

# Lahden seudun liikenne

## Asiakaskysely

08 2021

**FEEL**  
**BA**group  
**CK**

---

MENESTYSTÄ  
TIEDOSSA

# Tutkimuksen toteutus

TIEDONKERUUN  
AJANKOHTA

Elokuu 2021, vkot 31-35

TIEDONKERUUTAPA

Linja-autoissa jaettu paperilomakekysely  
(tutkimushaastattelijoiden henkilökohtaisesti jakama)

VASTAAJAMÄÄRÄ

**1510** vastausta

KIINTIÖINTI

Tiedonkeruu kiintiöitiin käytetyn linjan ja  
matkustusajan (klo 6-9, 9-15, 15-18) mukaan

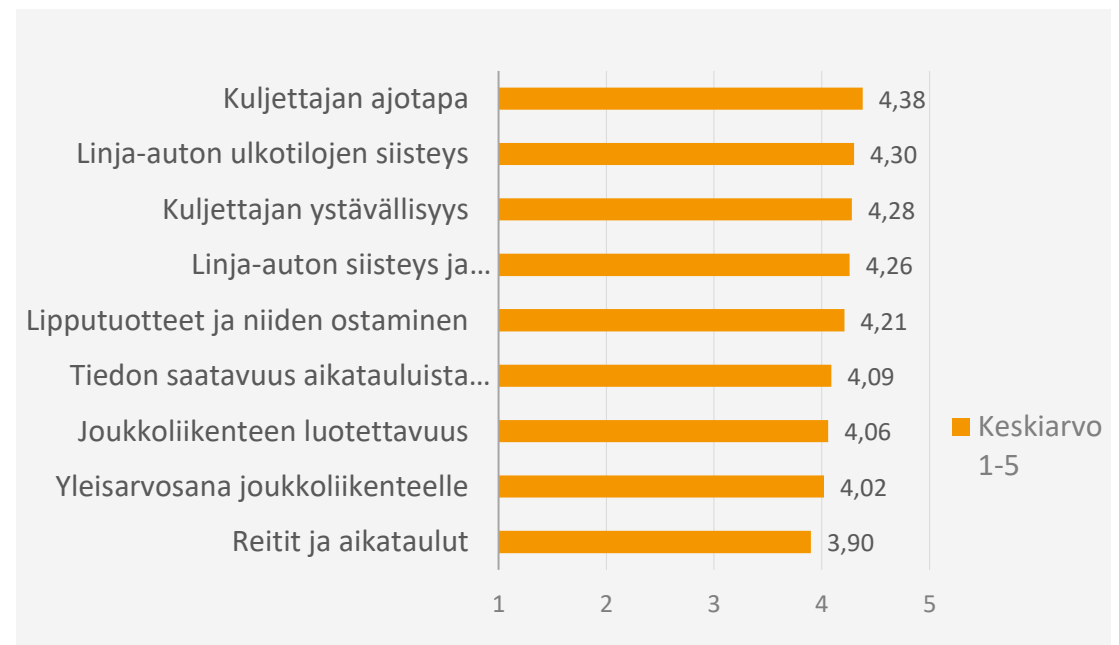
KOHDEJOUKKO

Lahden seudun liikenteen linjoilla 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13,  
17, 18, 19, 22, 23, 28, 40, 42, 60, 61, 70, 71, 72, 74 matkustavat 15  
vuotta täyttäneet henkilöt

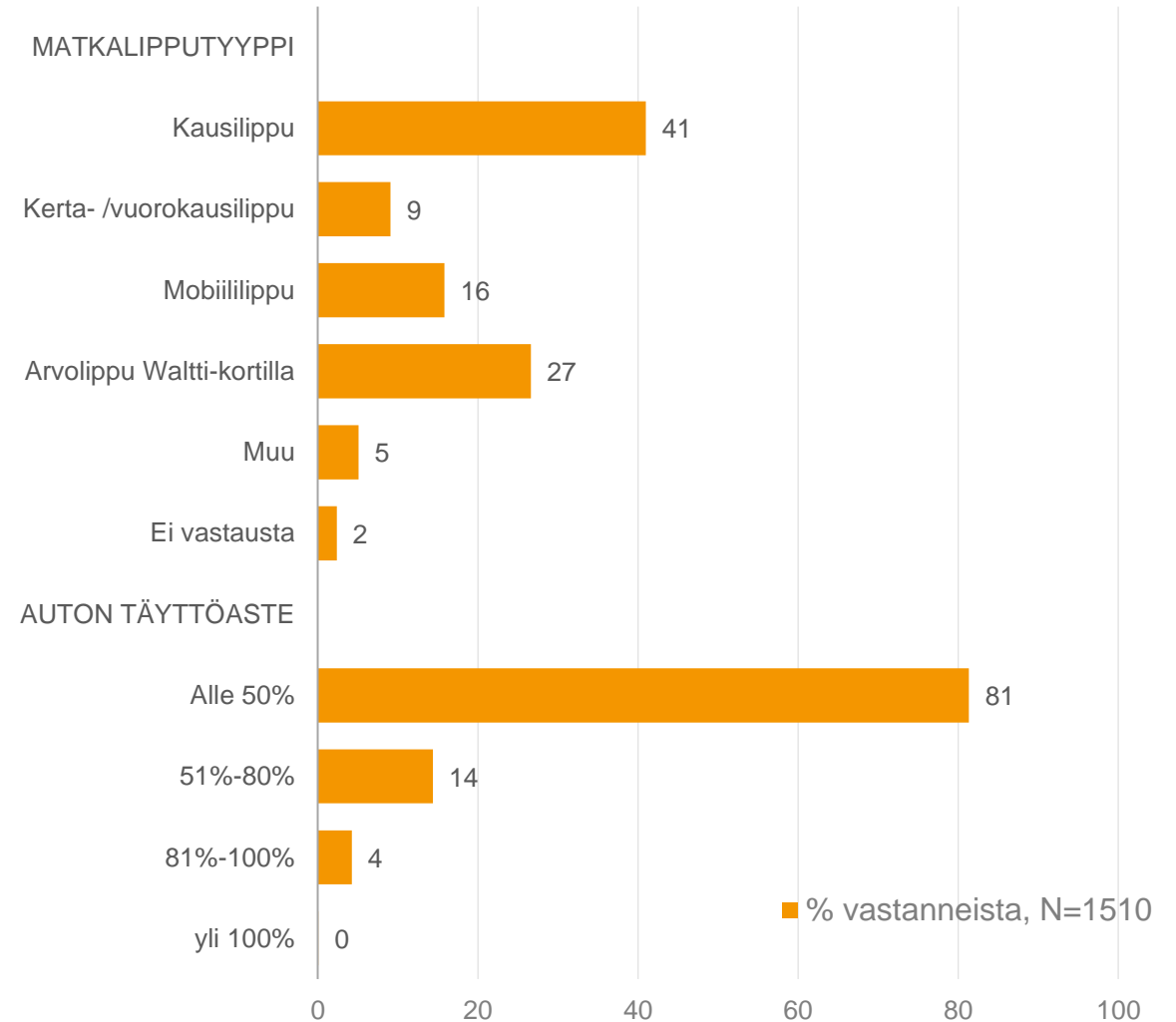
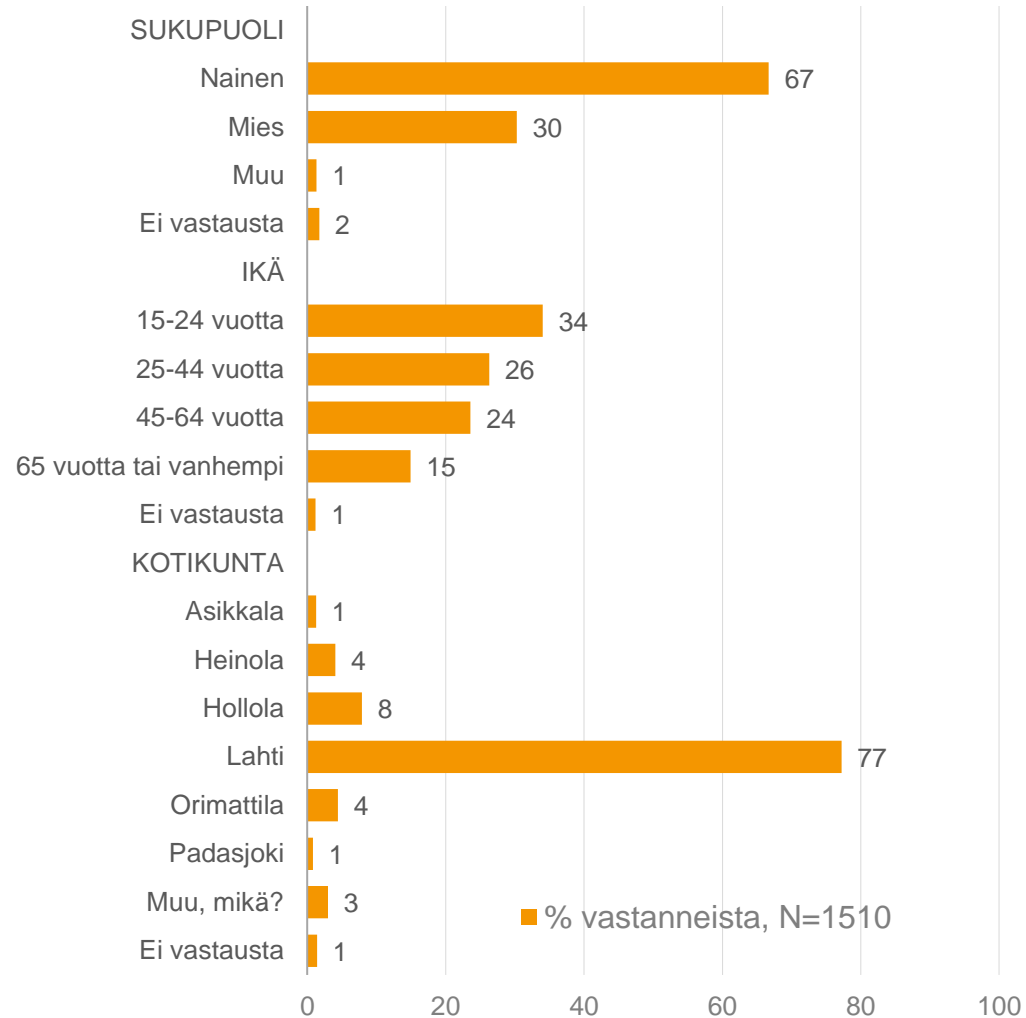
# Yhteenveto tuloksista

- **Kokonaisuudessaan parhaan arvosanan sai kuljettajan ajotapa**, 4,38. 45% vastaajista arvioi kuljettajan ajotavan erinomaiseksi.
- Enemmistö vastaajista (39%) arvioi **linja-auton ulkotilojen siisteyden melko hyväksi**. Kokonaisarvosanaksi muodostui 4,30.
- Enemmistö vastaajista (44%) arvioi **kuljettajan ystävällisyyden erinomaiseksi**. Kokonaisarvosanaksi muodostui 4,28.
- Niin ikään enemmistö arvioi **linja-auton siisteyden ja matkustusmukavuuden erinomaiseksi** (42%). Arvosanaksi muodostui 4,26.
- **Lipputuotteita ja niiden ostamista enemmistö (40%) piti erinomaisena**. Arvosanaksi muodostui 4,21.
- **Tiedon saatavuuden aikatauluista ja reiteistä arvioi enemmistö melko hyväksi** (41%). Arvosanaksi muodostui 4,09.
- **Joukkoliikenteen luotettavuus on enemmistön (48%) mielestä niin ikään melko hyvä**. Arvosanaksi muodostui 4,06.
- **Yleisarvosanaksi joukkoliikenne saa enemmistöltä (58%) melko hyvän (4,02)**.
- **Reitit ja aikataulut enemmistö (43%) arvioi niin ikään melko hyväksi**. Arvosana oli listauksessa matalin, 3,90.

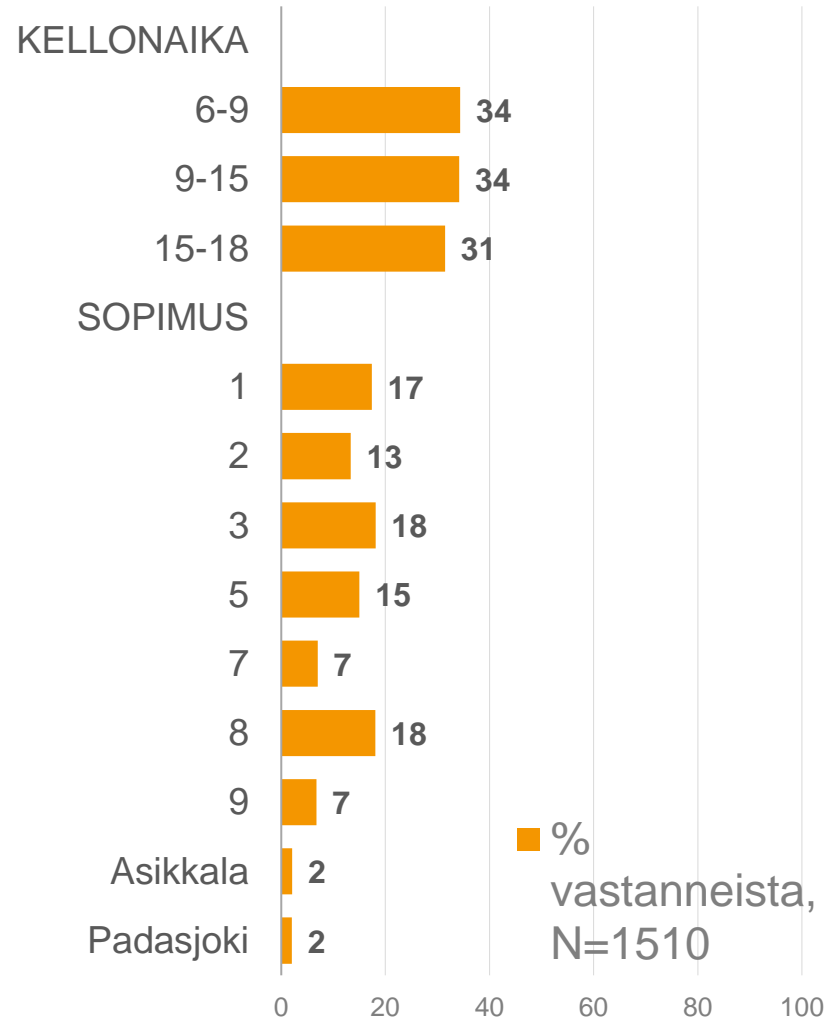
- Suosituin tapa katsoa aikataulut oli LSL-mobiilisovellus (40% vastanneista). Pysäkillä olevia tiedotteita ja julisteita lukee enemmistö (43% vastanneista) vain harvoin. Tärkeintä informaatiota pysäkeillä olivat enemmistölle (74% vastanneista) aikataulut.
- Kaikki muut kysymykset paitsi reitit ja aikataulut saivat kokonaisarvosanaksi **yli 4** asteikolla 1-5 ja jokaisen kohdan enemmistö arvioi **melko hyväksi tai erinomaiseksi**. Kokonaisuuden keskiarvo on 4,17.



# Vastaajarakenne

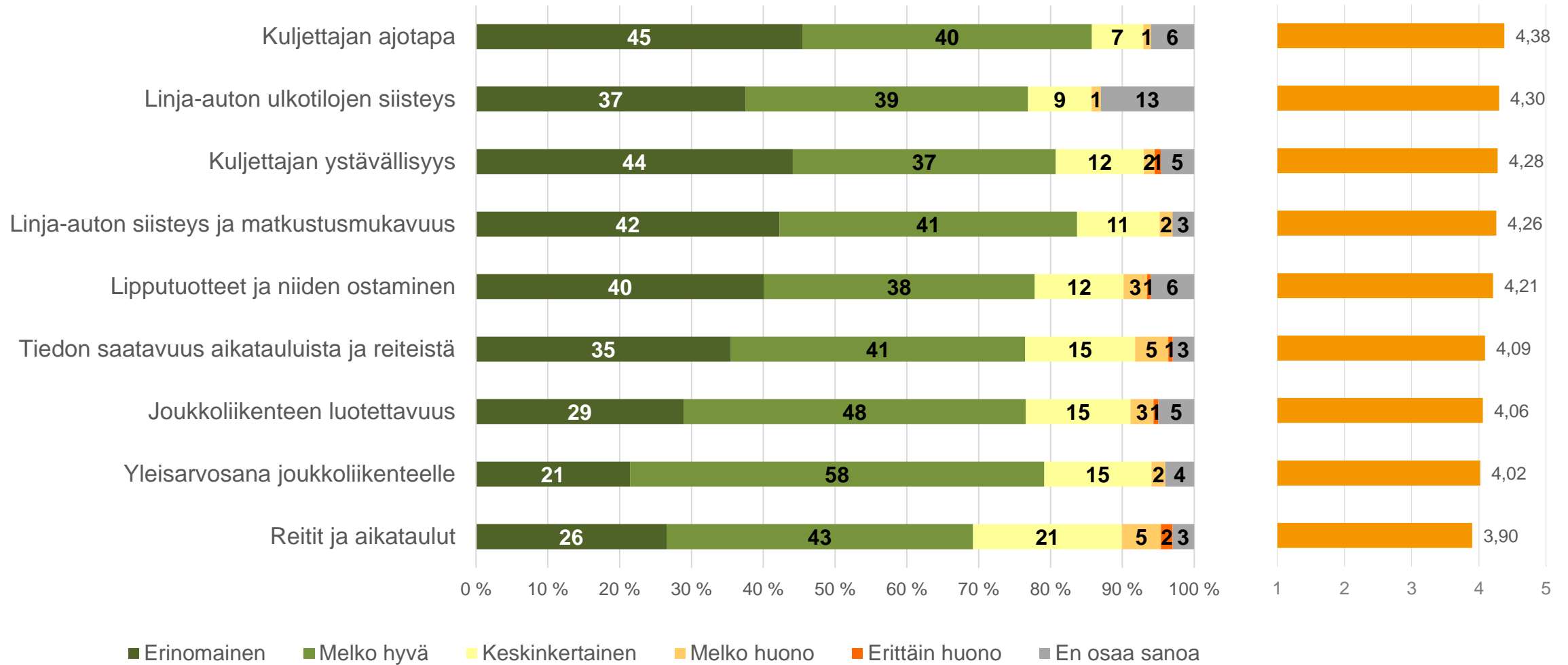


# Vastaajarakenne



# Kokonaistulos

% vastaajista, N=1510





# Kokonaistulos

		Kaikki	Sopimus								
		Kaikki	1	2	3	5	7	8	9	Asikkala	Padasjoki
Kaikki	Kaikki	<b>1510</b>	263	202	274	227	106	273	102	32	31
Kuljettajan ajotapa	Keskiarvo	<b>4,38</b>	4,33	4,40	4,39	4,38	4,50	4,33	4,36	4,47	4,53
Linja-auton ulkotilojen siisteys	Keskiarvo	<b>4,30</b>	4,24	4,31	4,30	4,34	4,43	4,24	4,27	4,47	4,24
Kuljettajan ystävällisyys	Keskiarvo	<b>4,28</b>	4,25	4,25	4,30	4,35	4,40	4,20	4,21	4,16	4,48
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	Keskiarvo	<b>4,26</b>	4,28	4,17	4,30	4,38	4,46	4,15	4,15	4,41	4,16
Lipputuotteet ja niiden ostaminen	Keskiarvo	<b>4,21</b>	4,20	4,28	4,22	4,29	4,08	4,16	4,24	4,07	4,00
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	Keskiarvo	<b>4,09</b>	4,03	4,14	4,05	3,98	4,33	4,12	4,19	4,19	4,17
Joukkoliikenteen luotettavuus	Keskiarvo	<b>4,06</b>	4,12	4,02	4,21	4,03	4,13	3,88	4,00	4,03	4,39
Yleisarvosana joukkoliikenteelle	Keskiarvo	<b>4,02</b>	4,08	4,00	4,09	3,98	4,00	3,93	3,99	3,97	4,13
Reitit ja aikataulut	Keskiarvo	<b>3,90</b>	4,00	4,01	3,86	3,81	3,88	3,79	3,97	3,87	4,06

# Kokonaistulos

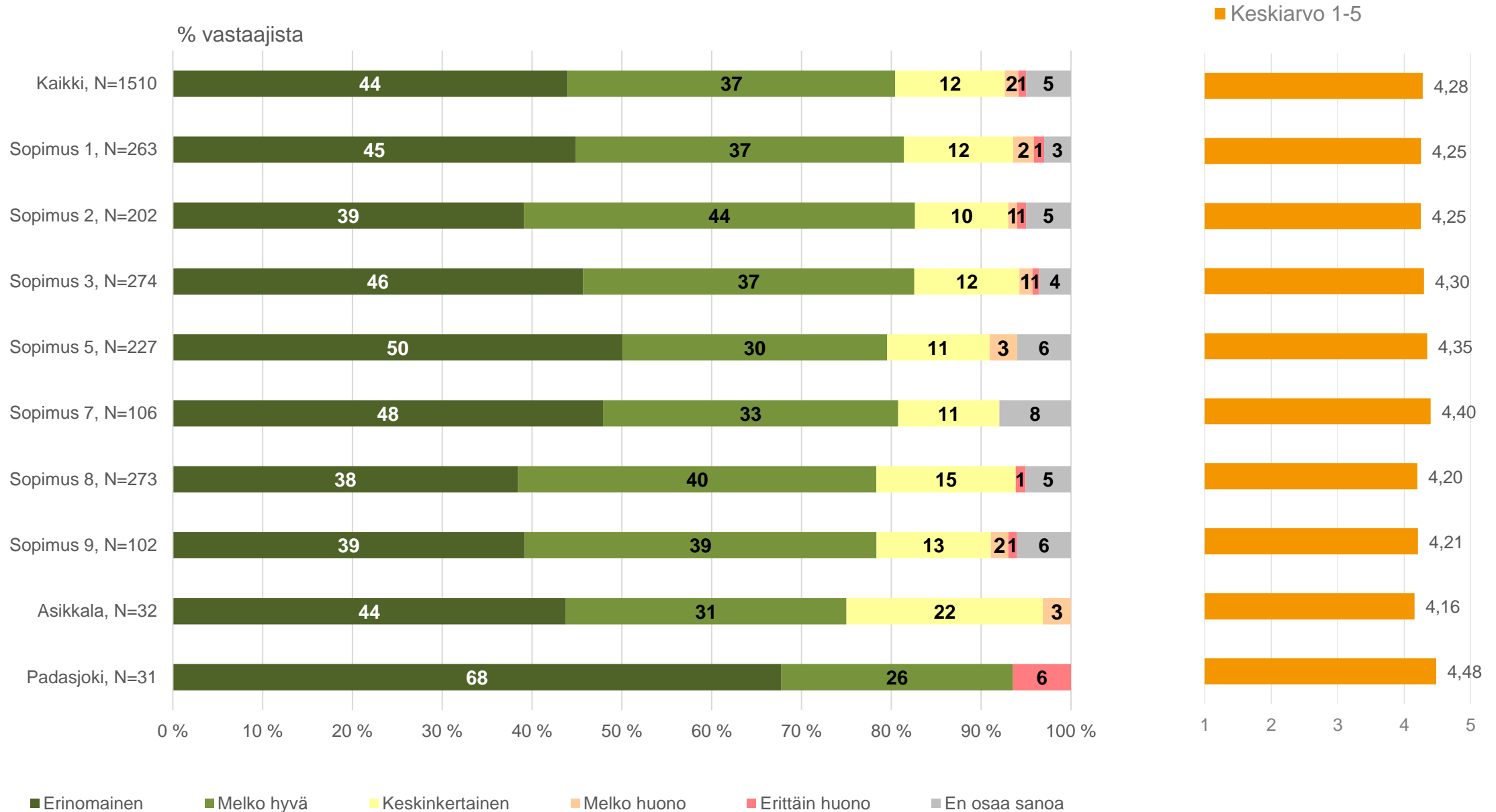
		Kaikki														Linjan nro													
		Kaikki	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	12	13	17	18	19	22	23	28	40	42	60	61	70	71	72	74	
Kaikki	Kaikki	<b>1510</b>	131	101	101	89	90	94	72	105	58	21	24	20	70	21	20	92	40	90	32	31	22	80	20	35	41	10	
Kuljettajan ajotapa	KA	<b>4,38</b>	4,27	4,31	4,48	4,28	4,33	4,40	4,52	4,33	4,40	4,38	4,39	4,42	4,44	3,50	4,65	4,28	4,68	4,44	4,47	4,53	4,52	4,32	4,65	4,38	4,45	4,88	
Linja-auton ulkotilojen siisteys	KA	<b>4,30</b>	4,31	4,37	4,24	4,10	4,30	4,31	4,20	4,25	4,31	4,55	4,26	4,73	4,44	3,76	4,79	4,05	4,46	4,29	4,47	4,24	4,47	4,22	4,53	4,40	4,36	4,71	
Kuljettajan ystävällisyys	KA	<b>4,28</b>	4,15	4,25	4,25	4,00	4,36	4,24	4,40	4,27	4,35	4,29	4,17	4,16	4,54	3,75	4,53	4,24	4,64	4,30	4,16	4,48	4,05	4,25	4,50	4,27	4,29	5,00	
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	KA	<b>4,26</b>	4,44	4,09	4,25	4,00	4,34	4,37	4,30	4,21	4,19	4,38	4,48	4,75	4,38	3,86	4,70	4,02	4,35	4,18	4,41	4,16	4,33	4,11	4,60	4,38	4,37	4,88	
Lipputuotteet ja niiden ostaminen	KA	<b>4,21</b>	4,17	4,22	4,34	4,21	4,23	4,23	4,38	4,07	4,19	4,35	4,26	4,11	4,36	3,84	4,39	4,10	4,52	4,20	4,07	4,00	3,90	4,33	4,15	4,18	4,05	3,75	
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	KA	<b>4,09</b>	3,98	4,06	4,22	4,19	4,13	4,10	4,01	4,03	4,20	4,15	4,04	4,05	4,03	3,62	3,89	3,99	4,29	3,92	4,19	4,17	4,00	4,24	4,30	4,10	4,48	4,50	
Joukkoliikenteen luotettavuus	KA	<b>4,06</b>	4,09	4,02	4,02	3,86	4,14	4,29	4,10	3,74	4,02	4,25	4,00	4,05	4,06	3,76	4,00	4,05	4,38	4,20	4,03	4,39	3,86	4,04	3,88	4,30	4,08	4,38	
Yleisarvosana joukkoliikenteelle	KA	<b>4,02</b>	4,06	4,04	3,96	3,91	4,02	4,25	4,00	3,83	4,12	4,00	4,00	4,00	4,10	3,56	3,79	4,08	4,13	3,99	3,97	4,13	3,86	4,03	3,89	4,13	4,00	3,75	
Reitit ja aikataulut	KA	<b>3,90</b>	4,06	4,04	3,98	3,90	3,91	3,82	3,80	3,69	3,93	3,40	3,96	3,90	3,91	3,33	3,72	3,91	4,05	3,86	3,87	4,06	3,55	4,09	3,67	3,87	3,93	4,11	

		Kaikki	Ikäluokka				Sukupuoli		Kotikunta							
			Kaikki	15-24 vuotta	25-44 vuotta	45-64 vuotta	65 vuotta tai vanhempi	Nainen	Mies	Asikkala	Heinola	Hollola	Lahti	Orimattila	Padasjoki	Muu
Kaikki	Kaikki	<b>1510</b>	514	397	356	225	1007	457	19	61	119	1166	67	12	45	
Kuljettajan ajotapa	KA	<b>4,38</b>	4,40	4,37	4,41	4,31	4,41	4,35	4,50	4,53	4,33	4,37	4,30	4,67	4,63	
Linja-auton ulkotilojen siisteys	KA	<b>4,30</b>	4,28	4,36	4,30	4,21	4,31	4,27	4,38	4,40	4,25	4,29	4,21	3,92	4,64	
Kuljettajan ystävällisyys	KA	<b>4,28</b>	4,19	4,21	4,37	4,44	4,28	4,31	4,37	4,46	4,25	4,25	4,29	4,67	4,67	
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	KA	<b>4,26</b>	4,21	4,32	4,29	4,27	4,28	4,25	4,26	4,46	4,13	4,26	4,21	3,92	4,64	
Lipputuotteet ja niiden ostaminen	KA	<b>4,21</b>	4,26	4,24	4,16	4,17	4,25	4,17	4,06	4,15	4,23	4,24	4,15	3,36	3,83	
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	KA	<b>4,09</b>	4,14	4,08	4,09	4,02	4,10	4,11	4,17	4,35	4,11	4,08	4,18	3,83	3,98	
Joukkoliikenteen luotettavuus	KA	<b>4,06</b>	4,01	3,99	4,10	4,25	4,07	4,08	4,11	4,12	3,98	4,05	4,11	4,50	4,19	
Yleisarvosana joukkoliikenteelle	KA	<b>4,02</b>	3,98	3,99	4,02	4,14	4,03	4,03	3,95	4,00	3,89	4,03	3,88	4,17	4,05	
Reitit ja aikataulut	KA	<b>3,90</b>	3,94	3,87	3,91	3,81	3,91	3,90	3,95	3,86	3,71	3,92	3,98	3,75	3,95	



# Vuoroa koskevat kysymykset

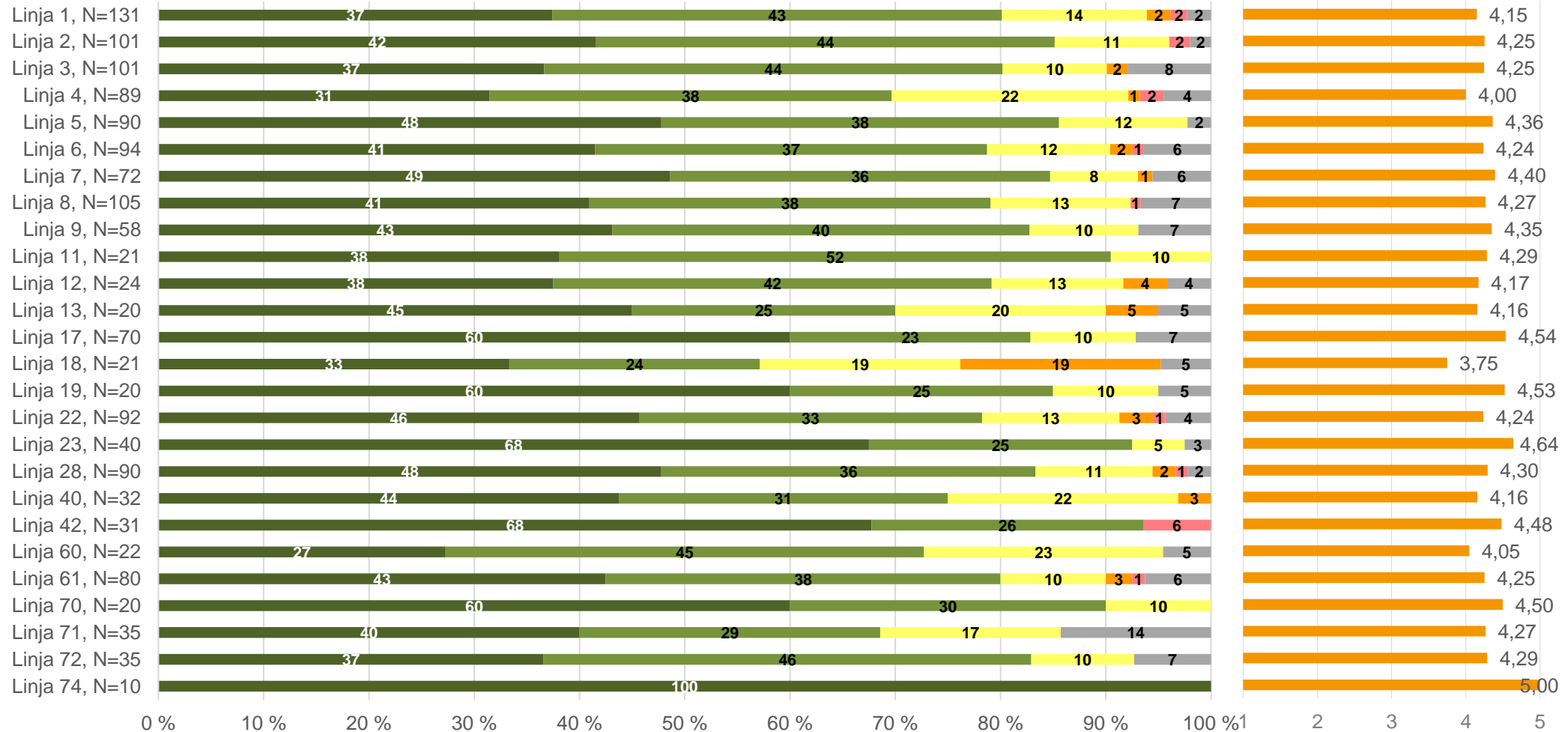
# Kuljettajan ystävällisyys



# Kuljettajan ystävällisyys

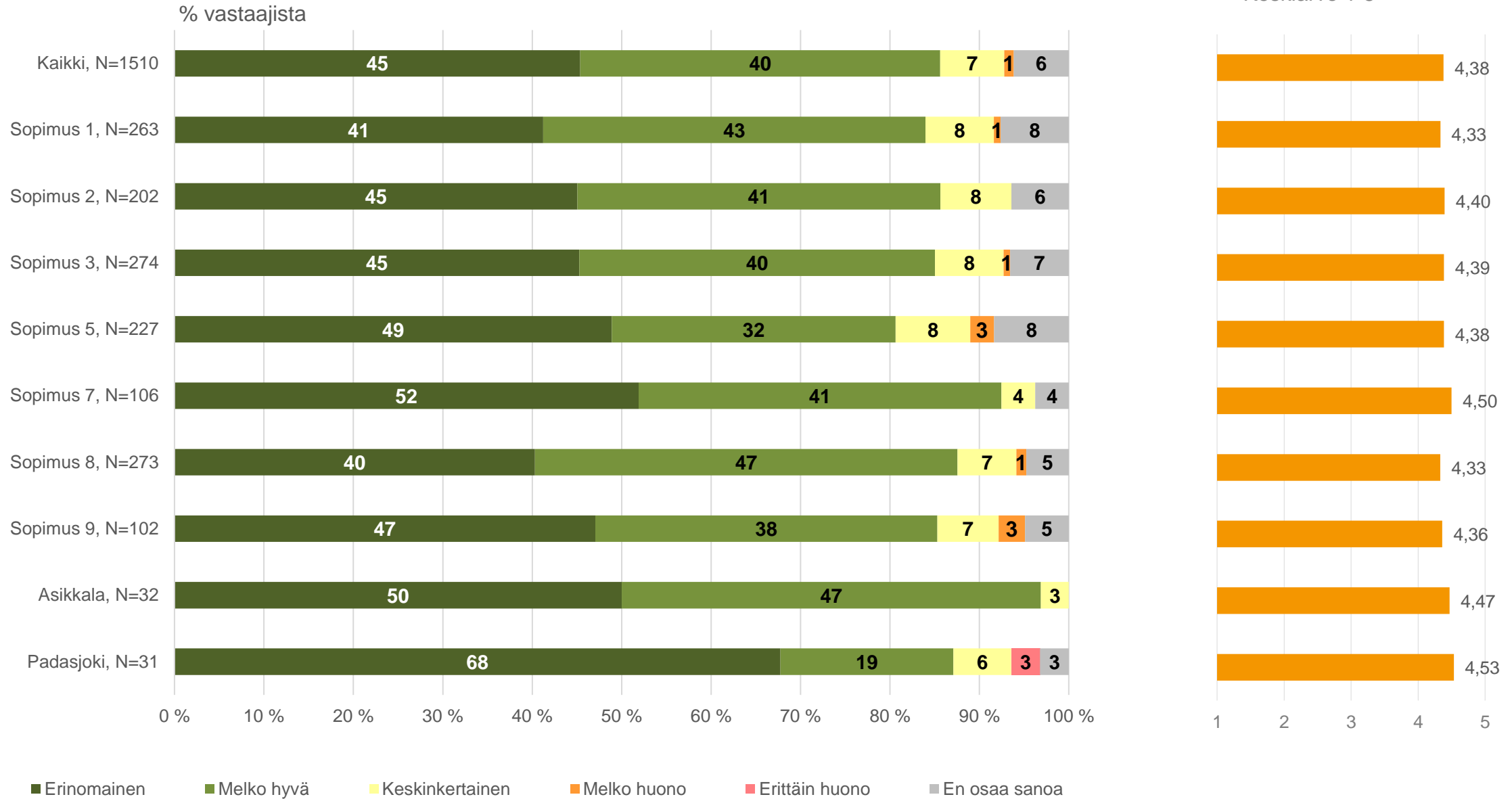
% vastaajista

■ Keskiarvo 1-5

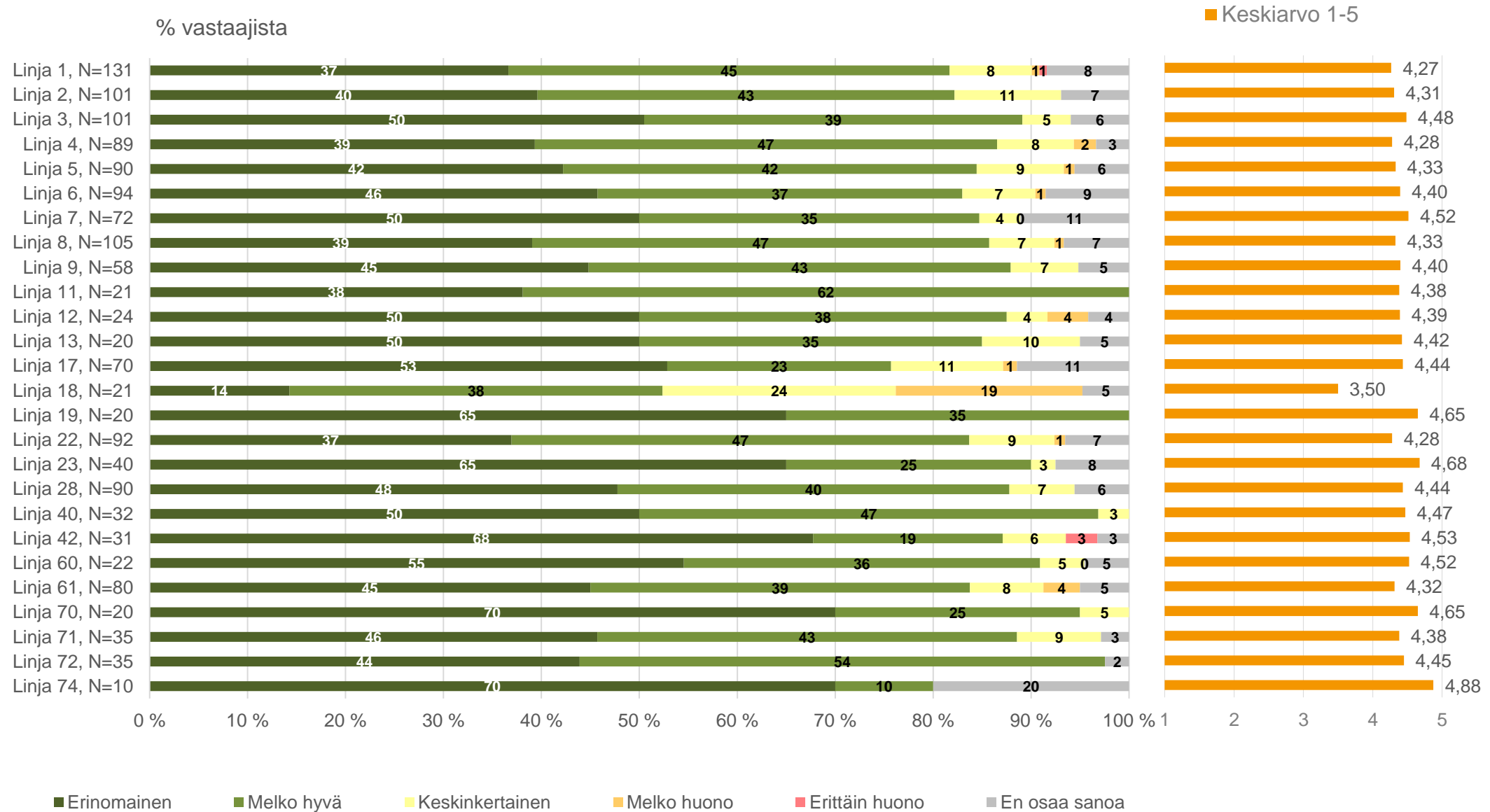


■ Erinomainen ■ Melko hyvä ■ Keskinertainen ■ Melko huono ■ Erittäin huono ■ En osaa sanoa

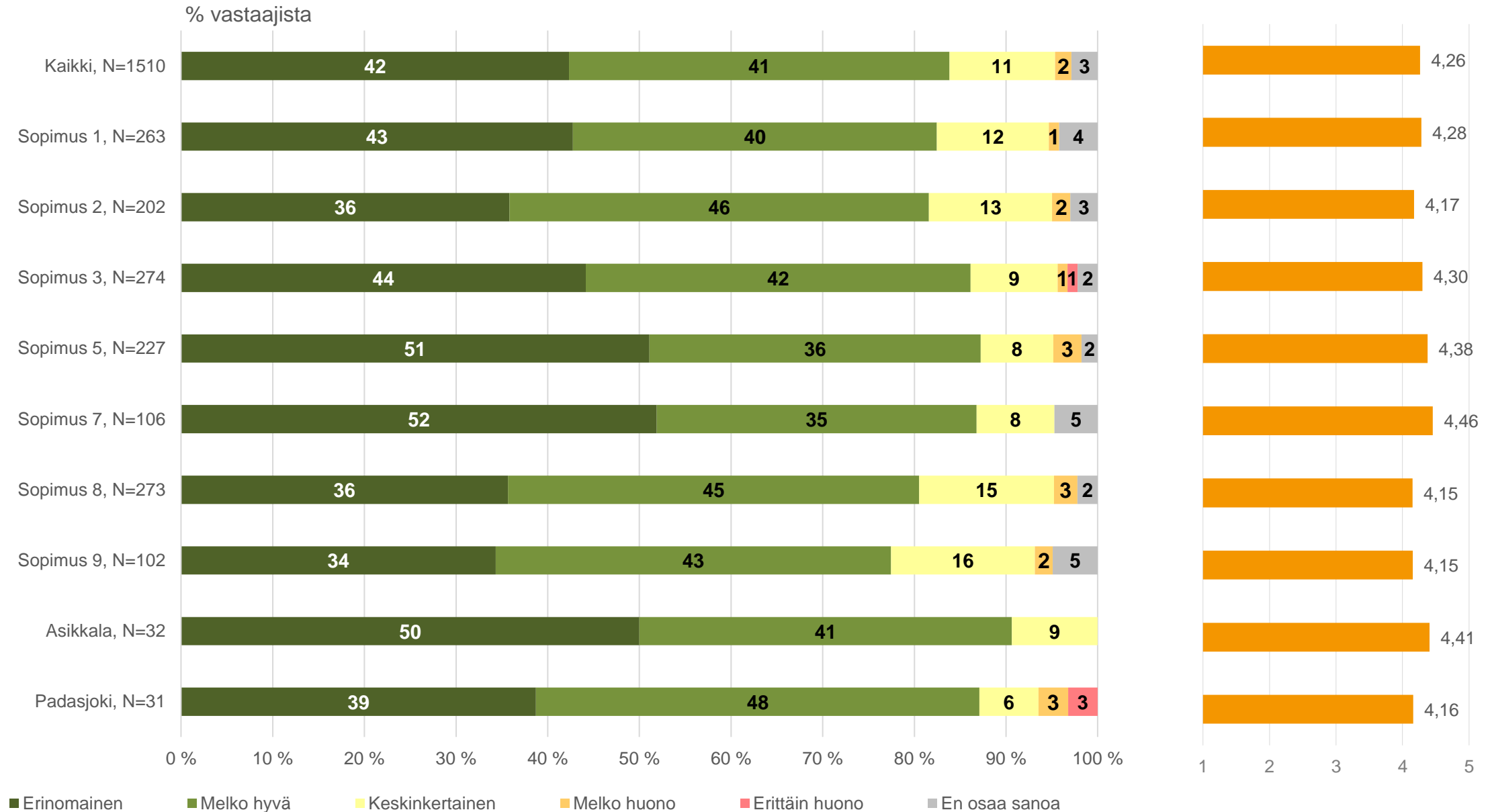
# Kuljettajan ajotapa



# Kuljettajan ajotapa

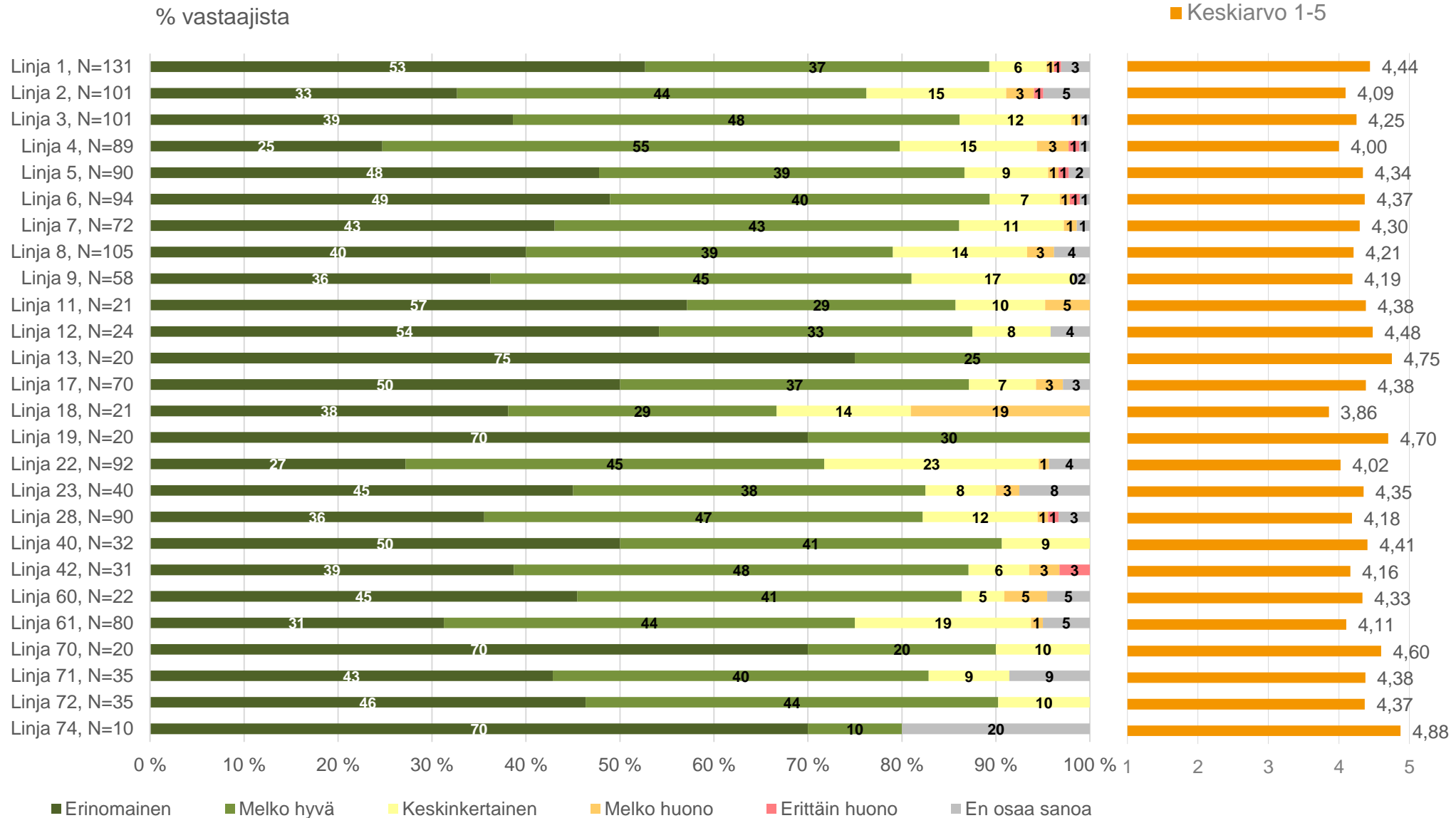


# Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus

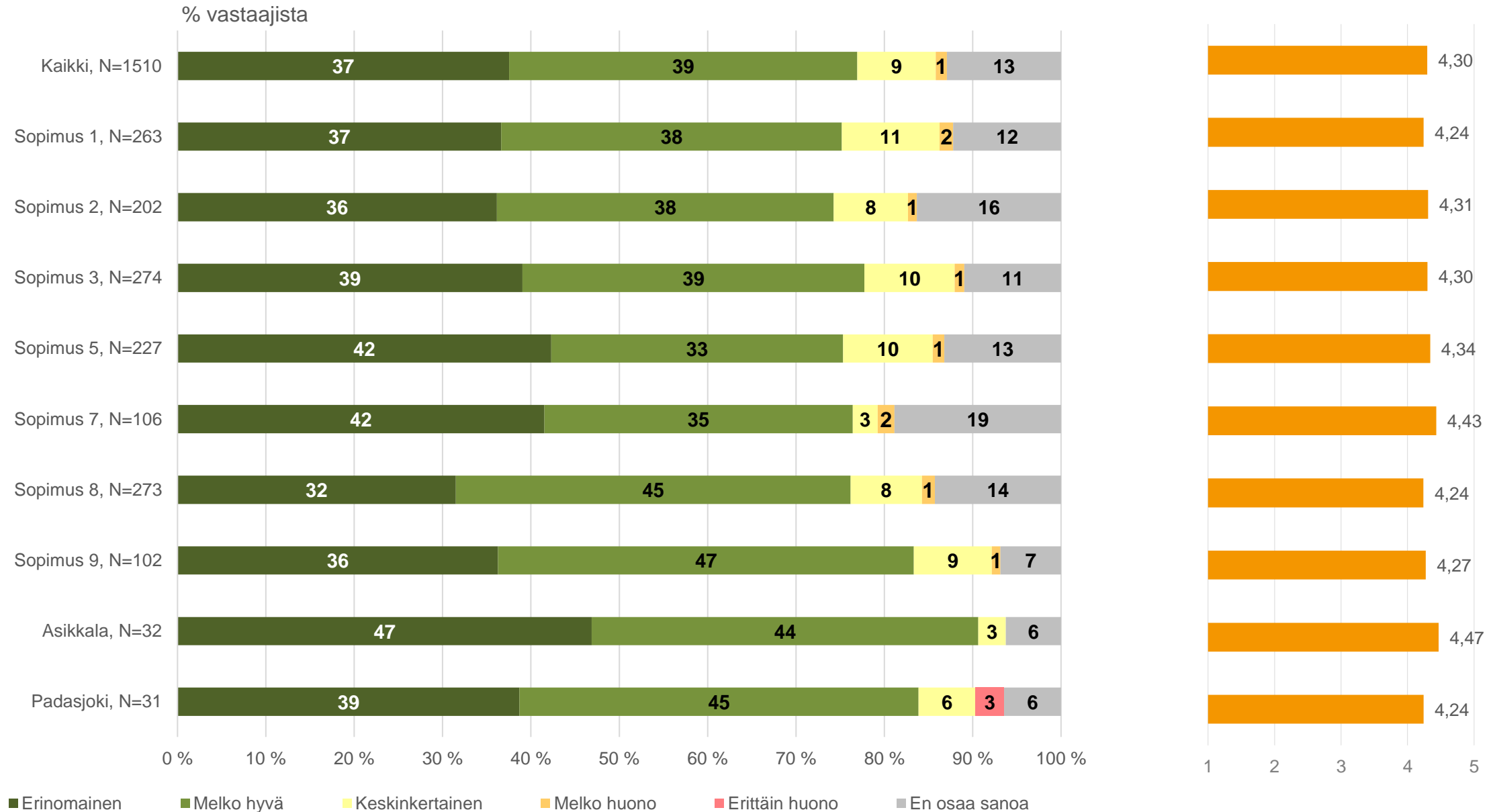




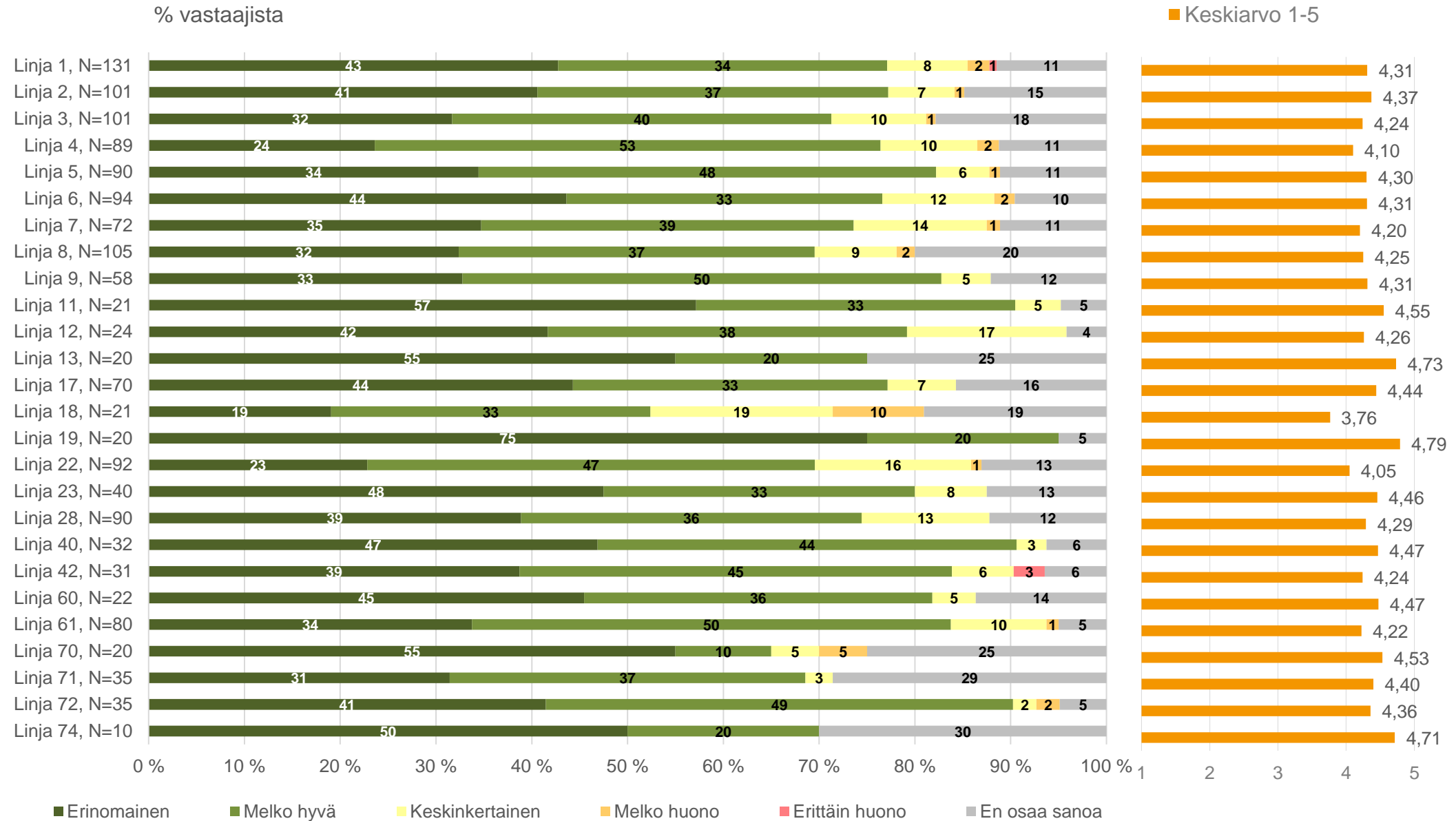
# Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus



# Linja-auton ulkotilojen siisteys

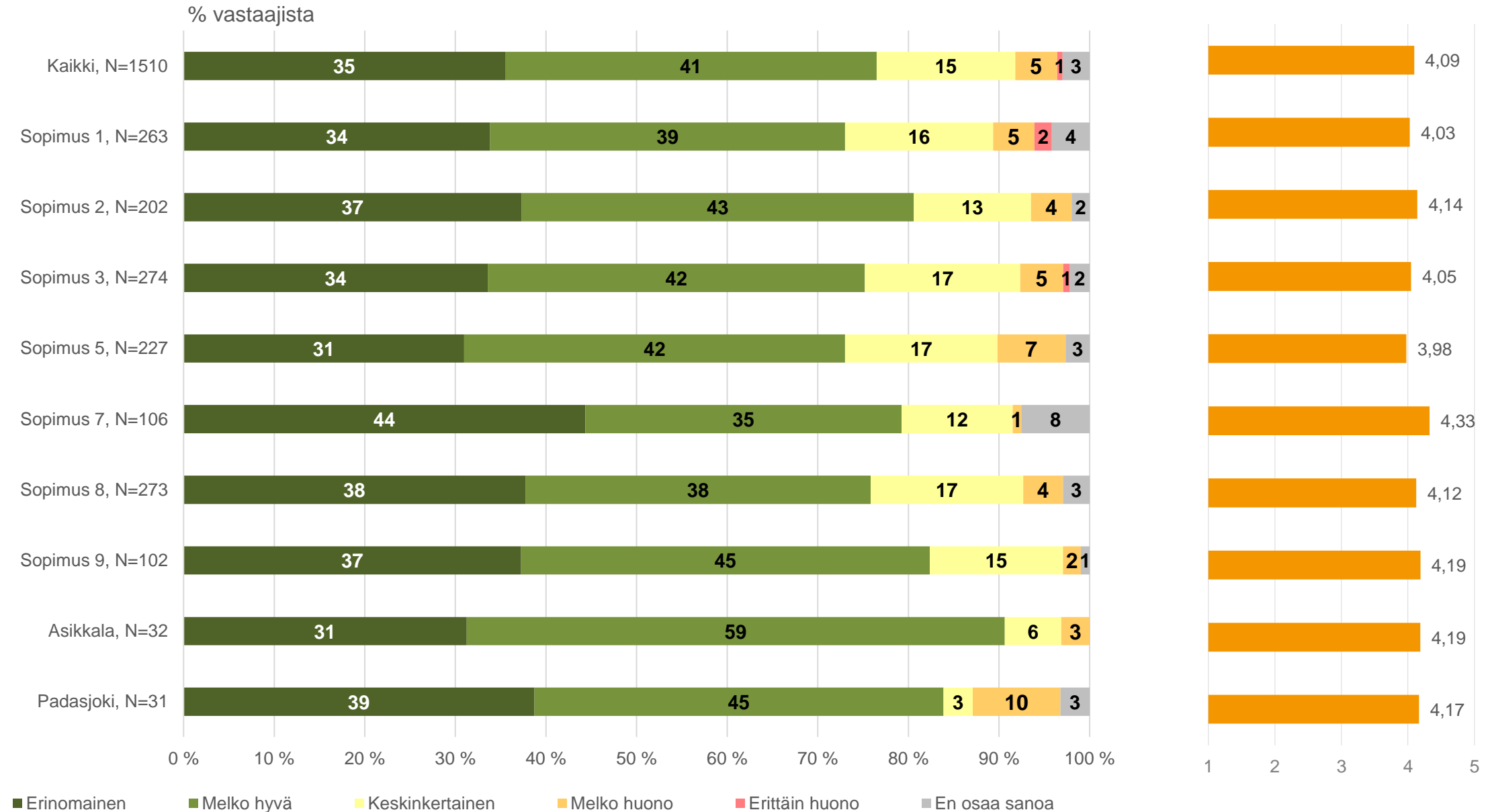


# Linja-auton ulkotilojen siisteys

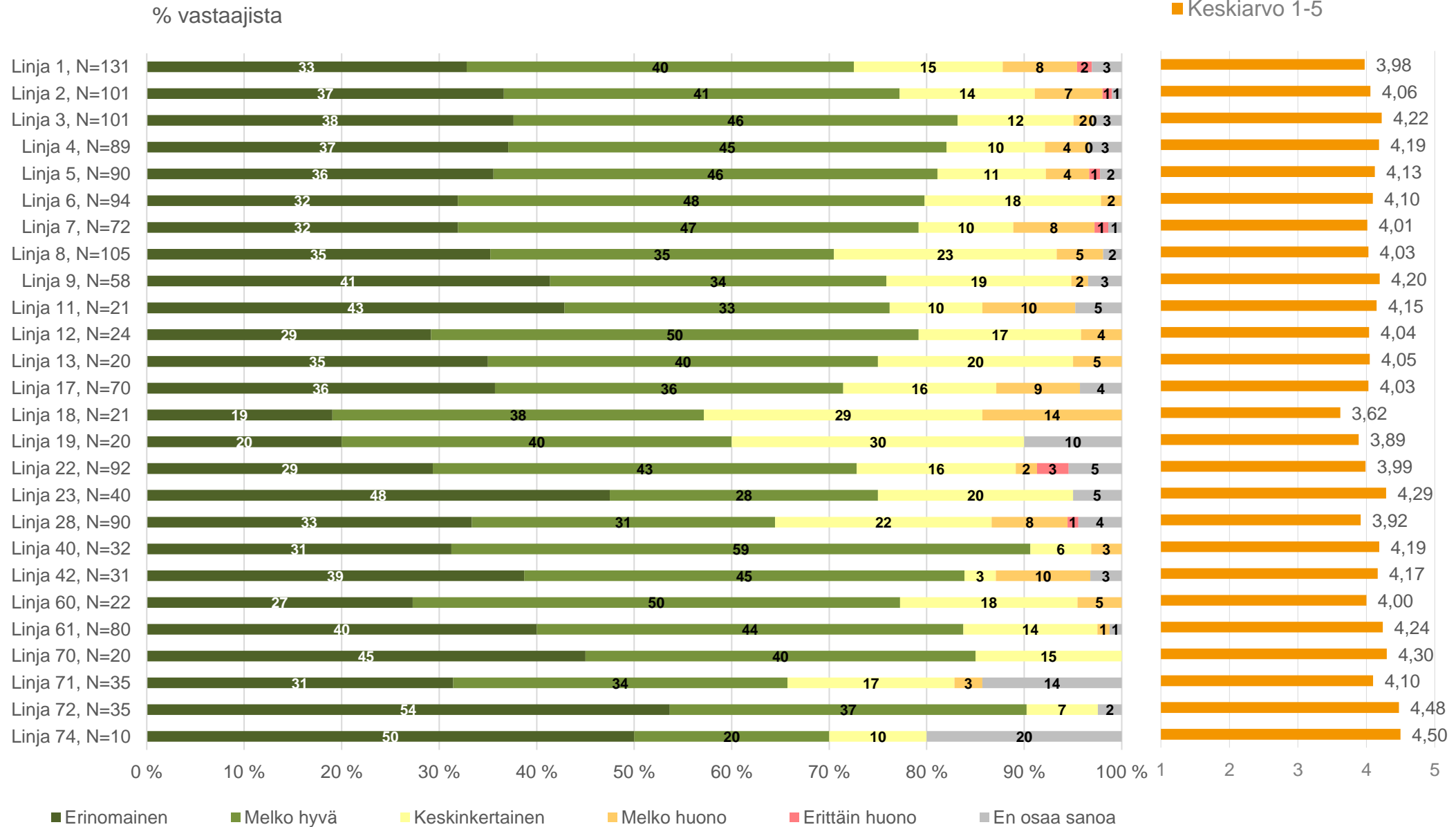


# Yleiset kysymykset

# Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä

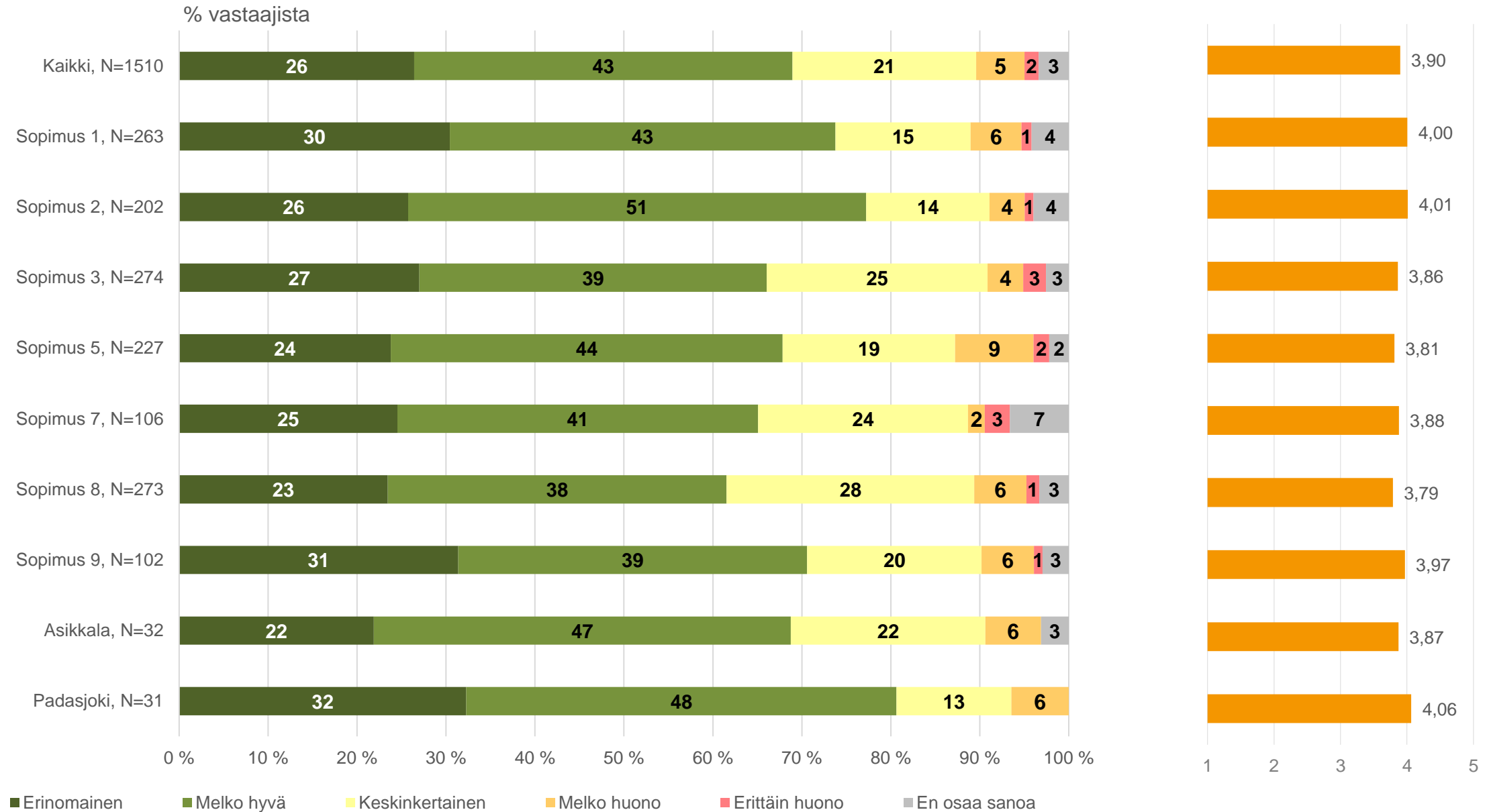


# Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä





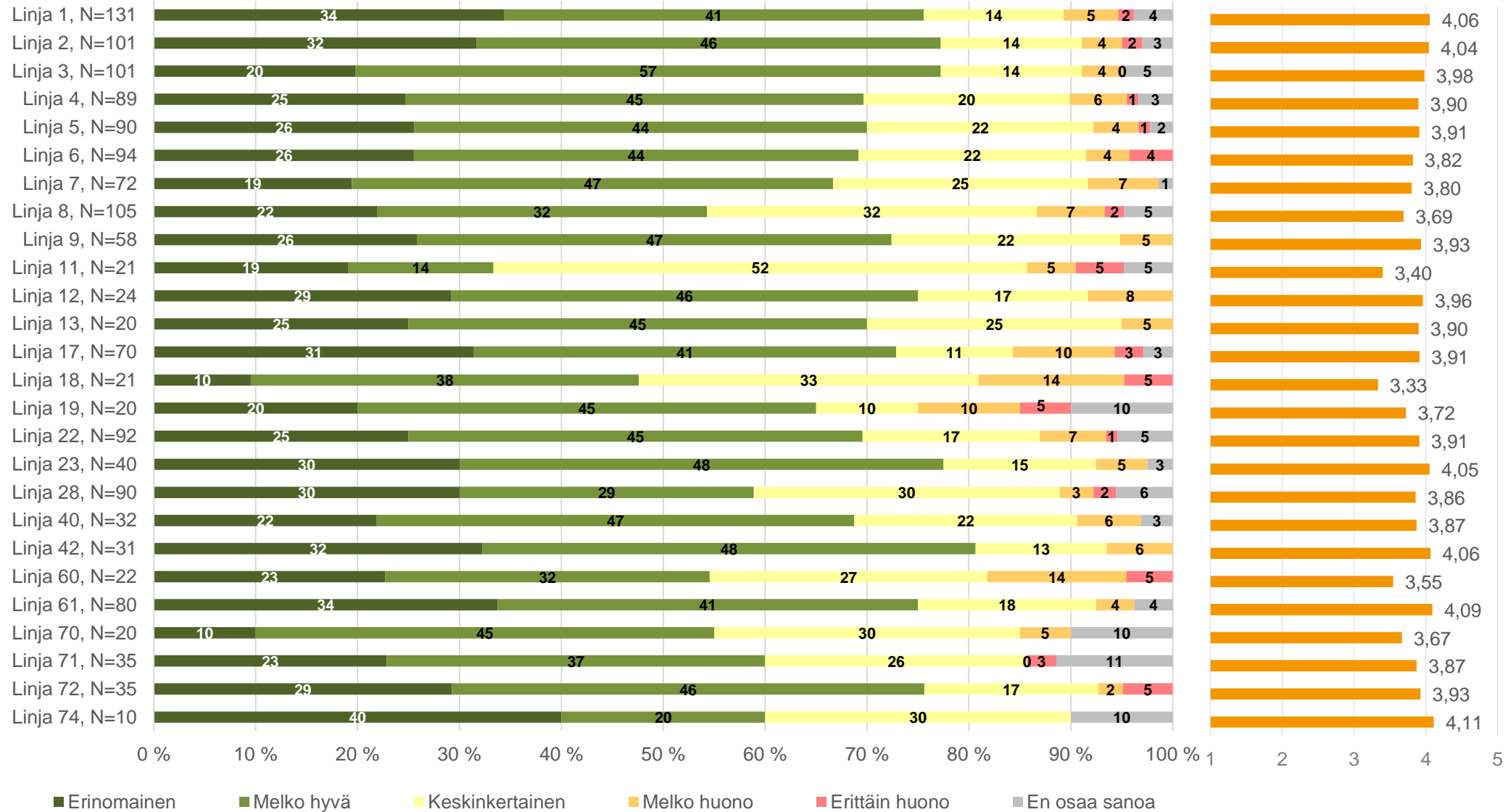
# Reitit ja aikataulut



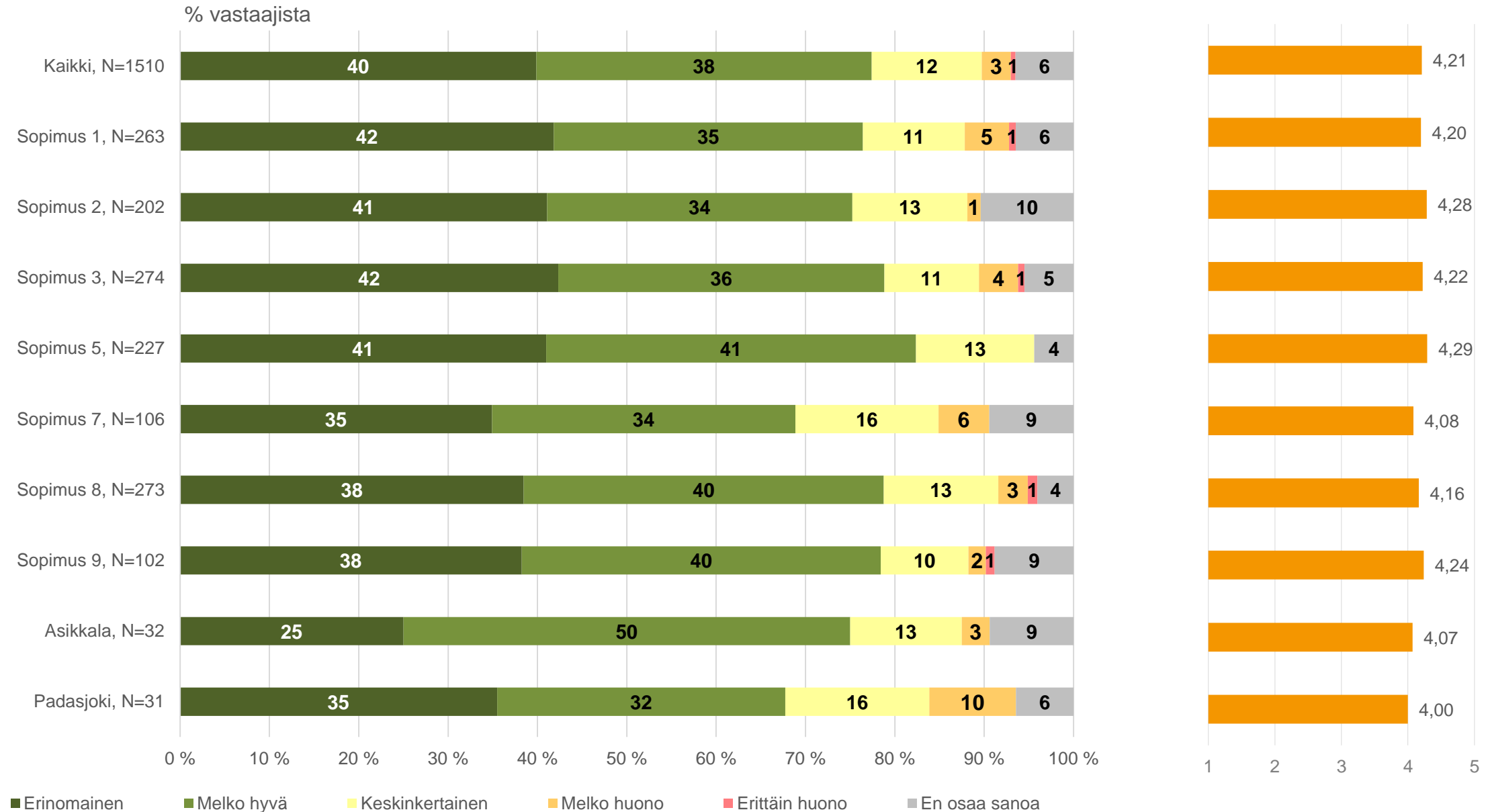
# Reitit ja aikataulut

% vastaajista

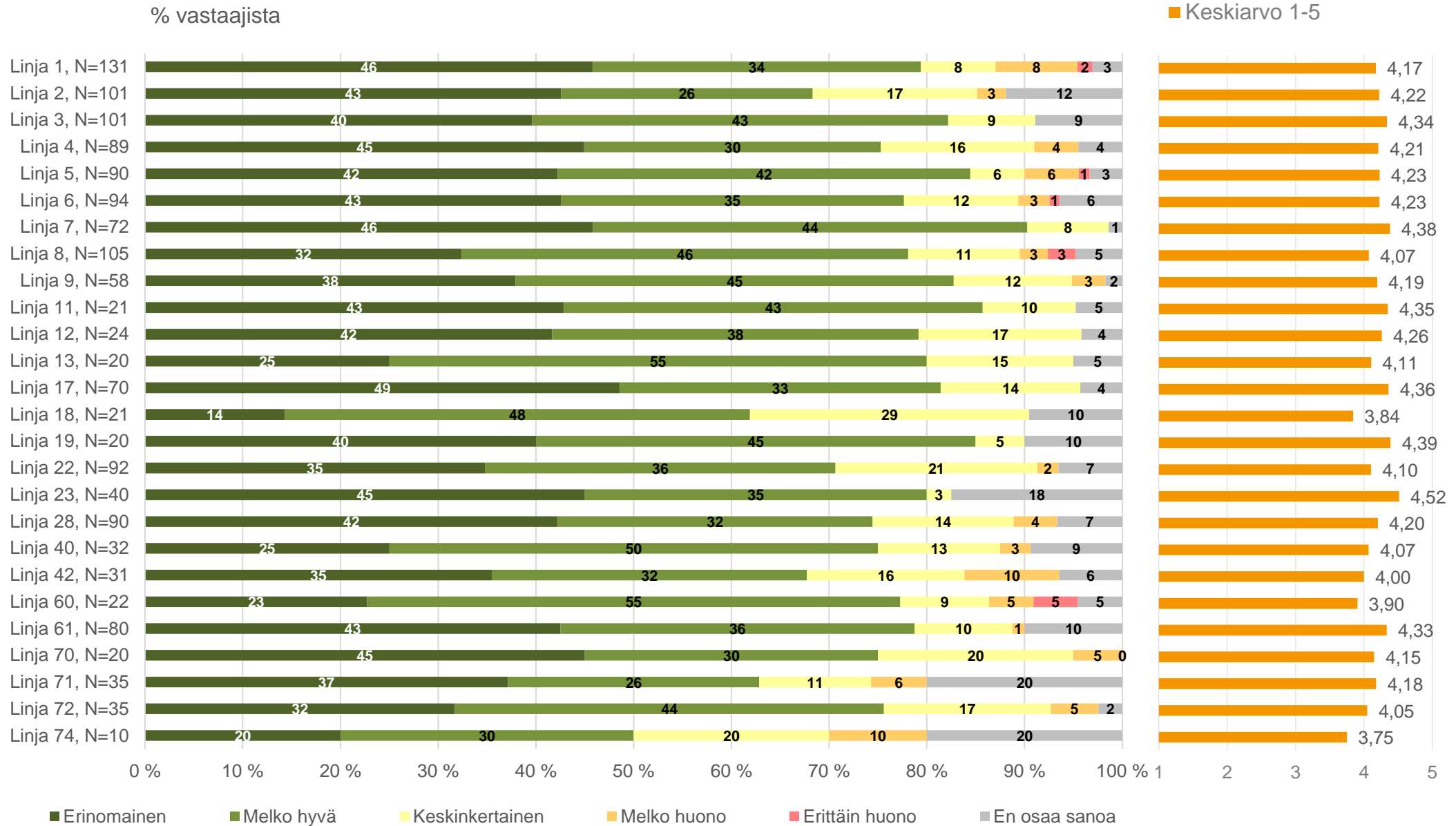
■ Keskiarvo 1-5



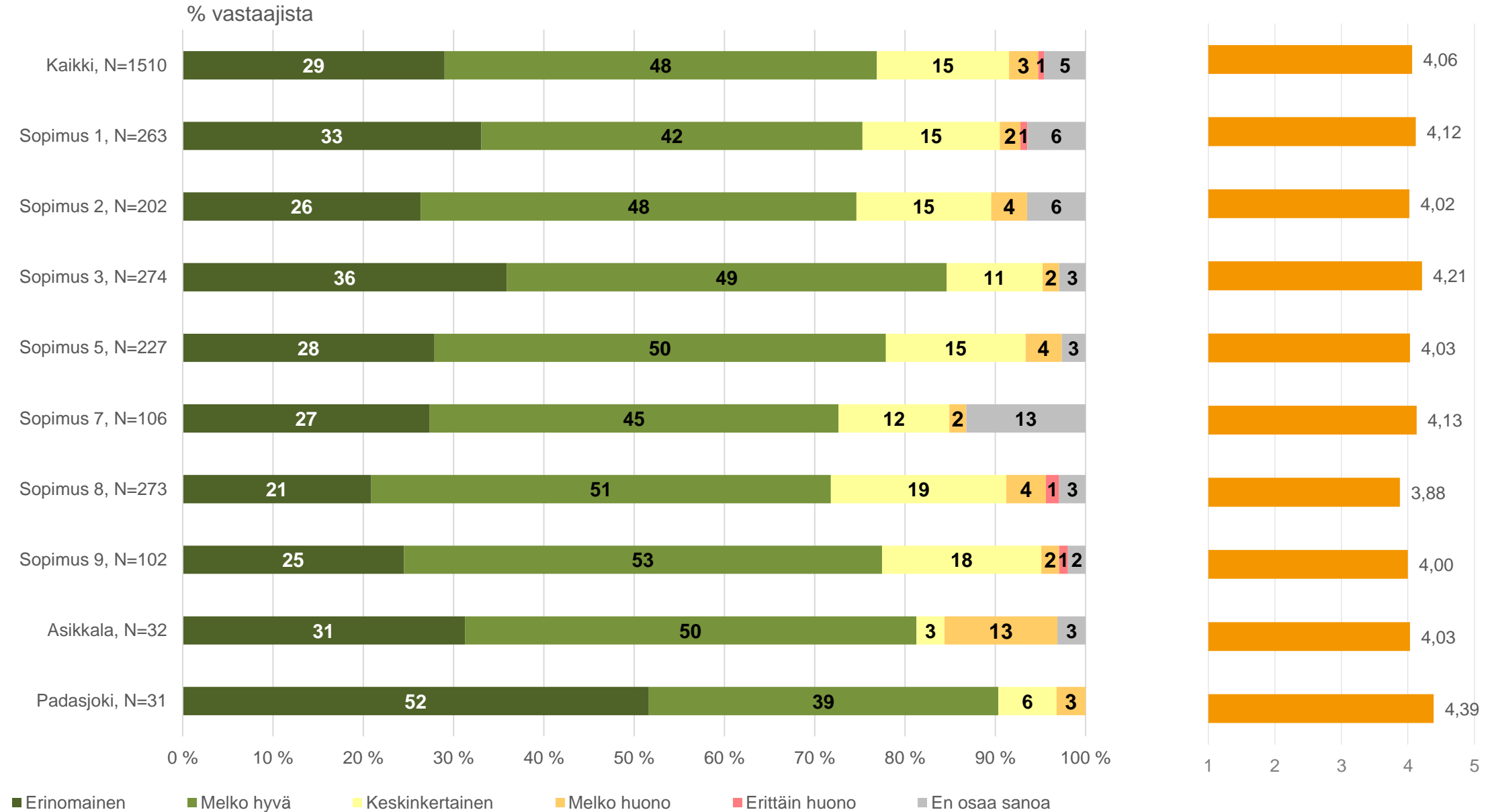
# Lipputuotteet ja niiden ostaminen



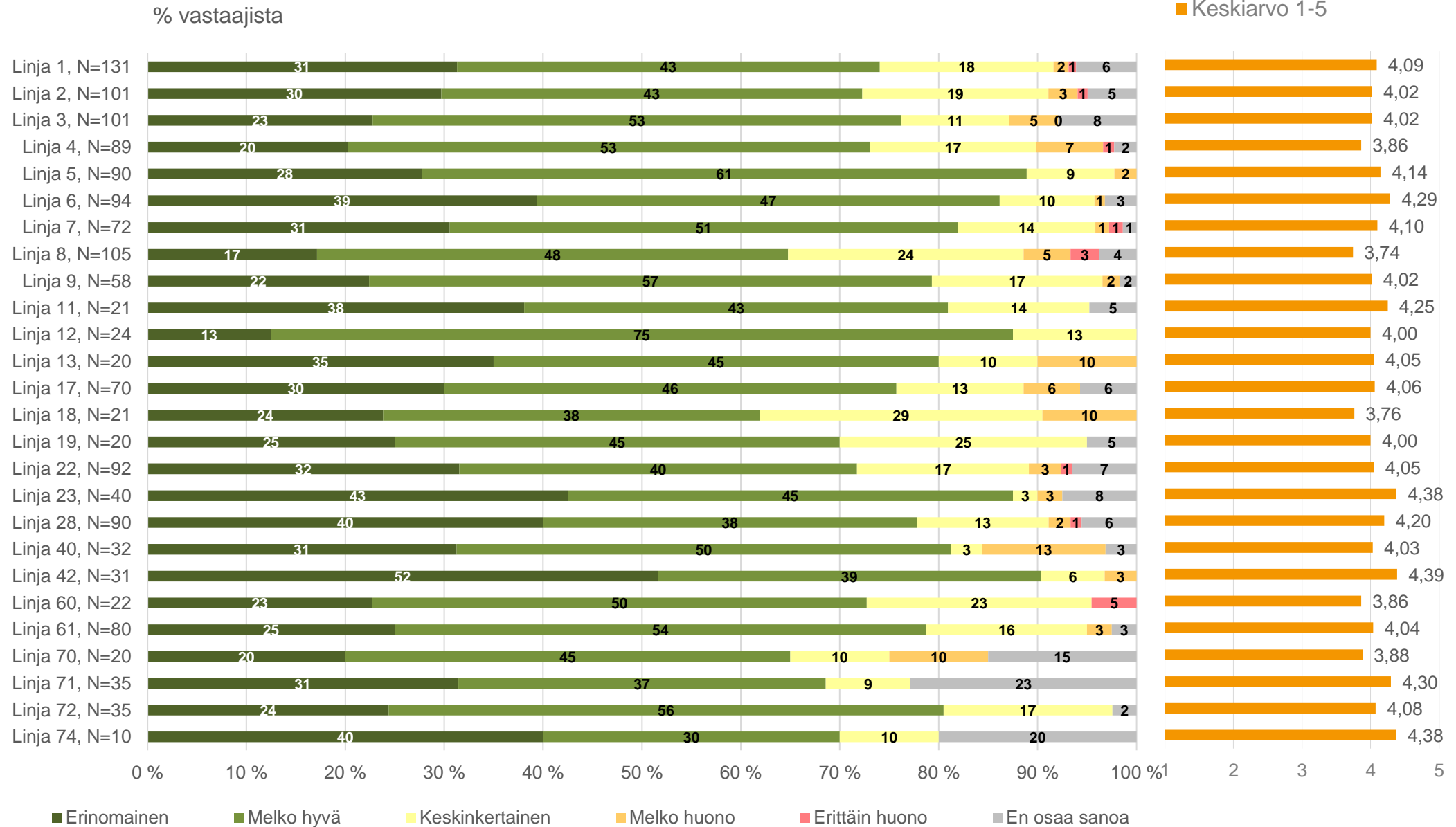
# Lipputuotteet ja niiden ostaminen



# Joukkoliikenteen luotettavuus

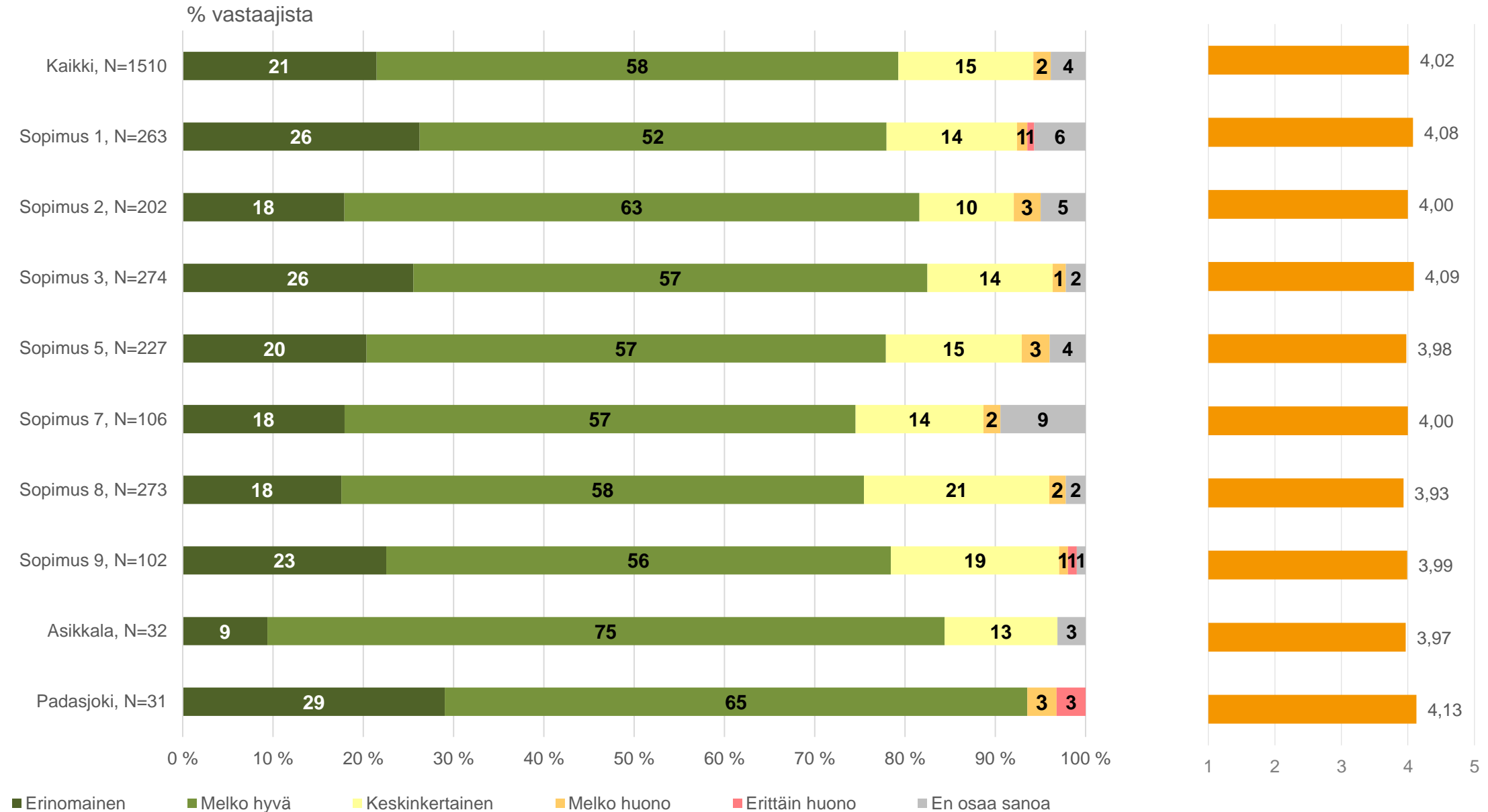


# Joukkoliikenteen luotettavuus

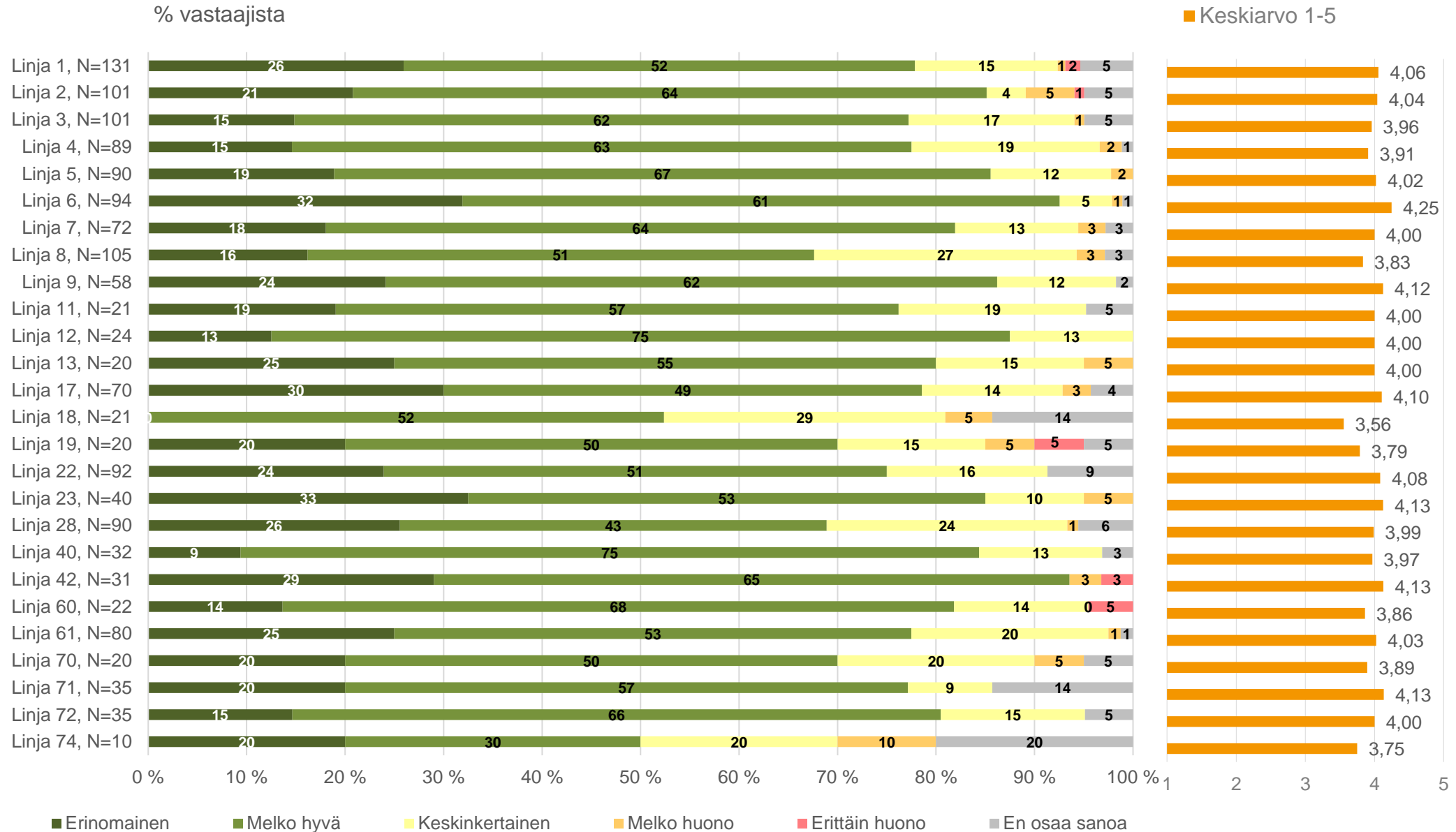




# Yleisarvosana joukkoliikenteelle



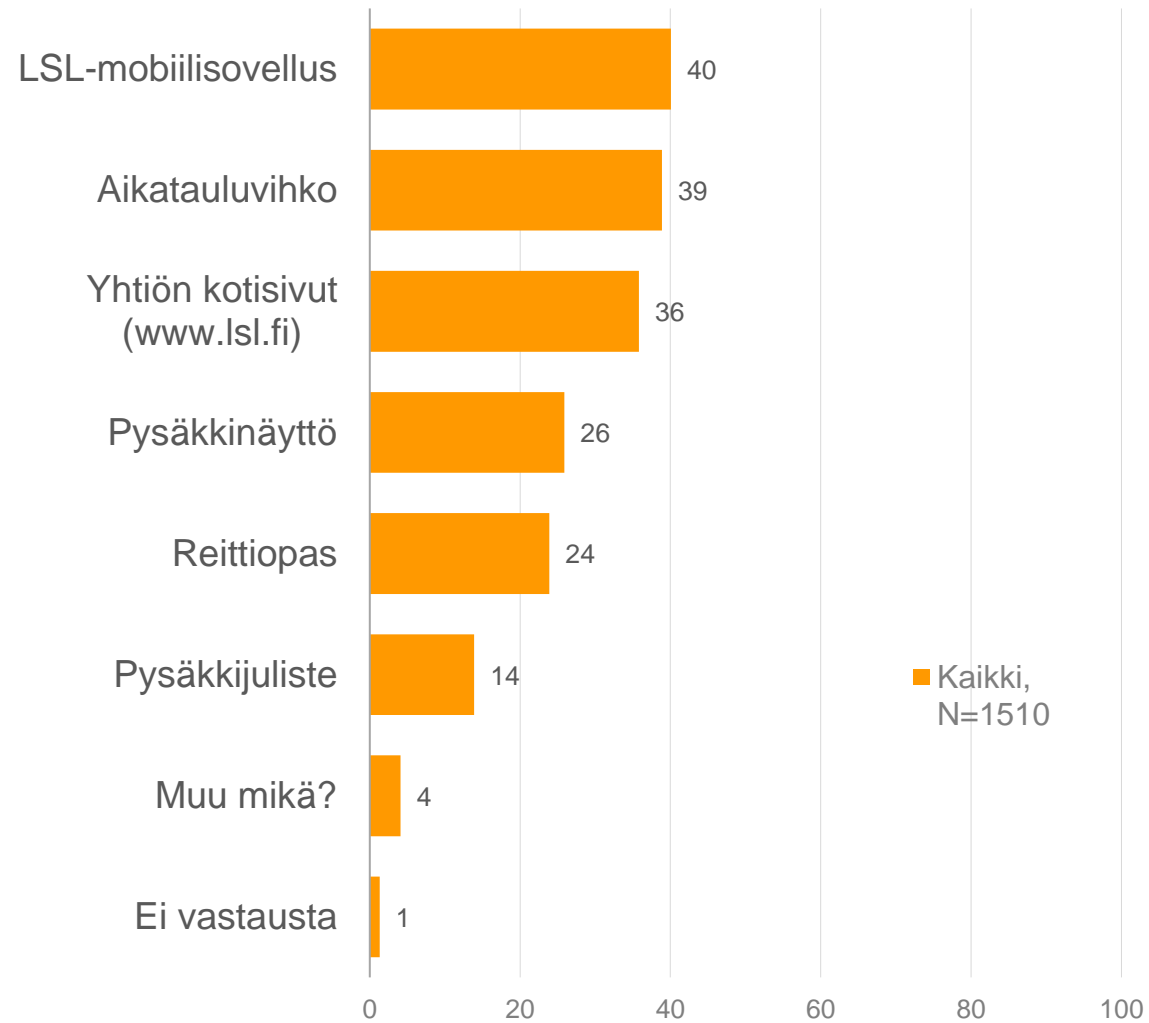
# Yleisarvosana ioukkoliikenteelle



# Aikataulut ja pysäkit

# Mistä katsot aikataulut?

% vastaajista linjoittain



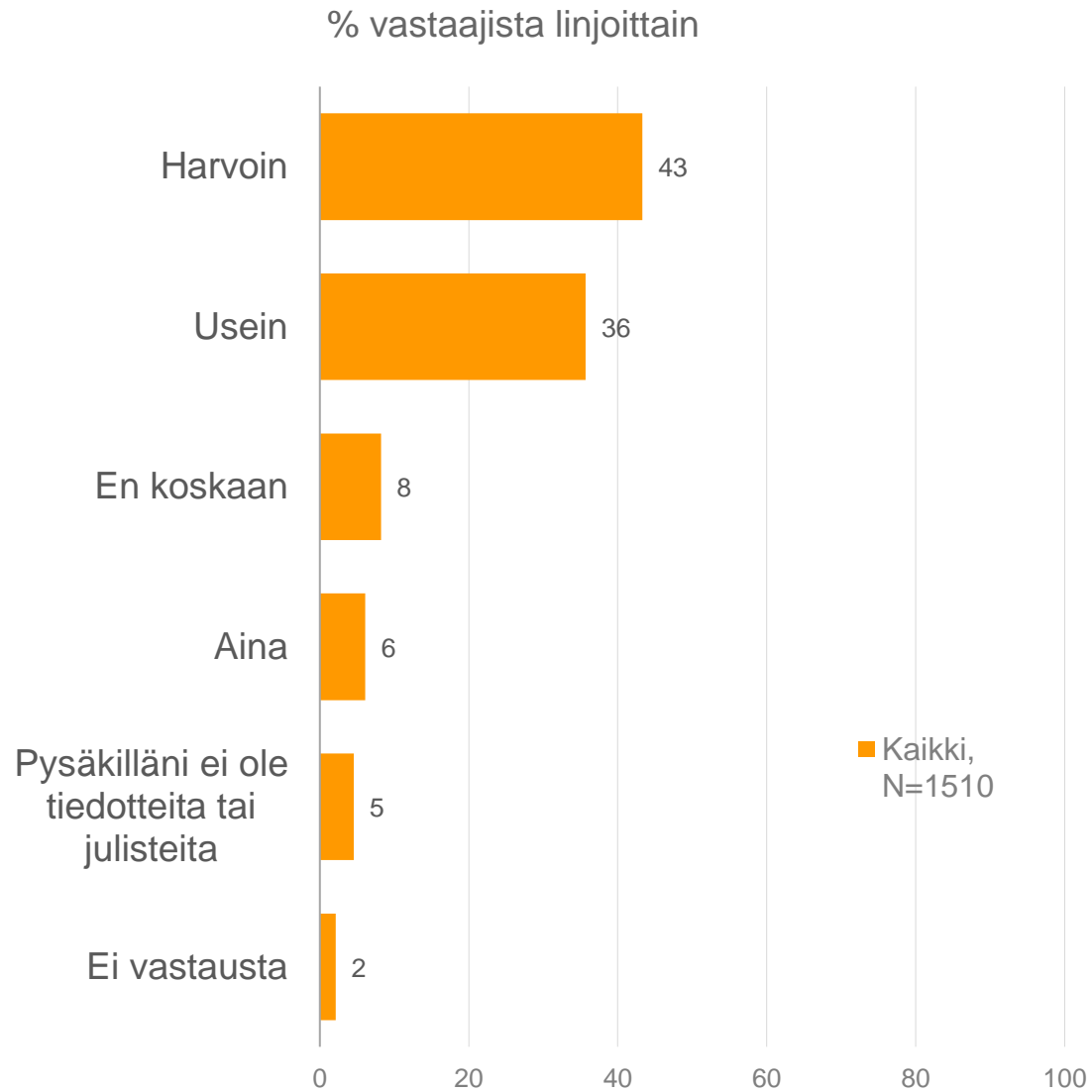
# Mistä katsot aikataulut?

	N=	Kaikki					Sopimus			Asikkala	Padasjoki
		Kaikki	1	2	3	5	7	8	9		
Vastanneet		1510	263	202	274	227	106	273	102	32	31
LSL-mobiilisovellus	%	40	35	47	37	36	47	42	40	63	29
Aikatauluvihko	%	39	41	32	44	50	27	36	31	25	42
Yhtiön kotisivut (www.isl.fi)	%	36	36	40	31	30	27	42	41	38	48
Pysäkinäyttö	%	26	25	23	28	27	25	29	26	22	10
Reittiopas	%	24	23	22	26	20	22	25	25	31	42
Pysäkkijuliste	%	14	13	12	21	15	8	14	11	6	6
Muu mikä?	%	4	4	4	1	6	8	4	1	0	10
Ei vastausta	%	1	2	1	2	1	3	0	1	0	0

	N=	Linjan nro																										
		Kaikki	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	12	13	17	18	19	22	23	28	40	42	60	61	70	71	72	74
Vastanneet		1510	131	101	101	89	90	94	72	105	58	21	24	20	70	21	20	92	40	90	32	31	22	80	20	35	41	10
LSL-mobiilisovellus	%	40	37	49	45	51	37	37	42	38	41	33	25	65	39	10	20	34	28	38	63	29	36	41	60	40	51	30
Aikatauluvihko	%	39	39	34	31	34	46	46	42	41	33	24	46	40	56	76	50	48	33	41	25	42	32	31	25	20	32	40
Yhtiön kotisivut (www.isl.fi)	%	36	33	35	45	42	32	28	32	49	31	43	50	20	30	29	15	34	53	32	38	48	45	40	35	23	34	0
Pysäkinäyttö	%	26	26	17	30	22	32	24	29	34	26	33	29	35	26	24	20	22	28	27	22	10	23	28	25	34	17	20
Reittiopas	%	24	30	23	22	22	24	24	21	26	22	38	29	30	23	0	10	14	20	29	31	42	23	25	25	29	20	0
Pysäkkijuliste	%	14	11	9	15	12	19	21	17	21	5	10	8	10	20	10	10	18	8	22	6	6	5	13	15	11	2	0
Muu mikä?	%	4	5	3	5	2	2	1	3	7	5	0	8	5	6	10	15	2	8	1	0	10	0	1	5	3	10	30
Ei vastausta	%	1	1	1	1	0	2	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	3	5	2	0	0	0	1	0	6	0	10

	N=	Ikäluokka				Sukupuoli		Kotikunta							
		Kaikki	15-24 vuotta	25-44 vuotta	45-64 vuotta	65 vuotta tai vanhempi	Nainen	Mies	Asikkala	Heinola	Hollola	Lahti	Orimattila	Padasjoki	Muu
Vastanneet		1510	514	397	356	225	1007	457	19	61	119	1166	67	12	45
LSL-mobiilisovellus	%	40	58	44	29	10	39	43	53	34	39	40	45	17	38
Aikatauluvihko	%	39	16	27	63	73	43	31	26	31	33	41	30	50	20
Yhtiön kotisivut (www.isl.fi)	%	36	43	42	34	13	36	38	32	26	50	35	42	50	36
Pysäkinäyttö	%	26	24	30	28	23	28	23	11	33	26	26	25	0	24
Reittiopas	%	24	23	34	24	8	25	23	26	21	24	24	22	33	27
Pysäkkijuliste	%	14	11	17	18	9	14	14	5	8	17	14	12	17	20
Muu mikä?	%	4	3	6	3	6	3	5	0	11	3	4	0	17	13
Ei vastausta	%	1	0	0	0	4	1	0	0	3	0	1	0	0	0

# Luetko pysäkillä olevia tiedotteita ja julisteita?



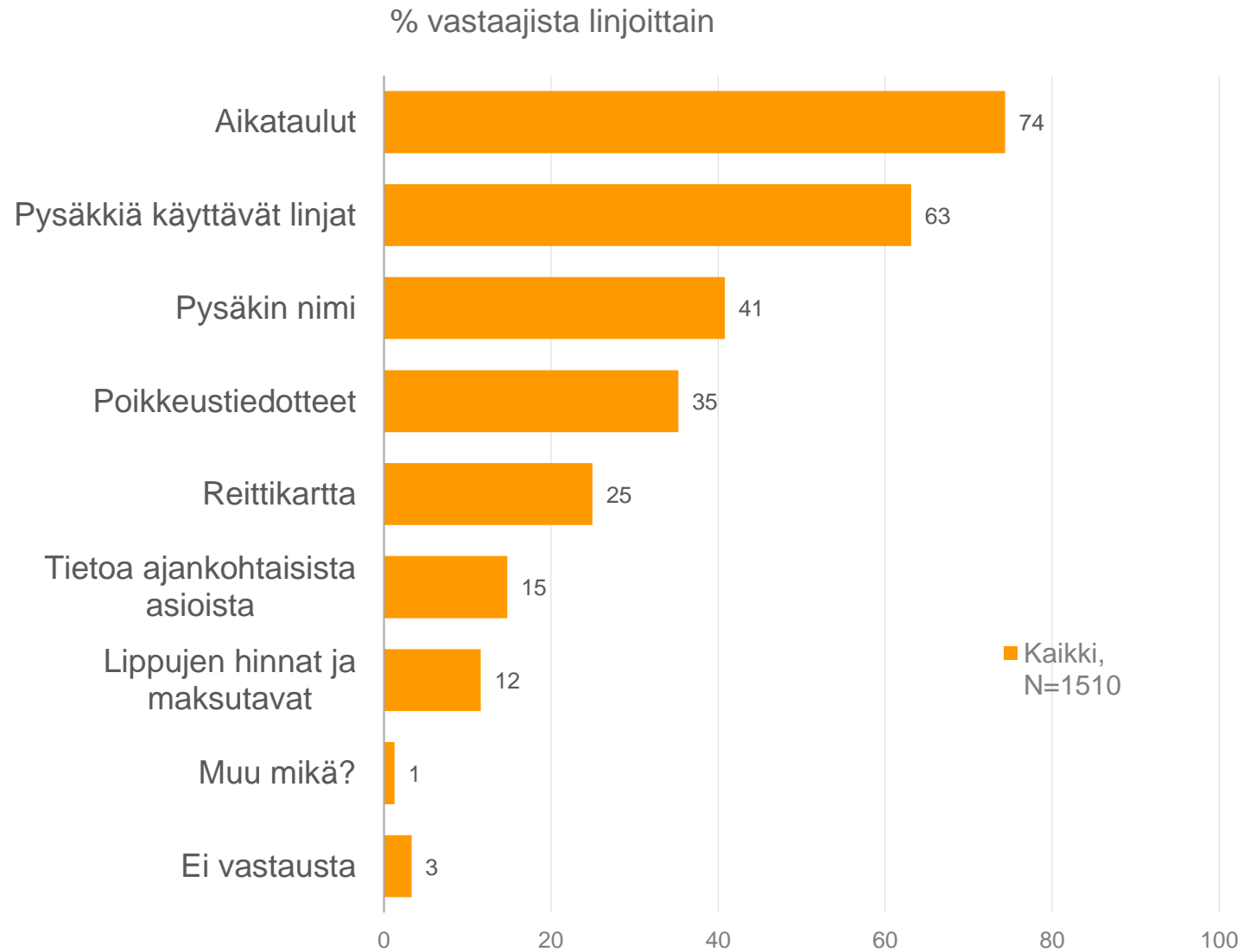
# Luetko pysäkillä olevia tiedotteita ja julisteita?

		Kaikki					Sopimus					
		Kaikki	1	2	3	5	7	8	9	Asikkala	Padasjoki	
Vastanneet	N=	1510	263	202	274	227	106	273	102	32	31	
Harvoin	%	43	41	41	42	46	49	42	43	56	52	
Usein	%	36	41	44	38	35	27	32	27	28	32	
En koskaan	%	8	7	7	8	6	8	11	13	9	6	
Aina	%	6	6	4	9	7	2	6	7	0	6	
Pysäkilläni ei ole tiedotteita tai julisteita	%	5	2	3	2	5	8	8	7	6	3	
Ei vastausta	%	2	3	1	1	1	6	1	3	0	0	

		Kaikki													Linjan nro													
		Kaikki	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	12	13	17	18	19	22	23	28	40	42	60	61	70	71	72	74
Vastanneet	N=	1510	131	101	101	89	90	94	72	105	58	21	24	20	70	21	20	92	40	90	32	31	22	80	20	35	41	10
Harvoin	%	43	38	33	49	45	53	40	47	35	48	52	46	45	46	38	50	41	48	32	56	52	50	41	70	31	61	20
Usein	%	36	44	47	41	26	32	34	36	39	28	29	42	35	40	24	15	40	33	47	28	32	32	26	15	37	22	40
En koskaan	%	8	5	10	4	10	6	7	6	9	16	10	8	0	4	5	15	8	10	12	9	6	9	14	5	9	7	20
Aina	%	6	7	6	2	7	6	14	3	8	2	5	4	20	10	10	0	7	5	7	0	6	5	8	5	0	2	0
Pysäkilläni ei ole tiedotteita tai julisteita	%	5	2	4	3	11	1	2	4	7	7	5	0	0	0	24	20	2	3	2	6	3	0	9	0	9	7	20
Ei vastausta	%	2	5	1	2	1	2	2	4	3	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	5	3	5	14	0	0

		Kaikki					Ikäluokka				Sukuopuoli			Kotikunta				
		Kaikki	15-24 vuotta	25-44 vuotta	45-64 vuotta	65 vuotta tai vanhempi	Nainen	Mies	Asikkala	Heinola	Hollola	Lahti	Orimattila	Padasjoki	Muu			
Vastanneet	N=	1510	514	397	356	225	1007	457	19	61	119	1166	67	12	45			
Harvoin	%	43	49	39	42	41	43	46	58	43	42	44	36	42	51			
Usein	%	36	30	43	39	33	37	34	37	36	32	37	28	25	33			
En koskaan	%	8	13	5	5	8	7	11	5	13	12	7	18	17	11			
Aina	%	6	3	7	7	10	7	5	0	0	6	7	6	17	0			
Pysäkilläni ei ole tiedotteita tai julisteita	%	5	4	5	4	4	5	3	0	5	8	4	10	0	0			
Ei vastausta	%	2	2	1	1	4	2	2	0	3	1	2	1	0	4			

# Millainen informaatio on sinulle pysäkillä tärkeintä?





# Millainen informaatio on sinulle pysäkillä tärkeintä?

	N=	Kaikki					Sopimus				Asikkala	Padasjoki
		Kaikki	1	2	3	5	7	8	9			
Vastanneet		1510	263	202	274	227	106	273	102	32	31	
Aikataulut	%	74	72	81	75	74	62	74	75	84	77	
Pysäkkiä käyttävät linjat	%	63	65	64	61	63	60	69	62	47	45	
Pysäkin nimi	%	41	39	37	41	39	42	45	45	47	39	
Poikkeustiedotteet	%	35	34	31	36	33	33	44	33	28	32	
Reittikartta	%	25	22	24	28	28	22	21	35	22	26	
Tietoa ajankohtaisista asioista	%	15	14	13	12	16	15	17	15	19	13	
Lippujen hinnat ja maksutavat	%	12	10	13	12	11	14	8	18	25	16	
Muu mikä?	%	1	0	0	2	2	3	1	1	0	6	
Ei vastausta	%	3	4	2	4	3	7	2	0	3	6	

	N=	Linjan nro																										
		Kaikki	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	12	13	17	18	19	22	23	28	40	42	60	61	70	71	72	74
Vastanneet		1510	131	101	101	89	90	94	72	105	58	21	24	20	70	21	20	92	40	90	32	31	22	80	20	35	41	10
Aikataulut	%	74	69	81	81	83	77	69	74	64	78	81	79	65	80	62	65	74	80	79	84	77	82	74	50	63	76	30
Pysäkkiä käyttävät linjat	%	63	63	65	62	71	57	57	65	67	72	67	54	75	66	48	55	67	63	69	47	45	68	60	85	57	59	30
Pysäkin nimi	%	41	44	38	36	46	40	33	39	50	40	33	42	55	40	29	25	36	28	49	47	39	45	45	65	26	54	10
Poikkeustiedotteet	%	35	34	28	34	38	34	34	29	47	47	52	25	65	34	24	25	36	28	39	28	32	23	36	40	37	32	10
Reittikartta	%	25	22	29	20	21	24	27	19	20	17	29	29	40	34	19	30	25	18	32	22	26	27	38	15	20	27	20
Tietoa ajankohtaisista asioista	%	15	18	15	12	15	11	12	19	18	16	29	13	30	14	10	10	11	10	13	19	13	14	15	10	20	15	10
Lippujen hinnat ja maksutavat	%	12	12	14	12	7	9	12	11	10	5	5	17	0	11	14	5	9	5	14	25	16	14	19	5	20	15	10
Muu mikä?	%	1	1	0	0	1	0	1	0	1	2	0	0	0	1	0	15	0	0	4	0	6	0	1	5	0	2	10
Ei vastausta	%	3	4	1	3	0	3	7	3	5	2	0	8	0	0	10	5	3	8	2	3	6	0	0	0	11	2	20

	N=	Ikäluokka					Sukupuoli			Kotikunta						
		Kaikki	15-24 vuotta	25-44 vuotta	45-64 vuotta	65 vuotta tai vanhempi	Nainen	Mies	Asikkala	Heinola	Hollola	Lahti	Orimattila	Padasjoki	Muu	
Vastanneet		1510	514	397	356	225	1007	457	19	61	119	1166	67	12	45	
Aikataulut	%	74	78	73	77	67	77	71	89	54	76	76	72	58	84	
Pysäkkiä käyttävät linjat	%	63	62	72	65	48	68	55	47	57	62	65	58	33	62	
Pysäkin nimi	%	41	44	48	36	29	44	35	37	36	39	41	43	42	58	
Poikkeustiedotteet	%	35	33	44	39	19	39	28	32	34	37	36	33	17	29	
Reittikartta	%	25	25	25	26	24	26	24	16	16	18	26	33	8	33	
Tietoa ajankohtaisista asioista	%	15	13	22	15	6	16	13	21	10	14	16	10	17	7	
Lippujen hinnat ja maksutavat	%	12	11	12	12	10	12	11	16	13	6	11	19	25	24	
Muu mikä?	%	1	0	1	2	3	2	1	5	5	2	1	0	17	0	
Ei vastausta	%	3	2	1	2	10	3	2	5	7	3	3	1	8	0	

# KIITOS!

**MENESTYSTÄ TIEDOSSA | FEELBACKgroup**

**Helsinki | Tampere | Lappeenranta | Kuopio**