

Joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset tulokset - kevät 2025

SEUJOUKJ 10.06.2025 § 19

780/00.01.03.04/2025

Joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Kevään kysely toteutettiin busseissa hiihtoloman jälkeen viikoilla 11–13. Keväällä tietoja kerättiin kaikista Joensuun seudun joukkoliikenteen liikennöintikohteista. Kyselyn toteutti Roidu Oy.

Vastauksia saatiin yhteensä 1 002 kappaletta. Kysely toteutettiin Joensuun seudun joukkoliikenteen busseissa pääosin haastatteluina. Vastauksia busseissa annettiin 839 kappaletta. Busseissa esillä olleiden QR-koodien kautta vastauksia saatiin 77 kappaletta ja verkkosivujen kautta 86 kappaletta.

Paikallisliikennekohteen tulokset

Kevään kyselyn tulosten perusteella arvioidaan paikallisliikennekohteen sopimuksen mukainen kannustimien maksaminen heinä-joulukuulle 2025. Paikallisliikenteen osalta vastauksia tuli 490 kappaletta.

Matkustajilta kysyttiin arvosanat seuraavista laatuosista:

1. kuljettajan asiakasystävällisyys
2. kuljettajan ajotapa
3. bussin siisteys ja matkustusmukavuus
4. täsmällisyys.

Matkustajat antavat arvosanan jokaiselle yllä mainitulle laatuosalle asteikolla 1 (eri mieltä) - 5 (samaa mieltä). Annettujen arvosanojen perusteella muodostetaan laatuosakohtaiset keskiarvot. Kohteen lopullinen kokonaisarvosana on keskiarvo kaikkien neljän laatuosakohteen keskiarvosta.

kysymys	kevät 2022	syksy 2022	kevät 2023	syksy 2023	kevät 2024	syksy 2024	kevät 2025
1.	4,03	4,31	4,16	4,25	4,12	4,42	4,33
2.	3,89	4,23	3,79	4,20	4,07	4,52	4,33
3.	3,79	4,39	3,90	4,22	3,84	4,17	4,32
4.	3,66	4,04	3,95	3,96	3,69	4,76	4,56
keskiarvo	3,84	4,24	3,95	4,23	3,93	4,47	4,39

Paikallisliikenteen liikennöintisopimuksen mukaan kokonaisarvosanan tavoitetaso on 4,00, jonka ylittyessä liikennöitsijälle maksetaan kannustin. Kokonaisarvosanan pisteen kymmenys vastaa yhden prosenttiyksikön kannustinta. Enimmäiskannustin maksetaan, jos kokonaisarvosana ylittää tavoitetason vähintään 0,20 pisteellä eli kokonaisarvosana on 4,20 tai enemmän. Kevään 2025 kyselyn tulosten perusteella paikallisliikennettä hoitavalle Länsilinjat Oy:lle maksetaan siis kannustinta heinä-joulukuulta 2025.

Kokonaisarvosana oli nyt siis 4,39. Arvosana oli parantunut syksystä 2024, mutta hieman heikentynyt syksystä 2024.

Tutkimuksessa selvitettiin myös NPS-luku (Net Promoter Score) eli suositteluindeksi. Sillä mitataan arvostelijoiden ja suosittelijoiden suhdetta. Suosittelijoiden

prosenttiosuudesta vähennetään kriittisten vastaajien prosenttiosuus. Luku voi vaihdella -100 ja +100 välillä.

	kevät 2022	syksy 2022	kevät 2023	syksy 2023	kevät 2024	syksy 2024	kevät 2025
NPS-luku	42	60	28	56	45	69	59
Suosittelu- arvosana (1–10)	8,07	8,73	7,96	8,59	8,32	8,88	8,67
Vastaajien lukumäärä	687	645	482	581	525	565	490

Paikallisliikenteen NPS-luku oli tässä tutkimuksessa 59. Suosittelijoita oli 66,5 % ja arvostelijoita 7,4 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1–10 oli 8,67. Tältä osin tulos oli parantunut kevästä 2024, mutta hieman huonontunut syksystä 2024.

Seutukohteet

Seutukohteiden osalta asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset eivät vaikuta liikennöintikorvauksiin nykyisten sopimusten voimassa ollessa. Kevään kyselyssä saatiin Savonlinja Oy:n osalta 290 vastausta ja Savo-Karjalan Linja Oy:n osalta 223 vastausta.

Vastaukset kohteen 2 Joensuu-Liperi/Hammaslahti (Savonlinja Oy) osalta palvelun laadusta ja NPS-luvusta:

kysymys	kevät 2022	kevät 2023	kevät 2024	kevät 2025
1.	4,11	4,17	4,14	4,27
2.	3,91	3,70	4,13	4,23
3.	3,95	3,79	3,84	4,25
4.	3,88	3,97	3,82	4,53
keskiarvo	3,94	3,91	4,14	4,28

NPS-luku	48	36	52	53
Suosittelu- arvosana (1–10)	8,22	8,01	8,49	8,57
Vastaajien lukumäärä	235	223	280	290

Kohteessa 2 asiakastyytyväisyys on parantunut. Bussin siisteyden ja täsmällisyyden osalta asiakkaat ovat tänä keväänä selvästi tyytyväisempiä.

Vastaukset kohteen 3 Joensuu-Kontiolahti (Savo-Karjalan Linja Oy) osalta palvelun laadusta ja NPS-luvusta:

kysymys	kevät 2022	kevät 2023	kevät 2024	kevät 2025
1.	4,36	4,08	4,39	4,39
2.	4,19	3,76	4,29	4,34
3.	3,89	3,86	3,98	4,26
4.	4,16	4,09	4,11	4,71
keskiarvo	4,15	3,95	4,19	4,43

NPS-luku	60	29	61	68
Suosittelu- arvosana (1–10)	8,66	8,02	8,70	8,95
Vastaajien lukumäärä	190	248	254	223

Kohteessa 3 asiakastyytyväisyys on parantunut. Bussin siisteyden ja täsmällisyyden osalta asiakkaat ovat tänä keväänä selvästi tyytyväisempiä.

Valmistelija: joukkoliikennelogistikko Marja-Leena Inkinen-Remes

Liikennejärjestelmäinsinöörin päätösehdotus:

Seudullinen joukkoliikennejaosto päättää

merkitä kevään 2025 asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset tiedokseen.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.