

JOJO: Asiakastyytyväisyys- tutkimus syksy 2025

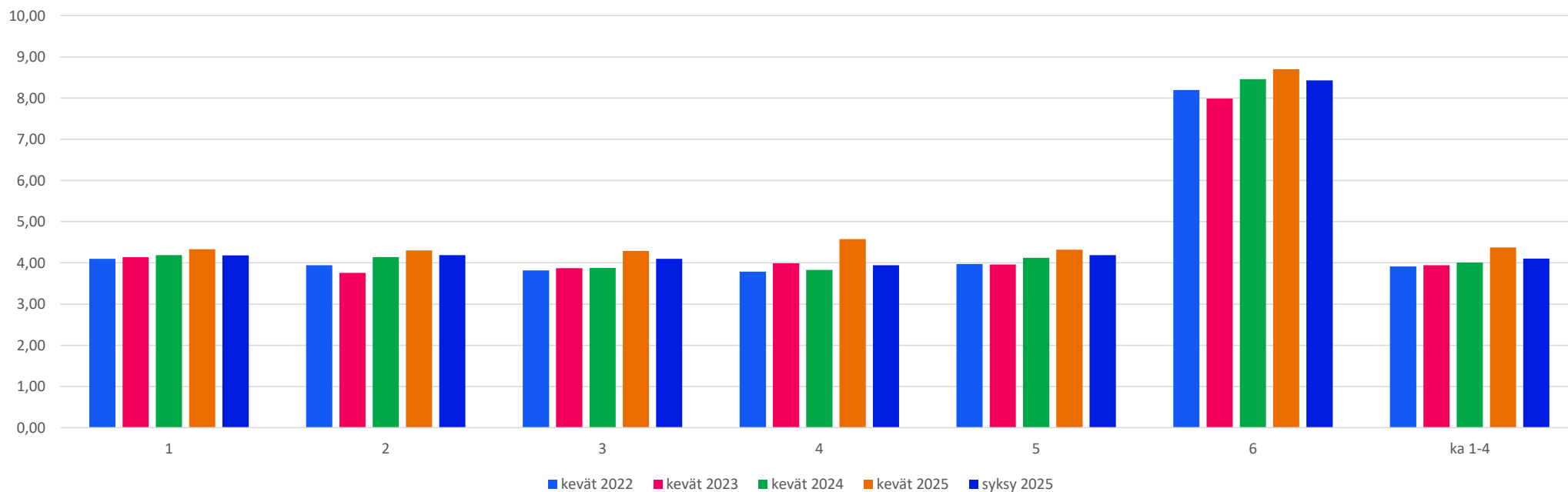
SEUJOUKJ 9.12.2025

J•ENSUU

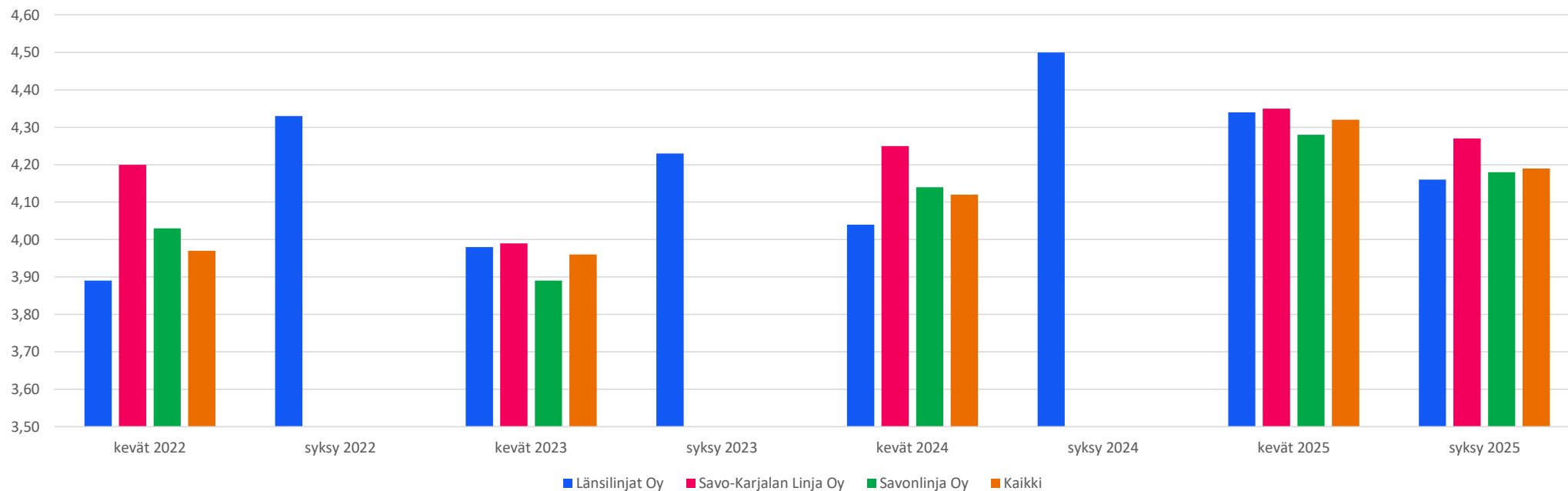
Asiakastyytyväisyystutkimus

- 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
- 1123 vastaajaa

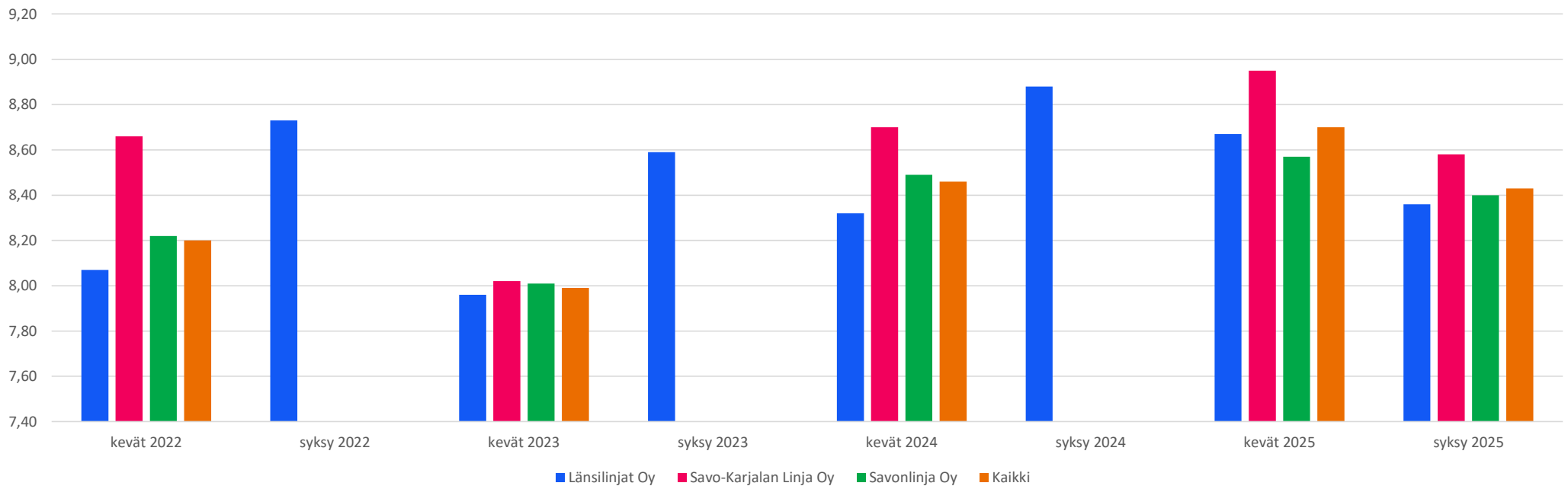
Koko liikenne



Yleisarvosana bussilinjalle



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



NPS

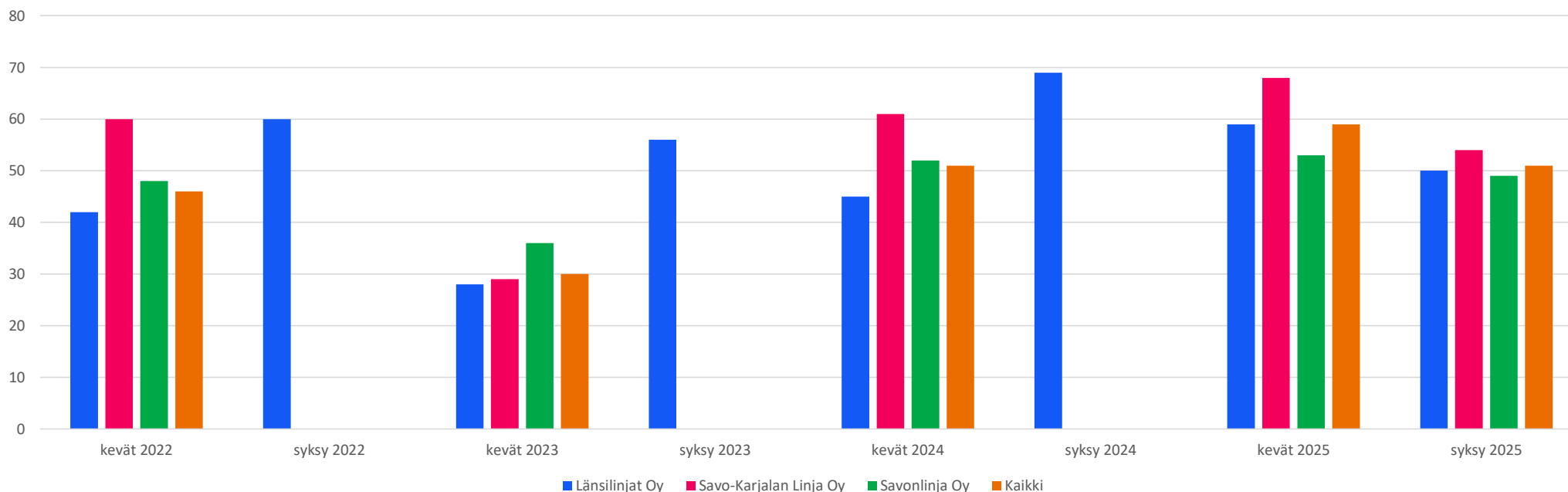
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

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



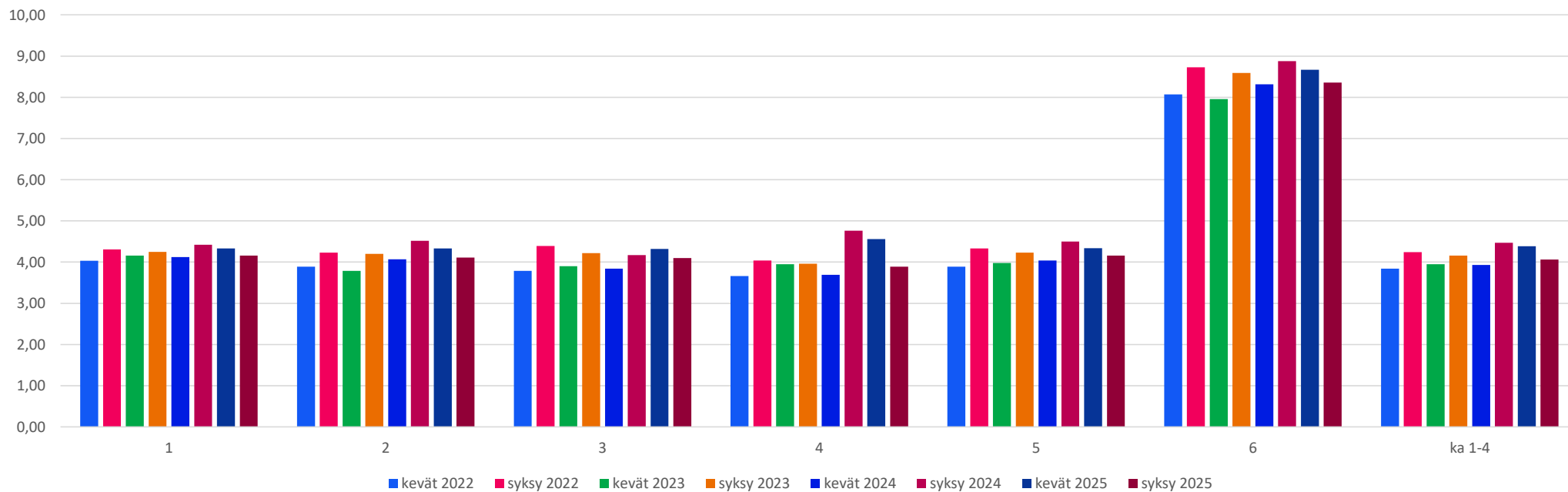
Bussiliikenne on
sujuvaa kun
tietyöt eivät ole
esteenä 🤗



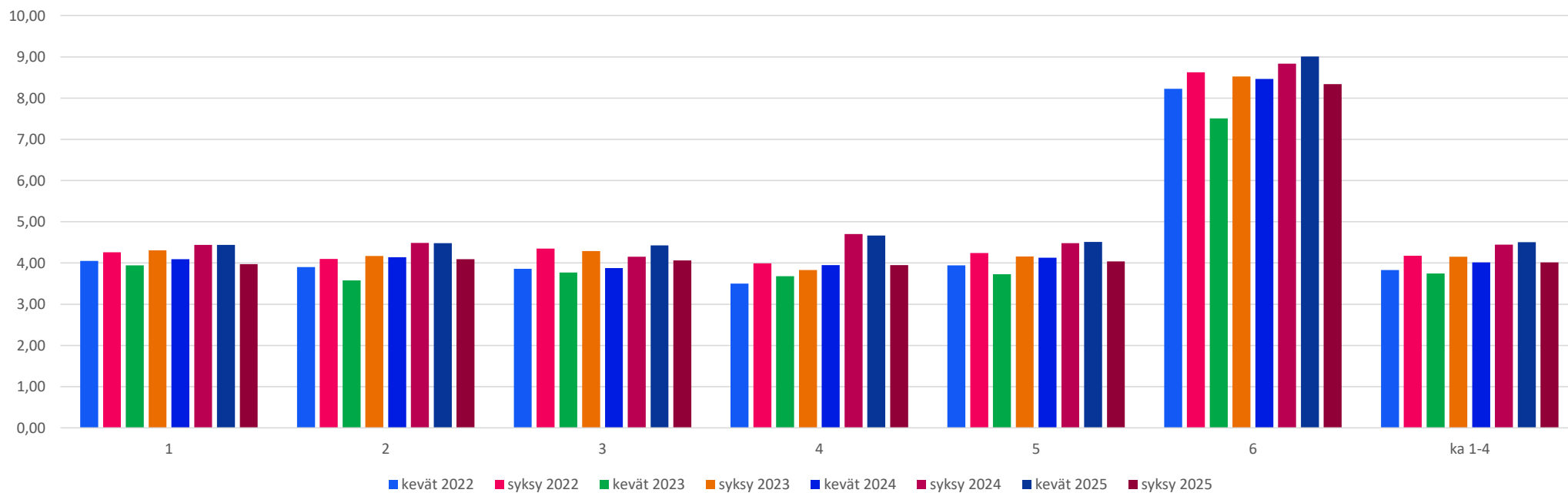
Länsilinjat Oy kohde 1

J•ENSUU

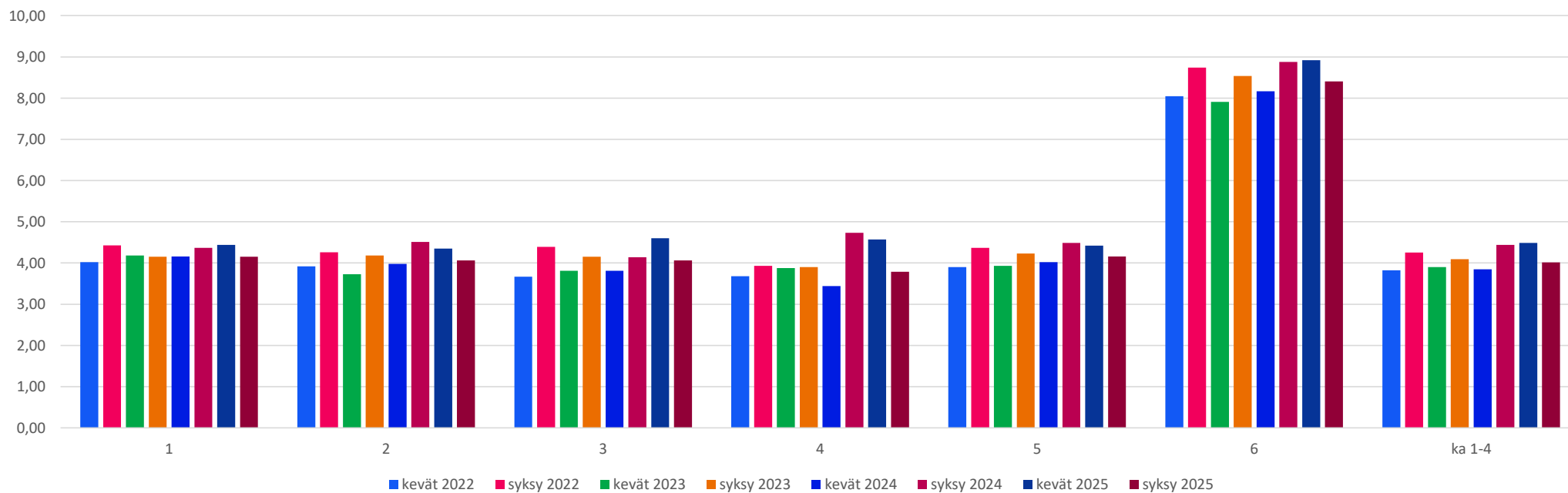
Länsilinjat Oy



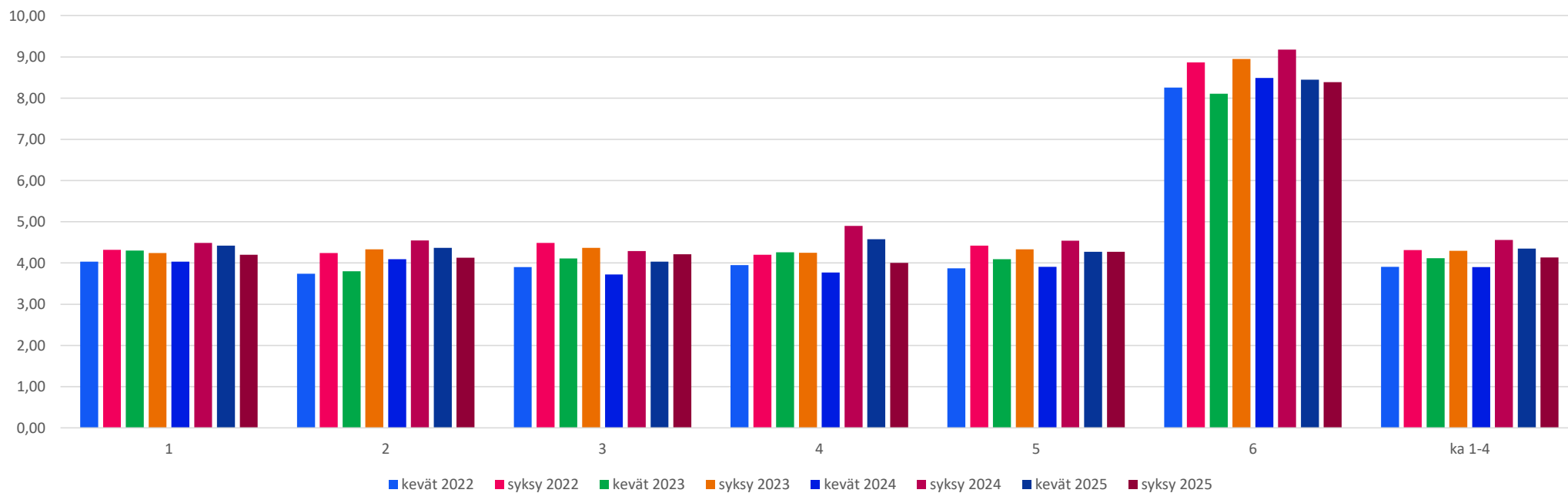
Linja 1



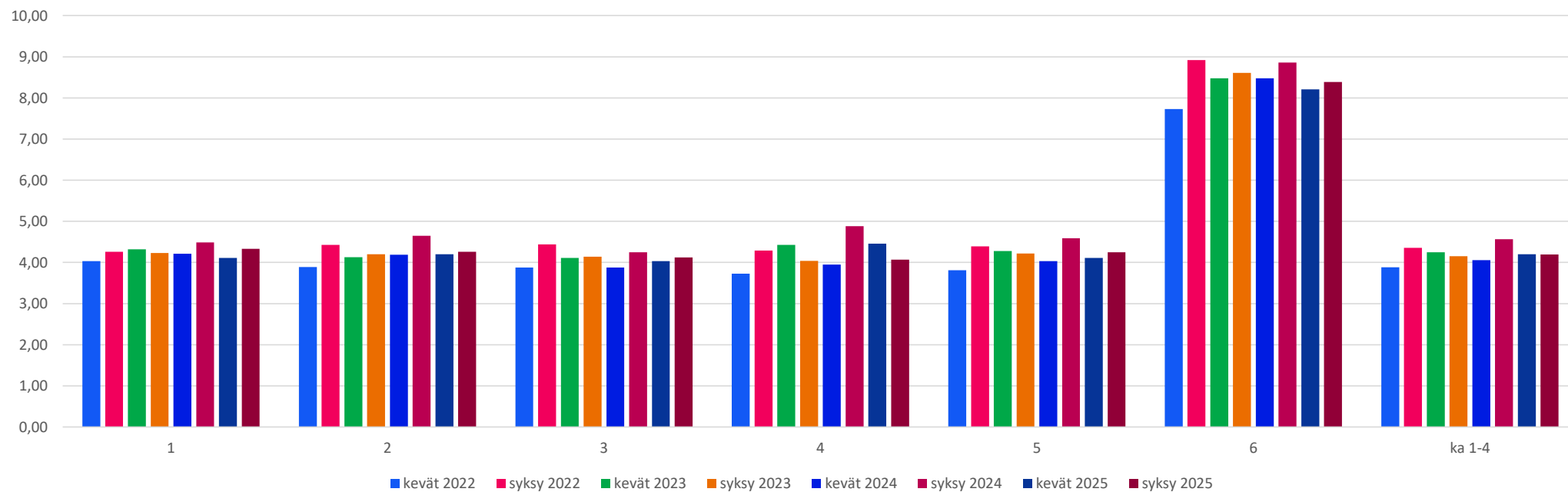
Linja 2



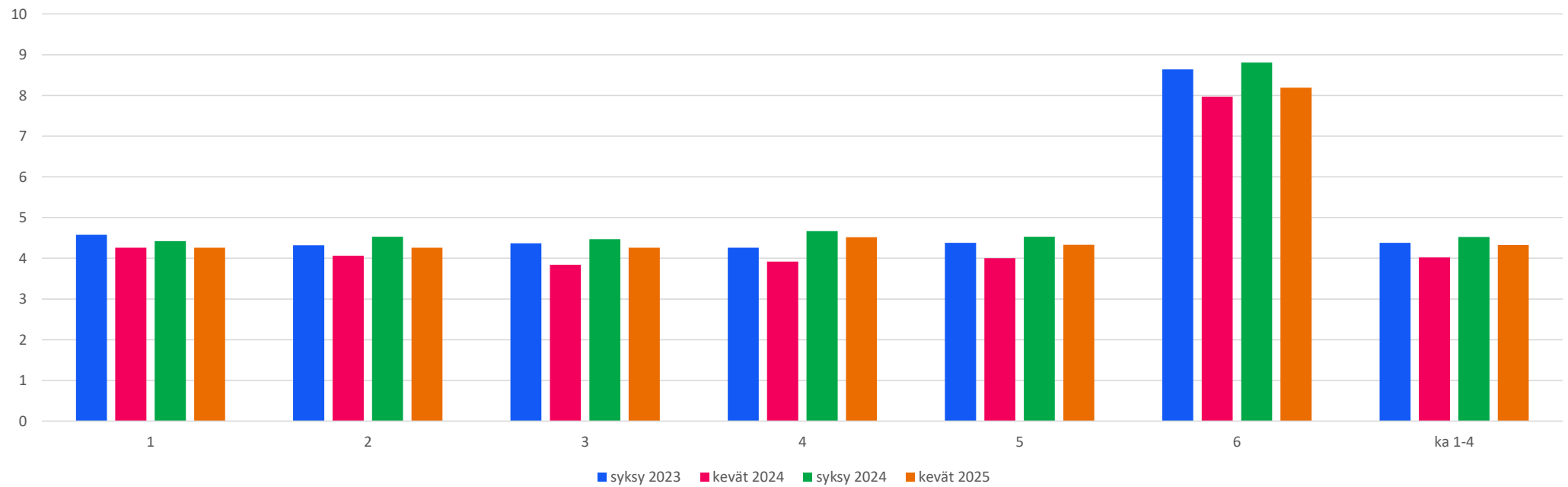
Linja 3



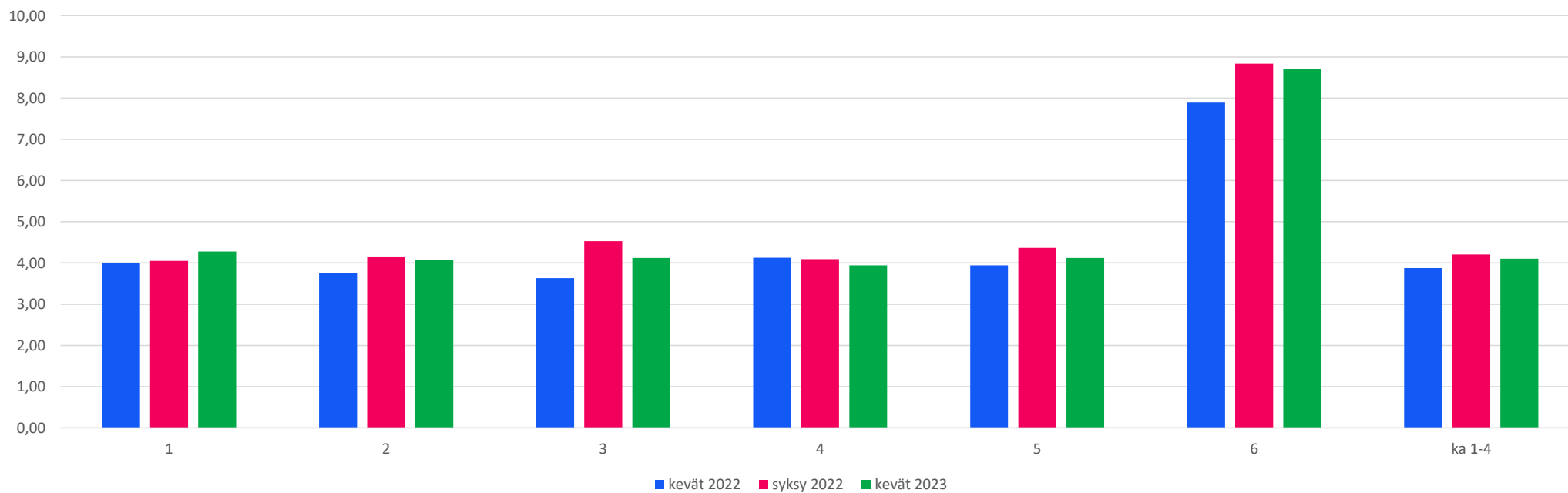
Linja 4



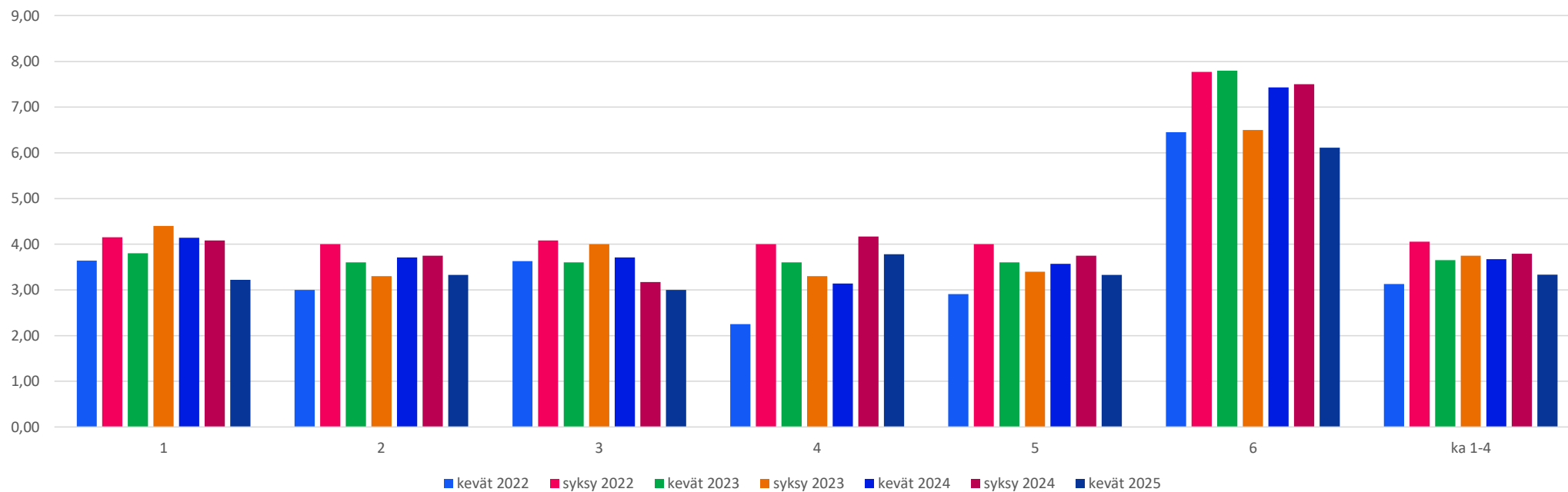
Linja 7



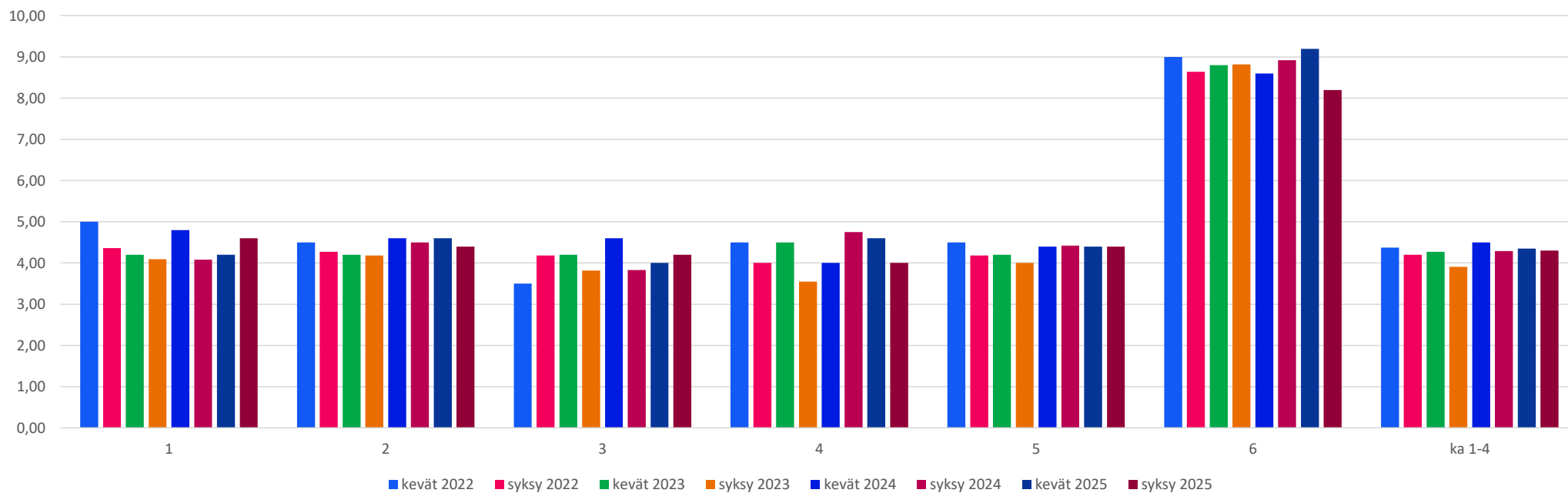
Linja 8



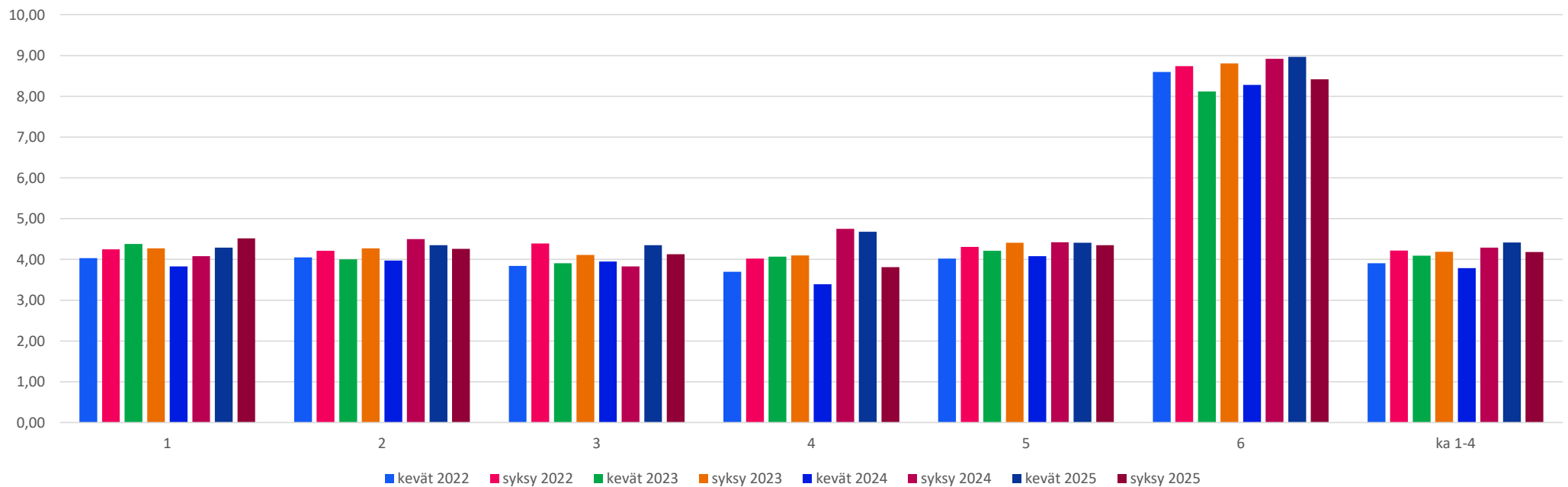
Linja 9



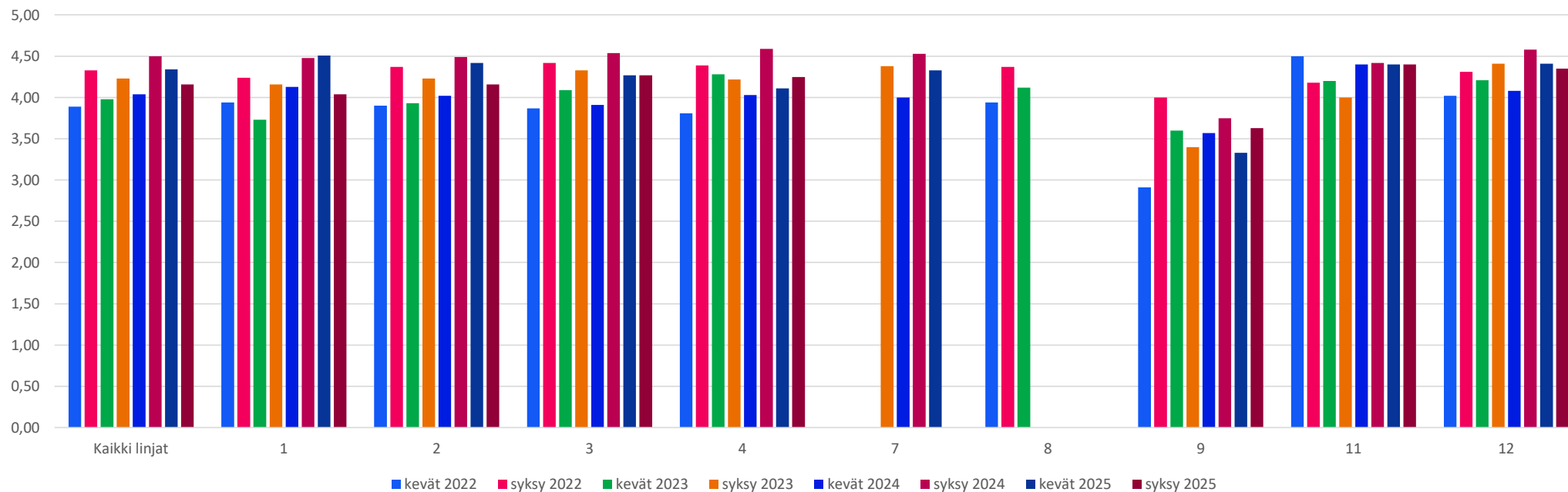
Linja 11



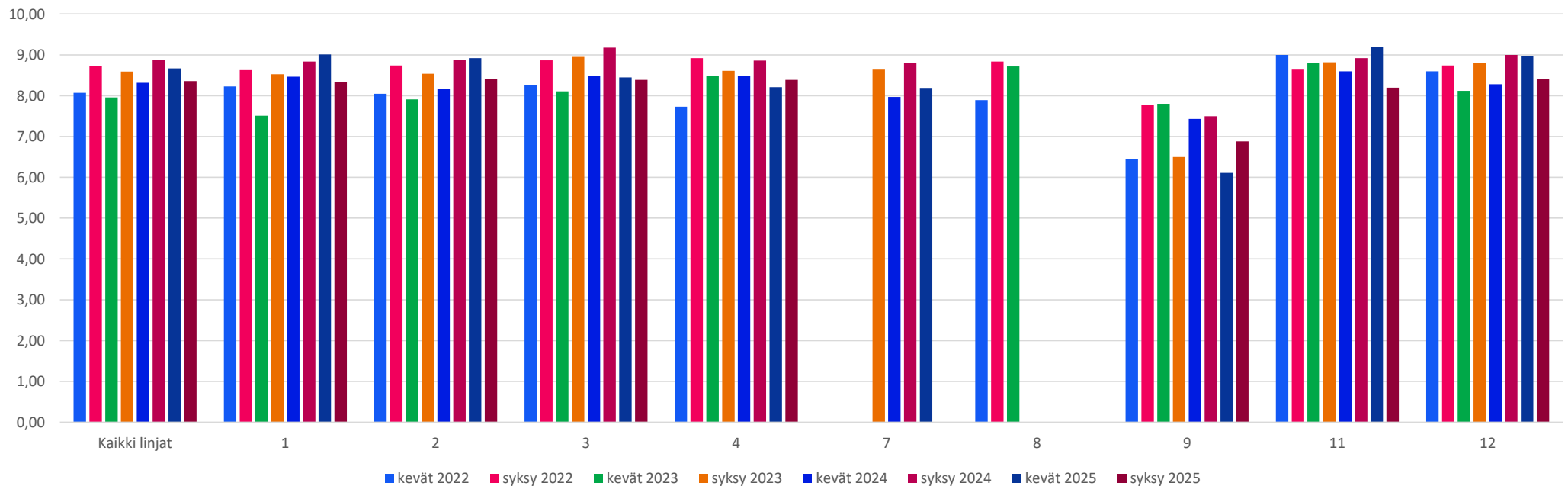
Linja 12



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi linjoittain



NPS

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

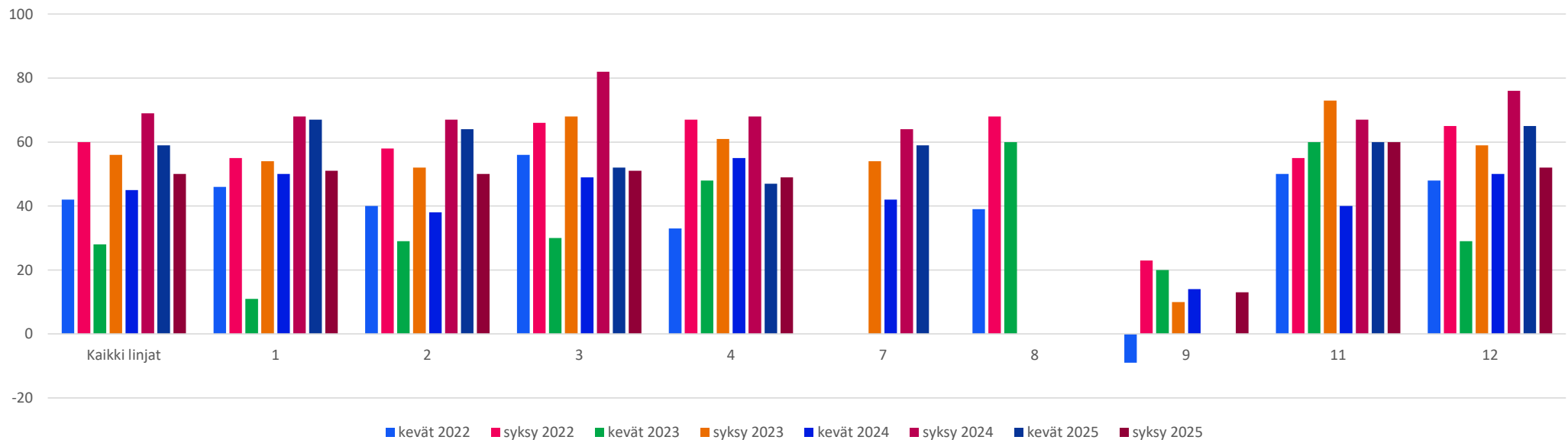
NPS-asteikko on: 0 = erittäin epätodennäköisesti ... 10 = erittäin todennäköisesti

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



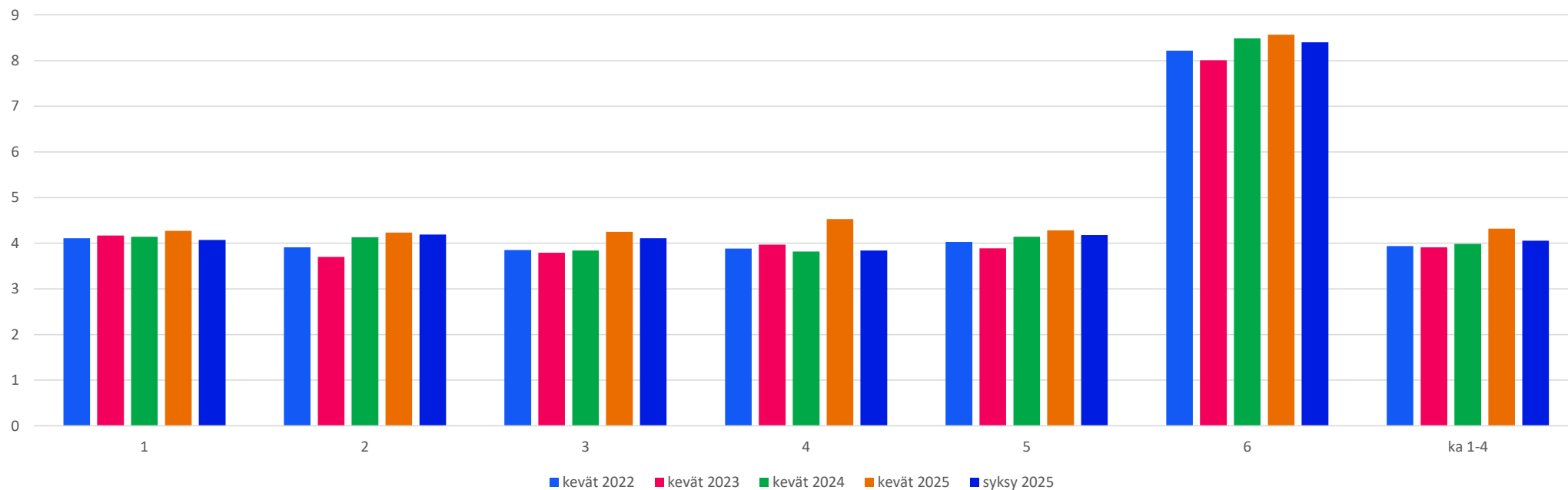
On hienoa että on
tullut näyttötaulut jotka
kertovat mikä pysäkki
on tulossa, auttaa
matkustamisessa
hurjasti! Lisää näitä! ♥☆



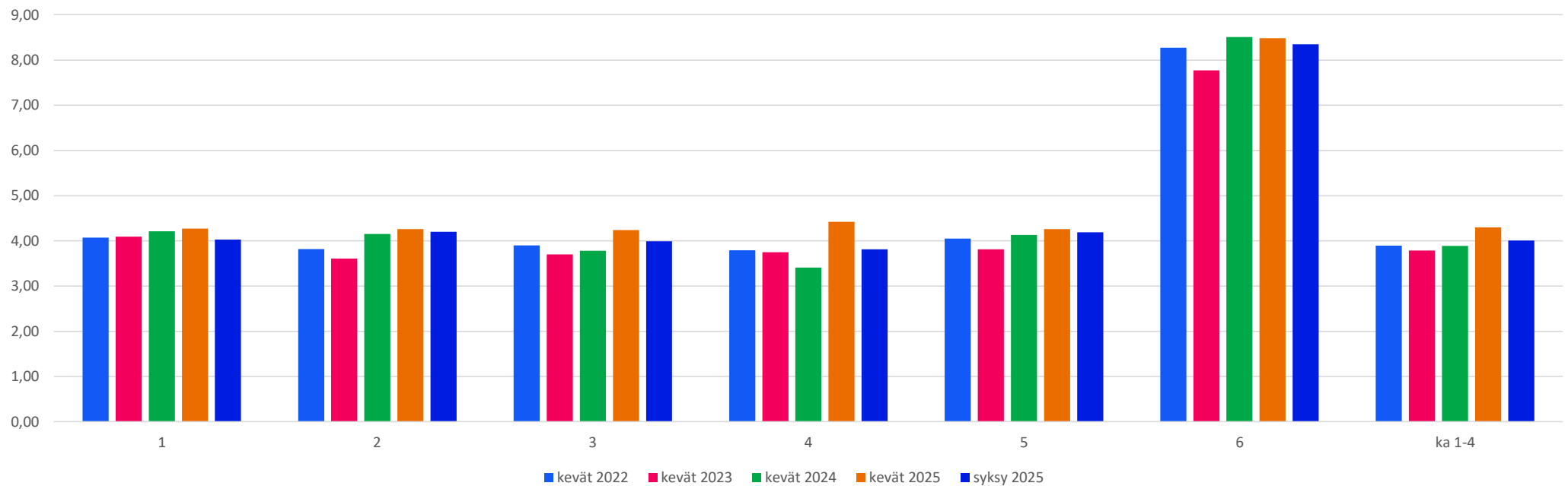
Savonlinja Oy kohde 2

J•ENSUU

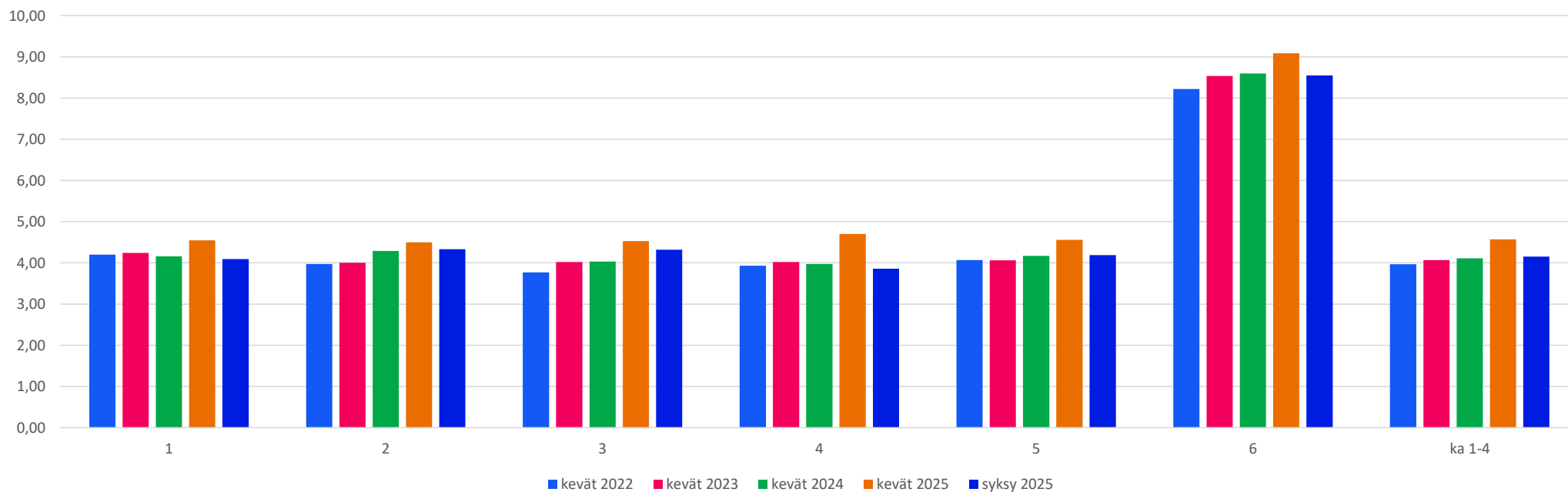
Savonlinja Oy



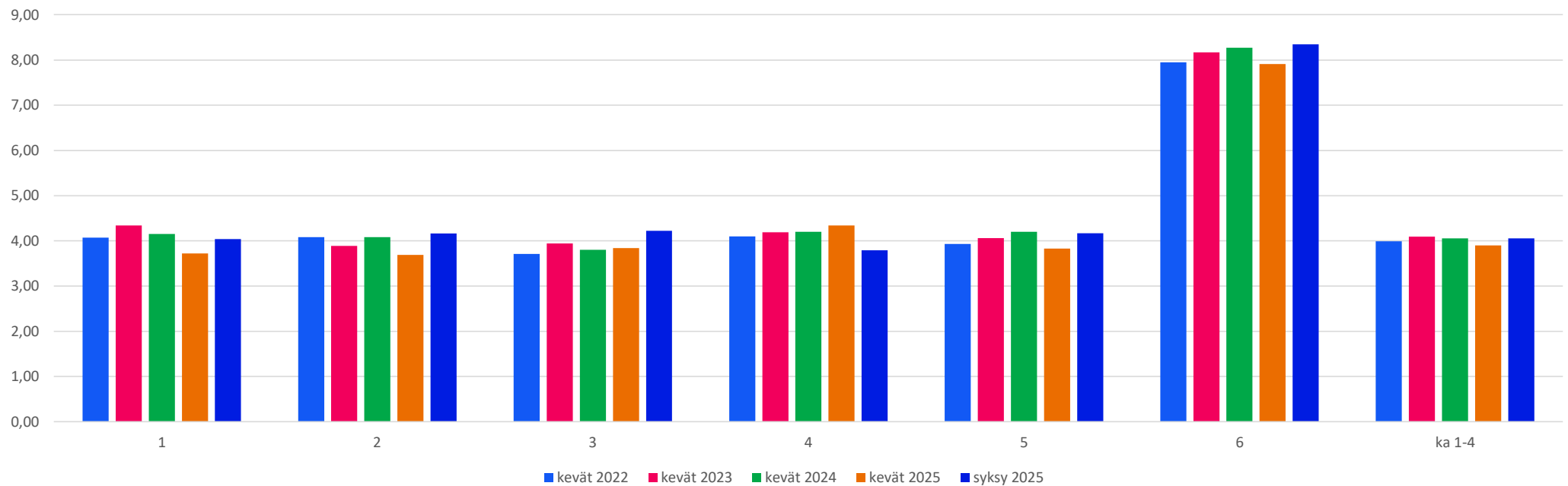
Linja 101



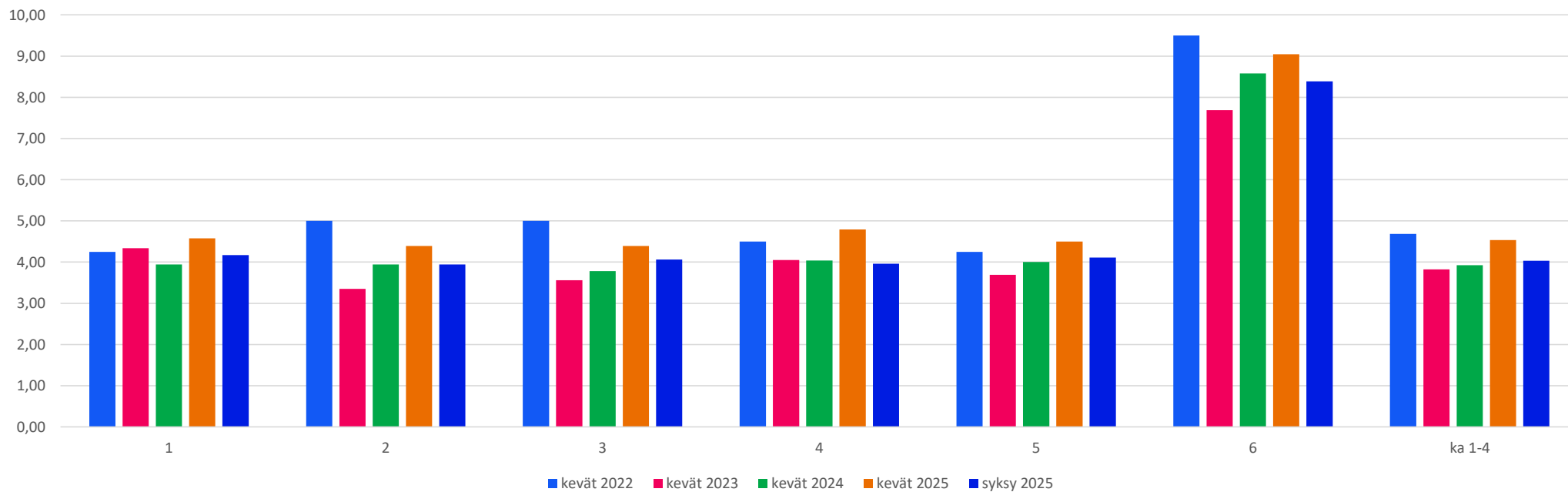
Linja 102



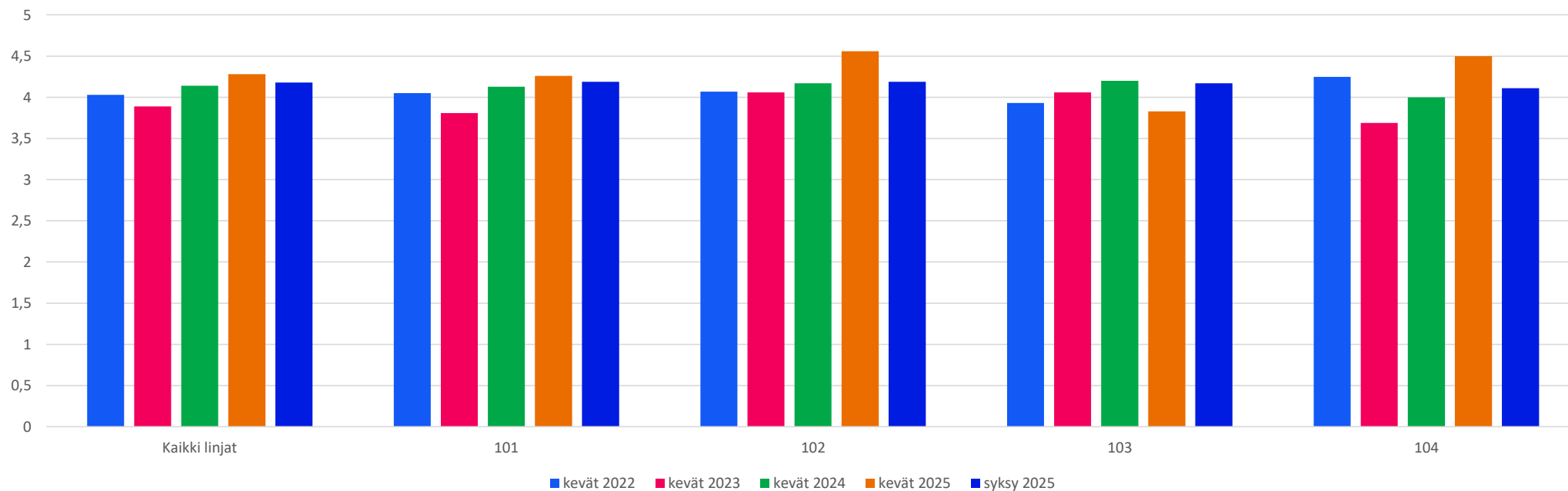
Linja 103



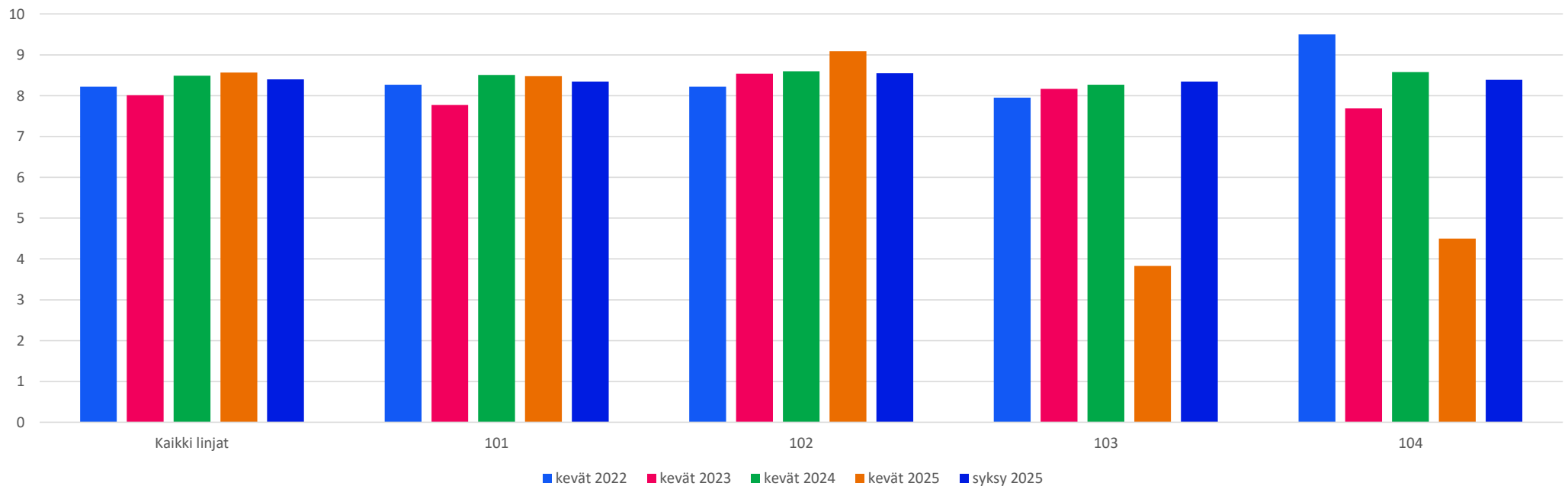
Linja 104



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi linjoittain



NPS

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

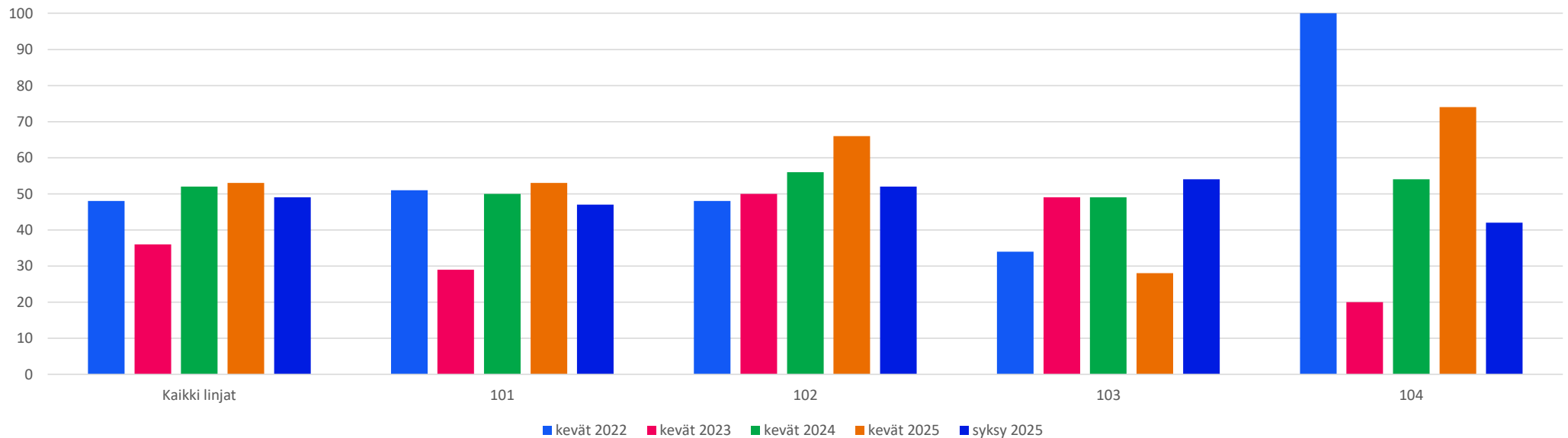
NPS-asteikko on: 0 = erittäin epätodennäköisesti ... 10 = erittäin todennäköisesti

Vastaajien antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti:

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

NPS-suositteluindeksi lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta

Savonlinja NPS linjoittain



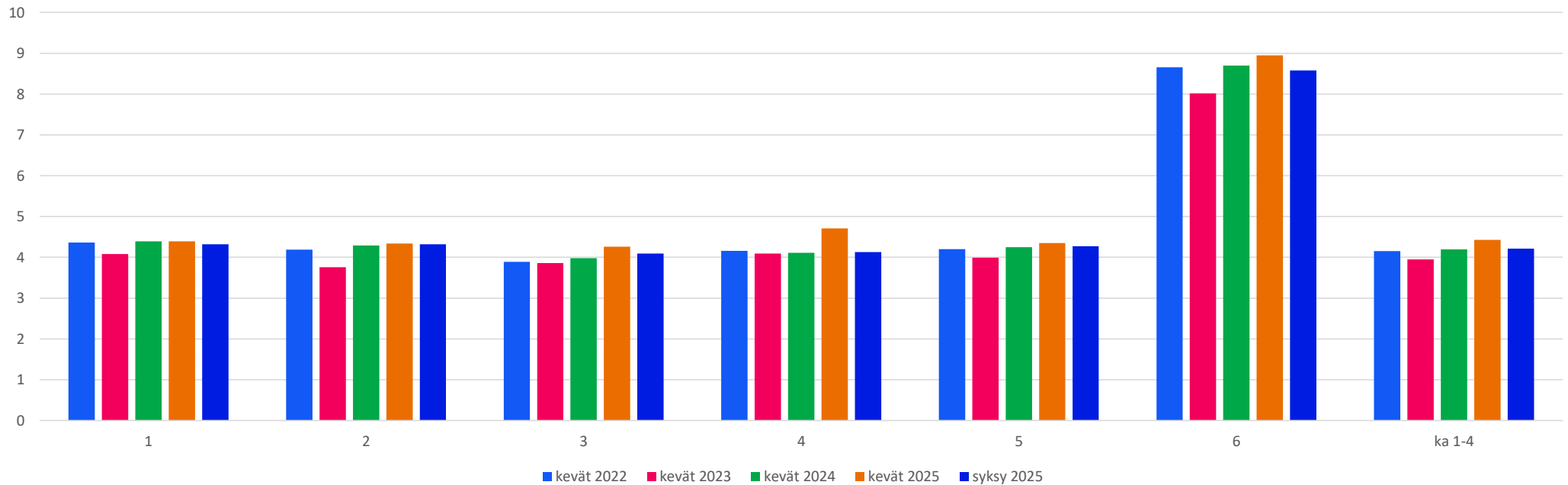
Monet bussikuskit ottavat
matkustajat erittäin hyvin
huomioon. Jotkut voisivat ehkä
huomioida
asiakaspalvelutaidoissaan
tervehdymisen, mutta muuten
tämä linja on paras millä olen
koskaan kulkenut (koko
Suomen alueella)!



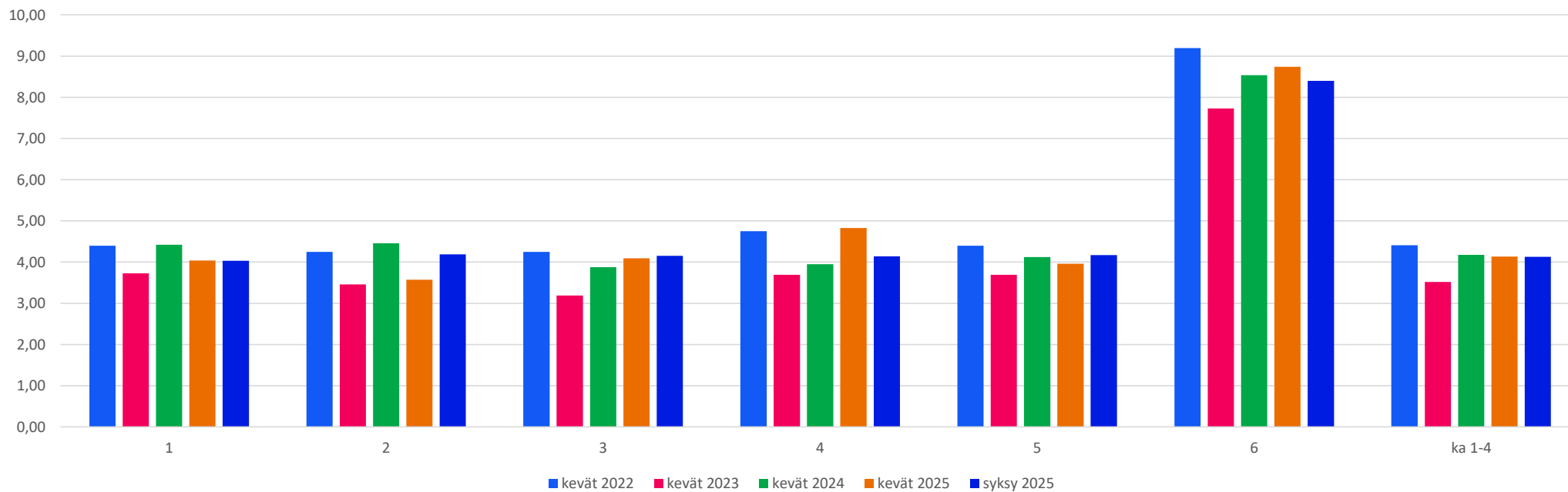
Savo-Karjalan Linja Oy kohde 3

J•ENSUU

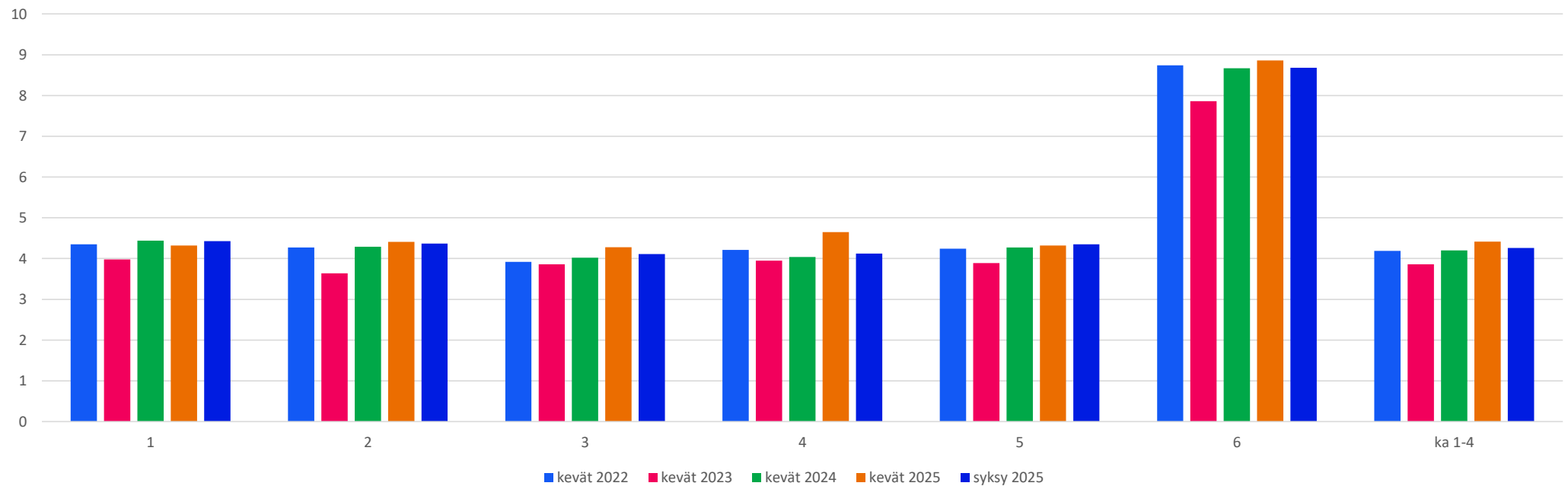
Savo-Karjalan Linja Oy



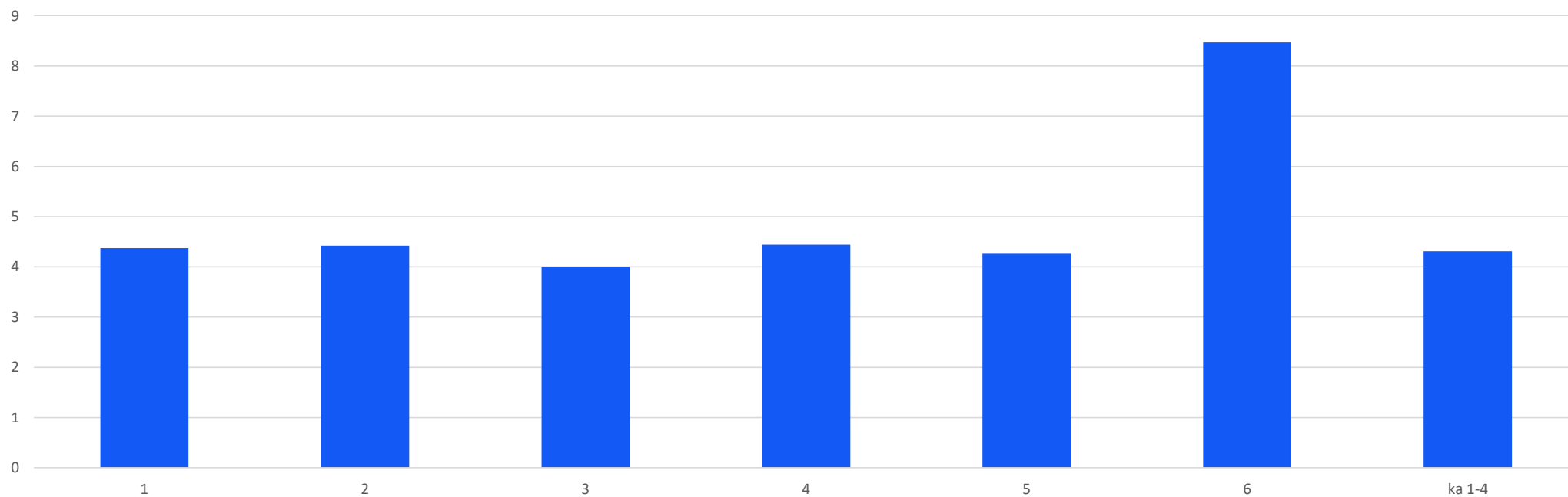
Linja 201



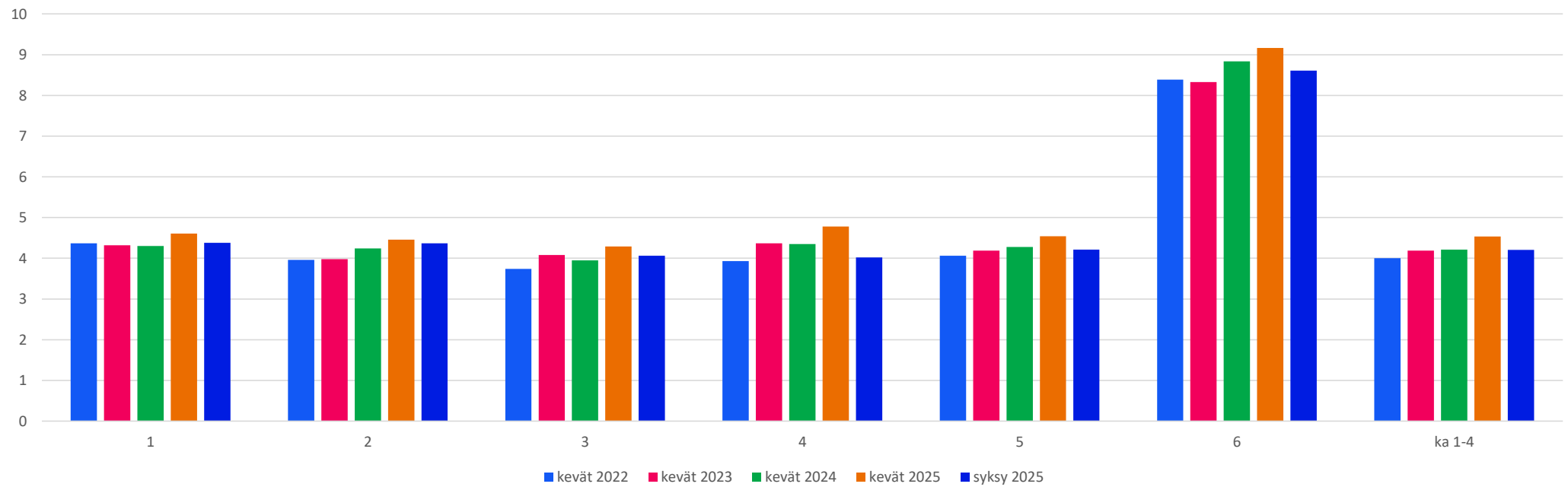
Linja 202



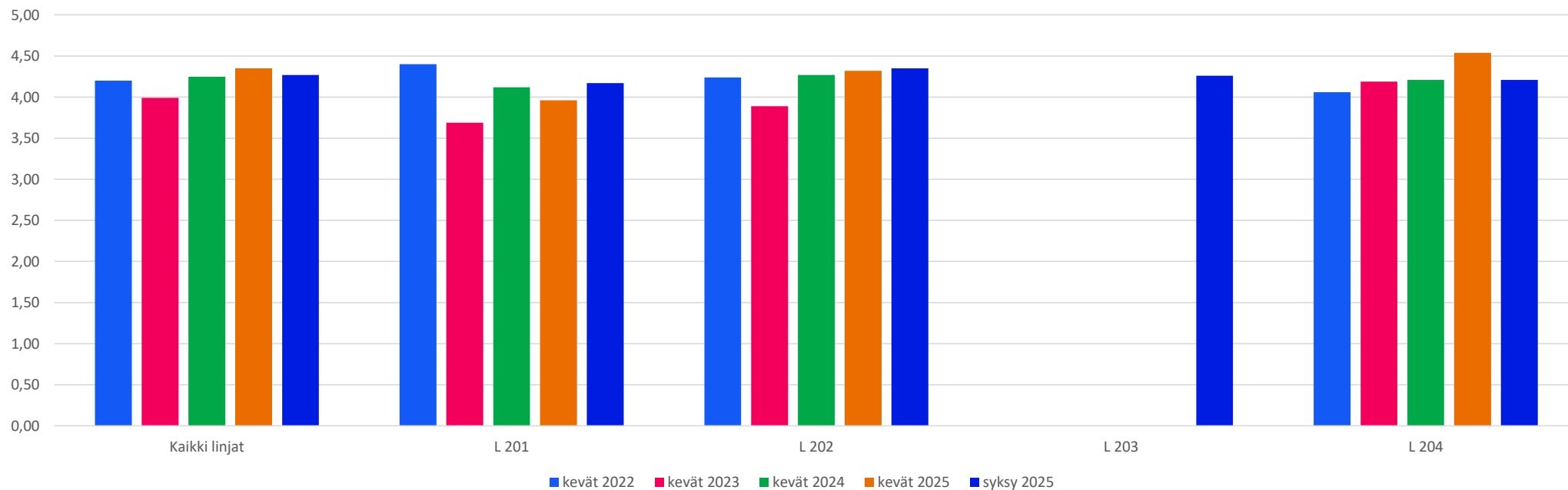
Linja 203



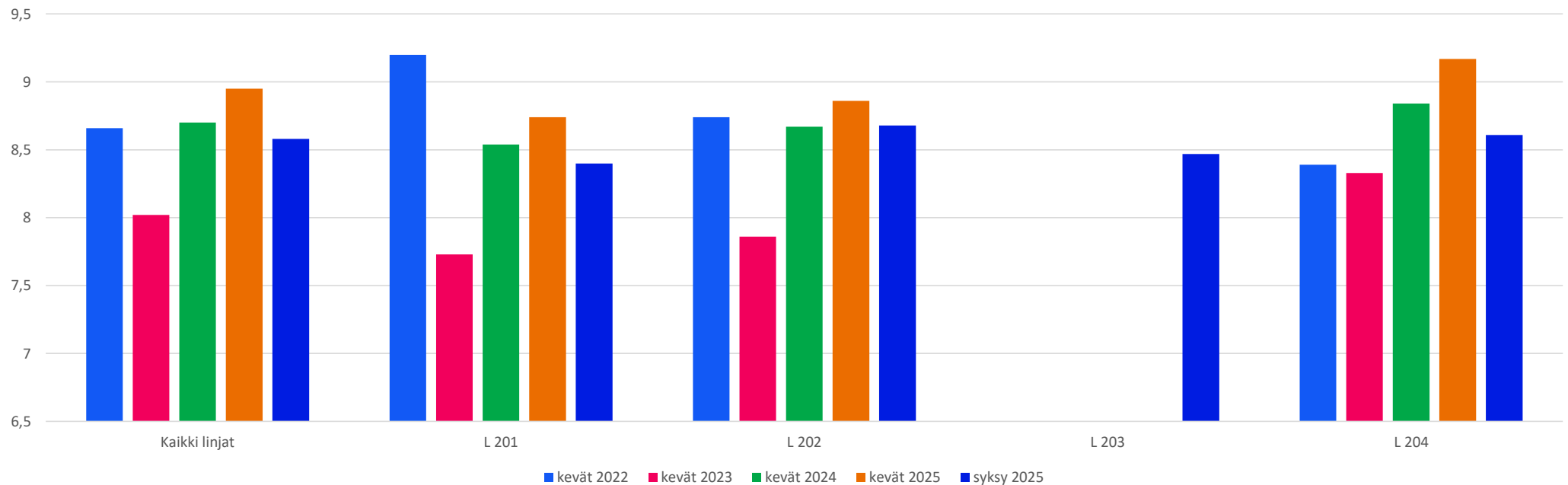
Linja 204



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi linjoittain



NPS

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

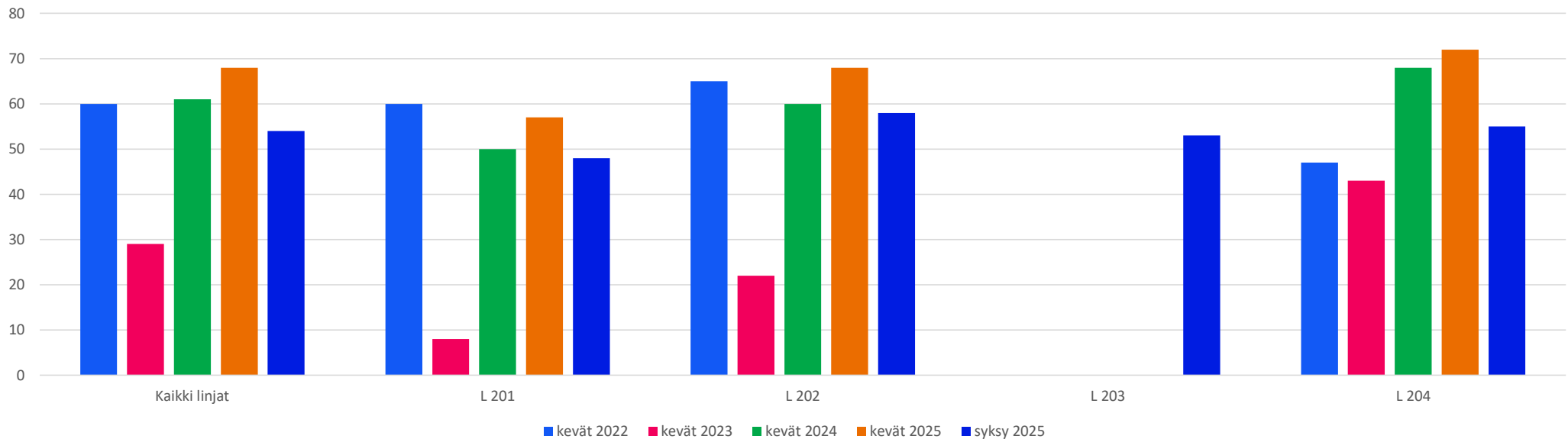
NPS-asteikko on: 0 = erittäin epätodennäköisesti ... 10 = erittäin todennäköisesti

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 NPS linjoittain



Kuljettajat ovat upeita ihmisiä ja tekevät tärkeää ja merkityksellistä työtä. Pidän joukkoliikennettä luksushyödykkeenä nykyisessä sijainnissani ja arjen hallinnassa.

An aerial photograph of a large, diverse crowd of people walking across a dark asphalt street. The people are seen from above, moving in various directions. The crowd is dense in some areas and more sparse in others. At the bottom of the image, there is a horizontal border made of reddish-brown wooden planks. Overlaid on the center of the image is the text "Vapaa palaute" in a large, white, sans-serif font.

Vapaa palaute

J•ENSUU

Merkitkää pysäkit
paremmin, varsinkin
keskustassa. Ikinä tiedä
mikä bussi lähtee miltäkin
pysäkiltä. Ennen kaikki oli
paremmin kun pysäkit
olivat vinottain
Keskuskujalla.

Avopalautetta linjoista

- Vuorot hitaita, täynnä ja myöhässä
- Linjojen 2 ja 101 lisävuorot hyviä
- Muutostoiveita aikatauluihin
- Lisävuorotoiveita:
 - 30 min vuoroväli viikonloppuisin aikakin osan päivää
 - Lisävuoroja ja paremmat vaihtoyhteydet linjalla 3 (Prisma-Tokmanni)
 - Linja Rantakylänkadulle ja Kuurnankadulle, bussi Utrasta Jukolanportille, vuorot Repokallioon ja Citymarketille, viikonloppuvuorot Otsolaan, linja Ylämyllyltä teollisuusalueille ja Prismaan, Hukanhauta-Mehtimäki yhteys, vuoroja Karsikkoon, Hukanhaudalle ja Kontioniemeen, lauantain yövuoro Kontiolahdelle, viikonloppuvuorot Paiholaan
 - Joulun ja juhannuksen liikenne

Lähes aina myöhässä
aikataulusta, kuskit
ajavat yli- ja alinopeutta
eivätkä puutu
matkustajien huonoon
käyttöökseen. Joskus
eivät ota matkustajia
kyytiin

Avopalautetta kuljettajista

- Tylyjä, ajavat holtittomasti, kaahaavat, äkkijarrutuksia, myöhässä, puuttuu kohteliaisuus ja käytöstavat, uhmaikäisiä, törkeitä, rallikuskeja
- Mukavia, tervehtivät, iloisia, avuliaita, opastavia, ystävällisiä, turvallisia, tehokkaita, upeita ihmisiä
- Ylinopeutta-alinopeutta
- Puhutaan kännykkään
- Pitäisi puuttua eväisiin, häiriöihin ja jalkojen penkillä pitämiseen bussissa
- Eivät odota että matkustaja pääsee istumaan

Toiset asiakkaat
saattavat olla
häiriöksi, muuten
ei "valittamista".

Avopalautetta

- Kalusto:
 - Sisänäytöt hyviä, toivotaan lisää
 - Huonokuntoisia, epäsiistejä, lämmitys ja jäähdytys eivät toimi, liian kirkas valaistus, tyhjäkäynnillä
- Hinnasto ja maksaminen
 - Liian kalliit hinnat
 - Seniori-lippua, City-lippua ja Hilja-lipun entisiä aikoja kaivataan
 - Mobiililippu on kätevä
 - Ei tiedä lähimaksun veloitusta eikä arvolipun saldoa
- Poikkeustiedottaminen puutteellista
- Reittioppaan ominaisuudet

Suosittelena bussilla
kulkemista kaikille. Olen
erittäin tyytyväinen
bussinkuljettajien
ammattitaitoihin, ei ole
näin ollen mitään
moitteita sanaa. Hyvä
palvelu teillä!

J•ENSUU

Hyvin toimii, kiitoksia palvelusta. Tämä on jälleen yksi hyvä syy siihen, että miksi maksaa veronsa mielellään.