

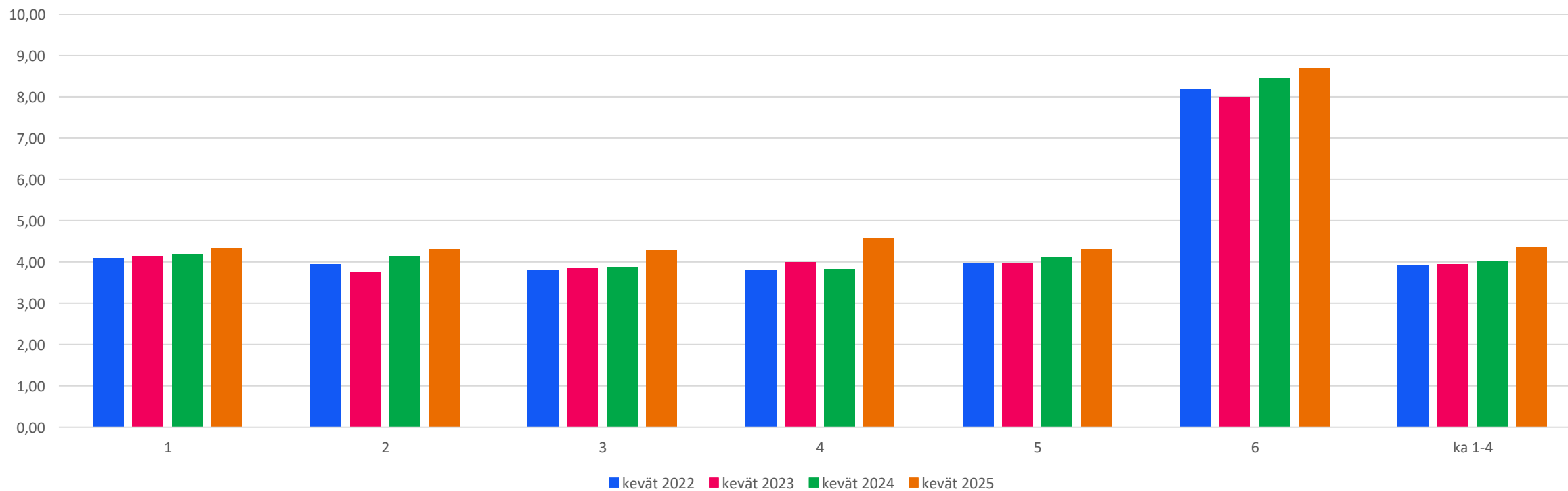
JOJO:
Asiakastyytyväisyys-
tutkimus
kevät 2025

SEUJOUKJ 10.6.2025

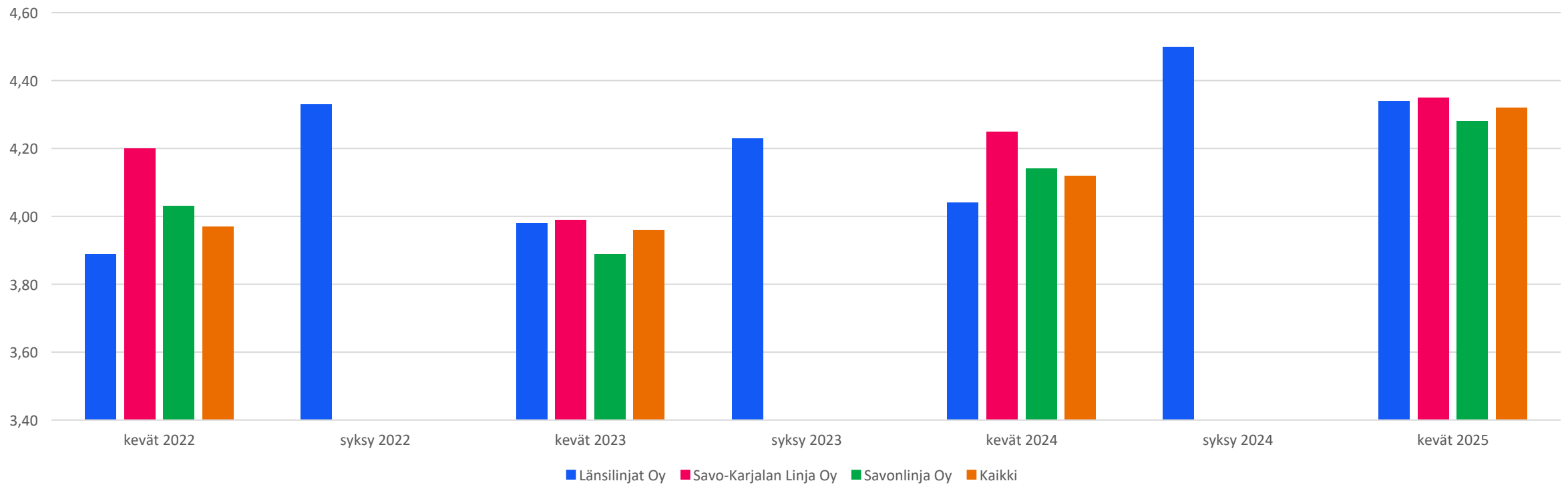
Asiakastyytyväisyystutkimus

- Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- Bussi on sisältä siisti
- Bussi on aikataulussaan
- Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi
- 1002 vastaajaa

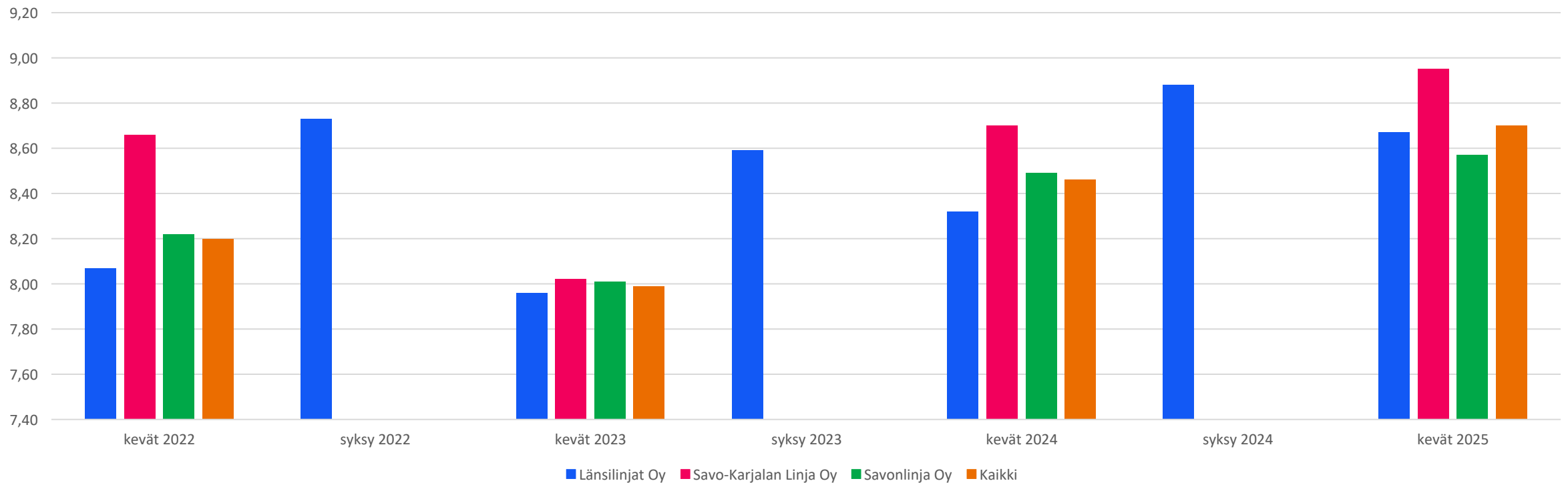
Koko liikenne



Yleisarvosana bussilinjalle



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



NPS

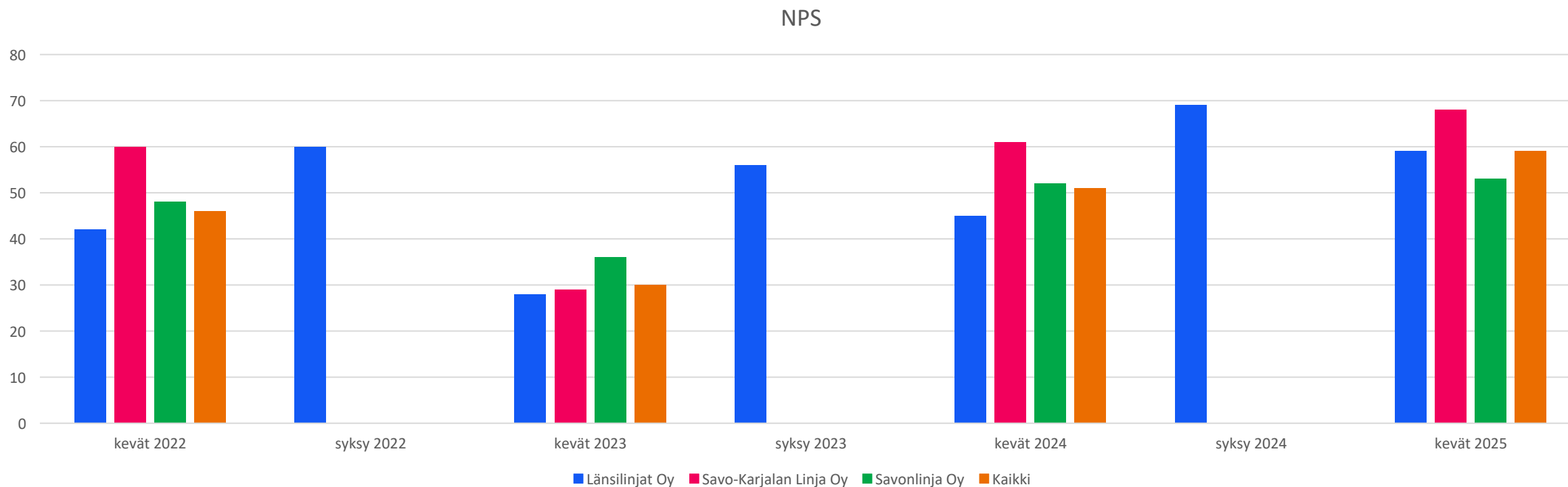
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

NPS-asteikko on: 0 = erittäin epätodennäköisesti ... 10 = erittäin todennäköisesti

Vastaajien antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti:

0–6 = Arvostelijat, 7–8 = Passiiviset, 9–10 = Suosittelijat

NPS-suositteluindeksi lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta

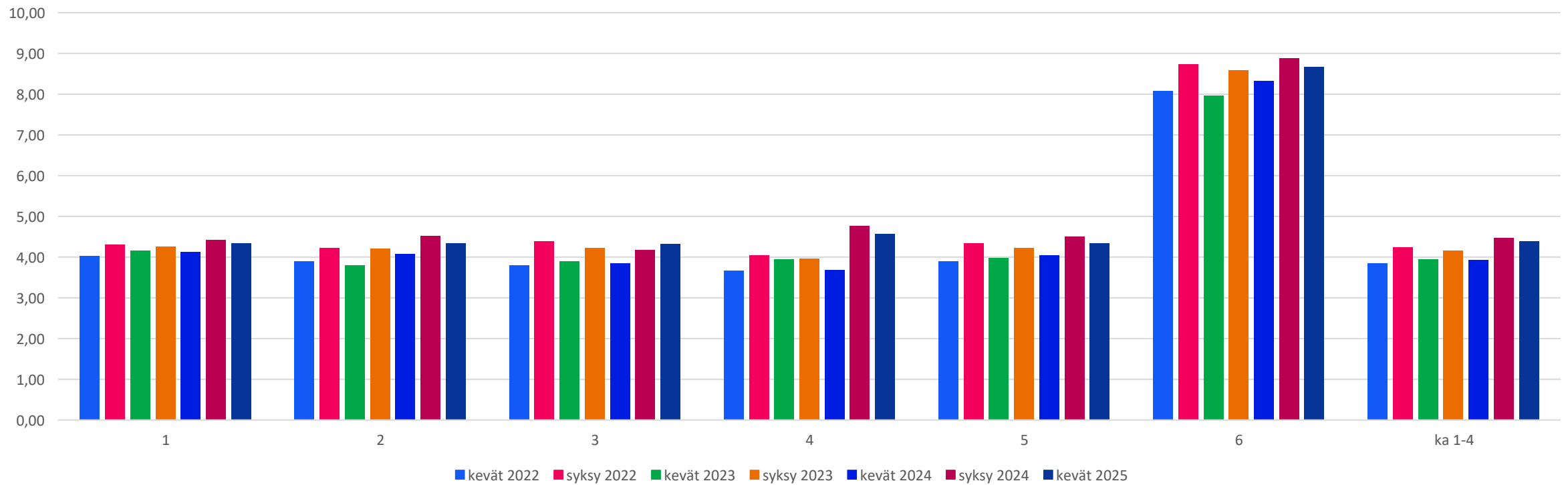


Paras bussimatka mikä
minulla ikinä on ollut!

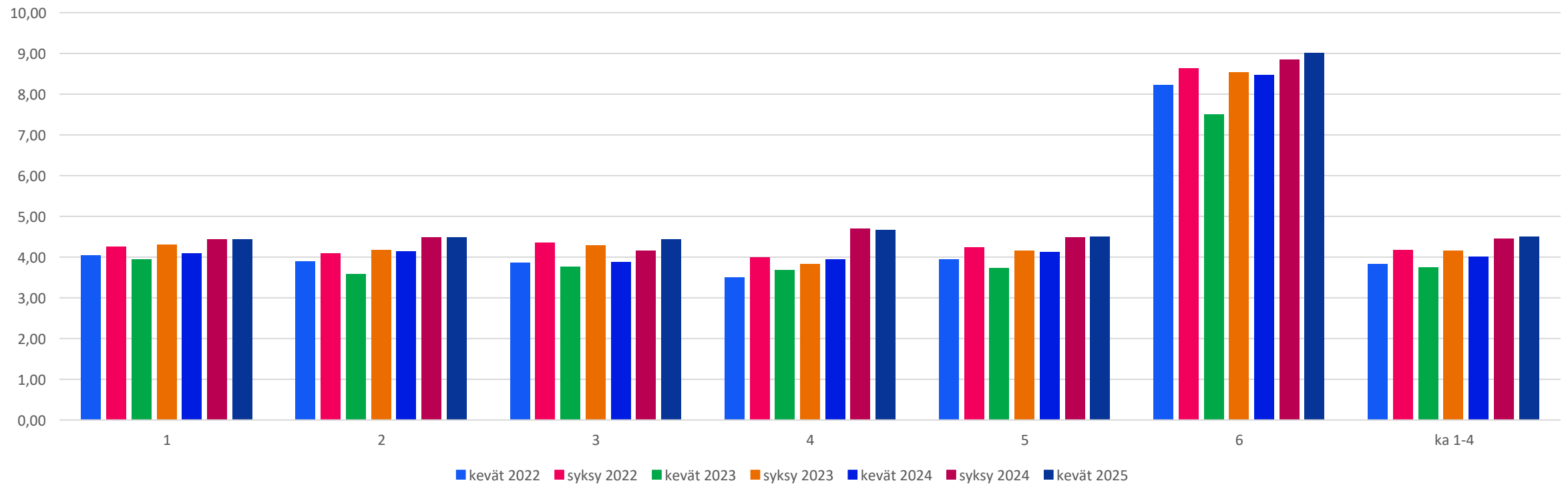


Länsilinjat Oy kohde 1

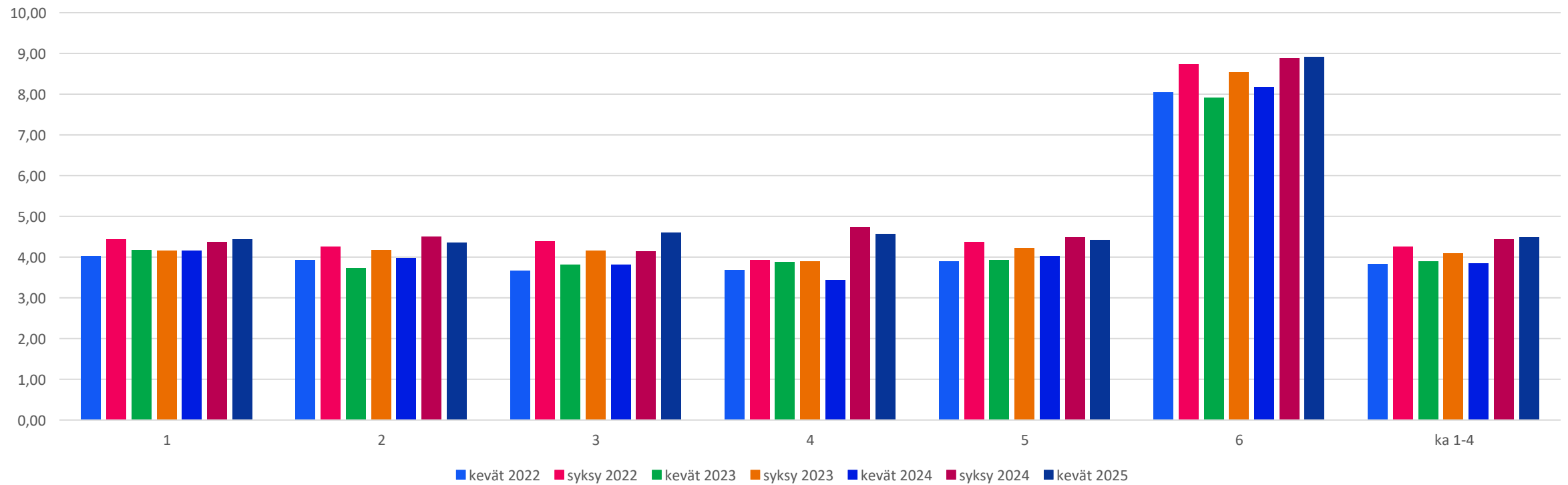
Länsilinjat Oy



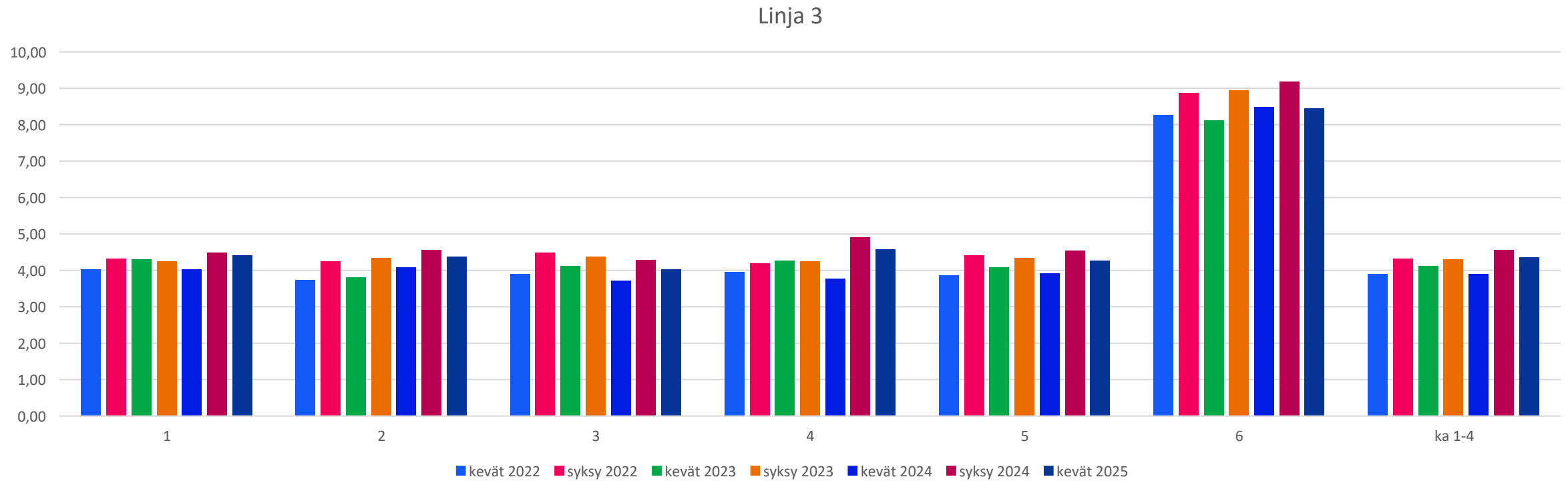
Linja 1



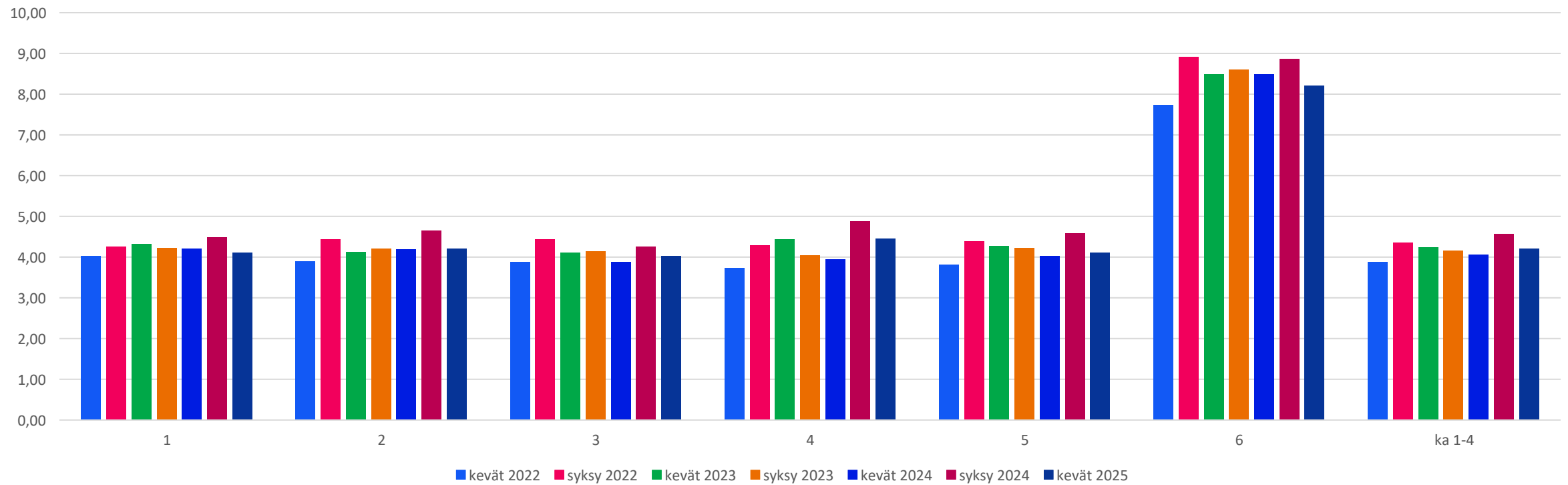
Linja 2



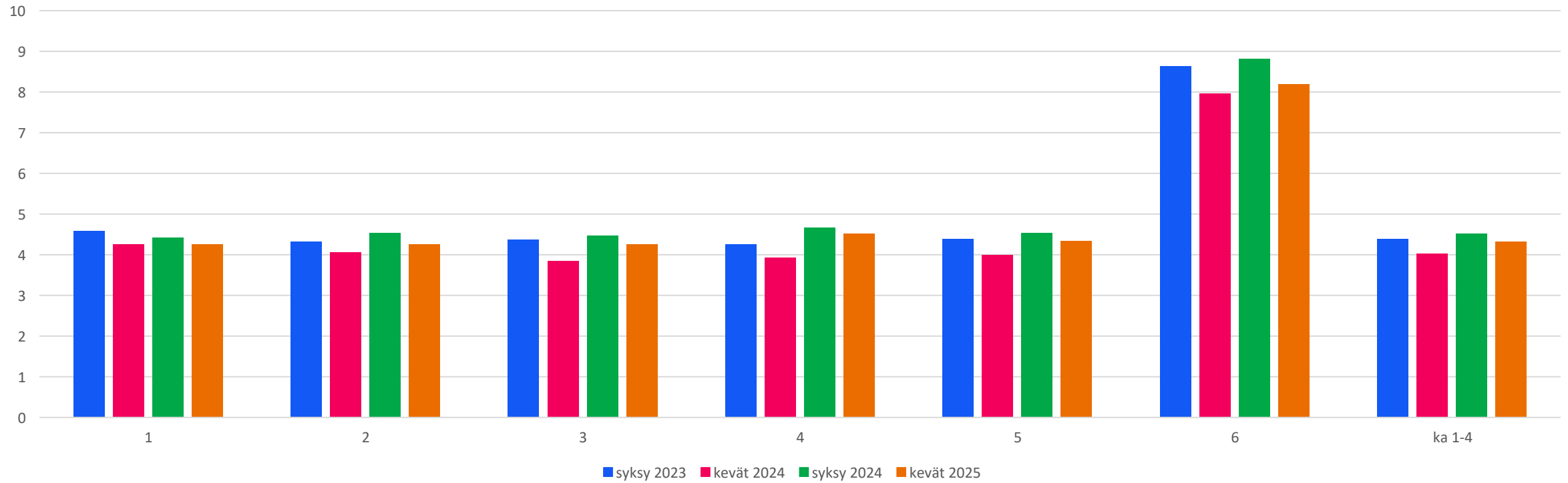
Linja 3



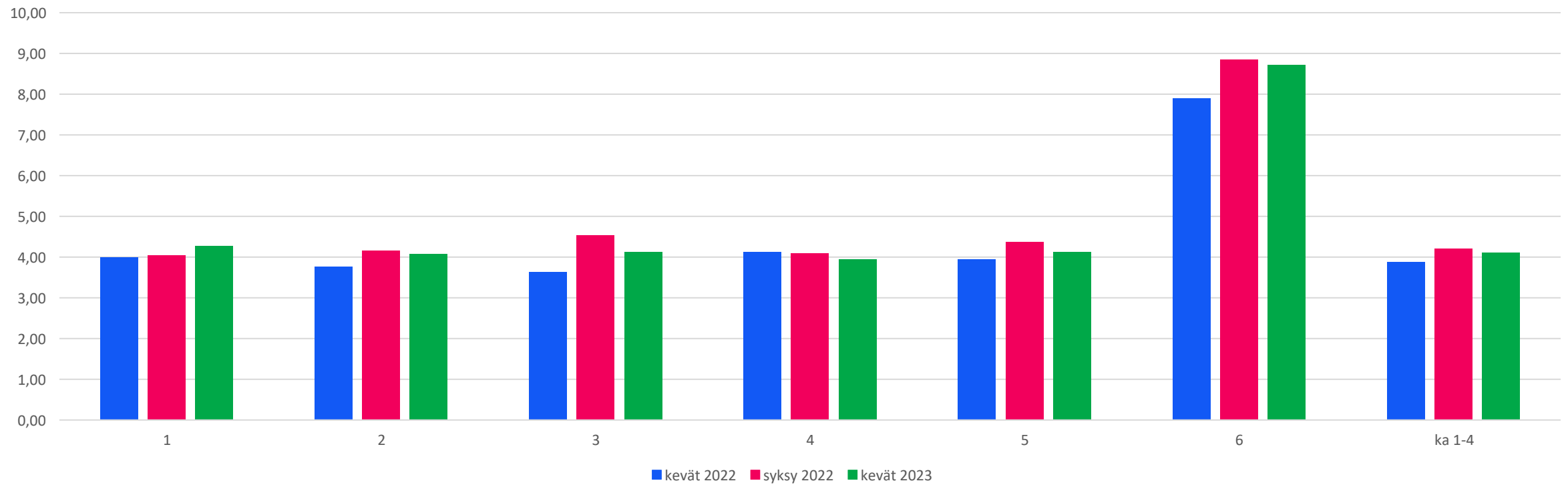
Linja 4



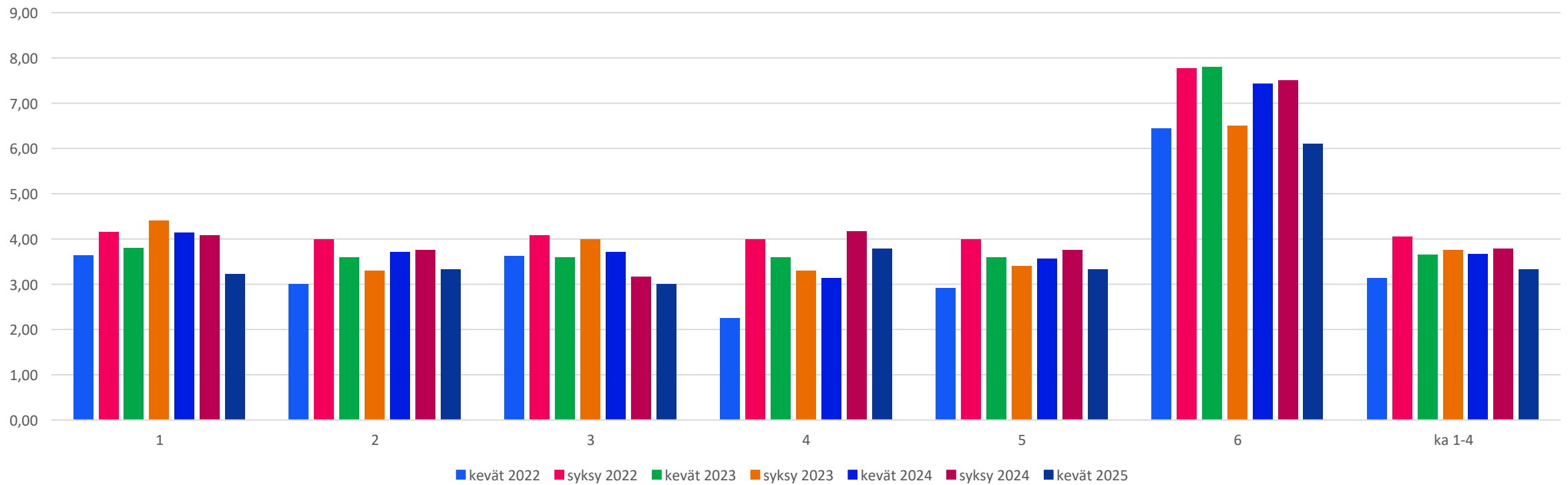
Linja 7



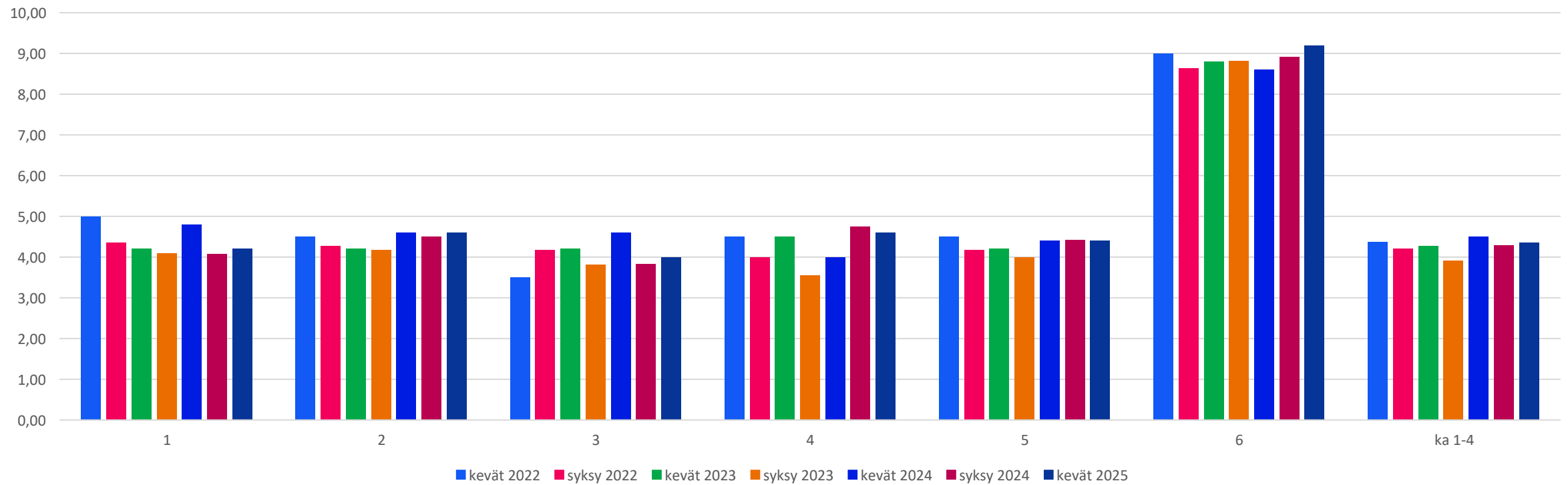
Linja 8



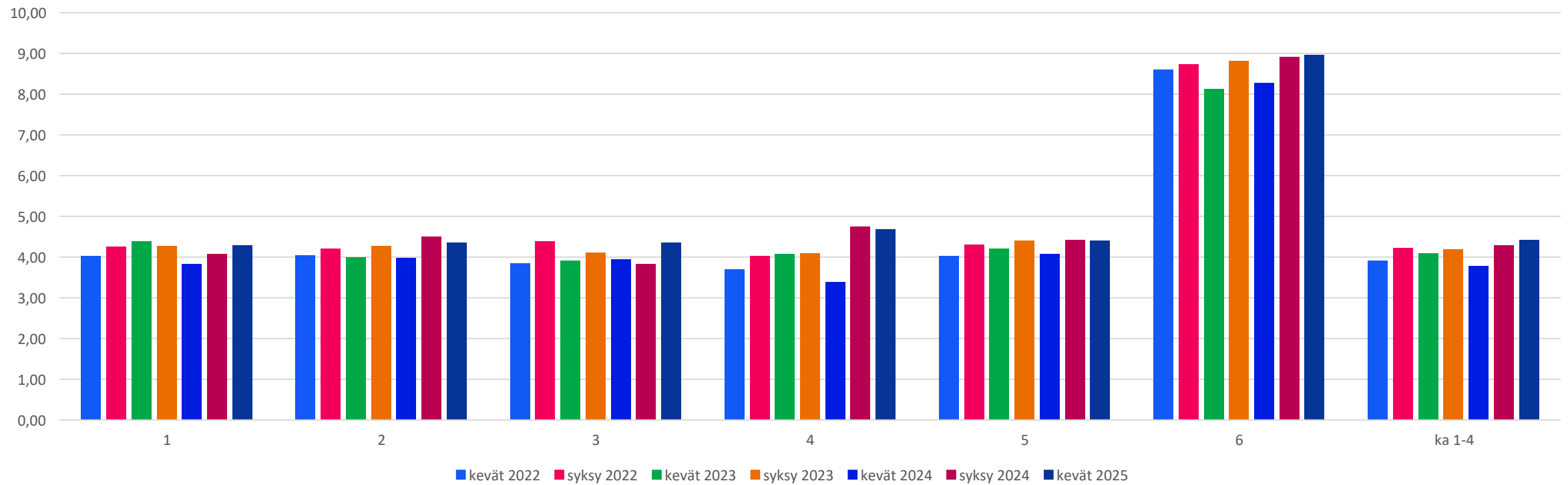
Linja 9



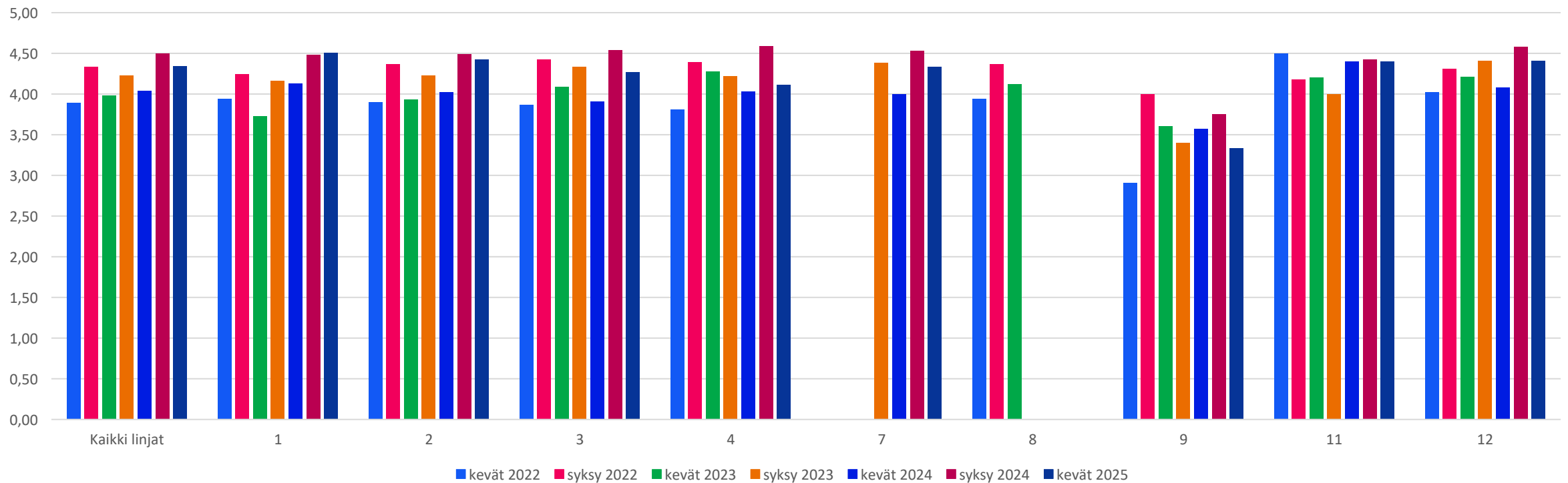
Linja 11



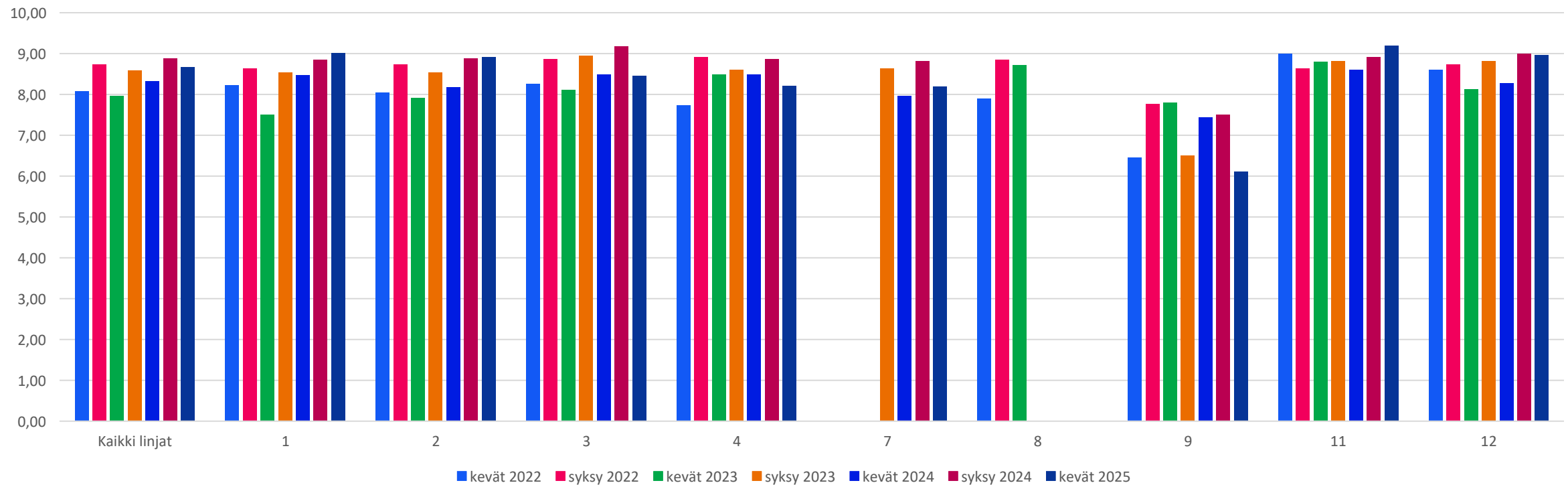
Linja 12



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



NPS

NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

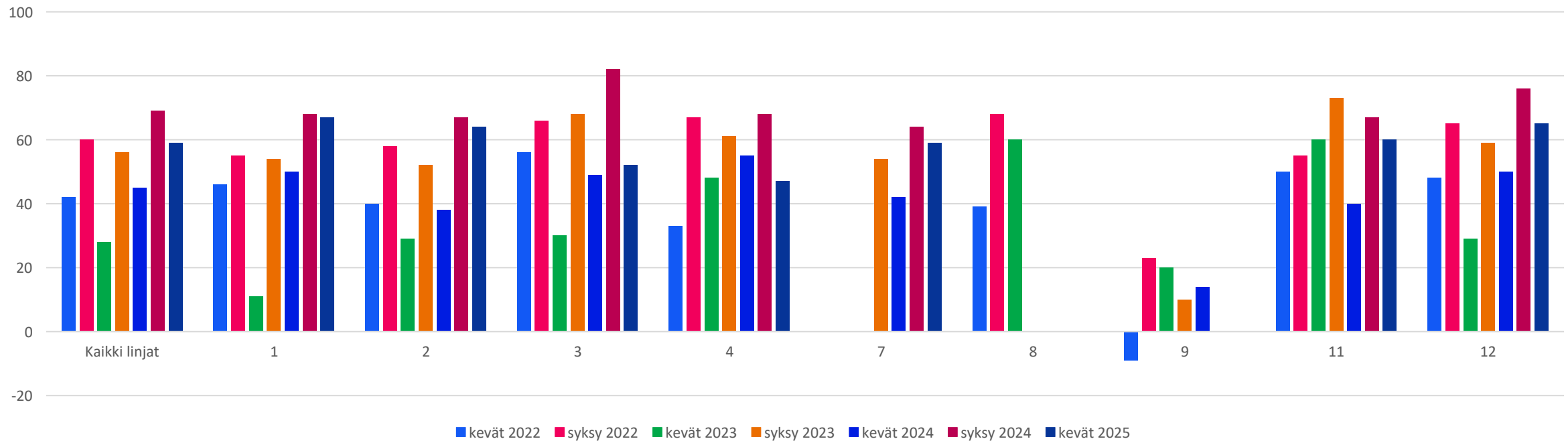
NPS-asteikko on: 0 = erittäin epätodennäköisesti ... 10 = erittäin todennäköisesti

Vastaajien antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti:

0–6 = Arvostelijat, 7–8 = Passiiviset, 9–10 = Suosittelijat

NPS-suositteluindeksi lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta

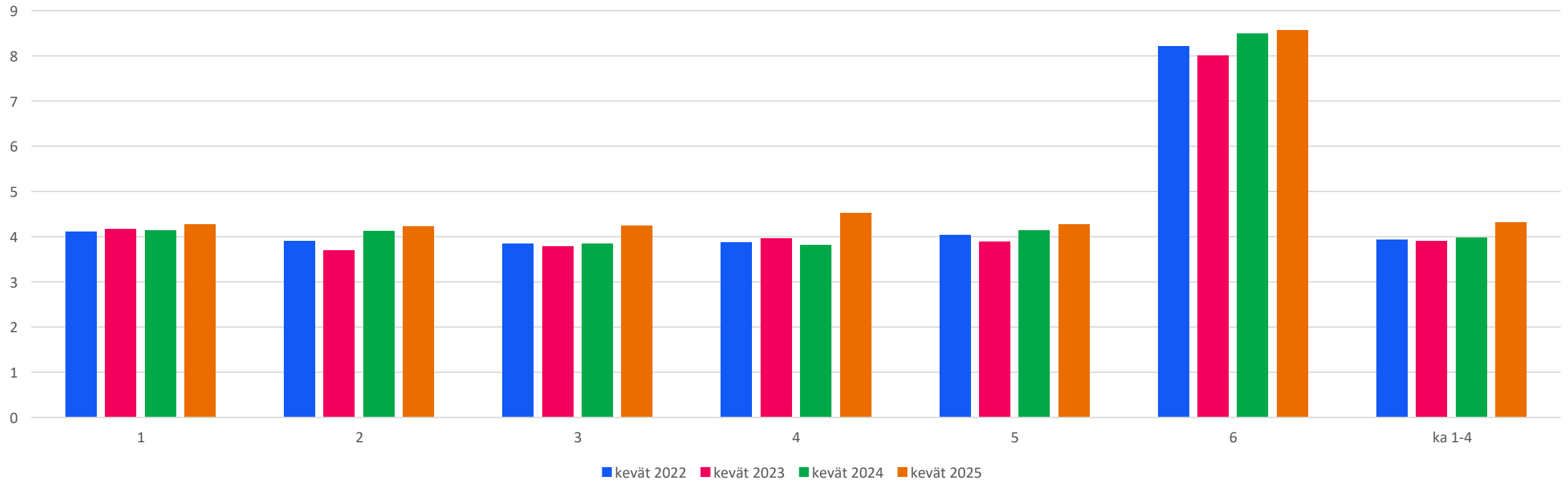
Länsilinjat NPS linjoittain



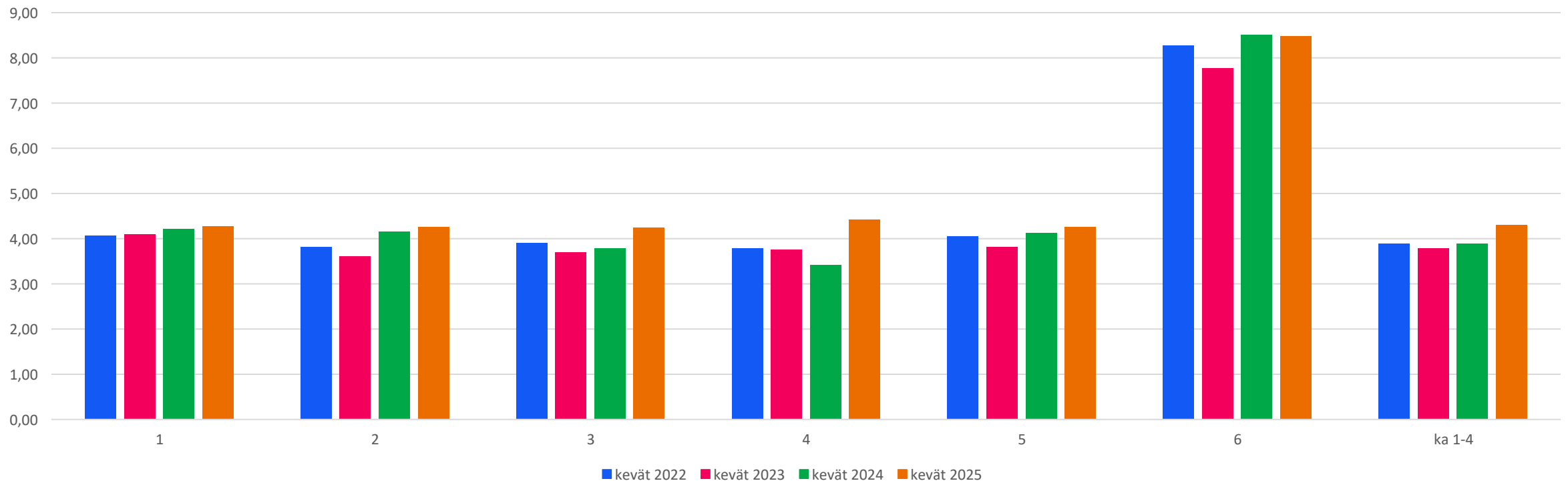


Savonlinja Oy kohde 2

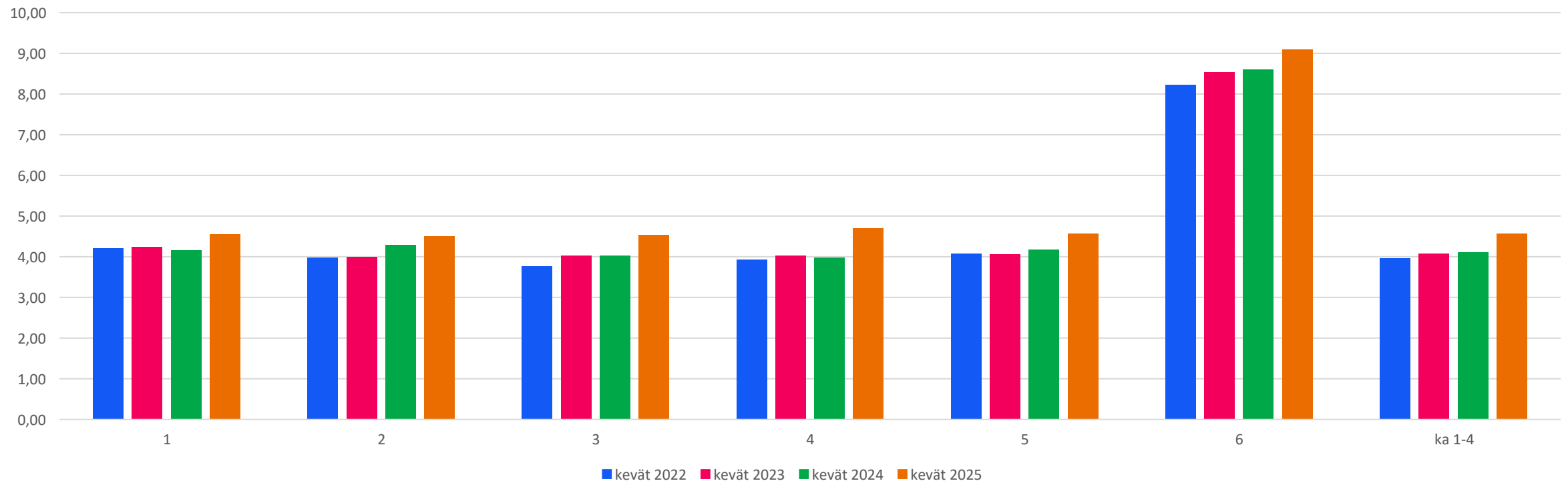
Savonlinja Oy



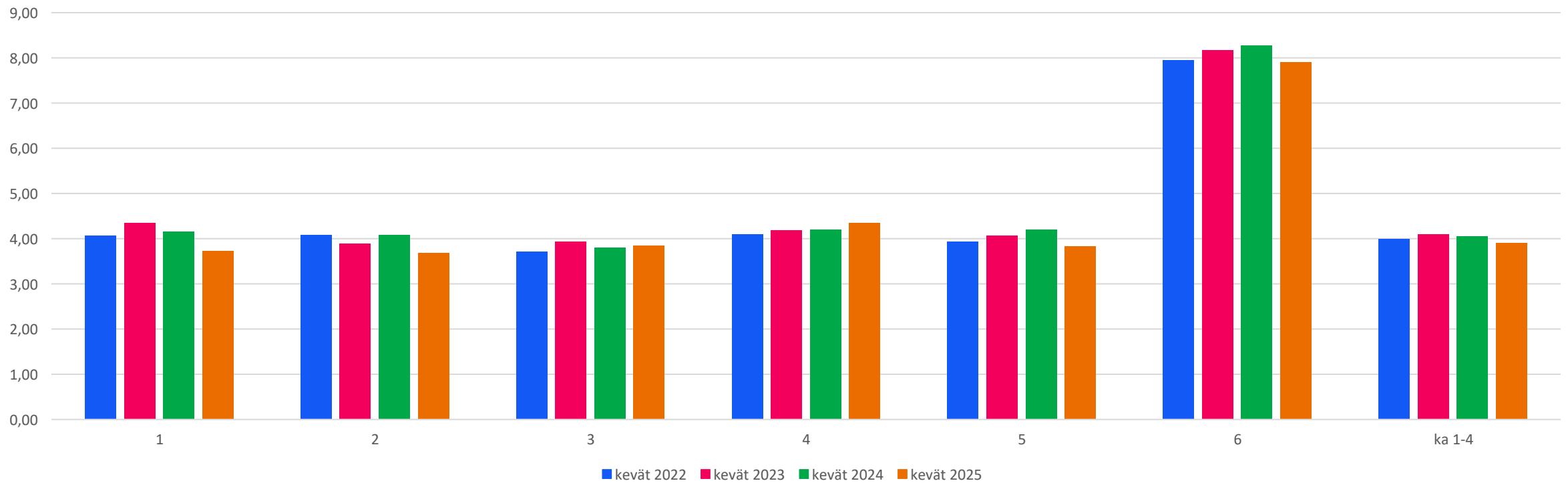
Linja 101



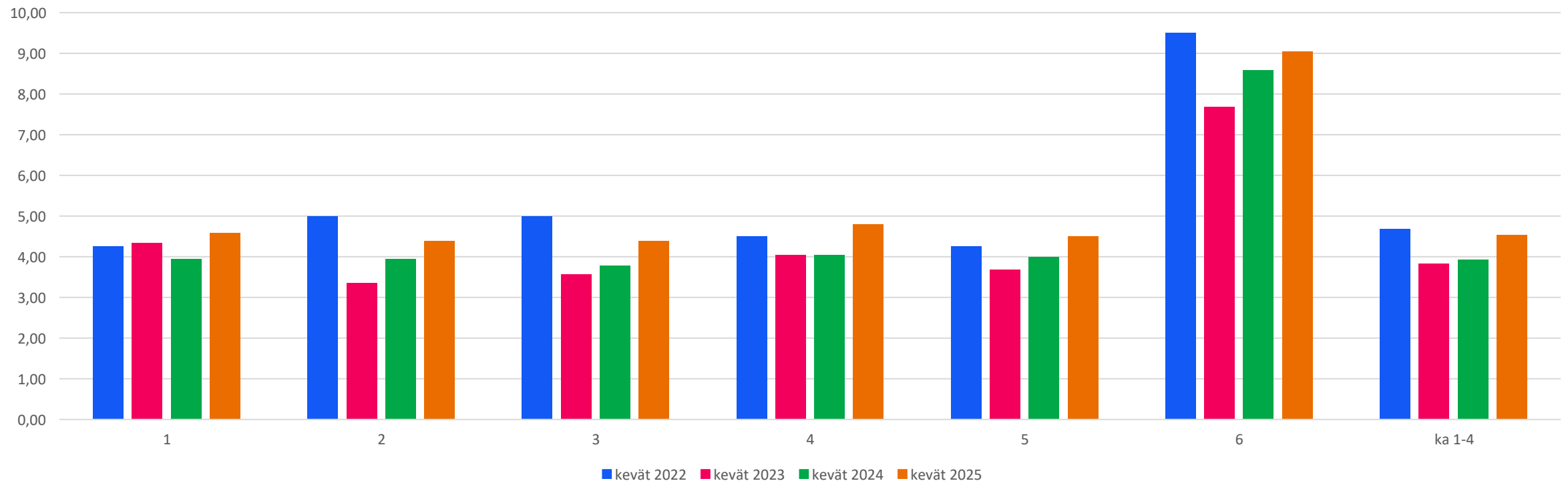
Linja 102



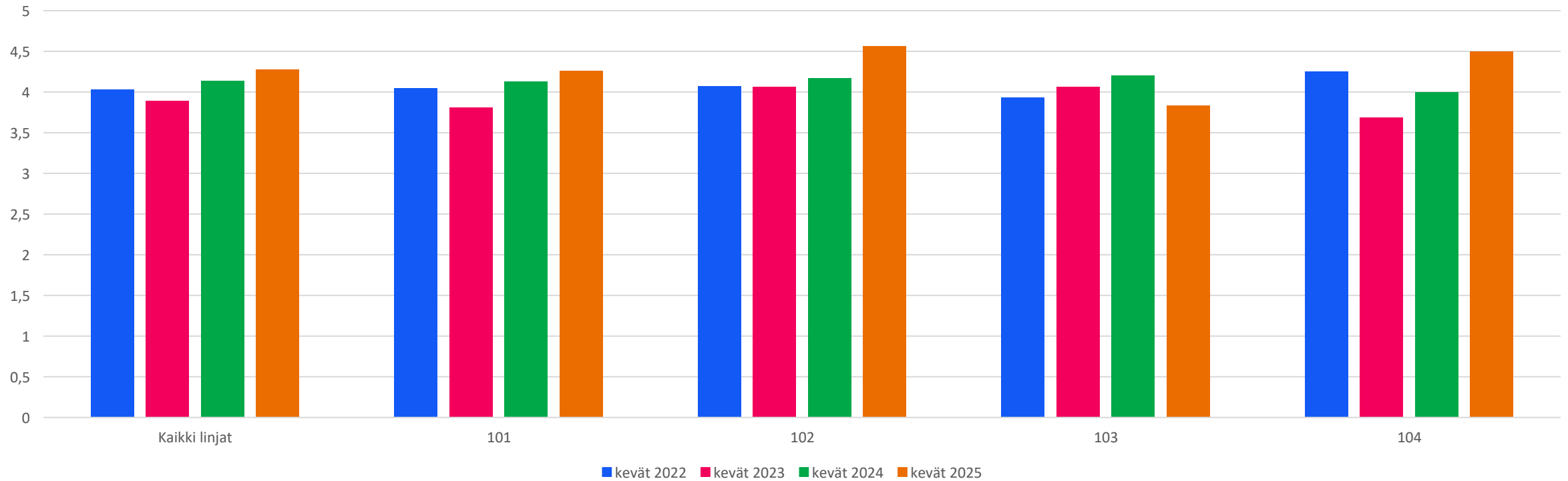
Linja 103



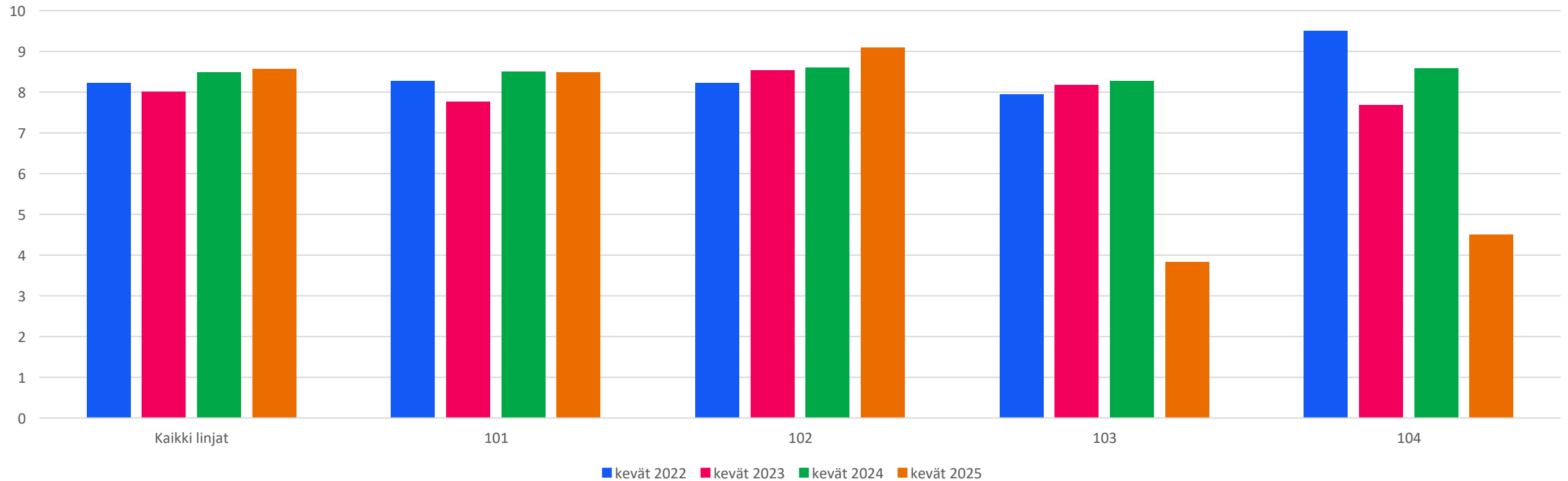
Linja 104



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



NPS

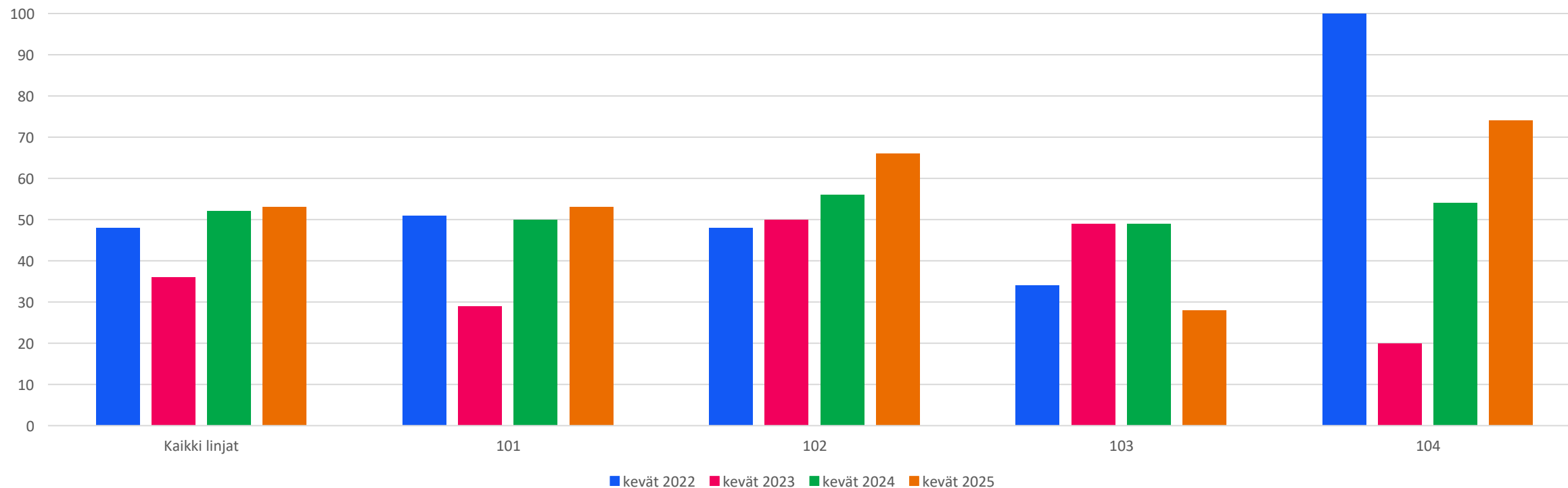
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

NPS-asteikko on: 0 = erittäin epätodennäköisesti ... 10 = erittäin todennäköisesti

Vastaajien antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti:

0–6 = Arvostelijat, 7–8 = Passiiviset, 9–10 = Suosittelijat

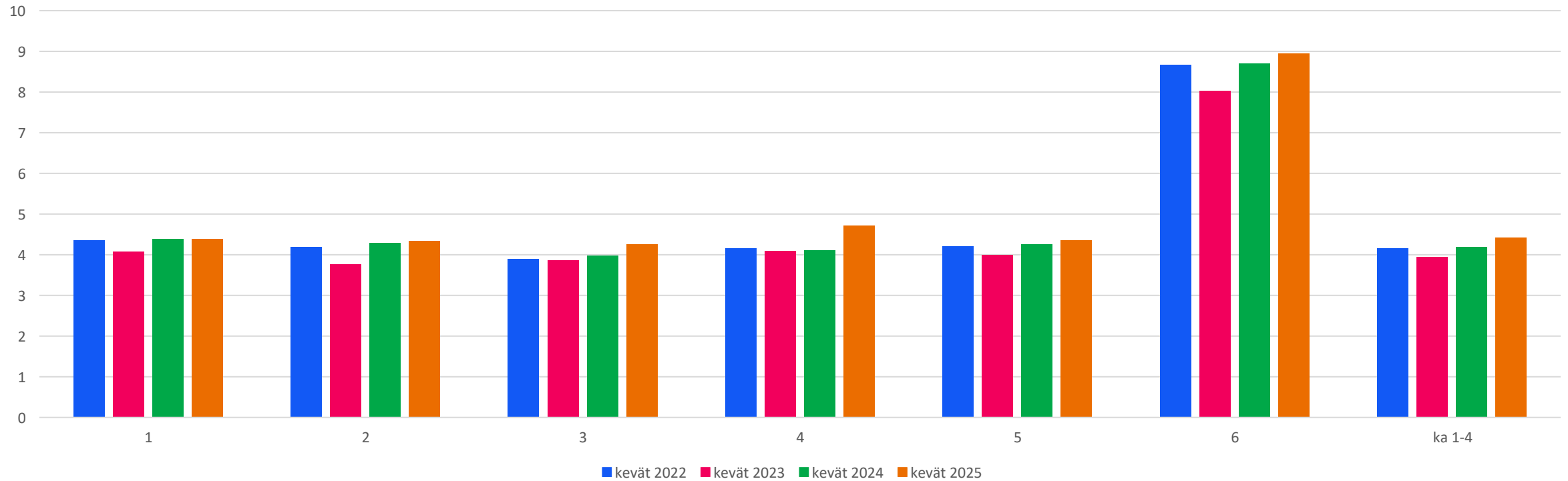
NPS-suositteluindeksi lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta



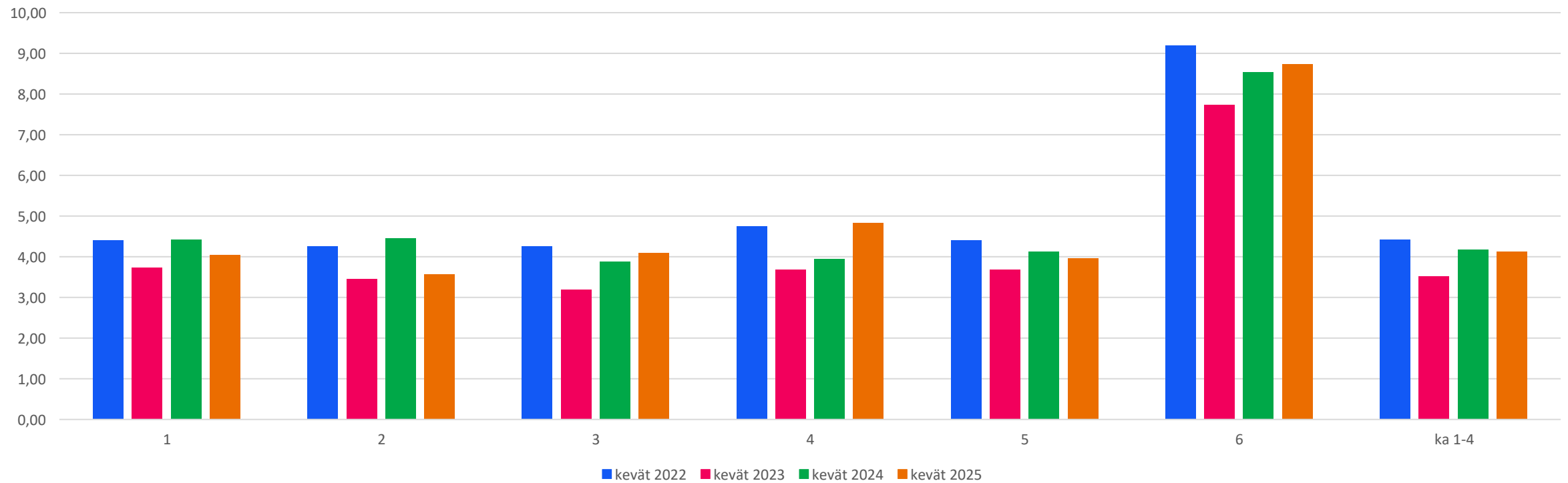


Savo-Karjalan Linja Oy kohde 3

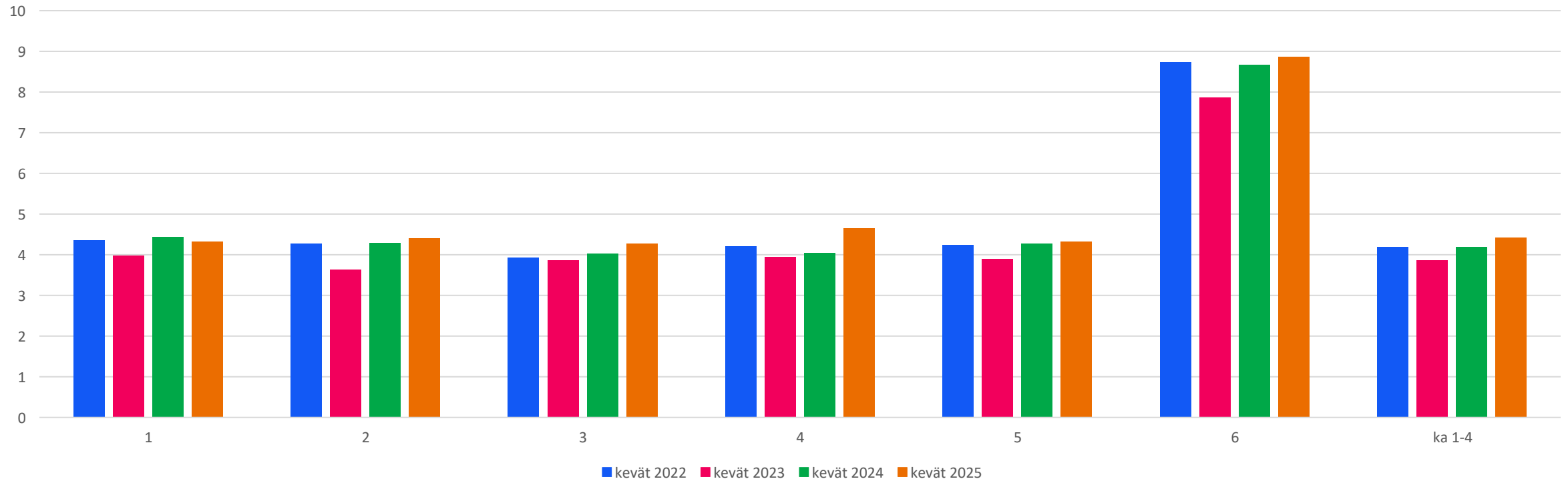
Savo-Karjalan Linja Oy



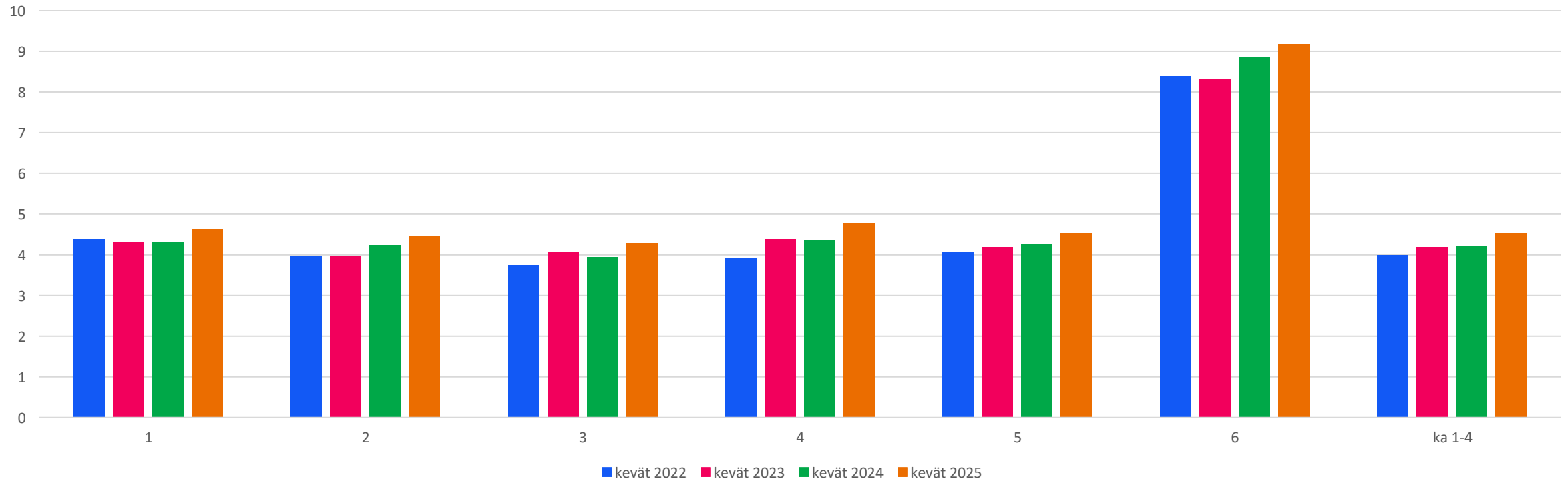
Linja 201



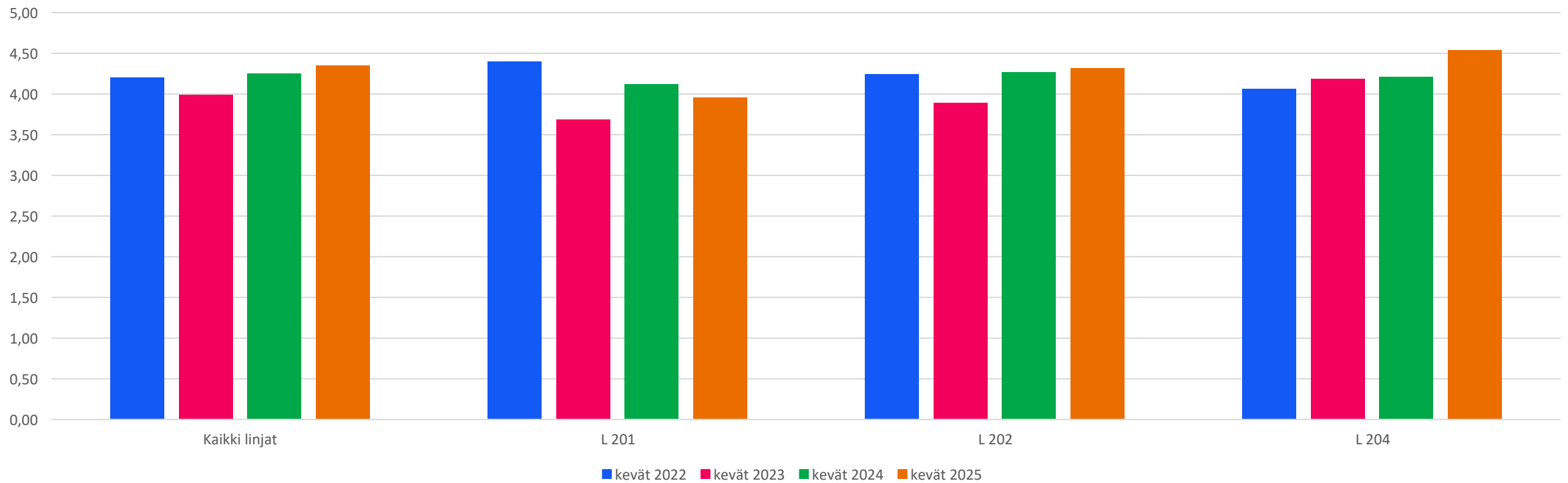
Linja 202



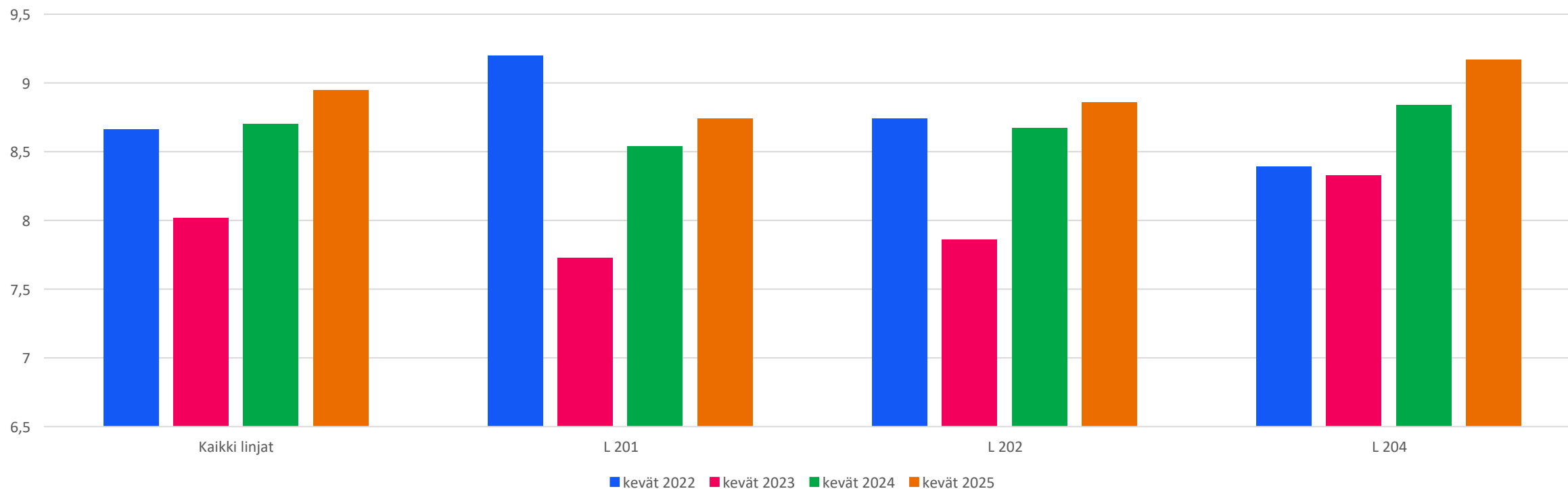
Linja 204



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



NPS

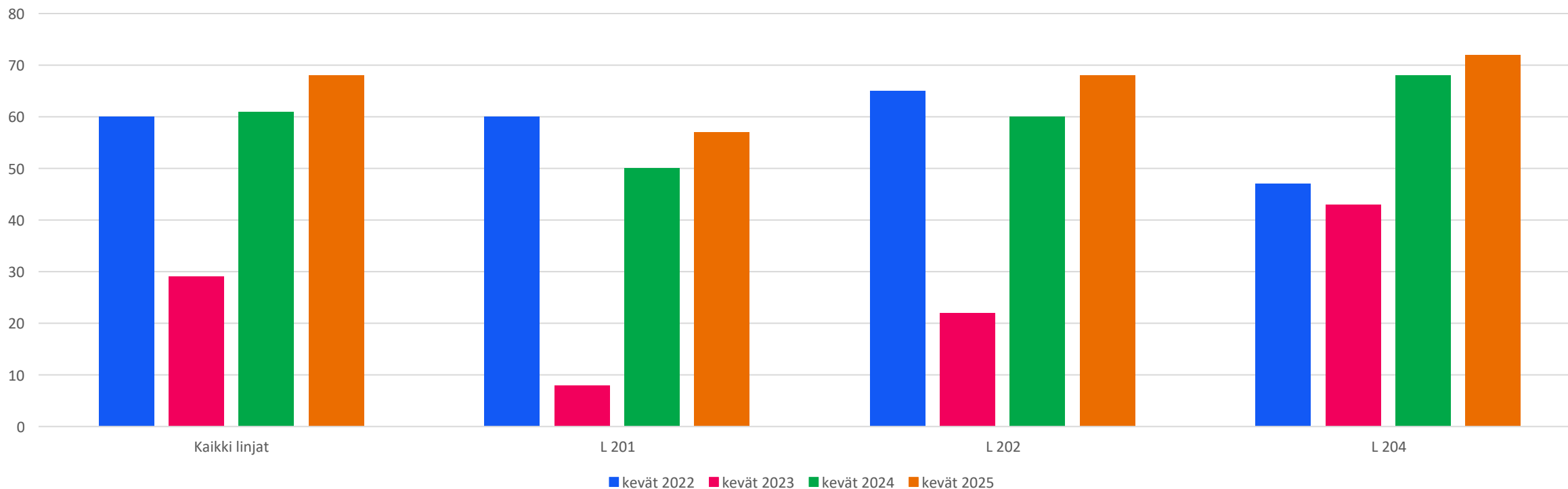
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

NPS-asteikko on: 0 = erittäin epätodennäköisesti ... 10 = erittäin todennäköisesti

Vastaajien antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti:

0–6 = Arvostelijat, 7–8 = Passiiviset, 9–10 = Suosittelijat

NPS-suositteluindeksi lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta



An aerial, high-angle photograph of a large, diverse crowd of people walking across a dark asphalt street. The people are scattered throughout the frame, moving in various directions. They are wearing a variety of casual clothing, including t-shirts, jeans, and hats. The colors of their clothing are varied, adding to the visual texture of the scene. In the center of the image, the text "Vapaa palaute" is overlaid in a large, white, serif font. At the bottom of the image, there is a horizontal border made of reddish-brown wooden planks.

Vapaa palaute

J•ENSUU

Voisi olla enemmän
bussivuoroja

Avopalautetta

- Kuljettajat:
 - Vihaisia, kuuromykkiä, tönkeitä, huutavia, kaahaavia, päästävät maksamatta – avuliaita, ammattitaitoisia, joustavia, mukavia, taitavia, ystävällisiä, turvallista, ylinopeutta-alinopeutta
 - Puhutaan kännykkään
 - Pitäisi puuttua häiriöihin autossa
- Kalusto:
 - Usein rikki, haisee, äänekkäitä, kuumia
 - Toivotaan sähköbusseja, parempaa siivousta, tuoksuttomuutta, sisänäyttöjä ja panttiroskiksia
- Poikkeustiedottaminen puutteellista

Ei minulla ole oikeastaan
mitään huonoa eikä hyvää
palautetta. Olen nauttinut
matkoistani

Avopalautetta linjoista

- Suuret matkustajamäärät näkyivät palautteissa erityisesti linjoilla 1, 2, 4 ja 101
 - Täynnä ja myöhässä, lisävuorotoiveita
- Lisävuorotoiveita:
 - Noljakan suuntaan linjoilla 2, 4, 12, myös viikonloppuisin
 - Rantakylän suuntaan linjoilla 1, 2, 12, myös yövuoroja ja viikonloppuisin
 - Kuurnankadulle ja Prismaan, Jyrin uusille alueille
 - Linjalle 202 ja Lehmoon
 - Lisää suoria yhteyksiä Tikkamäki-Siilainen ja Utra-keskussairaala

Kuljen kuitenkin
mielelläni bussissa ja
suosittelisin muillekin.

Joensuun joukkoliikenne toimii