Vastaanottaja
Lappeenrannan kaupunki
Elinvoiman ja kaupunkikehityksen toimiala
Kadut ja ympäristö

Asiakirjatyyppi
Raportti

Päivämäärä
Tammikuu 2019

LAPPEENRANNAN PAIKALLISLIIKENTEEN
ASIAKASKYSELY 2018



RAMBOLL

LAPPEENRANNAN PAIKALLISLIIKENTEEN ASIAKASKYSELY 2018

Projekti	**Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakaskysely**
Projekti nro	**1510041326**
Vastaanottaja	Lappeenrannan kaupunki Elinvoiman ja kaupunkikehityksen toimiala Kadut ja ympäristö
Asiakirjatyyppi	**Raportti**
Versio	**1.0**
Päivämäärä	**17.1.2019**
Laatija	**Mika Piipponen**
Tarkastaja	**Ville Alppisara**
Hyväksyjä	**Olli Hirvonen**
Kuvaus	

Ramboll
PL 18,
Pajatie 69
(Karhulan teollisuuspuisto
Toimistotalo Otso, 5. krs)
48601 KOTKA

P +358 20 755 611
F +358 20 755 6201
https://fi.ramboll.com

Lappeenrannan paikallisliikenteen asiakastyytyväisyyskysely vuodelta 2018

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.-30.11.2018. Kyselystä tiedotettiin yleisesti tiedotusvälineiden kautta, kaupungin kotisivulla, yliopiston ja ammattikorkean opiskelijoille, keskussairaalan henkilöstölle erillistiedotteena sekä paikallisliikenteen busseissa.

Kannen kuva: Mika Piipponen

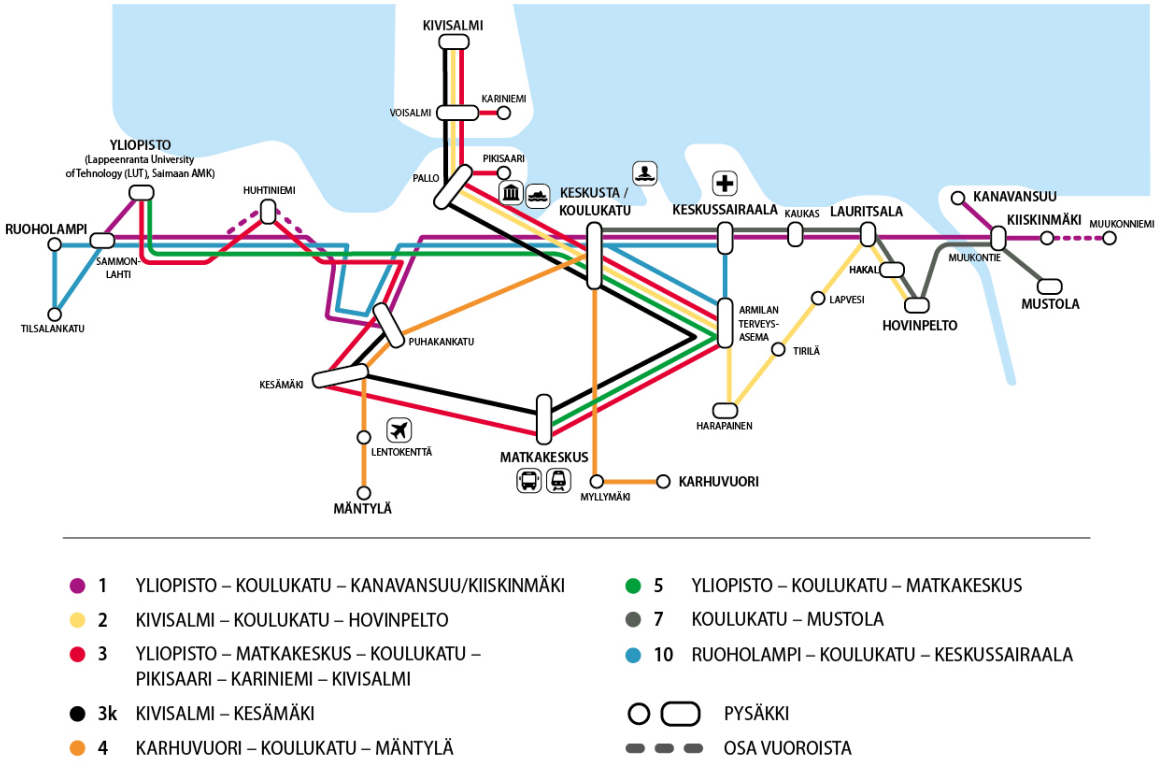
Ramboll Finland Oy
Y-tunnus 0101197-5, ALV rek.
Kotipaikka Espoo

SISÄLTÖ

1.	**Taustaa Lappeenrannan paikallisliikenteestä**	**2**
2.	**Taustatietoa kyselystä**	**4**
3.	**Vastaajien käyttämät yhteysvälit**	**6**
4.	**Liikennöitsijän laatupisteet**	**7**
5.	**Yhteenveto vastauksista**	**8**
5.1	Net Promoter Score (NPS)	8
5.2	Linjakohtainen NPS-tarkastelu	9
5.3	Kysymyskohtaiset tulokset	9
5.4	Väline, jolla aikatauluja haetaan	14
6.	**Vuoden 2018 kehityskohteiden toteutuminen**	**16**
7.	**Kehityskohteita vuodelle 2019**	**17**
8.	**Joutsenolaisten näkemykset**	**18**
9.	**Yhteenveto sanallisista palautteista**	**19**
9.1	Miksi suosittelee / ei suosittele paikallisliikenteen käyttöä	19
9.2	Asiakaspalvelu	19
9.3	Aikataulut	20
9.4	Linjat ja reitit	20
9.5	Lipputuotteet ja hinnoittelu	21
9.6	Pysäkkien sijainti ja kunnossapito	21
9.7	Muu palaute	21

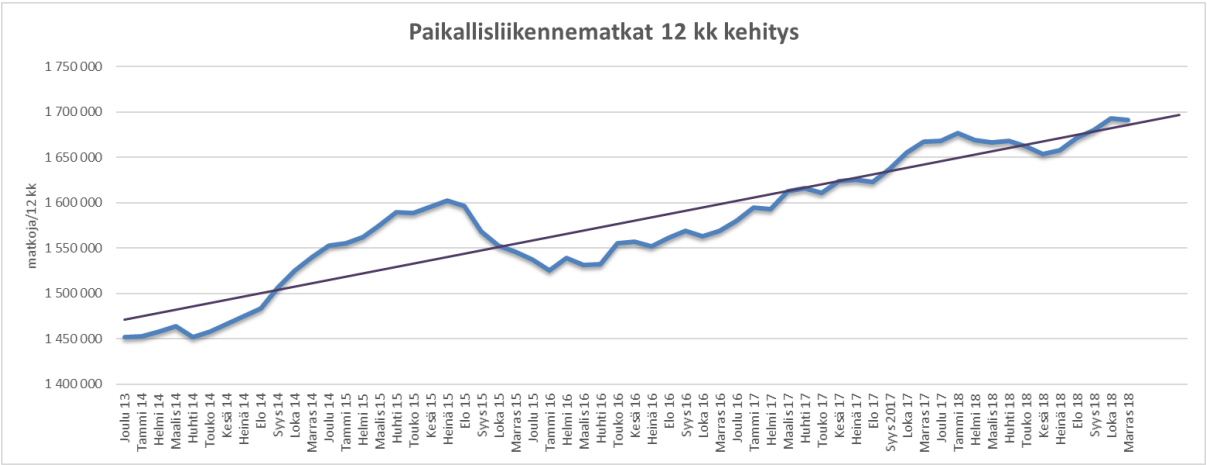
1. TAUSTAA LAPPEENRANNAN PAIKALLISLIIKENTEESTÄ

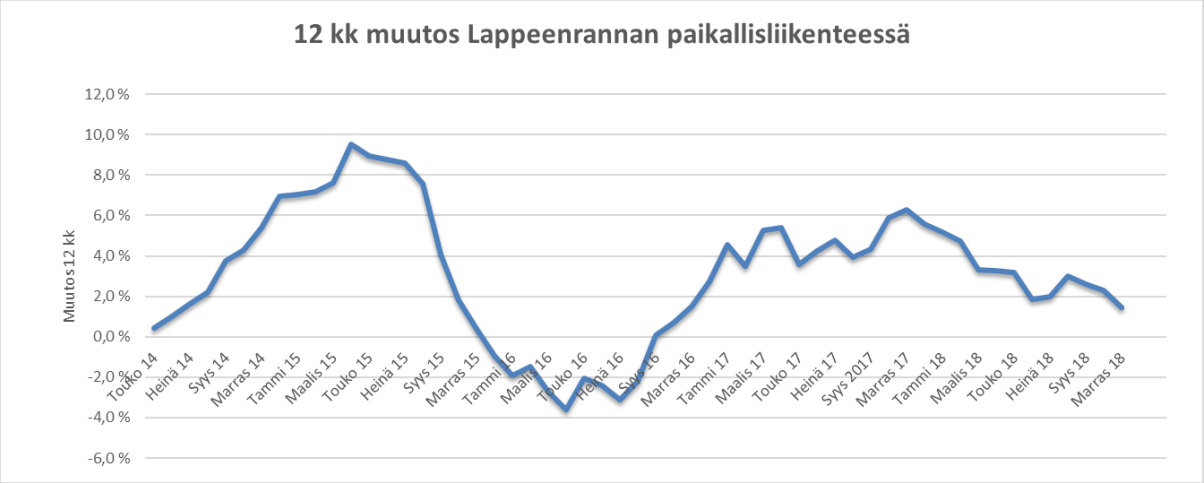
Lappeenrannan paikallisliikennealue ja linjakartta



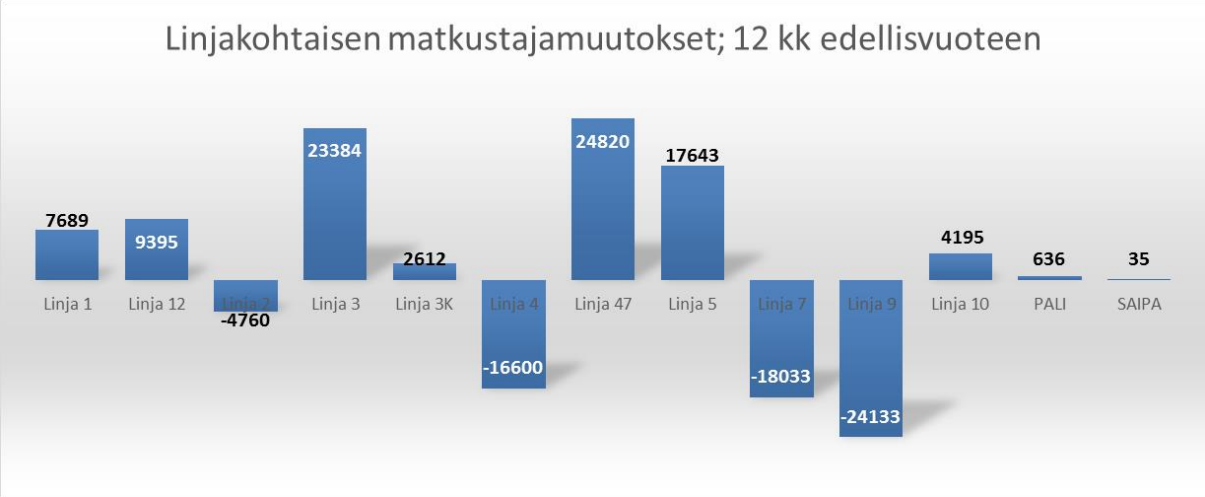
- 1 YLIOPISTO – KOULUKATU – KANAVANSUU/KIISKINMÄKI
- 2 KIVISALMI – KOULUKATU – HOVINPELTO
- 3 YLIOPISTO – MATKAKESKUS – KOULUKATU – PIKISAARI – KARINIEMI – KIVISALMI
- 3k KIVISALMI – KESÄMÄKI
- 4 KARHUVUORI – KOULUKATU – MÄNTYLÄ
- 5 YLIOPISTO – KOULUKATU – MATKAKESKUS
- 7 KOULUKATU – MUSTOLA
- 10 RUOHOLAMPI – KOULUKATU – KESKUSSAIRAALA
- PYSÄKKI
- OSA VUOROISTA

Lappeenrannan paikallisliikenteen matkustajamäärä on kasvanut 2014 toukokuun alusta toteutetun uudistuksen jälkeen, lukuun ottamatta syksyn 2015 notkahdusta.





Merkittävimmät linjastomuutokset näkyvät alla olevassa kuvassa:



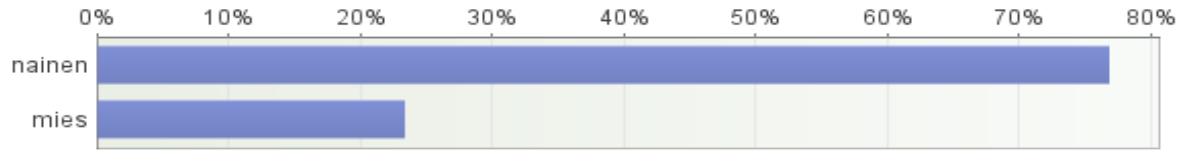
Linja 9 lakkautettiin ja linja 3:n reitti palvelee nyt pikisaarelaisiakin. Linja 47 korvaa iltaisin ja viikonloppuisin linjojen 4 ja 7 vähämatkustajaisia vuoroja.

2. TAUSTATIETOA KYSELYSTÄ

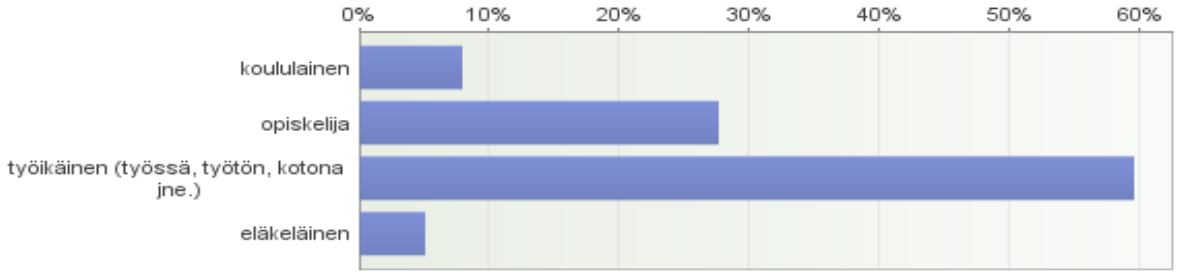
Kysely toteutetaan vuosittain marraskuun aikana nettikyselynä. Sen tavoitteena on tuottaa tietoa uudistusten onnistumisesta, tietoa suunnittelun tueksi ja liikennöitsijän ja kuljettajien tarjoaman palvelun laadusta muun muassa osana liikennöintisopimuksen bonus-sanktio -järjestelmää.

Vaikka kysely on tarkoitettu Lappeenrannan paikallisliikennealueen arviointiin, joukossa on suhteellisen paljon vastauksia ja kommentteja, jotka liittyvät Lappeenranta-Joutseno-Imatra -liikenteeseen.

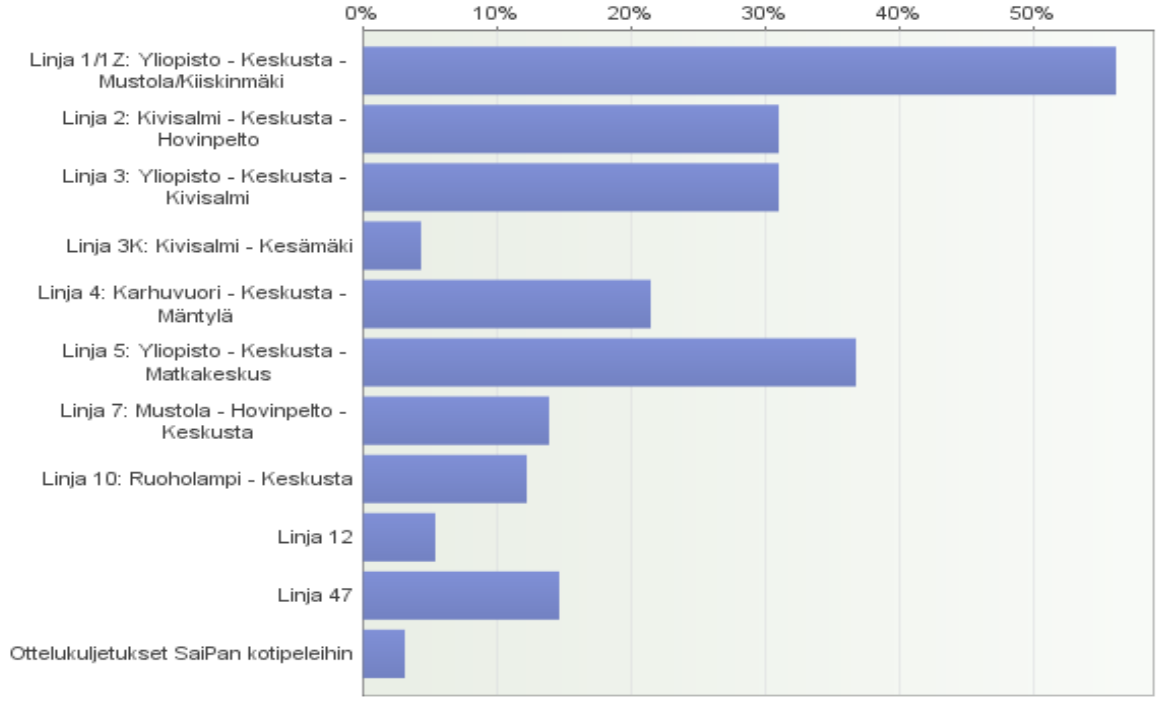
Kyselyyn vastanneiden taustatiedot:

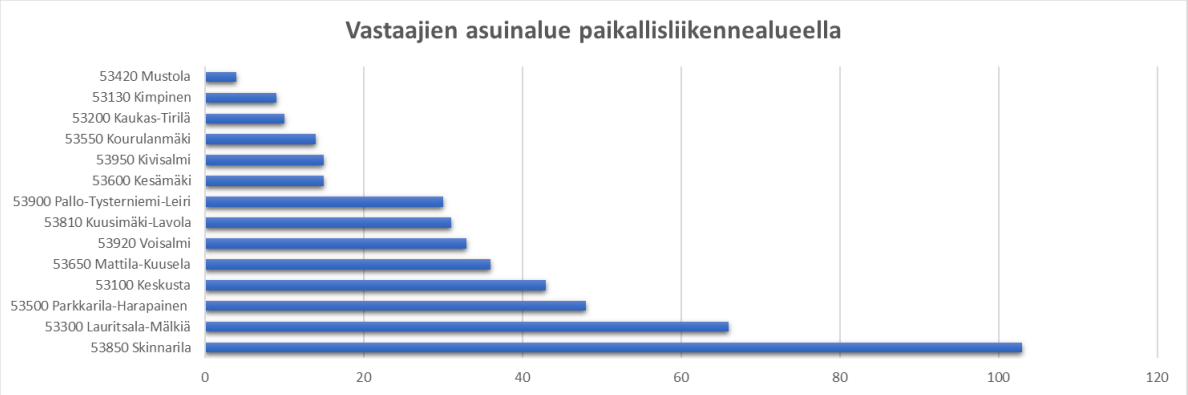


Kuulun lähinnä seuraavaan ryhmään:



Mikäli matkustan Lappeenrannan paikallisliikenteessä, käytän pääasiassa seuraavia paikallisliikenteen linjoja (voit valita useamman vaihtoehdon):





53100 Keskusta	43		54120 Pulp	6
53130 Kimpinen	9		54190 Konnunsuo	0
53200 Kaukas-Tirilä	10		54230 Nuijamaa	1
53300 Lauritsala-Mälkiä	66		54250 Rapattila	0
53400 Laihia	17		54260 Hanhijärvi	2
53420 Mustola	4		54270 Vainikkala	1
53500 Parkkarila-Harapainen	48		54300 Vilkjärvi	0
53550 Kourulanmäki	14		54310 Hytti	1
53600 Kesämäki	15		54330 Simola	0
53650 Mattila-Kuusela	36		54390 Pulsa	0
53810 Kuusimäki-Lavola	31		54410 Ylämaa keskus	1
53830 Rutola	7		54430 Hujakkala	0
53850 Skinnarila	103		54460 Ylijärvi	0
53900 Pallo-Tysterniemi-Leiri	30		54550 Suo-Anttila	0
53920 Voisalmi	33		55300 Korvenkylä	1
53950 Kivisalmi	15		55320 Rauha	0
54100 Joutseno Keskus	16		55330 Tiuruniemi	1
54110 Lampikangas	2		Muu	3

Kaikista vastanneista 88,6 % asuu paikallisliikennealueella, joka vastaa varsin hyvin paikallisliikenteen osuutta todellisesta matkustajamäärästä Lappeenrannan kaupungin alueella.

3. VASTAAJIEN KÄYTTÄMÄT YHTEYSVÄLIT

Vastaajilta kysyttiin kotipostinumeroaluetta ja päivittäisen kohteen, kuten koulun tai työpaikan postinumeroa.

Asuinalue \ Päivittäinen kohdealue	53100 Keskusta	53130 Kimpinen	53200 Kaukas-Tirilä	53300 Lauritsala-Mälkiä	53400 Laihia	53420 Mustola	53500 Parkkarila-Harapainen	53550 Kourulanmäki	53600 Kesämäki	53650 Mattila-Kuusela	53810 Kuusimäki-Lavola	53830 Rutola	53850 Skinnarila	53900 Pallo-Tysterniemi-Leiri	53920 Voisalmi	53950 Kivisalmi	54100 Joutseno Keskus
53100 Keskusta	4	1	1	5			1	2			1	1	9		3		
53130 Kimpinen	2								1				2	1			
53200 Kaukas-Tirilä	1			1		1		1	1				1	1			
53300 Lauritsala-Mälkiä	28	2	3	3	1	2	1	1	4		1		4				
53400 Laihia	4				2		1		4								
53420 Mustola	2												1				
53500 Parkkarila-Harapainen	9	1	1				2	4	2				5	1	1		1
53550 Kourulanmäki	3	1					1	2	2				1				
53600 Kesämäki	1							1					11		1		
53650 Mattila-Kuusela	15								4								
53810 Kuusimäki-Lavola	10								1		3		5				
53830 Rutola	4								1								
53850 Skinnarila	19		2	1			1		15		1		21	2	1		
53900 Pallo-Tysterniemi-Leiri	8		1		1							1	9	2		1	1
53920 Voisalmi	18	2					2		2				2	1	3		
53950 Kivisalmi	7								1				1			2	
54100 Joutseno Keskus	10						1		1				2				1

Merkittävimmät työ- ja koulumatkakohteet ovat keskusta (145), Skinnarila (74) ja Kesämäki (39). Eniten lähtöjä on Skinnarilasta (63) ja Lauritsalasta (50).

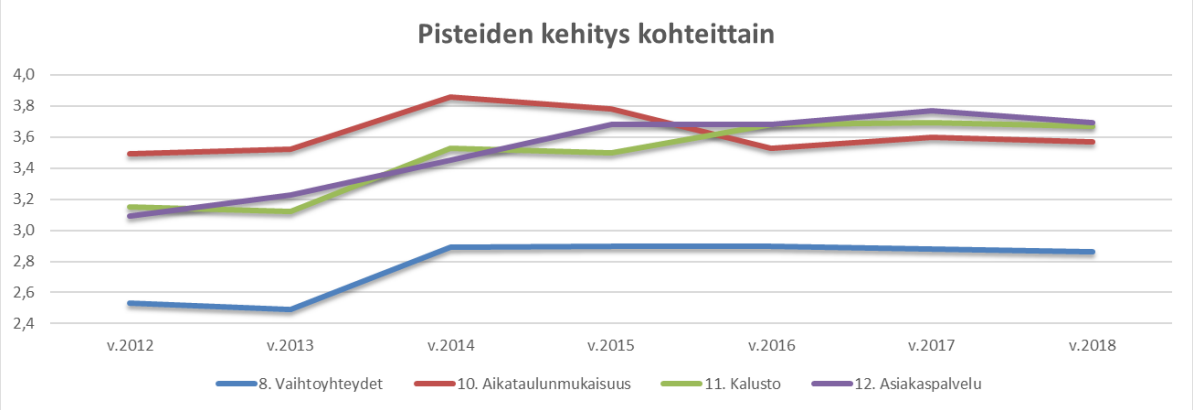
Lauritsalasta alkavista matkoista vain 8 % suuntautuu Skinnarilaan, 56 % keskustaan ja 8 % Kesämäkeen. Otoksen perusteella olisi hyvä selvittää ainakin osan linjan 1 vuoroista katkaisemista keskustassa myös Lauritsalan suunnan osalta, jolloin Koulukadulta voitaisiin ajaa esimerkiksi Matkakeskuksen kautta Kesämäkeen tai laajempanakin keskusta -lenkkinä.

4. LIIKENNÖITSIJÄN LAATUPISTEET

Painotettu liikennöitsijän palvelupistemäärä vuonna 2018 oli Lappeenrannan paikallisliikenteessä 3,484 (vuonna 2017 3,53, vuonna 2016 3,48 ja vuonna 2015 3,68).

Heikennystä edelliseen vuoteen oli 0,041 eli -1,16 %. Koska liikennöitsijän saama pistemäärä on –10 % … +15 % sisällä verrattuna edellisvuoden keskiarvoon, tuloksesta ei aiheudu bonuksia tai sanktioita.





Tulevaa kilpailutuskierrosta varten on syytä harkita vielä bonusten ja sanktioiden suurentamista sekä neutraalin muutoksen -10 %...+15 % rajan selkeää supistamista, koska nykyinen bonusjärjestelmä ei näytä motivoivan liikennöitsijää ja kuljettajia riittävästi parantamaan asiakkaan matkustuskokemusta.

Tärkeää olisi myös, että osa bonuksista voitaisiin ohjata suoraan kuljettajille, mikäli asiakaspalvelun pistemäärä saadaan jatkossa jälleen kasvuun.

5. YHTEENVETO VASTAUKSISTA

5.1 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.



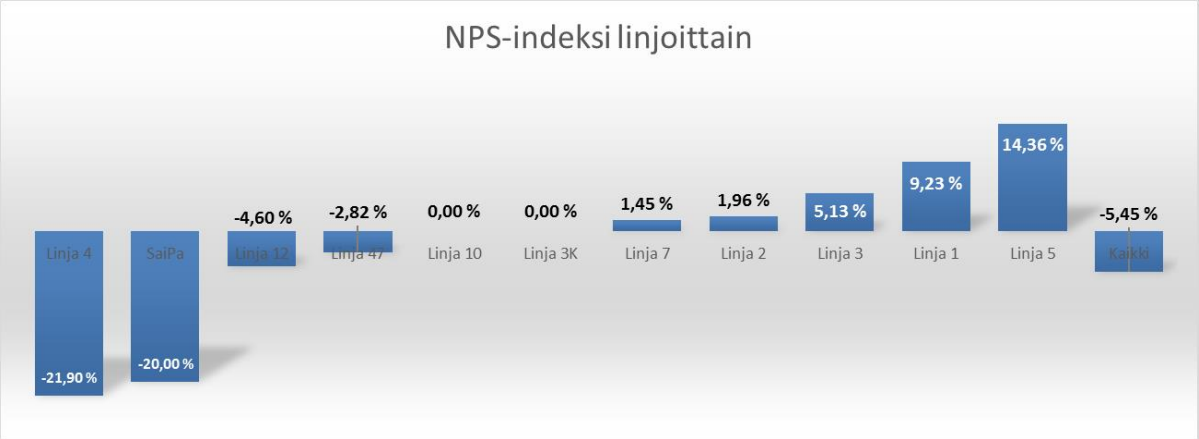
NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden %-osuus suosittelijoiden %-osuudesta. NPS-arvo vaihtelee -100:n ja + 100:n välillä. NPS:n etu on siinä, että mittari reagoi voimakkaasti muutoksiin ja antaa johdolle nopeasti tiedon asiakaskokemuksen muutoksesta. Tästä syystä sitä käytetäänkin paljon eri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

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Yhteensä	Keskiarvo
kpl v.2018	5	8	16	16	19	48	38	97	145	66	56	514	
Vuosi	Arvostelijat							Neutraalit		Suosittelijat		NPS	
v.2018	29,18 %							47,08 %		23,74 %		-5,45 %	7,05
v.2017	29,30 %							43,65 %		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

NPS-arvon kehitys Lappeenrannassa on lievästi negatiivinen tehdyistä uudistuksista huolimatta. Yhtenä tekijänä saattaa olla uudet opiskelijat, jotka vertaavat kehitystä aiempaan kotipaikkaansa Lappeenrannan sijaan. Opiskelijoiden NPS-arvo oli kuitenkin -4,90 % eli kaikkien vastaajien keskiarvoa parempi.

Vertailun vuoksi NSP-arvo oli keväällä 2018 Kotkan paikallisliikenteessä 3,51 (Lappeenranta -5,45).

5.2 Linjakohtainen NPS-tarkastelu



Parhaat linjat vastaajien mielestä ovat linja 5 (14,4%), linja 1 (9,2 %) ja linja 3 (5,1 %). Erityisesti linja 3 yllätti positiivisesti, koska sille on lisätty kohteita ja ajoaika linjan päästä päähän on kasvanut huomattavasti.

Selkeästi heikoin tilanne on linjalla 4 (-21,9 %) kun osin samaa reittiä ajava linja 47 sai kuitenkin -2,8 % pisteet.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Linja 1	0,0 %	0,7 %	0,7 %	2,2 %	1,5 %	6,6 %	6,3 %	20,7 %	33,9 %	14,0 %	13,3 %
Linja 2	1,3 %	2,0 %	3,3 %	0,7 %	3,9 %	9,2 %	4,6 %	16,3 %	32,0 %	13,1 %	13,7 %
Linja 3	0,0 %	1,3 %	1,9 %	1,3 %	3,2 %	7,1 %	7,7 %	19,2 %	30,8 %	17,9 %	9,6 %
Linja 3K	0,0 %	0,0 %	0,0 %	4,2 %	0,0 %	0,0 %	25,0 %	16,7 %	25,0 %	8,3 %	20,8 %
Linja 4	1,9 %	1,9 %	4,8 %	3,8 %	5,7 %	17,1 %	7,6 %	17,1 %	19,0 %	11,4 %	9,5 %
Linja 5	0,0 %	0,0 %	1,7 %	1,7 %	2,8 %	5,5 %	6,6 %	18,8 %	30,4 %	18,8 %	13,8 %
Linja 7	0,0 %	2,9 %	1,4 %	1,4 %	2,9 %	10,1 %	5,8 %	15,9 %	33,3 %	11,6 %	14,5 %
Linja 10	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,6 %	4,9 %	6,6 %	6,6 %	24,6 %	36,1 %	6,6 %	13,1 %
Linja 12	0,0 %	1,5 %	2,9 %	3,1 %	3,8 %	9,4 %	7,7 %	19,0 %	28,7 %	13,0 %	10,9 %
Linja 47	1,4 %	1,4 %	0,0 %	4,2 %	2,8 %	9,9 %	7,0 %	19,7 %	29,6 %	15,5 %	8,5 %
SaiPa	0,0 %	0,0 %	6,7 %	6,7 %	0,0 %	13,3 %	6,7 %	20,0 %	33,3 %	6,7 %	6,7 %
Kaikki	1,0 %	1,6 %	3,1 %	3,1 %	3,7 %	9,3 %	7,4 %	18,9 %	28,2 %	12,8 %	10,9 %

Linjat 2 ja 4 erottuvat arvosanoissa 0-2. Kummankaan tulosta heikoimpien pisteiden osalta ei voi selittää yksittäisillä huonoilla kokemuksilla. Linjat 3K ja 7 ovat keränneet suhteellisesti eniten täysiä pisteitä.

Positiivista on, että 28,2 % vastaajista on antanut korkeimman ”neutraalin” arvosanan, eli erityisesti linjoilla 1 ja 10 on pienelläkin parannuksella mahdollisuus nostaa merkittävästi NPS-pisteitä.

5.3 Kysymyskohtaiset tulokset

Vuonna 2018 kaikkien vastausten keskiarvo laski 0,2 %. Parannusta oli kuuden väittämän osalta ja laskua seitsemän väittämän osalta.

Väittämät keskiarvopisteiden mukaisessa järjestyksessä:

Sija	Väittämä	v.2012	v.2013	v.2014	v.2015	v.2016	v.2017	v.2018	ero 17->18	12->18
1. (2.)	1. Löydän helposti paikallisliikenteen aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä	3,22	3,39	3,58	3,74	3,70	3,73	3,84	2,9 %	19,3 %
2. (4.)	5. Matkustusoikeuden lisääminen kaupunkikortille on helppoa	3,13	3,27	3,54	3,54	3,50	3,65	3,72	1,9 %	18,8 %
3. (1.)	12. Paikallisliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua	3,09	3,23	3,45	3,68	3,68	3,77	3,69	-2,1 %	19,4 %
4. (3.)	11. Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia	3,15	3,12	3,53	3,50	3,68	3,69	3,67	-0,5 %	16,5 %
5. (5.)	10. Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti	3,49	3,52	3,86	3,78	3,53	3,60	3,57	-0,8 %	2,3 %
6. (9.)	4. Paikallisliikenteen kaupunkikorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa	2,90	2,98	3,16	3,19	3,30	3,38	3,46	2,4 %	19,3 %
7. (7.)	2. Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista	2,72	2,85	3,38	3,44	3,41	3,39	3,45	1,8 %	26,8 %
8. (6.)	6. Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen	2,84	2,98	3,30	3,35	3,30	3,50	3,38	-3,4 %	19,0 %
9. (8.)	7. Kaupunkikorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä (lapsi, nuori, opikelija, työikäinen, eläkeläinen)	2,47	2,66	3,27	3,18	3,34	3,39	3,34	-1,5 %	35,2 %
10. (10.)	13. Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan	2,93	2,76	3,03	3,13	3,26	3,37	3,24	-3,9 %	10,6 %
11. (11.)	8. Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin	2,53	2,49	2,89	2,90	2,90	2,88	2,86	-0,7 %	13,0 %
12. (12.)	9. Paikallisliikenteen ja junien ja/tai seutuliikenteen bussien äliset jatkoyhteydet toimivat hyvin	2,69	2,62	2,85	2,89	2,79	2,86	2,86	0,0 %	6,3 %
13. (13.)	3. Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi	2,39	2,52	2,71	2,77	2,65	2,72	2,78	2,2 %	16,3 %
		2,89	2,95	3,27	3,31	3,32	3,38	3,37	-0,2 %	16,7 %

Eniten nousseet

Sija	Väittämä	v.2012	v.2013	v.2014	v.2015	v.2016	v.2017	v.2018	ero 17->18	12->18
1. (2.)	1. Löydän helposti paikallisliikenteen aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä	3,22	3,39	3,58	3,74	3,70	3,73	3,84	2,9 %	19,3 %
6. (9.)	4. Paikallisliikenteen kaupunkikorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa	2,90	2,98	3,16	3,19	3,30	3,38	3,46	2,4 %	19,3 %
13. (13.)	3. Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi	2,39	2,52	2,71	2,77	2,65	2,72	2,78	2,2 %	16,3 %

Joukkoliikenteen palveluiden tavoitettavuuden kannalta keskeinen paikallisliikenteen aikataulutiedon helppo tavoitettavuus kasvoi eniten, eli 2,9 % ja on nyt väittämien pisteissä sijalla 1. Myös aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedottaminen on selvästi parantunut.

Kaupunkikorttien osto koetaan myös entistä helpommaksi. Tähän on todennäköisesti vaikuttanut nettikaupan uudistuminen ja uudet myyntipisteet kolmella R-kioskilla.

Eniten laskeneet

Sija	Väittämä	v.2012	v.2013	v.2014	v.2015	v.2016	v.2017	v.2018	ero 17->18	12->18
10. (10.)	13. Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan	2,93	2,76	3,03	3,13	3,26	3,37	3,24	-3,9 %	10,6 %
8. (6.)	6. Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen	2,84	2,98	3,30	3,35	3,30	3,50	3,38	-3,4 %	19,0 %
3. (1.)	12. Paikallisliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua	3,09	3,23	3,45	3,68	3,68	3,77	3,69	-2,1 %	19,4 %

Pysäkkien kunnossa on valitettavasti tapahtunut 3,9 %:n pudotus. Suunnitellut kehittämisinvestoinnit katoksiin ja pyöräparkkeihin ovat viivästyneet.

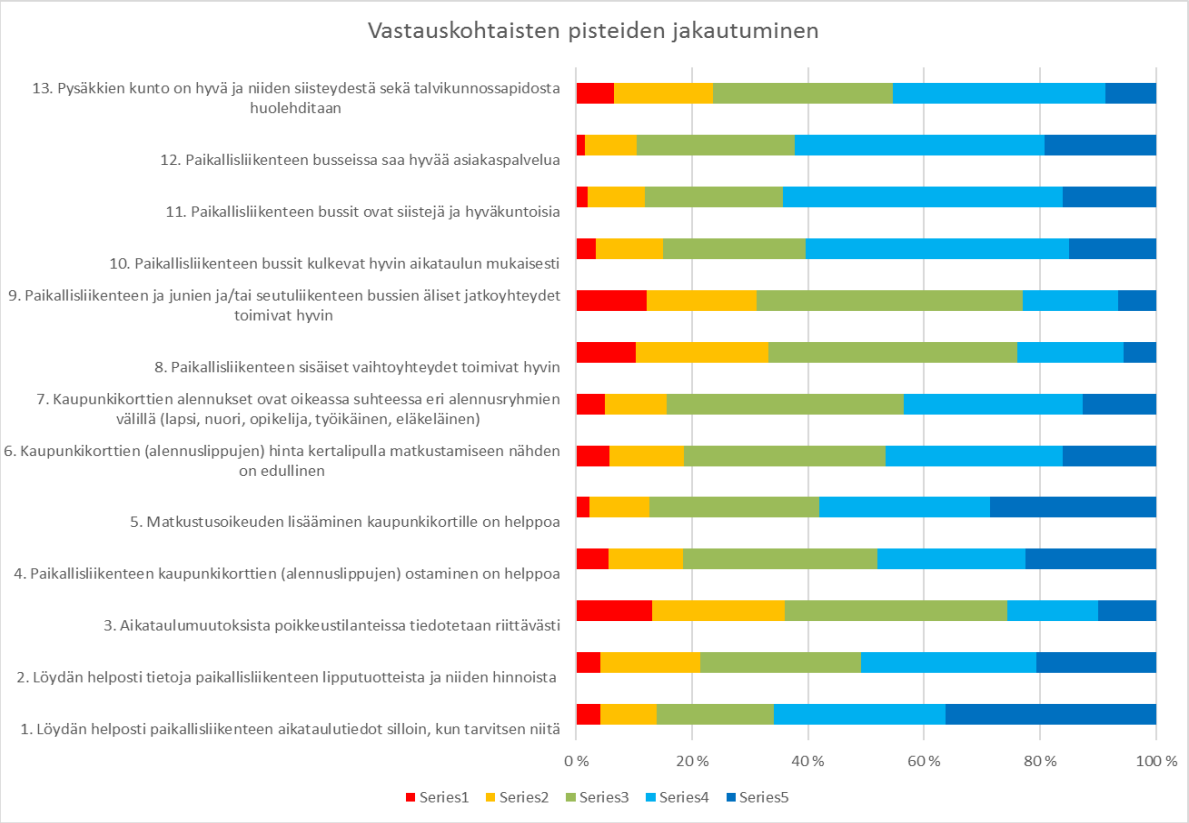
Kertalippujen hinta suhteessa arvo- ja kausikortteihin on vastaajien mielestä heikentynyt 3,4 %.

Joukkoliikenteen kannalta huonointa on, että paikallisliikenteen kuljettajien antama asiakaspalvelu koetaan 2,1 % edellisvuotta heikommaksi. Yksittäisten vastausten ja kommenttien perusteella osa kuljettajista ei ilmeisestikään ymmärrä asiakaspalvelun tärkeyttä.

Vastauskohtaisten pisteiden jakautuminen

Vähiten 1-2 -pisteen vastauksia sai asiakaspalvelu bussissa, kaluston hyvä kunto ja matkustusoikeuden lisälatauksen helppous. Selvästi suurin täyden 5 pisteen osuus oli paikallisliikenteen aikataulutiedon löytämisen helppoudessa.

Eniten 1-2 pisteen vastauksia keräsivät laikallis- ja lähiliikenteen vaihtoyhteydet sekä aikataulutiedotus poikkeustilanteissa.





Aikataulutiedon löytämisen helppous on parantunut ja saa nyt parhaat laatupisteet. Nettiaikataulujen ja aikataulu- sekä reittihaun parantuminen ovat auttaneet kehitystä.



Lipputuotteista saatava tieto parani kun paikallisliikenne siirtyi markkinaehtoisesta kaupungin ostamaksi palveluksi. Sen jälkeen kehitys pysähtyi.



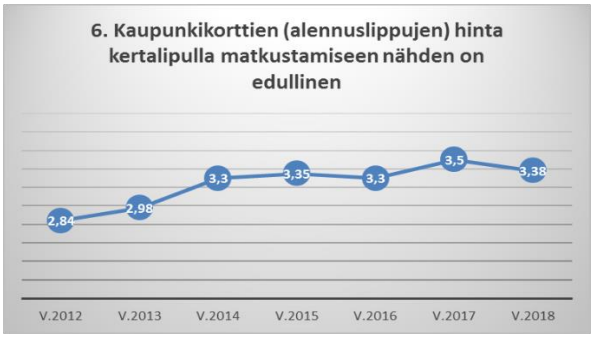
Varsinaista reaaliaikaista poikkeustiedotusta Lappeenrannassa ei ole, mutta mm. joukkoliikennesivujen kautta on entistä enemmän tiedotettu tilapäisistä reittimuutoksista. Pistemäärä on kuitenkin edelleen alhainen.



Tarkastelujakson aikana on saatu Waltti-nettikauppa, jonka alkuvaikeudet on saatu pääosin selätettyä uuden version myötä. Lisäksi Joutseno sai oman palvelupisteen ja 3 R-kioskia myy lisää matkustusoikeutta asiakkaiden Waltti-korteille.



Matkustusoikeutta voi nykyään lisätä netissä, kolmessa palvelupisteessä ja kolmessa R-kioskin myyntipisteessä sekä busseissa.



Lippujen hintasuhteita arvioitaessa kyse on enemmän mielikuvista kuin faktoista.



2014 toukokuussa tapahtunut kokonaismuutos näkyy, mutta pienemmät hintatarkistukset sen jälkeen eivät juuri näy.



Aikataulu- ja linjamuutokset, joilla on pyritty parantamaan vaihtoyhteyksiä, eivät näy vuoden 2014 jälkeen.



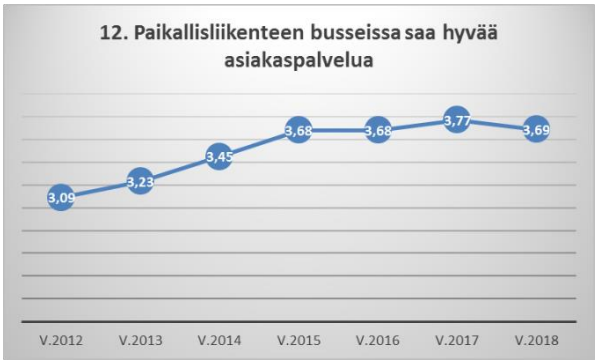
Myöskään toteutetuilla junayhteyksien parantamisilla ei ole ollut toivottua vaikutusta.



Paikallisliikenteen vuorojen myöhästelystä on tullut paljon yksittäistä palautetta ja se nousee jossain määrin esiin myös kyselyn sanallisessa palautteessa, mutta suurin osa kaupunkilaisista on varsin tyytyväisiä, koska annettu pistearvo on 3,57



Kaluston siisteys ja kunto paranivat, kun kilpailutuksessa edellytettiin kaluston keski-iän selvää alentamista. Tulos on asettunut noin 2,7 pisteen tasolle, joka on kohtuullisen hyvä.

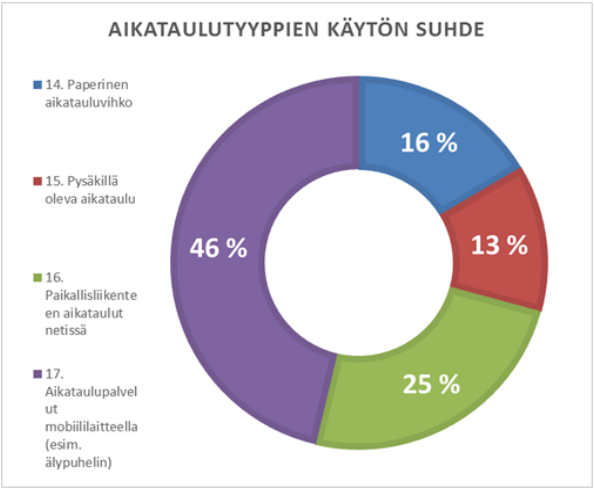


Busseissa saatava asiakaspalvelu parani 2012-2015 selkein askelin, mutta 2018 kehitys kääntyi ensimmäistä kertaa laskuun.



Pysäkkien kuntoa on saatu nostettua vuodesta 2014 pienin askelin, mutta nyt kehitys kääntyi selvään laskuun.

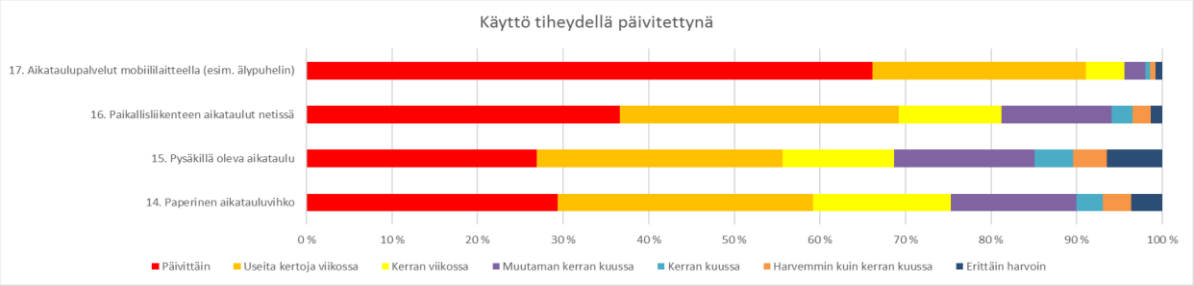
5.4 Väline, jolla aikatauluja haetaan



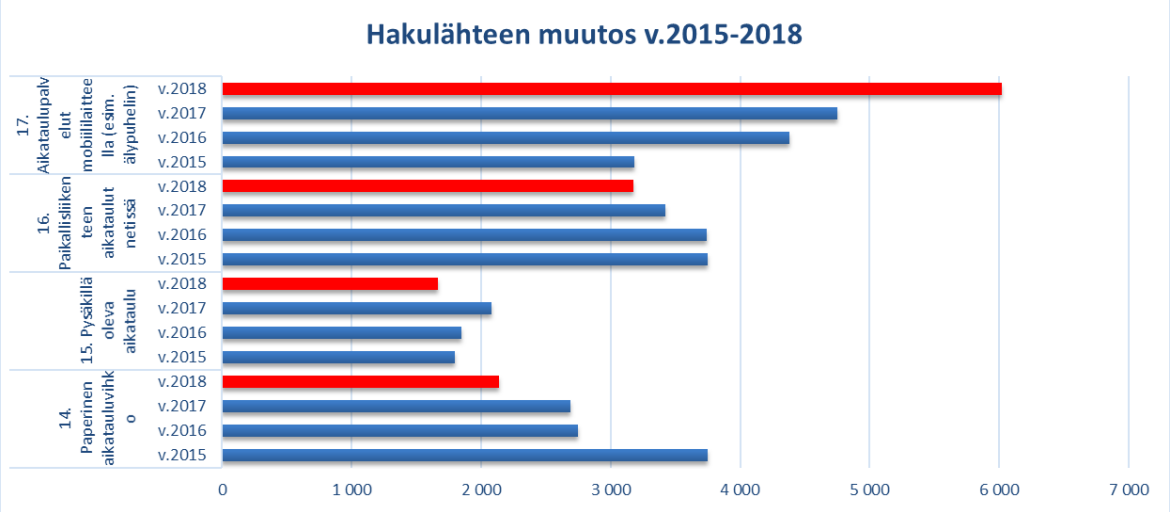
Vastaajalta kysyttiin: Arvioi vielä, mistä lähteistä ja millä välineillä haet paikallisliikenteen aikataulutietoja. Valitse jokaiseen lähteeseen sopivin käyttömääräsi kuvaava vaihtoehto.

Jo lähes 50 % aikatauluhauista tapahtuu Lappeenrannassa mobiililaitteella (46 %). Mobiililaite on korvannut myös pysäkkiaikataulut, joista katsottiin enää 13 %. Samoin aikataulu-vihkon käyttö on enää 16 %. Nettisivuilta aikatauluja haetaan 25 %.

Mobiililaitteella hauista liki 70 % on päivittäisiä, kun netistä katsotaan päivittäin 37 % ja paperiaikataulusta 29 %.



Vuosien 2015-2018 aikataulujen kyselytiheydellä painotettu kyselymäärä, jossa kaikkien kyselyjen yhteismäärä/vuosi on vakioitu:



Mobiililaitteen osuus on jälleen kasvanut voimakkaasti ja on jo 46 % kaikista hauista. Samaan aikaan painettujen aikataulujen suosio on laskenut, samoin pysäkkiaikataulujen.

6. VUODEN 2018 KEHITYSKOHTEIDEN TOTEUTUMINEN

Vuoden 2017 kyselytulosten perusteella tunnistettiin seuraavat kehittämisen kohteet:

Aihealue	Kohde/toimenpide	Toteutuminen
Aikataulujen luotettavuus	• Lisälataus bussissa maksulliseksi ja/tai latauksen kieltäminen ruuhka-aikoina bussissa, ainakin linjalla 1 • Liikennevaloetuudet linjalle 1	• 2 € lataus autossa 1.1.2019 • Etuuksia selvitetty, mutta ei käytössä. • kustannus liian kova
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	• Englannin kieliset sivut löytyy, mutta tarvitaan lisäpäivitystä, tiedotteet tehty jo englanniksi • Muutoksia/uudistuksia on perusteltu paremmin • Ei erillistä tiedotusta, mutta nettisivuilta löytyy • Tilapäisreittejä näkyvissä jkl-sivuilla. Lisäksi Lpr Bussit -sovelluksessa ja lehdistötiedotteet
Asiakaspalvelu	• Kuljettajien osalta edelleen parannettava tervehtimistä • Kahden erityiskehuja useammaltakin vastaajalta saaneen kuljettajan huomioiminen	• Osa tervehtii hyvin, osa ei • Huomioitu
Paikallisliikennepysäkit	• Skinnarilantien pysäkkien määrän arviointi • Karhuvuorenkadun pysäkkien määrän arviointi • Penkkien ja katoksien määrän lisääminen budjetin sallimissa rajoissa • Koulukadun pysäkkien katokset ja penkit	• Ei tehty • Ei tehty • Penkkejä ja katoksia lisätty • Ei tehty muutoksia, jossakin vaiheessa tulossa, Koulukadun suunnittelu aloitettu
Waltti	• Nettilatauksen toimivuuden parantuminen uuden sovelluksen kautta	• On parantunut
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-Skinnarilavälillä	• Ei lisätty vuoroja linjalle 47 • Ei tällä hetkellä varaa uusiin vuoroihin • porrastettu Skinnarilan päässä, ei onnistu keskustassa samaan aikaan.
Lipputuotteet	• Kesäajan 90 päivän lippu käyttöön • +65 kausikortin hinnan alentaminen perustuen vähäisempään matkamäärään/ostokerta	• Oli kesän käytössä • Ei muutosta
Latausmaksu	• Selvitetään/otetaan käyttöön autoissa tapahtuvan Waltti-lipun lisälatausmaksu, tavoitteena nopeuttaa liikennöintiä	• Otetaan käyttöön 1.1.2019

7. KEHITYSKOHTEITA VUODELLE 2019

Keskeisimmät uudistustarpeet on listattu alla olevaan taulukkoon.

Aihealue	Kohde/toimenpide
Aikataulujen luotettavuus	• Aikataulujen paikkansa pitävyys on saanut vuosittain hyvän, noin 3,5 pisteen arvion, mutta silti luotettavuutta moititaan useissa sanallisissa palautteissa. Aikataulujen luotettavuutta tulisi tarkastella esim. pistokokein Koulukadulla ja hyödyntämällä autolaitteilta saatavaa paikannustietoa • Koska osalla kaupunkilaisista on vanhaa tai välikäsien kautta saatua, osin virheellistäkin tietoa, faktoista tulisi tiedottaa ja toisaalta pyrkiä ratkaisemaan mahdolliset, todelliset ongelmakohdat
Tiedotus ja viestintä	• Lisää englanninkielistä tietoa tuotteista, reiteistä ja aikatauluista • Tietoisku joukkoliikenteestä joutsenolaisille • Tiedotetaan joukkoliikennesivuilla, että paikallisliikenteessä voi maksaa pankkikortilla, koska useilla vastaajilla oli tästä väärä käsitys
Asiakaspalvelu	• Osa kuljettajista tarvitsee asiakaspalvelukoulutusta ja työnantajan valvontaa • Sanallisissa vastauksissa nousi jälleen esiin kaksi erityisen asiakasmyönteistä kuljettajaa, jotka tulee huomioida
Waltti	• Nettikaupan toiminnassa edelleen kehitettävää
Linjat ja vuorot	• Viikonlopputarjonnan lisäämismahdollisuuksien selvittäminen

Tietoisku joutsenolaisille perustuu siihen, että he suhtautuivat poikkeuksellisen kriittisesti joukkoliikenteeseen ja osa palautteesta perustui sanallisten vastausten perusteella vanhentuneeseen tai väärään tietoon.

Pankkikorttimaksaminen sisältyy liikennöitsijän nykyiseen sopimukseen, mutta siitä joustettiin aiemmin pankkikorttitekniikan muuttuessa. Nyt teknisiä esteitä pankkikortin hyväksymiselle ei enää ole ja maksaminen kortilla on mahdollista paikallisliikenteen busseissa.

Kuljettajien asiakaspalvelukoulutus tulisi jatkossa hoitaa kaupungin toimesta, jolloin tilaajan ja asiakkaan tahtotila saataisiin paremmin kuljettajien tietoon.

8. JOUTSENOLAISTEN NÄKEMYKSET

Joutsenon keskustan, Pulpin ja Lampikankaan alueelta tuli 25 vastausta, joiden perusteella saadaan myös Joutsenon alueen näkemys joukkoliikenteen palvelutasosta:

Väittämä	Koko alue	Joutseno	ero %
1. Löydän helposti paikallisliikenteen aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä	3,84	2,88	-25,1 %
5. Matkustusoikeuden lisääminen kaupunkikortille on helppoa	3,72	3,52	-5,3 %
12. Paikallisliikenteen busseissa saa hyvää asiakaspalvelua	3,69	3,13	-15,2 %
11. Paikallisliikenteen bussit ovat siistejä ja hyväkuntoisia	3,67	3,13	-14,7 %
10. Paikallisliikenteen bussit kulkevat hyvin aikataulun mukaisesti	3,57	2,91	-18,4 %
4. Paikallisliikenteen kaupunkikorttien (alennuslippujen) ostaminen on helppoa	3,46	3,17	-8,5 %
2. Löydän helposti tietoja paikallisliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoista	3,45	2,79	-19,1 %
6. Kaupunkikorttien (alennuslippujen) hinta kertalipulla matkustamiseen nähden on edullinen	3,38	3,13	-7,4 %
7. Kaupunkikorttien alennukset ovat oikeassa suhteessa eri alennusryhmien välillä (lapsi, nuori, opikelija, työikäinen, eläkeläinen)	3,34	3,04	-8,9 %
13. Pysäkkien kunto on hyvä ja niiden siisteydestä sekä talvikunnossapidosta huolehditaan	3,24	2,65	-18,1 %
8. Paikallisliikenteen sisäiset vaihtoyhteydet toimivat hyvin	2,86	2,74	-4,2 %
9. Paikallisliikenteen ja junien ja/tai seutuliikenteen bussien äliset jatkoyhteydet toimivat hyvin	2,86	2,39	-16,4 %
3. Aikataulumuutoksista poikkeustilanteissa tiedotetaan riittävästi	2,78	2,50	-10,1 %
	3,37	2,92	-13,4 %

Tulosten perusteella joutsenolaisten antamat pisteet ovat kokonaisuutena 13,4 % heikommat kuin lappeenrantalaisten pisteet yhteensä. Suurimmat erot ovat

- Aikataulutiedon löytymisessä (-25,1 %)
- Tietoja lipputuotteista ja hinnoista (-19,1 %)
- Bussien aikataulunmukaisuus (-18,4 %)
- Pysäkkien kunto ja siisteys (-18,1 %)

Joukkoliikennesivuilla on pdf-versio lähiliikenteen aikataulusta, mutta ei esimerkiksi suoraa linkkiä Joutseno-Imatra- tai Joutseno-Lappeenranta -aikatauluyhdistelmiin. Ilmeisesti Lappeenrannan digitransit.fi -haku ei ole vielä tuttu joutsenolaisille.

Lipputuotteet ja hinnat ovat näkyvillä lähi- ja paikallisliikenteessä samalla tavoin, joten piste-ero johtunee yleisestä tiedotuksen määrästä

Pysäkkien kuntopisteisiin vaikuttaa osin se, että lähiliikenteen puolella on merkittävä määrä pysäkeistä ELY-keskuksen vastuulla.

9. YHTEENVETO SANALLISISTA PALAUTTEISTA

9.1 Miksi suosittelee / ei suosittele paikallisliikenteen käyttöä

Koululaiset
- Yleensä ystävälliset kuljettajat
- Yhteyksissä toivomisen varaa

Opiskelijat
- Ympäristöystävällistä
- Keskusta-Skinnarila -yhteydet hyvät
- Ekiä kehutaan jälleen!
- Karhuvuoren vuoroja lisää
- Osa vuoroista myöhässä
- Useampi kehuu joukkoliikenteen kokonaisuutta
- Yöbussien puute

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Vain Skinnarilan suunnalta hyvät yhteydet Matkakeskukseen
- Pankkikortin lähimaksua toivotaan busseihin
- Helppo ja nopea tapa liikkua kaupungissa
- Ruoholammen yhteyksiä moititaan, samoin Mäntylän
- Netin reittihakua moititaan epäluotettavaksi
- Asiakas ei tiedä mitä tarkoittaa ”kaupungin ostama linja-autovuoro” ja mikä ero paikallis- ja lähiliikenteellä, eli termien avaamista kaivataan
- Pysäkkien kuntoa moititaan
- Linjat 1 ja 5 ajavat illalla liian lähekkäin
- Nopeaa vuoroa Kiiskinmäki-keskusta kaivataan
- Kuljettaja ei puhu englantia
- Vaihtoyhteydet eivät toimi
- Mukavat kuljettajat, mutta poikkeuksiakin on
- Ympäristöystävällinen tapa liikkua
- Lappeenrannassa voi liikkua hyvin ilman omaa autoa

Eläkeläiset
- Karhuvuoren viikonloppuiltoihin lisää tarjontaa
- Edullista
- Siistit bussit ja sopivat aikataulut
- Arkena hyvä tarjonta, mutta viikonloppuina heikko
- Ystävälliset kuljettajat joitain poikkeuksia lukuun ottamatta

9.2 Asiakaspalvelu

Koululaiset
- Kuskit välillä vihaisia
- Winkin aukioloajat huonot

Opiskelijat
- Kaikki kuskit eivät ole asiakasystävällisiä; huomattavan paljon moitteita eri vastaajilta kuljettajista asiakaspalvelun ja myös ajotavan osalta. Toisaalta myös kehuja.
- Eki monen aamun piristys!

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Kuljettajat ajavat liian lujaa
- Eki ja Tiina-Kaisa(?) saavat kehuja
- Kuljettajat laskevat lattiakorkeutta hyvin harvoin, kun bussiin noustaan rattaiden kanssa
- Kuljettajien asiakaspalvelusta kehuja ja moitteita
- Aamulla kertalippua ostaessa saa huonoa palvelua (useampi tätä mieltä)
- Toive, että kuljettaja ei käytä puhelinta ajaessaan
- Ruusuja Winkkiin

Eläkeläiset
- Ylensä hyvää asiakaspalvelua, mutta osa kuljettajista tarvitsee koulutusta

9.3 Aikataulut

Koululaiset
- Aikataulut hyvät ja helpot lukea
- Reitti 10 huono
- Bussit usein myöhässä

Opiskelijat
- Viikonloppuiltoihin lisävuoroja
- Talvella liikaa myöhästymisiä
- Pysäkki-, netti- ja älypuhelinsovelluksen näyttämät aikataulut poikkeavat toisistaan
- Linjan 10 aikataulut
- Yliopistolle menevät bussit usein täynnä

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Osa vuoroista lähtee 5 min välein ja sen jälkeen pitkä odotusaika (1,5). Tämä on todella useissa vastauksissa.
- Viikonloppuna liian vähän tarjontaa
- Sovelluksen aikataulut eivät pidä paikkansa
- Lauritsala tarvitsee lisää vuoroja
- Viikonlopun yhteydet Karhuvuoresta huonot
- Vaihtoyhteydet eivät toimi
- Osalla Lappeen koulun oppilaista ja henkilökunnasta loppuu päivä kello 13.00 ja linjan 10 bussi lähtee vasta kello 14.25.

Eläkeläiset
- Vaihtoyhteydet paremmiksi
- Linjan 1 ja 5 pieni aikatauluero

9.4 Linjat ja reitit

Koululaiset
- 3 on numeroitu oudosti, joskus en ole menny bussiin, kun siinä on väärä numero 30
- Hyvä että 3 linja kulkee taas sopivaan aikaan kouluun nähden

Opiskelijat
- Lisää lähtöjä linjalle 47
- linjan 2 poikkeusreitistä ei ilmoitettu missään

- Linja 3:n epäsäännöllinen aikataulu

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Rutolaan on kuulemma tulossa linja ensi vuonna. Kiitos siitä, sitä on odotettu!
- Karhuvuoresta/myllymäestä keskustaan lisää vuoroja iltoihin. Urheilutalon väistötilat siirtyivät Family Centeriin ja Karhuvuoresta on todella hankala päästä iltaisin keskustaan.

Eläkeläiset

9.5 Lipputuotteet ja hinnoittelu

Koululaiset
- Edullisempia hintoja toivotaan

Opiskelijat
- Edullisempia hintoja opiskelijoille
- Miksi lemmikistä peritään maksu?

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Nettipalvelun toiminnassa ongelmia
- Lähimaksumahdollisuus busseihin
- Arvolipulla pitäisi voida maksaa aikuisen lisäksi lapsi oikealla hinnalla
- Perhelippu päivä ja kk-käyttöön
- Hiljaisen ajan alennukset hyvä juttu

Eläkeläiset
- Alle 65 vuotiaat eläkeläiset unohdettu kokonaan
- Eläkeläisten 30 pv kausilippu tulisi olla aikuista halvempi

9.6 Pysäkkien sijainti ja kunnossapito

Koululaiset
- Koulukatu sumppu ruuhka-aikaan

Opiskelijat
- Talvikunnossapitoa parannettava

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Keskustan (Koulukatu) pysäkit eivät toimi
- Koulukadulle lämmintä odotustilaa
- Talvella lumivallit ongelma

Eläkeläiset
- Talven lumityöt

9.7 Muu palaute

Koululaiset

- Sammonlahdesta kaupunkiin tulevan linjan 1 aikataulu 15 min myöhemmäksi auttaisi paljon

Opiskelijat
- Tulisi huomioida, että Urheilutalo muutti Family Centerin tiloihin
- Paikallisliikenteen kännykkäsovelluksen ongelmat

Työikäiset (työssä, työtön, kotona jne.)
- Bussien kunnossa parannettavaa
- Pitäisi siirtyä vähäpäästöiseen joukkoliikenteeseen

Eläkeläiset
- Linjanumero myös bussin takaosaan