

Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 38/2018

Kaukoliikenteen matkaketjun alku- ja loppumatka

Sisällysluettelo

Taustaraportti:

Esipuhe.....3

1 Johdanto.....4

1.1 Työn tausta

1.2 Työn tavoitteet

2 Keskeiset menetelmät.....7

2.1 Työskentelymenetelmien kuvaus

2.2 Asiakasymmärryksen menetelmät

3 Asiakasymmärryksen keskeiset tulokset.....10

4 Kehitysvisiot.....24

5 Miten tästä eteenpäin?.....30

Oppaat:

• Oppaiden sisällys.....34

• Toimiva asemanseutu.....37

• Saumaton kauko- ja paikallisen liikenteen matkaketju.....66

• Matkan suunnittelu ja lipun osto ovelta ovelle.....87

• Matkailukohteet osana kaukoliikenteen matkaketjuja.....95

• Matkaketjujen ja solmupisteiden kehittämissyhteistyö.....100



Esipuhe

Matkaketjun tärkein osatekijä on yksiselitteisesti matkustaja, jota ilman matkaketjua ei ole. Matkaketjuja tulee myös kehittää voimakkaasti tästä näkökulmasta. Tässä Kaukoliikenteen matkaketjun alku- ja loppumatka -selvityksessä tarkastellaan matkaketjun kehittämisen osalta saapumista solmupisteeseen, solmupisterajapintaa ja lähtöä solmupisteestä korostaen matkustajan tarpeita ja asiakasnäkökulmaa. Työn aikana on tuotu matkaketjuihin ja solmupisteisiin liittyviä toimijoita yhteen keskustelemaan kehitysyhteistyöstä Lappeenrannan, Oulun ja Turun seuduilla. Työpajoihin pilottipaikkakunnilla on osallistunut mm. kaupunkien, liikennöitsijöiden, maakunnallisten toimijoiden ja matkailutoimijoiden edustajia.

Työn johdannossa on esitetty tarkemmin työn tausta ja tavoitteet. Luvussa 2 on esitelty käytetyt työskentelymenetelmät, luvussa 3 asiakasymmärryksen keskeiset tulokset, luvussa 4 on esimerkkejä kehitysvisiona ja luvussa 5 on esitys jatkotoimenpiteistä tämän selvityksen jälkeen. Raportin liitteenä on viisi erillistä opasta, jotka on tarkoitettu toimintaohjeeksi eri toimijoille ympäri Suomea asemanseutujen ja matkaketjujen kehitystyössä.

Työn ohjausryhmään ovat kuuluneet Liikennevirastosta Marja Rosenberg, Anna Saarlo, Laura Langer, Arja Aalto ja Anni Hytti. Lisäksi ohjausryhmään on työn aikana pyydetty edustajat työssä mukana olleilta kaupunkiseuduilta. Konsultteina työstä vastasivat Mikko Suhonen ja Leena Gruzdaitis (Trafix Oy), Marianne Tenhula ja Putte Huima (Palmu) sekä Kimmo Vähäylikkä (Sweco Ympäristö Oy).

Helsingissä toukokuussa 2018

Liikennevirasto



1 Johdanto



1.1 Työn tausta

Alkuvuodesta 2017 toteutettu Liikenneviraston kehittämishanke ”Solmupaikkojen kehittäminen osana liikennejärjestelmätyötä ja asemanseutujen suunnittelua” toi esille uudenlaisten toimintaprosessien mahdollisuuksia sekä toimi kaikkien osapuolten oppimisprosessina ja aiheeseen liittyvän tiedon jalkauttamisena. Matkaketjujen osalta hankkeessa nousi vahvasti esille tarve tarkastella matkojen sujuvuutta toimintatapojen lisäksi asiakaslähtöisesti, yksittäisen matkustajan kokemusten kautta.

Matkustaja on matkaketjujen tärkein osapuoli, jota ilman ei ole matkaketjua eikä myöskään tarvetta liikkumispalveluille. Näin ollen matkaketjujen ja asemanseutujen kehittämisen tulisi tapahtua matkustajien näkökulma vahvasti huomioiden. Matkaketjuihin ja asemanseutuihin liittyy kymmeniä, jopa satoja eri toimijoita, mutta kaikille matkustaja on sama. Matkustajan mieltymyksissä ja valintaperusteissa on myös mm. iästä, sosiaalisesta asemasta sekä asuin- ja työpaikasta johtuvia merkittäviä eroja. Toimijoiden tulisikin pyrkiä kehittämään asioita yhteistyössä huomioiden erilaiset asiakastarpeet.



Kuva 1. Aiempia Liikenneviraston selvityksiä.



1.2 Työn tavoitteet

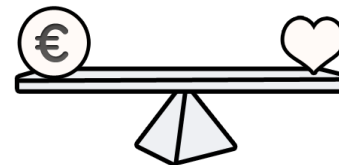
- **Työn tavoitteena on:**

- Luoda ymmärrys matkustajien tarpeista kaukoliikenteen matkaketjuihin liittyen. Asiakasymmärrys luodaan kvalitatiivisin tutkimusmenetelmin. Asiakasymmärryksen avulla saadaan selville kaukoliikenteen matkaketjujen nykyisiä pullonkauloja ja potentiaalisia arvontuon paikkoja.
- Luoda asiakasymmärryksen pohjalta yleisiä kehittämisperiaatteita kaukoliikenteen matkaketjun alku- ja loppumatkan kehittämiseen liittyen.
- Nostaa esiin esimerkkejä konkreettisista kehittämiskohteista työssä mukana olevissa kohdekaupungeissa (Lappeenranta, Oulu ja Turku) ja jakaa hyviä käytäntöjä jo toteutetuista toimista.

- Tuoda toimijoita yhteen yhteistyötapaamisten merkeissä ja mahdollistaa alueellisen kehittämissyhteistyön käynnistyminen
- Luoda yleisesti hyödynnettävissä oleva ohjeistus yhteistyömahdollisuuksista ja kehittämistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista.

- **Työn tavoitteena ei ole:**

- Luoda syväluotaavaa analyysiä tiettyihin kaupunkeihin kohdistuviin pullonkauloihin ja arvontuon paikkoihin.
- Luoda kattavaa toimenpideohjelmaa kohdekaupunkien matkaketjujen kehittämiseksi.





2 Keskeiset menetelmät



2.1 Työskentelymenetelmien kuvaus

Aiempien selvitysten hyödyntäminen

Aiheeseen liittyen on tehty aiemmin runsaasti erilaisia selvityksiä, joiden tuloksia on hyödynnetty tämän työn pohjana. Matkaketjuihin liittyviä haasteita oli runsaasti tiedossa jo ennen tätä työtä.

Asiakasymmärrystyö

Työn keskeisenä lähtökohtana oli kaukoliikenteen matkaketjujen kehittäminen matkustajien todellisiin tarpeisiin perustuen. Asiakasymmärrystyön sisältöä on avattu seuraavalla sivulla tarkemmin.

Yhteistyöfoorumitapaamiset

Työn aikana järjestettiin yhteensä kuusi erillistä yhteistyöfoorumitapaamista, kaksi kussakin mukana olleessa esimerkkaikaupungissa. Tapaamisiin kutsuttiin laajasti alan toimijoita ja osallistujia oli keskimäärin noin 10–20 henkeä.

Erilliset tapaamiset ja sähköpostikeskustelut keskeisten toimijoiden kanssa

Yhteistyöfoorumitapaamisten lisäksi muutamien keskeisten toimijoiden kanssa käytiin työn aikana suoria keskusteluja, kun yhteistapaamisten ajankohta ei heille soveltunut.



Kuva 2. Yhteistyöfoorumin tapaaminen Turussa.



2.2 Asiakasymmärrästyön menetelmät

Asiakasymmärrästyössä hyödynnettiin syvähaastatteluita ja havainnointia kaukoliikenteen matkaketjujen haasteiden ja mahdollisuuksien syvälliseksi ymmärtämiseksi.

Syvähaastatteluiden avulla saatiin keskeistä ymmärrystä asiakkaiden tarpeista suunnittelutyön tueksi. Lisäksi havainnoimalla työn toteuttajat asettuivat ”matkustajan kenkiin” ja keräsivät omakohtaisia kokemuksia matkaketjujen toimivuudesta ja paikallisesta liikkumisesta.

Asiakasymmärrästyön tavoitteena oli muodostaa käsitys kaukoliikenteen matkaketjuihin (erityisesti alku- ja loppumatkaan) liittyvistä tarpeista, nykyisistä haasteista ja uusista mahdollisuuksista valtakunnallisella tasolla.

Syvähaastattelut ovat kohtaamisia, joiden aikana pureudutaan syvälle asiakkaan maailmaan tavoitteena ymmärtää käyttäytymismalleja, toiveita, tarpeita ja tavoitteita. Haastatteluissa keskeistä on ymmärtää, miksi käyttäjä vastaa kuin vastaa, eli paneutua syihin tietynlaisen toiminnan taustalla.

Haastatteluissa hyödynnettiin hypoteesikuvia (kuvia mahdollisista ratkaisuehdotuksista), jotka toimivat keskustelun herättäjinä ja ohjaavat käyttäjälle tärkeiden elementtien tunnistamiseen.

Työn aikana tehtiin 14 syvähaastattelua Helsingissä, Turussa, Oulussa ja Lappeenrannassa. Haastateltavat olivat 18–70-vuotiaita henkilöitä, jotka olivat tehneet syksyn 2017 aikana kaukoliikenteen matkoja julkisilla liikennevälineillä eri puolille Suomea.

Havainnointia tehtiin Turussa, Oulussa ja Lappeenrannassa.





3 Asiakasymmärryksen keskeiset tulokset



3 Asiakasymmärryksen keskeiset tulokset (1/13)

Päähavainnot haastatteluista

- Matkan tuttuuden ja rutiinin tasolla on merkitystä matkan kulkuun ja matkustajan kokemukseen. Matkakokemus on erilainen riippuen siitä, kuljetaanko tutusta kohti tuntematonta, tuntemattomasta kohti tuttua vai tutusta kohti tuttua. Myöskään meno- ja paluumatka eivät välttämättä ole symmetrisiä. Kyseiset matkat suunnitellaan ja koetaan eri tavalla.
- Kulkutavan valintaan vaikuttavat muun muassa mukana kulkevien tavaroiden määrä, matkustuskokoonpano, matka-aika, hinta ja tottumus.
- Koko matkaa lähtöpisteestä julkisilla kulkutavoilla päätepisteeseen ei ole käytännössä mahdollista suunnitella: tietoa ei ole saatavilla riittävän helposti ja luotettavan tuntuisesti.
- Tuntemattomassa kaupungissa paikallisliikenteellä matkustamiseen on usein erittäin suuri kynnyks. Paikallisliikenteen sijaan on helpompi valita taksi tai vaikka kävely. Paikallisliikenteen käyttöön liittyy paljon selvitettäviä asioita, kuten linjatarjonta, aikataulut, lähin pysäkki, lipun hinta.
- Matkustajan osaamisen taso ja luonteenpiirteet ohjaavat tiedonhakuja ja siten myös koko matkustuskokemusta. Erityishuomiota suunnittelussa vaativia ryhmiä ovat esimerkiksi älypuhelimia vieroksuvat vanhukset, eksymisalttiit liikennevälineen vaihtajat tai ujut matkustajat, jotka eivät pyydä mielellään apua vieraassa paikassa.
- Matkanteon tunnekokemus voi vaihdella rennosti ja nautinnollisesta seikkailuun tai jatkuvaan epävarmuuteen ja stressiin.



3 Asiakasymmärrästyön keskeiset tulokset (2/13)

Matkan vaiheet

Haastattelujen perusteella kaukoliikenteen matkan tunnistettiin muodostuvan seuraavista neljästä vaiheesta, joihin kuhunkin liittyy omat, keskenään hyvin erilaiset haasteet ja mahdollisuudet sekä toimenpiteet.

Suunnittelu: Suunnittelu kohdistuu tyypillisesti runkomatkaan, joka on matkan pisin osuus.

Alkumatka: Matka esimerkiksi kotoa runkomatkan lähtöasemalle (esim. juna-, linja- ja lentoasema).

Runkomatka: Runkomatka pitää sisällään kaukoliikenteen matkaketjun pisimmän osuuden sekä mahdolliset vaihdot ja vaihtoasemat.

Loppumatka: Runkomatkan pääteasemalta matkan päätepisteeseen.

Seuraavilla sivuilla on esitetty haastatteluissa esille nousseita matkan eri vaiheisiin liittyviä pullonkauloja (haasteita, jotka nostavat käyttökynnystä) sekä asioita, jotka toisivat matkustajalle arvoa.



SUUNNITTELU



ALKUMATKA



RUNKOMATKA



LOPPUMATKA





3 Asiakasymmärrästyön keskeiset tulokset (3/13)



Suunnitteluvaihe

Kaukoliikenteen matkaan valmistaudutaan etukäteen (matkan aikataulut, hintojen tarkastelu), mutta **lippujen osto** saattaa jäädä viime tippaan.

Eniten aikaa ja vaivaa käytetään **matkan pisimmän osan** suunnitteluun.



Mitkä tekijät ovat matkustajalle esteitä tai pullonkauloja matkan alkuvaiheessa?

- Suunnittelun monivaiheisuus: matkatieto on pirstaleista ja kerättävä monesta eri lähteestä.
- Lipun ostamisen haasteet: kaikilla matkustajilla ei ole esimerkiksi rutiinia lipun ostamiseen netistä, asemilla ei ole tarjolla asiakaspalvelua tai oikean lipputyypin saaminen stressaa.
- Etenkin isolla ryhmällä matkustaessa julkisen liikenteen hinnoittelu ohjaa helposti valitsemaan matkustamisen yksityisautolla.

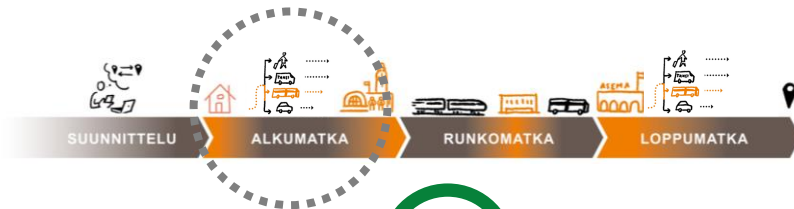


Mikä tuo (tai toisi toteutuessaan) matkustajalle arvoa matkan suunnitteluvaiheessa?

- Helppo hintojen, aikataulujen ja asematietojen vertailtavuus.
- Mahdollisuus ostaa koko matkan liput yhdeltä luukulta/yhdellä napin painalluksella.
- Tarjoushinnat sekä mahdolliset personoidut pakettimatkat.
- Matkatavaroiden kuljettamisen helpottaminen.



3 Asiakasymmärrästyön keskeiset tulokset (4/13)



Alkumatka

Kotoa lähdettäessä alkumatka on tuttu. Alkumatka kuljetaan usein sillä välineellä, **mihin on totuttu**.

Kaukoliikennematkan yhteydessä aikaa siirtymiin saatetaan varata tavallista enemmän, jotta runkomatkalle varmasti ehditään.



Mitkä tekijät ovat matkustajalle esteitä tai pullonkauloja matkan alkuvaiheessa?

- Monenlaiset epävarmuudet:
 - Ehdinkö ajoissa runkomatkan kulkuvälineeseen?
 - Ehdinkö ostaa matkalipun?
 - Miltä laiturilta kulkuvälineeni lähtee?
 - Onko erityistarpeeni esteettömyyden suhteen huomioitu?
 - Jne.
- Isojen ja raskaiden tavaroiden kuljettaminen asemalle on haasteellista.



Mikä tuo (tai toisi toteutuessaan) matkustajalle arvoa matkan alkuvaiheessa?

- Reaaliaikainen tieto oman matkan vaiheista (tieto lähtölaiturista, viiveistä ja poikkeuksista), ohjaus ja tuki läpi matkan vaiheiden.
- Säänsuoja odottaessa
- Hyvät yhteydet matkakeskukseen /kaukoliikenteen terminaaliin tai suora kyyti kotoa asemalle
- Lipun matkaton osto: mahdollisuus ostaa kaukomatkan lippu myös spontaanisti.



3 Asiakasymmärrästyön keskeiset tulokset (5/13)



Runkomatka

Kaukoliikennevälineestä toiseen vaihtaminen on nopea toimitus.

Olenaisinta on löytää riipeästi oikea lähtölaituri ja saada tieto mahdollisesta myöhästymisestä.

Jos kulkuvälineessä ei tarjota sellaisia palveluita kuin WC tai kahvila, niiden tarve matkakeskuksessa korostuu huomattavasti.

RAUTATIEASEMA



Mitkä tekijät ovat matkustajalle esteitä tai pullonkauloja runkomatkan aikana ja vaihtoasemilla?

- Ulkona odottaminen pahimmillaan pakkasessa tai myrskytuulessa vaihtoterminaalin ollessa kiinni.
- Viivästykset ja epäselvyys siitä, mistä vaihto- tai jatkoyhteys lähtee tai pitkä kävelymatka vaihtolaiturille.
- Puutteellinen opastus hisseille tai muille esteettömille reiteille, ja toisaalta epäolennainen informaatio oman matkan kannalta.



Mikä tuo (tai toisi toteutuessaan) matkustajalle arvoa runkomatkan aikana ja vaihtoasemilla?

- Oikean raiteen tai vaihtopysäkin löytyminen nopeasti ja intuitiivisesti.
- Perusasiat kuntoon: sujuvat vaihdot, istumapaikat, selkeä opastus, lämpimät odottelutilat, siistit WC:t sekä mahdollisuus eväiden ostoon. Asemien siisteys, viihtyisyys ja turvallisuus.
- Erityismatkustajaryhmien huomiointi: aisti- ja liikuntarajoitteiset, lasten tai lemmikin kanssa matkustavat, raskaita ja erikoisen mallisia tavaroita kuljettavat jne.



3 Asiakasymmärrästyön keskeiset tulokset (6/13)



Loppumatka

Mieluisimmaksi kulkutavaksi loppumatkalle koetaan matkustaminen asemalle vastaan tulevan ystävän tai muun tutun kanssa ja johdolla.

Tuntemattomalla seudulla **kävelyyn on matalampi kynnyks** kuin paikallisliikenteen käyttöön: kävely koetaan, selkeämmäksi, varmemmaksi ja usein myös nopeammaksi tavaksi liikkua.



Mitkä tekijät ovat matkustajalle esteitä tai pullonkauloja matkan loppuvaiheessa?

- Matkustajalla ei ole yleensä etukäteen ymmärrystä tai tietoa siitä, miten kohdekaupungin paikallinen liikenne toimii.
- Asemilla ei ole näkyvää opastus paikallisen liikenteen piiriin. Opastuksen merkitys on kriittinen, jos jatkoysteys lähtee eri paikasta kuin mihin juna, linja-auto tai lentokone saapuu.
- Huono ensikokemus paikallisliikenteestä nostaa kynnyksistä kokeilla samaa palvelua toista kertaa.



Mikä tuo (tai toisi toteutuessaan) matkustajalle arvoa matkan loppuvaiheessa?

- Loppumatka vieraassa ympäristössä voi olla stressaavaa. Tämän stressin poistaminen tuo arvoa.
- Madallettu kynnyks paikallisen liikenteen käyttöön (yhteydet, tiedon tuominen, näkyväksi tekeminen)
- Työmatkalla nopeus ja sujuvuus ykkösprioriteetteja. Vapaa-ajalla priorisoidaan matkakohteeseen tutustumista, jolloin kävely nousee houkuttelevimmaksi vaihtoehdoksi loppumatkalle, jos matkatavarat eivät ole liian painavia.



3 Asiakasymmärrästyön keskeiset tulokset (7/13)

Matkan kriittisimmät pullonkaulat matkustajalle ovat...



Suunnittelun monivaiheisuus: matkatieto on pirstaleista ja kerättävä monesta eri lähteestä.

SUUNNITTELU



Ehdinkö ajoissa kulkuvälineeseen? Ehdinkö ostaa matkalipun? Miltä laiturilta kulkuvälineeni lähtee?

ALKUMATKA



Ulkona odottaminen pahimmillaan pakkasessa tai myrskytuulessa vaihtoterminaalissa ollessa kiinni.

Viivästyksset ja epäselvyys siitä, mistä vaihto- tai jatkoyhteys lähtee tai pitkä kävelymatka vaihtolaiturille.

RUNKOMATKA



Matkustajalla ei ole yleensä etukäteen ymmärrystä tai tietoa siitä, miten kohdekaupungin paikallinen liikenne toimii.

LOPPUMATKA



3 Asiakasymmärryksen keskeiset tulokset (8/13)

Matkalla eniten arvoa matkustajalle toisi...





3 Asiakasymmärrystön keskeiset tulokset (9/13)

Asiakasymmärrystön tulosten kiteytys suunnittelun tueksi

Asiakasymmärrystön tulokset kiteytettiin asiakaskokemuksen tasoiksi ja kolmeksi kehitysvisioksi. Kiteytykset tukevat toimenpiteiden suunnittelua ja priorisointia.

Kiteytyksillä pyritään vastaamaan kysymyksiin, miten solmusta tehdään "tiiviimpi" ja kaukoliikenteen matkaketjusta sujuvampi.





3 Asiakasymmärryksen keskeiset tulokset (10/13)

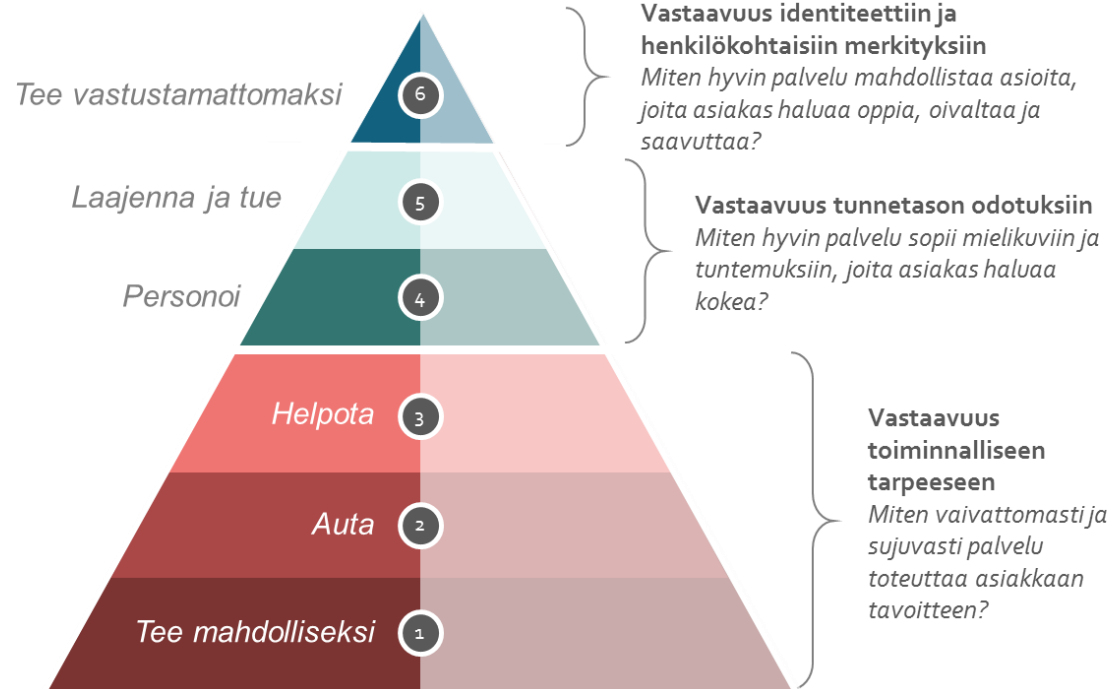
Asiakaskokemuksen tasot

Asiakaskokemus on jaettavissa kolmeen päätasoon, jotka jakautuvat edelleen alatasoihin/portaisiin. Niin tasojen kuin niiden sisällä olevien portaiden tulee täytyä järjestyksessä, jotta asiakaskokemuksesta saadaan eheä.

Toiminnan tasolla (kuvan portaat 1–3) asiakaskokemuksessa tarkoitetaan palvelun sujuvuutta, käytettävyyttä ja saavutettavuutta, eli palvelun kykyä vastata asiakkaan toiminnalliseen tarpeeseen. Tämä on palvelun hygieniataso (vähimmäis-/perustaso).

Tunnetaso (kuvan tasot 4–5) tarkoittaa asiakkaalle syntyviä välittömiä kokemuksia ja tunteita, palvelun miellyttävyyttä, helpoutta, kiinnostavuutta ja tunnelmaa.

Merkitystaso (kuvan taso 6) on ylin mahdollinen asiakaskokemuksen taso. Se tarkoittaa kokemukseen liittyviä unelmia, mielikuvia, lupauksia, kokemuksen henkilökohtaisuutta ja suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin.





3 Asiakasymmärryksen keskeiset tulokset (11/13)

Asiakaskokemuksen tasot kaukoliikenteen matkaketjuissa

Toiminnallinen taso – Tee mahdolliseksi, auta ja helpota

Toiminnallisella tasolla viranomaistoimijoiden (Liikennevirasto, ELY-keskukset, maakunnat, kaupungit ja kunnat, joukkoliikenteen toimivaltaiset viranomaiset) rooli korostuu, ylempillä tasoilla kaupallisten toimijoiden rooli taas vahvistuu.

1. Tee mahdolliseksi

Jotta kaukoliikenteen matkaketjut ovat ylipäättään mahdollisia, tarvitaan perusinfrastruktuuri, asemat, liikkumispalveluita ja yhteydet. Viranomaistoimijoilla on keskeinen rooli kaukoliikenteen matkaketjujen mahdollistajina perusinfrastruktuuriin ja asemaverkoston kautta sekä matkaketjujen ja solmujen kehittämiseen liittyvän tiedon jakajina.

2. Auta

Etenkin vieraassa kaupungissa paikallisen liikenteen käyttöön on korkea kynnys. Käyttökynnystä voidaan madaltaa ja kaukoliikenteen matkustajaa auttaa tekemällä hänet tietoiseksi paikallisista liikkumisvaihtoehdoista ja tarjoamalla riittävä opastus vaihto- tai jatkoyhteydelle.

Esimerkkejä mahdollisista toimenpiteistä:

- Tietoa paikallisista liikkumisvaihtoehdoista kaukoliikenteen matkan suunnittelun ja lipun oston yhteydessä sekä matkan aikana
- Jatkovaa opastusta solmupisteissä vaihto- ja jatkoyhteyksille

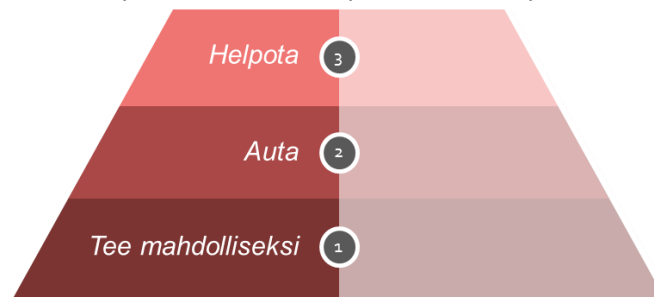


3. Helpota

Kaukoliikenteen matkaketjun suunnittelua, lippujen hankintaa ja matkan toteutumista voidaan helpottaa tarjoamalla tiedon välityskanavia ja työkaluja vertailuun. Lisäksi matkustajan itsenäistä toimintaa tulee tukea saumattomalla opastuksella.

Esimerkkejä mahdollisista toimenpiteistä

- Mahdollisuus ostaa matkaketjun alkua- tai loppumatka (bussilippu, liityntäpysäköinti, taksimatka, yhteiskäyttö- tai vuokra-auto jne.) kaukoliikenteen matkan lipun oston yhteydessä – käytössä nykyisin: Turun joukkoliikenteen Föli-lippu mahdollista ostaa VR:n sivuilta
- Mahdollista paikallisliikenteen lipun ostoa solmupisteessä





3 Asiakasymmärryksen keskeiset tulokset (12/13)

Tunnetaso – Personoi, laajenna ja tue

4. Personoi

Tietoa voi olla tarjolla runsaasti ja matkustajan voi olla toisinaan vaikea löytää juuri hänelle relevantit tiedot, esimerkiksi oman junan tai bussin lähtöaika ja -laituri tai tiedot häiriöistä. Muita linjoja tai lähtöjä koskevat tiedot ovat matkustajalle sillä hetkellä epärelevantteja. Personointi onnistuu esimerkiksi mobiilisovellusten avulla. Personointi voi tarkoittaa myös kohdennettuja tarjouksia lipuista.

Esimerkkejä mahdollisista toimenpiteistä

- Lipun ostaneelle häiriö- ja muutostietoa (esim. kulkuväline myöhässä tai lähtölaituri muuttunut) mobiilisti ostettuun matkaan/ matkaketjuun liittyen

5. Laajenna ja tue

Jotta kaukoliikenteen matkaketjusta muodostuisi sujuva ja saumaton matkustuskokemus, matkustaja tulee johdattaa saumattomasti läpi matkan kaikkien vaiheiden ja tarjota tukea kriittisissä vaiheissa. Matkustuskokemusta voi täydentää matkustajalle relevanteilla palveluilla.

Esimerkkejä mahdollisista toimenpiteistä

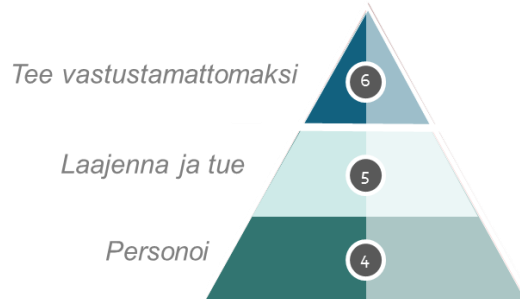
- Palvelu, joka johdattaa läpi matkaketjun tarjoten yksityiskohtaiset ohjeet vaihto- ja jatkoyhteyksille

Merkitystaso – Tee vastustamattomaksi

6. Tee vastustamattomaksi

Tällä tasolla palvelut voivat erottua toisistaan, tuottaa asiakkailleen merkittävää lisäarvoa kilpailijoihin nähden ja tehdä kaukoliikenteen matkaketjun ylivertaiseksi vaihtoehdoksi. Merkitystasolla matkustajan eri identiteettejä (työmatka, vapaa-aika) tuetaan tilanteen mukaan.

Tällä hetkellä kaukoliikenteen matkaketjuissa on paljon kehittämistä perusasioidenkin kuntoon saamiseksi ennen tämän tason toimenpiteitä.





3 Asiakasymmärryksen keskeiset tulokset (13/13)

Kehitysvisiot

Asiakasymmärryksen tulosten ja työpajatyöskentelyn perusteella muodostettiin kolme kehitysvisiota.

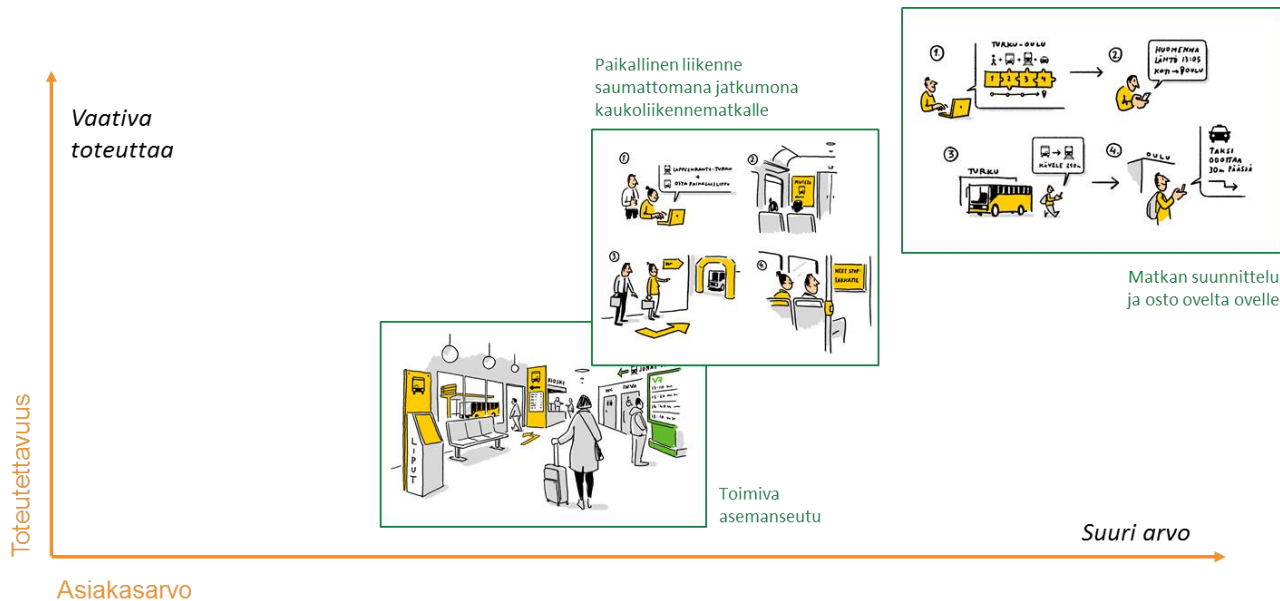
Kehitysvisiot ovat

- Toimiva asemanseutu
- Saumaton kauko- ja paikallisen liikenteen matkaketju
- Matkan suunnittelu ja osto ovelta ovelle

Kehitysvisioiden toteutettavuutta ja niiden tuottamaa asiakasarvoa on havainnollistettu kuvassa.

Toimivaan asemanseutuun liittyvät toimenpiteet arvioitiin toteutettavuudeltaan helpommiksi, kun taas suuren arvon matkustajille tuottava matkan suunnittelu ja osto ovelta ovelle todettiin vaativaksi toteuttaa.

Kehitysvisioiden sisältöä on avattu tarkemmin seuraavassa kappaleessa.





4 Kehitysvisiot

4.1 Kehitysvisiot (1/6)

Asiakasymmärrystön tulosten pohjalta on muodostettu kolme kehitysvisiota, jotka vastaavat parhaiten matkustajien kaukoliikenteen matkaketjuille asettamaa tavoitetilaa:

1. Toimiva asemanseutu
2. Saumaton kauko- ja paikallisen liikenteen matkaketju
3. Matkan suunnittelu ja osto ovelta ovelle

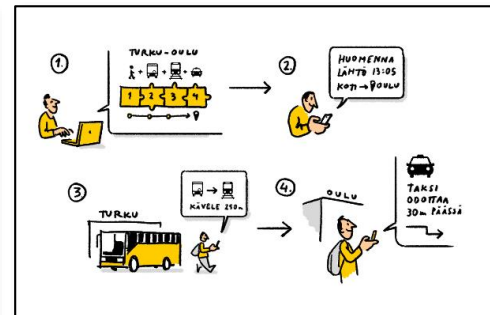
Edellä mainittujen lisäksi työssä on muodostettu työn aikana pidettyjen yhteistyöfoorumien keskusteluiden ja tulosten pohjalta kaksi muuta kehitysvisiota, jotka ovat tärkeitä kaukoliikenteen matkaketjujen kehittämiseen liittyen:

4. Matkailukohteet osana kaukoliikenteen matkaketjuja
5. Matkaketjujen ja solmupisteiden kehittämissyhteistyö

Seuraavilla sivuilla on avattu tarkemmin kehitysvisioiden sisältöä. Lisäksi kehitysvisioiden toteuttamiseksi on tähän raporttiin koottu yhteensä [viisi opasta](#), jotka sisältävät ohjenuoria alan toimijoille sekä matkaketjujen ja solmupisteiden kehittämisestä kiinnostuneille.



Toimiva asemanseutu



Saumaton kauko- ja paikallisen liikenteen matkaketju



Matkan suunnittelu ja osto ovelta ovelle



4.1 Kehitysvisiot (2/6)

Toimiva asemaseutu

Pullonkaula

Eri puolilla Suomea asema-alueet eivät välttämättä täytä sitä "perustasoakaan", jota niiltä odotetaan.

Matkustajan keskeinen tarve on

hyödyntää asema-alueita ja sen palveluita oli kyseessä lähtö-, vaihto- tai paluumatka.

Tavoite

Toimivan asema-alueen olennaisten elementtien varmistaminen. Toimiva asemaseutu on matkaketjun alkua ja loppupisteen tärkeä solmu, jossa on oltava hyvät peruspalvelut (lämmin ja turvallinen odotustila, WC:t, kiosk tai muu myyntipalvelu), toimivat aukioloajat ja selkeä opastus jatkoyhteyksiin.





4.1 Kehitysvisiot (3/6)

Saumaton kauko- ja paikallisen liikenteen matkaketju

Pullonkaula

Vieraassa kaupungissa paikallisten liikkumispalveluiden (mm. joukkoliikenne, yhteiskäyttö- ja vuokra-autot, kaupunkipyörät, liityntäpysäköinti) käyttökynnys voi olla matkustajalle korkea. Paikallisten liikkumisvaihtoehtojen tulisi olla näkyvä ja luonteva jatkumo kaukomatkalle.

Matkustajan keskeinen tarve on päästä sujuvasti matkansa alkuun tai taittaa viimeinen taival ilman epävarmuutta ja stressiä perille pääsemisestä tuntemattomallakin seudulla.

Tavoite

Paikallisten liikkumisvaihtoehtojen sitominen *tiiviksi osaksi* kaukoliikenteen matkaa:

1. lipun osto samanaikaisesti kaukoliikennematkan kanssa,
2. visuaaliset muistutukset kulkuvälineessä ja asemanseudulla,
3. tiivis ohjaus perille asti.

Kokemattoman tai muualla asuvan matkustajan merkittävä haaste matkaketjussa on paikallisen liikenteen käyttäminen sujuvana loppumatkan osana. Selkeä ja havainnollinen opastus paikallisliikenteen pysäkeille ja informaatio matkan aikana ovat tärkeitä.



4.1 Kehitysvisiot (4/6)

Matkan suunnittelu ja osto ovelta ovelle

Pullonkaula

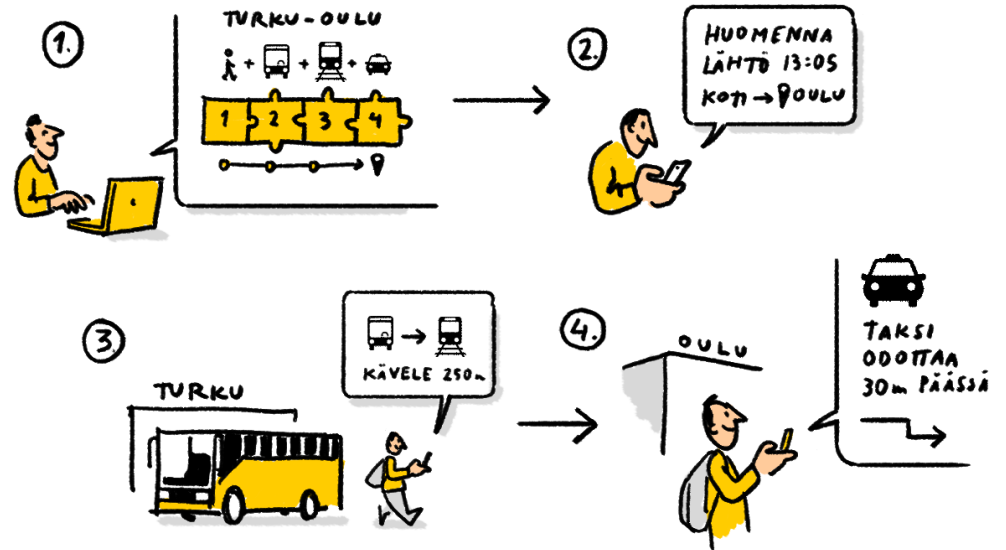
Matkan eri vaiheiden suunnittelu eri lähteistä on vaivalloista ja aikaa vievää. Aikataulu- ja poikkeustiedotteet ovat pirstaleisia eivätkä personoituja.

Matkustajan keskeinen tarve pystyä vaivattomasti vertailemaan, suunnittelemaan ja ostamaan liput koko matkalleen sekä kulkemaan koko matkan itsenäisesti ja stressittä. Saada tietoa poikkeusaikatauluista sekä asemien ja kulkuvälineiden palveluista.

Tavoite

Monipuolinen kansallinen *reittiopas-palvelu*, joka johdattaa matkustajan kotiovelta tavoiteosoitteeseen, toimii henkilökohtaisena matkaoppaana ja tuo tiedon asemanseutujen palveluista.

Matkan suunnittelussa ja lipun ostamisessa tulisi saada käyttöön koko matka kotoa määränpähän asti helpolla tavalla yhdestä paikasta. Matkan aikainen informaatio esim. mobiilisovelluksen kautta on tärkeää.





4.1 Kehitysvisiot (5/6)

Matkailukohteet osana kaukoliikenteen matkaketjuja

Pullonkaula

Matkailukohteisiin pääsy julkisilla liikennevälineillä on vaikeaa, koska kohteet sijaitsevat monessa tapauksessa keskustojen ja liikennesolmujen ulkopuolella.

Matkaketju katkeaa monesti asemalle tai lentokentälle, jossa informaation saaminen on vaikeaa ja josta joukkoliikenteen toimivat jatkoyhteydet puuttuvat.

Matkailu kasvaa voimakkaasti ja yhä useampi matkailija haluaa tehdä matkan muulla kuin omalla autolla – matkustajan tarve toimivalle ja matkailukohteeseen perille saakka hoidetulle matkaketjulle on suuri.

Tavoite

Toimivaan matkaketjuun voidaan helposti rakentaa erilaisia kaupallisia ja matkailutuotteeseen sisältyviä palveluja. Matkan osuus kokonaistuotteen kustannuksista (majoitus, pääsyliput, ruokailut ym. huomioiden) on kotimaassa kuitenkin varsin kohtuullinen.



4.1 Kehitysvisiot (6/6)

Matkaketjujen ja solmupisteiden kehittämissyhteistyö

- Työn aikana järjestettyjen yhteistyöfoorumien yhteydessä käytiin keskustelua siitä, miten toimijat haluaisivat jatkaa yhteistyötä tulevaisuudessa. Tässä yhteydessä esiin nousi esimerkiksi seuraavia vaihtoehtoja:
 - Kaupunki- tai maakuntaliittovetoinen yhteistyöfoorumi, joka kokoontuu esimerkiksi kerran tai kaksi vuodessa jonkin tietyn kehittämisteeman pohjalta.
 - Maakuntaliiton vetämä ”joukkoliikenneallianssi”, jossa muodostetaan omaa maakuntaa koskeva toimintamalli ja verkosto keskeisten liikennetoimijoiden kanssa. Mukana liikennepalveluja hankkivat, tarjoavat ja käyttävät tahot.
- Tärkeää on myös muutamien toimijoiden välisten yhteistyökuvioiden kehittäminen (esimerkiksi kaupunki - VR - linja-autoliikennöitsijä). Kaikkia toimijoita ei tarvitse ottaa mukaan kaikkeen kehittämiseen, vaan pienempi ryhmä voi mahdollistaa ketterämmän toiminnan.
- Matkailutoimijoiden mukaan ottaminen yhteistyöverkostoihin on tärkeää alueilla, jotka ovat matkailusolmuja (Oulu) ja alueilla joissa on matkailun erityisiä vetovoimakohteita (Turku-Naantali-Turun saaristo, Lappeenranta-Saimaa).
- Yhteistyön kehittämisessä ja verkostojen muodostamisessa on tärkeää toiminnan tuloksellisuus ja riittävä konkreettisuus.



5 Miten tästä eteenpäin?



5 Miten tästä eteenpäin? (1/2)

Seudullisella yhteistyöllä kokonaisvaltaisesti eteenpäin

- Vakiinnutetaan ja kehitetään yhteistyötä
 - Kaukoliikenteen matkaketjujen ja solmujen keskeisiä toimijoita: mm. Liikennevirasto, ELY-keskus, maakunta, kaupunki, kunta, joukkoliikenteen toimivaltainen viranomaisen, solmupisteiden omistajat, Finavia, VR, liikennöitsijät, paikallisten liikkumispalveluiden tarjoajat, matkailualan toimijat
 - Mahdollistetaan avoin, säännöllinen ja epämuodollinen vuoropuhelu keskeisten toimijatahojen kanssa
 - Järjestetään yhteiset foorumit kaikille matkaketjujen toimijoille ja muille kiinnostuneille
 - Kehitetään matkailupaketteja yhteistyössä matkaketjun muiden toimijoiden kanssa (tavoitteena myydä matkustamiseen liittyviä palveluja osana matkailutuotetta)
- Vastuutetaan yhteistyölle alueellinen taho
 - Sovitaan selkeät roolit ja kuka tekee mitäkin asiakaslähtöisessä kehittämistyössä
 - Kokoonkutsujana kaupunki tai maakunnan liitto (julkinen toimija)
- Yhteisesti hyväksytyt tavoitteet otetaan tuloksellisen yhteistyön lähtökohdaksi
- Tässä työssä kohdekaupunkeihin laaditut toimenpide-ehdotukset toteutetaan seutujen toimijoiden yhteistyönä
 - Uusien toimintamallien lanseeraaminen, avoin tiedottaminen ja hyvien käytäntöjen jakaminen
 - Uusien työkalujen kehittäminen, käyttöönotto ja markkinointi (kaupalliset sovellukset ja bisnesmallit)



5 Miten tästä eteenpäin? (2/2)

Jatkuvaa kehitystä toimintaympäristön muuttuessa

- Hyödynnetään toimintaympäristön muutoksien tuomat mahdollisuudet
 - Liikenteen palveluihin liittyvä laki, olennaisten tietojen asetus, taksiliikenteen vapautuminen yms. ovat muuttaneet ja tulevat muuttamaan liikennealaa jatkossakin
 - Maakuntauudistus voi toteutuessaan muuttaa merkittävästi liikenteen järjestämistä ja suunnittelua
 - Virastouudistus voi toteutuessaan muuttaa nykyisten virastojen rooleja jo 1.1.2019 alkaen
 - Myös EU:n suunnasta tulee liikenneviranomaisille uusia tehtäviä esimerkiksi ITS-direktiivin alaisen ns. multimodaaliasetuksen myötä. Asetuksen tavoitteena on mahdollistaa ovelta-ovelle -reitityspalvelut avaamalla liikkumispalveluja koskevat tiedot avoimiin rajapintoihin.
- Muutoksia tulee tapahtumaan jatkossakin paljon, mutta niiden varjolla ei pidä pysäyttää kehitystoimintaa, vaan ne täytyy nähdä mahdollisuutena. Kun jo ilmastotavoitteet edellyttävät kilpailukykyistä joukkoliikennettä, tulee sen kehittämisen ja kehityksen olla jatkuvaa toimintaympäristön muutoksista huolimatta
- Oppaat käyttöön ympäri maan
 - Oppaat sisältävät paljon eritasoisia ohjenuoria alan toimijoille
 - Oppaiden pohjalta voidaan muodostaa alueellisia pilotteja, joiden tuloksia edelleen hyödynnetään muualla. Hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja jaetaan toimijoiden kesken.
 - Kokemusten yhdistäminen ja yhteisten työkalujen rakentaminen ja lanseeraus (esim. mobiilisovellukset ja lippujärjestelmät).



Oppaat



Oppaiden sisältö

Tähän osioon on koottu viisi erillistä toimintaopasta, joita voi käyttää apuna matkaketjujen ja solmupisteiden kehitystyössä matkustajanäkökulmasta. Monilla toimenpiteillä voidaan edistää useampia kehitysvisiona ja siksi eri oppaissa on osittain samoja sisältöjä.

Tästä osiosta löydät seuraavat toimintaoppaat:

- [Toimiva asemanseutu.....37](#)
- [Saumaton kauko- ja paikallisen liikenteen matkaketju.....66](#)
- [Matkan suunnittelu ja lipun osto ovelta ovelle.....87](#)
- [Matkailukohteet osana kaukoliikenteen matkaketjuja.....94](#)
- [Matkaketjujen ja solmupisteiden kehittämissyhteistyö..... 100](#)

Jokaisen oppaan alussa on kansilehti, johon on koottu kaikki kokonaisuuteen liittyvät toimenpide-ehdotukset. Ylimmän numerointitason toimenpidekokonaisuudet sisältävät linkit kyseisen kokonaisuuden tarkempiin toimenpide-ehdotuksiin ja vastaavasti toimenpide-ehdotuksista on linkit takaisin oppaan ja kokonaisuuden alkuun. Matkaketjujen ja solmupisteiden kehittämissyhteistyö -kokonaisuus on rakenteeltaan muita yksinkertaisempi.



Opas: Toimiva asemanseutu

Tämä opas koostuu useista toimenpide-ehdotuksista, jotka on koottu toisiinsa liittyviksi kokonaisuuksiksi. Toimenpide-ehdotukset on järjestetty niin, että ensimmäisenä on esittelysivu kokonaisuuteen liittyen ja tämän jälkeen ovat erilliset toimenpide-ehdotukset.

Näin hyödynät opasta:

1. Valitse matkaketjun osa-alue, jota haluat kehittää (*tämä opas käsittelee asemanseudun toimivuutta*)
2. Valitse kokonaisuus, mihin liittyvät haasteet ovat olennaisia alueellasi.
3. Tutustu toimenpide-ehdotuksiin sekä niiden vaihtoehtoihin toteutustapoihin ja valitse kohteessasi toimivin vaihtoehto.
4. Kokoa yhteen asiaan liittyvät vastuutahot, ellei tätä ole tehty jo ensimmäisenä. Sovi yhdessä toteuttamiseen liittyvistä vastuista ja kustannusjaosta.

Toimiva asemanseutu

1 Perusasiat kuntoon ja käytettäväksi

1.1 Varmista aseman peruspalveluiden olemassaolo ja käytettävyys

1.2 Varmista esteettömyys

1.3 Tee lipun osto mahdolliseksi

1.4 Älä unohda henkilökohtaista asiakaspalvelua

1.5 Varmista aseman turvallisuus kaikille liikkujille

1.6 Tarjoa mahdollisuus kaupallisille palveluille ja tarjoa monikäyttöisiä tiloja

2 Paikalliset liikkumisvaihtoehdot näkyviksi ja helposti käytettäväksi

2.1 Tuo eri kulkumuodot mahdollisimman tiiviisti toistensa lähelle

2.2 Tarjoa tietoa käytettävissä olevista liikkumisvaihtoehdoista

2.3 Toteuta selkeä ja helposti ymmärrettävä opastus kulkumuotojen välille

2.4 Toteuta laadukas ja turvallinen pyöräpysäköinti huippupaikalle

2.5 Toteuta laadukkaat ja säältä suojatut bussipysäkit hyvälle paikalle

2.6 Tarjoa takseille luonteva paikka aseman välittömästä läheisyydestä

2.7 Mahdollista yhteiskäyttö- ja vuokra-autojen käyttö osana matkaketjuja

2.8 Tarjoa tietoa paikallisista liikkumisvaihtoehdoista osana matkailuinfoa

3 Tietoa tarjolle ja sovelluksia kehitteille

3.1 Tarjoa ajantasainen tieto aikatauluista ja häiriöistä

3.2 Tarjoa mahdollisimman paljon tietoa asemanseudusta

3.3 Tarjoa tietoa kaupungista, ohjaa eteenpäin



1 Perusasiat kuntoon ja käytettäväksi



Toimiva
asemanseutu

Matkustajilla on eritasoisia tarpeita matkaketjuihin ja asemanseutuihin liittyen. Useimmiten on kuitenkin niin, että perustarpeiden tulee täytyä tai hienoimmallakaan yksittäisominaisuudella ei ole juurikaan merkitystä. Asemanseutujen perusasioiden kunnon ja käytettävyyden varmistaminen tuleekin olla olennainen osa kehitystyötä. Toimenpiteet ovat melko yksinkertaisia ja niiden tulisi olla toteutettavissa asemalla kuin asemalla.

*Kokonaisuuteen liittyviä vastuutahoja:
Kaupunki, maanomistajat, asemarakennusten omistajat, VR,
liikkumispalveluiden tarjoajat.*

Toimenpide-ehdotukset:

[1.1 Varmista peruspalveluiden olemassaolo ja käytettävyys](#)

[1.2 Varmista esteettömyys](#)

[1.3 Tee lipun osto mahdolliseksi](#)

[1.4 Älä unohda henkilökohtaista asiakaspalvelua](#)

[1.5 Varmista aseman turvallisuus kaikille liikkujille](#)

[1.6 Tarjoa mahdollisuus kaupallisille palveluille ja tarjoa monikäyttöisiä tiloja](#)



1.1 Varmista aseman peruspalveluiden olemassaolo ja käytettävyys



Toimiva
asemanseutu

Peruspalveluiden turvaaminen

Aseman peruspalveluiden säilyttämisen ja kehittämisen edellytyksenä on riittävä vuorotarjonta ja kysynnän turvaava matkustajavirta. Matkustajilla on matkaketjun aikana perustarpeita, joita digitalisaatio ei tule milloinkaan muuttamaan. Mobiilipalvelut WC:n tarvetta tai juurikaan lämmitä jos vaihto joutuu odottamaan ulkona kylmällä, tuulisella tai sateisella säällä. Perustarpeiden laiminlyöntiin liittyvät pettymykset vaikuttavat merkittävästi matkustustytytyväisyyteen ja voivat vaikuttaa kulkumuodon valintaan, joten perustarpeista huolehtiminen on myös digiaikana tärkeää.

Peruspalveluita matkaketjun aikana ovat lämmin ja säältä suojattu odotustila sekä vessa. Näiden palveluiden tulee olla käytettävissä ympärivuorokautisesti odotus- ja vaihtoaikoina. Mikäli asema ei ole auki ympärivuorokautisesti, voidaan peruspalveluiden käytettävyys mahdollistaa esimerkiksi matkalipussa olevalla koodilla, jonka avulla odotustilaan ja vessaan pääsee aukioloaikojen ulkopuolella. Odotus- ja vessatiloja tulee siivota ja ylläpitää säännöllisesti, jotta ne säilyvät siistinä ja käyttökunnossa.

Peruspalveluiden turvaamisen asemanseudulla tulisi olla kaupungin tehtävä ja asemien peruspalvelut tulisi ottaa osaksi kaupunki-infraa. Vaihtoehtoisesti kaupunki voi hankkia yksityisen palveluntarjoajan tuottamaan palvelut. Yksi vaihtoehto on myös se, että peruspalveluiden tuottaminen liitetään osaksi yksityisiä kaupallisia palveluita. Esimerkiksi asemalla toimiva kauppa tai muu vastaava voi maksaa osan vuokrastaan tarjoamalla vessatilat ja muita palveluita matkustajien käyttöön.

Vastuutahot: Kaupunki, kiinteistönomistajat, kiinteistössä toimijat

Esimerkki terminaalin palveluista, Helsinki-Vantaan lentoasema: www.finavia.fi/fi/myfinavia/shop/service-types/service



1.2 Varmista esteettömyys



Toimiva
asemaseutu

Esteettömät ratkaisut

Esteettömyyden varmistaminen on ensiarvoisen tärkeää matkaketjujen toimivuuden varmistamiseksi ja matkajien itsenäisen toiminnan tukemiseksi. Asiaa miettiessä on tärkeää ymmärtää, että jokainen tarvitsee jossain vaiheessa elämäänsä esteettömiä ratkaisuja, vauvana lastenvaunuissa, vanhuksena rollaattorin kanssa tai nuorena isoja matkalaukkuja raahatessaan. Kehittämisessä tulisi huomioida myös näkö- ja kuulovammaiset ja henkilöt, joilla on vaikeuksia digitaalisten ratkaisujen käytössä. Esteettömyys tulee varmistaa asemaseudun suunnittelussa, rakentamisessa, ylläpidossa ja jatkuvassa kehittämisessä.

Esteettömyyden osalta on laadittu paljon erilaisia suunnitteluohjeita, joista tulee pitää kiinni kaikissa vaiheissa, eikä niistä pidä tinkiä esimerkiksi rakennusvaiheessa kustannus- tai aikataulusyistä. Valmiin asemaseudun osalta on ensiarvoisen tärkeää pitää hissit, rampit, opasteet yms. käyttökunnossa ja siistinä, jotta asemaseutu on aidosti esteetön koko elinkaaren aikana.

Esteettömyys on tärkeää varmistaa myös yksittäisillä pysäkeillä. Haasteena voi usein olla esimerkiksi liian matala reunakivi tai puutteellinen talvikunnossapito, jonka vuoksi pyörätuolin, rollaattorin tai huonojen jalkojen kanssa on vaikeaa päästä bussin kyytiin.

Vastuutahot: Kaupunki, suunnittelijat, rakentajat, Trafi, kaupungin rakennusvalvonta, kiinteistön omistaja/ylläpitäjä, vammaisjärjestöt, esteettömyysasiamies yms.

-



1.3 Tee lipun osto mahdolliseksi



Toimiva
asemanseutu

Lipun osto automaattista ja mobiilipalveluiden kautta

Lipun ostamisen tulee olla mahdollista toimivalla asemanseudulla. Asemalla tulee olla kaikkien liikennevälineiden lipunmyynti samassa paikassa, jonka läpi tai läheisyydestä matkustajat kulkevat siirtyessään kohti liikennevälineitä. Paikallisen joukkoliikenteen lippuautomaatti voi sijaita myös pysäkillä, jotta matkustaja voi päättää kulkumuodon valinnan viimehetkellä. Oulussa kaupunki on sopinut yhdessä Finavian kanssa, että Oulun lentoasemalle lisätään Oulun seudullisen joukkoliikenteen lippuautomaatti. Tämä madaltaa seudulle lentäen saapuvien kynnystä käyttää paikallista joukkoliikennettä. Tämän lisäksi Oulussa on käytössä mobiililippu, joten vaihtoehtoja on runsaasti.

Lipun ostaminen on jo mahdollista useassa paikassa myös mobiilisti (sovellukset ja tekstiviestit) ja internetin kautta. Tämä mahdollisuus täytyy tuoda selkeästi esiin myös asemilla ja pysäkeillä mainostamalla palvelua. Hyvänä esimerkkinä esimerkiksi VR:n ja HSL:n mobiililippusovellukset.

Vastuutahot: Liikku missä palveluiden tarjoajat, kaupunki, kiinteistönomistajat

[Katso esimerkkikohde Oulusta täältä!](#)



VR:n ja HSL:n lippuautomaatit
(kuva: Arja Aalto)



1.4 Älä unohda henkilökohtaista asiakaspalvelua



Toimiva
asemaseutu

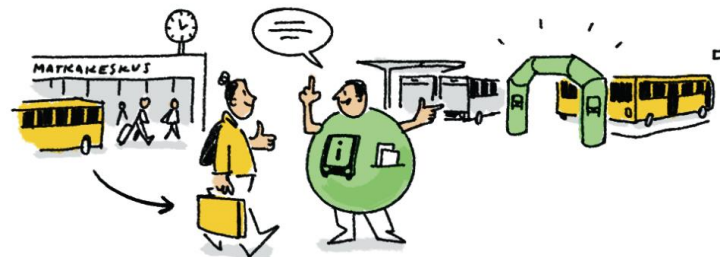
Ihmiskontakti voi parantaa matkakokemusta ja vähentää epävarmuutta

Matkustajille tulee tarjota mahdollisuus henkilökohtaiseen asiakaspalveluun, sillä pelkät mobiilisovellukset tai muut vastaavat ratkaisut eivät aina riitä. Vähimmäisvaatimus on puhelinpalvelu, jonka kautta pystyy kysymään neuvoja kaikkiin matkustamiseen ja asemaseudun palveluihin liittyviin asioihin. Kaikki asemaseudun toimijat voisivat ostaa yhteisesti tällaisen ulkoisen palvelun.

Asiakaspalvelijan kohtaamisen merkitys korostuu erityisesti suurten muutosten yhteydessä. Kun esimerkiksi lähtölaiturit tai pysäkit muuttuvat tai paikallisliikenteen linjasto muuttuu, on asiasta hyvä informoida asemalla kiertävien asiakaspalvelijoiden avulla ensimmäisinä päivinä. Hyviä esimerkkejä tästä on ollut HSL-alueella suurten linjastomuutosten yhteydessä.

Osana asiakaspalvelua myös palautteen säännöllinen kerääminen on tärkeää asemaseudun jatkuvan asiakaslähtöisen kehittämisen mahdollistamiseksi

Vastuutaho: Kaikki asemaseudun toimijat, liikkumispalveluiden tarjoajat



Kuvituskuva (Palmu)

Esimerkki: <https://www.hsl.fi/ohjeita-ja-tietoja>



1.5 Varmista aseman turvallisuus kaikille liikkujille



Toimiva
asemansetu

Turvallinen matka ja turvallisuuden tunne ovat jokaisen matkustajan perusoikeuksia

Turvallisuus ja koettu turvallisuuden tunne ovat ensiarvoisen tärkeitä matkustajille ja ne täytyy pystyä takaamaan kaikissa matkan vaiheissa. Turvallisuuden tunnetta voidaan parantaa merkittävästi hyvällä valaistuksella ja välttämällä suunnittelussa kaikenlaisia katveita ja epämääräisiä nurkkatiloja. Lisäksi turvallisuutta voidaan parantaa kameravalvonnalla ja jatkuvalla vartioinnilla. Asematiloja tulisi vartioida aina niiden aukioloaikoina. Lisäksi muun henkilökunnan läsnäolo asemalla aukioloaikoina lisää turvallisuutta.

Vastuutaho: kiinteistönomistajat, kaupunki



1.6 Tarjota mahdollisuus kaupallisille palveluille ja tarjoa monikäyttöisiä tiloja



Toimiva
asemaseutu

Vaihtoehto 1:

Asemanseuduilla tulee tarjota mahdollisuuksia kaupallisille palveluille. Matkustajat tarvitsevat usein vähintään kioskipalveluita tai kahvilaa, jossa oleskelu ja odottaminen on miellyttävää. Liiketoiminta asemanseudulla voi kuitenkin olla haastavaa ja asemanseudun tilojen suunnittelussa täytyykin ottaa huomioon mahdollisimman laajasti erilaiset tilantarpeet eri palveluille.

Osa matkustajista kaipaa kioskia parempia ravintolapalveluja ja mahdollisuuksia nauttia ruokaa odotusaikana. Silloin asemien yhteyteen tulee rakentaa keittiö-, varasto- ja muut tarvittavat tilat.

Työskentelyyn tarvitaan rauhallisia tiloja, joissa on hyvät laitteiden latausmahdollisuudet ja kattava ja riittävän tehokas langaton tietoliikenneyhteys. Joissakin tapauksissa myös muille toimistotiloille kuten kokoushuoneille on tarvetta. Muunnettavilla tilaratkaisuilla voidaan mahdollistaa ketterät muutokset tilantarpeen mahdollisesti muuttuessa. Osa tiloista tulee olla hyödynnettävissä esim. Pop-Up-tyyppisiin tilatarpeisiin

Vastuutaho: maan- ja kiinteistönomistajat

[Katso esimerkkikohde Oulusta täältä](#)



1.6 Tarjoa mahdollisuus kaupallisille palveluille ja tarjoa monikäyttöisiä tiloja - case Oulun asemakeskus



Toimiva
asemanseutu

Joustavat suunnitteluratkaisut Oulun asemakeskuksen suunnittelussa

Suunnittelemalla joustavia ja monikäyttöisiä tiloja Oulun tulevaan asemakeskukseen, voidaan edistää erilaisten palveluiden syntymistä ja pysymistä asemakeskuksessa. Erilaisilla toimijoilla voi olla hyvin erilaisia tilatarpeita ja tilantarpeet myös muuttuvat ajan myötä matkustajien tarpeiden muuttuessa. Asemakeskuksen käyttöikä on pitkä ja suunnittelussa tuleekin ottaa huomioon tilojen joustavuus ja muunneltavuus käytön aikana. Helposti muunnettavilla tiloilla voidaan minimoida remontointiin yms. tarvittava aika toimijoiden vaihtuessa.

Vastuutaho: Senaatti, muut maanomistajat, kaupunki, Liikennevirasto



Ote kilpailun voittaneen työn "Tervatyynyrit" havainnekuvasta

Tämä esimerkki liittyy seuraavaan toimenpide-ehdotukseen: [1.5](#)



2 Paikalliset liikkumisvaihtoehdot näkyviksi ja helposti käytettäviksi



Toimiva
asemanseutu

Paikallisten liikkumisvaihtoehtojen näkyväksi ja helposti käytettäväksi tekeminen on keskeinen toimenpidekokonaisuus asemanseutuja kehitettäessä. Kokonaisuuteen liittyy toimenpiteitä, joissa annetaan ohjeita mm. kulkumuotojen sijoitteluun, pysäkkien laatuun ja opastuksen käytettävyyteen liittyen.

Asemanseutujen kehittämisen haasteena on usein pirstaleinen omistus pohja ja erittäin laaja toimijakenttä. Näin ollen on ensiarvoisen tärkeää tunnistaa ensin kohdealueeseen liittyvät toimijat, jotka voivat vaihdella kaupungeittain ja asemittain.

Yhteistyön merkitys korostuu ja kannustusta yhteistyöhön tarvitaan esimerkiksi liikennejärjestelmätyn kautta.

*Kokonaisuuteen liittyviä vastuutahoja:
Liikennevirasto, kaupunki, maanomistajat, VR,
liikkumispalveluiden tarjoajat.*

Toimenpide-ehdotukset:

- [2.1 Tuo eri kulkumuodot mahdollisimman tiiviisti toistensa lähelle](#)
- [2.2 Tarjoa tietoa käytettävissä olevista liikkumisvaihtoehdoista](#)
- [2.3 Toteuta selkeä ja helposti ymmärrettävä opastus kulkumuotojen välille](#)
- [2.4 Toteuta laadukas ja turvallinen pyöräpysäköinti huippupaikalle](#)
- [2.5 Toteuta laadukkaat ja säältä suojatut bussipysäkit hyvälle paikalle](#)
- [2.6 Tarjoa takseille luonteva paikka aseman välittömästä läheisyydestä](#)
- [2.7 Mahdollista yhteiskäyttö- ja vuokra-autojen käyttö osana matkaketjuja](#)
- [2.8 Tarjoa tietoa paikallisista liikkumisvaihtoehdoista osana matkailuinfoa](#)



2.1 Tuo eri kulkumuodot mahdollisimman tiiviisti toistensa lähelle



Toimiva
asemaseutu

Kulkumuotojen sijoittelu toistensa lähelle ensiarvoisen tärkeää kun suunnitellaan ja kaavoitetaan uutta

Uusien asemien ja asemakeskusten suunnittelussa tulee ottaa huomioon ennen kaikkea käyttäjien tarpeet osallistamalla heitä suunnitteluprosessiin. Lisäksi suunnittelussa tulee ottaa huomioon eri liikkumispalveluiden tarpeet ja sijoittaa kaikki liikkumispalvelut mahdollisimman keskeisesti toistensa lähelle. Lyhyen välimatkan päähän toisistaan pitäisi sijoittaa niin kaukoliikenne (junat, bussit) kuin paikallisliikenne, kaupunkipyörät, taksit kuin yhteiskäyttö- ja vuokra-autotkin.

Kaikki terminaalit (esim. lentokenttä ja satama) eivät käytännössä voi sijaita kaupungin keskustassa tai usein vanhat asemat saattavat sijaita eri puolilla kaupunkia. Tällaisissa tapauksissa pidempää välimatkaa voi paikata sujuvilla liikenneyhteyksillä sekä ennen kaikkea toimivalla opastuksella.

Eri kulkumuotojen tiiviissä sijoittelussa olennaista on yhteistyö eri toimijoiden välillä! Suunnittelussa tavoitteena on oltava erinomainen asiakastyytyväisyys!

Vastuutahot: Maan- ja kiinteistöjen omistajat, Liikennevirasto, kaupunki, liikkumispalveluiden tarjoajat

[Katso esimerkkikohde Oulusta täältä](#)

Mikäli asemien ja pysäkkien fyysiseen sijaintiin ei voi vaikuttaa, eikä niiden välisille yhteyksille ole mahdollista lisätä tarjontaa, voi kulkumuotojen väliseen opastukseen panostaminen olla hyvä ratkaisu. [Katso opastukseen liittyvä opas täältä](#) ja [esimerkkikohde Turusta täältä](#).



2.1 Tuo eri kulkumuodot mahdollisimman tiiviisti toistensa lähelle – Oulussa tilaisuus yhteistyössä tehtävään suunnittelu- ja toteutusprosessiin



Toimiva
asemansetu

Yhteistyö läpi suunnittelu- ja toteutusprosessin mahdollistaa kaikkien osallisten tarpeiden huomioimisen ja eri kulkumuotojen parhaan mahdollisen sijoittelun

Oulussa on jo pitkään suunniteltu uutta asemakeskusta ja vuonna 2016 asema-alueen suunnittelusta järjestettiin arkkitehtuurikiilpailu. Kilpailun tulosten pohjalta suunnittelua on jatkettu. Käynnissä olevaan suunnitteluprosessiin tulee ottaa mukaan kaikkia eri kulkumuotoja edustavia tahoja, kuten VR, kaukoliikenteen liikennöitsijät, Oulun seudun joukkoliikenne, yhteiskäyttö- ja vuokra-autoyritykset, taksit, mahdolliset pyörävuokraamot jne., jotta kaikkien tarpeet voidaan huomioida. Lisäksi prosessiin tulee ottaa mukaan asiakkaat ja heidän tarpeensa.

Kulkumuodot tulee sijoittaa asemansseudulla mahdollisimman tiiviisti toistensa lähelle, ja siirtymien tulee olla lyhyitä ja intensiivisiä sekä hyvin opastettuja. Matkustajille tulee olla tarjolla keskeisiä palveluita, informaatiota tarjoavia näyttöjä ja vähintään asemakeskuksen peruspalveluiden (WC, säänsuoja) tulee olla matkustajien käytettävissä aina kun asemalla on liikennettä. Lisäksi suunnittelussa olisi hyvä miettiä mahdollisuutta tarjota esimerkiksi matkalipussa olevalla koodilla ympäri vuorokauden käytettävissä olevaa odotustilaa ja WC:tä matkustajille, mikäli asemakeskus muutoin on kiinni.

Vastuutahot: Kaupunki (kaavoitus, joukkoliikenne, liikennesuunnittelu), Senaatti, VR, Liikennevirasto, liikkumispalveluiden tarjoajat.

Tämä esimerkki liittyy seuraavaan toimenpide-ehdotukseen: [2.1](#)



Oulun asemakeskuksen suunnittelualue
(kuva: Oulun kaupunki, ouka.fi)



2.2 Tarjoo tietoa käytettävissä olevista liikkumisvaihtoehdoista



Toimiva
asemansetu

Tieto tarjolle mobiilisovelluksen ja internetin kautta

Mobiilisovellukseen ja internetsivuille (toimivaltainen viranomainen, kaupunki, maakunta tms.) koottu tieto tulisi olla matkustajan käytettävissä jo suunnitteluvaiheessa ja auttaa kulkutavan valinnassa. Aluksi tietosisältö voi olla yksinkertaisia linkkejä erillisten palveluntarjoajien sivuilla, myöhemmin kattavampi reittiopas, jonka kautta voisi saada tiedon lisäksi myös tarvittavat liput tai yhden koko matkaketjun kattavan lipun.

Kaupunkien, maakuntien ja liittojen tulee aktiivisesti mainostaa omissa kanavissaan alueella tarjolla olevia paikallisia ja pidemmän matkan liikkumispalveluita, jotta ne tulevat tutuiksi potentiaalisille käyttäjille. Lisäksi informaation merkitys täytyy nostaa osaksi seudullista liikennejärjestelmätyötä.

Vastuutahot: Eri reittiopas- ja Maas-palveluiden tarjoajat, organisaatioiden viestintä- ja liikennevastaavat, maakunnan liikennejärjestelmätyöryhmä, liikkumispalveluiden tarjoajat, kaupunki, Liikennevirasto rautatieliikenteen matkustajainformaation tarjoajana

Tieto tarjolle asemille ja kulkuvälineisiin

Liikkumispalveluiden tulee olla fyysisesti näkyviä asemilla ja solmupisteissä. Esimerkiksi paikalliselle joukkoliikennebrändille tulee antaa tilaa asemarakennuksista. Asemille toteutetaan selkeä opastus kulkuvälineestä toiseen ja tarjotaan kootusti informaatiota käytettävissä olevista vaihtoehdoista. Asemilta ja satamista tulee myös toteuttaa kävelyopastus keskeisimpiin kohteisiin.

Yhteistyöllä toimijoiden välillä esimerkiksi kaukobusseissa tai junissa voitaisiin mainostaa seuraavassa pysähtymispaikassa tarjolla olevia liikkumispalveluita, antaa tietoa paikallisten yhteyksien aikatauluista ja niin edelleen. Vastaavasti esimerkiksi kaupunki voi omissa kanavissaan mainostaa tarjolla olevia pitkän matkan yhteyksiä.

Vastuutahot: Liikkumispalveluiden tarjoajat, Eri organisaatioiden viestintä- ja liikennevastaavat, asemakiinteistöjen omistajat

[Katso esimerkkikohde Turusta täältä!](#)



2.2 Tarjota tietoa käytettävissä olevista liikkumisvaihtoehtoista ja toteuta selkeä ja helposti ymmärrettävä opastus kulkumuotojen välille - case Turku



Toimiva
asemansetu

Hyvän joukkoliikennebrändin hyödyntäminen informaation tarjoamisessa ja opastamisessa

Turussa on jo onnistuttu rakentamaan hyvä Föli -joukkoliikennebrändi seudulliselle joukkoliikenne-viranomaiselle. Tätä samaa brändiä tulisi hyödyntää tiedon tarjoamisessa ja opastuksessa kulkumuotojen välillä. Esimerkiksi Turun rautatieasemalle tulisi Föli-lippuautomatin lisäksi toteuttaa opastus keskeisiin kohteisiin ja tärkeimmille pysäkeille. Samanlainen opastus on tärkeää myös linja-autoasemalla sekä esimerkiksi kauppatorin ympäristössä ja näiden kohteiden välillä.

VR on lanseerannut Ovelta ovelle -palvelunimikkeen ja tarjoaa sen alla Föli-lippuja kaukomatkojen yhteydessä. Tässä yhteydessä matkustaja saa ehkä ensimmäisen tiedon tarjolla olevasta paikallisesta liikkumisvaihtoehdosta. Saman brändin hyödyntäminen sekä lipunmyynnissä, että fyysisessä opastuksessa parantaa huomattavasti matkaketjun saumattomuutta.

Vastuutahot: Kaupunki, Föli, asemakiinteistöjen omistajat.


Tämä esimerkki liittyy seuraaviin toimenpide-ehdotuksiin: [2.2](#) ja [2.3](#)

[Palaa oppaan alkuun](#)

[Palaa toimenpidekokonaisuuden alkuun](#)



Havainnekuva Turun juna-asemalta (Palmu)

Ovelta ovelle -palvelut	
<input type="checkbox"/>  <p>FÖLI TURUN SEUDUN JOUKKOLIIKENNE</p>	<p>Föli-kertalippu</p> <p>Aikuisten kertalippu oikeuttaa matkustamaan Turun Seudun Joukkoliikenteessä. Lippu on voimassa kaksi tuntia ensimmäisestä bussiin noususta. Lue lisää.</p> <p>Hinta 3,00€</p>

VR:n ovelta ovelle -palvelu junalipun oston yhteydessä (vr.fi)

[Palaa alkuun](#)



2.3 Toteuta selkeä ja helposti ymmärrettävä opastus kulkumuotojen välille



Toimiva
asemansetu

Selkeät ja yhtenäiset opastusratkaisut

Eri kulkumuotojen välille tulee toteuttaa selkeät opasteet, jotta vaihtaminen on mahdollisimman sujuvaa. Opastuksen merkitys korostuu erityisesti silloin, kun kulkumuodot eivät ole näköetäisyydellä toisistaan. Opastusta voi tehostaa esim. toteuttamalla ulkona katuihin ja sisätiloissa lattioihin opastusmaalauksia, jotka johdattavat eteenpäin kohti pysäkkiä tai laituria. Opastuksessa kannattaa hyödyntää mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi paikallisen joukkoliikenteen värejä ja brändejä.

Opastuksen jatkuvuus kaukoliikenteen ja paikallisen liikenteen rajapinnassa on ensiarvoisen tärkeää. Opastus- ja informaatio suunnitelmat tulee tehdä eri toimijoiden yhteistyönä, jotta varmistetaan yhtenevyys. Vaikka eri osapuolet syystä tai toisesta haluaisivat pitää omasta opastetyylistään yms. kiinni, tulee vähintään opastettavien asioiden olla samoja, jotta matkustajalla kokonaisuus näyttäytyy mahdollisimman yhtenäisenä. Esim. kansainvälisille matkustajille symbolit ovat helpommin luettavissa, kuin vieraskieliset teksti.

Vastuutahot: Liikennevirasto, kaupunki

[Katso esimerkkikohde Turusta täältä!](#) [Katso esimerkkikohde Lappeenrannasta täältä!](#)

[Palaa oppaan alkuun](#) [Palaa toimenpidekokonaisuuden alkuun](#)



Runkolinjaväritys Viikin tiedepuiston pysäkillä Helsingissä. Samanlaista väritystä voi hyödyntää myös pysäkillä opastamisessa.



2.3 Toteuta selkeä ja helposti ymmärrettävä opastus kulkumuotojen välille - case Turku



Toimiva
asemansetu

Opastusta koskevat kehitystarpeet Turussa

Turussa juna- ja bussiasemat ovat noin kilometrin päässä toisistaan ja jalankulkuopastus niiden välillä sekä keskustan kohteista ja paikallisen liikenteen solmukohteista (esim. torilta) niihin on ensiarvoisen tärkeää. Asemien välille tuleekin toteuttaa selkeä jalankulkuopastus opastekylteillä. Lisäksi asemien sisätiloista toteutetaan opastus lähimmille paikallisliikenteen pysäkeille. Opastus voidaan toteuttaa perinteisillä opasteilla ja niiden lisäksi lattioihin ja katuun tehtävillä Föli-värisillä maalauksilla.

Lisäksi juna- ja linja-autoasemien lähimmille pysäkeille tulee merkitä selkeästi ja yksinkertaisesti tietoa siitä, että mitkä tämän pysäkin kautta kulkevista linjoista kulkevat keskustan kautta, vaikka keskusta ei olisikaan niiden päätepysäkki.

Vastuutahot: Turun kaupunki, Föli

Tämä esimerkki liittyy seuraavaan toimenpide-ehdotukseen: [2.3](#)



2.3 Toteuta selkeä ja helposti ymmärrettävä opastus kulkumuotojen välille - case Lappeenranta



Toimiva
asemanseutu

Pienellä lisäpanostuksella kohti hyvää lopputulosta

Lappeenrannan matkakeskuksen lähtökohdat ovat hyvät, sillä eri kulkumuodot ovat hyvin toistensa lähellä ja pääosin näköetäisyydellä. Selkeyden vuoksi vähintään asemalaiturille olisi hyvä lisätä opasteet bussipysäkeille, saattopysäköintiin sekä taksitolpalle. Lisäksi asemarakennuksen edustalle ja paikallisliikenteen pysäkin kohdalle olisi syytä lisätä kävelyopasteet keskustan suuntaan.

Opasteiden lisääminen on pieni panostus, mutta niiden avulla on mahdollista saavuttaa hyvä lopputulos.

Vastuutahot: Kaupunki, maanomistaja

Tämä esimerkki liittyy seuraaviin toimenpide-ehdotuksiin: [2.3](#) ja [3.3](#)



Lappeenrannan matkakeskus (ilmakuva: Lappeenrannan karttapalvelu)



2.4 Toteuta laadukas ja turvallinen pyöräpysäköinti huippupaikalle



Toimiva
asemanseutu

Panostus pyöräpysäköinnin laatuun ja turvallisuuteen parantaa matkustuskokemusta

Toimivalle asemanseudulle tulee toteuttaa valvottu ja laadukas pyöräpysäköinti uloskäynnin välittömään läheisyyteen. Pyöräpysäköinnin suunnitteluun on runsaasti erilaisia ohjeita eri kaupungeilla (kts. oheinen kuva) ja järjestöillä, joita noudattamalla taataa laadukas lopputulos. Pyöräpysäköinnin rakenteisiin ja asemanseudun turvallisuuteen liittyy myös videovalvonta, jonka avulla voidaan ehkäistä ilkivaltaa ja pyörävarkauksia. Hyvä vaihtoehto useilla nykyisillä asemilla on myös pyöräpysäköinnin laadun ja turvallisuuden perusparannus.

Pyöräpysäköinnin kehittämisessä voi olla myös löydettävissä liiketoiminta-mahdollisuuksia tarjoamalla huippulaatua pientä maksua vastaan. Liiketoimintapohjaisella ratkaisulla voitaisiin ainakin kattaa ekstralaadusta aiheutuvat ekstrakustannukset. Vähemmän vaativalle käyttäjälle voisi samaan aikaan olla saatavilla ilmainen ja laadukas peruspysäköinti. Toimiva konsepti on Helsingissä toteutetut kaupunkipyörät.

Vastuutahot: Kaupunki, kiinteistö- ja maanomistajat, yrittäjät (bisnesmalli)

[Katso esimerkkikohde Turusta täältä!](#)

<https://kaupunkipyorat.hsl.fi/>

PYÖRÄTELINEET



- Helppo-käyttöisyys
- Ei riko pyörää
- Runkolukitus
- Helppo kunnossapito
- Sopivuus kaupunkikuvaan
- Jatkettavissa tai katettavissa tarpeen tullen
- Kestävät materiaalit

KATOKSET JA VARASTOT



- Suojaa sateelta ja lumelta
- Ei kerää vettä sisään
- Helppo kunnossapito
- Silsteys
- Valoisuus
- Riittävän väljä mitoitus
- Isoissa katoksissa tai varastoissa lisäksi:
 - Pyörän löytäminen
 - Koettu turvallisuus
 - Valaistus

VALAISTUS



- Luo altoa ja koettua turvallisuutta
- Käyttö-mukavuus
- Lisää käyttöaika
- Kaupunkikuva
- Automatiikka ja LED-tekniikka tuovat säästöjä

LISÄVARUSTUS



- Luo positiivista ilmapilviä
- Pieniä, mutta hyödyllisiä lisäpalveluita
- Helppous
- Huoltovarmuus
- Ilkivallan kesto
- Esimerkkejä:
 - Pyöränpumppu
 - Sähköpyörän latauspiste
 - Huoltopiste
 - Pesupaikka

Huomioitavia asioita pyöräpysäköinnin rakenteissa
(lähde: Helsingin kaupungin pyöräpysäköinnin suunnitteluohje,
https://www.hel.fi/hel2/ksv/julkaisut/los_2016-1.pdf)



2.4 Toteuta laadukas ja turvallinen pyöräpysäköinti huippupaikalle - case Turku



Toimiva
asemanseutu

Linja-autoaseman pyöräpysäköinnin perusparannus

Turun linja-autoaseman pyöräpysäköinti sijaitsee nykyisin hyvällä paikalla asemarakennuksen ja lähtölaitureiden välittömässä läheisyydessä. Pyöräpysäköinnin laatu on kuitenkin melko heikko ja se kaipaisi perusparannusta. Parannuksen yhteydessä tulisi toteuttaa kunnolliset katokset, joiden avulla pyörät saadaan paremmin säältä suojaan. Lisäksi samassa yhteydessä tulisi toteuttaa paremmat ja turvallisemmat runkolukittavat pyörätelineet.

Vaikka tällä hetkellä toteutettavat parannukset nostavat jo laatutasoa, olisi suositeltavaa harkita vielä vähintään yhden pyöräilytelineen muuttamista korkealaatuisemmaksi, katoksella suojatuksi pyöräkaapistiksi. Kaappien käytöstä voidaan periä pientä maksua, jolla suurempi kustannus voidaan osittain kattaa. Lisäksi on syytä miettiä, voisiko pyöräkaapin toteuttaa yksityinen yritys, joka rahoittaisi palvelun käyttömaksujen lisäksi esimerkiksi kaapiston takaseinään myytävällä mainostilalla.

Vastuutahot: Kaupunki (liikennesuunnittelu), mahdollinen yrittäjä

Tämä esimerkki liittyy seuraaviin toimenpide-ehdotuksiin: [2.4](#)



Nykyinen pyöräpysäköinti
Turun linja-autoasemalla
(Ilmakuva: Turun karttapalvelu)



Pyöräkaappeja Vuosaaren asemalla
Helsingissä (kuva: Helsingin kaupungin
katutilaohje)



2.5 Toteuta laadukkaat ja säältä suojatut bussipysäkit hyvälle paikalle



Toimiva
asemanseutu

Säältä suojatut pysäkit

Toimivaan asemanseutuun kuuluvat olennaisesti säältä suojatut bussipysäkit asemarakennuksen välittömässä läheisyydessä. Asemarakennuksesta tulee olla esteetön ja mahdollisuuksien mukaan säältä suojattu kulku pysäkeille. Keskeisimmille solmupysäkeille asemien yhteyteen tulee ennakkoluulottomasti toteuttaa tavallisista linjapysäkeistä poikkeavia ratkaisuja myös paikalliselle joukkoliikenteelle. Esimerkkejä on mm. eurooppalaisissa kaupungeissa, kuten kuvissa esitetyt Karlstadin ja Utrechtin kaupunkien bussipysäkkien ratkaisut.

Vastuutahot: Kaupunki, ELY-keskukset, aseman maan- ja kiinteistön omistajat.



Bussikatos Karlstadissa

kuvat: JEE:
Käyttäjälähtöinen
joukkoliikenne. WSP
Finland, jeeproject.info



Bussikatos Utrechtissa

-



2.6 Tarjota takseille luonteva paikka aseman välittömästä läheisyydestä



Toimiva
asemanseutu

Keskeinen sijainti ja esteetön yhteys ovat tärkeitä taksien käytettävyyden parantamiseksi

Taksit ovat usein olennainen osa matkaketjua alueilla, joissa joukkoliikenne ei ole kilpailukykyinen vaihtoehto. Matkustajien palvelemiseksi parhaalla mahdollisella tavalla, tulee takseille tarjota luonteva paikka aseman tai solmupisteen välittömästä läheisyydestä. Asemarakennuksesta ja laitureilta sekä pysäkeiltä tulee varmistaa esteetön kulku takseille.

Asemarakennuksen sisällä on hyvä tarjota tietä siitä, mistä taksin voi tilata, mikäli taksia ei ole valmiiksi asemalla odottamassa.

Vastuutahot: Asemanseudun maan- ja kiinteistön omistajat, taksiyrittäjät



Jono Lappeenrannan aseman taksitolpalla



2.7 Mahdollista yhteiskäyttö- ja vuokra-autojen käyttö osana matkaketjuja



Toimiva
asemaseutu

Fyysinen vaihtoehto - vuokra- ja yhteiskäyttöautojen sekä kaupunkipyörien tarpeiden huomiointi asemaseuduilla

Asemaseuduilla liityntäpysäköijät, vuokra-autot, yhteiskäyttöautot ja taksi- sekä saattoliikenne kilpailevat samasta, useimmiten rajallisesta tilasta. Kokonaisuus tulee hallita järkevällä tavalla ja paikkojen jakaminen sekä sijoittelu toteuttaa yhteistyössä palveluntarjoajien ja asiakkaiden kanssa.

Asemille tulee toteuttaa pysäköintipaikkoja vuokra- ja yhteiskäyttöautojen tarpeisiin. Paikkamäärä riippuu kaupungin koosta, matkustajien määrästä ja paikallisen joukkoliikennejärjestelmän tasosta. Paikkoja tarvitaan minimissään muutama kappale. Pysäköintipaikat on hyvä sijoittaa keskeiselle sijainnille asemaseudulla siten, että välimatka joukkoliikenteen laitureille ja pysäkeille on mahdollisimman lyhyt. Myös kaupunkipyörien käyttöönotto asemilla tulee mahdollistaa asemaseutujen kehitystyössä.

Asemarakennuksen sisällä voi vuokra- tai yhteiskäyttöyritykselle tarjota mahdollisuuksien mukaan tilaa palvelupisteelle. Mikäli tällaista tilaa ei ole tarjolla, tulee asemalle järjestää vähintään avainten palautuslaatikko yritysten tarpeiden mukaan. Yhteistyö toimijoiden kesken on erittäin tärkeää tarpeiden ymmärtämiseksi ja kompromissien tekemiseksi.

Vastuutahot: maanomistajat (kaupunki, VR, Senaatti ym.), yhteiskäyttö- ja vuokra-autoyrittäjät.

Digitaalinen vaihtoehto - tieto ja varaukset rajapintojen kautta osaksi matkaketjuja

Nykyisin lentolippuja ostettaessa lentoyhtiöiden sivulla tai erilaisilla hintavertailusivustoilla tarjotaan mahdollisuutta vuokrata samalla kertaa myös auto vierailun ajaksi. Tämä hyvin yksinkertainen asia helpottaa matkustajan matkan suunnittelua huomattavasti, sillä matkustajan ei itse tarvitse erikseen selvittää mitkä vuokra-autoyhtiöt tarjoavat palveluitaan kyseisessä matkakohteessa. Samanlainen toiminnallisuus pitäisi saada myös osaksi kaukoliikenteen bussi- ja junamatkaketjuja, sillä paikallinen joukkoliikenne tai taksit eivät ole realistinen vaihtoehto kaikkiin matkustustarpeisiin.

Toteuttaminen vaatii käytännössä pelkästään yhteistyötä kaukoliikenneoperaattoreiden ja vuokra-auto sekä yhteiskäyttöauto-operaattoreiden välillä sekä sopimista hinnoittelun yms. liittyvistä asioista. Tarvittava teknologia on todistetusti jo olemassa.

Vastuutahot: maanomistajat (kaupunki, VR, Senaatti ym.), taksi-, yhteiskäyttö- ja vuokra-autoyrittäjät.

[Katso esimerkkikohde Lappeenrannasta täältä!](#)

<https://kaupunkipyorat.hsl.fi/>

[Palaa oppaan alkuun](#)

[Palaa toimenpidekokonaisuuden alkuun](#)

[Palaa alkuun](#)



2.7 Mahdollista yhteiskäyttö- ja vuokra-autojen käyttö osana matkaketjuja - Toteutusehdotus Lappeenrantaan



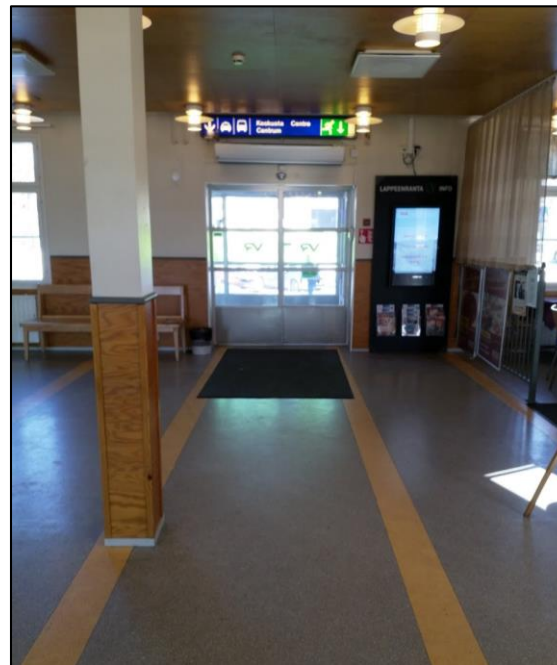
Toimiva
asemanseutu

Vuokra-autoyritysten toiminnan mahdollistaminen Lappeenrannan matkakeskuksessa

Lappeenrannan matkakeskuksen asemarakennuksen sisälle on tarkoitus asentaa laatikko avainten palauttamista varten, ja aseman pihalta varataan kaksi pysäköintipaikkaa vuokra-autoja varten.

Vastuutahot: Vuokra-autoyritykset, VR, Liikennevirasto, kaupunki

Tämä esimerkki liittyy seuraavaan toimenpide-ehdotukseen: [2.7](#)



Lappeenrannan asemarakennuksen aula, jonne palautuslaatikko on tarkoitus asentaa



2.8 Tarjota tietoa paikallisista liikkumisvaihtoehdoista osana matkailuinfoa



Toimiva
asemanseutu

Matkailuinfon yhteyteen koottu tieto ensimmäisenä askeleena kohti pidemmälle vietyä palvelua

Kaupunkiseuduilla ja maakunnilla on useimmiten oma matkailuinfonsa ja osana tätä tulisi aina olla kiinteästi informaatiota paikallisista liikkumisvaihtoehdoista. Tällä tavoin turistit ja muut vierailijat voisivat saada tietoa liikkumispalveluista samasta kanavasta, kuin nähtävyyksistä ja majoitusvaihtoehdoista.

Tarjolla tulisi olla tietoa joukkoliikenneyhteyksistä, pyörävuokraamoista, vuokra- ja yhteiskäyttöautoista, takseista, vesiliikenneyhteyksistä jne. Vähimmillään tieto voisi olla linkkikokoelma palveluntarjoajien omille sivulle ja pidemmälle vietyinä seudullinen reittiopaspalvelu. Lisäksi tiedon tarjoamisen yhteyteen voitaisiin kehittää myytäväksi seudullisia liikkumispaketteja, jotka sisältäisivät käyttöoikeuksia seudun eri liikkumispalveluihin. Tätä on tarpeen kehittää yhdessä kaupallisten toimijoiden kanssa.

Esimerkki: myhelsinki.fi internet-sivuilla on getting around -osio, jossa on opastettu Helsingin eri kulkumuotoja:

<https://www.myhelsinki.fi/fi/info/liikkuminen-helsingiss%C3%A4>

Vastuutaho: Matkailualan toimijat, matkailun etujärjestöt ja alueelliset/seudulliset matkailuoppaat, liikkumispalveluiden tarjoajat

Matkailuun liittyvissä kehitysasioissa muista katsoa opas [Matkailukohteet osana kaukoliikenteen matkaketjuja](#)



3 Tietoa tarjolle ja sovelluksia kehitteille



Toimiva
asemaseutu

Tieto on nyky-yhteiskunnassa erittäin keskeisessä asemassa ja nykyisin laki liikenteen palveluista sekä olennaisten tietojen asetus velvoittavat liikennepalveluiden tarjoajia tuottamaan tietoa yhteyksistä ja hinnoista. Tieto on oltava rajapinnan kautta käsiteltävissä. Tämä mahdollistaa runsaasti erilaisia sovelluskehitysmahdollisuuksia, jotka voivat parantaa matkustajien matkustuskokemusta.

Liikennepalveluista tulisi olla tarjolla ajantasaista tietoa, jotta matkustaja voi tarvittaessa soveltaa ja tehdä muutoksia matkaketjuunsa. Lisäksi asemaseudusta ja sijaintipaikkakunnasta tulee olla tarjolla tietoa internetissä ja paikanpäällä. Nämä tiedot mahdollistavat matkaketjun tarkemman suunnittelun ja niiden avulla matkustaja voi esimerkiksi suunnitella ajankäyttöä matkan aikana.

*Kokonaisuuteen liittyviä vastuutahoja:
Liikennevirasto, kaupunki, maanomistajat, VR,
liikkumispalveluiden tarjoajat.*

Toimenpide-ehdotukset:

[3.1 Tarjoo ajantasainen tieto aikatauluista ja häiriöistä](#)

[3.2 Tarjoo tietoa asemaseudusta](#)

[3.3 Tarjoo tietoa kaupungista, ohjaa eteenpäin](#)



3.1 Tarjoa ajantasainen tieto aikatauluista ja häiriöistä



Toimiva
asemaseutu

Ajantasainen tieto ennen matkaa ja asemalla

Matkustajan täytyy saada tieto aikatauluista ja häiriöistä jo hyvissä ajoin ennen matkan alkamista. Tällöin on mahdollista tarvittaessa mahdollista tehdä viime hetken muutoksia matkasuunnitelmaan, mikäli tarve ilmenee. Matkustaja voisi saada tiedon esim. mobiilipalveluiden kautta tai muuten verkosta myös palveluiden tuottajilta (esim. lentoyhtiöt). Esimerkiksi HSL-alueella on mahdollista tilata sähköpostiin häiriötiedotteet haluamiltan joukkoliikennelinjoilta ja lisäksi HSL-alueen reittiopas poistaa liikennehäiriöistä kärsivät reitit valikoimasta ennen reittien ehdottamista käyttäjälle.

Asemalla tulee tarjota ajantasaista tietoa isoilla näyttötäuluilla ja laiturinäyttöillä. Aikataulut tulee tuoda esille keskeiselle sijainnille matkustajien kulkureitin varrelle ja lisäksi varsinaisen asemarakennuksen ulkopuolelle pysäkeille.

Lentokentillä tulee olla esillä kattava ajantasainen informaatio jatkoyhteyksistä ja tarjolla olevista liikkumispalveluista. Tietojen tulee olla esillä matkustajien kulkureitin varrella hyvissä ajoin ennen ulostuloa, jotta päätöksen valittavasta kulkumuodosta voi tehdä lämpimässä sisätilassa.

Vastuutaho: Liikkumispalveluiden tarjoajat, liikenteen tilaajat, kiinteistönomistajat, Liikennevirasto, Finavia

-



3.2 Tarjoo tietoa asemanseudusta



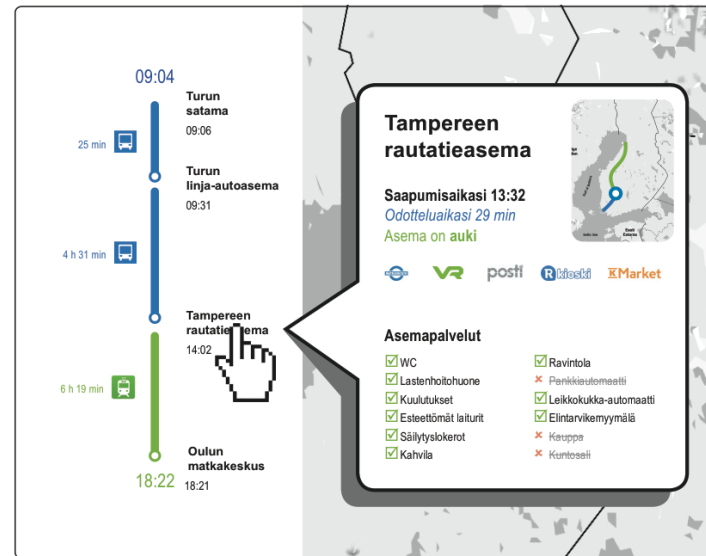
Toimiva
asemansetu

Tieto asemanseudun palveluista jo suunnitteluvaiheessa

Asemanseudulla tarjolla olevat peruspalvelut, liikumispalvelut ja kaupalliset palvelut tulee saada matkustajien tietoon jo matkan suunnitteluvaiheessa. Tällöin matkustaja voi suunnitella matkaansa huomattavasti paremmin ja varautua matkan varrella mahdollisesti odottaviin asioihin, jolloin niitä ei välttämättä koeta niin merkittävinä. Esimerkiksi tieto aseman aukiolosta tai kaupallisista palveluista odotusaikana voi olla tärkeää.

Asemanseudun tiedot tulisi koota rajapintoihin, joista ne voi hakea erilaisiin reittiopas- yms. sovelluksiin, joita esimerkiksi kolmannet osapuolet kehittävät.

Vastuutaho: Liikennevirasto, kaupunki, kaukoliikenteen operaattorit, Finavia, satamat



Kuvituskuva (Palmu)



3.3 Tarjoo tietoa kaupungista, ohjaa eteenpäin

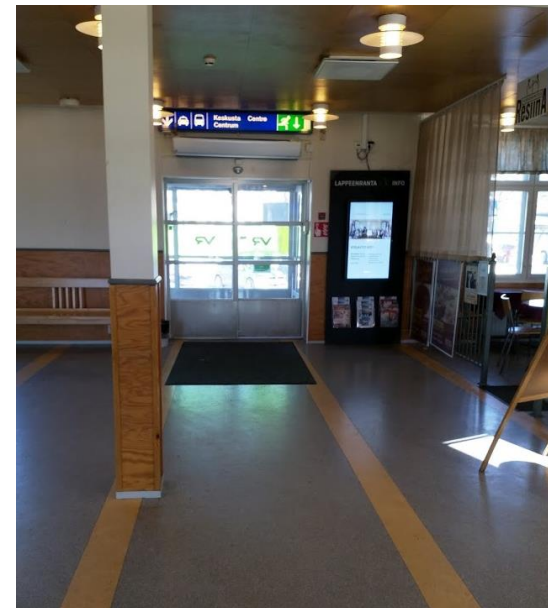


Toimiva
asemanseutu

Informaatio ja opastus toimivalla asemanseudulla

Toimivalla asemanseudulla tulee olla tarjolla tietoa kaupungista sekä lähialueen ja seudun kiinnostavista kohteista. Matkustaja tulee ohjata eteenpäin kohti kaupunkia ja keskustaa infopisteen ja karttojen avulla. Erityisen tärkeää tämä on lentokentillä ja laivaterminalleissa. Näissä kohteissa myös opastuksen ja informaation eri kielisten versioiden tärkeys korostuu.

Vastuutaho: Kiinteistöomistajat, Satama, Finavia, Kaupunki



Lappeenranta-info ja opastus kohti keskustaa Lappeenrannan asemalla



Opas: Saumaton kauko- ja paikallisen liikenteen matkaketju

Saumaton kauko- ja paikallisen liikenteen matkaketju

Tämä opas koostuu useista toimenpide-ehdotuksista, jotka on koottu toisiinsa liittyviksi kokonaisuuksiksi. Toimenpide-ehdotukset on järjestetty niin, että ensimmäisenä on esittelysivu kokonaisuuteen liittyen ja tämän jälkeen ovat erilliset toimenpide-ehdotukset.

Näin hyödynnät opasta:

1. Valitse matkaketjun osa-alue, jota haluat kehittää (*tämä opas käsittelee matkaketjun saumattomuutta*)
2. Valitse kokonaisuus, mihin liittyvät haasteet ovat olennaisia alueellasi.
3. Tutustu toimienpide-ehdotuksiin sekä niiden vaihtoehtoihin toteutustapoihin ja valitse kohteessasi toimivin vaihtoehto.
4. Kokoa yhteen asiaan liittyvät vastuutahot, ellei tätä ole tehty jo ensimmäisenä. Sovi yhdessä toteuttamiseen liittyvistä vastuista ja kustannusjaosta.

1 Matkaketjun perusasioiden varmistaminen

1.1 Tuo eri kulkumuodot mahdollisimman tiiviisti toistensa lähelle

1.2 Toteuta selkeä ja helposti ymmärrettävä opastus kulkumuotojen välille

1.3 Tee lipun osto mahdolliseksi

1.4 Älä unohda asiakaspalvelua

1.5 Opasta matkustaja perille saakka

2 Yhteistyömallit

2.1 Käy aitoa vuoropuhelua muiden toimijoiden kanssa

2.2 Etsi paikallisia yhteistyökumppaneita

3 Tieto & sovelluskehitys

3.1 Tarjoa ajantasainen tieto aikatauluista ja häiriöistä

3.2 Tarjoa tietoa paikallisista liikkumisvaihtoehtoista runkomatkan aikana

3.3 Tarjoa tietoa asemanseudusta

3.4 Tarjoa tietoa kaupungista, ohjaa eteenpäin

3.5 Tarjoa mahdollisuus ostaa paikallisen liikenteen matka runkomatkan suunnittelun/oston yhteydessä



1 Matkaketjun perusasioiden varmistaminen



Saumaton
matkaketju

Matkustajilla on eritasoisia tarpeita matkaketjuihin ja asemanseutuihin liittyen. Useimmiten on kuitenkin niin, että perustarpeiden tulee täytyä tai hienoimmallakaan lisäarvoa tuovalla asialla ei ole juurikaan merkitystä. Matkaketjujen perusasioiden toimivuuden varmistaminen tuleekin olla olennainen osa kehitystyötä.

*Kokonaisuuteen liittyviä vastuutahoja:
Liikennevirasto, kaupunki, maanomistajat, VR,
liikkumispalveluiden tarjoajat.*

Toimenpide-ehdotukset:

- [1.1 Tuo eri kulkumuodot mahdollisimman tiiviisti toistensa lähelle](#)
- [1.2 Toteuta selkeä ja helposti ymmärrettävä opastus kulkumuotojen välille](#)
- [1.3 Tee lipun osto mahdolliseksi](#)
- [1.4 Älä unohda asiakaspalvelua](#)
- [1.5 Opastaja matkustaja perille saakka](#)



1.1 Tuo eri kulkumuodot mahdollisimman tiiviisti toistensa lähelle



Kulkumuotojen sijoittelu toistensa lähelle ensiarvoisen tärkeää kun suunnitellaan ja kaavoitetaan uutta

Uusien asemien ja asemakeskusten suunnittelussa tulee ottaa huomioon ennen kaikkea käyttäjien tarpeet osallistamalla heitä suunnitteluprosessiin. Lisäksi suunnittelussa tulee ottaa huomioon eri liikkumispalveluiden tarpeet ja sijoittaa kaikki liikkumispalvelut mahdollisimman keskeisesti toistensa lähelle. Lyhyen välimatkan päähän toisistaan pitäisi sijoittaa niin kaukoliikenne (junat, bussit) kuin paikallisliikenne, kaupunkipyörät, taksit kuin yhteiskäyttö- ja vuokra-autotkin.

Kaikki kulkumuodot (esim. lentokenttä ja satama) eivät käytännössä voi sijaita kaupungin keskustassa tai usein vanhat asemat saattavat sijaita eri puolilla kaupunkia. Tällaisissa tapauksissa pidempää välimatkaa voi paikata sujuvilla liikenneyhteyksillä sekä ennen kaikkea toimivalla opastuksella.

Eri kulkumuotojen tiiviissä sijoittelussa olennaista on yhteistyö eri toimijoiden välillä! Suunnittelussa tavoitteena on oltava erinomainen asiakastyytyväisyys!

Vastuutahot: Maan- ja kiinteistöjen omistajat, Liikennevirasto, kaupunki, liikkumispalveluiden tarjoajat

[Katso esimerkkikohde Oulusta täältä](#) ja [katso esimerkkikohde Turusta täältä](#)

Mikäli asemien ja pysäkkien fyysiseen sijaintiin ei voi vaikuttaa, eikä niiden välisille yhteyksille ole mahdollista lisätä tarjontaa, voi kulkumuotojen väliseen opastukseen panostaminen olla hyvä ratkaisu. [Katso opastukseen liittyvä opas täältä.](#)



1.1 Tuo eri kulkumuodot mahdollisimman tiiviisti toistensa lähelle - case Oulu



Yhteistyö läpi suunnittelu- ja toteutusprosessin mahdollistaa kaikkien osallisten tarpeiden huomioimisen ja eri kulkumuotojen parhaan mahdollisen sijoittelun

Oulussa on jo pitkään suunniteltu uutta asemakeskusta ja vuonna 2016 alueen suunnittelusta järjestettiin arkkitehtuurikilpailu. Kilpailun tulosten pohjalta suunnittelua on jatkettu. Käynnissä olevaan suunnitteluprosessiin tulee ottaa mukaan kaikkia eri kulkumuotoja edustavia tahoja, kun VR, kaukoliikenteen linja-autot, paikallinen joukkoliikenne, yhteiskäyttö- ja vuokra-autofirmat, taksit, mahdolliset pyörävuokraamot jne., jotta kaikkien tarpeet voidaan huomioida mahdollisimman hyvin. Lisäksi prosessiin tulee ottaa mukaan asiakkaat ja heidän tarpeensa.

Kulkumuodot tulee sijoittaa asemanseudulla mahdollisimman tiiviisti toistensa lähelle, ja siirtymien tulee olla lyhyitä ja intensiivisiä sekä hyvin opastettuja. Matkustajille tulee olla tarjolla keskeisiä palveluita ja vähintään asemakeskuksen peruspalveluiden (WC, säänsuoja) tulee olla matkustajien käytettävissä aina kun asemalla on liikennettä. Lisäksi suunnittelussa olisi hyvä miettiä mahdollisuutta tarjota esimerkiksi matkalipussa olevalla koodilla ympäri vuorokauden käytettävissä olevaa odotustilaa ja WC:tä matkustajille, mikäli asemakeskus muutoin on kiinni.

Vastuutahot: Kaupunki (kaavoitus, joukkoliikenne, liikennesuunnittelu), Senaatti, VR, Liikennevirasto, liikkumispalveluiden tarjoajat.

Tämä esimerkki liittyy seuraavaan toimenpide-ehdotukseen: [1.2](#)



Oulun asemakeskuksen suunnittelualue
(kuva: Oulun kaupunki, ouka.fi)



1.2 Toteuta selkeä ja helposti ymmärrettävä opastus kulkumuotojen välille



Saumaton
matkaketju

Opastuksen visuaaliset ja havainnolliset ratkaisut

Eri kulkumuotojen välille tulee toteuttaa selkeät opasteet, jotta vaihtaminen on mahdollisimman sujuvaa. Opastuksen merkitys korostuu erityisesti silloin, kun kulkumuodot eivät ole näköetäisyydelle toisistaan. Opastusta voi tehostaa toteuttamalla ulkona katuihin ja sisätiloissa lattioihin opastusmaalauksia, jotka johdattavat eteenpäin kohti pysäkkiä tai laituria. Opastuksessa kannattaa hyödyntää mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi paikallisen joukkoliikenteen värejä ja brändejä.

Opastuksen jatkuvuus kaukoliikenteen ja paikallisen liikenteen rajapinnassa on ensiarvoisen tärkeää. Opastus- ja informaatio suunnitelmat tulee tehdä eri toimijoiden yhteistyönä, jotta varmistetaan yhtenevyys. Vaikka eri osapuolet syystä tai toisesta haluaisivat pitää omasta opastetyylistään yms. kiinni, tulee vähintään opastettavien asioiden olla samoja, jotta matkustajalla kokonaisuus näyttäytyy mahdollisimman yhtenäisenä.

Vastuutahot: Liikennevirasto, kaupunki

[Katso esimerkkikohde Turusta täältä!](#)

[Katso esimerkkikohde Lappeenrannasta täältä!](#)



Runkolinjavärvitys Viikin tiedepuiston pysäkillä Helsingissä. Samanlaista värvitystä voi hyödyntää myös pysäkillä opastamisessa.



1.2 Toteuta selkeä ja helposti ymmärrettävä opastus kulkumuotojen välille - case Turku



Saumaton
matkaketju

Opastusta koskvat kehitystarpeet ja ratkaisuehdotukset Turussa

Turussa juna- ja bussiasemat ovat noin kilometrin päässä toisistaan ja jalankulkuopastus niiden välillä sekä keskustan kohteista ja paikallisen liikenteen solmukohteista (esim. torilta) niihin on ensiarvoisen tärkeää. Asemien välille tuleekin toteuttaa selkeä jalankulkuopastus opastekylteillä. Lisäksi asemien sisätiloista toteutetaan opastus lähimmille paikallisliikenteen pysäkeille. Opastus voidaan toteuttaa perinteisillä opasteilla ja niiden lisäksi lattioihin ja katuun tehtävillä Föli-värisillä maalauksilla.

Lisäksi juna- ja linja-autoasemien lähimmille pysäkeille tulee merkitä selkeästi ja yksinkertaisesti tietoa siitä, että mitkä tämän pysäkin kautta kulkevista linjoista kulkevat keskustan kautta, vaikka keskusta ei olisikaan niiden päätepysäkki.

Vastuutahot: Turun kaupunki, Föli

Tämä esimerkki liittyy seuraavaan toimenpide-ehdotukseen: [1.7](#)



1.2 Toteuta selkeä ja helposti ymmärrettävä opastus kulkumuotojen välille - case Lappeenranta



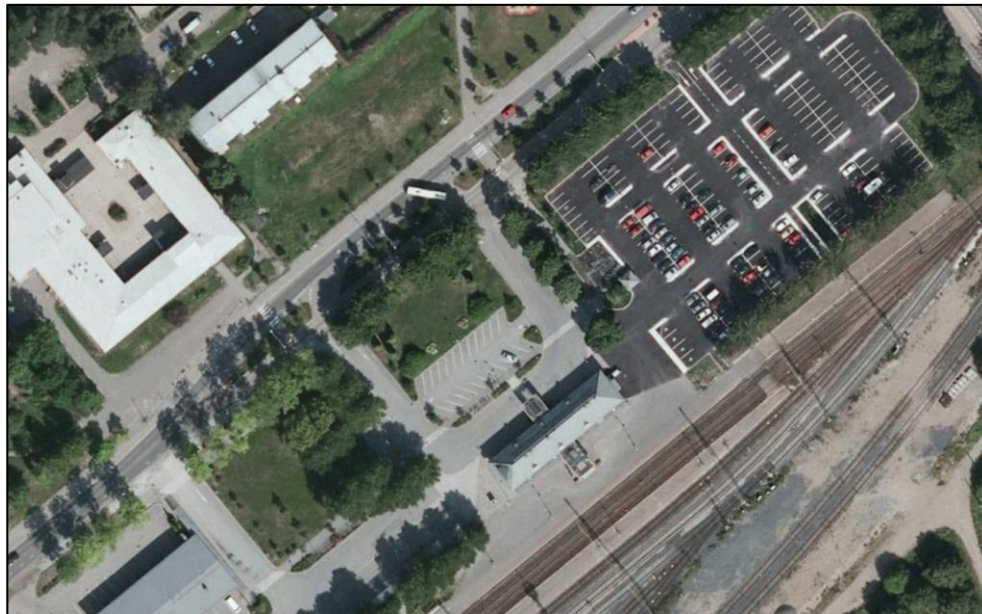
Pienellä lisäpanostuksella erinomainen lopputulos

Lappeenrannan matkakeskuksen lähtökohdat ovat hyvät, sillä eri kulkumuodot ovat hyvin toistensa lähellä ja pääosin näköetäisyydellä. Selkeyden vuoksi vähintään asemalaiturille olisi hyvä lisätä opasteet bussipysäkeille, saattopysäköintiin sekä taksitolpalle. Lisäksi asemarakennuksen edustalle ja paikallisliikenteen pysäkin kohdalle olisi syytä lisätä kävelyopasteet keskustan suuntaan.

Toimenpiteet ovat pieniä, mutta niiden avulla on mahdollista saavuttaa hyvä lopputulos.

Vastuutahot: Kaupunki, maanomistaja

Tämä esimerkki liittyy seuraaviin toimenpide-ehdotuksiin:
[1.7](#) ja [3.3](#)



Lappeenrannan matkakeskus (ilmakuva: Lappeenrannan karttapalvelu)



1.3 Tee lipun osto mahdolliseksi



Lipun osto automaattista ja mobiilipalveluiden kautta

Lipun ostamisen tulee olla mahdollista toimivalla asemanseudulla. Asemalla tulee olla kaikkien liikennevälineiden lipunmyynti samassa paikassa, jonka läpi tai läheisyydestä matkustajat kulkevat siirtyessään kohti liikennevälineitä. Paikallisen joukkoliikenteen lippuautomaatti voi sijaita myös pysäkillä, jotta matkustaja voi päättää kulkumuodon valinnan viimehetkellä. Oulussa kaupunki on sopinut yhdessä Finavian kanssa, että Oulun lentoasemalle lisätään Oulun seudullisen joukkoliikenteen lippuautomaatti. Tämä madaltaa seudulle lentäen saapuvien kynnystä käyttää paikallista joukkoliikennettä. Tämän lisäksi Oulussa on käytössä mobiililippu, joten vaihtoehtoja on runsaasti.

Lipun ostaminen on jo mahdollista useassa paikassa myös mobiilisti (sovellukset ja tekstiviestit) ja internetin kautta. Tämä mahdollisuus täytyy tuoda selkeästi esiin myös asemilla ja pysäkeillä mainostamalla palvelua. Hyvänä esimerkkinä esimerkiksi VR:n ja HSL:n mobiililippusovellukset.

Vastuutahot: Liikkuamispalveluiden tarjoajat, kaupunki, kiinteistönomistajat

[Katso esimerkkikohde Oulusta täältä!](#)



VR:n ja HSL:n lippuautomaatit
(kuva: Arja Aalto)



1.4 Älä unohda asiakaspalvelua



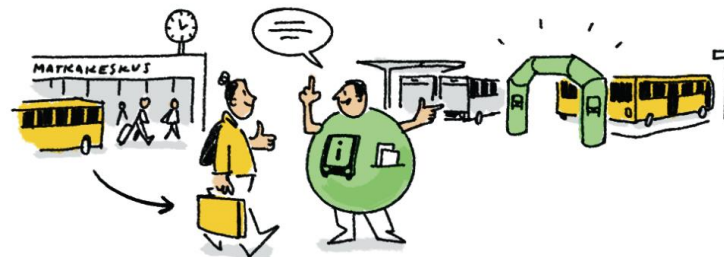
Ihmiskontakti voi parantaa matkakokemusta ja vähentää epävarmuutta

Matkustajille tulee tarjota mahdollisuus asiakaspalveluun, sillä pelkät mobiilisovellukset tai muuta vastaavat ratkaisut eivät aina riitä. Vähimmäisvaatimus on puhelinpalvelu, jonka kautta pystyy kysymään neuvoja kaikkiin asemanseutuun liittyviin asioihin. Kaikki asemanseudun toimijat voisivat ostaa yhteisesti tällaisen ulkoisen palvelun.

Asiakaspalvelun merkitys korostuu erityisesti suurten muutosten yhteydessä. Kun esimerkiksi lähtölaiturit tai pysäkit muuttuvat tai paikallisliikenteen linjasto muuttuu, on asiasta hyvä informoida asemalla kiertävien asiakaspalvelijoiden avulla ensimmäisinä päivinä. Hyviä esimerkkejä tästä on ollut HSL-alueella suurten linjastomuutosten yhteydessä.

Osana asiakaspalvelua myös palutteen säännöllinen kerääminen on tärkeää asemanseudun jatkuvan asiakaslähtöisen kehittämisen mahdollistamiseksi

Vastuutaho: Kaikki asemanseudun toimijat, liikkumispalveluiden tarjoajat



Kuvituskuva (Palmu)



1.5 Opasta matkustaja perille saakka



Jatkuva opastus läpi matkaketjun

Matkustajaa täytyy opastaa läpi matkaketjun kohti hänen määränpäättään. Kaukoliikenteen kulkuneuvossa voidaan opastaa jatkoysteyden lähtöpaikka ja kertoa aikatauluista (hyvänä esimerkkinä toimii Oulussa käynnissä oleva pilottihanke, jossa Onnibus näyttää Ouluun saapuessaan lähimmän paikallisliikenteen pysäkin ja sen aikatauluja sisänäytöillään).

Paikallisliikenteessä on tärkeää, että matkustaja pystyy seuraamaan kulkuneuvon etenemistä vaikka ei kaupunkia tunnekaan ja tietää milloin hänen tulee jäädä kulkuneuvosta pois. Esimerkiksi bussien sisänäyttöjä on oleellista hyödyntää tähän.

Lisäksi vaihtoasemalla tulee olla selkeä opastus kulkumuotojen välillä. (kts. erillinen opas)

Vastuutaho: Liikkipalveluiden tarjoajat, kiinteistön omistajat, kaupunki



[Katso toinen opastukseen liittyvä opas täältä](#)



2 Yhteistyömallit



Saumaton
matkaketju

Matkaketjun aikana matkustaja kulkee useiden, jopa kymmenien toimijoiden vastuualueiden kautta ja yhteistyömallien kehittäminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta matkaketju on matkustajan näkökulmasta saumatonta.

Aito vuoropuhelu eri toimijoiden, jopa kilpailijoiden välillä on tarpeen, jotta matkustajille voidaan tarjota paras mahdollinen palvelu. Yhteistyön kautta löytyy myös usein kaikkia tarjoajia hyödyttäviä ratkaisuja. Kaukoliikenteen liikkumispalveluita tarjoavien operaattoreiden tulisi aktiivisesti etsiä paikallisia yhteistyökumppaneita saumattomuuden varmistamiseksi.

*Kokonaisuuteen liittyviä vastuutahoja:
Kaikki matkaketjuihin liittyvät toimijat, erityisesti
liikkumispalveluiden tarjoajat, kaupungit, asemien omistajat.*

Toimenpide-ehdotukset:

[2.1 Käy aitoa vuoropuhelua muiden toimijoiden kanssa](#)

[2.2 Etsi paikallisia yhteistyökumppaneita](#)



2.1 Käy aitoa vuoropuhelua muiden toimijoiden kanssa



Yhdessä parempaan lopputulokseen

Matkaketjuihin liittyvien toimijoiden tulee yhdessä kehittää asioita ja ratkaista ongelmia sekä arvioida jo toteutettuja ratkaisuja. Kaikkien toimijoiden kannalta olisi hyvä asettaa yhteisiä kehittämistavoitteita matkustajan näkökulmasta. Asioista voidaan keskustella ja sopia paikkakunta- tai seutukohtaisissa foorumeissa tai esimerkiksi jo olemassa olevissa liikennejärjestelmätyöryhmissä. Tapaamisia on hyvä järjestää säännöllisesti (1-2 kertaa vuodessa) ja arvioida niissä edellisen tapaamisen hyötyjä. Tapaamisten tulisi olla tavoitteellisia ja asettaa selkeitä toimenpide ehdotuksia yhteisen edun saavuttamiseksi. Laajempien tapaamisten lisäksi keskeisten toimijoiden on rakennettava suoria keskusteluyhteyksiä. Vuoropuhelun kautta on tärkeää osoittaa yhteistyöstä aikaansaatavat konkreettiset hyödyt.

Toimijoiden yhteistyönä voidaan määrittää esimerkiksi valmiit sopimusmallit ja rajapinnat peruspalveluille kolmansia osapuolia varten. Toimijoiden yhteistyönä on hyvä kerätä tilastotietoa palveluista sekä liikenteestä ja jakaa tätä yhteistyökumppaneille.

Vastuutaho: Kaupunki, maakuntaliitot, liikennepalveluiden tarjoajat, Liikennevirasto (toimijoiden yhteen tuominen)



2.2 Etsi paikallisia yhteistyökumppaneita



Ratkaisut tehdään yhteistyössä paikallistasolla

Liikkumispalveluiden tarjoajien on tärkeää etsiä yhteistyökumppaneita, joiden avulla matkustajalle voidaan tarjota parempaa palvelua ja laajempaa kokonaisuutta. Avointa keskustelua on tärkeää käydä myös kilpailijoiden kanssa, sillä usein yhteistyö voi hyödyttää enemmän kuin pelkkä kilpailu. Palveluiden tarjoajien tulee kehittää erilaisia palvelumalleja eri palvelutarpeisiin ja erilaisiin yhteistyökuvioihin. Esimerkiksi HSL on avannut huhtikuussa 2018 oman lipunmyyntirajapintansa muille toimijoille, joten esimerkiksi kaukoliikenne- ja MaaS-operaattorit voivat myydä HSL-alueen matkalippuja osana omaa palveluaan. Tällainen yhteistoiminta antaa mahdollisuuden parempaan matkustuskokemukseen. Yhteistyötä on syytä olla eri kulkuneuvojen, seutujen ja palveluntarjoajien välillä.

Paikallisia yhteistyökumppaneita voisi etsiä esimerkiksi liikennejärjestelmä- ja joukkoliikennetyöryhmistä, joihin pitäisi lisäksi saada mukaan entistä enemmän liikkumispalveluiden tarjoajia.

Vastuutaho: Liikkumispalveluiden tarjoajat, kaupungit, maakuntaliitot



3 Tieto & sovelluskehitys



Saumaton
matkaketju

Tieto on nyky-yhteiskunnassa erittäin keskeisessä asemassa ja nykyisin laki liikenteen palveluista sekä olennaisten tietojen asetus velvoittamat liikennepalveluiden tarjoajia tuottamaan tietoa yhteyksistä ja hinnoista. Tieto on oltava rajapinnan kautta käsiteltävissä. Tämä mahdollistaa runsaasti erilaisia sovelluskehitysmahdollisuuksia, jotka voivat parantaa matkustajien matkustuskokemusta.

Olennaisten tietojen lisäksi tulisi liikennepalveluista olla tarjolla ajantasaista tietoa, jotta matkustaja voi tarvittaessa soveltaa ja tehdä muutoksia matkaketjuunsa. Lisäksi asemanseudusta ja sijaintipaikkakunnasta tulee olla tarjolla tietoa internetissä ja paikanpäällä. Nämä tiedot mahdollistavat matkaketjun tarkemman suunnittelun ja niiden avulla matkustaja voi esimerkiksi suunnitella ajankäyttöä matkan aikana.

*Kokonaisuuteen liittyviä vastuutahoja:
liikkumispalveluiden tarjoajat, kaupunki, maanomistajat, VR,
Liikennevirasto.*

Toimenpide-ehdotukset:

- [3.1 Tarjoa ajantasainen tieto aikatauluista ja häiriöistä](#)
- [3.2 Tarjoa tietoa paikallisista liikkumisvaihtoehdoista runkomatkan aikana](#)
- [3.3 Tarjoa tietoa asemanseudusta](#)
- [3.4 Tarjoa tietoa kaupungista, ohjaa eteenpäin](#)
- [3.5 Tarjoa mahdollisuus ostaa paikallisen liikenteen matka runkomatkan suunnittelun/oston yhteydessä](#)



3.1 Tarjota ajantasainen tieto aikatauluista ja häiriöistä



Ajantasainen tieto helpottaa matkan toteutumista ja parantaa matkustuskokemusta

Matkustajan täytyy saada tieto aikatauluista ja häiriöistä jo hyvissä ajoin ennen matkan alkamista. Tällöin on tarvittaessa mahdollista tehdä viime hetken muutoksia matkasuunnitelmaan, mikäli tarve ilmenee. Matkustaja voi saada tiedon mobiilipalveluiden ja internetin kautta. Esimerkiksi HSL-alueella on nykyisin mahdollista tilata sähköpostiin häiriötiedotteet haluamiltan joukkoliikennelinjoilta.

Asemalla tulee tarjota ajantasaista tietoa isoilla näyttötauluilla ja laiturinäyttöillä. Aikataulut tulee tuoda esille keskeiselle sijainnille matkustajien kulkureitin varrelle ja lisäksi varsinaisen asemarakennuksen ulkopuolelle pysäkeille.

Lentokentillä tulee olla esillä kattava ajantasainen informaatio jatkoyhteyksistä ja tarjolla olevista liikkumispalveluista. Tietojen tulee olla esillä matkustajien kulkureitin varrella hyvissä ajoin ennen uloskäyntiä, jotta päätöksen valittavasta kulkumuodosta voi tehdä lämpimässä sisätilassa.

Vastuutaho: Liikkumispalveluiden tarjoajat, liikenteen tilaajat, kiinteistönomistajat, Liikennevirasto, Finavia

Esimerkki ajantasaisesta palvelusta: <https://www.vr.fi/cs/vr/fi/katso-junat-kartalla>



3.2 Tarjota tietoa paikallisista liikkumisvaihtoehdoista runkomatkan aikana



Saumaton matkaketju

Vaihtoehto 1:

Runkomatkan aikana kaukoliikenteen kulkuneuvossa on tärkeää tarjota tietoa kohdekaupungin paikallisista liikkumisvaihtoehdoista. Tieto voi olla yleisluonteista tarjolla olevista vaihtoehtoisista kulkumuodoista tai jopa tarkempaa aikataulutietoa lähialueen pysäkeiltä. Tietoa voidaan tarjota esimerkiksi sisänäytöillä, josta hyvänä esimerkkinä nykyisin Onnibussi näyttää Ouluun saapuessaan lähimmän paikallisliikenteen pysäkin ja sen aikatauluja sisänäytöillään).

Runkomatkan aikana voidaan myös kuuluttaa tarjolla olevista vaihtoehdoista ja muutoksista tarjonnassa lähempänä määränpäättä. Lisäksi runkomatkan aikana on hyvä tarjota ennakoivaa tietoa kohteen liikennetilanteesta, säästä yms.

Vastuutaho: Kaukoliikenneoperaattori, paikalliset liikkumispalveluiden tarjoajat



Bussin sisätilanäytöllä Oulun rautatieaseman ajantasaisia junien kulkutietoja (kuva: Kaleva.fi)



3.3 Tarjoo tietoa asemanseudusta

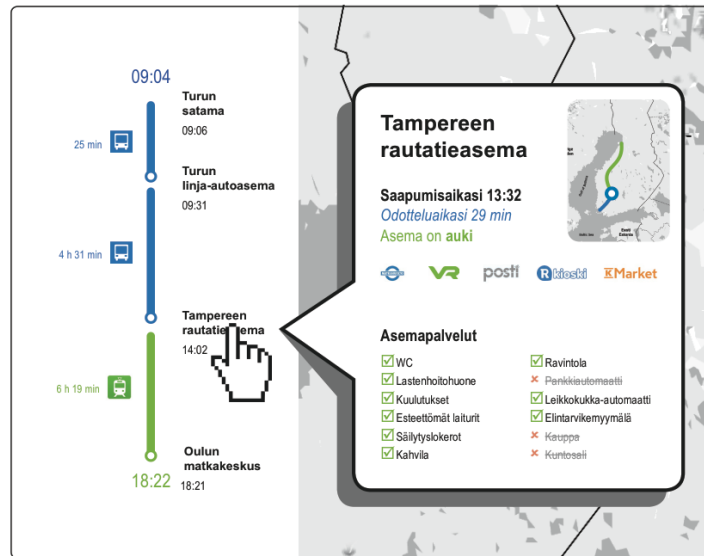


Tieto asemanseudun palveluista jo suunnitteluvaiheessa

Asemanseudulla tarjolla olevat peruspalvelut, liikkumispalvelut ja kaupalliset palvelut tulee saada matkustajien tietoon jo matkan suunnitteluvaiheessa. Tällöin matkustaja voi suunnitella matkaansa huomattavasti paremmin ja varautua matkan varrella mahdollisesti odottaviin asioihin, jolloin niitä ei välttämättä koeta niin merkittävinä. Esimerkiksi tieto aseman kiinni olostä tai kaupallisten palveluiden puuttumisesta odotusaikana voi olla tärkeää.

Asemanseudun tiedot tulisi koota rajapintoihin, joista ne voi hakea erilaisiin reittiopas- yms. sovelluksiin, joita esimerkiksi kolmannet osapuolet kehittävät.

Vastuutaho: Liikennevirasto, kaupunki



Kuvituskuva (Palmu)



3.4 Tarjoo tietoa kaupungista, ohjaa eteenpäin

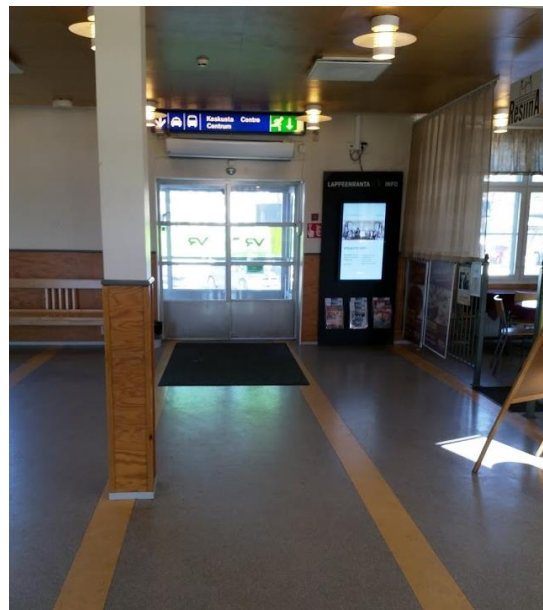


Vaihtoehto 1:

Toimivalla asemanseudulla tulee olla tarjolla tietoa kaupungista sekä lähialueen ja seudun kiinnostavista kohteista. Matkustaja tulee ohjata eteenpäin kohti kaupunkia ja keskustaa infopisteen ja karttojen avulla. Erityisen tärkeää tämä on lentokentillä ja laivaterminaaleissa. Näissä kohteissa myös opastuksen ja informaation kieliversioiden tärkeys korostuu.

Vastuutaho: Kiinteistöomistajat, Satama, Finavia, Kaupunki

-



Lappeenranta-info ja opastus kohti keskustaa Lappeenrannan asemalla




3.5 Tarjoa mahdollisuus ostaa paikallisen liikenteen matka runkomatkan suunnittelun/oston yhteydessä



Lippu matkan eri vaiheisiin kerralla

Eri lippujen ostomahdollisuuden yhdistäminen yhteen kanavaan eri toimijoiden välisenä yhteistyönä parantaa matkustajan matkakokemusta ja lisätä palveluntarjoajien lipunmyyntiä merkittävästi. Hyviä esimerkkejä tällaisesta ovat esimerkiksi mahdollisuus ostaa Föli-alueen tai Tampereen Nyssen kertalippu VR:n junalipun oston yhdessä tai auton vuokraaminen lentolipun ostamisen yhteydessä. Vastaavia kahden toimijan välisiä yhteistyökuvioita tarvitaan lisää ja niiden toivotaan laajenevan laajalti yhä useampia toimijoita koskevaksi kokonaisvaltaiseksi koko matkaketjun lipunmyyntipalveluksi.

Vastuutaho: Liikkumispalveluiden tarjoajat

Ovelta ovelle -palvelut	
<input type="checkbox"/>  <p>TURUN SEUDUN JOUKKOLIIKENNE</p>	<p>Föli-kertalippu</p> <p>Aikuisten kertalippu oikeuttaa matkustamaan Turun Seudun Joukkoliikenteessä. Lippu on voimassa kaksi tuntia ensimmäisestä bussiin noususta. Lue lisää.</p> <p>Hinta 3,00€</p>

VR:n ovelta ovelle -palvelu junalipun oston yhteydessä (vr.fi)



Opas: Matkan suunnittelu ja lipun osto ovelta ovelle

Matkan suunnittelu ja lipun osto ovelta ovelle

Tämä opas koostuu useista toimenpide-ehdotuksista, jotka on koottu toisiinsa liittyviksi kokonaisuuksiksi. Toimenpide-ehdotukset on järjestetty niin, että ensimmäisenä on esittelysivu kokonaisuuteen liittyen ja tämän jälkeen ovat erilliset toimenpide-ehdotukset.

Näin hyödynät opasta:

1. Valitse matkaketjun osa-alue, jota haluat kehittää (*tämä opas käsittelee matkan suunnittelua ja lipun ostoa ovelta ovelle*)
2. Valitse kokonaisuus, mihin liittyvät haasteet ovat olennaisia alueellasi.
3. Tutustu toimienpide-ehdotuksiin sekä niiden vaihtoehtoihin toteutustapoihin ja valitse kohteessasi toimivin vaihtoehto.
4. Kokoa yhteen asiaan liittyvät vastuutahot, ellei tätä ole tehty jo ensimmäisenä. Sovi yhdessä toteuttamiseen liittyvistä vastuista ja kustannusjaosta.

1 Kattavat reittiopaspalvelut

[1.1 Mahdollista sovellus- ja palvelukehitys](#)

[1.2 Tarjoa tietoa yhteyksistä suunnitteluvaiheessa internetin kautta](#)

[1.3 Mahdollista paikallinen / alueellinen opaspilotti](#)

2 Lipun ostaminen matkaketjun kaikissa vaiheissa

[2.1 Tuo lippuautomaatit odotustiloihin](#)

[2.2 Mahdollista matkojen maksaminen eri tavoin kaikissa liikennevälineissä](#)

[2.3 Toteuta mobiilisovellus, josta voi ostaa lippuja kaikkiin liikennevälineisiin](#)



1 Kattavat reittiopaspalvelut



Suunnittelu & lipun
ostaminen

Kattava, yhdenmukainen ja selkeä reittiopaspalvelu on lähtökohta onnistuneelle kaukomatkalle. Palvelun kautta on nähtävissä matka kokonaisuutena sen lähtöpisteestä päätepisteeseen saakka. Palvelu tarjoaa matkustamiseen erilaisia vaihtoehtoja ja matkustaja voi asettaa matkustusreitille ja -tavalle erilaisia kriteerejä ja reunaehtoja.

Reittioppaan toivotaan syntyvän kaupallisena sovelluksena, joka on selkeä ja helppokäyttöinen, ja joka sisältää riittävän kokonaisinformaation. Toteuttajana voi olla esimerkiksi liikkumis- tai mobiilipalveluja tarjoava yritys.

Toteuttamisen koordinaattorina ja käynnistäjänä voisi olla myös julkinen taho, jolla on matkaketjun kokonaisnäkemys. Mukaan kutsutaan kiinnostuneita yritystoimijoita palveluntarjonnan ja käytettävien teknologioiden ratkaisemiseksi.

*Kokonaisuuteen liittyviä vastuutahoja:
Liikennevirasto, liikkumis- tai mobiilipalveluja tarjoavat yritykset.*

[Palaa oppaan alkuun](#)

Toimenpide-ehdotukset:

[1.1 Mahdollista sovellus- ja palvelukehitys](#)

[1.2 Tarjoa tietoa yhteyksistä suunnitteluvaiheessa internetin kautta](#)

[1.3 Mahdollista paikallinen / alueellinen opaspilotti](#)

Esimerkki toteutuksesta: <https://digitransit.fi/>

[Palaa alkuun](#)



1.1 Mahdollista sovellus- ja palvelukehitys

1.3 Mahdollista paikallinen / alueellinen opaspilotti



Suunnittelu & lipun ostaminen

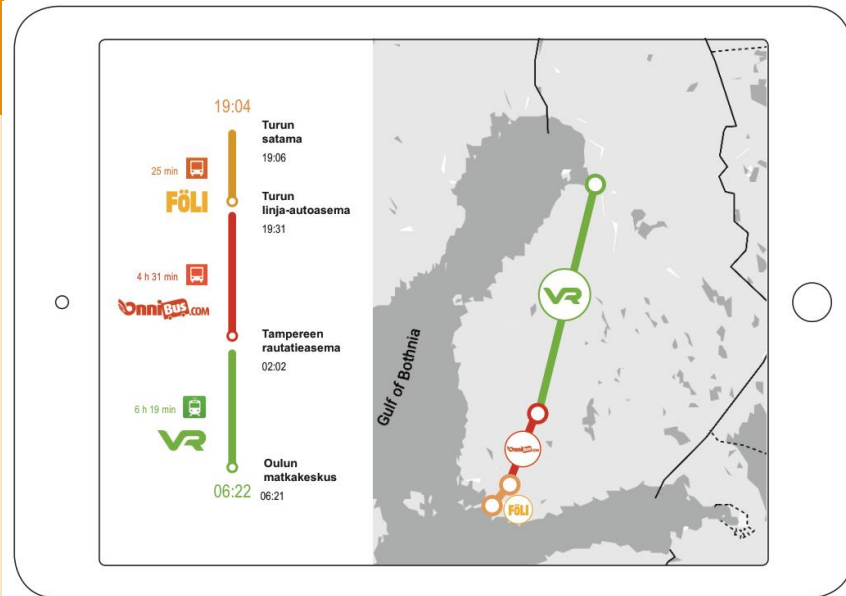
Vaihtoehto 1:

KANSALLINEN TOTEUTUSMALLI

Kansallinen reittipas voidaan mahdollistaa kokoamalla liikkumispalvelun tarjoajan toimesta olennainen reitti-, aikataulu- ja lipputieto NAP-tietokannasta (National Access Point). Alkusysäyksenä voisi olla alkurahoitus tai esim. ideakilpailu käynnistysvaiheessa. Sen jälkeen selvitetään teknologisia mahdollisuuksia ja alustoja.

Kaupalliset toimivat kehittävät sovelluksen ja tai verkkopohjaisen palvelun, joka mahdollistaa kaikkien liikennöintimuotojen ja reittivaihtoehtojen tarkastelun samaa kautta ja johon on rakennettu paikannukseen perustuva opastus. Liikennevirasto voi tarjota käyttötukea NAP-palveluun.

Vastuutaho: Liikkumispalveluiden tarjoajat, sovelluskehittäjät, tietoliikenneoperaattorit, Kaukoliikenteen operaattorit, Liikennevirasto



Kuvituskuva (Palmu)



1.1 Mahdollista sovellus- ja palvelukehitys

1.3 Mahdollista paikallinen / alueellinen opaspilotti



Suunnittelu & lipun
ostaminen

Vaihtoehto 2:

PAIKALLINEN TOTEUTUSMALLI

Luodaan paikallinen julkisten ja kaupallisten toimijoiden toteutusryhmä, joka lähtee kehittämään alueen reitti- ja opaspalvelua. Vastuun kehittämisestä ottaa kaupallinen toimija, joka rakentaa palvelun esimerkiksi Digitransit- tai NAP-palvelun pohjalle. Palvelu toteutetaan kokoamalla alueen liikennepalveluja koskevat reitti- ja aikataulutiedot sekä muut halutut tiedot.

Digitransit on avointa lähdekoodia, joten kehitystyötä kannattaa tehdä yhdessä tietoa ja kokemuksia jakaen eri kaupunkiseutujen kesken. Myöhemmässä vaiheessa paikallisista kokeiluista voidaan koota seudullisia ja lopulta kansallinen palvelu. Kaupungit ja maakuntaliitot voivat olla alussa käynnistämässä toimintaa esimerkiksi alkurahoituksen tai ideointikilpailun kautta ja myöhemmässä vaiheessa vetäytyä pois sitä mukaan kun palvelu pystyy toimimaan markkinaehtoisesti.

Hyvänä esimerkkinä toimivasta paikallisesta mallista on Turussa Civitas Eccentric hankkeen yhteydessä tehtävä Digitransit pohjalta tapahtuva kehitystyö.

Vastuutaho: Kaupunki/joukkoliikenteen toimivaltainen viranomainen, paikalliset sovelluskehittäjät



2 Lipun ostaminen matkaketjun kaikissa vaiheissa



Suunnittelu & lipun
ostaminen

Lipun ostaminen helpolla tavalla, yhdestä kanavasta, henkilökohtaisena palveluna tai yhden mobiilisovelluksen tai lippulaitteen kautta on ”peruspalvelu”, jota tarvitaan. Suurena ongelmana koetaan tällä hetkellä lipun ostamisen eriytyminen liikennemuodosta riippuen.

Toimenpide-ehdotuksina ovat helppokäyttöiset ja kaikkien liikennevälineiden yhteiset lippuautomaatit, maksaminen kaikilla maksuvälineillä liikennevälineessä matkan aikana ja myös viime hetkellä sekä sovellus, joka kattaa kaikki reittivaihtoehdot ja liikennemuodot – koko matkaketjun.

Toteuttaminen vaatii ennen muuta toimijoiden välistä yhteistyötä ja koordinointia ja lähtee liikkeelle paikallisista ratkaisuksista. Mukaan kehitystyöhön tarvitaan kaikki liikennepalveluja tarjoavat toimijat, koordinaattori sekä kaupallisen palvelun tarjoava yritys

*Kokonaisuuteen liittyviä vastuutahoja:
Liikennevirasto, liikennepalvelutoimijat, kaupallinen toimija*

Toimenpide-ehdotukset:

[2.1 Tuo lippuautomaatit odotustiloihin](#)

[2.2 Mahdollista matkojen maksaminen eri tavoin kaikissa liikennevälineissä](#)

[2.3 Toteuta mobiilisovellus, josta voi ostaa lippuja kaikkiin liikennevälineisiin](#)



2.1 Tuo lippuautomaatit odotustiloihin

2.2 Mahdollista matkojen maksaminen eri tavoin kaikissa liikennevälineissä

2.3 Toteuta mobiilisovellus



Suunnittelu & lipun ostaminen

Vaihtoehto 1:

ASIAKASPALVELU JA AUTOMAATIT

Luodaan matkaketjun kaikkiin vaiheisiin henkilökohtaiseen asiakaspalveluun ja/tai automaatteihin pohjautuva kattava lipun ostomahdollisuus.

Kartoitetaan eri toimijoiden osalta palvelun tarjonnan mahdollisuudet, niiden mahdolliset esteet ja kustannusvaikutukset matkoihin. Selvitetään vaikutukset lippuhinnoitteluun ja toisaalta hyötyihin, joita syntyy matkojen myynnin tehostuessa. Rakennetaan yhdessä toimijoiden kanssa tarvittava lipunmyynti-infra ja palvelut liikennevälineisiin

Vastuutaho: Kaupunki, liikennepalveluja tarjoavat toimijat

Vaihtoehto 2:

MOBIILISOVELLUS

Mobiilipohjainen ja kattava lipunostojärjestelmä, joka kattaa kaikki liikennemuodot ja reittivaihtoehdot.

Lipunostojärjestelmä toteutetaan kokoamalla alueen liikennepalveluja koskevat reitti- ja aikataulutiedot sekä muu matkustamiseen liittyvä perusinformaatio. Selvitetään tekniset mahdollisuudet ja rakennetaan sovellus, joka mahdollistaa lipun ostamisen kaikkiin liikennevälineisiin. Sovellus mahdollistaa muutostilanteiden hallinnan, tarjoaa tietoa liikenteen häiriötilanteista ja mahdollistaa lipun oston viime hetkellä (liikennevälineessä).

Vastuutaho: Liikennepalveluja tarjoavat toimijat, sovelluskehittäjät, kaupallinen toimija



Opas: Matkailukohteet osana kaukoliikenteen matkaketjuja

Tämä opas koostuu useista toimenpide-ehdotuksista, jotka on koottu toisiinsa liittyviksi kokonaisuuksiksi. Toimenpide-ehdotukset on järjestetty niin, että ensimmäisenä on esittelysivu kokonaisuuteen liittyen ja tämän jälkeen ovat erilliset toimenpide-ehdotukset.

Näin hyödynnät opasta:

1. Valitse matkaketjun osa-alue, jota haluat kehittää (*tämä opas käsittelee matkailukohteita osana kaukoliikenteen matkaketjua*)
2. Valitse kokonaisuus, mihin liittyvät haasteet ovat olennaisia alueellasi.
3. Tutustu toimienpide-ehdotuksiin sekä niiden vaihtoehtoihin toteutustapoihin ja valitse kohteessasi toimivin vaihtoehto.
4. Kokoa yhteen asiaan liittyvät vastuutahot, ellei tätä ole tehty jo ensimmäisenä. Sovi yhdessä toteuttamiseen liittyvistä vastuista ja kustannusjaosta.

Matkailukohteet osana kaukoliikenteen matkaketjua

1 Matkailukohteisiin opastus ja tuotteistus osana matkaketjua

1.1 Varmista matkailukohteisiin pääsy jatkoyhteyksillä liikenteen solmupisteistä

1.2 Rakenna matkailutuote, joka sisältää matkalipun ja matkakohteen tuotteistetun palvelun (majoitus, pääsyliput jne.)

1.3. Luo pilotti toimivalle matkaketjulle matkailukohteeseen saakka



1 Matkailukohteisiin opastus ja tuotteistus osana matkaketjua



Matkailukohteiden kytkeminen osaksi matkaketjukokonaisuutta on välttämätöntä. Matkailu kasvaa, vetovoimaiset keskuksat kärsivät pysäköintiongelmista ja entistä suurempi osa asiakkaista haluaa matkustaa kohteisiin muulla kuin omalla autolla. Tarve toimivalle matkaketjulle perille matkailukohteeseen on siis suuri.

Toimenpide-ehdotuksina ovat jatkoyhteyksien varmistaminen matkailukohteeseen saakka ja matkailutuotteen rakentaminen yhdessä matkailutoimijoiden kanssa niin, että se sisältää muiden matkailupalvelujen lisäksi myös sujuvan matkan kohteeseen. Paikallisen pilotin ja onnistuneen esimerkin kautta konseptia on helpointa kehittää.

Toteutus tapahtuu alueellisten liikenne- ja matkailutoimijoiden sekä kaupungin / maakunnan tiiviinä yhteistyönä.

*Kokonaisuuteen liittyviä vastuutahoja:
Kaupunki, maakunta, alueen liikenne- ja matkailutoimijat*

Toimenpide-ehdotukset:

[1.1 Varmista matkailukohteisiin pääsy jatkoyhteyksillä liikenteen solmupisteistä](#)

[1.2 Rakenna matkailutuote, joka sisältää matkalipun ja matkakohteen tuotteistetun palvelun \(majoitus, pääsyliput jne.\)](#)

[1.3. Luo pilotti toimivalle matkaketjulle matkailukohteeseen saakka](#)



1.1 Varmista matkailukohteisiin pääsy jatkoyhteyksillä liikenteen solmupisteistä

Matkailukohteiden hyvä saavutettavuus on matkailun keskeinen kilpailutekijä

Matkailukohteisiin pääsy sujuvasti ja helposti ilman pitkiä odotusaikoja ja useita liikennevälineiden vaihtoja on tärkeää matkailijan matkakokemuksen kannalta. Ts. mitä enemmän vaihtoja ja pidemmät odotusajat matkustajalla on, sitä epämiellyttävämpi matkakokemus on. Suomessa haasteena on rakentaa viikkaimmista solmuista toimivat jatkoyhteydet usein kaukana solmuista sijaitseviin matkailukeskuksiin.

Parhaimmillaan matkustuskokemus on miellyttävä ja elämyksiä tarjoava osa matkaa. Jo runkomatkaan voidaan sisällyttää informaatiota, tarinoita ja innostavia elämyksiä itse matkakohteesta. Paikallisten liikennepalveluja tarjoavien yritysten, kaupunkien ja maakuntaliittojen tulee järjestää matkailukohteita yhdistäviä liikennepalveluja, jotka ovat selkeästi opastettuja.

Vastuutaho: Paikalliset liikennepalveluiden tarjoajat, kaupungit, matkailualan toimijat (esim. hotellit)



Esimerkki toimivasta jatkoyhteydspalvelusta, Kolin Kimppitaksi-palvelu

<http://www.koli.fi/fi/Koli-info/Miten-Kolille>



1.2 Rakenna matkailutuote, joka sisältää matkalipun ja matkakohteen tuotteistetun palvelun (majoitus, pääsyliput jne.)



Alueen matkailua edistävän ja liikennepalveluja sisältävän matkailutuotteen kehittäminen

Rakennetaan alueen toimijoiden yhteistyönä yhtä tai useampaa matkailukohtetta koskeva matkailupalvelu ja -tuote, johon kuuluu meno- ja paluumatka osana ostettavaa kokonaispakettia. Matkan aikana tarjotaan elämyksellistä informaatiota matkailukohteesta.

Palvelu rakennetaan alueen matkailun markkinoinnista vastaavien toimijoiden aloitteesta. Mukaan matkailutuotteen kehittämiseen kutsutaan mm. majoitus-, ohjelmalvelu-, ravintolapalvelu- ja tapahtumayrittäjiä, liikennöitsijöitä sekä kaupungin ja maakuntaliiton toimijoita. Tärkeää on saada mukaan myös matkailuliikenteen muita toimijoita, kuten VR ja Finavia. Luodaan yhteistyönä kokonaispaketti sisältäen opastuksen, helpon lipun ja palvelujen oston samasta kanavasta ja muun palvelun ”All Inclusive” -loman tyyppisesti.

Vastuutaho: Alueen matkailuoperaattorit, kaupunki, paikalliset matkailutoimijat, liikennöitsijät ja muut palveluja tarjoavat yritykset



Esimerkki toimivasta, liikennepalveluja sisältävästä matkailutuotteesta VR:n kanavaristeilyt Helsingissä

<https://www.vr.fi/cs/vr/fi/veturi-etu-kanavaristeily-edullisesti>



1.3 Luo pilotti toimivalle matkaketjulle matkailukohteeseen saakka



Ehdotus liikennepalveluja sisältävän matkailupilotin luomisesta Turun seudulle

Paikallisena matkailupilottina voisi toimia Turun seutu, jossa on runsaasti erityisesti kesäsesongille rakennettuja matkailutuotteita. Matkailun solmupisteitä ovat Turun lentoasema, rautatieasemat, satama ja linja-autoasema, joista tulisi kehittää toimivia jatkoyhteyksiä matkailukohteisiin ja myytäviä kokonaispaketteja. Toteutuksen vaiheet voisivat olla alustavasti seuraavat:

- Kartoitetaan kiinnostuneet toimijat ja suosituimmat matkailukohteet (esim. Muumimaa, Kultaranta, Turun linna, Aurajoen kohteet, Saariston Rengastie) jne. Selvitetään kiinnostus lähteä mukaan konseptin rakentamiseen
- Selvitetään nykyiset liikenteen jatkoyhteydet ja matkailureitit
- Selvitetään matkustamiseen liittyvät pullonkaulat ja kehittämistarpeet ja luodaan niihin yhdessä ratkaisuja
- Luodaan toimijoiden yhteistyönä matkailun kokonaispaketti, joka sisältää matkailijan tarvitsemat palvelut, liikkumisen kohteeseen, majoituksen jne.
- Lanseerataan uusi matkailutuote ja markkinoidaan sitä esim. pääkaupunkiseudulle

Vastuutaho: Turun kaupunki, Civitas Eccentric -tiimi, Visit Turku, Visit Naantali, Varsinais-Suomen liitto, alueen matkailuyritykset, liikennepalveluja tarjoavat yritykset



Opas: Matkaketjujen ja solmupisteiden kehittämissyhteistyö



Matkaketjujen ja solmupisteiden kehittämissyhteistyö (1/2)

Matkaketjujen ja solmupisteiden kehittämissyhteistyön edistämiseksi tarvitaan:

- Jatkuvaa ja säännöllistä valtakunnallista yhteistyötä, jota koordinoi jokin julkinen toimija ja jossa käytetään eri alojen asiantuntemusta
- Paikallinen julkinen toimijataho, joka ottaa kehittämiss vastuuta puolueettomana koordinaattorina
- Paikallisten ja valtakunnallisten toimijoiden yhteistyö (esim. seudullinen liikennejärjestelmätyö)
- Asiakasymmärrystä ja matkustajan kokemusten kartoittamista sekä muuttuvan toimintaympäristön jatkuvaa havainnointia
- Yrittäjiä ja bisnesmalleja, jotka mahdollistavat uuden yritystoiminnan syntymistä ja yrittäjälähtöistä matkaketjujen kehittämistä
- Hyviä kokemuksia ja esimerkkejä toimivista matkaketjuista ja niiden toteutusmalleista kansainvälisesti (esim. <http://jeeproject.info/> ja asemanseutu.fi)
- Maankäytön, asumisen, liikenteen, palvelujen ja elinkeinotoiminnan kehittämisen yhdistämistä (= MALPE-yhteistyötä, esimerkkinä suurten kaupunkien MAL-sopimukset)



Matkaketjujen ja solmupisteiden kehittämisyhteistyö (2/2)

Matkaketjujen ja solmupisteiden kehittäjiä on hyvä kysyä seuraavia kysymyksiä itseltään ja muilta seudun toimijoilta:

- Missä ovat suurimmat kipukohdat matkaketjuihin liittyen?
→ *Mikäli tähän ei osata vastata, tulee matkustajakokemuksia selvittää esimerkiksi syvähaastatteluiden ja havainnointien avulla*
- Näkyykö paikallinen liikenne matkustajille kaukoliikenteen asemahalleissa/asemilla ja liikenteen solmukohtissa?
- Mitä toimijoita tunnistatte, jotka liittyvät kipukohtien parantamiseen?
- Mitä oma organisaationne voi tehdä heti ja pidemmällä tähtäimellä?
- Kenen kanssa voitte tehdä yhteistyötä, jotta matkaketjusta voisi tehdä matkustajan kannalta yhtenäisemmän ja kipukohtia voitaisiin parantaa?



Verkkójulkaisu pdf (www.liikennevirasto.fi)
ISSN-L 1798-6656
ISSN 1798-6664
ISBN 978-952-317-577-8