

Joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset - syksy 2025

SEUJOUKJ 09.12.2025 § 31

780/00.01.03.04/2025

Joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus tehdään kaksi kertaa vuodessa hiihtoloman ja syysloman jälkeen. Syksyn kysely tehtiin busseissa ja verkossa viikoilla 43–46. Ensimmäistä kertaa syksyn kyselyssä kerättiin tietoja kaikista Joensuun seudun joukkoliikenteen liikennöintikohteista. Kyselyn toteutti Roidu Oy.

Vastauksia saatiin yhteensä 1 123 kappaletta. Kysely tehtiin Joensuun seudun joukkoliikenteen busseissa pääosin haastatteluina. Vastauksia busseissa annettiin 846 kappaletta, loput busseissa esillä olleiden QR-koodien ja verkkosivujen kautta.

Paikallisliikenne kohde 1

Syksyn kyselyn tulosten perusteella arvioidaan paikallisliikennekohteen sopimuksen mukainen kannustimien maksaminen tammi-kesäkuulle 2026. Paikallisliikenteen osalta vastauksia tuli 556 kappaletta.

Matkustajilta kysyttiin arvosanat seuraavista väittämistä:

1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
2. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
3. Bussi on sisältä siisti
4. Bussi on aikataulussaan

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	syksy 2025
1.	4,03	4,31	4,16	4,25	4,12	4,42	4,33	4,16
2.	3,89	4,23	3,79	4,20	4,07	4,52	4,33	4,11
3.	3,79	4,39	3,90	4,22	3,84	4,17	4,32	4,10
4.	3,66	4,04	3,95	3,96	3,69	4,76	4,56	3,89
keskiarvo	3,84	4,24	3,95	4,23	3,93	4,47	4,39	4,07

Paikallisliikenteen liikennöintisopimuksen mukaan kokonaisarvosanan tavoitetaso on 4,00, jonka ylittyessä liikennöitsijälle maksetaan kannustin. Kokonaisarvosanan pisteen kymmenys vastaa yhden prosenttiyksikön kannustinta. Enimmäiskannustin 2,0% maksetaan, jos kokonaisarvosana ylittää tavoitetason vähintään 0,20 pisteellä eli kokonaisarvosana on 4,20 tai enemmän.

Syksyn 2025 kyselyn kokonaisarvosana on 4,07. Tuloksen perusteella paikallisliikennettä hoitavalle Länsilinjat Oy:lle maksetaan kannustinta tammi-kesäkuulta 2026 0,7%. Arvosana on vaihdellut ja on huonontunut sekä syksystä 2024 että kevästä 2025.

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. Positiivien NPS-luku on hyvä, 30-70 on todella hyvä ja yli 70 erinomainen.

	kevät 2022	syksy 2022	kevät 2023	syksy 2023	kevät 2024	syksy 2024	kevät 2025	syksy 2025
NPS-luku	42	60	28	56	45	69	59	50
Suositteluarvosana	8,07	8,73	7,96	8,59	8,32	8,88	8,67	8,36
Vastaajien lkm	687	645	482	581	525	565	490	556

Paikallisliikenteen NPS-luku oli tässä tutkimuksessa 50. Suosittelijoita oli 59,6 % ja arvostelijoita 9,7 %. Vastausten keskiarvo asteikolla 1–10 oli 8,36. Tältä osin tulos on huonontunut sekä syksystä 2024 että kevästä 2025.

Seutuliikenne kohteet 2 ja 3

Seutuliikennekohteiden osalta asiakastytyväisyyskyselyn tulokset eivät vaikuta liikennöintikorvauksiin 2.6.2025 alkaneiden sopimusten ensimmäisenä vuonna. Tähän saakka seutuliikenne on ollut mukana vain kevään kyselyissä. Syksyn kyselyssä saatiin Savonlinja Oy:n osalta 277 vastausta ja Savo-Karjalan Linja Oy:n osalta 290 vastausta.

Kohteen 2 Joensuu-Liperi/Hammaslahti (Savonlinja Oy) tulokset:

kysymys	kevät 2022	kevät 2023	kevät 2024	kevät 2025	syksy 2025
1.	4,11	4,17	4,14	4,27	4,07
2.	3,91	3,70	4,13	4,23	4,19
3.	3,95	3,79	3,84	4,25	4,11
4.	3,88	3,97	3,82	4,53	3,84
keskiarvo	3,94	3,91	4,14	4,28	4,05

NPS-luku	48	36	52	53	49
Suositteluarvosana	8,22	8,01	8,49	8,57	8,40
Vastaajien lkm	235	223	280	290	277

Kohteen 3 Joensuu-Kontiolahti (Savo-Karjalan Linja Oy) tulokset:

kysymys	kevät 2022	kevät 2023	kevät 2024	kevät 2025	syksy 2025
1.	4,36	4,08	4,39	4,39	4,32
2.	4,19	3,76	4,29	4,34	4,32
3.	3,89	3,86	3,98	4,26	4,09
4.	4,16	4,09	4,11	4,71	4,13
keskiarvo	4,15	3,95	4,19	4,43	4,22

NPS-luku	60	29	61	68	54
Suositteluarvosana	8,66	8,02	8,70	8,95	8,58
Vastaajien lkm	190	248	254	223	290

Molemmissa seutuliikennekohteissa tulokset ovat huonontuneet kevästä 2025. Molemmissa kohteissa on ollut käytössä siirtymäajan bussikalustoa, mikä on voinut vaikuttaa tuloksiin.

Tähän saakka trendinä on ollut, että syksyn tulokset ovat parempia kuin kevään tulokset. Täsmällisyyteen on voinut vaikuttaa kiertoreitti Sirkkalan sillan kautta ja Karjalankadun kiertoliittymän rakennustyöt.

Valmistelija: joukkoliikennesuunnittelija Timo Lappi

Liikennejärjestelmänsinöörin päätösehdotus:

Seudullinen joukkoliikennejaosto päättää

merkitä syksyn 2025 asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset tiedokseen.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.