



# Liikkumisen palveluiden valtakunnallinen palvelutaso

Marja Rosenberg

14.12.2015



# Asiakkaan matkan kokonaisuus

Tyytyväisyys ja palvelutason seuranta



Matkustus

Käytä

Liput ja palvelut koko matkalle

Solmupisteen palvelut

Vastaanota



Osta



Osto yhdestä paikasta koko yhteystarpeelle

Liikkumis tarve

Tarve

Etsi

Selaa

Vertaile

Asiakkaan tarvitsemat tiedot matkustusmuodon ja ajankohdan valitsemiseksi



Hinta- ja palvelutieto

# Kansalaisten tyytyväisyyteen vaikuttavat merkittävimmät palvelutasotekijät kulkutavoittain pitkillä matkoilla

## Henkilöautoliikenne

1. Liikenteen sujuvuus
2. Matka-aika
3. Liikenneturvallisuus
4. Teiden kunnossapito talvella
5. Matka-ajan ennakoitavuus

## Lentoliikenne

1. Aikataulujen sopivuus
2. Joukkoliikenneyhteyden olemassaolo
3. Häiriö- ja poikkeustilanteista tiedottaminen
4. Matka-aika
5. Aikataulussa pysyminen

## Kaukoliikenteen junaliikenne

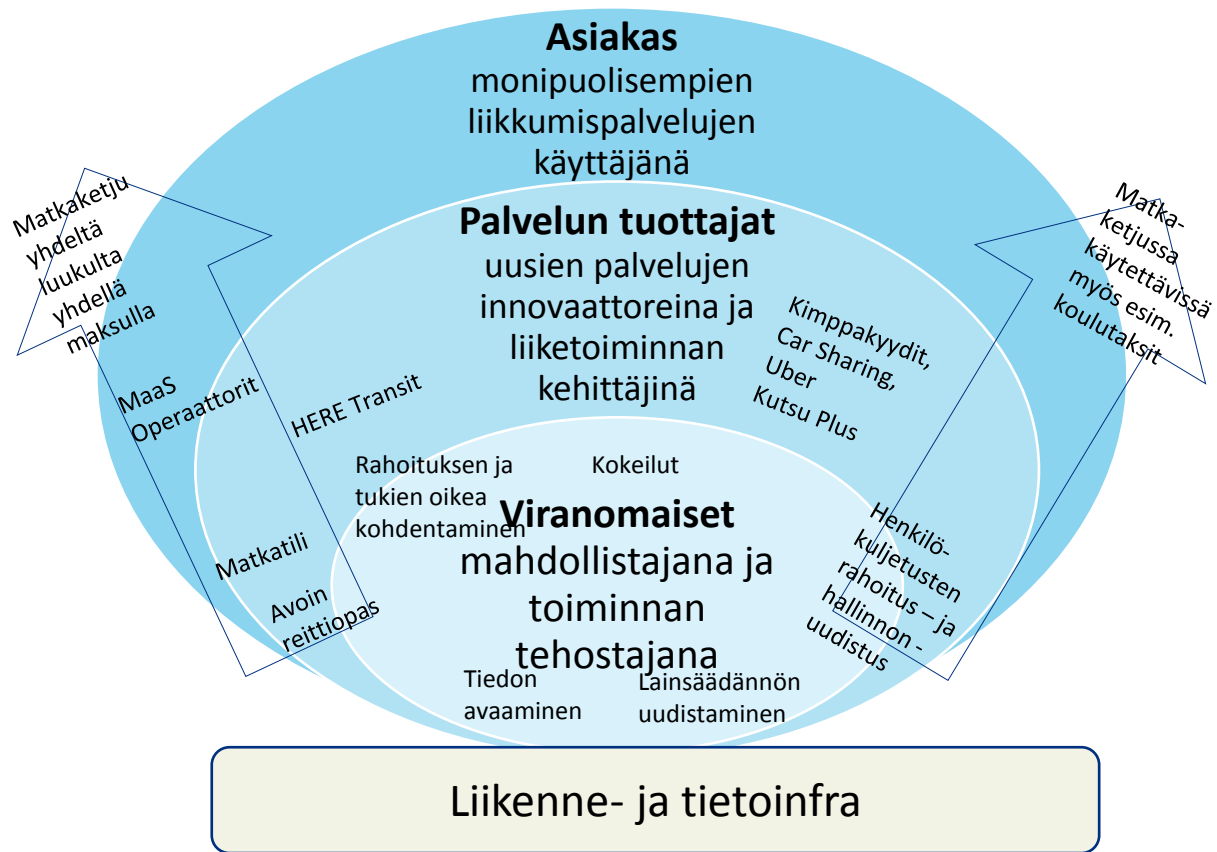
1. Aikataulujen sopivuus
2. Joukkoliikenneyhteyden olemassaolo
3. Jatkoeyhteyden olemassaolo
4. Matka-aika
5. Aikataulussa pysyminen

## Kaukoliikenteen linja-autoliikenne

1. Aikataulujen sopivuus
2. Joukkoliikenneyhteyden olemassaolo
3. Jatkoeyhteyden olemassaolo
4. Matka-aika
5. Häiriö- ja poikkeustilanteista tiedottaminen

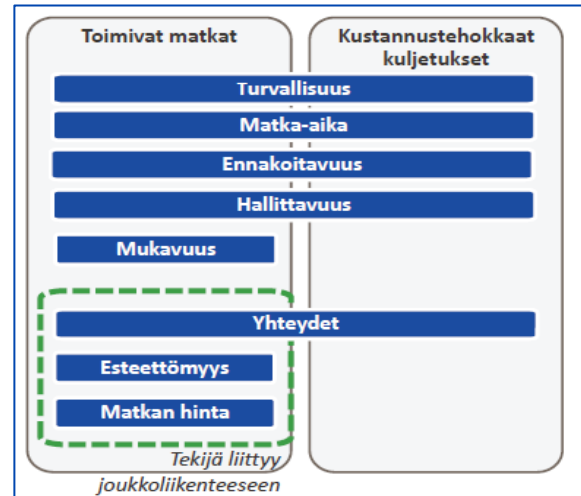
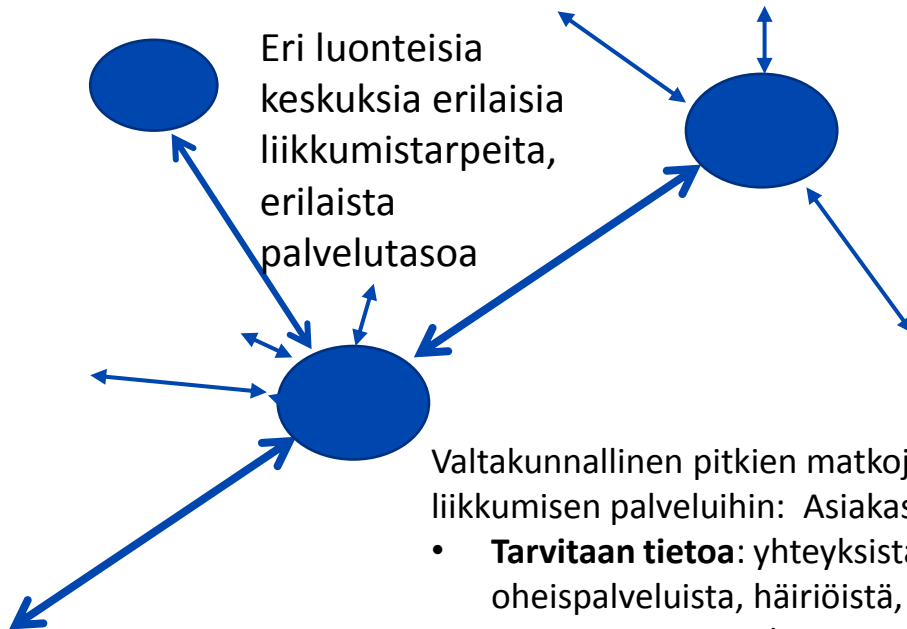


# Liikkuminen palveluna





# Palvelutaso lähtökohtana



Valtakunnallinen pitkien matkojen matkaketju ja linkittyminen alueelliseen liikkumisen palveluihin: Asiakas tietää, mitä odottaa

- **Tarvitaan tietoa:** yhteyksistä, matka- ja odotusajoista, hinnoista, oheispalveluista, häiriöistä, vaihtoehtoista,
- tietoa tarvitaan solmupisteissä ja suoraan käyttäjille
- **Tarvitaan ketjun hallintaa:** yhtenäinen informaatio, yhteentoimiva lippujärjestelmä, aikataulujen yhteensovitus, yhteistoimintaa ketjujen hallinnassa, häiriötilanteiden hallintaa



# Palvelutasomäärittelyn osalliset

## ASIAKKAAT (ASUKKAAT JA MATKUSTAJAT)

- Joukkoliikenteestä annetut asiakaspalautteet (internet, sosiaalinen media, puhelin).
- Aiemmista suunnitelmista annettu palaute
- Asukastilaisuudet, kyselytutkimus tai karttapalautejärjestelmä

## KUNTIEN HALLINTOKUNNAT

- Tavoite- ja suunnittelutyöpajat, joihin osallistuu kuntien eri hallintokuntien edustajia
- Tavoitetyöpajat, joihin on koottu kunnan eri toimialojen johtajia

TOIMIVALTAINEN  
VIRANOMAINEN

## ELINKEINOELÄMÄ

- Infotilaisuudet, työpajat ja/tai keskustelutilaisuudet yritysten, kauppakamarin ja kunnan elinkeinotoimen kanssa
- Kyselyt yrityksille
- Yhteydenotto ja kysymykset suoraan yrityksille

## LIIKENTEENHARJOITTAJAT

- Infotilaisuudet
- Seminaarit
- Työpajat



# Tavoitteet

- Tavoitteena on määritellä **pitkämatkaisen** joukkoliikenteen valtakunnallinen **tavoitteellinen palvelutaso** runkoyhteyksillä ja solmupisteiden (asemat ja terminaalit) kautta jatkuvilla matkaketjun osilla
- Kuvataan **nykyinen palvelutaso** eroteltuna markkinaehtoiseen ja muuhun liikenteeseen ja muodostetaan näkemys liikkumistarpeiden ja liikkumisen palveluiden kehityssuunnista
- Tarkoitus hahmottaa liikenteen **runkoverkkojen ja solmupisteiden yhteys paikalliseen palvelutasoajatteluun** sekä luonnostella tavoiteltavaa palvelutasoa liikkumisen palveluiden osalta vuoteen 2022 ja solmupisteiden kehittämisen osalta pidemmälläkin aikajänteellä
- Vuorovaikutteinen työskentely viranomaisten ja sidosryhmien kesken tavoitteiden selkeyttämiseksi ja sitouttamiseksi sekä kehitystoimien suuntaamiseksi
  - Hyödynnetään toimivaltaisten viranomaisten alueelliset palvelutasomäärittelyt ja Liikenneviraston palvelutaso-ohjeen linjaukset
  - Selvitetään palvelujen tuottajien näkemykset palvelutasotavoitteiden määrittelytarpeelle ja sisällölle
  - Alueelliset työpajat liikennejärjestelmätyöhön ja keskeisen tieverkon toimintalinjatyöhön liittyen ottaen huomioon MaaSiin liittyvät alueelliset tapahtumat



# Kenelle tehdään?

- **Palvelutasomäärittelyn hyödyntäminen**
  - Osoittaa **tavoitteellista kehityssuuntaa** valtakunnallisessa liikkumisen kokonaispalveluissa niin **viranomaisten** (valtio ja kaupunkiseudut) kuin palvelun tuottajienkin käyttöön
  - viitoittaa **solmupisteiden palvelutason kehittämistä**. Solmupisteitä ovat erilaiset terminaalit, matkakeskukset ja vaihtopysäkit, joissa **useiden toimijoiden yhteistyöllä** muodostuu **asiakkaan kokema palvelutaso**
  - antaa liikenteenharjoittajille ja muille liikenteen **palveluiden tuottajille** käsityksen **kysyntäpotentiaalista ja sen kehittymisestä**
  - toimii yhtenä lähtökohtana arvioitaessa **liikenteen ostojen tarpeellisuutta** ja valtakunnallisen liikenteen palvelutason määrittelyssä
  - Antaa myös **liikkujille tietoa** liikkumisen kokonaispalvelujen kehityssuunnista ja palvelutasosta