

## Joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset – kevät 2026

SEUJOUKJ 14.04.2026 § 11  
659/08.00.00.03/2026

Joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimus tehdään kaksi kertaa vuodessa hiihtoloman ja syysloman jälkeen. Kevään kysely tehtiin busseissa ja verkossa viikoilla 11–13. Kyselyn toteutti Roidu Oy.

Vastauksia saatiin yhteensä 1077 kappaletta. Kysely tehtiin Joensuun seudun joukkoliikenteen busseissa pääosin haastatteluina. Vastauksia busseissa annettiin 854 kappaletta, loput busseissa esillä olleiden QR-koodien ja verkkosivujen kautta.

Kevään kyselyn tulosten perusteella arvioidaan liikennöintisopimusten mukainen kannustimien maksaminen heinä-joulukuulle 2026. 2.6.2025 alkaneissa seutuliikennekohteissa 2 ja 3 kannustinta maksetaan ensimmäisen kerran.

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
5. Yleisarvosana tälle bussilinjalle

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 kysymysten 1-4 tuloksista.

Liikennöintisopimusten 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.

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

### Paikallisliikenne kohde 1 Länsilinjat Oy

Paikallisliikenteen osalta vastauksia tuli 510 kappaletta.

Kysymys	kevät 2022	syksy 2022	kevät 2023	syksy 2023	kevät 2024	syksy 2024	kevät 2025	syksy 2025	kevät 2026
1.	4,03	4,31	4,16	4,25	4,12	4,42	4,33	4,16	4,22
2.	3,89	4,23	3,79	4,20	4,07	4,52	4,33	4,11	4,11
3.	3,79	4,39	3,90	4,22	3,84	4,17	4,32	4,10	4,04
4.	3,66	4,04	3,95	3,96	3,69	4,76	4,56	3,89	3,81
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,84</b>	<b>4,24</b>	<b>3,95</b>	<b>4,23</b>	<b>3,93</b>	<b>4,47</b>	<b>4,39</b>	<b>4,07</b>	<b>4,05</b>
5.	3,89	4,33	3,98	4,23	4,04	4,50	4,34	4,16	4,14

NPS-luku	42	60	28	56	45	69	59	50	49
Suosittelu- arvosana	8,07	8,73	7,96	8,59	8,32	8,88	8,67	8,36	8,41
Vastaajien lkm	687	645	482	581	525	565	490	556	510

Kevään 2026 kyselyn kokonaisarvosana on 4,05. Tuloksen perusteella paikallisliikennettä hoitavalle Länsilinjat Oy:lle maksetaan kannustinta heinä-joulukuulta 2026 0,5 %. Arvosana on vaihdellut välillä 3,84-4,47 ja on hieman huonontunut syksystä 2025.

Paikallisliikenteen NPS-luku oli tässä tutkimuksessa 49. Suosittelijoita oli 58,5 % ja arvostelijoita 9,7 %. Suosittelemiseksi asteikolla 1–10 oli 8,41. NPS-luku on vaihdellut välillä 28-69 ja suosittelemiseksi asteikolla 1–10 oli 8,41. NPS-luku on vaihdellut välillä 28-69 ja suosittelemiseksi asteikolla 1–10 oli 8,41. Tulokset ovat lähes samat kuin syksyllä 2025.

### Seutuliikenne kohde 2 Hammaslahti-Joensuu-Liperi Savonlinja Oy

Kohteeseen 2 saatiin 301 vastausta.

Kysymys	keväät 2022	keväät 2023	keväät 2024	keväät 2025	syksy 2025	keväät 2026
1.	4,11	4,17	4,14	4,27	4,07	4,21
2.	3,91	3,70	4,13	4,23	4,19	4,25
3.	3,95	3,79	3,84	4,25	4,11	4,12
4.	3,88	3,97	3,82	4,53	3,84	4,05
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,94</b>	<b>3,91</b>	<b>4,14</b>	<b>4,28</b>	<b>4,05</b>	<b>4,16</b>
5.	4,03	3,89	4,14	4,28	4,18	4,15
NPS-luku	48	36	52	53	49	52
Suosittelu- arvosana	8,22	8,01	8,49	8,57	8,40	8,51
Vastaajien lkm	235	223	280	290	277	301

Kevään 2026 kyselyn kokonaisarvosana on 4,16. Tuloksen perusteella kohteessa 2 maksetaan Savonlinja Oy:lle kannustinta heinä-joulukuulta 2026 1,6 %. Arvosana on vaihdellut välillä 3,91-4,28 ja on parantunut syksystä 2025.

Paikallisliikenteen NPS-luku oli tässä tutkimuksessa 52. Suosittelijoita oli 59,6 % ja arvostelijoita 7,7 %. Suosittelemiseksi asteikolla 1–10 oli 8,45. NPS-luku on vaihdellut välillä 36-53 ja suosittelemiseksi asteikolla 1–10 oli 8,45. Tulokset ovat parantuneet syksystä 2025.

### Seutuliikenne kohde 3 Joensuu-Kontiolahti Savo-Karjalan Linja Oy

Kohteeseen 3 saatiin 262 vastausta.

Kysymys	keväät 2022	keväät 2023	keväät 2024	keväät 2025	syksy 2025	keväät 2026
1.	4,36	4,08	4,39	4,39	4,32	4,42
2.	4,19	3,76	4,29	4,34	4,32	4,40
3.	3,89	3,86	3,98	4,26	4,09	4,18
4.	4,16	4,09	4,11	4,71	4,13	4,22
<b>Keskiarvo</b>	<b>4,15</b>	<b>3,95</b>	<b>4,19</b>	<b>4,43</b>	<b>4,22</b>	<b>4,31</b>
5.	4,20	3,99	4,25	4,35	4,27	4,31
NPS-luku	60	29	61	68	54	60
Suosittelu- arvosana	8,66	8,02	8,70	8,95	8,58	8,71
Vastaajien lkm	190	248	254	223	290	262

Kevään 2026 kyselyn kokonaisarvosana on 4,31. Tuloksen perusteella kohteessa 3 maksetaan Savo-Karjalan Linja Oy:lle kannustinta heinä-joulukuulta 2026 täydet 2,0 %. Arvosana on vaihdellut välillä 3,95-4,43 ja on parantunut syksystä 2025.

Paikallisliikenteen NPS-luku oli tässä tutkimuksessa 60. Suosittelijoita oli 65,8 % ja arvostelijoita 5,6 %. Suosittelemäärä asteikolla 1–10 oli 8,71. NPS-luku on vaihdellut välillä 29-68 ja suosittelemäärä välillä 8,02-8,95. Tulokset ovat parantuneet syksystä 2025.

Aikaisemmin trendinä on ollut, että syksyn tulokset ovat parempia kuin kevään tulokset. Täsmällisyyteen on voinut vaikuttaa kiertoreitti Sirkkalan sillan kautta ja matkustajamäärän kasvu on voinut vaikuttaa muihinkin arvosanoihin. Kaluston uusiutuminen on vaikuttanut siisteyden arvosanaan.

Valmistelija: joukkoliikennesuunnittelija Timo Lappi

**Liikennejärjestelmänsinöörin sijaisen päätösehdotus:**

Seudullinen joukkoliikennejaosto päättää

merkitä kevään 2026 asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset tiedokseen.

**Päätös:**

Merkittiin tiedoksi.

Merkitään pöytäkirjaan, että Sari Koskinen poistui kokouksesta klo 17.59 asian käsittelyn ja päätöksenteon jälkeen.