti
- Iltapäivän keskustasta länteen lähtevät bussit eivät täsmää opiskelijoiden aikatauluihin. 75min tuntien takia lukiolaiset pääsevät usein 14.15, jolloin 10, 5 ja 1 busseihin ei ehdi. 14.20 lähtevä bussi länteen (esim. 1) olisi enemmän kuin hyvä meille lyseolaisille. Iltapäivisin bussit ovat usein niin täynnä, että joutuu odottamaan toista bussia, jolloin voi myöhästyä esimerkiksi harrastuksista.
- Ruoholampalaisena arvostan hurjasti linjaa 10! Vielä hienompaa olisi, jos sillä oikeasti voisi kulkea ;) eli tarvitsisimme myös iltavuoroja, jotta omat ja lasten harrastusmenot hoituisivat bussilla.
- Synkronointia junayhteyksien kanssa voisi varmaan vielä parantaa, esim. aamun 7:28 junaan ei ehdi vitosella, joka lähtee yliopistolta klo 7:00.
- Yliopistolta hieman parempi vuoro 16.28 lähtevään junaan nykyisellään vitonen lähtee kello 15.30 ja kolmonen 15.55, mutta sillä ei talvi aikaan aina ehdi jos bussit myöhässä
- Yliopistolta neljän aikaan iltapäivällä lähtelle vitoselle tai muulle voisi kenties harkita rinnakkaisbussia, samaan tapaan kuin aamulla menee kaksi vitosta kahdeksan aikaan. Bussit ovat välillä todella täynnä, varsinkin talvella ja huonolla kelillä.
- Voisiko myös ykkösiä kulkea kaksi koska koululaisia kulkee 7.15 yliopistolta lähtevässä bussissa ihan hirveästi ja jo Huhtiniemessä ihan täynnä.

### ***Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)***

- Junalle meno Voisalmesta hankalaa, ei voi luottaa ollenkaan
- Sunnuntaina aamun junalle (lähtee 9.19) ei pääse linja-autolla nro 5.
- Syöttöliikenne junille ja junilta paremmaksi. Vähintään keskustaan (jossa voi vaihtaa toiseen bussiin) pitäisi päästä jokaiselta junalta sujuvasti.
- Aamun ensimmäisille junille ei pääse paikallisbussilla.
- Linja 10 olisi hyvä lisätä myös iltavuoroja esim. viikolla seitsemään asti
- Ruoholammelle tarvitaan useammin/iltaisin/viikonloppuisin kulkeva linja
- Ruoholammelta olisi kiva päästä myöhemmin ja myös toisen suuntaisena. Nyt pääsen töihin vain mennessä ja siitä syystä ajan autolla. Kulkisin bussilla, jos pääsisin myös takaisin linja-autolla iltapäivisin.
- Skinnarilassa asuvana yhteydet hyvät, mutta tiedän että eri puolilla kaupunkia tilanne ei ole sama.
- Viimeinen bussi keskusta-yliopisto menee pe ja la liian aikaisin. Klo 1.50 bussi oli hyvä.
- Aikataulujen porrastamisessa olisi kehitettävää, keskustasta Yliopiston suuntaan pääsee kyllä useammalla eri linjalla, mutta ne lähtevät viiden minuutin välein. Jos ei ehdi, joutuu odottelemaan seuraavaa bussia sen puolisen tuntia. Tuntuu järkevämmältä, jos vuoroja saisi vähän enemmän hajautettua.
- Linja 1/7 ja 2 eli Lauritsalan suunta: moni pystyy käyttämään molempia. Olisi hyvä, että ne lähtisivät eri aikaan keskustasta kohti Lauritsalaa.
- Linja nro 7 erittäin hyvä uudistus
- Yhteydet yliopistolta lauritsalaan ovat huonontuneen erittäin paljon, näiden uusien linjajärjestelyiden vuoksi.
- Mielestäni on hieman epäloogista, että linjat 1 ja 7 ajavat peräkkäin. Kivempi olisi, että Lauritsalasta pääsisi tasaisesti keskustan suuntaan, vaikka 30 min välein. Viikonloppuisin pitää odottaa tunti yhteyksien välillä.

### **Eläkeläiset**

- Sunnuntai-iltaisain ei pääse myöhään kaupungista pois
- Linjan 7 päätepysäkki voisi edelleenkin olla Mustolankadun alussa. Koska kaikki kuskit eivät tunnu tietävän että siinäkin pitäisi odottaa. Jos päätepysäkki olisi siinä kaikki Mustolasta kyytiin tulevat tietäisivät että bussi lähtee Mustolan kierrokselle tiettyyn aikaan
- Bussi nro 4 voisi kiertää Karhuvuoressa Tuulimyllynkadun lenkin ja näin parantaa asiakaspalvelua tuomalla reitin lähemmäksi ko. kadun varren ja lähikatujen asukkaita (esim. Kimpisesä koulua käyvät). Aikataulu olisi syytä sovittaa keskustan koulutuntien alkuun sopivaksi.
- Lisää vuoroja reitille 10
- Reitti 3 voisi kulkea myös sunnuntaisin se on hyvä yhteys keskustasta Ristikankaan hautausmaalle.
- Sunnuntai vuorojen aikataulut välillä keskusta - yliopisto todella HUONOT! Mitä järkeä on, että keskustasta yliopistolle lähtee tunnin sisällä kaksi vuoroa ( linja 1 ja 5 ) 5 minuutin sisällä. Vuorojen väli pitäisi muuttaa!! Toisin päin vuorojen välillä on myös vain 15 min.
- Täältä Lauritsalasta voisi joku vuoro ajaa rautatieaseman kautta. Vaihto kaupungissa on kii-reelistä ja raskasta matkatavaroiden kanssa,
- Sunnuntain vuoroja voisi jakaa eri aikoihin, ettei 1 ja 2 lähtisi samaan aikaan ja sitten tuntiin ei lähde kumpikaan."
- Ydinkeskustan ulkopuolisille alueille viikonloppuna yöbussi
- KUUSELAN KAUTTA REITTI UUDELLEEN KÄYTTÖÖN. Nyt koululaiset ajavat päätepysäkillä ja sieltä takaisin kaupunkiin päin ja jäävät kotinsa kohdalla pois. Tämä hidastaa aikatauluja. Ainakin muutama vuoro voisi ajaa Kuuselan kautta. Täällä paljon eläkeläisiä eli potentiaalisia bussinkäyttäjiä.
- Auto nro 5 voisi myöskin kulkea Huhtiniemen kautta.
- Linjalla 2 ei pääse Matkakeskukseen, ei vaihtamallakaan järkevän ajan puitteissa.
- Juna-bussi yhdistelmä ei toimi. Jos jää viimeisestä vaunusta matkatavaroiden kanssa, ei ehdi Bussiin tai joutuu odottaa puoli tuntia. Lauritsalaan joutuu vaihtaa keskustassa autoa. Voisko 7.kiertää rautatieaseman kautta?
- Kivisalmen suunnasta ei pääse Matkakeskukseen kuin aamulla ja iltapäivällä. Aikataulut eivät silloinkaan sovi yhteen lähtevien ja saapuvien junien aikataulujen kanssa. Junat kulkevat koko päivän. Ihmiset eivät matkusta julkisilla kulkuvälineillä jos niitä ei ole.
- Ei jaettu aikatauluja. Bussi liikenne lopetettu Kuuselassa. Ennen pysäkki kolmensadan metrin päässä. Nyt matka puolitoista kilometriä.
- Tulisi huomioida lisää vuoroja talviaikatauluun, koska pyöräilijät siirtyvät usein busseihin työmatkoillaan eli aikaiset aamut ja myöhäiset illat.
- Linjan 7 kyytiin keskustaan ei pääse Kanavansillan kohdalta.

## **5.4 Lipputuotteet ja hinnoittelu**

### **Koululaiset**

- Hinnat ovat hyvät.
- Liian kalliit
- Hinnoittelu voisi lapsilla olla vähän halvempi. Kun esim. Imatran bussissa on 3€ kpl.
- Liian kalliit kertaliput
- Waltti-kortti on erittäin sopiva hintainen ja kätevä.

### **Opiskelijat**

- Pisteet siitä että opiskelijoiden lippuihin on vihdoinkin tullut jotain järkeä! Arvo on tosi hieno juttu vähemmän bussia käyttävälle.
- Opiskelijalippu on mielestäni edullinen. Hinnoittelu on onnistunut.

- Opiskelijan kausilippu on sopivan hintainen, ei liian kallis. Arvoliput hyvä asia, ovat kertalippuja halvempia. Vyöhykehinnointelu entistä kilometritaksaa selkeämpi.
- Hyvähintaiset kun omistaa waltti-kortin.
- Waltti-kortin myötä nyt homma toimii!
- 
- Omasta mielestäni liput ovat hieman liian kalliita. Varsinkin aikuisten lippu.
- matkahuollon opiskelijakortin hinnan nousu on huono asia ja että sitä ei voi ladata enää kuin r-kioskilla tai matkahuollon toimipisteessä.
- Kallis ja toimii huonosti (Waltti)
- Kertalippu on aika kallis.
- Kun Waltti-kortti korvasi aiemman 44:n matkan sarjalipun, opiskelijoiden kertamatka kallistui jonkin verran. Tämä oli ikävä huomio.
- Waltti-kortti on epäluotettava. Kortti myös antaa mahdollisuuden ladata aina vain juniorihintaisen kuukausilipun, vaikka olen jo opiskelija ja kortille on ilmoitettu aiemmin syntymäaikaani. Koska bussissa tätä ei voi muuttaa, aion ladata korttiani lasten hinnalla kunnes toisin mahdollistetaan. En ole menossa Winkkiin järjestelmävirian takia.
- Olisi hyvä, että samalla waltti-kortilla voisi matkustaa myös seutuliikenteen busseissa. Itse asun linjan 10 reitillä ja tätä kautta kulkisi myös muita kuin paikallisliikenteen busseja.
- Waltti-kortti on hyvä ja sillä maksaminen on kätevää, mutta kortin leimaamisessa kestää aika kauan verrattuna muihin vastaaviin.

#### ***Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)***

- Jos olisi halvempaa, käyttäisin paljon enemmän, kertalippu 1,5 € myös työssäkäyville olisi sopiva hinta.
- Olisiko joskus mahdollista saada mobiilisovellus jolla maksaa kertamaksuna bussimatkat niin kuin Hkissa HKL on? Se olisi jo jotain edistyksellistä toimintaa
- Arvokortti oli hyvä uudistus ja iso askel eteenpäin bussinkäytön mielekkyydessä.
- Halvemmat liput ja bussissa kävisi pankkikortit maksuvälineenä
- Kertalippu järjettömän kallis päivällä.
- Walttikortti on surkea, se ei kelpaa vakiovuoroilla maaseudun suuntaan, joita joudun jatkuvasti käyttämään. Siksi lipun lataaminen on vaikeaa.
- Ilta- ja viikonloppu hinnat hyvät
- Arvokortilla maksettaessa on välillä otettu perushinnan mukaan, vaikka onkin ollut hiljainen aika. Tätä ei pääse itse tarkistamaan, se on huonoa.
- Waltti-kortti on hyvin kätevä. Nyt erityisesti, kun sen jäljellä olevan arvon näkee netistä ja sen saa ladattua myös kätevästi nettisivustolla. Linja-autoissa näytöt ovat jotenkin epäselviä ja ikkunaan päin, jolloin arvoa ei helposti meinaa nähdä.
- Pankkikorttimaksaminen olisi syytä olla mahdollista.
- Työsuhdematkalippu käyttöön myös Waltin kanssa
- Milloin waltti-korttiin pystyy lataamaan arvoa netistä
- hinnat ovat kilpailukykyiset, lipputuotteet hyvät
- Matkahuollon kortin lataaminen ei onnistu busseissa enää Waltin tulon jälkeen, joten ne on käytävä erikseen lataamassa R-kioskeilla.
- Työttömille joku alennus
- Selkeä ratakisko ohje mistä kortteja voi ostaa ja mistä niihin voi ladata aikaa sekä nk. Selkeä hinnasto välilehti nettisivuille. Ei tekstiin upotettua tietoa.

#### ***Eläkeläiset***

- Lipputuotteet monipuoliset ja hinnat kohdallaan.
- Nyt kun Waltti-ostot toimii hyvin, olen tyytyväinen
- Waltti-kortti ja seniorien hiljaisen ajan hinta hyvä. Seniorien Waltti-kortin perushintaa voisi laskea esim. 2 euroon.
- Hinnoittelu kohdallaan. Lipun "taputtelu" neljä kertaa tuntuu hiukan kousalliselta.

- Miksi eläkeläis-alennus vasta 65 v.? Nuorempiakin eläkeläisiä. Miksi ei voi työeläke-korttia esittämällä ostaa eläkeläis-alennukseen oikeuttavan kortin?

## 5.5 Muu palaute

### ***Koululaiset***

- Bussit tosi huonokuntoisia ja likaisia. Vettä vuotaa ja ikkunat rämissä ja penkit heiluu
- Bussivuoroja voisi lisätä imatra-joutseno-lappeenranta vuorolle, sillä itse olen lukiolainen ja tuntini alkavat kello 9.30 aamulla. En kerkeä 8.00 lähtevään imatran keskusasemalta lähtevältä bussilla kouluun ja joudun tulemaan 7.00 lähtevällä bussilla ja olen koululla jo 7.40. Tämän toivoisin muuttuvan!
- Kun bussikuski laittaa waltti kortille arvoa vaikka on sanonut että pitää laittaa kuukausi puolelle pitää mennä waltti toimistoon vaihtamaan arvolta kuukausipuolelle
- Olisi hyvä tietää milloin bussi nro 1 päättää olla kiertämättä huhtiniemeä hankalan mäen vuoksi. Milloin ohjata lapsi Helsingintien varteen, ettei myöhästy koulusta. Mistä moisen asian voi tarkistaa talvikaleilla?
- En ymmärrä minkä takia yksityisiä ei enää saa kuljettaa busseissa. Pitäisin enemmän jos näiden kuljettaminen bussissa ei olisi kiellettyä!

### ***Opiskelijat***

- Busseihin olisi kiva saada talveksi jotkut matot tms. jotka estäisivät lattian liukkautta. Talvella olen itse meinannut kaatua useasti kävellessä istumaan kun Bussi on jo lähtenyt liikkeelle. Kengät lähtevät liukumaan jäisellä lattialla.
- Osa busseista on heikkokuntoisia; esim. sadesäällä tulee vettä sisään, talvella autot ovat kylmiä jne. Linjatekstit muutamissa autoissa vaikeasti erotettavissa.
- Bussit.lappeenranta.fi on äärimmäisen epäkäytännöllinen. Olen lukuisia kertoja yrittänyt löytää aikatauluja sieltä, mutta toistaiseksi aikatauluvihko ja digitaaliset taulukot ovat merkittävästi nopeampi vaihtoehto. Minulla ei ole yleensä aavistustakaan, millä nimellä (saati numerolla) haluamani pysäkki nettisivulta löytyy. Tämä on korjattava.
- An English translation of the survey would have been welcome. But luckily there's Google translate ;-)
- Se että kortteja ladataan bussissa ruuhka-aikaan vie enemmän aikaa kun käteismaksut! Jos niitä sattuu useampi samalle linjalle niin kyllä siinä tulee myöhästymisiä.

### ***Työkäiset (työssä, työtön, kotona jne.)***

- Julkinen liikenne mennyt koko ajan parempaan suuntaan. Oma auto en enää tarvitse olla!!
- Voisalmientien pysäkki koulun alapuolella, lasi rikottu vuosia sitten, ei vielä uutta lasia
- Lastenvaunuja ja -rattaita on usein bussissa enemmän kuin kahdet, jolloin ne tukkivat bussin käytävän ja oviaukon, aiheuttaen jopa vaaratilanteita. Myös bussiin nouseminen ja ulos pääseminen on usein vaikeaa tästä syystä. Kuskien pitäisi huolta siitä, ettei bussiin oteta enemmän kuin kahdet vaunut/rattaat kerrallaan.
- Hovinpellolla joutuu pysäkeillä odottamaan talvisin bussia joko lumipenkan päällä seisten tai sitten autojen ajoradalla, mikä on varsinkin aamuliikenteessä kohtuuttoman vaarallista.
- Muistakaa pitää valoja bussien sisällä pimeänä aikana. Se lisää turvallisuutta ja matkustusmukavuutta
- Bussikuskit ajavat reilua ylinopeutta teillä, joilla 40 rajoitus. Liikennesäännöt!! Tuolla kulkee muitakin.
- Oikokadun pysäkillä toisinaan pysäköity useita tauolla olevien kuljettajien busseja, eivätkä paikallisliikenteen bussit mahdu pysäkillä ottamaan ja jättämään matkustajia. Varsinkin ruuhka-aikoina pysäkkialue käy ahtaaksi, jos siinä seisoo vielä ylimääräisiä busseja. Voisiko niille olla pysäköintipaikka jossain muualla

- bussipysäkeille NIMET kuten monissa kaupungeissa on, helpottaa opastamista: "Jää pois Tuulimyllynkadun pysäkillä"
- Koulukatu on vaarallinen, koska kaikki bussiliikenne kulkee sen kautta. On ajan kysymys, että sattuu kolari tai yliajo. Liikaa busseja, autoja ja ihmisiä samalla kadun pätkällä. Bussipysäkki Koulukatu 13 kohdalla on huono. Autoja tulee talon parkkihalleista, eikä ihmiset kadulla osaa varoa. Bussit estävät toisinaan autojen pääsyn parkkihalliin tai hallista pois
- Osa busseista on myös todella huonossa kunnossa. Talvella lumi tuiskuaa sisään ja ovat kylmiä ja kesällä sateella vesi roiskuu sisään ja sitä tippuu myös katosta sisään. Myös toimivat kortinlukulaitteet olisivat busseissa hyvä asia
- Olisi hienoa, jos keskustan alueelle saisi usemalle pysäkkitolpalle myös katoksen. Kiitos myös, että Lavolankadulle (Leirikadun kohdalle) tuli viimein edes asfaltti, jottei bussia tarvinnut odottaa hiekkaliejussa.

### **Eläkeläiset**

- Katos Tyysterniementielle Viipurin Vanerin asutusalue. Kiitos.
- Taipalsaarentien/Tyysterniementien pysäkillä pitäisi rakentaa pysäkkikoju. Alueelle (Viipurin Vaneritehdas) tulee koko ajan uusia asukkaita ja siinä on hyvin kylmä ja tuulinen paikka seisokella. Tilannetta pahentaa vielä se että bussit ovat usein myöhässä.

## **5.6 Waltti**

- Waltti sai paljon kiitosta erityisesti tuotteiden ja hinnoittelun osalta
- Waltti-autolaitteissa on ollut usein vikoja
- Nettilataus koetaan hankalaksi ja siinä on ollut toimintahäiriöitä
- Arvolipun osalta kuljettaja joutuu näppäilemään laitetta liian monta kertaa, joka hidastaa maksamista
- Osa toivoisi, että samalla arvolipulla voisi maksaa eri ikäryhmien matkoja oikeilla tarifeilla
- Walttia toivotaan myös ImatraExpressiin
- Myyntipisteitä kaivataan lisää

## **6. KEHITYSKOhteita Vuodelle 2017**

<b>Aihealue</b>	<b>Kohde/toimenpide</b>
<b>Tiedotus ja viestintä</b>	Waltin osalta keskeiset asiat, jotka pitää saada nykyistä paremmin kunta-laisten tietoon: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nettistä saa ostaa niin ensimmäisen kortin kuin lisälatauksetkin ja nettilatausten ongelmat on nyt selätetty</li> <li>• Palvelupisteet ja lisälatauspaikat</li> </ul>
<b>Palvelu</b>	Kuljettajien osalta tilanne on kohtuullisen hyvä, mutta <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvosanoja olisi helppo nostaa jos kaikki kuljettajat muistaisivat tervehtiä asiakasta. Tästä on edelleen palautetta ja asia on ilmeisesti poikkeuksellisen tärkeä Lappeenrannassa.</li> </ul>
<b>Aikataulussa pysyminen</b>	Toteutetaan Lappeenrannan paikallisliikenteen yhteystarkastelu ja kehittäminen –raportissa esitetyt toimenpiteet, kuten: linja 1:n nopeuttaminen Huhtiniemen lenkin korvaamisella linja 3:n tekemällä lenkillä sekä liikennevaloetuksia kehittämällä, parantamalla junien liityntäyhteyksiä
<b>Kuljettajien toiminta</b>	Lisätään/tehostetaan kuljettajakoulutusta yhdessä Autolinjat Oy:n kanssa
<b>Sähköisten palveluiden kehittäminen</b>	Ollaan mukana Digiroad –hankkeessa ja sen reaaliaikaisen linja-autojen paikantamis-pilotissa.





[Teksti]