Vastaanottaja
Lappeenrannan kaupunki
Elinvoiman ja kaupunkikehityksen toimiala
Kadut ja ympäristö

Asiakirjatyyppi
Raportti

Päivämäärä
Tammikuu 2018

LAPPEENRANNAN PAIKALLISLIIKENTEEN
ASIAKASKYSELY 2017

RAMBOLL

Tarkastus	
Päivämäärä	**2.1.2018**
Laatija	**Mika Piipponen**
Hyväksyjä	**Olli Hirvonen**
Kuvaus	

Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakastyytyväisyyskysely

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.-30.11.2017. Kyselystä tiedotettiin yleisesti tiedotusvälineiden kautta, kaupungin kotisivulla, yliopiston ja ammattikorkean opiskelijoille, keskussairaalan henkilöstölle erillistiedotteena sekä paikallisliikenteen busseissa.

Kannen kuva: Mika Piipponen

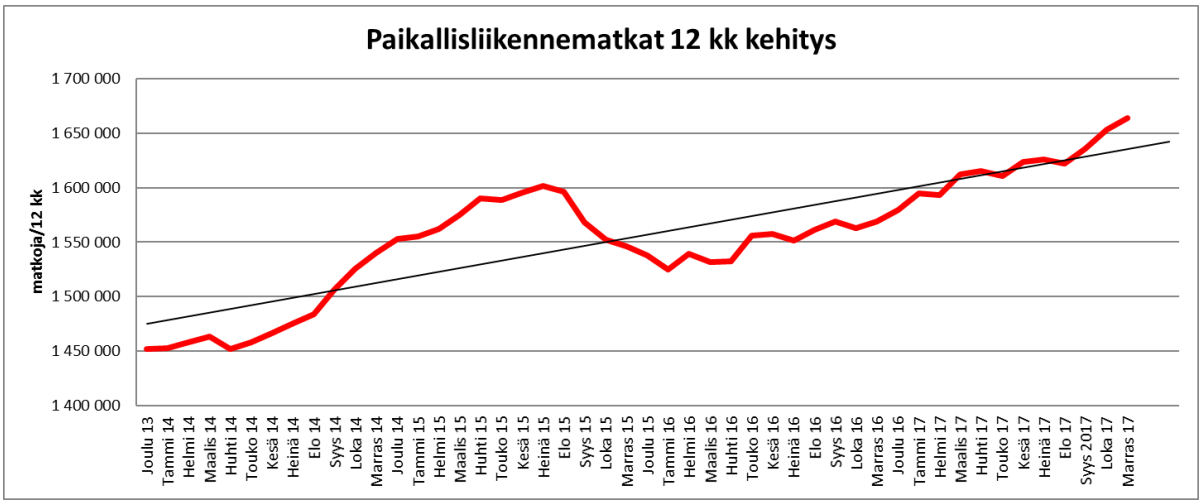
Viite 1510017186-003

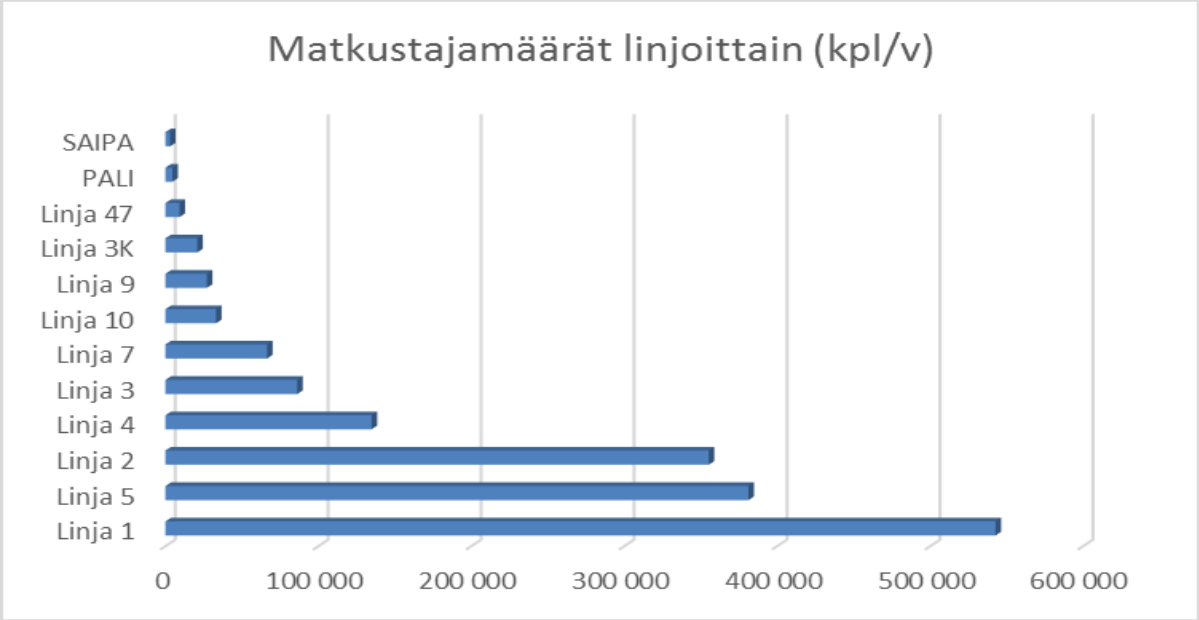
SISÄLTÖ

1.	**TAUSTAA LAPPEENRANNAN PAIKALLISLIIKENTEESTÄ**	**3**
2.	**TAUSTATIETOA KYSELYSTÄ**	**4**
3.	**VASTAAJIEN KÄYTTÄMÄT YHTEYSVÄLIT**	**4**
4.	**LIIKENNÖITSIJÄN LAATUPISTEET**	**5**
5.	**YHTEENVETO VASTAUKSISTA**	**6**
5.1	Uudistusten arviointi	6
5.2	Vastauskohtaiset tulokset	6
5.3	Vastaukset ikäryhmittäin	8
5.4	Väline, jolla aikatauluja haetaan	12
5.5	Linjakohtainen aikataulujen pitävyys	13
5.6	Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet	14
5.7	Net Promoter Score (NPS)	15
6.	**VUODEN 2017 KEHITYSKOHTEIDEN TOTEUTUMINEN**	**15**
7.	**KEHITYSKOHTEITA VUODELLE 2018**	**17**
8.	**YHTEENVETO SANALLISISTA PALAUTTEISTA**	**17**
8.1	Vuoden 2017 uudistukset	17
8.2	Miksi suosittelee / ei suosittele paikallisliikenteen käyttöä	18
8.3	Asiakaspalvelu	18
8.4	Aikataulut	19
8.5	Linjat ja reitit	19
8.6	Lipputuotteet ja hinnoittelu	20
8.7	Pysäkkien sijainti ja kunnossapito	20
8.8	Muu palaute	21

1. TAUSTAA LAPPEENRANNAN PAIKALLISLIIKENTEESTÄ

Lappeenrannan paikallisliikenteen matkustajamäärät ovat olleet vuoden 2016 alusta alkaen tasaisessa kasvussa. Marraskuun lopussa 12 kk matkustajamäärä oli kasvanut edellisvuodesta 6,1 %.



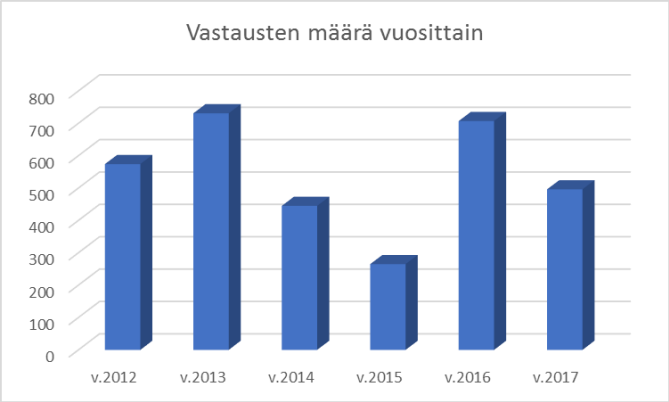


Viime marraskuuhun verrattuna muutokset linjoittain:

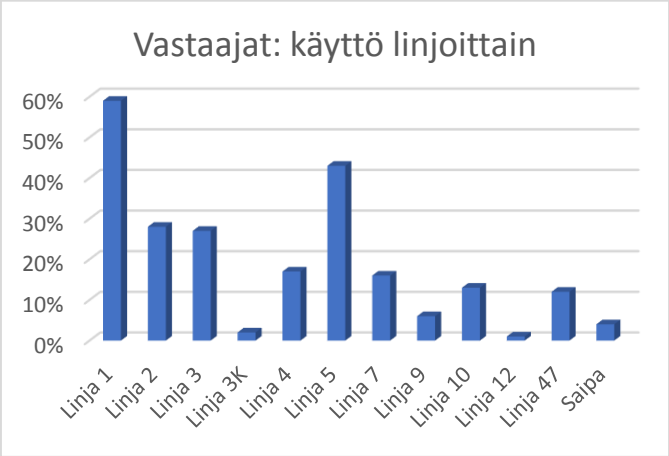
- Linja 1 (ja 12) +8,6 %; aikataulujen luotettavuus on parantunut, kun Huhtiniemen lenkki jäi pois
- Linja 2 +10,3 %
- Linja 3 +19,5 %; Huhtiniemen lenkki siirtyi linjalta 1 linjalle 3 kouluvuoden aikana. Muutokset toimivat ja lisälenkki ei näytä haittaavan linjan 3 vanhojakaan matkustajia
- Linja 3K -9,5 %
- Linja 4+7 (ja 47) -4,6 %; varsinkin viikonvaihteessa kaivataan myöhäisempiä iltavuoroja
- Linja 5 +8,1 %
- Linja 9 +4,2 %
- Linja 10 +19,0 %
- Pali -28,7 %
- Saipa -24,8 %

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.-30.11.2017. Kyselystä tiedotettiin yleisesti tiedotusvälineiden kautta, kaupungin kotisivulla, yliopiston ja ammattikorkean opiskelijoille, keskussairaalan henkilöstölle erillistiedotteena sekä paikallisliikenteen busseissa.



Vastauksia saatiin 496 kpl joista noin puolessa oli lisäksi sanallista palautetta. Vastaajista 75 % oli naisia, miehiä 25 %. Heistä 52 % oli työikäisiä, opiskelijoiden osuus oli 36 %, eläkeläisiä 8 % ja koululaisia 4 %.

Linjat, joita vastaajat pääsääntöisesti käyttävät matkustaessaan Lappeenrannan paikallisliikenteessä. Vastaajalla oli mahdollisuus valita useampiakin linjoja.

3. VASTAAJIEN KÄYTTÄMÄT YHTEYSVÄLIT

Vastaajista selvästi eniten, eli 21,2 % asuu Sammonlahdessa, toiseksi eniten Lauritsalassa (12,7 %). Seuraavina tulevat Harapaisen alue (9,2 %), keskusta (8,9 %) ja Kourula-Kuusimäki -alue (8,2 %).

Eniten käytetyt työ-, opiskelu- ym. säännölliset kohteet olivat keskusta (45,9 %) ja Skinnarila 26,9 % sekä Leirin/Tykki-Kiviharjun alue (10,1 %). Muut alueet olivat alle 3,5 prosentin.

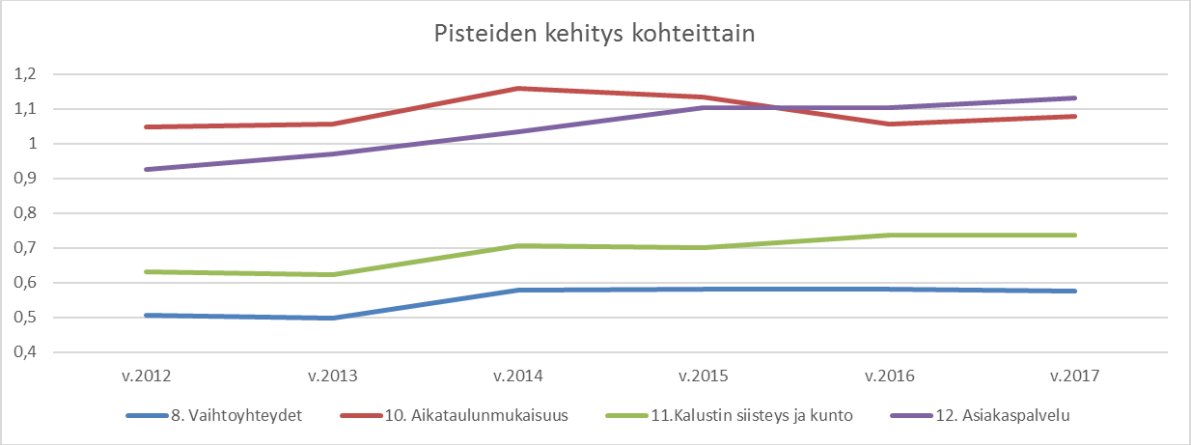
Näistä keskustaan on suorat yhteydet kaikkialta paikallisliikennealueelta. Skinnarilaan tullaan 24,7 % keskustasta, 21,2 % Sammonlahden alueelta, 11,8 % Pallo-Pikisaari-Rakuunanmäeltä ja 7,1 % Lauritsalasta.

Alla olevasta taulukosta selviää vastaajien yhteysvälit postinumeroittain:

Asuinpaikka \ Työ-, opiskelu- tms. kohde	53100	53130	53200	53300	53400	53420	53500	53550	53600	53650	53810	53830	53850	53900	53920	53950	54100	54110	54120	54190	54230	Muu	?
53100	2		1	2							1		21			1							10
53130		1											1	1			1						2
53200	2								1				2										4
53300	24			2					5		2		6									1	24
53400	6				1				2		1		1										4
53420	3								1				2									1	2
53500	15	1					3	1	4				5										9
53550	4							6					1										4
53600											1		2										5
53650	9	1			1			1	4	1			3										10
53810	15	2									3	1	5										17
53830									1														1
53850	33	2		1			2		8			1	18	1							1		49
53900	3								1				10	1									5
53920	11							1	3				3		1								14
53950	4		1					1	2				3		1								4
54100	5												1										7
54110	1																	1					
54120																		1					3
54260	1																						
54270	2																						
54310	1																						
55300	1																						
Muu	3												1										2

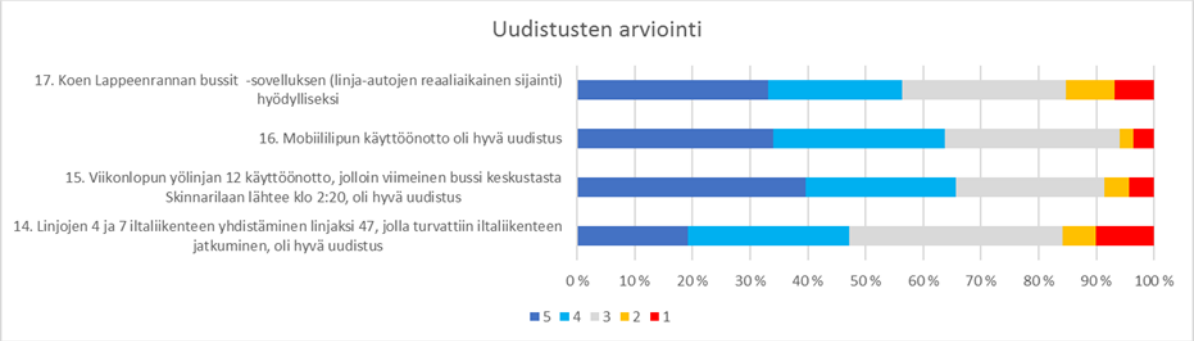
4. LIIKENNÖITSIJÄN LAATUPISTEET

Painotettu liikennöitsijöiden palvelupistemäärä vuonna 2017 oli Lappeenrannassa 3,525 (vuonna 2016 3,48 ja vuonna 2015 3,68). Parannusta edelliseen vuoteen oli 0,049 eli 1,41 %. Koska liikennöitsijän saama pistemäärä on −10 % … +15 % sisällä verrattuna edellisvuoden keskiarvoon, tuloksesta ei aiheudu bonuksia tai sanktioita.



5. YHTEENVETO VASTAUKSISTA

5.1 Uudistusten arviointi



Viikonlopun yölinjan 12 käyttöönotto koettiin parhaaksi uudistukseksi ja lähes samaan ylsi mobiililipun käyttöönotto. Lappeenrannan bussit -sovellusta pidettiin myös hyödyllisenä, mutta sen toimintahäiriöt verottivat pisteitä.

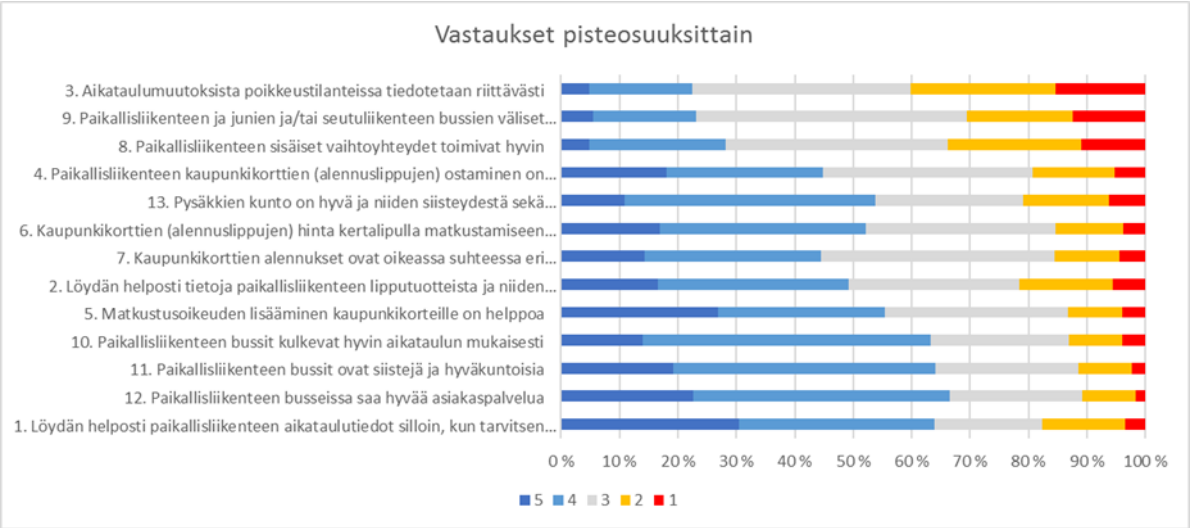
Linjojen 4 ja 7 yhdistämistä iltaisin ja viikonloppuisin linjaksi 47 pidettiin hyvänä, mutta se sai selvästi linjaa 12 enemmän myös vastustusta erityisesti viikonlopun työmatkalaisilta. Sanallisten vastausten perusteella muutostarve kuitenkin ymmärrettiin.

5.2 Vastauskohtaiset tulokset

Väittämät keskiarvon mukaisessa paremmuusjärjestyksessä:

Sija	Väittämä	v.2012	v.2013	v.2014	v.2015	v.2016	v.2017	ero 16->17		12->17
1. (2.)	12. Paikallisliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua	3,09	3,23	3,45	3,68	3,68	3,77	0,09	2,4 %	22,0 %
2. (1.)	1. Löydän helposti paikallisliikenteen aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä	3,22	3,39	3,58	3,74	3,70	3,73	0,03	0,8 %	15,8 %
3. (3.)	11. Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia	3,15	3,12	3,53	3,50	3,68	3,69	0,01	0,3 %	17,1 %
4. (5.)	5. Matkustusoikeuden lisääminen kaupunkikorteille on helppoa	3,13	3,27	3,54	3,54	3,50	3,65	0,15	4,3 %	16,6 %
5. (4.)	10. Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti	3,49	3,52	3,86	3,78	3,52	3,60	0,08	2,3 %	3,2 %
6. (8.)	6. Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen	2,84	2,98	3,30	3,35	3,30	3,50	0,20	6,1 %	23,2 %
7. (6.)	2. Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista	2,72	2,85	3,38	3,44	3,41	3,39	-0,02	**-0,6 %**	24,6 %
8. (7.)	7. Kaupunkikorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä (lapsi, nuori, opiskelija, työikäinen, eläkeläinen)	2,47	2,66	3,27	3,18	3,34	3,39	0,05	1,5 %	37,2 %
9. (10.)	4. Paikallisliikenteen kaupunkikorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa	2,90	2,98	3,16	3,19	3,30	3,38	0,08	2,4 %	16,6 %
10. (9.)	13. Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan	2,93	2,76	3,03	3,13	3,26	3,37	0,11	3,4 %	15,0 %
11. (11.)	8. Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin	2,53	2,49	2,89	2,90	2,90	2,88	-0,02	**-0,7 %**	13,8 %
12. (12.)	9. Paikallisliikenteen ja junien ja/tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet toimivat hyvin	2,69	2,62	2,85	2,89	2,79	2,86	0,07	2,5 %	6,3 %
13. (13.)	3. Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi	2,39	2,52	2,71	2,77	2,65	2,72	0,07	2,6 %	13,8 %
		2,89	2,95	3,27	3,31	3,32	3,38	0,06	1,8 %	17,0 %

Asiakaspalvelu busseissa nousi tänä vuonna listan kärkeen, joka on hyvä saavutus. Kolmen kärki on pysynyt samana, mutta keskinäinen järjestys on muuttunut kahden ensimmäisen osalta.



Eniten nousseet

Sija	Väittämä	v.2012	v.2013	v.2014	v.2015	v.2016	v.2017	ero 16->17		12->17
6. (8.)	6. Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen	2,84	2,98	3,30	3,35	3,30	3,50	0,20	6,1 %	23,2 %
4. (5.)	5. Matkustusoikeuden lisääminen kaupunkikorteille on helppoa	3,13	3,27	3,54	3,54	3,50	3,65	0,15	4,3 %	16,6 %
10. (9.)	13. Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan	2,93	2,76	3,03	3,13	3,26	3,37	0,11	3,4 %	15,0 %

Vaikuttaa siltä, että arvolippu- ja hiljaisen ajan hinnoittelu on nyt oivallettu, vaikka varsinaisia muutoksia ei vuoden 2017 aikana ole hintoihin tullut. R-kioskien kolme uutta latauspistettä näkyvät vielä ainoastaan osittain tuloksissa.

Pysäkkien kunto on ollut jatkuvassa, tasaisessa noususssa vuodesta 2012 alkaen ja on perustunut kehitysohjelmaan.

Eniten laskeneet/vähiten nousseet

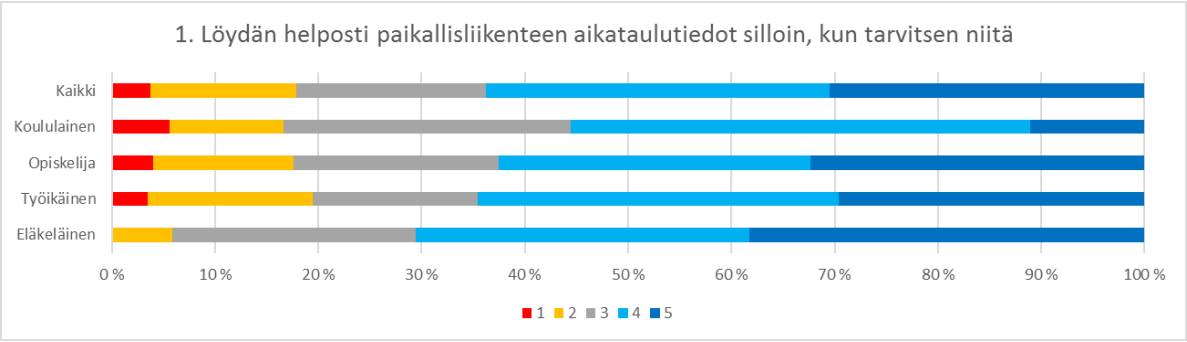
Sija	Väittämä	v.2012	v.2013	v.2014	v.2015	v.2016	v.2017	ero 16->17		12->17
11. (11.)	8. Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin	2,53	2,49	2,89	2,90	2,90	2,88	-0,02	**-0,7 %**	13,8 %
7. (6.)	2. Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista	2,72	2,85	3,38	3,44	3,41	3,39	-0,02	**-0,6 %**	24,6 %
3. (3.)	11. Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia	3,15	3,12	3,53	3,50	3,68	3,69	0,01	0,3 %	17,1 %

Ainoastaan kahden kysymyksen osalta pistemäärä on laskenut ja lasku on ollut todella pientä. Vaihtoyhteydet paikallisliikennevuorolta toiselle ovat kasvava ongelma, vaikka paikallisliikenteen ja junan väliset vaihdot ovat asiakkaiden mielestä parantuneet.

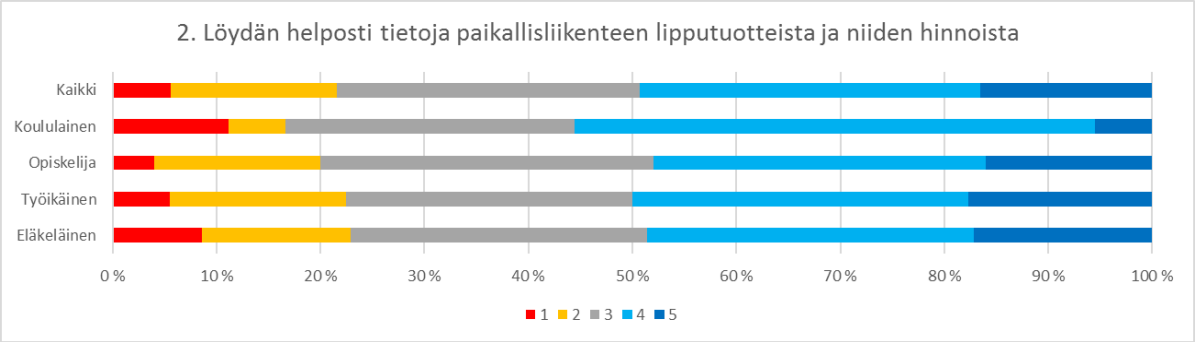
Paikallisliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista löydetään aiempaa heikommin tietoa, on jossakin määrin yllättävää. Lasku alkoi v. 2016 ja jatkuu, joten asiaan tulisi löytää parannuskeino.

5.3 Vastaukset ikäryhmittäin

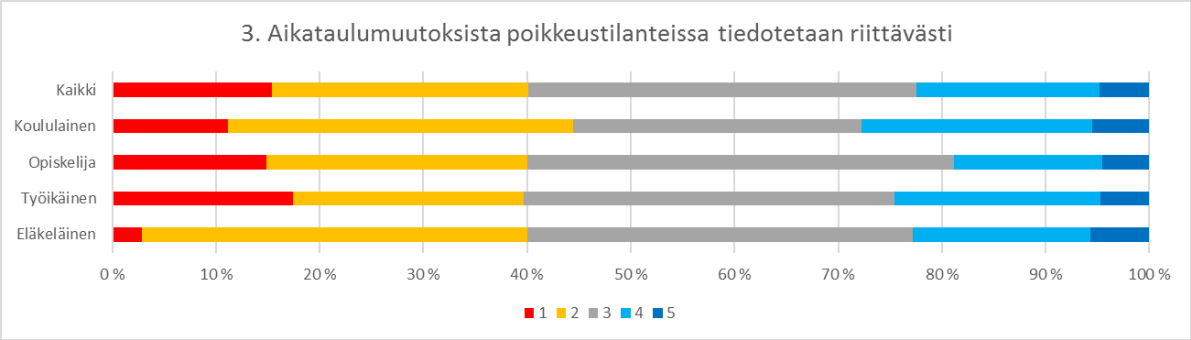
	Kaikki		Eläkeläiset		Työikäiset		Opiskelijat		Koululaiset	
	v.2016	v.2017	v.2016	v.2017	v.2016	v.2017	v.2016	v.2017	v.2016	v.2017
1. Löydän helposti paikallisliikenteen aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä	3,70	3,73	3,79	4,03	3,66	3,71	3,73	3,73	3,78	3,44
2. Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista	3,41	3,39	3,33	3,34	3,44	3,40	3,37	3,40	3,52	3,33
3. Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi	2,65	2,72	3,23	2,86	2,73	2,72	2,46	2,69	2,76	2,78
4. Paikallisliikenteen kaupunkikorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa	3,30	3,38	3,69	3,74	3,16	3,26	3,56	3,45	3,32	3,61
5. Matkustusoikeuden lisääminen kaupunkikorteille on helppoa	3,50	3,65	3,77	3,94	3,42	3,53	3,53	3,72	3,77	4,11
6. Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen	3,50	3,50	3,95	3,86	3,41	3,38	3,56	3,59	3,46	3,72
7. Kaupunkikorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä (lapsi, nuori, opiskelija, työikäinen, eläkeläinen)	3,34	3,39	3,61	3,57	3,29	3,27	3,41	3,51	3,15	3,56
8. Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin	2,90	2,88	3,11	3,00	2,76	2,80	2,95	2,96	3,44	3,11
9. Paikallisliikenteen ja junien ja/tai seutuliikenteen bussien väliset jatkoyhteydet toimivat hyvin	2,79	2,86	2,59	2,59	2,57	2,70	3,04	3,07	3,16	3,29
10. Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti	3,52	3,60	3,74	3,59	3,65	3,69	3,40	3,51	3,26	3,17
11. Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia	3,58	3,69	3,32	3,44	3,44	3,63	3,81	3,86	3,50	3,39
12. Paikallisliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua	3,68	3,77	3,79	3,92	3,72	3,76	3,66	3,74	3,48	4,06
13. Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan	3,26	3,37	2,87	2,81	3,14	3,27	3,51	3,65	3,02	3,50



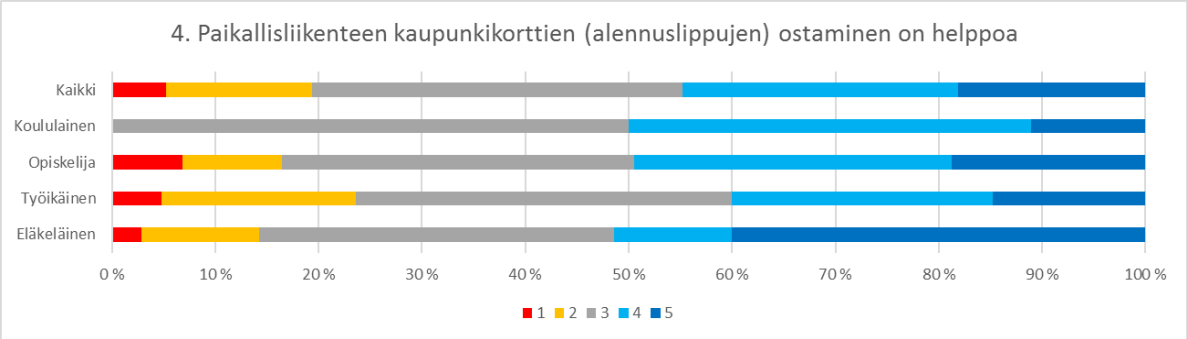
Eläkeläiset vastaavat positiivisimmin, yli 70 % on täysin tai lähes samaa mieltä. Koululaiset ovat kriittisimpiä.



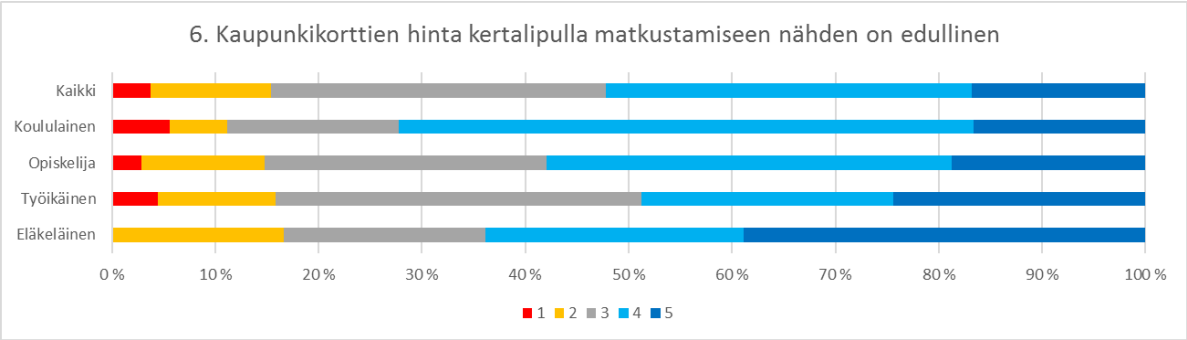
Koululaiset antoivat eniten positiivisia arvioita, mutta myös kaikkein heikoimpia.



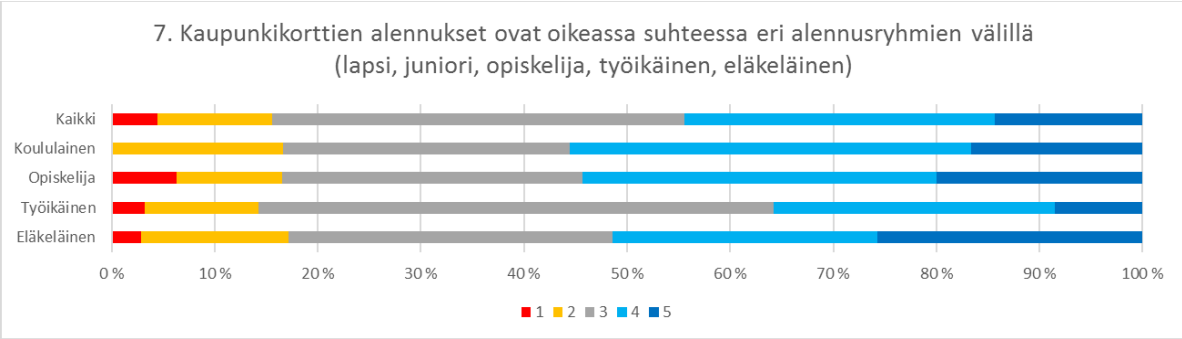
Poikkeustilannetiedottamista tulee parantaa, vaikka reaaliaikaiseen häiriötiedottamiseen ei ole vielä mahdollisuuksia. Joulukuun 2017 lopulla Lappeenrannan Bussit -sovellukseen on saatu mahdollisuus laittaa tiedotteita, jotka tulevat näkyviin kaikille käyttäjille. Tiedotusta on jo kokeiltu työmaan päättymisen tiedottamiseen sekä joulun ja uudenvuoden poikkeusten tiedotukseen. Lisäksi voitaisiin neuvotella oppilaitosten kanssa, voisivatko he julkaista sisäisesti joukkoliikenteen poikkeustiedotteita.

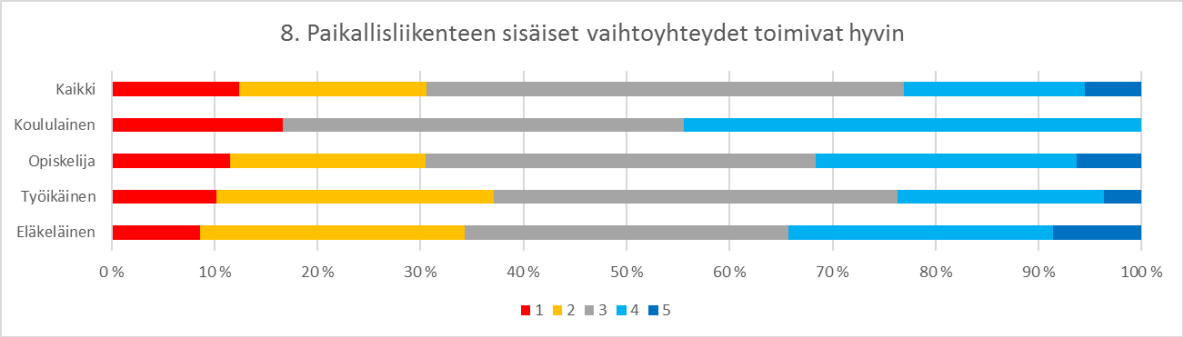


Nettimyynnin ongelmat näkyvät todennäköisesti tuloksissa, koska näkyvät myös sanallisessa palautteessa. Tilanne parantunee uuden sovelluksen myötä.

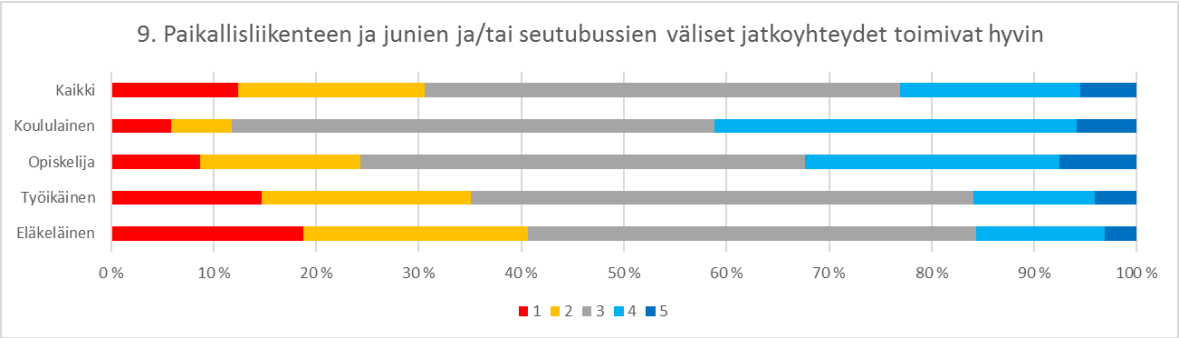


Yli puolet vastaajista piti kaupunkikorttien hintaa oikeana. Tuloksissa näkyy myös eläkeläisten saamien uusien alennusten vaikutus, joskin +65 seniorin 30 päivän lipun hintaa toivottiin alemmaksi vähäisempään käyttömäärään perustuen.

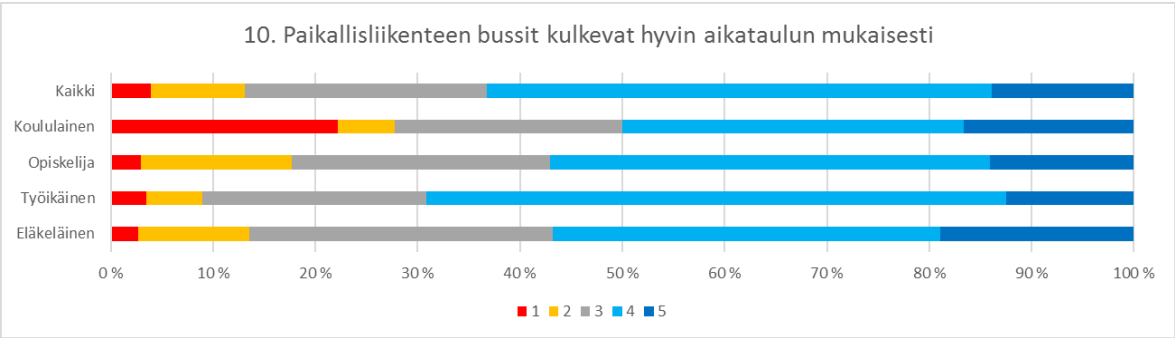




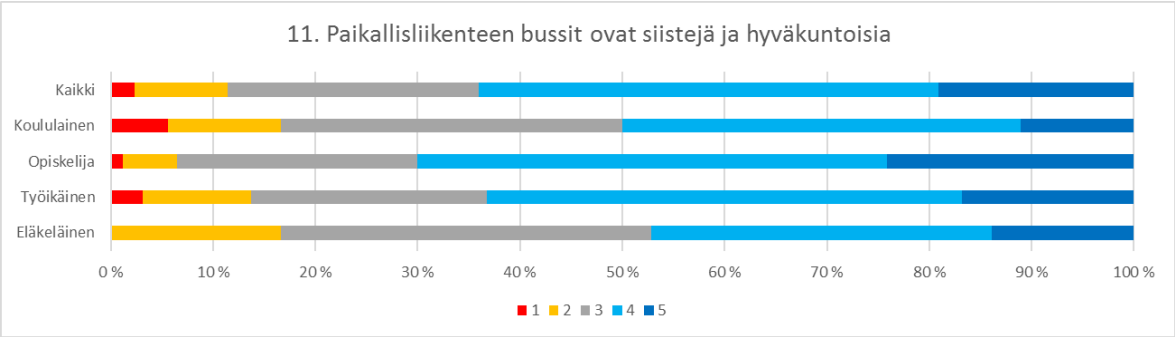
Paikallisliikenteen vaihtoyhteyksissä on selvästi parannettavaa. Ongelma pienenee huomattavasti, jos linja 1 saadaan kulkemaan myös ruuhkavuorojen osalta aikataulussa.



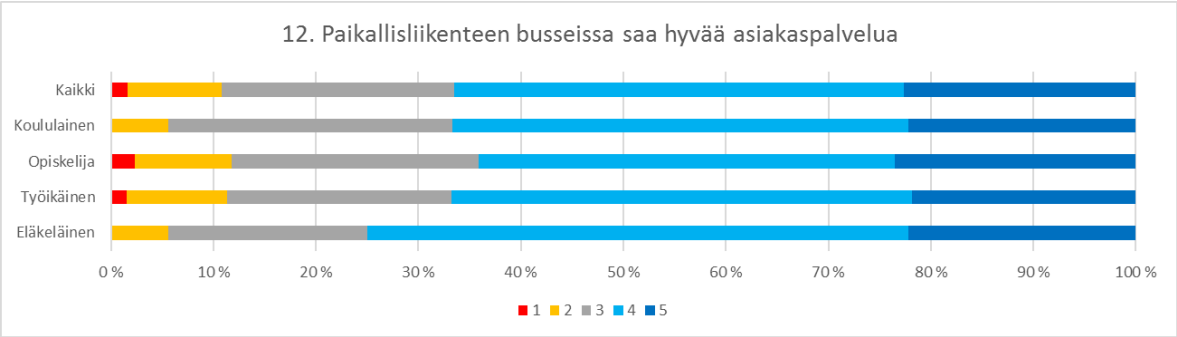
Opiskelijat, jotka ovat todennäköisimmin eniten vaihtoyhteyksiä junalle käyttävä ryhmä, ovat huomanneet parannukset ja arvoivat yhteyksiä parhaimmiksi heti koululaisten jälkeen.



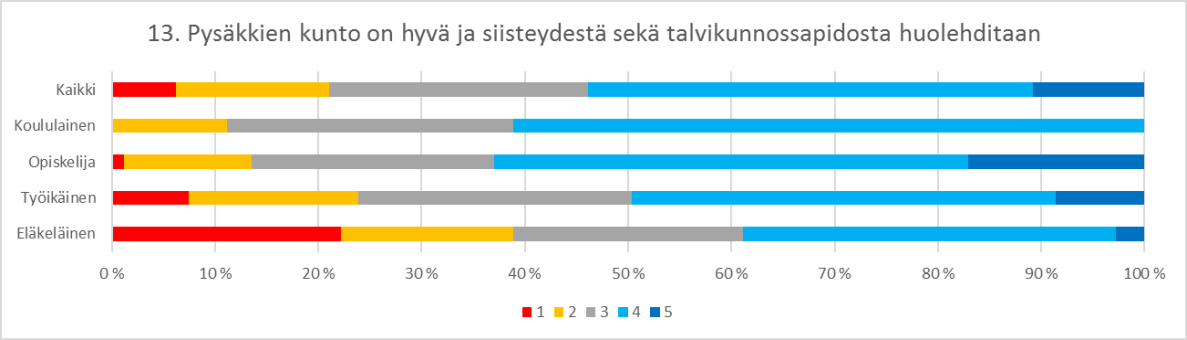
Koululaisilla oli selkeästi eniten heikointa arvosanaa vuorojen aikataulussa pysymisestä. Tyytyväisimpiä olivat työikäiset.



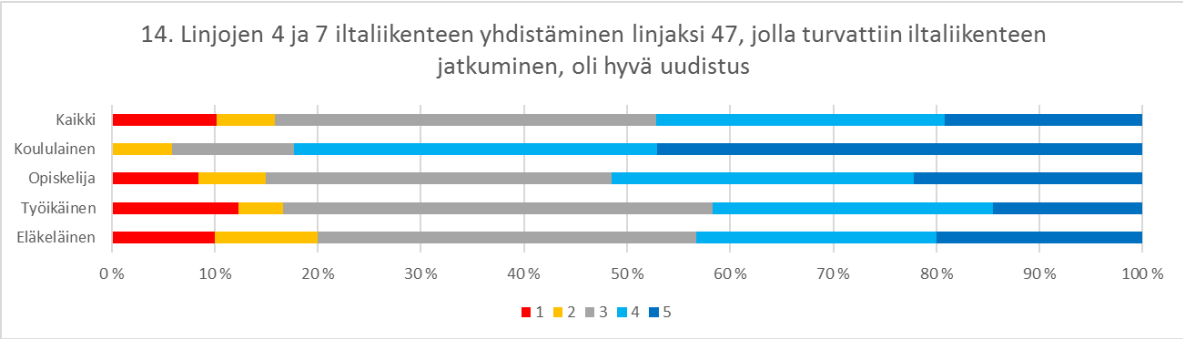
Yli 60 % vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä siisteydestä ja hyvästä kunnosta.



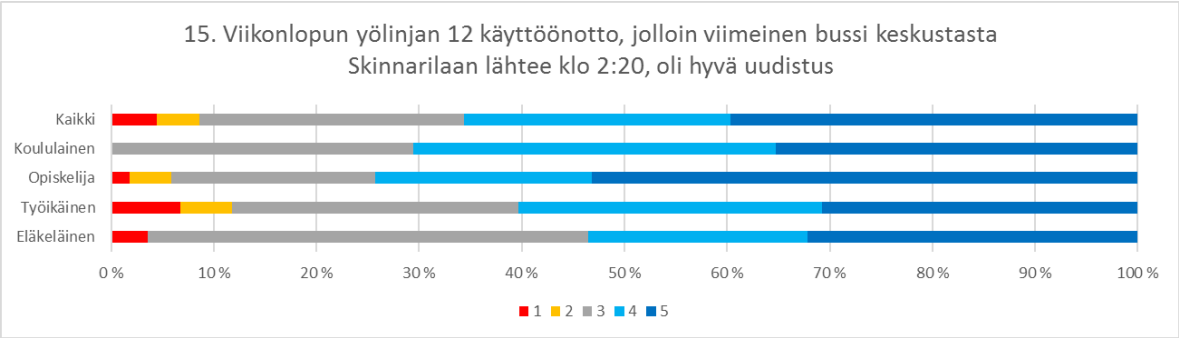
Asiakaspalvelussa korkeimpien pisteiden osuus oli sama kaikilla, mutta toiseksi parhaiden pisteiden osuus ja huonoimpien pisteiden puuttuminen kokonaan nostivat eläkeläiset asiakaspalvelun tasoon positiivisimmin suhtautuviksi.



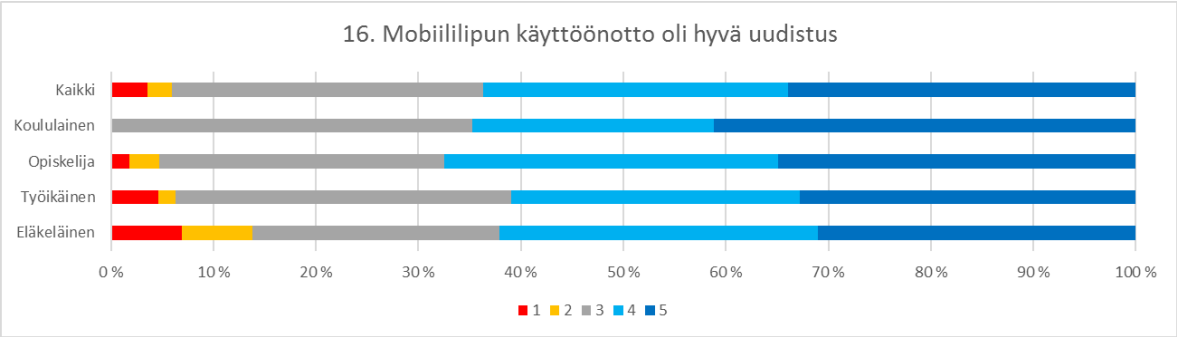
Eläkeläiset suhtautuvat selvästi kriittisimmin pysäkkien kuntoon ja siisteyteen. Siisteydestä oli useampia sanallisia palautteita juuri eläkeläisiltä. Myös talvikunnossapito on heille erityisen tärkeää.



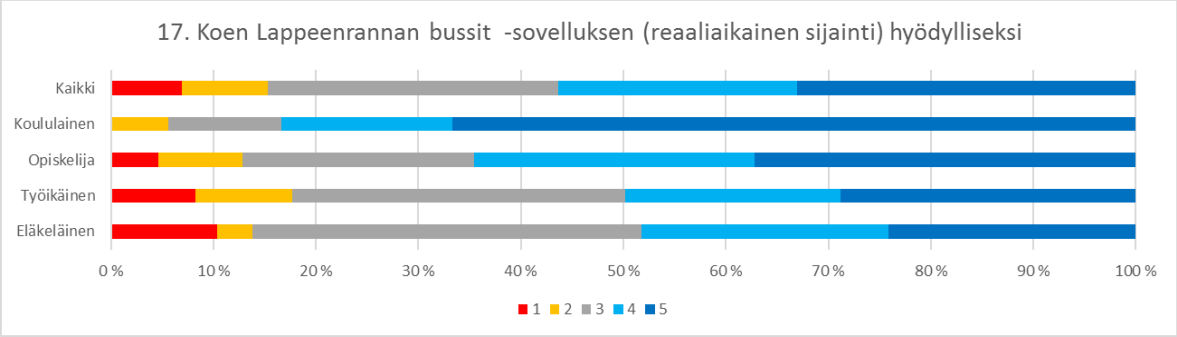
Koululaiset suhtautuvat selvästi muita positiivisemmin linjaan 47. Muiden ryhmien välillä ei ole merkittäviä eroja.



Opiskelijat ja koululaiset suhtautuivat odotetusti positiivisimmin yölinjaan 12. Yölinja synnytti myös sanallisessa palautteessa kommentteja siitä, että uudistus ei ole tasapuolinen eri alueiden kannalta. Tähän tulee parannusta 8.1.2018 alkaen.



Eläkeläiset suhtautuivat mobiililippuun lähes yhtä positiivisesti kuin muut ryhmät.



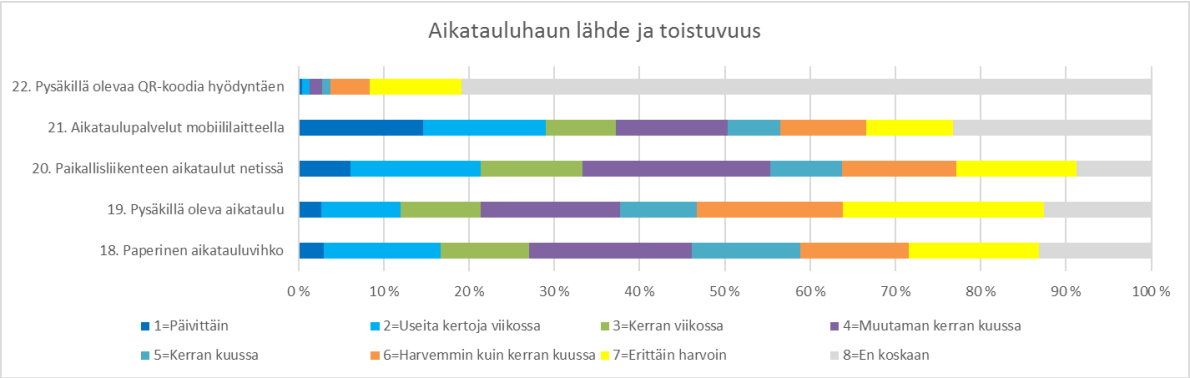
Koululaiset kokevat sovelluksen selvästi muita ikäryhmiä hyödyllisimmäksi.

5.4 Väline, jolla aikatauluja haetaan

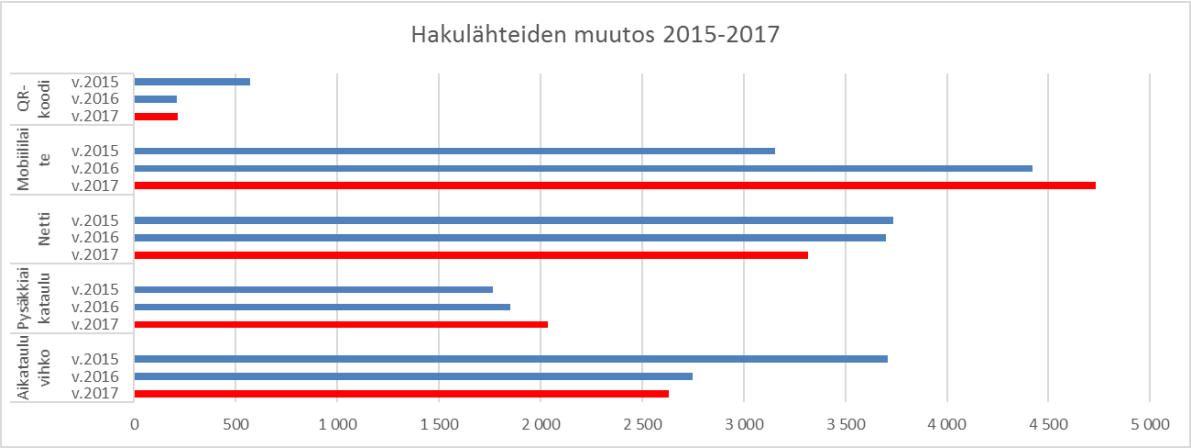
Vastaajalta kysyttiin: Arvioi vielä, mistä lähteistä ja millä välineillä haet paikallisliikenteen aikataulutietoja. Valitse jokaiseen lähteeseen sopivin käyttömäärääsi kuvaava vaihtoehto.

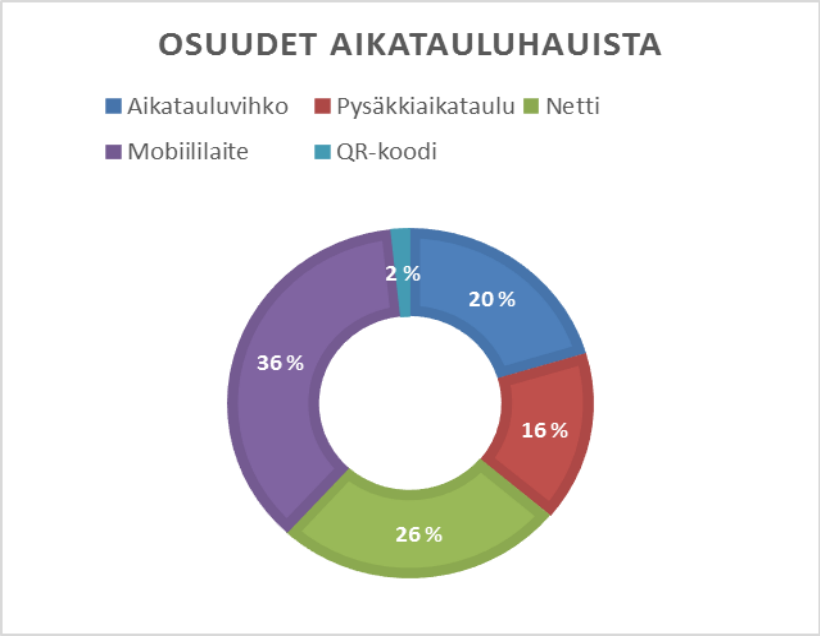
Mobiililaitteiden läpimurto aikatauluinformaation haussa tapahtui jo vuoden 2016 aikana ja sen suosio kasvoi edelleen v. 2017: kolmen kärjen haastaja nousi selkeään kärkeen ohi aikataulutiedon hakemisen netistä. Paperinen, joka kotiin jaettava aikataulu putosi jo kolmannelle sijalle.

Pysäkkiaikataulujen asema säilyi v. 2017 lähes ennallaan, mutta QR-koodin pieni käyttömäärä putosi entisestään, eikä sillä ole enää todellista merkitystä aikataulutiedon jakamisessa.



Vuosien 2015-2017 aikataulujen kyselytiheydellä painotettu kyselymäärä, jossa kaikkien kyselyjen yhteismäärä/vuosi on vakioitu:





Mobiililaitteen osuus on edelleen kasvanut ja on nyt jo 36 % kaikista aikatauluhauista. Toisena on netti 26 % osuudella, eli sähköiset kanavat ovat yhdessä 62 %. Perinteinen aikatauluvihko menetti vuosi sitten huomattavasti kannatustaan, mutta lasku on nyt rauhoittunut. Pysäkkiaikataulun osuus on 16 % ja sen suosio on pienessä kasvussa.

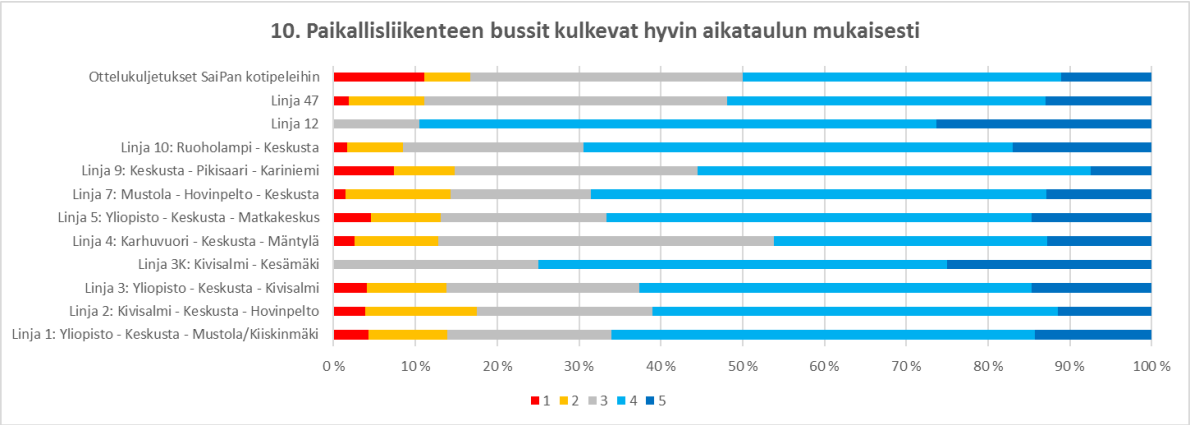
QR-koodi jäi väliajan tuotteeksi ja sen osuus on vain 2 %.

Paperiaikataulu on edelleen tärkeämpi kuin pysäkkiaikataulut, vaikka pysäkkiaikataulujen käyttö onkin lisääntynyt hieman – ehkä yllättäenkin – eli mobiiliaikataulut eivät ainakaan toistaiseksi korvaa paperi- ja pysäkkiaikatauluja.

Pysäkkiaikataulu -käsite on epätäsmällinen ja se voidaan tulkita pysäkillä sijaitsevien, painettujen aikataulujen lisäksi myös Lappeenrannan Bussit -sovelluksen pysäkkikohtaiseksi aikataulutiedoksi.

5.5 Linjakohtainen aikataulujen pitävyys

Linjojen pysymistä aikataulussa on yksittäisissä asiakaspalautteissa arvosteltu erityisesti linjan 1 ja 4 osalta. Kyselyn perusteella tilanne on erilainen:



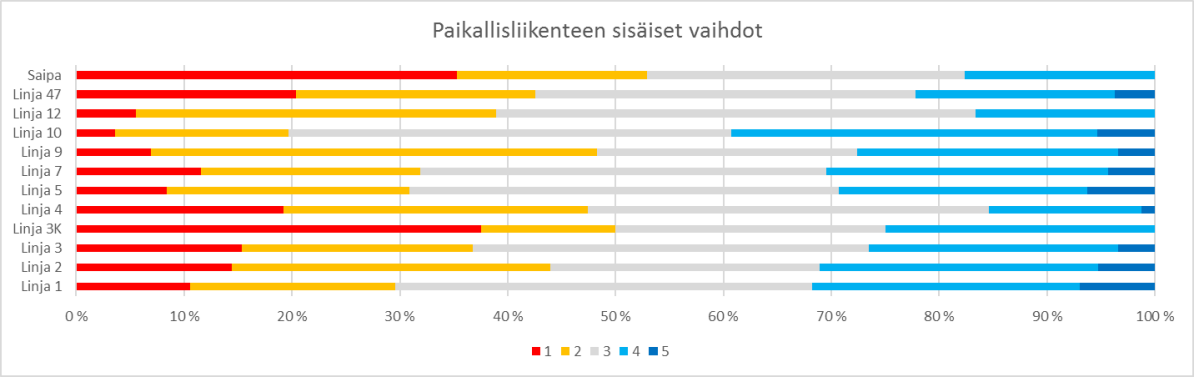
	Linja 1	Linja 2	Linja 3	Linja 3K	Linja 4	Linja 5	Linja 7	Linja 9	Linja 10	Linja 12	Linja 47	SaiPa
1	4,3 %	3,8 %	4,1 %	0,0 %	2,6 %	4,5 %	1,4 %	7,4 %	1,7 %	0,0 %	1,9 %	11,1 %
2	9,6 %	13,7 %	9,8 %	0,0 %	10,3 %	8,6 %	12,9 %	7,4 %	6,8 %	0,0 %	9,3 %	5,6 %
3	20,0 %	21,4 %	23,6 %	25,0 %	41,0 %	20,2 %	17,1 %	29,6 %	22,0 %	10,5 %	37,0 %	33,3 %
4	51,8 %	49,6 %	48,0 %	50,0 %	33,3 %	52,0 %	55,7 %	48,1 %	52,5 %	63,2 %	38,9 %	38,9 %
5	14,3 %	11,5 %	14,6 %	25,0 %	12,8 %	14,6 %	12,9 %	7,4 %	16,9 %	26,3 %	13,0 %	11,1 %

Samaa tai melko samaa mieltä väittämästä oltiin eniten linjan 12 osalta, mikä on luonnollista kun kyse on yölinjasta, jonka reitillä ei ole ruuhkia. Vähiten 4-5 -pisteitä oli linjalla 4, mutta 1-2 -pisteiden osuus oli lähellä keskiarvoa.

Tulosten perusteella linja 1 toimii selvästi paremmin kuin mitä yksittäinen palaute antaa ymmärtää. Eniten huonoimpia pisteitä on linjalla 9 ja vähiten 4-5 -pisteitä linjalla 4.

5.6 Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet

Paikallisliikenteen vaihtoyhteyksiä on tarkasteltu siten, että on katsottu vastaajan antama arvosana ja sen mukaan lajiteltu arvosanat ja vastaukseen kuuluvat, asiakkaan ilmoittamat linjat, joita hän käyttää. Tulokset ovat suuntaa antavia, sillä vastaajan mielestä vain yksi hänen ilmoittamista linjoista saattaa olla vaihtojen kannalta ongelmallinen.



Selvästi parhaiten toimii linja 10 ja eniten täysin eri mieltä olevia on linjoilla 3K ja SaiPan kotiotteluvuorolla, joille kummallekaan ei ole pyritty luomaan vaihtoyhteyksiä.

Linjan 1 osalta arvosanoja 1-2 on toiseksi vähiten heti linjan 10 jälkeen.

	Linja 1	Linja 2	Linja 3	Linja 3K	Linja 4	Linja 5	Linja 7	Linja 9	Linja 10	Linja 12	Linja 47	Saipa
1	10,6 %	14,4 %	15,4 %	37,5 %	19,2 %	8,4 %	11,6 %	6,9 %	3,6 %	5,6 %	20,4 %	35,3 %
2	19,0 %	29,5 %	21,4 %	12,5 %	28,2 %	22,5 %	20,3 %	41,4 %	16,1 %	33,3 %	22,2 %	17,6 %
3	38,7 %	25,0 %	36,8 %	25,0 %	37,2 %	39,8 %	37,7 %	24,1 %	41,1 %	44,4 %	35,2 %	29,4 %
4	24,8 %	25,8 %	23,1 %	25,0 %	14,1 %	23,0 %	26,1 %	24,1 %	33,9 %	16,7 %	18,5 %	17,6 %
5	6,9 %	5,3 %	3,4 %	0,0 %	1,3 %	6,3 %	4,3 %	3,4 %	5,4 %	0,0 %	3,7 %	0,0 %

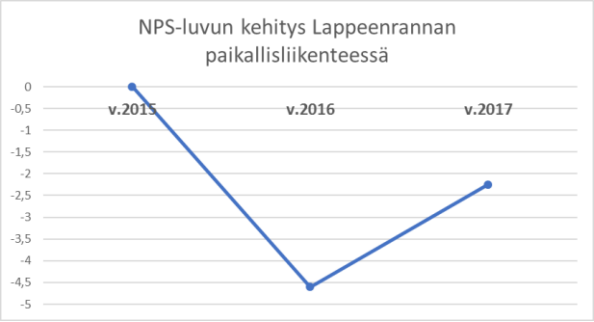
Kaikkiaan arvosanojen 1-2 osuus on noin 40 % ja 4-5 noin 30 %, joten parannettavaa on.

5.7 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 palvelun tuottajalle lojaaleja, ostavat enemmän ja kertovat myös hyvistä kokemuksistaan lähipiirilleen. Neutraalit ovat osittain tyytyväisiä palvelun tuottajan tämän hetkiseen toimintaan, mutta sopivan tilaisuuden tullen saattavat siirtyä kilpailijan leiriin. He käyttävät noin 50 % vähemmän rahaa yritykseen kuin suosittelijat. Arvostelijat ovat kaikista tyytymättömimpiä asiakkaita. Heidän asiakassuhteen kestonsa on yleensä lyhyt, eivätkä he myöskään ole yritykselle kovin tuottavia, päinvastoin. Kehittäjän mukaan he generoivat yli 80 % negatiivisesta suosittelusta, kuormittavat yrityksen resursseja ja henkilöstöä sekä aiheuttavat haittaa yrityksen maineelle.



NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden %-osuus suosittelijoiden %-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.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Yhteensä	Keskiarvo
11	9	8	21	15	39	40	65	148	85	47	488	
vuosi	Arvostelijat						Neutraalit		Suosittelijat			
v.2017	143 29,30 %						213 43,65 %		132 27,05 %		-2,25	6,98
v.2016	29,89 %						44,83 %		25,29 %		-4,60	7,01
v.2015	29,23 %						41,54 %		29,23 %		0,00	7,08

6. VUODEN 2017 KEHITYSKOHTEIDEN TOTEUTUMINEN

Aihealue	Kohde/toimenpide	Toteutuminen
Aikataulujen luotettavuus	*Paikallisliikenteen vuorot ovat pysyneet aiempaa heikommin aikataulussa. Tilanteen muuttamiseksi toteutetaan suunnitellut toimenpiteet:*	
	• Huhtiniemen lenkin poisto linjalta 1 ja siirto linjalle 3 helmikuun 2017 alusta alkaen	• Toteutettu
	• Liikennevaloetuudet linjalle 1	• Asiaa valmisteltu, mutta ei vielä toteutunut
	• Lappeenranta-Imatra –aikataulujen muutokset aamulla	• Esitys tehty KAS-ELYlle, mutta ei toteutettu osin Imatran vastustuksesta
	• Linjan 4 aikataulumuutokset elokuussa 2017	• Toteutettu linja 47
Tiedotus ja viestintä	*Waltin osalta keskeiset asiat, jotka pitää saada nykyistä paremmin kuntalaisten tietoon:*	
	• Nettistä saa ostaa niin ensimmäisen kortin kuin lisälatauksetkin ja nettilatausten ongelmat on nyt selätetty	• Nettisivuilla ja yksi bussibanneri

	• Palvelupisteet ja lisälatauspaikat	• Lisälatauspaikoiksi 3 uutta R-Kioskia • Tiedot palvelupisteistä ja lisälatauspaikoista nettisivuilla, lisäksi uusista latauspisteistä tiedote kartat ja liikenne -pääsivulla
	• Lisäksi informaatiota tulisi tuottaa enemmän englannin kielellä.	• Toteutumatta
Palvelu	Kuljettajien osalta tilanne on kohtuullisen hyvä, mutta • arvosanoja olisi helppo nostaa, jos kaikki kuljettajat muistaisivat tervehtiä asiakasta. Tästä on edelleen palautetta ja asia on ilmeisesti poikkeuksellisen tärkeä Lappeenrannassa.	• Kuljettajien asiakaspalvelupisteet parantuneet 2,4 % ja runsaasti kehuja vapaassa palautteessa • Asiakaspalvelupisteet nousivat vuoden 2017 kyselyssä kärkeen
Reittihaun kehittäminen	*Nykyisin käytössä Trapezen bussit.lappeenranta.fi, johon toivotaan lisää Alias-nimiä ja parempaa toimintavarmuutta.*	
	• Otetaan käyttöön alkuvuodesta 2017 uusi matka.fi –reittihaku ja varmistetaan, että siellä on riittävä määrä alias-osoitteita	• Digitransit.fi käytössä
	• Kehitetään Livin johdolla toteutettavassa pilotissa bussien reaaliaikaista paikannusta	• Vuoden 2017 lopussa järjestelmä saatu toimimaan ja tietoa keskimääräisistä ajoajoista sekä myöhästymisistä ym. saadaan järjestelmästä.
Paikallisliikennepysäkit	*Seuraavia kehitystarpeita*	
	• Pysäkkikatoksiin pysäkin nimi näkyviin	• Osa nykyisistä pysäkkinimistä pitää lyhentää
	• Katos Tyysterniementielle Viipurin Vanerin asutusaluetta varten	• Viipurin Vanerin kohdalla uusi pysäkkikatos ja poistaa vanhat Travellerin pysäkkinumerot
Juna-yhteydet	*Parannetaan yhteyksiä junalle/junalta*	
	• Skinnarilan kutsutaksipilotti 2.1.2017 alkaen aamujunalle Helsinkiin	• Toteutettu 2.1.
	• Lauritsalan suunnasta paremmat yhteydet junalle ja joku vuoro ajamaan Matkakeskuksen kautta	• Aamujunalle toteutettu • Junayhteyksistä erillinen yhdistelmä netissä
Waltti	*Pyritään vaikuttamaan siihen, että Waltti*	
	• nettilataus toimii jatkossa aiempaa luotettavammin ja käyttöliittymän selkeyteen kiinnitettäisiin mahdollisimman paljon huomiota	• Toimintavarmuus on parantunut ja uusi käyttöliittymä tulossa
	• arvolipulla maksaminen saataisiin toimimaan sujuvammin (oletusvyöhykkeellä kuljettajan näppäilyjen määrän minimointi)	• Nopeutunut ja oletusvyöhyke on käytössä
	• Genimaten autolaitteiden toimintavarmuutta kehitetään nykyisestä	• Autolinjat Oy vaihtoi Pusatecin laitteisiin, tosin siirto ei ollut ongelmaton
	• korttien lisälataus vähenisi ruuhka-aikoina bussissa	• Pientä siirtymää autoista nettiin
	• laajentuisi myös seutuliikenteen autoihin, jotka ajavat Lappeenrannan alueella (esim. Rutola, Uus-Lavola, ImatraExpress)	• Ei ole vielä laajentunut, mutta KASELY on ainakin osin valmis laajentamaan Walttia omiin vuoroihinsa ja muutos on tulossa.
	• Waltin aikatauludatan ylläpito	• Kaupunki on aloittanut loppuvuonna ylläpidon omin resurssein, jolloin luotettavuus lisääntyy. Aiemmin Autolinjoilta ostopalveluna.
	• Työsuhdematkalippu Waltin kanssa käyttöön	• Käytössä

7. KEHITYSKOHTEITA VUODELLE 2018

Aihealue	Kohde/toimenpide
Aikataulujen luotettavuus	• Lisälataus bussissa maksulliseksi ja/tai latauksen kieltäminen ruuhka-aikoina bussissa, ainakin linjalla 1 • Liikennevaloetuudet linjalle 1
Tiedotus ja viestintä	• Englanninkieliset joukkoliikennesivut varsinkin opiskelijoille • Perustellaan muutokset/uudistukset entistä paremmin. Esim. Huhtiniemen lenkin muutos on parantanut merkittävästi linjan 1 toimivuutta vaikka pieni ryhmä kritisoi muutosta voimakkaasti • Reittioppaista ja niiden käytöstä lisää tiedotusta • Poikkeustiedottamista tehostetaan: myös pienistä ja lyhytkestoisista muutoksista tiedote
Asiakaspalvelu	• Kuljettajien osalta edelleen parannettava tervehtimistä • Kahden erityiskehuja useammaltakin vastaajalta saaneen kuljettajan huomioiminen
Paikallisliikennepysäkit	• Skinnarilantien pysäkkien määrän arviointi • Karhuvuorenkadun pysäkkien määrän arviointi • Penkkien ja katoksien määrän lisääminen budjetin sallimissa rajoissa • Koulukadun pysäkkien katokset ja penkit
Waltti	• Nettilatauksen toimivuuden parantuminen uuden sovelluksen kautta
Linjat	• Linjalle 47 lisää illan viikonloppuvuoroja. 8.1.2018 alkaen la-su tulee yksi lisävuoro iltaan • Arvioidaan mahdollisuudet parantaa vuorotyöläisten joukkoliikenteen käyttömahdollisuuksia • Linjojen 1 ja 5 lähtöaikojen porrastamismahdollisuudet keskusta-Skinnarila-välillä
Lipputuotteet	• Kesäajan 90 päivän lippu käyttöön • +65 kausikortin hinnan alentaminen perustuen vähäisempään matkamäärään/ostokerta
Latausmaksu	• Selvitetään/otetaan käyttöön autoissa tapahtuvan Waltti-lipun lisälataus-maksu, tavoitteena nopeuttaa liikennöintiä

8. YHTEENVETO SANALLISISTA PALAUTTEISTA

8.1 Vuoden 2017 uudistukset

Linja 47

- Sai varsinaisessa kysymyksessä 3,40 pistettä, jota voidaan pitää hyvänä kun kyse on säästötoimenpiteestä, jolla turvattiin kuitenkin linjojen 4 ja 7 toiminta iltojen ja viikonlopun osalta
- Kritiikkiä tulee erityisesti viikonlopun ja iltojen työmatkaliikenteestä

Linja 12

- Sai varsinaisessa kysymyksessä 3,92 pistettä, jota voidaan pitää erittäin hyvänä pistemääränä
- Sanallisissa vastauksissa kiitosta, mutta myös palautetta siitä, että ei palvele muita kuin Skinnarilassa asuvia
- Aikataulun ulkoasusta tuli palaute, jossa muista linjoista poikkeava esitystapa koettiin epäselvänä.

CityBus

- Sai positiivista palautetta, mutta tiedotuksen puutetta moitittiin

8.2 Miksi suosittelee / ei suosittele paikallisliikenteen käyttöä

Koululaiset
- Hyvä, kestävä tapa liikkua
- Asiakaspalvelu sai kehuja ja risuja
- Aamujunille ehtiminen bussilla haastavaa

Opiskelijat
- Helppo tapa liikkua
- hyvää asiakaspalvelua
- bussit myöhässä
- Linja 47 saa risuja viikonlopun osalta (vuoromäärä)
- Mobiilisovellus hyvä (bussien paikannus), tosin myös moitteita toimimattomuudesta
- Waltti-kortin kanssa ongelmia

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Ongelmia päästä myöhemmin illalla kotiin!
- Bussit myöhässä ruuhka-aikoina
- Bussilla matkustaminen ympäristöystävällisempää kuin oma auto
- Vaihtoyhteyksissä ongelmia
- Liian kireät aikataulut

Eläkeläiset
- Lauritsalan suuntaan lisää vuoroja
- Eläkeläisten Waltti-hinnoittelu on hyvä

8.3 Asiakaspalvelu

Koululaiset
- Muita enemmän ja voimakkaampaa palautetta kuljettajien asiakaspalvelutaidosta

Opiskelijat
- Asiakaspalvelussa huomattava parannus viime vuosina. Erikoismaininta Akille/Ekille.
- Poikkeuksia kuitenkin on edelleen

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Pääsääntöisesti hyvää asiakaspalvelua, huonojakin löytyy (Ekille ja Tiinalle erikoiskehuja)
- Risuja Winkin toimistoon; väärää tietoa Waltista
- Haluttaisiin maksaa myös pankkikortilla
- Pysäkiltä lähtö varovaisemmin, ollut vaaratilanteita
- Rollaattorilla ja lastenvaunujen kanssa kulkeville voisi automaattisesti laskea bussin lattiaa. Osa tekeekin jo näin.
- Kuskeille perussanasto englanniksi
- Ajotapa tasaisemmaksi

Eläkeläiset
- Nykyisin pääosin hyvää asiakaspalvelua
- Kaivataan tasaisempaa ajoa ja pysäkille tuloa
- Yksi palaute, että kuljettaja puhuu puhelimeen ajon aikana

8.4 Aikataulut

Koululaiset
- Liian kireät aikataulut
- Linjan 1 bussit poikkeuksetta myöhässä
- Linjalle 4 yksi lisävuoro 9-10 välille

Opiskelijat
- Linjan 1 ”aikatauluaukot” täytettävä
- Hyvää palautetta yölinjasta 12
- Sunnuntaina todella vähän vuoroja
- Muukonniemestä lisää vuoroja
- Linjalle 3 lisävuorot aamuun ja iltaan

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Busseja myöhemmin Lauritsalaan – myös juhlapyhinä
- Bussien mobiilisovellus ei läheskään aina toimi
- Epäselvyyttä pysäkkien ohitusajoissa; mitkä ovat suuntaa antavia ja mitkä sitovia
- Viikonloppuisin ei pääse aamuvuoroon sairaalaan
- Reittioppaista tiedotettava enemmän
- Aikatauluissa pysyminen vaihtelee
- Linjan 1 ”aikatauluaukot” täytettävä
- Vuorotyöntekijöiden liikkumistarpeiden huomiointi
- Nettisivuille aikataulut samassa muodossa kuin aikatauluvihkossa
- Sunnuntaisin 1 ja 5 lähtöjen väli liian lähellä toisiaan

Eläkeläiset
- Linjan 1 ”aikatauluaukot” täytettävä
- Linjat 1 ja 5 keskustaan vain 5 min välein
- Linja 5 Armilankadun kautta
- Linjat 1 ja 2 lähtevät samaan aikaan Lauritsalasta, voisi olla 15 min ero

8.5 Linjat ja reitit

Koululaiset
- Lisää linjan 47 viikonlopun iltavuoroja
- Linjalle 1 ruuhka-aikaan lisää autoja

Opiskelijat
- Mustolasta, Kanavan suulta ja Kiiskinmäeltä ei pääse viikonloppuja 22 jälkeen
- Linjan 12 uudistus on hyvä
- Linjan 47 saa kritiikkiä varsinkin arkipäivien osalta
- Lisää yövuoroja muuallekin kuin Skinnarilaan
- Linjalle 3 lisää vuoroja

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Linjan 1 klo 9:10 lähtevä vuoro ei palvele lossilta tulevia kun lossin tauko on 9:00-9:20
- Linja 47 huono kun nuoriso ei pääse illalla kotiin
- Hyvä, että linja 1 ei enää kierrä arkena Huhtiniemen lenkkiä. Pysyy paljon paremmin aikataulussa.
- Linjan 3 todella tarpeellinen
- Linjan 2:n aikataulu ei palvele vuorotyössä käyviä
- Ruoholammelle on tullut paljon lisää asutusta, eli lisävuoroja linjalle 10

- Miksi reittiopas ei tunnista kolmosen busseja, jos kirjoittaa lähtöpaikaksi Oikokadun?
- Viikonloppuisin ei pääse Karhuvuoresta tai Mäntylästä töihin 7:ksi

Eläkeläiset
- Joutseno osaksi paikallisliikennettä
- Suora yhteys rautatieaseman ja keskussairaalan välille
- Väinölänkadulta pitkä matka pysäkille
- Keskustan asukkaille vuoro Prismaan ja Citymarkettiin

8.6 Lipputuotteet ja hinnoittelu

Koululaiset
- Kuskit ottavat välillä vääriä hintoja

Opiskelijat
- Mobiililipusta voisi infota paremmin
- Netissä lisäladattu arvo ei välity aina seuraavaksi aamuksi bussiin
- Opiskelijan 30 päivän kortin hintaa voisi laskea. Helsingissä 30 €

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Lisälataus netissä ei aina toimi
- Hiljaisen ajan hinnoittelu hyvä asia
- Waltti loistava
- Fyysisiä latauspisteitä lipuille liian vähän
- Mobiililipusta ei ole tiedotettu riittävästi
- Pääosa tyytyväisiä hinnoitteluun
- Miksi korttien lataus ei ole maksullista bussissa? Jos lataukset vähenevät, ajo nopeutuu
- Hiljaisen ajan hinnoittelu päivällä saisi koskea kaikkia matkustajia

Eläkeläiset
- Waltti-kortti on todella hyvä ja hiljaisen ajan hinnoittelu edullinen eläkeläisille
- +65-seniorikortin piiriin haluttaisiin kaikki eläkeläiset iästä riippumatta
- Eläkeläisen 30 päivän lipun hintaa pitäisi laskea

8.7 Pysäkkien sijainti ja kunnossapito

Koululaiset
- Valaistuksessa puutteita tai epäkunnossa
- Kuskit eivät näe linjan 47 ennen Karhuvuoren päiväkotia olevaa pysäkkiä, joten jättävät päiväkodin pysäkille

Opiskelijat
- Pääosin tyytyväisiä kuntoon ja sijaintiin
- Hartikkalaan pysäkki
- Skinnarilankadulla liian tiheään pysäkkejä
- Useampi mietti lasipysäkkien mielekkyyttä ilkivallan vuoksi

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Katoksia ja penkkejä lisää
- Karhuvuorenkadulla turhia pysäkkejä Carlokselta seurakuntatalolle päin
- Helsingintien pysäkit Huhtiniemen kohdalla hienot ja turvallisuus parani
- Lauritsalassa paljon ränsistyneitä vanerikatoksia

- Pysäkkien paikkoja pitäisi päivittää kaupunkirakenteen muuttuessa
- Ojala-Tuomelan laajeneminen tulisi huomioida pysäkkien määrässä
- Matkakeskuksen pysäkki ei suojaa lainkaan tuulelta

Eläkeläiset
- Osa Koulukadun pysäkeistä vailla katosta ja penkkiä
- Linjalle 47 ei pääse kyytiin iltaisin ja viikonloppuisin Kesämäestä
- Armaadan edessä olevilla pysäkeillä paljon häiriökäyttäytymistä ja sotkemista
- Kuuselaan edes yksi pysäkki

8.8 Muu palaute

Koululaiset
- Kaikki bussit eivät näy bussisovelluksessa

Opiskelijat
- Lappeenrannan bussit -sovellus ei aina toimi
- Bussien pysyminen aikataulussa paremmaksi
- Vanhin bussikalusto alkaa olla huonokuntoista
- Hyvään suuntaan ollaan menossa

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Mobiilisovellus ei toimi kunnolla Mikrosoft -puhelimessa
- Kaupungin joukkoliikennesivut voisivat olla selkeämmät
- Vuorotyöläisten ongelmat
- Siihen en ole vielä saanut kirjallista vastausta, että saako bussissa matkustaa tyhjien lastenrattaiden kanssa maksutta? (jos menen hakemaan lapsen päiväkodista, että saan hänet rattaissa tuotua kotiin?) Winkistä sanottiin, että saa, mutta kuskit sanovat, että ei?
- Uusissa busseissa on huonosti tilaa lastenrattaille, käytävä menee todella ahtaaksi jos samaan aikaan on kahdet rattaat kyydissä.

Eläkeläiset
- Uuden sairaalan valmistuminen huomioitava aikatauluissa