



# Itä-Suomen kutsujoukkoliikennepalvelut

## Palveluiden nykytila, palvelutasoanalyysit ja kehittämisehdotukset

JAAKKO RINTAMÄKI | MARKO TIKKANEN





# Itä-Suomen kutsujoukkoliikennepalvelut

Palveluiden nykytila, palvelutasoanalyysit ja kehittämissuositukset

**JAAKKO RINTAMÄKI**

**MARKO TIKKANEN**

**RAPORTEJA 37 | 2013**

**ITÄ-SUOMEN KUTSUJOUKKOLIIKENNEPALVELUT  
PALVELUIDEN NYKYTILA, PALVELUTASOANALYYSIT JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET**

**Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus**

**Taitto: Laura Pöllänen, Sito  
Kansikuva: Jaakko Rintamäki, Sito  
Kartat: © Karttakeskus, L4356**

**ISBN 978-952-257-774-0 (PDF)**

**ISSN-L 2242-2846  
ISSN 2242-2854 (verkkajulkaisu)**

**URN:ISBN:978-952-257-744-0**

**[www.ely-keskus.fi/julkaisut](http://www.ely-keskus.fi/julkaisut) | [www.doria.fi/ely-keskus](http://www.doria.fi/ely-keskus)**

## Sisältö

<b>Johdanto</b> .....	<b>2</b>
<b>Kutsujoukkoliikenne</b> .....	<b>2</b>
<b>Itä-Suomen kutsujoukkoliikenneselvityksen tavoitteet</b> .....	<b>3</b>
<b>Nykyiset palvelut ja käytännöt</b> .....	<b>4</b>
<b>Kutsujoukkoliikennepalveluiden inventointi Itä-Suomen alueella</b> .....	<b>4</b>
Inventoitujen palvelujen ja henkilöliikenteen yleiskuvaus.....	5
Inventointivaiheen tulokset .....	8
<b>Kutsujoukkoliikennepalveluiden luokittelu alueittain</b> .....	<b>13</b>
<b>Kutsujoukkoliikennepalvelujen laajentumisen haasteet –</b>	
<b>PEST-analyysikehikko</b> .....	<b>16</b>
<b>Kutsujoukkoliikenteen palvelutaso- ja toimintamalliarvioinnit</b> .....	<b>17</b>
<b>Viranhaltija- ja liikennöitsijähaastattelut</b> .....	<b>17</b>
<b>Viranhaltija haastattelujen tulokset</b> .....	<b>17</b>
<b>Liikennöitsijähaastattelujen tulokset</b> .....	<b>18</b>
<b>Haastatteluiden yhteenveto</b> .....	<b>19</b>
<b>Kutsujoukkoliikenteen käyttäjälähtöinen vaikuttavuus alueluokittain</b> .....	<b>19</b>
<b>Nykyisten kutsujoukkoliikennepalveluiden toiminta- ja</b>	
<b>vaikuttavuusanalyysi</b> .....	<b>22</b>
<b>Kutsujoukkoliikennepalveluiden nykytila alueluokittain</b> .....	<b>22</b>
Maaseudun asiointiliikenne .....	22
Taajama-alueen asiointiliikenne .....	23
Seudullinen asiointiliikenne .....	24
Kutsuohjattu kaupunkiliikenne .....	25
Kutsuohjattu liityntäliikenne .....	26
<b>Hyvien toimintamallien kuvaukset</b> .....	<b>27</b>
<b>Kutsujoukkoliikenteen palveluiden asiakaslähtöiset uudistamispolut</b> .....	<b>30</b>
<b>Joustavan joukkoliikenteen kehittämiskyselyn tulokset</b> .....	<b>30</b>
<b>Liikennepalvelun ja asiakkaiden tarpeiden kohtaaminen</b> .....	<b>30</b>
<b>Suosituksien kutsujoukkoliikenteen soveltamismalleiksi</b>	
<b>ja kriittiset palvelutasotekijät</b> .....	<b>31</b>
Maaseudun asiointiliikenne .....	32
Taajama-alueen asiointiliikenne .....	33
Seudullinen asiointiliikenne .....	34
Kutsuohjattu kaupunkiliikenne .....	35
Kutsuohjattu liityntäliikenne .....	36
<b>Kehittämistoimenpiteet ja ehdotukset pilottihankkeiksi</b> .....	<b>37</b>
<b>Liitteet</b> .....	<b>39</b>
<b>Liite 1. Kutsujoukkoliikenteen asiakaskysely</b> .....	<b>39</b>
<b>Liite 2. Kutsujoukkoliikenteen nettikysely</b> .....	<b>45</b>



# Johdanto

## Kutsujoukkoliikenne

Kutsujoukkoliikenne nostetaan usein esille, kun etsitään ratkaisumalleja esimerkiksi kaupunkien hiljaisten aikojen tai harvaan asuttujen alueiden joukkoliikenteen järjestämiseksi. Kutsujoukkoliikennettä sovelletaan monipuolisesti maaseudun perusliikennepalveluna ja kaupunkialueilla vaihtelevilla palveluliikenne tai city-liikenne kokonaisuuksina. Kutsujoukkoliikenne poikkeaa muusta joukkoliikenteestä sen suuremman palvelujoustavuuden perusteella. Kutsuohjatussa joukkoliikenteessä ”reitti” muodostuu kokonaan tai osin asiakaskysynnän mukaan. Itä-Suomen alueella toimintamallit kutsuohjauksen joustavuuden laajuudesta poikkeavat paljon. Reittiä kuvaavampi termi usein on palvelualue. Palvelualue vaihtelee joko perusreittiä / pysäkkejä mukailevilla noutoalueilla tai laajempien, useita kyliä käsittävien maantieteellisten alueiden välillä.

Kutsujoukkoliikenne nähdään yhdeksi keinoksi tuottaa henkilöliikennepalveluita linja-autoliikenteen ja taksiliikenteen periaatteita yhdistäen. Usein kutsujoukkoliikenne liitetään kuntien järjestämisvastuulla oleviin asiointi- ja palveluliikenteen sekä lakisääteisten henkilökuljetusten kokonaisuuteen. Tällöin keskeisiksi asiakasryhmiksi nimetään ikääntyneet, erityiskuljetusoikeuden omaavat tai maaseudulla asuvat autottomat. Kaupunkialueilla palveluliikenteitä on jo vuosia järjestetty avoimena joukkoliikenteenä, mutta edelleen tarjotut kutsuohjatut palvelut mielletään vahvasti sosiaalipalveluiksi.

Kutsujoukkoliikennepalveluita ja palveluliikennettä uudistettaessa käytetään huomattava määrä suunnitteluresursseista siihen, kuinka varmistetaan palvelun matala hinta ja henkilökohtaisen tuen saatavuus asiakkaille. Usein kutsuohjatusti toimivissa asiointi- ja palveluliikenteissä rajanvetoa käydään jo siinä, voidaanko kaikilta asiakasryhmiltä periä palvelun käytöstä maksua vai tulisiko palvelun olla maksutonta. Avoimen joukkoliikenteen palvelutason kehittäminen ja uusien liikennepalvelumuotojen soveltaminen on usein ollut alisteista perusturvan palveluiden suunnittelulle.

Liikennepoliittisessa selonteossa on yhdeksi tavoitteeksi asetettu yhteiskunnan maksamien henkilökuljetusten tehostaminen sekä palvelutason ja koordinaation parantaminen. Julkinen sektorin erityiskorvattavien

kuljetusten kokonaismäärä oli 2012 noin 650 miljoonaa euroa. Vuosittainen kustannusten kasvu on 8-10 % (LVM 2012). Liikennepoliittisen selonteon linjauksissa tavoitteeksi on asetettu julkisin varoin järjestettävien henkilökuljetusten mahdollisimman pitkälle viety yhdistäminen, joustavuuden lisääminen ja taloudellisen tehokkuuden parantaminen. Avoimella periaatteella toimiva kutsujoukkoliikenne on yksi vastaus selonteon tavoitteisiin. Kutsuohjattuihin palveluihin on mahdollista yhdistellä monia eri liikkumistarpeita. Kutsuohjatut palvelut ovat hyvin skaalautuvia, eli kysynnän kohdentuessa rajatulle alueelle, voidaan palvelua järjestää kohdennetusti. Samalla palvelumuoto mahdollistaa laajojenkin maantieteellisten alueiden perusasiointiliikenteen järjestämisen, jos kysyntävirrat ovat liian ohuita perinteiseen vakioreitteihin pohjautuvaan joukkoliikenteeseen.

Kutsujoukkoliikenne-projektin toteutuksesta vastasi Pohjois-Savon ELY-keskuksen nimeämä projektiryhmä:

- Toini Puustinen, Pohjois-Savon ELY-Keskus, ryhmän puheenjohtaja
- Ulla Marjamaa, Pohjois-Savon ELY-Keskus
- Seppo Huttunen, Pohjois-Savon ELY-Keskus
- Pasi Haverinen, Pieksämäen kaupunki
- Taru Hynninen, Keski-Savon logistiikkayksikkö
- Kari Riikonen, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto
- Marja-Liisa Holopainen, Kaavin kunta
- Kirsi Jalkanen, Suonenjoen kaupunki
- Jaakko Rintamäki, Sito, ryhmän sihteeri

## Itä-Suomen kutsujoukkoliikenneselvityksen tavoitteet

Kutsujoukkoliikenteen avulla on haettu tehoa ja joukkoliikenteen palvelutason säilyttämiseen tähtäviä toimenpiteitä erityisesti alueilla, joilla joukkoliikenteen kysyntä on ohutta. Tämän lisäksi eri tahojen kuljetuspalveluita on pyritty yhdistelemään matkapalveluskusten kehittämistoimenpiteiden yhteydessä. Lupaavista iduista huolimatta hankkeilla ei ole saatu jatkuvuutta. Harvaan asuttujen alueiden joukkoliikennepalveluiden kehittämiseksi Itä-Suomessa on meillä kaksikin merkittävää hanketta (Keski-Savo ja Pielisen Karjala). Käynnissä olevien hankkeiden tulokset ja toimenpidesuosituksien syytä hyödyntää koko Itä-Suomen tasolla konkreettisia palvelutasoon vaikuttavia jatkohankkeita käynnistämällä.

Itä-Suomen kutsujoukkoliikenne-projektin tavoitteena on selvittää Itä-Suomen kolmen maakunnan alueella<sup>1</sup> toimivien kutsujoukkoliikennepalvelujen kokonaisuus. Selvityksessä käsitellään alueella toimivien kutsujoukkoliikennepalvelujen rahoitusta, toimintaperiaatteita, asiakasryhmiä ja käytössä olevia informaatiojärjestelmiä. Selvityksen tuloksena syntyy havainnollinen kuvaus Itä-Suomen kutsujoukkoliikennepalvelukokonaisuudesta. Selvityksen aikana Pohjois-Savon ELY-keskuksen nimeämä asiantuntijatyöryhmä laatii kutsujoukkoliikennepalveluiden kehittämissuunnitelman. Tavoitteena on yhdenmukaistaa, laajentaa ja tehostaa kutsujoukkoliikennepalveluita. Erityistavoitteina on palvelutason turvaaminen haja-asutusalueilla ja palveluiden tehostaminen kaupunki-alueilla kaikille avoimina joukkoliikenteen palveluina.

Kutsujoukkoliikenteellä tarkoitetaan tässä selvityksessä sellaista palvelusopimusasetuksen mukaista liikennettä, jota harjoitetaan etukäteen tehdystä tilauksesta etukäteen määritellyllä alueella, joka on jatkuvaluonteista ja jonka reitti ja aikataulu määräytyvät tilausten perusteella taikka matkapalvelukeskuksen tai muun yhdistelypalvelun toimenpiteiden avulla<sup>2</sup>.

Lähtökohtana selvitykselle on osaltaan Itä-Suomen liikennestrategiassa sovitut strategiset liikennejärjestelmän kehittämissuunnitelmat. Joukkoliikennerahoitusta suunnataan jatkossa entistä tarkemmin ja uusia toimintatapoja henkilöliikenteen järjestämiseen haetaan laajasti. Haja-asutusalueilla pyritään tarjoamaan esteettömällä kalustolla kaikille avointa kutsuohjatusti järjestettyä joukkoliikennettä. Strategisen tason tavoitteena ovat lähtökohtaisesti seudulliset palvelukokonaisuudet, joissa henkilöliikenteen suunnittelu ja

hankinta ovat nykyiseen rakenteeseen nähden maantieteellisesti laajempaa ja hallintokuntarajat ylittävää.

Itä-Suomen kutsujoukkoliikenneselvityksen lähtökohtana ensisijaisesti muodostaa selkeä kuva siitä minkälaisia kutsupohjaisia joukkoliikennepalveluita järjestetään ja tuotetaan Itä-Suomen alueella. Itä-Suomen liikennestrategiassa kutsujoukkoliikennepalveluita on nostettu esille haja-asutusalueiden minimipalvelutasoisten liikkumismahdollisuuksien kulkumuotona. Selvityksen kohteena on ensimmäisessä vaiheessa palvelutuotannon nykytila ja se miten Itä-Suomen liikennestrategian tavoitteisiin kunta- ja maakuntatasolla pystytään jo nyt vastaamaan.

Selvityksessä ei erityisesti keskitytä Kelan korvaamien, sairausvakuutuslain mukaisiin tai kuntien vastuulla oleviin lakisääteisiin vammaispalvelulain mukaisiin henkilökuljetuksiin. Kela kehittää ja hyödyntää tällä hetkellä sairausvakuutuslain alaisten kuljetusten välityksen ja suorakorvauksen järjestelmää omista lähtökohdistaan. Itä-Suomessa on kuitenkin valmiutta reagoida nopeasti, mikäli Kela päättää olla jatkossa tiiviimmin mukana henkilökuljetusten kokonaisuunnittelussa.

Itä-Suomen kutsujoukkoliikennepalvelut-projekti toteutettiin vuoden 2012 aikana ja se koostui seuraavista osioista:

- 1. Kutsujoukkoliikenteen määrittely
- 2. Kutsujoukkoliikennepalveluiden inventointi ja tyypittely Itä-Suomen alueen kunnissa
- 3. Käyttäjä- ja kehittämiskyselyiden toteuttaminen
- 4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely
- 5. Pilottihankkeiden yksilöiminen ja raportointi

Kutsujoukkoliikenneselvityksen lähtökohtana on keskittyä niiden kuljetuspalveluiden nykytilanteen selkeän poikkileikkaustiedon tuottamiseen ja tulevaisuuden hyödyntämismahdollisuuksien selvittämiseen, joilla on erityisen suuri merkitys Itä-Suomen maaseutualueiden ja kylien saavutettavuuden kannalta. Suurin osa kutsujoukkoliikenteen nykyisistä käyttäjistä on niin sanottuja palveluiden pakkokäyttäjiä, joille nykyiset kuljetuspalvelut tarjoavat ainoan toimivan yhteyden kuntakeskuksiin ja niiden palveluihin.

Kutsujoukkoliikennepalveluiden inventoinnilla ja tyypittelyllä luodaan pohjatietoa ELY-keskukselle, alueen kunnille, maakuntien liitoille ja Liikennevirastolle siitä, miten kutsujoukkoliikennepalvelut nykyään laajassa mittakaavassa vastaavat niiden perustehtävään ja miten järjestelmän hyödynnettävyyttä ja kokonaisuutehokkuutta voitaisiin edistää kuntien sisäisessä ja seudullisessa liikenteessä.

<sup>1</sup>Pohjois-Savon, Pohjois-Karjala, Etelä-Savo

<sup>2</sup>Joukkoliikenteen valtionavustusasetus 124/2012 määritelmän mukaisesti

# Nykyiset palvelut ja käytännöt

## Kutsujoukkoliikennepalveluiden inventointi Itä-Suomen alueella

Kutsujoukkoliikenne-projektin päätavoitteena on tuottaa tiivis kuvaus siitä, miten Itä-Suomen kunnat järjestävät ja tuottavat nykyisin palvelu-, asiointi-, ja muita kutsujoukkoliikenteeksi luettuja palveluita. Kuntien henkilökuljetukset ovat kokonaisuudessaan selvityksen piirissä lukuun ottamatta ”suljettuja” lakisääteisiä kuljetuksia.

Inventoinnin ensimmäisessä vaiheessa kuntien ja ELY-keskuksen lähtöaineistosta tehtiin yleistason koonnit koskien kuljetuspalveluiden nykyistä rahoitustasoa, rahoitustason kehittymistä, matkustajamääriä (mikäli tieto oli helposti saatavilla) ja palveluiden järjestämisperusteista.

Inventointi suoritettiin yleisen tietoaineiston (valtakunnalliset ja ELY-keskuksen tilastot, tehdyt selvitykset, sekä kuntien nettisivut) avulla ja tietoja tarkennettiin hankkeen projektiryhmän ohjeistuksen mukaisesti riittävälle tasolle erillisillä tietopyynnöillä kunnista. Tie-

topyyntöjä kustannuksista ja muista inventointivaiheeseen liittyvästä tehtiin käytännössä vain yksittäisiin kuntiin. Projektin seuraavassa vaiheessa toteutettiin kuntien ja liikennöitsijöiden edustajien teemahaastattelut.

**Kutsujoukkoliikennepalveluita inventointiin seuraavista Itä-Suomen kunnista:** *Iisalmi, Iloanta, Joensuu, Joroinen, Juva, Kangasniemi, Keitele, Kiuruvesi, Kuopio, Lapinlahti, Leppävirta, Lieksa, Mikeli, Niisiä, Nurmes, Rantasalmi, Rääkkylä, Savonlinna, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki ja Varkaus.*

Kutsujoukkoliikennepalveluiden inventointi käytiin läpi alla olevan lomakkeen mukaisesti kutsujoukkoliikennepalvelujen nimiä, hallinnoivia organisaatioita, kutsuohjauksen muoto, palveluaika, toiminta-alueet, kalustoa, pääasiakasryhmiä, palvelujen avoimuutta, hinnoitteluperiaatteita, informaatiopalveluita, liityntämahdollisuuksia, alueellista kattavuutta, kustannuksia, asiakasmäärää (osin).

Inventoinnin tuloksena saatiin 25 kutsujoukkoliikennepalvelun otos Itä-Suomen asiointi- ja palveluliikennejärjestelmästä keskeisine ominaistietoineen.

Taulukko 1. Inventointitaulukko.

Itä-Suomen kutsujoukkoliikennepalvelut, Inventoidun palvelun ominaisuudet KUNTA XXX		Täydentävä tieto
Palvelun nimi		
Hallinnoiva organisaatio		
Kutsuohjauksen muoto (kiinteä reitti, joustava reitti, palvelualue, muu) Palveluaika (viikopäivä, kellonaika)		Mahd. vähimmäiskäyttörajoitteet, tilauksen ajankohta
Toiminta-alue(et)		Mahdolliset kartta- ja reittitiedot linkkinä
Käytettävä kalusto		Yrittäjän tiedot
Pääasiakasryhmä(t)		
Palvelun avoimuus kaikille		erityislainsäädännön kuljetukset vs. avoimet
Hinnoitteluperiaatteet		Taksat
Informaatiopalvelut (aikataulujen saatavuus)		
Liityntämahdollisuudet (muuhun joukkoliikenteeseen)		Esim. Miten liityntämahdollisuus ilmaista
Alueellinen kattavuus (kunnan sisäinen, kuntien välinen)		
Kustannukset		
Asiakasmäärä		
Yhteistoiminta-alueen palvelut		Esim. sote-kydyt kuntayhtymällä, tai muuta kuntien välistä yhteistyötä
Inventoinnin nosto		Merkittävä palvelutuotannon yksityiskohta, soveltamistapa

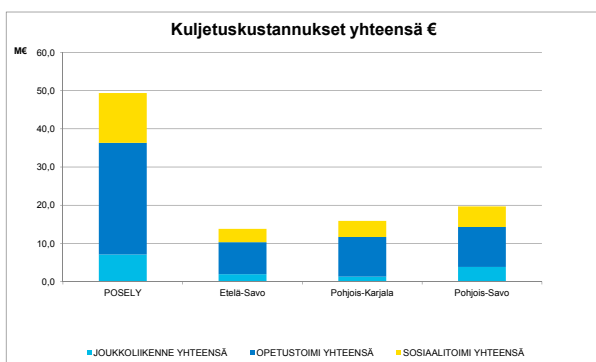


## Inventoitujen palvelujen ja henkilöliikenteen yleiskuvaus

Projektissa inventointiin 25 kutsujoukkoliikennepalvelua, jotka sijaitsevat 22 eri Itä-Suomen kunnassa. Vakiintuneimpia nimiä kutsujoukkoliikennepalveluille ovat seuraavat:

- Palveluliikenne / Pali
- Maaseudun palvelu- / asiointiliikenne
- Kutsutaksiliikenne
- Palvelubussi
- Kimppataksi / Kimppakyyti

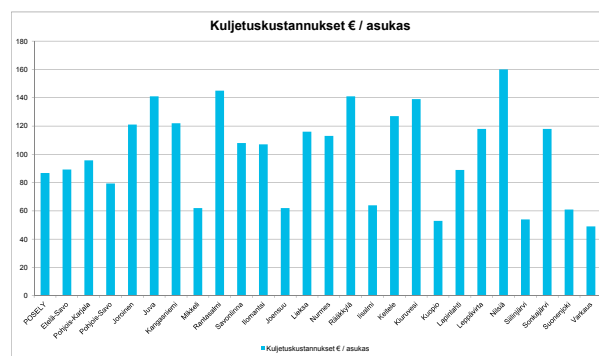
Palveluiden nimistä ja kutsuohjauksen soveltamisen toimintamalleista ei voida löytää yhtenäistä linjaa. Palveluliikenne tai Pali on yleisin kutsujoukkoliikenteen termeistä Itä-Suomessa. Palvelun kuvauksessa kunnat korostavat vanhusten ja liikuntarajoitteisten mahdollisuutta hyödyntää palvelua arjen asiointitarpeisiin, mutta samalla todetaan myös Pali-liikenteen olevan kaikille avointa joukkoliikennettä. Paikallisliikennekaupungeissa täydentävänä tietona kerrotaan yleensä joukkoliikenteen lipputuotteiden käymisestä myös kutsuohjatussa palvelussa. Paikallisesti ”brändätyt” palvelut, kuten MOPPE ja Kyytipoika, ovat tuttuja ao. palveluita hyödyntäville, mutta uusille potentiaalisille palveluiden käyttäjille nimien taustalla olevat liikennepalvelut eivät välttämättä avaudu.



Kuva 1. Kuljetuskustannukset 2010.

Pohjois-Savon ELY-keskus kerää vuosittain alueen kunnilta sektorikohtaiset kuljetuskustannusten tiedot. Kuntien joukkoliikenteen kustannukset Itä-Suomen alueella ovat vuositasolla noin 50 miljoonaa euroa. Kuljetuskustannusten vertailuun liittyy tiettyjä luotettavuusongelmia ja kuntien keskinäiset tiedot eivät välttämättä ole täysin vertailukelpoisia. Opetustoimen osuus kaikista joukko- ja henkilöliikenteen kustannuksista on 59 %. Kutsujoukkoliikenteen osuutta palveluiden kokonaiskustannuksista on erittäin vaikea erotella, sillä osa niistä jakautuu avoimen liikenteen ja osa sosiaalitoimen kuljetusten kokonaisuuteen järjestävästä kunnasta riippuen.

Kuntien kuljetuskustannusten vertailussa Itä-Suomen suurissa ja keskisuurissa kaupungeissa kuljetuskustannukset ovat alhaisemmalla tasolla kuin pienemmissä kunnissa. Vuoden 2010 tilastoissa korkeimmat asukaskohtaiset kuljetuskustannukset olivat Nilsiässä, Rantasalmella, Juvalla ja Rääkkylässä. Kuljetuskustannusten tasoon vaikuttaa suuresti kunnan väestö- ja asutusrakenne. Esimerkiksi haastavan ikärakenteen kunnissa sosiaalitoimen alaiset kuljetuskustannukset voivat nousta huomattavan korkeiksi. Oppilaskuljetusten osalta kunnat, joissa ei ole kauttakulkevaa vakiovuoroliikennettä, joutuvat hankkimaan valtaosan koulukuljetusten runkokuljetuksista omilla ostoilla.



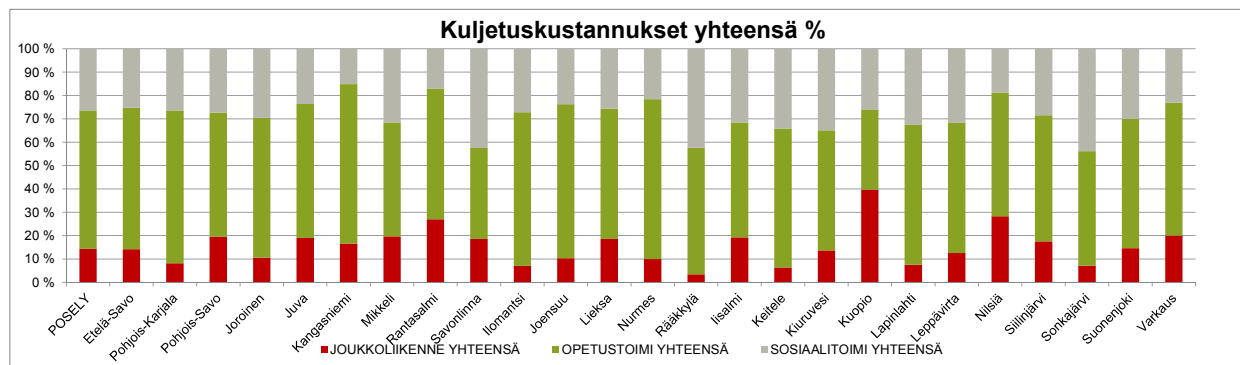
Kuva 2. Kuntien kuljetuskustannukset asukasta kohden 2010. Pohjois-Savon ELY-keskus.

Vertailtaessa "halvan" (Mikkeli, Savonlinna, Joensuu, Kuopio, Siilinjärvi, Varkaus) ja "kalliin" (Juva, Rääkkylä, Nilsiä, Rantasalmi) kustannusrakenteen kuntia, voidaan todeta, että kustannusten jakautumisessa eri hallinnonalojen kuljetuksiin ei ole suuria eroavaisuuksia. Merkittävin suhteellinen poikkeama on opetustoimen kuljetusten painottuminen pienemmissä kunnissa. Tämä johtuu osaltaan siitä, että opetustoimen kuljetuksissa ei ole mahdollisuutta hyödyntää paikallisliikennettä niin hyvin kuin suurissa kaupungeissa.

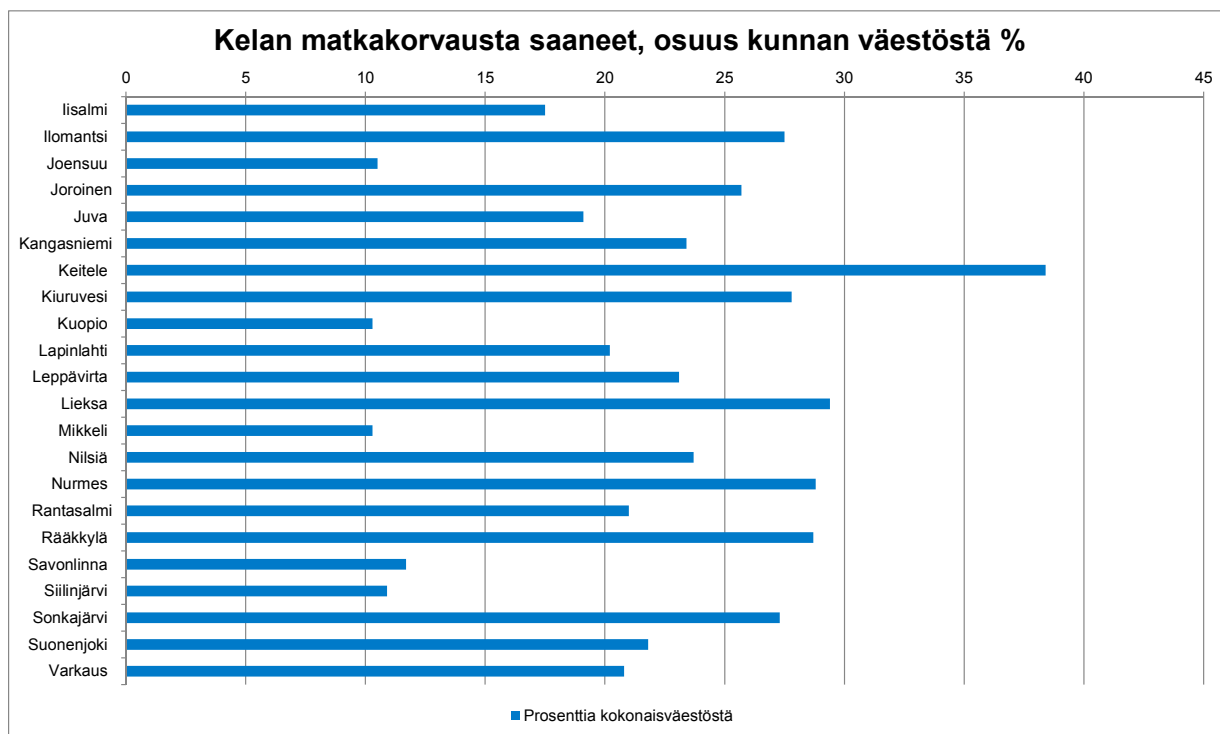
Itä-Suomessa tehtiin vuonna 2010 yli 700 000 Kelan korvaamaa sairausvakuutuslain mukaista matkaa<sup>3</sup> (Sairausvakuutustilasto 2010, ambulanssikuljetukset poistettu). Asiakkaiden omavastuuosuudet poistettuina matkakustannusten korvausten aiheuttamat kustannukset Kelalle olivat noin 25 miljoonaa euroa.

Yhdensuuntaisia Kela-korvattuja matkoja tehdään Itä-Suomen alueella vuoden jokaisena arkipäivänä 2700 kappaletta. Liikennepoliittisen selonteon yhtenä tavoitteena on julkisen sektorin järjestämien henkilökuljetusten parempi koordinaatio. Kela matkojen tietoja on tässä selvityksessä esitetty pintapuolisesti, jotta Itä-Suomen tasolla syntyy käsitys siitä, millaisista kuljetusmääristä on vuositasolla kysymys.

Kelan matkakorvausta saaneiden osuus selvityksen kuntien väestöstä on paikoin erittäin suuri. Keiteleellä lähes 40 % kunnan asukkaista on vuoden aikana saanut Kelan sairausvakuutuslain alaisia matkakorvauksia. Matkat suuntautuvat osin paikallisiin terveyskeskuksiin ja -asemiin, mutta suurin yksittäinen kohde on maakuntien keskussairaalat ja KYS Kuopiossa.



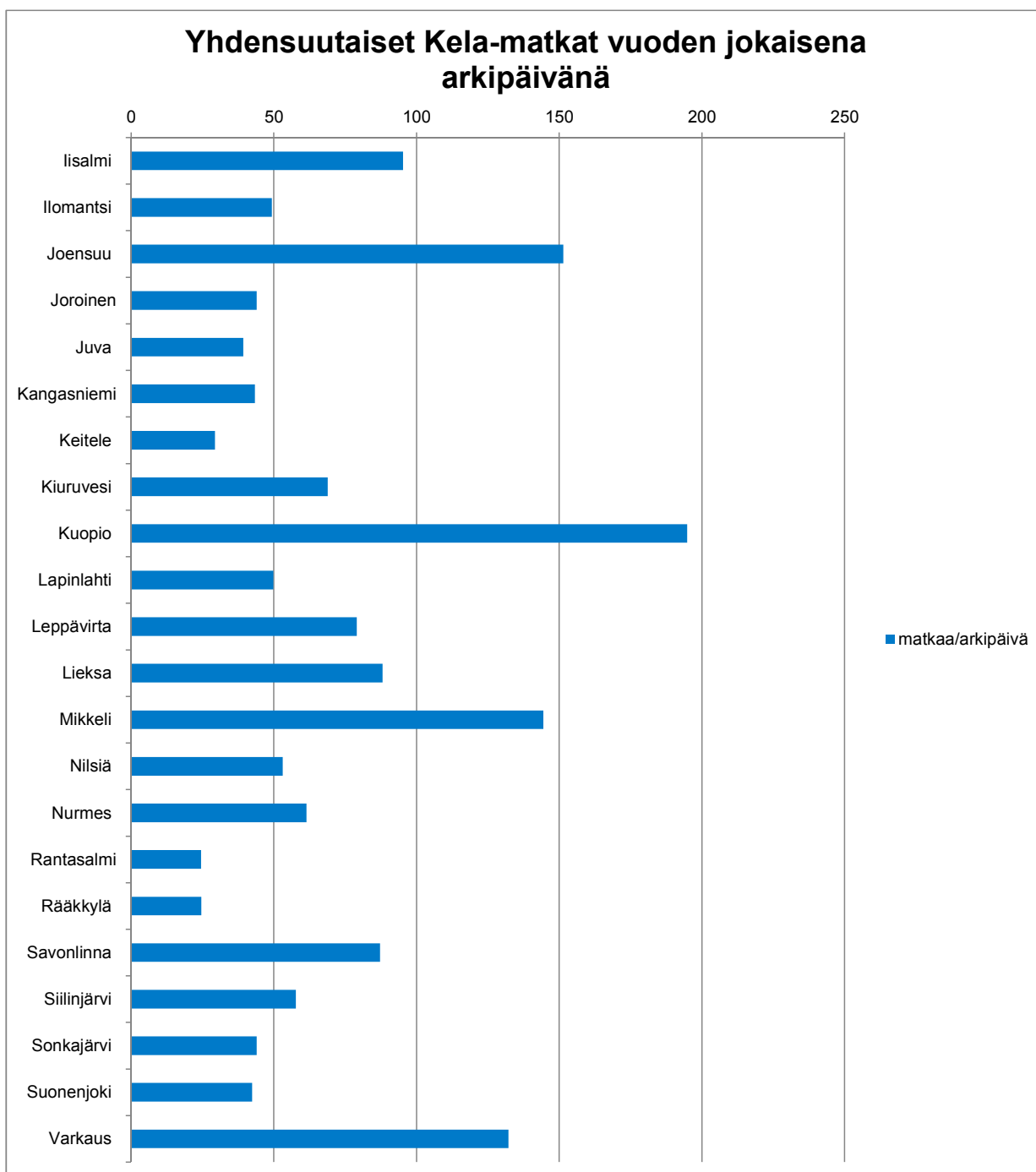
Kuva 3. Kuntien kuljetuskustannusten jakautuminen eri toimintoihin. Pohjois-Savon ELY-keskus 2010.



Kuva 4. Kelan Sva-matkakorvausta saaneiden osuus kunnittain. Ambulanssikuljetukset poistettu. Kelan Sairausvakuutustilasto 2010.

<sup>3</sup>Sva-matkoja

Sva-kuljetuksia ajetaan kutsujoukkoliikenneselvi-tyksen kohteena olevissa kunnissa yli 1 600 yksittäis-matkaa vuoden jokaisena arkipäivänä. Määrällisesti matkoja tehdään eniten suurissa kaupungeissa. Kelan korvaamat matkat ovat ylivoimaisesti suurin yhteis-kunnan tuella toimiva tilauspohjainen henkilöliikenne-järjestelmä Itä-Suomessa ja koko maassa. Muut kut-sujoukkoliikenteen asiakasmäärät jäävät murto-osaan Kela-matkojen määrästä. Esimerkiksi Mikkelissä aje-taan päivittäin noin 140 Kela-korvattua taksimatkaa, Leppävirralla määrä on noin 80.



Kuva 5. Kelan Sva-matkojen jakautuminen arki vuorokaudessa. Sairausvakuutus tilasto 2011.

## Inventointivaiheen tulokset

Itä-Suomen kutsujoukkoliikenneselvityksen lähtökohtana on saada tietoa kutsujoukkoliikenteen kokonaisuudesta ja sen roolista osana alueellista joukkoliikennejärjestelmää. Selvityksessä on kartoitettu palveluiden järjestämisvastuussa olevia hallinnonaloja, kutsuohjausperiaatteita, palveluaikaa, toiminta-alueita, matkaketjuja, käytettävää kalustoa, pääasiakasryhmiä, hinnoittelua ja informaatiotarjontaa. Inventointivaiheen aikana kerätty kuntakohtainen tieto kutsujoukkoliikennepalveluista on kokonaisuudessaan tämän selvityksen liitteenä (Liite 1).

### Yksiköt kutsujoukkoliikennepalveluiden taustalla

Inventoinnissa ei voitu havaita yhtenäistä käytäntöä sille, miten kutsujoukkoliikenne on sovitettu osaksi kuntaorganisaatioita. Järjestämisvastuussa olevat yksiköt vaihtelevat maaseutupalveluiden, sosiaalipalveluiden, teknisen toimen, kaupunkisuunnittelun ja oman joukkoliikenneyksikön välillä. Inventoinnin aikana selvitettiin kuntien kutsujoukkoliikennepalveluiden soveltamiskäytäntöjä ja yhteistyötä esimerkiksi lakisääteisten kuljetusten kanssa. Yhteistyörakenteet vaihtelevat paljon, osin jo kuntakoosta johtuen.

## Kutsuohjauksen muoto ja tilaustapa

Kutsuohjauksen muoto, eli millainen kutsuohjattu liikennepalvelu on suhteessa perusreittiinsä, vaihtelee Itä-Suomessa vähintään viidellä tavalla. Maaseudulla, mutta osin myös kaupungeissa ajetaan useita erittäin reittisidonnaisia kutsuohjattuja liikenteitä. Yhtenä mallina reittipoikkeamaa on rajoitettu ennalta ilmoitetulla tavalla suhteessa perusreittiin. Reittipoikkeama voi olla esimerkiksi yksi kilometri. Itä-Suomesta löytyy myös muutama palvelu, jotka ovat täysin kutsuohjattuvia palvelualueen sisällä, ilman erikseen aikataulutettuja peruspysäkeitä. Nämä palvelut sijaitsevat maaseutuymäristössä.

Kutsuohjauksen muoto saattaa poiketa myös kuntien sisällä ja esimerkiksi Nurmeksen osalta keskustan alueen Kyytipoika noudattaa hyvin mallia ”kutsuohjattava kiinteillä pysäkeillä”, kun taas maaseudun Kyytipojat ajavat täysin asiakkaiden tarpeiden mukaan sovitettuina ajopäivinä ja aikoina.

Taulukko 2. Kutsuohjauksen toimintamallit Itä-Suomessa.

Kutsuohjauksen toimintamalli	Toimintaperiaatteet	Toimintamallina seuraavilla paikkakunnilla
<b>Täysin kutsuohjattava</b>	Erikseen määritelty palvelualue, jonka sisällä ei erikseen määriteltyä perusreittiä.	Kiuruvesi, Rääkkylä
<b>Kutsuohjattava muutamalla kiinteällä pysäkillä</b>	Perusreittiä ei määritelty, ainoastaan muutamia yksilöityjä pysäkkejä säännöllisillä nouto- ja jättöajoilla	Iisalmi, Ilomantsi, Joensuu, Kuopio, Leppävirta, Lieksa, Nurmes, Savonlinna, Siilinjärvi, Nilsiä
<b>Kutsuohjattuvajoustavalla reitillä. Lähtö- ja noutopaikat tarkemmin määritelty.</b>	Enemmän aikataulutettuja pysäkkejä. Tarkat ohitusajat.	Koli, Varkaus, Joroinen, Rantasalmi
<b>Kiinteä reitti, josta poiketaan kutsusta. Ajetaan osin myös ilman tilauksia</b>	Määritelty perusreitti, josta ajoneuvo tekee kutsusta poikkeamia tarkemmin määritellyn rajan puitteissa	Juva, Lapinlahti, Mikkeli, Sonkajärvi, Suonenjoki, Kangasniemi
<b>Kiinteä reitti, joka ajetaan kutsusta</b>	Kiinteä asiointiliikennereitti, joka ajetaan kutsusta	Joensuu, Keitele

## Tilaustapa

Kutsujoukkoliikenteen palvelut tilataan Itä-Suomessa suurelta osin suoraan liikennöitsijältä. Kuntien sisällä on myös hajontaa siitä, miten ja kuka kutsuohjatun palvelun välittää. Tästä esimerkkinä Joensuu, jossa osa liitoskuntien asiointitakseista tilataan suoraan liikennöitsijältä ja keskustan Kyytipoika-palveluliikenne Pohjois-Karjalan matkojen yhdistelykeskuksen kautta.

Taulukko 3. Kyydin tilaustapa.

Suoraan operaattorilta	Matkojen yhdistämiskeskus (Joensuu ja Kuopio)
Savonlinna, Iisalmi, Kiuruvesi, Sonkajärvi, Mikkeli, Juva, Ilomantsi, Nurmes, Lieksa, Keitele, Rääkkylä, Koli, Joensuu (maaseutu), Suonenjoki	Varkaus, Lapinlahti, Kuopio, Siilinjärvi, Leppävirta, Joensuu, (keskusta), Nilsia

## Asiakasryhmät

Pääasiakasryhmiä selvitettiin tarkemmin kolmen kunnan alueella tehdyillä palvelutaso- ja toimintamalliarvioinneilla. Palveluja markkinoidaan pääosin kaikille avoimina palveluina. Ymmärrettävistä syistä lisätarvemuksena osassa kunnista todetaan, että palvelu soveltuu liikuntarajoitteisille, ikäihmisille ja autottomille. Osa avoimista kutsujoukkoliikennepalveluista sijaitsee kuntien verkkosivuilla sosiaalipalvelujen ja/tai ikäihmisten palvelujen alla.

Kunnat ovat kohdentaneet henkilökuljetuspalveluita vähävaraisille ja heikkokuntoisille tarveharkintaisen kyytioikeuksien avulla. Kyytioikeuden taustalla on usein sosiaaliset ja omaehtoiseen asumiseen kannustavat tavoitteet. Sosiaalihuoltolainmukainen kyytioikeus<sup>4</sup> tarjoaa usealle ainoan toimivan mahdollisuuden kuntakeskusasiointeihin. Kyytioikeusjärjestelmät ovat valtaosassa kuntia käytössä, vaikka samalla toisessa kunnan yksikössä tarjotaan esteetöntä kutsuohjattua asiointi- ja palveluliikennettä.

## Kalusto

Useiden kuntien verkkosivuilla kutsuohjattuja asiointi- ja palveluliikenteitä on kohdennettu ikäihmisille ja liikuntarajoitteisille. Keskeisenä palvelutasotietona asiakkailta on tällöin käytettävän kaluston kuvaus. Kalustosta kuvataan varsin yleisesti, vaikka yhtenä palvelusuunnittelun periaatteena on tarjota mahdollisimman laajaa asiakaskuntaa palvelevaa liikennepalvelua. Erityisen tärkeää kalustotieto on alueilla, joissa ei muuta vastaavaa palvelua ole saataville, kuten maaseutualueilla.

Kuntien käyttämiä kalustokuvauksia:

- Matalalattia-auto
- Invavarusteltu matalalattia-auto
- Matalalattiabussi
- Pikkubussi
- Henkilöauto
- Tilataksi
- Pali-auto
- Invavarusteltu palveluauto
- Taksikalusto
- Esteetön Pali-bussi
- 1+8 taksi
- Ei erikseen mainittu

Kalustokuvauksen epäyhtenäisyys ja epätäsmällisyys ovat ongelmallisia, varsinkin kun kaikkien kuntien kutsuohjatuista palveluista kertovilla verkkosivuilla ei ole mainintaa siitä kuka on kunnassa palvelusta vastaava yhteyshenkilö. Mikäli informaatiomateriaali oli liikennöitsijän tuottamaa, ovat palvelukuvaukset selkeämpiä.



Kuva 6. Nurmeksien Kyytipoika. Juho Mutanen 2010.

<sup>4</sup>Myöhemmin ShI-kyytioikeus

## Hinnoittelu

Inventoiduissa 25 kutsujoukkoliikennepalvelussa sovellettiin neljää perusmuotoista hinnoittelutapaa. Käyttäjälle käsityksen muodostaminen matkahinnasta on välillä vaikeaa. Yleisesti palvelut ovat asiakkaille erittäin edullisia, jopa halvempia kuin vakiovuoroliikenteen palvelut, mikäli niitä on käytettävissä. Hinnoittelua osaltaan sekoittaa myös varsin runsas erilaisten alennusluokkien muodostama kokonaisuus. Osassa kutsujoukkoliikennepalveluita asiakashintaan tulee 50 prosentin alennus, mikäli asiakkaalla on erityiskuljetukseen, SHI- tai vammaispalvelulain<sup>5</sup> mukaisiin kyytiin, oikeuttava kuljetuspäätös.

Palvelujen hinnoittelutapa perustuu seuraaviin periaatteisiin:

1. Joukkoliikenteen normaalitaksa (Matkahuollon kilometrihinnoittelu)
2. Joukkoliikenteen normaalitaksaan perustuvat vyöhykkeet
3. Kiinteä matkahinnoittelu
4. Useat asiakasryhmäkohtaiset lippuryhmät

Joukkoliikenteen normaalitaksa ja kiinteä matkahinnoittelu ovat yleisimpiä asiakashinnan muodostamisen periaatteita. Paikallisliikennekaupungeissa kutsujoukkoliikenne on osa paikallisliikennettä. Avoimen kutsujoukkoliikenteen järjestämiseen osana paikallisliikennettä on mahdollisuus saada valtionavustusta. Kolin kimpptaksissa asiakashinnat ovat selkeästi korkeammat kuin muualla. Kuntien järjestämissä palveluissa on selvästi painotettu alhaista hintaa ja osin myös täyttä maksuttomuutta.

## Tiedottaminen ja informaatio

Kutsujoukkoliikennepalveluiden tiedottamiskäytännöissä ja tiedonjakokanavissa on merkittäviä eroja. Suurimmassa osassa kutsujoukkoliikenteen palveluita asiakas ei ensisijaisten tietolähteiden (verkkosivut, sanomalehdet) avulla saa riittävästi tietoa siitä, missä alueella palvelu toimii, millaisella kalustolla tai mitä yksittäismatka asiakkaalle kotoa määränpähän maksaa?

Tietosisältönä kunnat tarjoavat verkkosivuillaan joko suoraan tai erilliseen word/pdf-dokumenttiin linkitettyä tietoa kutsujoukkoliikenteen palveluista. Kunnat, joissa palvelun informaatiomateriaalista vastaavat liikennöitsijät, palvelu- ja tilaustiedot ovat yleensä paremman tasoisia kuin kunnan itse ylläpitämänä. Poikkeuksena ovat suuret kaupungit, joiden joukkoliikennesivuilla on pyritty tuomaan myös kutsujoukkoliikennepalveluita kattavasti esiin.

Alla on esimerkki yleisestä kutsuohjattujen palvelu- ja asiointiliikenteiden informaatiomateriaalista. Palvelun sisäistäminen vaatii paikallistuntemusta, jota ilman ei ilmoitettujen pysäkkien ja reittien sijainnit asiakkaalle avaudu.

 <b>KEITELEEN KUNNAN KUTSUTAKSILIIKENNE 14.8.2012 - 31.7.2013</b>			
<b>Reitti 1</b>	<b>Ma, To</b>	<b>Reitti 2</b>	<b>Ti, Pe</b>
Hamula	9.30	Hamulanniemi	9.30
Rasinhon th	9.35	Hamula	9.10
Kummun th	9.45	Viion kylä	9.45
Itämäki	-	Mäkelä	-
Reittula	9.50	Jauhiala	10.00
Etelälahden th	9.55	Pikonmäki	10.05
Lomakoti	10.00	Keitele kk	10.15
Pahkamäki (tarv.)	10.10	<b>Paluu</b>	<b>12.00</b>
Keitele kk	10.15	<i>Taksikehä Oy, 0400 964 999</i>	
<b>Paluu</b>	<b>12.00</b>		
<b>Reitti 4a</b>	<b>To</b>	<b>Reitti 4b</b>	<b>Ti, To</b>
Sulkavanjärvi	9.10	Petäjäkylä	8.45
Keitele kk	9.45	Sulkavanjärvi	9.10
<b>Paluu</b>	<b>11-30 - 12.15</b>	Keitele kk	9.45
<b>Paluu</b>		<b>Paluu</b>	<b>11.30</b>
<i>Reitti 4a ajetaan koulupäivinä, AJP Cargo OY, p. 040 545 8556</i>		<i>Reitti 4b ajetaan koulun lomapäivinä, AJP Cargo OY, p. 040 585 8556</i>	
<b>Huom! Ajettavissa reiteissä vaihtelua kuljetustarpeen mukaan</b>			

Kuva 7. Keiteleen kutsutaksiliikenteen asiakasinformaatiota.

<sup>5</sup>Myöhemmin Vpl



Internetistä löytyvästä palvelutiedon tasosta suurin poikkeus koskee Pohjois-Karjalan kuntia. Valtaosa Pohjois-Karjalan kuntien kutsujoukkoliikennepalveluita on koottu Liikenneviraston matka.fi internet-hakupalvelun alle. Kutsujoukkoliikenne.matka.fi laajennuksen avulla kutsujoukkoliikenteen palveluita on ensimmäistä kertaa mahdollista hakea muun

joukkoliikenteen kanssa rinnan. Tietosisältönä palvelussa ovat palvelupäivät, aika, tilausohje, hinta, tilausnumero, hinta, esteettömyys, saatavat lisäpalvelut sekä liikennöitsijä. Palvelu toteutettiin osana Rural Transport Solutions-projektia<sup>6</sup> ja sen ylläpidosta vastaa Liikennevirasto.



### Kutsujoukkoliikenne.Matka.fi

#### Kolin alue, liikennöi Juukaan

Kunta: Lieksa

Ajopäivät: Tiistai ja perjantai

Aikataulu: Lähtö Koltilta klo 9.00, paluu Juuasta klo 12.00.

Tilausohje: Tilaa kuljetus suoraan liikennöitsijältä.

Tilausnumero: 04010-44687

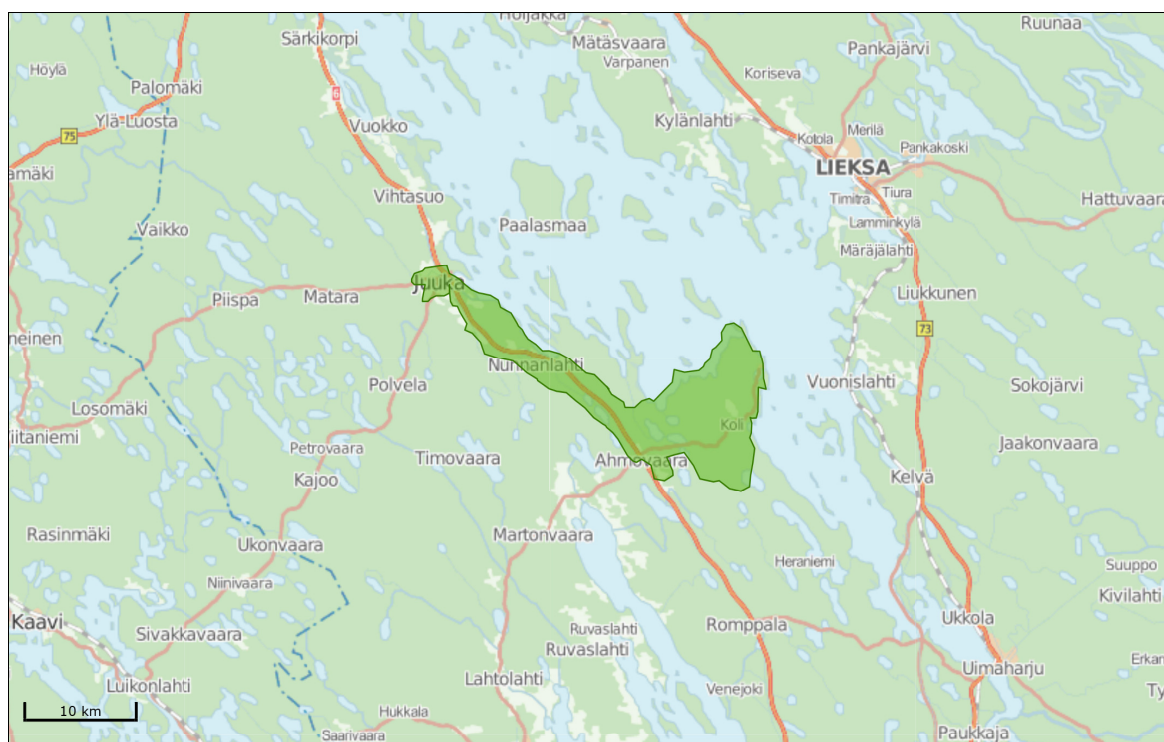
Hinta: 7 €.

Esteettömyys: Ei

Lisäpalvelut: Autossa tilauksesta suksiboksi/pyöräkantoteline.

Liikennöitsijä: Taksikoli Oy

Voimassa: 31.12.2013



Kuva 8. Kutsujoukkoliikenne.matka.fi –palvelu.

<sup>6</sup>RTS-projekti: <http://rtsnpp.eu/Resource.phx/sivut/sivut-rtsnpp/index.htm>

Kutsujoukkoliikenteen matkaketjut ja kytkennät muuhun joukkoliikenteeseen

Kutsujoukkoliikennepalvelun tilaaminen on monesti haasteellista. Usein kuljetuspalvelun ajopäivien ja ajoajan päättelyminen vaatii tietoa kouluvuodesta, kouluvuoden lomapäivistä. Lisäksi haasteena ovat ajopäivittäin vaihtelevat asiointiajat ja mahdollisesti vaihtuvat tilausnumerot.

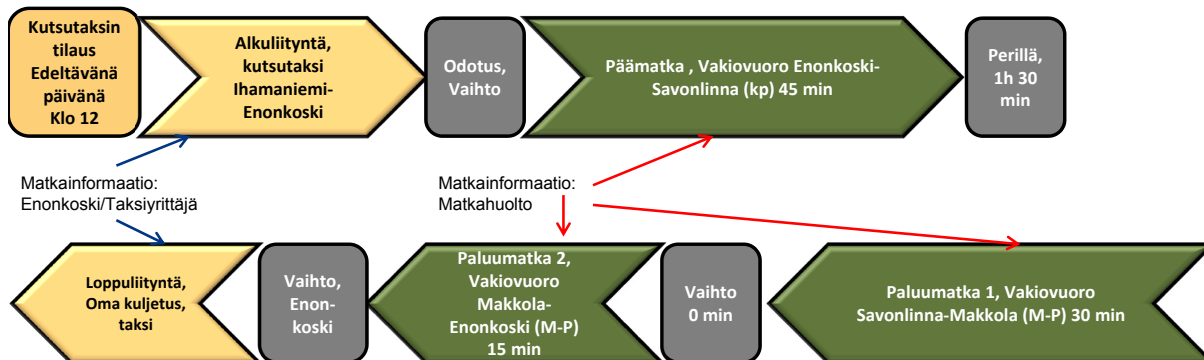
Esimerkkinä asiointiyhteydestä seutukeskukseen toimii Enonkosken ja Savonlinnan väliä. Asiointimatka alkaa Ihamaniemen kylästä ja matkustajana on oma-toimiseen liikkumiseen kykenevä asiakas. Matkaketjun hallitseminen yhdestä tietolähteestä on mahdoton-

ta. Matkaketjun hallinnassa asiakkaalle muodostuu ongelmaksi myös paluuyhteydet Savonlinnasta, jolloin Ihamaniemelle ei ole saatavilla myöhäistä paluuyhteyttä. Kutsujoukkoliikenteen palveluita on Itä-Suomessa erittäin harvoin kytketty kuntakeskuksesta lähtevään vakiovuoroliikenteeseen tai muuhun jatko-liityntään. Poikkeuksen tästä tekee Joensuun ja Lieksan alueella toimiva Kolin kimpptaksi, jonka toimintaperiaatteena on olla liityntänä Joensuun keskustan sekä rautatie- ja lentoaseman sekä Kolin matkailualueen välillä.

## Asiointi seutukeskukseen

### Asiointi-/vierailumatka Enonkoski-Savonlinna-Enonkoski joukkoliikenteellä

Autoton hyväkuntonen 55-vuotias nainen, tottunut joukkoliikenteen käyttäjä



**Asuu Enonkosken Ihaniemellä, josta yhteys keskiviikkoisin ja perjantaisin Enonkosken keskustaan.**

- Joukkoliikenteen matkat vähentyneet pienissä kunnissa neljänneksellä viimeisen 5 vuoden aikana
- Kutsutaksin käyttöä Enonkoskella rajoittaa 2 henkilön tilausvaatimus, muutoin taksi ei aja
- Käytännössä minimimatkustajamäärä rajoittaa palvelun käyttöä ja siirtää kysyntää esim. Shl ja/tai Vpl kuljetuksiin
- Lyhyellä matkalla tarve 3 vaihtoon ja viimeiselle osuudelle ei avoimen joukkoliikenteen palvelua
- Kutsutaksin käyttö epävarmaa myös Enonkosken sisäisillä matkoilla ← Luotettavuus palvelutasotekijänä
- Joukkoliikenteen matkaketju ei ole esteetön (kts. Savonlinnan seudun joukkoliikennesuunnitelma)

Kuva 9. Matkaketjuesimerkki Etelä-Savosta.

## Kutsujoukkoliikennepalveluiden luokittelu alueittain

Suurin osa nykyisestä palvelu- ja asiointiliikenteestä ajetaan osittain tai täysin kutsuohjautuvasti. Kutsuohjautuvuus ja palvelualueen joustavuus on yleensä suurempaa maaseutualueilla ja kylillä, kun taas kuntataajamissa kuljetuspalveluilla on enemmän kiinteitä pysäkkejä ja vakiomuotoisia reittejä.

Työtä ohjanneessa projektiryhmässä päädyttiin hyvin varhaisessa vaiheessa ehdottamaan, että uusia palvelumalleja ja tarvittavia kutsujoukkoliikenteen kehittämistoimenpiteitä tarkastellaan sekä yhdessä että jaoteltuina erityyppisille alueille

Alueluokittelun tavoitteena on muodostaa pohja päätelmille, millaisilla palveluiden järjestämistavoilla, kutsuohjauksen laajuudella ja millaisille asiakasryhmille kunnissa tuotetaan lakisääteisiä ja vapaaehtoisia kuljetuspalveluita. Inventointi ja sitä tukeva palveluiden luokittelu toimivat lähtökohtatason aineistona uusien kehittämisspolkujen avaamiselle Suomen henkilöliikennejärjestelmän tehostamiseksi ja mukauttamiseksi väestö- ja palvelurakennemuutokseen

Aluekohtaiset kokonaisuudet toimivat kehittämistoimenpiteiden pohjana. Kutsujoukkoliikennepalvelut luokiteltiin seuraaviin palvelukokonaisuuksiin:

1. Maaseudun asiointiliikenne (haja-asutusalueet)
2. Taajama-alueen asiointiliikenne (esimerkiksi lisalmen, Lieksan ja Rantasalmen taajamat)
3. Seudullinen asiointiliikenne (kuntien välinen, pitkän matkan asiointiliikenne)
4. Kutsuohjattu kaupunkiliikenne / city-liikenne (Joensuun, Kuopion, ja Mikkelin keskusta-alueiden kutsuohjattu liikenne)
5. Kutsuohjattu liityntäliikenne (yhteydet matkailukohteisiin, keskusasemille tai vakiovuoroliikennettä palveleva kutsuohjattu syöttöliikenne)

Luokituksen perusteena on ennen kaikkea se, että joukkoliikenteen soveltamismalleissa tulee huomioida sekä alue- että väestörakenne. Sama palvelukonsepti ei toimi sellaisenaan maakuntakeskuksissa ja harvaan asutulla maaseudulla. Itä-Suomen alueelta löytyy vain muutama sellainen alue, jota voidaan pitää kaupunkimaisena. Valtaosa asutusta maanpinta-alasta on maaseutua.

**Maaseudun kutsujoukkoliikennepalveluilla** pyritään löytämään niitä toimintamalleja, joilla kyetään kestävästi vastaamaan alueen asukkaiden vähimmäisasiointitarpeisiin. Asiointimatkat kohdistuvat yleensä lähimpään kuntakeskukseen. Maaseudulla asiakasmäärät ovat alhaisia ja asiakkaat levittäytyneet laajalle alueelle, jolloin tiheää, päivittäistä liikennepalvelua on erittäin vaikea kustannustehokkaasti tarjota. Maaseudulle on etsitty kohdennetusti niitä käytäntöjä, joilla eri asiakasryhmät voisivat hyödyntää kunnan ostamaa liikennettä mahdollisimman tehokkaasti. Palvelujen tulee olla helposti tilattavissa, informaation selkeää ja sitä tulee olla riittävästi tarjolla.

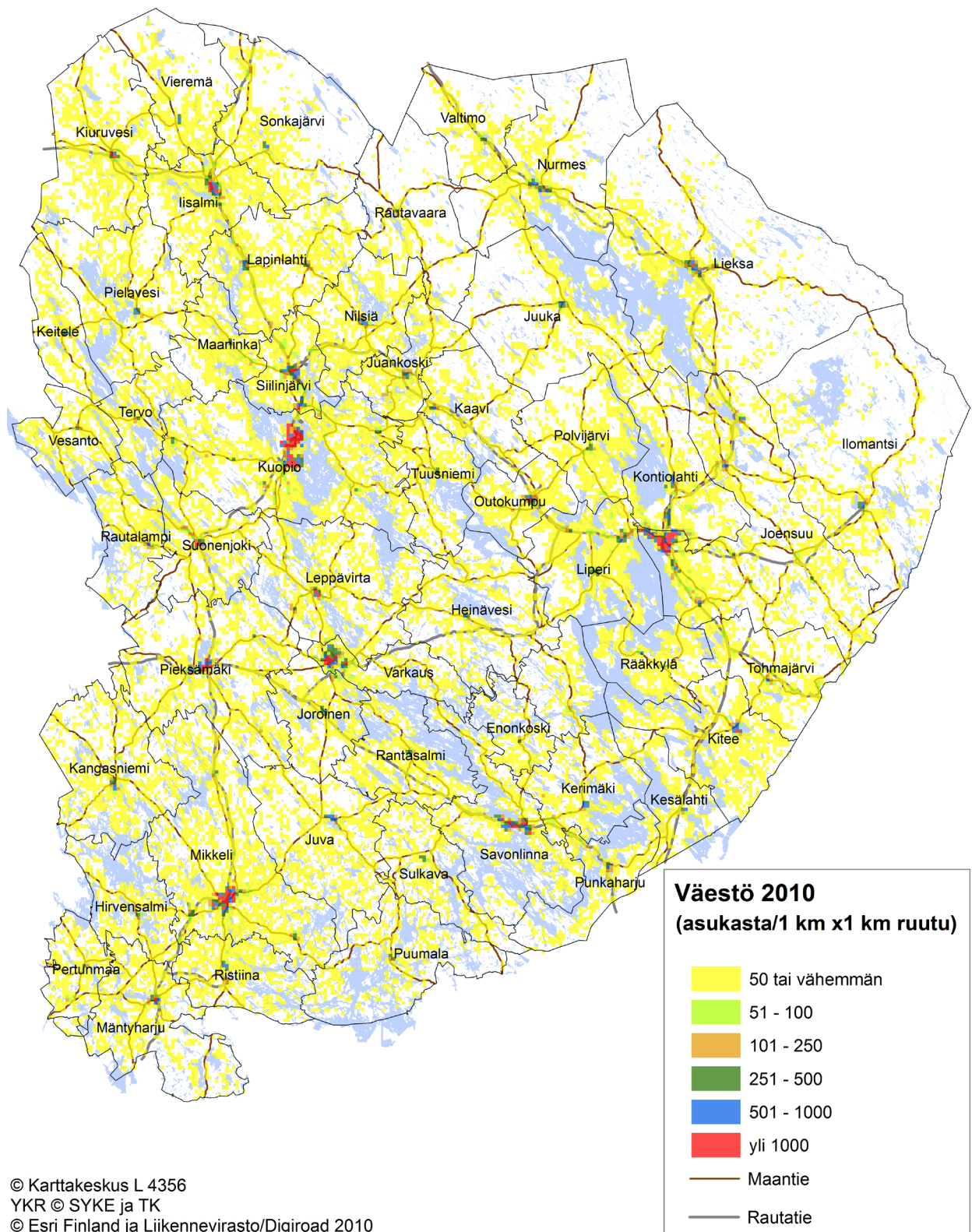
Tähän luokkaan inventointiin seuraavat palvelut: *lisalmen Maaseutu-Pali, Joensuun maaseudun asiointiliikenne, Juvan monipalveluauto Julia, Keitelelen kutsutaksiliikenne, Kiuruveden maaseutualueen palveluliikenne, Lapinlahden Pali-palveluliikenne, Leppävirran palveluliikenne, Lieksan Kimppakyyti, Nilsin kutsuohjattu palveluliikenne, Nurmeksen Kyytipoika, Rantasalmen monipalveluauto Onni, Rääkkylän kutsutaksiliikenne, Siilinjärven palveluliikenne, Sonkajärven palveluliikenne, Joroisten monipalveluauto Pali, Kangasniemen monipalveluauto Onnikka.*

**Taajamien ja keskisuurien kaupunkikeskuksien** osalta projektissa etsitään palvelumalleja, joilla taaajaan asuttujen alueiden asukkaiden liikkumistarpeita voitaisiin palvella maaseutua huomattavasti paremmalla palvelutasolla. Inventoitujen kutsujoukkoliikennepalvelujen joukossa on useita lähes paikallisliikennemäisiä palveluita, kuten Nurmeksen keskustan Kyytipoika tai lisalmen Keskusta-Pali, joka toimii lisalmen paikallisliikennealueella.

Tähän luokkaan inventointiin seuraavat palvelut: *Ilomantsin Kimppakyyti, Leppävirran palveluliikenne, Nurmeksen Kyytipoika, Joroisten monipalveluauto Pali, Kangasniemen monipalveluauto Onnikka.*

**Seudullinen kutsuohjattu asiointiliikenne** on palvelukokonaisuus, josta inventoitujen palvelujen joukossa ei ole yhtään mallipalvelua. Konkreettisin esimerkki kuntien välisestä kutsuperiaatteella toimivasta palvelusta oli Lieksan ja Joensuun välinen sairaalabussi, joka oli toimintansa aikana itsekannattavaa liikennettä. Sairaalabussin toiminta lakkasi Kelan Sva-suorakorvausmenettelyn seurauksena. Valtaosa palvelun käyttäjistä hyödynsi bussia Lieksan ja Pohjois-Karjalan keskussairaalan välisissä yhteyksissä ja saivat matkoistaan sairausvakuutuslain mukaisen korvauksen. Kuntarajat ylittävää kutsujoukkoliikennettä on pienimuotoisena ainakin Lieksan (Koli) ja Juuan sekä Joroisten ja Varkauden välillä.





© Karttakeskus L 4356  
YKR © SYKE ja TK  
© Esri Finland ja Liikennevirasto/Digiroad 2010

Kuva 10. Itä-Suomen asutusrakenne. Keltaisella on kuvattu aluetta, joka on erittäin harvaan asuttua.

Tähän luokkaan kuuluvaa kutsuohjattua joukkoliikennepalvelua ei inventointiaineistossa ole. Aiemmin muun muassa Lieksan ja Joensuun välillä toimi päivittäin kutsuohjattu sairaalabussi, jonka asiakkaat koostuivat pääosin keskussairaalakäyttäjistä. Kelan taksimatkojen suorakorvausjärjestelmän käyttöönotosta johtuen itsekannattava seutujen välinen sairaalabus-sipalvelu päättyi.

**Kutsuohjattulla kaupunkialueella tapahtuvalla joukkoliikenteellä** tarkoitetaan selvityksessä Mikkelin, Joensuun ja Kuopion kaupunkien alueella olevia kutsujoukkoliikennepalveluita. Paikallisliikenteen rinnalla kutsuohjattua palveluliikennettä on Itä-Suomessa myös Varkaudessa, Pieksämäellä, Savonlinnassa ja Iisalmissa. Näitä pienempiä paikallisliikennekaupunkeja käsitellään taajama-alueen asiointiliikenteen yhteydessä. Kaupunkialueita erottava jako on tehty kehittämistoimenpiteiden kohdennukset vuoksi.

Palveluliikenteen tavoitteena on toimia henkilökohtaisempana ja joustavampana liikennepalveluna kuin mihin tavanomainen paikallisliikenteen vuorolinja on suunniteltu. Palveluliikenne kaupunkikeskustoissa eri muodoissaan on samantyyppistä kuin maaseudulla tapahtuva liikenne, jossa asiakas noudetaan kotiovelta ja viedään mahdollisimman lähelle asiointikohdetta. Kaupunkialueilla palvelut toimivat yleensä vähintään jokaisena arkipäivänä niin sanottuun normaaliin virka-aikaan.

Tähän luokkaan inventointiin seuraavat palvelut: *Iisalmen Keskusta-Pali, Joensuun Kyytipoika, Kuopion palveluliikenne, Mikkelin MOPPE-palveluliikenne, Savonlinnan palveluliikenne, Varkauden kutsuohjattu palveluliikenne.*

**Kutsuohjatuilla liityntäliikennepalveluilla** tarkoitetaan sellaisia liikennepalveluita, jotka yhdistävät esimerkiksi eri kulkumuodoilla matkustavat asiakkaat toisiinsa tai toimivat alku- tai loppuliityntänä matkakohteeseen. Tällaisena palveluna mukana inventoinnissa on Kolin kimppataksi, joka yhdistää Kolin matkailualueen Joensuun keskusta ja lentoasemaan.

Kutsuohjattuja liityntäliikennepalveluita tarkastellaan erityisesti markkinaehtoisuuden näkökulmasta. Itä-Suomen alueella on aikaisemmin ollut useita kutsuun perustuvia liityntäliikenteitä. Lähes kaikki on viime vuosina lopetettu kannattamattomina. Liityntäliikenteet eivät ole löytäneet suuria käyttäjämääriä.

Tähän luokkaan inventointiin seuraava palvelu: *Kolin Kimppataksi*. Kutsuohjattuina liityntäliikenteinä on aiemmin ollut muun muassa, rautatie- ja lentasemille ja -asemilta operoivia kutsutakseja. Määrärahpriorisoinneissa näitä vähän käytettyjä liityntäliikenteitä on viime vuosien aikana lopetettu.

Luokiteltujen palveluiden määrä on yhteensä 32, koska osa inventoiduista kuntien kutsujoukkoliikennepalveluista toimii sekä maaseudulla että taajamassa. Usein taajamassa ajetaan omalla ajoneuvolla, mutta mukana on myös tapauksia, joissa keskustan kutsuohjattu liikenne toimii aamuisin ja iltapäivisin maaseutualueiden meno- ja paluukuljetuksina.

Tarkasteltujen palveluiden enemmistö on maaseudun asiointiliikennettä, jossa asiointitaksi- ja kutsutaksireiteillä on pitkä historia. Kuntakeskuksien asukkaiden liikkumistarpeita palvelevaa asiointi- ja palveluliikennettä on saatavilla varsin hyvin, jopa pienemmillä paikkakunnilla. Osa taajamaliikenteestä voidaan tulkita lähes paikallisliikenteen omaiseksi palveluksi.

## Kutsujoukkoliikennepalvelujen laajentumisen haasteet – PEST-analysikehikko

Kutsujoukkoliikenteen ympärille on ladattu paljon odotuksia. Erityisesti on odotettu, että uudella kysyntäohjautuvuudella saadaan joukkoliikennejärjestelmään tehoa siellä, missä kysynnän massat ovat pieniä perinteiselle paikallis- tai vakiovuoroliikenteelle. Toisaalta kutsuohjattujen liikennepalveluiden on odotettu olevan houkuttelevia myös kaupungeissa. Kaupunginosalinjoilla, city-liikenteellä ja kutsuohjatuilla monipalveluautoilla on haluttu parantaa joukkoliikenteen houkuttelevuutta asiakasryhmille, jotka eivät muuten aktiivisesti julkisen liikenteen palveluita käytä.

Selvityksen toiminta- ja vaikuttavuusanalyseissa keskitytään tuomaan erityisesti esille, miten kutsujoukkoliikenteen palvelut toimivat palveluiden käyttäjien näkökulmasta erilaisilla alueilla, mitkä ovat oleellisia palvelutasotekijöitä ja miten palveluiden toimintaa ja palvelutasoa voitaisiin parantaa.

Selvityksessä on arvioita ongelmia ja haasteita, jotka hankaloittavat kutsujoukkoliikenteen ”läpimurtoa”. Seuraavassa toiminta- ja vaikuttavuusanalyysin taustaksi tehty PEST-analyysi (Political, Economic, Social, Technology<sup>7</sup>), joka on mukailtu kutsujoukkoliikenteen evaluointitutkimuksesta Evaluation Study of Demand Responsive Transport Services in Wiltshire (2006).

- (P) Päätöksentekijät yleensä kannattavat ja ilmaisevat tukensa kutsujoukkoliikenteen palveluille. Palveluilla nähdään yleisesti tavoiteltavan erityisryhmille parempaa liikkumisen palvelutasoa. Ongelmana on kuitenkin ollut, että kutsujoukkoliikenteen toimintaedellytyksiä ei ole riittävästi varmistettu kuntien ja kaupunkien organisaatiossa, hallinnolliset rajat haittaava palveluiden käytännön sovellusten syntymistä.
- (E) Suorat kustannukset usein ilmaisevat kutsujoukkoliikenteen olevan taloudellisesti erittäin kannattamatonta. Tukiaste matkustajaa kohden on suurempi kuin paikallisliikenteessä. Käyttöaste palveluissa on matala, koska ihmiset eivät osaa etsiä palveluita tai eivät tiedä heillä olevan oikeutta palvelun käyttöön. Tämä johtuu edellä mainitusta vastuunjaollisista epäselvyyksistä ja puutteellisesta markkinoinnista. Kutsujoukkoliikenne kilpailee asiakasvirroista kaikkien muiden liikkumisen palveluiden kanssa, joista osa on kaupallisesti saatavia (taksit, linja-autoliikenne) ja osa suunniteltu käyttäjäryhmille, jotka eivät voi kaupallisia palveluita hyödyntää. Markkinarako kutsujoukkoliikenteen kaupallisille sovelluksille on Suomessa erittäin pieni. Pieni markkina on osin aiheutettu hallintosektorikohtaisella erillislainsäädännöllä ja toimialan ylisääntelyllä.
- (S) Kutsujoukkoliikennettä sen eri muodoissaan pidetään usein ainakin jonkinasteisena sosiaalipalveluna. Tätä imago-ongelmaa osin vahvistavat kutsujoukkoliikenteen nimeämiskäytännöt ja yhdistäminen osaksi ikäihmisten palveluita. Imagokysymykset ja potentiaalisten käyttäjien suhtautuminen (asenteet) kutsujoukkoliikenteeseen ovat ehkä yksi suurimmista ongelmista palveluiden läpilyönin taustalla.
- (T) Teknologiaa on välitysjärjestelmien ja matkojen yhdistelyn kautta haluttu kytkeä kiinteäksi osaksi kutsujoukkoliikennettä. Usein liikennepalveluiden käyttäjämäärät ovat alhaisia ja käyttötavat sellaisia, jossa raskaat teknologiset välitysjärjestelmät tai reittioptimoinnit ovat osoittautuneet tehottomiksi. Teknologialähtöiset kehittämissuunnitelmat asia- ja palvelulähtöisyyden sijaan, ovat monesti tehneet kutsujoukkoliikenteen kehittämisestä erittäin monimutkaista ja kallista (vrt. P).



# Kutsujoukkoliikenteen palvelutaso- ja toimintamalliarvioinnit

Palvelutaso- ja toimintamalliarvioinneissa alueluokkiin jaetuista palveluista on mukana vertailutietoa asiakaskyselyjen, paikkatietotarkastelujen ja liikennejärjestelmätason tarkastelujen muodossa. Palveluiden arvioinneissa otetaan huomioon väestöryhmien erilaistuneet tarpeet ja samalla analysoidaan palvelutasoa muuttuvan palvelurakenteen näkökulmasta.

Palvelutasoanalyysillä pyritään luomaan tarkempaa kuvaa siitä, mitkä ovat vaatimukset Itä-Suomen kutsujoukkoliikennejärjestelmälle lähitulevaisuudessa ja miten tavoitteet ovat saavutettavissa konkreettisten palvelumallien avulla. Palvelumalleja koskeviin ideointeihin ja kehittämistoimenpiteiden määrittelyihin pureudutaan seuraavissa luvuissa.

## Viranhaltija- ja liikennöitsijähaastattelut

Kutsujoukkoliikenteen nykytilaa Itä-Suomessa selvitetiin haastatteleamalla puhelimitse kaupunkien kuljetuksista vastaavia viranhaltijoita ja kaupungeissa kuljetuksia hoitavien liikennöitsijöiden edustajia. Kutsujoukkoliikenteen nykytilaa kuvaaviksi esimerkkikaupungeiksi valittiin Iisalmen, Joensuun ja Suonenjoen kaupungit. Haastateltavia henkilöitä oli yhteensä kuusi, joista kolme oli viranhaltijoita ja kolme liikennöitsijöiden edustajia. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluilla.

Viranhaltija- ja liikennöitsijähaastatteluilla haettiin kuntien kutsujoukkoliikennepalveluiden järjestämisvastuussa olevien viranhaltijoiden näkemystä seuraaviin kohtiin:

- Miksi palvelua järjestetään ja kenelle
- Miten on päädytty nykyiseen toimintamalliin ja aluevalintoihin
- Muut kunnan kuljetuspalvelut: Millaisia ovat ja onko eri hallintokuntien kesken muodostunut yhteistyötä ja yhteisiä palveluita?
- Käsitykset matkojen yhdistelystä
- Palveluista tiedottamisen käytännöt
- Palvelun vahvuudet ja kehittämiskohteet

Liikennöitsijähaasteluilla haettiin kokemuksia palveluiden tuottamisesta, asiakkaiden tarpeista, yhteistyöstä kunnan kanssa, tiedottamisesta ja kehittämistoiminnan tarpeista seuraavilla kysymyksillä:

- Kokemus kuljetuspalvelun tuottamisesta
- Asiakkaiden kannalta tärkeimmät asiointikohteet
- Yhteistyö kunnan kanssa
- Palvelun tunnettuus
- Kehittämistoiminnan tarve
- Palvelutasoon ja kalustoon liittyviä kehittämisedotuksia
- Palvelun vahvuudet

## Viranhaltija- ja liikennöitsijähaastattelujen tulokset

Viranhaltijat kertoivat palvelujen pääkohderyhmitse vanhukset, eläkeläiset, ajokortittomat ja vammaiset. Kaikkia palveluita ei erityisesti ole suunnattu liikuntarajoitteisille ja käytettävä kalusto ei näin ollen ole esteetöntä. Palvelulla paikataan joukkoliikenteen puutteita sekä ehkäistään asiakkaiden siirtymistä lakisääteisten henkilökuljetusten käyttäjiksi. Kutsujoukkoliikennepalvelut, joita haastattelut koskivat, ovat olleet toiminnassa useita vuosia, vanhin 1990-luvulta lähtien.

Toimintamallin suunnitteluun on kunnissa kiinnitetty erityistä huomiota. Kutsujoukkoliikenteen palvelut eivät palvele pelkästään akuutteja liikkumistarpeita. Kutsujoukkoliikenne on kytketty yhteen kunnan muihin palvelutuotannon strategisiin tavoitteisiin. Yhtenä esimerkkinä on kotona asumisen tukeminen. Asiointi- ja palveluliikenteeseen on yhdistetty erilaisia avustajapalveluita, joko kunnan itsensä tai järjestön tuottamana<sup>8</sup>.

Nykyisen kutsujoukkoliikenteen toimintamallin suunnittelun pohjana on ollut asiointipaikkakartoituksia (yhdessä asiakkaiden kanssa), asiointiliikenteen sekä muiden kunnan kuljetusten järjestämistarpeet (päivätoiminta ja päiväkeskustoiminta). Yhdeksi suunnittelun periaatteeksi mainittiin kilpailun välttäminen muun joukkoliikenteen kanssa sekä paikallisliikenteen puutteet.

<sup>8</sup>Esimerkiksi Honkalampi-säätiö, Ilvola-säätiö

Yhteistyö muiden kuntaorganisaation yksikköjen välillä vaihtelee. Osaa selvityksen alaisista henkilöliikennepalveluista hyödynnetään koululaiskuljetuksissa ja muiden hallintokuntien jakeluliikenteessä, kuten esimerkiksi ruokakuljetuksissa. Lisämessä Keskusta-Palia hyödynnetään aamuisin ja iltapäivisin koululaisliikenteessä, muulloin kalusto kuljettajineen on palveluksessa avointa kutsuohjattua palveluliikennettä ja kunnan eri yksikköjen henkilökuljetuksia.

Yhteistyömahdollisuudet tunnustetaan erityisesti sosiaalitoimen suuntaan, mutta erinäisistä syistä joutuessa, yhteistyötä ei usein ole saatu käynnistettyä toivotussa laajuudessa. Kunnan edun mukaista on, että kuljetuksiin liittyvä kokonaiskuva on edes jollakin kunnassa, muutoin palvelujen integrointi voi osoittautua haasteelliseksi.

Matkojen yhdistelyä toteutetaan jo Joensuussa ja lisämessä. Sosiaalitoimen kuljetusten yhdistämistä osaksi avoimia kuljetuspalveluita pidetään erittäin tavoiteltavana ja osin tässä jo koetaan saaduksi onnistumisia. Tärkeää esimerkiksi erilliskyytioikeutettujen palvelemiseksi on hyödyntää avoimessa liikenteessä oikeanlaista kalustoa, joka soveltuu kunnassa monipuoliseen käyttöön.

Palveluista tiedottaminen on kunnassa kirjavaa, kuten inventointivaiheen yhteenvedossa todettiin. Palveluista tiedotetaan pääosin kuntien verkkosivujen, jaettavien lehdyköiden ja sanomalehti-ilmoitusten kautta. Sanomalehti-ilmoituksia julkaistaan erityisesti palveluiden kilpailuttamisen yhteydessä. Lisäksi palveluista informoidaan sosiaali- ja vammaispuolen henkilöstöä, joille jaetaan tiedotteita ja reittikarttoja. Tehokkaaksi tiedonlevityskanavaksi ovat osoittautuneet asiakkaat itse.

Kutsujoukkoliikenteeseen liittyviä kehittämiskohteita ja kehittämissuunnitelmia kohdennettiin reittisuunniteluun ja palvelualuemallin hiomiseen. Kutsuohjatut reitit pysäkkeineen tarjoavat välillä ”kankeaa” palvelutasoa asiakastarpeeseen nähden. Tiedottamisen, aikataulujen luettavuuden parantaminen, nettivarausten mahdollistaminen ja kaluston lisääminen sekä palveluajan laajentaminen olivat esillä keskusteluissa viranhaltijoiden kanssa.

Mahdollisuuksia laajentaa yhteistyötä eri toimijoiden kanssa nähtiin olevan paljon. Erityisesti mukaan toivottiin Kelaa, jonka Sva-kuljetukset muodostavat valtaosan julkisesti tuetuista kysyntälähtöisistä henkilökuljetuksista. Lisäksi kiinnostusta olisi lähteä kehittämään kutsuohjattua palveluliikenteestä enemmän paikallisliikenteen ja nykyisen palvelun välimuotoa, jossa esimerkiksi ruuhkaiset aamut ja iltapäivät hoi-

dettaisiin isommalla kalustolla, kun taas päivällä riittäisi pienempi kalusto sekä palveluliikenteen että perinteisen paikallisliikenteen tarpeisiin.

## Liikennöitsijähaastattelujen tulokset

Haastatellut liikennöitsijät ovat olleet mukana tuotannossa lisälmen, Joensuun ja Suonenjoen kutsujoukkoliikennepalveluita 2-10 vuotta. Heidän kokemuksensa mukaan asiakkaina on pääosin ikääntyneitä naisia, liikuntarajoitteisia, koululaisia ja joitakin autottomia. Maaseudulla toimivassa liikenteessä asiakkaat pysyvät pääosin samoina, mutta kaupunkialueella asiakkaiden vaihtuvuus on liikennöitsijän havainnon mukaan suurta. Kalustona liikennöitsijöillä on 8 paikallisesta tilataksista aina 22 paikalliseen matalalattiatibussiin.

Asiakasvolyyymi on kaikilla alueilla asiointi- ja palveluliikenteessä varsin rajallinen. Parhaimmat käyttöasteet palvelulle tulevat tunneista, jolloin mukana on myös oppilaskuljetuksia. Liikennöitsijöiden näkemyksen mukaan palveluita on vaikeaa saada itseksennattaviksi. Maaseudun asiointikuljetuksissa päästään parhaimmillaan lähes täysiin autoihin.

Asiointikohteista liikennöitsijät tarjoavat yhtenäisen kuvan. Kohteina ovat kuntakeskus, kaupungit, terveysasemat, apteekit ja järjestetty toiminta. Yhteistyö tilaajaorganisaation kanssa todetaan olevan erittäin hyvällä mallilla. Yksittäisiä huomioita liikennöitsijöillä on, mutta ne liittyvät lähinnä yksityiskohtiin, kuten välitysjärjestelmän hyödyntämiseen.

Tiedottamisessa koetaan olevan ongelmia. Liikennöitsijät ovat asiakkaiden kanssa päivittäin tekemisessä ja yllättävän monet ihmiset ovat epä tietoisia siitä, kuka palvelua saa käyttää ja mistä saa lisätietoa. Hyviksi tiedottamisen malleiksi liikennöitsijät näkevät koteihin jaettuja tiedotteita, sosiaalitoimen palveluohjauksen sekä puskaradion. Aikataulujen luettavuuteen tulisi kiinnittää myös enemmän huomiota. Nykyisiä aikatauluja asiakkaat pitävät vaikeaselkoisina.

Kehittämissuunnitelmia liikennöitsijöillä on erityisesti liittyen kutsuohjauksen soveltamiseen ja esimerkiksi pysäkkien aikatauluttamiseen. Pysäkkien vähentämisellä on nähty olevan hyviä vaikutuksia liikenteelle ja palvelun joustavuudelle. Reittejä saisi olla enemmän tai palvelualueet laajempia.

Yhtenä ongelmana koetaan joukkoliikennejärjestelmän yhteensopimattomuuskysymykset myös kunnan sisällä. Suljetut palveluliikenteen (Shl ja Vpl) ovat

yleensä keskusta-alueilla varsin täynnä ja aikataulussa pysyminen tuottaa välillä vaikeuksia. Avoimia kutsuohjattuja palveluita voisi tässä tilanteessa hyödyntää ylivuotona, mutta jostakin syystä tässä on hallinnollisia tai muita rajoitteita.

Liikennöitsijöiden mielestä palvelusta tekee asiakkaan kannalta hyvän edullisuus, joustavuus, esteettömyys, henkilökohtaisuus ja ovelta-ovelle palvelu. Kaikki nämä ovat nykyiselle asiakaskunnalle tärkeitä palvelutasotekijöitä. Maaseudulla nähdään riittävän huomattavasti suppeampi palvelu, tosin tällöin täydentävän liikenteenä tarvitaan aina sosiaalitoimen kuljetuksia. Palveluiden saatavuutta tulisi parantaa (liikennöintiä ja -alue) sekä yhdistelykokeiluja jatkaa. Hyviä kokemuksia on saatu erityisesti koululaiskuljetusten yhdistämisestä kaupunkialueen kutsujoukkoliikenteen osaksi.

## Haastatteluiden yhteenveto

Yhteenvetona haastatteluista voidaan todeta, että kutsujoukkoliikennepalveluiden asiakaskunta ei suuresti poikkea eri alueiden välillä. Ainoa ero on liikuntarajoitteisten palvelun käytössä, joka ei yhdellä läpikäydyistä alueista ollut mahdollista. Asiointikohteet ja asiakaskunnan ikärakenne vaikutti olevan pitkälle sama kaikilla alueilla. Kutsujoukkoliikenteen palveluita pyritään kohdentamaan avoimen joukkoliikenteen periaatteiden mukaan, yleensä palvelu nähdään enemmän tai vähemmän sosiaalipalveluna.

Yhteistyö liikennöitsijöiden ja kunnan välillä toimii hyvin ja tämän katsotaan mahdollistavan myös jatkossa palveluiden kehittämisen yhteistyössä. Aikataulun luettavuutta ja nettiedottamista tulisi parantaa.

Eri hallintokuntien kuljetuksia yhdistellään jo nykyisin. Yhteistyön toimivuuden takaamiseksi kunnissa on pidetty parhaana toimintamallina käydä asioita ensiksi läpi laajasti viranhaltijoiden välisenä yhteistyönä, ennen kuin asioita viedään lautakuntiin ja muihin luottamuselimiin käsiteltäväksi. Yhteistoiminnan vaikeutta kuvailtiin haastatteluissa usein myös henkiseksi.

Uudistukset kutsujoukkoliikennejärjestelmään ovat tarpeellisia, mutta standardimalleja on vaikea löytää. Paikallisliikennealueilla kutsujoukkoliikenteessä nähtiin paljon hyödyntämätöntä potentiaalia, maaseutupalveluissa palvelun konseptin asiointiliikenteenä koettiin olevan pitkälti jo kohdallaan, muutostarpeet ovat pienempiä kuin kaupungeissa.

## Kutsujoukkoliikenteen käyttäjälähtöinen vaikuttavuus alue- luokittain

Kutsujoukkoliikenteiden käyttäjille tehtiin asiakaskysely syys-lokakuussa 2012. Kysely tehtiin lisälmen Keskusta-Palin, Joensuun Kyytipojan ja Suonenjoen maaseudun kutsutaksin matkustajille. Kyselylomakkeet ja palautuskuoret jaettiin autoissa matkustajille, jotka palauttivat lomakkeet postitse konsultille. Vastauksia saatiin yhteensä 137, joista 65 oli lisälmen Keskusta-Palin matkustajilta, 60 Joensuun Kyytipojan matkustajilta ja 12 Suonenjoen maaseudun kutsutaksin asiakkailta. Vastaukset käsiteltiin analysoimalla kaikki vastaukset yhdessä sekä analysoimalla erikseen lisälmen Keskusta-Palin, Joensuun Kyytipojan ja Suonenjoen maaseudun kutsutaksin matkustajien vastaukset. Asiakaskyselyiden aineisto on kokonaisuudessaan liitteenä (Liite 1).

Kysely toteutettiin yhteistyössä Pohjois-Savon ELY-keskuksen, kuntien viranhaltijoiden ja liikennöitsijöiden kanssa. Seuraavassa on esitetty kyselytutkimuksen keskeisiä havaintoja. Kyselyaineisto on tämän selvityksen liitteenä.

### Keskisuuri tai suuri kaupunkikeskus (Joensuu)

Kyselyaineistosta käy ilmi, että asiakasryhmässä on edustettuna laajasti eri ikäryhmiä. Käytännössä matkustajista puuttuvat vain kaikista nuorimmat ikäryhmät. Työkäisiä käyttäjiä on enemmän kuin muilla läpikäydyillä alueilla. Ikäryhmistä suhteessa eniten palveluta käyttävät 75-79-vuotiaat. Lähes 80 % asiakkaista kokee pystyvänsä liikkumaan arjessaan omaehtoisesti. Oman auton käytön mahdollisuus on käyttäjäkunnassa marginaalinen.

Palvelun asiakkaat ovat valtaosaltaan (75 %) käyttäneet palvelua usean vuoden, mutta neljännes asiakkaista on uusia. Uusien käyttäjien kohtuullinen osuus on hyvä, sillä se viestii palvelutarpeesta ja toisaalta siitä, että palvelua uskalletaan kokeilla. Uusien käyttäjien suhteellisen korkea määrä ja toisaalta vakioasiakkaiden siirtyminen eriytettyjen kuljetuspalveluiden asiakkaiden (ikäntymisen) aiheuttaa haasteita tiedottamiselle ja markkinoinnille. Tiedottamisen on oltava aktiivista, jatkuvaa ja palvelun näkyvä osa kaupunkikuvaa.

Kaupunkiympäristöstä kertovana tietona palvelusta voidaan pitää kutsujoukkoliikennepalvelun käytön säännöllisyyttä. Asiakkaista 40 prosenttia käyttää

palvelua enintään muutamia kertoja kuukaudessa. Tiiviissä kaupunkiympäristössä asiakkaille on tarjolla enemmän mahdollisuuksia hoitaa arjen välttämättömät asiointit ja usein erillistä kuljetuspalvelua tähän ei tarvita, toisin kuin maaseudulla. Joensuussa kyselyyn vastaavat käyttävät kutsujoukkoliikennettä verrokki-alueita enemmän sosiaalisen verkottumisen perusteilla hyödyntämällä kuljetuspalvelua vierailumatkoihin sukulaisten ja ystävien luokse.

Asiakkaiden vaatimukset kuljetuspalvelulle eivät suuresti poikkea alueluokkien välillä, kuten asiakaskyselyiden analyysiosiosta käy ilmi. Vaihtoehtoisena kulkumuotona kävelyn ja rollaattorin merkitys on korostuneempi kuin muilla alueilla.

Tiedottaminen ja ajantasaisen informaation saataavuus on tunnustettu ongelma joukkoliikenteessä. Palveluiden nykyisistä käyttäjistä vain hieman yli puolet piti tiedonsaantia kuljetuspalveluista hyvänä. Tulos on yllättävän heikko, mikäli huomioidaan se, että suurin osa asiakkaista on palvelun säännöllisiä käyttäjiä.

Suurena haasteena kaupungeille ja viranomaisalueille on asiakkaiden laaja toivomus siitä, että kutsuhjattuja palveluita tulisi olla paremmin saatavissa. Saatavuutta toivotaan useammalle päivälle ja liikennöintiä tulisi laajentaa. Puolet asiakkaista olisi valmis maksamaan nykyistä enemmän, mikäli palvelut saataisiin parannettua.

Kaupunkimaisessa ympäristössä, jossa taksi-, paikallisliikenne- ja kutsujoukkoliikennepalveluita on varsin hyvin saatavissa, on muista alueista poiketen varsin vaihtelevia vaatimuksia asiointiajan pituudelle kohteessa. Koska tarkat matkasyyt ovat kaupungissa enemmän kertaluontoisia ja/tai vierailuperusteisia, asiakkaiden on vaikeampi tällöin määrittää tarkkaa asiointiaikaa kohteessa.

### **Kaupunkikeskus tai tiheästi asuttu taajama (Iisalmi)**

Kaupunkikeskusta ja tiheästi asuttua taajamaa selvityksessä edustaa Iisalmi. Kutsujoukkoliikennepalvelun nykyisten käyttäjien ikäjakauma on Joensuuta painokkaammin yli 80-vuotiaissa. Työikäisiä asiakkaita oli vain 14 % vastanneista. Oman auton käytön mahdollisuus on vielä vähäisempää kuin Joensuussa.

Asiakkaista kolmannes on uusia käyttäjiä, joka on vielä enemmän kuin Joensuussa. Palvelulle on selvästi jatkuvaa ja mahdollisesti myös lisääntyvää kysyntää. Laadukas ja ajantasainen tiedottaminen on erityisen tärkeää palvelussa, jonka käyttäjäkunnasta vuosittain uudistuu suurehko osa. Tiedottamisesta on

kuljetuspalveluita järjestävän yksikön lisäksi vastuussa kaikki ne hallintokunnat, joiden asiakkaille tarjotusta palvelusta voisi olla merkittävää hyötyä.

Pienimmissä alueellisissa keskuksissa, kuten Iisalmissa, kutsujoukkoliikennepalvelulla on korostunut merkitys nykyiselle asiakaskunnalle. Korvaavaa liikumisen palvelua ei ole niin helposti saatavilla kuin suuremmissa keskuksissa. Yli 80 % Iisalmen Keskusta-Palin asiakkaista käyttää palvelua viikoittain.

Iisalmella asiointimahdollisuudet terveyskeskukseen, kauppaan ja apteekkipalveluihin ovat asiakkaille tärkeitä samoin kuin Joensuussa. Asiointipaikka ”muu” on korostunut Iisalmissa ja on terveyspalveluiden jälkeen toiseksi merkittävin liikennepalvelun käytön syy. Iisalmen Keskusta-Palin asiakkaista huomattava osa kertoo käyttävänsä palvelua matkoilla järjestettyyn päivätoimintaan. Kuljetuspalvelu ja kaupungin sosiaalipalvelut vaikuttavat olevan hyvin nivelletty.

Tiedonsaannissa 40 % asiakkaista kokee olevan hankaluuksia, joka Iisalmen osalta voi johtua varsin runsaasta uusien asiakkaiden määrästä. Tiedottamista ja tiedon jakelukanavia on jatkuvasti pidettävä iskukykyisenä.

Eron Joensuuhun huomaa asiointiaikaa käsittelevässä kysymyksessä. Siinä missä suuremmissa kaupungeissa asiakkailla oli vaikeuksia ilmaista tarkkaa vaatimusta asiointiajan pituudeksi, Iisalmen kokoluokkaa olevassa seutukeskuksessa asiointiaika on helpommin määriteltävissä. Tämä selittynee esimerkiksi sillä, että asiakkaat käyttävät palvelua ensisijaisesti arjen asiointeihin ja järjestettyihin palveluihin pääsemiseksi, josta esimerkkinä kaupungin päivätoiminta.

### **Maaseutumainen alue (Suonenjoki)**

Suonenjoen maaseudun asiointitaksiliikenteessä asiakkaiden joukosta puuttuvat täysin työikäiset ja sitä nuoremmat ikäryhmät. Yli 75-vuotiaat muodostavat 83 % asiakkaiden kokonaismäärästä. Kenelläkään asiakastutkimukseen vastanneista ei ollut käytössään omaa autoa.

Muista tarkemmin läpikäytyistä kutsujoukkoliikennepalveluista poiketen Suonenjoen maaseudun kutsutaksin asiakkaat olivat kaikki palvelun pitkäaikaisia asiakkaita. Asiakasvaihtuvuus vaikuttaa olevan asiakastutkimuksen mukaan erittäin pieni. Palvelun käyttäjille ei lähtökohtaisesti ole muuta joukkoliikenneyhteyttä tai kunnan tuottamaa liikennepalvelua viikoittaisten asiointien hoitamiseen. Naapuri- ja sukulaisapu on vaihtoehtona asiointitaksille. Palvelun

käyttäjille vaihtoehtona on hakea sosiaalitoimelta eriliskuljetuksiin oikeuttavia kyytioikeuksia, joiden saamiseen osalla asiointitaksin asiakkaista saattaisi olla perusteltu oikeus (liikuntarajoitteita).

Suonenjoen maaseudun kutsutaksi on muutamalle kymmenelle käyttäjälleen erittäin tarpeellinen palvelu. Lähes kaikki asiakkaat hyödyntävät kutsutaksipalvelua viikoittain, joten palvelun suunnittelun ja kohdenuksen voidaan katsoa olevan erittäin hyvin hoidettu. Sosiaalipalvelut, kauppa- ja apteekkiasioinnit ovat asiakkaille ensisijaisia käytön syitä.

Suonenjoen kutsutaksin asiakkaat ovat verrokialueita tyytyväisempiä palveluista tiedottamiseen. Kolmannes kutsutaksin käyttäjistä koki, että kaupungin tarjoamista kuljetuspalveluista tulisi olla vieläkin paremmin tietoa saatavilla. Lähes viidennes vastajista koki, että liikennepalvelu on asiakkaalle halpa.

Palvelun rajallisesta saatavuudesta johtuen asiakkaat näkivät, että palvelupäiviä tulisi olla nykyistä enemmän. Asiointiajan kuntakeskuksessa tulisi olla 60 prosentin mielestä 1-2 tuntia. Lyhyempää aikaa ei toivonut kukaan vastanneista.

# Nykyisten kutsujoukkoliikennepalveluiden toiminta- ja vaikuttavuusanalyysi

## Kutsujoukkoliikennepalveluiden nykytila alueluokittain

### Maaseudun asiointiliikenne

Kutsujoukkoliikenne-projektissa läpikäydyistä alueluokittaisista kolmesta mallipalvelusta Suonenjoen kutsutaksiliikenne on asiakasmääriltään ja palvelutasoltaan matalin. Palvelu on suunniteltu täyttämään maaseudun asukkaiden viikoittaiset asiointimahdollisuudet kaupunkikeskukseen. Saman havainnon voi yleistää laajemminkin maaseudulla käytössä oleviin kutsujoukkoliikennepalveluihin Itä-Suomessa.

Toiminnalla tarjotaan niin sanotuille liikennepalvelun pakkokäyttäjille merkittävää palvelua, joka on usein ainoa saatavilla oleva liikenneyhteys lähimpään asiointitaajamaan sukulaisten tai naapurien tarjoamisen kimppa- ja kauppakyytien lisäksi. Palvelun järjestämisessä kuntien käytännöt ovat eriytyneitä. Osa kunnista tuottaa maaseudun kutsuohjattua asiointiliikennettä kaikille avoimena lisäpalveluna muiden kuljetusten lisäksi (esim. koululais- ja sote-kuljetukset). Osassa kuntia erillisten kyytipalveluiden tarvetta on pyritty vähentämään tarjoamalla koululaiskuljetusten ja sote-kuljetusten kanssa yhdisteltyä kuljetuspalvelua.

Käyttäjärühmänä voidaan yleisesti yksilöidä harvaan asutulla alueella asuvat yli 75-vuotiaat, autottomat, lievästi liikuntarajoitteiset, jotka ovat samalla erittäin uskollisia palvelun käyttäjiä. Toteutettu asiakaskysely tukee tätä oletusta. Osassa kuntia maaseudun asiointiliikennettä hyödyntävät erityisesti kesä-elokuussa myös lomalaiset. Osassa kuntia vähäisetkin liikennepalvelut ajetaan kesäksi alas.

Eräänlaisena palvelutuotannon pohjana maaseudun asiointiliikenteessä tuotetaan 1-3 kertaa viikossa kaikille avoimia asiointiyhteyksiä kunta- ja asiointikeskuksiin. Vaihtoehtoisesti maaseudun kutsujoukkoliikennettä tarjotaan myös täysin kysyntälähtöisesti. Tällöin kunnat hyödyntävät palveluliikennekalustoa ja kyytien välityksestä vastaavat yleensä matkojen yhdistelykeskukset Kuopiossa tai Joensuussa. Osa kunnista on nähnyt tarpeelliseksi tarjota palvelut ovelta-ovelle periaatteella ja esteettömällä kalustolla. Näin

halutaan laajentaa potentiaalisen käyttäjäkunnan markkinoita mahdollisimman paljon kaikille asiakasryhmille soveltuviksi, koska muutoin asiakasmäärät ovat erittäin alhaisia. Tavallista henkilöautotaksia / linja-autoa ja asiointireittiä korkeamman palvelutason on nähty ehkäisevän sellaisten erilliskuljetusten myöntötarvetta, joiden perusteena on ollut normaali ikääntymisen aiheuttama toimintakyvyn alentuminen tai pitkä matka asiointireitin aikataulutetulle pysäkillä.

Nykyisin kuljetuspalvelun välitystapoja on kaksi: 1. Suoraan kuljettajalta tai 2. Matkojen yhdistelykeskuksen tilausnumerosta. Suoraan kuljettajalta tehtävissä tilauksissa osa kunnista on ottanut käyttöön kiinteät puhelinnumerot eri alueen kutsuohjattuihin kuljetuspalveluihin. Liikennöitsijän vaihtuessa samat numerot säilyvät ja asiakkaalle ei näin pääse syntyään epä-tietoisuutta uudesta tilausnumerosta. Matkojen yhdistelyn tavoitteen on yhdistellä kuljetuksia mahdollisimman tehokkaasti. Matkojen yhdistelystä on vähän tai ei lainkaan hyötyä alueilla, jossa palvelupäivä on kiinteä ja asiointia hoidetaan vain yhdellä kulkuvälineellä. Tällöin edellisenä päivänä tehdyt suorat tilaukset kuljettajalle ovat luonteva palvelun tilausmuoto.

Palveluista tiedottamisen taso vaihtelee ja käytännöt ovat kirjavia. Osassa kuntia nettipohjainen tietomateriaali on kiitettävällä tasolla, osassa ei ole selvästi yksilöity edes puhelinnumeroa, josta lisätietoa kuljetuspalveluista saisi. Tietoa on pyritty tuomaan saataville eri toimipisteisiin, kuten kirjastoihin ja terveyskeskuksiin. Lisäksi kuljetuspalveluista tiedotetaan eri toimipisteiden henkilökuntaa. Sanomalehteä hyödynnetään yleensä kerran vuodessa. Netti on palveluiden pääasialliselle käyttäjäkunnalle vasta toissijainen tietolähde, mutta se ei poissulje kuntien internet-sivujen tietojen ajantasaisuuden tarpeellisuutta.

Tehokkainta maaseutumaiden alueiden kutsujoukkoliikennepalveluiden informaatio on yleensä kaupungeissa, jossa on muuta paikallisliikennettä ja tätä kautta selkeästi nimettyjä henkilöitä joukkoliikennetoimintojen vastuualueella. Myös ne kunnat, joissa on selvästi tehty valinta eri hallintokuntien järjestämien kuljetuspalveluiden väliseen yhteistyöhön, tarjoavat informaatiota, josta palveluiden sisältö ja soveltuvuus eri tarkoituksiin käy hyvin ilmi. Aikataulu- ja reittitietoa on yleensä tällöin visualisoitu kartoilla ja kutsujoukko-



liikennealueiden kuvauksilla. Lisäksi Pohjois-Karjalan kunnat ovat laajasti mukana Liikenneviraston kutsujoukkoliikenne.matka.fi -palvelussa.

Liikennejärjestelmässä maaseudun kutsujoukkoliikennepalvelut vastaavat minimitason henkilökuljetuspalveluiden olemassa olosta harvaan asutuilla alueilla, jossa muun julkisen liikenteen tarjonta on erittäin vähäistä tai sitä ei ole lainkaan. Maaseudun kutsujoukkoliikennepalveluita on erittäin haastavaa saada itsekannattaviksi.<sup>9</sup> Tällöin palveluiden järjestämisessä on kunnissa yleensä käytetty kahta eri suunnittelumallia. Tuotetaan mahdollisimman edullisesti kuljetuspalvelua, joka kattaa tietyllä alueella muiden kuljetusten ja lakisääteisten palveluiden ulkopuolelle jäävien minimitarpeen. Vaihtoehtoisesti maaseudulla on kytketty yhteen lakisääteisiä, harkinnanvaraisia ja avoimia kuljetuksia. Tällöin kuljetuspalvelun hankintakustannus on korkeampi, mutta tämän katsotaan olevan kunnalle kannattavampi tie vähentyneinä erilliskuljetuksina, ja toisaalta korkeamman palvelutason kuljetuspalvelulla tuetaan kunnan eri palvelualueiden tärkeitä strategisia linjauksia, kuten kotona asumisen mahdollistamista.

#### *Kehittämisen painotukset:*

- Palvelun pitäminen asiakkaalle mahdollisimman helposti lähestyttävänä ja henkilökohtaisena.
- Maaseudun monipalveluautojen ja nykyisten palvelualueisiin perustuvien liikennepalveluiden levittäminen
- Matalan teknologian ratkaisut välityspalvelutoiminnassa
- Asiakasryhmä, joka palvelusta hyötyy on helposti tunnistettavissa → henkilökohtainen tiedottaminen
- Tiukasta reittisidonnaisuudesta luopuminen
- Jatkoyhteyksien toimivuuden varmistaminen asiointikeskuksesta
- MYK-välitteisyyden harkitseminen vasta, kun on oletettavaa että yhdistelytoiminta soveltuu palvelun peruskonseptiin, eikä sillä ole negatiivista vaikutusta asiakastyytyvyyteen
- Hyvällä palvelusuunnittelulla voidaan kattaa täysin tai lähes täysin erilliskuljetuksissa perinteiset Shl-kyytitarpeet ja osa Vpl-tarpeista.
- Mikäli haja-asutusalue on erittäin laaja ja kutsujoukkoliikennealueiden järkevä muodostaminen osoittautuu mahdottomaksi on harkittava täydentävänä keinona esim. liikkumisen palvelusetelin käyttöönottoa (Joroisten malli)
- Osaksi kunnan normaalia palveluverkkosuunnittelua

<sup>9</sup> Perinteisellä hankinta- ja tuottajamallilla lähes mahdotonta.

## Taajama-alueen asiointiliikenne

Pääosin kuntataajamien alueella toimivat kutsujoukkoliikennepalvelut on tässä selvityksessä nimetty taajama-alueen asiointiliikenne-kokonaisuudeksi. Kuljetuspalvelu on yleensä saatavissa useammin kuin kerran viikossa, mikäli kyseistä palvelua on päätetty alueella järjestää. Yleensä taajama-alueilla olevat palvelut toimivat 4-5 päivänä viikossa. Hyvin suunniteltuna taajama-alueen kutsuohjattu asiointiliikenne toimii paikallisliikenteenomaaisena palveluna ja parantaa merkittävästi alueen asukkaiden liikkumismahdollisuuksia erilaisilla matkatyypeillä.

Taajama-alueiden kutsujoukkoliikennepalveluita ajetaan usein matalalattia- tai muutoin invavarustellulla kalustolla. Taajama-alueilla asiointiliikenteen ohella samaan kalustoon on yhdistetty koululaiskuljetuksia, päivätoiminnan kuljetuksia ja muita hallintokuntien erilliskuljetuksia, joista tiedot toimitetaan liikennöitsijälle etukäteen. Osassa kuntia, jossa joustavaa taajamaliikennettä on tarjolla, on palvelu osoittautunut niin suosituksi, että yhden tai kahden auton kalustolla ei kyetä kaikkeen palvelutarpeeseen vastaamaan. Osassa kuntia taas taajama-alueen kutsujoukkoliikenne ei ole saavuttanut merkittävää suosiota.

Taajamien kutsuohjatut asiointiliikenteet kytkeytyvät usein kiinteäksi osaksi maaseudun asiointiliikennepalveluita. Aamuisiin ja iltapäivisin kalustolla hoidetaan maaseudun asiointiliikenteen meno- ja paluukuljetuksia, kun taas päivällä kunnan eri yksiköiden taajama-alueella tapahtuvia kuljetuksia ja kaikille avointa asiointiliikennettä. Esimerkkinä tällaisesta kokonaisuudesta ovat Itä-Suomessa Juvan, Joroisten ja Rantasalmien palit.

Taajama-alueiden palvelut ovat suurimmaksi osaksi kutsuohjattuja muutamalla kiinteällä pysäkillä ja ohjeellisella aikataulutuksella. Poikkeuksen tästä tekevät lähinnä ne kunnat, joissa tehdään matkojen yhdistelyä ja reititetään liikennettä reaaliaikaisesti. Esimerkiksi Leppävirralla Kuopion MYK:n kautta voi erikseen yksilöidyillä alueilla tilata Pali- tai taksibussin jokaisena arkipäivänä 7-17 välisenä aikana. Tällöin erikseen nimettyjä pysäkkejä on huomattavasti vähemmän tai ei lainkaan.

Taajama-alueen kutsuohjattua asiointiliikennettä järjestetään myös maaseutuliikenteestä eriytettyllä kalustolla. Nurmeksessa ja Lieksassa taajama-alueen kutsuohjattu liikenne toimii viitenä päivänä viikossa virka-aikaan, samoin kuin Varkaudessa ja Pieksämäellä. Maaseutulinjat toimivat erillisinä kokonaisuuksina. Liikennepalveluita on tällöin tuottamassa useampi

auto kuin kytketyssä mallissa, mutta palvelun joustavuus on parempi, koska taajaman asiointitarpeita ei tarvitse sovittaa 2-4 tunnin aikaikkunaan. Vastaavasti paluukuljetukset maaseudulle voidaan sopia joustavasti asiakkaiden kanssa, koska tähän on varattu erillinen ajoneuvo.

Erilaisista matkojen yhdistely- ja välitysjärjestelmistä voidaan etsiä ratkaisua silloin, kun alueella on tarve yhdistellä hallintokuntien kuljetuksia ja avoimen joukkoliikenteen asiakkaita samoihin liikennevälineisiin. Tällöin liikennöintiajan tulee olla yleensä melko laaja ja peruskysynnän korkealla tasolla. Usein matkojen välitysjärjestelmien käyttöä perustellaan erilliskyytien seurannan helpottumisella ja kyytioikeuksien valvomisella. Lakisääteisissä kuljetuksissa toimintatavalla on roolinsa, mutta muissa avoimen liikenteen pohjalle suunnitelluissa kutsuohjatuissa palveluissa seurannalla ei ole vastaavaa merkitystä.

Esimerkkeinä käytetyillä paikkakunnilla kutsuohjattua taajamaliikennettä koskeva tiedottaminen on kohtuullisen hyvätasoisista nettisivujen kautta. Parannettavaa on kunnissa ja liikennöitsijöillä erityisesti kalustotietojen, joustavuuden (noutaako ovelta, kuinka kaukaa perusreitistä) ja aikataulujen luettavuuden osa-alueilla.

Yhtä sopivaa kutsujoukkoliikenteen toimintamallia Itä-Suomen taajamiin ja kuntakeskuksiin on mahdollonta määritellä. Itä-Suomessa on nykyisillä palveluilla osoitettu, että myös alle 10 000 asukkaan kuntien taajamiin on mahdollista lanseerata lähes paikallisliikenteenomainen kutsujoukkoliikennepalvelu. Alhaisen taajama-asteen kunnissa voi olla haasteellista saavuttaa jokaisena arkipäivänä virka-aikaan toimivalle liikennepalvelulle kestävä kysyntää. Tällöin toimintamalli voisi olla maaseudun ja taajama-alueiden liikenteen hankkiminen yhtenä aikataulutettuna kokonaisuutena. Mikäli kuntien eri hallintokuntien ja asiakkaiden kysynnän tarpeet ovat jakautuneet koko viikolle, voi olla järkevämpää suunnitella täysin taajaman tarpeista lähtevää liikennepalvelun rakennetta, joka kytketään erikseen suunnitellulla tavalla muihin liikennepalveluihin.

#### *Kehittämisen painotukset:*

- Palvelusuunnittelussa kohderyhmäksi ikääntyvät käyttäjät
- Palvelun kytkeminen osaksi taajamassa ja sen lähialueilla tapahtuvia eri palvelutuotantoyksikköjen ja koulujen kuljetuksia (Juvan ja Iisalmen malli)
- Kutsujoukkoliikennepalvelun palvelutason oltava riittävä erillistaksikyytien minimoimiseksi

- Aikataulutettuja pysäkkejä vain muutamia
- Paikallinen ”brändäys”
- Selkeät palvelualueet ja tilauskäytännöt
- Palvelujen liikkeellelähtö ja toimivuus valmistelun yhteisvalmistelulla eri asiakasryhmien kanssa

## Seudullinen asiointiliikenne

Seudullisesta kutsuohjatusista asiointiliikenteestä ei Itä-Suomen alueella ole nykyisin yhtään toimivaa esimerkkiä. Lyhyemmällä matkoilla kuntien välisessä liikenteessä on olemassa olevia palveluesimerkkejä. Lieksan Kolin ja Juuan kuntakeskuksen välillä on säännöllistä viikoittaista kutsuohjattua asiointiliikennettä samoin kuin esimerkiksi Joroisten ja Varkauden kaupunkikeskustan välillä. Aiemmin Lieksan ja Joensuun välillä liikennöi itsekannattavana kutsuohjattu sairaalabussi, mutta kokeilu päättyi Kelan toimintalinjan muututtua.

Seudullisessa ja pidemmän matkan kutsuohjatusissa liikennepalveluissa yhtenä suurimpana ongelmana ovat nykyinen lainsäädäntö ja kuljetuspalveluiden määrärahojen monikanavaisuus. Ne asiakastarpeet, joihin seudullisilla kutsujoukkoliikennepalveluilla voitaisiin vastata, ovat suurelta osin terveyden- ja sairaanhoidon palvelupaikoista riippuvaisia ja näin sidottu osaksi Kelan ylläpitämää Sva-järjestelmää. Ruotsissa vastaava järjestelmä on toteutettu osana maakäräjäkuntien joukkoliikennevastuita ja Hospital Transport-palvelut toimivat pääasiallisena pienempien kuntien yhteyksinä alueelliseen keskussairaalaan.

Seudullisten kutsujoukkoliikennepalveluiden tarpeen arvioimiseksi seuraavien ehtojen tulisi alueellisesti täyttyä

1. Asioinnin tulee suuntautua omaa kotikuntaa merkittävämpään julkisen palvelutuotannon ja kaupallisten palveluiden keskuksen
2. Liikennepalvelun on oltava palvelutasotekijöiltään ydinasiakasryhmälle merkittävästi parempi kuin mahdollinen yhteysvälin vakiovuoroliikenne
3. Palvelualueen kunnat ovat selkeästi osa samaa toiminnallista aluetta
4. Asiakkaita tulisi voida yhdistellä seudulliseen kutsuohjattuun liikenteeseen myös lyhyille matkoille
5. Kutsuohjattua seutuliikennettä voidaan hyödyntää laajasti yhteistoiminta-alueen kuljetuksissa, erityisesti koululaiskuljetuksissa → Kaluston joustavuus

6. Kutsuohjatun seudullisen liikenteen tulisi näkyä asiakkaalle selkeänä osana muuta joukkoliikenteen informaatiota. Tiedonsaannin ja tilauksen tulisi olla vaivatonta

Seudullisella asiointiliikenteellä kyettäisiin hyvin toteutettuna korvaamaan kuntien yksinään järjestämiä maaseudun asiointiliikennepalveluita. Kysyntää esteettömälle ja seudulliselle kutsuohjatulle asiointiliikenteelle on, mutta se vaihtelee voimakkaasti alueellisesti. Kuntien välisissä yhteyksissä tarve esteettömälle kalustolle ja paremmalle henkilökohtaisella palvelulle tulee lähivuosina kasvamaan palveluverkoudistusten ja väestön ikääntymisen myötä. Mikä olisi järjestämävastuussa oleva taho nykyisessä järjestelmässä ja kuinka kutsuohjatun liikenteen informaatio saataisiin kytkettyä muun joukkoliikenteen yhteyteen?

#### *Kehittämisen painotukset:*

- Kela-matkojen yhteysvälikohtaisista matkamääristä voidaan tehdä tarkka analyysi liikkumistarpeista
- Mikäli yhteysväliillä itsekannattavaa tai muuta joukkoliikennettä, tulee mahdollisen kutsujoukkoliikenteen käynnistäminen perustella selkeällä asiakastarpeella tai tehostuneena toimintana esim. seudun koululaiskuljetuksissa
- Luottamus liikenneyhteyden toimimiseen on yksi tärkeimmistä palvelutasotekijöistä. Kuinka varmistetaan, että seudullisen kutsuohjatun kuljetuspalvelun saa aina silloin kuin on tarve?
- Reaaliaikaisesta yhdistelystä oletettavasti vähän hyötyä, mutta MYK-välitteisyys/reiitys edellisenä päivänä lienee hyvä keino toteuttaa kutsuohjaus
- Yksinkertainen lipputuotteiden rakenne

## **Kutsuohjattu kaupunkiliikenne**

Kutsuohjattu kaupunkiliikenne on selvityksen aineiston perusteella syytä jakaa kahteen eri koriin. Toisessa korissa ovat maakuntakeskusten (Joensuu, Kuopio, Mikkeli) paikallisliikennealueet ja toisessa muiden paikallisliikennekaupunkien (kuten Iisalmi, Savonlinna, Varkaus) keskusta-alueet. Tässä selvityksessä Savonlinnan, Iisalmen ja Varkauden palvelut on sijoitettu taajamaliikenteen alle.

Maakuntakeskusten kaltaisilla keskisuurilla tai suurilla kaupunkiseuduilla asiakaskunta on heterogeenisempää ja asiointitarpeet ja -ajat vaihtelevat paljon.

Tarjolla on yleensä korkeatasoista paikallisliikennettä, jossa vakioreittien vuorovälit ovat tiheitä ja liikennöintiäika ulottuu varhaisesta aamusta myöhäisiltaan. Lisäksi keskusta-alueiden väestömäärä ja -tiheys on maakuntakeskuksissa suurempi kuin muissa kaupungeissa.

Itä-Suomen mittakaavassa tiiviissä kaupunkiympäristössä toimivat kutsujoukkoliikennepalvelut ovat perustoiminnaltaan hyvin samankaltaisia kuin pienempien kunta- ja kaupunkitaajamien asiointiliikenteet. Eroja esimerkiksi kaupunkien ja maaseudun pali-liikenteissä on usein vain liikennöintiäajassa ja välitysjärjestelmissä. Kaupungeissa, jossa muu joukkoliikenteen palvelutaso on kohtuullisen hyvää, ei kutsuohjatulla liikenteellä ole ainakaan vielä saavutettu täysin sille asetettuja tavoitteita joustavuudesta ja vaihtoehdosta kaikille avoimena paikallisliikenteen osana. Palit palvelevat valtaosin samoja asiakasryhmiä samoissa asiointitarpeissa kaupungeissa ja maaseutumaisilla alueilla. Mahdollisuuksia joukkoliikenteen runkoverkoston palvelutason joustavana täydentäjänä ei ole vielä täysin hyödynnetty.

Kutsuohjauksen soveltamistapa vaihtelee kaupunkien välillä. Osa palveluista on MYK-välitteisiä ja osa on suoraan liikennöitsijän reitittämiä. Mikkelin MOPPE on keskuskaupunkien kutsujoukkoliikenteistä selvästi reittisidonnainen. MOPPE hyödyntää vakioajoissaan suunniteltua perusreittiä, josta se poikkeaa aikataulun mahdollistamissa rajoissa. Kuopiossa ja Joensuussa palveluilla ei niinkään ole kiinteitä reittejä, mutta aikataulutettuja pysäkkejä on enemmän kuin esimerkiksi pienemmissä kuntataajamissa.

Markkina- ja asiakaspotentiaalia muita joukkoliikennepalveluita joustavammalle kutsujoukkoliikenteelle ei ole täysin pystytty aktivoimaan. Esimerkiksi Joensuussa Pohjois-Karjalan MYK:n kyydeissä tehdään vuosittain 37 000-40 000 yksittäismatkaa. Lieksan Kimpakyydyissä, joka on asukasmäärältään 15-16 % Joensuusta, yksittäismatkoja tehdään vuosittain noin 25 000. Samalla käytössä on huomattavasti vähemmän kalustoa ja vähemmän vuosittaisia ajotunteja

Matkojen yhdistelytoiminnoissa on liikennöitsijöiden ja avoimien asiakaspalautteiden perusteella paljon hyviä ominaisuuksia, mutta myös selkeitä kehittämistarpeita. MYK:n kautta pystytään nykyisin tuottamaan reaaliaikaisesti kysyntälähtöisiä joukkoliikenteen palveluita ja yhdistelemään eri palvelukyttejä varsin tehokkaasti. Palien ja vastaavien pysäkki- ja aikataulusuunnittelu saattaa osin rajoittaa kysyntöohjautuvuutta ja kyydin saatavuutta palvelun ydinalueen (yleensä keskustan torikorttelit) ulkopuolella.

Paikallisliikennekaupungeissa kutsuohjatuista joukkoliikennepalveluista tiedotetaan yleensä hyvin kaupunkien nettisivuilla. Ongelmana on kuitenkin informaation näkymättömyys paikallisliikenteen aika- taulu- ja matkahakupalveluissa. Avoimista kutsuohjatuista palveluista tiedotetaan yleensä esteettömyys- ja erityisryhmäkeskeisesti. Joukkoliikenteen peruskäyttäjä ei yleensä tunnista palvelua hänelle kohdenne- tuksi, vaikka yleensä maininta kaikille avoimesta pal- velusta onkin esillä.

Liikennejärjestelmätasolla kutsujoukkoliikenteen rooli suurissa ja keskisuurissa kaupungeissa voisi jat- kossa kehittyä entistä enemmän täydentämään jouk- koliikenteen linjastossa olevia katvealueita, joissa on merkittäviä asiointikohteita, kuten kaupan suuryksi- köitä, virkistysmahdollisuuksia tai muuta vastaavaa. Palvelua tulisi konseptoida uudelleen enemmän jouk- koliikennepalveluna nykyisen sosiaalipalvelun sijaan, mikäli palveluiden käyttöasteen toivotaan kasvavan. Uudelleen konseptointi kannattaa tehdä vasta huo- lllisen käyttäjälähtöisen kehittämisen jälkeen, jossa kysynnän kasvua tulisi arvioida realistisista lähtökoh- dista.

#### *Kehittämisen painotukset:*

- Palvelun kehittämistoimenpiteiden suuntaaminen houkuttelemaan muita paikallisliikenteen käyttäjiä
- Kutsujoukkoliikennepalvelut nähdään sosiaalipal- veluna, ei joukkoliikenteenä. Nykyistä konseptia voisi kuvata termillä ”avoin palveluliikenne”.
- Reaaliaikaisen välityksen tehostaminen ja tilausta- pojen monipuolistaminen
- Paikallisliikenteen katvealueiden tai erilliskohtei- den palvelutason lisääjä → city-liikenne
- Kehittäjäasiakkaiden hyödyntäminen palvelutason kehittämisessä → tarkennetut toimenpiteet palve- lun kehittämiseksi.

## **Kutsuohjattu liityntäliikenne**

Kutsuohjatuista liityntäliikenteestä ainoana palveluesi- merkkinä selvityksessä hyödynnettiin Kolin Kimppa- taksia. Kutsuohjattuja liityntäliikenteitä on Itä-Suomen lääninhallituksen ja Pohjois-Savon ELY-keskuksen toimesta kokeiltu, mutta pysyvää kustannustehokasta toimintamallia ei ole löydetty. Valtaosa kutsuohjatuista liityntäliikenteistä on sittemmin lakannut.

Liityntäliikenteellä varmistetaan nykyisin tarvittavat asiointi- ja opiskeluyhteydet seutu- ja kaukoliikenteeseen ja esimerkiksi rautatieasemille. Liityntäyhteyk- sien ongelmana on ollut matkakettujen kokonais- formaation puutteellinen tarjonta. Asiakkaat eivät välttämättä edes tiedä jonkin linja-autovuoron olevan kytköksissä esimerkiksi maakuntakeskuksesta lähte- vään pikavuoro- tai junayhteyteen. Informaatiopuut- teet ovat kutsujoukkoliikenteen osalta olleet vakio- vuoroliikennettäkin vaikeammin ratkaistavissa, koska yhtenäistä matka- ja aikatauluhakupalvelua ei ole ollut tarjolla toisin kuin vakiovuoroliikenteessä.

Kutsuohjatun liityntäliikenteen mahdollisuuksia on nähty olevan etenkin matkailukeskittymien liikenneyh- teyksien palveluissa. Tällöin kutsujoukkoliikennepal- velu on aikataulullisesti sovitettu kriittiseksi katsot- tuihin kaukoliikenteen juna- ja lentovuoroihin, jotka toimivat runkokuljetuksina. Matkailukohteen asiakkaat ovat etukäteen tilanneet kutsuohjatun palvelun, kuten Kolin Kimppataksin, joka noutaa heidät rautatie- tai lentoasemalta ja vie perille matkailukohteeseen.

Ongelmana liityntäliikenteen käytännön toteutuk- sessa on ollut matkailutuotteen ja liikennepalvelun tietojen kohtaamattomuus. Vaikka liityntämahdolli- suudesta on pyritty viestimään matkailukohteessa ja sitä käsittelevillä nettisivuilla, ei itsekannattavasta kutsuohjatuista liityntäliikenteestä ole juuri esimerk- kejä. Lisäksi kutsujoukkoliikenteellä toteutettavat lii- tyntäliikenteet ovat olleet tähän saakka käytännössä yhteensopimattomia muiden joukkoliikenteen säh- köisten informaatiojärjestelmien kanssa. Mikäli pal- velu ei julkisilla hakupalveluilla löydy, ei sitä perus- asiakkaan kannalta ole olemassa. Kutsuohjattujen liityntäliikenteiden matkakettut on periaatteessa suun- niteltu hyvin toimiviksi. Asiakkaan on kuitenkin hyvin vaikea hahmottaa tätä matkakettua, joka käytännössä vaatii erillisten hakupalvelujen ja nettisivujen tietojen yhdistämistä. Tietoinfrastruktuuri ei tällä hetkellä tue ison mittakaavan kutsuohjattuja liityntäliikenteiden jär- jestämistä.

Asiakaskunta on Kolin palvelun osalta vaihtelevaa, mutta pääosa hyödyntää yhteyttä matkailu- ja virkis- tysmatkoihin. Lisäksi palvelun avulla tuotetaan Kolin alueen asukkaille asiointiliikennettä, joka mahdollistaa asioinnin maakuntakeskuksessa kolmesti päivässä. Palvelu eroaa muista kutsujoukkoliikenteen tyypeistä olennaisesti, koska sen pohjana ei ole minimitasoisen asiointipalvelun tuottaminen, vaan ensisijaisesti mat- kailun tarpeet.

Joukkoliikennepalvelun kysyntää halutulle yhte- ysvälille tai matkailukohteeseen voi arvioida yleisen joukkoliikenteen kulkutapaosuuden perusteella, joka tuoreimman HLT:n mukaan on noin 8 %. Perinteisel-

lä joukkoliikennepalvelulla, hyvin onnistuessaankin kyetään saavuttamaan rajallinen osuus esimerkiksi matkailijoista. Muusta yhdyskuntarakenteesta erillään olevat matkailukeskukset synnyttävät loma-ajan liikennettä, joka käytännössä on yksityisautoilua.

Yhtenä etenemispolkuna kutsuohjatun liityntäliikenteen kehittämiseksi matkailukeskusten tarpeisiin tulisi kehittämisvastuu ensisijaisesti siirtää ”päätuotteen” omistajille. Tällöin tarjoutuisi mahdollisuus kytkeä liikennepalvelu osaksi muita matkailutuotteita. Tieto liikennepalvelusta olisi asiakkaan tiedossa jo varsinaista päätuotetta varatessa ja yhteenkytkennät olisi tehtävissä varsin helposti.

#### *Kehittämisen painotukset:*

- Liityntäliikenteellä varmistetaan peruspalvelutasoiset asiointi- ja opiskeluyhteydet maakunta- ja seutukeskuksiin
- Matkaketjuinformaation tulee liityntäyhteyksien osalta kunnossa sekä pysäkkikohtaisesti että sähköisesti
- Kutsuohjattu liityntäliikenne on suunniteltu kohde- ja asiakaslähtöisesti esim. palvelemaan tärkeän matkailukohteen yhteystarpeita
- Matkailukeskusten yhteystarpeet elinkeinopainotteiseksi (yritysten yhteenliittymät). Vastuu julkiselta sektorilta yksityiselle
- Keskusasemaliittymät (matkakeskukset ja lentoasemat) lähtökohtaisesti reittisidonnaisella vakiovuoroliikenteellä. Kutsuohjatut vapaa-ajan matkustajille suunnatut Shuttle-tyyliset liittymät kaupallisina palveluina ja esimerkiksi hotellien yhteishankintana.
- Lähtökohtana markkinaehtoisuus ja sitominen esim. matkailun perustuotteisiin

## Hyvien toimintamallien kuvat

Nykyisten kutsujoukkoliikennepalvelujen hyvät toimintamallit on yksilöity inventoitujen palveluiden pohjalta alueluokittain seuraavasti.

- Asiakaslähtöisyys
- Käytettävyys
- Kutsuohjauksen soveltuvuus
- Informaatio
- Välytysjärjestelmät
- Muut

Hyvistä toimintamalleista on alle konkretisoitu muutama esimerkki. Kaikki alla olevat toimintamallit ovat nykyisin käytössä Itä-Suomen alueella yhdessä tai useammassa kutsujoukkoliikennepalvelussa.

### **Palvelun kohdennus**

Suonenjoen maaseudun kutsutaksin käyttäjäkohdennusta voidaan pitää onnistuneena. Palvelun vakiokäyttäjistä liiki kaikki käyttävät palvelua viikoittain perusasiointimatkoihin maaseudulta Suonenjoen keskustaan. Kutsutaksipalvelua pidetään joustavana.

Lieksan keskustan ja maaseudun Kyytipaikien käyttäjämäärät ovat suhteellisesti erittäin korkeita. Yksittäismatkoja Kyytipajilla tehdään vuosittain noin 25 000, josta keskusta-alueella noin 17 000. Palvelu on avoin kaikille, mutta palvelun kohdennuksessa on erityisesti huomioitu jatkuvasti kasvava palvelutarve ikääntyneiden ja toimintakykyrajoitteisten parissa. Vpl- ja Shl-kuljetuspäätöksiä markkinoidaan eräänlaisena alennuskorttina Kimppakyyteihin, joka on merkittävästi vähentänyt erilliskuljetusten määrää. Lieksassa vammaispalvelulain tai sosiaalihuoltolain mukainen kyytioikeus on myönnetty 1300 henkilölle, eli yli 10 % kunnan väkiluvusta. Asiakaskohtaiset kuljetuskustannukset ovat Itä-Suomen alhaisimpien joukossa, vaikka kutsujoukkoliikenteen palvelutaso on selvästi muuta aluetta suurempi.

### **Kutsujoukkoliikenteen tilaus**

Leppävirralla kutsuohjattu kaikille avoin palveluliikenne on saatavilla laajalla alueella jokaisena arkipäivänä klo 7-17. Palveluliikenteen tilaus tapahtuu MYK:n kautta ja tilaus on tehtävä viimeistään 30 minuuttia ennen matkaa. MYK:n hyödyntäminen kutsuohjatun liikenteen reitityksessä on hyödyllistä, mikäli halutaan

pitää yllä palvelun jatkuvaa kysyntäohjautuvuutta ja sitä kautta uudelleen reitityksen valmiutta. Toimintamalli soveltuu hyvin alueille, jossa kysyntä on jatkuvaa jokaisena palvelupäivänä.

Joroisissa Monipalveluauto Pali on rakennettu haja-asutusalueiden asiointikyytien pohjalle. Jokaisena arkipäivänä maaseudun monipalveluautot toimivat myös keskustassa taajaman kutsuohjattuna liikennepalveluna. Joroisten Palin tilaus on sovitettu kiinteiden reittikohtaisten asiointipäivien ehdolla. Tilaukset Paliin tehdään viimeistään palvelua edeltävänä päivänä liikennöitsijän vastatessa reitityksestä. Mikäli kutsujoukkoliikennepalvelu toimii vastaavalla periaatteella kuin Joroisissa, ei MYK-välitteisyydestä ole suurta hyötyä.

### **Kuljetustarpeiden yhdistely**

Joensuussa on Kyytipoika-kutsujoukkoliikenteeseen yhdistetty koulu- ja ruokakuljetuksia keskusta-alueella. Palveluliikenteestä ja koululaiskuljetuksista tehdään yhteishankintoja. Mahdollisuutena on jatkossa pyrkiä entistä paremmin vastaamaan avointen liikennepalveluiden puolella myös erityisryhmien liikkumistarpeisiin. Näin välttyttäisiin rinnakkaiselta kuljetuspalveluiden hankinnalta.

lialmessa Keskusta-Paliin on yhdistetty avoimen asiointiliikenteen kuljetusten lisäksi päivätoiminnan vammaiskuljetuksia, vanhusten päiväkeskuskuljetuksia sekä osittain aamujen ja iltapäivien koululaiskuljetuksia. Käytettävällä kalustolla (22 paikkainen invavarusteltu) on saatu joustavuutta palvelutuotantoon. Paikkamäärä on päiväsaikaan ylimitoitettu, mutta aamuisin ja iltapäivisin koululaiskuljetusten aikaan paikat ovat tehokkaasti käytössä. Pienemmällä kalustolla yhdistely/monikäyttöisyys olisi vaikeaa.

### **Informaatio**

Asiakaskyselyiden ja haastattelujen tuloksena voidaan todeta, että yksi keskeisimmistä ongelmista kutsujoukkoliikenteelle on vakiintuneiden aikataulu- ja matkahakupalveluiden puuttuminen. Hyvät kutsujoukkoliikenteen palvelut ovat asiakkaan kannalta vaikeasti löydettävissä. Erityisesti ongelma on koskettanut kaupunkien kutsujoukkoliikennepalveluita, seudullisia yhteyksiä sekä liityntäliikenteitä.

Hyvänä informaation haku- ja levittämiskanavana Itä-Suomessa ja HSL-alueella on vuonna 2011 käytöön otettu kutsujoukkoliikenne.matka.fi, joka on Liikenneviraston ylläpitämän matka.fi palvelun laajennus. Palvelun idea ja lähtötiedot on kehitetty vuosina

2009-2012 toimineessa Rural Transport Solutions -hankkeessa.

Hakupalvelu mahdollistaa kutsujoukkoliikennepalveluiden hakemisen muiden joukkoliikennetyhteyksien rinnalla. Mikäli matkan alkupäässä, tai loppupäässä on käytettävissä kutsujoukkoliikenteen palveluita, ilmoittaa matka.fi pääsivusto tästä käyttäjälle. Mikäli käyttäjä haluaa tarkempaa tietoa saatavilla olevasta kutsujoukkoliikenteestä, hän voi valita lisätietoa -linkin, joka ohjaa suoraan hakualueen liikennepalveluihin.

### **Houkuttelevuus liikennöitsijöille**

Lieksassa ja Nurmeksien keskustan asiointiliikenteessä on pitkään pyritty tekemään liikenteen tuottamisesta kannustavaa ja houkuttelevaa liikennöitsijöille. Usein kuntien ostoliikenteessä asiakkaiden maksamat lipputulot vähennetään liikennöitsijän saamasta korvauksesta. Liikennöitsijä saa tällöin yhtä paljon tuloa riippumatta siitä onko käyttäjiä 0 vai 20. Palvelun markkinoinnin tehostamiseksi ja asiakkaiden houkuttelemiseksi Lieksassa ja osin Nurmeksessa liikennöitsijät saavat pitää asiakkaiden maksamat lipputulot. Joukkoliikenteen muuttuvissa järjestämistavoissa kyseisen toimintamallin jatkuvuus on vielä epäselvää, mikäli katsotaan, että liikennöitsijälle kohdistuu reaalinen lipputuloriski. Toimintamalli edellyttäisi alueellista käyttöoikeussopimusta, jonka voi tehdä ainoastaan joukkoliikenteen toimivaltainen viranomais.

Liikennöitsijöillä on järjestelmässä selvä kannuste houkutella lisää asiakkaita ja parantaa palvelutasoa, koska jokainen asiakkaan maksama yksittäismatka koituu hänelle eduksi, eikä vähennä subventiota. Järjestelyllä ei nähdä olevan suuria taloudellisia vaikutuksia kunnille. Mikäli lipputulot vähennettäisiin subventio-osuudesta, olisivat liikenteen ostojen päivähinnat korkeampia. Liikennöitsijät saavat tarkat tiedot jokaisen kutsujoukkoliikennealueen lipputulot- ja ajokilometritiedosta aina kilpailutusten yhteydessä. Lipputulosta kertyy Lieksan liikennöitsijöille nykyisin vuodessa yli 70 000 euroa. Kaupungilla Kimppakyytien hankintaan menee vuositasolla 250 000 €.



Osoitehaku

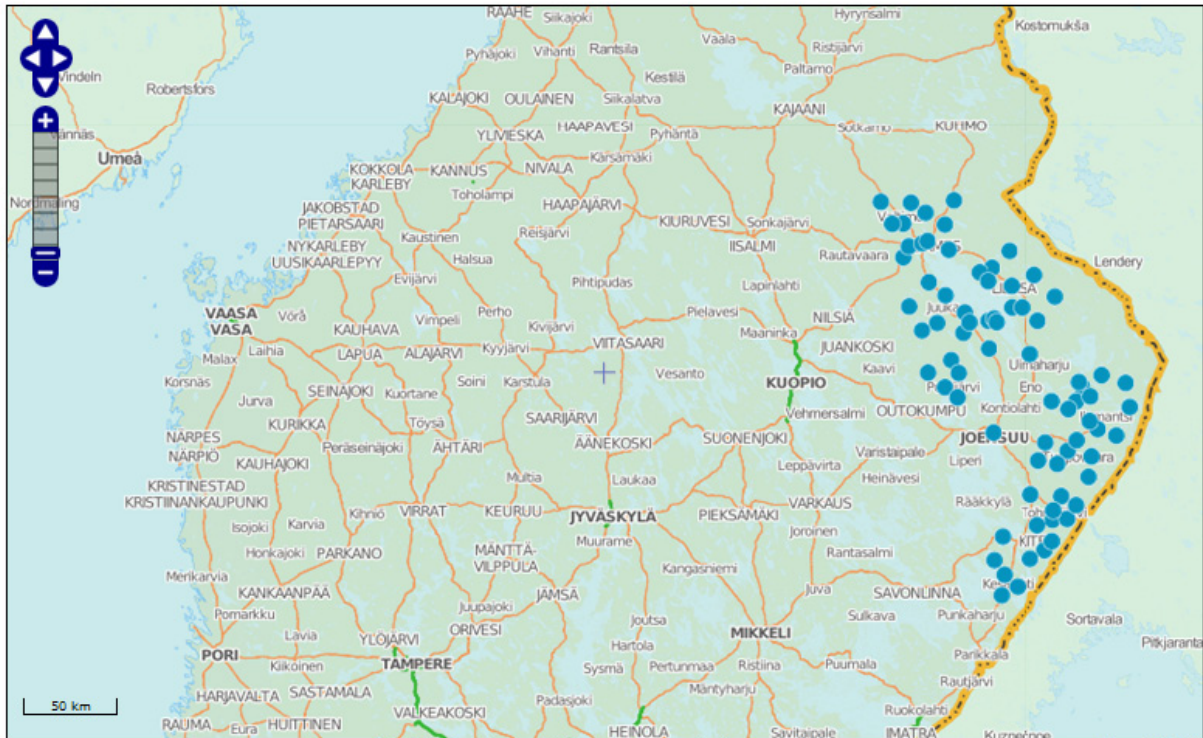
Mistä:

Mihin:

Hae

**Tervetuloa!**

Kutsujoukkoliikenne on joukkoliikenteen muoto, jossa reitit määräytyvät asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Palvelun avulla voit etsiä kutsujoukkoliikennealueita kartan ja osoitehaun avulla.



© 2013 Liikennevirasto - aineiston käyttö uuden palvelun osana kielletty

Powered by CGI



Innovatively investing in Europe's Northern Periphery for a sustainable and prosperous future



European Union  
European Regional Development Fund



Kuva 11. Liikenneviraston ylläpitämä matka.fi –palvelun kutsujoukkoliikennelaajennus.

# Kutsujoukkoliikenteen palveluiden asiakaslähtöiset uudistamispolut

## Joustavan joukkoliikenteen kehittämiskyselyn tulokset

Joustavan joukkoliikenteen tarpeista Itä-Suomessa tehtiin syyskuussa 2012 kaikille itäsuomalaisille avoin internet-kysely. Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 216. Vastaukset käsiteltiin analysoimalla kaikki vastaukset yhdessä ja neljänä osaryhmänä, jotka muodostuivat vastanneiden henkilöiden asuinalueista. Osaryhmät muodostivat Joensuun, Kuopion tai Mikkelin kaupunkien keskustaajamissa asuvat henkilöt, Joensuun, Kuopion tai Mikkelin kaupunkien lähiöissä asuvat henkilöt, muun kunnan tai kaupungin keskustaajamissa asuvat henkilöt sekä maaseudulla asuvat henkilöt. Kyselyaineisto on kokonaisuudessaan selvityksen liitteenä (Liite 2). Seuraava luvussa on tiivistetty kyselytulokset.

## Liikennepalvelun ja asiakkaiden tarpeiden kohtaaminen

Nykyisten kutsujoukkoliikennepalvelujen toimintamallien, asiakaskyselyjen ja kaikille itäsuomalaisille avoimen internet-kyselyn pohjalta on muodostettu keskeisiä havaintoja siitä, kuinka nykyiset kutsujoukkoliikenteen palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja miten palvelujen markkina- ja asiakaspotentiaalia voitaisiin parantaa. Internet-kyselyyn vastasi kaikkiaan 216 itäsuomalaista ja vastauspaikkakuntina painottuivat erityisesti Joensuu, Savonlinna ja Kuopio. Vastaajina painottuvat työikäiset ja työssäkäyvät. Kahden eri kyselyn<sup>10</sup> vastaajat poikkeavat toisistaan, joka antaa hyvää vertailupohjaa kriittisten palvelutasotekijöiden arvioinneille.

Nettikyselyyn vastanneista noin 15 % arvioi käyttävänsä arjen liikkumiseen pääosin joukkoliikennettä. Asuinalueista joukkoliikenteen käyttö vaikuttaa olevan suhteellisesti suurinta maakuntakeskusten lähiöissä. Kyseisten kaupunkien keskustaajamissa asuvien joukkoliikenteen käyttö on vähäisempää, joka selittyy palveluverkon läheisyydellä ja arjen liikkumistarpeen vähäisyydellä. Keskusta-alueilla kaikki tarvittavat pal-

velut ovat lähellä ja saavutettavissa kävellen tai pyörällä. Osittain samoin painottuvat myös asiakaskyselyn vastaukset. Joensuun Kyytipojan asiakkaista 40 % hyödyntää palvelua epäsäännöllisesti tai harvoin. Yhtenä syynä tähän voidaan pitää peruspalvelujen hyvää saavutettavuutta sekä vaihtoehtoisten kulkumutujen kilpailukykyisyyttä.

Nettikysely tuotti tietoa erityisesti siitä, millaisiin palvelutasotarpeisiin ja käyttöön kutsujoukkoliikenteen tulisi eri alueilla vastata, jotta palvelujen käyttäjäkuntaa saataisiin laajennettua ja rahoituspohjaa turvattua. Vertailtaessa asiakaskyselyyn, voidaan todeta, että maaseudun nykyiset kutsupohjaiset asiointiliikenteet ovat jo varsin pitkälti sitä, mitä asiakkaat sekä potentiaaliset käyttäjät niiltä odottavat. Selviä eroja palvelutaso-odotuksissa nykyisten käyttäjien ja nettikyselyyn vastanneiden välillä löytyy kaupungeista ja kaupunkien vaihealueilta, Itä-Suomen alueella lähinnä Joensuusta ja Kuopiosta.

Nettikyselyyn vastaajat hyödynsivät joukkoliikennettä eniten harrastus- ja vapaa-ajan matkoihin. Lisäksi työperusteiset matkat olivat yleisiä. Kutsujoukkoliikenteen nykyinen kohdennus, palvelusuunnittelu ja käyttö ovat lähempänä sosiaalipalveluja kuin avointa joukkoliikennettä, vaikka valtaosaltaan erilaiset monipalveluautot ja palveluliikenteet ovat avoimia kaikille. Kutsujoukkoliikenteen nykyiset käyttäjät hyödyntävät palvelua terveyskeskus-, kauppa- ja apteekkiasiointeihin. Voidaanko esimerkiksi kaupunkialueilla vastata samalla kutsujoukkoliikennepalvelulla sekä potentiaalisten käyttäjien virkistys- ja työssäkäyntitarpeisiin että nykyisten käyttäjien sosiaali- ja terveyspalvelukeskeisiin tarpeisiin?

Kutsujoukkoliikennepalveluiden nykyiselle käyttäjäkunnalle tärkeinä palvelutasotekijöinä painottuvat ovelta-ovelle palvelu, esteettömyys ja mahdollisuus henkilökohtaiseen apuun. Nettikyselyyn vastanneille taas liikkumisen joustavuus, edullinen hinta, matkajan ennakoitavuus ja suorat yhteydet olivat tärkeitä. Nettikyselyn palvelutasotekijöiden painotus on pitkälti sama kuin Liikenneviraston liikennejärjestelmän koettua palvelutasoa selvittäneessä tutkimuksessa (49/2011). Nykyiset käyttäjät ovat palvelutasoon erittäin tyytyväisiä, mutta palvelun laajentamiseksi enem-

<sup>10</sup> Asiakaskysely ja nettikysely

män työikäisten kohderyhmään vaatii kohtuullisen suuria muutoksia nykyiseen palveluun.

Muutostarpeita ovat erityisesti parannukset alueellisessa joustavuudessa esimerkiksi paikallisliikennealueella, tilaustavan helppoudessa ja monipuolisuudessa sekä kuljetuspalvelun saannin nopeudessa<sup>11</sup>. Työikäiset vastaajat toivoivat esimerkiksi puhelintilauksen rinnalle mahdollisuutta tilata kuljetus internetin välityksellä. Paikallisliikennealueella kutsujoukkoliikenne voisi täydentää runkolinjaston alueellisia palvelutasopuutteita ja tuoda alueiden välille vaihdottomia yhteyksiä, joita muutoin ei ole. Nykyisin kutsujoukkoliikenteiden hyödyntäminen edellisen kaltaisessa tilanteessa lienee erittäin vähäistä. Kutsujoukkoliikenteen tilaus on uudelle asiakkaalle ensimmäinen kosketus liikennepalveluun. Mikäli palvelun saaminen osoittautuu hankalaksi, jää ensimmäinen tiedustelu usein viimeiseksi.

Maaseutualueilla sekä nykyiset käyttäjät että nettikyselyyn vastanneet eivät erityisemmin painota kyydin saamista tai matka-aikaa suhteessa nopeimpaan kulkumuotoon. Odotukset ovat maaseudulla ja pienemmissä kunnissa samankaltaisia - perusyhteyksien tarjonta yhteysvälille riittää. Nettikyselyyn vastanneet sekä maalla että kaupungeissa kokivat suuria ongelmia joukkoliikenteen palveluita koskevassa tiedonsaannissa. Joukkoliikenteen eri palvelut eivät ole vastanneiden enemmistölle tuttuja.

Kutsujoukkoliikenteen palvelusisällöstä ei nettikyselyyn vastanneiden enemmistöllä ole tarkkaa käsitystä. Usein se samaistetaan palveluliikenteeseen ja/tai maaseudun minitasoihin asiointiyhteyksiin, joka on suunnattu pääosin ikäihmisille. Yhtenä suurimpana palvelun käytön lisääntymisen esteenä voikin olla lähinnä asenteet ja väärät mielikuvat. Kutsujoukkoliikennepalveluiden suunnittelussa ikääntyvien tarpeisiin on kiinnitetty keskeisin huomio. Kohdennus on onnistunut paikoin erittäin hyvin. Palveluiden käyttäjämäärät ovat joissakin kunnissa erittäin suuria. Liikennejärjestelmätasolla nykyiset kutsujoukkoliikennepalvelut, Kolin Kimppataksia lukuun ottamatta, korvaavat/täydentävät sote-sektorin erilliskuljetuksia. Sosiaaliin ja vammaisuuteen perustuvien erilliskyytien tarvetta on onnistuttu palveluilla vähentämään.

Palvelun nykyinen rooli liikennejärjestelmässä kannattaa huomioida erityisesti silloin, kun suunnitteilla on kuntakeskusten välisiä, pitkän matkan kutsujoukkoliikennepalveluita. Palveluille voi syntyä riittävää kysyntää vain yhteysvälin ollessa sellainen, joka tukee

asiointimahdollisuuksia joko perusturvan tai kaupan palveluiden osalta niin kutsuttujen pakkokäyttäjien kohderyhmässä. Pakkokäyttäjillä tässä yhteydessä tarkoitetaan sellaisia henkilöitä, joilla ei ole käytössään omaa autoa eivätkä he pysty hyödyntämään julkista liikennettä ja jotka eivät kotikuntiansa alueelta pysty tyydyttämään kaikkia arjen asiointitarpeita ja tarvitsevat korkean palvelutason kuljetuspalvelua.

#### *Yhteenveto, nykyiset käyttäjät*

- Palvelun käyttäjä ikääntyvä, yli 75-vuotias
- Nykyiset palvelut vastaavat hyvin liikkumistarpeita aluetyypistä riippumatta
- Hyödyntää palvelua viikoittain
- Asioi terveyskeskuksessa, kaupassa tai apteekissa. Kaupungeissa vierailumatkat myös yleisiä
- Esteettömyys ja henkilökohtainen palvelu tärkeitä
- Ei vaihtoehtoja kulkumuotoa
- Mukautuvat tarjottuun palveluun ja liikennöintiaikaan

#### *Yhteenveto, potentiaaliset käyttäjät*

- Eläköityvät tai juuri eläköitynyt
- Maaseudulla nykyiset palvelut vastaavat tarpeita, kaupungeissa vaatimukset palvelutasolle korkeammat
- Liikkujina kulkumuotojen ”sekäkäyttäjiä”
- Säännöllinen käyttö kiinnostaa, mikäli palvelutaso-odotuksiin pystytään vastaamaan
- Käyttäisi palvelua vapaa-ajan matkoihin ja suoriin yhteyksiin lähiöistä työpaikalle
- Odottavat helppoa tilattavuutta ja edullista hintaa
- Käytettävissä useita vaihtoehtoisia kulkumuotoja
- Mukautuvat huonosti palvelun käyttäjiksi, mikäli palvelutaso ei vastaa henkilökohtaisia tarpeita

## Suosituksukset kutsujoukkoliikenteen soveltamismalleiksi ja kriittiset palvelutasotekijät

Kutsujoukkoliikenteen hyviä käytäntöjä ja soveltamismalleja on koottu seuraaviin alueluokittain yksilöityihin taulukoihin. Monet kutsuohjauksen soveltamis- ja palvelutasotekijät ovat samoja useilla eri alueilla. Seuraavien taulukoiden sisällöllä kuvataan niitä tekijöitä, joita tulee ottaa huomioon palveluiden kohdennuksessa, liikennesuunnittelussa ja hankintavaiheessa.

<sup>11</sup> Alle 1 tunti tilauksesta

## Maaseudun asiointiliikenne

Palvelutasotekijä	Suunnitteluperiaatteet	Hyvät käytännöt
Kutsuohjauksen toimintaperiaate	Harvaan asutulla maaseudulla perusreittien suunnittelusta tulisi siirtyä selvästi vapaampaan kutsuohjaukseen. Aikataulutettuja pysäkkipisteitä tarvitaan korkeintaan lähtöpaikassa ja määränpäässä. Matalan kysynnän alueella, kiinteän asiointipäivän palvelulla tilaukset suoraan kuljettajalta tai muulla liikennöitsijävetoisella toimintamallilla. Tilaukset viimeistään asiointipäivän aamuna.	Palvelualueajattelun- ja kutsuohjauksen toimivuuden hyvänä käytäntönä Lieksan Kimppakyyti. Tilaustapana hyvänä käytäntönä esimerkiksi Joroisten ja Savonlinjan yhden tilaus- ja palvelunumeron käyttö.
Palveluaika	Arkipäivisin tapahtuvaa asiointia vähintään yhtenä päivänä viikossa. Perillä kohteessa palvelujen aukioloaikojen mukaan. Asiointiaika kohteessa 2 tuntia.	Leppävirran palveluliikenteessä selkeästi ilmaistu palvelu- ja liikennöinti-aika 7:00-17:00
Kalusto	Ehdotonta esteettömyysvaatimusta maaseudun asiointiliikenteessä ei ole. Esteettömän kaluston käyttö mahdollistaa palvelukyytien kytkemisen avoimeen kutsujoukkoliikenteeseen. Kaluston koko kysynnän mukaan. Vähintään 1+8 kalusto suositeltava.	Joroisten Monipalveluauto, Nurmeksien Kyytipoika, Lieksan Kimppakyyti
Asiakaskohdennus	Maaseudulla asuvat kuljetuspalveluiden ns. pakkokäyttäjät ja sote-kuljetusten asiakkaat. Avoimilla palveluilla pystytään parhaimmillaan integroimaan erilliskuljetusten asiakkaat osaksi avoimia kuljetuksia.	Esimerkiksi Iisalmen, Joroisten ja Juvan liikenteet kohdennettu sekä avoimille asiakkaille että kyytiökeuden omaaville. Kutsujoukkoliikenteellä pyritään palvelemaan mahdollisimman laajaa kohderyhmää (parempi käyttöaste ja palvelutaso)
Palvelun avoimuus	Lähtökohtaisesti vain vaikeat ja keskivaikeat lakisääteiset vammais- ja potilaskuljetukset erilliskuljetuksilla. Muissa henkilökuljetuksissa avoimuus lähtökohtana.	Hyvänä käytäntönä palvelut, joiden avulla on pystytty vähentämään tai paikoin jopa poistamaan tarveharkintaiset erilliskuljetukset kustannustehokkaasti.
Asiakashinta	Hinnoittelun vastaavuus muun joukkoliikenteen kanssa. Kilometrihinnoittelun yksinkertaistaminen mahdollisesti tarpeen esimerkiksi vyöhykeperusteisesti.	Hinnoitteluperiaatteina valtaosassa käytössä joukkoliikenteen kilometritaksa tai tästä sovellettu "vyöhykelippu".
Informaatiopalvelut	Säännöllisesti kotiin jaettavat tiedotteet ja/tai paikallislehden ilmoitukset. Kunnan nettisivuilla joukkoliikenne/kuljetuspalvelut omana kohtanaan, jonka alta linkit myös hallintokuntien kuljetuspalveluhakemuksiin. Liikennealueet, kalusto, hinta, aikataulut, tilausnumero ja vastuuhenkilö aina ilmoitettava.	Juvan, Joroisten ja Rantasalmen selkeät pallien esitteet tunnistetaan hyväksi käytännöksi. Suonenjoen Internet-sivujen tietosisältö hyvä käytäntö. Kutsujoukkoliikenne.matka.fi hyvä käytäntö
Joukkoliikenneliitynnät	Mikäli kuntakeskuksesta on toimivia jatkoyhteyksiä seutu- tai maakuntakeskukseen, tulee kutsujoukkoliikennepalvelu lähtökohtaisesti suunnitella liityntämahdollisuutena vuoroliikenteeseen.	
Eriyiskysymykset	Palvelutasotekijänä useampi kuin yksi viikoittainen asiointipäiviä voi olla tarpeen. Tarkasteltava mahdollisuutta tehdä yhteishankinta esimerkiksi koulutoimen oppilaskuljetusten kanssa.	Asiointipäiviä keskustaan mm. Nurmeksessa ja Lieksassa 2-3 päivänä viikossa
Kriittiset palvelutasotekijät	Palvelun olemassa olo, Informaation saatavuus ja ajantasaisuus, helppo tilattavuus, luotettavuus, edullinen hinta, ovelta-ovelle-palvelu	

## Taajama-alueen asiointiliikenne

Palvelutasotekijä	Suunnitteluperiaatteet	Hyvät käytännöt
Kutsuohjauksen toimintaperiaate	Pieniä maaseututaajamia lukuun ottamatta Itä-Suomen alueella on kokemuksia siitä, että palvelupäiviä tulee olla selkeästi enemmän kuin maaseudun kuljetuspalveluissa (3-5 arkipäivää). Keskusta-alueilla pääasialliset asiointikohteet on otettava huomioon aikataulusuunnittelussa. Suositeltavaa on yksilöidä vain muutama aikataulutettu pysäkki, muutoin joustavuus palvelualueen sisällä voi vaarantua. Tilaus matalan kysynnän alueilla suoraan liikennöitsijältä, mikäli tavoitteena on reaaliaikainen palvelu MYK:n käyttöönotto suositeltavaa.	Varkauden ja Leppävirran pali-liikenteiden kyytien välitys tapahtuu matkojen yhdistelykeskuksessa. MYK-välitteisyys tehostaa nopeaa reittiohjautuvuutta. Mikäli taajamaliikenteen tilaukset tehdään ennen ajopäivää ei MYK:n käytöstä ole vastaavaa hyötyä, koska reaaliaikaista reititystä ei tarvitse tehdä.
Palveluaika	Arkipäivisin tapahtuvaa asiointia ja lähiliikkumisen palvelua. Palveluaika julkisten ja kaupallisten palvelujen aukioloaikojen puitteissa.	Varkaus, Leppävirta, Ilomantsi, Iisalmi, Nurmes, Lieksa
Kalusto	Kalustolla kohonneet esteettömyysvaatimukset (pyörätuoliramppi, -hissi tai matalalattiakalusto).	Varkaus, Leppävirta, Ilomantsi, Iisalmi, Nurmes, Lieksa
Asiakaskohdennus	Pääkäyttäjryhmänä kyselyjen ja haastattelun perusteella 70-75 vuotiaat. Osa tarvitsee henkilökohtaisempaa palvelua kyytiin noustessa ja poistuessa. Taajama-alueen sote-kuljetukset pystytään Vpl-kuljetuksia lukuun ottamatta integroimaan avoimeen liikenteeseen.	Iisalmen Kaupunki-Palja hyödynnetään rinnan sote-kuljetuksiin, vammaiskuljetuksiin, koululaiskuljetuksiin ja avoimeen joukkoliikenteeseen
Palvelun avoimuus	Lähtökohtaisesti kaikille avointa liikennettä.	Lieksassa käyttäjämäärät erittäin korkeita
Asiakashinta	Joukkoliikenteen kilometritaksoihin perustuva hinnoittelujärjestelmä. Mahdollinen yhteensovitus paikallisliikenteen ja muihin lipputuotteisiin. Taksojen tulisi olla yksinkertaisia ja erillisiä maksuluokkia vähän tai ei lainkaan. Vyöhykehinnoittelu mahdollisesti tarpeen, mikäli palvelualue kattaa taajaman vaihealueita.	Varkaudessa palveluliikenne osana paikallisliikennettä ja tämän lipputuotteita. Nurmeksessa käytössä vain yksi maksuluokka, ei alennusosoituksia.
Informaatiopalvelut	Säännöllisesti kotiin jaettava tiedotteet ja/tai paikallislehden ilmoitukset. Kunnan nettisivuilla joukkoliikenne/kuljetuspalvelut omana kohtanaan, jonka alta linkit myös hallintokuntien kuljetuspalveluhakemuksiin. Liikennealueet, kalusto, hinta, aikataulut, tilausnumero ja vastuuhenkilö aina ilmoitettava. Paikallisliikennekaupungeissa ja osassa kuntia Internet-pohjainen reitihaku tarpeellinen.	Iisalmen, Juvan ja Lieksan nettisivut. Lisäksi kutsujoukkoliikenne.matka.fi -hakupalvelu
Joukkoliikenneliitynnät	Kutsujoukkoliikennepalvelu lähtökohtaisesti suunniteltu liityntämahdollisuutena vakiovuoroliikenteeseen ja paikallisliikenteeseen. Esteettömät vaihtopysäkit ja esteetön pysäkkiympäristö. Liityntämahdollisuudet ilmoitettava asiakkaalle.	
Eryityskysymykset	Palvelun kytkeminen osaksi taajamassa ja sen lähialueilla tapahtuvia eri palvelutuotantoyksikköjen ja koulujen kuljetustarpeita. Tällöin mahdollisesti tarve hankkia tilavampaa kalustoa esim. 1+16 tai 1+22.	Iisalmessa Keskusta-Palja aamu- ja iltaapäiväajoissa koululaisia. Hankittu kokonaistarvetta vastaavana aiempaa isompaa kalustoa. Asiointiaikana täyttöaste matala, mutta oppilaskuljetuksissa täysi.
Kriittiset palvelutasotekijät	Helppo tilattavuus, palvelun olemassa olo, edullinen hinta, esteettömyys, Informaation saatavuus ja ajantasaisuus, helppo tilattavuus, riippumattomuus aikatauluista, ovelta-ovelle-palvelu	



## Seudullinen asiointiliikenne

Palvelutasotekijä	Suunnitteluperiaatteet	Hyvät käytännöt
Kutsuohjauksen toimintaperiaate	Itä-Suomessa kuntakeskusten väliset matkat pitkiä. Kutsuohjauksen joustoalueita tulee tällöin rajata lähinnä lähtö- ja määränpääpisteiden ympärille. Matkojen yhdistelykeskuksen hyödyntäminen kyytien välityksessä suositeltavaa mahdollisimman laajan asiakasryhmäpeiton saavuttamiseksi (sote-asiakkaat, kela-kytytiläiset, avoimet matkustajat). Reaaliaikaisella reitityksellä oletettavasti pieni hyöty palvelutasotekijänä.	Lieksa-Uimaharju-Joensuu "sairaalabussi". Itsekannattavaa liikennettä operaattorivetoisella tilausjärjestelmällä.
Palveluaika	Arkipäivisin normaaliin asiointiaikaan, mutta poikkeustapauksissa ja mikäli kysyntää on, seudullinen kutsuohjattu yhteys saattaisi toimia myös lauantaisin asiointiyhteytenä suurempaan keskustaan, mikäli vakiovuoroliikennettä ei ole.	
Kalusto	Matalattia tai muu esteetön kalusto.	Matalalattiabussi
Asiakaskohdennus	Joukkoliikenteen pakkokäyttäjät, joilla on tarve asioida omaa lähitaajamaa merkittävämmässä palvelukeskuksessa julkisten tai kaupallisten palvelujen saatavuuden vuoksi. Merkittävänä massaa tuovana asiakasryhmänä mahdollisesti Kela-kytytiläiset (ns. sairaalabussiyhteys) ja sote-asiakkaat.	
Palvelun avoimuus	Avoin kaikille	Sairaalabussi oli avoin kaikille. Kilpailua vuoroliikenteen kanssa vältettiin pitämällä lipunhintaavuoroliikenteen taksaa selvästi korkeampana.
Asiakashinta	Joukkoliikenteen kilometritaksoihin perustuva hinnoittelujärjestelmä. Mahdollinen yhteensovitus paikallisliikenteen ja muihin lipputuotteisiin. Taksojen tulisi olla yksinkertaisia ja erillisiä maksuluokkia vähän tai ei lainkaan. Vyöhykehinnoittelu pitkillä matkoilla tarpeen.	
Informaatiopalvelut	Kuntakeskusten välisen avoimen joukkoliikenteen tulee lähtökohtaisesti olla haettavissa muun joukkoliikenteen reitti- ja aikatauluhakujen rinnalla. Palvelukytytiläisten osalta asiakaskohtainen tiedottaminen, mutta muutoin osana muuta julkisen liikenteen tietoinfrastruktuuria.	
Joukkoliikenneliitynnät	Kutsujoukkoliikennepalvelu lähtökohtaisesti suunniteltu liityntämahdollisuutena vakiovuoroliikenteeseen ja paikallisliikenteeseen. Esteettömät vaihtopysäkit ja esteetön pysäkkiympäristö. Liityntämahdollisuudet ilmoitettava asiakkaalle. Matkakeskukset ja muut pääasemat aikataulutettava linjan pysäkeiksi.	
Erytyiskysymykset	Mikäli yhteysväliillä on tarjolla vakiovuoroliikennettä, tulee kutsuohjatun asiointiliikenteen konkreettisen tarpeen laajuus selvittää. Palvelutasotekijänä huomioitava henkilökohtaiset asiointitarpeet ja ovelta-ovelle matkaketjut.	
Kriittiset palvelutasotekijät	Todennetut yhteyspuutteet tärkeään asiointikohteeseen, helppo tilattavuus, esteettömyys, eri käyttäjäryhmien monipuolinen palveleminen, kaukoliikenneliitynnät	



## Kutsuohjattu kaupunkiliikenne

Palvelutasotekijä	Suunnitteluperiaatteet	Hyvät käytännöt
Kutsuohjauksen toimintaperiaate	Kaupunkialueilla, jossa kysyntä on suurempaa kuin muilla Itä-Suomen alueilla kutsuohjauksen joustavuutta voi alentaa liian tiukka aikataulutus ja kiinteiden pysäkkien paljous. Asiakaskyselyissä valtaosa asioinneista painottuu 3-4 kohteeseen. Pysäkkejä karsimalla ja joustoikkunaa laajentamalla nykyisestä palveluliikenteestä voisi saada joustavamman osan osaksi kaupunkialueen muuta joukkoliikennettä. Käyttäjämäärän ja eri asiakasryhmien integroinnin vuoksi MYK:n hyödyntäminen todennäköisesti kannattavaa. Tutkittava internet- ja kännykkätilauksen käyttöönottoa asiakasmäärän lisäämiseksi,	Palvelualueisiin pohjautuvat Joensuun ja Kuopion kutsujoukkoliikennepalvelut. Kaikkien matkojen MYK-välitteisyys lisää reaaliaikaisen reitityksen mahdollisuuksia ja eri käyttäjäryhmien yhdistelyä samoihin kulkuneuvoihin.
Palveluaika	Arkipäivisin normaaliin asiointiaikaan. Iltaisin ja viikonloppuisin kutsujoukkoliikennettä voitaisiin kohdistaa kaupunginosiin, joissa paikallisliikenteen vakioyhteydet ovat heikot. Paikallisliikenteen täydentäminen ja hiljaisten aikojen palvelutasopuutteiden paikkaamisella houkuteltaisiin uusia käyttäjäryhmiä.	
Kalusto	Matalattia tai muu esteetön kalusto. 1+16 - 1+22	
Asiakaskohdennus	Nykyisten käyttäjät ikääntyviä ja ikääntyneitä (yli 75-vuotiaita). Säännöllisiä viikoittaisia käyttäjiä vähemmän kuin pienempien taajamien ja maaseudun kutsujoukkoliikennepalveluissa. Asiointipaikat ja asiointimatkojen pituus vaihtelevat paljon.	Nykyiset kaupunkialueilla toimivat kutsujoukkoliikennepalvelut saavat käyttäjiltään hyvän arvosanan.
Palvelun avoimuus	Avoin kaikille	
Asiakashinta	Joukkoliikenteen kilometritaksoihin perustuva hinnoittelujärjestelmä. Yhteensovitus paikallisliikenteen lipputuotteisiin ja maksuvälineisiin.	Vastaavat lipputuotteet kuin paikallisliikenteessä
Informaatiopalvelut	Kutsujoukkoliikenteen informaatio täysin integroituna muun paikallisliikenteen vastaaviin järjestelmiin. Kutsujoukkoliikenteen lisäarvon esittäminen kaikille kaupunkialueen potentiaalisille asiakkaille, ei pelkästään erityispalveluna.	Mikäli lähtö- ja jättöpysäkkeinä aikataulutetusti paikallisliikenteen pysäkkejä, on pysäkin aikatauluinformaatiossa mainittava myös ohittava kutsujoukkoliikenne. Reittihaut yhdistettävä paikallisliikenteen hakujen kanssa.
Joukkoliikenneliitynnät	Kutsujoukkoliikennepalvelu lähtökohtaisesti suunniteltu liityntämahdollisuutena vakiovuoroliikenteeseen ja paikallisliikenteeseen. Esteettömät vaihtopysäkit ja esteetön pysäkkiympäristö. Liityntämahdollisuudet ilmoitettava asiakkaalle. Matkakassukset ja muut pääasemat aikataulutettava linjan pysäkeiksi. Mahdollisuuden tarjoaminen netti- ja kännykkävarauksiin ja mahdollisimman reaaliaikaiseen ohjautuvuuteen.	
Erityiskysymykset	Potentiaaliselle käyttäjäkunnalle palit ja vastaavat ovat imagollisesti lähellä sosiaalipalveluja. Kutsujoukkoliikenteen käyttö/tunnettuus keski-ikäisissä ja nuoremmissa asiakassegmenteissä on erittäin alhaista. Käyttökokemuksia ja kutsujoukkoliikenteen soveltuvuutta uusille asiakasryhmille tulisi ensisijaisesti kehittää yhdessä käyttäjien kanssa. Samalla kaupunkien palvelusuunnittelua ja hankintoja voitaisiin suunnata oikein.	Mikäli nykyistä kutsujoukkoliikennepalvelujen palvelutasovaikutusta ja käyttäjämääriä halutaan saada ylös, on nykyisten asiakkaiden ja potentiaalisten uusien käyttäjien kanssa käynnistettävä asiakasläh-töisiä kehittämisprojekteja.
Kriittiset palvelutasotekijät	Helppo tilattavuus, edullinen hinta, esteettömyys, Informaation saatavuus ja ajantasaisuus, helppo tilattavuus, riippumattomuus aikatauluista, ovelta-ovelle-palvelu, paikallisliikenteen katvealueiden paikkaaminen	

## Kutsuohjattu liityntäliikenne

Palvelutasotekijä	Suunnitteluperiaatteet	Hyvät käytännöt
Kutsuohjauksen toimintaperiaate	Nopeat siirtymät keskeisiltä liityntäpysäkkialueilta kohteeseen. Varaukset ja maksut internetin välityksellä. Tilaus suoraan operaattorin tai matkanjärjestäjän kautta.	Kolin Kimppataksissa yhteensovitettu kaukoliikenne eri kulkumuodoilla ja liityntäliikenteenä toimiva taksikuljetus.
Palveluaika	Palveluajan tulisi kattaa varhaisen aamun ja myöhäisillan kaukoliikenneyhteydet (saapuminen ja lähtö). Mikäli kutsuohjattu liityntäliikenne on osana matkailukeskuksen palveluita, tulee säännöllinen yhteystarjonta olla myös lähimpään kaupalliseen keskusta.	Kolin Kimppataksin aikataulut sovitettu 7:00-19:00 välillä saapuviin ja lähteviin juniin ja lentokoneisiin.
Kalusto	Tilataksi tai pikkubussi.	
Asiakaskohdennus	Kaukoliikenteen matkustajat tai erilliskohteissa, kuten matkailukohteissa asioivat. Yleensä potentiaalisilla asiakkailla on mahdollisuus valita usean kulkumuodon välillä. Työperäisillä matkoilla liityntämatkan sujuvuudella ja luotettavuudella hintaa merkittävämpi vaikutus. Matkailukohteiden osalta markkinointi suunnattava jo matkan varausvaiheessa käyttäjille.	Kolin Kimppataksissa asiakaskohdennukseksi ja asiakashinnan muodostumisperusteeksi valittiin matkailijat. Lisäksi säännöllisille käyttäjille suunniteltiin oma sarjalipputuoteensa.
Palvelun avoimuus	Kaupallinen palvelu, avoin kaikille	
Asiakashinta	Joukko- ja taksiliikenteen välimuoto. Hinnoittelu kytkettävä osaksi päätuotetta, joita voivat olla esimerkiksi matkailupalvelu- tai lentomatka. Mahdollisesti pakettituotteena. Perinteisenä vuoroliikenteenä asiakashinta muun joukkoliikenteen tasolla.	
Informaatiopalvelut	Integroitu päätuotteen yhteyteen, jossa varaus- ja maksumahdollisuus. Mikäli lisäarvoa myös muille kuin ydinkäyttäjryhmälle, voi laajempi tiedottaminen olla kannattavaa.	Kutsujoukkoliikenne.matka.fi kansallisena hyvänä käytäntönä. Alueellisena hyvänä käytäntönä RTS-pilotti, jossa Kolin Kimppataksin varausjärjestelmä yhdistettiin Visitkarelia-matkailusivustoon.
Joukkoliikenneliitynnät	Liitynnät keskeisenä osana. Reittisuunnittelussa lento-, bussi-, ja junayhteydet katettava mahdollisimman tehokkaasti. Vaihtoehtona tilattava kahden paikan välinen nopea palvelu tai yhteysväliä monta kertaa päivässä operoiva syöttöliikenne. Mikäli selvät kytkennät tiettyihin kaukoliikenteen vuoroihin on yhteysinformatio suunniteltava kaukoliikenteen operaattorin kanssa.	
Eriyiskysymykset	Markkinat voivat olla pienet harvaan asutulla alueella, jossa matkailukohteet ja kaukoliikenteen keskusosiemien matkustajamäärät ovat pienet. Kutsuohjatuilla liityntäliikenteellä on tiettyjen strategisten kohteiden saavutettavuuden kannalta suuri merkitys. Mikäli markkinaehtoisuuteen ei palveluilla päästä, tulee rahoitus palveluille järjestää ensisijaisesti kaupallisten toimijoiden ja elinkeinoyhtiöiden yhteisrahoituksella.	
Kriittiset palvelutasotekijät	Informaatio koko matkaketjusta. Matkailuliikenteessä markkinaehtoisuus, lisäarvomerkitys asiakkaalle, yhdistävyys (esim. matkailualue-keskuskaupunki), saatavuus, sähköinen matkahaku-, varaus-, ja maksujärjestelmä, ulkoasua/brändäys.	

# Kehittämistoimenpiteet ja ehdotukset pilottihankkeiksi

Kutsujoukkoliikenteen palveluiden kehittämistyössä hyvän lopputuloksen mahdollisuus lisääntyy merkittävästi, mikäli palvelusuunnittelu kytketään jo varhaisessa vaiheessa osaksi sitä palvelu- ja liikennejärjestelmää, jossa kuljetuspalvelun on tarkoitus toimia.

Mikäli kuljetuspalvelulla tavoitellaan maaseudun saavutettavuuden ja maaseudun asukkaiden liikkumisedellytysten varmistamista, on pidettävä huoli siitä, että kehitettävä palvelu ei ole päällekkäinen toisen hallinnonalan kuljetuspalvelun kanssa. Pahimmillaan kaksi byrokraattisesti eriytettyä palvelua ”syövät” toisiltaan matkustajia ja eriyttävät suhteellisen samankaltaisia kuljetustarpeita. Asiakas valitsee palvelun aina sen mukaan, joka hänelle on mahdollisimman edullinen ja tarjoaa mahdollisimman suuren henkilökohtaisen vapauden liikkumiseen. Toimintamalli, jossa alueella on käytössä rinnan sote-sektorin henkilökuljetuksia ja erillisiä yhdistelyyn perustuvia avoimia asiointitakseja ei tue palveluiden ja paikallisen liikennejärjestelmän kokonaiskehittämistä.

Kaupunkialueilla kutsuohjatut kuljetuspalvelut ovat osin valtioavun jakamisperusteiden vuoksi yhdistetty osaksi muuta paikallisliikennettä. Osa kutsuohjatusista palveluliikenteestä saatetaan jättää avoimen liikenteen ulkopuolelle, jolloin kalusto pystytään kohdentamaan ydinkäyttäjärühmän tarpeisiin. Avoimen paikallisliikenteen osana toimiessaan palveluliikenteen ydinkäyttäjäkunnan palvelutaso saattaa heiketä, johon muiden asiakkaiden erilaistuneista matkakohteista ja liikkumisajoista. Avoin kutsuohjattu joukkoliikenne osana kaupunkialueiden paikallisliikennettä hakee vielä paikkaansa. Palveluliikenteenä kutsujoukkoliikenteellä on selvä käyttäjäkunta, mutta avoimen joukkoliikenteen puolella käyttö on kaupunkialueilla verrattain vähäistä.

Poliittisen päätöksenteon tehtävänä on varmistaa kunnissa kutsujoukkoliikenteelle toimintaedellytykset siinä tehtävässä, johon sillä halutaan vaikutuksia. Elinvoimainen kuljetuspalvelu tarvitsee mahdollisimman laajan asiakaskunnan. Erilliskyytien määrä tulisi konsernihallinnon ohjauksessa minimoida.

Kutsujoukkoliikenteen ja perinteisen vuoroliikenteen suora kustannusvertailu on vaikeaa. Vuoroliikenne on usein kustannuksiltaan (€/asiakas, €/kilometri) edullisempi kuin vastaava kutsujoukkoliikennepalvelu.

Kutsujoukkoliikenteellä kuitenkin tavoitellaan laajaa käyttäjäkuntaa avoimen joukkoliikenteen ja suljettujen erillispalvelukyytien rajalla. Jo pieni siirtymä erilliskyytien puolelta kutsujoukkoliikenteeseen tekee investoinnista järkevän. Tämä kustannussäästö ei kuitenkaan näy kaupungin joukkoliikennepuolella, vaan esimerkiksi erilliskyydin kustantavan sosiaalitoimen menoissa. Kaupunkialueilla kutsujoukkoliikennepalvelut usein siirtävät kustannuksia Kelalta kaupungeille. Pääosa kaupunkien kutsujoukkoliikennepalveluista palvelee terveyskeskuksien ja sairaaloiden asiointia.

Kutsujoukkoliikenne mielletään todistetusti erittäin usein sosiaalipalveluksi. Tämän imagollisen käytön esteen voittaminen vaati pitkäjänteistä työtä ja usein kohdennettua liikkumisen ohjauksen projektia. Liikenteen konsepti tulee alusta saakka suunnitella uudelleen avoimen joukkoliikenteen kannalta hyvässä asiakasvuorovaikutuksessa. Palvelun työstäminen yhdessä kaupunginhallinnon kanssa luo alueelle joukkoliikennekulttuuria ja parhaassa tapauksessa vuorovaikutuksen kautta löydetään kannattava ja asiakkaita miellyttävä tapa kutsujoukkoliikennepalvelun toiminnalle.

Teknologia tarjoaa ratkaisuja kutsujoukkoliikennepalvelujen kehittämiseksi. Irralliset teknologiset ratkaisut suunniteltuna sopimattoman hallinto- ja liikennejärjestelmän päälle aiheuttavat kuitenkin pahimmillaan joukon uusia ongelmia. Teknologialähtöinen kehittäminen tulee olla lähtökohtana siellä, missä sekä hallinto että joukkoliikennepalvelut on jo hiottu niin toimiviksi, että suuren kysynnän hallitsemiseksi vaaditaan automatisoitua välittämistä ja edelleen kyytien ohjausta. Maaseutualueilla ja/tai seudullisessa matalan kysynnän liikenteessä teknologialähtöiset ratkaisut on perusteltava asiakas- ja kustannuslähtöisesti. Asiakkaan lisähyödyn tai liikenteen järjestäjän säästöjen on oltava niin suuria, että ne riittävät kompensoimaan teknologian kehittämis-, käyttö- ja uusimiskustannukset.

Seuraavassa on kutsujoukkoliikenneselvityksen havaintojen ja tulosten perusteella palveluiden kehittämistarpeita. Seuraavilla pilottihankkeilla haetaan laajaa vaikuttavuutta joukkoliikenteen kulutapaosuu- den kasvattamiseen, liikkumisen joustavuuteen ja kutsujoukkoliikennepalvelujen informaation näkyvyyteen.

## **I. Liikenneviraston ylläpitämän kutsujoukkoliikenne.matka.fi -palvelun tarjoamien mahdollisuuksien käyttöönotto kutsujoukkoliikenteen pääasiallisena informaatiojärjestelmänä**

Pilotissa kehitettäisiin valtakunnallisesti toimiva tapa organisoida kutsujoukkoliikennepalveluiden tietojen vieminen osaksi kansallista joukkoliikenteen koontikantaa. Pilotissa rakennetaan toimintamalli ja määritellään vastuut kutsujoukkoliikenteen tietosisältöjen mallintamisesta yhteensopivaan muotoon kutsujoukkoliikenne.matka.fi -palvelun kanssa. Pilotin tuloksena Itä-Suomeen syntyy pysyvä rakenne kutsujoukkoliikenteen informaatiolle ja projektin yhteydessä Itä-Suomen kaikki avoimet kutsujoukkoliikennepalvelut siirrettäisiin matkahakujärjestelmään. Toteutusvastuu: Liikennevirasto, ELY, kunnat.

## **II. Seudullinen / pitkän matkan MYK-välitteinen kaikille avoin kutsujoukkoliikennepalvelu**

Pilotissa tavoitellaan asiakasryhmien seudullisten asiointitarpeiden täyttämistä. Pilotissa muodostettaisiin (kiinteällä lähtöajalla oleva) esteetön palvelulinja ylikunnalliselle yhteysvälille. Yhteysväli voisi olla esimerkiksi nykyisten MYK-välitykseen osallistuvien kuntien alueella, monet asiointitarpeet kohdistuvat maakuntakeskukseen. Tärkeää olisi kytkeä yhteysvälin nykyiset tarveharkintaisia kyytioikeuksia omaavat asiakkaat palvelulinjan asiakkaiksi. Lisäksi olisi erikseen selvitettävä mahdollisuus saada Kelan Sva-kuljetukset integroiduksi osaksi pilottia. Seudullisella kutsujoukkoliikenteellä parannettaisiin yhteysvälin joukkoliikenteen palvelutasoa. Kysynnän ohjauksella suunniteltuihin kutsulinjoihin voitaisiin saada suuri osa erillistaksikyytien asiakkaista. Toteutusvastuu: Liikennevirasto, toimivaltaiset viranomaiset, kunnat .

## **III. Liikkumisen palvelutason parantamisen edellytykset kutsujoukkoliikenteellä tiheästi asutulla kaupunkialueella**

Pilotissa keskityttäisiin liikkumisen ohjauksen ja käyttäjäkehittämisen kautta parantamaan nykyisten avointen kutsujoukkoliikennepalveluiden hyödynnettävyyttä kaupunkien sisäisessä liikkumisessa työikäisten ja opiskelijoiden keskuudessa. Pilotissa ratkaisevassa roolissa olisivat kehittäjäasiakkaat, jotka käyttäisivät erilaisia kulkumuotoja lähiliikkumisessa ja arvioisivat miten nykyisistä kutsujoukkoliikenteen palveluista saisi houkuttelevamman vaihtoehdon jokatapäiväisiin matkoihin. Pilotin yhteydessä tehtäisiin ehdotetuista toimenpiteistä vaikuttavuusarvio nykyisille, lähinnä iäkkäistä koostuvalla kutsujoukkoliikenteen

käyttäjäkunnalle. Toteutusvastuu: vapaaehtoiset kehittäjät, toimivaltaiset viranomaiset, yritykset, yhteisöt.

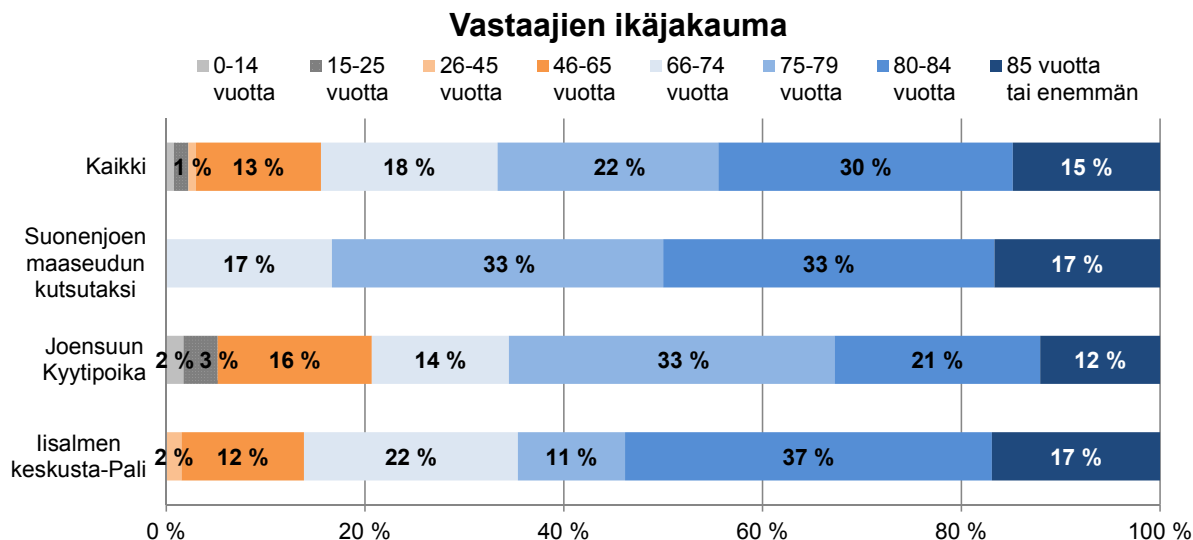
## **IV. Kutsuohjaukseen ja kysyntään perustuva paikallisliikenne pienille paikallisliikennekaupungeille**

Pilotissa rakennettaisiin ensisijaisesti kutsuohjaukseen perustuva paikallisliikenne ja arvioitaisiin vaikutuksia nykyisiin ja potentiaalsiin paikallisliikenteen käyttäjiin lisälmen, Varkauden ja Pieksämäen kaltaisissa kaupungeissa. Palvelualueeltaan joustavammalla paikallisliikenteellä haettaisiin vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta kaupunkien liikkumistarpeisiin ja sisäisiin kuljetuksiin. Pilotissa pyritäisiin rakentamaan toimintamalli täysin uudentylaiselle paikallisliikenteelle, joka olisi kohdennettu alueille, jossa paikallisliikenteen käyttäjämäärät ovat vähäisiä ja liikenteen nykyisen rakenteen ei täysin katsota vastaavan alueen tarpeita. Toteutusvastuu: ao. kaupungit, ELY.

# Liitteet

## Liite 1. Kutsujoukkoliikenteen asiakaskysely

Vastaajien keski-ikä oli 75 vuotta. Suurin osa vastaajista kuului ikäluokkaan 80-84 vuotta (Kuva 1).

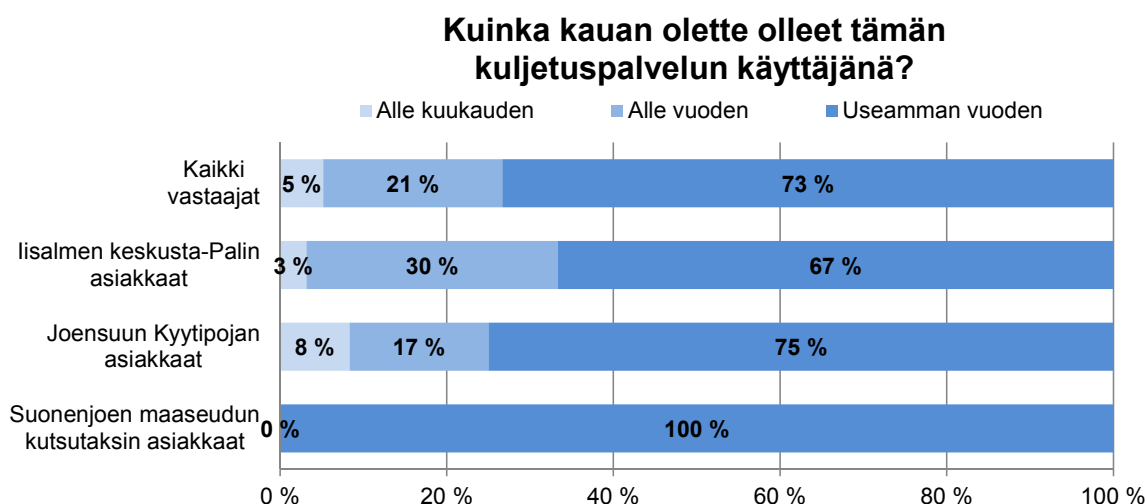


Kuva 1. Asiakaskyselyyn vastanneiden ikäjakaumat.

Selvästi suurin osa, runsas kaksi kolmasosaa kaikista vastaajista pystyi liikkumaan omatoimisesti, mutta vajaa kolmasosa kaikista vastaajista tarvitsi henkilökohtaista tukea liikkumiseen. Suhteellisesti eniten henkilökohtaista tukea liikkumiseen tarvitsivat Iisalmen Keskusta-Palin asiakkaat ja vähiten Joensuun Kyytipojan asiakkaat.

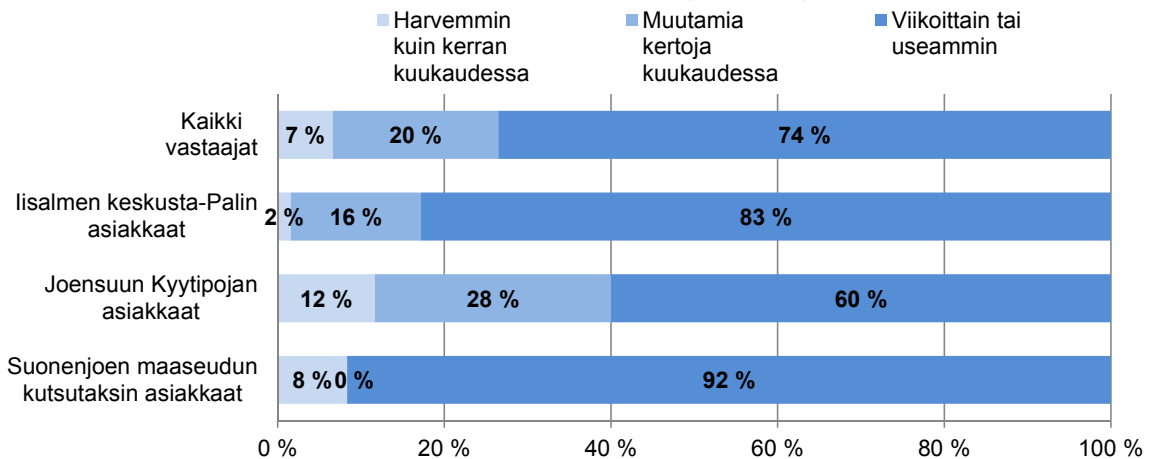
Kaikista vastaajista selvästi suurin osa, lähes kolme neljäsosaa, oli kuljetuspalvelun pitkäaikaisia käyttäjiä. Suonenjoen maaseudun kutsutaksin asiakkaista kaikki olivat käyttäneet kuljetuspalvelua useamman vuoden ajan. Uusia, alle kuukauden kuljetuspalvelua käyttäneitä oli suhteellisesti eniten Joensuun Kyytipojan asiakkaissa. (Kuva 2)

Kuva 2. Asiakaskyselyyn vastanneiden kuljetuspalvelun käyttäjät.



Kaikista vastaajista selvästi suurin osa, lähes kolme neljäsosaa, käytti kuljetuspalvelua vähintään kerran viikossa. Viikoittain tai useammin kuljetuspalvelua käyttäneitä oli suhteellisesti eniten Suonenjoen maaseudun kutsutaksin (92 %) ja Iisalmen Keskusta-Palin (83 %) asiakkaissa. Satunnaisesti, harvemmin kuin kerran kuukaudessa kuljetuspalvelua käyttäneitä oli suhteellisesti eniten Joensuun Kyytipojan asiakkaissa. (Kuva 3)

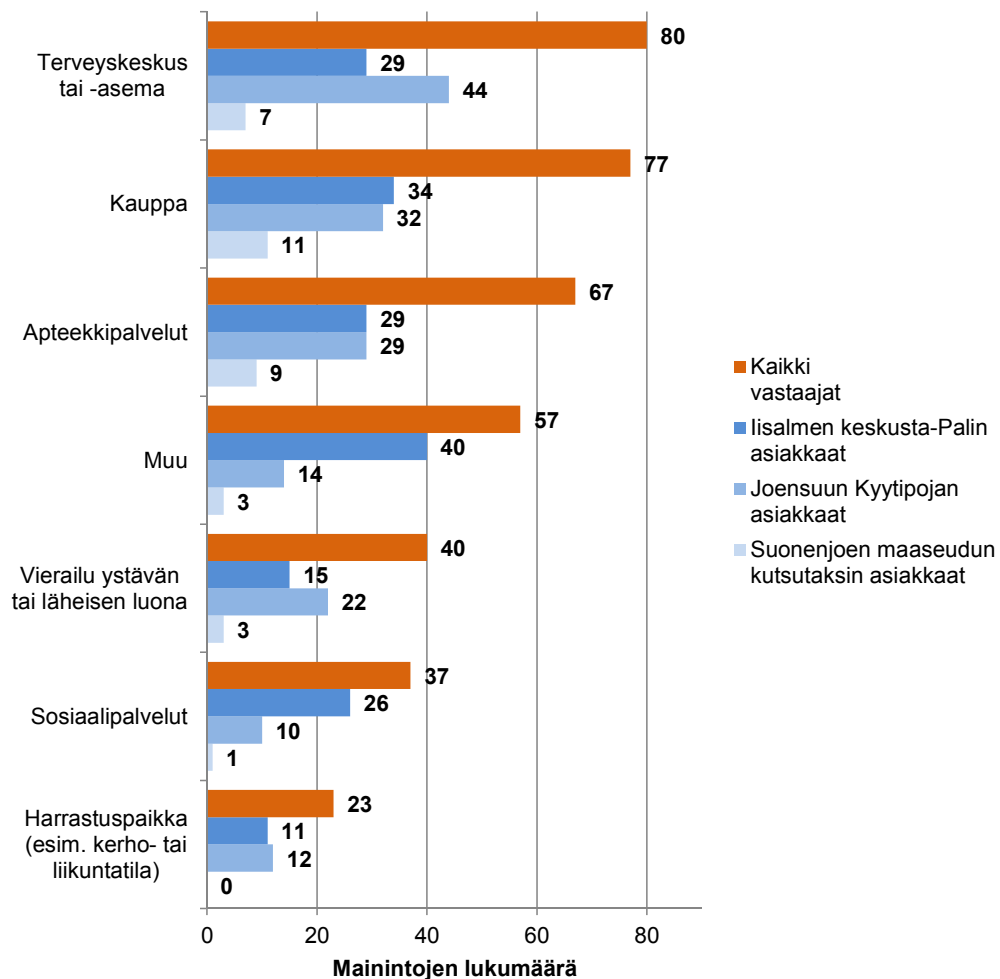
## Kuinka usein käytätte kyseistä palvelua?



Kuva 3. Asiakaskyselyyn vastanneiden kielteispraktiikoiden käyttötaajuus.

Kaikki vastaajat asioivat eniten terveyskeskuksissa tai -asemilla, kaupoissa ja apteekeissa. Lisalmen Keskusta-Palin asiakkaat käyttivät Keskusta-Palia paljon vanhusten päivätoiminnan matkoihin (28 mainintaa), mistä syystä muu -asiointipaikka on saanut eniten mainintoja. Muuten lisalmen palin asiakkaiden, Joensuun kyytipojan asiakkaiden ja Suonenjoen maaseudun kutsutaksin asiakkaiden vastauksissa on eroa ainoastaan asiointipaikkojen keskinäisessä järjestyksessä. (Kuva 4)

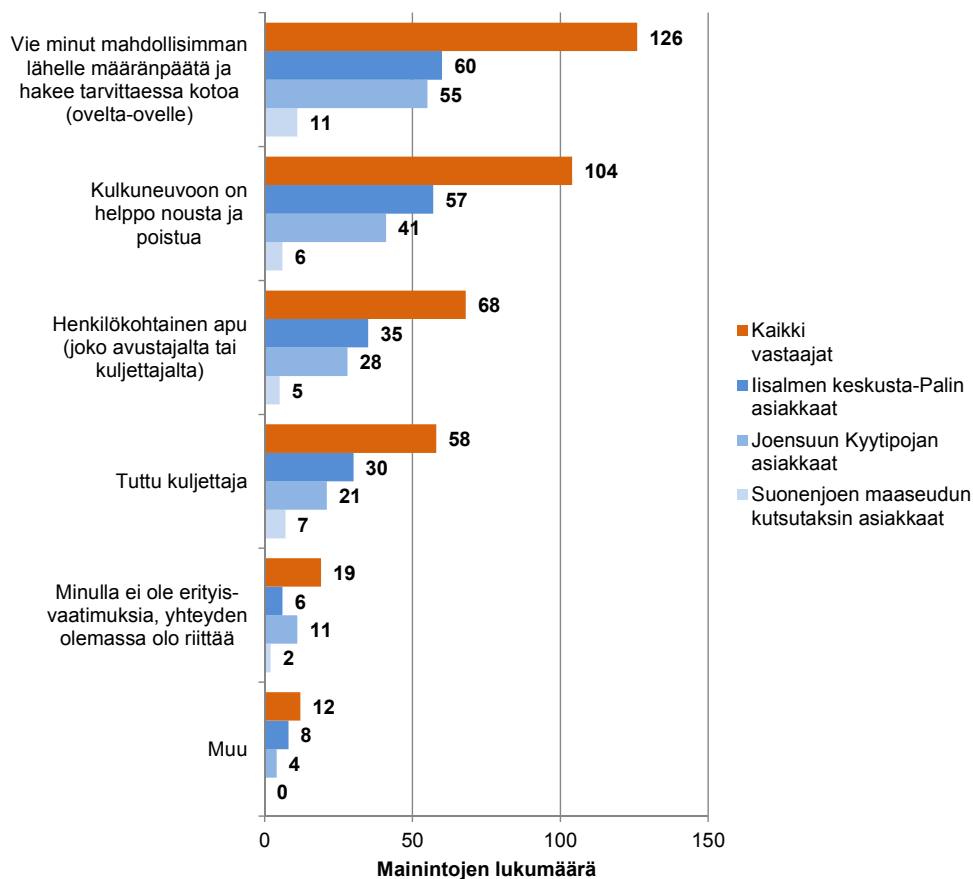
Kuva 4. Asiakaskyselyyn vastanneiden pääasialliset asiointipaikat. Kysymyksessä vastaajat ovat voineet valita useita vaihtoehtoja.



ja.

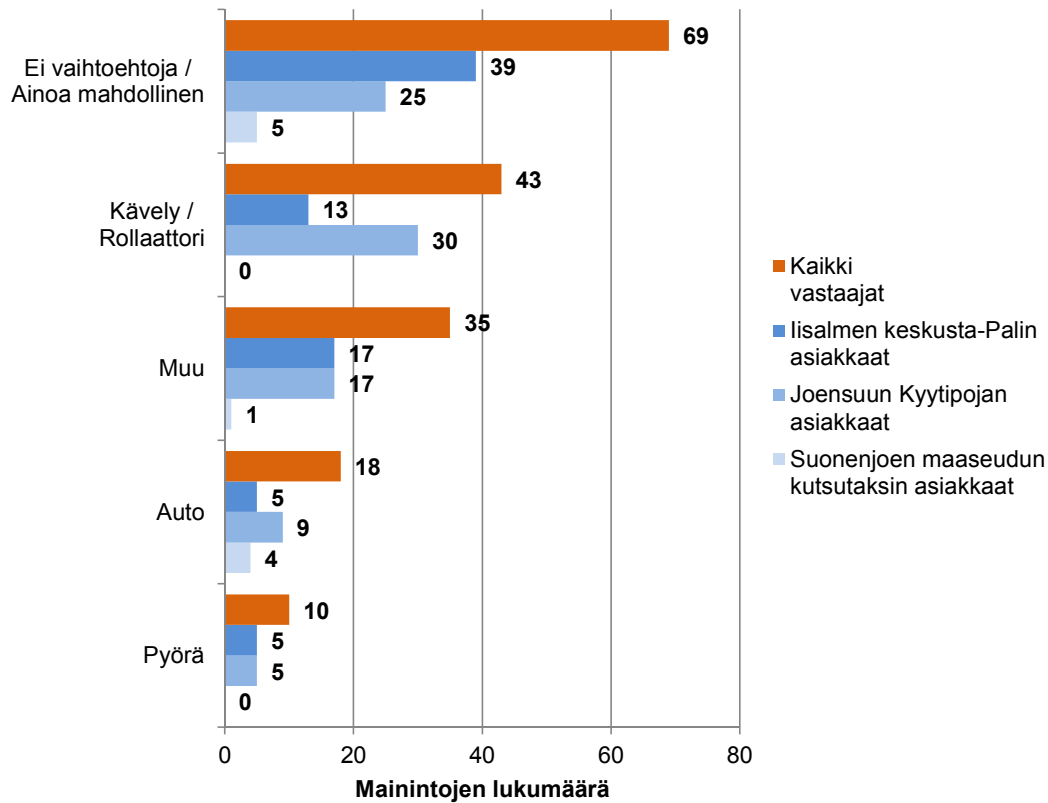


Kaikki vastaajat pitivät tärkeimpinä vaatimuksena kuljetuspalvelulle ovelta-ovelle-palvelua sekä helppoa nousua kulkuneuvoon ja poistumista kulkuneuvosta. Iisalmen Keskusta-Palin asiakkaiden, Joensuun kyytipojan asiakkaiden ja Suonenjoen maaseudun kutsutaksin asiakkaiden vastauksissa ei ole eroa em. vaatimuksissa lukuun ottamatta Suonenjoen maaseudun kutsutaksia, jossa tuttua kuljettajaa pidettiin toiseksi tärkeimpänä vaatimuksena kuljetuspalvelulle. (Kuva 5)



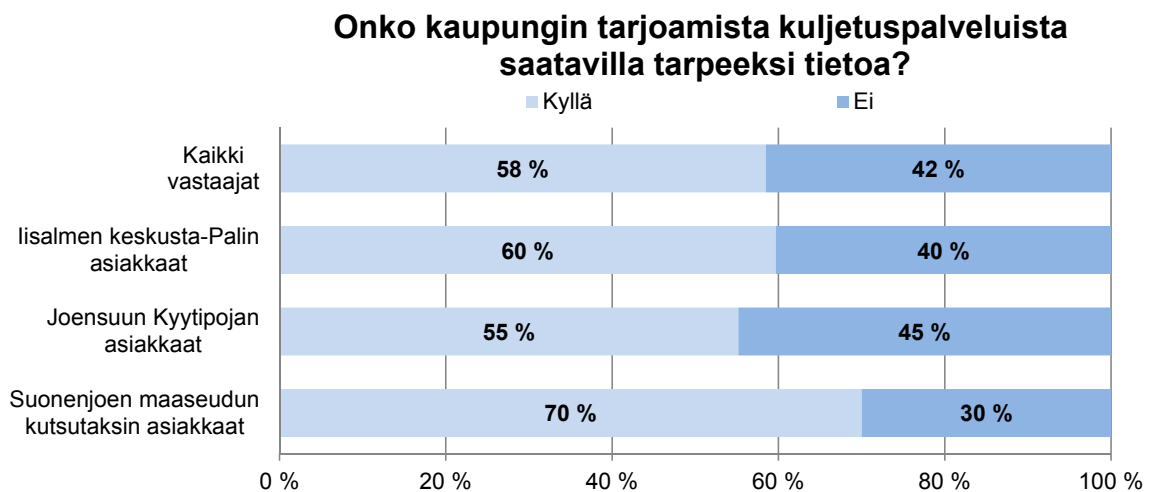
Kuva 5. Asiakaskyselyyn vastanneiden vaatimukset kuljetuspalvelulle. Kysymyksessä vastaajat ovat voineet valita useita vaihtoehtoja.

Kaikista vastaajista suurimmalla osalla ei ollut vaihtoehtoa nykyiselle kuljetuspalvelulle, vaan nykyinen kuljetuspalvelu oli vastaajien mielestä ainoa mahdollinen kulkumuoto. Osalla kaikista vastaajista tärkeimpänä vaihtoehtoisena kulkumuotona oli liikkua kävellen tai käyttää linja-autoa tai taksia (muu -kulkumuoto). Osalla Iisalmen Keskusta-Palin ja Joensuun Kyytipojan asiakkaista tärkeimpiä vaihtoehtoisia kulkumuotoja olivat kävely ja taksi sekä osalla Suonenjoen maaseudun kutsutaksin asiakkaista polkupyörä ja auto.



Kuva 6. Asiakaskyselyyn vastanneiden vaihtoehtoiset kulkumuodot kuljetuspalvelulle. Kysymyksessä vastaajat ovat voineet valita useita vaihtoehtoja.

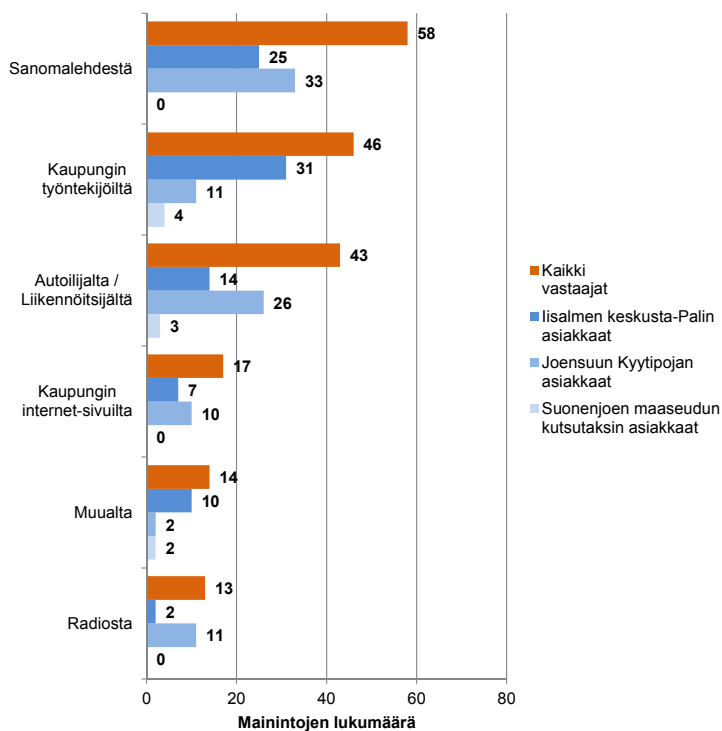
Vastaajista suurimman osan mielestä kaupungin tarjoamista kuljetuspalveluista ei ole saatavilla tarpeeksi tietoa. Eniten lisätietoa kuljetuspalveluista tarvittaisiin Joensuussa. (Kuva 7)



Kuva 7. Asiakaskyselyyn vastanneiden käsitys kuljetuspalvelun tiedon saatavuudesta.

Kaikki vastaajat toivoivat saavansa lisätietoa kotikaupunkinsa kuljetuspalveluista eniten sanomalehdestä, kaupungin työntekijöiltä ja autoilijalta tai liikennöitsijältä. Iisalmen Keskusta-Palin asiakkaat toivoivat saavansa lisätietoa eniten kaupungin työntekijöiltä ja sanomalehdestä, Joensuun Kyytipojan asiakkaat sanomalehdestä ja autoilijalta tai liikennöitsijältä sekä Suonenjoen maaseudun kutsutaksin asiakkaat kaupungin työntekijöiltä ja autoilijalta tai liikennöitsijältä. (Kuva 8)

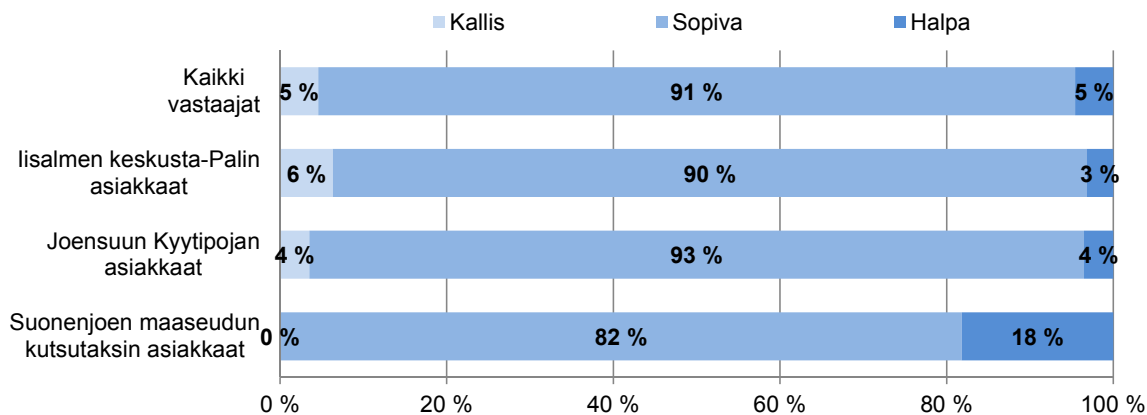
### Mistä toivoisitte saavanne lisää tietoa kotikaupunkinne kuljetuspalveluista?



Kuva 8. Asiakaskyselyyn vastanneiden toiveet tiedon saamiseksi kuljetuspalveluista.

Selvästi suurin osa vastaajista piti kuljetuspalvelun hintaa sopivana. Suonenjoen maaseudun kutsutaksin asiakkaita 18 % piti hintaa jopa halpana. Korkeintaan 6 %:n mielestä hinta oli kallis. (Kuva 9)

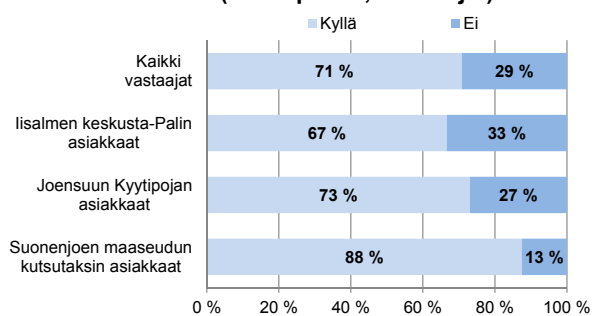
### Millainen nykyisestä palvelusta maksamanne hinta on mielestänne?



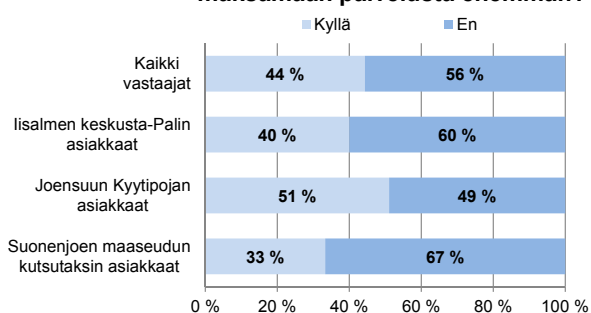
Kuva 9. Asiakaskyselyyn vastanneiden mielipiteet kuljetuspalvelun hinnasta.

Kaikista vastaajista suurin osa (71 %) oli sitä mieltä, että kuljetuspalvelun tulisi olla saatavissa vapaammin eri viikonpäivinä ja kellonaikoina, mutta vain 44 % kaikista vastaajista olisi valmis maksamaan kuljetuspalvelusta enemmän. Iisalmen Keskusta-Palin, Joensuun kyytipojan ja Suonenjoen maaseudun kutsutaksin asiakkaiden välillä vastauksissa ei ole suuria eroja lukuun ottamatta Joensuun kyytipojan asiakkaita, joista niukasti suurin osa (51 %) olisi valmis maksamaan vapaammin saatavissa olevasta kuljetuspalvelusta enemmän.

### Tuleeko kuljetuspalvelun olla vapaammin saatavissa (viikonpäivät, kellonajat)?



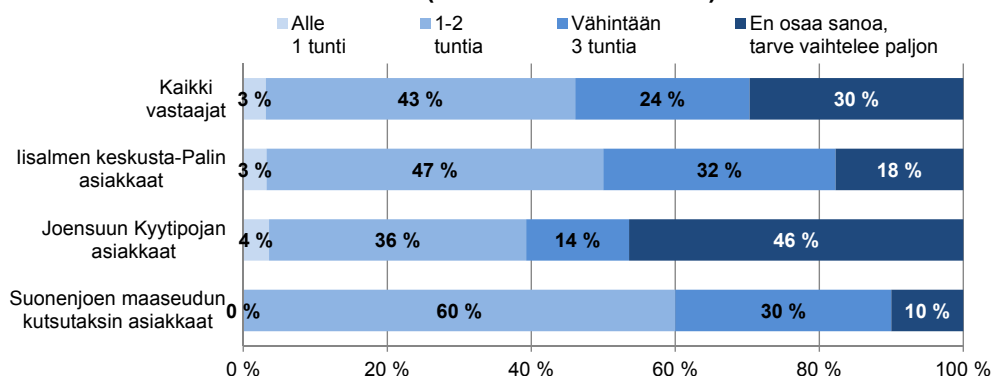
### Mikäli näin olisi, olisitko valmis maksamaan palvelusta enemmän?



Kuva 10. Asiakaskyselyyn vastanneiden mielipiteet kuljetuspalvelun vapaammasta saatavuudesta ja sen hinnasta.

Kaikista vastaajista suurimman osan (43 %) mielestä riittävä asiointiaika matkan kohteessa olisi 1-2 tuntia. Kaikista vastaajista noin neljäsosan mielestä riittävä asiointiaika olisi vähintään kolme tuntia. Lähes kolmannes kaikista vastaajista ei kuitenkaan osannut sanoa, mikä olisi riittävä asiointiaika matkan kohteessa. Joensuun kyytipojan asiakkaita, joista suurin osa (46 %) ei osannut sanoa, mikä olisi riittävä asiointiaika matkan kohteessa.

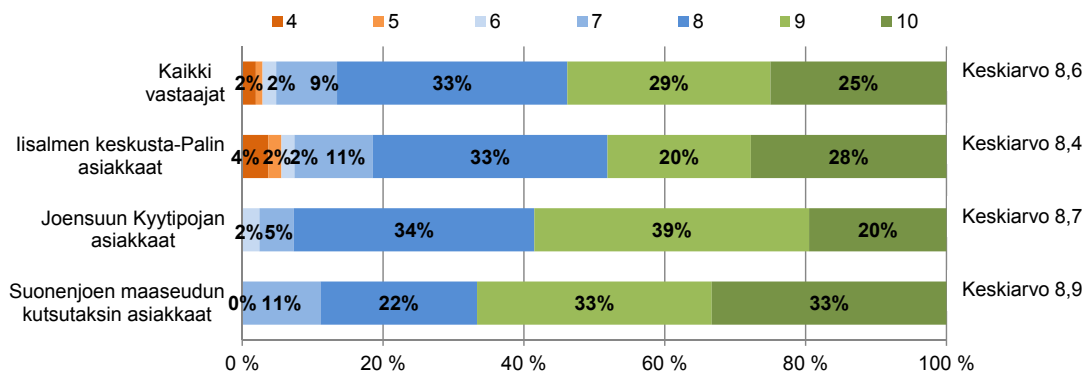
### Mikä on mielestänne riittävä asiointiaika matkan kohteessa (esim. kuntakeskusta)?



Kuva 11. Asiakaskyselyyn vastanneiden mielipiteet riittävästä asiointiajasta matkan kohteessa.

Kokonaisuutena vastaajat olivat tyytyväisiä kuljetuspalveluun kaikissa kyselyyn osallistuneissa kaupungeissa. Kouluarvosanalla mitattuna kaikki vastaajat antoivat kuljetuspalvelulle arvosanaksi keskimäärin 8,6. Parhaan keskimääräisen arvosanan (8,9) sai Suonenjoen maaseudun kutsutaksi, jonka arvosanojen hajonta oli myös pienin. Erot eri kaupunkien kuljetuspalveluiden arvosanoissa ja arvosanojen hajonnoissa ovat kuitenkin pieniä. (Kuva 12)

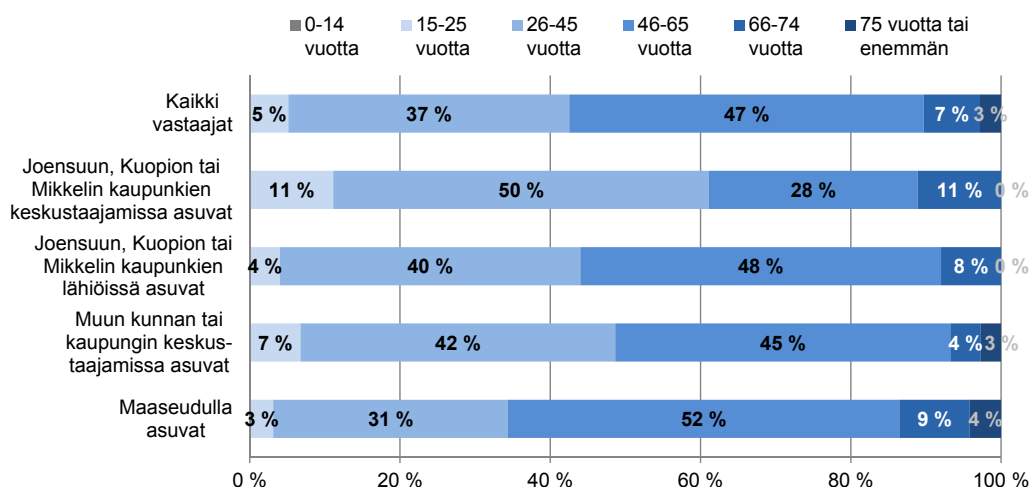
### Mikä on tyytyväisyytenne palveluun kouluarvosanalla 4-10?



Kuva 12. Asiakaskyselyyn vastanneiden tyytyväisyys kuljetuspalveluun.

## Liite 2. Kutsujoukkoliikenteen nettikysely

Vastaajista naisia oli 70 % ja miehiä 30 %. Vastaajista selvästi suurin osa kuului kahteen ikäluokkaan, 46-65-vuotiaisiin ja 26-45-vuotiaisiin (Kuva 13). Suurin osa (63 %) vastaajista oli työssäkävijöitä ja eläkeläisiä (noin 18 %).

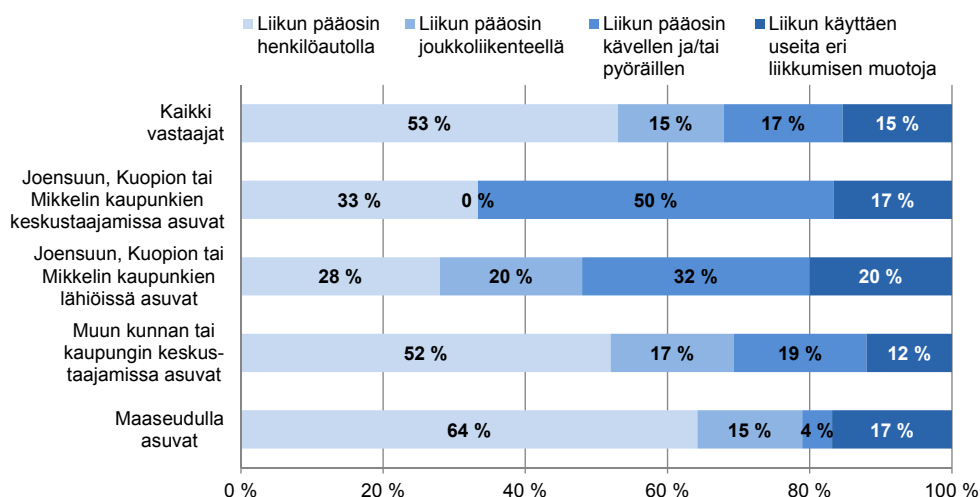


Kuva 13. Internet-kyselyyn vastanneiden ikäjakaumat.

Itä-Suomen kaikkiaan 52 kunnasta vastauksia saatiin 34:ssä eri kunnassa asuvilta henkilöiltä. Eniten vastauksia saatiin joensuulaisilta (34), savonlinnalaisilta (21) ja kuopiolaisilta (17). Muiden Itä-Suomen kuntien asukkailta saatiin vastauksia 0-12 henkilöltä kuntaa kohti ja muissa Suomen kunnissa asuvilta saatiin yhteensä yhdeksän vastausta. Vastaajista noin 45 % asui maaseudulla, noin 35 % muun kaupungin tai kunnan keskustaajamassa, noin 12 % Joensuun, Kuopion tai Mikkelin kaupunkien lähiöissä ja noin 8 % Joensuun, Kuopion tai Mikkelin kaupunkien keskustaajamissa.

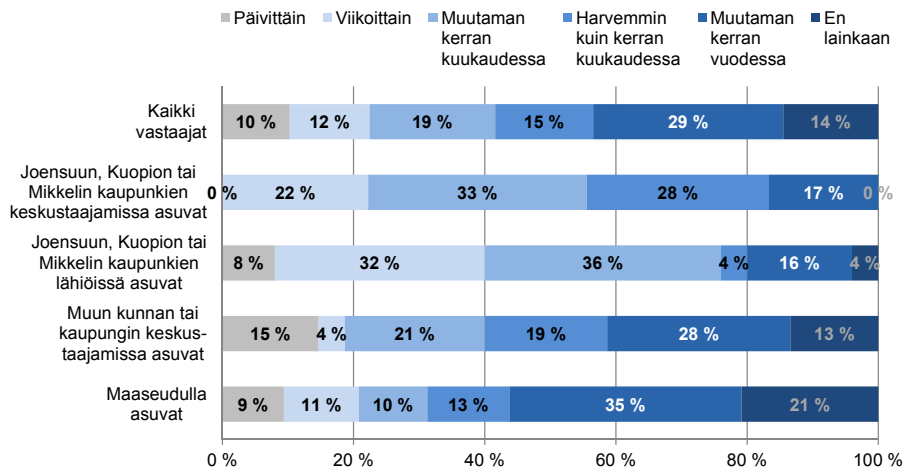
### Joukkoliikenteen käyttö

Kaikista vastaajista noin 15 % käytti arjen liikkumiseen pääosin joukkoliikennettä. Asuinalueista suhteellisesti eniten joukkoliikennettä käyttivät Joensuun, Mikkelin tai Kuopion kaupunkien lähiöissä asuvat, mutta ero muihin asuinalueisiin on pieni. Joensuun, Mikkelin tai Kuopion kaupunkien keskustaajamissa asuvat eivät käyttäneet arjen liikkumiseensa lainkaan joukkoliikennettä, koska työpaikat, palvelut yms. ovat kävely- ja/tai pyöräilyetäisyydellä. Suurimmat suhteelliset erot eri asuinalueiden välillä arjen liikkumisessa ovat henkilöauton käytössä sekä kävelyssä ja pyöräilyssä.



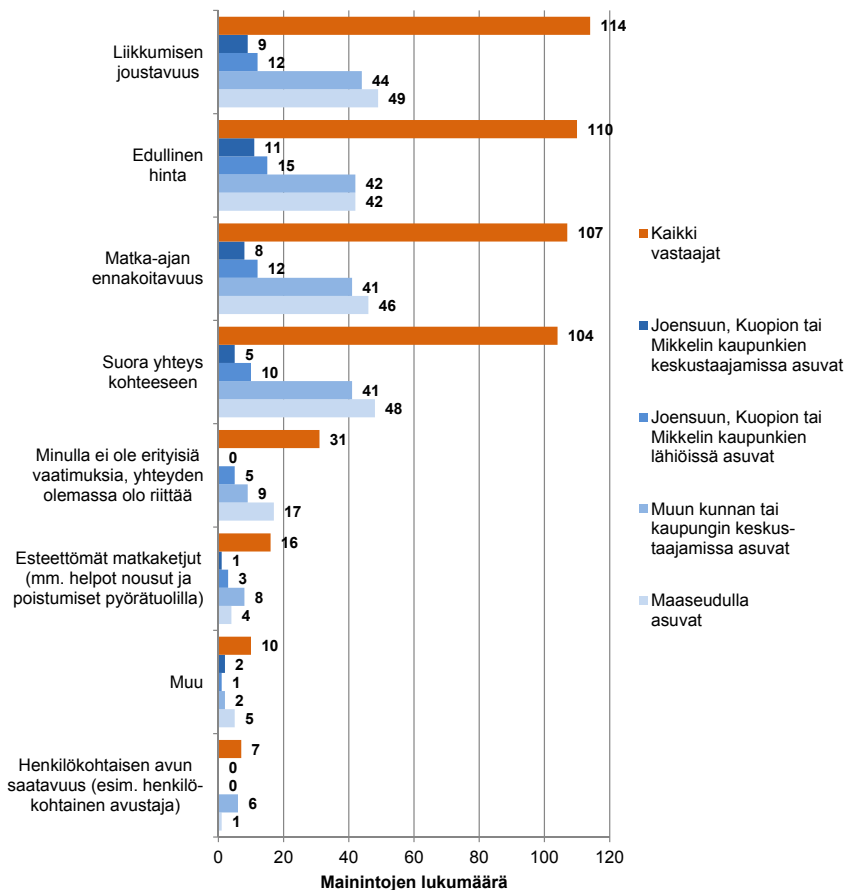
Kuva 14. Internet-kyselyyn vastanneiden arjen liikkuminen.

Suurin osa kaikista vastaajista oli käyttänyt viimeisen vuoden aikana joukkoliikennettä muutaman kerran vuodessa. Asuinalueittain tarkasteltaessa erot joukkoliikenteen käytössä viimeisen vuoden aikana ovat suuria. (Kuva 15)



Kuva 15. Internet-kyselyyn vastanneiden joukkoliikenteen käyttö viimeisen vuoden aikana.

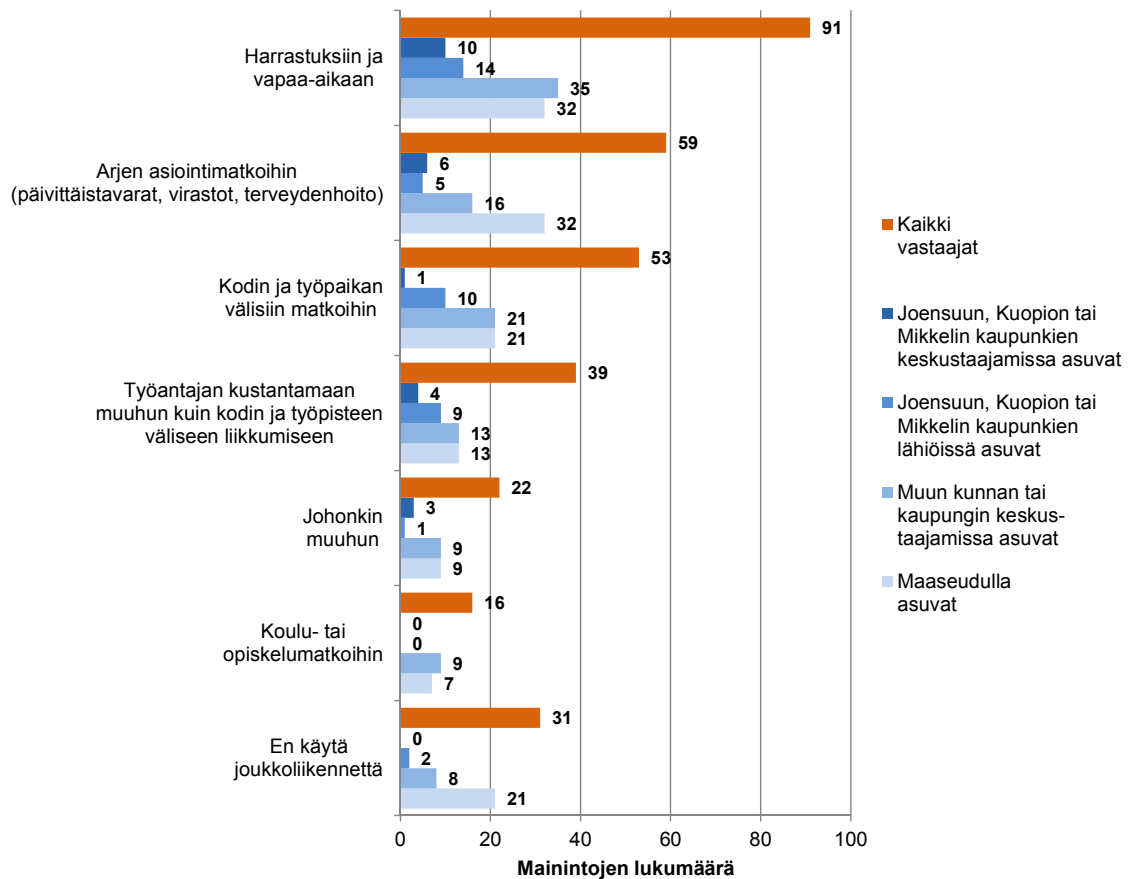
Liikkumisen joustavuus, edullinen hinta, matka-ajan ennakoitavuus ja suora yhteys kohteeseen olivat kaikkien vastaajien keskeisimmät vaatimukset liikkumiselle. Asuinalueittain eroja on ainoastaan em. vaatimusten järjestyksessä. (Kuva 16)



Kuva 16. Internet-kyselyyn vastanneiden vaatimukset liikkumiselle. Kysymyksessä vastaajat ovat voineet valita useita vaihtoehtoja.

Kaikki vastaajat käyttivät joukkoliikennettä selvästi eniten harrastuksiin ja vapaa-aikaan liittyviin matkoihin. Joukkoliikennettä käytettiin paljon myös arjen asiointimatkoihin, kodin ja työpaikan välisiin matkoihin sekä työajalla tehtäviin matkoihin. Asuinalueittain eroja oli hieman ainoastaan em. matkojen järjestyksessä.



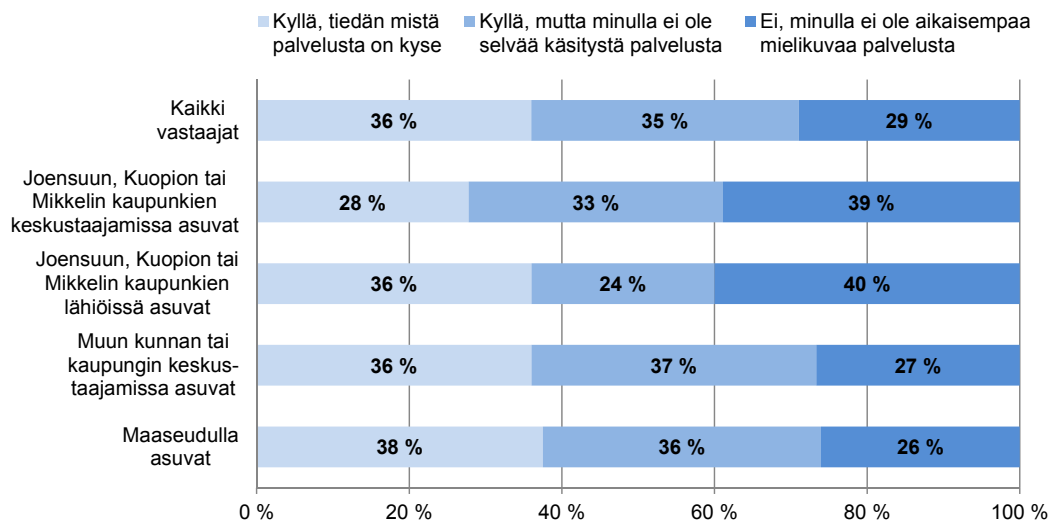


Kuva 17. Internet-kyselyyn vastanneiden joukkoliikenteen käyttötarkoitukset. Kysymyksessä vastaajat ovat voineet valita useita vaihtoehtoja.

Vastaajista suuren osan mielestä joukkoliikenteen palveluista ei ole saatavilla tarpeeksi tietoa. Erityisesti maaseudulla asuvat kokivat tiedon saatavuuden riittämättömäksi.

### Kutsujoukkoliikenne

Suurimmalla osalla vastaajista asuinalueesta riippumatta ei ollut aikaisempaa mielikuvaa kutsujoukkoliikenteestä tai heillä ei ollut selvää käsitystä kutsujoukkoliikenteestä. (Kuva 18)

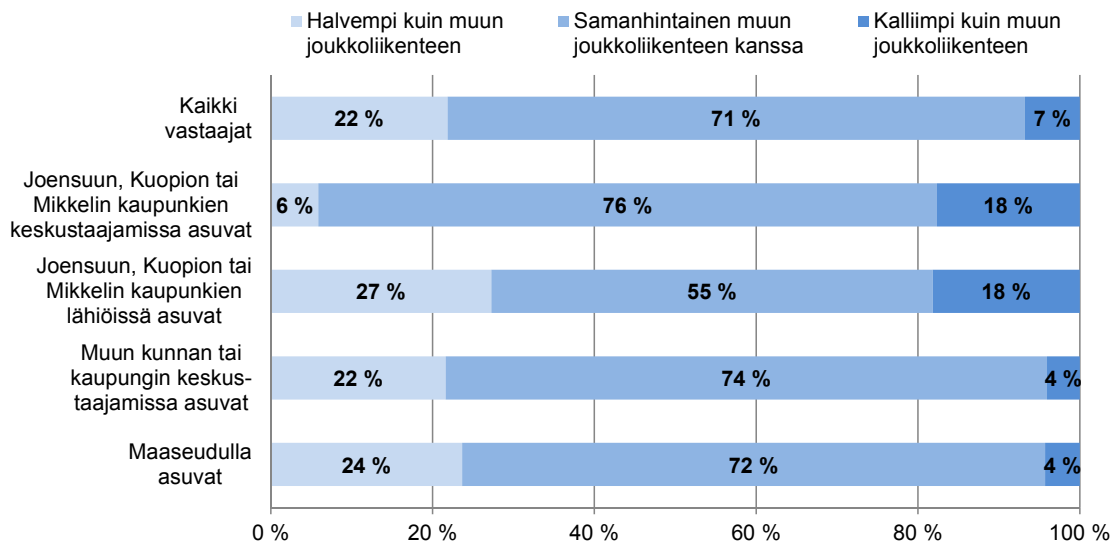


Kuva 18. Internet-kyselyyn vastanneiden kutsujoukkoliikennepalvelun tunteminen.

Kutsujoukkoliikenne-sanasta vastaajille tuli selvästi eniten mieleen kuljetuksen erikseen tilaaminen, asiakkaan noutaminen kotiovelta, pääasiassa ikäihmisille suunnattu palveluliikenne sekä maaseudulla toimiva joukkoliikenne. Asuinalueittain eroja oli hieman ainoastaan käsitysten järjestyksessä.

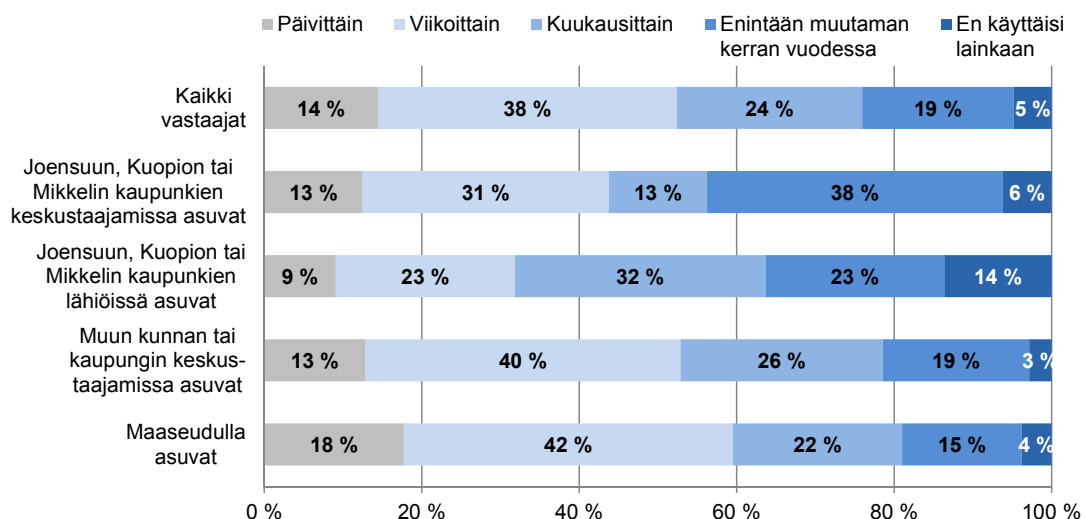
Vastaajien mielestä kutsujoukkoliikenteen hinnoittelun tulisi olla samanlaista kuin muussa joukkoliikenteessä (Kuva 19). Mikäli kutsujoukkoliikenne olisi hinnoittelultaan ja muutenkin liikkumistarpeisiin soveltuvaa, suurin osa kaikista vastaajista käyttäisi sitä viikoittain.

### Millainen kutsujoukkoliikenteen tulisi mielestänne olla hinnoittelultaan?



Kuva 19. Internet-kyselyyn vastanneiden mielipiteet kutsujoukkoliikenteen hinnoittelusta.

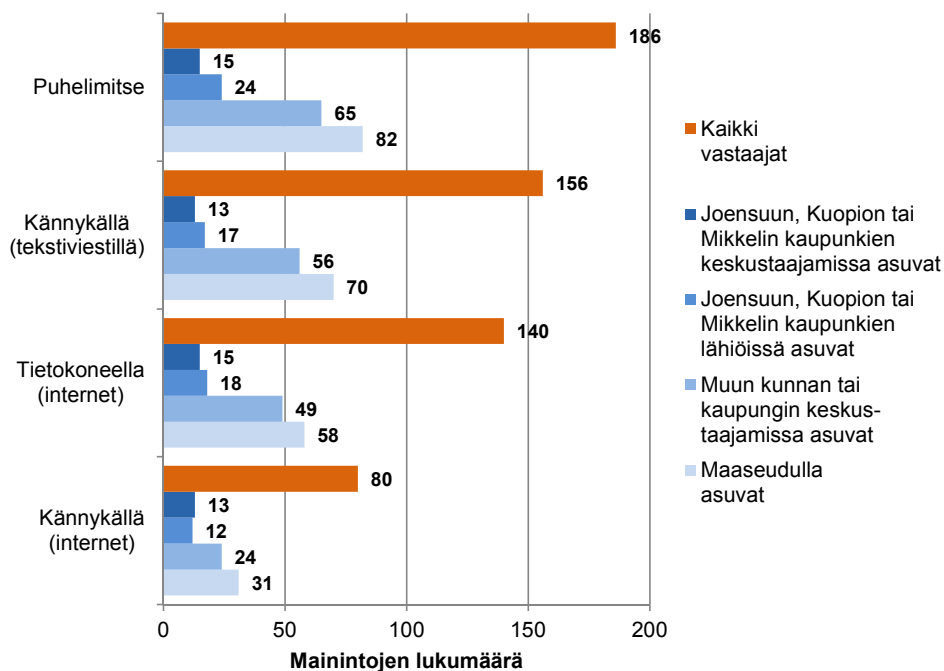
### Mikäli kutsujoukkoliikennepalvelu olisi hinnoittelultaan ja tarpeisiinne muuten soveltuva, kuinka usein voisitte ajatella käyttävänne kyseistä palvelua?



Kuva 20. Internet-kyselyyn vastanneiden arvio kutsujoukkoliikenteen käyttämisestä.

Suurin osa kaikista vastaajista haluaisi tilata kutsujoukkoliikenteen kyydin puhelimitse. Myös tekstiviestillä ja tietokoneella kyydin tilaamista haluttaisiin käyttää. Asuinalueittain vastauksissa ei ole eroja lukuun ottamatta Joensuun, Mikkelin tai Kuopion keskustaajamissa ja lähiöissä asuvien vastauksia, joissa eri vaihtoehtojen järjestys muuttuu hieman.

## Miten kutsujoukkoliikenteen kyydin tulisi olla tilattavissa?

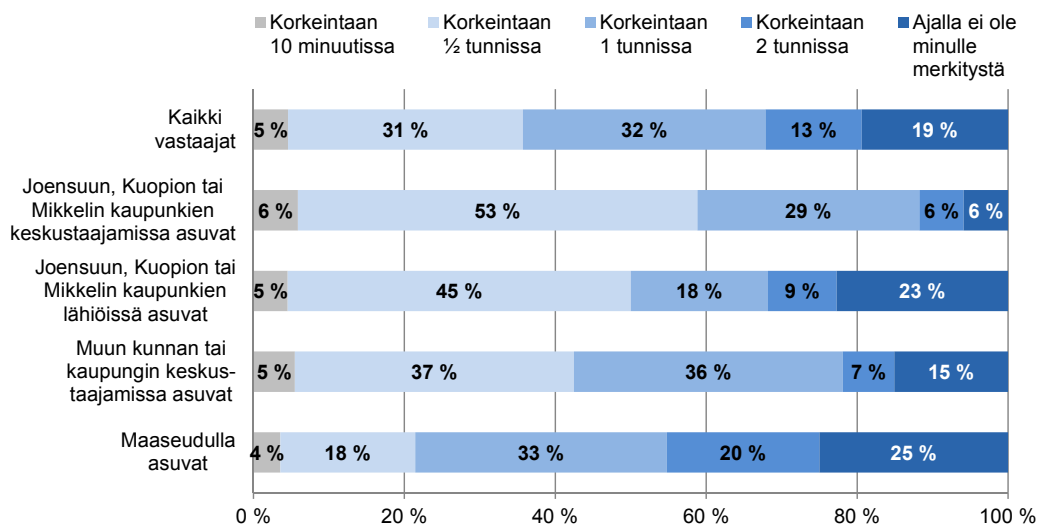


Kuva 21. Internet-kyselyyn vastanneiden mielipiteet kutsujoukkoliikenteen kyydin tilaamistavoista. Kysymyksessä vastaajat ovat voineet valita useita vaihtoehtoja.

Kaikista vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että kutsujoukkoliikenteen kyydin odotusaika kyydin tilaamisesta saisi olla korkeintaan puoli tuntia tai korkeintaan tunti. Mitä harvempaan asutetuilla alueilla vastaajat asuivat, sitä enemmän he olivat valmiita odottamaan kyytiä pidempään. (Kuva 22)

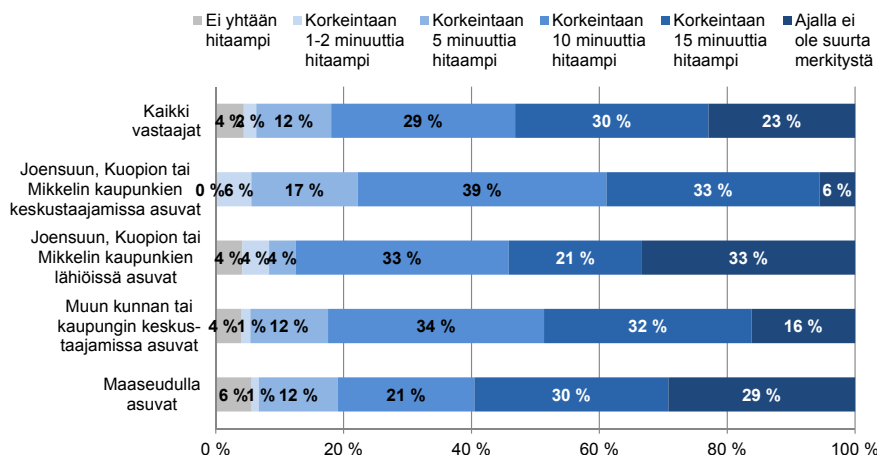
Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka paljon hitaampi kutsujoukkoliikenteen kyyti saisi korkeintaan olla verrattuna esimerkkimatkaan, joka kestäisi nopeimmalla mahdollisella kulkutavalla 15 minuuttia. Vastaajista suurimman osan mielestä kyyti saisi olla joko korkeintaan viisi tai kymmenen minuuttia hitaampi kuin nopein mahdollinen kulkutapa lukuun ottamatta Joensuun, Kuopion tai Mikkelin kaupunkien lähiöissä sekä maaseudulla asuvia vastaajia, joista suurelle osalle ajalla ei ollut merkitystä. (Kuva 23)

## Miten pian tilauksesta kutsujoukkoliikenteen kyydin tulisi mielestänne saapua?



Kuva 22. Kutsujoukkoliikenteen kyydin odotusajan pituus internet-kyselyyn vastanneiden mukaan.

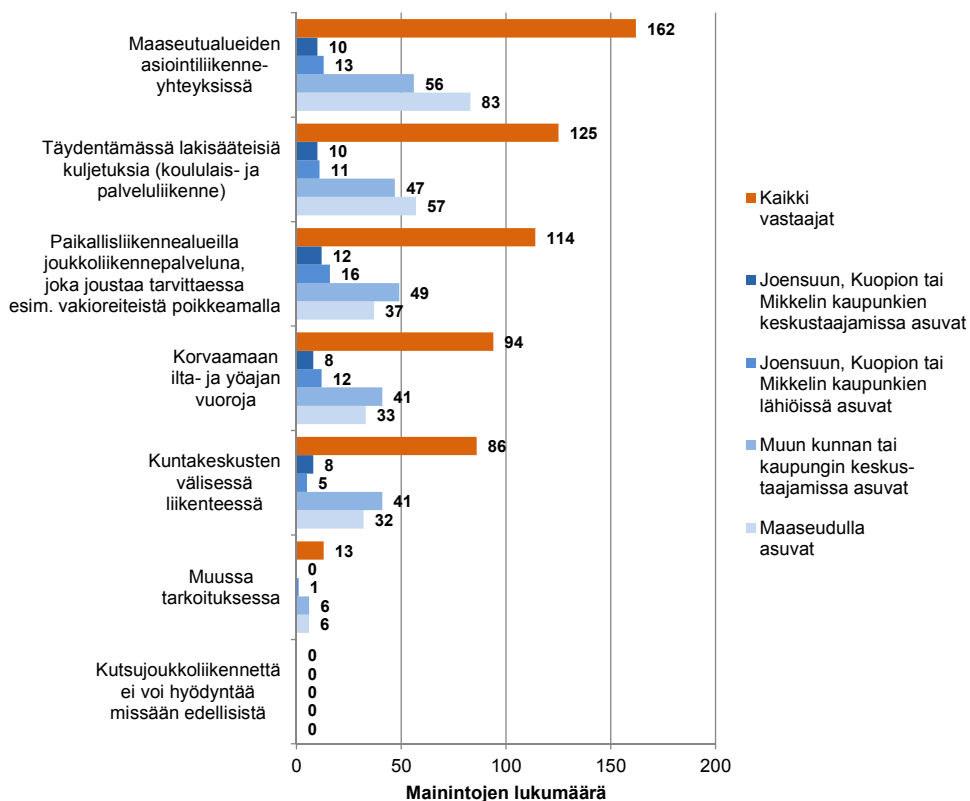
**Matkan kesto on 15 minuuttia nopeimmalla mahdollisella kulkutavalla. Kuinka paljon hitaampi kutsujoukkoliikenteen kyyti voisi mielestänne olla verrattuna nopeimpaan kulkutapaan?**



Kuva 23. Internet-kyselyyn vastanneiden jousto kutsujoukkoliikenteen matka-ajassa.

Kutsujoukkoliikennettä voisi kaikkien vastaajien mukaan hyödyntää eniten maaseutualueiden asiointiliikenneyhteyksissä. Vastaajat mainitsivat myös muita hyödyntämismuutoksia melko paljon. Asuinalueittain eroja ei kutsujoukkoliikenteen hyödyntämisessä juurikaan ollut. (Kuva 24)

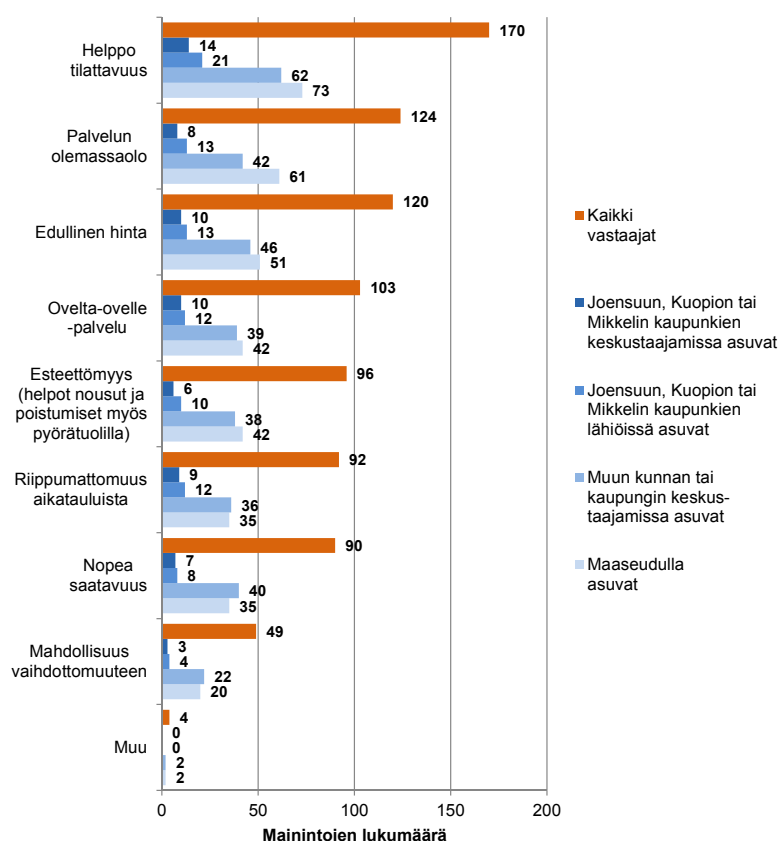
**Miten kutsusta ajettavia joukkoliikennepalveluja voisi mielestänne hyödyntää?**



Kuva 24. Kutsujoukkoliikenteen hyödyntäminen internet-kyselyyn vastanneiden mukaan. Kysymyksessä vastaajat ovat voineet valita useita vaihtoehtoja.

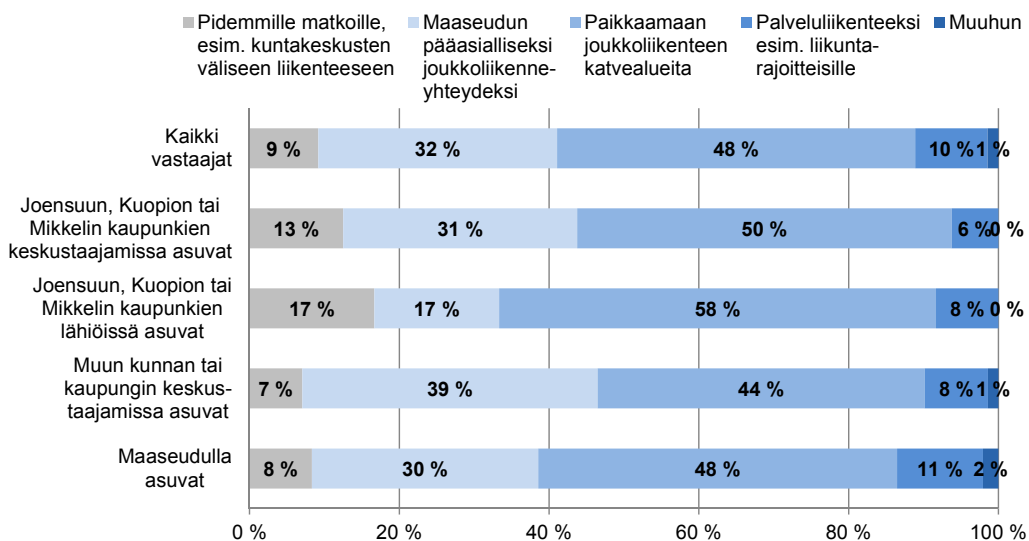
Keskeisin palvelutasotekijä hyvälle kutsujoukkoliikenteen palvelutasolle oli vastaajien mukaan kyydin helppo tilattavuus. Muita usein mainittuja palvelutasotekijöitä olivat palvelun olemassaolo ja palvelun edullinen hinta. Asuinalueittain eroja ei palvelutasotekijöissä juurikaan ollut. (Kuva 25)

### Mitä ovat mielestänne keskeiset palvelutasotekijät hyvälle kutsujoukkoliikenteen palvelulle?



Kuva 25. Keskeiset palvelutasotekijät hyvälle kutsujoukkoliikenteen palvelutasolle internet-kyselyyn vastanneiden mukaan.

Suurin osa vastaajista piti asutuskeskuksissa liikennöitävää kutsujoukkoliikennettä sopivana paikkaamaan paikallisliikenteen katvealueita tai palveluliikenteeksi. Eniten sopivana paikallisliikenteen katvealueiden paikkaamista kutsujoukkoliikenteellä pitivät Joensuun, Kuopion tai Mikkelin kaupunkien keskustaajamissa tai lähiöissä asuvat vastaajat. Maaseudulla asuvat vastaajat pitivät kutsujoukkoliikennettä eniten sopivana palveluliikenteeksi. Maaseudulla suurin osa vastaajista piti kutsujoukkoliikennettä sopivana paikkaamaan joukkoliikenteen katvealueita



Kuva 26. Kutsujoukkoliikenteen sopivuus eri käyttäjäryhmiksi maaseudulla internet-kyselyyn vastanneiden mukaan.

## Lähteet

Demand Responsive Transport: A Review of Schemes in England and Wales. Loughborough University 2009.

Evaluation Study of Demand Responsive Transport Services in Wiltshire. Loughborough University 2006.

Feasibility study on demand responsive transport systems (DRTS). Yokohama National University 2003.

Henkilöliikennetutkimus 2010-2011. Liikennevirasto 2012.

Joukkoliikenteen kustannustaulukot ja muut tilastot. Pohjois-Savon ELY-keskus 2012.

Kilpailukykyä ja hyvinvointia vastuullisella liikenteellä. Liikennepoliittinen selonteko. Liikenne- ja viestintäministeriö 2012.

Pysäkillä vai kotoa. Joukkoliikenteen nykytila ja tulevaisuuden suunta Pohjois-Karjalassa. Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 2010.

Tax Incentives for Public Transport users. Ernest & Young 2006.



KUVAILEHTI

Julkaisusarjan nimi ja numero Raportteja 37/2013				
Vastuualue Liikenne ja infrastruktuuri				
Tekijät Jaakko Rintamäki Marko Tikkanen		Julkaisuaika huhtikuu 2013		
		Kustantaja /Julkaisija Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
		Hankkeen rahoittaja / toimeksiantaja Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
Julkaisun nimi <b>Itä-Suomen kutsujoukkoliikennepalvelut</b> Palveluiden nykytila, palvelutasoanalyysit ja kehittämisehdotukset				
Tiivistelmä  Itä-Suomen kutsujoukkoliikennepalvelut –projekti on jatkoa aktiiviselle joustavien joukkoliikennepalvelujen kehittämistyölle Itä-Suomessa. 2000-luvulla useimmissa Itä-Suomen kunnissa tutuksi ovat tulleet erilaiset kutsujoukkoliikenteen palvelut, jotka tarjoavat vaihtoehdoisen toimintamallin perinteiselle vuoro- ja reittisidonnaista joukkoliikenteelle. Alueen harvasta asutuksesta johtuen kutsujoukkoliikenne on ollut erittäin käytetty toimintamalli pienten kuntien ja maaseutualueiden asiointi- ja palveluliikenteen järjestämisessä.  Työ toteutettiin osana Itä-Suomen henkilöliikennestrategiaa, jota koordinoi Pohjois-Savon ELY-keskus. Kutsujoukkoliikennetyö tuottaa strategiatyöhön näkemyksen siitä miten erilaisten alueiden henkilökuljetuksiin olisi mahdollista saada lisää joustavuutta ja asiakasläh- töisyyttä kutsujoukkoliikenteen avulla. Selvitystyössä tarkastellaan sekä tiiviisti rakennettuja ympäristöjä että erittäin harvaan asuttua maaseutua.  Pohjois-Savon ELY-keskuksen vetämällä projektiryhmällä inventoitiin kattava otos nykyisistä kaikille avoimista kutsujoukkoliikennepalve- luista Etelä-Savon, Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan alueilta. Yhtenä keskeisimpänä tuloksena tuotettiin kuljetuspalveluiden soveltuvuu- sanalyysit erityyppisille alueille. Työn aikana haastateltiin kuntien joukkoliikenteestä vastaavia viranhaltijoita ja kuljetuspalveluita tuotta- via liikennöitsijöitä. Projektin kautta toteutettiin kolme asiakaskyselyä Suonenjoen, Iisalmen ja Joensuun kutsujoukkoliikennepalveluiden asiakkaille sekä kaikille itäsuomalaisille avoin joustavan joukkoliikenteen kehittämiskysely. Lisäksi työssä hyödynnettiin kansainvälistä ja kotimaista liikennetutkimusta. Kutsujoukkoliikennepalveluiden jatkokehittämiseksi määriteltiin neljä pilottiprojektia. Jatkotoimenpiteiden ohjelmoinnin kautta pyritään palveluiden aktiiviseen kehittämiseen ja asiakkaan kokeman palvelutason paranemiseen.				
Asiasanat (YSA:n mukaan) kutsujoukkoliikenne, henkilöliikenne, Itä-Suomi				
ISBN (Painettu)	ISBN (PDF) 978-952-257-774-0	ISSN-L 2242-2846	ISSN (painettu)	ISSN (verkojulkaisu) 2242-2854
www www.ely-keskus.fi/julkaisut   www.doria.fi		URN URN:ISBN:978-952-257-774-0		Kieli suomi
Sivumäärä 54				
Julkaisun tilaukset Julkaisu on saatavissa vain verkossa osoitteista: www.ely-keskus.fi/julkaisut   www.doria.fi				
Kustannuspaikka ja -aika Kuopio 2013			Painotalo	



**RAPORTTEJA 37 | 2013**

**ITÄ-SUOMEN KUTSUJOUKKOLIIKENNEPALVELUT**

**PALVELUIDEN NYKYTILA, PALVELUTASOANALYYSIT JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET**

**Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus**

**ISBN 978-952-257-744-0 (PDF)**

**ISSN-L 2242-2846**

**ISSN 2242-2854 (verkkajulkaisu)**

**URN:ISBN:978-952-257-774-0**

**[www.ely-keskus.fi/julkaisut](http://www.ely-keskus.fi/julkaisut) | [www.doria.fi/ely-keskus](http://www.doria.fi/ely-keskus)**