

JOJO:
Asiakastytyväisyys-
tutkimus
kevät 2026

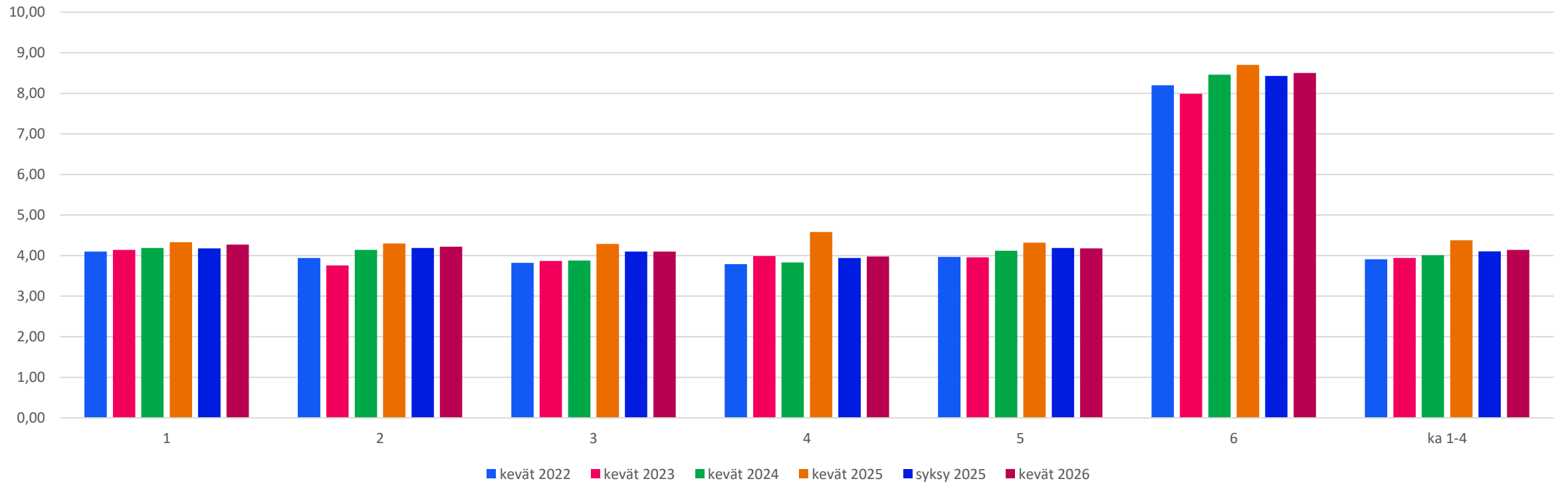
SEUJOUKJ 14.4.2026

J•ENSUU

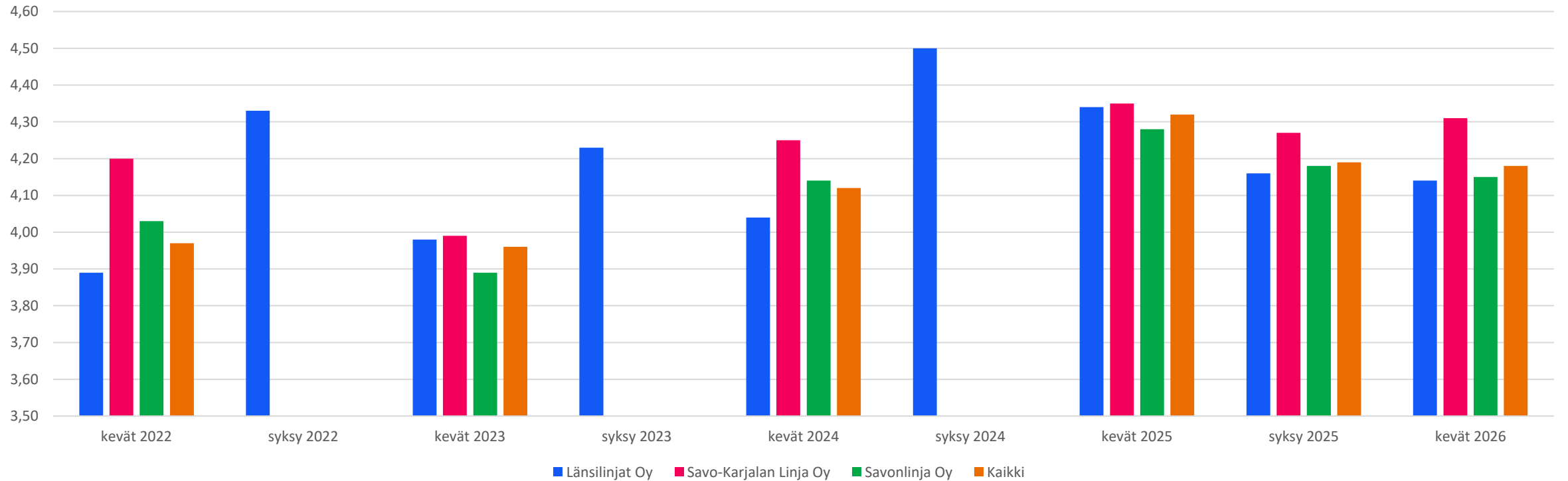
Asiakastytyväisyystutkimus

- 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
- 1077 vastaajaa

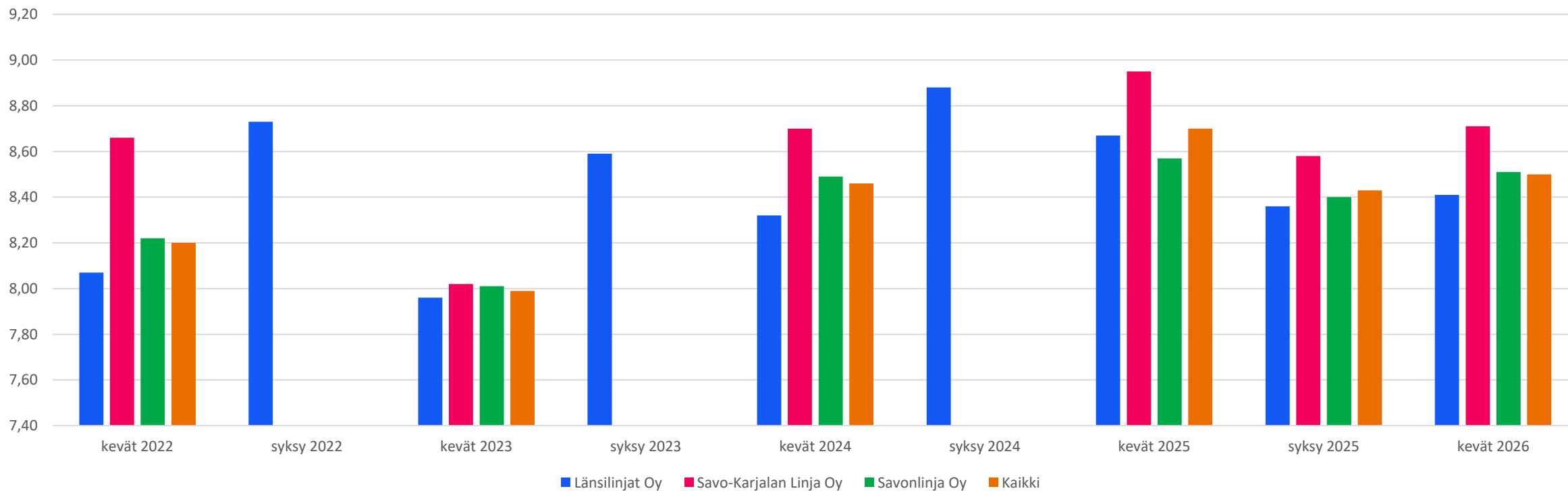
Koko liikenne



Yleisarvosana bussilinjalle



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



NPS

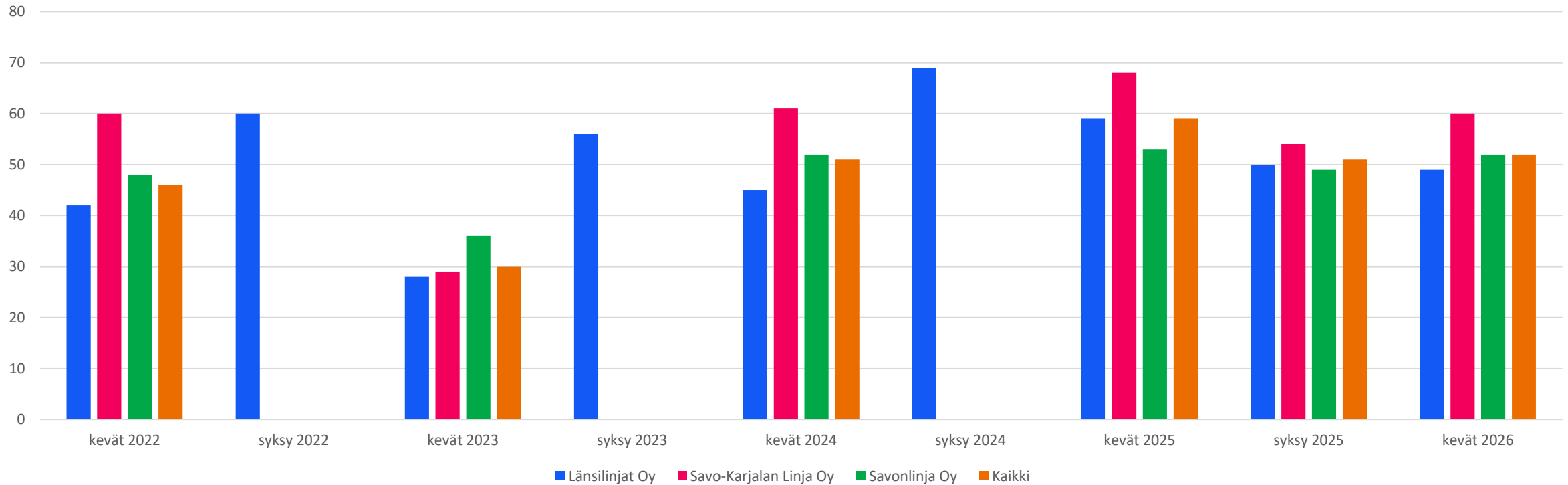
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

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

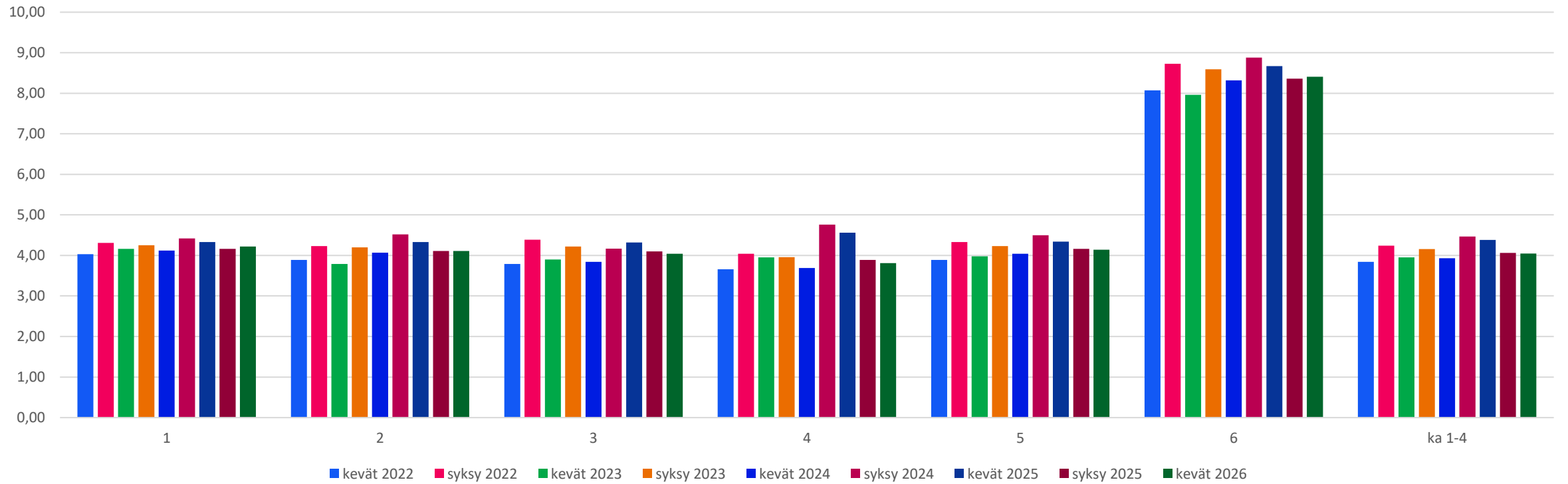


Loistava juttu
kun joka tunnilla
voi matkustaa 🤗

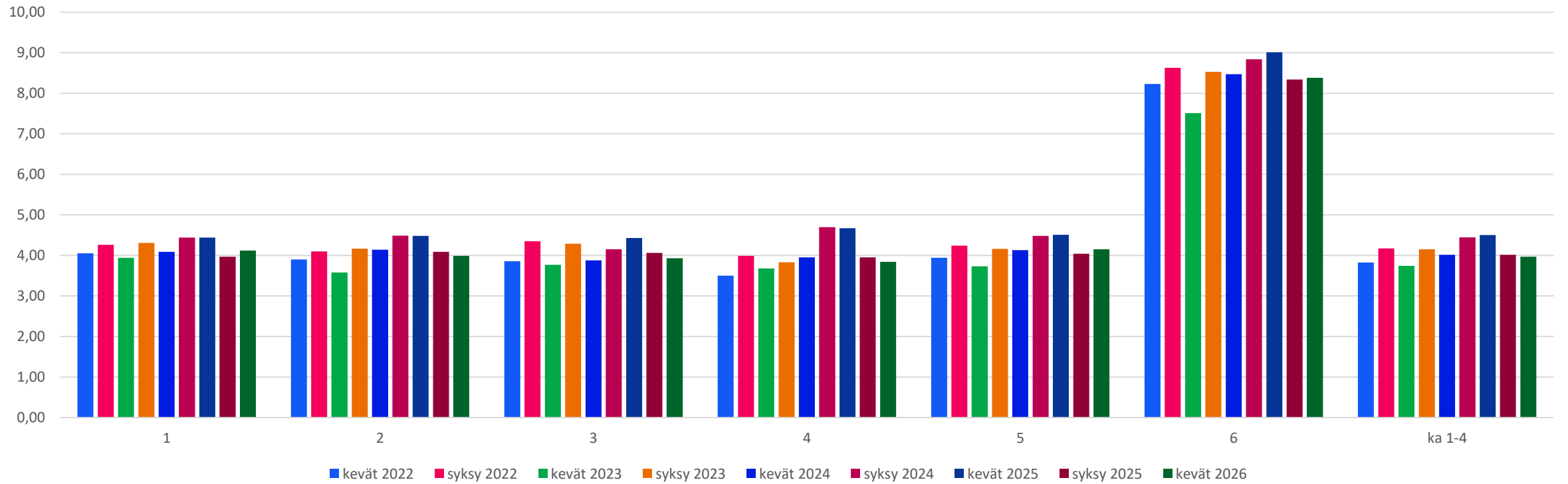


Länsilinjat Oy kohde 1

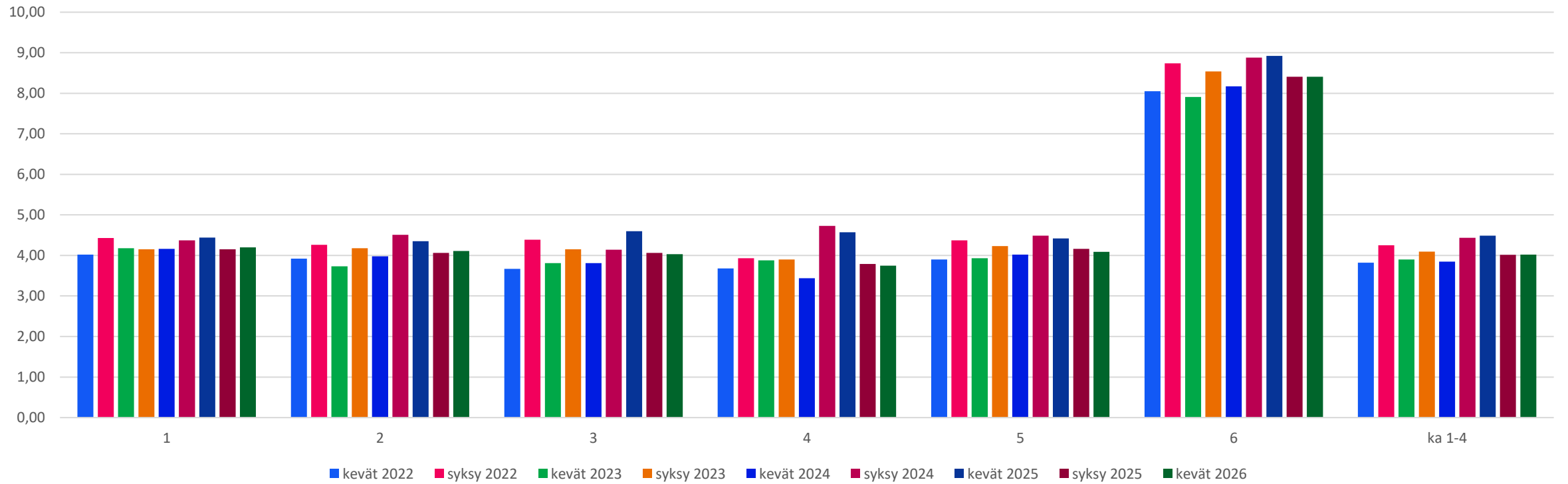
Länsilinjat Oy



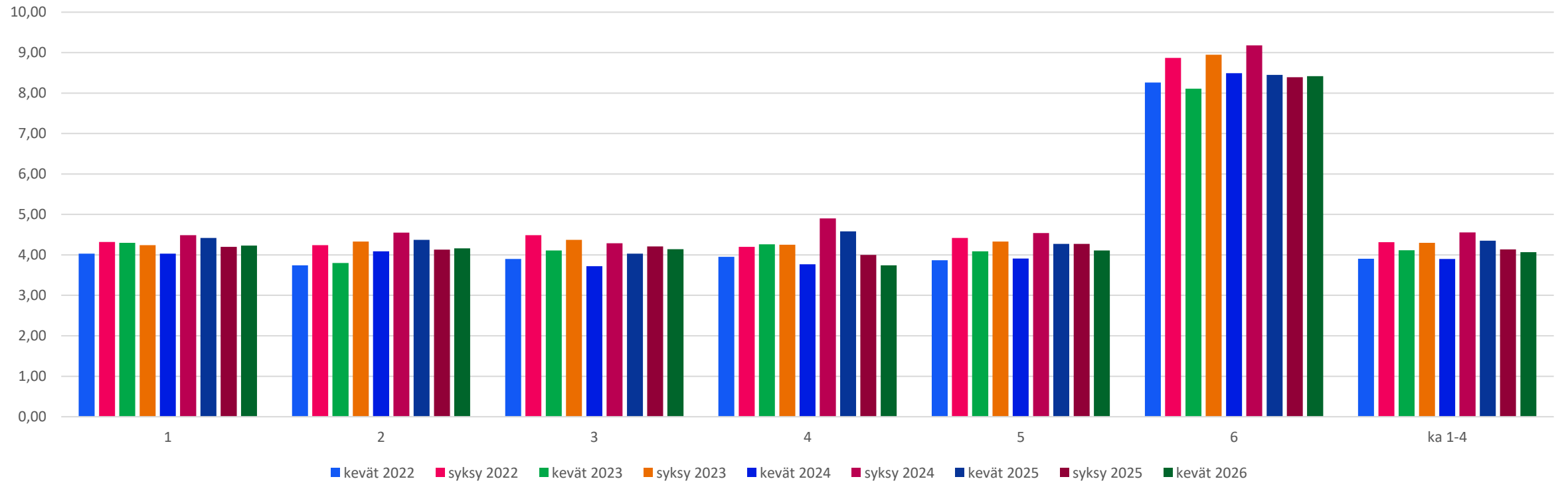
Linja 1



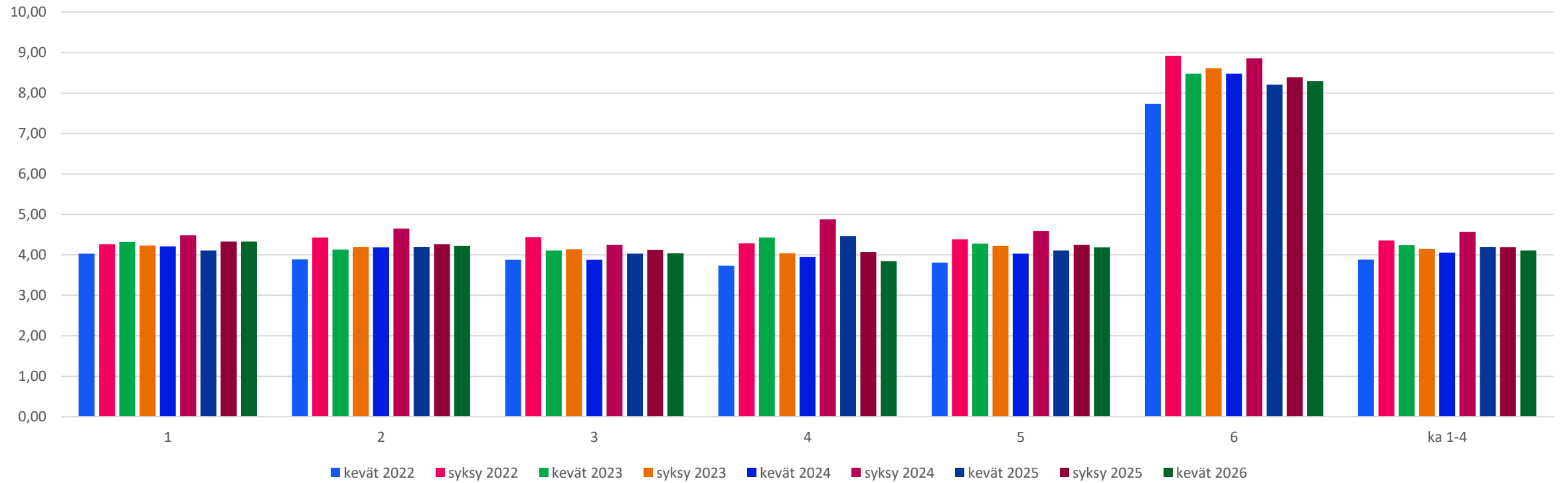
Linja 2



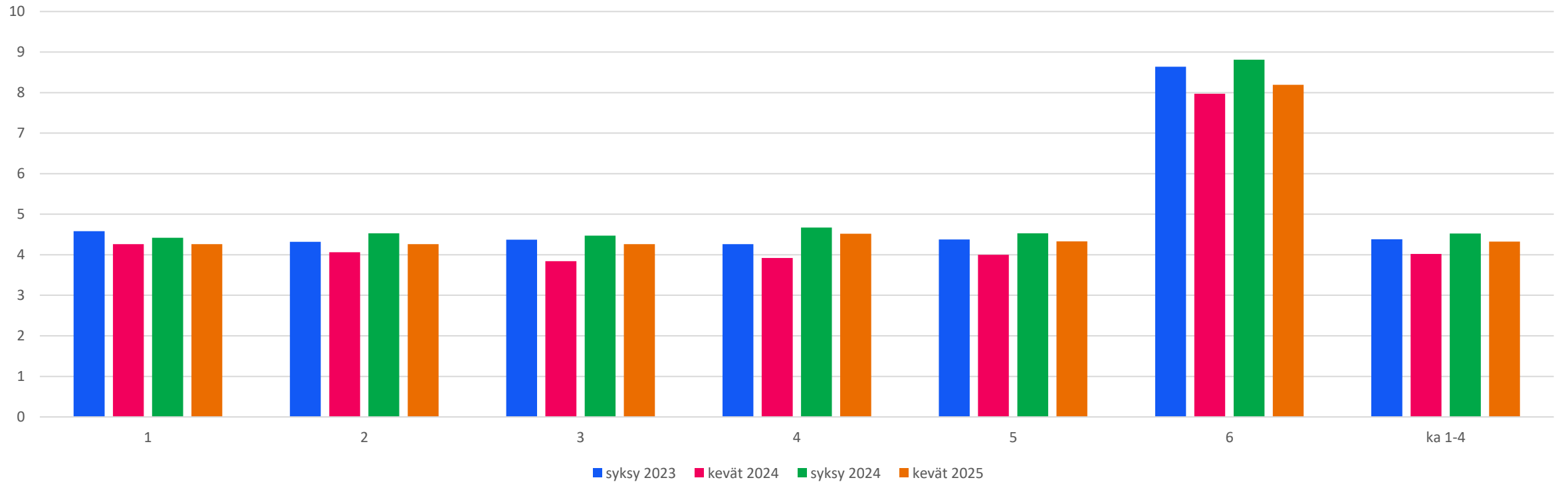
Linja 3



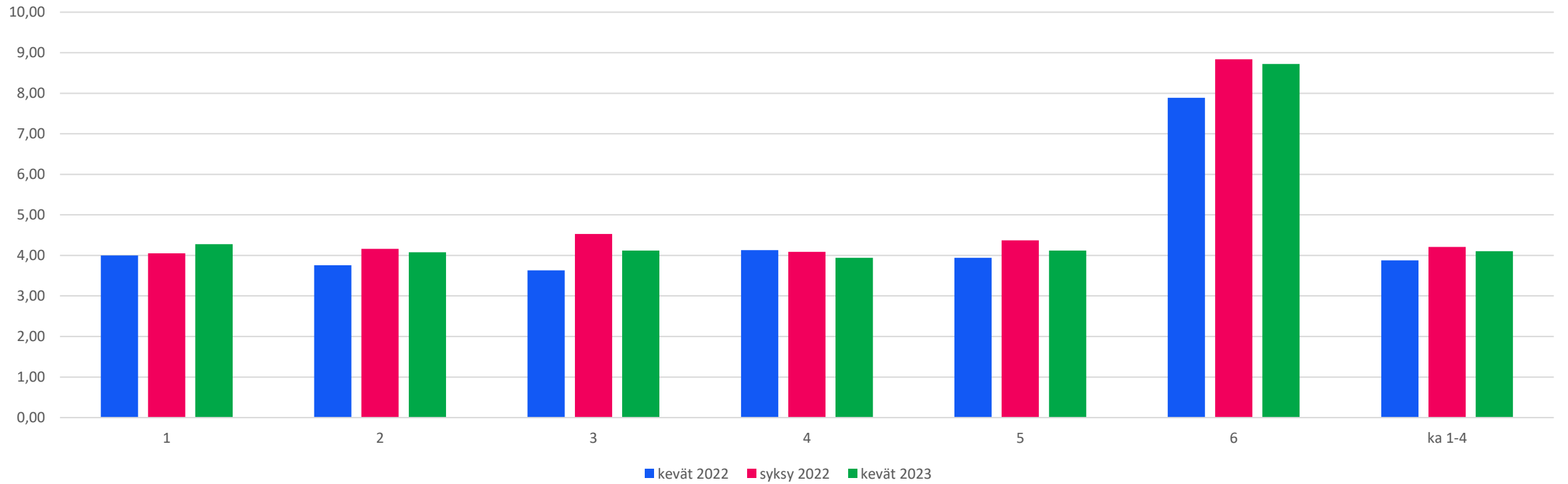
Linja 4



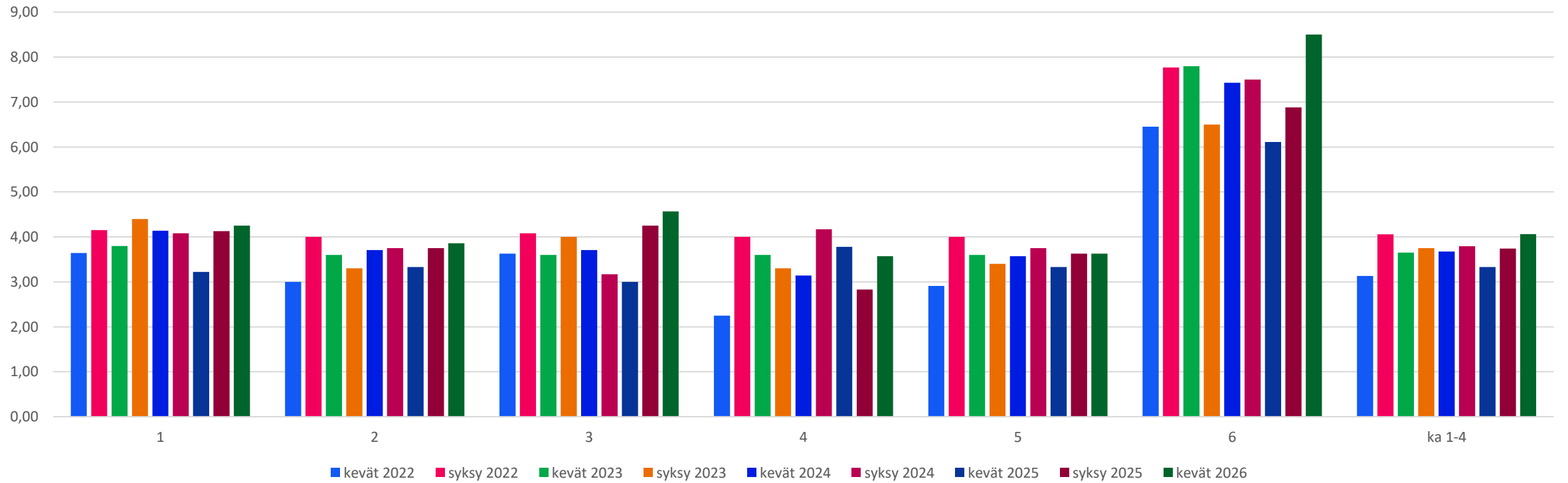
Linja 7



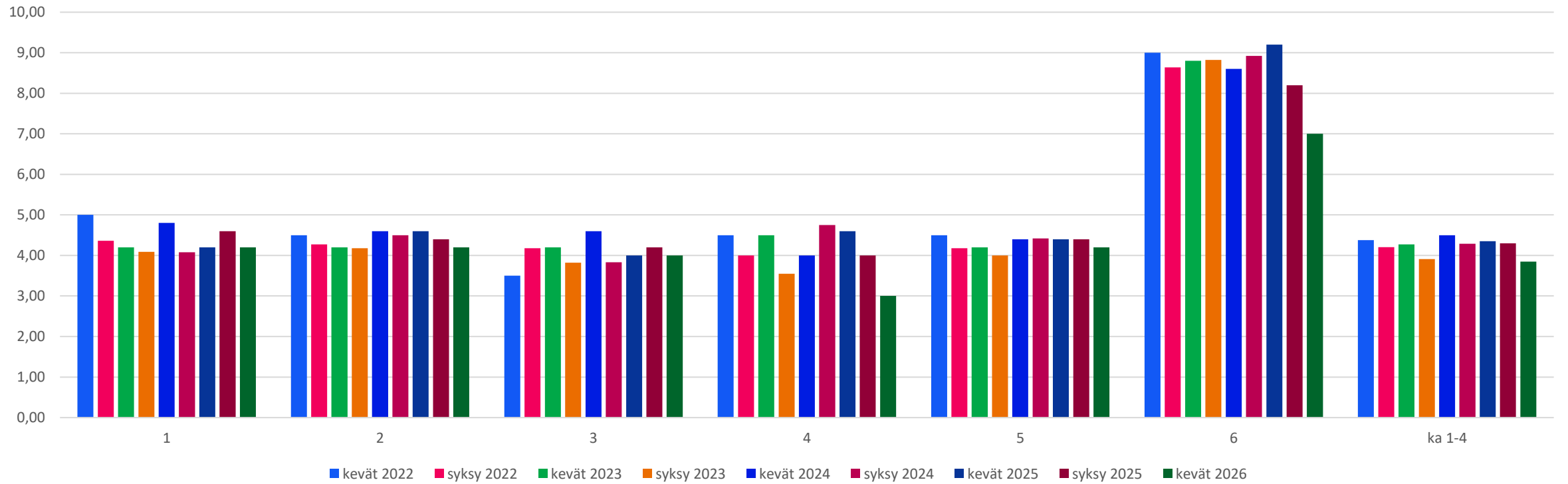
Linja 8



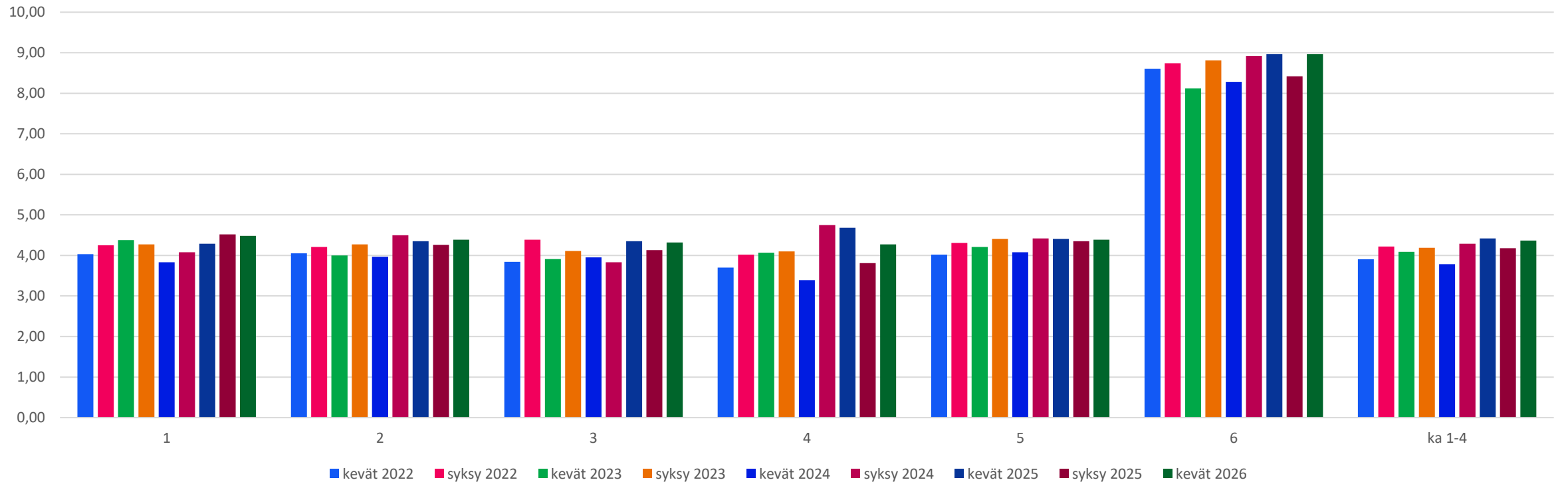
Linja 9



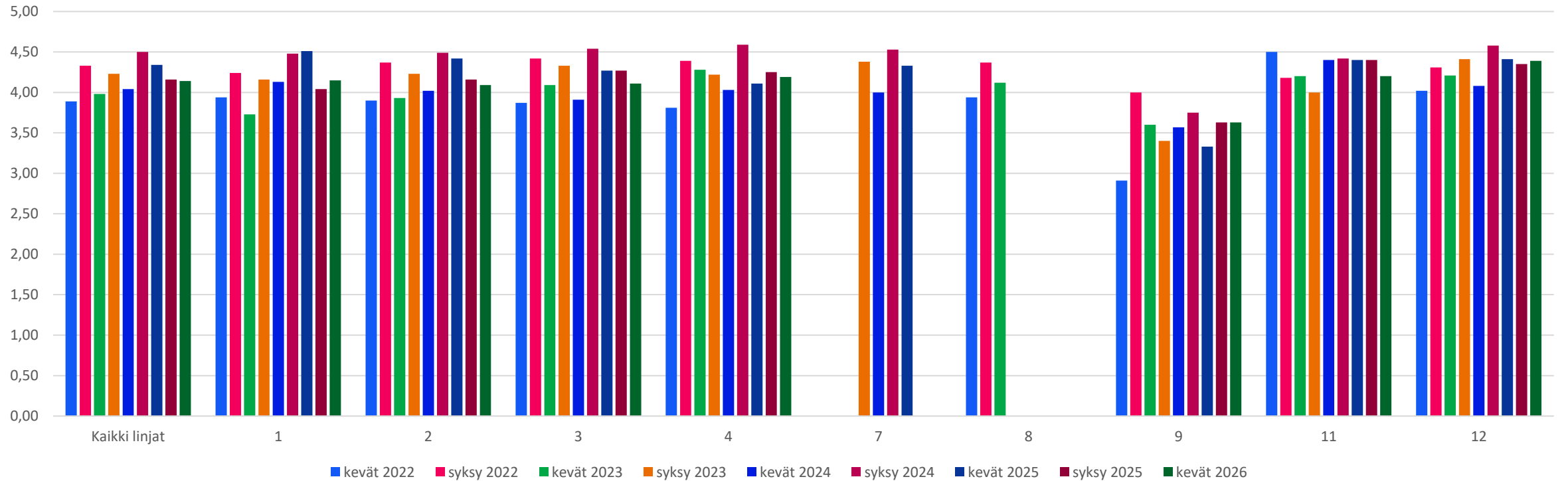
Linja 11



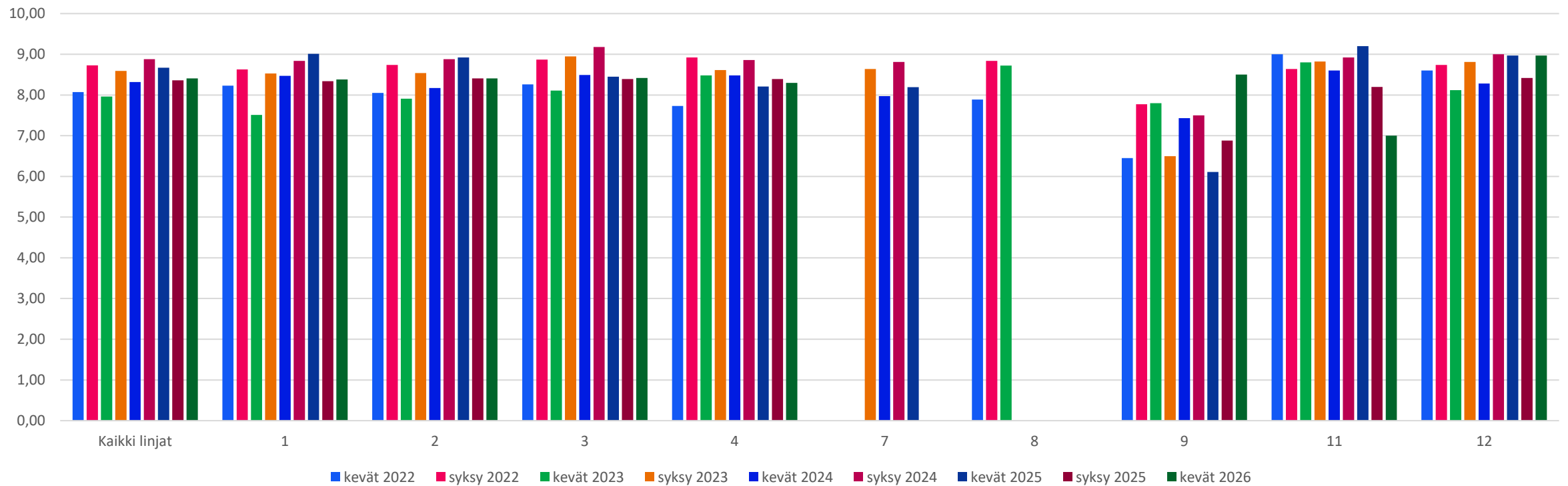
Linja 12



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi linjoittain



NPS

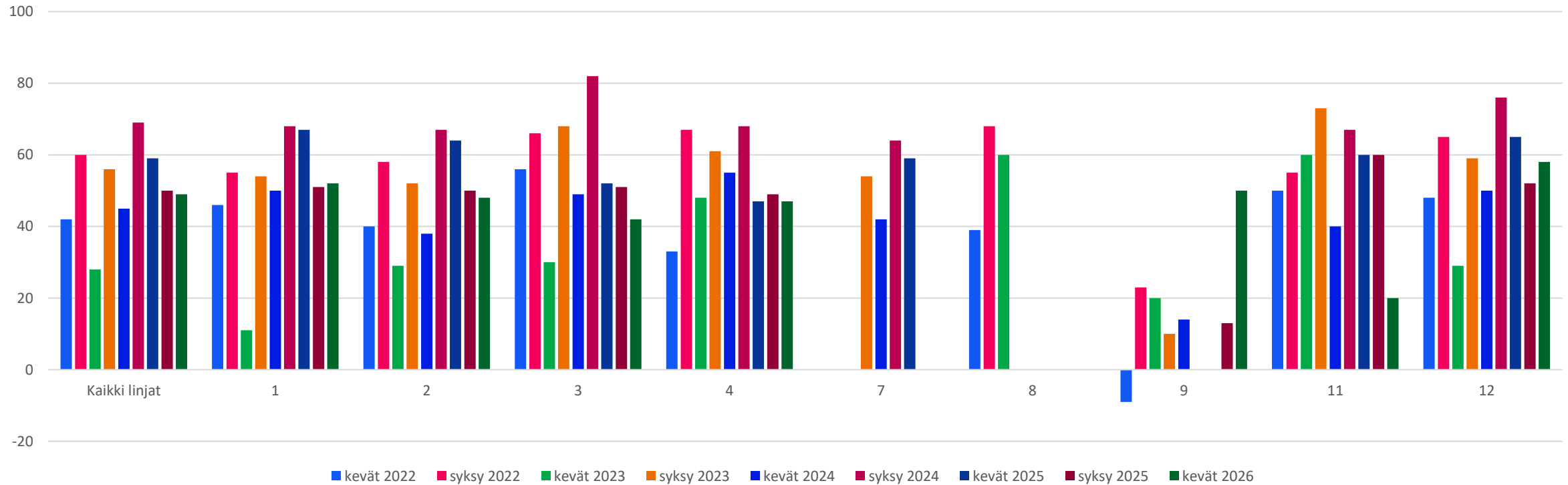
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

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

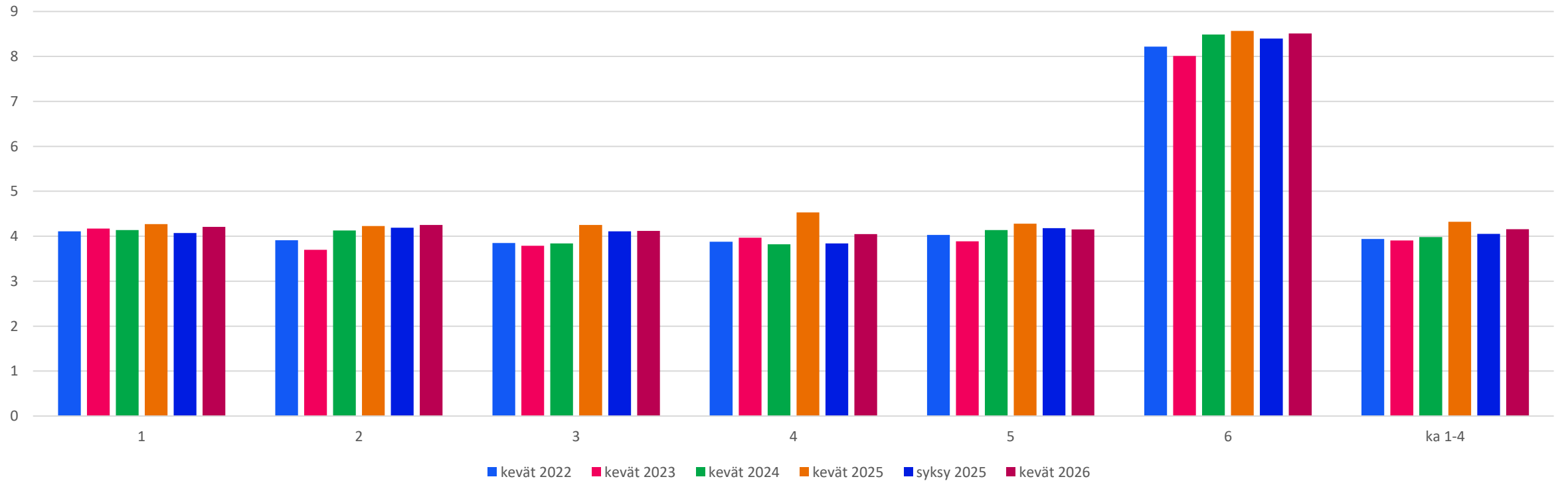


Viikonlopun
yövorroja olisi hyvä
olla enemmän.
Esim la-su yönä

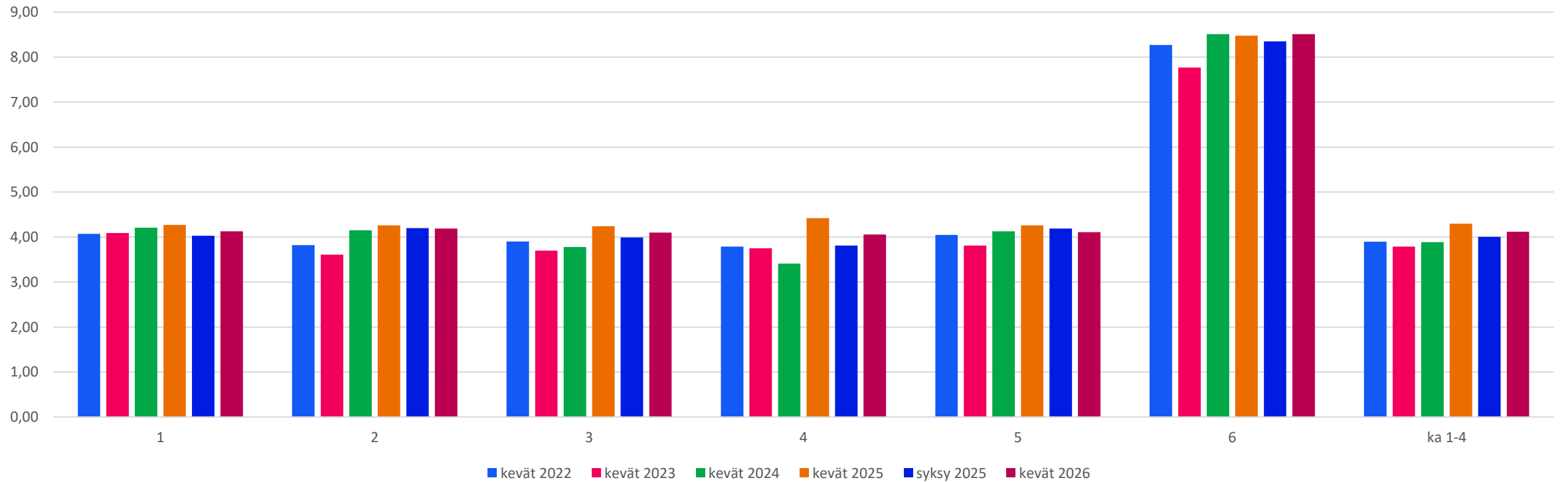


Savonlinja Oy kohde 2

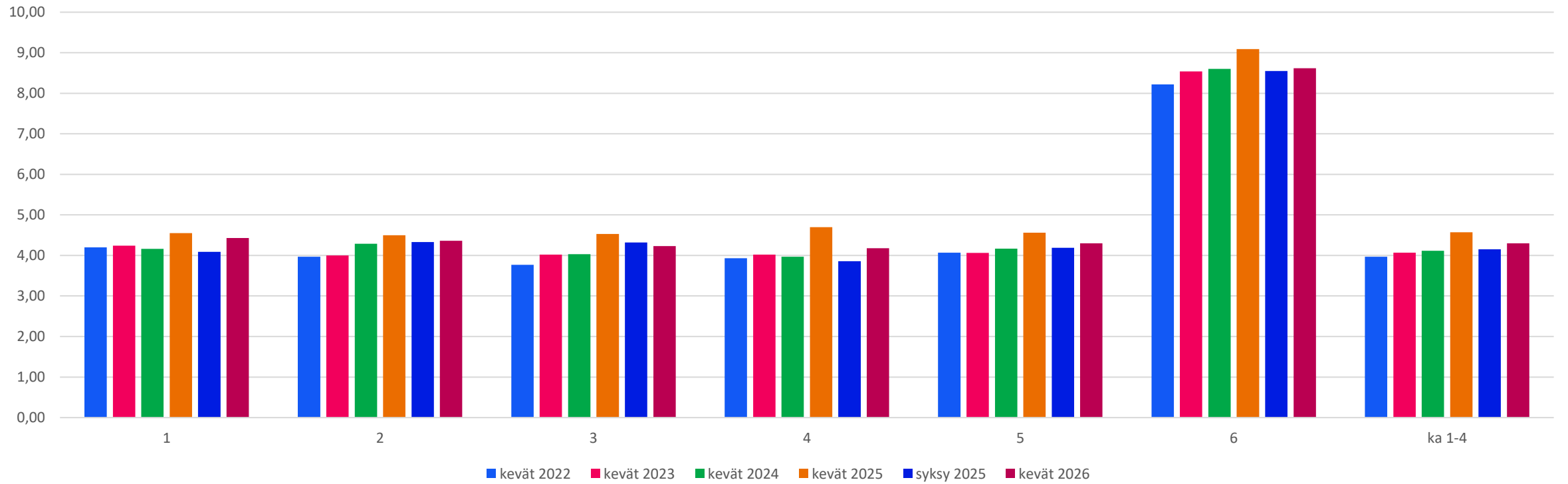
Savonlinja Oy



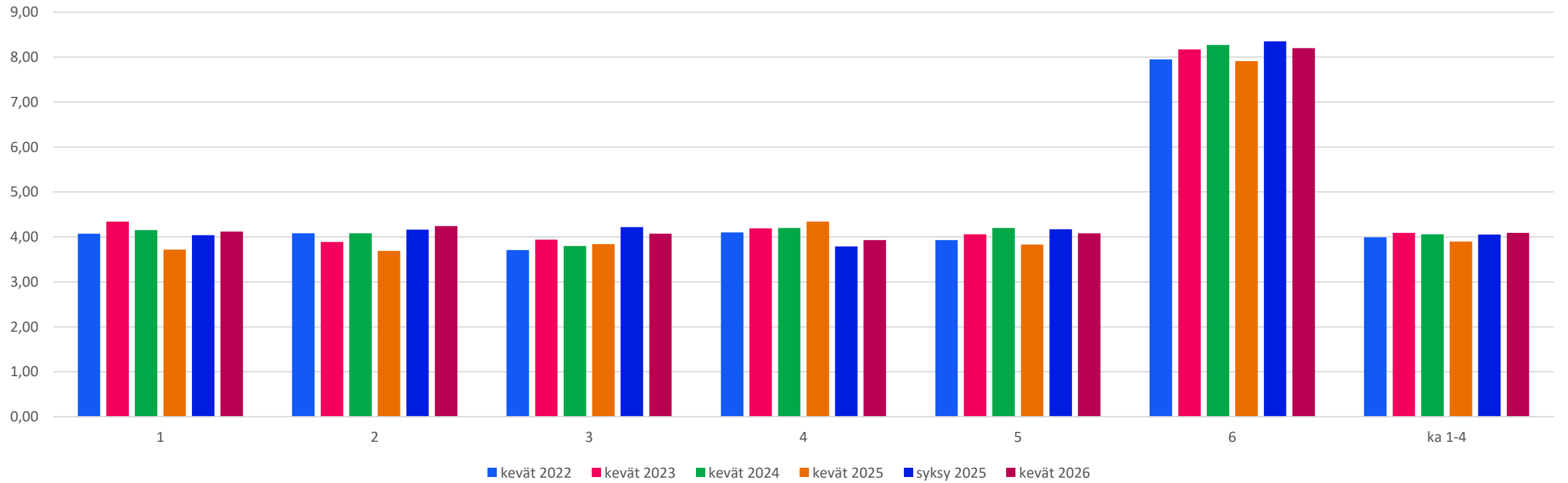
Linja 101



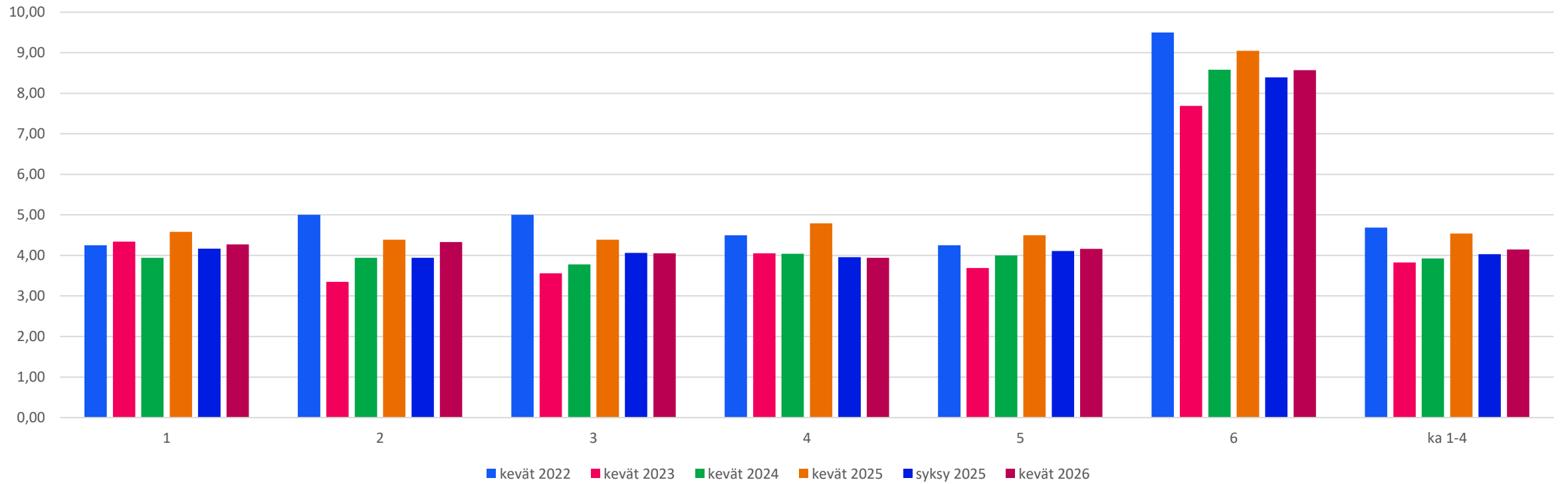
Linja 102



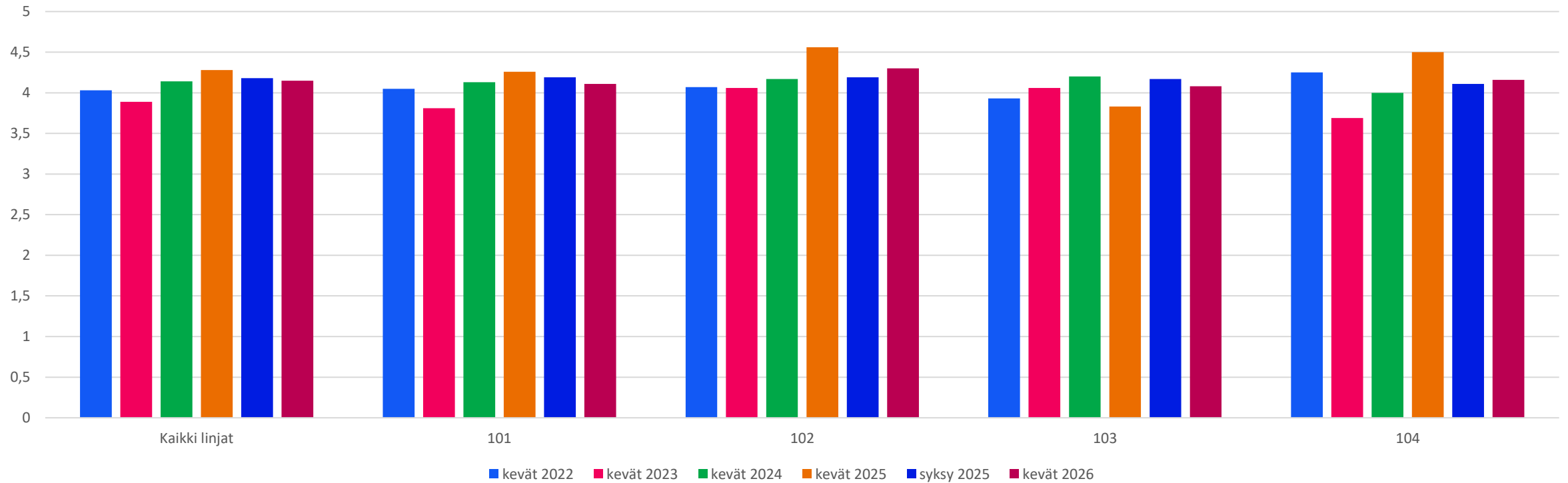
Linja 103



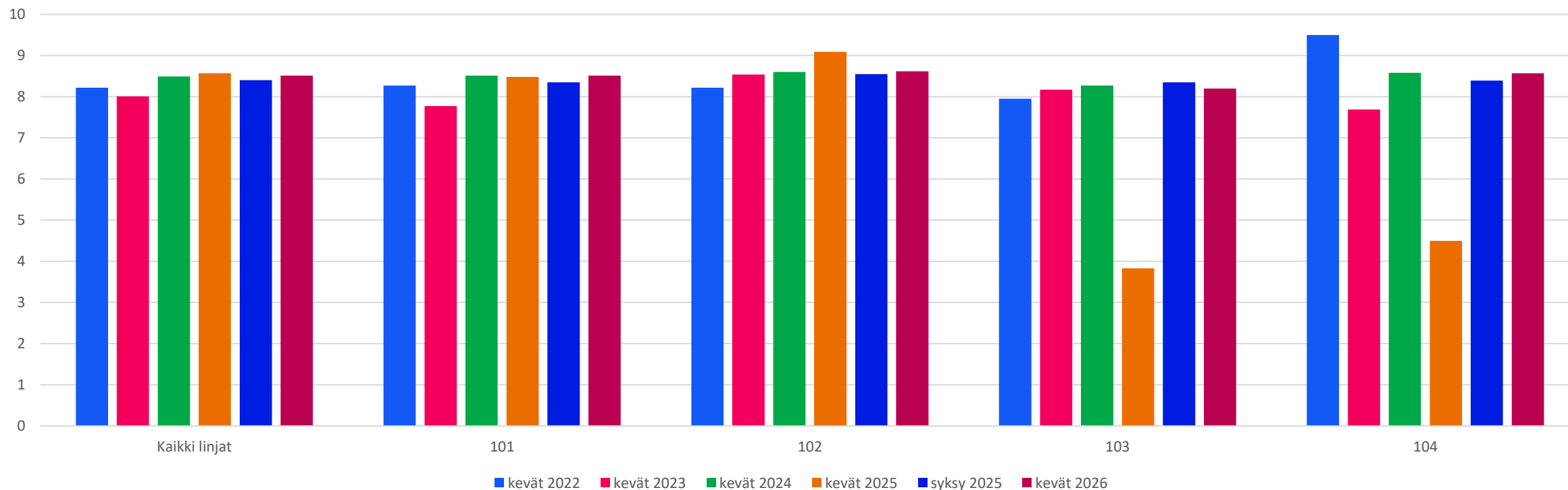
Linja 104



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi linjoittain



NPS

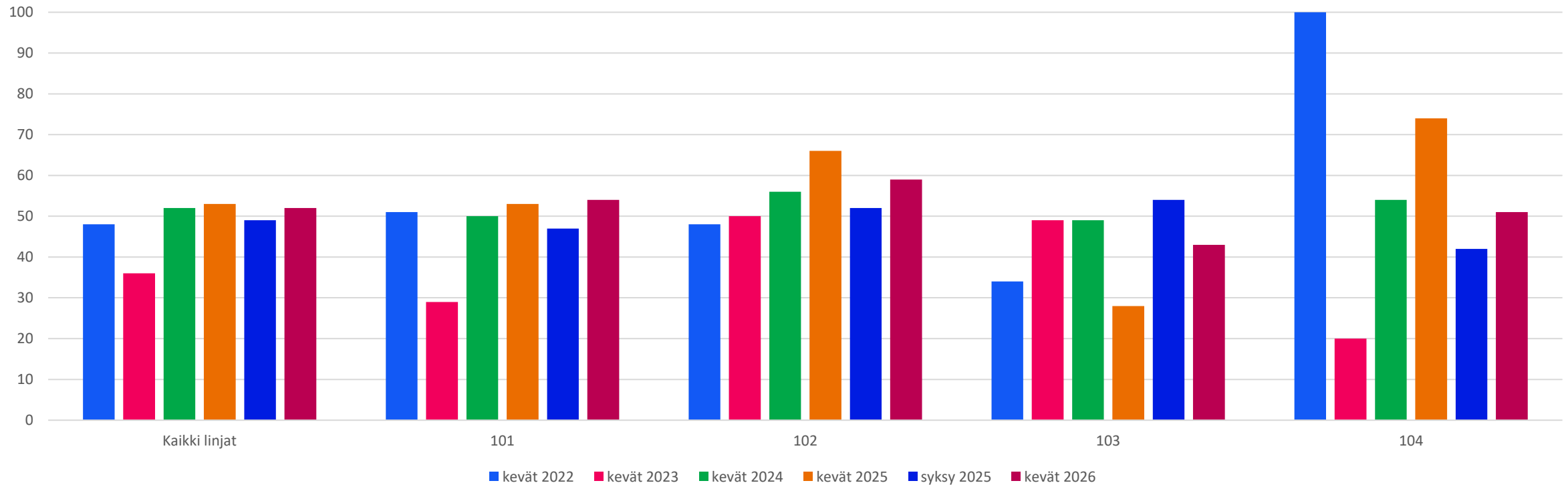
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

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

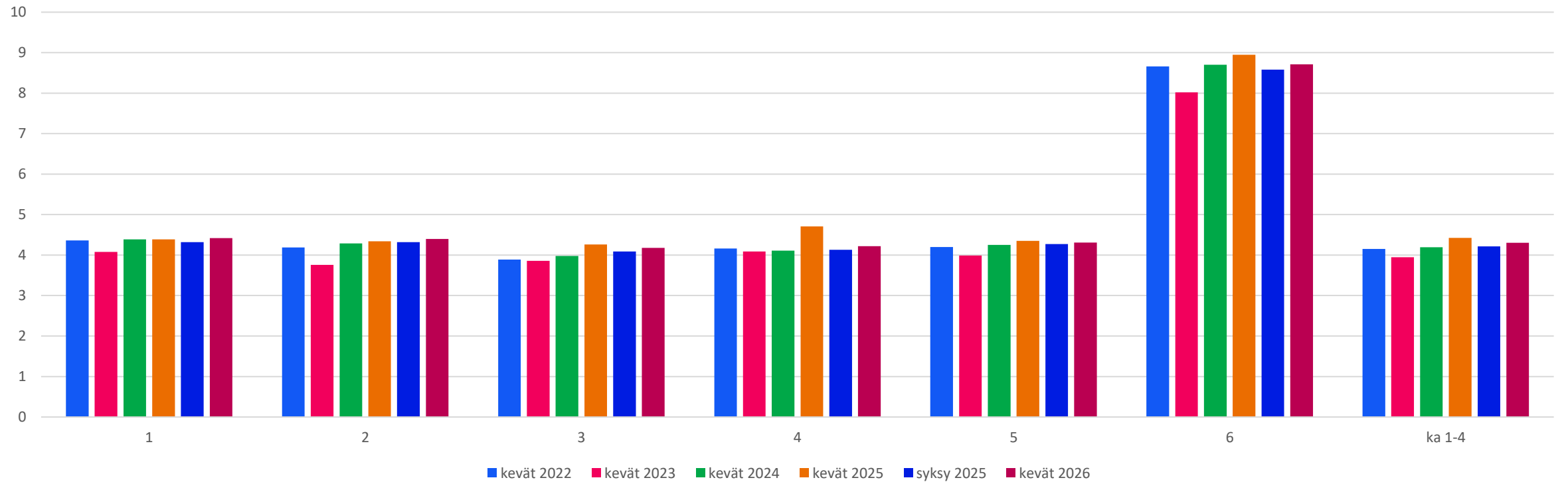


Lisää vuoroja
aamuisiin kun on
töihin ja kouluun
menijöitä paljon.

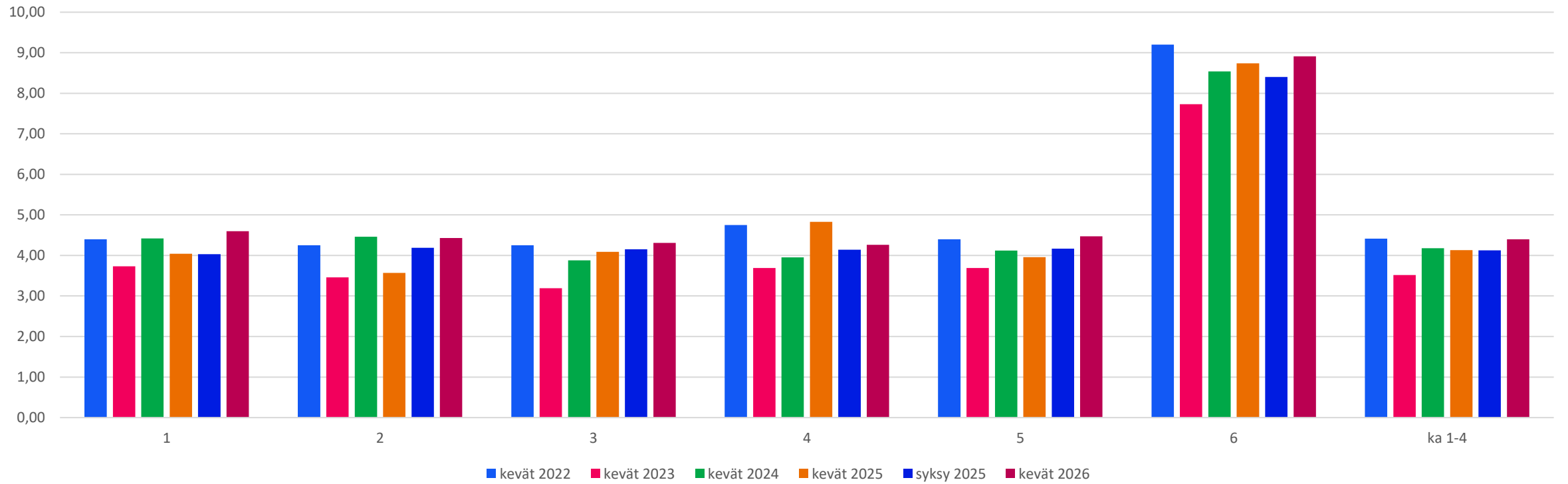


Savo-Karjalan Linja Oy kohde 3

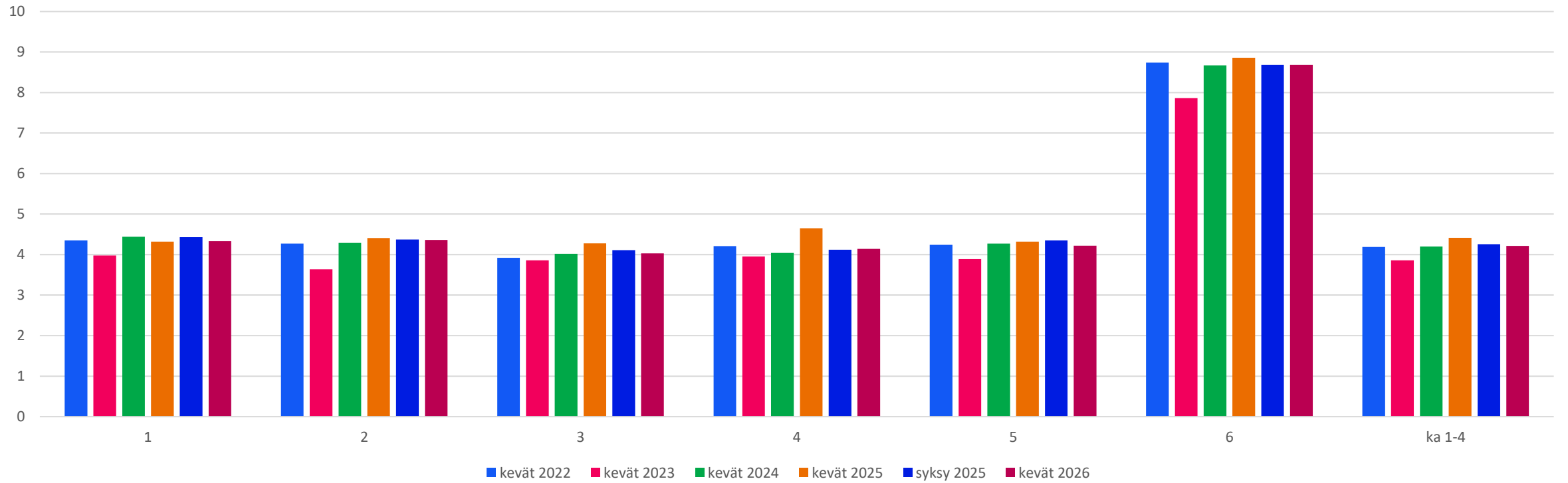
Savo-Karjalan Linja Oy



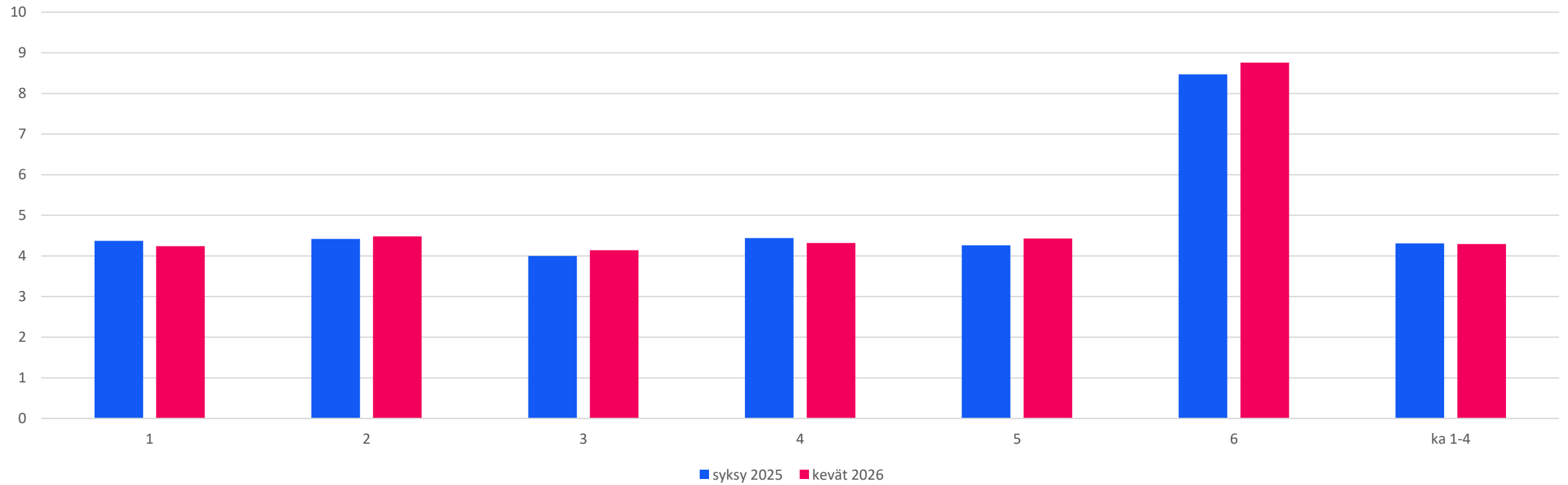
Linja 201



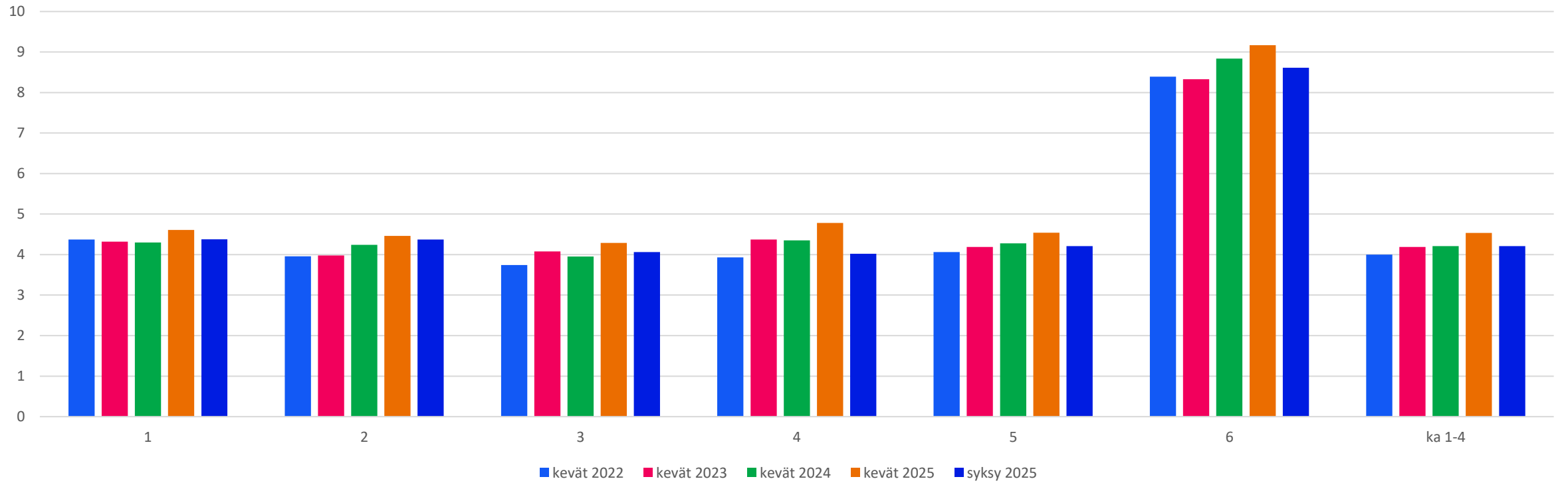
Linja 202



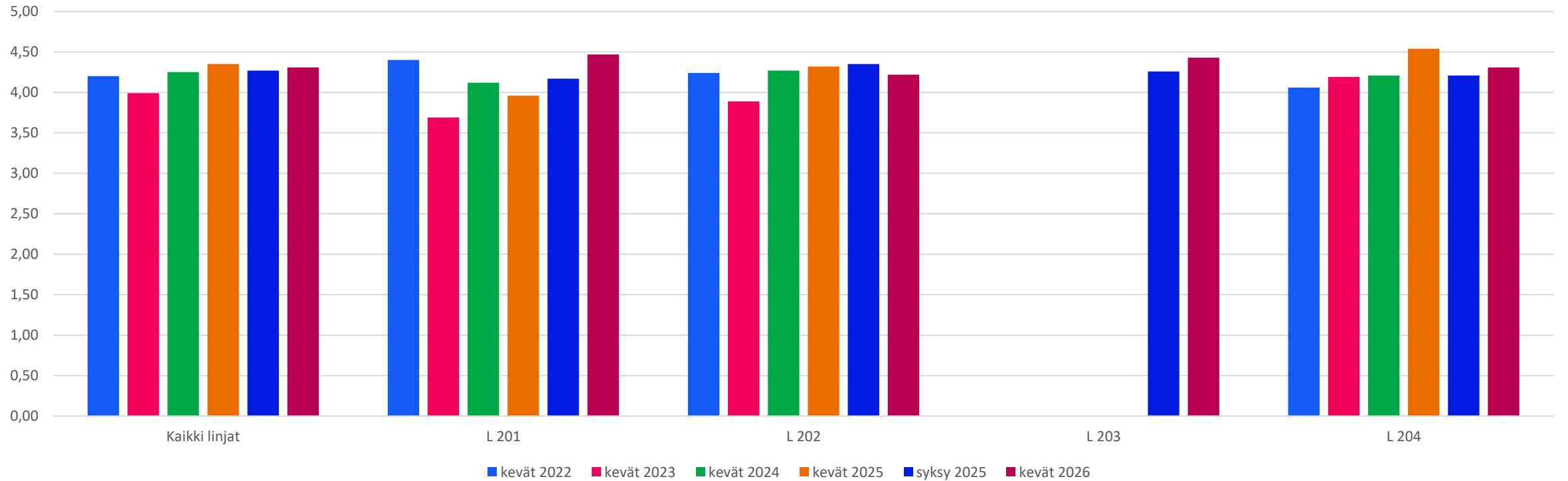
Linja 203



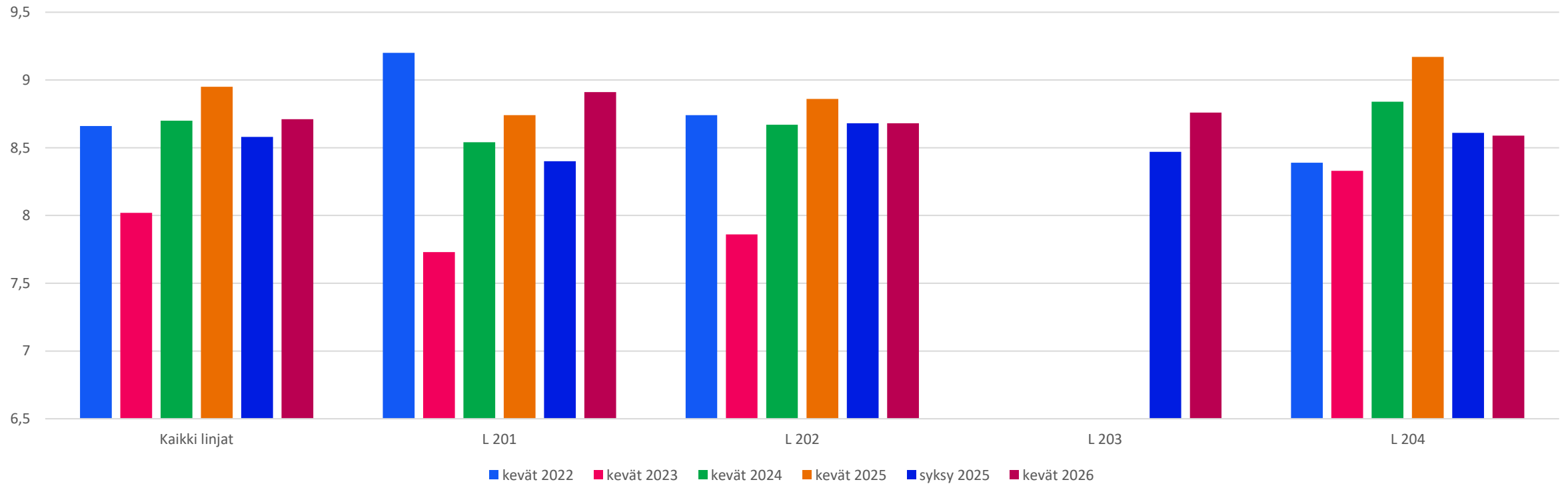
Linja 204



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi linjoittain



NPS

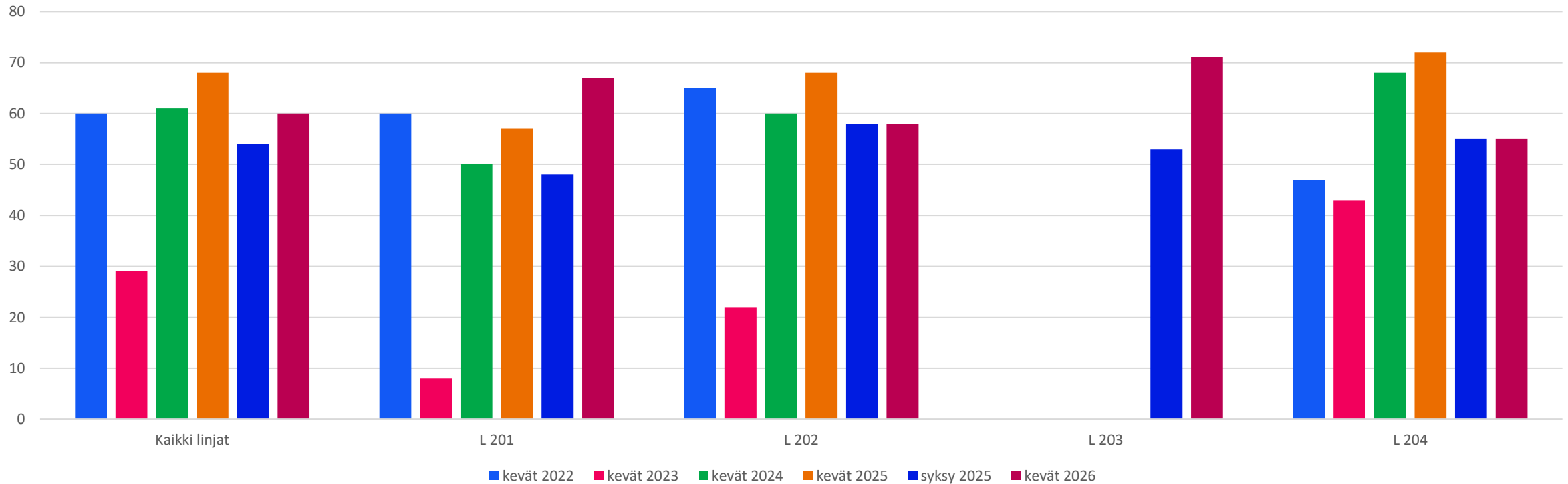
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

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



Ylipäättään bussit saisivat kulkea myöhempään jonnekin yhteen saakka, ainakin myös lauantaisin! Ja vaikka kahdenkymmenen minuutin välein eli kolmesti tunnissa nykyisen puolen tunnin sijaan





Vapaa palaute

J • ENSUU

Kuukausikortin hinta on aivan kohtuuton siihen nähden miten huonosti julkinen liikenne Joensuussa toimii. Asukkaissa on myös autottomia ihmisiä, jotka joutuvat päivittäin käyttämään julkista liikennettä ja välillä on lähes mahdotonta päästä paikkoihin kun toimii niin huonosti. Vuoroja ajetaan aivan liian vähän, etenkin linjoilla 1, 2 ja 3. On pöyristyttävää että viikonloppuisin ja jotkut linjat arkisinkin kulkevat kerran tunnissa tai jopa harvemmin. Kuskit ovat poikkeuksetta aina todella myöhässä aikataulusta.

Avopalautetta linjoista

- Vuorot hitaita, täynnä ja myöhässä. Aikataulut ovat mahdottomat
- Vaihtoyhteydet, yhteydet rautatieasemalle
- Bussivuoro 101 on hyvin usein myöhässä, varsinkin viikonloppuisin.
- Muutostoiveita aikatauluihin
- Lisävuorotoiveita:
 - Multimäki, Penttilä
 - Prisma, Tokmanni, Pilkon Citymarket ja Lidl, Lykynlampi
 - Yövuoroja
 - Karsikko-keskussairaala

Bussit myöhässä,
käteisellä maksajat
myöhästyttävät
bussia lisää. Pois
rahalla maksaminen.

Avopalautetta kuljettajista

- Eivät tervehdi, epäkohteliaita, tylyjä, käytöskurssille, fast and furious, ajavat aggressiivisesti, äkkijarrutuksia, pumppaavaa ja tökkivää ajoa, vilkku ajoissa päälle, eivät pysähdy
- Ammattitaitoisia, mukavia, miellyttäviä, tervehtivät, hymyileviä, ystävällisiä, noudatetaan liikennesääntöjä
- Ylinopeutta-alinopeutta, etuajassa-myöhässä
- Puhutaan kännykkään ja ilman handsfreetä
- Pitäisi puuttua seisomiseen, eväisiin, häiriöihin, jalkojen penkillä pitämiseen ja muuhun epäasialliseen käytökseen
- Eivät odota että matkustaja pääsee istumaan

Linja-autokuskit ootte
todella tärkeitä.
Arvokas lasti kyydissä,
jaksakaa kyytiläisiä, joita
on moneen lähtöön ja
eri taustoista.

Avopalautetta

- Kalusto:
 - Turvavöistä kiitosta
 - Ei puhtaita, kuuma/kylmä, liukkaat lattiat, HSL-väritys
- Hinnasto ja maksaminen
 - Liian kalliit hinnat, City-lippua ja Hilja-lipun entisiä aikoja kaivataan
 - Käteinen raha pois
 - Lähimaksulla voi maksaa vain yhden
- Bussinäyttöjä lisää, busseihin näkyviin bussietikettiohjeita
- Reittioppaan ominaisuudet
- Uudet nettisivut huonot
- Rollaattorit täyttävät bussit

Kiitos, matkat ovat
olleet miellyttäviä!