

Joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytila

Taustaraportti



Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Kati Kiiskilä, Insinööritoimisto Liidea Oy		Julkaisun laji Selvitys	
		Toimeksiantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	
		Toimielimen asettamispäivämäärä	
Julkaisun nimi Joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytila. Taustaraportti			
Tiivistelmä <p>Tutkimuksen tavoitteena oli muodostaa näkemys joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytilasta ja tulevaisuudennäkymistä Suomessa. Pääpaino oli linja-autoliikenteen matkustajainformaatiossa, mutta myös raide- ja lentoliikenteen informaatiota käsiteltiin. Tutkimus on osa Henkilöliikenteen info-ohjelmaa (HEILI).</p> <p>Pääasiallisena tutkimusmenetelmänä käytettiin sähköpostikyselyjä, teemahaastatteluja ja Internet-sivujen analysointia. Haastattelut ja kyselyt kohdennettiin kunnille ja kaupungeille, joukkoliikenneoperaattoreille, linja-autoliikenteen etujärjestöille, seutulipputyöryhmille, lääninhallituksille ja maakuntaliitoille, laite- ja ohjelmistotoimittajille, matkailupalveluita ja koulutusta tarjoaville tahoille sekä eräille muille joukkoliikennealan kannalta merkittävillä toimijoilla. Laajoja sähköpostikyselyjä tehtiin kaksi ja teemahaastatteluja noin 60 kappaletta.</p> <p>Joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittämiseen käytettävissä olevat resurssit vaihtelivat huomattavasti eri toimijoilla, kuten myös kehitystarpeet ja -kohteet. Lähes kaikki haastatellut toimijat nostivat tällä hetkellä tärkeimmäksi matkustajainformaation jakelukanavaksi aikataulukirjat ja -koosteet. Toisen sijan saivat vaihtelevasti neuvontapalvelut henkilökohtaisesti tai puhelimesta ja Internet-sivut.</p> <p>Joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisen, jakelun ja kehittämisen merkittävimminä ongelmina esille tuotiin henkilö- ja raharesurssien puute sekä yhteistyö- ja vastuunjako-ongelmat. Resurssipuute johtaa mm. aikataulu- ja reittitiedon ajantasaisuusongelmiin ja pakottaa massatiedottamiseen räätälöidyn tiedottamisen sijaan. Resurssipuutteen syynä on mm. uusien informaation jakelukanavien myötä kasvanut tiedottamisen ja tiedon päivittämisen määrä, jota ei vielä ole pystytty tekemään keskitetysti ja tehokkaasti. Myös riittämätön häiriö- ja muutostiedottaminen nostettiin esille ongelmana.</p> <p>Tulevaisuudessa tarpeellisia tutkimus- ja kehittämiskohteita ovat mm. pienemmille kunnille ja yrittäjille soveltuvien joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden kehittäminen, eri jakelukanaviin tuotetun tiedon päivittämisen kehittäminen, häiriö- ja muutostiedottamisen kehittäminen sekä eri informaation jakelukanavien tehokkuuden ja kohderyhmien preferenssien tutkiminen.</p>			
Avainsanat (asiasanat) Joukkoliikenne, matkustajainformaatio, nykytila, tulevaisuus			
Muut tiedot Yhteyshenkilö/LVM Armi Vilkmán-Vartia			
Sarjan nimi ja numero Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 34/2004		ISSN 1457-7488	ISBN 951-723-720-0
Kokonaissivumäärä 128	Kieli suomi	Hinta 20 €	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Edita Publishing Oy		Kustantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) Kati Kiiskilä, Liidea Ltd.		Typ av publikation Utredning	
		Uppdragsgivare	
		Datum för tillsättandet av organet	
Publikation (även den finska titeln) Nuläget av kollektivtrafikens passagerarinformation. Bakgrundsrapport (Joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytila. Taustaraportti)			
Referat Denna undersökning hade för syfte att bilda en uppfattning om nuläget av kollektivtrafikens passagerarinformation och framtidsutsikter i Finland. Tyngdpunkten låg i busstrafikens passagerarinformation, men också spår- och flygtrafikens information behandlades. Undersökningen tillhör Programmet för forskning och utveckling av passagerartrafikinformation (HEILI). Undersökningsmetoderna bestod huvudsakligen av förfrågningar via epost, tematiska intervjuer och analysering av Internetsidor. Förfrågningarna och intervjuerna inriktades till kommuner, städer, kollektivtrafikoperatörer, busstrafikens intressegrupper, arbetsgrupper inom regionbiljettsystemet, länsstyrelser och landskapsförbund, hårdvaru- och mjukvaruleverantörer, turistservice- och utbildningsorganisationer samt några andra viktiga aktörer i kollektivtrafikbranschen. Två omfattande e-postförfrågningar och 60 tematiska intervjuer genomfördes. Resurser för utvecklingen av kollektivtrafikens passagerarinformation varierade betydligt mellan olika aktörer – likaså dess behov och objekt. Enligt så gott som alla intervjuade var tryckta tidtabellböcker och tidtabellsöversikter de viktigaste distributionskanalerna för passagerarinformation. Därefter kom Internetsidor eller individuell information – d.v.s. information via personliga kontakter eller telefon. De viktigaste problemen inom produktion, distribution och utveckling av kollektivtrafikens passagerarinformation ansågs vara bristfälliga personal- och penningresurser samt samarbetsmodeller och ansvarsdelegering. Resursbristen leder bl.a. till aktualitetsproblem hos informationen om tidtabeller och rutter samt tvingar till att använda massinformation i stället för skraddarsydd information. En orsak till resursbristen är de nya informationskanalerna och det ökade behovet av information och informationsuppdatering. En otillräcklig informering om störningar och ändringar nämndes också. I framtiden blir det nödvändigt att undersöka och utveckla bl.a. lämpliga passagerarinformationstjänster för mindre kommuner och företagare, utveckla uppdateringen av information i olika distributionskanaler, information om störningar och ändringar samt undersöka effektiviteten hos olika distributionskanaler och objektgruppernas preferenser.			
Nyckelord kollektivtrafiken, passagerarinformation, nuläget, framtid,			
Övriga uppgifter Kontakt person vid ministeriet: Armi Vilkman-Vartia			
Seriens namn och nummer Kommunikationsministeriets publikationer 34/2004		ISSN 1457-7488	ISBN 951-723-720-0
Sidoantal 128	Språk finska	Pris 20 €	Sekretessgrad offentlig
Distribution Edita Publishing Ab		Förlag Kommunikationsministeriet	



Authors (from body; name, chairman and secretary of the body) Kati Kiiskilä, Liidea Ltd.		Type of publication Report	
		Assigned by Ministry of Transport and Communications	
		Date when body appointed	
Name of the publication Public Transport Passenger Information in Finland: Background Report			
Abstract <p>The aim of this research was to assess the current state and future trends of public transport passenger information in Finland. It mainly concentrates on passenger information related to bus transport, but some views on passenger information in train and air transport are also presented. The study is a part of the Finnish multimodal passenger information research and development programme HEILI.</p> <p>Main research methods employed were email surveys, in-depth interviews and analyses of Internet pages. The surveys and interviews covered municipalities and cities, bus companies, regional public transport working groups, State Provincial Offices, Regional Councils, system and appliance suppliers, travel service providers (e.g. hotels) and other important actors in the public transport field. Two extensive email surveys and almost 60 interviews were conducted.</p> <p>The amount of resources devoted to development of public transport passenger information varied noticeably. Development needs varied as well. Almost all interviewees estimated that the most important distribution channel of public transport passenger information is paper timetable. Information desks and guidance given via telephone or information on Internet pages came second.</p> <p>The most crucial problems in production, distribution and development of public transport passenger information are the lack of both monetary and personnel resources, and difficulties in co-operation and division of responsibilities. The lack of resources causes problems in updating the timetables and other information. It also forces the actors to disseminate general information instead of providing focused material to various groups. One reason for the lack of resources is the increased amount of distribution channels, which, in turn, create more updating work. Insufficient information on the incidents and changes in the public transport system were also experienced as a problem.</p> <p>In the future, important research and development subjects will include public transport traveller information services suitable for smaller cities, information updating in different distribution channels, and information dissemination about incidents and changes in public transport system.</p>			
Keywords Public transport, traveller information, current state, future			
Miscellaneous Contact person at the Ministry: Ms Armi Vilkmán-Vartia			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 34/2004		ISSN 1457-7488	ISBN 951-723-720-0
Pages, total 128	Language Finnish	Price 20 €	Confidence status Public
Distributed by Edita Publishing Ltd		Published by Ministry of Transport and Communications	

ESIPUHE

Henkilöliikenteen info-ohjelma HEILI käynnistettiin vuonna 2001 edistämään yhteistyötä henkilöliikenteen tiedotuspalveluiden ja joukkoliikenteen häiriötilanteiden hallinnan toteuttamisessa. Kolmevuotisen ohjelman tavoitteena on ollut myös varmistaa matkustajainformaation palveluketjussa tarvittavien osien toteutuminen ja edistää uusien innovatiivisten palveluiden syntymistä. HEILI on toiminut omana kokonaisuutenaan, mutta myös yleisen liikennetelematiikan T&K –ohjelman FITS:in yhtenä hankealueena.

HEILI:n lähestyessä loppuaan käynnistettiin ”Joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytila” -tutkimus. Sen tavoitteena oli selvittää joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytilaa ja tulevaisuudennäkymiä Suomessa. Tarkastelunäkökulmaksi valittiin palvelutuottajan näkökulma. Nykytilaselvityksen tuloksia peilattiin HEILI:n alussa määritettyyn visioon matkustajainformaation tilasta vuonna 2006 ja tehtiin johtopäätöksiä joukkoliikenteen matkustajainformaation kehityksen suunnasta.

Yhteenvedona voidaan sanoa, että kaikilla HEILI:n vision osa-alueilla on joukkoliikenteen matkustajainformaation näkökulmasta edistytty. Asiakkaan saatavilla on monipuolisemmin ja keskitetyemmin tietoa kuin ennen, tietoa tarjotaan monissa jakelukanavissa ja yhä useammin eri matkan vaiheissa. Toki parannettavaa vielä löytyy. Joukkoliikennepalveluiden ja -tiedon tuottajat toivat ongelmina esille muun muassa joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittämiseen käytettävissä olevien henkilö- ja raharesurssien puutteen, tiedon tuottamisen ja ajantasaisena pitämisen työläyden sekä riittämättömät mahdollisuudet häiriöistä ja muutoksista tiedottamiseen. Lisäksi todettiin matkustajainformaation käyttäjälähtöisessä tuottamisessa ja tarjoamisessa olevan vielä parantamisen varaa.

”Joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytila” -tutkimuksen teki tekniikan lisensiaatti Kati Kiiskilä Insinööritoimisto Liidea Oy:stä. Hänen lisäksi haastatteluja ja muita avustavia töitä tekivät Insinööritoimisto Liidea Oy:n suunnittelijat DI Anu Eloranta, DI Kirsi Ylipiessa ja tekn.yo. Marko Mäenpää. Asiantuntijaroolissa työn aikana toimi DI Henriika Viitasaari. Tutkimuksen tulokset on julkaistu kahdessa raportissa, laajemmassa taustaraportissa (tämä raportti) ja ytimekkäässä tiivistelmäraportissa.

Tutkimuksen aikana sähköpostikyselyihin ja teemahaastatteluihin vastasi lähes 150 kuntien, seutulipputyöryhmien, joukkoliikenneoperaattoreiden, lääninhallitusten, maakuntaliittojen, matkailuyrittäjien, laite- ja ohjelmistotoimittajien, koritoimittajien, linja-autoyritysten etujärjestöjen ja muiden teemaan liittyvien toimijoiden edustajaa. Kaikille tutkimukseen osallistuneille esitämme lämpimän kiitoksen!

Helsingissä 28. päivänä toukokuuta 2004

Armi Vilkman-Vartia
Yli-insinööri

SISÄLLYSLUETTELO

YHTEENVETO	11
1 JOHDANTO	15
2 TYÖN TAVOITTEET, RAJAUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT	16
2.1 Tavoitteet ja rajaus	16
2.2 Tutkimusmenetelmät	16
3 MATKUSTAJAINFORMAATION VÄLITTÄMISEEN KÄYTETTÄVIEN OHEISLAITTEIDEN YLEISYYS LINJA-AUTOKANNASSA	18
4 KUNNAT JA SEUTULIPPUTYÖRYHMÄT	21
4.1 Otanta ja tulosten luotettavuus	21
4.1.1 Kunnat	21
4.1.2 Seutulipputyöryhmät	22
4.2 Kuntien tuottaman joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytila	23
4.2.1 Jaettava informaatio ja sen jakelukanavat	23
4.2.2 Kohderyhmät, tiedottamisen maantieteellinen laajuus ja käytetyt resurssit	33
4.2.3 Käyttäjämäärät ja tyytyväisyys	36
4.2.4 Muut teemat	38
4.3 Kuntien tuottaman joukkoliikenteen matkustajainformaation tulevaisuus	39
4.3.1 Tärkeimmät matkustajainformaation jakelukanavat nyt ja tulevaisuudessa	39
4.3.2 Tulevaisuuden kehityskohteet peilattuna nykytilan ongelmiin	41
4.4 Seutulipputyöryhmät	48
4.4.1 Matkustajainformaation nykytila ja tuottajatahot	48
4.4.2 Matkustajainformaation jakelukanavat ja tiedottamisen kohderyhmät	51
4.4.3 Matkustajainformaation tulevaisuus	53
5 JOUKKOLIIKENNEOPERAATTORIT	55
5.1 Otanta ja tulosten luotettavuus	55
5.2 Linja-autoyrittäjien tuottaman matkustajainformaation nykytila	57
5.2.1 Jaettava informaatio ja sen jakelukanavat	57
5.2.2 Kohderyhmät ja käytetyt resurssit	66
5.2.3 Käyttäjämäärät ja tyytyväisyys	70
5.3 Linja-autoyrittäjien tuottaman matkustajainformaation tulevaisuus	71
5.3.1 Tärkeimmät matkustajainformaation jakelukanavat nyt ja tulevaisuudessa	71
5.3.2 Tulevaisuuden kehityskohteet peilattuna nykytilan ongelmiin	73
5.4 Muiden kuin linja-autoyrittäjien tuottaman matkustajainformaation nykytila ja tulevaisuudennäkymät	78
5.4.1 Matkustajainformaation nykytila ja toimijoiden yhteistyötahot	79
5.4.2 Käyttäjämäärät ja asiakastyytyväisyys	82
5.4.3 Matkustajainformaation jakelukanavat ja kehittämiseen käytetyt resurssit	83
5.4.4 Tulevaisuuden kehityskohteet	87
5.4.5 Käyttäjämäärät, käyttäjäryhmittäin räätälöity tieto ja kanta-asiakaspalvelut ...	89
6 MUUT TOIMIJAT	93
6.1 Otanta ja tulosten luotettavuus	93
6.2 Lääninhallitukset ja maakuntaliitot	95
6.2.1 Lääninhallitukset	95
6.2.2 Maakuntaliitot	98
6.3 Hotellit, kylpylät sekä hiihto-, koulutus-, urheilu- ja messukeskukset	99
6.3.1 Internet-sivujen analyysi	99
6.3.2 Teemahaastattelut	103

6.4 Laite- ja ohjelmistotoimittajat	106
6.4.1 Tuotteet ja yhteistyötahot niiden kehittämisessä	106
6.4.2 Matkustajainformaatiojärjestelmien ongelmat ja tulevaisuudennäkymät	107
7 YHTEENVETO JOUKKOLIIKENTEN MATKUSTAJAINFORMAATION NYKYTILASTA JA TULEVAISUUDEN NÄKYMISTÄ	109
7.1 Toimijat, niiden roolit ja resurssit	109
7.2 Informaation sisältö, jakelukanavat ja kohderyhmät.....	110
7.3 Ongelmat ja haasteet.....	112
7.4 Tulevaisuudennäkymät.....	113
8 NYKYTILANNEKARTOITUKSEN TARKASTELU HEILI:N VISION NÄKÖKULMASTA	116
9 PÄÄTELMÄT	122

KIRJALLISUUSLUETTELO

LIITTEET:

1. Sähköpostikyselylomake: kunnat
2. Sähköpostikyselylomake: linja-autoyritykset
3. Teemahaastattelujen kysymysrungot:
 - isot kaupungit
 - linja-autoyritykset
 - maakuntaliitot
 - lääninhallitukset
 - seutulipputyöryhmät
 - laite- ja ohjelmistotoimittajat
 - matkailuyrittäjät
4. Analysoitujen Internet-sivujen osoitteet
5. Matkahuollon informaatiojärjestelmän kuvaus

YHTEENVETO

Tavoitteet ja tutkimusmenetelmät

Työn tavoitteena oli selvittää joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytila ja tulevaisuudennäkymät Suomessa. Tarkastelu keskittyi lähinnä linja-autoliikenteen matkustajainformaatioon ja näkökulmana oli tuottajan näkökulma. Käytettävyys- tai käyttäjätutkimuksia ei tehty. Nykytila-analyysia verrattiin HEILI -ohjelman visioon joukkoliikenteen matkustajainformaation tilasta vuonna 2006 ja tehtiin johtopäätöksiä kehityksen suunnasta suhteessa vision osatavoitteisiin.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kunnille ja linja-autoyrittäjille suunnattuja sähköpostikyselyjä, matkailuyrittäjien Internet-sivujen analysointia ja teemahaastatteluja, joita tehtiin lähes 60 kappaletta. Haastattelut kohdennettiin suurimpien kaupunkien edustajille ja linja-auto-yrittäjille, seutulipputyöryhmien puheenjohtajille, läänihallituksille, maakuntaliitoille, laite- ja ohjelmistotoimittajille, matkailuyrittäjille, linja-autoliikenteen etujärjestöille sekä valtakunnallisesti tai alueellisesti merkittävälle joukkoliikennealan toimijoille, kuten Pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunnalle, Ilmailulaitokselle, Ratahallintokeskukselle ja Matkahuollolle.

Toimijat, niiden roolit ja resurssit

Joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisessa ja jakelussa tärkeimpiä toimijoita ovat eri kulkumuotojen joukkoliikenneyrittäjät, kaupungit ja kunnat sekä seutulipputyöryhmät. Informaation ja sen jakelukanavien rahoittamiseen, tuottamiseen ja kehittämiseen osallistuu myös paljon muita toimijoita. Yhteistyötä tehdään paljon, mutta työn- ja kustannustenjako vaihtelee kunnittain ja kehitysprojekteittain. Pienet kunnat osallistuvat suuria kuntia harvemmin matkustajainformaation tuottamiseen ja jakamiseen. Vaikka yhteistyötä tehdään paljon, tuotiin yhteistyö- ja vastuunjako-ongelmat sekä tarve kiinteämmälle yhteistyölle esille huomattavassa osassa haastatteluja.

Toimijoiden käyttämät resurssit joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamiseen, jakeluun ja kehittämiseen vaihtelevat huomattavasti toimijan koon mukaan. Alle 10 000 asukkaan kunnissa käytetyt raharesurssit ovat korkeintaan 1 000 euroa kuukaudessa ja henkilötyöpanos korkeintaan yksi kuukausi vuodessa. 1-30 auton linja-autoyrittäjissä panostus oli vain hieman tätä suurempi. Suomen suurimmat kunnat käyttävät rahaa kymmeniä tuhansia euroja ja kehittämistä tekee kokopäiväisesti jopa useita henkilöitä. Kyseessä on suoraan kuntien käyttämät resurssit, ja niissä ei ole huomioitu liikennelaitosten ja YTV:n osuutta. Suurimmat linja-autoyrittäjät ja liikennelaitokset käyttävät matkustajainformaation tuottamiseen ja kehittämiseen vuosittain jopa useita satoja tuhansia euroja. Seutulipputyöryhmien resurssit vaihtelivat 500 – 17 000 euron välillä. YTV, RHK ja Matkahuolto käyttivät vuosittain vähintään miljoona euroa matkustajainformaation tuottamiseen, jakeluun ja kehittämiseen.

Informaation sisältö, jakelukanavat ja kohderyhmät

Aikataulutieto on laajimmin tarjottua joukkoliikenteen matkustajainformaatiota. Reittitietoa ja tietoa liittyen lippujen hintoihin, lipputyyppeihin ja lipunmyyntiin tarjottiin hieman harvemmin. Tietoa muutoksista ja erityisesti häiriöistä tarjottiin suhteellisen harvoin. Myöskään koko matkaketjua koskevaa yhtenäistä tiedotusta ei vielä yleisesti tarjota. Tietoa jaettiin enemmän ja monipuolisemmin ennen matkaa kuin matkan aikana pysäkeillä tai kulkuneuvossa.

Matkustajainformaation tarjonnan pääasiallinen kohderyhmä on joukkoliikenteen aktiivikäyttäjät. Resurssipuutteiden vuoksi räätälöityä tiedottamista ei ole ollut mahdollista käyttää halutulla tavalla, vaan tiedottaminen on ollut pääasiassa massatiedottamista. Esteettömyyttä on edistetty lähinnä palvelulinjojen ja fyysisen ympäristön esteettömyyden kehittämisen kautta. Toistaiseksi informaation esteettömyyttä on pystytty aktiivisesti kehittämään lähinnä vain muutamien suurimpien kaupunkien joukkoliikenteessä.

Yleisesti arvioitiin joukkoliikenteen matkustajainformaation olevan Suomessa laadultaan hyvää tai tyydyttävää. Erityisen hyvänä tai erityisen huonona tilannetta piti vain harva. Myös käyttäjien arvioitiin olevan pääasiassa tyytyväisiä tarjottuihin matkustajainformaatiopalveluihin. Matkustajainformaatiopalveluiden käyttäjämääristä oli kerätty tietoa vain harvoin ja käyttäjäryhmittäistä tietoa eri jakelukanavien tarpeellisuudesta ja tärkeydestä tuskin lainkaan.

Lähes kaikki haastatellut toimijat nostivat tällä hetkellä tärkeimmäksi matkustajainformaation jakelukanavaksi aikataulukirjat ja -koosteet. Toisen sijan saivat vaihtelevasti neuvontapalvelut henkilökohtaisesti tai puhelimesta ja Internet-sivut. Pysäkki-informaatio nousi suuremmissa kaupungeissa jopa henkilökohtaisen neuvonnan ja Internet-sivujen ohi, mutta pienemmissä kunnissa sen merkitys oli pieni.

Tutkimuksessa arvioitiin lisäksi eri jakelukanavien merkitystä tulevaisuudessa. Useimmat haastatellut ryhmät nostivat Internetin viiden vuoden kuluttua tärkeydessä ensimmäiselle sijalle. Tosin eräät haastateltavista totesivat teknisen ratkaisun voivan olla jo tuolloin erilainen. Kyseessä on kuitenkin maksuton käyttäjälähtöisesti haettava tieto. Toisen sijan saivat useimmiten paperiaikataulukirjat ja -koosteet. Seuraavan sijan sai vaihtelevasti neuvonta henkilökohtaisesti tai puhelimesta ja pysäkeillä oleva informaatio (dynaaminen tai staattinen). Mobiilipalveluiden nähtiin olevan kasvussa, mutta kehitykseen liittyy epävarmuuksia muun muassa siksi, että yksimielisyyttä aktiivisesta edistämistahosta ei ole.

Ongelmat, haasteet ja tulevaisuuden tutkimus- ja kehityskohteet

Joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisen ja jakelun merkittävimpinä ongelmina esille nousivat henkilö- ja raharesurssien puute sekä yhteistyö- ja vastuunjako-ongelmat. Resurssipuute johtuu osittain kasvaneesta informaation jakelukanavien määrästä, jonka myötä työn määrä on kasvanut. Uudet jakelukanavat eivät ole toistaiseksi poistaneet perinteisten jakelukanavien tarvetta, eivätkä ole riittävästi tehostaneet informaation jakeluun liittyvää toimintaa. Käyttäjälähtöistä kehittämistä, tai ylipäätänsä informaation merkitystä käyttäjälle, ei haastateltavien mukaan ole vielä alalla täysin ymmärretty, joka johtaa muun muassa puutteisiin matkaketjuista tiedottamisessa, tiedon ajantasaisuudessa ja tiedon luotettavuudessa. Myös riittämätön häiriö- ja muutostiedottaminen tuotiin ongelmana esille.

Tulevaisuuden tutkimuskohteina mainittiin muun muassa pienemmille kunnille ja yrittäjille soveltuvien joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden kehittäminen, eri jakelukanaviin tuotetun tiedon päivittämisen kehittäminen, häiriö- ja muutostiedottamisen kehittäminen, eri informaation jakelukanavien tehokkuuden ja kohderyhmien preferenssien tutkiminen ja yhteistyön kehittäminen tiedottamisessa. Tärkeänä pidettiin asiakaslähtöistä matkustajainformaation kehittämistä, joka tarkoittaa muun muassa informaation tarjoamista matkaketjuista sekä informaation räätälöintiä kohderyhmittäin ja -alueittain.

Tulevaisuudennäkymät

Joukkoliikenteen matkustajamääriä uskottiin yleisesti voitavan kasvattaa jonkin verran tiedottamisen avulla, mutta rinnalla vaaditaan joukkoliikennepalveluita kehittämistä ja palveluiden kohtuullisen hintaisena pitämistä. Tiedotus on yksi toimenpide muiden joukossa. Tiedotusta pitäisi kohdentaa erityisesti satunnaiskäyttäjille, jos tavoitellaan käyttäjämäärien kasvattamista. Tämä vaatii tiedon räätälöintiä, joka puolestaan vaatii resursseja.

Linja-autoyrittäjien joukossa oli kiinnostusta matkustajainformaatioon liittyvien kanta-asiakaspalveluiden ja personoitujen palveluiden kehittämiseen, tosin näkemykset niiden tarpeellisuudesta vaihtelivat. Kehittämisen esteeksi voivat muodostua resurssit. Tiedottamisen kehittämisessä ja joukkoliikennepalveluiden käyttökynnyksen laskemisessa tärkeäksi nähtiin tiedon kohdentamisen ohella useiden jakelukanavien käyttö tiedon tarjoamisessa. Tällä varmistetaan, että jokainen kohderyhmä löytää soveltuvan tavan saada tietoa.

Vaikka joukkoliikenteen matkustajainformaation tarjonnan arvioitiin olevan laadultaan hyvää tai tyydyttävää, ilmoitti suurin osa vastanneista kunnista kehitystarpeita olevan. Nykytasoon olivat tyytyväisistä pienet kunnat huomattavasti useammin kuin suuret kunnat. Kehitystyötä lähitulevaisuudessa aikoi tehdä tutkimukseen vastanneista kunnista noin puolet.

Kehityskohteena alle 10 000 asukkaan kunnissa ovat Internet-sivuilla oleva informaatio ja kotitalouksille jaettava informaatio. Tätä hieman suuremmat kunnat kehittävät lisäksi muun muassa informaatiota liittyen seutulippuun ja palveluliikenteeseen. 25 000 – 60 000 asukkaan kunnissa kehityskohteena ovat edellisten lisäksi matkakeskukset, ei-reaaliaikaiset näytöt, matkojenyhdistelykeskukset, infokioskit ja mobiilipalvelut. Suomen kymmenessä suurimmassa kaupungissa kehitetään edellisten lisäksi reaaliaikaista aikatauluinformaatiota. Muutamissa suurimmissa kaupungeissa tulevaisuuden kehityskohteena nostettiin esille häiriöstä ja muutoksista tiedottamisen kehittäminen.

Jakelukanavien kehittäminen on suurimmissa kaupungeissa keskittynyt jo viime vuosina digitaalisiin jakelukanaviin. Trendi näyttäisi jatkuvan lähivuodet. Viime vuosina Internet on niin sanotusti ”lyönyt itsensä läpi” joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämisessä ja sen roolin arvioitiin edelleen vahvistuvan lähivuosina. Internetissä tarjotut palvelut todennäköisesti monipuolistuvat ja kehittyvät. Esimerkiksi reittioppaat saattavat lähivuosina käyttää hyväkseen osittain reaaliaikaista tietoa ja paikannusta. Asiakas voi myös saada mahdollisuuden personoida palveluita tarpeeseensa sopivaksi.

Suurimmissa kaupungeissa kehityskohteena ovat reaaliaikaiset pysäkki-informaatiojärjestelmät ja hieman pienemmissä kaupungeissa ei-reaaliaikaiset näytöt. Myös infokioskien määrä Suomen kaupungeissa tulee todennäköisesti kasvamaan. Mielenkiintoinen kehityskohde on mobiilipalvelut. Niissä nähdään potentiaalia, mutta kehitystä pidetään epävarmana. Palveluiden kehittymiseksi, niiden tulisi olla kaupallisesti kannattavia sovelluksia ja ainakaan tällä hetkellä yksimielisyys ei vallitse siitä, kenen kehitystyötä tulisi tehdä. Mobiilipalvelujen nähtiin pienemmissä kunnissa ja kaupungeissa tarjoavan potentiaalisen mahdollisuuden tuottaa reaaliaikaista tietoa riittävän edullisesti, jotta kunnalla olisi mahdollisuus tuottaa samantyyppinen palvelu kuin suuremmat kaupungit tuottavat reaaliaikaisilla pysäkinäytöillä. Yllättävän harvoin tulevaisuuden kehityskohteena esille tuli digi-tv.

Sähköisten matkustajainformaatiopalveluiden kehitysnäkymiä tarkasteltaessa on kuitenkin hyvä muistaa, että paperisen informaation tarve on viime vuodet pysynyt ennallaan ja näyt-

tää haastateltavien arvioiden mukaan pysyvän myös tulevaisuudessa. Perinteiset paperiaika- taulut ja niiden jakelun useuden tai laajuuden parantaminen on lähivuosina kehityskohtena osalla Suomen kymmenestä suurimmasta kaupungista. Pienimmissä kunnissa ja hieman suuremmillakin kaupunkiseuduilla tämä on kehityskohtena lähes jokaisella.

Neuvontapalveluiden kohtalo tulevaisuudessa on kysymysmerkki. Osa toimijoista näkee henkilökohtaisen neuvonnan tarpeen pysyvän ennallaan. Osa arvelee - tai toivoo - kysynnän vähenevän. Ainakaan toistaiseksi neuvontapalveluiden alasajoa ei ole systemaattisesti tehty ja osa kunnista, yrittäjistä ja seutulipputyöryhmistä toi neuvontapalvelut esille tulevaisuuden kehityskohtena. Koska resursseja on käytössä vain rajallinen määrä, on todennäköistä, että järjestelmien, laitteiden ja monien jakelukanavien ylläpitoon ja päivittämiseen käytettävät tuotteet kehittyvät. Pidemmällä aikavälillä kehitystyö todennäköisesti tuottaa etuja yrittäjille tehostuneen toiminnan muodossa. Todennäköisesti panoksia käytetään lisäksi jo olemassa olevien informaation jakelukanavien kehittämiseen ja käytön tehostamiseen.

Todennäköisesti matkustajainformaatiota kehitetään tulevaisuudessa käyttäjälähtöisempään suuntaan, useammin yhteistyössä ja tiedottamisessa keskitytään tarjoamaan tietoa matkaketjuista yksittäisen matkan sijaan. Joukkoliikenteen matkustajainformaation toimijoiden kentässä ja rooleissa ei ole haastateltavien mukaan näkyvissä suuria muutoksia. Tosin seutu-yhteistyön voimistuminen kaupunkiseuduilla voi tuoda mukanaan joitain muutoksia.

Nykytilanalyysi suhteessa HEILI -ohjelman visioon ja tulevaisuuden tutkimuskohteet

Kaikilla HEILI -ohjelman vision osa-alueilla on viime vuosina edistytty. Vuodelle 2006 asetettu visio on kuitenkin eräiden osa-alueiden näkökulmasta varsin lähellä. Myös HEILI -tutkimusohjelman voidaan arvioida onnistuneen vision edistämiseksi, sillä haastattelussa esille tulleista suurimmista matkustajainformaation kehittämishankkeista lähes jokainen liittyi HEILI -tutkimusohjelmaan.

Ainoana laajempaan kritiikkiin tutkimusohjelmaa kohtaan voidaan esittää muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta pienempien kaupunkien ja maaseudun joukkoliikenteen matkustajainformaation kehityshankkeiden puuttuminen tutkimusohjelmasta. Toisaalta painotus on ollut ymmärrettävä, kun ottaa huomioon joukkoliikenteen matkustajamäärien ja kehitykseen käytettävissä olevien resurssien määrän painottumisen alueellisesti.

Tutkimuksessa esille tulleita tutkimuskohteita ovat muun muassa eri informaation jakelukanavien tehokkuuden tutkiminen kohderyhmittäin, mobiilipalveluiden mahdollisuuksien tutkiminen haja-asutusalueiden tiedottamisen tehostamisessa ja räätälöityjen informaatio- palveluiden mahdollisuuksien tutkiminen joukkoliikenteen satunnaiskäyttäjien näkökulmasta. Kehityskohteita ovat eri jakelukanavissa tarjottavan tiedon päivittämisen kehittäminen, vastuunjaon selkeyttäminen eri toimijoiden välillä, pienempien kuntien ja kaupunkien matkustajainformaation kehittämishankkeiden edistäminen, seutujoukkoliikenneyhteistyön tukeminen, avoimuuden ja standardien rajapintojen käytön tukeminen ohjelmistojen ja laitteistojen kehittämisessä sekä joukkoliikenteen imagon nostaminen.

1 JOHDANTO

Henkilöliikenteen info-ohjelman (HEILIn) tehtävänä on edistää yhteistyötä henkilöliikenteen tiedotuspalveluiden ja joukkoliikenteen häiriötilanteiden hallinnan toteuttamiseksi. Ohjelma toimii vuosina 2001 – 2004. HEILI -ohjelma liittyy Liikennetelematiikan rakenteiden ja palveluiden tutkimus- ja kehitysohjelmaan (FITSiin).

HEILI -ohjelman visio vuodelle 2006 on seuraava:

”Vuonna 2006 kuka tahansa saa henkilökohtaisesti valitsemastaan lähteestä tarvitsemansa liikennetiedon: ennen matkaa valitakseen itselleen sopivat kulkutavat, reitin ja matkustusajankohdan ja matkan eri vaiheissa pysyäkseen tekemään matkan mukavasti ja varmasti sekä tarvittaessa muuttamaan suunnitelmiaan olosuhteiden mukaan. Visio toteutuu, kun osapuolet muodostavat yhdessä tiedotuspalveluja tuottavia palveluketjuja, joissa toimintamallit ja osapuolien roolit ovat selviä.” (Liikenne- ja viestintäministeriö 2001)

Visio voidaan purkaa tavoitteiksi tai osa-alueiksi, joilla edistymistä erityisesti tavoitellaan. Näitä ovat:

- eri väestöryhmien tarpeiden ja mahdollisuuksien huomioon ottaminen liikennetiedon tuottamisessa (kuka tahansa saa tiedon),
- tiedon ja palveluiden yksilöiminen käyttäjittäin tai käyttäjäryhmittäin,
- useat jakelukanavat, joista saa tiedon koko matkaketjulle ja vaihtoehtoisista kulkutavoista,
- tietoa on saatavilla kulkutapojen lisäksi muun muassa reiteistä ja ajankohdista,
- tiedotuksen jälkeen päätös ja valinta jäävät matkustajalle (ts. yksityisyyden ja yksilöllisyyden tarjoaminen matkustamispäätöksiin),
- tietoa on mahdollista saada matkan eri vaiheissa (ennen matkaa, sen aikana ja matkan päättyessä) ja
- eri osapuolten yhteistyö, tehtävänjako ja yhteisesti sovitut toimintamallit (standardit, lainsäädäntö, toiminta-arkkitehtuuri). (Liikenne- ja viestintäministeriö 2001)

Tässä tutkimuksessa on selvitetty joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytilannetta muun muassa palveluiden jakelun, tuottamisen, saavutettavuuden ja kustannusten näkökulmista. Lisäksi on kerätty eri toimijoiden näkemyksiä toimijaryhmien työnjaosta nykytilanteesta ja tulevaisuudesta. Tutkimuksessa on keskitytty joukkoliikenteen matkustajainformaatiota tuottavien tahojen näkemysten kartoittamiseen, käyttäjätutkimuksia ei ole tehty.

Raportin lopussa on nykytilankatsauksen tuloksia verrattu HEILI -ohjelman visioon ja tehty johtopäätöksiä kehityksen suunnasta ja vauhdista. Raportin päätelmissä on esitetty näkemyksiä joukkoliikenteen matkustajainformaatioon liittyvistä keskeisistä ongelmista ja tulevaisuuden kehityskohteista.

2 TYÖN TAVOITTEET, RAJAUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT

2.1 Tavoitteet ja rajaus

Tutkimuksen tarkoituksena oli muodostaa kuva tällä hetkellä tarjolla olevista joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluista, sekä niiden jakelun laajuudesta ja saavutettavuudesta. Tavoitteena oli myös muodostaa näkemys työn- ja vastuunjaosta eri toimijoiden välillä. Lisäksi yrityksenä oli karkealla tasolla selvittää, kuinka paljon eri tahot panostavat resursseja matkustajainformaatiopalvelujen tuottamiseen, ja miten panostuksen jakautuvat paperimuotoisen informaation, henkilökohtaisen neuvonnan ja digitaalisen informaation välille.

Tarkastelu rajattiin joukkoliikenneinformaation tuottajan, välittäjän ja viranomaisen näkökulmasta lähteväksi. Toisin sanoen tarkastelukohteena olivat joukkoliikenneoperaattorit, kunnat ja kaupungit, maakuntaliitot ja lääninhallitukset, laite- ja ohjelmistotoimittajat sekä erilaiset muut joukkoliikennepalveluiden tai -informaation tarjoajat ja välittäjät, kuten matkailuyrittäjät. Loppukäyttäjien näkemyksiä ei tässä selvityksessä tutkittu, vaan kaikki käytettyyteen ja asiakastyytyväisyyteen liittyvät näkemykset ovat tuottajapuolen arvioita.

Tarkastelukohteena oli joukkoliikenteen matkustajainformaatio ja taksiliikenteestä jaettava informaatio, kun kyseessä on taksien harjoittama joukkoliikenneluvan vaatima säännöllinen joukkoliikenne. Tutkimuksessa keskityttiin lähinnä linja-autoliikenteen matkustajainformaatioon, raide- ja lentoliikenteen matkustajainformaatiota tarkasteltiin vain rajallisesti. Tarkastelukohteena olivat kaikki informaation jakelukanavat ja matkaketjun kaikki osat. Tutkimus kohdistui koko Suomeen lukuun ottamatta Ahvenanmaata. Painotus oli kuitenkin suuremmissa kaupungeissa ja erityisesti niiden paikallis- ja seutuliikenteessä.

2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessa käytettiin pääasiallisesti kolmea tutkimusmenetelmää: teemahaastatteluja, sähköpostikyselyjä ja Internet-sivujen analysointia. Näiden menetelmien tukena käytettiin kirjallisuus- ja tilastaselvityksiä. Sähköpostikyselyillä tavoiteltiin edustavaa otantaa ja laajennettavia tuloksia, kun taas teemahaastattelut kohdennettiin toimijoihin, joiden näkemyksiä haluttiin selvittää syvällisemmin. Koska joukkoliikenteen matkustajainformaation kehityksen kannalta mielenkiintoiseksi nähtiin erityisesti suuret kaupungit, keskittyivät teemahaastattelut pitkälti niihin. Toisaalta seutulipputyöryhmien haastatteluilla toivottiin esille saatavan myös pienempien kaupunkiseutujen ja kuntien näkemyksiä.

Laajat sähköpostikyselyt kohdennettiin kuntiin ja linja-autoyrittäjiin. Otanta-asetelmana käytettiin molemmissa tapauksissa ositettua otantaa. Kuntien ositteisiin jakamisen lähtökohtana oli kunnan koko, kun taas linja-autoyrittäjien ositteisiin jakamisen lähtökohtana oli yritysten autojen määrä. Ositetun otannan käyttämisen tavoitteena oli varmistaa tulosten monipuolisuus, kattavuus ja laajennettavuus taloudellisella otoskoolla. Sähköpostikyselyjen otanta-asetelmia ja niiden onnistumista on kuvattu yksityiskohtaisemmin raportin kohdissa 4.1 ja 5.1.

Sähköpostikyselyjä tukevat teemahaastattelut kohdennettiin Suomen kymmenen suurimman kaupungin virkamiehille ja merkittävimmille paikallisliikenteen linja-autoyrityksille ja liikennelaitoksille. Teemahaastateltavia toimijoita pyydettiin lisäksi täyttämään karsittu versio sähköpostikyselyjen lomakkeista. Tällä varmistettiin tiedon vertailtavuus. Lisäksi

haastateltiin lääninhallituksia, maakuntaliittoja, seutulipputyöryhmiä, linja-autoyrittäjien etujärjestöjä, raide- ja ilmailuliikenteen edustajia, valtakunnallisesti merkittävää linja-autoliikenteen toimijaa Matkahuoltoa ja alueellisesti merkittävää toimijaa Pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskuntaa (YTV).

Internet-sivujen analysointia käytettiin tutkimusmenetelmänä selvittäessä hotellien, kylpylöiden sekä messu-, koulutus-, hiihto- ja urheilukeskusten tarjoamaa joukkoliikenne- ja saavutettavuusinformaatiota. Lisäksi tuloksia syvennettiin teemahaastattelulla. Oman lisänsä selvitykseen toivat laite- ja ohjelmistotoimittajien sekä linja-autoja valmistavien koritehtaiden lyhyet haastattelut, joissa käytettiin tutkimusmenetelmänä vaihtelevasti sekä puhelinhaastattelua että sähköpostikyselyä.

Tutkimuksen tavoitteena oli tehdä kyselyt ja haastattelut toistettavalla tavalla, joten kyselylomakkeet ja eri tahoille esitetyt teemahaastattelukysymykset on esitetty raportin liitteinä. Lisäksi raportissa on esitetty otantojen periaatteet ja niiden onnistumisen kuvaus.

3 MATKUSTAJAINFORMAATION VÄLITTÄMISEEN KÄYTETTÄVIEN OHEISLAITTEIDEN YLEISYYS LINJA-AUTOKANNASSA

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää laajasti joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytilaa tavalla, joka mahdollistaa kehityksen seuraamisen myös tulevaisuudessa. Yksi merkittävä mittari, erityisesti matkan aikaisen digitaalisen informaation välittämisen edistymisestä, on matkustajainformaation välittämiseen käytettävien oheislaitteiden yleisyys linja-autokannassa. Tätä tietoa etsittiin tilastotietojen avulla. Selvityksen merkittävin tulos oli, että matkustajainformaatiolaitteisiin liittyvää tilastointia ei tehdä keskitetysti minkään tahon toimesta, ja tarkkaa tietoa laitteiden määrästä ja laadusta on tällä hetkellä työlää kerätä.

Ajoneuvorekisterikeskus kerää ajoneuvorekisteriä linja-autokannasta, mutta ei tilastoi autojen matalalattiasuutta tai informaatioon liittyviä lisävarusteita. Paikallisliikenneliitto ja Linja-autoliitto keräävät tilastoja jäsenyritystensä ajoneuvokannasta. Linja-autoliiton vuosittaisessa kalustokyselyssä tiedustellaan alustan merkkiä ja valmistumisvuotta, korin merkkiä ja valmistumisvuotta, istuma- ja seisomapaikkojen määrää matkustajajaloissa ja autojen varustusta seuraavilta osin:

- onko auto katsastettu yli 100 km/h nopeudelle,
- onko autossa WC,
- onko autossa videot,
- onko autossa puhelin,
- onko auto matalalattiaisen ja
- onko autossa vammaisvarustus?

Lisäksi tiedustellaan linja-autojen rakenteellista luokitusta käyttäen ryhmiä: paikallisliikenne-, pikavuoro-, vakiovuoro-, tilausliikenne-, palveluliikenne- ja muut bussit.

Linja-autoliiton kalustoilmoituksilla kerätään ennen kaikkea tietoa liiton omiin tarpeisiin, joten tilastoinnin puutteet matkustajainformaation näkökulmasta ovat ymmärrettäviä. Tilastoinnin ongelmana on, että osa jäsenyrityksistä toimittaa suoraan kalusteluettelonsa täyttämättä kyselylomaketta. Kalusteluetteloiden sisältämän informaation sisältö vaihtelee, mutta monesti niissä ei ole kaikkea kysyttyä tietoa oheislaitteista. Auton rakenteellista luokitusta ei myöskään ole mahdollista ristiintaulukoida auton varustuksen kanssa. Esimerkiksi tieto siitä, miten suuri osa paikallisliikennebusseista on matalalattiaisia, jää saamatta. Lisäksi tilastoinnista puuttuu osa matkustajainformaation kannalta kiinnostavia oheislaitteita, kuten sisänäytöt ja linjakilvet.

Tällä hetkellä Linja-autoliiton kalustotilastojen tiedot matalalattiaisten linja-autojen osuudesta ovat liiton näkökulmasta niin epävarmoja, että niitä ei ole suositeltavaa esittää. Taulukossa 3.1 on esitetty videoautojen määrän ja osuuden kehittyminen viime vuosina. Teemahaastattelussa Linja-autoliiton edustajat arvioivat lähes kaikkiin uusiin pikavuoroliikenteen ja kaupunkiliikenteen käyttöön tuleviin linja-autoihin hankittavan elektroniset linjakilvet.

Taulukko 3.1 Oheislaitteena videot sisältävien linja-autojen määrän ja osuuden kehittyminen. (Linja-autoliitto 2003a, 2003b)

	2002	2001	2000	1999	1998	1997
Videoautoja (kpl)	1983	2086	2046	1591	1716	1496
Osuus Linja-autoliiton jäsenyritysten autokannasta (%)	33 %	33 %	32 %	25 %	27 %	24 %

Reaaliaikaisten ja ei-reaaliaikaisten aikataulunäyttötaulujen määrää asemilla, pysäkeillä ja terminaaleissa ja niiden laatua ei tilastoida missään keskitetysti, vaan jokainen toimija seuraa tilannetta vain omalta osaltaan. Lääninhallituksen keräävät tietoa joukkoliikenteestä siltä osin kuin rahoittavat sitä tai toimivat lupaviranomaisena. Matkustajainformaatio ei toistaiseksi ole kuulunut lääninhallitusten tilastoinnin piiriin.

Tutkimuksen yhteydessä otettiin yhteyttä korivalmistajiin ja tiedusteltiin seuraavatko he matkustajainformaatioon liittyvien lisävarusteiden määrän kehitystä. Vastaukset saatiin kolmelta taholta, jotka on esitetty taulukossa 3.2. Haastatelluista yrityksistä Kiitokori Oy on keskittynyt lähinnä erikoisajoneuvojen, kuten myymälä- ja kirjastoautojen korirakenteiden valmistamiseen. Kabus Oy kuuluu Koiviston Auto -yhtymään ja valmistaa linja-autoja vain oman yhtymän käyttöön. Linja-autojen varustetaso määritellään yhtymän johdon toimesta. Lisäksi yhteyttä otettiin yhteen linja-autoliikenteen kilpiä valmistavaa yritykseen, eli Mitron Oy:n.

Taulukko 3.2 Haastatellut yritykset ja henkilöt.

Yritys	Yhteyshenkilö
Volvo Finland Ab	Markku Eskelinen
Kiitokori Oy	Olli Aarnio
Kabus Oy	johtaja Martti Tommola
Mitron Oy	Product Manager Jukka-Pekka Helander

Kaikki haastateltavat korostivat linja-auton varustelun lähtevän aina täysin tilaajan tarpeista ja toiveista. Tämä koskee myös matkustajainformaatioon liittyviä varusteita ja niiden teknistä tasoa. Kiitokori Oy:n viime vuonna tuottamista, Suomeen jääneistä linjaliikenteen linja-autoista 10 % oli matalalattiaisia. Kabus Oy:n valmistamista paikallisliikenteen linja-autoista jokainen oli matalalattiainen. Volvo Finland Ab:n edustajan mukaan kaikki uutena Suomessa valmistetut kaupunkiliikenteen linja-autot ovat viime vuosina olleet matalalattiaisia. Tulosten perusteella näyttää siltä, että ajoneuvokannan uusiutumisen myötä kaikki pääasiassa kaupunkiliikenteessä liikennöivät linja-autot ovat tulevaisuudessa matalalattiaisia.

Kiitokori Oy toimittaa suurimmaksi osaksi linja-autoja sähkökäyttöisillä numero-/nimityshoilla, mutta myös matriisilinjakilvellisiä autoja vielä toimitetaan. Kabus Oy:n toimittamisessa autoissa oltiin siirtymässä sähköisiin LED-kilpiin. Aiemmin maantielinja-autojen kilvet ovat olleet ns. rulla-/rättikilpiä ja paikallisliikenteen kilvet sähköisiä ns. täppäkilpiä. Volvo Finland Oy:n haastateltava arvioi pääkaupunkiseudun sisä- ja ulkonäyttöjen linjakilvistä olevan elektronisesti ohjattuja 100 % ja maaseutukaupungeissa noin 70 %.

Kilpiä tuottavan ja kehittävän Mitron Oy:n näkemyksen mukaan kaikkiin kaupunkiliikenteeseen hankittaviin autoihin valitaan automaattiset kilpilaitteet. Myös maaseutuliikenteen

ja pitkän matkan liikenteen linja-autoissa automaattiset kilvet ovat voimakkaasti yleisty-
mässä. Kaupunkiliikenteessä peruskilpisarja käsittää etu-, sivu- ja takakilven. Euroopassa
yleinen matkustamossa oleva seuraavan pysäkin näyttö on vähitellen myös Suomessa yleis-
tymässä. Euroopassa sisänäyttöjä käytetään myös mainostamiseen.

Mitron Oy:n linjakilvet perustuvat LCD ja LED teknologiaan. Automaattisten kilpien etuna
on, että niihin voidaan ohjelmoida koko reittikanta, jolloin kilpitekstit löytyvät tarpeen vaa-
tiessa kaikkiin liikennöitäviin reitteihin. Rättikilven kankaalle ei yleensä saada mahtumaan
kaikkia reittejä. Sekä moottorilla käytettävien rullakilpien että manuaalisten rättikilpien
ongelmana on tiedon vaihtaminen. Rullat täytyy ottaa pois ja maalata niihin lisää tekstejä.
Linja-autoliikenteen tehokkuuden kasvaessa on luonnollista myös Suomessa muun Euroo-
pan tapaan siirtyä käyttämään automaattisia kilpiä, joiden tiedonvaihto on nopeaa.

Haastattelujen perusteella näyttää siltä, että linjakilvissä ollaan siirtymässä tai pitkälti jo
siirretty elektronisesti ohjattuihin kilpiin. Tulevaisuuden näkymänä Mitron Oy:n edustaja
piti järjestelmien automatisoimista. Esimerkiksi rahastuslaitteet ja linjakilvet tulevat toimi-
maan keskenään. Haasteena on kuitenkin laitteiden yhteensopivuus, koska laitetoimittajia
on paljon. Mitron Oy on toimittanut Belgiaan järjestelmän, jossa kilpilaitteita voidaan ohja-
ta automaattisesti varikolta ja kaikki päivitettyt tekstit voidaan ladata langattomasti autoihin.

Matkustajainformaation välittämiseen liittyvinä laitteina mainittiin linjakilpien lisäksi kuu-
lutuslaitteet ja matkustamossa olevat ns. pysäkinäytöt. Näiden yleisyyteen linja-
autokannassa koritoimittajat eivät ottaneet kantaa.

4 KUNNAT JA SEUTULIPPUTYÖRYHMÄT

4.1 Otanta ja tulosten luotettavuus

4.1.1 Kunnat

Tutkimuksen alkaessa vuonna 2003 Suomessa oli 446 kuntaa. Ahvenanmaan päädyttiin rajaamaan pois tarkastelualueesta, jolloin tarkasteltavaksi perusjoukoksi jäi 430 kuntaa. Kyselytutkimuksessa käytettiin ositettua otantaa, riittävän edustavan otoksen varmistamiseksi.

Ositteen perustaksi valittiin kunnan koko. Kunnan koolla on vaikutusta muun muassa tarjottavien joukkoliikennepalveluiden määrään ja laatuun, sekä tutkimuskohteena olevien informaatiopalveluiden tarjontaan. Luonnollisesti myös esimerkiksi kunnan sijainnilla ja tarjolla olevilla joukkoliikennevaihtoehdoilla, joihin vaikuttavat esimerkiksi lentoaseman ja rautatieaseman läheisyys, on vaikutusta joukkoliikennepalveluiden tarjontaan. Paremmiin todellisuutta vastaavan, mutta monimutkaisen osituksen ongelmana on riittävän tietopohjan saaminen tulosten laajentamiseen. Tämän vuoksi päädyttiin käyttämään osituksen perusteenä kunnan väkilukua, tilanteen yksinkertaistamisesta huolimatta.

Tutkimuksen otoskooksi valittiin 120 kuntaa tai kaupunkia, joista 110:een lähetettiin sähköpostikysely ja 10 haastateltiin sähköpostikyselyn lisäksi teemahaastattelulla. 120 kunnan ostos edustaa noin 28 % tarkastelualueen kunnista ja 59 % väestöstä.

Osituksessa käytettiin neljää ositetta. Ositteet määriteltiin siten, että ne olivat väestömäärältään suhteellisen tasapainoiset. Tämä luonnollisesti tarkoittaa sitä, että väkiluvultaan pienimmässä ositteessa on kuntia huomattavasti enemmän kuin suurimmassa. Otannan tavoitteena oli saada kattava käsitys erikokoisten kuntien tarjoamasta joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytilasta. Kiinnostuksen painopiste oli suurimmissa kunnissa, koska niissä on todennäköisesti enemmän informaatiopalveluiden kehityskohteita. Tämän vuoksi kymmenen suurinta kaupunkia haastateltiin kyselyn lisäksi teemahaastattelulla.

Taulukossa 4.1 on esitetty ositteiden kuvaukset, ominaisuudet ja koot. Ositteiden sisällä tutkimukseen valitut kunnat valittiin satunnaisotannalla. Maantieteellisen kattavuuden tasapainoisuus tarkastettiin ennen kyselyn lähettämistä. Kattavuus oli riittävä, joten otosta ei muutettu.

Taulukko 4.1 Osituksen ja otannan periaate. (Tilastokeskus 2003).

Osite nro.	Kuvaus	Kuntia	Väestöä	Otoskoko	Otoksen kunnissa väestöä
1	0 - 10 000 asukasta	329	1 366 584	55	267 999
2	10 000 - 25 000 asukasta	66	1 050 534	30	478 895
3	25 001 – 60 000 asukasta	25	957 894	25	957 894
4	yli 60 001 asukasta	10	1 805 026	10	1 805 026
Yhteensä*		430	5 194 703	120	3 510 314

* Suomen kunnat pois lukien Ahvenanmaan kunnat

Sähköpostikysely lähetettiin ositteiden yksi, kaksi ja kolme kunnille 31.10.2003 - 5.11.2003 välisenä aikana. Kysely kohdennettiin kuntien tai kaupunkien joukkoliikennetyhteyshenkilöille, joiden yhteystiedot saatiin lääninhallituksilta. Jos kunnassa ei ollut nimettyä joukkoliikennetyhteyshenkilöä, valittiin kunnan Internet-sivuilta soveltuva henkilö. Sähköpostikyselyyn vastasi 60 kuntaa, joten vastausprosentiksi tuli 55 %. Taulukossa 4.2 on esitetty vastausprosentit kaikkien neljän ositteen osalta.

Taulukko 4.2 Vastausprosentit ositteittain (osite neljä haastateltiin). (Tilastokeskus 2003).

Osite nro.	Otoskoko	Otoksen kunnissa väestöä	Vastanneita kuntia	Vastausprosentti	Vastanneista kunnissa väestöä
1	55	267 999	23	42 %	122 180
2	30	478 895	20	67 %	328 053
3	25	957 894	17	68 %	614 717
4	10	1 805 026	10	100 %	1 805 026
Yhteensä*	120	3 510 314	70	58 %	2 869 976

* Suomen kunnat pois lukien Ahvenanmaan kunnat

Suomen kymmenen väkiluvultaan suurinta kuntaa, eli osite neljä, haastateltiin ja heitä pyydettiin lisäksi täyttämään karsittu versio sähköpostikyselystä. Helsingin ja Tampereen kaupunkien haastateltavat toivat esille joukkoliikenneasioiden olevan kaupunkien liikennelaitosten vastuulla. Tämän vuoksi Tampereella kaupungin edustaja vastasi vain muutamiin tarkentaviin kysymyksiin ja Helsingissä Helsingin kaupungin liikennelaitoksen (HKL:n) edustaja vastasi kaupungin näkökulmasta muutamaan tarkentavaan kysymykseen.

Taulukko 4.3 Haastatellut kaupungit ja henkilöt.

Kaupunki	Haastateltu henkilö
Espoo	joukkoliikennepäällikkö Pirkko Lento
Helsinki (HKL)	suunnittelujohtaja Seppo Vepsäläinen*
Jyväskylä	liikenneinsinööri Jorma Lipponen
Kuopio	suunnitteluinsinööri Seija Pasanen
Lahti	liikenneinsinööri Matti Hoikkanen
Oulu	liikenneinsinööri Jaakko Ylinampa
Pori	liikenneinsinööri Markku Setälä
Tampere	liikenneinsinööri Reijo Väliharju *
Turku	joukkoliikennejohtaja Erkki Airaksinen
Vantaa	joukkoliikennesuunnittelija Leila Gröhn

* Haastateltavat vastasivat vain muutamiin tarkentaviin kysymyksiin, koska teemat käsiteltiin pääasiassa operaattoreiden (TKL ja HKL) haastatteluissa.

Jokaisesta kolmesta ensimmäisestä ositteesta vastauksia saatiin vähintään 15 kunnalta ja ositteesta neljä kaikilta ositteeseen kuuluvalta kaupungeilta. Tulokset voidaan arvioida riittävällä luotettavuudella olevan yleistettäviä. Vastaus saatiin kokonaisuudessaan yli 16 %:lta Suomen kunnista (pl. Ahvenanmaan kunnat). Näiden kuntien väestömäärä edustaa peräti 55 % Suomen väestömäärästä, kun Ahvenanmaan väestöä ei huomioida.

4.1.2 Seutulipputyöryhmät

Tässä raportissa käytetyllä käsitteellä seutulipputyöryhmä tarkoitetaan työryhmiä, joita nimitetään seutulippu-, seutuliikenne-, paikallisliikenne- tai liikennetyöryhmiä alueesta riippuen. Kyseessä on työryhmä, jonka tehtävänä on seudullisen joukkoliikenteen kehittäminen. Osalla seuduista työryhmän tehtävät ovat viime vuosina laajentuneet seutulipun markkinoinnista ja seudun aikataulusuunnittelusta useisiin muihin tehtäviin, jolloin kyseessä on useimmiten nimitykseltään seutuliikennetyöryhmä. Työryhmien kokoonpanot vaihtelevat, mutta edustettuina olevia tahoja voivat olla muun muassa seudun kunnat, seudun joukkoliikenneryittäjät, Matkahuolto, maakuntaliitot ja lääninhallitukset.

Haastattelut pyydettiin kymmeneltä seutulipputyöryhmän puheenjohtajalta (taulukko 4.4). Seutulipputyöryhmät valittiin siten, että otos oli maantieteellisesti mahdollisimman kattava. Teemahaastattelut tehtiin 19.11.2003 - 11.12.2003 välisenä aikana.

Taulukko 4.4 Haastatellut seutulipputyöryhmät.

Työryhmät	Haastatellut henkilöt
Kemi-Tornio seutuliikennetyöryhmä	puheenjohtaja Harri Telkki
Kouvolan seutulipputyöryhmä	puheenjohtaja Erkki Becker
Porvoon ja Loviisan seutuliikennetyöryhmät	puheenjohtaja Pekka Hallikainen
Raahe-Pattijoki paikallisliikennetyöryhmä	yhdyshenkilö Heimo Karihtala
Riihimäen seutulipputyöryhmä	puheenjohtaja Kimmo Kiuru
Salon seutuliikennetyöryhmä	puheenjohtaja Mauri Hermunen
Savonlinnan seutulipputyöryhmä	puheenjohtaja Päivi Toivari
Vaasan seutulipputyöryhmä	puheenjohtaja Käthe Wiklund
Vakka-Suomen seutulipputyöryhmä	yhdyshenkilö Helena Lindström
Ylä-Savon seutuliikennetyöryhmä	puheenjohtaja Anneli Rossi

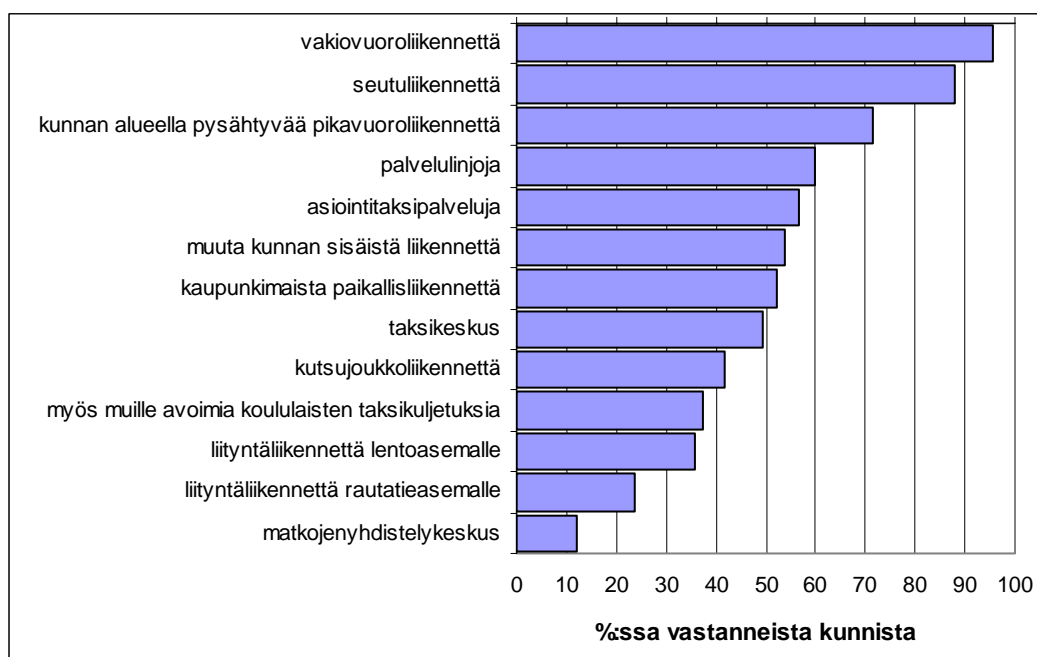
Haastateltaviin henkilöihin otettiin yhteyttä puhelimitse ja heidän kanssaan sovittiin puhelinhaastatteluaika. Teemahaastattelun tueksi laadittiin kysymysrunko, joka lähetettiin haastateltavalle ennen haastattelua hänen sitä toivoessa. Kysymysrunko on esitetty liitteessä 3. Seutulipputyöryhmien edustajien vastaukset on esitetty kohdassa 4.4.

4.2 Kuntien tuottaman joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytila

4.2.1 Jaettava informaatio ja sen jakelukanavat

Tarjottavat joukkoliikennepalvelut

Kyselyyn vastanneista kunnista yhdeksän kymmenestä kuului yhteen tai useampaan seutulippualueeseen. Yli 60 000 asukkaan kunnista seutulippualueeseen kuuluivat kaikki. Seutuliikennettä tarjosivat isot kunnat hieman useammin kuin pienet kunnat. Kuvassa 4.1 on esitetty kyselyyn vastanneiden kuntien tarjoamat julkisen liikenteen palvelut. Tarjotut palvelut vaihtelivat kuntien koon mukaan.

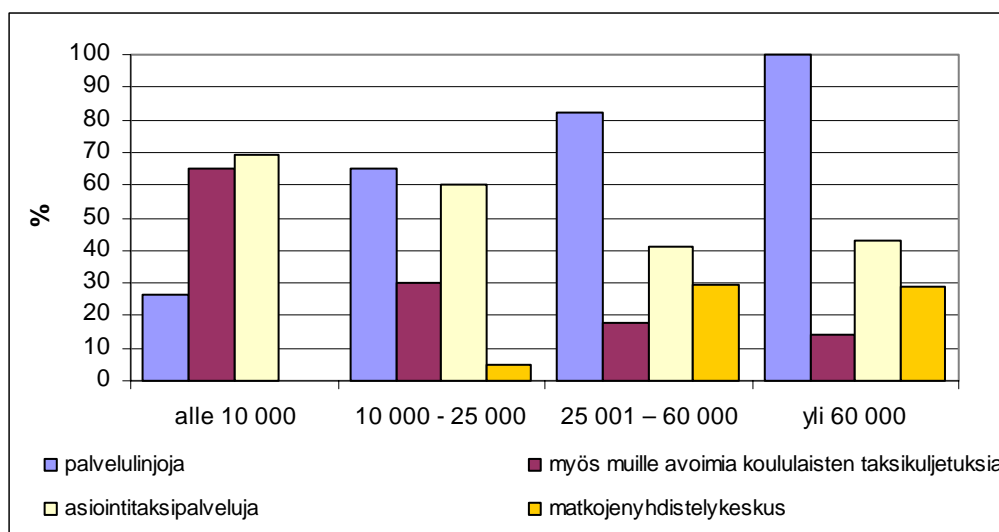


Kuva 4.1 Kyselyyn vastanneiden kuntien tarjoamat julkisen liikenteen palvelut.

Kaupunkimaista paikallisliikennettä oli tarjolla jokaisessa yli 60 000 asukkaan kunnassa, 82 %:ssa 25 001 – 60 000 asukkaan kunnista, yli puolessa 10 000 – 25 000 asukkaan kunnista, mutta vain 13 %:ssa alle 10 000 asukkaan kunnista. Muu kunnan sisäinen liikenne oli hieman yleisempää pienemmissä kunnissa kuin suurissa kunnissa.

Liityntäliikennettä lentoasemille tarjosi lähes jokainen yli 60 000 asukkaan kunta. Alle 25 000 asukkaan kunnista liityntäliikennettä tarjosi vähemmän kuin neljäsosa kyselyyn vastanneista kunnista ja 25 001 – 60 000 asukkaan kunnista noin puolet. Liityntäliikennettä rautatieasemille tarjosi yli 25 000 asukkaan kunnista noin joka kolmas, mutta tätä pienemmistä kunnista vähemmän kuin viidesosa. Taksikeskus oli joka neljännessä alle 10 000 asukkaan kunnassa, puolessa 10 000 – 25 000 asukkaan kunnassa ja noin 70 %:ssa yli 25 000 asukkaan kunnista.

Kuvassa 4.2 on esitetty kuntien koko mukaan kyselyyn vastanneiden kuntien tarjoamia julkisen liikenteen palveluita. Palvelulinjojen tarjonta vähenee selvästi suurimmista pienempiin kuntiin siirryttäessä, kuten myös matkojen yhdistelykeskusten tarjonta. Muillekin kunnan asukkaille avoimia koululaisten taksikuljetuksia tarjoavat pienet kunnat useammin kuin suuret kunnat, kuten myös asiointitaksipalveluita. Kutsujoukkoliikennettä on tarjolla useammin keskisuurissa kaupungeissa (noin puolessa) kuin pienissä alle 10 000 asukkaan (35 %:ssa) tai suurissa yli 60 000 asukkaan kaupungeissa (29 %:ssa). Yli 60 000 asukkaan kunnista kysymykseen ei vastannut Turku, Tampere ja Helsinki.

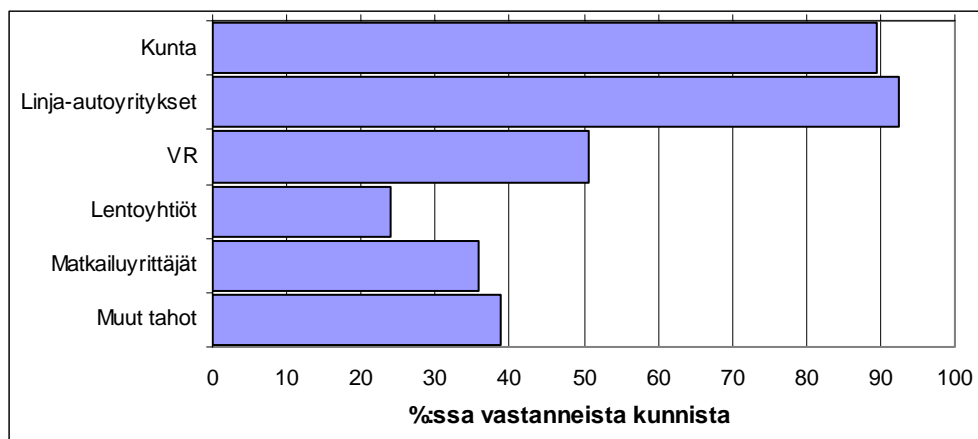


(Yli 60 000 asukkaan kunnista kysymykseen ei ole vastannut Turku, Tampere ja Helsinki)

Kuva 4.2 Kyselyyn vastanneiden kuntien tarjoamia julkisen liikenteen palveluita kunnan kokoluokittain esitettynä.

Joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluita tarjoavat tahot kunnissa

Tutkimuksessa kysyttiin kuntien edustajilta, mitkä toimijat tarjoavat joukkoliikenteen matkustajainformaatioon liittyviä palveluita vastaajan edustamassa kunnassa. Sekä kunnat että linja-autoyrittäjät tarjosivat tietoa joukkoliikenteestä noin 90 %:ssa kunnista (kuva 4.3). Linja-autoyrittäjät eivät tarjonneet tietoa joukkoliikennepalveluista noin joka viidennessä alle 10 000 asukkaan kunnassa. Jokaisessa yli 10 000 asukkaan kunnassa linja-autoyrittäjät tarjosivat tietoa joukkoliikenteestä.



Kuva 4.3 Kuntien edustajien näkemys joukkoliikenteen matkustajainformaatiota tarjoavista toimijoista kunnissa.

Matkailuyrittäjien joukkoliikenteestä tiedottaminen keskittyi selvästi suurempiin kuntiin. Matkailuyrittäjät tarjosivat joukkoliikenteen matkustajainformaatiota noin joka viidennessä alle 25 000 asukkaan kunnassa, noin puolessa 25 001 – 60 000 asukkaan kunnista ja käytännössä katsoen jokaisessa yli 60 000 asukkaan kaupungissa. Tarjonnan määrää selittää toisaalta matkailupalveluiden ja joukkoliikennepalveluiden tarjonta, toisaalta potentiaalisen asiakasryhmän koko.

VR tarjosi joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluita 30 %:ssa alle 10 000 asukkaan kunnista, 40 %:ssa 10 000 – 25 000 asukkaan kunnista, 70 %:ssa 25 001 – 60 000 asukkaan kunnista ja kaikissa yli 60 000 asukkaan kunnissa. Lentoyhtiöiden tarjoama joukkoliikenteen matkustajainformaatio keskittyi lähinnä suuriin ja keskisuuriin kaupunkeihin. Lentoyhtiöt tarjosivat joukkoliikenteen matkustajainformaatiota vain noin joka viidennessä alle 25 000 asukkaan kunnassa ja kahdessa kunnassa viidestä, kun kunnan koko oli 25 001 – 60 000 asukasta. Tätä suurimmista kunnissa tarjontaa oli kolmessa kunnassa neljästä. Luonnollisesti selittävinä tekijöinä toimivat kunnan saavutettavuus junalla ja lentokoneella tai niiden luontevilla liityntäyhteyksillä.

Joukkoliikenteen matkustajainformaatiota tarjoavana tahona tuotiin esille Matkahuolto, joka mainittiin 22 kertaa. Yksittäisiä mainintoina esille tulivat myös seutulipputyöryhmät, YTV, Metsähallitus, taksi ja Tiehallinto.

Suurten kaupunkien edustajilta kysyttiin teemahaastatteluissa, minkä tahojen kanssa kaupunki tekee aktiivista yhteistyötä matkustajainformaation tuottamisessa ja kehittämisessä, sekä miten eri tahot ovat vastuussa rahoituksesta ja toteutuksesta. Aktiivista yhteistyötä kaupungit tekivät seutulippualueen muiden kuntien, Matkahuollon, kaupungin sisäisten liikennöitsijöiden, seutulippualueen liikennöitsijöiden, Tiehallinnon ja lääninhallitusten kanssa. Pääkaupunkiseudun kuntien yhteistyötaho oli lisäksi YTV.

Seutuyhteistyötä tehtiin erityisesti seutulippu- tai seutuliikennetyöryhmässä. Seutuaikataulujen rahoittamiseen osallistuivat yleensä seudun kunnat (50 % kustannuksista) ja joukkoliikenneryrittäjät sekä Matkahuolto (yhteensä 50 % kustannuksista). Seutuliikennealueiden kunnat (tai joissain tapauksissa yrittäjät) hoitivat kukin omat pysäkkinsä. Tosin yleisten teiden pysäkit ovat siirtymässä Tiehallinnon hoidettavaksi.

Kaupunkien paikallisliikenne oli toisissa kaupungeissa täysin kaupunkien vastuulla (esim. Turku), kun taas toisissa kaupungeissa yrittäjät tuottivat paikallisliikenteen aikataulut (esim. Lahti). Turussa kaupunki teki aikataulujulkaisut ja pysäkki-informaation. Apuna käytetään mainostoimistoja. Turussa yksittäisten yrittäjien on mahdollista saada aikatauluja ja muuta informaatiota kaupungin julkaisemaan aikataulukirjaan korvausta vastaan. Lahdessa aikataulukirjan kustantaa liikennöitsijä, mutta koteihin jaettava seutulehti ja radio-mainonta kustannetaan puoliksi kaupungin ja puoliksi liikennöitsijöiden toimesta.

Sekä Lahdessa että Jyväskylässä pysäkkien paperi-informaation jaettiin osalle pysäkeistä kaupunkien ja osalle pysäkeistä yrittäjien toimesta. Jyväskylässä yrittäjä teki ja painoi aikataulujulisteet, mutta kaupunki teki linjakartat, joiden painatuksesta yrittäjä huolehti. Vantaalla pysäkkikohtaisten aikataulujen tekeminen, pysäkki-informaation vieminen maastoon ja sähköinen informaatio oli pääosin kaupungin vastuulla, mutta paperi-informaation painoi YTV. Häiriöinformaatio oli myös kaupungin vastuulla.

Kaupunkien vastuulla on useimmiten linja-autoasemien ja matkustajaterminalien sähköiset näyttötaulut (Pori, Jyväskylä) lukuun ottamatta rautatieasemia, joiden taulut ovat junaliikenteen toimijoiden vastuulla (esim. Vantaalla Tikkurilan asema). Myös reaaliaikaisten pysäkkiaikataulunäyttöjen ja keskuslaitteiden ylläpito on yleensä kadunpitäjän, eli kaupungin vastuulla. Operaattoreilla on vastuu linja-autojen laitteista ja järjestelmän käytöstä. Näin työnjako on toteutettu esimerkiksi Tampereella. Matkakeskushankkeissa kaupungit tekevät yhteistyötä VR:n ja lentoliikenteen toimijoiden kanssa. Joidenkin seutujen, kuten Kuopion, seutu-aikataulukirjoissa on myös VR:n aikataulut. Vantaalla kaupunki tekee kortin lentoaseman joukkoliikenneyhteyksistä, jota jaetaan valtakunnallisesti.

Erilaisten kehityshankkeiden kautta osa haastateltavista kaupungeista oli tehnyt tai teki yhteistyötä myös lähikaupunkien kanssa. Esimerkiksi Kuopio teki yhteistyötä Mikkelin ja Joensuun kanssa kaupunkiliikenteen matkustajainformaatiohankkeessa, Siilinjärven kanssa Siilinjärvi – Kuopio -laatuikäytävähankkeessa ja Joensuun, Mikkelin, Kouvolan ja Lappeenrannan kanssa WILIM@ -hankkeessa. Hankkeisiin osallistui kaupunkien lisäksi muitakin toimijoita, kuten Tiehallinto ja VR. Sekä Espoon että Vantaan kaupungit tekivät kiinteää yhteistyötä YTV:n ja muiden pääkaupunkiseudun kuntien kanssa

Yhteistyön tekemisessä tärkeää näyttää olevan selkeä vastuun jakaminen ja vastuutahojen nimeäminen. Kaupunkikohtaisia eroja oli yrittäjille ja kaupungille kuuluvan toiminnan rajoissa. Osa kaupungeista hoiti lähes kokonaan paikallisliikenteestä tiedottamisen kaikkia informaation jakelukanavia pitkin, kun taas toisissa kaupungeissa tiedottaminen kuului vain osittain kaupungeille.

Kunnan yksin tai yhteistyössä tarjoama joukkoliikenteen matkustajainformaatio

Sähköpostikyselyssä kysyttiin kuntien yksin tai yhteistyössä tarjoaman joukkoliikenteen matkustajainformaation sisältöä. Kyselylomakkeessa käytettyä informaation jakoa neljään kokonaisuuteen käytetään myös seuraavassa tulosten esittämisessä. Kokonaisuudet ovat:

- kaikkia joukkoliikennemuotoja tukeva informaatio,
- linja-autoliikennettä koskeva informaatio,
- raideliikennettä koskeva informaatio ja
- lentoliikennettä koskeva informaatio.

Noin viisi tutkimukseen vastannutta kuntaa kuudesta tarjosi kunnan Internet-sivuilla karttatietoa kunnan sijainnista (kuva 4.4). Karttatietoa Internet-sivuilla tarjosivat lähes yhtä usein pienet kunnat kuin suuret kunnat. Tietoa joukkoliikenneyhteystiestä ja -yrittäjistä tarjosi kolme kuntaa neljästä. Tietoa kunnan joukkoliikenneyhteystiestä ja yrittäjistä tarjosi alle 10 000 asukkaan kunnista noin 60 %, mutta yli 25 000 asukkaan kunnista noin 90 %.

Taksien yhteystiedot olivat hieman yllättäen useammin alle 25 000 asukkaan kuntien (noin 55 % kunnista) tarjoamaa tietoa kuin yli 25 000 asukkaan kuntien (noin 42 % kunnista) tarjoamaa tietoa. Vastanneista kunnista kaikkiaan noin puolet tarjosi taksin yhteystiedot. Kaikki matkojenyhdistelykeskuksen (MYK) omaavat kunnat myös tarjosivat siitä tietoa.



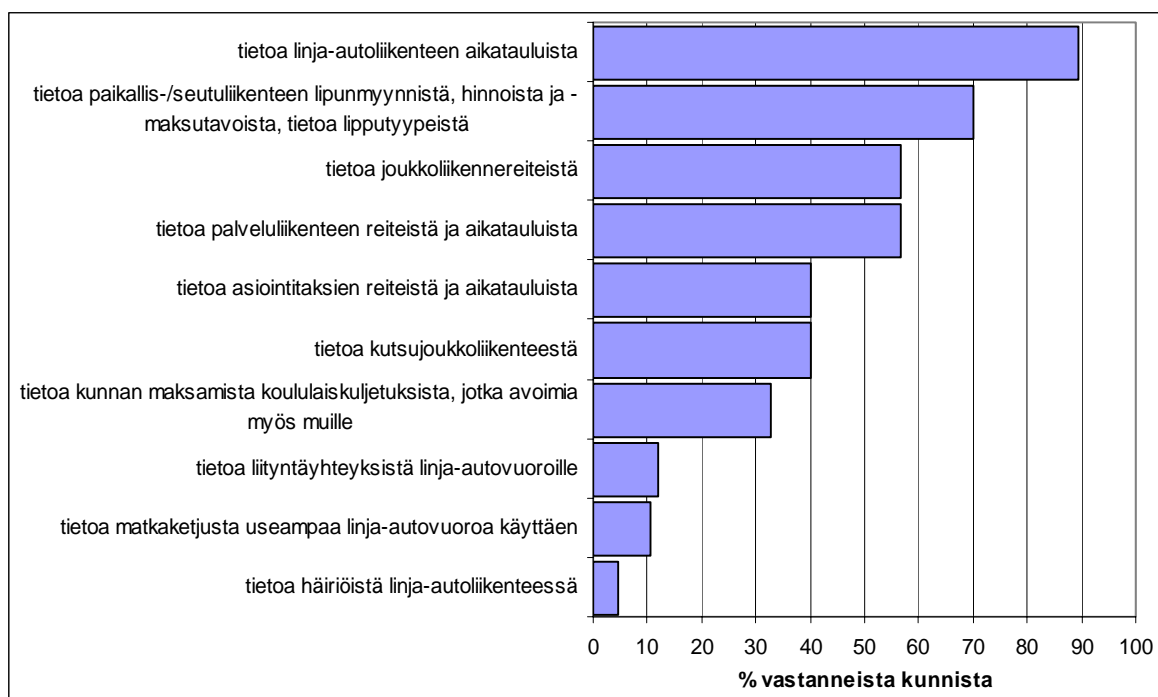
Kuva 4.4 Kunnan yksin tai yhteistyössä tarjoama kaikkia joukkoliikennemuotoja koskeva matkustajainformaatio.

Suurimmat erot palveluiden tarjonnassa kuntien kokoryhmien välillä olivat tienvarsiopasteiden ja matkailuun liittyvien neuvontapisteiden tai niiden yhteystietojen tarjonnassa. Tienvarsiopasteet terminalleihin, kuten rautatieasemalle tai linja-autoasemalle, tarjosi noin 40 % kunnista. Alle 25 000 asukkaan kunnista hieman alle kolmannes, 25 001 – 60 000 asukkaan kunnista noin puolet ja yli 60 000 asukkaan kunnista jokainen tarjosi tienvarsiopasteet joukkoliikenneterminalleihin. Matkailuun liittyvän neuvontapisteiden tai sen yhteystiedot tarjosi noin 70 % kunnista. Alle 10 000 asukkaan kunnista noin puolet tarjosi matkailuun liittyvän neuvontapisteiden tai sen yhteystiedot. Seuraavissa kuntien kokoluokissa vastaavat osuudet olivat 60 %, 90 % ja 100 %.

Kuntien yksin tai yhteistyössä tarjoaman linja-autoliikenteeseen liittyvän matkustajainformaation tarjoamisen useus on esitetty kuvassa 4.5. Yhdeksän kuntaa kymmenestä tarjosi tietoa linja-autoliikenteen aikatauluista. Aikataulutiedon tarjonnassa ei ollut kuntien kokoryhmien välillä juurikaan eroa. Aikataulutietoa tarjosi alle 25 000 asukkaan kunnista yli 85 % ja suurimmista yli 60 000 asukkaan kunnista jokainen. Tyypillisesti kunnat tarjosivat tietoa paikallisliikenteen ja seutuliikenteen aikatauluista. Noin puolet kunnista, jotka tarjosivat tietoa aikatauluista, tarjosivat sitä pitkämatkaisesta liikenteestä.

Yli puolet kunnista tarjosi tietoa joukkoliikenteen reiteistä reittikartan tai vastaavan avulla. Reittitiedon tarjoamisessa oli suuria eroja kuntien kokoluokittain. Alle 10 000 asukkaan kunnista reittitietoa tarjosi vähemmän kuin kolmasosa kunnista, 10 001 – 25 000 asukkaan kunnista noin puolet, 25 000 – 60 000 asukkaan kunnista lähes 90 % ja yli 60 000 asukkaan kunnista jokainen. Kaikki reittitietoa tarjoavat kunnat tarjosivat sitä paikallisliikenteestä ja noin puolet kunnista tarjosi tietoa myös seutuliikenteestä. Pitkämatkaisesta liikenteestä tarjosi reittitietoa vastanneista kunnista vain neljä.

Tietoa paikallis- tai seutuliikenteen lipunmyynnistä, hinnoista, maksutavoista tai lipputyypeistä tarjosi 70 % kunnista. Alle 10 000 asukkaan kunnista osuus oli noin puolet, suurimmista kunnista lippuihin liittyvää tietoa tarjosi käytännössä jokainen. Yli puolet kunnista tarjosi tietoa palveluliikenteen aikatauluista ja reiteistä ja noin 40 % tarjosi tietoa asiointitaksien reiteistä ja aikatauluista. Käytännössä kaikki kunnat, jotka tarjosivat palvelulinjoja tai palvelutaksitoimintaa, myös tiedottivat niistä.

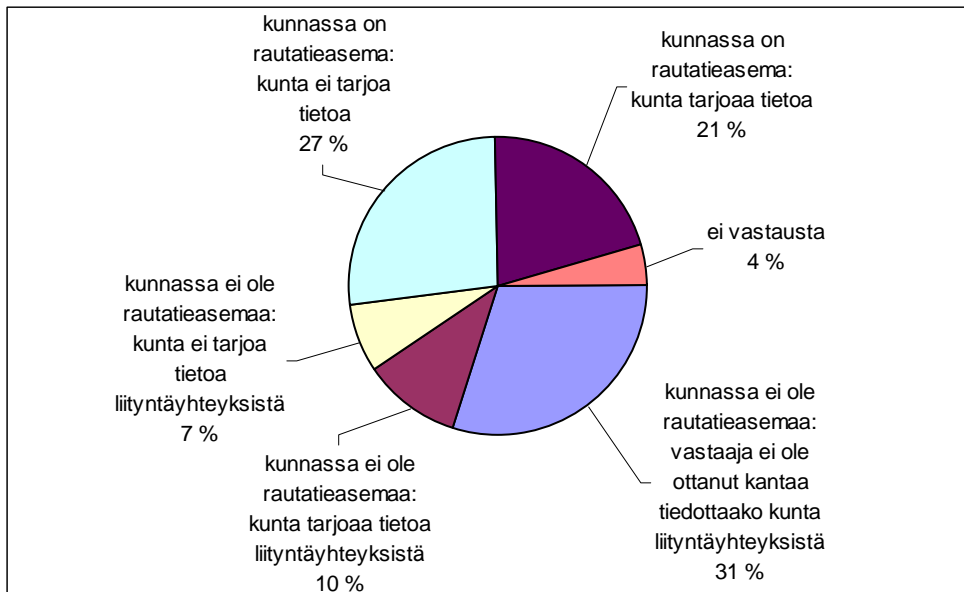


Kuva 4.5 Kunnan yksin tai yhteistyössä tarjoama linja-autoliikenteen matkustajainformaatio.

Kutsujoukkoliikenteestä tietoa tarjosi noin 40 % kyselyyn vastanneista kunnista. Kutsujoukkoliikennettä tarjosi kyselyyn vastanneista kunnista 42 %, joten käytännössä lähes jokainen kutsujoukkoliikennettä tarjoava kunta myös tiedottaa siitä kunnan asukkaille. Tietoa kunnan maksamista koululaiskuljetuksista, jotka ovat myös avoimia muille matkustajille (esim. koulutaksit haja-asutusalueilla), tarjosi noin joka kolmas kunta. Kaksi kolmasosaa palvelua tarjoavista kunnista myös tiedotti siitä aktiivisesti. Osa kunnista, jotka eivät tarjonneet palveluja (esimerkiksi lääninhallitus osti palvelut kunnan sijaan), tiedotti niistä.

Tietoa liityntäyhteysistä linja-autovuoroille, matkaketjuista useaa linja-autovuoroa käyttäen ja häiriöistä joukkoliikenteessä tarjosi vähemmän kuin kymmenesosa kunnista. Liityntäyhteysistä tiedottaminen oli huomattavasti yleisempää yli 60 000 asukkaan kunnissa kuin tätä pienemmissä kunnissa. Liityntäyhteysistä tiedotettiin lähinnä taksilla.

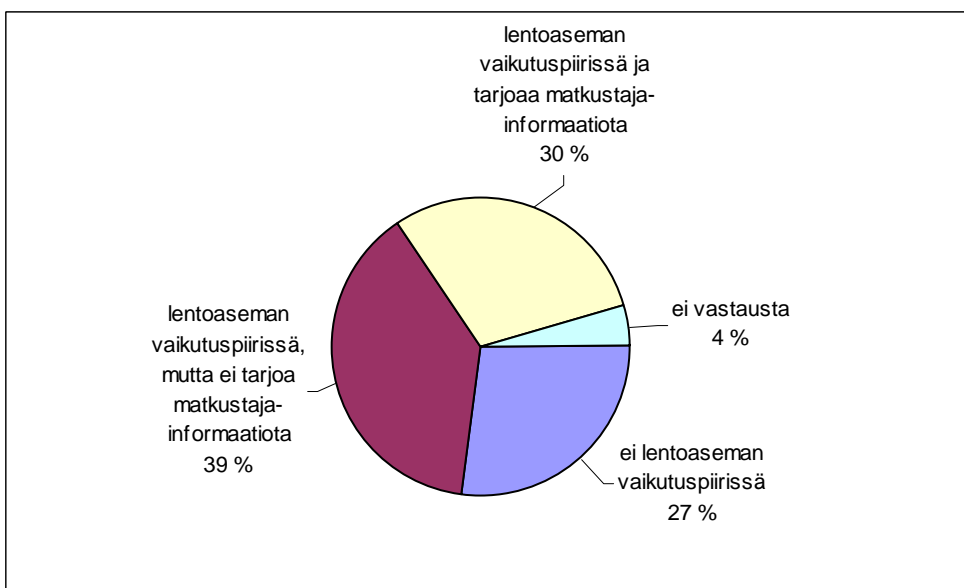
Kuntien vastaukset raideliikennettä koskevan matkustajainformaation jakeluun on esitetty kuvassa 4.6. Tutkimukseen vastanneista kunnista noin puolessa ei ollut henkilöliikennepalveluita tarjoavaa rautatieasemaa. Niistä kunnista, joissa rautatieasemaa ei ollut, suurin osa ei ollut vastannut liityntäyhteysistä tiedottamista koskevaan kysymykseen. Todennäköisesti kunta ei tiedota liityntäyhteysistä lähimmälle rautatieasemalle. Joka viides kunta, jossa rautatieasemaa ei ollut, ilmoitti tarjoavansa tietoa liityntäyhteysistä rautatieasemalle.



Kuva 4.6 Kunnan yksin tai yhteistyössä tarjoama raideliikenteeseen liittyvä matkustajainformaatio.

Niistä kunnista, joissa rautatieasema oli, noin kaksi kuntaa viidestä tarjosi matkustajainformaatiota raideliikenteeseen liittyen. Kaikki informaatiota välittävät kunnat tiedottivat aika-tauluista. Lippuihin liittyvää informaatiota jakoi hieman alle puolet kunnista, jotka ylipääntensä jakoivat raideliikenteeseen liittyvää informaatiota. Reiteistä ja liityntäyhteysistä tarjosi tietoa noin kolmasosa raideliikenteestä tiedottavista kunnista. Liityntäyhteysistä erityisesti liityntä linja-autolla oli tiedottamisen kohteena.

Kuntien vastaukset lentoliikennettä koskevan matkustajainformaation jakeluun on esitetty kuvassa 4.7. Tutkimukseen vastanneista kunnista noin neljäsosa ei kuulunut lentoaseman vaikutuspiiriin.

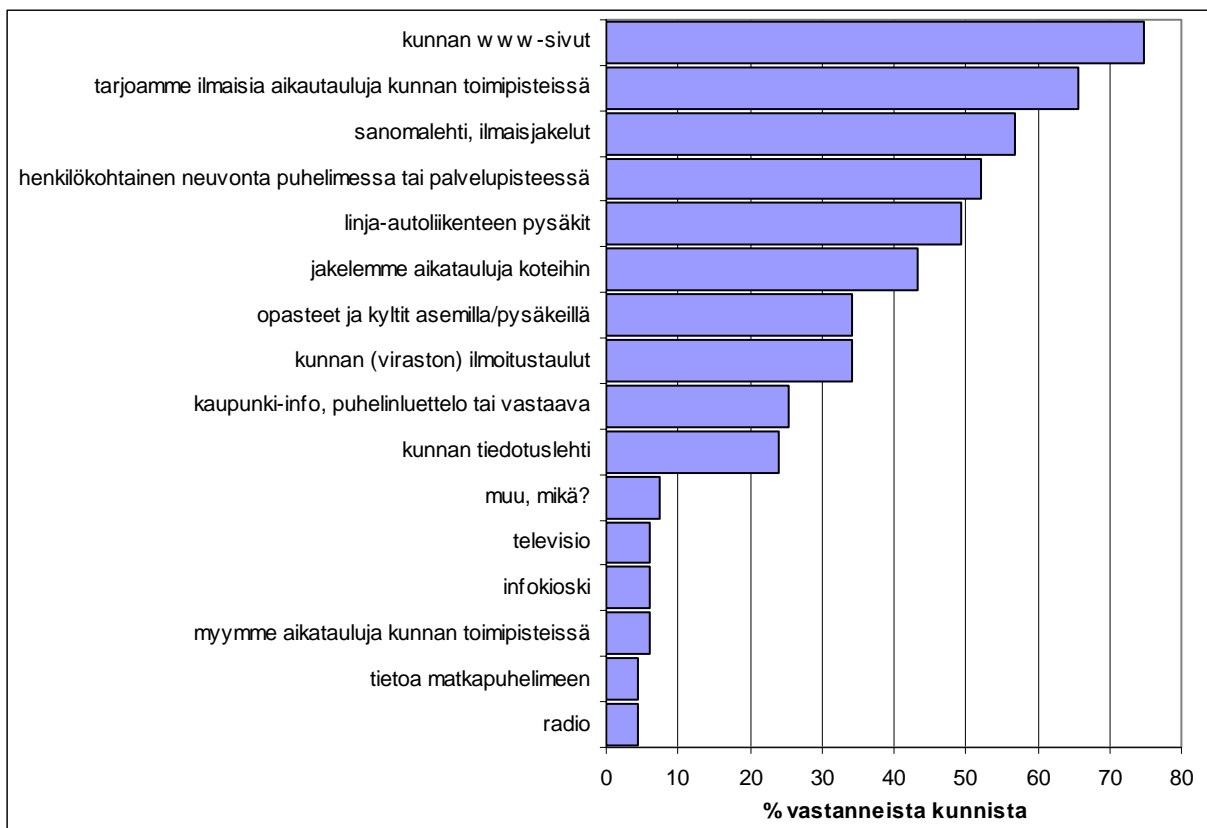


Kuva 4.7 Kunnan yksin tai yhteistyössä tarjoama lentoliikennettä koskeva matkustajainformaatio.

Lentoaseman vaikutuspiiriin kuuluvista kunnista noin kaksi viidesosaa tarjosi lentoliikenteeseen liittyvää matkustajainformaatiota. Lähinnä informaatiota tarjottiin liityntäyhteyksistä ja lentoliikenteen aikatauluista, joista tietoa tarjosi yli puolet lentoliikennettä koskevaa tietoa tarjoavista kunnista. Liityntäyhteyksistä tarjottiin tietoa erityisesti linja-autoliikenteen, mutta myös taksiliikenteen osalta. Tietoa lentoliikenteen reiteistä ja yhteyksistä tarjosi joka neljäs tietoa tarjoava kunta. Lentoliikenteestä häiriötietoa ei tarjonnut kunnista yksikään.

Informaation jakelukanavat ja tietolähteet

Kuvassa 4.8 on esitetty kuntien käyttämät joukkoliikenteen matkustajainformaation jakelukanavat. Yli puolet kunnista välittää joukkoliikenteen matkustajainformaatiota tarjoamalla tietoa kunnan Internet-sivuilla, jakamalla ilmaisia aikatauluja tai aikataulukirjoja kunnan toimipisteissä tai matkailuneuvonnassa, mainostamalla sanomalehdissä tai ilmaisjakeluissa tai antamalla henkilökohtaista neuvontaa puhelimesta tai palvelupisteessä. Yleisin tapa joukkoliikenteen matkustajainformaation jakeluun ovat kunnan Internet-sivut.

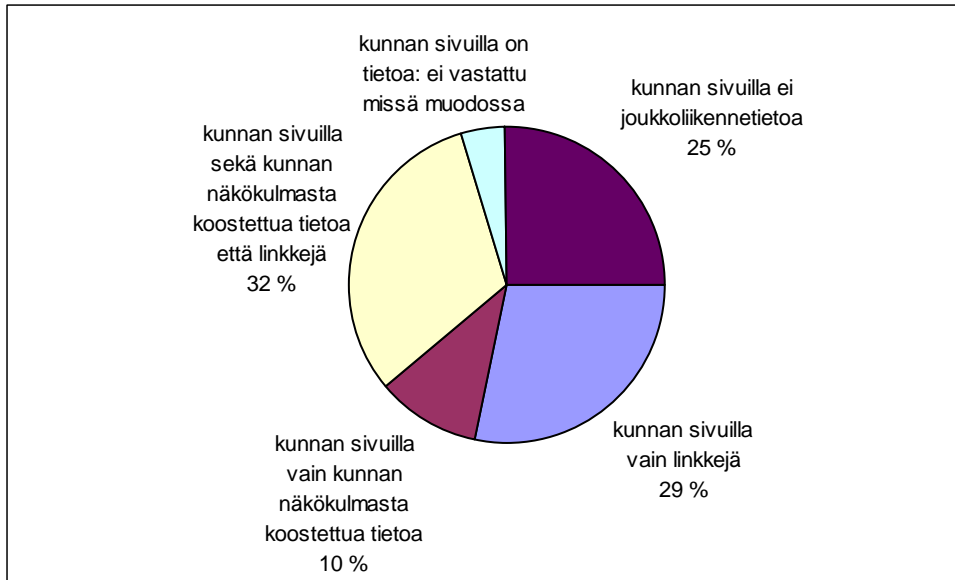


Kuva 4.8 "Mitä informaatiokanavia kuntanne käyttää joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämisessä?" (Tekstit eivät täysin vastaa kyselylomakkeen tekstejä.)

Vain muutama kunta käytti tiedon välittämiseen televisiota, radiota tai toimitti tietoa matkapuhelimiin. Infokioskeja oli tarjolla toistaiseksi vain muutamissa kunnissa. Epätavallista oli myös aikataulujen tai aikataulukirjojen myyminen kunnan toimipisteissä. Aikataulukirjojen myyminen oli tyypillisempää suurissa kuin pienissä kunnissa.

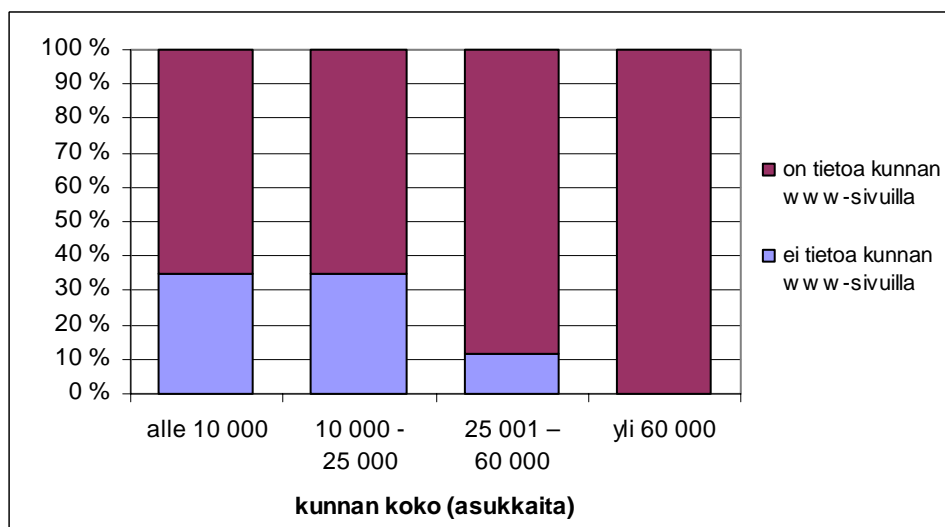
Ilmaisia aikataulukirjoja tarjosi alle 10 000 asukkaan kunnista noin puolet ja tätä suuremmista kunnista kolme kuntaan neljästä. Aikataulukirjoja koteihin jakoi alle 10 000 asukkaan kunnista noin joka neljäs, 10 000 – 25 000 asukkaan kunnista noin 40 % ja tätä suuremmista kunnista noin kaksi kolmasosaa.

Informaatiokanavia koskevassa kysymyksessä pyydettiin vastaajia tarkentamaan onko kunnan Internet-sivuilla olevan tieto linkitettyä vai kunnan näkökulmasta sivuille koostettua (kuva 4.9). Kolmasosa kunnista ilmoitti kunnan sivuilla olevan sekä kunnan näkökulmasta koostettua tietoa joukkoliikenteestä että linkkejä esimerkiksi yrittäjien sivuille. Joka kymmenennen kunnan sivuilla oli vain koostettua tietoa ja kolmasosan sivuilla vain linkkejä. Joka neljäs kunta ei jaa kunnan sivuilla tietoa joukkoliikenteestä. Noin 5 % vastanneista ilmoitti kunnan sivuilla olevan joukkoliikennetietoa, mutta ei tarkentanut minkä muotoista tieto on.



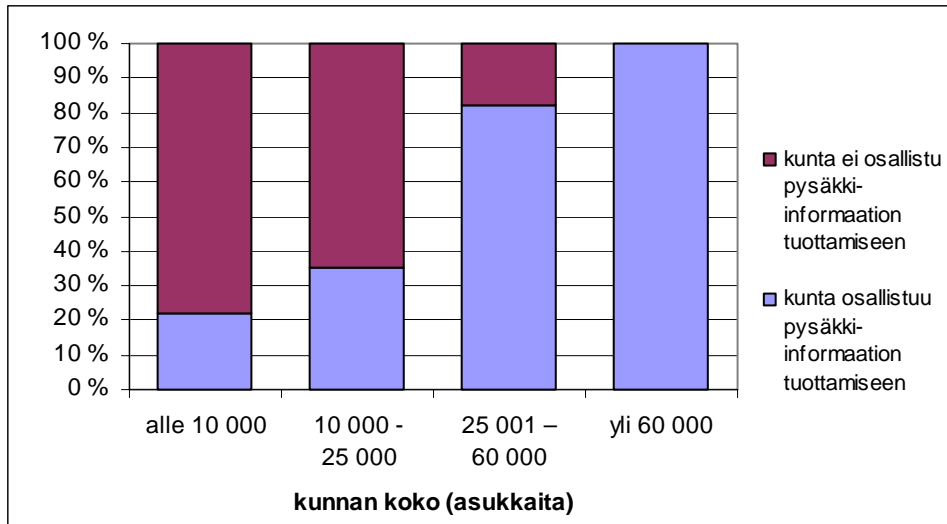
Kuva 4.9 Kunnan Internet-sivuilla olevan joukkoliikenteen matkustajainformaatio muoto.

Sekä alle 10 000 asukkaan että 10 000 – 25 000 asukkaan kunnista noin kaksi kolmannesta ilmoitti kunnan käyttävän kunnan Internet-sivuja joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämiseen. 25 000 – 60 000 asukkaan kunnista kunnan Internet-sivuja joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämiseen käytti noin yhdeksän kuntaa kymmenestä ja kymmenestä suurimmasta kaupungista jokainen (kuva 4.10).



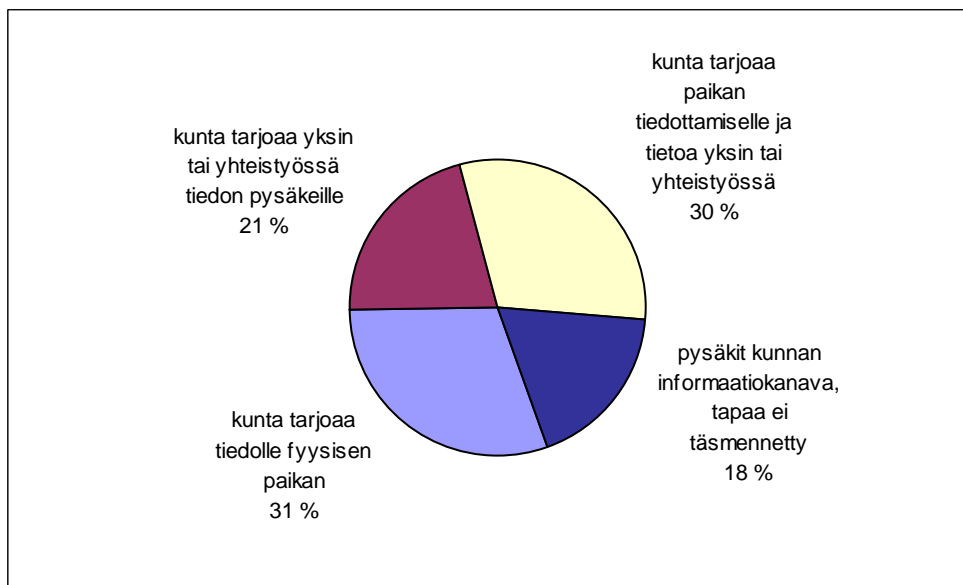
Kuva 4.10 Kunnan Internet-sivujen käyttäminen joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämiseen kunnan koon mukaan esitettynä.

Kuntien kokoluokittainen tarkastelu tehtiin myös pysäkki-informaation osalta. Vain joka viides kyselyyn vastanneista alle 10 000 asukkaan kunnista osallistui pysäkki-informaation tuottamiseen joko tarjoamalla informaatiolle fyysisen paikan, osallistumalla sisällön tuottamiseen tai osallistumalla reaaliaikaisen informaation tuottamiseen (kuva 4.11). Osallistumisen aste kasvoi suurempiin kuntiin siirryttäessä siten, että yli 60 000 asukkaan kunnista jokainen osallistui pysäkki-informaation tuottamiseen.



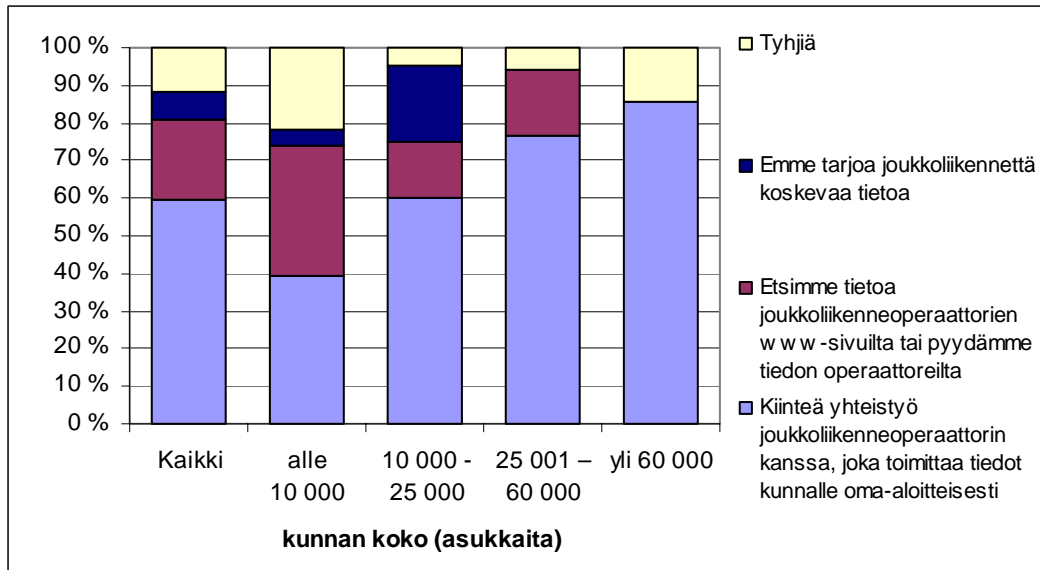
Kuva 4.11 Kunnan osallistuminen pysäkki-informaation tuottamiseen (fyysinen paikka tai sisältö) kunnan koon mukaan esitettynä.

Kuvassa 4.12 on esitetty yksityiskohtaisempi tarkastelu niiden 33 kunnan osalta, jotka käyttivät pysäkkejä informaation jakelukanavana. Kunnista noin viidennes ei täsmentänyt, miten kunta käyttää tai osallistuu tiedon jakamiseen pysäkkien kautta. Kolmannes tarjosi pysäkeille paikan, johon joukkoliikenneinformaatiota voidaan laittaa. Erityisesti pienille kunnille tämä oli tyypillinen tapa osallistua matkustajainformaation tuottamiseen. Suuremmat kunnat osallistuivat yleensä myös muulla tavalla pysäkki-informaation tuottamiseen.



Kuva 4.12 Kunnan tapa osallistua pysäkki-informaation tuottamiseen. Tarkastelussa mukana vain ne 33 kuntaa, jotka osallistuvat pysäkki-informaation tuottamiseen.

Kuntien edustajilta kysyttiin, mistä kunta saa joukkoliikennettä koskevat tiedot, joita se välittää eteenpäin. Noin 70 % kysymykseen vastanneista kunnista ilmoitti tekevänsä kiinteää yhteistyötä joukkoliikenneoperaattoreiden kanssa tiedon saamiseksi (kuva 4.13). Noin 23 % kysymykseen vastanneista kunnista ilmoitti etsivänsä tietoa operaattorien sivuilta tai jostain muusta tietolähteestä tai pyytävänsä sitä operaattoreilta. Noin 8 % kysymykseen vastanneista kunnista ei tarjonnut päivittämistä vaativaa tietoa joukkoliikenteestä. Noin joka kymmenes kunnan edustaja ei vastannut kysymykseen, joten näitä ei huomioitu edellä esitettyjen prosentiosuuksien laskemisessa.



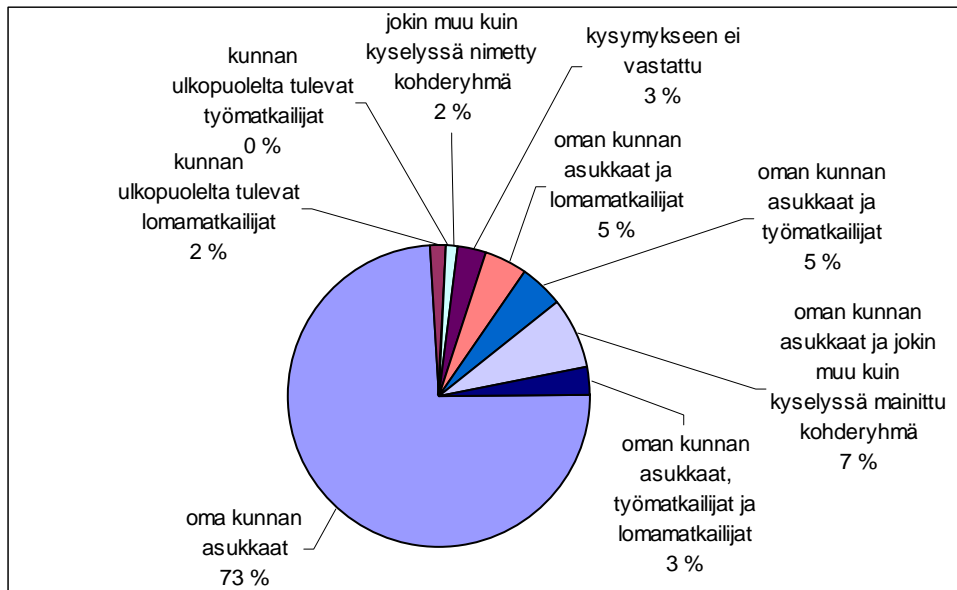
Kuva 4.13 ”Mistä kuntanne saa välittämänsä joukkoliikennettä koskevat tiedot?”

Pienemmät kunnat tekivät suurempia kuntia harvemmin kiinteää yhteistyötä joukkoliikenneoperaattorien kanssa, mutta vastaavasti nämä kunnat muita useammin etsivät itse tietoa joukkoliikenneoperaattorien Internet-sivuilta tai pyysivät tietoa operaattoreilta. Suomen kymmenestä suurimmista kaupungeista jokainen teki kiinteään yhteistyötä joukkoliikenneoperaattorien kanssa tiedon saamiseksi.

Kolme vastaajista oli ilmoittanut vastauksessaan useamman kuin yhden vaihtoehdon, jolloin tulosten analysoimisessa heiltä analysointiin vain ”parempi” vaihtoehto, joksi katsottiin kiinteämpi yhteistyö operaattoreiden kanssa. Kunnan alueella voi operoida useampi kuin yksi joukkoliikenneyrittäjä, jolloin toimintatavat eri operaattoreiden kanssa voivat vaihdella.

4.2.2 Kohderyhmät, tiedottamisen maantieteellinen laajuus ja käytetyt resurssit

Kunnat tarjoavat ja kehittävät joukkoliikenneinformaatiota ennen kaikkea omien kuntalaistensa tarpeisiin (kuva 4.14). Pääasiassa oman kunnan asukkaille joukkoliikenteen matkustajainformaation suuntasi kolme neljästä tutkimukseen vastanneesta kunnasta. Oman kunnan asukkaiden rinnalla pääasiallisina kohderyhminä mainittiin laajemmin seudun asukkaat, kesämökkeilijät ja kunnassa opiskelevat tai työssä käyvät henkilöt, jotka eivät asu kunnassa. Vain alle 5 % kunnista tarjosi matkustajainformaatiota pääasiassa pelkästään jollekin muulle ryhmälle oman kunnan asukkaille. Kysymyksessä oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot: pääasiassa oman kunnan asukkaille, pääasiassa kunnan ulkopuolelta tuleville lomamatkailijoille, pääasiassa kunnan ulkopuolelta tuleville työmatkailijoille ja pääasiassa muulle kohderyhmälle.



Kuva 4.14 Kohderyhmät, jolle tai joille kunnan toimittama joukkoliikenteen matkustajainformaatio on pääasiassa suunnattu.

Suurimpien kaupunkien edustajilta kysyttiin teemahaastatteluissa, oliko joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisessa erityisesti huomioitu matkailijoiden tarpeet. Lisäksi kysyttiin tapoja, joilla se oli tehty. Kuopiossa ja Lahdessa erityisiä matkailijoiden näkökulmasta suunnattuja toimenpiteitä ei ole tehty. Jyväskylässä matkakeskushankkeessa oli huomioitu matkailijat, mutta muita toimenpiteitä ei ole tehty.

Turussa matkailijat huomioitiin myyntipalvelun kielitaidon ylläpidolla. Lisäksi kaksi vuotta on tarjottu matkapuhelimella tilattavaa päivälippua ja myynnissä on linjakarttoja. Porissa tarjotaan Pori Jazzien aikana lisävuoroja matkailijoille. Matkailijoille markkinoidaan myös linja-autoliikennettä Yteriin ja myydään päivälippuja. Oulussa liikennöitsijät ottavat matkailijat huomioon aikataulujen laatimisessa. Lisäksi kaupungissa kesäisin ajaa Potna-Pekka, jonka pysäkit ja aikataulut on suunniteltu matkailijoiden tarpeisiin. OULA -järjestelmän kehittämisessä otetaan matkailijat huomioon reaaliaikaisella näyttötaululla Asuntomessualueella (kesä 2005).

Pääkaupunkiseudulla YTV on tehnyt muun muassa lipputyypit esittelevän esitteen matkailijoille ja Internetissä toimiva reittiopas on osittain laadittu satunnaiskäyttäjien tarpeisiin. Pääkaupunkiseudulla on keskusteltu esitteen tekemisestä matkailukohteiden joukkoliikenneyhteyksistä. Myös alueen kunnat tarjoavat matkailijoille joukkoliikenneinformaatiota. Esimerkiksi Vantaa tarjoaa Tikkurilan matkakeskuksessa matkailuneuvontaa ja Espoon Internet-sivuilta löytyy matkailijoille tarjontaa ja linkki YTV:n reittioppaaseen. Joukkoliikenteeseen liittyvää neuvontaa annetaan sekä kuntien matkailuneuvonnoissa että YTV:n neuvonnassa.

Matkailijoiden lisäksi erityisenä tiedottamisen kohderyhmänä nostettiin teemahaastatteluisia esille erilaiset vammaisten ja toimintarajoitteisten ryhmät. Suurimpien kaupunkien edustajille esitettiin kysymys liittyen esteettömyyden huomioon ottamiseen joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden tuottamisessa tai niiden rahoittamisessa. Käytännössä tämä voi tarkoittaa tiedon jakamista asemien ja palveluiden esteettömyydestä tai itse informaation tuottamista erilaisille vammaisryhmille soveltuvassa muodossa.

Fyysisen liikenneympäristön rakentamisessa, kuten uusien pysäkkien suunnittelussa, esteettömyys on huomioitu useimmissa kaupungeissa. Osassa kaupungeista, kuten Kuopiossa, pysäkkejä on viime vuosina korjattu matalalattiakalustolle soveltuvaksi. Espoossa on tarkoitus toteut-

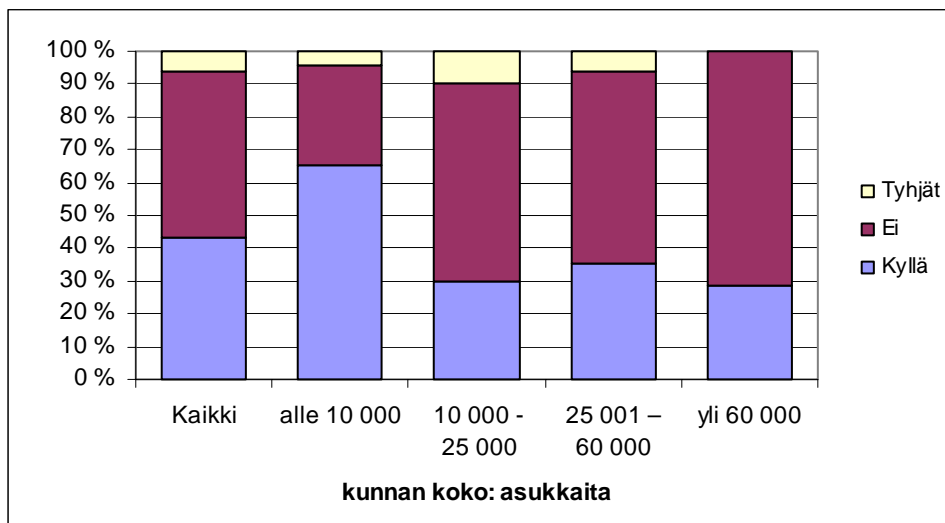
taa Esteetön linja -pilotti, jossa parannetaan pysäkkien olosuhteita. Porissa linja-autoasema ja rautatieasema on kokonaisuudessaan kunnostettu esteettömyys huomioon ottaen. Oulussa tilanne aiotaan korjata uudessa matkakeskuksessa. Yleisenä ongelmana fyysisen ympäristön korjaamiseen liittyen tuotiin esille eri hallintokuntien yhteistyön ja vastuun ottamisen puute. Toisinaan esimerkiksi katu- ja pysäkkirakenteet eivät toteutettuna ole vaaditun mukaisia.

Useat haastateltavat toivat esille palvelulinjat, joilla on erityisesti mietitty esteettömyyttä. Osassa kaupungeista matalalattiavuorot oli merkitty aikataulukirjoihin ja osassa se oli suunnitteilla (esim. Turku, Kuopio). Muutamissa kaupungeissa ei ollut suunnitelmia matalalattiavuorojen merkitsemisestä aikatauluihin (esim. Jyväskylä). Matalalattiaisuuden lisäksi tuotiin esille autojen kehittäminen myös muilta osin esteettömäksi. Sekä Lahden että Jyvässkylän haastateltavat toivat esille esteettömyyden huomioimisen muiden asioiden ohessa, ei erillisenä asiana.

Ouluun tulevan reaaliaikaisen matkustajainformaatiojärjestelmän näyttötaulujen suunnittelussa on otettu huomioon näkörajoitteiset. Myös tulevaisuudessa rakennettavan matkakeskuksen informaatiojärjestelmissä esteettömyys on huomioitu. Kuopion haastateltava toi esille pysäkkien sähköiset näyttötaulut, jotka helpottavat eri ryhmien informaation saantia. Vantaan kaupungin haastateltava mainitsi erityisesti infomonitorien värit ja tekstit, jotka valitaan mahdollisimman selkeiksi eri ryhmien kannalta (esimerkiksi värisokeat).

Sekä Espoon että Vantaan kaupunkien haastateltavat toivat esille YTV:n painaman isotekstisen aikataulun. Aikatauluja on myös tuotettu pistekirjoituksella. Esteettömyyden edistämistä joukkoliikenteessä edustaa Espoon haastateltavan esille tuoma NOPPA -projekti (katso kohta 5.4.5). Yhteenvedona voidaan sanoa esteettömyyden huomioon ottamisen tapahtuneen toistaiseksi lähinnä fyysisen toimintaympäristön esteettömyyden kehittämisen kautta. Ensimmäisiä askelia informaation esteettömyyden edistämässä on kuitenkin otettu.

Sähköpostikyselyssä tiedusteltiin kuntien tarjoamien informaatiopalveluiden maantieteellistä laajuutta. Hieman yli puolet kysymykseen vastanneista kunnista tarjosi matkustajainformaatiopalveluita vain oman kunnan alueen joukkoliikennettä koskien, kun hieman alle puolet ilmoitti tiedotuksen kohteena olevan laajemman liikennöintialueen (esim. kaupunkiseudun) (Kuva 4.15). Pienimmät, alle 10 000 asukkaan kunnat näyttävät muita kuntia useammin tarjoavan joukkoliikennetiedotusta vain oman kunnan alueen joukkoliikennepalveluista. Yli 10 000 asukkaan kuntien välillä kokoluokittaista eroa ei käytännössä ole.



Kuva 4.15 ”Koskeeko kuntanne tarjoamat joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalvelut vain joukkoliikennettä kuntanne alueella?”

Resurssit

Kunnilta kysyttiin arviota resursseista, joita matkustajainformaation tuottamiseen ja/tai kehittämiseen on viimeisen vuoden aikana käytetty. Useimmissa kunnissa seurantaa ei tehty, joten vastaus kysymykseen on arvio. Arvioihin tulee suhtautua varauksella, sillä resurssien arvioimisen ongelmalliseksi tekee matkustajainformaation yksiselitteisen rajauksen tekemisen vaikeus, ja siten kustannusten tarkan määrittämisen vaikeus.

Eryteisesti suurissa kaupungeissa digitaalisten järjestelmien investointikustannukset ovat suuria ja kehittävät matkustajainformaation lisäksi muutenkin joukkoliikennejärjestelmää. Esimerkiksi reaaliaikaisen aikataulujärjestelmän vaatimilla laitteilla voidaan myös tuottaa etuisuuksia liikennevaloissa. Kyse ei ole suoranaisesti matkustajainformaatiosta, mutta lasjetaan osaksi järjestelmän ylläpitokustannuksia. Seuraavassa esitetyistä luvuista on pyritty karsimaan pois suuret laite- ja järjestelmäinvestoinnit.

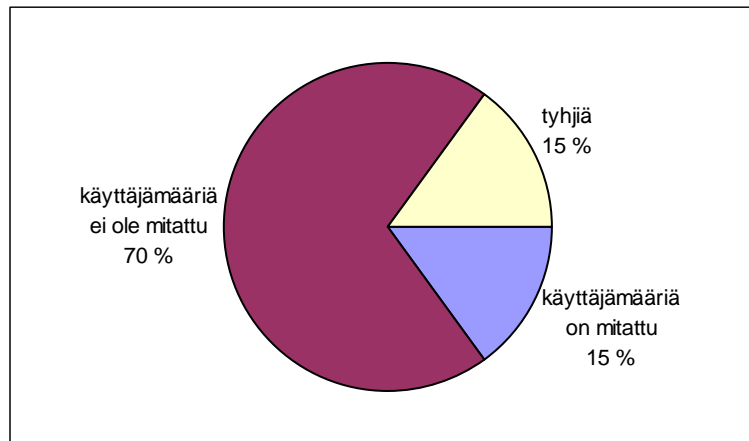
Alle 10 000 asukkaan kunnissa tyypillinen henkilöresurssi kunnalta oli 0,01 - 1 henkilötyökuukautta vuodessa ja raharesurssi 100 - 1000 euroa.¹ 10 000 – 25 000 asukkaan kunnassa henkilöresurssi kuntaa kohden oli useimmiten 0,01 - 2 henkilötyökuukauden välillä ja raharesurssi 100 - 4 000 euroa vuosittain. 25 001 – 60 000 asukkaan kunnista käytetty henkilöresurssi oli 0,2 – 5 henkilötyökuukautta, keskimääräisen panostuksen ollessa noin 1 htkk vuotta kohden. Raharesurssin suuruus oli 1 000 – 25 000 euroa. Yli 60 000 asukkaan kunnissa henkilöresurssi vaihteli vuosittain 1 - 36 henkilötyökuukauden välillä. Raharesurssit vaihtelivat 2 500 ja 50 000 euroa välillä. Kyseessä ovat suoraan kaupunkien rahoittamat summat, eivät liikennelaitosten kautta rahoitetut summat.

Jokaisessa kokoluokassa muutamat kunnat ilmoittivat valtion osallistuneen vuoden aikana matkustajainformaation tuottamiseen tai kehittämiseen. Summat vaihtelivat noin 400 ja 200 000 euron välillä. Kunnan koko ei suoraan selittänyt avustuksen suuruutta, vaan selittävänä tekijänä toimi lähinnä kehityshankkeen tyyppi. Kuntakyselyssä ei tullut esille rahallisina määrinä EU rahoitusta tai mainostuloja, joita olisi käytetty matkustajainformaation tuottamiseen tai kehittämiseen.

4.2.3 Käyttäjämäärät ja tyytyväisyys

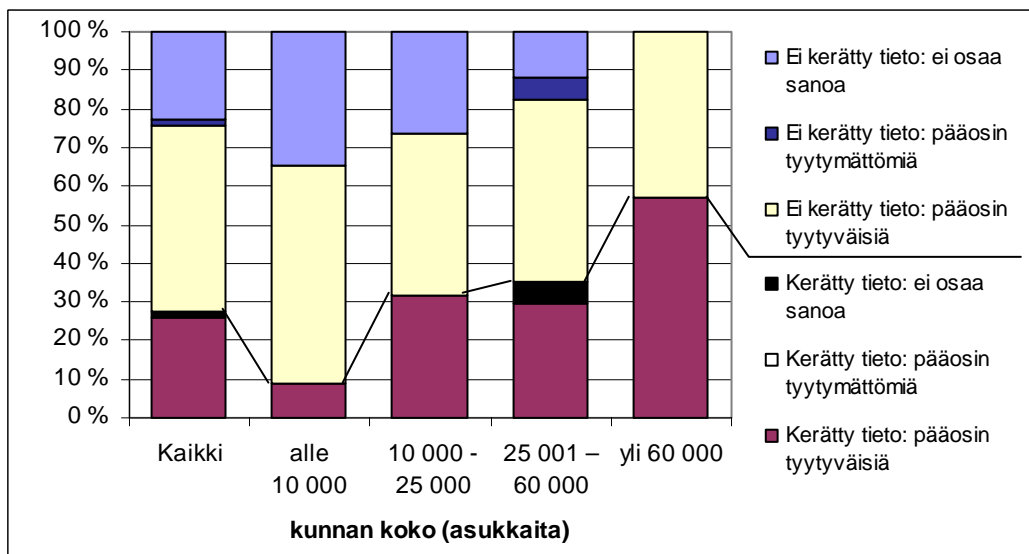
Vastaajilta tiedusteltiin sähköpostikyselyssä, onko kunnassa mitattu joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden käyttäjämääriä. Käyttäjämääriä oli mitattu vain noin joka seitsemännessä kunnassa. Näissäkin tapauksissa oli useimmiten mitattu käyttäjämääriä vain osittain, esimerkiksi Internet-sivujen tai seutulipun osalta. Suurimmissa, yli 60 000 asukkaan kunnissa käyttäjämääriä oli mitattu hieman useammin kuin pienemmissä kunnissa, mutta ei näistäkään suinkaan jokaisessa.

¹ Luvut esittävät keskimääräistä tyypillistä vuotta. Useimmissa kokoluokissa oli yksi tai useampi monikymmenkertaisesti keskimääräisestä poikkeava kunta, jossa oli käynnissä yksittäinen kehityshanke. Näitä ei otettu mukaan keskimääräisten lukujen arvioimiseen.



Kuva 4.16 ”Oletteko mitanneet matkustajainformaatiopalveluiden käyttäjämääriä?”

Vain noin yksi neljäsosa tutkimukseen osallistuneista kunnista oli kerännyt tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä kunnan tarjoamiin matkustajainformaatiopalveluihin (kuva 4.17). Alle 10 000 asukkaan kunnista vain noin joka kymmenes oli kerännyt tietoa tyytyväisyydestä kunnan tarjoamiin matkustajainformaatiopalveluihin. Yhdenkään kunnan asukkaat, joilta asiakaspalautetta oli kerätty, eivät olleet pääasiassa tyytymättömiä palveluihin.



Kuva 4.17 ”Oletteko keränneet tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä kunnan tarjoamiin joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluihin?”

Suurin osa kunnista ei ollut kerännyt tietoa joukkoliikenteen matkustajainformaation käyttäjämääristä tai käyttäjien tyytyväisyydestä. Matkustajainformaatiota jaetaan yksin kuntien tai yhteistyössä kuntien ja muiden toimijoiden, kuten operaattorien toimesta useita eri jakelukanavia käyttäen. Kysymykseen vastaamisen ongelmalliseksi tekikin se, että tiedonvälittämisen kanavia ei ollut eritelty. Myönnytys oli tehtävä kyselyn pituuden vuoksi.

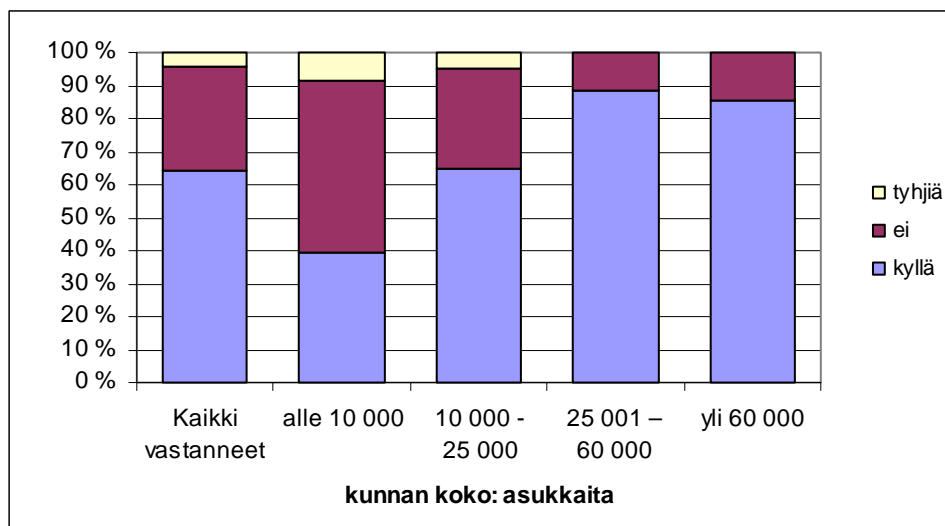
Myös temahaastatteluihin vastanneet kaupunkien edustajat pitivät joukkoliikenteen matkustajainformaation tilaa edustamallaan kaupunkiseudulla kohtuullisen hyvänä tai tyydyttävänä. Kukaan vastaajina ei tuonut esille tilanteen olevan äärimmäisen huono tai hyvä.

Yhteenvedona voidaan sanoa, että tietoa eri joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden käyttäjämääristä ja asiakastyytyväisyydestä kerätään huolestuttavan vähän. Yleinen näkemys kunnissa kuitenkin on, että asiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä tarjottaviin palveluihin ja palveluita käytetään aktiivisesti.

4.2.4 Muut teemat

Kuntien sähköpostikyselyssä esitettiin kaksi hieman väljemmin matkustajainformaation tuottamiseen liittyvää kysymystä. Toisen aiheena oli valtakunnallisten tutkimus- ja kehityshankkeiden seuraaminen ja toisen pysäkki-informaation siirtäminen paikkatietomuotoon.

Noin kaksi kolmesta kyselyyn vastanneesta kunnan edustajasta ilmoitti kunnassa seurattavan liikenne- ja viestintäministeriön tai muiden viranomaistahojen tutkimus- ja kehitysohjelmia, esimerkiksi ohjelmien Internet-sivuilta. Pienissä kunnissa seurattiin tutkimusohjelmia ja niiden tuloksia harvemmin kuin isoissa (kuva 4.18). Varsinaisesti kysymykseen ei ollut liitetty avointa kommenttikohtaa, mutta muutamat vastaajista olivat perustelleet vastustaan kyselylomakkeen lopussa olevassa avoimessa kysymyksessä. Ongelmaksi ilmoitettiin henkilöresurssien puute, joka johtaa siihen, että aikaa ei yksinkertaisesti riitä kehitysohjelmien seuraamiseen, vaikka mielenkiintoa olisi.



Kuva 4.18 ”Seurataanko kunnassanne liikenne- ja viestintäministeriön ja muiden viranomaistahojen tutkimus- ja kehitysohjelmien tuloksia?”

Kyselyn yhteydessä tiedusteltiin linja-autopysäkkien nimeämisen ja niiden paikkatietoon siirtämisen vaihetta kunnissa. Kyseessä on DigiStop -projekti. Hieman yli puolet tutkimukseen vastanneista kunnista ilmoitti, että pysäkit on nimetty ja niiden sijainti on tiedossa paikkatietomuodossa. Hieman yli 40 % kunnista ilmoitti työn olevan kesken tai sitä ei ole vielä lainkaan aloitettu. 6 % kyselyyn vastanneista kunnista ei vastannut kysymykseen.

Alle 10 000 asukkaan kunnista noin puolet oli jo nimennyt pysäkit tai ainakin aloittanut työn. Vastaava osuus 10 000 – 60 000 asukkaan kunnista oli hieman alle 80 %. Suurimmista yli 60 000 asukkaan kaupungeista kaikissa nimeäminen ja paikkatietoon siirtämistyö on käytännössä katsoen valmis.

4.3 Kuntien tuottaman joukkoliikenteen matkustajainformaation tulevaisuus

4.3.1 Tärkeimmät matkustajainformaation jakelukanavat nyt ja tulevaisuudessa

Kunnille suunnatussa sähköpostikyselyssä ja suurimpien kuntien teemahaastatteluissa pyydettiin vastaajia nimeämään viisi tärkeintä joukkoliikenteen matkustajainformaation jakelukanavaa nyt ja viiden vuoden kuluttua. Useimmat vastaajat nimesivät vähemmän kuin viisi jakelukanavaa. Tulokset koottiin yhteenvedoksi seuraavalla tavalla. Tärkeimmäksi asetettua jakelukanavaa painotettiin luvulla 5, toiseksi tärkeintä luvulla 4, kolmanneksi tärkeintä luvulla 3, neljänneksi tärkeintä luvulla 2 ja viidenneksi tärkeintä luvulla 1. Painotetut pisteet summattiin yhteen. Taulukossa 4.5 on esitetty jakelukanavat tärkeysjärjestyksessä ja sulkeissa on esitetty osuus painotetuista pisteistä.

Tulosten tulkinnessa on tärkeää muistaa, että loppupäässä esiintyvät informaation jakelukanavat eivät suinkaan ole tarpeettomia, mutta ne eivät vastaajien mukaan ole ensisijainen informaation etsimisväylä suurimmalle osalle matkustajia. Vastauksia ei ole painotettu kuntien koon mukaan. Vastauksia analysoitaessa onkin hyvä huomioida, että kysymykseen vastanneista kuntien edustajista lähes 60 % edustaa alle 25 000 asukkaan kuntaa. Tosin tutkimusalueen kunnista lähes 400 kuuluu tähän kokoluokkaan.

Kaksi selvästi tärkeintä matkustajainformaation jakelukanavaa ja -sisältöä ovat aikataulukirja ja -lehtiset sekä Internet-sivut (mukaan lukien reittiopaspalvelut). Nämä keräsivät painotetuista nykytilan pisteistä puolet ja tulevaisuuden painotetuista pisteistä 60 %. Osa vastaajista ei ollut ottanut kantaa, mitä väyliä pitkin aikataulut jaetaan, joten kyseessä saattaa osittain olla myös pysäkki-informaatio. Suurin osa vastaajista nimesi kuitenkin kotiin, linja-autoissa tai neuvontapisteissä jaettavat aikataulut.

Taulukko 4.5 Tärkeimmät joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalvelut ja -kanavat nyt ja tulevaisuudessa. Sulkeissa on esitetty osuus painotetuista pisteistä.

Nyt	5 vuoden kuluttua
1. Aikataulukirjat ja -lehtiset (31 %)	1. Internet-sivut (35 %)
2. Internet-sivut (21 %)	2. Aikataulukirjat ja -lehtiset (25 %)
3. Pysäkki-informaatio (12 %)	3. Pysäkki-informaatio (12 %)
4. Puhelin- ja henkilökohtainen neuvonta (9 %)	4. Puhelin- ja henkilökohtainen neuvonta (7 %)
5. Sanomalehdet ja paikallislehdet (8 %)	5. Sanomalehdet ja paikallislehdet (6 %)
6. Kunnan tiedotuslehti (4 %)	6. Kunnan tiedotuslehti (3 %)
7. Opasteet ja kyltit asemilla ja pysäkeillä (3 %)	7. Kaupunki-info, puhelinluettelo (2 %)
8. Kaupunki-info, puhelinluettelo (2 %)	8. Matkapuhelin (2 %)
9. Kunnan ilmoitustaulut (1 %)	9. Infokioski (2 %)
10. Infokioski (< 1 %)	10. Kunnan ilmoitustaulut (< 1 %)
11. Radio tai televisio (< 1 %)	11. Opasteet ja kyltit asemilla ja pysäkeillä (< 1 %)
12. Matkapuhelin (< 1 %)	12. Radio tai televisio (< 1 %)
Muut tavat (8 %)	Muut tavat (3 %)

Tärkeinä informaation jakeluväylinä nyt ja tulevaisuudessa mainittiin myös linja-autopysäkit, henkilökohtainen neuvonta ja puhelinneuvonta sekä yleisissä lehdissä jaettu informaatio. Vastaajien näkemyksen mukaan reaaliaikaisen pysäkki-informaation merkitys kasvaa tulevaisuudessa suurissa kaupungeissa. Matkapuhelinpalveluiden ja infokioskien merkitys on myös kasvussa, mutta sovelluksia ei todennäköisesti saada seuraavan viiden vuoden aikana käyttöön kuin suurimmissa kaupungeissa.

Vaikka tarkastellaan vain Suomen kymmentä suurinta kaupunkia, ovat paperisten aikataulut tämän hetken tiedottamisessa ykkösasemassa. Niiden rinnalla tärkeitä informaation jakelukanavia ovat pysäkeillä jaettava aikataulu- ja reitti-informaatio sekä Internetissä jaettava informaatio. Myös henkilökohtainen neuvonta palvelupisteessä tai puhelimesta mainittiin tärkeänä tiedottamistapana. Viiden vuoden kuluessa sähköisen viestinnän merkityksen nähdään yleisesti kasvavan, ja sähköiset informaation jakelukanavat nousevat perinteisten jakelukanavien rinnalle. Sähköisistä jakelukanavista Internetin merkityksen kasvua pidetään varmana. Mobiilipalveluiden merkityksen kasvua pidetään mahdollisena, mutta ei niin varmana kehityskulkuna. Suurimmissa kaupungeissa reaaliaikaiset pysäkki-informaatiojärjestelmät ovat tulevaisuudessa merkittäviä informaation jakelukanavia.

Suurimpien kaupungin teemahaastattelussa kysyttiin myös viime vuosien kehityskohteita matkustajainformaatiopalveluihin liittyen. Erityisesti kiinnostuksen kohteena oli kehitystyön jakautuminen paperimuotoisen informaation, digitaalisen informaation ja henkilökohtaisen neuvonnan välillä. Samassa yhteydessä kysyttiin kehitystyön työnjakoa kuntien ja muiden toimijoiden välillä. Tällä kysymyksellä tavoitteena oli selvittää, onko kehittämisen painopiste suurissa kaupungeissa jo siirtynyt digitaalisessa muodossa olevaan informaatioon, ja kuka kehitystyöstä on vastannut.

Suurimmissa kaupungeissa ja kaupunkiseuduilla oli kehitetty sekä perinteistä paperimuotoista informaatiota että digitaalisessa muodossa olevaa informaatiota. Paperiaikataulut mainittiin kehityskohteena mm. Oulussa ja Porissa. Aikataulut olivat seutuaikatauluja lukuun ottamatta Oulussa ja Lahdessa liikennöitsijöiden kustantamia, mutta Porissa kunnat osallistuivat aikataulukirjan kustannuksiin. Espoon osalta YTV tuottaa paperi-informaation (aikataulut ja reittikartat) ja myös kehitystyö tehdään YTV:n toimesta.

Oulun seudulla tärkeänä kehityskohteena on ollut ja tulee lähiaikoina olemaan OULA, eli reaaliaikainen pysäkki-informaatiojärjestelmä. Kehitysprojektissa pystytetään 22 näyttöä kaupungin tärkeimmille linja-autopysäkeille. Optiona järjestelmässä on Internet- ja mobiilipalveluiden lisääminen. Myös Espoossa tärkeä kehityskohde on ollut ELMI, johon Espoo on itse panostanut suoraan, vaikkakin YTV on yksi rahoittajista, kuten myös Tiehallinto. Kehityskohteena olivat kaupungeissa olleet ja myös tulevaisuudessa ovat ei-reaaliaikaiset pysäkinäytöt. Ei-reaaliaikaisia pysäkinäyttöjä on tulossa mm. Poriin (linja-autoasema ja tori) ja Kuopioon. Kuopiossa lähitulevaisuuden kehityskohteena oli lisäksi infokioski. Jyväskylässä mainittiin viime vuosien kehityskohteena yleisesti pysäkki-informaation parantaminen. Myös Oulussa oli lisätty viime vuosina linjakilpiä pysäkeille.

Kaksi haastateltavaa mainitsi viime vuosien kehityskohteena informaation kulun parantamisen. Turussa oli järjestetty erilaisia asukastilaisuuksia pienryhmille, kuten taloyhtiöille, kouluille ja asukasyhdistyksille. Oulussa oli kehitetty liikennöitsijän ja kaupungin tiedonvaihtoa niin, että kummakin osapuolena saama palaute toimitetaan myös toisen osapuolen tietoon.

Internet-sivut mainittiin kehityskohteena esimerkiksi Jyväskylässä. Espoon osalta kehitystyön teki YTV. Haastattelussa tuotiin esille Internet-sivujen kehittämisen tärkeys, mutta myös se, että perinteisillä paperiaikatauluilla tulee olemaan tärkeä rooli myös tulevaisuudessa. Paperiaikataulujen korvaajina tulevaisuudessa voivat haastateltavien mukaan olla Internet-aikataulut ja mobiilipalvelut.

Henkilökohtaista neuvontaa kukaan haastateltavista ei maininnut erityisenä viime vuosien kehityskohteena. Tosin Espoon edustaja mainitsi YTV:n panostaneen neuvontaan erityisesti matkakortin käyttöönoton yhteydessä. Se, että neuvontapalvelut saivat vain vähän painoar-

voa viime vuosien kehityskohteena voi johtua osittain siitä, että useissa kaupungeissa neuvonnan hoitavat lähinnä operaattorit ja haastateltavina olivat kaupunkien edustajat. Tosin esimerkiksi Jyväskylässä ja Lahdessa mainittiin myös kaupungin antavat jonkin verran joukkoliikenneneuvontaa.

Osassa kaupungeista oli huonoja kokemuksia joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittämistä viime vuosina. Kuopion seudulla seudullisen informaatiokeskus -hankkeen tulokset, kuten seudun Internet-sivut, jäivät käyttämättä ylläpitäjän puuttuessa. Lahdessa digitaalisen matkustajainformaation kehityshanke kaatui.

Yhteenvedon voidaan sanoa, että vaikka digitaalisessa muodossa oleva informaatio on ollut viime vuosina tärkeä kehityskohde suurimmissa kaupungeissa, muun muassa Internet-palveluiden ja pysäkinäyttöjen muodossa, se ei toistaiseksi ole vähentänyt perinteisemmän informaation kehitystyötä. Kaupunkien toimesta neuvontapalveluita ei ole viime vuosina kehitetty ja näyttääkin siltä, että digitaalinen informaatio voi pidemmällä aikavälillä vähentää paperisen informaation sijaan neuvontapalveluiden kysyntää.

4.3.2 Tulevaisuuden kehityskohteet peilattuna nykytilan ongelmiin

Nykytilan ongelmat

Suurten kaupunkien edustajilta pyydettiin näkemystä joukkoliikenteen matkustajainformaatioon liittyvistä ongelmista kyseisessä kaupungissa tai Suomessa yleensä. Lisäksi pyydettiin kuvaamaan kaupungin kehitystyössään kohtaamia ongelmia. Yleisesti esille tuotiin erityisesti aikataulu- ja reittitiedottamiseen liittyviä ongelmia sekä vastuunjako- ja yhteistyöongelmia. Myös resurssien puute mainittiin.

Tiedottamisen ongelmana tai puutteena kaupunkiseuduilla on riittämätön useus aikataulukirjan julkaisemisesta ja yleisesti liian vähäinen tiedottaminen. Puutteina mainittiin pysäkkikohtaisten aikataulukirjojen puuttuminen, ajantasaisten aikataulukirjojen ja linjatietojen osittainen puuttuminen pysäkeiltä, liika informaatio pysäkeillä (koko kaupungin kaikki aikataulut jokaisella pysäkillä) ja vaikeaselkoinen aikataulukirja. Puutteiden nähtiin johtuvan lähinnä henkilö- ja/tai raharesurssien puutteesta. Erityisesti häiriöistä ja muutoksista tiedottamiseen ei riittänyt asianmukaisia resursseja. Ylipäättänsä resurssien rajallisuus johtaa siihen, että tiedottaminen on suunnattava massoille ja satunnaiskäyttäjien erityistarpeet jäävät huomioimatta.

Muutama haastateltavista toi esille alan sirpaleisuuden sekä vastuunjako- ja yhteistyöongelmat. Yhteistyöongelmat voivat johtaa esimerkiksi vähäisempään tiedottamiseen jonkun liikennöintimuodon osalta ja vajavaisiin aikataulukirjaisiin, jos kaikki liikennöitsijät eivät toimita aikataulujaan julkaisuihin. Eräs haastateltava arvioi seutuliikenteen olevan väliinpuotoaja kyseisellä kaupunkiseudulla (aikatauluja ei Internet-sivuilla), toinen kertoi vain osan liikennöitsijöistä olevan mukana aikataulukokoosteessa ja kolmas ilmoitti ongelmaksi paikallisliikenteen puuttumisen Matkahuollon järjestelmästä, jolloin matkaketjujen tekeminen kaupunkiseudulla on vaikeaa. Yhteistyöongelmien ja resurssipuutteen lisäksi mainittiin ongelmana innottomuus tai varovaisuus kehittämisessä.

Reaaliaikainen informaatio ja mobiilipalvelut nähtiin tulevaisuuden kehityskohteina useilla kaupunkiseuduilla. Näiden puuttumista ei kuitenkaan koettu ongelmaksi, vaan lähinnä ne nähtiin potentiaalisina kehityskohteina. Palveluja kehittäneissä kaupungeissa oli kehitystyössä kohdattu ongelmia. Espoossa oli reaaliaikaisen järjestelmän (ELMI) toimintavarmuuden kanssa ollut ongelmia. Lisäksi järjestelmää ei ole pystytty laajentamaan suunnitellulla nopeu-

della. Pääkaupunkiseudulla erilaiset reaaliaikaiset järjestelmät saattaa tuottaa tulevaisuudessa ongelmia, jos järjestelmistä halutaan muodostaa yhteisjärjestelmä. Tekniikkaan liittyvänä ongelmana mainittiin erilaisten ohjelmistojen yhteensopimattomuus ja ”lastentaudit” uusissa ohjelmistoissa. Varsinaisena ongelmana ei pidetty pysäkkikatosten ylläpidon siirtymistä yleisillä teillä Tiehallinnolle, mutta asiassa nähtiin olevan vielä selvittämättömiä asioita.

Haastateltavia pyydettiin kertomaan millaisia ongelmia kaupunki toimijana oli kohdannut joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden kehittämisessä. Resurssien rajallisuus tuli esille useassa eri muodossa. Tiedottamisen ja käytettävien jakelukanavia määrää joudutaan rajoittamaan resurssien puutteen vuoksi ja tiedotusta ei ole mahdollista suunnata erilaisille kohderyhmille. Jos resursseja olisi enemmän, olisi kaupungeilla haluja kehittää esimerkiksi Internet-palveluita, julkaista aikataulukirjoja useammin, kehittää seutuliikennettä ja aloittaa reaaliaikaisen pysäkki-informaation kehittäminen. Muutama haastateltavista ilmoitti resurssien olevan riittävät perusinformaatiopalvelujen tuottamiseen, mutta totesi, että ylimääräisellä rahalla olisi mahdollista kehittää erilaisia palveluja.

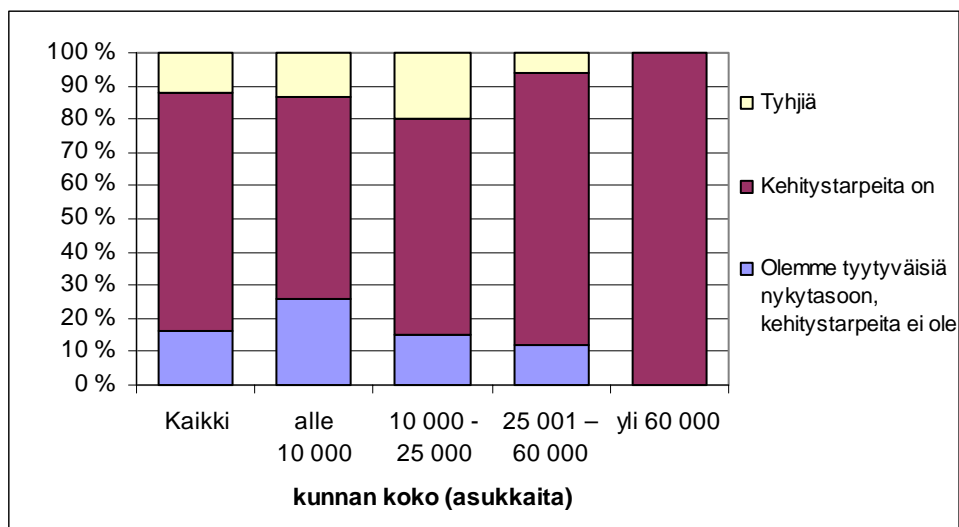
Esille tuotiin myös liikennöitsijöiden haluttomuus yhteistyöhön, varsinkin jos yhteistyötä olisi tehdä kilpailevien liikennöitsijöiden kanssa. Eräs haastateltava arveli ongelman johtuvan siitä, että informaatiolle ei anneta riittävästi arvoa, vaan ratkaisevaksi tekijäksi nähdään lipun hinta. Tiedottamiseen liittyvää yhteistyötä ei tällöin arvosteta. Toisinaan yrittäjät ovat samasta syystä haluttomia osallistumaan kehitysprojekteihin, joiden ei nähdä tuottavan tarpeeksi hyötyä suhteessa kustannuksiin. Valituksesta ja tiedottamisesta saatavaa hyötyä on usein vaikea todentaa ja se saattaa realisoitua vasta usean vuoden kuluttua.

Myös päättäjiä ja kaupungin henkilökuntaa syytettiin toisinaan innostuksen ja päättävyyden puutteesta erilaisten palveluiden kehittämisessä. Syynä saattaa erään haastateltavan mukaan olla tiedon puute, sillä esimerkiksi reaaliaikaisen pysäkki-informaation tuottamiseen ei ole vakiojärjestelmiä, vaan eri kaupungeissa on käytössä hieman erilaiset järjestelmät. Tilaajan onkin vaikea tietää mitä tulisi tilata. Suurten investointien ollessa kyseessä, ollaan riskien pelossa mieluummin tilaamatta mitään.

Kehittämistarpeet ja -kohteet

Kaikilta tutkimukseen osallistuneilta kunnilta kysyttiin hypoteettinen kysymys, olisiko kunnassa joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden kehittämistarpeita, jos resursseja olisi käytettävissä nykyistä enemmän. Kysymykseen jätti vastaamatta noin joka kymmenes kunta. Vastaamatta jättämistä osa kyselyyn vastaajista perusteli sillä, ettei tiedä kunnassa vallitsevaa näkemystä. Kysymykseen vastanneista kunnista hieman alle viidennes oli tyytyväisiä joukkoliikenneinformaation tarjonnan nykytasoon kunnassaan (kuva 4.19). Useimmat kunnat ja kaupungit esittivät kehittämistarpeita olevan. Pienissä kunnissa oltiin joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden nykytasoon tyytyväisiä hieman useammin kuin suurissa kunnissa.

Niille kunnille, jotka esittivät kehitystarpeita olevan, esitettiin jatkokysymys siitä millaisia kehitystarpeita kunnilla olisi, jos kunnilla olisi käytössään nykyistä enemmän resursseja. Kysymys analysoitiin kuntien kokoluokittain (taulukko 4.6). Alle 10 000 asukkaan kunnilla selvästi tärkeimmiksi kehityskohteiksi nousivat Internet-sivujen kehittäminen ja kotitalouksille jaettavien aikataulu- ja muiden tiedotteiden määrän lisääminen. 10 000 – 25 000 asukkaan kunnat nostivat tärkeimmäksi kehityskohteekseen kotiin jaettavien paperitiedotteiden määrän lisäämisen ja lehdissä tiedottamisen sekä pysäkki-informaation kehittämisen. Kyseessä olisi lähinnä paperimuodossa olevan pysäkki-informaation kehittäminen, mutta eräillä keskeisillä paikoilla myös ei-reaaliaikaiset näytöt.



Kuva 4.19 ”Jos käytettävissänne olisi nykyistä enemmän resursseja matkustajainformaatiopalveluiden tarjoamiseen, miten kohdentaisitte kehitystyön?”

25 001 – 60 000 asukkaan kunnat nostivat tärkeimmäksi kehityskohteeksi pysäkki-informaation. Kehitystarpeet vaihtelivat paperimuotoisen informaation, ei-reaaliaikaisten näyttöjen ja reaaliaikaisen pysäkki-informaation välillä, riippuen muun muassa kunnan koosta. Internet-sivut ja muut sähköiset palvelut nousivat myös tärkeiksi kehityskohteiksi. Yli 60 000 asukkaan kuntien tärkein kehityskohde olisi resurssien antaessa myöden pysäkki-informaatio, josta erityisesti reaaliaikainen pysäkki-informaatio. Tässä kokoluokassa esitettiin tarpeena tietokantojen kehittäminen ja laitteistojen parempi ylläpito. Myös erilaiset muut sähköiset palvelut, kuten mobiilipalvelut ilmoitettiin tärkeäksi kehityskohteeksi.

Taulukko 4.6 Tärkeimmät joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittämiskohteet lähitulevaisuudessa, ilman resurssirajoitusta, kuntien kokoluokittain esitettynä.

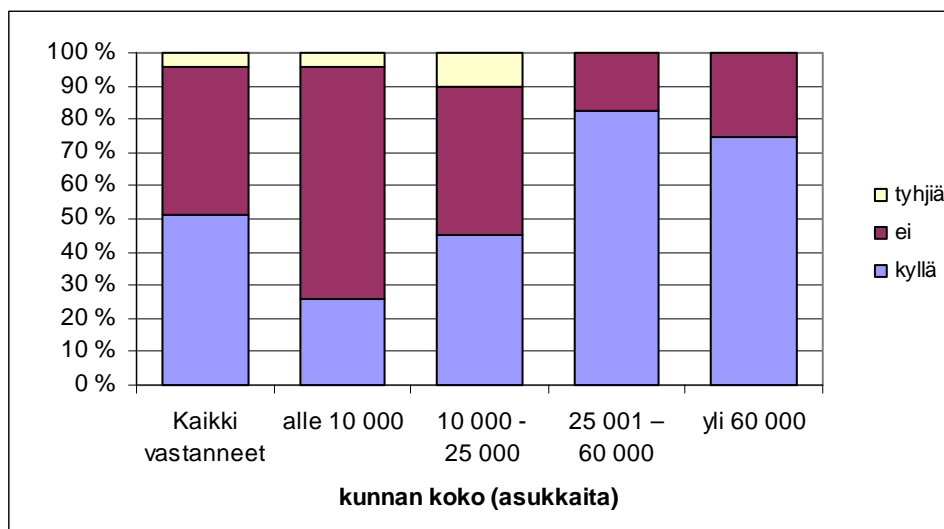
Alle 10 000 asukasta	10 000 – 25 000 asukasta	25 001 – 60 000 asukasta	Yli 60 000 asukasta
<ul style="list-style-type: none"> - Internet-sivut - Kotitalouksille jaettavat aikataulut ja tiedotteet sekä tiedottaminen lehdissä. - Asiointiliikenteen lisääminen ja siitä tiedottaminen. - Muut: seutulipusta tiedottaminen, tiiviimpi yhteistyö Matkahuollon kanssa ja pysäkki-informaation kehittäminen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kotitalouksille jaettavat aikataulut ja tiedotteet sekä tiedottaminen lehdissä. - Pysäkki-informaation kehittäminen (paperinen informaatio, ei-reaaliaikaiset näytöt) - Internet-sivut, infokioskit ja muut sähköiset palvelut. - Muut: yhteistyö toisten kuntien ja operaattoreiden kanssa, palveluliikenne ja siitä tiedottaminen, seutulippu ja siitä tiedottaminen sekä opasteet terminaaleihin. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pysäkki-informaation kehittäminen (paperinen informaatio, reaaliaikaiset, ei-reaaliaikaiset näytöt) - Internet-sivut - Sähköiset palvelut, kuten infokioskit ja mobiilipalvelut. - Matkaketjut - Kotitalouksille jaettavat aikataulut ja tiedotteet. - Muut: MYK, palveluliikenne ja yhteistyöoperaattorien kanssa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pysäkki-informaatio, josta erityisesti reaaliaikainen pysäkki-informaatio (myös laitteistojen ja tietokantojen ylläpito ja kehittäminen) - Sähköiset palvelut, kuten infokioskit ja mobiilipalvelut. - Internet-sivut - Mainostaminen ja tiedottaminen eri medioita käyttäen. - Kotitalouksille jaettavat aikataulut ja tiedotteet. - Muut: palveluliikenne ja siitä tiedottaminen, erilaiset opasteet.

Suurten kaupunkien teemahaastatteluissa matkustajainformaatiopalveluiden kehittämiskoh- teita ilman resurssirajoituksia käsiteltiin hieman laajemmin. Haastateltavat mainitsivat sekä sähköisiin palveluihin että perinteisessä muodossa olevaan informaatioon liittyviä kehitys- kohteita. Perinteisen informaation kehityskohteina mainittiin aikataulukirjan julkaiseminen useammin, pysäkkien nimeäminen ja varustaminen linjakilvillä, kaupunkilipun mainosta- minen, lehti-ilmoitusten lisääminen, talouksiin jaettavan informaation lisääminen, kampan- jat linja-automatkustamisen puolesta ja kohderyhmille (lähinnä satunnaismatkustajille) suunnatun informaation tuottaminen.

Kehityskohteena mainittiin yleisesti sähköinen tiedotus, mutta myös tarkennuksia esitettiin. Useampi haastateltava mainitsi Internet-sivujen informaation parantamisen ja monipuolis- tamisen, reaaliaikaisen pysäkki-informaation käyttöönoton, ei-reaaliaikaisen pysäkki- informaation käyttöönoton terminaaleissa ja tärkeimmillä pysäkeillä sekä mobiilipalvelut.

Kaksi haastateltavista toi esille järjestelmien ja niiden ylläpitämisen kehittämisen. Toiveena olisi muun muassa kehittää tietokanta, johon tieto keskitetysti syötettäisiin, ja josta se au- tomaattisesti päivittyisi eri jakelukanaviin (esim. Internet-sivut, infokioskit, mobiilipalve- lut). Myös fyysinen pysäkkien ylläpito tuotiin esille. Maastotyöntekijöiden ja korjaajien määrän kasvattamisella myös tiedottamisen laatu paransi. Kehitystyötä pitäisi tehdä, jotta sähköisten järjestelmien ja laitteiden hoito tulisi mahdollisimman automaattiseksi.

Sähköpostikyselyssä kysyttiin kehitystarpeiden lisäksi kuntien todellisia joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittämissuunnitelmia lähitulevaisuudessa (kuva 4.20). Alle 10 000 asukkaan kunnista noin joka neljäs aikoi kehittää lähitulevaisuudessa joukkoliiken- teen matkustajainformaatiopalveluita. Vastaava osuus kyselyyn vastanneista 10 000 – 25 000 asukkaan kunnista oli 45 %. Yli 25 001 asukkaan kunnista joukkoliikenteen matkus- tajainformaation kehittämishankkeita aikoi tehdä neljä kuntaa viidestä.



Kuva 4.20 ”Onko kunnassanne suunnitelmia kehittää joukkoliikenteen matkustajainfor- maatiopalveluita lähitulevaisuudessa?”

Todellisia lähivuosien kehittämiskohteita tarkasteltiin kuntien koon mukaisissa ryhmissä (tau- lukko 4.7). Alle 10 000 asukkaan kunnissa tulevaisuuden kehittämiskohteita ovat lähinnä Internet-sivujen informaatio, kotitalouksille jaettavan informaation määrä ja laatu (mm. aika-

taulut ja kuntalehdet) sekä joukkoliikenteen muutoksista tiedottaminen. 10 000 – 25 000 asukkaan kunnissa kehityskohteet eivät juuri poikenneet edellisestä ryhmästä. Kehityskohteina mainittiin Internet-sivujen informaation, joukkoliikenteen laatukäytävien ja kotitalouksille jaettavan informaation määrän ja laadun (mm. aikataulut ja kuntalehdet) lisäksi informaatio liittyen palveluliikenteeseen ja seutulippuun sekä yhdessä tapauksessa matkakeskus.

Taulukko 4.7 Tärkeimmät todennäköiset joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittämisskohteet lähitulevaisuudessa esitettynä kuntien kokoluokittain.

Alle 10 000 asukasta	10 000 – 25 000 asukasta	25 001 – 60 000 asukasta	Yli 60 000 asukasta
<ul style="list-style-type: none"> - Internet-sivut - Kotitalouksille jaettava aikataulu, ym. informaatio 	<ul style="list-style-type: none"> - Edellisessä kokoluokassa mainitut kehityskohteet. - Erillinen informaatio liittyen mm. seutulippuun ja palveluliikenteeseen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Edellisessä kokoluokassa mainitut kehityskohteet. - Ei-reaaliaikaiset pysäkinäytöt ja matkakeskus. - Tiedottaminen matkapuhelimeen, infokioskit ja MYK. 	<ul style="list-style-type: none"> - Edellisessä kokoluokassa mainitut kehityskohteet. - Reaaliaikainen pysäkki-informaatio.

25 001 – 60 000 asukkaan kunnissa kehityskohteet poikkesivat edellisestä kokoryhmästä. Kehityskohteena näyttävät erityisesti olevan ei-reaaliaikaiset aikataulunäytöt (esim. linja-autoasemille) ja matkakeskus -hankkeet. Myös matkapuhelimeen tuotetut aikataulutiedot ja infokioski saivat molemmat kaksi mainintaa. Esille kehityskohteena tuli lisäksi matkojenyhdistelykeskus (MYK), joukkoliikenteen neuvontapalvelu, yleisesti pysäkki-informaation kehittäminen ja yhden kunnan tapauksessa myös reaaliaikaisen pysäkki-informaation kehittäminen. Lisäksi mainittiin jo edellisessä kokoluokassa esille tulleet palveluliikenne ja siitä tiedottaminen, joukkoliikenteen laatukäytävät ja Internet-sivujen kehittäminen.

Kymmenen suurimman kaupungin (yli 60 000 asukasta) joukkoliikenteen matkustajainformaation kehityskohteina esille nousivat reaaliaikainen pysäkki-informaatio, ei-reaaliaikaiset näytöt ja häiriötiedotus. Lisäksi mainittiin Internet-sivujen kehittäminen ja kotitalouksille jaettavan informaation määrän kasvattaminen. Osalla kaupungeista kehityskohteet olivat vielä osittain tai kokonaan määrätymättömiä.

Yhteenvedon voidaan sanoa, että Internet-sivut ovat kehityskohteena jokaisessa kuntien kokoluokassa, tosin kehitystyön sisältö todennäköisesti vaihtelee. Mitä suurempi kunta siirrytään, sitä useammin kehityskohteena ovat muut digitaaliset informaatiopalvelut kuin Internet-sivut.

Suurten kaupunkien teemahaastatteluissa kysyttiin hieman tarkemmin todennäköisiä kehityskohteita ja jo tiedossa olevia lähitulevaisuuden kehityshankkeita. Useimmat niistä kaupungeista, joissa reaaliaikaista pysäkki-informaatiojärjestelmää ei vielä ole kehitetty, pitivät sitä kaupunkien tarpeisiin nähden kalliina järjestelmänä ja eivät pitäneet realistisena sen käyttöönottoa lähitulevaisuudessa. Sen sijaan kiinnostusta oli mobiilipalveluihin, joita pidettiin varsin potentiaalisina. Periaatteessa estettä mobiilipalveluiden käyttöönotolle ei ainakaan pääkaupunkiseudulla ole, mutta toistaiseksi operaattorit eivät ole saaneet toiminnasta riittävän kannattavaa, jotta se olisi edistynyt.

Pääkaupunkiseudulla lähivuosien kehityskohteena tuotiin esille infokioskien määrän lisääminen. Oulussa mainittiin mahdollisuus Smart-Rotuaarin laajentamiseen esimerkiksi siten, että tietyn linjan auton saapuessa pysäkillä tai lähtiessä pysäkillä, matkapuhelin hälyyttää. Tämä

vaatii pysäkkikohtaisen reaaliaikaisen aikataulutiedon tuottamista mobiilipalveluksi sekä mahdollisesti myös Internetiin. Muissa kaupungeissa mahdollisia kehityskohteina mainittiin muun muassa kaluston sisänäytöt (Kuopio) ja matkojenyhdistelykeskukseen liittyvä tekniikka (Turku)

Konkreettisia, jos sovittuja kehityshankkeita tuotiin esille lähes jokaisessa isossa kaupungissa. Oulussa kehitystyö kohdentui lähitulevaisuudessa OULA -projektiin ja sen laajentamiseen. Sähköisiä näyttöjä oli haastateltavien mukaan tulossa Poriin, Kuopioon ja Vantaalle. Kuopiossa kehitetään lähiaikoina myös Internet- ja mobiilipalveluita sekä perustetaan infokioskeja WILIM@ -hankkeeseen liittyen.

Vantaalla harkittiin näyttöjen kehittämisen lisäksi lähtemistä mukaan HELMI -järjestelmään. Kehityskohteita ovat lähiaikoina todennäköisesti myös vaihtopysäkkien informaatio ja matkakeskuksen kehittäminen (Tikkurilan asema). Matkakeskusselvityksessä aluepysäkit on luettelointi tärkeysjärjestykseen ja tavoitteena on kohdistaa kehitystyö tärkeimpiin pysäkkeihin. Arvioitu kehittämisvauhti on noin yksi pysäkki vuodessa. Kehittämiseen osallistuu useita muita toimijoita Vantaan kaupungin lisäksi.

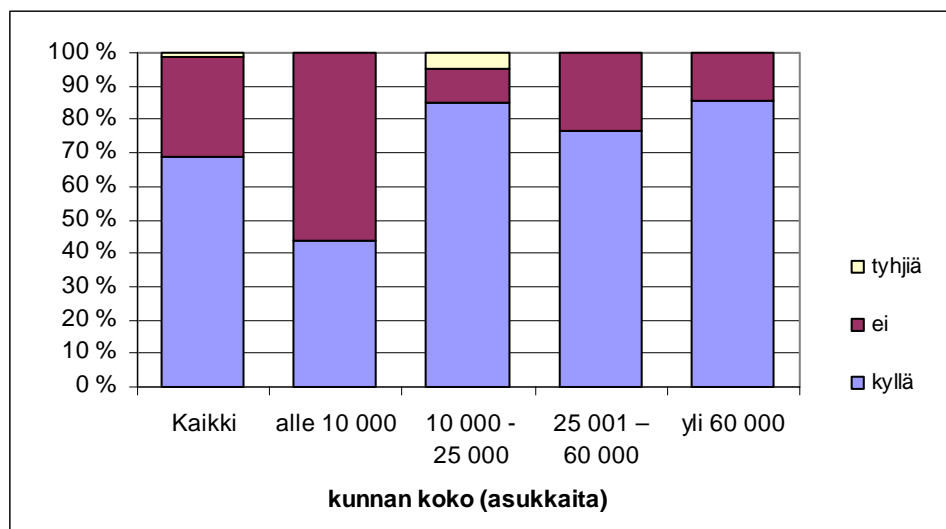
Jyväskylässä on mietitty tietokantojen ja sovellusten kehittämistä suhteellisin pienin panoksin. Lähinnä kyseeseen tulisi mobiilipalveluiden kehittäminen, koska muut tietokantaa hyödyntävät sovellukset ovat jo käytössä. Porissa kehitystyötä tehdään jatkuvasti pienin askelin. Harkinnassa on tällä hetkellä muun muassa aikataulukirjan julkaiseminen kaksi kertaa vuodessa yhden kerran sijaan. Turussa tavoitteena on tuottaa pysäkkikohtaista informaatiota vuoteen 2006 mennessä. Espoossa ja Lahdessa keskitytään seuraavat vuodet lähinnä palveluiden ylläpitoon, jotain pieniä kehityshankkeita voidaan toteuttaa. Espoossa ELMI on jatkuva kehityskohde.

Kaupunkien edustajilta kysyttiin myös tietoutta vielä tuotannossa olevista, telematiikan hyödyntämiseen perustuvista joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluista. Niissä kaupungeissa, joissa reaaliaikaisia-, mobiili-, virtuaalimatka- tai reittiopasjärjestelmiä oli harkittu tai ne olivat käytössä, oli tietotaso näistä sovelluksista suhteellisen hyvä. Erityisesti tunnettiin ne järjestelmät, joita omassa kaupungissa sovellettiin tai oli harkittu soveltaa. Espoon kaupungin edustaja toi esille ELMI -järjestelmään liittyvän mahdollisuuden tiedottaa poikkeuksista tai häiriöistä, joka ei toistaiseksi ole käytössä. Muita täysin uusia sovelluksia haastateltavat eivät tuoneet esille.

Käyttäjämäärien kasvattaminen tiedottamalla ja tiedotuksen kohdentaminen

Kunnilta ja kaupungeilta kysyttiin näkemystä mahdollisuudesta kasvattaa käyttäjämääriä kehittämällä palveluista tiedottamista. Vastajista noin kaksi kolmesta uskoi tiedottamisen avulla olevan mahdollista kasvattaa joukkoliikenteen käyttäjämääriä (kuva 4.21). Tiedottamisen lisäämiseen eivät uskoneet alle 10 000 asukkaan kuntien edustajat yhtä usein kuin tätä suurempien kuntien edustajat. Todennäköisesti pienimmissä kunnissa ongelmana on joukkoliikennepalveluiden puuttuminen, joista tiedottamalla käyttäjämääriä voisi kasvattaa.

Teemahaastatteluissa kaupunkien edustajilta tiedusteltiin tiedotuksen ja markkinoinnin kohderyhmiä ja matkustajainformaatiopalveluiden kehittämisen maantieteellistä laajuutta tulevaisuudessa. Kaikki haastateltavat ilmoittivat tiedotuksen ja markkinoinnin olevan pääasiassa suunnattu kaikille ja yksittäistä kohderyhmää ei ole nostettu esille. Tämä on luonnollista, koska myös palvelut on suunnattu kaikille. Tosin eräs haastateltava toi esille tiedotuksen tosi asiassa kohdentuvan vain joukkoliikenteen käyttäjille.



Kuva 4.21 ”Uskotteko, että joukkoliikennepalveluiden käyttäjämäärät kasvaisivat, jos niistä tiedotettaisiin enemmän?”

Käyttäjryhmittäistä tiedottamista oli suurimmissa kaupungeissa tehty yleistiedottamisen rinnalla. Esimerkiksi Espoossa palvelulinjoja koskevat esitteet jaetaan vain yli 65 -vuotiaiden kotitalouksiin. Sähköisten informaatiotaulujen nähtiin olevan erityisen tärkeitä erityisryhmille (esimerkiksi kuulovammaiset), mutta helpottavan myös muiden ryhmien toimintaa. Eräiden palveluiden ja jakelukanavien nähtiin olevan enemmän suunnattu tietyille kohderyhmille, josta esimerkkinä tuotiin esille wap-palvelut ja niiden kohdentuminen nuorille. Tärkeinä tiedottamisen erityisryhminä nähtiin muun muassa lapset, iäkkäät, toimintaesteiset tai -rajoitteiset sekä näkö- tai kuulovammaiset. Toiveena esitettiin, että kohdennetulla informaatiolla saada tulevaisuudessa käyttäjiksi yhä enemmän työssä käyviä, eläkeläisiä ja opiskelijoita. Painotuksen vaihtelivat eri kaupungeissa.

Suurten kaupunkien edustajilta kysyttiin, onko kehityskohteena lähivuosina kaupunkia, kaupunkiseutua vai tätä suurempaa aluetta koskevat joukkoliikenneinformaation kehityshankkeet. Ensi sijalla useimmissa kaupungeissa olivat oman kaupungin kehityshankkeet, mutta myös seudullisiin kehitysprojekteihin osallistuttiin. Haastateltavat toivat esille keskuskaupungin toimimisen seudun kehityksen ”veturina”. Lisäksi laatukäytävääjattelu tekee useista kehityshankkeista seudullisia.

Pääkaupunkiseudun kunnat ovat aktiivisesti mukana seutuyhteistyössä. Sekä Lahdessa että Porissa aktiivista laajempaa seutuyhteistyötä ollaan joukkoliikenteen matkustajainformaatioon liittyen virittelemässä. Esimerkiksi Porissa tavoitteena olisi saada palkattua seudulle yhteinen joukkoliikennesuunnittelija. Oulu ja Turku kehittävät tällä hetkellä omaa kunta-kohtaista järjestelmänsä, mutta Oulussa on suunnitteilla reaaliaikaisen pysäkki-informaatiojärjestelmän laajentaminen jossain vaiheessa seudulliseksi. Itä-Suomen kolme kaupunkia toimivat aktiivisessa yhteistyössä WILIM@ -hankkeessa.

Haastateltavilta kysyttiin näkemystä yhden valtakunnallisen, kaikki joukkoliikennemuodot käsittävän matkustajainformaation neuvontapisteen tai Internet-palvelun kehittämisestä tulevaisuudessa. Kaikki haastateltavat näkivät kehityksen olevan menossa suuntaan, jossa matkustajan olisi mahdollista saada tieto koko matkaketjusta yhdestä neuvontapisteestä tai yhdeltä Internet-sivulta. Integroitutasosta oli kuitenkin erilaisia näkemyksiä. Muutamat näkivät

juna- ja linja-autoliikenteen yhtenäistävän neuvontapalveluja, mutta uskoivat laiva- ja lento- liikenteen pysyvän tästä yhteistyöstä poissa. Osa näki paikallisliikenteen ja pidempimatkaisten liikenteen pysyvän eri järjestelmissä. Haastateltavien joukossa oli myös näkemys siitä, että Internet-palveluja yhdistetään, mutta henkilökohtaisia neuvontapalveluja ei. Osa haastateltavista kyseenalaisti kehittämisen ja ylläpitämisen hinnan suhteessa todelliseen tarpeeseen.

Useat haastateltavista näkivät ongelmaksi vastuutahon puuttumisen valtakunnalliselta yhtenäistiedottamiselta. Ratkaisuksi esitettiin neuvontapalvelun hoitaminen yrityksen toimesta, jolloin tilaajana, koordinaattorina ja rahoittajana toimisi liikenne- ja viestintäministeriö. Paikallis- ja seutuliikenteen osalta vastuutahoiksi esitettiin kaupunkeja, maakuntaliittoja, Tiehallintoa ja lääninhallituksia, riippuen siitä kuinka laajoista alueista tiedotetaan. Tärkeinä liikenne- ja viestintäministeriön yhteistyötahoina mainittiin Matkahuolto, Linja-autoliitto, VR ja Ilmailulaitos. Haastateltavat totesivat myös, että valtakunnallisia hankkeita, jotka mahdollistavat ja tukevat yhteistiedottamisen kehittämistä on käynnissä (mm. DigiRoad ja DigiStop).

4.4 Seutulipputyöryhmät

4.4.1 Matkustajainformaation nykytila ja tuottajatahot

Matkustajainformaation nykytila ja ongelmat

Seutulipputyöryhmien puheenjohtajat pitivät joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytilaa seudullaan tyydyttävänä tai kohtalaisena. Hyvän arvosanan seutunsa joukkoliikenteen matkustajainformaatiolle antoi vain yksi haastateltavista.

Useat seutulipputyöryhmien puheenjohtajat mainitsivat joukkoliikenteen matkustajainformaation jakelun olevan murrostilassa, jossa perinteisen paperimuodossa olevan informaation rinnalle on voimakkaasti nousemassa sähköinen informaation jakelu. Ongelmia tuottaa jakelukanavien kasvanut määrä, koska rahoitus ei ole vastaavasti kasvanut, vaan pikemminkin vähentynyt valtion avun lopettamisen myötä. Eräillä seuduilla osasta tiedottamisen muodoista on jouduttu luopumaan.

Kuntien ja joukkoliikenneyrittäjien välillä mainittiin olevan suuria eroja tiedottamisen aktiivisuudessa. Muun muassa kuntien Internet-sivujen tarjoaman joukkoliikenneinformaation taso vaihtelee huomattavasti seutulippualueiden sisällä ja välillä. Seutulipputyöryhmillä ei ole juurikaan mahdollisuuksia vaikuttaa kuntien tai operaattoreiden tarjoaman matkustajainformaation määrään ja laatuun. Myönteisenä kehityksenä mainittiin erityisesti Matkahuollon Internet-palvelun kehittyminen. Sen sijaan Matkahuollon aikatauluinformaation muuttuminen maksulliseksi mainittiin huonona kehityksenä. Puutteeksi mainittiin lisäksi se, että Matkahuollon aikataulut eivät ole aina ajan tasalla.

Seutulipputyöryhmien puheenjohtajia pyydettiin vielä erikseen nimeämään joukkoliikenteen tiedottamisessa ilmeneviä ongelmia ja puutteita edustamallaan seudulla. Heiltä kysyttiin myös näkemystä siitä, mistä nämä ongelmat tai puutteet johtuvat. Suurimpana ongelmana haastatteluissa esille nousi resurssien puute, joka ilmenee sekä taloudellisena tiukkuutena että ajanpuutteena. Aikataulutiedon on oltava jatkuvasti ajantasaista, jotta se olisi uskottavaa. Tämä tarkoittaa tiedon jatkuvaa päivittämistä, joka vaatii resursseja. Viime vuosi- na on haastateltavien mukaan ilmennyt paineita tiedottaa yhä useampaa jakelukanavaa käyttäen, joka on lisännyt resurssien tarvetta. Kasvanut sähköisen tiedottaminen ei ainakaan vielä ole vähentänyt perinteisen tiedottamiskanavien tarvetta. Kehityskohtena mainittiin tiedon vieminen tulevaisuudessa yhä enemmän Internetiin.

Osa tiedoista on haastateltavien mukaan hankalasti saatavilla. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kuntien joukkoliikenneyhteys henkilöiden on käytettävä paljon aikaa asioiden selvittämiseen. Usein tätä aikaa ole, joten asiat jäävät selvittämättä. Esimerkiksi liikennöitsijöiden aikataulutietojen todettiin toisinaan olevan huonosti ajan tasalla ja reittitietojen olevan puutteellisia. Eräs haastateltavista esitti tähän ongelmaan kaksi parannuskeinoa. Ensinnäkin lipputuotteet ja muu seutuliikenteeseen liittyvä informaatio tulisi yhtenäistää koko maassa, jolloin informaatio-ta olisi paremmin saatavilla ja se olisi yleistettävämpää. Toiseksi olisi kehitettävä kanava, johon tieto syötettäisiin, jolloin tieto olisi keskitetysti saatavilla sitä tarvitsevilla. Esimerkiksi kunnat eivät automaattisesti saa tietoa lääninhallituksen ostoliikenteestä ja sopimuksista.

Useiden haastateltavien näkemyksen mukaan joukkoliikenteen markkinointia tulisi lisätä ja sen imagoa tulisi yrittää nostaa. Joukkoliikenteestä ei ole käyttäjillä erityisen myönteistä mielikuvaa. Myös joukkoliikenteen parissa työskentelevien status on haastateltavien mukaan huono. Tiedottamisessa ja ylipäättänsä palveluiden tarjoamisessa nähtiin olevan tavoitettavuusongelma, varsinkin jos seutuliikennealue on haja-asutuspainotteinen. Lisätiedottamisesta ja palveluiden lisäämisestä on saatava riittävä hyöty. Vastaavasti on pystyttävä perustelevaan, että käyttäjät vähenevät, jos tiedottamista karsitaan, jotta sen määrää ei tulevaisuudessa edelleen nykyisestä vähennettäisi.

Haastatteluissa esille tuli ongelmana myös se, että muutamilta seuduilta puuttuu yhtenäinen kokonaisvaltainen näkemys joukkoliikenteen kehittämisessä. Etenkin pienissä kunnissa työ on tehtävä muiden töiden ohessa, joten siihen ei ole mahdollista paneutua. Osan ongelmasta muodostavat yhteistyöongelmat eri toimijoiden välillä. Esille tuli myös tarve saada seudulle yhtenäinen ilme tiedotuksen suhteen. Lipputuotteiden, reittien ja pysäkki-informaatio tulisi olla selkeitä ja niiden kehittämisen tulee tapahtua asiakkaan näkökulmasta. Tärkeää ei ole se, minkä liikennöitsijän linja-autossa asiakas kulloinkin on, vaan se, että hän tietää olevansa oikeassa linja-autossa.

Useat haastateltavat mainitsivat selkeänä puutteena pysäkki-informaation puuttumisen. Pysäkkikohtaisesti tietoa kaivattiin sekä aikatauluista että linjoista ja reiteistä. Matkahuollon sivuille toivottiin tietoa myös kaupunkien sisäisestä liikenteestä. Yksittäisenä kehityskohdeena mainittiin työmatkaliikenteen kehittäminen muun muassa yhteyksien parantamisella ja erilaisilla työmatkaliikennepaketeilla.

Matkustajainformaation jakamisesta vastuussa olevat tahot ja seutulipputyöryhmän rooli

Seutulipputyöryhmien puheenjohtajat mainitsivat joukkoliikenteen matkustajainformaation jakamisessa yleensä, ja erityisesti seutuliikenteestä tiedottamisesta Matkahuollon roolin olevan erittäin tärkeä. Matkahuolto ylläpitää Internet-palvelua, neuvontapalvelua ja jakaa paperi-informaatiota toimipisteissään. Useilla seuduilla Matkahuolto myös osallistuu tai vastaa kokonaan aikataulujen kokoamisesta ja jakelusta.

Kunnilla ja liikennöitsijöillä on tärkeä rooli joukkoliikenteen matkustajainformaation rahoittamisessa, kokoamisessa ja jakelussa. Kuntien palvelu- ja infopisteet jakavat paperimuodossa olevaa informaatiota, kuten myös liikennöitsijät, erityisesti liikennevälineissä. Välillisesti aikataulutietoa jaellaan muun muassa KELA:n, terveyskeskusten ja muiden toimipisteiden neuvontojen kautta. Yksi vastaajista mainitsi, että hänen edustamallaan seudulla ei kunnan ostoliikennettä ole mainittu missään aikataulussa.

Matkahuollon lisäksi Internetissä informaatiota jakaa osa kunnista ja osa joukkoliikenneoperaattoreista. Kunnat voivat esimerkiksi ylläpitää palveluliikenteen osalta Internet-sivuja.

Yksi haastateltavista mainitsi seutuliikennetyöryhmän ylläpitäneen aiemmin aikataulusivua Internetissä seutuliikenteen osalta. Muina informaation jakelutapoina ja -paikkoina sekä yhteistyötahoina haastatteluissa esille tuli matkakeskukset, maakuntaliitot (lähinnä Internet-sivut) ja Linja-autoliiton paikallisosastot. Omalta osaltaan joukkoliikenteen matkustajainformaatiota jakavat VR ja Finnair, jotka osallistuvat osalla seuduista seutuliikenteestä tiedottamiseen liityntäliikenteen osalta ja myös aikataulujen tuottamiseen. Tärkeänä yhteistyötahona mainittiin lisäksi lääninhallitus.

Haastateltavilta kysyttiin, miten seutulipputyöryhmät osallistuvat joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamiseen. Seutulipputyöryhmän rooli vaihteli eri seuduilla. Osalla seuduista työryhmät tekevät osittain tai kokonaan seutuaikataulut tai koosteen niistä. Osalla seuduista työryhmä ei osallistu seudullisen aikatauluinformaation tuottamiseen tai aikatauluja oli tuotettu yhden tai useamman kerran, mutta päivitys oli viime aikoina jäänyt tekemättä henkilö- ja raharesurssien puutteen vuoksi.

Seutulipputyöryhmän toimesta on usealla seudulla tehty seutuliikennettä ja -lippua kuvaava esite. Toisilla seuduilla esitettä on jatkuvasti ylläpidetty, kun taas toisilla se tehtiin seutuliikenteen alkaessa ja vaatisi uusimista. Muutama haastateltavista näki, ettei esitteelle ole enää tarvetta. Kaksi haastateltavista mainitsi seutulipputyöryhmän toimesta tuotetun Internetiin materiaalia seutuliikenteestä. Internet-sovellukset on ainakin toisessa tapauksessa tehty yhteistyössä Matkahuollon kanssa.

Haastateltavilta kysyttiin myös, ohjaako työryhmä tuotettavan seutuliikennettä koskevan informaation laatua tai määrää. Neljä seutulipputyöryhmien puheenjohtajista ilmoitti, että työryhmä ei ohjaa seutuliikennettä koskevan joukkoliikenneinformaation tuottamista. Osassa seutulippualueista työryhmä päätti yksin tai yhteistyössä muiden tahojen kanssa jaettavan matkustajainformaation sisällön, jakelutavan ja jakelumuodon. Kahdella haastatelluista työryhmistä oli myös muun muassa tilastointi- ja tiedottamisvelvollisuuksia.

Seutulipputyöryhmien edustajat näkivät lähes yksimielisesti joukkoliikenteen tiedottamisen kuuluvan ensisijaisesti liikennöitsijöille (linja-autoyrittäjät, VR, lentoyhtiöt). Tosin myös yhteistyö tiedottamisessa ja tiedon tuottamisessa nähtiin tärkeäksi. Yhteistyötahoina tiedottamisessa mainittiin erityisesti kunnat, mutta myös Matkahuolto, linja-autoliitto, lääninhallitus, seutulipputyöryhmä, matkailutoimistot ja yleisemmin julkinen sektori. Kuntien nähtiin olevan vastuussa tiedon tuottamisesta ostoliikenteen osalta. Muutamien vastaajien mielestä kuntien ja julkisen sektorin näkemys on objektiivisempi ja kokonaisvaltaisempi, jonka vuoksi tiedottamista ei saisi jättää täysin liikennöitsijöiden vastuulle. Myös parempaa yhteistyötä kuntien eri hallintokuntien välillä peräänkuulutettiin.

Seutulipputyöryhmien edustajilta kysyttiin, miltä tahoilta ja millaista tukea he kaipaivat joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittämisessä. Yksi haastatelluista seutulipputyöryhmistä oli tyytyväinen nykytilaan ja saadun tuen määrään. Muilla ryhmillä oli tarpeita ja ne tekivät ehdotuksia tuen muodoista.

Seutulipputyöryhmät ilmoittivat kaipaavansa tukea erityisesti lääninhallituksilta ja liikenne- ja viestintäministeriöltä. Rahallisen valtionavun poistaminen koettiin ongelmaksi, koska tarvetta tiedottamiselle ja markkinoinnille on ja rahoitus seuduilla on tiukkaa. Ristiriitaiseksi koettiin ministeriön kehotukset tiedottamisen määrän lisäämisestä samanaikaisesti kuin rahoitus poistettiin. Käytännössä lääninhallituksen kautta jaetun tuen lopettaminen on viime aikoina johtanut useilla seuduilla tiedottamisen ja markkinoinnin vähenemiseen (mm. ilmoitukset sanomalehdissä), vaikka ideoita ja tekijöitä tiedottamiseen löytyisikin. Ylipäättänsä useimmilla seuduilla kaivattaisiin ulkopuolista taloudellista tukea tiedottamiseen ja markkinointiin.

Rahallisen tuen lisäksi arvokkaana pidettiin ministeriön ja lääninhallitusten jakamaa tietotaitoa, kuten aikataulumalleja ja tukea joukkoliikenneasioita hoitaville henkilöille. Toisilla seuduilla saavutettujen hyvien kokemusten ja mallien välittäminen nähtiin arvokkaaksi ja tarpeelliseksi. Tämän tyyppistä tukea nähtiin jo jonkin verran saatavan, mutta sen määrän toivottiin kasvavan tulevaisuudessa.

Kaksi seutulipputyöryhmän edustajaa mainitsi seuduilla käynnistymässä olevan henkilöliikenne-/seutulogistikkohankkeen, joiden rahoitukseen myös lääninhallitus ja liikenne- ja viestintäministeriö osallistuu. Rahoituksen lisäksi tahot tarjoavat arvokasta tukea hankkeisiin myös tietotaidon muodossa.

Yksi haastatelluista tahoista mainitsi kuntien ja seutujen kannalta ongelmalliseksi tämän hetkisen tilanteen, jossa liikenne- ja viestintäministeriö ja Matkahuolto kehittävät omia erillisiä tiedotusjärjestelmiään. Kuntien on vaikeaa varautua tulevaan kehittämällä omia järjestelmiään, kun ei ole tiedossa minkä järjestelmien kanssa niiden tulisi olla yhteensopivia. Ylipääntänsä tarve tiedottamisen keskittyneempään järjestämiseen mainittiin. Yksi haastatelluista toivoi Matkahuollon ja liikenteenharjoittajien ottavan suuremman vastuun joukkoliikenteen tiedottamisesta.

Rahoitus- ja resurssit

Tyypillisin tapa seutulipputyöryhmän tuottaman ja jakeleman informaation kulujen kattamiseen oli kulujen jakaminen puoliksi seudun kuntien ja puoliksi liikennöitsijöiden, Matkahuollon ja/tai Linja-autoliiton kesken seudusta riippuen. Kuntien rahoitusosuus jakautui useimmiten kuntien väkiluvun suhteessa, mutta myös muita kustannusten jakamistapoja käytettiin. Esimerkiksi kustannuksia jaettiin tapauskohtaisesti myytyjen lippujen suhteessa. Aiemmin seutulipputyöryhmien rahoitukseen ovat merkittävästi osallistuneet lääninhallitukset.

Markkinointiin ja informaation jakeluun varatun budjetin suuruus vaihteli 500 – 17 000 euron välillä. Seutulippualueen koko, väestömäärä ja valitut jakelukanavat vaikuttivat kustannusten suuruuteen. Lähinnä kustannuksia aiheutti seutuliikenteen aikataulujen kokoaminen, painaminen ja jakelu. Kemi-Tornion alueella on käynnissä seudullinen joukkoliikenteen uudelleen organisointi, jonka puitteissa palkataan seudulle logistikko ja perustetaan seutuliikennetyöryhmä. Tähän uudelleen organisointiin sijoitetaan rahaa selvästi muiden seutujen panostuksia enemmän.

Useampi haastateltava mainitsi rahoituksen vähentyneen viime vuosina ja panostusten olevan pienempiä kuin ennen. Syyksi mainittiin kuntien tiukka taloudellinen tilanne ja lääninhallituksen rahoituksen loppuminen.

4.4.2 Matkustajainformaation jakelukanavat ja tiedottamisen kohderyhmät

Seutulipputyöryhmän tuottaman informaation jakelukanavat

Seutulipputyöryhmän tuottamaa matkustajainformaatiota jaetaan erityisesti Matkahuollon kautta ja erilaisissa julkisissa infopisteissä. Matkahuollolla tarkoitetaan sekä linja-autoasemia että asiamiespisteitä. Infopisteiden muodot vaihtelevat kunnittain. Infopisteellä tarkoitetaan kunnan tiedotus- ja palvelupisteitä sekä kirjastojen tai vastaavien kunnallisten palveluiden tarjoamia neuvontapisteitä. Neljällä seudulla kymmenestä jaettiin seudun kaikkiin tai joukkoliikenteen kannalta potentiaalisiiin talouksiin seutuliikenteen aikataulut tai kuntalehtinen, jossa oli tietoa seutuliikenteestä ja sen aikatauluista. Kahdella seudulla jakelua oli kokeiltu, mutta se ei ollut vuosittaista. Jakelua oli siirretty esimerkiksi joukkoliikennevälineisiin kustannusten vuoksi.

Viisi haastateltavaa mainitsi linja-autot ja liikennöitsijät matkustajainformaation jakelukanavana. Tietoa seutuliikenteestä jaettiin myös Internet-sivujen kautta. Muina jakeluväylinä mainittiin lehtikampanjat, puffit, suuret työpaikat, koulut ja lehti-ilmoitukset paikallis-lehdissä. Viimeksi mainitut tulivat esille vain yksittäisinä mainintoja, toisin kuin aiemmin mainitut jakelukanavat.

Erityiskohderyhmät

Seutulipputyöryhmien puheenjohtajilta kysyttiin kahden erityisteeman huomioon ottamista matkustajainformaation tuottamisessa. Nämä olivat esteettömyys ja matkailu. Haastateltavien mukaan seutulipputyöryhmät eivät ole juurikaan käsitelleet tai huomioineet esteettömyysteemaa joukkoliikenteen tiedottamisessa. Lähinnä haastateltavat näkivät palveluliikenteen tehtävänä olevan erityisryhmien palvelu. Sen suunnittelun yhteydessä huomioidaan muun muassa esteetön pääsy pysäkeille ja erityisryhmille suunnattu tiedottaminen.

Yhdellä haastatelluista seuduista oli käynnissä laaja liikenteen kilpailutusprosessi, jossa huomioidaan esteettömyys eräiden kuljetusten valintakriteerinä. Kyseisen seudun kunnissa oli esteettömyysteema työstettävänä. Eri haastateltavat kertoivat, että esteettömyyttä oli pohdittu seuduilla muun muassa liikennejärjestelmäsuunnitelmatyön yhteydessä ja maakuntaliiton vammaispoliittisessa ohjelmassa. Yksikään seutulippuryhmä ei ollut ottanut aktiivista roolia esteettömyyden edistämisessä.

Puolet haastatelluista seutulipputyöryhmien edustajista ilmoitti, että matkailijoita ja matkailua ei ole huomioitu seutuliikenteen matkustajainformaation tuottamisessa. Puolet haastatelluista ilmoitti yhden tai useamman tavan, jolla matkailijoita oli huomioitu. Tapoja olivat mm. usealla kielellä olevat Internet-sivut, joita hyödyntävät matkailijoiden lisäksi hotellit sekä matkailutoimistoille toimitettavat aikataulut, joita nämä edelleen välittävät eteenpäin. Lisäksi paljon käytetyille linjoille laaditaan kesäksi erilliset paperiset aikataulut, joita jaetaan Matkahuollon ja kuntien kautta. Eräällä seudulla laaditaan erillisiä liityntäaikatauluja, joissa on mukana myös matkailukohteita. Kesämökkiläiset käyttävät asiointivuoroja. Näistä olisi mahdollista tulevaisuudessa tiedottaa paremmin, esimerkiksi suoralla kirjeellä kesämökkiläisille.

Eri joukkoliikennemuotojen matkustajainformaation yhteensovittaminen

Eri joukkoliikennemuotojen yhteistiedottamiseen ei kaikilla tarkastelluilla seuduilla ollut tarvetta, koska seudulla ei ollut juna- tai lentoliikennettä. Vastaajista seitsemän ilmoitti, että heidän edustamillaan seuduilla yhteistiedottamista oli pohdittu tai kokeiltu. Tällä hetkellä yhdelläkään seudulla ei ollut käytössä laajamittaista yhteistiedottamista, tosin yksi haastateltavista mainitsi juna-aikataulujen löytyvän myös seutuaikataulusta.

Yhdellä seudulla juna-aikataulut olivat aiemmin osa seutuaikatauluja, mutta ne poistettiin, koska seutulippu ei käy junassa. Yhteistiedottaminen nähtiin lähinnä tarpeelliseksi, jos seutulippu pystyttäisiin laajentamaan soveltuvaksi myös junaan. Yksi seutu oli luopunut yhteistiedottamisesta lehdissä, koska se oli liian kallista. Kaksi seuduista mainitsi yhteistiedottamisen ongelmaksi yhteistyöongelmat. Toinen vastaajista mainitsi passiivisuuden VR:n suunnalta ja toinen mainitsi Matkahuollon ja VR:n huonot välit, joka johtaa haluttomuuteen kehittää seudulla asioita yhteistyössä.

Useilla seuduilla nähtiin hidaskiirtyminen matkaketjuajatteluun, jolloin myös eri joukkoliikennemuotojen yhteistoimintaa mietitään enemmän. Vastaavasti matkakeskusten yleistymisen nähtiin lisäävän osaltaan yhteistiedottamista. Eräs haastateltavista mainitsi seudulla odotusten kohdistuvan liikenne- ja viestintäministeriön kehitteillä olevaan yhteistiedotusjärjestelmään.

4.4.3 Matkustajainformaation tulevaisuus

Tiedotuksen muuttuminen ja käyttäjämäärien kasvattaminen tiedottamisen avulla

Muutamit haastatelluista seutulippputyöryhmien puheenjohtajista eivät nähneet viime vuosina tapahtuneen suuria muutoksia tiedottamisen välissä tai sisällössä. Muut haastateltavista nostivat joukkoliikenteen tiedotuksen muuttumista kysyttäessä esille lähinnä Internetin merkityksen kasvun. Erityisesti mainittiin Matkahuollon ja liikennöitsijöiden Internet-sivujen kehittyminen. Myös monet kunnat ovat viime vuosina lisänneet joukkoliikennettä koskevaa tietoa sivuillaan. Vaikka Internetin käyttö tiedottamisessa on lisääntynyt, ei sen nähty korvaavan muita tiedottamisen tapoja, kuten perinteistä paperimuodossa olevaa tiedottamista. Rajallisten resurssien puitteissa haastateltavat mainitsivat seuduilla jo kokeillun erilaisia tiedottamisen tapoja.

Haastatelluista seutuliikennetyöryhmien edustajista puolet uskoi tiedottamista lisäämällä olevan mahdollista kasvattaa merkittävästi joukkoliikenteen matkustajamääriä. Muut haastateltavat näkivät tiedottamisen lisäämisellä saavutettavan kasvun olevan pientä ja tiedottamista tärkeämpää olevan joukkoliikenteen palvelutason nostamisen, tarjonnan kasvattamisen ja monipuolistamisen (esimerkiksi seutulipun soveltuminen myös junaliikenteeseen) sekä joukkoliikenteen hinnan pitämisen kilpailukykyisellä tasolla. Eräs haastateltavista toi esille, että haja-asutusalueilla ei ole kasvupotentiaalia, jos väestökato jatkuu.

Kehityskohteet ja esteet kehittämiselle

Haastateltavilta kysyttiin kehittämistarpeita, jos resurssit eivät olisi kehittämisen esteenä. Joukkoliikenteen matkustajainformaation jakelukanavista kehityskohteena mainittiin erityisesti Internet- ja mobiilipalvelut sekä ylipäättänsä sähköisessä muodossa olevan tiedon ja tiedotuksen kehittäminen. Myös television kehittäminen valtakunnallisena joukkoliikenneinformaation jakelukanavana mainittiin.

Kehityskohteina nostettiin esille lisäksi yleisesti markkinointi, joukkoliikennepalveluiden laadun kohottaminen ja joukkoliikenteen kokonaisimagon parantaminen. Joukkoliikenteen lipputuotteiden ja eri tahojen välisen yhteistyön kehittämisen sekä palvelutason parantamisen nähtiin olevan osa joukkoliikenteen imagon ja laadun kohottamista. Osa tiedotuksen laadun kohottamista on haastateltavien mukaan kohderyhmittäin kohdennettu ja räätälöity informaatio. Eräs haastateltavista mainitsi esimerkkikohderyhminä opiskelijat ja työmatkaliikenteen.

Kehityskohteena mainittiin eri kuntien sisäisten aikataulujen tarkastelu yhtäaikaaisesti, jolloin päällekkäisyydet ja kehittämistarpeet olisi mahdollista määrittää mm. liityntä- ja jatko-yhteyksien osalta. Esteeksi nähtiin resurssipula ja hahmottamaton yhteistyö. Osittain syynä on myös kokonaisvastuutahon puuttuminen.

Seutuliikennetyöryhmien puheenjohtajilta kysyttiin realistista näkemystä siitä, miten he uskovat joukkoliikenteen tiedotuksen kehittyvän ja onko seuduilla suunnitteilla tai toteutuksessa kehittämishankkeita. Joukkoliikenteen tiedottamiseen liittyviä seudullisia hankkeita ei useimmilla seuduilla ollut käynnissä tai käynnistymässä. Seutuyhteistyön vahvistuminen nähtiin kuitenkin todennäköisenä tulevaisuudenkuvana. Mahdollisina kehittämiskohteina mainittiin Internet-palvelut, seutuaikataulujen tekeminen, pysäkki-informaation kehittäminen ja yksittäisten kohderyhmien parempi huomioon ottaminen aikataulujen ja reittien suunnittelussa (esimerkiksi opiskelijat).

Lähitulevaisuuden kehityskohteina tuotiin esille muun muassa liikennöitsijäkohtaisten aikataulujen ja reittikarttojen yhdistäminen kunta- tai seutukohtaisiksi ja sähköisessä muodossa olevan

ja jaeltavan informaation kehittäminen. Yksi haastateltavista mainitsi vuoden 2004 alusta toimestaan alkavan henkilöliikennelogistikon todennäköisesti tuovan tiedottamiseen jotain uutta.

Pelkona esitettiin kehittämisen kohdistuminen ainoastaan sähköisessä muodossa olevaan tiedottamiseen. Sähköisten järjestelmien (esim. virtuaalinen matkakeskus) tarjoajia toivottiin lisää, jotta kilpailu laskisi hintoja. Tämä tekisi palveluiden hankinnan useammille seuduille mahdolliseksi. Internet-palvelujen kehittyminen nähtiin toisaalta myös valtakunnallisena enemmän kuin seudullisena kehityksenä Matkahuollon ja liikenne- ja viestintäministeriön Internet-palveluiden kehittämistyön vuoksi.

Suurimmaksi esteeksi kehittämiselle nähtiin pula henkilö- ja raharesursseista. Tärkeäksi nähtiin kehittämistyön vastuun antaminen selkeästi jollekin taholle ja riittävien resurssien tarjoaminen työlle. Työn rahoittamiseen tulisi osallistua eri tahot, jotta työhön myös sitouduttaisiin.

Kehittämisen ongelmana esille tuotiin myös tiedotuksen suuntaamisen ongelma. Tiedottamisen tulisi lähteä asiakkaiden tarpeista, jotka tulisi selvittää, jotta niukkoja resursseja ei suunnata tehottomasti. Toiveita esitettiin tutkimukselle, jossa selvitettäisiin eri kohderyhmät parhaiten tavoitettava aikataulutiedon muoto. Asiakkaat tulisi saada paremmin mukaan palveluiden ja tiedottamisen kehittämiseen. Erityisenä ongelmana mainittiin haja-asutusalueet, joilla tiedottamisen kehittämisestä saattaa olla hankalaa saavuttaa vastaavia hyötyjä. Taajama-alueilla kehityskohteiden nimeäminen nähtiin helpommaksi.

Tiedottamisen kehittymisen hidasteeksi mainittiin edellä mainittujen lisäksi tällä hetkellä käynnissä olevat valtakunnalliset kehitysprojektit (Matkahuolto ja liikenne- ja viestintäministeriö), joista kunnissa ja seuduilla ei tiedetä riittävästi. Seudulliseen ja kunnalliseen kehitystyöhön ei haluta ryhtyä ennen kuin on saavutettu riittävä tieto valtakunnallisten järjestelmien ominaisuuksista ja vaatimuksista.

Seutulipputyöryhmän rooli ja sen muuttuminen tulevaisuudessa

Seutulipputyöryhmien alkuaikoina ryhmien tärkeimpänä tehtävänä oli seutulippujärjestelmästä tiedottaminen ja sen kehittäminen. Seutulipun vakiintumisen myötä työryhmän tehtävät ovat toisilla seuduilla laajentuneet, kun toisilla seuduilla työryhmän toiminnan aktiivisuus ja kiinnostus toimintaan on hiipunut. Useimmilla seuduilla seutulipputyöryhmien rooli on haastateltavien mukaan muuttumassa.

Useilla seuduilla seutuyhteistyö on syventynyt ja tiivistynyt viimeisten vuosien aikana. Yhteistyön syventyminen koskee myös joukkoliikennettä. Haastateltavien mukaan seutulipputyöryhmä on useilla seuduilla muuttumassa tai jo muuttunut joukkoliikenne-, liikenne- tai seutuliikennetyöryhmäksi, jonka tehtäviin kuuluu laajemmin joukkoliikenneasioiden hoito ja niistä tiedottaminen. Työryhmään kuuluvat kuntien edustajien (kuntien kuljetusvastaavat) lisäksi mm. lääninhallituksen, linja-autoliiton, taksiliiton, VR:n, lentoliikenteen, Matkahuollon, tiepiirin, Ratahallintokeskuksen, liikennöitsijöiden ja maakuntaliiton edustajia. Edustetut tahot vaihtelevat seuduittain. Ainakin osalla niistä seuduista, jotka ovat palkanneet tai palkkaamassa seutulogistikon, työryhmä toimii seutulogistikon työn ohjausryhmänä.

Ongelmaksi tiivistyneessä yhteistyössä nähtiin se, että pienemmillä kunnilla ei aina ole resursseja osallistua työryhmän toimintaan sen intensiivisyyden vaatimalla tavalla. Tärkeänä asiana mainittiin työryhmän toimiminen tulevaisuudessa yhä enemmän yhteistyöverkostona. Haastateltavien toiveena oli työryhmän tehtävien suuntautuminen enemmän kehitystyöhön ja joukkoliikenneasioiden hoitamiseen monipuolisesti. Toivottavana pidettiin myös sitä, että tahoilla olisi riittävät resurssit aktiiviseen yhteistyöhön.

5 JOUKKOLIIKENNEOPERAATTORIT

5.1 Otanta ja tulosten luotettavuus

Ajoneuvorekisterissä oli vuoden 2002 lopussa hieman alle 10 000 linja-autoa, joista noin 8 700 oli rekisteröity luvanvaraiseen liikenteeseen. Suomen Linja-autoliiton jäsenyrityksillä oli vuoden 2002 lopussa hieman yli 6 000 linja-autoa. Koko linja-autokannan keski-ikä Linja-autoliiton jäsenyrityksissä oli vuoden 2002 lopussa 10,5 vuotta, kun se koko Suomen linja-autokannalla oli 11,3 vuotta. (Linja-autoliitto 2003a)

Tässä tutkimuksessa sähköpostikyselyn otannan perusjoukkona käytettiin Linja-autoliiton jäsenyrityksiä ja niiden kaluston määrää. Kuten kuntien, myös linja-autoyritysten otannassa käytettiin ositettua otantaa. Otannan perusteena oli jäsenrekisterin tilanne lokakuussa 2003. Linja-autoyritysten ja niiden kaluston määrä on esitetty kokoluokittain (ositteittain) taulukossa 5.1. Sähköpostikyselyn lisäksi Suomen kymmenen suurimman kaupungin merkittävimpään paikallisliikennettä harjoittavaan linja-autoyritykseen otettiin yhteyttä ja pyydettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelut eivät näy taulukossa 5.1. Osa haastatelluista yrityksistä tai liikennelaitoksista ei myöskään ole Linja-autoliiton jäsenyrityksiä.

Taulukko 5.1 Sähköpostikyselyn ositetun otannan kuvaus. Luvuissa mukana vain Linja-autoliiton jäsenyritykset. Tilanne lokakuussa 2003.

Osite nro.	Kuvaus	Yrityksiä	Autoja	Otoskoko (yrityksiä)	Otoksen yrityksissä autoja
1	yli 50 autoa	27	3077	20	2342
2	11 - 50 autoa	95	1813	20	399
3	5-10	131	900	20	145
4	alle 5	144	379	20	58
Yht.		397	6169	80	2944

Sähköpostikysely lähetettiin linja-autoyrityksille 6.11.2003 - 7.11.2003 välisenä aikana. Kysely kohdennettiin yrityksen toimitusjohtajalle tai matkustajainformaatiosta vastuussa olevalle taholle. Sähköpostikyselyyn vastasi 14 yritystä, joten vastausprosentiksi tuli 17,5 %. Osa yrittäjistä vastasi vain osaa kysymyksistä, joten kysymyskohtaiset vastaajien määrät on esitetty analyysin yhteydessä. Vastausprosentin alhaisuutta selittää kyselyn ajankohta, välityskanava ja kyselyn pituus, mutta todennäköisesti myös yrittäjien kiinnostuksen puute teemaa kohtaan.

Taulukko 5.2 Vastausprosentit ositteittain.

Osite nro.	Otoskoko	Vastanneita yrityksiä	Vastausprosentti	Vastanneissa yrityksissä autoja (vastaajien ilmoitus)	Osuus ositteen autoista
1	20	5	25 %	838	27 %
2	20	5	25 %	134	7 %
3	20	2	10 %	14	2 %
4	20	2	10 %	6	4 %
Yht.	80	14	17,5 %	992	17 %

Sähköpostikyselyn vastausprosentti jäi alhaiseksi, joten tuloksia voidaan pitää vain suuntaa-antavina. On kuitenkin huomattava, että sähköpostikyselyyn vastattiin aktiivisemmin suuremmissa yrityksissä kuin pienemmissä, joten kyselyyn vastanneet yritykset kattavat lähes yhden viidesosan Linja-autoliiton jäsenyritysten linja-autokannasta. Tieto yhdessä sen kanssa, että kymmenen suurimman kaupungin merkittävintä paikallisliikenteen operaattoria haastateltiin, johti siihen, että uutta tutkimusta ei tehty. Haastateltujen Linja-autoliittoon kuuluvien yritysten autokannan koko on pitkälti yli 1000 linja-autoa ja Linja-autoliittoon kuulumattomi-

en yritysten ja liikennelaitosten noin 1000 autoa. Tulosten voidaan arvioida antavan riittävällä luotettavuudella suuntaa erityisesti suurten yritysten matkustajainformaatiopalveluista.

Sähköpostikyselyyn vastanneista 14 yrittäjästä, 13 oli kuvannut harjoittamansa liikennöinnin tyyppiä. Yrittäjistä kukaan ei harjoittanut kutsujoukkoliikennettä tai asiointitaksipalveluita. Kymmenen yritystä harjoitti kaupunkimaista paikallisliikennettä, muuta kunnan sisäistä liikennettä tai seutuliikennettä. Vakio- tai pikavuoroliikennettä harjoitti kaikki vastaajat yhtä yritystä lukuun ottamatta. Liityntäliikennettä lento- tai rautatieasemilla harjoitti viisi ja liikennöintiä palvelulinjoilla viisi yritystä. Tilausliikennettä harjoitti vastanneista yrityksistä kaikki, mutta kukaan ei keskittynyt pelkästään siihen.

Suomen asukasmäärältään kymmenen suurimman kaupungin merkittävimpään linja-autoyrittäjyys otettiin yhteyttä ja pyydettiin mahdollisuutta teemahaastatteluun. Kahdessa tapauksessa kyseessä oli laajempi konserni, joten yksi haastateltava vastasi kysymyksiin kahden kaupungin operaattorin osalta. Teemahaastattelun lisäksi osa haastateltavista vastasi karsittuun versioon sähköpostikyselystä. Taulukossa 5.3 on nimetty haastatellut tahot ja haastateltavien nimet. Haastattelut toteutettiin 15.11.2003 - 23.12.2003 välisenä aikana.

Taulukko 5.3 Teemahaastatellut linja-autoyrittäjät.

Haastateltava taho	Kaupunki	Haastateltu henkilö
Helsingin kaupungin liikennelaitos (HKL),	Helsinki	Jorma Koivurinta
Connex Espoo Oy	Espoo	Lauri Rintakanto
Connex Vantaa Oy	Vantaa	
Jyväskylän liikenne Oy	Jyväskylä	Toimitusjohtaja Jaakko Raunio
Koiviston auto Oy, Kuopion liikenne	Kuopio	Kari Hietaniemi
Koiviston auto Oy, Lahden liikenne	Lahti	
Koskilinjat Oy	Oulu	Pekka Aalto
Porin Linjat Oy	Pori	Toimitusjohtaja Juhani Yliruka
Tampereen kaupungin liikennelaitos (TKL)	Tampere	Toimitusjohtaja Matti Rainio
Turun kaupungin liikennelaitos (TuKL)	Turku	Toimitusjohtaja Heikki Lepistö

Linja-autoyrittäjien lisäksi yhteinen teemakeskustelu käytiin Linja-autoliiton ja Matkahuollon edustajien kanssa (taulukko 5.4). Lisäksi haastateltiin Suomen Paikallisliikenneliitto (PLL), VR Osakeyhtiö, Ratahallintokeskus (RHK), Pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunta (YTV) ja Ilmailulaitos. Haastattelujen tarkoituksena oli saada yleiskäsitys junaliikenteen ja lentoliikenteen matkustajainformaation nykytilasta ja tulevaisuudennäkymistä. Lisäksi näkemykset toimialan tulevaisuudesta haluttiin saada linja-autoliikenteen etujärjestöiltä ja merkittäviltä toimijoilta, kuten Matkahuolto ja YTV. Haastattelut toteutettiin 16.1.2004 - 11.3.2004 välisenä aikana. Haastattelut on analysoitu raportin kohdassa 5.4.

Taulukko 5.4 Haastatellut tahot ja henkilöt.

Tahot	Henkilö
Oy Matkahuolto Ab	henkilöliikennepäällikkö Jukka Ylitalo
Linja-autoliitto	toimitusjohtaja Heikki Kääriäinen, osastopäällikkö Ari Heinilä
Suomen Paikallisliikenneliitto ry (PLL)	toiminnanjohtaja Pekka Aalto
Pääkaupungin yhteistyövaltuuskunta (YTV)	joukkoliikennesuunnittelija Kimmo Sinisalo
VR Osakeyhtiö	Kehittämispäällikkö Jarmo Koljonen
Ratahallintokeskus (RHK)	ylitarkastaja Kimmo Turunen
Ilmailulaitos/ Helsinki-Vantaan lentoasema	terminaalit ryhmän päällikkö Pirjo Lähteelä

5.2 Linja-autoyrittysten tuottaman matkustajainformaation nykytila

5.2.1 Jaettava informaatio ja sen jakelukanavat

Linja-autoyrittysten kalusto

Linja-autoyrittäjiltä tiedusteltiin kalustoon liittyviä yksityiskohtia. Kysymykseen vastasi sähköpostikyselyssä 14 ja teemahaastattelujen yhteydessä viisi yrittäjää. Matalalattiakalustoa oli 12 kysymykseen vastanneella yrittäjällä. Matalalattiakaluston osuus koko kalustosta vaihteli muutamasta prosentista aina 90 % saakka. Kaupunkimaista liikennettä operoivilla yrityksillä oli luonnollisesti matalalattiakalustoa muita yrityksiä enemmän.

Matkustajainformaation välittämiseen käytettäviä sisätilanäyttöjä oli neljän operaattorin kalustossa. Näissäkin tapauksissa näyttöjä oli korkeintaan viidenneksessä autoista, useimmiten vain muutamissa. Sen sijaan viihdetarkoituksiin käytettäviä sisätilanäyttöjä ja videolaitteita löytyi 14 operaattorin kalustosta. Ne operaattorit, joilla viihdekalustoa ei ollut, keskittyivät lähinnä kaupunkiliikenteeseen tai muuhun sen tyyppiseen liikennöintiin, ettei kalustolle ollut tarvetta.

Yhdeksän yrittäjän kalustosta löytyi autoja, joissa oli ulkopuolella elektroninen linjakilpi. Elektronisen linjakilven omaavan kaluston osuus vaihteli muutamasta prosentista noin puoleen kalustosta. Elektronisia linjakilpiä oli lähinnä suurten yritysten ja kaupunkiliikenteeseen keskittyvien yritysten kalustossa. Kuulutuslaitteet olivat ainakin osassa kalustoa kaikilla vastanneilla, kahta yritystä lukuun ottamatta. Peräti kymmenellä yrityksellä kuulutuslaitteet olivat noin neljässä autossa viidestä tai tätä useammassa.

Yhteenvedon voidaan sanoa, että kuulutuslaitteet ja viihdetarkoituksiin soveltuvat laitteet löytyvät lähes kaikkien yrittäjien kalustosta, joille niille on tarvetta. Elektronisen linjakilvet puolestaan ovat vasta yleistymässä ja niitä on lähinnä kaupunkiliikennettä harjoittavien ja suurten yritysten kalustoissa. Matkustajainformaation jakamiseen käytettävät näyttölaitteet ovat vielä harvinaisia.

Joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluita tarjoavat tahot

Linja-autoyrittäjiltä kysyttiin, mitkä muut toimijat yrityksen lisäksi tarjoavat matkustajainformaatiota yrityksen tuottamista joukkoliikennepalveluista. Kysymykseen vastasi sähköpostikyselyssä 13 yritystä ja teemahaastatteluissa viisi yritystä. Kaikki kysymykseen vastanneet operaattorit, yhtä lähinnä tilausliikennettä harjoittavaa yritystä ja Helsingin kaupungin liikennelaitosta lukuun ottamatta, ilmoittivat Matkahuollon tarjoavan tietoa yritysten tuottamista joukkoliikennepalveluista. Kunnat ja kaupungit tiedon välittäjätahona mainitsi viisitoista vastaajaa kahdeksastatoista.

Informaation välittämistahoina muut linja-autoyrittäjät (6 mainintaa), VR (6 mainintaa), lentoyhtiöt (3 mainintaa) ja matkailuyrittäjät (3 mainintaa) tuotiin esille selvästi harvemmin. Yksittäisesti mainittiin myös puhelinoperaattorit, ENIRO ja Suomen kulkuneuvot. Lisäksi esille tuotiin YTV, jonka ei suoranaisesti katsottu kuuluvan kuntien tai yrittäjien ryhmään. Tulosten perusteella näyttää siltä, että yrittäjien joukkoliikennepalveluista tiedottavat yrityksen lisäksi ennen kaikkien Matkahuolto ja kunnat. Jonkin verran tiedottamisessa yhteistyötä tehdään myös linja-autoyrittäjien ja eri joukkoliikennemuotojen välillä.

Linja-autoyrittäjiltä tiedusteltiin tuottavatko ne matkustajainformaatiopalveluita yhteistyössä jonkin tai joidenkin muiden tahojen kanssa. Kysymykseen vastasi 13 yrittäjää, joista jokainen

ilmoitti tekevänsä yhteistyötä jonkin tahon kanssa. Eniten yhteistyötä tehtiin Matkahuollon (11 vastausta) ja kuntien kanssa (8 vastausta). Lähes puolet vastaajista teki yhteistyötä matkustajainformaatiopalveluiden tuottamisessa myös toisten joukkoliikenneoperaattoreiden kanssa (6 vastausta). Edellä mainittujen tahojen lisäksi mainittiin yhteistyötahona vain YTV.

Suurimpien kaupunkien linja-auto-operaattoreilta kysyttiin teemahaastatteluisissa tahojen aktiivisimpia yhteistyökumppaneita. Tärkeänä yhteistyötahona mainittiin kaupunki ja useassa tapauksessa myös lähikunnat. Yhteistyötavat ja yhteistyön syvyys vaihtelivat alueittain. Esimerkiksi Jyväskylässä kaupunki tekee reittikartan, mutta muuten toiminta on yrittäjän vastuulla. Tampereella liikennelaitoksen edustaja on mukana seudullisessa joukkoliikennetyöryhmässä alueen kuntien ja muiden joukkoliikennetyrittäjien kanssa. Turun liikennelaitoksen tärkein yhteistyökumppani on joukkoliikennetoimisto, joka edustaa kaupunkia joukkoliikenneasioissa ja rahoittaa osittain liikennelaitoksen toimintaa.

YTV-alueella tiedottamisen ja kehitystyön hoitavat pääsääntöisesti YTV ja HKL. Alueen muut linja-autoyrittäjät, kuten Connex Oy, tekevät kiinteää yhteistyötä tahojen kanssa. Periaatteessa yrittäjät saavat YTV:ltä mallit, joiden mukaan niiden oletetaan toimivan. Connex Oy on edellisten tahojen lisäksi toiminut aktiivisessa yhteistyössä Espoon kaupungin kanssa ELMI -järjestelmän kehittämisessä ja jossain määrin yhteistyössä Helsingin kaupungin kanssa HELMI -järjestelmän kehittämisessä.

YTV:n ja HKL:n kiinteästä yhteistyöstä huolimatta, on yhteistyössä vielä kehittämisen varaa. HKL:n edustajan mukaan muun muassa työnjakoa voisi hio pidemmälle, jolloin päällekkäistä työtä poistuisi. Jossain vaiheessa voisi myös olla syytä keskustella toimijoiden aikataulujen yhtenäistämistä. YTV:n ja HKL:n välillä rahoitus- ja vetovastuu päätetään hankekohtaisesti, joten rahoitusosuuksien erittely on HKL:n edustajan mukaan hankalaa. Varsinkin, kun Helsingin kaupunki rahoittaa puoliksi YTV:n toimintaa. HKL tekee lisäksi yhteistyötä Espoo, Vantaan ja muiden ympäristökuntien kanssa, mutta kuitenkin pääasiassa YTV:n kautta.

Yhteistyötahoina haastateltavat mainitsivat myös Matkahuollon, VR:n, laivayhtiöt, Linja-autoliiton ja Tiehallinnon. Suoraan tai Linja-autoliiton kautta välillisesti, tehtiin yhteistyötä myös toisten liikennöitsijöiden kanssa. Rahoituksen jakautuminen yhteistyötahojen välillä vaihteli tapauskohtaisesti. Oulussa pääasiallinen vastuu kustannuksista oli Koskilinjoilla, mutta muut tahot (esim. kaupunki ja kunnat) osallistuivat omalla osuudellaan hankkeisiin. Esimerkiksi Koiviston auto Oy on pyrkinyt osallistumaan niiden hankkeiden rahoitukseen jollakin tavalla, joissa yhtiön aikataulut näkyvät.

Useat haastateltavat mainitsivat liikenne- ja viestintäministeriön tärkeänä yhteistyökumppanina. Tärkeä yhteistyömuoto on yhteiset kehityshankkeet ja ministeriön rahoitusosuus niissä. Myös matkakeskusinformaatio mainittiin yhteistyön kohteena. Lisäksi muun muassa Tampereen liikennelaitos on aktiivisesti mukana liikenne- ja viestintäministeriön työryhmissä. Edellä mainittujen toimijoiden lisäksi yhteistyökumppaneina mainittiin useita yksityisiä yrityksiä ja konsulttitoimistoja liittyen esimerkiksi näyttöjen, aikataulujen ja reittien, info-kioskien, reaaliaikaisten informaatiojärjestelmien ja matkakeskusten kehittämiseen.

Linja-autoyrityksen yksin tai yhteistyössä tarjoama matkustajainformaatio matkan eri vaiheissa

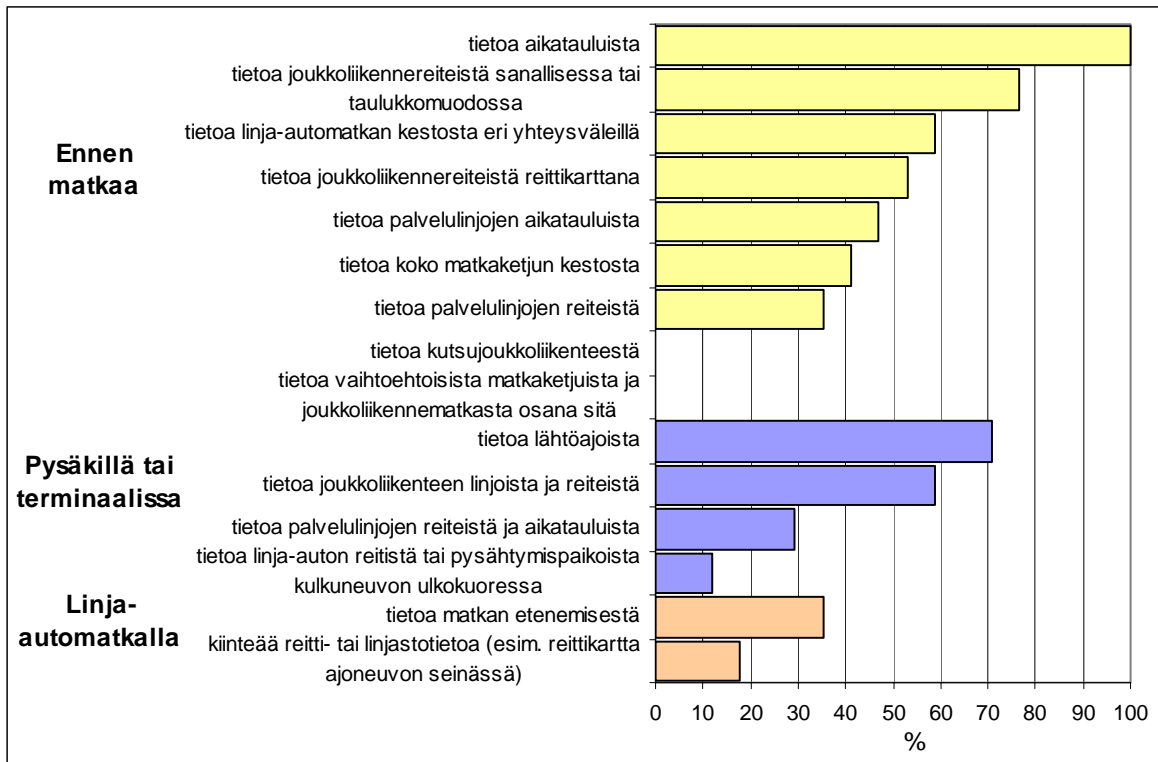
Tutkimuksessa tiedusteltiin yrityksiltä heidän jakamansa tiedon laatua eri matkan vaiheissa. Kysymykseen vastasi 13 yrittäjää sähköpostikyselyssä ja 4 yrittäjää teemahaastattelujen yhteydessä.

Tulokset on esitetty neljässä kokonaisuudessa, jotka ovat:

- aikataulu-, matka-aika- ja reittitieto,
- tieto lippujen hinnoista, lipputyypeistä ja maksutavoista,
- tieto liityntäyhteyksistä ja (asemien) oheispalveluista ja
- tieto häiriöistä ja muutoksista joukkoliikennetarjonnassa.

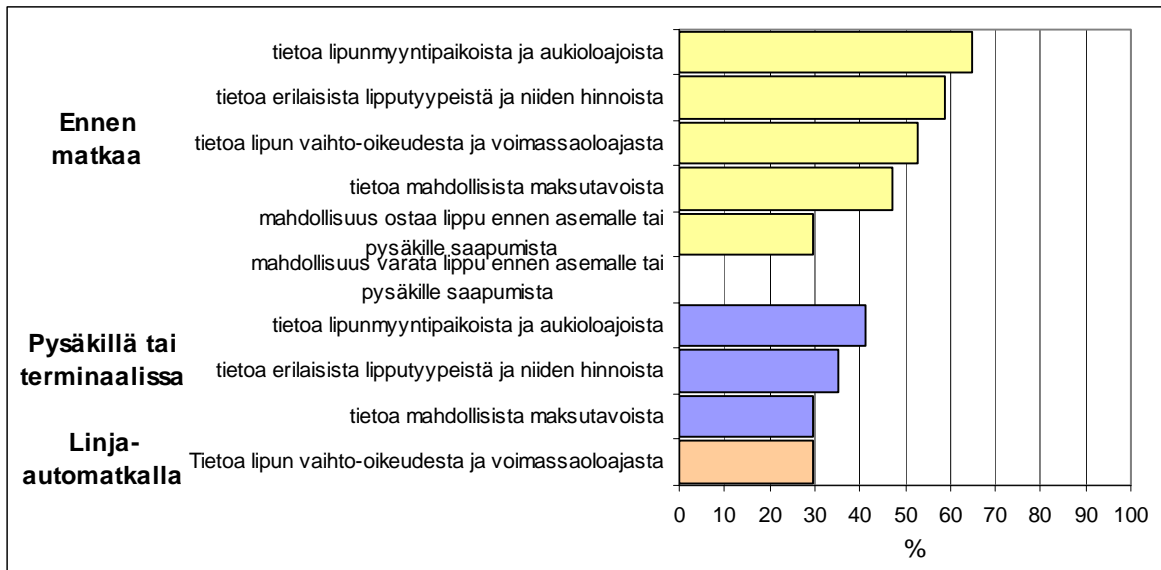
Kuvassa 5.1 on esitetty linja-autoyrittysten yksin tai yhteistyössä tarjoama aikataulu-, matka-aika- ja reittitieto ennen matkaa, pysäkillä tai terminaalissa ja linja-automatkalla. Eniten tietoa tarjottiin matkustajalle ennen matkalle lähtemistä. Aikatauluista tietoa tarjosi jokainen kyselyyn vastannut operaattori ja tietoa reiteistä sanallisessa tai taulukkomuodossa kaksi yritystä kolmesta. Reittikartta oli hieman harvemmin tarjottua tietoa. Ennen matkaa tietoa koko matkaketjun kestoajasta tarjosi operaattoreista yksin tai yhteistyössä noin 40 %. Tuloksia tulkitessa on hyvä muistaa, että vastaukset painottuvat suurten kaupunkien paikallisliikenteen operaattoreihin.

Pysäkeillä tietoa aikatauluista tai reiteistä tarjosi yksin tai yhteistyössä noin kaksi operaattoria kolmesta. Linja-automatkan aikana tietoa matkan etenemisestä tarjosi vain noin joka kolmas operaattori. Kyselyssä oli myös asiointitakseihin liittyviä väittämiä, mutta niitä ei raportoitu, koska kukaan yrittäjistä ei harjoittanut asiointitaksitoimintaa.



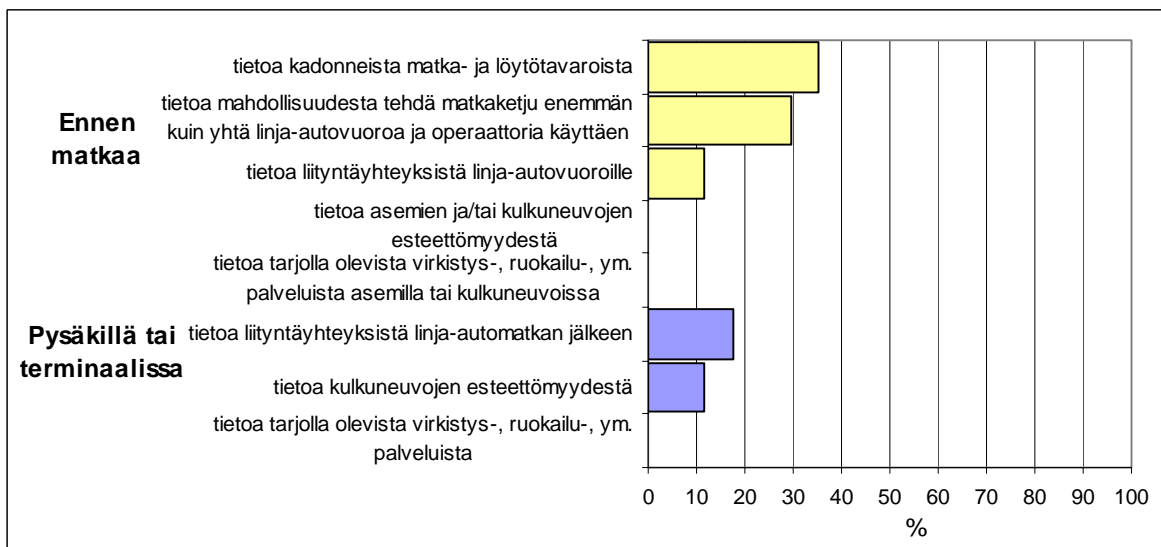
Kuva 5.1 Aikatauluista ja reiteistä jaettu tieto ennen matkan alkamista, pysäkillä tai terminaalissa ja linja-automatkalla. (Huom! N = 17, tulokset vain suuntaa-antavia).

Kuvassa 5.2 on esitetty linja-autoyrittäjien yksin tai yhteistyössä tarjoama tieto lippujen hinnoista, lipputyypeistä ja maksutavoista. Myös lippuihin liittyvää tietoa tarjottiin enemmän ennen matkaa kuin matkan aikana. Ennen matkaa tietoa lipunmyyntipaikoista ja -ajoista, lipputyypeistä ja -hinnoista sekä vaihtoehtoista maksutavoista tarjosi yli puolet vastanneista yrityksistä. Pysäkillä tai terminaalissa lippuihin liittyvää tietoa tarjosi noin kolmannes vastanneista yrityksistä. Linja-automatkan aikana tietoa lipun vaihto-oikeudesta ja voimassaoloajasta tarjosi vain noin joka neljäs yritys.



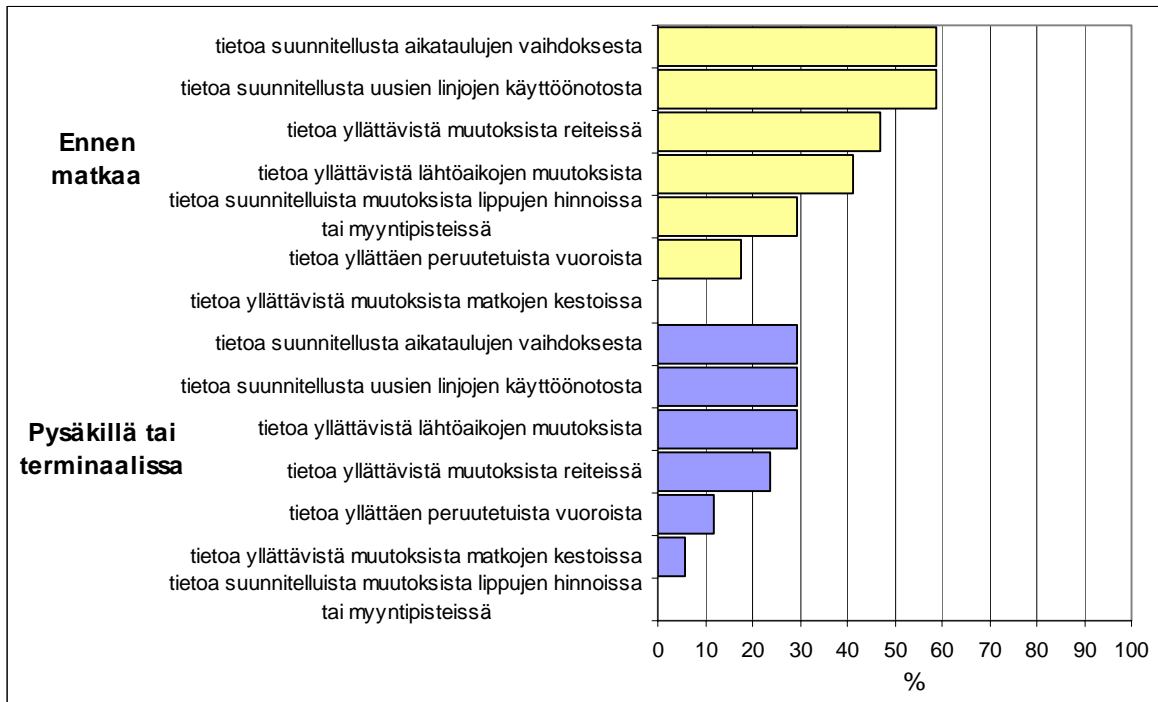
Kuva 5.2 Lippujen hinnoista, lipputyypeistä ja maksutavoista jaettu tieto ennen matkan alkamista, pysäkillä tai terminaalissa ja linja-automatalla. (Huom! N = 17).

Kuvassa 5.3 on esitetty yritysten yksin tai yhteistyössä tarjoama tieto liityntäyhteyksistä ja asemien oheispalveluista. Kyselyyn vastanneista yrityksistä suurin osa harjoitti paikallisliikennettä, joten oheispalveluiden tarjonnasta ei tiedoteta, koska sitä ei juuri ole tarjolla. Noin joka kolmas vastanneista yrityksistä tarjosi tietoa kadonneista matka- tai löytötavaroista ennen tai jälkeen matkan ja mahdollisuudesta tehdä matkaketju käyttäen useita linja-autovuoroja tai -operaattoreita. Ennen matkaa tietoa liityntäyhteyksistä tarjosi vain muutama yritys. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että ainakaan toistaiseksi suurin osa yrittäjistä ei tarjoa tietoa matkaketjuista kokonaisuutena, vaan tiedottavat lähinnä omista reiteistään ja aikatauluistaan. Asemien ja kulkumuotojen esteettömyydestä tarjosi tietoa vain muutama yritys.



Kuva 5.3 Liityntäyhteyksistä ja (asemien) oheispalveluista jaettu tieto ennen matkan alkamista ja pysäkillä tai terminaalissa. (Huom! N = 17).

Kuvassa 5.4 on esitetty tarjotun häiriö- ja muutostiedon sisältö tutkituissa yrityksissä ryhmiteltynä matkan vaiheen mukaan. Linja-autoyritykset näyttävät jakavan tietoa häiriöistä ja muutoksista useammin ennen matkaa kuin pysäkeille ja terminaaleissa. Ennen matkaa tarjotaan tietoa useammin suunnitelluista muutoksista aikatauluissa ja linjoissa kuin yllättävistä tapahtuvista muutoksista. Pysäkeillä ja terminaaleissa suunnitelluista ja yllättävistä aikataulumuutoksista tarjotaan tietoa yhtä usein.



Kuva 5.4 Häiriöstä ja muutoksista jaettu tieto ennen matkan alkamista ja pysäkillä tai terminaalissa. (Huom! N = 17)

Koska kysymyksiin vastasi vain 17 yrittäjää, tulokset eivät ole yleistettäviä. Tuloksia voidaan kuitenkin vertailla suhteessa toisiinsa. Vertailun perusteella näyttää siltä, että tiedotusta tarjotaan useammin ennen matkaa kuin matkan aikana pysäkillä tai kulkumuodossa. Selvästi yleisin tiedottamisen kohde ovat aikataulut, reitit ja linjat. Lipunmyyntiin liittyvistä seikoista ja muutoksista tiedotetaan suunnilleen yhtä usein. Esteettömyys, oheispalvelut asemilla ja liityntäyhteydet linja-autovuoroille ovat selvästi harvemmin tiedotuksen kohteena. Tulokset vastaavat hyvin teemahaastattelussa esille tuottuja näkemyksiä, joiden perusteella esteettömyydestä tiedotetaan vielä harvoin suurempienkaan yritysten toimesta, ja muutoksista sekä erityisesti yllättävistä häiriöstä tiedottaminen koetaan yhdeksi matkustajainformaation jakelun suurimmista ongelmista.

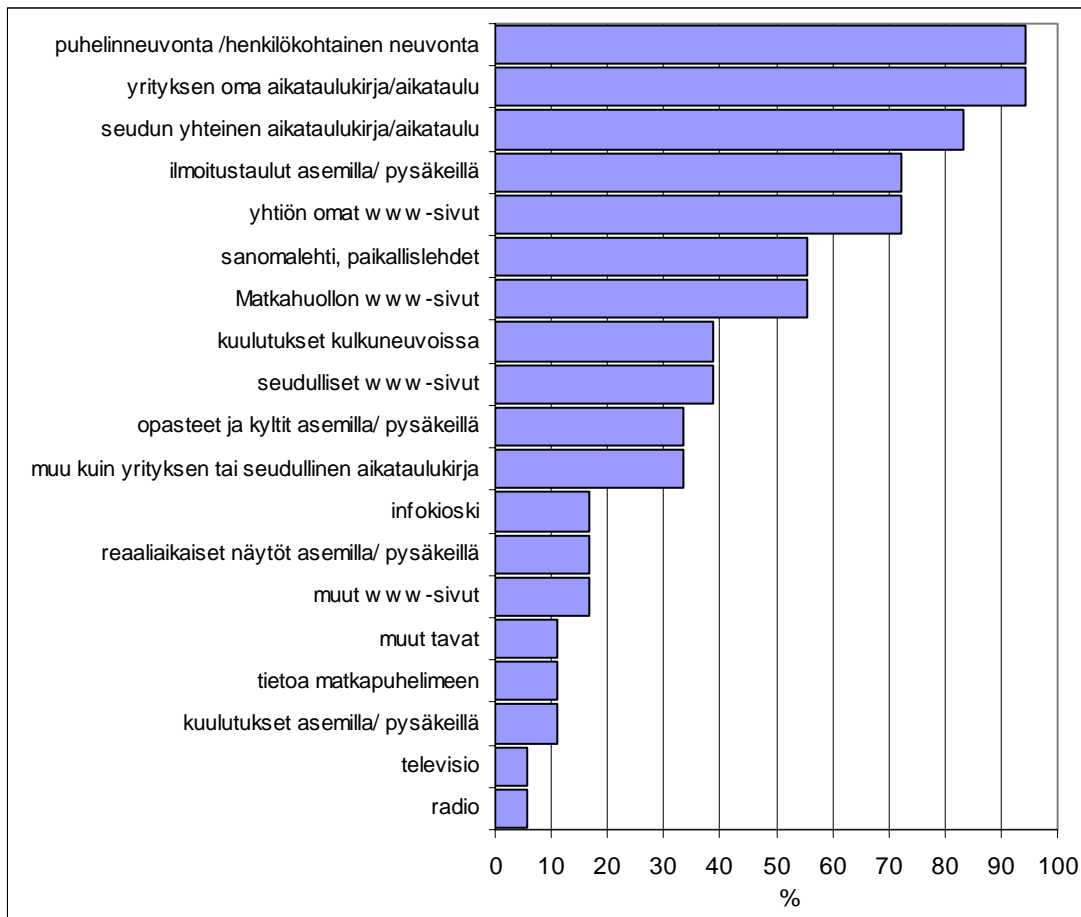
Informaation jakelukanavat

Sähköpostikyselyyn osallistuneista yrityksistä 13 vastasi matkustajainformaation jakelukanavia käsittelevään kysymykseen. Lisäksi kysymykseen vastasi viisi yritystä teemahaastattelujen yhteydessä. Käytetyt informaation jakelukanavat vaihtelevat jaettavan informaation tyyppin mukaan. Esimerkiksi aikatauluista tiedottamisessa aikataulukirjan asema on merkittävä, kun taas häiriötiedottamisessa sillä ei ole merkitystä. Tämän vuoksi informaati-

on jakelukanavia on käsitelty informaatioisällön mukaisissa kokonaisuuksissa. Tarkastellut matkustajainformaatioisällöt ovat:

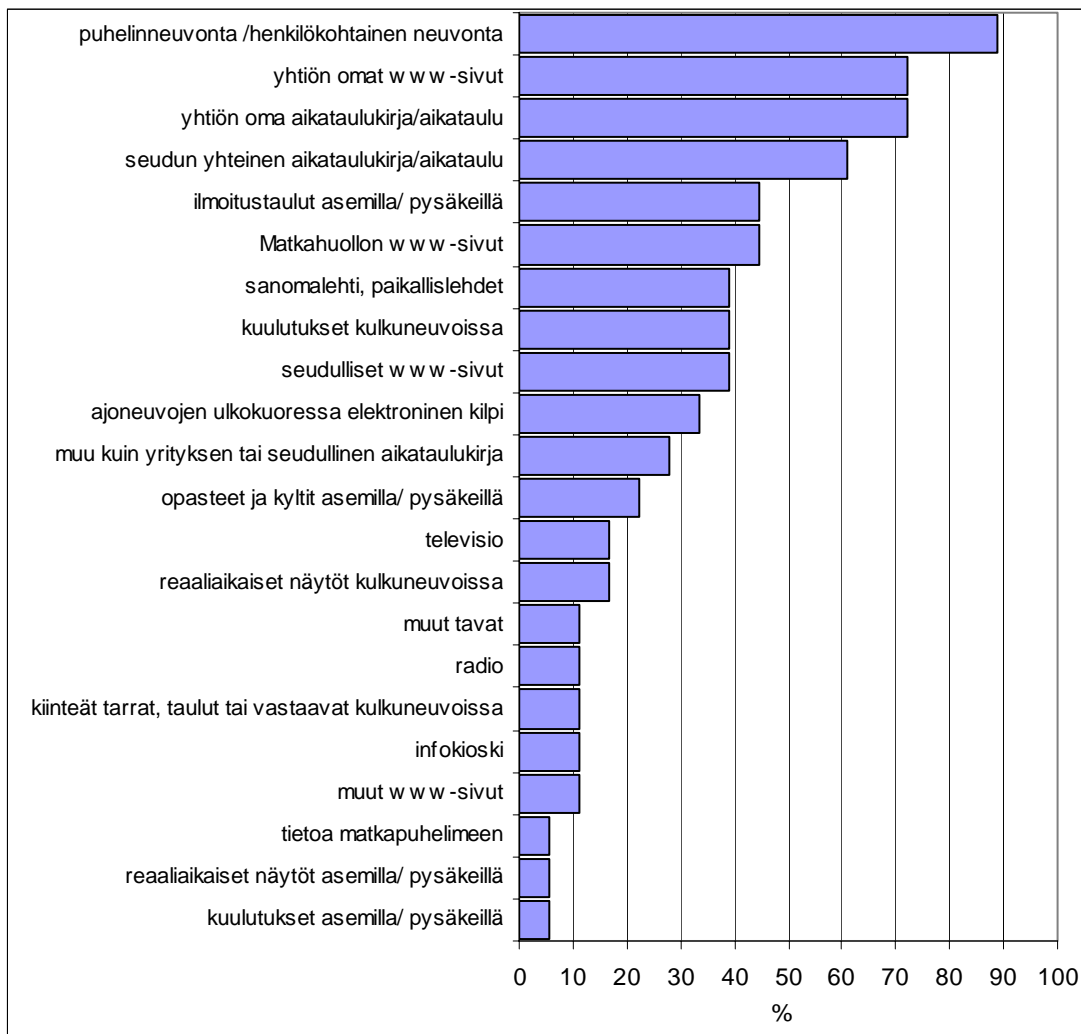
- aikataulut,
- linjat ja reitit,
- lipunmyynti ja hinnat,
- liityntäyhteydet sekä
- häiriöt ja muutokset.

Kaksi yleisimmin tarjottua kanavaa jakaa informaatiota linja-autoliikenteen aikatauluista ovat puhelin- tai henkilökohtainen neuvonta ja yrityksen oma aikataulujulkaisu (kuva 5.5). Myös seudun yhteisistä aikataulukirjoista löytyvät suurimmaksi osaksi kyselyyn vastanneiden yritysten aikataulutiedot. Yli puolet yrityksistä mainitsi aikataulutiedon jakelukanavana myös Matkahuollon Internet-sivut ja yritysten omat Internet-sivut, sanomalehdet ja paikallislehdet sekä asemien tai pysäkkien ilmoitustaulut. Vastaukset ovat selvästi painottuneet suurimpiin, lähinnä kaupunki- ja seutuliikennettä harjoittaviin linja-autoyrityksiin, joka selittää reaaliaikaisten näyttöjen ja infokioskien osuuden.



Kuva 5.5 Aikatauluista tiedottamiseen käytettävät informaatiokanavat. (Huom! N = 18).

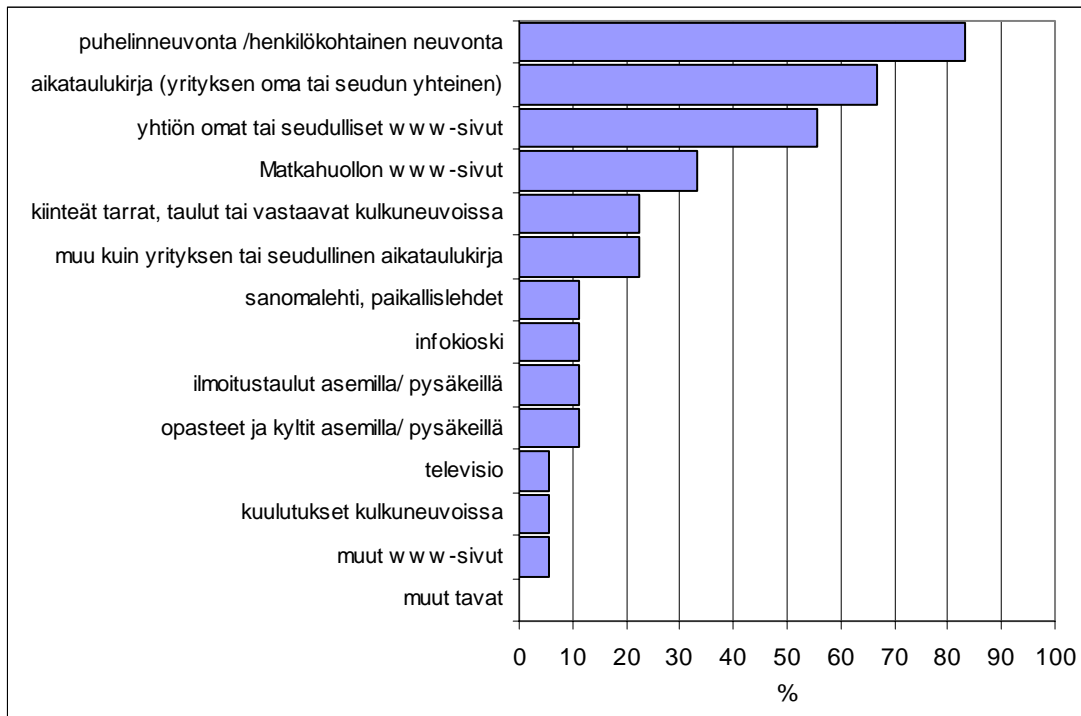
Kuvassa 5.6 on esitetty kyselyyn vastanneiden linja-autoyritysten käyttämät jakelukanavat linjoista ja reiteistä tiedottamiseen. Neuvonta puhelimessa tai henkilökohtaisesti, yrityksen oma tai seudullinen aikataulujulkaisu ja yrityksen Internet-sivut nousivat käytetyimmiksi tavoiksi jakaa informaatiota tarjolla olevista reiteistä ja linjoista.



Kuva 5.6 Linjoista ja reiteistä tiedottamiseen käytettävät informaatiokanavat. (Huom! $N = 18$).

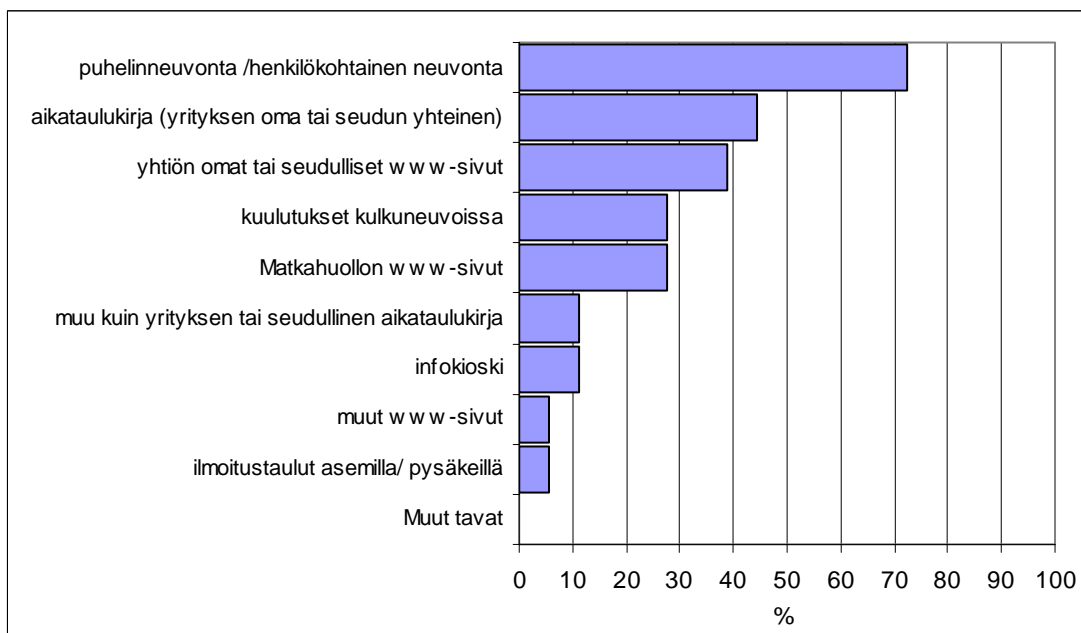
Linja-autoyritykset tarjoavat yksin tai yhteistyössä tietoa lipputyypeistä ja -hinnoista erityisesti henkilökohtaisen neuvonnan tai puhelinneuvonnan, aikataulukirjan tai Internet-sivujen välityksellä (kuva 5.7). Muut tavat lippuihin liittyvän tiedon välittämiseen ovat suhteellisen harvoin käytettyjä. Niitä käyttää vähemmän kuin neljännes tutkimukseen vastanneista yrittäjistä. Kun huomioi otoksen painottumisen suurimpien yritysten suurimpia kaupunkeja koskeviin vastauksiin, voidaan olettaa osuuden kaikista linja-autoyrityksistä olevan pieni.

Liityntäyhteyksistä tiedotetaan pääasiassa puhelinneuvonnan ja henkilökohtaisen neuvonnan avulla (kuva 5.8). Lähes puolet kyselyyn vastanneista yrityksistä käyttää omia tai seudun yhteisiä paperisia aikatauluja tai aikataulukirjaa jatkoyhteyksistä tiedottamiseen. Lisäksi jotain muuta aikataulujulkaisua kuin edellä mainitut, käyttää noin joka kymmenes yritys. Esimerkkinä mainittiin Turisti ja pikavuoroaikataulut yleensä.



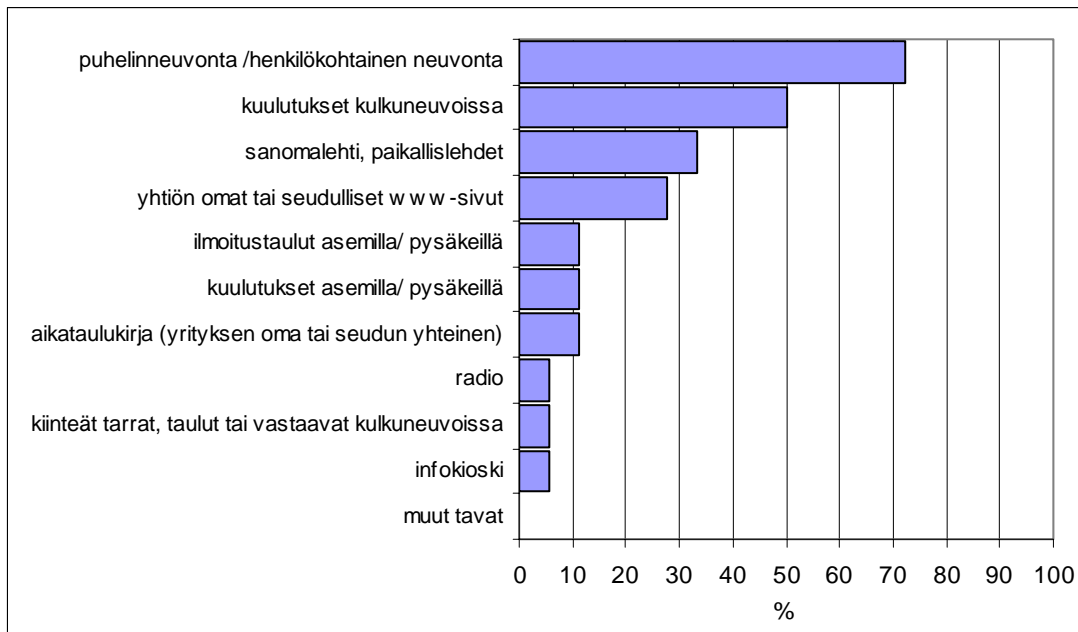
Kuva 5.7 Lipputyypeistä ja -hinnoista tiedottamiseen käytettävät informaatiokanavat. (Huom! N = 18).

Yhtiön omia tai seudullisia Internet-sivuja käyttää liityntäyhteysistä tiedottamiseen noin 40 % vastanneista yrityksistä. Matkahuollon Internet-sivuja käyttää hieman yli neljäsosa vastanneista yrityksistä. Muina tiedotukseen käytettävänä Internet-sivuna mainittiin kunnan ja YTV:n sivut. Myös infokioskit ja ilmoitustaulut mainittiin liityntäyhteysistä koskevan tiedon jakeluväylinä.



Kuva 5.8 Liityntäyhteysistä tiedottamiseen käytettävät informaatiokanavat. (Huom! N = 18).

Pääasiällisin kanava jakaa tietoa häiriötilanteista ja muutoksista linja-autoliikenteessä on henkilökohtaisesti tai puhelimesta annettu neuvonta (kuva 5.9). Puolet yrityksistä käytti kuulutuksia linja-autoissa. Noin kolmasosa yrityksistä mainitsi käyttävänsä muutoksista ilmoittamiseen sanomalehtiä ja paikallislehtiä. Lähes yhtä moni yritys käytti joko yrityksen omia tai seudullisia Internet-sivuja. Muut esille tulleet käytössä olevat tavat jakaa tietoa muutoksista tai häiriöistä ovat sekä ilmoitustaulut että kuulutukset asemilla ja pysäkeillä, aikataulukirjaan tehtävät muutokset, radio, kulkuneuvoissa olevat ilmoitukset ja infokioski.



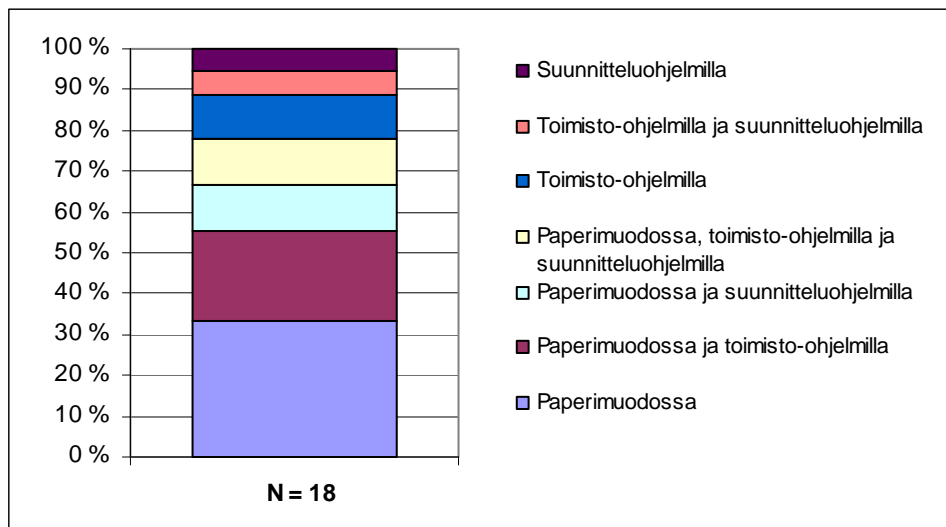
Kuva 5.9 Häiriöistä ja muutoksista tiedottamiseen käytettävät jakelukanavat. (Huom! N = 18).

Kuten aiemmin on todettu, ei tuloksia voida laajentaa koko Suomea ja kaikkia linja-autoyrityksiä koskevaksi. Tulokset kuitenkin tarjoavat kiinnostavaa vertailutietoa eri jakelukanavien käytöstä suhteessa toisiinsa. Tulosten valossa näyttää siltä, että informaation jakelukanavista käytetyimpiä ovat henkilökohtainen ja puhelinneuvonta, aikataulukirja ja Internet-sivut. Näistä henkilökohtainen ja puhelinneuvonta ovat selvästi monipuolisimmin käytettyjä. Digitaalisista jakelukanavista ainoastaan Internet-sivut ovat toistaiseksi saavuttaneet merkittävän aseman linja-autoliikenteen matkustajainformaation jakamisessa.

Aikataulutiedon käsittelymuoto

Linja-autoyrittäjiltä kysyttiin yrityksissä käsiteltävän aikataulutiedon muotoa. Kysymykseen oli annettu valmiiksi kolme vastausvaihtoehtoa: a) pääasiassa paperimuodossa, b) pääasiassa toimisto-ohjelmilla (esimerkiksi Word-, Excel-, jne.) ja c) pääasiassa suunnitteluohjelmilla. Kysymykseen vastasi sähköpostikyselyssä 13 ja telematkatietojen yhteydessä 5 yritystä. Useimmat vastaajat olivat valinneet enemmän kuin yhden vastausvaihtoehdon.

Neljä vastaajaa viidestä ilmoitti aikatauluja käsiteltävän ainakin osittain paperimuodossa (kuva 5.10). Pääasiällisesti vain paperimuodossa aikataulutietoja käsitelti joka kolmas yritys. Yli puolella yrityksistä aikataulutietoja käsiteltiin paperimuodossa ja tavallisilla toimisto-ohjelmilla. Noin joka kolmas vastaaja ilmoitti joko ainoana tai yhtenä pääasiällisista aikataulutiedon käsittelymuodoista olevan suunnitteluohjelmat.



Kuva 5.10 ”Missä muodossa yrityksessänne käsitellään aikataulutietoja?”

Yrityksen koko ei näyttänyt täysin selittävän käytettäviä aikataulutiedon käsittelymuotoja. Pääasiassa paperimuodossa tietoa käsittelevät yritykset olivat kuitenkin enimmäkseen pienehköjä yrityksiä ja suunnitteluohjelmilla työskentelevät yrityksen suuria. Molemmissa ryhmissä oli poikkeustapauksia. Todellisuudessa paperimuodossa ja/tai toimisto-ohjelmilla aikatauluja käsittelevien yritysten osuus on todennäköisesti esitettyä suurempi, koska otos on suurten yritysten suuntaan vinoutunut.

5.2.2 Kohderyhmät ja käytetyt resurssit

Kanta-asiakaspalvelut ja personoidut matkustajainformaatiopalvelut

Sekä operaattoreille suunnatussa sähköpostikyselyssä että teemahaastatteluissa esitettiin yrityksille kanta-asiakaspalveluiden kehittämiseen liittyvä kysymys. Sähköpostikyselyssä tiedusteltiin tarjoaako yritys tai aikooko se tulevaisuudessa tarjota erityisesti kanta-asiakkaille (/päivittäiskäyttäjille) suunniteltuja informaatiopalveluita. Kysymykseen vastasi 12 yrittäjää, joista kolme ilmoitti kanta-asiakaspalveluita tarjottavan jo nyt. Viisi vastaajista ilmoitti, että he eivät tarjoa kanta-asiakaspalveluita, mutta aikovat tarjota niitä tulevaisuudessa. Neljä vastaajista ilmoitti, että kanta-asiakaspalveluita ei tarjota tällä hetkellä ja niitä ei myöskään tulevaisuudessa aiota tarjota. Yrityksen koko ei selittänyt kiinnostusta kanta-asiakaspalveluiden tarjontaan.

Yksikään teemahaastatelluista suurten kaupunkien linja-autoyrityksistä ei tällä hetkellä tarjoa aktiivisesti informaatioon liittyviä kanta-asiakaspalveluita, ja suurta kiinnostusta niihin ei näyttänyt olevan Tampereen kaupungin liikennelaitosta lukuun ottamatta. TKL aikoo tulevaisuudessa perustaa käyttäjäkerhon vakioasiakkailleen ja on mukana liikenne- ja viestintäministeriön JOHONKI -projektissa (Joukkoliikenteen henkilökohtainen monikanavainformaatio -projekti). Myös YTV:n haastattelussa esille tuli orastavaa kiinnostusta kanta-asiakasinformaatiopalveluihin (katso kohta 5.4.5).

HKL:llä on ollut kanta-asiakasrekisteri, mutta sitä ei enää aktiivisesti ylläpidetä. Haastateltava ei kuitenkaan sulkenut pois mahdollisuutta, että erilaisia personoituja sähköisiä palveluita tulevaisuudessa tarjottaisiin. Eräissä yrityksissä kanta-asiakaspalveluita oli mietitty, mutta tärkeämmäksi nähtiin hintojen pitäminen kohtuullisena ja hyvän palvelun tarjoaminen kaikille asi-

akkaille. Koskilynjat Oy:n edustajan mukaan kanta-asiakaspalvelut voisivat tulla kysymykseen vain lipputuotteissa. Eräs haastateltava mainitsi aktiivikäyttäjille tarjottavan tietoa linja-autossa erilaisten mainosten ja kuulutusten muodossa. Periaatteessa tarjottavan informaation sisältö autojen sisäisissä elektronisissa näyttötauluissa on mahdollista vaihtaa jopa päivittäin.

Yrittäjiltä kysyttiin sähköpostikyselyssä näkemystä personoitujen joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden kehittämisen tarpeellisuudesta. Personoiduilla palveluilla tarkoitettiin tässä yhteydessä käyttäjien tarpeisiin ja olosuhteisiin mukautuvia aikataulu-, palaute- yms. haku- ja tiedotuspalveluita. Sähköpostikyselyssä kysymykseen vastasi 12 yrittäjää, joista peräti kymmenen näki personoitujen palveluiden kehittämisen tarpeelliseksi ja vain kaksi omasi vastakkaisen näkemyksen. Toinen vastaajista, joka piti personoituja palveluita tarpeettomina, edusti pääasiallisesti tilausliikenteen näkökulmaa.

Myös viisi teemahaastatteluun osallistunutta suuren kaupungin operaattoria vastasi kysymykseen. Vastanneista kolme näki personoitujen palveluiden kehittämisen tarpeelliseksi ja kaksi tarpeettomaksi. Suurten kaupunkien operaattorien vastauksiin on saattanut vaikuttaa vastaa- jayritysten todelliset mahdollisuudet ja resurssit kehittää personoituja palveluita. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että useammat joukkoliikenneyrittäjät pitävät personoitujen matkusta- jainformaatiopalveluiden kehittämistä tarpeellisenä kuin tarpeettomana.

Erityiskohderyhmät

Tutkimuksessa nostettiin esille matkustajainformaation erityiskohderyhminä matkailijat ja satunnaiskäyttäjät sekä erityisteemana esteettömyys. Esteettömyyttä koskevaan kysymykseen vastasi sähköpostikyselyssä kaksitoista operaattoria. Vastanneista operaattoreista kaksi ilmoitti matkustajainformaation tuottamisessa otetun huomioon eri vammaisryhmät ja/tai fyysisesti toimintarajoitteiset ryhmät. Kymmenen vastaajaa ilmoitti, että esteettömyyttä ei ole huomioitu. Toisessa esteettömyyden huomioineessa yrityksessä tehtiin suoramarkki- nointi fyysisesti toimintarajoitteisille henkilöille ja toisessa yrityksessä oli käytössä matala- lattiakalustoa, joiden käytöstä tietyillä reitillä tiedotettiin.

Teemahaastateltavat yritykset olivat huomioineet esteettömyyden pääkaupunkiseutua ja Tamperetta edustavia operaattoreita lukuun ottamatta lähinnä kolmella tavalla: hankkimalla matalalattiaista ja ”niiaavaa” kalustoa, tarjoamalla puhelinneuvontaa (näkövammaisille, mutta myös muille ryhmille) ja kehittämällä palvelulinjoja. Haastateltavat kertoivat kau- punkiliikenteessä siirryttävän yhä enemmän matalalattiakalustoon, joka helpottaa fyysisesti toimintarajoitteisten joukkoliikenteen käyttöä. Pääkaupunkiseudulla kalustosta on arvioiden mukaan matalalattiaista jo noin 90 %, TKL:lla osuus on noin 70 % kalustosta ja Koskilynjat Oy:llä noin kolmasosa kalustosta. Vain osassa niistä kaupungeista, joissa matalalattiakalus- toa on käytössä, siitä on ilmoitettu aikatauluissa. Ennakoilmoittamisessa ongelmaksi koet- tiin häiriötilanteet, koska pysäkeille ei saada välitettyä tietoa, jos matalalattialinja-auto jou- dutaan yllättäen vaihtamaan tavalliseen linja-autoon.

Useat haastateltavat mainitsivat esteettömyyttä erityisesti edistävänä kehityskohteenä palvelu- linjat. Esimerkiksi Turussa kaupunki on viime vuosina panostanut palvelulinjojen kehittämi- seen voimakkaasti ja muun muassa tiedottamista niistä on suunnattu erityisryhmille, kuten vanhuksille ja liikuntarajoitteisille. Osa haastateltavista kaipasi edelleen parannuksia palvelu- linjoista tiedottamiseen. Oulussa, mutta myös muissa kaupungeissa, kuulovammaisia ja muita asiakkaita palvellaan henkilökohtaisesti puhelimitse.

Sekä HKL:n että TKL:n edustajat kertoivat vammaisryhmien olleen aktiivisesti mukana joukkoliikenneinformaation kehitystyössä. Esimerkiksi Helsingissä on käynnissä kokeilu, jossa reittitietoja on painettu kohokuviointeina kartoille. Eräillä linjoilla on käytössä kuulutuksia ja elektroninen taulu, jotka kertovat seuraavan pysäkin nimen. Monimutkaisten Internet-sivujen rinnalle on mietitty riisuttua versiota, jota olisi helpompi muokata eri ryhmien tarpeita vastaavaksi. Myös infokioskeja on Helsingissä olemassa matalamman mallisia, joita on mahdollista käyttää pyörätuolista.

Tampereella yhteistyötä on tehty Näkövammaisten liiton kanssa muun muassa reaaliaikaisen informaatiojärjestelmän näyttötaulujen kehittämistyössä. Näkövammaisille on myös koekäytössä aikataulupalvelu, jossa aikataulutietoja voi saada muun muassa puhelimitse. Kuulovammaisia palvelee Internetin ja näyttötaulujen avulla.

Varsinaisissa informaatiopalveluissa on erään haastateltavan mukaan esteettömyyden näkökulmasta katsoen vielä huomattavasti kehittämistä. Esille tuotiin myös taloudellinen puoli. Vammaisryhmät ovat kooltaan suhteellisen pieni käyttäjäryhmä, joten on harkittava kuinka paljon resursseja voidaan laittaa vain näille ryhmille suunnatun informaation tuottamiseen. Yksi tapa onkin tarjota jo olemassa olevaa informaatiota erilaisille vammaisten etu- ja tukijärjestöille ja antaa heille mahdollisuus muokata informaatiota kyseisen ryhmän tarvitsemaan muotoon. Yksittäisenä kehitysehdotuksena esille tuli järjestelmän taio teknisen laitteen kehittäminen, jonka avulla kuljettaja tietäisi onko näkövammaisen tulossa linja-auton kyytiin vai ei.

Linja-autoyrittäjille suunnatussa kyselyssä otettiin esille kohderyhmänä satunnaiset joukkoliikenteen käyttäjät. Yrittäjiltä kysyttiin, tuottavatko he erityistä informaatiota satunnaisten joukkoliikenteen käyttäjien tarpeisiin. Kysymykseen vastanneesta 12 yrittäjästä neljä ilmoitti tiedotuksen kehittämisessä mietittävän kohderyhmänä myös satunnaisia käyttäjiä. Kahdeksan yrittäjää puolestaan ilmoitti, että tätä kohderyhmää ei erikseen mietitä. Myös viisi teemahaastateltua suurten kaupunkien linja-auto-operaattoria vastasi kysymykseen. Kolme haastateltua ilmoitti, että satunnaisia käyttäjiä mietitään omana kohderyhmänään, kun taas kaksi ilmoitti heitä mietittävän vain hyvin vähän tai ei ollenkaan.

Satunnaisten käyttäjien huomioon ottamisen tapoina tulivat esille tuli muun muassa koteihin ja erilaisiin toimipaikkoihin (esimerkiksi yritysten neuvontapisteet ja lentoasemat) jaettavat aikatauluvihot ja -kirjat, selkeät pysäkkiaikataulut ja reittikartat, reittihakupalvelu Internetissä, neuvontapuhelin ja erilliset markkinointiesitteet.

Suurten kaupunkien linja-autoyrittäjiltä kysyttiin haastatteluissa matkailijoiden ja matkailun huomioon ottamisesta joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden tuottamisessa. Osa yrittäjistä näki matkailijat niin pieneksi kohderyhmäksi, että tiedon räätälöintiin ei ole tarvetta. Erityisiä lipputuotteita matkailijoille ei tällöin tarjottu ja informaatiota tarjottiin sekä Internetissä että aikatauluissa vain suomenkielellä.

Useat haastateltavat kertoivat tiedon Internetissä ja reittioppaan, niillä kaupungeilla joilla se oli käytössä, olevan suomen kielen lisäksi englanniksi ja toisinaan myös ruotsiksi. Kuitenkin muun muassa Turussa ja Jyväskylässä tietoa on saatavilla Internetissä vain suomeksi. Helsingissä infokioskit toimivat usealla kielellä, tosin niiden osalta on matkailijoilta tullut palautetta, jossa niiden toivottaisiin joukkoliikenneinformaation lisäksi tarjoavan muun muassa hotelli-informaatiota. Esitteitä oli pääkaupunkiseudulla tehty suomen, englannin ja ruotsin lisäksi saksaksi ja venäjäksi. Eräs haastateltava arveli pääkaupunkiseudulla olevan tarvetta tuottaa yhä enemmän informaatiota englanniksi, venäjäksi ja viroksi.

Osa yrittäjistä tarjoaa erityisesti matkailijoille suunnattuja lipputuotteita, joista tiedotetaan yritysten kotisivuilla. Osa yrittäjistä on lisännyt Internet-sivuilleen tietoa matkailijoille esimerkiksi siitä, miten nähtävyyksiin pääsee helpoimmin linja-autolla. Tietoa linja-autojen aikatauluista on jonkin verran viety myös matkailuesitteisiin.

Osa linja-autoyrittäjistä teki yhteistyötä matkailuyrittäjien ja hotellien kanssa. Hotelleille ja matkailuyrittäjille jaettiin tietoa esimerkiksi lentokentälle menevien linja-autovuorojen aikatauluista. Useampi yrittäjä oli jakanut lentoasemille linja-autoliikenteen reittejä ja aikatauluja sisältäviä esitteitä. Helsingin matkustajasatamissa on monitoreita ja esitteitä, joissa kerrotaan linja-autojen lähtöajoista. Tampereen kaupungin liikennelaitos mainitsi myös osallistumisen IMAGE -hankkeeseen, jota rahoittaa mm. liikenne- ja viestintäministeriö.

Resurssit

Sekä linja-autoyrittäjien sähköpostikyselyssä että haastatteluissa pyydettiin vastaajia arvioimaan yrityksen viimeisimmän vuoden aikana käyttämät resurssit matkustajainformaation tuottamiseen ja kehittämiseen. Resurssit pyydettiin erittelemään henkilöresursseihin, yrityksen käyttämiin rahallisiin resursseihin ja muiden tahojen (esimerkiksi valtio, EU, mainostajat) käyttämiin resursseihin. Sähköpostikyselyssä arvionsa antoi kuusi yrittäjää ja haastatteluissa joko henkilö-, raha- tai molempien resurssien osalta kaikki kahdeksan haastateltavaa.

Tulokset ovat vain suuntaa-antavia ja arviot yritysten kokoluokittain käyttämistä resursseista erittäin karkeita. 1-30 auton yritykset käyttivät matkustajainformaatiopalveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen henkilöresursseja 0,1 - 0,5 henkilötyökuukautta vuodessa. Tämän lisäksi yrityksen rahaa käytettiin 1 000 – 2 000 euroa. Keskisuuret yritykset (31-150 autoa) käyttivät informaatiopalveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen henkilöresursseja 0,5 - 4 henkilötyökuukautta vuodessa. Yrityksen rahaa käytettiin 5 000 – 70 000 euroa vuodessa. Eräs kokoluokkaan kuuluva yritys ilmoitti informaation tuottamiseen ja kehittämiseen kuuluvan osuuden olevan 6-7 % yrityksen liikevaihdosta.

Asteikon yläpäässä ovat suurimpien kaupunkien paikallisliikennettä operoivat yritykset (HKL, Koiviston Auto –yhtymä kokonaisuutena ja TKL), joiden matkustajainformaation tuottamiseen ja kehittämiseen käyttämä rahasumma vaihteli 0,3 - 2 miljoonan euron välillä. Tosin Tampereen kaupungin liikennelaitoksen edustaja ilmoitti summan olevan tällä hetkellä reilusti normaalia suurempi PARAS -kehityshankkeen vuoksi ja HKL:n edustaja kertoi Kampin terminaalien kehittämisen vievän resursseja. Tulevaisuudessa TKL:n vuosittain käyttämä rahamäärä laskee noin 100 000 euroon. Ryhmään kuuluvista yrityksistä poikkeuksellinen oli Connex Oy, jonka tarjoamat matkustajainformaatiopalvelut kehitetään lähinnä tilaajien ja yhteistyökumppanien toimesta (HKL ja YTV). Connex Oy käytti yrityksen kokoon nähden huomattavan vähän resursseja informaatiopalveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen.

Yhteenvedon voidaan karkeasti sanoa pienten (1-30) auton yritysten käyttävän matkustajainformaatiopalveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen enimmillään muutamia tuhansia euroa vuodessa, keskisuurten (31-150 autoa) yritysten enintään kymmeniä tuhansia euroja vuodessa ja muutamien suurten, lähinnä kaupunki- ja seutuliikennettä tarjoavien yrittäjien, käyttävän matkustajainformaation tuottamiseen ja kehittämiseen satoja tuhansia euroja. Vastaavasti vuosittain käytetty työpanos kasvaa muutamista viikoista useaan henkilötyövuoteen. Vastaajat eivät eritelleet muita kehittämiseen käytettyjä rahallisia resursseja, jotka liittyvät lähinnä yksittäisiin kehittämishankkeisiin ja tulevat usein yhteistyön muodossa (esimerkiksi liikenne- ja viestintäministeriö osallistuu kehityshankkeisiin rahoittajana).

5.2.3 Käyttäjämäärät ja tyytyväisyys

Linja-autoyrittäjiltä kysyttiin, ovatko he mitanneet matkustajainformaatiopalveluiden käyttäjämääriä. Kysymykseen vastasi sähköpostikyselyssä 11 yrittäjää, joista ainoastaan yksi ilmoitti yrityksen mitanneen tai selvittäneen matkustajainformaatiopalveluiden käyttäjämääriä. Niistä yrityksistä, jotka eivät olleet käyttäjämääriä mitanneet, vain kaksi antoi arvioiden käyttäjämääristä.

Kysymykseen vastasi myös neljä suurten kaupunkien linja-autoyrittäjää teemahaastattelujen yhteydessä. Yksi vastanneista operaattoreista oli mitannut matkustajainformaatiopalveluiden käyttäjämääriä Internet-palvelun osalta. Kaksi muuta operaattoria antoi arvioiden käyttäjämääristä, joka perustui joidenkin palveluiden osalta mitattuun tietoon. Yksi operaattoreista ei ollut matkustajainformaatiopalveluiden käyttäjämääriä mitannut, eikä antanut arviota käyttäjämääristä.

Vastausten perusteella näyttää siltä, että matkustajainformaatiopalveluiden käyttäjämääristä ei ole tarkkaa tietoa. Tietoa ei esimerkiksi ole, montako koteihin jaetuista aikataulukirjoista päätyy todella käyttöön tai montako käyttäjää yritysten tarjoamalla aikataulusivuilla Internetissä on. Se seutulipputyöryhmien haastatteluissa esille tullut ongelma, että eri informaatioväylien tehokkuutta ja käytön tasoa ei tunneta, näyttää olevan myös operaattorikyselyn tulosten perusteella lisäselvitystä vaativa teema. Tosin osittain ongelmana on operaattorikyselyssä esitetyn kysymyksen laajuus, joka tekee siihen vastaamisen ongelmalliseksi.

Sähköpostikyselyssä esitettiin operaattoreille kysymys liittyen asiakastyytyväisyyteen. Kysymykseen vastasi 13 yritystä, joista kahdeksan oli ja viisi ei ollut kerännyt tietoa asiakastyytyväisyydestä matkustajainformaatiopalveluihin. Ne yritykset, jotka olivat asiakastyytyväisyytietoa keränneet, ilmoittivat asiakkaiden olevan pääasiassa tyytyväisiä tarjottuihin matkustajainformaatiopalveluihin. Neljä operaattoria niistä viidestä, jotka eivät olleet keränneet tietoa asiakastyytyväisyydestä, arveli asiakkaiden olevan pääasiassa tyytyväisiä tarjottuihin informaatiopalveluihin. Yksi vastaajista jätti asiakkaiden tyytyväisyyden arvioimista koskevan kohdan tyhjäksi.

Kysymykseen vastasi myös neljä yritystä teemahaastattelujen yhteydessä. Näistä kolme keräsi tietoa asiakastyytyväisyydestä. Yksi ei tätä tehnyt, koska tilaajataho teki sen yrittäjän puolesta. Sekä mitattujen tulosten että arvioiden perusteella asiakkaat olivat pääasiassa tyytyväisiä tarjottuihin matkustajainformaatiopalveluihin.

Vastausten perusteella näyttää siltä, että suurin osa joukkoliikenneyrittäjistä kerää asiakaspalautetta joukkoliikennepalveluista ja samassa yhteydessä myös matkustajainformaatiopalveluista. Sekä mitattujen tulosten perusteella että yrittäjien arvioiden perusteella asiakkaat näyttävät olevan pääosin tyytyväisiä matkustajainformaatiopalveluihin.

Suurimpien kaupunkien linja-autoyrittäjiä pyydettiin teemahaastatteluissa arvioimaan yrityksen tarjoaman joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytila. Haastateltavista kuusi ilmoitti yrityksen tarjoaman matkustajainformaation nykytilan olevan hyvä tai kohtalaisen hyvä. Yksi ilmoitti tason olevan hyvin tyydyttävä ja yksi sen olevan tyydyttävä.

5.3 Linja-autoyrittäjien tuottaman matkustajainformaation tulevaisuus

5.3.1 Tärkeimmät matkustajainformaation jakelukanavat nyt ja tulevaisuudessa

Linja-autoyrittäjiä pyydettiin sekä sähköpostikyselyssä että teemahaastatteluissa nimeämään viisi tärkeintä joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalvelua ja informaation jakelukanavaa nyt ja viiden vuoden kuluttua. Kysymykseen vastasi 13 yrittäjää sähköpostikyselyssä ja kaikki kahdeksan haastateltavaa teemahaastattelujen yhteydessä. Tulokset ovat voimakkaasti painottuneet kaupunkiliikenteen ja suurten operaattorien näkökulmaa edustavaksi. Tulosten koostamisen ongelmana olivat vastaajien käyttämät erilaiset käsitteet. Esimerkiksi osa vastaajista nimesi yleisesti sähköiset palvelut, kun osa nimesi Internet-sivut, joiden voidaan katsoa olevan osa sähköisiä palveluita. Tuloksia onkin syytä tulkita lähinnä suuntaa-antavina.

Tulokset koottiin yhteenvedoksi seuraavalla tavalla. Tärkeimmäksi asetettua tekijää painotettiin luvulla 5, toiseksi tärkeintä luvulla 4, kolmanneksi tärkeintä luvulla 3, neljänneksi tärkeintä luvulla 2 ja viidenneksi tärkeintä luvulla 1. Painotetut pisteet summattiin yhteen. Tulokset on koottu taulukkoon 5.5.

Aikataulukirja ja -lehtiset sekä Internet-sivut (mukaan lukien reittiopaspalvelut) nousivat selvästi kahdeksi tärkeimmäksi matkustajainformaation jakelukanavaksi ja -sisällöksi. Nämä kaksi keräsivät painotetuista nykytilan pisteistä peräti kolme neljäsosaa ja tulevaisuuden painotetuista pisteistä kaksi kolmasosaa. Osa vastaajista ei ollut ottanut kantaa mitä väyliä pitkin aikataulut jaetaan, joten kyseessä saattaa osittain olla myös ei-reaaliaikainen pysäkki-informaatio. Suurin osa vastaajista kuitenkin nimesi koteihin, linja-autoissa ja neuvontapisteissä jaettavat aikataulut.

Viiden vuoden aikana varsinkin suurimmissa kaupungeissa uskotaan erilaisten digitaalisten jakelukanavien merkityksen kasvavan. Digitaalisia jakelukanavia ovat Internet -sivujen lisäksi muun muassa mobiilisovellukset ja reaaliaikainen pysäkki-informaatio.

Taulukko 5.5 Tärkeimmät joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalvelut ja -kanavat nyt ja tulevaisuudessa. Sulkeissa on esitetty osuus painotetuista pisteistä.

Nyt	5 vuoden kuluttua
1. Aikataulukirjat ja -lehtiset (42 %)	1. Internet -sivut (38 %)
2. Internet-sivut (33 %)	2. Aikataulukirjat ja -lehtiset (25 %)
3. Puhelin- ja henkilökohtainen neuvonta (8 %)	3. Sähköiset palvelut yleensä ja mobiilisovellukset (13 %)
4. Ei-reaaliaikainen pysäkki-informaatio (6 %)	4. Reaaliaikainen pysäkki-informaatio (10 %)
5. Sanomalehdet ja paikallislehdet (4 %)	5. Puhelin- ja henkilökohtainen neuvonta (4 %)
6. Reaaliaikainen pysäkki-informaatio (2 %)	6. Ei-reaaliaikainen pysäkki-informaatio ja Sanomalehdet ja paikallislehdet (yht. 4 %)
7. Sähköiset palvelut yleensä ja mobiilisovellukset (< 1 %)	
Muut jakelukanavat (5 %)	Muut jakelukanavat (6 %)

Suurimpien kaupunkien linja-autoyrittäjiltä tiedusteltiin tärkeimpiä joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden kehityskohteita viime vuosina. Erityisesti pyrittiin selvittämään onko kehitystyö kohdistunut paperimuotoiseen informaatioon, henkilökohtaiseen neuvontaan vai digitaaliseen matkustajainformaatioon.

Suurimmat kaupungit ovat viime vuosina kehittäneen erityisesti digitaalisia informaatiokanavia. Perinteisen paperimuotoisen informaation määrä ei kuitenkaan ollut vähentynyt, ja sen tarpeen nähtiin myös lähitulevaisuudessa pysyvän ennallaan. Näkemuseroja asiasta ei ollut, vaikka asukasmäärät ja tarjotut sähköiset palvelut vaihtelivat eri kaupungeissa. Osassa pienemmistä kaupungeista kehitystyö oli kohdistunut myös paperimuotoiseen informaatioon digitaalisen informaation kehittämisen lisäksi.

Connex Oy:n edustaja mainitsi tärkeimpänä viime vuosien kehityskohteena Internetissä olevan pääkaupunkiseudun reittioppaan, jonka kehittämistä ovat lähinnä vastanneet YTV ja HKL. Myös HKL:n edustaja mainitsi reittioppaan tärkeänä kehityskohteena. HKL:n edustajan mukaan reittiopas on vähentänyt henkilökohtaisen puhelinneuvonnan tarvetta, mutta samalla neuvonnan muoto on muuttunut. Aikaisemmin neuvontaan soitettiin kotoa ennen matkaa, mutta nykyään asiakkaat soittavat pysäkeiltä kysyäkseen neuvoa tai tiedustellakseen syitä viivytyksiin. Puhelinneuvonta on tärkeässä roolissa matkustajainformaation jakamisessa nyt ja tulevaisuudessa myös muiden haastateltavien mukaan.

Sekä TKL, HKL että Koskilinjat Oy mainitsivat viime aikojen ja tulevaisuuden tärkeänä kehityskohteena reaaliaikaiset aikataulujärjestelmät (HELMI, PARAS ja OULA). Kehitystyöhön on liittynyt aikataulunäyttöjen lisäksi muun muassa joukkoliikenteen liikennevalotuisuuksien kehittämistä. Kehitystyötä on tehty ja tullaan tekemään myös mobiilipalveluiden osalta. HKL mainitsi lisäksi tärkeänä viime vuosien kehityskohteena suuret näyttötaulut isoissa terminaaleissa. Häiriötiedotuksen kehittäminen on vasta käynnistynyt, mutta se on tulevaisuudessa tärkeä kehityskohde. Tampereen kaupungin liikennelaitokselle viime vuosina tärkeitä kehityskohteita ovat olleet reaaliaikaisen matkustajainformaatiojärjestelmän lisäksi Internet-sivut, seudullinen aikataulukirja, henkilökohtainen neuvonta puhelimes- ja informaatiopisteissä sekä pysäkkikohtaiset aikataulut.

Turun kaupungin liikennelaitoksen sähköisen matkustajainformaation kehittäminen on viime vuosina keskittynyt Internet-sivujen kehittämiseen. Tulevaisuuden kehityskohteena on todennäköisesti pysäkkikohtainen informaatio. Myös Porin linjat Oy:n tärkeä kehityskohde on ollut yrityksen kotisivut, mutta myös pysäkkikohtainen informaatio (sekä ajantasaisuus että kestävyys ilki-valtaa kohtaan), kotiin jaettavat aikataulukirjat ja sekä auto- että reittikohtaiset aikataululehtiset. Muutoksista ja poikkeuksista on pyritty tiedottamaan entistä paremmin lehdissä ja radiossa.

Porin linjat Oy on ottanut käyttöön autojen välisen kommunikointijärjestelmän, jonka uudet rahoituslaitteet mahdollistavat. Tämä järjestelmä antaa kuljettajille ja keskukselle paremman mahdollisuuden kommunikoida keskenään, joka auttaa poikkeustilanteissa. Tämä sinänsä asiakkaalle näkymätön järjestelmä tuo asiakkaalle etua erityisesti häiriötilanteissa.

Koiviston auto Oy:n tärkein viime vuosien kehityskohde on valtakunnallisesti ollut yhtiön Internet-sivut. Internetistä löytyy muun muassa paikallisliikenteen, pikavuoroliikenteen ja runkovuorojen aikatauluja ja palautelomake. Konsernin liikennöimissä kaupungeissa on myös käynnissä matkustajainformaatioon liittyviä kehityshankkeita. Näistä yksi tärkeimmistä on Kuopion torille tuleva vuorojen lähtöajat ilmoittava ei-reaaliaikainen näyttötaulu. Jyväskylän liikenne Oy ei ole viime aikoina kehittänyt matkustajainformaatiota merkittävien kehityshankkeiden avulla.

Suurten kaupunkien joukkoliikenneyrityksiä pyydettiin nimeämään joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden kehittämistyössä esille tulleita ongelmia ja haasteita. Tarjot-

tavan informaation ajan tasalla pitäminen koettiin yleisesti haasteeksi. Mitä enemmän informaatiota välitetään eri jakelukanavia käyttäen, sitä enemmän tiedon ylläpitäminen vie resursseja. Erityisesti pysäkeille jaetun aikataulutiedon ylläpitäminen koettiin työlääksi. Väärä tieto tuottaa heti kielteistä asiakaspalautetta.

Arkipäivän ongelmina mainittiin myös virheet Internet-sivuilla, aikataulukirjoissa ja linja-autojen reittikilvissä sekä ylipäättänsä epäselvät aikataulutiedot. Virheiden määrän ja ylläpitämistyön vähentämiseksi oli esimerkiksi Porissa päädytty ”vakinaistamaan” tiettyjä reittejä ja lähtöaikoja, jotta vakiomatrustajat tietävät ilman erillistä informaatiota linja-autojen kulumat reitit ja ajankohdat. Pääkaupunkiseudulle kaivattiin yhtä paikkaa, jossa olisi kattavasti ja yhtenäisesti esitetty tiedot koko alueen liikenteestä.

Resurssien puute tuli esille useimpien haastateltavien taholta. Palveluiden ja tiedottamisen kehitystyöhön sekä joukkoliikenteestä tiedottamiseen ylipäättänsä, ei ole mahdollista panostaa sitä määrää rahaa ja aikaa, kun yrityksillä olisi halua tehdä. Erityisesti ongelma tulee esille uusien järjestelmien kehittämisen yhteydessä. Haasteena onkin selvittää, mitä palveluita asiakkaat todella haluavat ja tarvitsevat, ja mistä järjestelmistä saadaan kustannuksia vastaava hyöty. Tämä koskee erityisesti uusia jakelukanavia. Haastateltavien mukaan nykyisillä järjestelmillä pärjätään suhteellisen hyvin ja ne ovat yleensä toimivia.

Eräs haastateltavista toi esille asiakkaiden nopeasti nousseen vaatimustason informaatiopalveluita kohtaan, vaikka kehitys etenee hitaasti. Erään haastateltavan mukaan osa järjestelmistä ja palveluista otetaan käyttöön imagosyistä, vaikka niistä ei odoteta saatavan kustannuksia vastaavaa hyötyä. Eräs haastateltavista toi esille uusien, erityisesti reaaliaikaisten järjestelmien uuden ja monimutkaisen tekniikan tuovat hetkittäin mukanaan ongelmia muun muassa käyttöhäiriöiden muodossa. Toinen haastateltava näki ongelmaksi tekniikan kehittymättömyyden sijaan rahan puutteen, jolla tekniikkaa voitaisiin hankkia.

5.3.2 Tulevaisuuden kehityskohteet peilattuna nykytilan ongelmiin

Nykytilan ongelmat

Suurimpien kaupunkien linja-autoyrittäjiltä kysyttiin, millaisia ongelmia tai puutteita he näkevät yleisesti joukkoliikenteestä tiedottamisessa olevan. Haastateltavia pyydettiin lisäksi arvioimaan mistä ongelmat johtuvat. Useat haastateltavat toivat esille tiedon ylläpitämisen ongelman, erityisesti ajantasaisuuden osalta. Mitä enemmän siirrytään kohderyhmittäin tai jakelukanavittain räätälöityyn tietoon, sitä enemmän sen ylläpitäminen vaatii resursseja, jos ylläpitämistoimenpiteitä ei saada automatisoitua.

Ylläpitämisiongelmat ei koske haastateltavien mukaan ainoastaan tietosisältöjä. Esimerkiksi Porissa sääolosuhteet ja ilkiivalta aiheuttavat pysäkkikohtaisten aikataulujen uusimistarvetta useammin kuin sisältö sitä vaatisi. Uusiminen on työlästä ja kallista. Osittain ongelman ratkaisisivat sähköiset informaatiotaulut, mutta myös niihin liittyy käyttökustannuksia.

Ylläpitämisen raskautta lisäävät uudet palvelut ja useat tiedon jakamiskanavat, joiden vuoksi tietoa pitää levittää ja päivittää useaan eri paikkaan. Helsingin kaupungin liikennelaitoksen edustajan mukaan tietojärjestelmät eivät ole pysyneet kehityksen mukana, joten niiden ylläpitäminen ja päivittäminen vaatii paljon resursseja. Ylläpitämisen ongelmaan liittyy myös erilaiset käyttäjäryhmät, jotka vaativat räätälöityjä palveluja (esimerkiksi suuret yritykset ja eri vammaisryhmät). Näiden tekeminen ja ylläpitäminen vaatii aikaa ja resursseja.

Tiedottamisen ongelmana tuotiin esille suuri tiedon määrä, joka pitää pienillä henkilöresursseilla saada muokattua pieneen tilaan ja ymmärrettävään muotoon. Linja-autoliikenne eroaa raide- ja lentoliikenteestä pysäkkien ja reittien suurella määrällä. Porin linjojen edustaja kertoi suurimman osan yrityksen saamasta kielteisestä palautteesta kohdistuvan juuri aikataulujen vaikeaselkoisuuteen. Mitä harvemmin yrityksellä on mahdollisuus julkaista aikataulu- ja reittikirja, sitä enemmän erilaista tietoa on mahdutettava samaan julkaisuun.

Useat vastaajat toivat esille yhteistiedottamisen ongelmat. Operaattoreilla on erilaiset tavat ja ohjelmistot tietojen tuottamiseen, joten tietojen yhdistäminen on hankalaa ja aikaa vievää. Tulevaisuudessa toiveena ovat vakiintuneet ja yhtenäisemmät toimintatavat ja -muodot. Ongelman toivat esille sekä pääkaupunkiseudun että eräiden muiden kaupunkien haastateltavat. Toiveena olisi lisäksi päästä laajemmilla alueilla yhteisiin aikataulukirjoihin, sen sijaan että eri kunnat ja operaattorit tuottavat omansa. Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla Helsinki, Espoo ja Vantaa toimittavat omat aikataulukirjansa. Pääasiassa tiedottaminen on kuitenkin pääkaupunkiseudulla keskitetty YTV:lle ja HKL:lle.

Tampereen ja Helsingin liikennelaitosten edustajat toivat esille asiakkaiden kasvavat toiveet häiriötiedottamisesta. Nopeiden muutosten hallinta ja niistä tiedottaminen on haastateltavien mukaan hankalaa, varsinkin kun sopivat välineet siihen näyttävät puuttuvan. Helsingin liikennelaitoksen edustaja mainitsi häiriötiedottamisen yhdeksi tulevaisuudessa kehitettäväksi osa-alueeksi.

Turussa liikennelaitos on eriytetty tilaajapuolta edustavaksi joukkoliikennetoimistoksi ja operaattorina toimivaksi liikelaitokseksi. Liikelaitostamisesta ei ole onnistuttu tiedottamaan riittävästi ja ongelmaksi koetaan asiakkaiden vääriin tahoihin kohdistuvat yhteydenotot.

Kehittämistarpeet ja -kohteet

Linja-autoyrittäjiltä kysyttiin sekä sähköpostikyselyssä että teemahaastatteluissa hypoteettinen kysymys joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden kehittämiskohteista, jos yrityksillä olisi käyttää enemmän resursseja kehitystyöhön. Postikyselyssä kysymykseen vastasi yhdeksän yritystä, joista kaksi oli tyytyväisiä yrityksen tarjoamien matkustajainformaatiopalveluiden nykytasoon, ja kehitystarpeita ei heidän näkemyksenä mukaan ollut.

Seuraavia kehitystarpeita tuli esille seitsemän operaattorin vastauksissa: sähköinen informaatio ja viestintä yleensä ja tarkemmin nimettynä tiedotus, mainonta ja markkinointi Internet-sivujen kautta (sekä yrityksen omat että Matkahuollon Internet-sivut mainittiin), autojen sisätilänäytöt ja reaaliaikainen pysäkki-informaatio näyttötaulujen avulla tarjottuna. Sähköisen tiedottamisen lisäksi tuotiin esille perinteisen pysäkki-informaation parantaminen, puhelinneuvontapalveluiden kehittäminen ja koteihin jaettavaan informaation määrän lisääminen. Koteihin jaettavana informaationa mainittiin sekä aikataulut että muu markkinointimateriaali. Myös joukkoliikenneinformaation jakaminen television ja radion kautta mainittiin.

Sähköpostikyselyyn vastanneiden yritysten vastauksissa mikään yksittäinen kehittämiskohde ei noussut yli muiden. Kehitystarpeiden painopiste näytti kuitenkin olevan hieman enemmän sähköisessä informaatiossa kuin perinteisessä paperimuotoisessa informaatiossa tai henkilökohtaisissa neuvontapalveluissa.

Suurten kaupunkien linja-autoyrittäjät toivat teemahaastatteluissa esille tärkeänä asiana joukkoliikennepalveluiden kehittäminen ylipäättänsä, josta sitten olisi mahdollista tiedottaa paremmin. Kehittämiskohteina mainittiin usean haastateltavan toimesta muun muassa aikataulu-

lutieto yleensä ja pysäkkikohtainen aikataulu- ja muu tiedotus, Internet-sivujen kehittäminen, paperiaikataulun jakelun laajentaminen, elektronisten linjakilpien asentaminen linja-autoihin ja yleisesti informaatiopalveluiden kehittäminen. Palveluja toivottiin voitavan selkeyttää, tiedotusta tarkentaa ja monipuolistaa. Pitkälti kehityskohteina nimettiin jo olemassa olevia tiedonjakelukanavia, joiden käyttöä haluttaisiin tehostaa ja kehittää. Kotiin jaettava aikatauluja haluttaisiin jakaa useammin. Pysäkeille toivottiin voitavan tuottaa enemmän informaatiota, ja jos mahdollista reaaliaikaista aikataulutietoa. Esimerkiksi Tampereella toivottiin reaaliaikaista informaatiojärjestelmää voitavan laajentaa nopeammin kuin on suunniteltu.

Ongelmana esille tuotiin tietojen päivittämisen työläys. Kehityskohteeksi nimettiin järjestelmän kehittäminen, jonka avulla yhden tiedon korjaaminen päivittyisi automaattisesti eri jakelukanaviin. Esille tuotiin myös palveluiden laadun ja joustavuuden kasvattaminen sekä uudet palvelumuodot. Henkilöresurssien kasvattaminen mahdollistaisi kehitystyön tekemisen enemmän yrityksen sisällä. Nyt kehitysprojekteissa on lähes aina käytettävä ulkopuolisen konsultin apua.

Eräs haastateltavista toi kehityskohteena esille valtakunnallisen palvelun kehittämisen, josta matkustajan olisi mahdollista saada eri kaupunkien, eri yrittäjien ja eri kulkutapojen matkustajainformaatiota. Kyseessä olisi matkustajainformaatiopalveluiden kokonaisvaltainen kehittäminen asiakkaan ja matkaketjujen näkökulmasta. Eräs haastateltava mainitsi myös tarpeen tuottaa enemmän kohderyhmäkohtaista tiedottamista, jotta joukkoliikenteen matkustajamäärät saataisiin nousemaan tai edes pysymään ennallaan.

Linja-autoyrittäjiltä pyydettiin sekä sähköpostikyselyssä että teemahaastatteluissa nimeämään todellisia joukkoliikenteen matkustajainformaatioon liittyviä lähitulevaisuuden kehityskohteita. Postikyselyssä kysymykseen vastasi 12 yrittäjää, joista neljä ilmoitti, että heillä ei ole lähitulevaisuudessa suunnitteilla joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalveluiden kehittämishankkeita. Seitsemällä yrityksellä kehityshankkeita oli suunnitteilla. Yrityksistä neljä täsmensi kehityshankkeen laadun. Kaksi yritystä aikoo kehittää Internet-sivuja, yksi pysäkki-informaatiota ja yksi ajoneuvon sisällä jaettava informaatiota.

Teemahaastatteluissa realistisia kehitysaikomuksia käsiteltiin hieman laajemmin. Tampereen kaupungin liikennelaitoksen ja Koskilinjat Oy:n kehityskohteita ovat pääasiassa reaaliaikaisen informaatiojärjestelmän käyttöönotto ja laajentaminen (OUKA ja PARAS). Tampereella lisäksi Internetissä oleva reittiopas laajennetaan seudulliseksi.

Helsingin kaupungin liikennelaitos mainitsi kehityskohteeksi erilaiset mobiilipalvelut, joilla lisätään tarjottavan tiedon reaaliaikaisuutta. Myös sähköisiä ei-reaaliaikaisia palveluja kehitetään, esimerkiksi lisäämällä näyttötäuluja terminaaleihin. Kolmantena kehityskohteena vastaaja mainitsi häiriötilannetiedottamisen kehittämisen. Toivottavana haastateltava piti yhteistyön tekemistä matkustajainformaation kehittämisessä YTV:n, liikennöitsijöiden ja pääkaupunkiseudun kuntien kanssa. Kehityskohteena voi olla esimerkiksi yhteiset lippujärjestelmät, joka lisäisi joukkoliikenteen houkuttelevuutta työmatkaliikenteessä.

Koiviston auto Oy mainitsi kehityskohteina reittiopaspalvelut ja pysäkkikohtaiset lähtöajat paikallisliikenteessä. Myöhemmin pysäkkikohtaista tiedotusta on mahdollista kehittää reaaliaikaiseksi. Yhtiöllä on tavoitteena myös kehittää opas, johon kerätään eri yrittäjien vakio- ja runkovuorot. Oppaalla korvataan aikataulukirja, jonka tekemisen Matkahuolto aikoo lakauttaa keväällä 2004. Pitkän matkan liikenteen osalta yrityksen edustaja haluaisi nostaa keskusteluun Expressbuss -toiminnan ja sen kehityksen tulevaisuudessa.

Turun kaupungin liikennelaitos panostaa mahdollisesti lähitulevaisuudessa uusiin rahastuslaitteisiin. Connex Oy ja Jyväskylän liikenne Oy eivät nähneet lähitulevaisuudessa merkittäviä matkustajainformaatiopalveluiden kehityskohteita. Connex Oy ilmoitti kehitystyötä tehtävän tilaajan toimesta. Jyväskylän liikenne Oy ottaa ehkä käyttöön joitakin järjestelmiä (esimerkiksi uudet rahastuslaitteet), joita kehitetään konsernitasolla.

Käyttäjämäärien kasvattaminen tiedottamisella ja tiedotuksen kohdentaminen

Sekä linja-autoyrittäjien sähköpostikyselyssä että teemahaastatteluissa pyydettiin vastaajia arvioimaan kasvaisiko yrityksen tarjoamien joukkoliikennepalveluiden käyttäjämäärät, jos niistä tiedotettaisiin enemmän. Sähköpostikyselyssä kysymykseen vastasi 13 yritystä, joista peräti 11 uskoi tiedottamista lisäämällä voitavan hieman kasvattaa joukkoliikenteen käyttäjämääriä. Yksi vastaaja arveli tiedottamalla voitavan lisätä käyttäjämääriä merkittävästi ja yksi ei nähnyt tiedottamisen lisäämisellä kasvua saatavan aikaan. Teemahaastatteluissa kuusi vastaajaa kahdeksasta uskoi lisätiedottamisella voitavan hieman kasvattaa käyttäjämääriä. Merkittävään käyttäjämäärien kasvattamiseen tiedottamisen avulla ei uskonut yksikään suurimpien kaupunkien operaattoreiden edustaja.

Kaksi haastateltavista toi esille sen, että lisätiedottamisella on mahdollisuus saada joukkoliikenteen käyttäjämäärien vähenemisen pysähtymään käyttäjämäärien kasvattamisen sijaan. Tiedottamisen rinnalla nähtiin tarvittavan myös muita toimenpiteitä. Eräs haastateltavista arveli tiedottamisella saavutettavan hieman kasvua käyttäjämäärissä, mutta arveli parempia tuloksia saavutettavan nopeuttamalla ajoaikoja ja laskemalla lippujen hintoja.

Useimmat linja-autoyrittäjät toivat haastatteluissa esille tarpeen keskittää tiedottamista enemmän satunnaisiin käyttäjiin ja ei-käyttäjiin, koska vakiokäyttäjät löytävät tarvitsemansa informaation suhteellisen hyvin ilman lisätiedottamistakin. Tosin kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, että tiedottamista ei tule kohdentaa tiettyihin rajattuihin kohderyhmiin, vaan tiedotus on suunnattava kaikille. Samat haastateltavat toivat esille yhden muun haastateltavan ohella useiden jakelukanavien käytön tärkeyden. Yksi kolmesta painotti perinteisten jakelukanavien merkitystä pääasiallisina informaation jakelukanavina. Kaksi haastateltavista näki tärkeäksi laajan jakelukanavien kirjon, joiden avulla saavutetaan erilaisia kohderyhmiä.

Haastateltavat toivat esille seuraavia kohderyhmiä, joihin tiedottamista tulisi erityisesti suunnata: alle 18-vuotiaat juuri ajokortin saamassa olevat nuoret, matkailijat, autoilijat, suurtapahtumien osallistujat, lapsiperheet, kotiäidit, vanhukset ja autoilevat miehet. Yksikään kohderyhmä ei noussut muita voimakkaammin esille, paitsi yleisesti käsitteet joukkoliikenteen ei-käyttäjä ja satunnainen käyttäjä.

Pelkän tiedottamisen ei yksin uskottu riittävän käyttäjämäärien kasvattamiseen, vaan tärkeänä pidettiin itse toiminnan ja palvelujen kehittämistä ja lisäämistä. Edistysaskelista ja uusista palveluista voidaan sitten tiedottaa ja saavuttaa kasvua käyttäjämäärissä. Ylipäättänensä kaivattiin mainostamista tai ”kikkoja”, joilla joukkoliikenteen imagoa saataisiin nostettua. Vastaavia toiveita tuli esille muun muassa seutulipputyöryhmien haastatteluissa.

Tekniset, kehitteillä olevat järjestelmät

Suurten kaupunkien joukkoliikenneryittäjiltä tiedusteltiin, onko heillä tietoa tuotannossa olevista kehittyneistä telematiikan hyödyntämiseen perustuvista joukkoliikenteen matkustajainformaatiojärjestelmistä tai -palveluista. Useampi haastateltaja mainitsi Göteborgin edel-

lääkävijänä erilaisten joukkoliikenteen mobiilipalveluiden, reaaliaikaisten palveluiden ja häiriötilannetiedottamisen kehittämisessä. Erään haastateltavan mukaan Tukholmassa ja Oslolla on kehitetty automaattinen puhelinneuvontapalvelu, jossa erilaisilla avainsanoja käyttäen voi kysyä kysymyksiä ja saada vastauksia. Esille tuli myös eri maissa kehitetyt edistyneet reittioppaat, joiden ominaisuudet vaihtelevat.

Haastateltavat arvelivat tulevaisuudessa kehitettävän erilaisia matkapuhelimeen tilattavia palveluita ja mobiilipalveluita yleensä. Esimerkiksi nyt Internetissä toimiva reittiopaspalvelu pitäisi tulevaisuudessa pystyä lataamaan matkapuhelimeen. Myös häiriötilanteista tulisi pystyä ilmoittamaan asiakkaiden matkapuhelimiin ja antamaan toimintaohjeet. Mobiilipalveluista arveltiin tulevaisuudessa kehitettävän personoituja palveluja.

Myös lippujärjestelmien ja korttien arveltiin tulevaisuudessa kehittyvän. Eräs haastateltava piti toivottavana erilaisten korttien, kuten kaupunki-, kirjasto ja linja-autokorttien yhdistämistä yhdeksi valtakunnallisesti toimivaksi kortiksi. Korttiin ja palveluihin liittyvä mainostaminen ja tiedottaminen olisi mahdollista hoitaa keskitetympin ja tehokkaammin. Myös rahastuslaitteiden arveltiin tulevaisuudessa kehittyvän.

Esille tuotiin erityisryhmät, joiden tarpeisiin olisi tulevaisuudessa mahdollista kehittää teknisiä apuvälineitä. Esimerkiksi näkövammaisille olisi tarpeen kehittää tekninen apuväline ja palvelu, joka helpottaisi oikeaan autoon nousemista ja oikea-aikaista autosta poistumista. Näkörajoitteisille suunnattuja kuulutuksia olisi mahdollista teknisen apuvälineen avulla kohdentaa vain tälle kohderyhmälle, jotta ne eivät häiritsisi kaikkia matkustajia.

Pienempää kaupunkia edustava haastateltava toi esille tarpeen kehittää ”kevyempiä” versioita Helsingissä, Espoossa ja Tampereella käyttöön otetuista reaaliaikaisista informaationpalveluista, koska käyttäjämäärät pienemmissä kaupungeissa eivät riitä raskaiden palveluiden kustannusten kattamiseen. Myös reittiopaspalvelu koettiin pienemmissä kaupungeissa liian kalliina, mutta kiinnostavana kehityskohteena. Haastateltava toivoi liikenne- ja viestintäministeriön kehitettävän järjestelmiä tavalla, joka tekisi ne kustannuksiltaan soveltuvaksi myös pienempiin kaupunkiin.

Vain yksi haastateltavista ilmoitti, että yrityksessä ei aktiivisesti seurata matkustajainformaatiopalveluiden kehitystä. Muut haastateltavat ilmaisivat yrityksissä sitä seurattavan. Yritykset olivat myös kiinnostuneita osallistumaan kehitystyöhön.

Haastateltavilta kysyttiin, miltä tahoilta ne kaipaavat tukea matkustajainformaation kehitystyössä. Useat haastateltavat mainitsivat liikenne- ja viestintäministeriön tuen olevan tärkeätä joukkoliikenteen matkustajainformaation kehityshankkeissa, jopa kehitystyön elinehto. Myös EU:n mainittiin rahoittaneen rahastuslaitteiden kehitystyötä. Ministeriön toivottiin tulevaisuudessakin jatkavan kehityshankkeiden rahoittamista. Erityisesti toivottiin valtakunnallisia kehityshankkeita, joiden tuloksia yritykset voisivat myöhemmin käyttää hyväkseen. Toiveet rahallisen tuen muodosta vaihtelivat. Eräät yritykset kaipasivat investointitukea autojen laitteistoihin. Yksi haastateltavista puolestaan ei pitänyt investointikustannuksia ongelmana, vaan kaipasi tukea järjestelmien käyttökustannuksiin.

Seutulipputyöryhmien haastatteluissa esille tullut lääninhallitusten kautta jaettu, nyttemmin lopetettu, tuki yhteisten seudullisten aikataulukaisujen laatimiseen tuli esille myös operaattoreiden haastatteluissa. Tukea kaivattiin takaisin ja ylipäättänsä lääninhallituksilta toivottiin suurempaa panostusta joukkoliikenteen matkustajainformaatioon. Myös osalta kau-

pungeista kaivattiin aktiivisempaa osallistumista kehityshankkeisiin. Pääkaupunkiseudulla resurssipuutteet kohdistuivat henkilöresursseihin raharesurssien sijaan. Kehityshankkeita ei yksikertaisesti ehditä tekemään, vaikka rahoitus niille olisi olemassa.

Useat haastateltavat pitivät tärkeänä kehityshankkeissa työnjaon selkeyttä. Connex Oy:n edustaja näki hyvänä pääkaupunkiseudun matkustajainformaation kehitystyön keskittymisestä YTV:lle ja HKL:lle. Tosin toiveena olisi saada muodostettua yksi tiedotuspaikka, josta löytyisi kaikkien liikennemuotojen aikataulut ja reitit. Yhteistyössä toimisivat linja-autoyrittäjien lisäksi muun muassa Matkahuolto, VR ja lentoyhtiöt. Haastatellut yritykset näkivät tulevaisuudessa mentävän tiedon jakamisessa yhteistyön suuntaan sekä valtakunnallisesti että alueellisesti. Tällä hetkellä tietoja tarjotaan yhä useammassa paikassa hajautevasti, joka tekee päivittämisen raskaaksi ja virheellisen tiedon jakamisen riski kasvaa.

Seudullinen näkökulma joukkoliikenne- ja matkustajainformaatiopalveluiden suunnittelussa tuli voimakkaasti esille muun muassa Oulun, Tampereen ja Helsingin operaattorien haastatteluissa. Myös matkakeskushankkeiden nähtiin olevan tärkeässä roolissa yhteistyön lisääjinä alueellisesti ja eri kulkutapojen välillä. Matkakeskukset mainittiin Turun ja Helsingin operaattorien haastatteluissa. Käytännön ongelmana on edelleen se, että eri liikennemuotojen lippuja ei voi ostaa samalta tiskiltä ja eri kulkumuotoja koskevaa puhelinpalvelua ei saa samasta numerosta.

Matkahuollon Internet-sivujen kehitys mainittiin valtakunnallisesti edistyksellisenä yhteistyöhankkeena. Suunnitteilla oleva valtakunnallinen reittiopas, jota kehittää liikenne- ja viestintäministeriö mainittiin myös edistyksellisenä. Vastaavia järjestelmiä on käytössä muun muassa Hollannissa. Erään haastateltavan mukaan jopa koko Euroopan laajuisesta reittioppaasta on keskusteltu. Haastateltavat näkivät, että liikenne- ja viestintäministeriöllä tulisi olla vetovastuu valtakunnallisissa hankkeissa, mutta hankkeisiin tulisi aktiivisesti osallistua lääninhallitusten, VR:n, laivayhtiöiden, lentoyhtiöiden, Ilmailulaitoksen, Matkahuollon ja linja-autoyrittäjien. Pääkaupunkiseutua koskevissa hankkeissa vetovastuu olisi YTV:llä.

Toivottavana pidettiin sitä, että yrittäjien ei tarvitsisi tulevaisuudessa informoida palveluistaan ja toiminnastaan monelle taholle, vaan tieto päivittyisi useaan jakelukanavaan ja järjestelmään kerralla. Tämä lisäisi tietojen paikkansa pitävyyttä. Haastateltavat eivät uskoneet linja-autoyrittäjien yksin pystyvän rakentamaan valtakunnallista yhteisjärjestelmää tiedottamiseen, vaan liikenne- ja viestintäministeriön ja Matkahuollon apua kaivattiin. Liikenne- ja viestintäministeriön toivottiin muutenkin keräävän toimijat yhteen tekemään konkreettisia kehityshankkeita, joihin yritykset voisivat osallistua soveltuvalla rahoituksella.

5.4 Muiden kuin linja-autoyrittäjien tuottaman matkustajainformaation nykytila ja tulevaisuudennäkymät

Tutkimuksessa haastateltiin linja-autoliikenteen etujärjestöjä Paikallisliikenneliittoa ja Linja-autoliittoa, linja-autoliikenteen tärkeitä valtakunnallista toimijaa Matkahuoltoa ja tärkeää alueellista toimijaa Pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskuntaa (YTV). Lentoliikenteen edustajana haastateltiin Ilmailulaitosta ja raideliikenteen edustajina Ratahallintokeskusta (RHK) ja VR Yhtymää. Käytetty kysymysrunko vaihteli eri haastatteluissa, joten kaikki haastateltavat eivät vastanneet jokaiseen kysymykseen tai teemaan. Haastatellut henkilöt on esitetty kappaleessa 5.1

5.4.1 Matkustajainformaation nykytila ja toimijoiden yhteistyötahot

Osaa haastateltavista pyydettiin arvioimaan edustamansa liikennemuodon näkökulmasta joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytilaa. **Paikallisliikenneliiton** edustaja arvioi Suomen kaupunkiliikenteen matkustajainformaation olevan tasoltaan tyydyttävän ja hyvän välimaastossa. Arvio vastasi operaattoreiden ja kuntien edustajien arvioita. **YTV:n** edustaja toi arviossaan esille laadun käsitteen ongelmallisuuden. Vaikka YTV-alueella tarjotaan Suomen monipuolisinta matkustajainformaatiota, se ei silti kaikkien asiakkaiden mielestä ole riittävän hyvää.

Ilmailualan edustaja arvioi matkustajainformaation olevan lentoliikenteen osalta melko hyvää. Käytössä on useita informaation jakelukanavia, kuten näyttötäulut, monitorit, Internet-sivut ja matkapuhelimet. Lisäksi tieto on ajantasaista. Internet-palvelua olisi haastateltavan näkemyksen mukaan mahdollista vielä kehittää, mutta koska lentoyhtiöillä on paljon e-palvelua ja omat Internet-sivut kehitystyö ei välttämättä kannata. Maaliikenteen osalta (jatkoyhteydet) informaatio on lähinnä painotuotteiden varassa, ja se ei haastateltavan näkemyksen mukaan ole riittävän tasoista. Osittain tietoja on saatavilla matkapuhelimeen, mutta useimmat asiakkaat eivät tiedä tätä. Maaliikenteen informaatiota ollaan kehittämässä ja tilanne muuttuu Helsinki-Vantaan lentoasemalla lähiaikoina.

RHK:n edustaja arvioi junaliikenteen informaation olevan normaalitilassa tai rajallisissa poikkeusolosuhteissa hyvää. Matkustajainformaatiosta tulee esimerkiksi harvoin negatiivista asiakaspalautetta. Laajemmissa poikkeusolosuhteissa haastateltava näki matkustajainformaation tason välttävän. **VR:n** edustaja arvioi raideliikenteen matkustajainformaation pääkaupunkiseudulla olevan laadultaan hyvää ja muualla Suomessa tyydyttävää. Pääkaupunkiseudun raideliikenteessä aikataulut ovat hyvin esillä ja reaaliaikaista informaatiota tarjotaan suhteellisen kattavasti. Muualla Suomessa tarjonta ei ole yhtä kattavaa.

Haastateltavia pyydettiin nimeämään sekä yleisiä joukkoliikenteen tiedottamisessa ilmeneviä ongelmia, että kyseisen toimijan kohtaamia ongelmia. Useat haastateltavat toivat esille yleisenä joukkoliikenteen tiedottamisen ongelmana joukkoliikennekentän hajanaisuuden. Ongelmana on eri kulkumuotojen, eri liikennöintilajien ja eri operaattorien yhteistyön ja yhtenäisten käytäntöjen puute. Matkaketjuja pitäisi kehittää käyttäjän näkökulmasta ja niistä pitäisi tiedottaa yhtenäisemmin. Erityisesti ongelma korostuu aikatauluista tiedottamisessa.

Osittain edellä mainittuun ongelmaan liittyy matkustajien tavoitettavuus. Tällä hetkellä matkustajalle ei pystytä toimittamaan koko matkaketjun ajan aukotonta informaatiota. Varsinkin häiriötilanteista tiedottaminen on ongelma. Tiedotusta vaivaa reaaliaikaisuuden puute. Informaation tavoitettavuuden lisäksi tiedon poimiminen informaatiosta vaatii vaivaa ja asiantuntemusta. Satunnaiselle käyttäjälle tieto ei usein ole riittävän hyvin ”saatavilla”, koska se ei ole riittävän helppokäyttöistä. Tarvetta olisikin kohdennetulle ja ositetulle informaatiolle, eli tietyn alueen ja tietyn liikennetarpeen näkökulmasta koostetulle informaatiolle, jota tarjottaisiin koko matkaketjulle. Myös kehittämistyöhön käytössä olevien resursien puute tuotiin esille.

Matkahuollon edustaja toi esille kaksi toimintaansa liittyvää tiedottamista koskevaa ongelmaa, eli aikataulutiedon saamisen ja pyhäpäivien tiedottamisen ongelmat. Matkahuollon välittämän ja muokkaamaan tiedon tuottajia ovat noin 400 yrittäjää, YTV, Tampereen kaupungin liikennelaitos, Turun kaupungin liikennelaitos, Espoon liikennelaitos ja VR. Matkahuollon tiedotusjärjestelmän toiminnan kannalta ehdottoman tärkeässä roolissa on ajantasainen ja oikea tieto.

Aikataulukausia on kolme. Yrittäjien tulisi toimittaa aikataulutiedot Matkahuoltoon vähintään kuukautta ennen aikataulukauden alkamista. Käytännössä tiedoista on ajoissa vain 80 %. Aikataulukauden vaihtuessa tiedoista on koossa noin 95 %. Viime aikoina tilanne on hieman parantunut, koska yrittäjät ovat nähneet tiedon tuottamisesta olevan heille hyötyä. Lisäksi aikataulukäytäntö on selkiytynyt pysyvien aikataulukausien myötä. Tiedottamisen oikeellisuuden kannalta tärkeää on, että kaikki toimijat ymmärtävät tiedottamisen ja tiedon oikeellisuuden merkityksen asiakkaalle, ja siten koko toiminnalle.

Toinen esille tuotu ongelma oli tiedotus pyhäpäivien muutoksista linja-autoliikenteessä. Linja-autoliiton mukaan asiasta käydään keskustelua vuosittain, mutta toistaiseksi on päädytty suhteellisen vapaaseen linjaan, eli yrittäjä saa valita tarjoamiensa palveluiden määrän. Oleellista Matkahuollon edustajan mukaan olisi saada yrityksiltä tieto ajettavista vuoroista ajoissa, eli kyseessä on ennen kaikkea informaatio-ongelma. Pyhäpäivät ovat Matkahuollolle ajankohta, jolloin heille tulee selvästi eniten yhteydenottoja asiakkailta.

Paikallisliikenneliiton jäsenyritykset eivät ole nostaneet esille mitään erityistä teemaa tai ongelmaa joukkoliikennetiedottamiseen liittyen. Paikallisliikenneliiton edustaja näki informaation kanssa ongelmia muodostuvan lähinnä pitkän matkan liikenteessä ja maaseutuliikenteessä.

YTV toi ongelma-alueena esille suunnitelluista järjestelmien ja palvelutason muutoksista tiedottamisen niin, että tiedotus tavoittaa käyttäjät. Suurin osa YTV:n asiakkaista on vakiokäyttäjiä, joiden perusodotuksena on palvelujen pysyminen ennallaan. Ongelmana on löytää oikeat kanavat ja tavat muutoksista viestimiseen. YTV on seurannut jonkin verran järjestelmämuutoksista tiedottamisen perille menoa ja yrittänyt kehittää palvelua. Näyttää kuitenkin siltä, että vaikka tiedotukseen käytetään useita kanavia, osa käyttäjistä kokee, että tietoa ei ole jaettu riittävästi. Varsinkin näin kokevat sellaiset vakiokäyttäjät, jotka eivät tunne järjestelmää niin hyvin, että osaisivat odottaa muutoksia.

Toinen YTV:n esille tuoma ongelma-alue on ajantasainen häiriötilanteiden hallinta. Asiakkaiden oletuksena on, että jo suhteellisen pienistä ongelmista tai myöhästymisistä tiedotetaan. Tulevaisuudessa ei ole odotettavissa häiriötilanteiden määrän laskua, vaan pikemminkin määrän voi ennakoida kasvavan. Tämä tarkoittaa häiriötiedotuksen kysynnän kasvua.

Ilmailuala toi ongelmana esille informaatiojärjestelmien kehittämisen kustannukset, joita on vaikea saada katettua. Esimerkiksi Helsinki-Vantaan lentoaseman Travelpoint palvelupiste, jossa tarjottiin tietoa joukkoliikenteestä ja takseista sekä myytiin palveluita, oli lopetettava vuoden toiminnan jälkeen asiakkaiden vähyden vuoksi. Kustannuksia on mahdollista pitää kurissa lähinnä yhteistyöllä. Helsinki-Vantaan lentoasemalla yhteistyötä joukkoliikenteen näyttöjärjestelmän kehittämisessä on tehty VR:n, Matkahuollon, YTV:n ja Finnairin kanssa, jotta matkustajan olisi mahdollista saada kaikki maaliikenteen tiedot samasta paikasta. Näytöt otetaan todennäköisesti käyttöön vuoden 2004 aikana.

RHK:n haastateltava toi esille, että tiedottamiseen ja sen kehittämiseen ei ole ollut varsinaista henkilökuntaa, joten kaikki ovat tehneet sitä oman työnsä ohessa. Alun perin informaation painoarvoa ei ole pidetty riittävän suurena oman henkilökunnan palkkaamiseen, mutta informaation merkitys on koko ajan kasvussa. RHK:lla on visio, että raideliikenteellä vielä joskus tulee olemaan oma informaatiokeskus. RHK:n edustaja toi lisäksi ongelmana esille riittämättömän häiriötilanteista tiedottamisen ja aukottoman tiedottamisen koko matkaketjun ajan.

VR:n haastateltava yhtyi RHK:n näkemykseen informaatiokeskuksen perustamisesta. Keskuksessa työskentelevä henkilökunta olisivat ammattitaitoisia ja valittu juuri tiedotustehtävään, jolloin tehtävä olisi työntekijöille mieluinen. Kiinteä yhteistyössä toimiminen liikenteenohjauksen kanssa varmistaisi välitettävän tiedon oikeellisuuden.

Tämän hetken ongelmana VR:n edustaja toi esille informaatiojärjestelmien vaikeakäyttöisyyden. Esimerkiksi kuulutuslaitekannan kirjavuus johtaa siihen, että kuulutukset täytyy tehdä ”laitetyypeittäin”. Käytännössä tällä hetkellä yksi ihminen vastaa kilvistä ja kuulutuksista Helsinki-Pasila alueella, jolla liikennöi lähes 1000 junaa päivässä. Vaikeakäyttöisistä laitteista johtuen henkilö ei häiriötilanteissa ehdi tekemään kaikkia tarvittavia muutoksia. Apuna toimivat liikenteenohjaajat, joiden pääasiallinen tehtävä on kuitenkin turvallisuuden ylläpito. Ylipääntensä häiriötilanteissa ongelmana on tiedon jakaminen sitä tarvitseville oikeaan aikaan ja paikkaan.

RHK on vastuussa asemien laitteista ja teknisistä järjestelmistä. Matkustajainformaation sisällön tuottaa VR. RHK:n haastateltava arveli tahon ottavan todennäköisesti tulevaisuudessa suuremman roolin ja vastuun myös matkustajainformaation laadusta. VR:n haastateltava ei nähnyt lähitulevaisuudessa muutoksia toimijoiden rooleissa.

Ilmailulaitokselta, VR:ltä, YTV:ltä ja RHK:lta kysyttiin toimijoiden aktiivisimpia yhteistyötahoja matkustajainformaatio kehittämisessä. **YTV** nimesi Helsingin kaupungin liikennelaitoksen (HKL) ja alueen jäsenkunnat. HKL:n ja YTV:n välillä yhteistyötä tulisi tulevaisuudessa edelleen syventää, jotta päällekkäisiä järjestelmiä olisi mahdollista poistaa. YTV alueen liikennettä ajavat yksityiset yrittäjät eivät osallistu matkustajainformaation kehittämiseen käytännössä lainkaan. Muita YTV:n yhteistyötahoja ovat VR, RHK ja liikenne- ja viestintäministeriö sekä laite- ja ohjelmistovalmistajat.

Ilmailulaitos on tehnyt Helsinki-Vantaan lentoaseman maaliikenteen tiedottamisen kehittämisessä yhteistyötä liikenne- ja viestintäministeriön, Matkahuollon, VR:n, YTV:n, Vantaan kaupungin joukkoliikennetoimiston ja viime aikoina myös ohjelmistotalojen kanssa. Tavoite on, että kukin toimija vastaa omien tietojensa toimittamisesta, ylläpidosta ja niihin liittyvistä kustannuksista. Liikenne- ja viestintäministeriö on rahoittanut projektia. Lentoasema etsii hyvä paikat tiedon esitysvälineille, kuten näytöille.

RHK ilmoitti tärkeinä yhteistyötahoina VR:n, liikenne- ja viestintäministeriön sekä laite- ja ohjelmistotoimittajat. Yhteistyötä RHK tekee myös kuntien ja kaupunkien kanssa. Kehitysprojektin kautta yhteistyötahoja on ollut myös useita muita. Raideliikenteessä rahoituksen ja toteuttamisen osalta vastuut ovat suhteellisen selviä, koska RHK:n toimiala matkustajainformaation tuottamisessa on fyysisen infrastruktuurin tuottaminen.

VR nimesi tärkeimpinä yhteistyötahoina RHK:n, liikenne- ja viestintäministeriön, kaupungit ja laitetoimittajat. Resurssi- ja vastuujako oli haastateltavan näkemyksen mukaan suhteellisen selkeä. RHK rahoittaa suurimman osan fyysisestä tiedottamiseen käytettävästä infrastruktuurista. VR vastaa ainoastaan henkilökunnalle tulevien laitteiden investoinneista. Kaupungit ovat osallistuneet erityisesti matkakeskushankkeisiin ja liikenne- ja viestintäministeriö lähinnä kehityshankkeisiin.

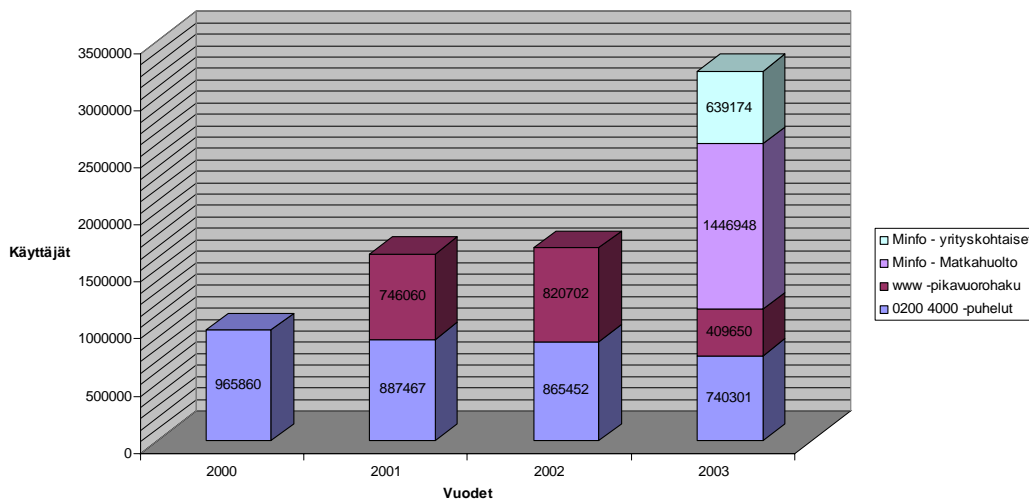
Vastausten perusteella näyttää siltä, että liikenne- ja viestintäministeriö on aktiivisesti mukana rahoittajana useimmissa suurissa joukkoliikenteen matkustajainformaatiohankkeissa. Suurimmat joukkoliikenteen toimijat tekevät aktiivisesti yhteistyötä toistensa kanssa, myös joukkoliikennemuutorajojen yli.

5.4.2 Käyttäjämäärät ja asiakastyytyväisyys

Haastateltavilta kysyttiin, seuraavatko he aktiivisesti matkustajainformaatiopalveluiden tai jonkun yksittäisen palvelun käyttäjämääriä tai asiakastyytyväisyyttä. **Paikallisliikenneliitto** ja **Linja-autoliitto** tilastoivat vuosittain jäsenyritystensä kaluston määriä ja osittain myös tietoa kaluston ominaisuuksista. Matkustajainformaation välittämiseen käytettävistä laitteistoista tilastoja ei kerätä, mutta sen lisäämistä tilastokyselyyn voidaan tulevaisuudessa harkita. Tilastotietoja on kuvattu kappaleessa 3. Matkustajainformaatiopalveluiden käyttäjämääristä ja asiakastyytyväisyydestä kumpikaan liitoista ei kerää tietoa.

YTV tekee rutiininomaisesti tietopalveluiden liittyviä asiakastyytyväisyyskyselyjä. Lisäksi YTV on tehnyt tuotekohtaisia selvityksiä muun muassa paperiaikataulujulkaisuihin ja Internetin reittiopaspalveluun liittyen. Haastateltavan näkemyksen mukaan asiakastyytyväisyys- ja käyttäjämäärätutkimusten lisäämiseen olisi tarvetta. Erityisesti asiakasryhmien segmentointi olisi tarpeen, jotta palveluita olisi tulevaisuudessa mahdollista kehittää eri ryhmien tarpeita vastaaviksi.

Matkahuolto on mitannut käyttäjämääriä Internet- ja puhelupalvelun osalta jo useamman vuoden ajan. Uudet informaation jakelukanavat eivät näytä poistaneen perinteisten palveluiden tarvetta. Puhelinneuvonnan määrä on kuitenkin hieman vähentynyt Internet-palvelun käyttöönoton jälkeen. Vuonna 2003 Matkahuolto palveli puhelimitse 740 000 asiakasta. Internetin aikatauluhakujen kautta palveltiin noin 2,5 miljoonaa asiakasta. Laskelman oletuksen on, että yksi ihminen katsoo matkaa kohden aikataulua kaksi kertaa. Edellisten lisäksi palveltiin asemilla noin 3 miljoonaa asiakasta.



Puhelusuoritteet Soneran tilaston mukaan. Pikavuorohauun käyttäjämäärät perustuvat 09-2001 / 03-2002 / 12-2002 hakumäärämittauksista johdettuihin arvioihin. Minfo -suoritteet saadaan järjestelmän vakiotilastoista.

Kuva 5.11 Matkahuollon Internet- ja puhelupalvelujen käyttäjämäärät (Matkahuolto 2003).

Ilmailulaitos ei toistaiseksi kerää systemaattisesti tietoa käyttäjämääristä ja asiakastyytyväisyydestä. Neuvontapisteet pitävät huolta siitä, että tarjottu tieto on mahdollisimman ajantasaista, jolloin tiedon oletetaan olevan asiakkaita tyydyttävää. Joukkoliikennemonitoriprojektin yhteydessä on tietoa Helsinki-Vantaan lentoaseman informaatiopalveluiden käyttäjämääristä ja asiakastyytyväisyydestä maaliikenteen osalta kerätty jonkin verran.

RHK seuraa informaatiopalveluiden käyttäjämääriä asemien matkustajamäärien avulla. Oletuksena on, että kaikki matkustajat käyttävät tavalla tai toisella asemien informaatiopalveluita, joista RHK:n vastuulle kuuluvat kuulutukset ja näytöt. RHK on teettänyt, lähinnä opinnäytetöinä, pienemmässä mittakaavassa matkustajainformaatioon liittyviä asiakastytyväisyystutkimuksia. RHK on päättänyt tehdä asiasta lähiaikoina myös perusteellisemmän selvityksen. Joukkoliikenneoperaattori **VR** tutkii asiakastytyväisyyttä vuosittain, mutta ei seuraa aktiivisesti eri matkustajainformaation jakelukanavien käyttäjämääriä. Asiakaspalautetta saadaan paljon esimerkiksi Internetin kautta. Kaikki asiakaspalautte käsitellään, siihen vastataan ja järjestelmiin tehdään tarvittavat muutokset.

5.4.3 Matkustajainformaation jakelukanavat ja kehittämiseen käytetyt resurssit

Haastateltavia pyydettiin arvioimaan matkustajainformaatiopalveluiden tärkeimmät kehityskohteet viime vuosina. Erityisesti pyydettiin tarkentamaan, oliko kehityskohteena ollut henkilökohtainen neuvonta, paperilla oleva informaatio vai sähköinen informaatio.

Paikallisliikenneliiton viime vuosien kehityskohteena on ollut digitaalinen matkustajainformaatio. Paikallisliikenneliiton roolina on kehitysprojekteissa tehdä aloitteita, koordinoida hankkeita ja hankkia projekteille rahoitusta. Projektit siirtyvät käynnistymisen jälkeen muiden tahojen, kuten kaupunkien koordinoitavaksi. Esimerkki tällaisesti projektista on OULA eli Oulun reaaliaikainen matkustajainformaatiojärjestelmä.

YTV:n haastateltava arvioi sähköisessä muodossa olevan informaation kehittämisen vievän viime vuosina eniten aikaa ja rahaa. Merkittävimpiä kehityskohteita ovat olleet reititopas ja ylipäättänsä Internet-palvelut. Isot fyysiset investoinnit ovat vanhempia. Alueen kunnat ja HKL ovat viime vuosina lähinnä kehittäneet maastojärjestelmiään. Koko pääkaupunkiseudun kattava yhtenäinen reaaliaikainen infojärjestelmä on YTV:n näkemyksen mukaan mahdollinen vasta autojen maksulaitteiden seuraavan uusimisen yhteydessä. Yhtenäistämisen taloudellinen järkevyys ei silloinkaan ole itsestään selvyyttä. Suuria järjestelmäinvestointeja ei tältä osin näyttäisi lähivuosina olevan tulossa.

YTV:n tarjoamien henkilökohtaisten neuvontapalvelujen aikatauluneuvonnan määrä on hieman vähentynyt, mutta muulla neuvonnalla on edelleen paljon kysyntää. Henkilökohtaista ja puhelinneuvontaa yritetään aktiivisesti siirtää automaattiseen puhelinneuvontaan ja Internet-kyselyihin. YTV on tehnyt päätöksen pitää kaikki paperiaikataulujen muodot ennallaan ja toimittaa niitä nykyisessä laajuudessa. Pienenä toiveena olisi, että jossain vaiheessa painettavien aikataulujen määrää päästäisiin vähentämään, mutta aktiivista vähentämispolitiikkaa ei vielä ole harjoitettu.

Matkahuolto on viime vuosina pyrkinyt vähentämään paperisen informaation määrää. Tähän on pääasiassa kaksi syytä: painamis- ja jakelukustannusten suuruus ja informaation nopea vanheneminen. Tavoitteena on edelleen tulevaisuudessa vähentää paperisen informaation tarjontaa. Neuvontaa henkilökohtaisesti ja puhelimesta sen sijaan ylläpidetään ja digitaalisessa muodossa olevan informaation jakelua kasvatetaan voimakkaasti.

Haastateltavan mukaan **lentoliikenteen** liityntäjoukkoliikenteessä on tähän mennessä perinteinen paperimuotoinen informaatio ollut ainoa keino saada tietoa matkustajille. Paperimuotoinen informaatio ei ole kuitenkaan ollut kehityskohde. Henkilökohtainen neuvonta erillisessä palvelupisteessä lentokentällä ei ollut kannattavaa toimintaa, joten sitä ei ole erityisesti kehitetty. Infopisteissä yleisin kysymys on jatkoyhteydet lentoasemalta ja tärkeää

on, että siellä on ajantasaista, täsmällistä ja paikkansa pitävää tietoa. Tähän on panostettu. Digitaalisessa muodossa olevaa matkustajainformaatiota on pyritty edistämään jo vuosia, mutta vasta nyt tulokset alkavat todella näkymään.

Junaliikenteessä operaattori (VR) hoitaa paperi-informaation ja henkilökohtaisen neuvonnan kehittämisen, joten ne eivät ole olleet **RHK**:n kehityskohteita. Sen sijaan digitaalista matkustajainformaatiota on edistetty laitteiden ja ohjelmistojen kehittämisen kautta. Tavoitteena on ollut kehittää järjestelmien ja laitteiden luotettavuutta ja helppokäyttöisyyttä. Tämä tarkoittaa käytännössä jatkuvaa kehitysprosessia, jossa korvausinvestointien avulla tuodaan uusia ”kehittyneempiä” laitteita käyttöön. Muun muassa näyttölaitteita on viime vuosina uusittu tällä periaatteella.

Lisäksi RHK:n kehityskohteita ovat olleet ja ovat 22:den matkakeskuspaikkakunnan asemien informaatiotason nosto. Kyseessä on liikenne- ja viestintäministeriön kehityshanke, jossa RHK on mukana. Kerava -kaupunkiratahankkeessa uusia asemia tulee kolme ja Lahden oikoratahankkeessa kaksi. Ne varustetaan sähköisellä näyttöjärjestelmällä.

Myös junaliikenteen kuulutusjärjestelmää ollaan kehittämässä. RHK on käynnistänyt kuulusteknisen selvityksen, jossa tutkitaan miten nykyiset laitteet olisi mahdollista integroida uusiin järjestelmiin. Tavoitteena olisi tehdä kuulutusjärjestelmästä niin helppokäyttöinen, etteivät kuulutuksen jää tekemättä ainakaan teknisen järjestelmän vuoksi.

VR on kehittänyt paperista informaatiota digitaalisen informaation rinnalla. Viime aikojen kehityskohde, joka lähiaikoina otetaan laajemmin käyttöön, on sektoroitu näyttö. Sekä elektronisissa näytöissä että paperi-informaatiossa näytetään kohta, johon tietynnumeroinen junavaunu pysähtyy. Järjestelmää on kokeiltu pääkaupunkiseudulla, mutta se on ollut hieman epäselvä. Korjauksia on tehty ja nyt järjestelmää laajennetaan.

Kehitystyötä on tehty myös Internet-palveluiden osalta. Neuvontapalveluita on keskitetty puhelinkeskukseen ja asemilla lipunmyynnin yhteyteen. Kannattava toiminnan ylläpitämiseksi pelkkiä yleisiä neuvontapalveluita ei ole asemilla mahdollista ylläpitää, vaan toiminnot yhdistyvät lipunmyyntiin tai matkailuneuvontaan.

Haastateltavia pyydettiin nimeämään viisi tärkeintä joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämiskanavaa nyt ja viiden vuoden kuluttua. Taulukossa 5.6 on esitetty osittain haastateltavien näkemykset nykytilasta ja taulukossa 5.7 tulevaisuudesta. Useat haastateltavat toivat esille epävarmuuksia kehitykseen liittyen. Esimerkiksi päätöksiä mobiilipalveluiden kehittämisen osalta ei ole tehty.

Paikallisliikenneliiton haastateltava arvioi kaikkien sähköisten jakelukanavien merkityksen kasvavan viiden vuoden aikana. Mobiilipalvelut voivat periaatteessa nousta korkeammallekin asemalle kuin viidenneksi, jos kehitystyöhön panostetaan. Palveluiden kehittämiseen tulisi osallistua sekä julkisen että yksityisen sektorin. Yksityisen sektorin vastuualueena on lähinnä järjestelmien kehittäminen ja julkisen sektorin tehtävän on informaation osittainen tuottaminen, osarahoittaja toimiminen ja koordinoititehtävät. Yksityinen sektori ei saa palveluja kiinnostavaksi yksin, koska niiden hinta nousee liian korkeaksi. Jos esimerkiksi uuden viestintäteknologian käytöstä rahastaa joka välissä yksityinen taho (operaattori, laitevalmistaja, jne.), teknologiasta ei saada hyötyä asiakkaalle. Toisaalta tärkeää on myös miettiä kuinka pitkälle julkinen sektori kehitystä vie, jotta yrityksiltä ei viedä mahdollisuutta tehdä palveluista normaalia yritystoimintaa.

YTV:n haastateltavan mukaan seuraavien vuosien aikana pääkaupunkiseudulla on tehtävä periaatepäätös siitä, laajennetaanko sähköistä informaatiota pysäkeillä vai toimitetaanko tieto käyttäjien omiin laitteisiin. Seuraavien vuosien aikana välineiden tarjonta tulee laajentumaan ja mahdollisuudet tiedon välittämiseen matkapuhelimiin ja kämmentietokoneisiin paranevat. Valinta on myös tehtävä pysäkkien ja linja-autojen välillä. 100 terminaalien tai pysäkkien avulla voidaan saavuttaa kolme neljäsosaa asiakkaita, kun linja-autoja on tällä hetkellä yli 1500 kappaletta. Todennäköisempää ja tehokkaampaa on käyttää tiedottamiseen pysäkkejä.

Taulukko 5.5 Tärkeimmät informaation jakelukanavat nyt.

	Matkahuolto	Lentokenttien liittyn- tä Helsinki-Vantaa	YTV	PLL jäsenyritykset
1.	Asemien henkilökohtainen neuvonta	Painotuotteet	Aikataulukirjat	Aikataulukirjat
2.	Internet	Henkilökohtainen palvelu	Internet	Puhelinneuvonta
3.	Puhelinneuvonta	Internet	Paperinen pysäkki-informaatio	
4.	Paperiset aikataulut	Puhelin	Puhelinpalvelut	
5.	Teksti-TV	Pysäkit	Näyttöjärjestelmät	
6.			Linja-autojen sisäinen informaatio	
7.			Mobiilipalvelut	

Taulukko 5.6 Tärkeimmät informaation jakelukanavat 5 vuoden kuluttua.

	Matkahuolto	Lentokenttien liittyn- tä Helsinki-Vantaa	YTV	PLL jäsenyritykset
1.	Internet	Infokioskit	Internet*	Paperituotteet
2.	Mobiilipalvelut	Joukkoliikennemonitorit	Aikataulut	Puhelinneuvonta
3.	Asemien henkilökohtainen neuvonta	Puhelinneuvonta	Mobiilipalvelut	Sähköiset näyttötaulut
4.	Puhelinneuvonta	Uusi keksintö?	Pysäkillä oleva staattinen info	Internet (aikataulut ja reittioppaat)
5.	Digi-TV	Internet	Pysäkillä oleva dynaaminen info	Mobiilipalvelut
6.			Puhelinpalvelut	

* Mahdollisesti erilainen tekninen ratkaisu. Kuitenkin maksuton, käyttäjälähtöisesti haettava info

RHK:n edustaja arvioi, että viisi tärkeintä junaliikenteen matkustajainformaation jakelukanavaa olevan tällä hetkellä: VR:n Internet-sivujen staattinen tieto, paperiaikataulut, sähköiset aikataulut (näytöt asemilla), raidenäytöt ja kuulutukset. Seuraavan viiden tai yli viiden vuoden aikana tärkeäksi nousevat Teksti-TV/digi-TV, liikenne- ja viestintäministeriön liikennetietoportaali ja matkapuhelimeen tuotetut maksulliset palvelut. Tietoa tuottavat järjestelmät ovat sinänsä jo olemassa, joten palveluiden kehittäminen on operaattoreista kiinni. Merkitykseltään vähenemässä on henkilökohtainen neuvonta jo sen kautta, että lipunmyyntipisteitä vähennetään. Junissa on konduktöörejä todennäköisesti myös tulevaisuudessa, joten sen kautta neuvonnan merkitys säilyy tärkeänä.

VR:n edustajan arvion mukaan tärkeimpiä matkustajainformaation jakelukanavia tällä hetkellä ovat aikataulukirjat, paperiset aikataulut, Internet-palvelut ja yleisesti asemien tarjoama informaatio (esimerkiksi kuulutukset ja neuvontapalvelut). Haastateltava arvio seuraavan viiden vuoden aikana Internetin ja wap-palveluiden merkityksen kasvavan, mutta ei nähnyt perinteisen aikataulukirjan kysynnän vähenevän. Täysin uusia palveluita viiden vuoden aikana ei todennäköisesti oteta käyttöön.

Haastateltavia pyydettiin arvioimaan matkustajainformaatiopalveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen vuosittain käytettävien henkilö- ja raharesurssien suuruutta. **Paikallisliikenneliitto** arveli käyttävänsä kehittämishankkeisiin vain vähän resursseja (keskimäärin noin päivän kuukaudessa). Toisaalta liiton tehtävänä on lähinnä käynnistää, ideoida ja hankkia rahoitusta kehittämishankkeille, ei varsinaisesti toteuttaa niitä. Jäsenyritystensä PLL arveli käyttävän resursseja kehitykseen huomattavasti. Haastateltava arvioi resursseja käytettävän enemmän kuin ennen. Esille tuli myös operaattorien haastatteluissa esille tullut ongelma: perinteisten informaation jakelukanavien ylläpitäminen jatkuu vaatien resursseja ja uusien jakelukanavien kehittäminen ja ylläpitäminen vaativat lisäresursseja.

YTV arvioi, että kun henkilökohtainen ja puhelinneuvonta lasketaan mukaan matkustajainformaation tuottamiseen ja jakamiseen käytetään yli miljoona euroa vuodessa. Henkilöitä työhön on sitoutunut kokopäiväisesti neljä ja lisäksi 8-10 henkilöä työskentelee puhelinpalvelukeskuksessa. Tarvetta ja halua YTV:llä olisi resurssien nostamiseen, mutta todennäköistä se ei ole. Näkyvissä ei kuitenkaan ole oleellista resurssien vähentymistäkään. YTV toi esille resursseihin liittyen ongelmana osaajien puuttumisen ja oikeiden ihmisten saamisen tehokkaaseen käyttöön. Matkustajainformaation siirtyessä yhä enemmän sähköisiin jakelukanaviin myös henkilökunnalta vaaditaan uutta osaamista.

Matkahuolto arvioi matkustajainformaation tuottamiseen käytettävän noin 2 miljoonaa euroa vuodessa. Summa ei sisällä investointeja järjestelmiin ja laitteisiin, eikä aikataulujen painamiskuluja. Summaan sisältyvät informaatiota muokkaavan ja informaatiota välittävän henkilöstön palkkakulut. Suurin osa summasta muodostuu palkkakuluista. Matkustajainformaatiota jakaa 150 henkilöä asemilla lipunmyynnin yhteydessä ja noin 20 henkilöä valtakunnallisessa puhelinpalvelussa. Lisäksi noin 25 henkilöä kerää ja muokkaa tietoa aikatauluvastaavina. Kokonaisuudessaan noin 200 henkilöä tekee työtä informaation tuottamisen ja jakamisen parissa.

Lentoliikenteen osalta kokonaisarviota matkustajainformaatioon käytetyistä resursseista ei haastateltava osannut antaa, koska asiaa ei ole erityisesti seurattu. Helsinki-Vantaan lentoterminalin joukkoliikennemonitoriprojektia on ollut hoitamassa useita henkilöitä. Työ on edennyt hitaasti, joten vuosien varrella käytettyjä kustannuksia ei ole tämänkään projektin osalta tarkasti arvioitu. Projektin tavoitteena on kuitenkin saavuttaa tulevaisuudessa tilanne, jossa neuvontahenkilöstön työpanos voidaan ohjata yhä enemmän muuhun työhön. Neuvontapisteet auttavat luonnollisesti edelleen asiakkaita myös joukkoliikenneasioissa. Tulevaisuudessa jatkoyhteyksistä tiedottamiseen käytetään vähemmän resursseja kuin nyt.

RHK arvioi matkustajainformaatiojärjestelmien kehittämiseen ja ylläpitämiseen käytettävän vuositasolla noin 3 miljoonaa euroa. Lisäksi yksi henkilö tekee työtä täyspäiväisenä (12 htkk/vuosi). Resurssit ovat pysyneet suhteellisen samana jo useamman vuoden ajan ja muutoista ei ainakaan toistaiseksi ole näkyvissä. **VR Yhtymän** matkustajainformaatiojärjestelmää kehittää varsinaisesti kaksi ihmistä, joiden työpanos kehittämiseen vuosittain on noin 18 henkilötyökuukautta. Järjestelmän ja tietojen ylläpitoon ja välittämiseen osallistuu huomattavasti enemmän työvoimaa, ja resursseja käytetään paljon. Haastateltava ei arvioinut käytettyjen resurssien suuruutta.

5.4.4 Tulevaisuuden kehityskohteet

Haastateltavia pyydettiin nimeämään tärkeimpiä matkustajainformaation kehityskohteita lähivuosina. Paikallisliikenneliitolta kysyttiin linja-autoliikenteen ja joukkoliikenteen kehityssuuntia yleensä, vastuutahoja ja konkreettisia kehityshankkeita.

Paikallisliikenneliitto arveli jäsenyritystensä kehityskohteena olevan tulevaisuudessa mobiilipalvelut. Osana kehitystyötä on myös matkan maksaminen matkapuhelimella. Muuta täysin uutta ei lähivuosina ole näkyvissä. Jo nyt olemassa olevia järjestelmiä kehitetään ja niitä otetaan käyttöön useammassa paikassa. Tästä on esimerkkinä reittiopasjärjestelmät.

Paikallisliikenneliitto nimesi aktiivisina tahoina kehitystyössä olleen kaupunkiliikenteen osalta erityisesti liikenne- ja viestintäministeriön sekä suurten kaupunkien operaattorit ja kaupungit. Arviona oli, että nämä kehittävät järjestelmiään myös tulevaisuudessa. Tavoiteltavaa olisi, että hieman pienemmätkin kaupungit olisivat tulevaisuudessa kehitystyössä aktiivisia. Joukkoliikenneasioissa vielä uusi toimija Tiehallinto voisi olla potentiaalinen toimija ottamaan joukkoliikenneasioita enemmän siipensä suojaan hieman syrjäisemmillä alueilla. Tiehallinto on jo ollut aktiivinen monilta osin (esim. DigiStop) ja joukkoliikenteen tiedotus voisi olla luonnollinen jatkumo.

YTV ilmoitti tämän hetkiseksi pääasialliseksi kehityskohteekseen olemassa olevien palveluiden yhtenäistämisen. Lisäksi palveluita parannetaan laadullisesti muun muassa asiakaspalautteen perusteella. Pääkaupunkiseudulla keskustelun kohteena on, missä määrin mobiilipalvelujen kehittäminen ja tarjoaminen on julkisen sektorin tehtävä. Tällä hetkellä ollaan painottumassa siihen, että se ei sitä ole, joka johtanee vähäisiin panostuksiin mobiilipalveluiden kehittämisessä. Vastaava keskustelua käydään digi-tv:n osalta. Myös perinteistä paperimuodossa olevaa informaatiota kehitetään kohdistamalla kehitys nykyisten paperituotteiden jakelu- ja tuotantoketjuihin. Tulevaisuudessa kehityskohteena voivat olla räätälöidyt sisällöt. YTV kehittää matkustajainformaatiota yhteistyössä HKL:n kanssa, jotta päällekkäisyydet informaation tarjonnassa poistuisivat.

Tietosisällöt ovat tärkein **Matkahuollon** järjestelmän kehityskohde lähivuosina. Informaatiojärjestelmään pyritään lisäämään tietoa esimerkiksi hinnoista ja reiteistä. Kuvaus informaatiojärjestelmästä on esitetty liitteessä 5. Pysäkkien ja yrittäjien suuren määrän vuoksi tietosisällöjen tuottaminen on yllättävän työlästä. Toinen kehityskohde on uusiutuva lipunmyyntijärjestelmä, joka otetaan käyttöön vuoden 2005 aikana, toiminnan siirtyessä Kampin keskuksen uusiin tiloihin. Linja-autoliikenteen sisäterminaaliin tulee myös muita digitaalisia palveluita.

Lähitulevaisuudessa Matkahuolto kehittää palveluita linja-autoyrittäjille, kuten yrityskohdaisia aikataulukirjoja ja tarjoaa Internetin hakumoottorin yrityksiensä käyttöön. Kehityskohteita ovat myös muun muassa matkojenyhdistelykeskuksiin liittyvä informaatio, rahtiaikataulujen vieminen Internetiin, seudulliset järjestelmät (lähinnä aikataulut) ja digi-tv. Asemiensa informaation osalta kehitetään kaksikielisiä kuulutuksia. Lähitulevaisuudessa olisi tavoitteena automatisoida monitori- ja kuulutusjärjestelmä.

Lentoliikenteen matkustajainformaatiosta ja liikenteen sujumisesta on päivittäisellä tasolla vastuussa lentoasema. Nykyinen suuntaus nk. ”point to point” -lentoihin ja halpalentoyhtiöiden määrän kasvuun johtaa siihen, että tietoa lennoista joudutaan hakemaan monesta läh-

teestä eikä yhteistä tietokantaa ole lentoasemallakaan kuin päivittäistasolla. Vastuu tiedon hakemisesta siirtyy yhä enemmän kuluttajalle itselleen.

Haastateltavan näkemyksen mukaan lentoliikenteen matkustajainformaation kehitystyöhön tulisi osallistua niiden tahojen, jotka saavat tuottoja itse tuotteista. Osallisia ovat lentoasemat jollain tasolla, lentoyhtiöt ja myös kuluttajat, jotka osallistuvat kehitystyöhön ainakin maksajina. Kehityskohteina haastateltava näki henkilökohtaiset neuvontavälineet, jotka vaativat digitaalisessa muodossa olevaa informaatiota. Pysäkkitiedon kehittäminen on myös tärkeä kehityskohde, erityisesti yhdistettynä esimerkiksi matkapuhelimeen, niin että saatavilla on pysäkkikohtaista aikataulutietoa ja reaali-aikaista tietoa mahdollisista poikkeamista.

RHK:n edustaja näki tulevaisuudessa olevan odotettavissa automaation lisääntyminen raideliikenteen matkustajainformaatio tuottamisessa. Jo nykyään tiedetään kauko-ohjausjärjestelmän avulla, missä juna on ja onko se myöhässä. Esimerkiksi tietyt kuulutukset annetaan automaattisesti junan ohittaessa tietyn pisteen. Tulevaisuudessa tätä ”etenemistietoa” voidaan välittää automaattisesti myös matkustajille.

Pidemmän aikavälin visiona RHK:lla ja VR:llä on infokeskus, jossa koulutetut ja motivoituneet alan ammattilaiset jakavat matkustajille informaatiota. Liikenteen ohjaus tapahtuu tällä hetkellä hajautetusti eri pisteissä. Infokeskuksen ja liikenteen ohjauksen tulee kuitenkin tapahtua kiinteässä yhteistyössä, joka tarkoittaa todennäköisesti tulevaisuudessa samoissa toimitiloissa toimimista. RHK:n haastateltava arveli RHK:n vastualueen matkustajainformaation tuottamisessa ja välittämisessä todennäköisesti pidemmällä aikavälillä kasvavan. Seuraavat viisi vuotta liikennöivien operaattorien määrä ei vielä todennäköisesti kasva, joten yhteistyö ja työnjako VR:n ja RHK:n välillä pysyy ennallaan.

VR:llä ei tällä hetkellä ole tiedossa uusia matkustajainformaatiopalveluiden kehitysprojekteja. Haastateltava arvioi kehityssuuntana olevan yleisesti digitaalisen informaation määrän kasvu, joka näkyy muun muassa elektronisten näyttötaulujen määrän kasvuna. Kuulutusjärjestelmän kehittäminen on todennäköisesti myös yksi raideliikenteen tulevaisuuden kehityskohteista. Tavoitteena on, että kuulutukset saadaan jokaiselle asemalle. Raideliikenteen matkustajainformaation kehitys tulee haastateltavan mukaan tulevaisuudessa tapahtumaan samojen toimijoiden yhteistyönä kuin tähänkin saakka.

Haastateltavia pyydettiin nimeämään uusia joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämiseen tai tuottamiseen liittyviä laitteita, ohjelmia tai palveluita, joita ei vielä ole Suomessa otettu käyttöön. Esille tuotiin erimuotoiset mobiilipalvelut, kuten henkilökohtaisesti matkapuhelimeen tilattava reaaliaikainen aikataulu- ja häiriötiedotuspalvelu liittyen sekä junaliikenteeseen että linja-auto-, raitio- ja metroliikenteeseen. Lontoossa palvelu on käytössä. Molemmat palvelun esille tuoneet haastateltavat uskoivat sen käyttöön ottoon tulevaisuudessa. Vaatimuksena on reaaliaikaisen aikataulutiedon ja ennen kaikkea häiriötiedon riittävä haltuunotto.

Puheohjatuille käyttöliittymälle olisi erään haastateltavan mukaan paljon kysyntää, mutta koska se on teknologialtaan kielisidonnainen, riittävän kehittyntä versiota käyttöönottavaksi ei todennäköisesti lähivuosina Suomessa ole tarjolla. Tukholmassa puheohjatun käyttöliittymän sovelluksena on kehitteillä automaattinen puhelinneuvontapalvelu. VR:n edus-

taja toi esille lievästi kuulovammaisille suunnattujen kuulemista helpottavien ratkaisujen (induktiosilmukat) lisäämisen asemille. Yritys on tätä alustavasti pohtinut.

Tulevaisuuden kehityskohteena mainittiin henkilökohtainen älykäs navigaattori, joka osaa antaa neuvoja kulkumuotojen, reittien ja aikataulujen osalta. Älykkyys tulee verkkoliityntöjen ja -palveluiden kautta kaikkiin ajoneuvoihin. Tämä todennäköisesti vaikuttaa myös joukkoliikenteeseen jollain vielä vaikeasti määriteltävällä tavalla. Esille tuotiin myös Internet-palveluiden kehittyminen suuntaan, jossa reitti- ja aikataulusuunnittelu perustuvat reaaliaikaiseen informaatioon. Lisäksi haastateltavat toivat esille jo olemassa olevat laitteet ja järjestelmät, joiden potentiaalia ei vielä ole täysin tiedostettu ja käytetty hyväksi. Tällaisia ovat esimerkiksi lentoasemilla gsm- ja langatonverkko ja yleisesti digi-TV ja sen mukanaan tuomat kehitysmahdollisuudet.

5.4.5 Käyttäjämäärät, käyttäjäryhmittäin räätälöity tieto ja kanta-asiakaspalvelut

Haastateltavilta pyydettiin arviota siitä, onko joukkoliikenteen käyttäjämääriä mahdollista lisätä paremman tiedottamisen avulla. Sekä Paikallisliikenneliiton, YTV:n, Ilmailulaitoksen, VR:n että RHK:n haastateltavat näkivät tiedottamisella olevan ainakin pientä potentiaalia kasvattaa tai ylläpitää käyttäjämääriä. Eräs haastateltavista mainitsi Euroopassa tehdyissä tutkimuksissa käyttäjämäärien kasvua saadun aikaan jopa 5-25 % tiedottamisen kehittämisen avulla. Matkustajainformaatio kehittäminen ei kuitenkaan ole pääkeino käyttäjämäärien kasvattamisessa ja ylläpitämisessä, vaan yksi osa joukkoliikennepalveluiden kehittämistä, jota asiakkaat vaativat pysyäkseen tyytyväisenä ja joukkoliikenteen käyttäjinä.

Haastateltavia pyydettiin nimeämään kohderyhmiä, joille tiedottamista tulisi erityisesti kohdentaa, jos käyttäjämääriä halutaan kasvattaa. Kohderyhmänä mainittiin joukkoliikennepalveluiden näkökulmasta potentiaalisissa paikoissa asuvat ja työskentelevät henkilöt, jotka eivät vielä käytä työmatkoilla joukkoliikennettä. Toisaalta kohderyhmänä mainittiin ne ryhmät ja matkatyypit, jotka ja joita ei perinteisesti ole tehty joukkoliikennematkoina. Tiedottamista tulisikin suunnata erityisesti vapaa-ajan matkoihin, satunnaisiin matkoihin ja pääkaupunkiseudulla poikittaisiin matkoihin. Näissä matka- ja käyttäjäryhmissä saattaa olla piilevää kysyntää, joka olisi mahdollista tiedottamisella realisoida.

Satunnaiskäyttäjien kohdalla on käytännössä kyseessä joukkoliikenteen käyttökynnyksen madaltaminen informaation avulla. Tärkeää on oikeasisältöisen tiedon tarjoaminen oikeaan aikaan. Erään haastateltavan mukaan uusia käyttäjiä olisi mahdollista houkutella joukkoliikenteen käyttäjäksi tuottamalla täsmäinformaatiota, jota jaettaisiin esimerkiksi erilaisten yhteiskunnan palveluiden yhteydessä. Informaatiossa kerrottaisiin täsmällisesti, miten joukkoliikennepalveluita käyttäen pääsee palvelun luo ja palvelusta kotiin. Tällä täsmäinformaatiolla olisi mahdollista tavoittaa ryhmiä, jotka muuten valitsisivat oman henkilöauton tai taksin. Helsinki on jo periaatteessa ottanut järjestelmän käyttöön, mutta tieto ei ole vielä riittävän räätälöityä, vaan kyseessä on yleinen ”sairaalan ohi kulkevat linjat x ja y” – tyyppinen tieto. Lapissa on käynnissä teemasta onnistunut kokeilu, jossa informaatio on pitkälle räätälöityä.

Haastateltavilta kysyttiin, miten eri käyttäjäryhmiä huomioidaan matkustajainformaatiopalveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Kohderyhminä nostettiin esille matkailijat ja satunnaiskäyttäjät sekä teemana esteettömyys. Lisäksi haastateltavilta pyydettiin näkemystä kanta-asiakaspalveluiden tulevaisuudesta joukkoliikennealalla.

Esteettömyys

Paikallisliikenneliitto on edistänyt esteettömyyttä muun muassa tuottamalla esteettömyyden huomioon ottavia standardeja ja infrakortteja. **Linja-autoliitossa** tilastoidaan matalalattiakaluston osuutta kokonaiskalustosta, eli ylläpidetään näkemystä kaluston kehityksestä esteettömyyden näkökulmasta (tästä enemmän kappaleessa 3). Varsinaisesti informaatio- palveluiden esteettömyyttä liitot eivät olleet aktiivisesti edistäneet.

Matkahuolto on informaatiojärjestelmän kehittämisessä ottanut huomioon esteettömyyden monilla tavoilla. Kuulutukset ovat tärkeä informointitapa näkövammaisille. Asemilla on käytössä fyysisiä rakenteita, kuten luiskia ja automaattiovia. Näyttöjä ja aikatauluja suunniteltaessa on vältetty värisokeille hankalia värejä (punainen ja vihreä). Matkahuollon informaatiojärjestelmään ei vielä kerätä vuoro-kohtaisesti tietoa matalalattiakalustosta, vaikka järjestelmä tämän mahdollistaa. Tietoa ryhdytään välittämään, kun suurin osa kalustosta on matalalattiaista. Matalalattiakaluston osuuden ollessa pieni, yrittäjien on vaikeaa sitoutua matalalattiakaluston käyttöön aina tietyillä reiteillä, koska kalustonkierron on oltava tehokasta ja taloudellisesti järkevää. Tietoa ei ole kannattavaa välittää asiakkaille, jos se ei ole varmasti oikeaa.

YTV tuottaa jo tällä hetkellä jonkin verran esteellisille ryhmille räätälöityä tietoa. Esimerkiksi aikatauluista tuotetaan suuritekstin, helppolukuinen versio. YTV on osallistunut myös esteettömyyttä edistäviin kehittämishankkeisiin. Esimerkiksi NOPPA (näkövammaisten palvelupilotti) -hankkeessa on tehty yhteistyötä muun muassa RHK:n ja liikenne- ja viestintäministeriön kanssa tiedon tuottamiseksi näkövammaisille.

Haastateltavan mukaan YTV:n lähtökohtana on täysin räätälöidyn tiedon tuottamisen sijaan se, että informaation jakelukanavia kehitetään monipuolisesti, jolloin niistä joku tarjoaa jokaiselle kohderyhmälle mahdollisuuden saada informaatiota. Informaatiota on paljon ja se on monimutkaista, joten ongelmana on informaation yksinkertaistaminen. Pääasiallisissa informaation jakelukanavissa täysin esteettömään informaatioon ei haastateltavan näemyksen mukaan päästä milloinkaan. Esimerkiksi Internet-palvelut ovat huomattavan vaikeakäyttöisiä osalle väestöstä. Haastateltava näki, että kehitystyötä informaation jakelussa esteettömästi on vielä tehtävää. Ministeriön linjauksia esteettömyyteen liittyen pidettiin erittäin tervetulleina, koska muuten alueella ei tapahtuisi mittavaa edistymistä.

RHK:lla ei ole eri vammaisryhmille tai toimintarajoitteisille ryhmille suunniteltu informaatiojärjestelmiä. Haastateltava yhtyi YTV:n näkemykseen siinä, että jos yleinen näkymisen ja kuulumisen taso tiedottamisessa nostetaan riittävän hyvälle tasolle useita eri informaation jakelukanavia käyttäen, se palvelee myös erityisryhmiä. RHK on ollut mukana esteettömyyttä edistävässä projekteissa, kuten NOPPA -hankkeessa. Pilotissa on tehty navigointijärjestelmä käsitietokoneelle, jossa on myös paikannustoiminto ja puhesyntetisaattori. Opasjärjestelmää on kokeiltu Leppävaaran ja Mäkkylän asemilla. Järjestelmä voi kehitettyinä kertoa myös, mikä juna saapuu seuraavaksi ja onko tietty juna myöhässä.

VR:n aikataulukirjoissa kerrotaan kaluston matalalattiaisuudesta ja muista tarjottavista palveluista. Aikataulukirjoista ei ole tuotettu esimerkiksi suuritekstisiä tai painokirjoitettuja versioita. Esteettömyys on huomioitu myös asemien rakentamisessa ja korjaustöissä.

Myös **lentoliikenteen** matkustajainformaation kehittämisessä on huomioitu esteettömyys. Huomiota on kiinnitetty muun muassa monitorien riittäviin kontrasteihin, selkeään sijoitteluun, korkeustasoihin ja siihen, että monitorien lähellä ei ole häikäisyä lisääviä tekijöitä, kuten valomainoksia. Mobiilipalvelu on kehitetty osittain juuri kuulo- että näkövammaisten tarpeisiin. Infopisteisiin on asennettu induktiosilmukat. Opasteiden väreissä on kiinnitetty erityishuomiota kontrasteihin ja riittävän suureen kokoon. Internet-palvelujen osalta kehitystyötä on tehty, mutta se on vielä hieman kesken.

Yhteenvedona voidaan sanoa, että esteettömyys on viime vuosina otettu yhä paremmin huomioon joukkoliikennejärjestelmän kehittämisessä ylipäättänsä, mutta myös informaatiojärjestelmien kehittämisessä. Erään haastateltavan mukaan operaattorien asenteet esteettömyyttä kohtaan ovat viime vuosien aikana muuttuneen. Esteettömyys on käsitteenä laajentunut käsittämään muutakin kuin pyörätuolilla kulkevat asiakkaat, jolloin se myös huomioidaan paremmin järjestelmien suunnittelussa. Oikeansuuntaisesta kehityksestä huolimatta tehtävää vielä löytyy.

Matkailijat ja satunnaiset käyttäjät

Paikallisliikenneliiton näkemyksen mukaan matkailijoiden tarpeet ja erikielinen informaatio on liiton jäsenyrityksissä otettu hyvin huomioon ja tullaan myös tulevaisuudessa ottamaan huomioon. **YTV:n** periaatteellisena tavoitteena on tuottaa kaikki materiaali suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Käytännössä tähän ei kuitenkaan aina päästä. Venäjä olisi nousemassa yhä tärkeämmäksi informaation tuottamiskieleksi. Lentoaseman liikenteessä informaatiota tuotetaan laajalla kielivalikoimalla. Myös **junaliikenteessä** matkailijoiden tarpeet on otettu huomioon monikielisyytensä. Kuulutukset ovat suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Tietyillä itään suuntautuvilla yhteyksillä kuulutetaan myös venäjäksi.

YTV:n tuottamista informaatiopalveluista matkailijoille ja satunnaiskäyttäjille tärkein on Internetin reittiopas. Matkailijoiden ja satunnaiskäyttäjien tarpeisiin tuotettujen informaatiopalveluiden kehittämisen ongelma on, että palautetta ei juurikaan näiltä ryhmiltä saada. Satunnaiskäyttäjien osalta tärkeää olisi informaatiopalveluiden avulla saada joukkoliikenteen käyttökynnsy alhaiseksi ja tehdä järjestelmästä helposti lähestyttävä.

RHK:n periaatteena on suunnitella koko tiedotusjärjestelmä satunnaiskäyttäjien näkökulmasta. Suunnittelua ja yksilön ohjaamista asemalla tehdäänkin ”heikoimman mukaan”. Aktiivikäyttäjät osaavat toimia vähemmälläkin informaatiolla, tosin poikkeustilanteissa tämäkin ryhmä tarvitsee opastusta.

Lentoliikenteen tiedottamisessa on havaittu satunnaiskäyttäjien käyttävän eniten henkilökohtaisia neuvontapalveluja. Helsinki-Vantaan lentoasemalla on jo kymmenen vuotta toiminut liikkuvat terminaalioppaat. Matkailuneuvonnalle on kysyntää enemmän kesäkaudella, jolloin toimitaan yhteistyössä kaupunkien matkatoimistojen kanssa. Ylipäättänsä kaikki lentoliikenteen terminaalien kehityskohteet lähtevät asiakkaiden tarpeista.

Kanta-asiakaspalvelut

Muutamilta haastateltavilta kysyttiin näkemystä kanta-asiakaspalveluiden tarpeesta, lähinnä matkustajainformaation näkökulmasta. **Paikallisliikenneliiton** edustaja ei nähnyt tarvetta kanta-asiakastiedotuspalveluille, koska säännölliset käyttäjät ovat parhaiten palveluista sel-

villä muutenkin. Kanta-asiakkaat saadaan haastateltavan mukaan tyytyväiseksi päivittäisellä hyvällä palvelulla. Kanta-asiakastiedottaminen ei ole tehokas tapa käyttää rahaa, vaan resurssit kannattaa käyttää yleensä palvelun parantamiseen.

YTV:llä on noin 10 000 nimen kanta-asiakasrekisteri. Rekisteriin ovat ilmoittautuneet ne asiakkaat, jotka ovat halunneet saada enemmän tietoa joukkoliikenteestä. Säännöllisiä käyttäjiä on useita satoja tuhansia, joten rekisteriin kuuluvien osuus on pieni. Tällä hetkellä 10 000 asiakkaan rekisteriin kohdistuu käyttäjätutkimus, jolla selvitetään tarvetta ja kysyntää kanta-asiakaspalveluille.

Matkakortin käyttöönoton yhteydessä YTV:lle on kertynyt toinen ”asiakasrekisteri”. Suosittumusta tietojen hyväksikäyttöön on kysytty vain osalta rekisteriin kuuluvista, joten se ei tällä hetkellä ole käytössä eikä sitä suoraan voida ottaa käyttöön. Internet-palveluiden käyttäjistä YTV:llä ei ole rekisteriä, vaikka juuri tällä saralla ja mahdollisissa mobiilipalveluissa räätälöityjen palveluiden mahdollisuudet olisivat suurimmat. Toisaalta sähköisissä palveluissa mukaan tulevat tietosuojongelmat ja asiakkaiden haluttomuus tietojen antamiseen.

Matkahuolto kehittää järjestelmänsä sillä periaatteella, että se soveltuu kaikille käyttäjille. Tavoitteena ei ole räätälöidä palveluita eri asiakasryhmien tarpeiden mukaan, eikä tuottaa kanta-asiakaspalveluita.

VR:llä ei tällä hetkellä ole tarjolla kanta-asiakkaille suunnattuja informaatiopalveluita. Haastateltavalla ei ollut tietoa yrityksen kannasta niiden kehittämiseen tulevaisuudessa. Kanta-asiakaspalveluiden kehittäminen ja tarjoaminen eivät koske **RHK**:ta, koska ne ovat operaattoreiden asia.

Ilmailulaitoksen tavoitteena on antaa informaatiota kaikille terminaalien käyttäjille lentoyhtiöistä riippumatta siten, että edistetään lentoliikenteen turvallisuutta ja täsmällisyyttä. Kanta-asiakkuuskäytäntöä Ilmailulaitos ei ole toistaiseksi ottanut käyttöön, mutta jatkossa se tulee todennäköisesti koskemaan esimerkiksi myymälätoimintaa, pysäköintipalveluja ja VIP-palveluja eli maksullisia erillispalveluja.

6 MUUT TOIMIJAT

6.1 Otanta ja tulosten luotettavuus

Kuntien, joukkoliikenneoperaattoreiden ja niiden etujärjestöjen sekä seutulippputyöryhmien lisäksi oleellisiksi tahoiksi joukkoliikenteen matkustajainformaation rahoittamisessa, tuottamisessa ja jakelussa nähtiin lääninhallitukset, maakuntaliitot, matkailuyrittäjät sekä laite- ja ohjelmistotoimittajat.

Lääninhallitusten näkemyksiä selvitettiin seitsemällä ja maakuntaliittojen näkemyksiä viidellä teemahaastattelulla. Haastattelu pyydettiin vähintään yhdeltä henkilöltä jokaisesta läänistä, Ahvenanmaan lääniä lukuun ottamatta. Haastatellut olivat joukkoliikenneasioita vastaavia tai niiden kanssa säännöllisesti työtä tekeviä henkilöitä. Maakuntaliitot valittiin siten, että ne kattoivat Suomen maantieteellisesti mahdollisimman hyvin. Haastateltavaksi valittiin liikenneasioiden kanssa työskentelevä henkilö.

Teemahaastattelun tueksi laadittiin kysymysrunko, joka lähetettiin haastateltavalle ennen haastattelua, hänen sitä toivoessa. Haastattelun tukena käytetty kysymysrunko on esitetty liitteessä 3. Taulukossa 6.1 on esitetty tutkimukseen osallistuneet maakuntaliitot ja lääninhallitukset.

Taulukko 6.1 Haastatellut maakuntaliitot ja lääninhallitukset.

Tahot	Henkilöt
Etelä-Suomen lääninhallitus/ Helsinki	ylitarkastaja Juhani Hallenberg
Itä-Suomen lääninhallitus/ Pohjois-Karjala	ylitarkastaja Marja-Leena Inkinen-Remes
Itä-Suomen lääninhallitus/ Pohjois-Savo	ylitarkastaja Seppo Huttunen
Lapin lääninhallitus	ylitarkastaja Raimo Rajamäki
Länsi-Suomen lääninhallitus/ Keski-Suomi	liikennesuunnittelija Lasse Hinkkanen
Länsi-Suomen lääninhallitus/ Pirkanmaa	ylitarkastaja Seija Siitonen
Oulun lääninhallitus	liikennesuunnittelija Ari Hoppania
Etelä-Savon maakuntaliitto	suunnittelujohtaja Pekka Nikkilä
Keski-Suomen liitto	yli-insinööri Erkki Pyypönen
Pohjois-Pohjanmaan liitto	suunnittelujohtaja Tuomo Palokangas
Satakuntaliitto	yli-insinööri Jukka Moilanen
Uudenmaan liitto	liikenneinsinööri Hannu Siitonen

Matkailuyrittäjien, koulutus-, urheilu- ja messukeskusten sekä muiden vastaavien tahojen muodostamaa ryhmää lähestyttiin kaksivaiheisesti. Ensimmäisessä vaiheessa käytiin läpi 90 toimijan Internet-sivut ja selvitettiin joukkoliikenteen matkustajainformaation tarjontaa sivustoilla. Taulukossa 6.2 on esitetty läpikäytyt palveluntarjoajat tyypeittäin. Toimijat valittiin mahdollisimman kattavasti eri puolilta Suomea. Liitteessä 4 on esitetty toimijoiden nimet ja Internet-sivujen osoitteet. Otoksen valintaan ei käytetty systemaattista otantaasetelmaa, koska perusjoukkoa ei tunnettu. Tuloksia voidaankin pitää suuntaa-antavana, ja niitä ei suositella laajennettavan.

Taulukko 6.2 *Analysoidut Internet-sivut toimijaryhmittäin.*

Palvelutarjoaja	Otoskoko
Hotelli: alle 30 huonetta	10
Hotelli: 31-80 huonetta	10
Hotelli: 81-199 huonetta	10
Hotelli: 200 huonetta tai enemmän	10
Kylpylähotelli	10
Hiihtokeskus	10
Koulutuskeskus	10
Urheilukeskus	10
Messukeskus	10
Yhteensä	90

Internet-sivujen läpikäymisen jälkeen pyydettiin seitsemältä toimijalta haastattelu. Teema-haastatteluilla syvennettiin tietoa muun muassa siitä, mitä muita väyliä kuin Internet-sivuja käyttäen toimijat tarjoavat joukkoliikenteen matkustajainformaatiota, mistä he informaation saavat ja millaista informaatiota he välittävät. Haastateltavaksi valittiin yksi jokaisesta hotellien kokoluokasta (ts. yhteensä neljä haastateltavaa), yksi hiihtokeskus, yksi koulutuskeskus ja yksi messukeskus. Teemahaastattelun pohjana käytetty haastattelurunko on esitetty liitteessä 3.

Taulukko 6.3 *Haastatellut yritykset ja henkilöt.*

Yritys tai organisaatio	Taho	Haastateltu henkilö
Hotelli Lumilinna, Kemi	Hotelli: alle 30 huonetta	Varaustoimisto
Seurahuone, Iisalmi	Hotelli: 31 – 80 huonetta	Hotellipäällikkö Paula Kauppinen
Tropiclandia, Vaasa	Hotelli: 81 – 199 huonetta & kylpylähotelli	Hotellipäällikkö Jaana-Kaisa Poola
Scandic Kajanus, Kajaani	Hotelli: yli 200 huonetta	Hotellipäällikkö Timo Karppinen
Marina Congress Center, Helsinki	Koulutuskeskus	Kongressipäällikkö Kirsi Mattila
Satakunnan messut, Pori	Messukeskus	Toimitusjohtaja Aimo Miinalainen
Hiihtokeskus Iso-Syötteen keskusvaraamo, Pudasjärvi	Hiihtokeskus	Toimistopäällikkö Aila Paakkari

Edellisten lisäksi yhteyttä otettiin viiteen laite- tai ohjelmistotoimittajaan, joista kolme osallistui tutkimukseen. Tavoitteena oli lähinnä selvittää yritysten näkemys uusista tulossa olevista laitteista ja ohjelmistoista. Kiinnostuksen kohteena olivat myös arviot nykyisten järjestelmien hintatason kehityksestä. Taulukossa 6.4 on esitetty haastatellut tahot.

Taulukko 6.4 *Haastatellut yritykset ja henkilöt.*

Tahot	Henkilöt
SeasamTraveller	Manu Mesimäki
Unicom Consulting Oy	Sakari Ranta
WM-data Novo Oyj	Jarko Laine

6.2 Lääninhallitukset ja maakuntaliitot

6.2.1 Lääninhallitukset

Lääninhallitusten rooli joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisessa ja jakelussa

Suurin osa lääninhallitusten haastateltavista uskoo läänien roolin joukkoliikenteen palveluiden tuottamisessa säilyvän nykyisen kaltaisena. Muutospaineita palveluiden tuottamiseen aiheuttaa väestörakenteen muutos, jolloin muuttotappioalueilla ostoliikenteen tarve kasvaa. Niukkeneva budjetti saattaa kuitenkin heikentää palveluiden tarjontaa. Runkoliikenteitä voidaan joutua vähentämään ja perustamaan tilalle korvaavia palveluita kutsujoukkoliikenteellä, jolloin läänihallituksilla tulisi tulevaisuudessa olla edellytykset hoitaa liikenteen tiedottaminen koordinoitusti.

Lääninhallitukset eivät osallistu matkustajainformaation tuottamiseen, koska sen rahoitukseen ei tällä hetkellä ole mahdollisuuksia. Lääninhallitukset osallistuvat kuitenkin seutulipputyöryhmien toimintaan ja sitä kautta matkustajainformaation tuottamiseen ohjaamiseen, mikäli seutuliikennetyöryhmät tekevät aikataulujulkaisuja. Lääninhallitukset ovat lisäksi mukana informaation kehittämistä koskevissa hankkeissa, kuten matkakeskusten suunnittelussa. Itä-Suomessa on meneillään useita kaupunkeja koskeva paikallisliikenteen informaation kehittämishanke WILIM@, jossa myös lääninhallitus on mukana.

Lääninhallitusten mahdollisuudet vaikuttaa joukkoliikenteen tiedottamiseen, toteutuvat haastateltavien mukaan lähinnä ostoliikenteen sopimusten kautta. Kaikki lääninhallitukset edellyttävät, että ostoliikennettä hoitavat yritykset tiedottavat liikenteistä ostosopimuksissa esitetyllä tavalla. Liikenteistä tiedottamista edellytetään myös asetuksessa joukkoliikenteen valtionavustuksista. Tiedottamisen valvominen on hankalaa, mutta yleensä tarkastusten yhteydessä varmistetaan, että tiedottaminen on sopimuksen mukaista. Mikäli puutteita esiintyy, yrittäjää kehoitetaan korjaamaan puutteet.

Mikäli sopimuksessa ei edellytetä tietyn tiedotuskanavan käyttämistä, ongelmaksi on koettu yrittäjien mahdollisuudet valita käyttämänsä tiedotuskanavat. Tällöin tiedotusvelvoite voidaan täyttää esimerkiksi tiedottamalla paikallislehdessä, jolloin tieto ei saavuta kaikkia matkustajia eikä vuoroa voida hyödyntää esimerkiksi pitkän matkaketjun loppupäässä.

Tulevaisuudessa läänit arvioivat olevansa edelleen mukana matkustajainformaation kehittämisessä rahoituksen sallimissa puitteissa. Läänien näkemysten mukaan vuonna 2002 lopetettu aikataulujulkaisujen rahoitus tulisi palauttaa, koska tiedotuksen heikko tila edesauttaa ostoliikenteiden matkustajamäärien hiipumista, jolloin liikenteiden kannattavuus laskee entisestään. Kattavien seudullisten aikataulujulkaisujen puuttumisen haastateltavat arvelivat vähentävän matkustajamääriä. Vastaavan näkemyksen toivat esille seutulipputyöryhmät sekä osa kaupunkien ja operaattoreiden edustajista.

Joukkoliikenteen tiedottamisen ongelmat, vastuut ja tulevaisuudennäkymät

Joukkoliikenteen tiedottamisen ongelmat koskevat haastateltavien näkemyksen mukaan haja-asutusalueiden liikenteitä ja tiedon puute koskettaa erityisesti satunnaisia joukkoliikenteen käyttäjiä. Koska tiedotus on hajanaista, matkustajat eivät löydä tarvitsemaansa informaatiota. Muun muassa Lapissa liikkuu paljon matkailijoita, jotka ovat joukkoliikennetyhteyksien satunnaiskäyttäjiä. Heille jatkoyhteyksiä ja kokonaisia matkaketjuja koskevan tiedon löytäminen tuottaa vaikeuksia.

Haastateltavien mukaan Matkahuolto tiedottaa tyydyttävällä tavalla jäsenyritystensä liikenteestä, mutta muun linja-autoliikenteen ja lääninhallituksen ostaman taksiliikenteen osalta tiedonsaanti edellyttää, että asiakkaat tietävät mikä yritys liikennettä hoitaa ja mistä tiedon voi saada. Osa seutulipputyöryhmistä tekee edelleen alueellisia aikataulujulkaisuja, mutta lääninhallitusten rahoituksen poistuminen on johtanut muun muassa julkaisujen kotijakelusta luopumiseen. Niukalla rahoituksella ei ole mahdollisuutta panostaa julkaisujen ulkoasuun ja luettavuuteen, jolloin informaation laatu jää heikoksi.

Lääninhallitusten näkemysten mukaan kunnat kokevat tiedottamisen tärkeäksi, mutta eivät halua osallistua siihen. Kuntien ostamista liikenteistä ei välttämättä tiedoteta lainkaan, vaan oletetaan, että asiakkaat löytävät liikenteen. Yrittäjien keskinäinen kilpailu estää yhteistyömahdollisuuksia myös tiedottamisen osalta. Liikenneyrittäjien näkemykset markkinoinnin tärkeydestä eivät ole haastateltavien mukaan sillä tasolla kuin niiden tulisi kannattavan liiketoiminnan harjoittamiseksi olla.

Liikenteen kilpailuttaminen saattaa joissakin tapauksissa aiheuttaa tiedottamiseen liittyviä ongelmia. On tullut ilmi muutamia tapauksia, joissa tarjouskilpailun on voittanut pieni yritys, joka ei ole aikaisemmin ajanut aikataulutettua liikennettä eikä uudesta ostovuorostaan ole tiedotettu. Tiedotuksen puute on näkynyt suoraan vuoron matkustajamäärissä.

Juna- ja lentoliikenteen sekä kaupunkiseutujen paikallisliikenteiden osalta tiedottamisessa ei ole haastateltavien mukaan oleellisia ongelmia. Kaupunkiliikenteessä voitaisiin panostaa pysäkki-aikataulujen kehittämiseen.

Lääninhallitusten haastateltavilta tiedusteltiin näkemystä, kenelle vastuu joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisesta ja jakelusta kuuluu. Ensisijaisesti vastuun joukkoliikenteen tiedottamisesta nähtiin kuuluvan liikenteen harjoittajille, koska he ovat myös ensisijaisia hyödynsääjiä. Linja-autoliikenteen osalta vastuun tulisi kuulua myös Matkahuollolle, koska se on liikennöitsijöiden omistama markkinointiyritys. Itä-Suomen läänin edustaja kuitenkin totesi, että ilmeisesti vetovastuun tulisi olla valtiolla, koska yritysvetoisesti tiedotusta ei ole saatu järjestettyä tyydyttävällä tavalla.

Muun muassa joukkoliikenteen peruspalveluluonteen takia yhteiskunnan osallistuminen joukkoliikenteen järjestämiseen ja siitä tiedottamiseen koetaan välttämättömäksi. Valtion tulisi osallistua tiedottamiseen, jotta esimerkiksi Linja-autoliittoon kuulumattomien yritysten liikenteiden tiedot tulisi saada mukaan seudullisiin aikatauluihin. Koko tiedotuskentän koordinointi edellyttää laaja-alaista yhteistyötä eri kulkumuotojen operaattorien, kuntien ja valtion välillä. Mahdollisesti joukkoliikenteen tiedotus voitaisiin antaa kokonaan kaupallisen yrityksen hoidettavaksi, jolloin tiedotus olisi mahdollista käynnistää valtion taholta. Myös kuntien tulisi osallistua tiedottamiseen ainakin ostamiensa liikenteiden osalta.

Lääninhallitusten haastateltavilta kysyttiin, millaisia muutoksia joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisessa ja jakamisessa on viime vuosina tapahtunut. Tiedotuksen määrä on haastateltavien mukaan kokonaisuutena kasvanut, mutta tiedon luotettavuus on monin paikoin heikentynyt. Lisäksi monien asiakasryhmien kannalta tiedonsaanti on vaikeutunut. Aktiiviväestö on pääosin hyötynyt uusista tiedotuskanavista, mutta merkittävä osa matkustajista on jäänyt aikaisempaa heikomman tiedonvälityksen piiriin.

Sähköinen tiedonjakelu on tullut mukaan uutena tiedotustapana viimeisen kymmenen vuoden aikana. Yritykset ovat perustaneet Internet-sivuja, joilla he tiedottavat liikenteistään. Tietoa eri liikennöitsijöiden liikenteistä löytyy nykyisin myös kootusti esimerkiksi Matka-huollon aikatauluhausta. Uusina sovelluksina ovat mukaan tulleet muun muassa kaupunki-liikenteiden reittiopaat, reittikartat sekä reaaliaikainen tiedotus pysäkeillä ja terminaaleis-sa. Näitä tiedotuskanavia tulisi edelleen kehittää. Myös juna- ja lentoliikenteestä tiedottami- sessa Internetistä on tullut merkittävä tiedotuskanava, joka täydentää paperisia aikataulujul- kaisuja. Eri liikennemuotojen yhteinen tiedottaminen on jonkin verran lisääntynyt ja sitä tulisi edelleen kehittää.

Vaikka Internetistä löytyy paljon tietoa liikenteistä, tiedon hakeminen saattaa tuottaa on- gelmia. Internet ei ole kaikkien matkustajien käytettävissä, sieltä ei edelleenkään löydy kaikkea tietoa eikä Internetiä yleensä voida käyttää kesken matkaa. Tästä syystä paperisten aikataulujulkaistujen tarve ei ole oleellisesti vähentynyt, mutta niiden tarjonta ja kattavuus on viime vuosina heikentynyt. Aikataulujulkaisujen luettavuus on kuitenkin parantunut. Koska lääneillä ei ole enää mahdollisuuksia rahoittaa aikataulujulkaisuja, on monilla alueil- la luovuttu kokonaan seudullisten aikataulujen tekemisestä ja toisilla alueilla paperisten aikataulujen jakelua on jouduttu supistamaan. Niillä alueilla, joilla seudullisia aikatauluja tehdään, osa liikenteistä on jouduttu jättämään aikataulujen ulkopuolelle.

Lääninhallitusten edustajilta kysyttiin näkemystä joukkoliikenteen matkustajainformaation vaikutuksesta matkailuun. Joukkoliikenteen tiedottamista tulisi haastateltavien mukaan ke- hittää myös matkailun kannalta. Joukkoliikenneinformaatioita pitäisi räätälöidä matkailuin- foille, matkatoimistoille ja matkailuyrityksille. Matkailuyrityksissä alueelliset aikataulujul- kaisut ovat olleet hyvänä tietolähteenä. Tällä hetkellä joukkoliikenteen tiedotus ei palvele matkailijoita riittävän hyvin.

Matkailuliikenteen kannalta ongelmana on matkaketjujen rakentaminen eri liikennöitsijöi- den ja eri liikennemuotojen aikatauluista. Matkailijat tarvitsevat jo ennen matkaa tietoa koko matkaketjusta, mutta loppupään liikenneyhteyksistä ei välttämättä ole tietoa saatavil- la. Pahimmassa tapauksessa koko matka jää toteuttamatta, mikäli tietoa olemassa olevasta yhteydestä ei ole saatavilla.

Haastateltavilta kysyttiin edellisten lisäksi joukkoliikennetiedottamisen tulevaisuudennäky- miä ja erityisesti lääninhallitusten roolia tulevaisuudessa. Tulevaisuudessa tiedotuksen kehit- tämisen tulisi haastateltavien mukaan perustua asiakaslähtöisyyteen. Asiakkaiden kokemusta tiedottamisen tasosta tulisi selvittää. Reitti- ja aikataulutietoa on todennäköisesti olemassa riittävästi, mutta ei tietoa siitä, onko se oikeassa paikassa, oikeassa muodossa ja ymmärtääkö asiakas sen tavalla, jolla liikennöitsijä on tarkoittanut. Tulevaisuudessa raide- ja lentoliiken- neyritysten määrän kasvu saattaa tuoda uusia haasteita tiedottamisen kehittämiseen.

Merkkejä läänihallituksen roolin muuttumisesta lähitulevaisuudessa ei haastateltavien mu- kaan ole näköpiirissä. Läneillä on kootusti saatavilla tiedot kaikesta liikenteestä, mutta tietoa ei voida hyödyntää. Mikäli kutsujoukkoliikenteen osuus tulevaisuudessa kasvaa, myös lääni- en tulee panostaa enemmän tiedottamiseen. Kaikki vastaajat olivat yksimielisiä siitä, että ra- hoitus alueellisten aikataulujen tuottamiseen tulisi saada takaisin, jotta myös tulevaisuudessa olisi mahdollista tuottaa laadukkaita aikataulukoosteita asiakkaiden tarpeisiin.

6.2.2 Maakuntaliitot

Maakuntaliittojen rooli joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisessa ja jakelussa

Maakuntaliittojen edustajilta kysyttiin, miten liitot osallistuvat joukkoliikennepalveluiden ja erityisesti joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittämiseen. Joukkoliikenteen kehittämiseen liitot osallistuvat laatimalla liikennejärjestelmäsuunnitelmia, tekemällä yhteistyötä väyläviranomaisten kanssa, osallistumalla kehittämishankkeisiin, laatimalla eri liikennemuotojen kehittämistä koskevia alueellisia suunnitelmia ja antamalla lausuntoja muiden tekemiin suunnitelmiin. Joillakin alueilla maakuntaliitot osallistuvat seutulipputyöryhmien työskentelyyn. Suunnitelmien kommentoinnin yhteydessä on tullut ongelmana esille se, että niukan rahoituksen vuoksi joukkoliikennettä ei ole voitu riittävästi huomioida suunnitelmissa.

Maakuntaliitot eivät suoranaisesti osallistu joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittämiseen tai tuottamiseen. Matkustajainformaatiota koskevia kehittämistoimenpiteitä kuitenkin esitetään liikennejärjestelmäsuunnitelmissa ja muissa kehittämissuunnitelmissa. Matkustajainformaatiota käsitellään seutuliikennetyöryhmissä.

Haastateltavilta kysyttiin, mikä on joukkoliikenteen merkitys maakunnan kehityksen kannalta. Joukkoliikenteen säilyttäminen ja sen kehittäminen koettiin maakuntien kehityksen kannalta erittäin tärkeäksi. Joukkoliikenteen toimivuus on lähtökohtana maakuntakaavoissa, ja sitä edellytetään myös valtakunnallisissa alueidenkäyttötavoitteissa. Maakuntakaavaa laaditaan melko karkealla tasolla, mutta joukkoliikenteen osalta kaavoissa näkyvät lähinnä liikennepaikat ja niiden kehittämiseen tarvittavat aluevaraukset. Joukkoliikenteen asema korostuu maakuntasuunnitelmissa ja liikennejärjestelmäsuunnitelmissa.

Haastateltavilta tiedusteltiin lisäksi joukkoliikennetiedotuksen vaikutusta matkailun edistämiseen. Haastateltavat kokivat joukkoliikenteestä tiedottamisen erittäin tärkeäksi matkailun kannalta. Toimivat yhteydet ja niistä tiedottaminen parantavat matkailullisesti merkittävien alueiden saavutettavuutta. Matkailun kannalta olisi tärkeää kehittää erityisesti juna- ja lentoliikenteen liityntäyhteyksiä ja niistä tiedottamista.

Joukkoliikenteen tiedottamisen ongelmat, vastuut ja tulevaisuudennäkymät

Joukkoliikennetiedotuksen ongelmana haastateltavat toivat esille sen hajanaisuuden. Kaikilla liikennöitsijöillä ja liikennemuodoilla on omat aikataulunsa, joista matkustaja joutuu itse etsimään sopivat vuorot ja kokoamaan matkaketjut. Joukkoliikenteen tiedotuksen ongelmat koskevat erityisesti satunnaisten matkustajien tiedonsaantia ja matkaketjujen muodostamista. Kaupunkiseuduilla tiedotuksen taso on parempaa, mutta pienissä kunnissa ei ole resursseja joukkoliikenteen tiedotuksen organisointiin. Liikennejärjestelmäsuunnitelmissa on ollut vaikutusta joukkoliikenteen tiedotukseen.

Tulevaisuudessa ongelmaksi saattaa haastateltavien mukaan muodostua tiedon välittäminen kutsupohjaisten liikenteiden lisääntyessä maaseutualueilla. Tällöin lähtökohtana pitäisi olla olemassa olevan liikenteen tarjoaminen ensisijaisena vaihtoehtona ja muun liikenteen järjestäminen ensisijaisesti syöttöliikenneyhteyksinä. Palvelun järjestäminen ja siitä tiedottaminen vaatii yhteistyötä eri toimijoiden kesken.

Maakuntaliittojen haastateltavilta tiedusteltiin näkemystä, kenelle vastuu joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisesta ja jakamisesta kuuluu. Ensisijaisesti tiedotusvastuun nähtiin

kuuluvan joukkoliikenneyrittäjille. Yrittäjillä ei kuitenkaan haastateltavien mukaan näytä olevan riittävästi yhteistyökykyä, jotta tiedotus pystyttäisiin hoitamaan yhteisesti asiakkaiden tarpeita vastaavalla tavalla. Joukkoliikenteestä tiedottaminen vaatii eri tahojen yhteistyötä.

Koska joukkoliikenteellä on yhteiskunnallisesti vaikuttava merkitys muun muassa infrastruktuurin rakentamiseen kohdistuvien säästöjen ja peruspalveluluonteiden vuoksi, yhteiskunnan tulisi osallistua joukkoliikenteen järjestämiseen ja siitä tiedottamiseen. Kunnilla tulisi haastateltavien mukaan olla suurempi rooli joukkoliikenteen tiedotuksessa ja tiedottamisen rahoituksessa. Jos liikennettä hoitaa kunnallinen liikennelaitos, tiedotusvastuun tulisi olla kunnalla. Kunnat voisivat hoitaa tiedottamisen yhteistyönä esimerkiksi seutulipputyöryhmien toiminnan kautta. Lääninhallitusten tulisi tukea matkustajainformaation tuottamista ja mahdollisesti maakuntaliitotkin voisivat jollain tapaa osallistua. Liikenne- ja viestintäministeriön rooli matkustajainformaation kehittämisessä on tärkeä ja ministeriöltä toivottaisiin suosituksia joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittämisen suhteen.

Haastateltavia pyydettiin kuvailemaan muutoksia, joita joukkoliikenteestä tiedottamisessa on viime vuosina tapahtunut. Tiedon saatavuus on haastateltavien näkemyksen mukaan lisääntynyt ja informaation sisältö parantunut Internetin myötä. Erityisesti juna- ja lentoliikenteen osalta tiedottaminen on kehittynyt parempaan suuntaan. Paperisten aikataulujulkaisujen merkitys ei kuitenkaan ole vähentynyt. Linja-autoliikenteessä informaation taso ei ole kehittynyt yhtä suotuisasti kuin lento- ja junaliikenteessä.

Haastatellut liittojen edustajat toivat esille tulevaisuudennäkymiä. Lisäksi haastatteluissa käsiteltiin maakuntaliittojen tulevaisuuden roolia joukkoliikennetiedottamiseen liittyen. Tiedotuksen kehittämisen tulisi haastateltavien mukaan perustua sähköiseen tiedonjakeluun ja tietoverkkoihin. Internetissä toimivia reittioppaita tulisi kehittää uusille ja laajemmille alueille. Myös kuntien tulisi lisätä joukkoliikennetiedotusta omilla Internet-sivuillaan. Internet ei tavoita kaikkia tiedon tarvitsijoita, joten myös seudullisia aikataulujulkaisuja sekä tiedottamista pysäkeillä ja terminaaleissa tulisi lisätä. Eri liikennemuotojen välistä ja matkaketjujen muodostamista helpottavaa informaatiota tulisi myös kehittää. Tulevaisuudessa maakuntaliittojen rooli matkustajainformaation osalta voisi liittyä esimerkiksi tiedotuksen koordinointiin muun muassa matkailuun liittyvissä asioissa

6.3 Hotellit, kylpylät sekä hiihto-, koulutus-, urheilu- ja messukeskukset

6.3.1 Internet-sivujen analyysi

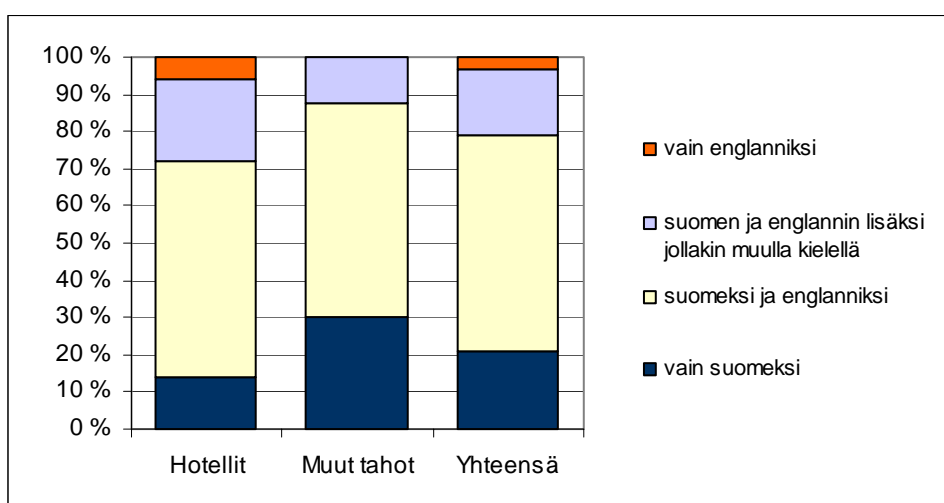
90 hotellin, kylpylän sekä hiihto-, koulutus-, urheilu- ja messukeskuksen Internet-sivustot analysointiin sijainti- ja joukkoliikenneinformaation näkökulmista. Tarkasteltavia asioita olivat:

- henkilökohtaisen neuvonnan yhteystiedot,
- sijainti- ja joukkoliikenneinformaation monikielisyys,
- alueen/rakennuksen sisäinen kartta,
- sijaintikartan tai karttalinkki,
- etäisyystieto joukkoliikenneasemille tai -terminaaleihin,
- linkit joukkoliikennetietoa sisältäville sivustoille ja
- sivuilla oleva tai sivuille linkitetty joukkoliikenteen aikataulutieto.

Kaikilla toimijoilla käytössä oleva informointitapa oli henkilökohtaisen yhteydenottomahdollisuuden tarjoaminen. Jokaiselta tarkastellulta sivustolta löytyi yleinen neuvontapalvelun puhelinnumero, useimmilta myös sähköpostiosoite.

Tarkastelluista sivustosta hieman yli viidennes tarjosi sijainti- ja/tai joukkoliikenneinformaatiota vain suomen kielellä (kuva 6.1). Kolme sivustoa neljästä tarjosi tietoa suomen kielen lisäksi myös englanniksi. Hieman alle neljännekseltä niistä sivuista löytyi sijainti- ja/tai joukkoliikennetietoa suomen ja englannin lisäksi myös jollakin muulla kielellä. Tietoa sijainnista ja/tai joukkoliikenneyhteyksistä oli suomen ja englannin kielten lisäksi venäjäksi ja saksaksi sekä pohjoismaisilla kielillä, joista lähinnä ruotsiksi. Yksi hotelleista tarjosi lisäksi tietoa ranskaksi ja italiaksi.

Eräiden hotellien sivustoilta informaatiota ei löytynyt lainkaan suomen kielellä. Useissa tapauksissa erityisesti sijaintitieto oli huomattavasti rajatumpaa suomeksi kuin englanniksi. Koska kaikilla joukkoliikenneoperaattoreilla ei ole tarjota englanninkielisiä sivuja, on tarkasteltujen toimijoiden englanninkielisillä sivustoilla enemmän sivuille kirjoitettua tietoa, kun taas suomenkielisillä sivuilla on enemmän linkitettyä tietoa.

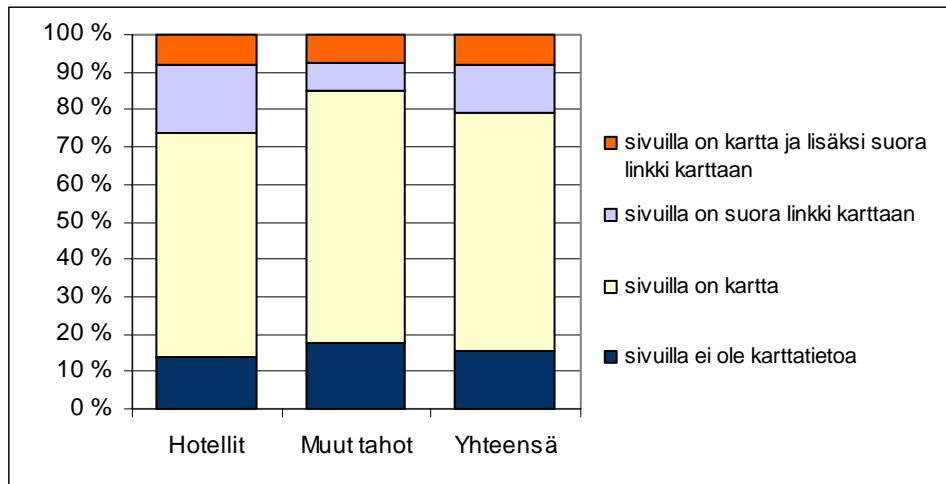


Kuva 6.1 Sijainti- ja/tai joukkoliikenneinformaation tarjonta eri kielillä.

Hotellit tarjosivat muita tahoja useammin sijainti- ja/tai joukkoliikenneinformaatiota suomen kielen lisäksi myös muilla kielillä. Vain suomen kielellä sijainti- ja joukkoliikenneinformaatiota tarjoavat hotellit olivat yhtä hotellia lukuun ottamatta huomattavasti pienempiä. Osassa tapauksista sivuilta löytyi englanninkielinen kuvaus hotellista, vaikka sijainti- ja joukkoliikenneinformaatiota ei sivuilla englanniksi ollut.

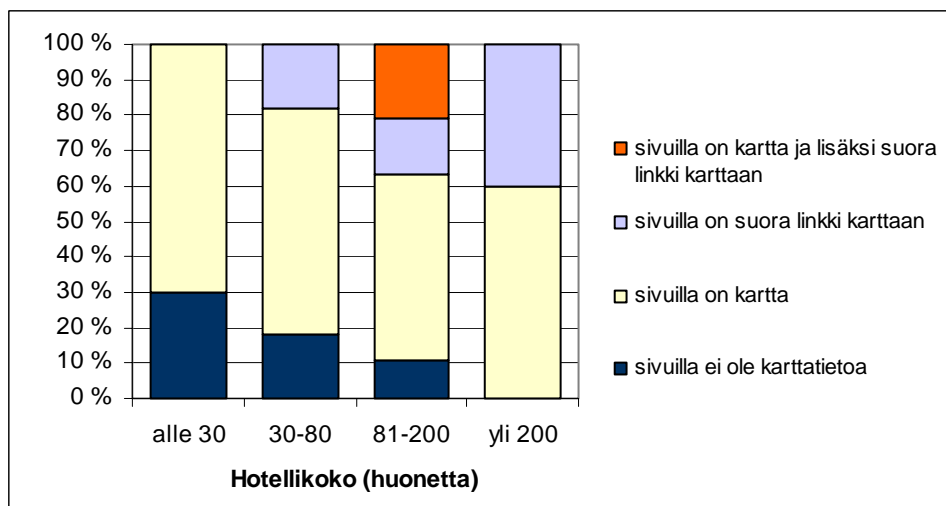
Muiden tahojen ryhmän keskimääräisestä erosivat urheilukeskukset, jotka tarjosivat hiihto-, messu- ja koulutuskeskuksia harvemmin sijainti- tai joukkoliikennetietoa muilla kielillä kuin suomeksi. Urheilukeskuksista lähinnä vain suuret areenat tarjosivat sijainti- ja joukkoliikennetietoa myös muilla kielillä kuin suomenkielellä.

Internet -sivujen analysoinnissa tarkasteltiin sivuilla olevia kohteen sijaintikarttoja, linkkejä karttapalveluihin sekä alueen tai rakennusten sisäisiä karttoja. Vain 16 % tarkastelluista Internet-sivuista ei sisältänyt kohteen sijaintikarttaa tai linkkiä jonkin muun tahon tarjoamaan karttaan tai karttapalveluun. Kuitenkin tästä ryhmästä kolmella toimijalla oli sivuillaan tarjolla alueen tai rakennuksen sisäinen kartta. Suurimmalla osalla sivustoista oli sivuilla kartta karttalinkin sijaan (kuva 6.2).



Kuva 6.2 Karttatiedon tarjonta Internet -sivuilla.

Noin joka kolmannelle pienen hotellin (alle 30 huonetta) Internet-sivulla ei ollut tarjolla sijaintikarttaa tai linkkiä karttapalveluun (kuva 6.3). Sen sijaan jokaiselta yli 200 huoneen hotellin sivulta tai sivujen kautta löytyi karttatietoa sijainnista. Suuret hotellit kuuluvat yleensä kansalliseen tai kansainväliseen ketjuun, jolloin myös niiden sivut ja sivuilla tarjottu informaatio on standardimuotoista. Sivulla onkin usein linkki karttapalveluun. Kylpylät tarjosivat muita samaan kokoluokkaan kuuluvia hotelleita useammin karttatietoa sekä sivuillaan että linkkeinä. Kylpylöiden vaikutusalue on todennäköisesti tavallisia hotelleja suurempi, joten karttatiedot ovat tarpeellisia.



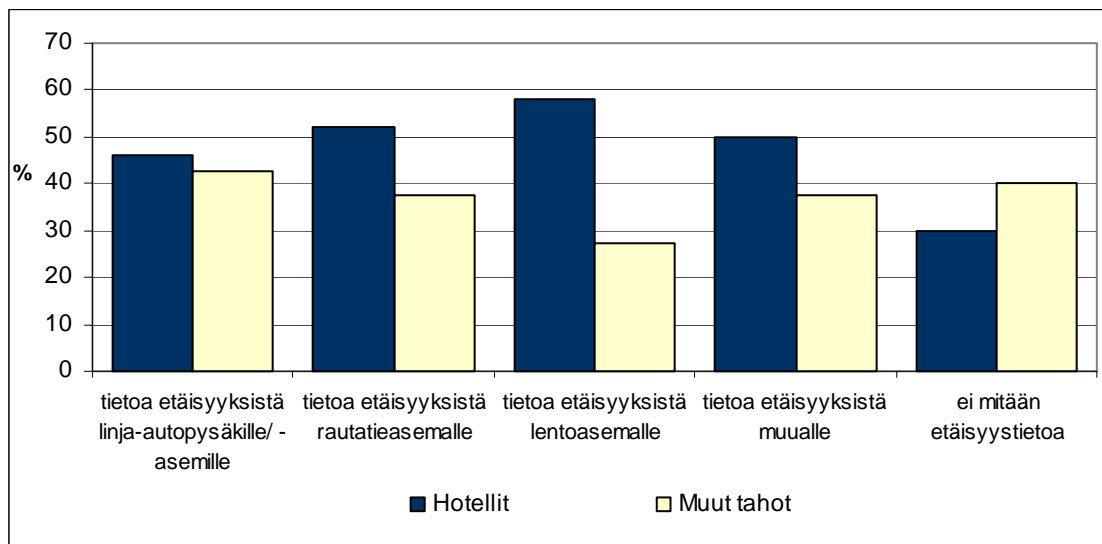
Kuva 6.3 Karttatiedon tarjonta erikokoisten hotellien Internet-sivuilla. Hotellin koko on mitattu huoneiden määrällä.

Tarkastelluista hotelleista noin joka neljäs tarjosi Internet-sivuillaan hotellin tai hotellialueen sisäisen kartan. Muista toimijoista alueen tai rakennuksen sisäisen kartan tarjosi lähes kolme toimijaa neljästä. Vain joka kymmenes tarkastelluista Internet-sivuista ei sisältänyt minkäänlaista karttaa (sijaintikarttaa tai alueen/rakennuksen sisäistä karttaa) eikä linkitettyinä karttatietoa kohteen sijainnista.

Tarkastelluilla Internet-sivuilla ilmoitettiin etäisyystietoa sekä kilometreinä että ajallisena etäisyytenä. Noin kolmasosa kaikista tarkastelluista Internet-sivuista ei sisältänyt tietoa etäisyydestä johonkin joukkoliikenneterminaaliin tai -pysäkille tai etäisyyttä sellaiseen kohteeseen, jonka voi olettaa käsittävän joukkoliikenneterminaalin tai -pysäkin (esimerkiksi keskusta, lähin kaupunki, tori tai satama). Noin 30 %:ssa hotelleiden sivustoja ja 40 %:ssa muiden tahojen sivuja ei ollut etäisyystietoa.

Tarkasteluista hotelleista lähes 60 % ilmoitti Internet-sivuillaan etäisyyden lähimmälle lentoasemalle ja yli puolet lähimmälle rautatieasemalle (kuva 6.4). Lähes puolet hotelleista ilmoitti etäisyyden lähimmälle linja-autopysäkille tai -asemalle ja puolet etäisyyden johonkin muuhun joukkoliikennepysäkin sisältävään kohteeseen (tyypillisimmin mainittiin etäisyys keskustaan).

Noin 40 %:lla muiden tahojen Internet-sivuja oli tietoa lähimmän linja-autopysäkin tai -aseman sijainnista. Lähes vastaavalta osuudelta sivuja löytyi myös tieto etäisyydestä rautatieasemalle ja noin joka neljännellä sivustolla oli tietoa etäisyydestä lähimmälle lentoasemalle. Hieman alle 40 % sivuista sisälsi tiedon etäisyydestä johonkin muuhun joukkoliikennepysäkin sisältävään kohteeseen (tyypillisimmin mainittu keskusta).

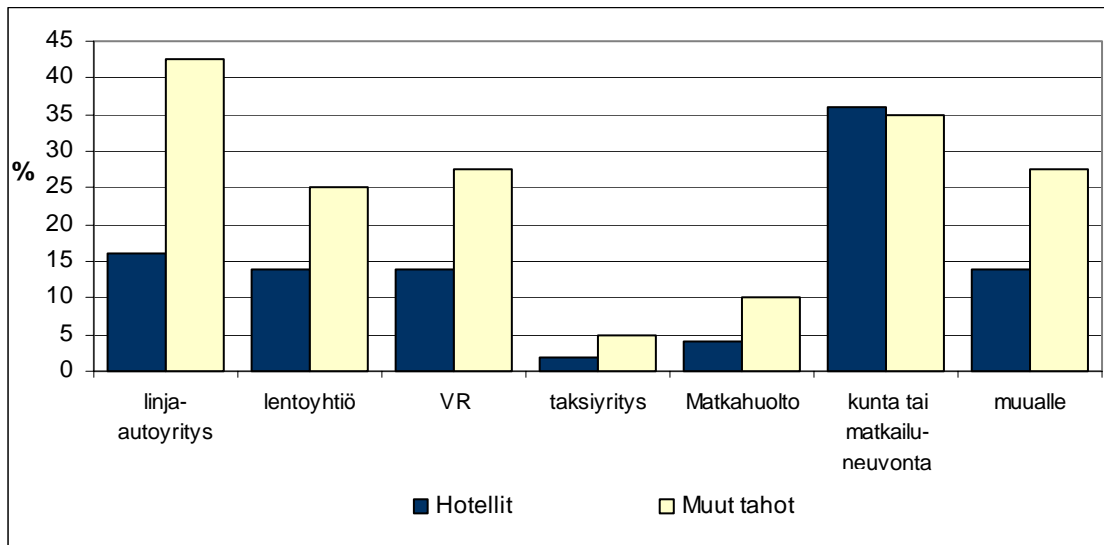


Kuva 6.4 Osuus Internet -sivuista, joilla on tietoa etäisyydestä joukkoliikenneterminaaliin tai muuhun kohteeseen, jonka voi olettaa käsittävän joukkoliikenneterminaalin tai -pysäkin.

Useilla tarkastelluilla sivustoilla oli karttalinkin lisäksi linkkejä sijaintitietoa tai joukkoliikenneinformaatiota tarjoavien toimijoiden sivustoille. Sivuihin 36 % sisälsi linkin lähikunnan, -kaupungin tai paikallisen matkailuneuvonnan sivuille. Suoraan linja-autoyrityksen sivuille oli linkki noin joka neljänneltä sivulta. Muille tahoille tämä oli huomattavasti yleisempää kuin hotelleille. VR:n sivuille linkki löytyi joka viidenneltä sivulta, Matkahuollon sivut oli linkitetty 7 %:n sivuista ja taksiryitys tai -keskus vain noin 3 prosenttiin sivuista.

Joka viidenneltä sivulta löytyi linkkejä muihin kohteisiin, jotka tavalla tai toisella tarjoavat sijainti- tai joukkoliikenneinformaatiota. Linkityksen kohteita olivat muun muassa koko

maan tai suuremman alueen kattavien matkailuinfojen, Matkailunedistämiskeskuksen, autovuokraamojen, lentoaseman, matkakeskuksen, Tiehallinnon tai majoituspalvelujen sivut.



Kuva 6.5 Osuus Internet-sivuista, joilla oli linkki sijainti- tai joukkoliikenneinformaatiota tarjoaville sivustoille.

Internet-sivujen analysoimisen tarkoituksena oli saada käsitys siitä, kuinka paljon erilaiset tahot kirjaavat joukkoliikenteen matkustajainformaatiota sivuilleen ja päivittävät tietoa. Sijainti- ja karttatietoa sekä linkitettyä tietoa joukkoliikenneyritysten sivuille löytyi kohtalaisesti, mutta aikataulutietoa huomattavasti vähemmän. Syynä on todennäköisesti tiedon nopea vanheneminen.

Hotelleista kukaan ei ollut kirjannut sivuilleen suoraa aikataulutietoa minkään kulkutavan osalta. Myöskään taksin puhelinnumeroa ei löytynyt minkään hotellin sivuilta. Muista tahoista viisi oli kirjannut linja-autoaikatauluja sivuilleen ja neljä taksin puhelinnumeron. Juna- tai lentoyhteyksien aikatauluja ei löytynyt yhdeltäkään sivulta. Yksi taho oli kirjannut laivaliikenteen aikataulut sivuilleen.

Havaintona Internet-sivuja läpikäydessä oli, että isojen ketjuhotelleiden sivujen tietosisällöt oli standardoitu, joka tekee niiden tarkastelun helpoksi. Toisaalta tietosisällöksi on valittu varsin yleisiä ja hitaasti vanhenevia asioita, joten esimerkiksi joukkoliikenteen aikataulutietoa ei löydy.

6.3.2 Teemahaastattelut

Internet-sivujen analysoinnilla saatuja tietoja syvennettiin ja tarkennettiin seitsemällä teemahaastattelulla. Haastatteluissa kiinnostuksen kohteena oli erityisesti se, mistä tahot saavat jakamansa joukkoliikenneinformaation ja kuinka oleelliseksi osaksi toimintaa sen jakaminen katsotaan. Lisäksi oltiin kiinnostuneita toimijoiden tulevaisuudennäkymistä joukkoliikenneinformaation jakamisen osalta.

Haastattelujen aluksi tiedusteltiin vakioasiakkaiden määrää ja näkemystä asiakkaiden käyttämistä kulkutavoista kohteeseen saavuttaessa. Näillä kysymyksillä kartoitettiin joukkoliik-

kenneinformaation tarvetta. Noin puolet haastatelluista vastasi, että kohteessa ei voida sanoa käyvän vakioasiakkaita. Kohteissa, joissa vakioasiakkaita kävi, oli vakioasiakkaiden osuus suurimmillaankin alle puolet asiakaskunnasta. Tarvetta sijainti- ja matkailuinformaatiolle näytti siis olevan kaikkien haastateltavien tahojen asiakkailla.

Suurimmassa osassa kohteita asiakkaat saapuivat kohteisiin kaikkialta Suomesta. Hotelli Lumilinnan tapauksessa asiakkaita saapui paljon myös Keski-Euroopasta. Muutama haastatelluista rajasi pääasiallisen asiakasryhmän tulevan lähimaakunnista. Pääasiassa paikallista väestöä ei kuitenkaan palvellut yksikään haastatelluista tahoista. Edellisen perusteella on luonnollista, että yksikään haastatelluista tahoista ei arvioinut paikallisliikenteen olevan tärkeä kulkumuoto kyseiseen kohteeseen saavuttaessa. Pääasiallisina kulkumuotoina mainittiin oman henkilöauton lisäksi kaukoliikenteen linja-auto, lentokone tai juna yhdistettynä taksikuljetukseen.

Neljä haastateltavaa seitsemästä ilmoitti joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämisen olevan tärkeä osa asiakaspalvelua. Hotelleista vain yksi ei nähnyt tätä tehtäväkseen. Vastaukset hajaantuivat sen suhteen, missä vaiheessa matkaa toimijat jakavat joukkoliikenneinformaatiota. Kaksi vastaajista nimesi informaatiota jaettavan erityisesti ennen kohteeseen saapumista, mutta myös pois lähdettäessä ja oleskelun aikana. Yksi vastaajista näki hotellin tehtävänä olevan jakaa joukkoliikenneinformaatiota lähinnä asiakkaan oleskelun aikana. Eräs vastaajista (hotelli) puolestaan mainitsi joukkoliikenneinformaation jakamisen kaikissa vaiheissa asiakkaan matkaa olevan osa sen tehtäviä.

Ne kolme haastateltua tahoja, jotka eivät nähneet joukkoliikenneinformaation jakamista tehtäväkseen, ilmoittivat joukkoliikenteen matkustajainformaatiota kysyttävän vain harvoin (enintään kerran viikossa). Ne neljä tahoja, jotka kokivat joukkoliikenteen matkustajainformaation jakamisen tärkeäksi tehtäväkseen, ilmoittivat sitä kysyttävän useita kertoja päivässä, päivittäin tai vähintään viikoittain. Haastattelujen perusteella näyttäkin siltä, että ne tahot, joilta kysytään joukkoliikenteen matkustajainformaatiota, myös sitä välittävät ja kokevat sen välittämisen tärkeäksi tehtäväkseen. Osalla tahoista kysyntää joukkoliikenneinformaatiolle oli vähemmän kohteen sijainnin vuoksi. Yhdessä tapauksessa syynä oli keskeinen sijainti ja hyvä yleinen joukkoliikenneinformaatio (Helsingin keskusta) ja toisissa tapauksissa paikan saavutettavuus lähinnä vain henkilöautolla.

Kaikki kolme tahoja, jotka eivät nähneet tärkeänä tehtävänä joukkoliikenteen matkustajainformaation jakamista, kuitenkin uskoivat, että kohteeseen saavuttaisiin useammin joukkoliikennevälineellä, jos taho tarjoaisi enemmän tietoa joukkoliikennevaihtoehdosta. Kaksi niistä neljästä tahosta, jotka jo jakoivat joukkoliikenneinformaatiota aktiivisesti, arveli suuremmalla tiedottamisella saavutettavan enemmän joukkoliikenteellä kohteeseen saapuvia matkustajia. Kaksi neljästä puolestaan arveli, että näin ei tulisi tapahtumaan. Molemmat tahot, jotka uskoivat informaatio määrän kasvattamiseen, peräänkuuluttivat parempaa alueellista ja eri toimijoiden välistä yhteistyötä joukkoliikennevaihtoehtojen näkyvyyden lisäämiseksi.

Haastateltavilta kysyttiin myös jakelukanavia, joita toimijat käyttävät joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämiseen asiakkailleen. Haastateltavia pyydettiin erittelemään jakelukanavat, joita käytetään ennen asiakkaan kohteeseen saapumista ja kanavat, joita käytetään asiakkaan ollessa kohteessa. Ennen kohteeseen saapumista tärkeimmäksi joukkoliikenteen matkustajainformaation jakeluväyläksi nousi Internet (6 mainintaa). Toiseksi tärkein oli puhelinneuvonta (4 mainintaa) ja kanssakäynti sähköpostilla (4 mainintaa). Lisäksi mainittiin kirjallinen postitettava ennakkomateriaali (2 mainintaa).

Asiakkaan ollessa kohteessa pääasiallisin joukkoliikenteen matkustajainformaation jakelukanava on henkilökohtainen neuvonta (6 mainintaa). Ilmoitustauluilla olevat esitteet, aikataulut, reittikartat ja taksin puhelinnumeron mainitsi neljä haastateltavaa. Yksittäisesti mainittiin myös toimijan tarjoama Internet-infopiste kohteen yleisissä tiloissa, maksullinen myös joukkoliikenneinformaatiota sisältävät informaatiopaketti ja joukkoliikenneinformaatiota sisältävät kansiot hotellihuoneissa tai mökeissä.

Haastateltavilta kysyttiin, mitä joukkoliikenteen matkustajainformaatiota he asiakkailleen välittävät. Kaikki vastaajat ilmoittivat välittävänsä aikataulutietoa ja kaikki yhtä lukuun ottamatta ilmoittivat välittävänsä reittitietoa. Taksin yhteystiedot mainitsi neljä vastaajaa seitsemästä. Tiedon pysäkkien etäisyyksistä ja sijainnista mainitsi vain yksi haastateltava. Todennäköisesti osa vastaajista näki sen olevan osa reittitietoa.

Haastateltavilta kysyttiin myös lähteitä, joista ne pääasiassa välittämänsä joukkoliikenteen matkustajainformaation saavat. Kaksi haastateltavista mainitsi pääasialliseksi lähteeksi Internetin, kaksi mainitsi paikallisten liikenneyritysten jakaman informaation ja yksi haastateltavista mainitsi valtakunnallisten tahojen (esim. VR ja Finnair) suoramainonnan. Yksi haastateltavista ilmoitti tahon hankkivan tiedon useita eri kanavia käyttäen, kun taas yksi haastateltavista kertoi edustamansa tahon tekävän kiinteää yhteistyötä toisten matkailuyritysten kanssa ja saavansa joukkoliikenneinformaatiota sitä kautta. Vain yksi vastaaja mainitsi tahon tekävän kiinteää yhteistyötä paikallisliikenneoperaattorin kanssa. Kyseessä oli messuja järjestävä taho.

Neljä haastateltavaa seitsemästä ilmoitti, että joukkoliikenteen matkustajainformaation saamisessa ei ole ollut ongelmia. Kaksi vastaajista ilmoitti ongelmia olevan ajantasaisen informaation saamisessa, erityisesti aikataulutiedon osalta. Yksi vastaajista ilmoitti ongelmaksi palvelumaksut aikataulujen tiedustelussa (esimerkiksi VR:n ja Matkahuollon aikataulupalvelut).

Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki tahot ilmoittivat joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämistyön tapahtuvan henkilökunnan muiden toimien ohessa. Vain yksi haastateltava ilmoitti tiedon hankintaan ja välitykseen menevän paljon aikaa. Muut haastateltavat eivät maininneet sitä erityisesti rasittavana tai aikaa vievänä toimintona.

Haastatteluissa kysyttiin lisäksi, onko tahoilla tai heidän asiakkailtaan erityisiä tarpeita joukkoliikenteen matkustajainformaation suhteen. Esimerkkeinä mainittiin tiedonvälityskanavat, tiedon muoto ja tiedon sisältö. Viisi vastaajaa seitsemästä ei osannut nimetä erityistarpeita. Yksi vastaajista kaipasi parempaa yhteistyötä valtakunnallisten joukkoliikennepalveluiden tarjoajien kanssa ja toinen ilmoitti joukkoliikenneyrityksiltä ylipäättänsä kaivattavan enemmän tietoa, tukea ja koulutusta.

Haastateltavilta kysyttiin aikoja kehittää joukkoliikenteen matkustajainformaation tarjontaa, ja lisäksi tiedusteltiin tarvetta tukeen kehittämistyössä. Millään taholla joukkoliikenteen matkustajainformaation tarjontaa tai siihen liittyviä palveluita ei aiottu erityisesti kehittää. Näiden palveluiden ei nähty olevan merkittävä osa-alue strategisissa suunnitelmissa. Yleisesti luotettiin yleisen informaation riittävään tarjontaan myös tulevaisuudessa. Vain yksi haastateltavista tahoista kaipasi enemmän tietoa ja tukea joukkoliikenneyrityksiltä.

6.4 Laite- ja ohjelmistotoimittajat

Tutkimuksen yhteydessä otettiin yhteyttä viiteen laite- tai ohjelmistotoimittajaa, joista kolme osallistui teemahaastatteluun. Tavoitteena haastatteluilla oli lähinnä selvittää tahojen näkemys uusista tulossa olevista laitteista ja ohjelmistoista. Kiinnostuksen kohteena oli myös arviot nykyisten järjestelmien hintatason kehityksestä.

6.4.1 Tuotteet ja yhteistyötahot niiden kehittämisessä

Sesam House Oy:n tuote on SesamTRAVELLER. Se on joukkoliikennepalveluiden tuottajien ja käyttäjien tarpeisiin kehitetty tuoteperhe, joka koostuu tällä hetkellä kahdeksasta erillisestä palvelumoduulista. Lisäksi yritys on varautunut reaaliaikaisen aikatauluinformaation käsittelyyn, joka muodostaisi oman palvelumoduulinsa. Tuotteen ostava taho päättää, mitkä palvelumoduulit tuotteeseen liitetään. Tällä hetkellä valmiit palvelumoduulit ovat:

- aikataulu- ja reittitietokannan ylläpitomoduuli,
- yksilöidyn aikatauluinformaation ja reittikyselyt matkapuhelimella mahdollistava moduuli,
- näyttöjen (TFT, LCD, monitori, LED, TV-tekniikka) ohjaamisen käytettävä moduuli,
- painotuotteiden valmistamismoduuli,
- infokioskien kosketusnäyttöjen ja ylänäyttöjen hallintaa käytettävä moduuli,
- markkinointiviestintään käytettävä moduuli,
- matkailuinternetsivuston tai seutuportaalin ylläpidossa käytettävä moduuli ja
- xml- ja ascii-muotoisen aikataulu-, poikkeus- ja päivitysinformaation välitykseen käytettävä moduuli, jonka avulla tiedonvälitys muihin aikatauluja käyttäviin järjestelmiin voidaan automatisoida.

SesamTRAVELLER on selain-palvelin teknologiaan perustuva tietojärjestelmä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että järjestelmää voidaan käyttää miltä tahansa verkossa olevalta työasemalta, jossa on Internet-yhteys. Koska järjestelmä sisältää palvelumoduulin kaikkiin joukkoliikenteen matkustajainformaation jakelukanaviin, vaihtelevat yhteistyötahot aina tapauskohtaisesti. Tyypillisiä yhteistyötahoja ovat olleet näyttölaitetoimittajat, mainostoi- mistot ja painotalot. Luonnollisesti asiakas, eli kaupunki tai liikennöitsijä, on aina tärkein yhteistyötaho.

WM-data Novo Oyj päätuote on Internetissä käytettävä reittiopas. Lisäksi yritys on toteuttanut YTV:n aikataulujen hallinta- ja suunnittelujärjestelmät. WM-data Novo Oyj on tuottanut myös reittioppaiden ja liikenne- ja viestintäministeriön kehitteillä olevan joukkoliikenneportaalin käyttöpalveluja. Edellisten lisäksi Novo on Stratagen Systemsin kutsuohjatun joukkoliikenteen matkojenyhdistelyjärjestelmän jälleenmyyjä Euroopassa. Yrityksen tärkeimpiä yhteistyötahoja järjestelmien kehittämisessä ovat laitevalmistajat ja asiakkaat, kuten liikenne- ja viestintäministeriö, YTV, Tampereen kaupungin liikennelaitos ja Koskilinjat Oy.

Unicom Cosulting Oy:n tuotteita ovat laskutus- ja clearing-ohjelmistot informaation tuottamiseen ja jakeluun liittyen. Lisäksi yritys toimittaa sovelluksia, joiden avulla voidaan Internetiä tai mobiililaitetta käyttäen tehdä kyselyjä tarjolla olevista joukkoliikenteen lipuis- ta tai hintatiedoista ja suorittaa lipun ostaminen ja maksaminen. Yrityksen tärkeimpiä yhteistyötahoja ovat joukkoliikennepalveluiden tai -informaatiopalveluiden tarjoajat, kuten Tampereen kaupungin liikennelaitos ja Matkahuolto sekä mobiilioperaattorit, joiden järjestelmiin mobiilisovelluksissa tukeudutaan. Tärkeitä yhteistyökumppaneita edellisten lisäksi ovat myös pankit ja muut maksuoperaattorit.

6.4.2 Matkustajainformaatiojärjestelmien ongelmat ja tulevaisuudennäkymät

Haastateltavia pyydettiin arvioimaan nykyisten matkustajainformaatiojärjestelmien ongelmia ja puutteita. Ongelmana esille tuotiin nykyisen aikataulu- ja reittitiedon muoto, joka tekee mahdottomaksi esimerkiksi digitaalisten reitinhakutoimintojen suoran käyttöönoton. Tiedon muokkaus on työlästä, joka nostaa kehityshankkeiden kustannuksia. Tämä taas johtaa siihen, että pienemmillä toimijoilla ei ole varaa tehdä kehityshankkeita. Esille tuotiin myös se, että nykyiset laitteet ja järjestelmät vaativat paljon oheislaitteita, joka hidastaa toimintoja (esim. reaaliaikaiset kyselyt ja haut).

Monien nykyisten matkustajainformaation tuottamiseen ja välittämiseen kehitettyjen järjestelmien nähtiin olevan liian kapea-alaisia. Järjestelmien tulisi laajemmin kattaa matkustajainformaatiojärjestelmien useat osa-alueet ja tukea myös reaaliaikaisen tiedon välittämistä. Myös tiedon helppo päivitettävyyden tulisi huomioida. Matkustajainformaation ongelmana tuotiin esille lisäksi käytäntöjen ja esitystapojen erilaisuus. Esimerkiksi aikataulutiedon esittämistapa vaihtelee kaupungeittain, joka tekee tiedon hyödyntämisen haastavaksi matkustajalle.

Lähtitulevaisuudessa markkinoille tulevina ja yleistyvinä joukkoliikenteen matkustajainformaatioon liittyvinä järjestelminä, laitteina ja sovelluksina haastateltavat toivat esille erilaiset kartta- ja reittioppaat Internetissä ja matkapuhelimissa, yleisesti reaaliaikaiset ja dynaamiset palvelut sekä asiakaskohtaisesti räätälöidyt sisällöt palveluissa. Reittipalveluiden arveltiin kehittyvän suuntaan, jossa asiakas voi itse luoda profiileja, esimerkiksi määrittelemällä kiinnostavimmat pysäkit ja linjat. Tämän jälkeen hän saa tietoa niistä omaan selaimeensa (Internet) tai matkapuhelimeensa. Kyseessä voi olla myös reaaliaikainen tieto. Palvelu on haastateltavien mukaan todennäköisesti maksullinen. Eräs haastateltavista arvioi paikannustietoa hyödyntävien laitteiden määrän kasvavan, jotka voivat toimia yhteydessä erilaisiin informaatiotietokantoihin. Tämä tekee monet reaaliaikaiset ja dynaamisen henkilökohtaiset palvelut mahdolliseksi.

Haastateltavia pyydettiin arvioimaan teknologisia innovaatioita, jotka voivat muuttaa muun muassa joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamistapoja, tuottamisen hintaa tai jakelukanavia pidemmällä aikavälillä. Kaikki haastatelijat mainitsivat mobiililaitteiden ja sovellusten kehittymisen. Mobiilisovelluksista mainittiin maksumenetelmät ja matkapuhelimiin ladattavat pienet ohjelmistot, joiden käyttö maksaa ainoastaan dataliikenteen tariffin verran. Myös paikannuslaitteiden kehittyminen mainittiin. Laite- ja järjestelmäkehitykseen liittyen mainittiin erityisesti näyttöjen ja kaistaleveyksien kehittyminen.

Kaiken kehittyneemmän informaatiotarjonnan edellytyksenä on se, että ainakin aikatauluinformaatio on tietokannassa. Ennen tätä kehitysaskelta, ei uusia innovaatioita voida ottaa käyttöön. Tämän vuoksi monien informaatiopalveluiden laaja käyttöönotto tapahtuu hitaasti. Tärkeä seikka palveluiden ja sovellusten käyttöönotossa ja laajentumisessa ovat standardimuotoiset ratkaisut tiedonsiirrossa, tietosisällöissä ja käsitteissä. Erään haastateltavan mukaan Kalkati.net antaa tähän hyvät eväät.

Teemahaastatteluissa esitettiin kysymys liittyen nykyisten teknologioiden ja järjestelmien elinkaareen. Kysymystä pidettiin vaikeana. Monien sovellusten, kuten Internetin reittipaiden nähtiin olevan vasta elinkaarensa alkupäässä. Ohjelmistojen ei nähty itsessään kuluvan, vaan tuotteen elinkaari on riippuvainen tuotteelle kehitettävistä uusista ominaisuuksis-

ta, joita tuotteeseen tuodaan päivityksillä. Laitteissa ja järjestelmissä olevan tekniikan eräs haastateltavista arvioi vanhenevan 3-5 vuodessa. Elinkaaren pituus on siis pitkälti riippuvainen tarkastellaanko laajemmin palvelua käsitteenä (esimerkiksi reaaliaikainen pysäkki-informaatio), palvelun tuottamiseen tarvittavia ohjelmistoja vai palvelun tarjoamiseen vaadittavien laitteiden tekniikkaa. Tekniikan elinkaari näyttäisi keskimäärin olevan lyhin ja palvelun pisin.

Haastateltavilta kysyttiin näkemystä järjestelmien hintakehityksestä tulevaisuudessa. Arviona oli, että palveluiden ja järjestelmien hinnat tulevat laskemaan niiden käytön lisääntymisen ja tuotteiden toiminnallisuuden yhdenmukaistumisen myötä. Käyttöön tulee enemmän standardeja rajapintoja ja toteutuksesta tulee enemmän tuotepohjaista. Eräs haastateltavista arvioi hinnoittelun perustuvan tulevaisuudessa yhä enemmän tiedon hausta veloittamiseen. Laajojen järjestelmien ongelmana on niiden tuottaman rahallisen hyödyn laajuuden arvioiminen. Operatiivisen toiminnan tehostuminen on helpommin mitattavissa kuin asiakkaalle tuotettu hyöty. Tämä tekee tuotteiden ”oikean” hinnoittelun ja tulevaisuuden hintakehityksen arvioimisen vaikeaksi.

Kunnille ja linja-autoyrittäjille suunnattujen kyselyiden ja haastattelujen tuloksia analysoitaessa havaittiin joukkoliikenteen digitaalisten matkustajainformaatiopalveluiden ja -ohjelmistojen olevan tällä hetkellä käytössä lähinnä suurimmissa kaupungeissa ja suurilla yrityksillä. Kiinnostusta matkustajainformaation kehittämiseen oli myös pienemmillä toimijoilla, mutta esteenä olivat yleensä resurssit. Tämän vuoksi laite- ja ohjelmistotoimittajilta kysyttiin, onko lähitulevaisuudessa näkyvissä pienten kuntien ja operaattoreiden toimintaan ja resursseille soveltuvia laitteita ja ohjelmistoja. Kaikki haastateltavat näkivät kehityksen olevan menossa tähän suuntaan.

Keskisuurille kaupungeille, kuten Kouvola, Vaasa ja Kuopio nähtiin jo olevan olemassa soveltuvan hintaisia järjestelmiä. Järjestelmien hintojen arvioitiin laskevan lähivuosina merkittävästi, jolloin nykyisten järjestelmien hankkiminen tulee mahdolliseksi yhä pienemmille toimijoille. Laite- ja ohjelmistotalojen tavoitteena on haastateltavien mukaan palvelulla hyvin sekä suuria että pieniä toimijoita, joten järjestelmiä pyritään kehittämään soveltuvaksi molempien tarpeisiin. Eräs haastateltavista toi esille Matkahuollon merkittävän roolin muun muassa seutuliikenteeseen sopivia palveluita kehitettäessä. Standardit rajapinnat ovat edellytys tietojen käyttämiseen erilaisissa alueellisissa sovelluksissa. Valtakunnallisen liikenne- ja viestintäministeriön kehittämän joukkoliikenneportaalin arvioitiin myös tulevaisuudessa olevan tärkeä apu, kun kolmannet osapuolten kehittävät järjestelmiä.

Haastateltavilta kysyttiin, näkevätkö he ohjelmistojen, laitteiden tai järjestelmien yhteensopivuuden muodostuvan ongelmaksi lähitulevaisuudessa. Kaikki haastateltavat pitivät tätä riskinä ja osa jopa piti todennäköisenä sen muodostumista ongelmaksi. Kehityksen nähtiin olevan kiinni toimittajien halusta ja siitä, saavatko avoimuutta vastustavat vai sitä kannattavat toimijat markkinoilla määrävään roolin. Esimerkiksi Kalkati.net tarjoaa, erään haastateltavan mukaan, standardin tavan implementoida järjestelmään avoin rajapinta, jos toimittaja sitä haluavat. Toisaalta haastateltavat näkivät, että laitteiden ja ohjelmien yhteensopivuuden kysynnän kasvaessa ja palvelujen ylipäättänsä yleistyessä, standardiratkaisuja löytyy yhä enemmän rajapintojen osalta.

7 YHTEENVETO JOUKKOLIIKENTEEEN MATKUSTAJAINFORMAATION NYKYTILASTA JA TULEVAISUUDEN NÄKYMISTÄ

7.1 Toimijat, niiden roolit ja resurssit

Joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisessa ja jakelussa tärkeimmät toimijat ovat joukkoliikenneyrittäjät, kaupungit ja kunnat sekä seutulipputyöryhmät. Joukkoliikenneyrittäjiksi katsotaan tässä linja-autoyrietykset ja kaupunkien liikennelaitokset, VR ja lentoyhtiöt. Oleellisina toimijoina tuotiin esille myös Matkahuolto, pääkaupunkiseudulla YTV ja valtakunnallisten kehityshankkeiden edistämässä liikenne- ja viestintäministeriö.

Muita useamman kerran haastattelujen aikana esille tulleita tahoja olivat matkailuyrittäjät, Tiehallinto, lääninhallitukset, maakuntaliitot, Ilmailulaitos ja Ratahallintokeskus. Nämä kaikki ovat matkailuyrittäjiä lukuun ottamatta oleellisia toimijoita joukkoliikennesektorilla, mutta eivät ole tärkeimpiä matkustajainformaation tuottamisen ja jakelun kannalta.

Yhteistyötä toimijoiden välillä tehdään paljon. Esimerkiksi tutkimuksessa kysymykseen vastanneista kunnista noin 70 % teki kiinteää yhteistyötä joukkoliikenneoperaattorin kanssa sen joukkoliikennetiedon saamiseksi, jota kunta välittää asukkailleen. Suurimmissa kaupungeissa näin tehtiin jokaisessa, mutta alle 10 000 asukkaan kunnissakin noin puolessa. Jokainen teemahaastateltu toimija nimensi useita yhteistyötahoja. Yhteistyötä tehtiin jonkin verran myös joukkoliikennemuotojen rajojen yli.

Kuntien ja joukkoliikenneyrittäjien välinen työn- ja kustannustenjakko joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisessa ja jakelussa vaihteli alueittain. Suuret kunnat osallistuivat pieniä kuntia useammin ja monipuolisemmin joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamiseen ja jakeluun. Tätä teemaa on kuvattu enemmän kohdassa 7.2

Seutulipputyöryhmien osalta tilanne kustannustenjaossa oli selkeämpi. Yleisesti seudun kunnat kustansivat toiminnan puoliksi ja puolet resursseista tulee joukkoliikenneyrittäjiltä ja Matkahuollolta. Seutulipputyöryhmien markkinointiin ja informaation jakeluun varattujen resurssien suuruus vaihteli 500 – 17 000 euron välillä. Rahoitus oli viime vuosina vähentynyt ja erityisesti ongelmaksi koettiin lääninhallitusten myöntämän tuen lopettaminen. Seutulipputyöryhmän rooli on eräillä alueilla jo muuttunut tai muuttumassa seutuyhteistyön tiivistymisen myötä. Usein seutuliikennetyöryhmäksi nimetyn ryhmän tehtäväksi on muodostumassa seutulipusta ja -liikenteestä tiedottamisen lisäksi eräitä viranomaistehtäviä.

Erikokoisten kuntien ja operaattoreiden käyttämät resurssit matkustajainformaatioon vaihtelevat huomattavasti. Alle 10 000 asukkaan kunnat käyttivät vuosittain rahallisia resursseja alle 1 000 euroa ja henkilötyökuukausia korkeintaan yhden joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamiseen ja välittämiseen. Suomen kymmenessä suurimmassa kaupungissa henkilöresurssit vaihtelevat 1 - 36 henkilötyökuukauden välillä ja rahallisia resursseja käytettiin 2 500 - 50 000 euroa. Kyseessä ovat kuntien suoraan, ei liikennelaitosten tai YTV:n kautta käyttämät summat ja niistä on poistettu laajat, yleensä laitteistojen ja järjestelmien hankintaan liittyvät yksittäiset kehityshankkeet.

1 - 30 auton linja-autoyrietykset käyttivät matkustajainformaation tuottamiseen ja jakeluun enintään puoli henkilötyökuukautta ja rahaa 1 000 – 2 000 euroa. Suurimmat yritykset käyttivät matkustajainformaation tuottamiseen ja kehittämiseen satoja tuhansia euroja ja työtä

tekivät useat kokopäiväiset työntekijät. Suuret toimijat, kuten YTV, Matkahuolto, RHK ja VR käyttivät matkustajainformaation tuottamiseen ja välittämiseen huomattavia summia. YTV:n arvio resurssista oli noin miljoona euroa ja yli kymmenen henkilötyövuotta, Matkahuollon 2 miljoonaa euroa ja 200 henkilötyövuotta ja RHK:n 3 miljoonaa euroa ja yksi henkilötyövuosi. RHK:n panostus kohdistui matkustajainformaatioon liittyvien järjestelmien ja laitteiden ylläpitoon ja kehittämiseen.

Kaikkien edellä mainittujen resurssiarvioiden arviointiperusteet vaihtelevat, joten niitä on pidettävä vain suuntaa-antavina. Karkean arvion mukaan suomalaiset toimijat käyttävät joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamiseen ja jakeluun ilman suuria laite- ja järjestelmäinvestointeja vähintään 10 miljoonaa euroa vuodessa

7.2 Informaation sisältö, jakelukanavat ja kohderyhmät

Lähes jokainen (90 %) kyselyyn vastanneista kunnista tarjosi yksin tai yhteistyössä tietoa linja-autoliikenteen aikatauluista ja hieman pienempi osuus lipunmyynnistä, lipputyypeistä ja -hinnoista. Linja-autoliikenteen reiteistä sekä palveluliikenteen reiteistä ja aikatauluista tarjosi tietoa hieman yli puolet kyselyyn vastanneista kunnista. Linja-autoyrittäjistä jokainen jakoi tietoa aikatauluista. Myös reitteihin ja lippuihin liittyvää tietoa tarjottiin laajasti. Tietoa häiriöistä ja muutoksista tarjottiin vielä suhteellisen vähän. Kaikkea tiedotusta tarjottiin selvästi useammin ennen matkaa kuin pysäkillä, joukkoliikenneterminaalissa tai linja-automatkan aikana.

Kuntien tiedottamisessa pääasiallinen kohderyhmä on oman kunnan asukkaat, mutta yli puolet kunnista tarjoaa tietoa laajemmalla alueella kuin vain oman kunnan joukkoliikenteestä. Myös erityisryhmiä ja -teemoja, kuten matkailu ja esteettömyys on tiedottamisessa huomioitu jossain määrin.

Esteettömyys oli Suomen kymmenessä suurimmassa kaupungissa otettu huomioon kuntien ja yritysten toimesta lähinnä fyysisen toimintaympäristön suunnittelulla, matalalattiakaluston määrän kasvattamisella ja palvelulinjoilla. Muutamissa kaupungeissa informaation esteettömyyden näkökulmasta oli kehitetty muun muassa näyttötauluja ja tehty erityisprojekteja. Yksikään seutulipputyöryhmä ei ollut ottanut aktiivista roolia esteettömyyden edistämässä. Esteettömyyteen liittyvänä ongelmana tuotiin esille ryhmän rajattu koko ja kehitystyön vaatimat kustannukset. Ratkaisuksi nähtiin matkustajainformaation jakelukanavien monipuolinen kehittäminen, jolloin jokin jakelukanavista soveltuu jokaiselle ryhmälle. Eriytistiedottamisen kehittämiseen oli mahdollisuus vain harvoilla toimijoilla, vaikka esteettömyyden edistämistä pidettiinkin tärkeänä asiana.

Joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisen ja jakelun pääasiallinen kohderyhmä on joukkoliikenteen aktiivikäyttäjät. Useat haastateltavat ryhmät toivat esille toiveen suunnata ja kehittää tiedottamista yhä enemmän myös satunnaiskäyttäjien tarpeisiin. Ongelmaksi nousivat resurssit, jotka eivät usein riittäneet kunnolla edes massatiedottamiseen, saati sitten kohderyhmittäin räätälöityyn tiedottamiseen. Internetin reittiopas on viime vuosina käyttöön otettu sovellus, joka on suunnattu enemmän satunnaiskäyttäjille.

Vain noin 15 % tutkimukseen vastanneista kunnista oli kerännyt tietoa matkustajainformaatiopalveluiden käyttäjämääristä ja noin joka neljäs kunta tyytyväisyydestä informaatiopalveluihin kokonaisuutena tai jonkin palvelun osalta. Tilanne oli lähes vastaava linja-autoyritysten osalta. Vain harva yritys on mitannut matkustajainformaatiopalveluiden käyttäjämääriä, asiakastyytyväisyydestä tietoa kerättiin useammin. Sekä mittausten että arvioi-

den perusteella sekä kunnat että yrittäjät pitävät asiakkaita pääosin tyytyväisenä tarjolla oleviin matkustajainformaatiopalveluihin. Tutkittua tietoa esimerkiksi eri käyttäjäryhmien suosimista palveluista ei kuitenkaan juuri ole saatavilla.

Vuosina 1997-1998 tehdyssä tutkimuksessa kysyttiin 1025:ltä kansalaiselta heidän mielipidettään kotipaikan liikenteellisestä tilasta ja liikenteestä yleensä. Lisäksi haastateltiin 78 viranomaista, poliittista päättäjää ja tiedotusvälinettä edustavaa henkilöä. Tutkimuksessa kysyttiin tyytyväisyyttä Suomen joukkoliikenteeseen. Kansalaisista 56 % oli tyytyväisiä, 36 % tyytymättömiä ja mielipidettä asiasta ei ollut 8 %:lla vastaajista. Päättäjistä tyytyväisiä oli peräti 81 %, tyytymättömiä vain 11 % ja mielipidettä asiasta ei ollut 8 %:lla. (Liikenneministeriö 1999). Tuloksia tulkitessa on muistettava, että arvioinnin kohteena olivat joukkoliikennepalvelut kokonaisuutena, eivät vain matkustajainformaatiopalvelut ja kohdeyryhmänä olivat kaikki kansalaiset, eivät vain joukkoliikenteen käyttäjät.

Pääasiallisimmat joukkoliikenteen matkustajainformaation jakelukanavat Suomessa ovat paperiset aikataulukirjat ja -koosteet, henkilökohtainen neuvonta ja Internet-sivut. Suurimmissa kaupungeissa myös pysäkki-informaatiolla on merkittävä rooli.

Kyselyyn vastanneet kunnat nostivat kunnan Internet-sivut kuntien yleisimmin käyttämäksi joukkoliikenteen matkustajainformaation jakelukanavaksi. Tärkeitä kunnan käyttämiä jakelukanavia ovat myös toimipisteissä ja kotitalouksiin jaetut aikataulut, sanomalehdet ja ilmaisjakelut, henkilökohtainen- ja puhelinneuvonta sekä linja-autoliikenteen pysäkeillä ja terminaalissa jaettu tieto. Linja-autoyrittäjien käyttämistä jakelukanavista puhelinneuvontaa ja henkilökohtaista neuvontaa käytettiin monipuolisimmin erilaisen informaation välittämiseen. Aikataulutietoa tarjottiin ennen kaikkea aikataulukirjojen ja Internetin välityksellä.

Lähes kaikki haastatellut tahot nostivat tällä hetkellä tärkeimmäksi matkustajainformaation jakelukanavaksi aikataulukirjat ja -koosteet. Toisen sijan saivat vaihtelevasti neuvontapalvelut henkilökohtaisesti tai puhelimesta ja Internet-sivut. Pysäkki-informaatio nousi suurimmissa kaupungeissa jopa henkilökohtaisen neuvonnan ja Internet-sivujen ohi, mutta pienemmissä kunnissa sen merkitys oli pieni.

Useimmat haastatellut ryhmät nostivat Internetin viiden vuoden kuluttua merkityksessä ensimmäiselle sijalle jakelukanavien tärkeyttä arvioitaessa. Tosin eräät haastateltavista totesivat teknisen ratkaisun voivan olla jo tuolloin erilainen. Kyseessä kuitenkin on maksuton käyttäjälähtöisesti haettava tieto. Toisen sijan saivat useimmiten paperiaikataulukirjat ja -koosteet. Seuraavan sijan sai vaihtelevasti neuvonta henkilökohtaisesti tai puhelimesta ja pysäkeillä oleva informaatio (dynaaminen tai staattinen). Mobiilipalveluiden nähtiin olevan kasvussa, mutta niiden kehitykseen liittyy epävarmuutta muun muassa siksi, että yleistä käsitystä siitä kenen tehtävänä niitä on aktiivisesti edistää, ei ole.

Kunnan koko vaikuttaa paljon siihen millaisia joukkoliikennepalveluita tarjotaan, miten niistä tiedotetaan, ja miten kunta osallistuu tiedottamiseen. Esimerkiksi asiointilinjoja tarjoaa alle 10 000 asukkaan kunnista neljännes, mutta Suomen kymmenestä suurimmasta kaupungista jokainen. Alle 10 000 asukkaan kunnista aikataulukirjoja jakoi koteihin noin joka neljäs kunta ja pysäkki-informaation tuottamiseen osallistui ainakin fyysisen paikan tarjoamisen muodossa noin joka viides kunta. Yli 25 000 asukkaan kunnista aikataulukirjoja koteihin jakoi kaksi kolmasosaa ja pysäkki-informaation tuottamiseen osallistui lähes jokainen kunta.

Internet-sivut näyttivät olevan tiedon jakelukanavista tasapuolisimmin tarjolla kaiken kokoisille kunnille, sillä jopa kaksi kolmasosaa alle 10 000 asukkaan kunnista käytti niitä joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämiseen. Luonnollisesti Internet-sivuilla tarjottujen palveluiden laatu ja laajuus vaihtelivat paljon erikokoisilla kunnilla.

7.3 Ongelmat ja haasteet

Joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytilan arvioitiin yleisesti olevan laadultaan tyydyttävä, kohtalainen tai hyvä. Mikään haastatelluista ryhmistä ei nähnyt nykytilaa erityisen huonona tai erityisen hyvänä. Seutulipputyöryhmien puheenjohtajien arviot olivat hie-man kielteisemmät kuin suuret kaupungit ja linja-autoyrittäjien.

Joukkoliikenteen matkustajainformaation ongelmana tuotiin esille yleinen informaatioon liittyvä ongelma: informaation löytäminen ja käyttäminen vaatii asiantuntemusta. Toimi-alan yhteisenä ongelmana on monimutkaisen matkustajainformaation yksinkertaistaminen ja tarjoaminen siten, että joukkoliikennettä tuntematon henkilö pystyy sitä käyttämään. Oman lisänsä ongelmaan tuovat niukat resurssit, joiden vuoksi esimerkiksi aikataulukirja voidaan joutua julkaisemaan vain kerran vuodessa ja käyttäjäryhmittäiseen tiedon räätälöintiin ei ole mahdollisuuksia.

Käyttäjälähtöisyys, ja ylipäätänsä joukkoliikenteen tiedottamisen ja tiedon oikeellisuuden merkitys asiakkaalle, ollaan toimialalla useiden haastateltavien mukaan vasta ymmärtämässä. Tämä näkyy käytännössä esimerkiksi puutteina aikataulutiedon ajantasaisuudessa ja luotettavuudessa. Lisäksi erään haastateltavan arvion mukaan kuntien ja yrittäjien vaihteleva tiedottamisen aktiivisuus johtuu resurssien erilaisuuden lisäksi tiedottamisen tärkeänä pitämisestä. Ongelma kulminoituu matkaketjuihin, joista kokonaisuutena on informaatiota saatavissa vielä harvoin. Informaation yksinkertaistaminen ja käyttäjälähtöisempi esittäminen ovat haasteita, joita ala kohtaa myös tulevaisuudessa.

Lähes kaikki toimijat toivat esille alan sirpaleisuuden ja vastuunjako-ongelmat toimijoiden välillä. Erityisesti joukkoliikenneyrittäjien haluttomuus yhteistyöhön tuotiin esille niin lääninhallitusten, maakuntaliittojen, suurten kaupunkien kuin seutulipputyöryhmien haastatelluissa. Osittain haluttomuuden arvioitiin johtuvan siitä, että tiedottamisen merkitystä asiakkaalle ei edelleenkään täysin ymmärretä. Haluttomuuteen tiedottaa ja toimia yhteistyössä ei myöskään ole käytännössä mahdollisuutta puuttua, koska vaatimuksia tiedottamisen minimitasolle ei ole valtakunnallisesti esitetty.

Alan sirpaleisuudesta ja yhteistyön puutteesta aiheutuu monia seurauksia. Esimerkiksi tietoa käyttävien ja yhdistelevien tahojen, kuten asiakkaiden, matkailuyrittäjien ja seutulipputyöryhmien työmäärä kasvaa ja informaatio voi jopa olla kokonaan saavuttamattomissa. Tämä näkyy joukkoliikennepalveluiden käyttäjämäärissä yleensä ja erityisesti satunnaiskäyttäjien määrässä. Hajanaisuus voi johtaa myös siihen, että kaupunkiseuduilta puuttuu yhteinen näkemys joukkoliikenteen kehittämissuunnasta. Tehokkaasta moottorista ei ole veneessä hyötyä, jos etenemisen suuntaan ei tiedetä.

Useat haastateltavat ryhmät toivat ongelmana esille resurssien puutteen. Kuntien haastatelluissa esitettiin aikataulu- ja reittitiedottamiseen liittyviä käytännön ongelmia, joiden nähtiin johtuvan lähinnä henkilö- ja raharesurssien puutteesta. Esimerkiksi tiedottamisessa käytettäviä jakelukanavia on jouduttu karsimaan, tiedotusta ei ole ollut mahdollista räätälöidä

kohderyhmittäin ja muutoksista ja häiriöistä ei ole ollut mahdollista tiedottaa asianmukaisella tavalla. Seutulipputyöryhmillä resurssiongelmien paheneminen johtuu haastateltavien mukaan lääninhallitusten myöntämän tuen lopettamisesta. Eräillä seuduilla seutuaukataulujen tuottamista ja jakelua on jouduttu vähentämään ja esitteitä ei ole pystytty uusimaan.

Yksi suurimmista resurssiongelmien aiheuttajista on matkustajainformaation jakelun murrostila. Sähköinen jakelu on noussut perinteisten jakelukanavien rinnalle, kuitenkin vähentämättä panostuksen tarvetta perinteisiin jakelukanaviin. Tämä näkemys nousi esille kaikkien eri ryhmien haastatteluissa. Sähköisten jakelukanavien tai ylipäättänsä jakelukanavien määrän kasvun mukanaan tuoma ongelma on sekä tietosisältöjen että ohjelmistojen ja laitteistojen ylläpidon määrän lisääntyminen. Toistaiseksi vain harvat yritykset tai kaupungit ovat pystyneet tekemään eri jakelukanavien kautta tarjotun tiedon päivittämisestä helppoa ja yhtenäistä. Kun tämä onnistuu, uudet informaation jakelukanavat todennäköisesti tehostavat tiedotustoimintaa.

Haastatteluissa tuotiin esille myös se, että toiveet joukkoliikennetiedottamiselle ovat kasvaneet. Yhteiskunnan reaaliaikaistuminen ja informaation saannin helpottuminen ovat johtaneet esimerkiksi suurilla kaupunkiseuduilla siihen, että asiakkaat toivovat ja vaativat häiriö- ja muutostiedottamisen kehittämistä.

Koska resursseja matkustajainformaation tuottamiseen ja välittämiseen on tarjolla niukasti, käyttöä olisi tiedolle, mitkä jakelukanavat tavoittavat yleisesti asiakkaat ja mitkä jakelukanavat tavoittavat erityisesti tietyt kohderyhmät. Tällöin eri jakelukanavien käytön ja kehittämisen kustannustehokkuutta olisi mahdollista luotettavammin arvioida. Ongelmana on, että tietoa eri jakelukanavien käyttäjämääristä ja -ryhmistä sekä asiakastyytyväisyydestä ei juuri kerätä. Ongelmana muutamit tutkimukseen osallistuneet haastateltavat nostivat esille erityisesti haja-asutusalueiden joukkoliikenteen tehokkaan tiedottamisen.

Haastatteluissa mainittiin myös tekniikkaan ja laitteisiin liittyvät toimivuusongelmat. Laite- ja ohjelmistopuolella merkittäväksi ongelmaksi saattaa tulevaisuudessa muodostua järjestelmien yhteensopivuus. Joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittyminen on jakelukanavien digitalisoitumisen myötä muuttumassa teknistä tietämystä vaativaksi kehitysprosessiksi. Tieto- ja liikenneteknisesti riittävän osaavan henkilökunnan löytyminen ei erityisesti pääkaupunkiseudulla ole itsestään selvyys ja henkilöresurssiongelmat ovat osittain tästä johtuvia.

Riittämätön tekninen tietämys kaupungeissa ja yrityksissä, sekä useat vaihtoehtoiset järjestelmät voivat johtaa siihen, että investointipäätöksiä ei uskalleta tehdä. Pienissä kunnissa valtakunnallisia tutkimus- ja kehityshankkeita seurattiin huomattavasti harvemmin kuin suurissa kunnissa, pitkälti johtuen henkilöresurssien puutteesta. Nykyisten teknisten ratkaisujen nähtiin olevan kalliita ja olevan suunnattu lähinnä suurille kaupungeille. Tarpeen olisikin kehittää pienemmille kaupungeille ja kunnille soveltuvia ratkaisuja digitaalisen matkustajainformaation jakeluun. Laite- ja ohjelmistotoimittajat eivät nähneet tätä pitkäaikaisena ongelmana, vaan uskoivat kustannusten olevan laskussa sovellusten käyttäjämäärien kasvaessa. Mobiilipalveluiden kehittymiselle asetetaan myös toiveita.

7.4 Tulevaisuudennäkymät

Tutkimukseen vastanneista kunnista 70 % uskoi joukkoliikennepalveluiden käyttäjämääriä voitavan kasvattaa tiedottamalla palveluista enemmän. Myös suurin osa linja-autoyrittäjistä uskoi tiedottamisen määrän lisäämisellä saatavan pientä kasvua joukkoliikenteen käyttäjä-

määrissä. Seutulipputyöryhmien edustajista tähän uskoi jokainen. Tosin eri toimijoiden haastatteluissa tuli esille monilla seuduilla tavoitteena olevan lähinnä asiakasmäärien ylläpitäminen niiden kasvattamisen sijaan.

Kaikki ryhmät toivat selvästi esille tiedottamisen olevan yksi monista joukkoliikenteen kehittämiseen käytettävissä olevista toimenpiteistä. Käyttäjämäärien kasvaminen tai edes ennallaan pitäminen vaatii joukkoliikenteeltä kokonaisuudessaan hyvää palvelutasoa ja palveluiden kohtuullista hintaa. Palveluiden parantamisen ja parannuksista tiedottamisen yhdistelmänä pidettiin hyvänä. Osa haastateltavista arveli käyttäjämäärien kasvattamisessa tiedottamista tehokkaimmin tuloksia saatavan aikaan lippujen hintojen laskemisella.

Vertailukohteena voidaan pitää vuosina 1997-1998 tehdyn tutkimuksen tuloksia, jossa haastateltiin 78 päättäjää. Päättäjistä lähes jokainen (96 %) uskoi joukkoliikenteen matkustajamäärien lisäämisen olevan mahdollista. Päättäjät nimesivät yhteensä 243 toimenpidettä, joista 57 % liittyi verkoston ja perusrakenteen parantamiseen, mutta vain 11 % taksoihin. Mukavuuteen ja palvelutasoon liittyviä toimenpiteistä oli noin 5 % ja markkinointiin vain noin 3 %. (Liikenneministeriö 1999). Kahden viimeksi mainitun ryhmän voidaan yhdessä katsoa sisältävän joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittämiseen liittyvät toimenpiteet.

Jos tiedottamisen avulla halutaan kasvattaa käyttäjämääriä, nähtiin tiedottamisen erityisinä kohderyhminä satunnaiskäyttäjät ja ne joukkoliikennettä käyttämättömät henkilöt, joilla sen käyttöön esimerkiksi työmatkoilla olisi mahdollisuus. Informaation nähtiin olevan tapa laskea joukkoliikenteen käyttökynnystä. Mitä täsmällisempää ja räätälöidymppää informaatio on, sitä helpompaa satunnaiskäyttäjän on joukkoliikennepalvelua käyttää.

Linja-autoyrittäjien joukossa oli kiinnostusta matkustajainformaatioon liittyvien personoitujen palveluiden kehittämiseen. Esteeksi saattavat muodostua resurssit. Myös kanta-asiakaspalvelut nähtiin kiinnostavana kehityskohteena, tosin näkemykset niiden tarpeellisuudesta vaihtelivat paljon. Tiedottamisen kehittämisessä ja joukkoliikennepalveluiden käyttökynnyksen laskemisessa tärkeäksi nähtiin tiedon kohdentamisen ohella tiedon tarjoaminen useita jakelukanavia käyttäen. Tämä varmistaa sen, että jokainen kohderyhmä löytää soveltuvan tavan saada tietoa.

Vaikka joukkoliikenteen matkustajainformaation tarjonnan arvioitiin olevan laadultaan hyvää tai tyydyttävää, ilmoitti suurin osa vastanneista kunnista kehitystarpeita olevan. Nykytasoon olivat tyytyväisistä pienet kunnat useammin kuin suuret. Kehitystarpeet luonnollisesti vaihtelivat kunnan koon mukaan. Kehitystyötä lähitulevaisuudessa aikoi tehdä tutkimukseen vastanneista kunnista noin puolet. Alle 10 000 asukkaan kunnistakin kehitystyötä aikoi tehdä joka neljäs. Näyttääkin siltä, että joukkoliikenteen matkustajainformaation kehitystyö lähitulevaisuudessa jatkuu.

Kehityskohteena pienimmissä kunnissa olivat Internet-sivuilla oleva informaatio ja kotitalouksille jaettava informaatio. Tätä hieman suuremmat kunnat kehittävät lisäksi muun muassa informaatiota liittyen seutulippuun ja palveluliikenteeseen. 25 000 – 60 000 asukkaan kunnissa kehityskohteena ovat edellisten lisäksi matkakeskukset, ei-reaaliaikaiset näytöt, matkojenyhdistelykeskukset, infokioskit ja tiedotus matkapuhelimeen. Suomen kymmenessä suurimmassa kaupungissa kehitetään edellisten lisäksi reaaliaikaista aikatauluinformaatiota. Muutamissa suurimmissa kaupungeissa tulevaisuuden kehityskohteena nostettiin esille häiriöstä ja muutoksista tiedottaminen.

Jakelukanavien kehittäminen on suurimmissa kaupungeissa keskittynyt jo viime vuosina digitaalisiin jakelukanaviin. Trendi näyttäisi jatkuvan lähivuodet. Viime vuosina Internet on niin sanotusti ”lyönyt itsensä läpi” joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämisessä ja sen roolin arvioitiin edelleen vahvistuvan lähivuosina. Internetissä tarjotut palvelut todennäköisesti monipuolistuvat ja kehittyvät. Esimerkiksi reittioppaat saattavat lähivuosina käyttää hyväkseen osittain reaaliaikaista tietoa ja paikannusta. Asiakas voi myös saada mahdollisuuden personoida palveluita tarpeeseensa sopivaksi.

Suurimmissa kaupungeissa kehityskohteena ovat reaaliaikaiset pysäkki-informaatiojärjestelmät ja hieman pienemmissä kaupungeissa ei-reaaliaikaiset näytöt. Myös infokioskien määrä Suomen kaupungeissa tulee todennäköisesti kasvamaan. Mielenkiintoinen kehityskohde on mobiilipalvelut. Niissä nähdään potentiaalia, mutta kehitystä pidetään epävarmana. Palveluiden kehittymiseksi, niiden tulisi olla kaupallisesti kannattavia sovelluksia ja ainakaan tällä hetkellä ei vallitse yksimielisyyttä siitä, kenen kehitystyötä tulisi tehdä. Mobiilipalvelujen nähtiin pienemmissä kunnissa ja kaupungeissa tarjoavan potentiaalisen mahdollisuuden tuottaa reaaliaikaista tietoa riittävän edullisesti, jotta kunnalla olisi mahdollisuus tuottaa samantyyppinen palvelu kuin suuremmat kaupungit tuottavat reaaliaikaisilla pysäkinäytöillä. Yllättävän harvoin tulevaisuuden kehityskohteena esille tuli digi-tv.

Sähköisten matkustajainformaatiopalveluiden kehitysnäkymiä tarkasteltaessa on kuitenkin hyvä muistaa, että paperisen informaation tarve on viime vuodet pysynyt ennallaan ja näyttää haastateltavien arvioiden mukaan pysyvän myös tulevaisuudessa. Perinteiset paperiaikataulut ja niiden jakelun useuden tai laajuuden parantaminen on kehityskohteena osalla Suomen kymmenestä suurimmasta kaupungista. Pienimmissä kunnissa ja hieman suuremmillakin kaupunkiseuduilla tämä on kehityskohteena lähes jokaisella.

Neuvontapalveluiden kohtalo tulevaisuudessa on kysymysmerkki. Osa tahoista näkee henkilökohtaisen neuvonnan tarpeen pysyvän ennallaan. Osa arvelee - tai toivoo - kysynnän vähenevän. Ainakaan toistaiseksi neuvontapalveluiden alasajoa ei ole systemaattisesti tehty ja osa kunnista, yrittäjistä ja seutulipputyöryhmistä toi neuvontapalvelut esille myös tulevaisuuden kehityskohteena.

Koska resursseja on käytössä vain rajallinen määrä, on todennäköistä että järjestelmien, laitteiden ja monien jakelukanavien ylläpitoon ja päivittämiseen käytettävät tuotteet kehittyvät. Todennäköisesti panoksia käytetään lisäksi jo olemassa olevien informaation jakelukanavien kehittämiseen ja käytön tehostamiseen.

Ylipäätänsä matkustajainformaation merkitys asiakkaalle ja sen kautta koko toimialalle ollaan vähitellen ymmärtämässä, jolloin todennäköisesti myös yhteistyö sen tuottamisessa lisääntyy. Toiveena on tiedotuksen laadun ja määrän parantuminen ja useiden jakelukanavien kehittäminen. Todennäköisesti matkustajainformaatiota kehitetään tulevaisuudessa käyttäjälähtöisempään suuntaan, useammin yhteistyössä ja tiedottamisessa keskitytään tarjoamaan tietoa matkaketuista yksittäisen matkan sijaan.

Joukkoliikenteen matkustajainformaation toimijoiden kentässä ja rooleissa ei ole haastateltavien mukaan näkyvissä suuria muutoksia. Tosin seutuyhteistyön voimistuminen kaupunkiseuduilla voi tuoda mukanaan joitain muutoksia. Toiveena ja tulevaisuuden kehityskohteena nostettiin esille tarve joukkoliikennesektorin imagon nostamiseen. Tapoja ovat muun muassa mainoskampanjat sekä yhtenäinen ilme tiedottamisessa ja palveluissa.

8 NYKYTILANNEKARTOITUKSEN TARKASTELU HEILI:N VISION NÄKÖKULMASTA

Tutkimuksen eräänä tavoitteena oli tarkastella joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytilaa suhteessa HEILI -ohjelman visioon. Tämän vertailun tuloksena syntyviä suosituksia voidaan käyttää HEILI -ohjelman jatkon suunnittelussa.

Henkilöliikenteen info-ohjelman (HEILIn) visio vuodelle 2006 on seuraava:

”Vuonna 2006 kuka tahansa saa henkilökohtaisesti valitsemastaan lähteestä tarvitsemansa liikennetiedon: ennen matkaa valitakseen itselleen sopivat kulkutavat, reitin ja matkustusajankohdan ja matkan eri vaiheissa pysyäksään tekemään matkan mukavasti ja varmasti sekä tarvittaessa muuttamaan suunnitelmiaan olosuhteiden mukaan. Visio toteutuu, kun osapuolet muodostavat yhdessä tiedotuspalveluja tuottavia palveluketjuja, joissa toimintamallit ja osapuolien roolit ovat selviä.”
(Liikenne- ja viestintäministeriö 2001)

Taulukossa 8.1 on esitetty vision purkaminen osatavoitteiksi (Liikenne- ja viestintäministeriö 2001) ja osatavoitteet tarkennettuna joukkoliikenteen matkustajainformaation kannalta. Joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytilaa on tässä kappaleessa tarkasteltu osatavoitteiden toteutumisen kannalta. On kuitenkin hyvä muistaa, että visio ja tavoitteet on asetettu vuoteen 2006, joten tärkeää on nimenomaan oikean etenemissuunnan tarkastaminen.

Informaation saatavuus, ymmärrettävyys ja luotettavuus

Joukkoliikenteen matkustajainformaation tarjontaan käytettävät jakelukanavat ovat monipuolistuneet viime vuosina, joka on lisännyt tiedon tarjontaa. Matkustajainformaatiota tuottavat ja jakavat toimijat näyttävät paremmin ymmärtäneen tiedon saatavuuden ja oikeellisuuden merkityksen matkustajalle, joka on lisännyt asiakaslähtöisempää kehittämistä. Tosin takapakkiaakin on tapahtunut. Esimerkiksi osa seutulipputyöryhmistä on joutunut resurssien kaventumisen myötä vähentämään seutuliiikenteestä tiedottamista.

Kehitystä monimutkaisen informaation yksinkertaistamiseksi on tapahtunut, joka laskee satunnaiskäyttäjän kynnystä käyttää joukkoliikennettä. Tästä yksittäisenä esimerkkinä voidaan mainita Internetissä käytettävä reittiopas. Matkustajainformaation kehittämiseen käytettävien niukkojen resurssien vuoksi kompromissejakin on täytynyt tehdä. Kaikkialla aikatauluja ei pystytä uusimaan riittävän usein, tiedon selkeän esittämisen kehittämiseen aikataulukirjoissa ei voida käyttää riittävästi panoksia, pysäkkitiedotusta ei pystytä tarjoamaan halutulla tasolla ja tiedotusta ei pystytä räätälöimään käyttäjäryhmäkohtaisesti niin, että tiedon ymmärrettävyys olisi taattu.

Haastatteluissa ongelmana esille tuotiin useamman kerran aikataulutiedon heikko ajantasaisuus. Tämä ongelma on useiden toimijoiden kohdalla tiedostettu, mutta aina resurssija sen korjaamiseen ei ole. Jopa suurimpien kaupunkien operaattorit ja valtakunnalliset operaattorit yhtyivät näkemykseen häiriö- ja muutostiedottamisen riittämättömyydestä. Osittain ongelmana on ollut tiedotusvälineiden puute, joiden avulla yksilö olisi koko matkaketjun ajan tavoitettavissa. Tämä ongelma näyttää muun muassa matkapuhelimien myötä olevan ratkeamassa. Varsinkin laite- ja ohjelmistotoimittajien usko tilanteen kehittymiseen oli suuri.

Taulukko 8.1 HEILI -ohjelman tavoitteet ja niiden tarkennus joukkoliikenteen matkustajainformaation kannalta.

Yleinen HEILI:n tavoite tai osa-alue (Liikenne- ja viestintäministeriö 2001)	Tavoite joukkoliikenteen matkustajainformaation kannalta
Matkustaminen on helpompaa ja sujuvampaa. Edellytyksenä on helposti saatava ja luotettava liikenneinformaatio.	Joukkoliikenteen matkustajainformaatio on helposti saatavaa, ymmärrettävää ja luotettavaa (esimerkiksi ajantasaista).
Eri väestöryhmien tarpeet ja mahdollisuudet otetaan palveluiden suunnittelussa huomioon siten, että kuka tahansa saa tarvitsemansa tiedot. Palvelut voidaan yksilöidä kullekin käyttäjälle erikseen siten, että käyttäjä saa vain itselleen olennaista tietoa. Palveluissa otetaan huomioon myös alueelliset erot tarpeissa ja toimintarajoitteisten henkilöiden tarpeet.	Joukkoliikenteen matkustajainformaatio on avointa, esteetöntä ja alueelliset erot huomioitavaa. Personoituja informaatiopalveluita voidaan tarjota.
Liikenteen tiedotuspalvelut on yhdistetty tai linkitetty niin tiiviisti yhteen, että käyttäjä saa valitsemastaan lähteestä koko matkakaketjusta ja vaihtoehtoisista kulkutavoista tarvitsemansa tiedot. Jakelukanavia, joista tietoa saadaan, on useita.	Joukkoliikenteen matkustaja saa yhdestä lähteestä tiedon koko matkakaketjusta. Hänellä on käytettävissä useita jakelukanavia.
Palveluista matkalaiset saavat tarvittavat liikennetiedot esimerkiksi reiteistä, eri liikenne- ja muodoista ja näiden yhteiskäytöstä, aikatauluisista, liikenteestä ja olosuhteista luotettavasti ja ajantasaisesti. Päätöksen teko itselle sopivammista matkustustavoista jää matkustajalle.	Tarjolla on erityyppistä tietoa. Yksilö päättää itselleen sopivamman matkustustavan.
Matkalaisten tietotarpeet ja soveltuvat palvelut ovat jonkin verran erilaisia eri vaiheissa: ennen matkaa korostuu reittisuunnittelu ja aikataulutietojen tarve ja matkan aikana ajantasainen liikenne- ja häiriötilannetietojen tarve.	Joukkoliikenteen matkustajainformaatiota tarjotaan matkan eri vaiheissa.
Vision mukaisten palveluiden toteuttamisessa tarvitaan useiden osapuolien yhteistyötä. Yhteistyössä eri osapuolien roolien eli esimerkiksi tehtävien, vastuiden, rahoituksen ja korvauksien on oltava mahdollisimman selvät. Useista osapuolien, hankkeiden ja järjestelmien kokonaisuuden yhteentoimivuuden varmistaminen vaatii yhteisesti sovittuja toimintamalleja . Palveluiden ja järjestelmien tulee perustua yleiseen avoimeen arkkitehtuuriin ja standardeihin ratkaisuihin sekä lainsäädäntöön.	Eri osapuolien roolit ovat selvät ja yhteistyötä tehdään joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisessa.

Joukkoliikenteen matkustajainformaation saatavuuden, ymmärrettävyyden ja luotettavuuden voidaan yleisesti arvioida kehittyneen parempaan suuntaan. Riskinä kehityssuunnan katkeamiselle voidaan pitää informaation jakelukanavien määrän kasvun ja ennallaan pysyvien, jopa vähenevien resurssien yhdistelmää. Tämä saattaa johtaa tiedon ymmärrettävyyden ja luotettavuuden heikkenemiseen, jos tiedon päivittämistä ei kehitetä. Häiriöistä ja muutoksista tiedottamista on toistaiseksi tehty varsinkin linja-autoliikenteessä suhteellisen vähän. Suurimpien kaupunkien ja yrittäjien haastatteluissa tämä tuotiin esille tulevaisuuden kehityssuuntana, joka osaltaan lisää informaation saatavuutta ja luotettavuutta.

Informaation avoimuus, esteettömyys ja sen räätälöinti

Uudet, sähköiset informaation jakelukanavat eivät ainakaan toistaiseksi ole vähentäneet perinteisen paperimuotoisen informaation ja henkilökohtaisen neuvonnan määrää. Paperimuotoisesta informaatiosta ei myöskään olla seuraavan viiden vuoden kuluessa luopumassa. Tältä osin eri väestöryhmien tarpeet on otettu paremmin huomioon kuin ennen. Internet on lisäksi parantanut erityisesti pienten yrittäjien ja pienten kuntien mahdollisuuksia tarjota joukkoliikenteen matkustajainformaatiota, joka on edistänyt tiedon saamista tasapuolisemmin koko maassa. Suuremmat joukkoliikenteen matkustajainformaation kehityshankkeet ovat kuitenkin toistaiseksi keskittyneet lähinnä suurimpiin kaupunkeihin.

Joukkoliikenteen matkustajainformaatiopalvelut ovat tällä hetkellä Suomessa vain harvoin maksullisia, joten niitä voidaan pitää tältä osin avoimena. Joitakin negatiivisia näkemyksiä haastattelussa esitettiin maksullisista puhelinpalveluista. Palveluiden räätälöinti asiakaskohtaisesti lisää todennäköisesti maksullisten palveluiden määrää tulevaisuudessa. Ainakaan tällä hetkellä kukaan haastateltavista ei kuitenkaan nähnyt kehityksen johtavan siihen, että maksuttomia informaatiopalveluita radikaalista vähennettäisiin.

Esteettömyys ja tiedottaminen liittyvät periaatteessa kahdella tavalla toisiinsa. Voidaan tiedottaa joukkoliikennevälineiden tai -pysäkkien esteettömyydestä tai tiedottaa niin, että tiedotus itsessään on esteetöntä. Tietous esteettömyyden käsitteestä on ylipäättänsä levinnyt toimijoiden tietoon vasta viime vuosina, ja se on monipuolistunut käsittämään erilaisia ryhmiä ja ongelmia. Esteettömien matkustajainformaatiopalveluiden kehittämisprojekteja on toistaiseksi Suomessa tehty vasta muutamia. Esimerkiksi aikataulutietoja suuritekstisenä ja kohokirjaimilla on ollut saatavilla lähinnä vain pääkaupunkiseudulla.

Esteettömyyttä pidetään tärkeänä asiana ja sitä todennäköisesti myös tulevaisuudessa edistetään. Ongelmaksi saattaa nousta erityisiä vaatimuksia asettavan ryhmän pieni koko suhteessa tiedon tuottamisen vaatimiin resursseihin. Toimijoiden näkemyksenä näyttääkin olevan, että monipuolinen jakelukanavien tarjoaminen tarjoaa jokaiselle ryhmälle ainakin yhden tavan saada informaatiota.

Tällä hetkellä Suomessa tarjotaan suhteellisen vähän kohderyhmittäin räätälöityjä matkustajainformaatiopalveluita. Alustavaa kiinnostusta räätälöityihin informaatiopalveluihin kuitenkin esiintyy. Välineet niiden tarjoamiseen ovat kehittyneet huomattavasti. Laite- ja ohjelmistotoimittajien haastattelussa käyttäjien mahdollisuus räätälöidä samaansa informaatiota nousi esille tärkeänä kehityskohteenä. Sen sijaan kanta-asiakasinformaatiopalveluihin suhtautuminen oli eri ryhmissä vaihtelevampaa. Osa näki ne tarpeelliseksi ja osa pikemminkin avoimuuden periaatetta vastustavaksi. Todennäköisenä voisi pitää palveluiden räätälöinnin yleistymistä lähivuosina.

Matkustajainformaation avoimuuden ja esteettömyyden voidaan arvioida kehittyneen viime vuosina myönteiseen suuntaan. Alueellisen tasapuolisuuden osalta kehitys on ollut kaksisuuntaista. Toisaalta Internet on tuonut myös pienemmille kunnilla mahdollisuuden tiedottaa joukkoliikennepalveluista, mutta toisaalta matkustajainformaation kehityshankkeet ovat keskittyneet suurimpiin kaupunkeihin ja seutulipputyöryhmien tuen poistamisen myötä mahdollisuudet tiedottaa pienempien seutujen liikenteestä ovat monin paikoin heikentyneet. Pienemmät kunnat ja kaupunkiseudut kaipaisivat tietoa tehokkaasta tiedotustavasta ja -väylistä.

Useat jakelukanavat, tiedotus koko matkaketjulle

Joukkoliikenteen matkustajainformaation välittämiseen käytettävien jakelukanavien tarjonta on viime vuosina kasvanut ja kehitys näyttää myös jatkuvan. Sähköiset jakelukanavat ovat yleistyneet ja yleistymässä. Sähköisistä jakelukanavista Internetin voidaan sanoa tähän mennessä yleistyneen koko Suomessa. Suurimmissa kaupungeissa sähköinen pysäkki-informaatio sekä reaaliaikaisessa että ei-reaaliaikaisessa muodossa on yleistynyt. Lähivuosina myös erilaisten mobiilipalveluiden ja digi-tv käyttö todennäköisesti lisääntyy. Jakelukanavien käyttökelpoisuus asiakkaille kasvaa, jos tiedon räätälöinti- ja paikannusmahdollisuuksia otetaan käyttöön tällä hetkellä ennakoitavin tavoin.

Uusien jakelukanavien tarjonta ei ainakaan toistaiseksi ole poistanut perinteisten jakelukanavien tarjontaa. Näyttää siltä, että paperiaikataulut pitävät pintansa myös tulevaisuudessa. Henkilökohtaisen ja -puhelinneuvonnan tilanne on epävarmempi, mutta voimakasta alasajoa ei ainakaan lähivuosina vielä ole nähtävissä. Jakelukanavien määrän ja niiden tarjoaman tiedon monipuolisuuden voidaan arvioida kehittyneen myönteiseen suuntaan.

Koko matkaketjun suunnittelu yhtenäisesti ja tiedon saaminen yhdestä paikasta liittyen eri kulkumuotoihin ja liikennöintitapoihin ei ole Suomessa vielä arkipäivää. Kehitystä on kuitenkin tapahtunut ja tapahtumassa. Esimerkkinä voidaan mainita suurimpien kaupunkien Internetissä olevat reittioppaat, Matkahuollon aikataulupalvelu ja valtakunnallisen joukkoliikenneportaalin kehitystyö. Myös haastatellut toimijat näkivät joukkoliikennemuotojen ja eri yritysten yhtenäisen tiedottamisen olevan tulevaisuudessa mahdollinen ja jopa todennäköinen kehityssuunta. Tosin epäilyjä esitettiin tiedotuksen hinnasta suhteessa saavutettaviin hyötyihin ja pelkoja tiedon luotettavuudesta.

Tarjolla on riittävästi erityyppistä tietoa

Tutkimuksen tulosten perusteella näyttää siltä, että joukkoliikenteen aikatauluista on tarjolla useammin tietoa kuin reiteistä tai lipputyypeistä ja -hinnoista. Muutoksista ja häiriöistä ei toimijoiden näkemyksen mukaan tiedoteta vielä tarpeeksi, joten tiedotus ei kaikissa olosuhteissa ole riittävän luotettavaa ja ajantasaista. Myöskään liityntäliikenteestä samalla tai toisella kulkutavalla ei tiedoteta riittävän aktiivisesti.

Henkilökohtainen neuvonta ja Internet ovat tällä hetkellä tapoja jakaa erityyppistä tietoa monipuolisesti. Näistä jakelukanavista Internetin käyttö vaatii taitoa. Tulevaisuuden riskinä voidaan pitää tarjottavan tiedon yksipuolistumista, jos neuvontapalveluita ryhdytään aktiivisesti kustannussyistä ajamaan alas. Tosin, todennäköisesti uudet jakelukanavat tarjoavat siihen mennessä ratkaisun tiedonvälittämiseen.

Eri jakelukanavien määrä ja niiden kautta tarjottavan matkustajainformaation monipuolisuus on viime vuosina kasvanut. Tulevaisuudessa kehitystarpeita olisi erityisesti häiriö- ja muutostiedottamiseen sekä matkaketjuista tiedottamiseen liittyen. Myönteisenä voidaan pitää sitä, että joukkoliikennetietoa tarjotaan useimmiten ilmaiseksi ja ilman kyttykauppoja joukkoliikennematkan ostamiseen. Matkustuspäätös jätetään siten yksilölle, kuten HEILI:n vision yhtenä osatavoitteena on.

Tietoa tarjotaan matkan eri vaiheissa

Tällä hetkellä selvästi eniten ja monipuolisinta tietoa joukkoliikenteestä tarjotaan ennen matkaa. Varsinkin pienemmissä kunnissa, joissa ei ole pysäkeillä aikataulu- ja reittitiedotusta tai edes linjakylttejä, on matkan aikana tarjolla tietoa vain vähän. Monissa kunnissa tulevaisuuden kehityskohteeksi esitettiin pysäkkitiedottaminen. Kehityskohteena esitettiin myös ennen matkaa tarjottavan tiedon kehittäminen muun muassa Internet-tiedottamisen ja paperiaikataulujen tarjonnan parantamisen kautta.

Ennen matkaa tehtävän reittisuunnittelun helpottamiseksi on suurimmissa kaupungeissa otettu käyttöön reittioppaat. Aikataulutietoa tarjotaan monipuolisemmin Internetissä esimerkiksi VR:n ja Matkahuollon toimesta. Toki myös ongelmia löytyy. Esimerkiksi erällä kaupunkiseuduilla seutuliikenne on tiedotuksessa jäänyt jalkoihin. Ennen matkaa tarjottavan tiedotuksen nykytilan voidaan arvioida olevan suhteellisen hyvä. Lähinnä tulevaisuuden kehityskohteena on räätälöity tieto ja matkaketjuista tiedottaminen.

Matkan aikaisen häiriötiedottamisen puutteet nousivat esille useassa haastattelussa. Matkan aikaisen reaaliaikaisen tiedottamisen kehittämistä helpottavat aikataulunäyttöjen käyttöönotto ja mobiilipalvelut. Monilla Suomen alueilla ongelma on aikataulu- ja reittitiedon säilytysmuoto, jolloin sovelluksia ei voida ottaa käyttöön ennen suhteellisen raskasta muutosprosessia. Mobiilipalvelujen kehittämistä pidetään tärkeänä erityisesti keskisuurten kaupunkien matkanaikaisen ja häiriötiedottamisen näkökulmasta. Muun muassa pääkaupunki-seutu on nostanut tärkeäksi kehityskohteekseen häiriötiedottamisen, joka todennäköisesti lisää matkan aikana tuotettavan tiedon painoarvoa tulevaisuudessa.

Eri osapuolten roolit ja yhteistyö

Joukkoliikenteen matkustajainformaation kehittämiseen liittyvä ongelma on, että perinteisesti tällaista tehtävää ei ole ollut olemassa tai sen merkitys on ollut pieni. Vaikka matkustajainformaation tärkeys on tunnistettu monissa organisaatioissa, ei sille ole olemassa ”isäntää”. Tilanne on vastaava valtakunnan tasolla, kun puhutaan useiden joukkoliikennemuotojen tiedottamisesta asiakaslähtöisesti, koko matkaketju huomioon ottaen. Viime aikoina liikenne- ja viestintäministeriö on ottanut isännän roolia muun muassa valtakunnallisen joukkoliikenneportaalin kehittämisen myötä.

Joukkoliikenteen matkustajainformaatio on yhteinen ja tärkeä asia, josta vastuu kokonaisuutena ei kuulu kenellekään. Yhtenäisiä pelisääntöjä, esimerkiksi aikataulutietojen muodosta, on viime aikoina ryhdytty kehittämään, mutta toistaiseksi toimintatavat vaihtelevat huomattavasti. Työnjako esimerkiksi kunnan ja linja-autoyrittäjien välillä vaihtelee kunkin kohtaisesti. Myös erilaisten matkustajainformaation kehittämishankkeiden resurssien jako näyttää toistaiseksi määräytyvän tapauskohtaisesti.

Kentällä toimii suuri määrä toimijoita, joilla on omat intressinsä ja halukkuus yhteistyöhön ei ole koskaan itsestään selvyys. Myönteistä kuitenkin on, että eri joukkoliikenne- ja liikennöintimuotojen välistä tiedottamisyhteistyötä kehittäviä hankkeita on käynnistynyt viime vuosina. Sähköisten tiedottamiskanavien kehittyminen on osaltaan mahdollistanut kehityksen. Merkittävää on ollut myös seutuyhteistyön kehittyminen, josta konkreettisimpana esimerkkinä seutulippu.

Vaikka myönteistä kehitystä on tapahtunut, tuotiin yhteistyöongelmat, yhteisten toimintatapojen puute ja alan sirpaleisuus esille ongelmana lähes jokaisen toimijaryhmän haastatteluissa. Enemmänkin riskinä kuin tämän hetken ongelmana tuotiin esille myös laitteiden ja ohjelmistojen yhteensopimattomuus. Lisäksi näyttää siltä, että pienemmissä kunnissa ja yrityksissä resursseja kehityshankkeiden tekemiseen yksin ei ole, vaan tarvittaisiin toimijoiden resursseille soveltuvia matkustajainformaation kehittämistapoja ja ”veturia” kehityshankkeille.

Yhteistyön syventämisessä ja tiedottamisen toimintamallien yhtenäistämässä on vielä paljon tehtävää, vaikka kehitysaskelia on otettu. Matkustajainformaation merkityksen kasvu sekä asiakaslähtöisen, räätälöidyn ja koko matkaketjua koskevan informaation kehittäminen johtavat toivottavasti tulevaisuudessa yhteistyön määrän kasvamiseen ja syventymiseen.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että kaikilla HEILI -ohjelman vision osa-alueilla on viime vuosina edistytty. Vuodelle 2006 asetettu visio on kuitenkin eräiden osa-alueiden näkökulmasta liian lähellä. Myös HEILI -tutkimusohjelman voidaan arvioida onnistuneen vision edistämisessä, sillä haastatteluissa esille tulleista suurimmista matkustajainformaation kehittämishankkeista lähes jokainen liittyi HEILI -tutkimusohjelmaan.

Ainoana laajempaan kritiikkiin tutkimusohjelmaa kohtaan voidaan esittää muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta pienempien kaupunkien ja maaseudun joukkoliikenteen matkustajainformaation kehityshankkeiden puuttuminen tutkimusohjelmasta. Toisaalta painotus on ollut ymmärrettävä, kun ottaa huomioon joukkoliikenteen matkustajamäärien ja kehitykseen käytettävissä olevien resurssien määrän painottumisen alueellisesti.

9 PÄÄTELMÄT

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää laajasti joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytilaa ja tulevaisuudennäkymiä, sekä tarkastella niitä suhteessa HEILI -ohjelman visioon vuodelle 2006. Tutkimustulosten yhteenveto on esitetty kappaleessa 7 ja tulosten pohdinta suhteessa HEILI -ohjelman visioon kappaleessa 8. Niitä ei tässä yhteydessä toisteta. Sen sijaan taulukossa 9.1 on esitetty johtopäätöksenä tutkimuksen aikana esille tulleita joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamiseen, jakeluun ja kehittämiseen liittyviä ongelmia ja haasteita, niiden eräitä seurauksia ja mahdollisia toimenpiteitä kielteisten seurausten estämiseksi tai vähentämiseksi.

Taulukko 9.1 Joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamiseen, jakeluun ja kehittämiseen liittyviä ongelmia ja haasteita, niiden seurauksia ja toimenpiteitä kielteisten seurausten estämiseksi.

Ongelma tai haaste	Seuraukset	Toimenpide
Vastuutahon puuttuminen matkustajainformaation kehittämisestä	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteistyöhankkeille vaikea löytää ”veturia”. - Yhteinen näkemys joukkoliikenteen kehittämisestä puuttuu ja toimijat tekevät päällekkäistä työtä. - Vaihtelevat työnjaot ja toimintamallit eri kunnissa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vastuutahojen selkeämpi nimeäminen. - Linja-autoyrittäjien kannustaminen suuremman vastuun ottamiseen tiedottamisesta. - Uusien toimijoiden, kuten seutujen roolin miettiminen. - Matkustajainformaation kehittämisestä aiheutuvien hyötyjen todentaminen kuntien ja operaattorien, ei vain asiakkaiden näkökulmasta.
Yhteistyö- ja vastuunjako-ongelmat	<ul style="list-style-type: none"> - Käyttäjän vaikeaa saada tietoa matkaketjuista, varsinkin jos matkaan yhdistyy eri yrittäjien tuottamia palveluita ja eri joukkoliikennemuotoja. - Yhteinen näkemys, esim. seudun joukkoliikenteen kehittämisestä puuttuu osalla seuduista. 	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteistyön edistäminen mm. kehityshankkeilla. Rahoituksen suunnitteleminen yhteistyöhankkeisiin. - Valtakunnallisen joukkoliikenneportaalin kehittäminen. - Toimijoiden roolin selkiyttäminen esim. ministeriön ohjeistuksella. - Joukkoliikenteen matkustajainformaation tuottamisprosessin ja vastuuden tarkastelu kunnissa ja kaupunkiseuduilla. Työkalun kehittäminen tarkastelun helpottamiseksi.
Henkilö- ja rahan resurssien puute	<ul style="list-style-type: none"> - Mahdollisuuksia kohderyhmittäin räätälöidyn informaation tuottamiseen ei ole. - Mahdollisuuksia muutoksista ja häiriöistä tiedottamiseen on vain vähän. Informaation luotettavuus kärsii. - Informaatiopalveluiden kehitystyötä ei pysytä tekemään, eikä seuraamaan valtakunnallista kehitystä. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tutkimus eri informaatiokanavien tehokkuudesta kohderyhmittäin, joka mahdollistaa tehokkaan tiedottamisen niukoilla resursseilla. - Toimintamallien, ohjelmistojen ja vastaavan tuen tuottaminen, joka mahdollistaa tehokkaamman tiedottamisen. - Eri jakelukanavissa tarjottavan tiedon yhtenäisen päivittämisen kehittäminen.

Ongelma tai haaste	Seuraukset	Toimenpide
Pula riittävän osavasta työvoimasta	<ul style="list-style-type: none"> - Kehityshankkeita lykätään tai jätetään tekemättä osaavan henkilökunnan puuttuessa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarpeiden viestittäminen yliopistoille ja korkeakouluille. Yhteistyö koulujen kanssa. - Täydennyskoulutuksen kehittäminen.
Jakelukanavien määrän kasvu, tiedon päivittämisen työläisyys	<ul style="list-style-type: none"> - Tietoa ei pysytä pitämään ajantasaisena kaikissa jakelukanavissa. Joko tiedon luotettavuus kärsii tai jakelukanavia joudutaan karsimaan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Päivittämisen tehostamiseen liittyvien ohjelmien, järjestelmien ja toimintamallien kehittäminen.
Kehityksen erilainen vaihe ja erilaiset ongelmat erikokoisissa kunnissa ja yrittäjillä.	<ul style="list-style-type: none"> - Merkittävimmät joukkoliikenteen matkustajainformaation kehityshankkeet eivät ”kosketa” huomattavaa osaa Suomen kunnista ja yrittäjistä. - Riskinä suurten ja pienten toimijoiden tarjoamien palveluiden eron kasvu, jos kehityshankkeet keskittyvät vain digitaalisen informaation ja suuriin kaupunkeihin. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pienempien kuntien ja kaupunkien matkustajainformaation kehittämishankkeiden edistäminen esim. ministeriön toimesta. - Matkustajainformaation ja sen jakelukanavien kehittäminen monipuolisesti, joka tarkoittaa myös perinteisten jakelukanavien tehokkaamman käytön kehittämistä. - Mobiilipalveluiden mahdollisuuksien selvittäminen.
Valtion tuen lopettaminen seutulipputyöryhmiltä	<ul style="list-style-type: none"> - Osa seutulipputyöryhmistä on joutunut vähentämään tiedotusta ja karsimaan käyttämiään jakelukanavia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Taloudellinen, mutta myös muu tuki seutulipputyöryhmille. - Muutoksen tukeminen seutulipputyöryhmistä seutuliikennetyöryhmiksi, joilla on laajempi tehtäväkenttä, mutta myös resurssit toimintaan.
Informaation merkitystä matkustajalle ei ymmärretä	<ul style="list-style-type: none"> - Kehittäminen ei ole asiakaslähtöistä, jolloin joukkoliikenne menettää asiakkaita ja ei houkuttele uusia asiakkaita. - Aikataulujen ajantasaisuudesta ei pidetä riittävästi huolta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tutkimus asiakkaiden informaatio- tarpeista ja -preferensseistä. - Asiakaslähtöisen ja matkaketjuja koskevan kehittämisen edistäminen ja tiedon levittäminen hyvistä toimintamalleista.
Satunnaiskäyttäjien heikko huomioon ottaminen matkustajainformaation tuottamisessa	<ul style="list-style-type: none"> - Kynnys siirtyä joukkoliikenteen käyttäjäksi suuri, koska tiedon saaminen joukkoliikennejärjestelmästä vaatii osaamista ja tietoa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kannustus räätälöidyn informaation tuottamiseen. - Valtion ja kuntien maksamien matkojen räätälöinti joukkoliikennematkoiksi ja yksityiskohtaisen tiedon toimittaminen asiakkaille. - Internetin reittioppaiden laajempi käyttöönotto ja henkilökohtaisten neuvontapalveluiden ylläpito. - Joukkoliikennetiedon kerääminen yhteen paikkaan ja yhden neuvontapalvelun perustaminen.
Häiriö- ja muutostiedottamista ei tarjota riittävästi	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakas pettyy joukkoliikennepalveluihin ja luottamus matkustajainformaatioon heikkenee. 	<ul style="list-style-type: none"> - Häiriötiedottamiseen soveltuvien järjestelmien kehittäminen.

Ongelma tai haaste	Seuraukset	Toimenpide
<p>Informaation esteettömyyden edistäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Joukkoliikennepalvelut eivät ole erilaisten vammais- ja toimintaesteisten ryhmien käytettävissä, jos tiedotusta esteettömyydestä ei jaeta ja tiedotus ei ole esteetöntä. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informaation jakelukanavien monipuolinen kehittäminen. - Esteettömyyttä koskevien kehitysprojektien tukeminen. - Joukkoliikenneyritysten ja erilaisten vammaisjärjestöjen yhteistyön tukeminen. - Matkustajainformaatio teemaksi ELSA-tutkimusohjelmaan.
<p>Tietämyksen puuttuminen eri informaation jakelukanavien tehokkuudesta, saavutettavuudesta ja haluttavuudesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Niukkoja resursseja käytetään tehottomasti tarjoamalla tietoa jakelukanavia pitkin, jotka eivät tavoita asiakkaita. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tutkimus eri informaatiokanavien käytöstä, tarpeesta ja preferensseistä kohderyhmittäin.
<p>Tehokkaan informointitavan kehittäminen haja-asutusseuduille</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Niukat resurssit ja haja-asutus tekevät informaation jakamisesta haastavaa ja ilman tietoa tehotonta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eri jakelukanavien tehokkuuden tutkiminen. - Uusien toimijoiden mukaan ottaminen informaation jakeluun. - Mobiilipalveluiden hyödyntämisen tutkiminen. - Pienemmille kunnille suunnattu apuraha matkustajainformaation kehittämiseen.
<p>Erikokoisille kunnille soveltuvien ratkaisujen saata- vuus ja hinta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pienemmät kunnat ja yrittäjät jäävät varsinkin digitaalisen matkustajainformaation kehityksen ulkopuolelle, koska järjestelmät kehitetään suurempien kuntien tarpeisiin ja ne ovat kalliita. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pienille toimijoille soveltuvien laitteiden, ohjelmien ja toimintatapojen kehittämisen ja käyttöönoton tukeminen.
<p>Laitteistojen ja ohjelmistojen yhteensopivuus</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Yhtenäisen informaationjärjestelmän kehittäminen ei onnistu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuetaan avoimuutta ja kannustetaan standardien rajapintojen käyttöä.
<p>Joukkoliikenteen huono imago</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Joukkoliikenteellä matkustamista ja joukkoliikennealalla työskentelyä ei koeta haluttavaksi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Imagon nostaminen kampanjoilla ja joukkoliikenteen palvelutason parantamisella.

KIRJALLISUUTTA

Linja-autoliitto. 2003a. Bussialan vuositilastot 2002.

Linja-autoliitto. 2003b. Linja-autoliiton jäsenyritysten bussikalusto 2002.

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2001. HEILI Henkilöliikenteen info-ohjelma 2001-2004. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 46/2001.

Liikenneministeriö. 1999. Suomalaisten liikenneasenteet. Liikenneministeriön mietintöjä ja muistioita B 2/99.

Matkahuolto. 2003. Jukka Ylitalon kalvoesitys 16.1.2004.

Tilastokeskus. 2003. Väestönmuutostietoja ja väestötietoja alueittain 1980-2002.
<http://tilastokeskus.fi/statfin>