

# **JOUKKOLIIKENTEEN ASIAKASTARPEIDEN KARTOITUS**

Case: Pohjois-Savon ELY-keskus



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Riihimäki, Tulevaisuuden liikennejärjestelmät

kevät, 2020

Katriina Niiranen

Tulevaisuuden liikennejärjestelmät  
Riihimäki

---

<b>Tekijä</b>	Katriina Niiranen	<b>Vuosi 2020</b>
<b>Työn nimi</b>	Joukkoliikenteen asiakastarpeiden kartoitus – Case: Pohjois-Savon ELY-keskus	
<b>Työn ohjaaja</b>	Ville Turunen	

---

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö on tehty oman työyhteisön selvityshankkeena Pohjois-Savon ELY-keskuksen Liikenne- ja infrastruktuuri – vastuualueelle. Työssä tehtiin asiakaskysely Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen kolmen eri yhteysvälin linja-autovuoroissa kesällä ja syksyllä 2019. Tutkimuksella haluttiin saada selville, millä tasolla Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikennetarjonnan koetaan olevan ja sillä haettiin vastauksia muun muassa joukkoliikenteen vuorotarjonnan riittävyteen, lipputuotteiden selkeyteen ja saavutettavuuteen sekä matkustusinformaation toteutumiseen.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä kerrotaan joukkoliikenteen järjestämisestä Pohjois-Savon ELY-keskuksen toimivalta-alueella. Myös joukkoliikenteen palvelutason määrittäminen ja asiakastarpeiden ymmärtäminen antavat sopivaa tietopohjaa asiakaskyselyteemaan liittyen. Työn lopussa esitellään kyselyn toteutus, tulokset sekä johtopäätökset.

Asiakaskyselyiden vastaajamäärät olivat pienet, mutta vastausten perusteella voidaan saada suuntaa antavaa kuvaa yhteysvälien asiakasmielipiteistä. Tämän opinnäytetyön perusteella vastaavia laajamittaisia asiakaskyselyitä ei kannata Pohjois-Savon ELY-keskuksen hankkimassa joukkoliikenteessä tehdä säännöllisesti. Ennemmin kannattaa kohdentaa kyselyjä yhteysväleihin, joissa on kokeiltu uutta palvelua, on tapahtunut muutoksia lippu- ja maksujärjestelmien suhteen tai on ilmennyt asiakaspalautteiden perusteella jotain kehitettävää.

**Avainsanat** Joukkoliikenne, joukkoliikennesuunnittelu, asiakaskokemus, asiakastarpeet

**Sivut** 72 sivua, joista liitteitä 8 sivua

Traffic Management Systems of the Future  
Riihimäki

---

<b>Author</b>	Katriina Niiranen	<b>Year</b> 2020
<b>Subject</b>	Surveying customer needs concerning public transportation – Case: North Savo ELY centre	
<b>Supervisor</b>	Ville Turunen	

---

ABSTRACT

This thesis has been written as my own work community's project for North Savo ELY centre's Transport and infrastructure department. The thesis consists customer survey that was executed in three different public transportation lines at the summer and fall of 2019. The aim of the surveys was to find out what is the public's opinion about North Savo ELY centre's public transportation supply. It was also important to get results to the questions concerning the connection supply of public transportation, how well ticket products are understood and what is their accessibility. One question also was how travel information systems are experienced by customers.

Theoretical framework of the thesis describes how public transportation is organized in North Savo ELY centre's authority area. Also defining service level to public transportation and understanding customer needs support this customer survey theme essentially. The execution, results and conclusions of the surveys are explained at the end of the thesis.

The number of responses in the surveys were relatively low, but it was possible to get a rough overview of the lines' customers opinions based on the answers. The conclusion of this thesis is that it is not worth the effort to conduct same kind of surveys in North Savo ELY centre's all public transportation lines regularly. On the other hand, it could be worth to target surveys to the lines where new service is tested, there are changes in the ticket and cashier system, or customer responses indicate that there might be something to improve.

**Keywords** Public transportation, public transport planning, customer experience, customer needs

**Pages** 72 pages including appendices 8 pages

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TYÖN LÄHTÖKOHDAT .....	2
2.1	Työn tavoitteet.....	2
2.2	Tutkimusongelman määrittäminen .....	3
2.3	Teoreettinen viitekehys ja tutkimusmenetelmät .....	3
2.4	Hyödynnettävyys jatkossa.....	3
3	JOUKKOLIIKENTEN JÄRJESTÄMINEN ITÄ-SUOMESSA.....	5
3.1	Joukkoliikenteen järjestäminen, määrärahat ja hankintakriteerit .....	5
3.1.1	Markkinaehtoinen liikenne.....	7
3.1.2	Käyttöoikeussopimusliikenne.....	8
3.1.3	Bruttoliikenne.....	8
3.2	Pohjois-Savon ELY-keskuksen toimivalta-alue .....	9
3.3	Käytössä olevat lippu- ja maksujärjestelmät.....	10
4	JOUKKOLIIKENTEN PALVELUTASO .....	11
4.1	Palvelutason määrittäminen .....	11
4.2	Pohjois-Savon ELY-keskuksen palvelutasopäätös.....	12
5	ERILAISET ASIAKASTARPEET JOUKKOLIIKENNESUUNNITELUSSA.....	15
5.1	Asiakassegmentointi joukkoliikennematkustamisessa .....	15
5.2	Asiakastarpeiden ymmärtäminen suunnittelun lähtökohtana.....	15
5.3	Palvelumuotoilun hyödyntäminen joukkoliikennesuunnittelussa.....	17
6	KYSELYTUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT.....	19
6.1	Tutkimusalueen rajaus .....	19
6.2	Kyselytutkimuksen toteutus.....	21
6.2.1	Kesän 2019 asiakaskysely .....	21
6.2.2	Syksyn 2019 asiakaskysely.....	23
6.3	Tutkimuskysymykset .....	23
7	TUTKIMUSTULOKSET .....	24
7.1	Kesän 2019 asiakaskyselyn tulokset.....	24
7.1.1	Taustatiedot.....	24
7.1.2	Yleiset asenteet joukkoliikennematkustamisessa.....	27
7.1.3	Asiakastyytyväisyys ja –kokemukset .....	29
7.1.4	Matkustusinformaation toteutuminen .....	33
7.2	Syksyn 2019 asiakaskyselyn tulokset .....	36
7.2.1	Taustatiedot.....	36
7.2.2	Yleiset asenteet joukkoliikennematkustamisessa.....	39
7.2.3	Asiakastyytyväisyys ja –kokemukset .....	40
7.2.4	Matkustusinformaation toteutuminen .....	43
8	TUTKIMUSTULOSEN TARKASTELU ASIAKASRYHMITÄIN .....	46

8.1	Kesän 2019 asiakaskysely .....	46
8.1.1	Matkan tarkoituksen mukaan .....	46
8.1.2	Pakolliset käyttäjät .....	49
8.1.3	Säännölliset käyttäjät .....	51
8.2	Syksyn 2019 asiakaskysely .....	53
8.2.1	Matkan tarkoituksen mukaan .....	53
8.2.2	Pakolliset käyttäjät .....	55
8.2.3	Säännölliset käyttäjät .....	56
8.3	Tutkimustulosten vertailu .....	57
8.3.1	Havainnot tuloksista eri yhteysväleillä .....	57
8.3.2	Havainnot tuloksista eri asiakasryhmien kesken .....	57
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	59
9.1	Kehittämisehdotukset .....	59
9.2	Asiakaskyselyn hyödyntäminen .....	60
9.3	Loppusanat .....	61
10	LÄHDELUETTELO .....	63

#### Liitteet

Liite 1	Tutkimuskysymykset, kesä ja syksy 2019
Liite 2	Matkustajalaskennat tutkittavilta yhteysväleiltä

## 1 JOHDANTO

Joukkoliikenneala on ollut viimeiset vuodet murroksessa moneltakin osin. Liikenne- ja viestintäministeriön kärkihankkeen Liikennekaaren esitys hyväksyttiin 24.3.2017 lakina liikenteen palveluista. Eduskunnan tiedotteen mukaan uudessa laissa liikenne ja kuljetukset nähdään palveluina, joita kansalaiset ja yritykset hyödyntävät tarpeidensa mukaisesti. Tarkoituksena on, että näitä palveluita voidaan yhdistää matkaketjuiksi siten, että eri liikennemuotoja yhdistetään yhdeksi kokonaisuudeksi. (Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunnan tiedote, 24.3.2017.) Joukkoliikennepalvelujen yhteiskäyttöiset lipputuotteet ovat lähitulevaisuuden yksi isoimmista ratkaistavista ongelmista. Myös matkustajien kannalta luotettavan aikatauluinformaation tuottaminen ja sen helppo saavutettavuus ovat erittäin tärkeää. Liikennepalvelulain mukaan toimivaltaisen viranomaisen on huolehdittava siitä, että sen toiminta edistää lippu- ja maksujärjestelmien yhteen toimivuutta (Laki liikenteen palveluista 320/2017, IV osa, 2. luku, 157§).

Ensiarvoisen tärkeänä seikkana laissa tuodaan esille myös liikenteen sähköisten palvelujen edistäminen ja kuljetusten sekä liikenteen käsittäminen palveluina, joita voidaan yhdistää matkaketjuiksi. Liikennepalvelulain mukaan henkilöliikenteen liikkumispalveluiden tarjoajan on huolehdittava siitä, että liikkumispalvelua koskevat olennaiset ajantasaiset tiedot ovat saatavissa avoimen rajapinnan kautta ja näin ollen hyödynnettävissä liikkumisen sähköisiin palveluihin. Laissa mainittuja olennaisia tietoja ovat ainakin reitti-, pysäkki-, aikataulu-, hinta- ja saatavuustiedot sekä esteettömyystiedot. (Laki liikenteen palveluista 320/2017, IV osa, 2. luku, 154§).

## 2 TYÖN LÄHTÖKOHDAT

Tämä opinnäytetyö on tehty oman työyhteisön selvityshankkeena ja sen toimeksiantaja on Pohjois-Savon ELY-keskuksen Liikenne- ja infrastruktuuri – vastuualue. Itä-Suomen liikennestrategian yhdeksi ihmisten liikkumisen tavoitteeksi on nostettu, että päivittäiset matkat on mahdollista tehdä joukkoliikenteellä kaupunkiseuduilla sekä suurimpien taajamien että keskuskaupunkien välillä. Yksi askel kohti tätä tavoitetta on parantaa avoimen joukkoliikenteen vuorotarjontaa ja tarjota edullisia yhteiskäyttöisiä lipputuotteita. (Itä-Suomen liikennestrategia, 2015.) Pohjois-Savon ELY-keskuksessa on viime vuosina tehty joitain asiakaskyselyitä muun muassa Waltti-järjestelmään ja paikallisliikenteeseen liittyen. Kyselytutkimusta maaseutuliikenteen palvelutarjonnasta ei ole kuitenkaan tehty. Pohjois-Savon ELY-keskuksella ei ole tietoa matkustajien kokemuksista joukkoliikenteen vuorotarjonnan tyydyttävyydestä, eikä siitä toteutuvatko muun muassa Itä-Suomen liikennestrategiassa asetetut tavoitteet ihmisten liikkumisesta käytännössä matkustajia tyydyttävällä tavalla alueella.

### 2.1 Työn tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä asiakastarpeiden kartoitus rajatuna ajankohtana keskeisiin joukkoliikenteen teemoihin liittyen. Keskeiset asiakaskyselyn teemat ovat muun muassa vuorotarjonnan riittävyys yhteysväleillä, matkustuskokemukset, aikataulujen ja reittien soveltuvuus asiakkaille sekä matkustusinformaation toteutuminen. Tutkimuksen tavoitteena on saada selville kokonaiskuva matkustajien palvelutarjonnan tyydyttävyydestä eri yhteysväleillä sekä millä tasolla Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikennetarjonnan koetaan olevan.

Mikäli tutkimuksessa tulee esiin ongelmia tai tarpeita, joita ELY-keskus toimivaltaisena viranomaisena voi ratkaista liikenteessään omilla toimillaan tai päätöksillään, voi tutkimuksesta olla selkeästi hyötyä niin matkustajille kuin toimeksiantajallekin. Kaiken kaikkiaan tavoitteena on saada entistä tyytyväisempiä joukkoliikennematkustajia Itä-Suomen alueella sekä sen myötä kasvattaa pitkällä tähtäimellä joukkoliikenteen matkustajamääriä.

Tällä opinnäytetyöllä halutaan saada matkustajien todelliset tarpeet kartoitettua sekä heidän mielipiteensä nykyisistä joukkoliikennepalveluista esiin. Opinnäytetyön aihe sopii hyvin Tulevaisuuden liikennejärjestelmät -koulutuksen opintoihin, sillä joukkoliikenne on yksi kasvavista ja merkittävistä liikenteen kulkumuodoista tulevaisuudessa. Joukkoliikenteen sujuvuus on liikenteen sujuvuuden ja matkustajien kannalta ensiarvoisen tärkeää. Tavoitteena on, että tästä tutkimuksesta hyötyy ainakin kolme osapuolta; Pohjois-Savon ELY-keskus, minä opiskelijana ja työntekijänä sekä loppukädessä tutkimuksen kohteena olleet matkustajat entistä parempina joukkoliikennepalveluina.

## 2.2 Tutkimusongelman määrittäminen

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma on määritettävissä seuraavilla kysymyksillä:

- Onko joukkoliikenteen vuorotarjonta riittävä tutkittavilla yhteysväleillä?
- Millaisia matkustuskokemuksia on havaittu?
- Ovatko lipputuotteet selkeitä ja hyvin saavutettavissa?
- Onko matkustusinformaatio hyvin saavutettavissa?
- Vastaako Pohjois-Savon ELY-keskuksen hankkiman joukkoliikenteen palvelutarjonta riittävästi kysyntään?

## 2.3 Teoreettinen viitekehys ja tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen teoreettisen viitekehysten aihepiireiksi on valittu nykyisten joukkoliikennehankintojen palvelutarjonnan vastaaminen kysyntään, lipputuotteiden ja matkustusinformaation saavutettavuus sekä matkustuskokemusten analysointi. Opinnäytetyön tutkimusosuus muodostuu laadullisesta tutkimuksesta eli asiakaskyselystä, joka suoritetaan rajattuna ajankohtana kolmella eri yhteysvälillä Pohjois-Savon ELY-keskuksen hankkimassa linja-autoliikenteessä. Kyseessä on vain joukkoliikenteen käyttäjiin ja käyttöön kohdistuva tutkimus. Tarkemmin tutkimuksen toteutuksesta kerrotaan luvussa 8.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa on kerrottu joukkoliikenteen järjestämistavoista, joukkoliikenteen palvelutason määrittelystä, joukkoliikennesuunnittelun periaatteista sekä asiakassegmentoinnista ja -tarpeista. Näillä pyritään hahmottamaan aihepiirien käsitteellisiä malleja ja selityksiä aieman tutkimuskirjallisuuden pohjalta. Teoriaosuus on toteutettu etsimällä aiheisiin liittyvää lähdeaineistoa ja analysoimalla sitä.

Kaikkienensa teoreettinen viitekehys antaa lukijalle yleiskuvan Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenneasioiden toimintaympäristöstä ja siitä, kuinka tämän kyselytutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä viraston joukkoliikennehankintojen ja uusien toimintamallien suunnittelussa, kuten matkustusinformaation parantamiseen liittyvissä asioissa.

## 2.4 Hyödynnettävyys jatkossa

Liikenneviraston vuonna 2016 tekemien puhelinhaastatteluiden ja sähköpostikyselyiden mukaan ELY-keskukset eivät tuolloin tehneet toistuvia asiakastytyväisyystutkimuksia. ELY-keskuksissa kyselyitä ja mittauksia tehdään lähinnä erilaisten kehittämishankkeiden ja muutosten yhteydessä, kuten esimerkiksi joukkoliikenneuudistusten, toimivalta-alueiden perustamisen tai palvelutason määrittelytyön yhteydessä. (Kiiskilä & Frösén, 2016, s. 27)



Pohjois-Savon ELY-keskuksessa tilanne on vastaava kuin valtakunnallisesti; matkustajien tyytyväisyyttä tai heidän matkustuskokemuksia ei ole tutkittu aiemmin, saati säännöllisesti, toimivalta-alueella. Viime vuosina matkustajille teetetyt kyselyt ovat liittyneet lähinnä Waltti lippu- ja maksujärjestelmään. Kyselyjen ohella asiakastyytyväisyyteen liittyvää tietoa saadaan myös asiakaspalautteiden kautta. Niistä saatu informaatio keskittyy yleensä negatiivisiin asioihin, jolloin keskeisimmät onnistumiset eri yhteysväleillä eivät nouse riittävästi esiin. (Kiiskilä & Frösén, 2016, s. 28)

Tässä opinnäytetyössä suoritettavalla tutkimuksella on tarkoitus olla helposti hyödynnettävissä myöhemmin. Ennen opinnäytetyön tutkimusosiota käydään toimeksiantajan kanssa läpi tutkimuksen tavoitteet, kohdemäärittelyt sekä tutkimuskysymykset. Näin varmistetaan, että tutkimuksessa huomioidaan juuri ne asiat, joita toimeksiantaja haluaa saada selville ja mistä heille on eniten hyötyä jatkoon kannalta. Asiakaskyselystä on tarkoitus luoda sellainen, että se on helposti toistettavissa myöhemmin - niin nyt tutkimuksen kohteena oleville kuin muillekin yhteysväleille. Opinnäytetyön ensisijaisena tarkoituksena on tuottaa Pohjois-Savon ELY-keskukselle oleellista tietoa joukkoliikennematkustajien tarpeista, jotta he alueensa toimivaltaisena viranomaisena voivat hyödyntää sitä myöhemmin joukkoliikennesuunnittelun tukena. Asiakaskyselyn toisena tarkoituksena on luoda asiakaskyselymalli, joka on hyödynnettävissä helposti myöhemmissä asiakaskyselyissä.

### 3 JOUKKOLIIKENTEN JÄRJESTÄMINEN ITÄ-SUOMESSA

Yleisen määritelmän mukaan joukkoliikenne on henkilöiden kuljettamista suurille henkilömäärille tarkoitetuilla liikennevälineillä (Liikennevirasto, 2018, s.12.) Ojalan mukaan (2000, s. 17) linja- ja aikataulusidonnaisessa joukkoliikenteessä voidaan erottaa liikennöintitavan mukaan kaupunkimainen paikallisliikenne, kaupungin ja sen lähivaikutusalueen lähiliikenne, kuntien välinen seudullinen liikenne sekä pitkämatkainen kaukoliikenne. Pohjois-Savon ELY-keskuksen hankkima liikenne on pääosin kuntien välistä seudullista liikennettä sekä kolmen kaupungin osalta paikallisliikennettä ja siihen liittyvää lähiliikennettä.

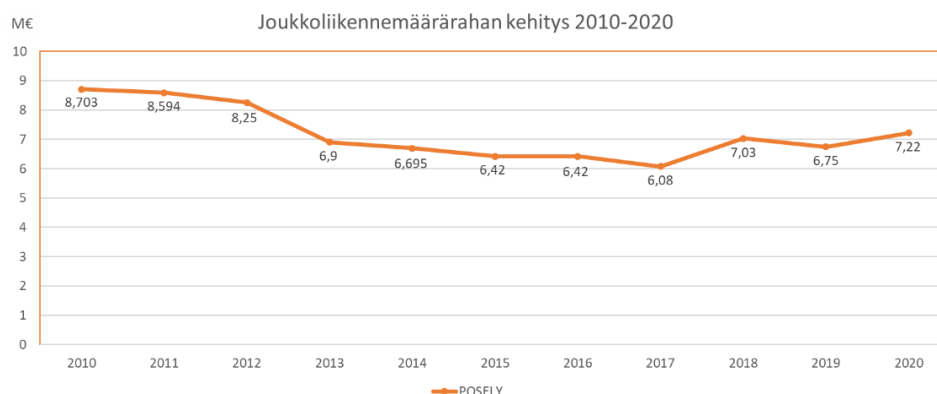
#### 3.1 Joukkoliikenteen järjestäminen, määrärahat ja hankintakriteerit

Voimassa olevan liikennepalvelulain mukaan palvelusopimusasetuksessa tarkoitettuja tieliikenteen toimivaltaisia viranomaisia ovat toimivaltaiset elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä 2 momentissa mainitut kunnalliset viranomaiset ja 3 momentissa mainitut seudulliset viranomaiset. (Laki liikenteen palveluista 320/2017, IV osa, 1. luku, 4§). Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (jäljempänä ELY-keskukset) huolehtivat osaltaan kansalaisten joukkoliikennepalveluiden saatavuudesta sekä luovat edellytykset joukkoliikenteen toimivuudelle ja sujuvuudelle. Joukkoliikenteen järjestämistä säätelevät EU:n asetus rautateiden ja maanteiden julkisista henkilöliikennepalveluista sekä kansallinen joukkoliikennelaki. Pohjois-Savon ELY-keskuksen toimivalta joukkoliikenteen järjestämisessä ulottuu kolmen maakunnan alueelle eli Pohjois-Savon maakunnan lisäksi Etelä-Savon ja Pohjois-Karjalan maakuntien alueelle. ELY-keskuksen lisäksi alueella ovat toimivaltaisia viranomaisia Joensuun, Kuopion, Mikkelin ja Savonlinnan kaupungit, jotka vastaavat kukin alueellaan yksinomaan harjoitettavasta liikenteestä. Pohjois-Savon ELY-keskus on toimivaltainen viranomainen myös Iisalmen, Pieksämäen ja Varkauden paikallisliikenteiden osalta.

Joukkoliikennehankintoja ohjaa Traficomien myöntämä määräraha julkisen henkilöliikenteen palvelujen ostoon ja kehittämiseen. Päätöksen (Traficom, 2019) mukaan valtionrahoituksen käyttötarkoitus on määritelty laissa liikenteen palveluista (320/2017) 173-174§ sekä valtioneuvoston asetuksessa liikenteen palveluiden valtionavustuksista (509/2018). Liikenne- ja viestintävirasto on päätöksellään osoittanut elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksille yhteensä noin 34 miljoonaa euroa vuodelle 2020 joukkoliikenteen palvelujen ostoon ja kehittämiseen. Määrärahan kiintiöimisen kriteereinä ovat olleet ensisijaisesti ELY-keskusten väestömäärät sekä yleisten teiden pituudet. Kuvasta 1 nähdään, että Pohjois-Savon ELY-keskukselle osoitettujen joukkoliikennemäärärahojen kehitys on viimeisen kymmenen vuoden aikana ollut laskusuuntaista. Vuonna 2010 myönnetty joukkoliikennemääräraha oli 8,7 miljoonaa euroa. Se on 18 % enemmän kuin kymmenen vuotta myöhemmin, vuonna 2020 osoitettu määräraha,

7,22 miljoonaa euroa. Vuosien 2018-2020 määrärahat sisältävät myös Waltti- ja bruttoliikenteen tulokiintiön, joka on arvio kunakin vuonna kertyvistä lipputuloista näihin liittyen. Vuodesta 2013 lähtien keskiuurille kaupungeille ei ole myönnetty joukkoliikennetukea enää ELY-keskusten kautta, vaan Traficom aiemmin Liikennevirasto) päättää ja myöntää tuen suoraan keskiuurille kaupungeille. Tämä osittain selittää vuonna 2013 ollut pudotus määrärahoissa. Keskiuuria kaupungeja ja niihin kuuluvia kaupunkiseutuja ovat Itä-Suomessa Kuopion kaupunki ja Joensuun kaupunki.

Tilastokeskuksen julkaisemaa linja-autoliikenteen kustannusindeksiä tarkasteltaessa on nähtävissä vuotuisen kustannustason muutos, joka on vaihdellut aina -0,2 %:sta aina 5,3 %:iin saakka. Vakiovuoroliikenteen vuosi-indeksin pisteluku vuonna 2010 oli 100,0 ja vuonna 2019 vastaava vuosi-indeksin pisteluku oli 115,1. (Tilastokeskus, 2020) Vuonna 2010 asetettu määräraha, 8,703 miljoonaa euroa, olisi siis tämän hetken kustannusindeksiin tarkistettuna hieman yli 10 miljoonaa euroa. Tämä olisi lähes 28 % prosenttia enemmän kuin vuonna 2020 myönnetty joukkoliikennemääräraha.



Kuva 1. Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikennemäärärahan kehitys 2010-2020

Itä-Suomen alueen kuntien joukkoliikenneviranomaisille pidettiin helmikuussa 2019 perehdytystilaisuus, jossa muun muassa käytiin läpi joukkoliikenteen rahoitusta ja kuntien osallistumista hankintoihin. Pohjois-Savon ELY-keskuksella on voimassa olevat yhteistyösopimukset henkilökuljetusten järjestämisestä ja kustannusten jakamisesta alueensa kuntien kanssa. Sopimukset ovat olleet voimassa 1.7.2014 alkaen toistaiseksi (6 kk irtisanomisajalla) ja niitä ollaan uusimassa vuoden 2020 aikana. Yhteistyösopimuksissa on sovittu esimerkiksi käytettävistä lippu- ja maksujärjestelmistä, lipujen hinnoista ja hintojen alentamisesta (subventio) sekä hankintakustannusten jakamisesta. Pohjois-Savon ELY-keskus on ajokaudesta 2017-2018 tehnyt hankintakohteittain rahoitussuunnitelmat ELY-liikenteen kustannusten jakamisesta, jossa kunnille maksettavaksi jäävät kuntaosuudet lasketaan seuraavasti: kuntarajat ylittävä 20 %, paikallisliikenne 50 %, palvelu-

ja sisäinen liikenne 100 %. Lisäksi voi olla muita erikseen sovittavia osuuksia. (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2019, s. 11)

Pohjois-Savon ELY-keskus toimivaltaisena viranomaisen noudattaa EU:n palvelusopimusasetuksen mukaisissa hankinnoissa kriteerejä, jotka on määritelty vuonna 2015 laaditussa Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen hankintastrategiassa. Ensisijainen periaate on, että palveluja järjestetään vain, jos niillä on kysyntää. Kysyntärajana on keskimääräinen lipputulo, jonka tulee olla yli 0,40€/km. Kysyntärajan ylittyessä yhteyksiä priorisoidaan seuraavasti:

- 1) Opiskeluyhteydet 2. asteen opiskelijoille järjestetään päivittäin, jos matkan kesto joukkoliikenteessä yhteen suuntaan on alle 75 min, muuten järjestetään viikonloppuyhteys.
- 2) Työssäkäyntiyhteydet järjestetään arkisin, jos yhteysvälillä on yli 200 pendelöijää. Saman kausilipun on kelvattava molempiin suuntiin. Keskuskaupungeissa vuorot pyritään ajamaan sairaalalle.
- 3) Asiointiyhteys järjestetään luonnolliseen asiointisuuntaan ja asiointille on perusteltu tarve.
- 4) Liittyminen kaukoliikenteeseen
- 5) Matkailu  
(Weiste, H. 2018, s. 4)

### 3.1.1 Markkinaehtoinen liikenne

ELY-keskus tekee päätöksen siitä, järjestääkö se henkilöliikenteen palvelut toimivalta-alueellaan EU:n palvelusopimusasetuksen (PSA) mukaisesti vai syntyvätkö palvelut markkinaehtoisesti. Mikäli toimitaan PSA:n mukaisesti tehdään lisäksi päätös yksinoikeudesta, joka julkaistaan aina ELY-keskuksen internet-sivuilla. Yksinoikeuspäätöksellä annetaan erikseen valittavalle liikenteenharjoittajalle mahdollisuus harjoittaa julkista henkilöliikennettä tietyllä reitillä tai alueella sekä suljetaan pois muut mahdolliset liikenteenharjoittajat niiltä. Julkiset henkilöliikennepalvelut suunnitellaan aina yhteistyössä kuntien kanssa. (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2019, s. 15)

Uutta markkinaehtoista liikennettä saa aloittaa liikennepalvelulain menettelyjen mukaisesti nykyään kaikille reiteille, joille ei ole vahvistettu PSA:n mukaista yksinoikeutta. Liikennepalvelulain mukaan henkilöliikenteen kuljetuspalvelun tarjoajan on kuitenkin ilmoitettava säännöllisesti tarjottavan palvelun aloittamisesta, lopettamisesta ja olennaisista muutoksista. Ilmoitukset tehdään Liikenne- ja viestintävirasto Traficomille viimeistään 60 päivää ennen muutoksen voimaantuloa. (Pohjois-Savon ELY-keskus, n.d.)

Pohjois-Savon ELY-keskuksen toimivalta-alueella markkinaehtoista liikennettä on pääosin valtatiellä 5 (Iisalmi-Mikkeli), Joensuun ja Kuopion välillä sekä Suonenjoen ja Kuopion välillä. Nämä yhteydet on määritelty lähtökohdaisesti markkinaehtoisen liikenteen alueeksi ja niiden kehittämisestä vastaavat liikenteenharjoittajat. Toimivalta-alueen muilla yhteyksillä liikenne

järjestetään pääsääntöisesti PSA-liikenteenä. (Weiste, H. 2018, s.14) Kaukoliikenne on nykyään markkinaehtoista liikennettä, missä pitkien yhteysvälien liikenne, kuten Oulu-Helsinki, palvelee myös Itä-Suomen alueen linja-automatkustajia.

### 3.1.2 Käyttöoikeussopimusliikenne

Käyttöoikeussopimus- eli nettomallissa toimivaltainen viranomaisen myöntää liikenteenharjoittajalle yksinoikeuden alueeseen tai reittiin. Se voi halutessaan määrittää reunaehtoja muun muassa lippujen hintoihin, aikatauluihin, vuorotiheyteen ja palvelutasoon. Subventiota ei saa kohdentua ELY-keskusten sopimusliikenteisiin. Nettomallissa liikenteenharjoittaja pitää lipputulot itsellään, minkä lisäksi se saa hankintapäätöksen mukaisen korvauksen toimivaltaiselta viranomaiselta kattamaan liikennöintikustannuksia. Liikenteenharjoittaja kantaa tässä mallissa riskin liikennöinnin kannattavuudesta. (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2019, s. 18)

Pohjois-Savon ELY-keskuksella on tällä hetkellä (helmikuu 2020) voimassa olevia käyttöoikeussopimuksia 46 kappaletta toimivalta-alueellaan. Tässä opinnäytetyössä tutkittavat yhteysvälit ovat kaikki käyttöoikeussopimusliikennettä.

### 3.1.3 Bruttoliikenne

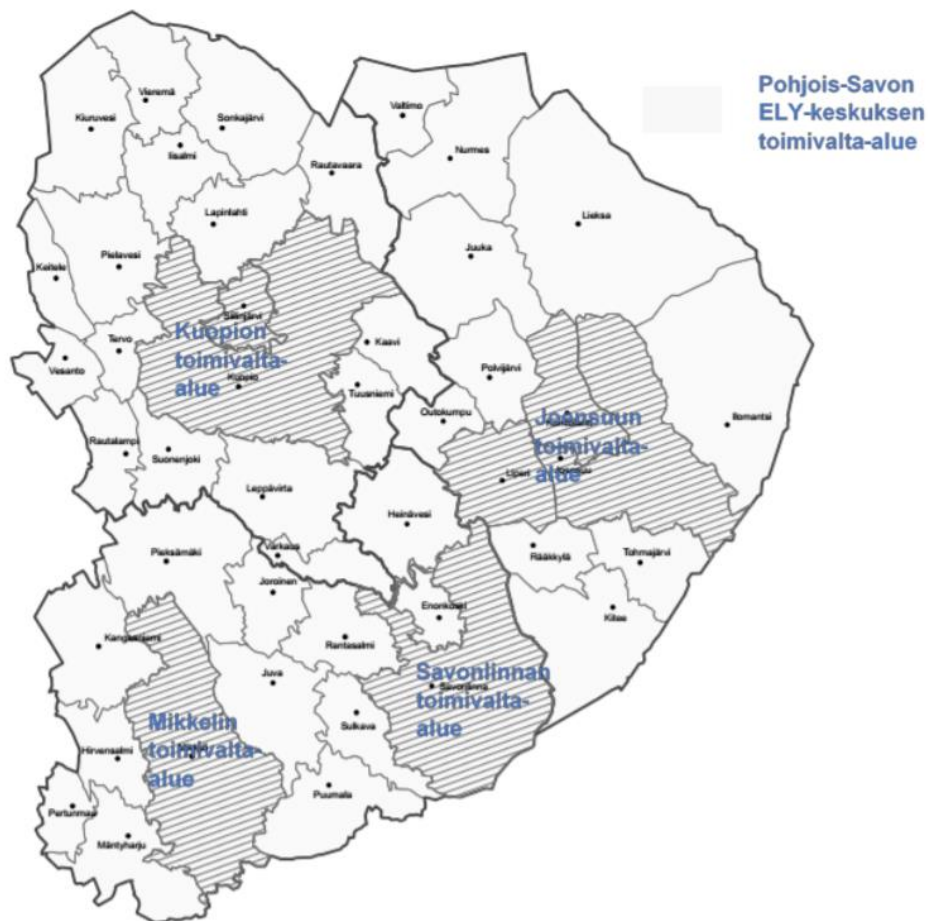
Hankintasopimus- eli bruttomallissa toimivaltainen viranomaisen vastaa liikenteen suunnittelusta ja laatutason määrittelystä kuten aikatauluista, vuorotiheydestä ja lippujen hinnoista. Toimivaltainen viranomaisen saa lipputulot kilpailuttamastaan liikenteestä, jolloin se kantaa myös lipputuloriskin. Subventiota ei saa kohdentua ELY-keskusten sopimusliikenteisiin. Bruttomallissa liikenteenharjoittaja saa hankintapäätöksen mukaisen korvauksen, joka kattaa kaikki liikennöintikustannukset. Liikenteenharjoittaja tilittää lipputulot toimivaltaiselle viranomaiselle. (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2019, s. 18)

Aiemmin liikennettä hankittiin Pohjois-Savon ELY-keskuksessa ainoastaan käyttöoikeussopimusmallilla ja sitä ennen ostosopimuksina. Keväällä 2019 Pieksämäen paikallisliikenne ja Varkauden paikallis- ja lähiliikenne kilpailutettiin bruttosopimusmallilla. Voimassa olevia bruttosopimuksia on tällä hetkellä (helmikuu 2020) kolme. Kevään 2020 joukkoliikenteen kilpailutuksessa liikennettä kilpailutetaan bruttomallilla seitsemän Pohjois- ja Etelä-Savon hankintakohteen osalta.

### 3.2 Pohjois-Savon ELY-keskuksen toimivalta-alue

Kuvasta 2 nähdään, että Pohjois-Savon ELY-keskuksen toimivalta-alue kattaa koko Itä-Suomen, pois lukien Kuopion, Joensuun, Mikkelin ja Savonlinnan kaupunkien toimivalta-alueet. Pohjois-Savon ELY-keskuksen hankkimia linja-autovuoroja on noin 800 kappaletta vuodessa, joissa vuosittainen ajokilometrimäärä on noin 5,5 miljoonaa ja niissä matkustaa 1,6 miljoonaa matkustajaa (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2020).

Hankittu liikenne jakautuu maaseutuliikenteen 400 linja-autovuuroon ja lisälähtien, Pieksämäen sekä Varkauden paikallisliikenteen vajaan 400 vuoroa. Maaseutuliikenteessä on vuosittain noin 4,7 miljoonaa ajokilometriä ja noin 1,1 miljoonaa matkustajaa. Paikallisliikenteessä puolestaan on noin 800000 ajokilometriä ja 500000 matkustajaa.



Kuva 2. Pohjois-Savon ELY-keskuksen toimivalta-alue (Weiste, H. 2018)

### 3.3 Käytössä olevat lippu- ja maksujärjestelmät

Pohjois-Savon ELY-keskuksella on tällä hetkellä käytössään kaksi eri lippu- ja maksujärjestelmää; Waltti sekä niin sanottu liikenteenharjoittajan lippu- ja maksujärjestelmä.

Waltti on valtakunnallinen vyöhykepohjainen lippu- ja maksujärjestelmä, jota hallinnoi kaupunkien omistama LMJ Oy. Waltti on käytössä 13 kaupunkiseudun linja-autoliikenteessä sekä osassa ELY-keskusten liikennettä Etelä-Savossa, Kainuussa, Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Savossa. Sopimusliikenteen lisäksi Waltti on kelpoinen myös markkinaehtoisessa liikenteessä esimerkiksi Kiuruvesi-Iisalmi, Outokumpu-Joensuu ja Puumala-Mikkeli väleillä. Valtio irtaantui LMJ Oy:stä ja luopui osakekannastaan kesällä 2018, mistä syystä ELY-keskukset eivät ole enää In-House-toimijoita. Hankintalain rajoitteet estävät Waltin laajentamisen ELY-keskusten liikenteessä toistaiseksi. Tällä hetkellä Pohjois-Savon ELY-keskuksen omasta Waltista ollaan irtaantumassa hallitusti ja jatkossa liikenteitä kilpailutetaan eri lippu- ja maksujärjestelmiin sekä mahdollisesti toimivaltaisten kaupunkien Walttiin. (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2019, s. 23)

Liikenteenharjoittajien lippu- ja maksujärjestelmä antaa liikenteenharjoittajille mahdollisuuden määrittellä tarjolla olevat tuotteet. Keväällä 2019 kilpailutetun käyttöoikeussopimusliikenteen hankinta-asiakirjojen liitteen 5, Lippu- ja maksujärjestelmiä koskevat vaatimukset, mukaan lippu- ja maksujärjestelmistä esitetään ainoastaan vähimmäisvaatimukset eikä liikenteenharjoittajalta edellytetä minkään tietyn järjestelmän käyttöä.

Liikenteenharjoittajan tarjouksesta tulee ilmetä, että sopimuksen mukaisessa liikenteessä käytettävä lippu- ja maksujärjestelmä täyttää kilpailutusasiakirjoissa esitetyt vaatimukset. Käyttöoikeussopimusliikenteessä liikenteenharjoittaja vastaa lippu- ja maksujärjestelmäkokonaisuudesta kaikkine osajärjestelmineen. Tarjotun lippu- ja maksujärjestelmän tulee noudattaa liikennepalvelulain (320/2017) mukaisia tietovelvoitteita liittyen avoimiin rajapintoihin, myyntirajapintoihin sekä puolesta-asiointiin. Tärkeimmät yleiset vaatimukset ovat, että lippujärjestelmässä noudatettava taksarakenne voi koostua yhdestä tai useammasta maksuvyöhykkeestä tai pohjautua esimerkiksi kilometripohjaiseen laskentatapaan. Lisäksi tarjotun lippu- ja maksujärjestelmän tulee olla taustajärjestelmä- eli tunnistepohjainen. (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2019b)

Niin sanotussa liikenteenharjoittajien lippu- ja maksujärjestelmään kilpailutetussa liikenteessä noudatetaan siis kilpailutusasiakirjojen vaatimusten mukaisia lipputuotteita, jotka täsmentyvät vasta liikenteenharjoittaman antaman tarjouksen perusteella. Näiden lisäksi liikenteenharjoittaja voi tarjota asiakkaille muita lipputuotteita tai järjestää määräaikaista alennusta tai jouskampanjoita voittamassaan liikenteessä. (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2019c)

## 4 JOUKKOLIIKENTEN PALVELUTASO

Joukkoliikenteen palvelutaso koostuu niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat ihmisten joukkoliikenteestä muodostamaan yleiskuvaan. Näitä tekijöitä ovat muun muassa matka- ja liikennöinti-aika, vuoroväli, kävelymatka pysäkille, kuljettajapalvelu, kaluston laatu ja matkustusinformaatio. Eri tekijöiden arvostus riippuu matkan tekijän mieltymyksistä ja matkan tarkoituksesta. Yleensä esimerkiksi työmatkalla arvostetaan matkan nopeutta ja riittävää vuorotiheyttä enemmän kuin vapaa-ajan tai asiointimatalla. Myös eri matkustajaryhmät painottavat eri palvelutasotekijöitä toisia enemmän riippuen muun muassa matkustajan liikkumiskyvystä. Esimerkiksi vanhukset voivat kokea kävelymatkan pysäkille rasittavampana kuin muut matkustajat. (Karasmaa, 2000, s.39)

Palvelutasoa voidaan tarkastella myös eri osapuolten näkökulmasta. Palvelun tarjoaja eli esimerkiksi liikenteenharjoittaja tai viranomainen tarkastelee palvelutasoa teknisesti; palvelutaso koostuu palvelun ominaisuuksista, joita mitataan ennalta määrättyjen mittareiden perusteella. Yhteiskunnan näkökulmasta tarkasteltuna palvelutaso kuvaa ennen kaikkea liikennejärjestelmän toimivuutta ja liikennepoliittisten tavoitteiden toteutumista. Joukkoliikenteen käyttäjien eli matkustajien kannalta keskeisintä on käytön mukavuus ja soveltuvuus yksilön tarpeisiin. Tällöin puhutaan siis matkustajan kokemasta palvelutasosta. Se on liikkujan subjektiivinen arvio siitä, miten liikkumisen palveluiden kokonaisuus eri liikenneympäristössä ja tilanteissa toimii. Palvelun tarjoajan näkemykset ja liikkujan kokemukset eivät välttämättä vastaa toisiaan. (Liikennevirasto 2018, s. 24)

### 4.1 Palvelutason määrittäminen

ELY-keskukset määrittelevät joukkoliikenteen tavoitteellisen palvelutason yhteistyössä alueen muiden toimijoiden kanssa, hankkivat liikennepalveluja sekä myönsivät vielä 30.6.2018 saakka reitti- ja kutsujoukkoliikennelupia. ELY-keskukset hoitavat myös joukkoliikenteen valtion rahoitukseen liittyviä tehtäviä. Vuoteen 2018 saakka ELY-keskukset olivat Joukkoliikennelain (869/2009, 14 §) mukaan velvollisia määrittämään toimivalta-alueensa joukkoliikenteen palvelutason. Palvelutasomäärittelyn tarkoituksena on saada selville, millaisia joukkoliikenteen palveluja alueella halutaan tarjota ja millaiseksi toimivaltainen viranomaisyritys pyrkii kehittämään alueen joukkoliikennepalveluja. Määritelty joukkoliikenteen palvelutaso luo perustan liikenteen järjestämiselle, suunnittelulle, rahoitukselle ja toteutukselle. Palvelutason määrittelyssä on tärkeää yhteistyö alueen kuntien kanssa sekä palvelutasojen yhteensovittaminen muiden toimivaltaisten viranomaisten kesken.

Palvelutasomäärittelyjä voidaan myös hyödyntää kuntien ja maakuntien maankäytön suunnittelussa sekä maakunnallisessa että seudullisessa liikennejärjestelmätyössä. Alueellisesta palvelutasomäärittelystä vastaavat



yhdeksän liikenteessä toimivaltaista ELY-keskusta. Lisäksi 26 kunnallista viranomaista määrittelee omien toimivalta-alueidensa palvelutasotavoitteet. Kaukoliikenteen palvelusomärittelystä vastaa Liikenne- ja viestintäministeriö. Joukkoliikenteen tarpeet toki huomioidaan kaikessa liikenteen suunnittelussa myönnettyjen joukkoliikennemäärärahojen puitteissa. Tavoitteena on pysäkkien varustelun parantaminen ja teiden talvihoidon kehittäminen joukkoliikenteen tarpeet huomioiden sekä matkaketjujen toimivuuden edistäminen parantamalla liityntäpysäköintiä ja yhteyksiä pysäkeille.

Vaikka joukkoliikenteen palvelutason määrittely ei ole enää Liikennepalvelulain voimaan tultua toimivaltaisen viranomaisen lakisäätöinen tehtävä, se on edelleen suositeltavaa ja tärkeä työkalu järjestämistapapäätöksen ja liikenteen hankintojen taustalla. Palvelutaso on tärkeä määrittää käyttäjien ja potentiaalisten käyttäjien tarpeiden – eikä niinkään tarjonnan – pohjalta. (Weiste & Metsäranta, 2019, s. 8)

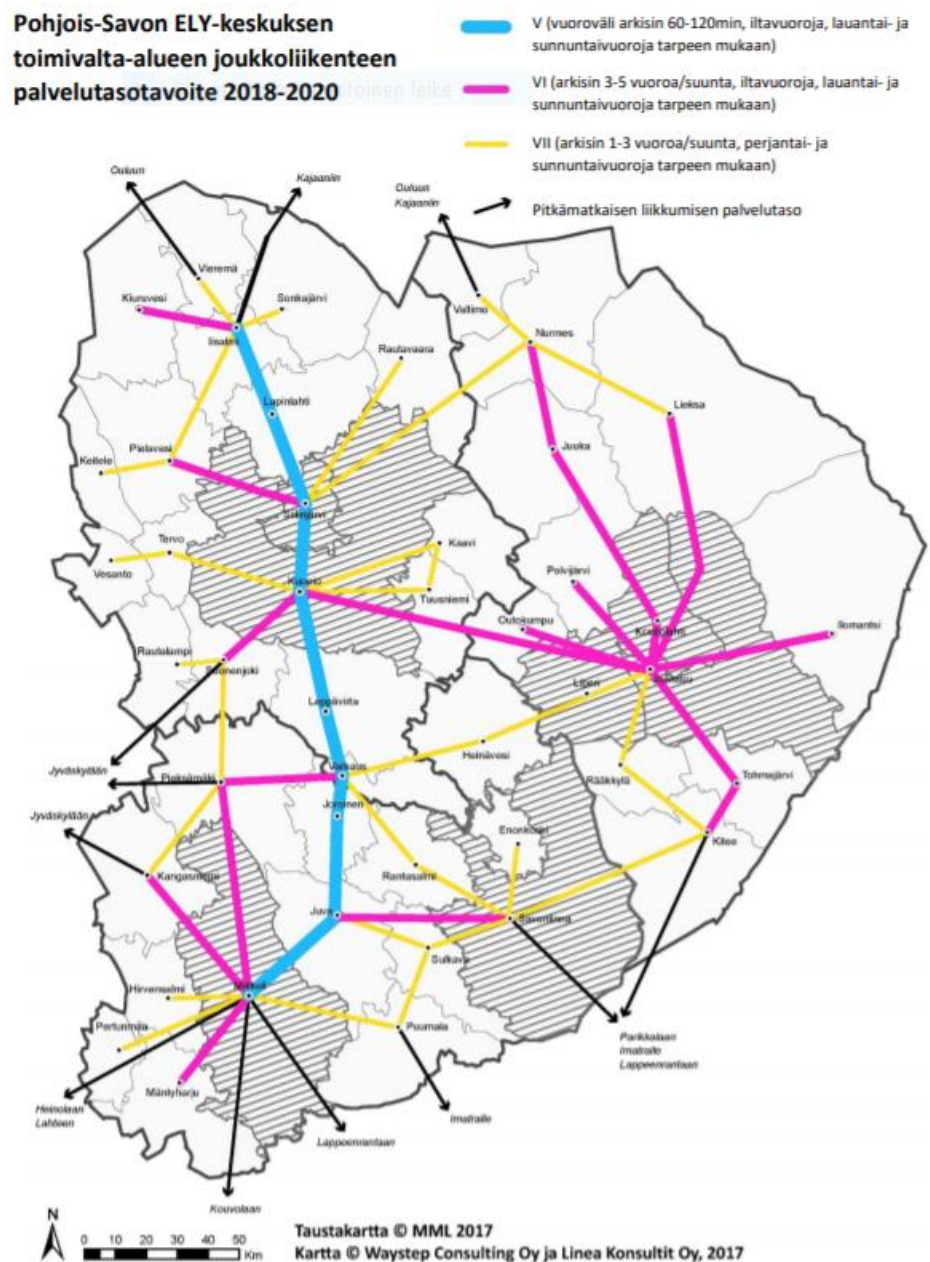
Toimivaltaisen ELY-keskuksen palvelutasopäätös perustuu aina kuntien kanssa yhteistyössä tehtyyn palvelutasoselvitykseen. Päätöksessä vahvistetaan joukkoliikenteen palvelutaso nykyisten kuntakeskusten välisille yhteyksille ja ELY-keskuksen toimivaltaan kuuluville paikallisliikenteille. Palvelutason määrittelyn lähtökohtana toimii nykyinen liikennetarjonta, yhteysvälin väestöpohja, tiedot pendelöinnistä sekä matkustajalaskentatiedoista saatava yhteysvälin potentiaalinen käyttäjämäärä. Palvelutasopäätös toimii joukkoliikennehankintojen lähtökohtana ja se ohjaa sekä linjaa koko alueen joukkoliikennetehtäviä. Lisäksi liikennettä voidaan hankkia myös muille kuin palvelutasopäätöksessä määritellyille yhteysväleille tarpeen ja määrärahojen puitteissa. (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2019, s. 14)

## 4.2 Pohjois-Savon ELY-keskuksen palvelutasopäätös

Pohjois-Savon ELY-keskuksen tällä hetkellä voimassa oleva palvelutasopäätös on määriteltä joulukuussa 2017. Palvelutasopäätös tuli voimaan 1.1.2018 alkaen ja se on voimassa 31.12.2020 saakka. Päätös ohjaa Pohjois-Savon ELY-keskuksen ja alueen kuntien toimia joukkoliikenteen järjestämisessä, hankinnoissa sekä joukkoliikenteen kehittämisessä. Päätöksen mukaan määritellyn palvelutason lähtökohtana on ollut nykyinen liikennetarjonta, yhteysvälien väestöpohja, pendelöintitiedot ja potentiaalinen käyttäjämäärä. Joukkoliikennehankintoja voidaan tehdä myös muillekin kuin palvelutasokarttaan (kuva 3) merkityille yhteysväleille, jos sille on tarvetta ja kysyntää sekä rahoituskehys sen sallii. (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2017)

Pohjois-Savon ELY-keskuksen palvelutasopäätöksessä on palvelutasokarttan lisäksi liitteenä tarkemmat palvelutasoluokat ja niissä käytetyt kriteerit. Nämä pohjautuvat Liikenneviraston vuonna 2015 antamaan suositukseen, joita Pohjois-Savon ELY-keskus on tekemässään päätöksessä täydentänyt. Päätöksen mukaan parasta palvelutasoa tavoiteltaisiin valtatielle 5 lisa-

mesta Mikkeliin saakka, jossa vuoroväli arkisin olisi 60-120 minuuttia. Lisäksi vuorotarjonnassa olisi iltavuoroja sekä lauantai- ja sunnuntaivuoroja tarpeen mukaan.



Kuva 3. Joukkoliikenteen palvelutasotavoite 2018-2020 toimivalta-alueella (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2017)

Seuraavan palvelutasoluokan VI, joka on palvelutasokarttaan (kuva 3) merkitty pinkillä värillä, tavoitteena olisi arkisin tarjota 3-5 vuoroa suuntaansa ja lisäksi iltavuoroja sekä lauantai- ja sunnuntaivuoroja tarpeen mukaan. Alimpaan palvelutasoluokkaan (VII) Itä-Suomessa kuuluu lähes puolet hankitusta kuntakeskusten välisestä joukkoliikenteestä. Tämän luokan palvelutavoitteena on arkisin 1-3 vuoroa suuntaansa ja lisäksi perjantai- ja sunnuntaivuoroja tarpeen mu-

kaan. Palvelutasopäätöksessä todetaan sen vastaavan alueen asukkaiden liikumistarpeita selvityksen ja eri tahojen kuulemisen perusteella (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2017).

## 5 ERILAISET ASIAKASTARPEET JOUKKOLIIKENNESUUNNITELUSSA

Joukkoliikennesuunnittelun yleisenä lähtökohtana on muodostaa alueelle toimiva ja kustannustehokas joukkoliikenneyhteyksien kokonaisuus. Tällöin kaikkea joukkoliikennetarjontaa tarkastellaan kokonaisuutena. Suunnittelutyön alkaessa tulee ensin pohtia, kenelle palveluja suunnitellaan, millaisia käyttäjiä tavoillaan ja mitä palveluja asiakas tarvitsee. Asiakkaan kokemus arvon syntymisestä voidaan jakaa kolmeen tasoon. Odotustaso kuvaa asiakkaiden mielikuvianykytilanteessa, toivetaso kuvaa hyvää ja asiakkaiden kannalta toimivaa joukkoliikennettä ja lisäarvotasolla tarkoitetaan palvelun lisäarvoa, joka nostaa kokemuksen erinomaiselle tasolle. (Weiste & Metsäranta, 2019, s. 8, 10). Joukkoliikenteen palveluissa tavoitellaan pääsääntöisesti luotettavaa ja toimivaa joukkoliikenteen peruspalvelua matkustajille. Pyramidin pohjan tulee olla huolellisesti ja kestävästi rakennettu, ennen kuin sen huippua voidaan rakentaa eli tavoitella ylimäärisiä matkustajien lisäpalveluita.

### 5.1 Asiakassegmentointi joukkoliikennematkustamisessa

Segmentointi tarkoittaa asiakkaiden jakamista erilaisiin osiin eli segmentteihin erilaisia perusteita käyttäen. Näitä segmentointiperusteita voivat olla demograafiset tekijät, kuten esimerkiksi ikä, sukupuoli, ammatti- ja koulutustaso ja perheen koko. Segmentointia voidaan tehdä myös maantieteellisin perustein tai psykografisesti segmentoiden eli elämäntyyliin, arvoihin ja persoonallisuuteen perustuen. (Ritvanen & Sinipuro, 2013, s. 104)

Joukkoliikennematkustamisessa asiakkaita voidaan segmentoida monella eri tavalla ja tasolla. Voidaan tarkastella säännöllisiä ja satunnaisia matkustajia tai jakaa matkustajia pakollisiin ja vapaaehtoiisiin käyttäjiin. Pakollisia käyttäjiä ovat ne, joilla ei ole muuta kulkutapavaihtoehtoa, kuten esimerkiksi omaa autoa tai kulkutapaa tarjolla. Asiakkaita voidaan segmentoida myös ikä-, ammatti- ja satunnaisuustasojen yhdistelmän mukaisesti, kuten työmatkailijoihin, eläkeläisiin, opiskelijoihin ja turisteihin. Tämä on joukkoliikenteessä usein kaupungeissa käytetty asiakassegmentointitapa. (Weiste & Metsäranta, 2019, s. 8)

### 5.2 Asiakastarpeiden ymmärtäminen suunnittelun lähtökohtana

Oikein tehty joukkoliikennesuunnittelu tarvitsee taustatietoa erilaisista asiakastarpeista ja ennen kaikkea ymmärrystä erilaisia käyttäjäryhmiä sekä heidän tarpeitaan kohtaan. Joukkoliikenteen käyttäjiltä tuleekin aktiivisesti hakea tietoa palveluiden kehittämistarpeista. Lisäksi tulee olla selvillä joukkoliikenteen käytön esteistä ja niiden asukkaiden tarpeista ja toiveista, jotka eivät vielä käytä joukkoliikennettä. (Weiste & Metsäranta, 2019, s. 8) Näin voidaan tavoitella myös uusia joukkoliikenteen käyttäjiä suunnitteilla olevalle tarjonnalle.

Haasteena palvelujen kehittämisessä on eri kohderyhmien tarpeiden ymmärtäminen ja yhteensovittaminen. Erilaisten tarpeiden tunnistamiseksi asiakkaat kannattaa siis segmentoida. Lisäksi tarkastellaan erikseen säännöllisiä ja satunnaisia joukkoliikenteen käyttäjiä. Sekä palveluiden suunnittelussa, että kehittämisessä on tärkeää ymmärtää, että eri käyttäjäryhmillä tarpeet ja odotukset palvelusta ovat erilaisia. (Weiste & Metsäranta, 2019, s. 8)

Henriika Weisteen ja Heikki Metsärannan (2019, s.10) oppaassa on Kimmo Röngän (2013) laatima taulukko (taulukko 1), jossa kuvataan hyvin erilaisen suunnittelun lähestymistapojen eroja.

Taulukko 1. Asiantuntijälähtöisyydestä käyttäjälähtöisyyteen (Weiste & Metsäranta, 2019, s. 10)

Lähestymistapa	Suunnittelija	Käyttäjä	Yhteenveto
<b>Asiantuntijälähtöinen suunnittelu</b>	Kehittää ratkaisuja omaan näkemykseensä ja asiantuntemuksensa pohjautuen.	Validoivat ratkaisun tuotteen lanseerauksen jälkeen.	Asiantuntija edustaa käyttäjää. Luotetaan asiantuntijan ammattitaitoon ja kokemukseen suunnitteluratkaisun kehittämisessä
<b>Käyttäjakeskeinen suunnittelu (user-centric)</b>	Tutkii käyttäjän tarpeita ja toimintaa. Muuntaa käyttäjien tarpeet ja päämäärät suunnitteluratkaisuiksi.	Toimivat suunnittelussa passiivisen tutkimuksen kohteina.	Käyttäjä on tutkimuksen kohde (objekti), jonka tarpeista, käyttäytymisestä ja toiminnasta ollaan kiinnostuneita.
<b>Käyttäjälähtöinen suunnittelu (user-driven)</b>	Osallistaa käyttäjiä mukaan suunnitteluun. Muuntaa käyttäjien tarpeet ja päämäärät sekä ideat suunnitteluratkaisuiksi.	Toimivat suunnittelussa tasaveroisina proaktiivisina jäseninä.	Käyttäjä osallistetaan ja osallistuu suunnitteluun tasaveroisena jäsenenä, jolloin käyttäjän rooli muuttuu objektista subjektiksi.

Mielestäni yhteysvälien joukkoliikenneyhteyksiä suunniteltaessa lähestymistapa on usein asiantuntijälähtöisen ja käyttäjakeskeisen suunnittelun yhdistelmä. Suunnittelija tutkii ensin toimintaympäristöä sekä käyttäjien tarpeita ja vertaa niitä nykyiseen joukkoliikennetarjontaan. Ratkaisut kuitenkin kehitetään omaan asiantuntemukseen ja ammattitaitoon perustuen. Käyttäjien osallistaminen suunnitteluun ei ole vielä kovin yleistä ainakaan ELY-keskusten toiminnassa. Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksilla on tarkoitus saada selville tämän hetkinen kokonaiskuva matkustajien palvelutarjonnan tyydyttävyydestä tutkittavilla yhteysväleillä ja käyttää niistä saatavaa tietoa mahdollisimman hyvin hyödyksi hankintakohteiden suunnittelussa sekä myöhempien asiakaskyselyiden suunnittelussa.

### 5.3 Palvelumuotoilun hyödyntäminen joukkoliikennesuunnittelussa

Palvelumuotoilu on kokonaisvaltaista asiakas- tai työntekijäkokemuksen suunnittelua, jonka avulla pureudutaan myös palvelun tuottamisen näkökulmiin. Palvelumuotoilulle tunnusomaista on osallistaminen, kokemuksen näkyväksi tekeminen ja asioiden kehittäminen nopeiden kokeilujen avulla. Se tarjoaa keinoja asiakkaan käyttäytymisen ymmärtämiseen, yhteissuunnitteluun käyttäjien ja muiden sidosryhmien kanssa sekä hyötysuhteen maksimointiin. Palvelumuotoilu on ennen kaikkea jatkuvaa palvelun kehittämistä. (Hillamo, 2018)

Asiakaskeskeisyyden päämääränä on yleensä kasvattaa empatiaa ja sen kautta ymmärrystä erilaisista toimintaan liittyvistä näkökulmista. Yhteiskehittäminen ja osallistaminen ovat hyviä tapoja kerryttää empatiaa ja avartaa näkökulmaa omasta tekemisestä laajemmaksi. Simon Baron-Cohenin (2011) mukaan empatia on kykyä kuvitella ja astua toisen ihmisen asemaan, ymmärtää heidän näkökulmiaan ja tunteitaan sekä käyttää tätä ymmärrystä oman toiminnan ohjaamiseen. (Hillamo, 2018)

Osallistavasta suunnittelusta voidaan puhua silloin, kun viranomaisen tekee yhteistyötä asukkaiden kanssa. Palvelumuotoilun menetelmät istuvat joukkoliikennepalvelujen suunnitteluun hyvin ja niitä voidaan soveltaa asiakasryhmien profiloinnissa, asiakkaiden osallistamisessa ja matkaketjujen tarkasteluissa. (Weiste & Metsäranta, 2019, s. 9) Palvelu on sarja erilaisia toisiinsa liittyviä tapahtumia ja sen lähtökohdaksi on ymmärrys asiakkaan tarpeista. Jotta palvelua voidaan kehittää, niin tarvitaan asiakasymmärryksen systemaattista kartuttamista ja palvelukokonaisuuden hahmotamista. Asiakasymmärrystä voidaan kartuttaa asiakaskyselyillä ja haastatteluilla, mutta käytännön kokemusten havainnollistaminen avaa asioita monesti enemmän. (Hillamo, 2018)

Pohjois-Savon ELY-keskuksessa joukkoliikenteen käyttäjiä on otettu aiempaa enemmän mukaan alueen joukkoliikenteen kehittämistyöhön Kuopiolisalmi työmatkaliikenteen kehittämisprojektissa vuonna 2019. Projektin konsulttina toimi Henriika Weiste Waystep Consulting Oy:stä ja hankkeen tavoitteena oli löytää keinoja joukkoliikenteen kysynnän lisäämiseen ja tarjonnan parantamiseen valtatiellä 5 Kuopion ja Iisalmen välillä. Projektin kehittämissuunnitelman mukaan suunnitteluprosessissa toteutettiin haastattelut nykyisille palveluntarjoajille (4 kpl), kysely yhteysvälin työnantajille (6 kpl) ja kysely käyttäjille, johon saatiin 348 vastausta. Lisäksi projektin tiimoilta järjestettiin kaksi asukaspaneelia käyttäjien kuulemiseksi varhaisessa vaiheessa. Projektin ohjausryhmässä oli mukana yhteysvälin kaikkien kuntien ja eri liikennöitsijöiden edustus. Projektin tärkeimmät tunnistetut kehittämistoimet yhteysväillä olivat liikennetarjonnan lisääminen, yhteensopiva lippujärjestelmä, tiedottaminen, vuorojen nopeuttaminen, luotettavuuden parantaminen ja matkaketjujen sujuvoittaminen. (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2020b, s. 4-9)

Projektin kehittämistoimien lopputuloksena syntyi Iisalmi-Kuopio yhteysväylille Joukkis-liikenne, jolla on valtakunnallisesti ainutlaatuinen ratkaisu yhteiskäyttöisestä sarjalipputuotteesta ELY-keskuksen hankkiman liikenteen ja markkinaehtoisien liikenteen kesken. Joukkis-liikenteessä on panostettu nopeisiin vuoroihin, jotka palvelevat niin kello 7-15 työssäkäyjiä kuin 8-16 työaikaan tekeviäkin. Tiedottamisen osalta uusina keinoina otettiin käyttöön liikenteen brändäys; liikenteelle kehitettiin markkinointinimi, logo ja visuaalinen ilme. Joukkis-liikenne käynnistyi 9.3.2020 ja vuorotarjonnan on suunniteltu laajenevan kesä- ja elokuun 2020 aikana. Suunnitteluprosessiin osallistuneille asiakkaille on siis saatu konkreettisia kehittämistoimia, joilla heidän liikkumistaan voidaan edistää ja tarpeisiin vastata kyseisellä yhteysväylillä. Myöhemmin syksyllä 2020 voidaan tarkastella asiakkaiden mielipiteitä nykyisestä tarjonnasta esimerkiksi käyttäjille kohdistetun asiakaskyselyn keinoin ja pohtia sitten vielä lisää kehittämistoimia projektiin liittyen.

## 6 KYSELYTUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

### 6.1 Tutkimusalueen rajaus

Pohjois-Savon ELY-keskus toimii siis toimivaltaisena viranomaisena Pohjois-Savon, Etelä-Savon ja Pohjois-Karjalan maakunnissa, pois lukien toimivaltaisten kaupunkien eli Kuopion, Mikkelin, Savonlinnan ja Joensuun kaupunkiseudut. Myös Iisalmen, Pieksämäen ja Varkauden paikallisliikenteet kuuluvat Pohjois-Savon ELY-keskuksen toimivalta-alueeseen.

Asiakaskyselyn avulla haluttiin tarkastella kolmea erityyppistä yhteysväliä, joita rajattiin matkaketjujen, vuorotarjonnan ja liikenteen järjestämistavan suhteen. Tarkasteltavissa yhteysvälytyypeissä päädyttiin seuraavaan jaoteluun tilaajan kanssa:

- 1) Runsaasti pendelöintiä, ELYn ostoliikennettä ja markkinaehtoista liikennettä hyvin tarjolla yhteysvälillä, myös junayhteys vaihtoehtona.
- 2) Liikennetarjonta pääosin ELY-liikenteen varassa.
- 3) Maakuntakeskukseen suuntautuvaa liikennettä, josta vaihtoyhteys kaukoliikenteen junaan. Liikenne ELY-liikenteen varassa, kuntayhteistyötä paljon.

Päädyimme tilaajan edustajan eli joukkoliikennevastaava Satu Huttusen kanssa valitsemaan Pohjois-Savon ELY-keskuksen yhteysvälitarjonnasta mielestämme sopivimmat kohteet, jotka olivat yllä olevan tyyppittelyn mukaisesti:

- 1) Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio
- 2) Savonlinna-Enonkoski
- 3) Ilomantsi-Joensuu

Opinnäytetyötä suunnitellessa Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälillä oli 7 Pohjois-Savon ELY-keskuksen hankkimaa linja-autovuoroa, jotka liikennöivät koulupäivisin tai ympärivuotisesti (M-P, L). Näille vuoroille kysely suoritettaisiin syyskuun 2019 aikana. Talven 2018 matkustajalaskentatietojen mukaan (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2020) noilla vuoroilla oli matkustajia keskimäärin 3-10 hlö/vuoro. Saman yhteysvälin kesäliikenteen vuoroja oli 5 kappaletta, joista yksi liikennöi ainoastaan kesäkaudella ja neljä kesän lisäksi myös koulujen loma-aikoina (vuoromerkintä M-P+++). Kesävuorojen kysely suunniteltiin toteutettavaksi kesäkuussa 2019. Tutkittava yhteysväli kuuluu Pohjois-Savon ELY-keskuksen palvelutasopäätöksen (2017) mukaan Rautalampi-Suonenjoki välin osalta palvelutasoluokkaan VII ja Suonenjoki-Kuopio väli puolestaan palvelutasoluokkaan VI.

Savonlinna-Enonkoski yhteysvälillä liikennöi yhteensä 9 ELY-keskuksen hankkimaa linja-autovuoroa, joista 6 ympärivuotisesti ja 3 vain syys/talvi – ajokaudella. Matkustajia noilla vuoroilla oli talven 2018 matkustajalaskentatietojen mukaan keskimäärin 7-35/vuoro (Pohjois-Savon ELY-keskus,



2020). Samoin tällä yhteysvälillä kysely suunniteltiin tehtävän kesäkuussa 2019 M-P vuoroille ja kaikille yhteysvälin vuoroille syyskuussa 2019. Savonlinna-Enonkoski yhteysväli kuuluu palvelutasopäätöksen (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2017) mukaan palvelutasoluokkaan VII.

Yhteyksivälillä Ilomantsi-Joensuu on tutkimuksen kohteista eniten Pohjois-Savon ELY-keskuksen hankkimaa liikennettä; yhteensä 30 vuoroa, joista 10 ympärivuotisesti ajettavaa (M-P, M-PS, L tai S), 15 syys/talvi –ajokaudella ajettavaa vuoroa (Koulu, M-P+, SS+) sekä 5 kesäajan vuoroa (M-P++ tai M-P+++). Talven 2018 matkustajalaskentatietojen mukaan näillä vuoroilla oli matkustajia keskimäärin 7-39/vuoro (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2020). Kohteessa on myös paljon liityntävuoroja, jotka toimivat syöttöliikenteenä varsinaiselle vuorolle ja ovat pääosin Joensuun kaupungin maksamia. Nämä liityntäyhteydet jätettiin tutkittavien vuorojen ulkopuolelle. Myös tälle kolmannelle yhteysvälille kysely suoritettiin saman aikaisesti ja samanlaisella jaolla, kuin kahdelle muullekin yhteysvälille. Ilomantsi-Joensuu yhteysväli kuuluu Suonenjoki-Kuopion tavoin palvelutasoluokkaan VI (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2017).

Tutkittavien yhteysvälien toteutuneet matkustajalaskentatiedot keskimääräisten nousijoiden osalta kesän ja syksyn 2019 laskentajaksoilta on kerätty Pohjois-Savon ELY-keskuksen matkustajalaskentatietojen koontitaulukosta. Noista tiedoista on poimittu ainoastaan keskimääräiset nousijatiedot matkustajamäärien hahmottamiseksi, jotka ovat nähtävissä liitteessä 2. Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin kesän 2019 matkustajalaskentakaudella oli yhteensä noin 38 nousijaa päivässä. Syksyn 2019 matkustajalaskentakaudella vastaava luku oli noin 40 nousijaa päivässä. Ilomantsi-Joensuu yhteysvälillä oli kesän 2019 matkustajalaskentakaudella kyselyyn mukaan otetuilla yhteysväleillä yhteensä 72 nousijaa päivässä. Syksyn 2019 matkustajalaskentakauden tulos oli jopa 288 keskimääräistä nousijaa päivässä. Yhteyksivälillä Enonkoski-Savonlinna keskimääräisten nousijoiden määrä oli kesän 2019 matkustajalaskentakaudella yhteensä 17 päivässä ja syksyn 2019 matkustajalaskentakaudella jopa yhteensä 110 nousijaa per päivä. (Pohjois-Savon ELY-keskus, 2020). Potentiaalisia vastaajia niin kesän kuin syksynkin asiakaskyselyyn on ollut siis vähintäänkin niiden edellä mainittujen lukujen verran, tosiasiaa enemmänkin. Tuskin kaikki matkustajat kaikilla vuoroilla olivat vakituksia kulkijoita, joten tosiasiaa vastauspotentiaali on ollut todennäköisesti laskentoja suurempi.

## 6.2 Kyselytutkimuksen toteutus

Opinnäytetyöni on lähtökohdaltaan tutkimuspainotteinen, jossa asiakaskyselyn avulla tarkastellaan kolmea erityyppistä yhteysväliä. Asiakaskysely suoritetaan kaikkien tutkittavien yhteysvälien ELY-liikenteen vuoroissa linja-autoissa mainostettavalla, ensisijaisesti mobiililaitteilla vastattavalla kyselyllä. Kyselyyn voi myös vastata halutessaan matkan jälkeen mainoksen internet-linkin kautta. Asiakaskysely suoritetaan kesän ajokauden vuoroille kesäkuussa 2019 ja syksyn ajokauden vuoroille syyskuussa 2019. Vastanneiden kesken arvotaan kolme 50 euron arvoista lipputuotetta ELY-liikenteeseen kummallakin kyselyjaksolla.

Linja-autoliikenteen toistuvia asiakastyytyväisyyskyselyitä käsittelevässä ohjeessa suositellaan ensisijaisesti liikennevälineissä tehtäviä kyselyitä, joissa ulkopuolinen henkilö jakaa ja kerää kyselylomakkeet. Pidempien kyselylomakkeiden kohdalla suositellaan kutsujen jakamista internet-kyselyyn. (Kiiskilä & Frösén, 2016, s. 13)

Mobiilikyselyn käyttämistä tutkimusvälineenä puoltaa helppo vastattavuus, tulosten saaminen sähköiseen muotoon sekä niiden analysoinnin ja raportoinnin helppous verrattuna käsin täytettyihin lomakkeisiin. Paperilomakkeiden jakaminen ja täyttäminen linja-autoissa ei ole enää nykyaikaista ja niiden pohjalta tulosten käsittely on paljon työläämpää. Henkilöhaastattelut tai henkilön jakamat kyselyt eivät olleet mahdollista niiden työllistävyyden, useiden tutkittavien yhteysvälien ja pitkien välimatkojen vuoksi.

Asiakaskysely on toteutettu Webropol 3.0 –ohjelmalla, jolla pdf-kyselyn luominen, vastausten käsittely ja tulosten raportointi onnistuvat samassa ohjelmassa. Oikeudet ohjelmaan järjestäytyivät työantajan ja opinnäytetyön tilaajan, Pohjois-Savon ELY-keskuksen kautta. En ole aiemmin käyttänyt näin laajasti kyseistä kyselyohjelmaa, joten aikaa on mennyt paljon sen käyttämisen ja hyödynnettävyyden opetteluun.

Kyselyn lyhyemmän internetlinkin luomista varten on käytetty internetistä löytyvää, maksutonta Bitly-palvelua. Kyseistä palvelua on käytetty Webropol-kyselyn internet-linkin muokkaamiseen lyhyemmäksi ja helposti kirjoitettavaksi. Asiakaskyselyn mainoksessa oleva QR-koodi on luotu internetistä löytyvällä maksuttomalla palvelulla (<https://www.qr-koodit.fi/generaattori>).

### 6.2.1 Kesän 2019 asiakaskysely

Kesän asiakaskyselyä mainostettiin kaikkien kolmen tutkittavan yhteysvälin kesäaikana ajettavien vuorojen linja-autoissa jaettavilla A5-kokoisilla mainoslehtisillä. Kyselyn ajankohtana (10.-20.6.2019) oli odotettavissa, että matkustajia ja samalla potentiaalisia vastaajia on selkeästi syyskautta vähemmän. Siitäkin huolimatta halusin toteuttaa kyselyn myös kesällä,

jotta vain kesäaikana ajettavat vuorot eivät jäisi kokonaan tutkimatta. Kyseisillä vuoroilla on omat vakimatrustajansa, joiden mielipiteet ja kehittämisehdotukset halusin saada aineistoon mukaan. Alla on kuva kesän asiakaskyselyn mainoslehtisestä (kuva 4).

Kesän kyselyn ajankohta oli hieman eri kuin kesän 2019 matkustajalaskentatietojen keräämisen ajankohta. Matkustajalaskentatiedot otetaan kesäkuun viimeiseltä ja heinäkuun ensimmäiseltä viikolta. Arvioni mukaan tuo ajankohta olisi voinut olla matkustajamääriltään hieman hiljaisempi, joten siksi kyselyn ajankohdaksi valikoitui 10 päivän jakso ennen juhannusta.



Osallistu joukkoliikenteen asiakaskyselyyn 10.-20.6.2019

ja anna meille arvokasta palautetta!

Pääset vastaamaan kyselyyn alla olevasta QR-koodista

tai suoraan linkistä:

<http://bit.ly/posely19>



Halutessasi voit osallistua 50€ Waltti- tai Matkahuollon arvolipun arvontaan jättämällä yhteystietosi. Kortteja arvotaan 3 kpl. Mikäli olet alle 15-vuotias, niin varmistathan huoltajaltasi luvan kyselyyn vastaamiseen.

Kyselyn suorittaa liikenteen tilaaja Pohjois-Savon ELY-keskus ja se on avoinna 10.-20.6.2019. Sen tuloksia hyödynnetään liikenteensuunnittelussa sekä joukkoliikennesuunnittelija Katriina Niirasan Hämeen ammattikorkeakoululle tehtävään opinnäytetyöhön. Kyselyn tuloksia käsitellään luottamuksellisesti, eikä yksittäiset vastaukset ole niistä tunnistettavissa.

Kuva 4. Kesän asiakaskyselyn mainos

### 6.2.2 Syksyn 2019 asiakaskysely

Syksyn 2019 asiakaskysely toteutettiin samojen yhteysvälien syyskaudella ajettavilla vuoroilla kuin aiempi kesän kysely. Kyselyn ajankohta oli täsmälleen sama kuin syksyn 2019 matkustajalaskentakausi eli 16.- 29.9.2019. Näin matkustajalaskentatietojen voidaan arvioida vastaavan kyselyn vastaajapotentialiaa. Syksyn kyselyn mainos oli muuten kuvan 4 mukainen, vain kyselyn ajankohdassa oli syksyn kyselyaika.

### 6.3 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön päätavoitteena on saada selville kokonaiskuva matkustajien palvelutarjonnan tyydyttävyydestä eri yhteysväleillä sekä käsitys siitä, millä tasolla Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikennetarjonnan koetaan olevan. Tällä tutkimuksella halutaan saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Onko joukkoliikenteen vuorotarjonta riittävä tutkittavilla yhteysväleillä?
- Millaisia matkustuskokemuksia on havaittu?
- Ovatko lipputuotteet selkeitä ja hyvin saavutettavissa?
- Onko matkustusinformaatio hyvin saavutettavissa?
- Vastaako Pohjois-Savon ELY-keskuksen hankkiman joukkoliikenteen palvelutarjonta riittävästi kysyntään?

Opinnäytetyön asiakaskyselyissä käytetyt tutkimuskysymykset löytyvät työn liitteistä. Kesän ja syksyn 2019 asiakaskyselyn kyselylomake on liitteenä 1.

Kaikilla yhteysväleillä on muuten samat kysymykset niin kesän 2019 kyselyssä kuin syksyn 2019 kyselyssäkin. Ainut poikkeus kausien välillä on ensimmäisen kysymyksen jälkeen tuleva kohta, jossa pyydetään tarkentamaan matkustajan yhteysväliä. Tuossa kohdassa näkyy kullekin vastaajalle vain oman yhteyssuunnan reittivaihtoehdot, jotka otettiin tutkimukseen mukaan.

Tutkimuskysymykset on määritetty pääosin pakollisesti vastattaviksi, paitsi kysymys, jossa matkustusinformaation kannalta arvioidaan poikkeustilanteista tiedottamisen toteutumista. Myös kyselyn avoimissa kohdissa vastaaminen on vapaaehtoista. Avoimilla kysymyksillä matkustajille haluttiin antaa mahdollisuus tarkentaa erityisesti negatiivisia vastauksiaan sekä tuoda esiin matkustuskokemuksiaan tarkemmin. Kysymyskohta avautui kyselyn vastaajille vain, jos johonkin kysymykseen antoi arvion 1-2 (erittäin huono/melko huono).

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Kesän 2019 asiakaskyselyn tulokset

#### 7.1.1 Taustatiedot

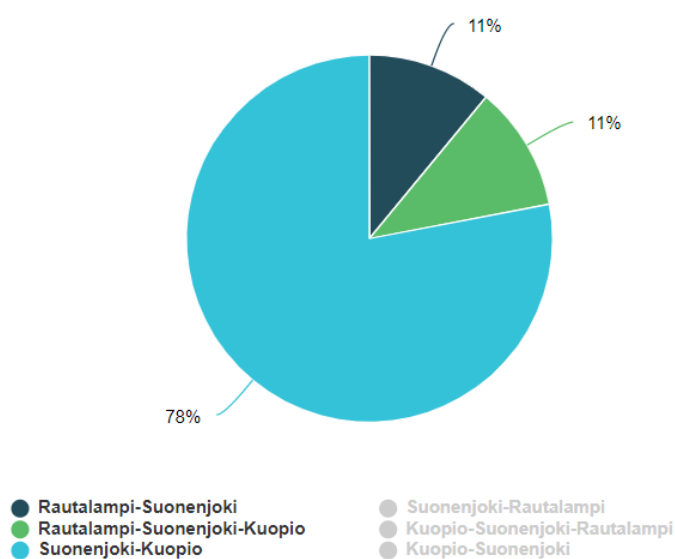
Kesän asiakaskyselyn aukioloaikana (10.- 20.6.2019) vastauksia annettiin yhteensä 22 kappaletta. Kyselyyn vastaamiseen käytettiin aikaa 3-27 minuuttia keskimääräisen vastausajan ollessa 8 minuuttia 15 sekuntia. Kyselyn vastauksista 9 kappaletta (41 %) tuli Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysväyliltä, yksi (5 %) Enonkoski-Savonlinna yhteysväyliltä ja 12 kappaletta (54 %) Ilomantsi-Joensuu yhteysväyliltä. Koska kyselyn vastauksien määrä jäi kokonaisuudessaan alhaiseksi, käsitellään tuloksia tässä luvussa kahden eri yhteysvälin erillisinä kokonaisuuksina eli Ilomantsi-Joensuu ja Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio. Vastauksien vähäisyydestä johtuen tulosten tarkastelua ei kannata tehdä pienempinä kokonaisuuksin, jolloin voitaisiin hahmottaa eroja myös eri reittien välillä. Enonkoski-Savonlinna yhteysvälin tuloksia ei erikseen raportoida, koska vastaajia oli vain yksi.

#### Yhteysvälijakauma

Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastauksista suurin osa (78 %) annettiin välillä Suonenjoki-Kuopio. Loput vastanneet matkustivat Rautalampi-Suonenjoki sekä Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälejä. Kuvassa 5 näkyy harmaalla ne linjat, joilta vastauksia ei saatu lainkaan.

#### 2. Tarkenna matkustamasi yhteysväli:

Vastaajien määrä: 9

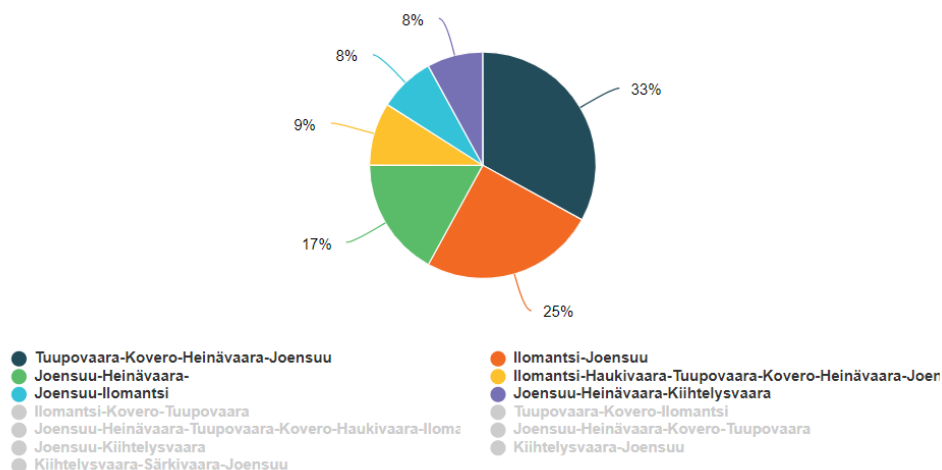


Kuva 5. Yhteysvälijakauma, Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio

Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin vastauksista eniten (33 %) tuli Tuupovaara-Kovero-Heinävaara-Joensuu linjalta, toiseksi eniten (25 %) Ilomantsi-Joensuu väliltä ja kolmanneksi eniten (17 %) Joensuu-Heinävaara linjalta. Kuvassa 6 näkyy harmaalla ne linjat, joilta vastauksia ei saatu lainkaan.

#### 4. Tarkenna matkustamasi yhteysväli:

Vastaajien määrä: 12



Kuva 6. Yhteysvälijakauma, Ilomantsi-Joensuu

#### Asuinkunta

Asuinpaikkakuntaa kysyttäessä Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajista 67 % ilmoitti asuvansa Suonenjoella ja loput vastaajista jakautuivat tasan Kuopion, Pieksämäen ja Rautalammen kesken. Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin matkustajista puolet vastaajista oli joensuulaisia. Ilomantsilaisia vastaajista oli 17 %, kuten myös muualta kuin Itä-Suomesta kotoisin olevia matkustajia. Tämä voi selittyä kesäajan satunnaisilla matkaajilla.

#### Sukupuolijakauma

Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin kaikilla vastaajilla olivat naisia. Ilomantsi-Joensuu välillä puolestaan suurin osa vastaajista (64 %) oli naisia ja miehiä vastaajista oli 36 %.

#### Ikäjakauma

Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajista suurin osa (78 %) oli iältään 45-64 -vuotiaita. 26-44 -vuotiaita oli vastaajista 22 prosenttia. Alle 25-vuotiaiden ja yli 65-vuotiaiden vastauksia ei kesän asiakaskyselyssä tällä yhteysvälinä saatu lainkaan.

Vastaajien ikäjakauma oli huomattavasti tasaisempi Ilomantsi-Joensuu yhteysvälinä, jossa suurin osa (33 %) vastaajista kuului 26-44 -vuotiaiden ikä-

ryhmään. Sekä 16-25 -vuotiaita nuoria että 45-64 -vuotiaita aikuisia oli molempia vastaajajoukosta 25 prosenttia. Tämän yhteysvälin osalta vastauksia saatiin kaikista ikäryhmistä.

### Matkustustiheys

Kyselyyn vastaavien matkustustiheyttä kysyttäessä selvisi, että Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin yli puolet vastaajista (58 %) oli säännöllisesti matkustavia asiakkaita ja satunnaisesti vastaajista matkusti 25 prosenttia. Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin suurin osa (89 %) matkusti yhteysväliä linja-autolla säännöllisesti.

### Ensisijainen matkustuksen syy

Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajista huomattavan suuri enemmistö (89 %) käytti linja-autoa ensisijaisesti työssä käymiseen. Toiseksi eniten sitä käytettiin muuhun syyhyn (11 %), jota ei kyselyssä tarkemmin pyydetty erittelemään.

Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin ensisijaiseksi matkustuksen syyksi nousi työssäkäynti 42 prosentilla vastaajista. Seuraavaksi eniten ilmoitettiin syyksi asiointia (25 %) sekä opiskelua (17 %).

### Muut kulkutapavaihtoehdot

Asiakaskyselyssä kysyttiin, oliko vastaajilla linja-automatkalle muuta kulkutapavaihtoehtoa. Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajista 78 prosenttia koki, että heillä ei ollut muita kulkemisvaihtoja kuin linja-autokyyti. Henkilöautolla olisi voinut kulkea 22 prosenttia vastaajista. Huomion arvoista oli, että vastanneista kukaan ei kokenut mahdolliseksi kulkea matkaansa junalla.

Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin vastaajista 66 prosentilla ei ollut muuta kulkutapavaihtoehtoa kuin linja-auto. Vastaajista 24 prosenttia ilmoitti, että heillä olisi ollut mahdollisuus kulkea henkilöautolla ja 24 prosentilla oli mahdollisuus käyttää kimppekyytiä. Kyselyyn vastanneista yksi ilmoitti taksin käytön muuksi kulkutapavaihtoehdokseen.

### 7.1.2 Yleiset asenteet joukkoliikennematkustamisessa

Kysyttäessä miten tärkeänä vastaajat yleisesti kokivat joukkoliikennematkustamisen eri osa-alueita, selkeästi tärkeimpänä Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälillä pidettiin vuoron täsmällisyyttä, sillä kaikki vastaajat pitivät sitä erittäin tärkeänä seikkana. Toiseksi tärkeimpänä yhteysvälillä pidettiin kuljettajan ammattitaitoa ja kolmanneksi tärkeimpänä matkustusmukavuutta. Myös kysymyksen muut kohdat (linja-auton siisteys ja kuljettajan ystävällisyys) koettiin vähintäänkin melko tärkeiksi vastausten perusteella.

Ilomantsi-Joensuu yhteysvälillä joukkoliikennematkustamisessa yleisesti tärkeimmäksi asiaksi koettiin vuoron täsmällisyys, sillä vastaajista noin 92 prosenttia piti sitä erittäin tärkeänä. Seuraavaksi tärkeimmäksi koettiin kuljettajan ammattitaito ja linja-autosiisteys. Tälläkin yhteysvälillä kaikkien kysytyjen asioiden koettiin olevan vähintäänkin melko tärkeitä.

Avoimessa kysymyksessä numero 10 kysyttiin ”mikä saisi sinut käyttämään joukkoliikennettä useammin?” ja siihen tuli yhteensä 15 vastausta. Yhteenvetona vastauksista voidaan sanoa, että keinoina koettiin vuorojen määrän lisääminen myös vuorotyöntekijöitä ja 7-15 työaikaa tekevien huomioiden. Myös reittien suunnitteleminen läheltä potentiaalisia kulkijoita ja lähelle määräpäitä on tärkeää. Yleisesti tuotiin esille myös ympäristöasiat ja etenkin ihmisten havahtuminen ilmastotalkoisiin, jolloin oltaisiin valmiita miettimään muita keinoja kuin henkilöautoa omaan liikkumiseen. Ilta- ja viikonloppuvuorojen lisääminen mahdollistaisi myös asiointi- ja vapaa-ajan matkat.

#### Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio avoimet vastaukset (6 kpl)

- Paremmat julkiset yhteydet ja aikataulujen täsmällisyys. Myös ilta-aikaan vuoroja Suonenjoelle Kuopiosta!
- Sopivat aikataulut
- Käytän joukkoliikennettä ainakin kerran/kk, koska minulla ei ole omaa autoa. Jatkan Kuopiosta linja-autolla edelleen Riistavedelle.
- Käytän jo päivittäin, en voisi käyttää enemmän.
- Käytän jo joka arkipäivä (2 krt/pv, meno-paluu)
- Katsokaapa vaikka ihan hovin vuoksi mitä on käydä töissä kesällä klo 10-18 vehmasmäestä bussien välityksellä. Ainoa auto aamulla tulee klo 7.10 ja takaisin ei ole tulemista enää bussilla. Järkyttävän huonot yhteydet, vaikka asutaan näin lähellä kaupunkia. Ketä palvelee vuo-



rot, jotka ajavat moottoritietä, kun voisivat kulkea tämän lyhyen vanhan 5 tien pätkän. Ajattele, joku saattaisi jopa tulla kyytiin ja maksaa siitä!

#### Ilomantsi-Joensuu avoimet vastaukset (9 kpl)

- Jos Ilomantsi-Joensuu välille lähtisi enemmän linja-autoja kuin nykyisin ja sama toisinpäin Joensuusta Ilomantsiin päin.
- Ilomantsi-Joensuu välille olisi hyvä saada useampia vuoroja, mitkä palvelisivat myös 3-vuorotyöntekijöitä ja klo 7.00 työnsä aloittavia. Henkilöautoliikenne välillä Ilomantsi-Joensuu klo 6-8 on suuri. Moni tuttavani olisi valmis siirtymään linja-auton käyttöön työmatkustuksen välineenä, mutta vuoroja ei ole tarpeeksi kattavasti. Nykyisen hallituksen linjaamat uudistukset mm. polttoaineverotukseen ja ympäristöasioihin pakottaa työssäkäyvät ihmiset miettimään vaihtoehtoja työssä matkustamiseen.
- Se että olisi useampia vuoroja, vaikka edes tiettyinä päivinä. Lähemmäksi saisi mennä vielä Joensuun rautatie asemaa koska aina on sinne menijöitä. Ajat voisi katsoa Ilomantsi - Joensuu välille niin, että kaikki saisivat jokaiseen etelään lähteviin junaan mahdollisuuden lähteä.
- Jos vuoroja olisi enemmän. En voi tehdä lainkaan ilta- ja/tai yövuoroa, koska ei ole sopivia bussivuoroja. Aamulla ensimmäinen bussi lähtee liian myöhään (6.50, kesällä 7.00) ja viimeinen liian aikaisin 17.15. Tästä syystä joudun muuttamaan pois Heinävaarasta.
- Tiheämmät vuorot.
- Jos vuoroja olisi enemmän.
- Kesäisin Kiihtelysvaarasta useampi vuoro.
- Jos olisi viikonloppuvuoroja. Aamuvuoro aikaisemmaksi, tuo myöhennys tosi hankala, entiselleen 6.50 tai Heinävaara 6.45.
- Mielestäni joukkoliikenne on hyvällä suunnalla. Olen Helsingistä kotoisin ja en odottanut näin toimivaa joukkoliikennettä.

### 7.1.3 Asiakastyytyväisyys ja –kokemukset

#### Asiakaskokemukset

Tutkimuksen niin sanotut oleelliset kysymykset sen laatijan näkökulmasta liittyivät vastaajien kokemukseen joukkoliikennematkustamisesta Pohjois-Savon ELY-keskuksen hankkimissa linja-autovuoroissa, heidän mielipiteisiin toteutuneesta matkustusinformatiosta sekä heidän asiakastyytyväisyyteen yhteysvälin joukkoliikennetarjonnasta.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan kuuden eri kohdan toteutumista yhteysvälin, jolla he vastaushetkellä matkustivat. Arvioitavat kohdat olivat:

- 1) aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin
- 2) reittien sopivuus matkustustarpeisiin
- 3) vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin
- 4) matkanteon sujuvuus ja täsmällisyys
- 5) liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepysäkillä
- 6) linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus

Kaikissa arvioitavissa kohdissa käytettiin samaa asteikkoa 1-5, jossa 1 tarkoitti erittäin huonosti toteutuvaa ja 5 erittäin hyvin toteutuvaa. Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajat arvioivat, että aikataulujen sopivuus heidän matkustustarpeisiinsa oli pääosin kohtalaista. Vastaajista noin 44 prosenttia arvioi kohdan numerolla 3 kohdan vastausten keskiarvon ollessa 3,44. Yhteysvälin reittien sopivuus vastaajien matkustustarpeisiin arvioitiin myöskin samalle kohtalaiselle tasolle (keskiarvo 3,11). Vuorotarjonnan riittävyttä arvioitaessa vastaajien matkustustarpeisiin nähden oli kohdan toteutuminen arvioitu selkeästi huonommaksi. Vastaajista noin 44 prosenttia arvioi riittävyyden erittäin huonoksi tai melko huonoksi ja yhtä suuri määrä kohtalaiseksi. Tämän kohdan vastausten keskiarvo oli vain 2,56.

Matkanteon sujuvuus ja täsmällisyys arvioitiin yhteysvälin vastausten perusteella pääosin kohtalaiseksi tai erittäin hyväksi (keskiarvo 3,56). Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepysäkillä sai asiakaskokemuksista parhaan arvion, sillä vastaajista 75 prosenttia piti sitä melko hyvänä vastausten keskiarvon ollessa 4. Linja-auton siisteyden ja matkustusmukavuuden toteutuminen arvioitiin pääosin kohtalaiseksi (44 %), mutta vastauksissa oli hajontaa laidasta toiseen (keskiarvo 3,22). Kesän kyselyn vastausten jakautuminen Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin on esitetty tarkemmin taulukossa 2.

## Taulukko 2. Asiakaskokemukset, Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio

### 9. Miten arvioisit seuraavien seikkojen toteutuvan yhteysvälinä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 9

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä	Keskiarvo
Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin?	11,11%	0%	44,45%	22,22%	22,22%	3,44
Reittien sopivuus matkustustarpeisiin?	11,11%	11,11%	44,45%	22,22%	11,11%	3,11
Vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin?	22,22%	22,22%	44,45%	0%	11,11%	2,56
Matkateon sujuvuus ja täsmällisyys?	11,11%	0%	44,45%	11,11%	33,33%	3,56
Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepysäkillä?	0%	0%	12,5%	75%	12,5%	4
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus?	11,11%	11,11%	44,45%	11,11%	22,22%	3,22

Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin vastaajien mukaan aikataulujen sopivuus heidän matkustustarpeisiinsa oli pääosin melko huonoa tai enintään kohtalaista. Vastaajista noin 42 prosenttia arvioi kohdan melko huonoksi kohdan vastausten keskiarvon ollessa 2,58. Tulos on selkeästi huonompi kuin Suonenjoen seudun vastausten. Yhteysvälin reittien sopivuus matkustustarpeisiin arvioitiin puolestaan enemmistön (42 %) osalta erittäin hyväksi. Vastauksien keskiarvo oli kohdassa 3,92. Asiakaskokemusten huonoimmat arvioinnit tällä yhteysvälillä sai vuorotarjonnan riittävyys. Vastaajista lähes 42 prosenttia koki, että heidän tarpeisiinsa vuorotarjonnan riittävyys on melko huonoa ja 16 prosenttia vastaajista koki sen erittäin huonona. Tämän kohdan vastausten keskiarvo oli vain 2,42. Vastausten keskiarvo oli lähes yhtä huono kuin Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälillä.

Matkateon sujuvuus ja täsmällisyys arvioitiin enemmistön (42 %) mielestä toteutuvan melko hyvin yhteysvälillä vastausten keskiarvon ollessa 3,92. Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepysäkillä arvioitiin toteutuvan kohtalaisesti. Vastaajien arvioissa oli hajontaa erittäin huonosta erittäin hyvään, vastausten keskiarvo oli kohdassa 3,17. Linja-auton siisteyden ja matkustusmukavuuden toteutuminen sai Joensuu-Ilomantsi yhteysvälin vastaajilta parhaimmat arviot, sillä jopa 58 prosenttia koki sen toteutuvan melko hyvin ja 33 prosenttia erittäin hyvin (keskiarvo 4,17). Yhteysvälin vastausten tarkempi jakautuminen on esitetty taulukossa 3.

### Taulukko 3. Asiakaskokemukset, Ilomantsi-Joensuu

#### 9. Miten arvioisit seuraavien seikkojen toteutuvan yhteysväiillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 12

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä	Keskiarvo
Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin?	16,67%	41,67%	8,33%	33,33%	0%	2,58
Reittien sopivuus matkustustarpeisiin?	0%	8,33%	33,33%	16,67%	41,67%	3,92
Vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin?	16,66%	41,67%	25%	16,67%	0%	2,42
Matkanteon sujuvuus ja täsmällisyys?	0%	0%	33,33%	41,67%	25%	3,92
Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja pääte pysäkillä?	16,67%	8,33%	33,33%	25%	16,67%	3,17
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus?	0%	8,33%	0%	58,34%	33,33%	4,17

Mikäli vastaaja oli asiakaskokemusten arvioinnissa antanut johonkin kohtaan arvosanan 1-2, hänelle avautui avoin kysymyskenttä, jossa pyydettiin lyhyesti kertomaan lyhyesti mikä on ongelmana. Kohdassa kehoitettiin myös antamaan parannusehdotuksia koettuun ongelmaan.

#### Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio avoimet vastaukset (4 kpl)

- Aikatauluja ja matkustusreittejä heikennettiin vuoden alusta. Aikataulut eivät pidä. Matkustaminen on epämukavaa, esim. tänä aamu pienoisbussi aivan täynnä, lämmitys päällä eikä ilmastointi päällä. Kuljettajat ajavat todella kovaa, ilmeisesti pysyäkseen aikatauluissa. Olisin toivonut, että edes viime syksyn aikataulut olisivat olleet voimassa (mihin voi käyttää kausilippua) silloin pikavuorot kulkivat aikataulussa, matkustaminen oli miellyttävää ja vuorot sopivat omaan työhöni ja niissä oli vaihtoehtoja mistä valita. Nyt olen päätenyt muuttamaan pois paikkakunnalta, joten tämä asia enää minua koske. Mutta toivoisin muille maalla asuville ehdottomasti parempia kulkuyhteyksiä - kaikilla ei ole mahdollisuutta muuttaa kaupunkiin.
- Kesäaikoina, kun liikennöitsijä vaihtuu, palvelutaso romahtaa: kalusto huonokuntoista ja liian pientä matkustajamääriin nähden, myöhästymisiä ja kuljettajien kunto epäilyttävää. Talviaikaan tarvittaisiin myös nopea pikavuoroyhteys, minkä käyttö vaikeutui, kun siirryttiin Waltti-järjestelmään (aikaisempi Jyväskylän-Kuopio -vuoro)
- Koulujen loma-aikaan matkaa tehdään pikkubussilla, jota en koe niin turvalliseksi. Joskus on osa joutunut seisomaan, kun ei sovi istumaan tai käytävällä on kuljetettu tavaroita. Iso linja-auto olisi turvallisempi. Auto on tänäkin kesänä myöhässä niin aamusta kuin iltapäivästäkin. Muutenkin joka kesä on ollut ongelmia (auto ei ole lähtenyt käyntiin kuljetetaan henkilöautolla tai autossa on ollut vikaa tai jäänyt välille). Lisäksi iltapäivästä kiertää Lempyyn sivutien lenkin tarpeettomasti, kun sieltä ei ole kertaakaan kukaan tullut kyytiin tai jäänyt pois. Voi

olla päinvastoin, että päätien varrelle jäävät eivät voi ko. vuoroa käyttää. Joskus kuski on ajanut Lempyyn sivuteillä niin kovaa, että hirvittää.

- Lukekaa edellinen vastaus. Vuorojen vähäinen määrä. Varsinkin kesän tilanne on surkea.

#### Ilomantsi-Joensuu avoimet vastaukset (6 kpl)

- Edelleen, vuoroja on hyvin suppeasti, vain 8-16 vuoroa tekeville työsäkäyville. Tarvittaisiin vuoroja mitä myös 3-vuorotyössä käyvät voisivat käyttää. Esim. niin, että vuoro olisi Joensuussa klo 7 tai viimeinen vuoro lähtisi klo 21.00. Myös kesäajan kuski-perehdyttämistä voisi parantaa. Viime kesänä oli useita tapauksia, että kuski ei osannut ladata Waltti-korttia, ja kortin joutui lataamaan Carelicumissa, mistä joutui maksamaan ylimääräisen palvelumaksun.
- Laturipaikkoja ei ole ja välillä ilmastointi ei toimi.
- Aamun ensimmäinen auto menee nyt 7.00, mikä on todella hankalaa. Sitten kun koulut alkavat pysähdyksiä enemmän, kortin ostoa, liukautta talvella, ajonopeudet hidastavat. Vuoron palautus olisi todella tarpeellinen 6.50 tai jopa 6.45 Heinävaara.
- Joudun kesäisin kävelemään yli 1 km Ilomantsin autolle
- Linjavuoroja on liian vähän. Vuoroja ei ainakaan tule vähentää tästä enempää. Välillä eräs kuski lähtee Heinävaarasta ennen lähtöaikaa, joten pysäkillä on todellakin mentävä ajoissa. Koululaiskyyditysten takia klo 13.10 ja 15.10 bussit eivät pysy aikataulussa. Eikö koululaisia voi kuskata omalla erillisellä autollaan? Uudet kuskit ovat todella huonosti perehdytetty reitteihin. Lippujen hintojen noususta ei ole käytännössä mitään ennakkotiedotetta.
- Pikkubussit ovat kesäisin vaarallisen kuumia. Bussivuoroja on liian vähän, joka rajoittaa töiden vastaanottamista.

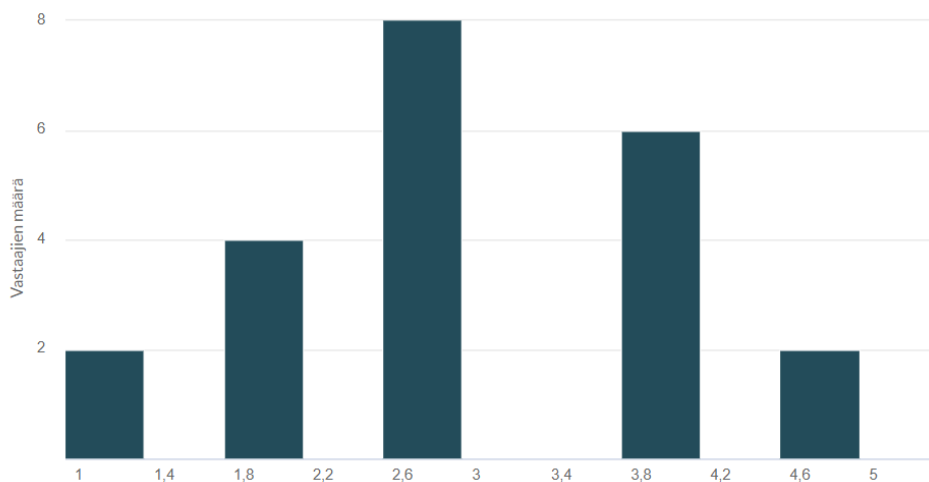
#### Asiakastyytyväisyys

Vastaajien asiakastyytyväisyydestä haluttiin saada selkeä arviointi, jota sitä pystyttäisiin vertailemaan. Kyselyssä kysyttiin ”Minkä yleisarvosanan antaisit käyttämäsi yhteysvälin joukkoliikenteelle?”. Vastauskohta oli määritelty pakolliseksi. Arviointiasteikkona käytettiin yleisarvosanoja 1-5, jossa 1 on erittäin huono ja 5 erittäin hyvä. Kaikkien yhteysvälien vastaajien yleisarvosanan keskiarvo kesän kyselyssä oli 3,09 (kuva 7).

### 15. Minkä yleisarvosanan antaisit käyttämäsi yhteysvälin joukkoliikenteelle?

(asteikko 1 erittäin huono - 5 erittäin hyvä)

Vastaajien määrä: 22



Kuva 7. Yleisarvosana, kaikki yhteysvälit

Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastausten keskiarvo oli 3,11. Vastausten hajonta oli selkeästi tasaisempi erittäin huonon ja erittäin hyvän yleisarvosanan välillä. Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin vastaajat olivat puolestaan antaneet yleisarvosanan ainoastaan välille 2-4, vastausten keskiarvon ollessa 3,08.

#### 7.1.4 Matkustusinformaation toteutuminen

Vastaajilta kysyttiin ”miten arvioisit matkustusinformaation toteutuvan yhteysvälillä, jolla nyt matkustat?”. Arvioitavat matkustusinformaation kohdat olivat seuraavat:

- 1) aikataulujen saatavuus
- 2) aikataulujen selkeys
- 3) lippu- ja hintatietojen saatavuus
- 4) lippu- ja hintatietojen selkeys
- 5) poikkeustilanteista tiedottaminen

Näistä kaikkiin muihin vastaaminen oli pakollista paitsi kohta poikkeustilanteiden tiedottamisesta. Sitä ei laitettu pakolliseksi, koska sellaisia tilanteita ei välttämättä ole tullut kaikille asiakkaille eteen.

Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälillä arviot aikataulujen saatavuudesta hajaantuivat melkoisesti. Noin 22 prosenttia koki sen erittäin huonoksi, noin 33 prosenttia koki sen toteutuvan kohtalaisesti ja suurin osa (noin 44 %) koki, että aikataulut ovat erittäin hyvin saatavilla. Vastausten keskiarvo kohdassa oli 3,44. Aikataulujen selkeys koettiin puolestaan pääosin (yhteensä 66 %) melko tai erittäin hyväksi (keskiarvo 3,67).

Yli 66 prosenttia vastaajista koki, että lippu- ja hintatietojen saatavuus oli melko tai erittäin hyvällä tasolla. Vastausten keskiarvo oli kohdassa 3,78. Lippu- ja hintatietojen selkeys oli puolestaan melko tai erittäin hyvää 55 prosentin mielestä vastaajista (keskiarvo 3,67).

Poikkeustilanteista tiedottaminen arvioitiin toteutuvan selkeästi huonommin, kuin muut kohdista. Vastaajista noin 44 prosenttia koki sen toteutuvan erittäin huonosti ja noin 33 prosenttia melko huonosti. Vastausten keskiarvo oli kohdassa 2,0. Vastausten tarkempi jakaantuminen näkyy taulukosta 4.

#### Taulukko 4. Matkustusinformaatio, Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio

##### 11. Miten arvioisit matkustusinformaation toteutuvan yhteysvälillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 9

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä	Keskiarvo
Aikataulujen saatavuus?	22,22%	0%	33,33%	0%	44,45%	3,44
Aikataulujen selkeys?	11,11%	11,11%	11,11%	33,34%	33,33%	3,67
Lippu- ja hintatietojen saatavuus?	11,11%	0%	22,22%	33,34%	33,33%	3,78
Lippu- ja hintatietojen selkeys?	11,11%	0%	33,34%	22,22%	33,33%	3,67
Poikkeustilanteista tiedottaminen?	44,45%	33,33%	11,11%	0%	11,11%	2

Ilomantsi-Joensuu yhteysvälillä aikataulujen saatavuuden arvioitiin toteutuvan pääosin (66 %) melko tai erittäin hyvin. Vastausten keskiarvo kohdassa oli 3,83. Aikataulut koettiin suurelta osin selkeäksi, sillä vastaajista yhteensä 83 prosenttia koki sen toteutuvan melko tai erittäin hyvin (keskiarvo 4,17).

Noin 33 prosenttia vastaajista koki, että lippu- ja hintatietojen saatavuus oli erittäin hyvällä tasolla. Myös päinvastainen mielipide tuli vastauksista esille, sillä vastaajista yhteensä 25 prosenttia koki saatavuuden melko tai erittäin huonoksi (keskiarvo 3,42). Lippu- ja hintatietojen selkeys koettiin 33 prosentin osuudella erittäin tai melko huonoksi, vaikka puolet vastaajista oli sitä mieltä, että selkeys oli melko tai erittäin hyvää. Vastausten keskiarvo kohdassa oli 3,25.

Poikkeustilanteista tiedottamisen arvioitiin toteutuvan lähes yhtä huonosti kuin Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälillä. Vastaajista noin 54 prosenttia koki sen toteutuvan erittäin tai melko huonosti. Vastausten keskiarvo oli kohdassa 2,45. Taulukosta 5 nähdään vastausten tarkempi jakautuminen.

## Taulukko 5. Matkustusinformaatio, Ilomantsi-Joensuu

### 11. Miten arvioisit matkustusinformaation toteutuvan yhteysväleillä, jolla nyt matkustat:

Vastaaajien määrä: 12

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä	Keskiarvo
Aikataulujen saatavuus?	8,33%	8,33%	16,67%	25%	41,67%	3,83
Aikataulujen selkeys?	0%	8,33%	8,33%	41,67%	41,67%	4,17
Lippu- ja hintatietojen saatavuus?	16,67%	8,33%	25%	16,67%	33,33%	3,42
Lippu- ja hintatietojen selkeys?	16,66%	16,67%	16,67%	25%	25%	3,25
Poikkeustilanteista tiedottaminen?	27,28%	27,27%	18,18%	27,27%	0%	2,45

Mikäli pakollisiin kysymyksiin matkustusinformaatiosta antoi johonkin kohtaan erittäin tai melko huonon arvion (1-2), niin vastaajalle avautui avoin vastauskenttä, jossa sanottiin: ” Kertoisitko lyhyesti mikä on ongelmana? Voit myös antaa halutessasi parannusehdotuksia.”

### Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio avoimet vastaukset (1 kpl)

- Aikatauluja ei löydy Matkahuollon sivulta ja liikennöitsijän omilla sivuilla ne ovat väärin esim. klo 16.10 Kuopiosta lähtevää vuoroa siellä ei ole tällä hetkellä ollenkaan, vaikka se on kulkenut joka arkipäivä (kuljen siinä päivittäin).

### Ilomantsi-Joensuu avoimet vastaukset (3 kpl)

- Lippujen ja korttien hinnanmuutoksista ei löydy tietoa, kuin vasta maksutilanteessa, kaikki eivät seuraa aktiivisesti netistä tapahtumia.
- Missään ei näy hintoja tälle välille, selkeät ajat vaikka 28.01.2019-12.06.2019 ja aikataulut sille ajalle ilman mitään ristejä, sulkuja yms. sekalaisia merkintöjä. Vanhukset ja ulkopaikkakuntalaiset osaisivat lukea.
- Talvi ja kesäajan vaihtumisajankohta. Tietoa pitäisi saada aiemmin eikä vasta edellisenä päivänä.



## 7.2 Syksyn 2019 asiakaskyselyn tulokset

### 7.2.1 Taustatiedot

Syksyn asiakaskysely oli avoinna samoilla yhteysväleillä kuin kesällä ja se toteutettiin 16.- 29.9.2019. Vastauksia annettiin tuolloin yhteensä 23 kappaletta. Kyselyyn vastaamiseen käytettiin aikaa 3-28 minuuttia ja vastausajan keskiarvo oli 7 minuuttia 40 sekuntia. Vastauksista neljä (18 %) tuli Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysväliltä, yksi (4 %) Enonkoski-Savonlinna yhteysväliltä ja suurin osa, 18 kappaletta (78 %), Ilomantsi-Joensuu yhteysväliltä.

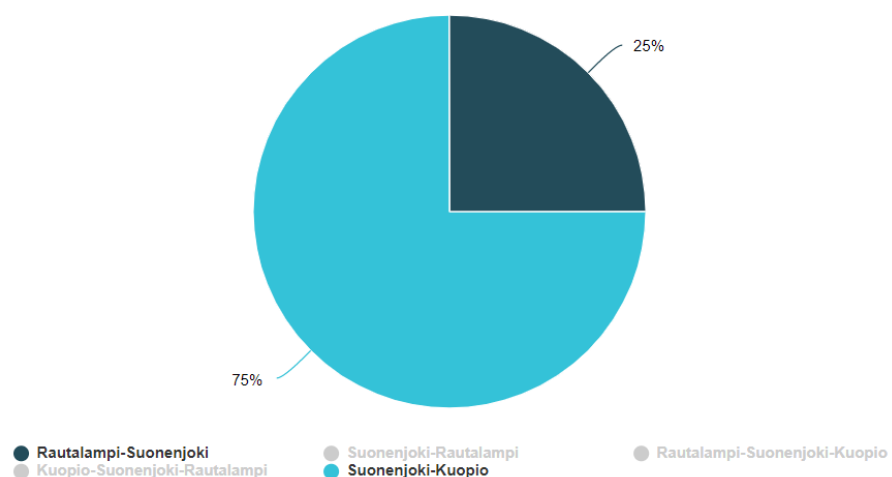
Koska kyselyn vastauksien määrä jäi kokonaisuudessaan alhaiseksi, käsitellään syksyn kyselyn tuloksia samalla tavalla kuin kesän tuloksia käsiteltiin edellisessä luvussa. Tulokset esitetään kahden eri yhteysvälin erillisinä kokonaisuuksina eli Ilomantsi-Joensuu ja Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio. Vastauksien vähyydestä johtuen tulosten tarkastelua ei kannata tälläkään kaudella pilkkoa pienempiin osiin. Enonkoski-Savonlinna yhteysvälin tuloksia ei erikseen raportoida myöskään syksyn osalta, sillä vastaajamäärä oli sama kuin kesällä, yksi.

#### Yhteysvälijakauma

Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastauksista enemmistö (75 %) annettiin Suonenjoki-Kuopio linjalta. Loput vastanneet matkustivat Rautalampi-Suonenjoki yhteysväliä. Kuvassa 8 näkyy harmaalla ne linjat, joilta vastauksia ei saatu lainkaan.

#### 2. Tarkenna matkustamasi yhteysväli:

Vastaajien määrä: 4

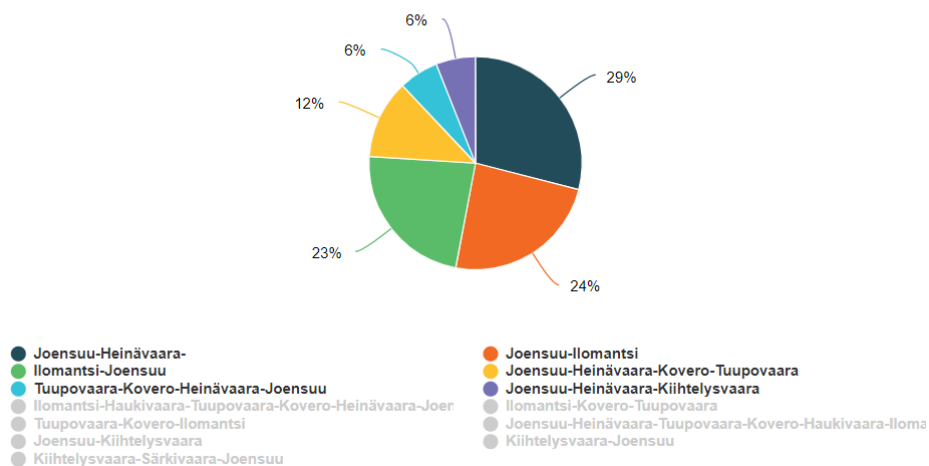


Kuva 8. Yhteysvälijakauma, Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio

Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin 17 vastauksesta eniten (29 %) tuli Joensuu-Heinävaara linjalta. Toiseksi eniten (24 %) vastauksia annettiin Joensuu-Ilomantsi linjalta ja kolmanneksi eniten (23 %) Ilomantsi-Joensuu linjaa koskien. Kuvassa 9 näkyy harmaalla ne linjat, joilta vastauksia ei saatu lainkaan.

#### 4. Tarkenna matkustamasi yhteysväli:

Vastaajien määrä: 17



Kuva 9. Yhteysvälijakauma, Ilomantsi-Joensuu

#### Asuinkunta

Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajista puolet ilmoitti asuvansa Kuopiossa. Suonenjoen asuinpaikkakunnakseen ilmoitti vastaajista 25 prosenttia ja loput vastaajista asuivat jollain muulla paikkakunnalla. Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin vastaajista suurin osa (67 %) oli joensuulaisia. Ilomantsilaisia vastaajista oli 17 prosenttia ja muilta paikkakunnilta vastaajia oli 11 prosenttia.

#### Sukupuolijakauma

Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajista 75 prosenttia oli naisia ja 25 prosenttia miehiä. Ilomantsi-Joensuu yhteysvälillä naisten osuus vastaajista oli vieläkin suurempi (83 %) ja miehiä vastaajista oli 17 prosenttia.

#### Ikäjakauma

Kaikki Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajat olivat iältään 16-44 –vuotiaita jakautuen tasan 16-25 –vuotiaiden ja 26-44 –vuotiaiden ikäryhmiin. Alle 15-vuotiaiden tai yli 45-vuotiaiden vastauksia ei syksyn asiakaskyselyssä tällä yhteysvälillä saatu lainkaan.

Vastaajien ikäjakauma oli kesän kyselyn tavoin huomattavasti tasaisempi Ilomantsi-Joensuu yhteysvälillä. Suurin osa (61 %) vastaajista kuului 16-25

-vuotiaiden ikäryhmään. Toiseksi eniten (17 %) vastaajia oli yli 65-vuotiaiden ikäryhmästä. Tämän yhteysvälin osalta vastauksia saatiin kaikista ikäryhmistä paitsi alle 15-vuotiailta.

### Matkustustiheys

Kysyttäessä, kuinka usein vastaajat matkustavat yhteysväliä linja-autolla selvisi, että Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajista 75 prosenttia matkusti säännöllisesti. Loput 25 prosenttia vastaajista matkustivat yhteysväliä linja-autolla 1-2 kertaa viikossa.

Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin vastaajista 66 prosenttia oli säännöllisesti matkustavia asiakkaita. Loput vastaajista jakoutuivat tasan satunnaisesti ja 1-2 kertaa viikossa yhteysväliä linja-autolla matkustavien kesken, sillä kummankin osuus vastaajista oli 17 prosenttia.

### Ensisijainen matkustuksen syy

Kysyttäessä vastaajien ensisijaista matkustuksen syytä suurimmalla osalla (75 %) Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajista syy oli opiskelu. Toiseksi vastatuin vaihtoehto oli muu syy (25 %), jota ei kyselyssä tarkemmin pyydetty selittämään.

Ilomantsi-Joensuu yhteysvälillä eniten vastauksia ensisijaiseksi matkustuksen syyksi keräsi opiskelu (44 %). Toiseksi eniten vastauksia sai työssäkäynti (17 %) ja loput vastauksista jakoutuivat lähes tasaisesti muiden vastausvaihtoehtojen kanssa.

### Muut kulkutapavaihtoehdot

Asiakaskyselyssä kysyttiin, oliko vastaajilla linja-automatkalle muuta kulkutapavaihtoehtoa. Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajista 75 prosenttia koki, ettei heillä ollut muita kulkemisvaihtoehtoja kuin linja-auto. Vastaajista 25 prosentilla olisi ollut mahdollisuus kulkea matkansa henkilöautolla. Kuten kesän kyselyssä, niin tälläkään kertaa kukaan vastanesta ei kokenut mahdolliseksi kulkea matkaansa junalla.

Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin vastaajista 72 prosentilla ei ollut muuta kulkutapavaihtoehtoa. Vastaajista 27 prosenttia puolestaan koki, että heillä olisi ollut mahdollisuus kulkea matkansa henkilöautolla. Kyselyyn vastanesta yksi ilmoitti mopolla ajamisen muuksi kulkutapavaihtoehdokseen.

## 7.2.2 Yleiset asenteet joukkoliikennematkustamisessa

Kysymyksessä 9 haluttiin tietää, miten tärkeänä vastaajat yleisesti kokivat joukkoliikennematkustamisen eri osa-alueita. Vastauksia saatiin Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysväliä kovin vähän (vastaajien määrä 4), mutta niissä pidettiin selkeästi tärkeimpänä asiana kuljettajan ammattitaitoa. Seuraavaksi tärkeimpänä yhteysväliä pidettiin vuoron täsmällisyyttä ja kuljettajan ystävällisyyttä.

Ilomantsi-Joensuu yhteysväliä vastaajien määrä oli parempi (18 kpl) ja joukkoliikennematkustamisessa yleisesti tärkeimmäksi asiaksi koettiin myöskin kuljettajan ammattitaito. Seuraavaksi tärkeimpänä vuoron täsmällisyys. Muut seikat koettiin pääosin melko tärkeinä, tosin hajontaa kuljettajan ystävällisyyden ja linja-auton siisteyden osalta oli myös vähemmän tärkeään suuntaan.

Avoimessa kysymyksessä numero 10 kysyttiin ”mikä saisi sinut käyttämään joukkoliikennettä useammin?” ja kohtaan annettiin yhteensä 11 vastausta. Yhteenvedona vastauksista voidaan todeta, että parhaimpina keinoina lisätä joukkoliikenteen käyttöä koettiin itselle sopivien vuorojen lisääminen sekä edullisemmat lippujen hinnat. Myös viikonloppuvuorojen lisääminen ja jatkokuljetusten huomioiminen mainittiin vastauksissa.

### Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio avoimet vastaukset (3 kpl)

- Minut saisi käyttämään joukkoliikennettä enemmän se, että tulisi enemmän aikatauluuni sopivia vuoroja.
- Edullisemmat hinnat.
- Käytän jo nyt aina joukkoliikennettä, koska minulla ei ole ajokorttia.

### Ilomantsi-Joensuu avoimet vastaukset (8 kpl)

- Viikonloppuisin vuoroja voisi olla esim. 1 aamupäivällä ja 1 iltapäivällä. Muuten ei ole moitteita ja käytän mielelläni joukkoliikenteen edut hyödyksi.
- Halvemmat hinnat (2 samaa vastausta).
- Sopiva yhteys jatkokuljetuksiin Joensuusta tai päin vastoin.
- Vihaan bussilla matkustamista, koska pysäkkejä on vaikea löytää ja ne muuttuvat koko ajan. Matkustan usein töiden vuoksi pienille paikkunnille, joissa en ole ennen käynyt eikä bussien lähtöpaikkoja ole koskaan merkitty selkeästi. Lisäksi olen monta kertaa huitonut turhaan pysäkillä, kun bussi on vain kaasuttanut ohi. Pysäkkejä ei kuulu-

tetaan eikä niitä lue missään, joten joudun arvailemaan, milloin minun täytyy nousta bussista. Vältän siis bussilla matkustamista kuin ruttoa. Junat ovat kivoja.

- Useammat vuorot.
- Ehkä siistimmät tilat.
- Edullisempaa Waltti kortilla kuin omalla autolla.

### 7.2.3 Asiakastyytyväisyys ja –kokemukset

#### Asiakaskokemukset

Myös syksyn 2019 kyselyyn vastanneita matkustajia pyydettiin arvioimaan kuuden eri kohdan toteutumista yhteysvälillä, jolla he sillä hetkellä matkustivat. Kohdat ovat samat, kuin kesän kyselyssä ja ne on lueteltu luvussa 7.1.3. Kaikissa arvioitavissa kohdissa käytettiin samaa asteikkoa 1-5, jossa 1 tarkoitti erittäin huonosti toteutuvaa ja 5 erittäin hyvin toteutuvaa.

Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajia oli syksyn kyselyssä ainoastaan neljä. Vastaajista puolen mielestä aikataulujen sopivuus heidän matkustustarpeisiinsa oli melko huonoa. Kohdan vastausten keskiarvo oli 2,75. Vastaajista 75 prosenttia arvioi yhteysvälin reittien sopivuuden matkustustarpeisiinsa melko hyväksi vastausten keskiarvon ollessa 3,75. Vuorotarjonnan riittävyys vastaajien matkustustarpeisiin sai alhaisimmat arviot yhteysvälin arviokohdista. Puolet vastaajista arvioi sen melko huonoksi ja kohdan vastausten keskiarvo oli vain 2,0.

Matkateon sujuvuus ja täsmällisyys arvioitiin yhteysvälin vastausten perusteella pääosin kohtalaiseksi (keskiarvo 3,0). Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepysäkillä oli kohtalaisella tai melko hyvällä tasolla. Kohdan vastausten keskiarvo oli 3,5. Linja-auton siisteyden ja matkustusmukavuuden toteutuminen arvioitiin pääosin melko hyväksi (75 %), vastaajien keskiarvo oli 3,75. Syksyn kyselyvastausten jakautuminen Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälillä näkyy tarkemmin taulukossa 6.

## Taulukko 6. Asiakaskokemukset, Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio

### 11. Miten arvioisit seuraavien seikkojen toteutuvan yhteysväillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 4

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä	Keskiarvo
Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin?	0%	50%	25%	25%	0%	2,75
Reittien sopivuus matkustustarpeisiin?	0%	0%	25%	75%	0%	3,75
Vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin?	25%	50%	25%	0%	0%	2
Matkanteon sujuvuus ja täsmällisyys?	0%	25%	50%	25%	0%	3
Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepysäkillä?	0%	0%	50%	50%	0%	3,5
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus?	0%	0%	25%	75%	0%	3,75

Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin vastaajat (18 kpl) olivat sitä mieltä, että aikataulujen sopivuus heidän matkustustarpeisiinsa oli pääosin melko hyvä (noin 39 % vastaajista). Vastaukset jakautuivat selkeästi, sillä yhteensä puolet vastaajista arvioivat aikataulujen sopivuuden kohtalaiseksi tai melko huonoksi. Vastausten keskiarvo oli 3,39. Vastaajista noin 66 prosenttia arvioi, että yhteysvälin reitit sopivat heidän matkustustarpeisiinsa melko hyvin. Vastausten keskiarvo oli kohdassa 3,78. Huonoimmat arvioinnit yhteysvälin asiakaskokemuksista sai vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin. Noin 44 prosenttia koki tarjonnan olevan kohtalaisella tasolla ja noin 33 prosenttia koki sen olevan erittäin huonoa tai melko huonoa. Vastausten keskiarvo kysymyksen kohdalla oli vain 2,78.

Puolet vastaajista arvioit matkateon sujuvuuden ja täsmällisyyden toteutuvan melko hyvin. Tämä kohta saikin yhteysvälin parhaimman keskiarvon, 4,28. Vastaajista lähes 67 prosenttia totesi liityntäyhteyksien toimivuuden lähtö- ja päätepysäkillä sujuvan melko hyvin. Vastausten keskiarvo oli 3,8. Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus arvioitiin pääosin (noin 44 % vastaajista) melko hyväksi. Kohdassa vastausten keskiarvo oli 3,94. Yhteysvälin vastausten tarkempi jakautuminen nähdään taulukosta 7.

## Taulukko 7. Asiakaskokemukset, Ilomantsi-Joensuu

### 11. Miten arvioisit seuraavien seikkojen toteutuvan yhteysväillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 18

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä	Keskiarvo
Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin?	0%	22,22%	27,78%	38,89%	11,11%	3,39
Reittien sopivuus matkustustarpeisiin?	5,55%	0%	16,67%	66,67%	11,11%	3,78
Vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin?	11,11%	22,22%	44,45%	22,22%	0%	2,78
Matkanteon sujuvuus ja täsmällisyys?	0%	0%	11,11%	50%	38,89%	4,28
Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepysäkillä?	0%	0%	26,67%	66,66%	6,67%	3,8
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus?	0%	5,56%	22,22%	44,44%	27,78%	3,94

Tämän jälkeen vastaajia pyydettiin kertomaan lyhyesti mikä on ongelmana, mikäli aiempaan kysymykseen oli vastannut johonkin kysytyistä kohdista arvosanoilla 1-2.

#### Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio avoimet vastaukset (3 kpl)

- Kuljettajien ammattitaito ei ole kovin hyvä. Bussit ovat usein myöhässä. Vuoroja on vähän meidän tarpeisiin.
- Pitäisi kulkea bussi, joka olisi n. klo 12 Kuopiossa. Pitäisi kulkea bussi, joka lähtee Kuopiosta klo 16.10 jälkeen, sillä minulla ei ole mitään kyytiä töistä kotiin. Pitäisi kulkea bussi, joka lähtee Kuopiosta n. klo 13.
- Matkustan tavallisesti Rautalammilta klo 13.45 lähtevällä linja-autolla Koskeloon, jossa on periaatteessa 9 minuuttia aikaa vaihtaa Jyväskylän suuntaan menevään linja-autoon. Rautalammilta lähtevä vuoro on kuitenkin lähes aina myöhässä, joten myöhästyn / olen lähellä myöhästyä joka kerta. Usein linja-auto on myöhässä jo tullessaan Rautalammille, kuljettajan pitää purkaa rahti ja lisäksi kuljettaja jää usein ostamaan kahvia tms., vaikka lähtöaika on jo mennyt. Toinen ongelma on vuorojen vähyyys. Erityisesti kaipaam vuoroa, jolla pääsisi myöhään illalla (klo 21–22) Suonenjoelta Rautalammille joka päivä, sekä vuoroa Rautalammilta Suonenjoelle keskipäivän aikaan ainakin joinakin päivinä.

#### Iломantsi-Joensuu avoimet vastaukset (5 kpl)

- Iломantsi- Joensuu välisen kuljetuksen aikataulut voisivat olla runsaampia eikä niin että seuraavaa bussia täytyisi odottaa yli kaksi tuntia.
- Toivoisin, että Tuupovaaraan menisi auto aikaisemmin, koska perillä oloon aikaa jää vain tunti. Lähtö takaisin 16.50.
- Etten tiedä, mistä bussit lähtevät. Nyt ei ole ongelmaa, koska olen menossa päätepysäkille, mutta usein en tiedä, milloin minun täytyy nousta bussista. Selkeät bussipysäkit pienille paikkakunnille ja pysäkitaulut tai kuulutukset busseihin!
- Ongelmia ei ole paitsi silloin tällöin likainen.
- Aamuvuorojen vähyyys

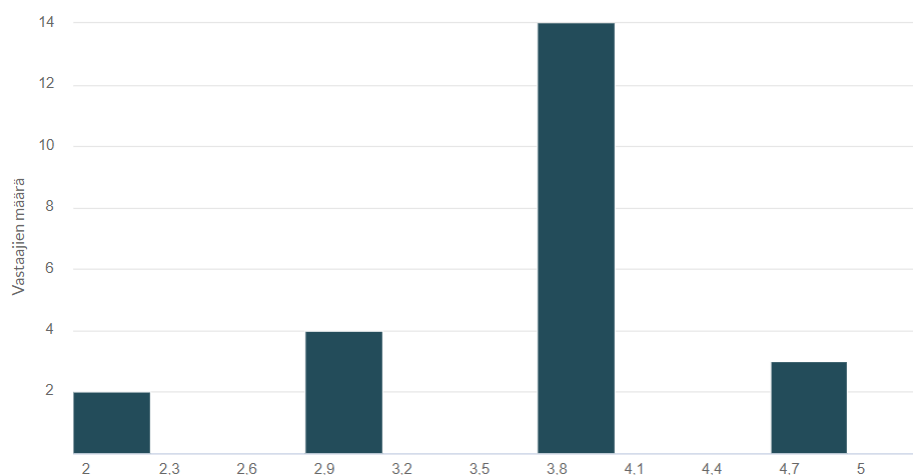
## Asiakastyytyväisyys

Vastaajien asiakastyytyväisyydestä haluttiin saada selkeä arviointi, joten heiltä kysyttiin yleisarvosanaa käyttämänsä yhteysvälin joukkoliikenteelle. Arviointiasteikkona käytettiin yleisarvosanoja 1-5, jossa 1 on erittäin huono ja 5 erittäin hyvä. Vastauskohta oli määritelty pakolliseksi, kuten aiemmassa kesän kyselyssä. Kaikkien yhteysvälien vastaajien yleisarvosanan keskiarvo oli syksyllä 3,74 (kuva 10).

### 15. Minkä yleisarvosanan antaisit käyttämäsi yhteysvälin joukkoliikenteelle?

(asteikko 1 erittäin huono - 5 erittäin hyvä)

Vastaajien määrä: 23



Kuva 10. Yleisarvosana, kaikki yhteysvälit

Vastausten keskiarvo oli Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälillä 3,11, mikä on sama tulos kuin kesän kyselyssä. Ilomantsi-Joensuu yhteysvälillä vastaajien antamien yleisarvosanojen keskiarvo oli selkeästi parempi, 3,94.

### 7.2.4 Matkustusinformaation toteutuminen

Syksyn 2019 kyselyssä matkustajilta kysyttiin samat kysymykset matkustusinformaation toteutumisen arvioinnista, kuin kesän kyselyssä. Vastaajille avautui samalla tavalla avoin kenttä koetun ongelman perustelemiseen, mikäli he antoivat johonkin kohtaan arvosanan 1-2.

Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaavat arvioivat aikataulujen saatavuuden pääosin (50 %) melko huonoksi. Vastauksien keskiarvo oli 2,75. Aikataulujen selkeyden osalta vastaukset jakaantuivat tasaisesti melko huonosta erittäin hyvään. Kunkin arvion prosentuaalinen jako oli 25 prosenttia keskiarvon ollessa 3,5.

Lippu- ja hintatietojen saatavuuden arviot vaihtelivat melkoisesti. Puolet vastaajista kokivat ne melko hyväksi, mutta myös puolet kokivat ne erittäin huonoksi tai melko huonoksi. Vastausten keskiarvo oli kohdassa 2,75.



Lippu- ja hintatietojen selkeyden arvioinnit hajaantuivat erittäin huonon ja melko hyvän välille kunkin arvosanan prosenttiosuuden ollessa 25. Keskiarvo oli tässä kohtaa kysymyksen kohdista heikoin, vain 2,5. Kaikki vastaajat arvioivat, että poikkeustilanteista tiedottaminen toteutuu kohtalaisesti (taulukko 8).

### Taulukko 8. Matkustusinformaatio, Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio

#### 13. Miten arvioisit matkustusinformaation toteutuvan yhteysväliillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 4

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä	Keskiarvo
Aikataulujen saatavuus?	0%	50%	25%	25%	0%	2,75
Aikataulujen selkeys?	0%	25%	25%	25%	25%	3,5
Lippu- ja hintatietojen saatavuus?	25%	25%	0%	50%	0%	2,75
Lippu- ja hintatietojen selkeys?	25%	25%	25%	25%	0%	2,5
Poikkeustilanteista tiedottaminen?	0%	0%	100%	0%	0%	3

Ilomantsi-Joensuu yhteysväliillä aikataulujen saatavuuden toteutuminen sai hyvät arviot. Vastaajista lähes 78 prosenttia arvioi sen toteutuvan melko tai erittäin hyvin (keskiarvo 3,94). Aikataulujen selkeys sai yhteysvälin parhaimmat arviot vastausten keskiarvon ollessa kohdassa 4,06. Vastaajista 83 prosenttia arvioi niiden selkeyden olevan melko hyvä tai erittäin hyvä.

Puolet yhteysvälin vastaajista arvioi lippu- ja hintatietojen saatavuuden kohtalaiseksi ja noin 33 prosenttia vastaajista koki, että se oli melko hyvällä tasolla (keskiarvo 3,33). Lippu- ja hintatietojen selkeys koettiin pääosin kohtalaiseksi tai melko hyväksi (yhteensä lähes 78 % vastaajista). Vastausten keskiarvo kohdassa oli 3,5.

Poikkeustilanteista tiedottamisen arvioitiin toteutuvan yhteysväliillä pääosin (41 %) kohtalaisesti. Vastausten keskiarvo oli kohdassa heikoin, 3,06 ja kysymykseen vastanneita oli yksi vähemmän kuin vastaajien määrä muissa kohdissa oli. Taulukosta 9 nähdään vastausten tarkempi jakautuminen.

### Taulukko 9. Matkustusinformaatio, Ilomantsi-Joensuu

#### 13. Miten arvioisit matkustusinformaation toteutuvan yhteysväliillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 18

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä	Keskiarvo
Aikataulujen saatavuus?	0%	5,56%	16,67%	55,55%	22,22%	3,94
Aikataulujen selkeys?	0%	0%	16,67%	61,11%	22,22%	4,06
Lippu- ja hintatietojen saatavuus?	0%	11,11%	50%	33,33%	5,56%	3,33
Lippu- ja hintatietojen selkeys?	0%	11,11%	38,89%	38,89%	11,11%	3,5
Poikkeustilanteista tiedottaminen?	0%	29,41%	41,18%	23,53%	5,88%	3,06

Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio avoimet vastaukset (1 kpl)

- On hankalaa, että Matkahuollon palvelussa näkyy vain osa linja-autovuoroista.

Ilomantsi-Joensuu avoimet vastaukset (2 kpl)

- Stop-napit eivät välttämättä toimi ja yhden linja-auton ilmastointikanavasta valui vettä penkille.
- Iso lappu sisälle auton etuosaan mahdollisimman aikaisin ennen poikkeusta. Tieto ei tahdo saavuttaa, jos ei kulje joka päivä. Kuskikin voisi vielä muistuttaa.

## 8 TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU ASIAKASRYHMITÄIN

Tämän opinnäytetyön luvussa 5 käytiin läpi erilaisia asiakastarpeita ja asiakassegmentointia joukkoliikennematkustamisessa. Asiakaskyselyiden tulokset on kerrottu yhteysväleittäin luvussa 7. Tässä luvussa on tarkasteltu kesän ja syksyn 2019 asiakaskyselyiden tuloksia asiakasryhmittäin luokitellen, jotta nähtäisiin kuinka eri asiakasryhmien vastaukset eroavat toisistaan. Luokitteluina on käytetty matkan tarkoitusta, käytön pakollisuutta ja käytön säännöllisyyttä. Kussakin luokitellussa kohdassa on avattu tarkemmin kohdan suodatusperusteita. Tulosten yhteenvedossa on myös pyritty saamaan kunkin asiakassegmentin osalta vastauksia tutkimuskysymyksiin, jotka on esitetty luvussa 2.2.

### 8.1 Kesän 2019 asiakaskysely

Kaikilta yhteysväleiltä kesän 2019 asiakaskyselyyn vastasi yhteensä 22 matkustajaa. Näissä asiakassegmenteittäin tarkastelluissa vastauksissa on mukana myös Enonkoski-Savonlinna yhteysvälin vastaaja, joka luvun 7 yhteysvälikohtaisten tulosten esittämisestä on jätetty pois.

#### 8.1.1 Matkan tarkoituksen mukaan

Asiakaskyselyssä kysyttiin joukkoliikennematkan ensisijaista syytä, johon vaihtoehtoina olivat työssäkäynti, opiskelu, koulu, asiointi, lomamatka ja muu syy. Alla on yhteenveto näistä vastaajaryhmistä kolmeksi kokonaisuudeksi tiivistettyjen matkustajaryhmien vastauksista ja mielipiteistä.

##### Työssäkävijät

Kesän työssäkävijöistä 57 prosenttia vastaajista oli Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysväliltä, 36 prosenttia Ilomantsi-Joensuu yhteysväliltä ja 7 prosenttia Enonkoski-Savonlinna yhteysväliltä. Työssäkävijät ovat kolmesta asiakasryhmästä suurin. He ovat suurimmalta osin säännöllisiä matkustajia (93 % asiakasryhmästä) ja heistä 79 prosentilla ei ollut muita kulutuspavaihtoehtoja kuin linja-auto. Henkilöauton käyttömahdollisuus olisi ollut 21 prosentilla ja kimpakyytiä olisi voinut hyödyntää 7 prosenttia vastaajista. Työssäkävijöistä 85 prosenttia oli naisia. Suurin osa työssäkävijöistä (57 %) oli 45-64 -vuotiaita ja 26-44 -vuotiaita oli 36 prosenttia.

Yleisiä asenteita tarkasteltaessa työssäkävijöistä kaikille oli erittäin tärkeää vuoron täsmällisyys ja seuraavaksi tärkein seikka oli kuljettajan ammattitaito.

Työssäkävijöiden mielestä joukkoliikenteen vuorotarjonnan riittävyys koettiin kesällä pääosin erittäin tai melko huonoksi (57 % asiakasryhmästä).

Korkeintaan vuorotarjonnan koettiin olevan kohtalaista. Aikataulujen sopivuudessa matkustustarpeisiin oli selkeästi suurin hajonta vastauksissa muihin kysymyksiin verrattuna, kuten taulukosta 10 on nähtävissä. Suurin osa vastaajista (57 %) sen sijaan koki, että linja-autoreitit sopivat heidän matkustustarpeisiinsa erittäin tai melko hyvin.

### Taulukko 10. Asiakaskokemukset, työssäkävijät

11. Miten arvioisit seuraavien seikkojen toteutuvan yhteysväillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 14

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä
Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin?	21,43%	14,28%	21,43%	28,57%	14,29%
Reittien sopivuus matkustustarpeisiin?	7,15%	7,14%	28,57%	28,57%	28,57%
Vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin?	28,57%	28,57%	35,72%	0%	7,14%
Matkanteon sujuvuus ja täsmällisyys?	7,14%	0%	35,72%	28,57%	28,57%
Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepysäkillä?	15,39%	0%	15,38%	46,15%	23,08%
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus?	7,14%	7,14%	21,43%	35,72%	28,57%

Työssäkävijät arvioivat matkustusinformaation toteutuvan vaihtelevasti, kuten taulukosta 11 on havaittavissa. Aikataulujen saatavuus koettiin 42 prosentin mielestä erittäin hyväksi. Suurin osa työssäkävijöistä (78 %) koki aikataulujen selkeyden olevan melko tai erittäin hyvällä tasolla. Lipputuotteiden ja hintatietojen saatavuuden ja selkeyden koettiin toteutuvan suurimmaksi osaksi kohtalaisesti, melko hyvin tai erittäin hyvin. Heikoimmat arviot sai poikkeustilanteista tiedottaminen, sillä työssäkävijöistä yli 70 prosenttia koki sen toteutuneen erittäin tai melko huonosti.

### Taulukko 11. Matkustusinformaatio, työssäkävijät

13. Miten arvioisit matkustusinformaation toteutuvan yhteysväillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 14

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä
Aikataulujen saatavuus?	14,28%	7,14%	21,43%	14,29%	42,86%
Aikataulujen selkeys?	7,15%	7,14%	7,14%	50%	28,57%
Lippu- ja hintatietojen saatavuus?	14,29%	0%	28,57%	28,57%	28,57%
Lippu- ja hintatietojen selkeys?	14,29%	0%	35,71%	28,57%	21,43%
Poikkeustilanteista tiedottaminen?	42,86%	28,57%	14,29%	7,14%	7,14%

Avoimissa vastauksissa työssäkävijät toivoivat selkeästi eniten sopivien vuorojen lisäämistä, kuten myös vuorotyötä tekevien huomioimista entistä paremmin linja-autovuorojen suunnittelussa.

Kesän työssäkävijöiden joukkoliikenteen yleisarvosanan keskiarvo oli 2,93. Matkan tarkoituksen mukaisesti ryhmiteltynä se oli näistä kolmesta ryhmästä heikoin.

### Opiskelijat

Kesäaikaiset opiskelijat tai koululaiset olivat kaikki Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin vastaajia. Heistä 67 prosenttia ilmoitti matkustavansa linja-autolla säännöllisesti ja 33 prosenttia 1-2 kertaa viikossa. Puolella vastaajista ei ollut muita kulkutapavaihtoehtoja kuin linja-auto. Vastaajista suurin osa (67 %) oli poikia. Kaikki vastaajat olivat alle 25-vuotiaita.

Yleisiä asenteita kysyttäessä opiskelijoista kaikille oli erittäin tärkeää linja-auton siisteys ja seuraavaksi tärkeintä heille oli matkustusmukavuus sekä vuoron täsmällisyys.

Opiskelijat kokivat joukkoliikenteen vuorotarjonnan riittävyyden pääosin melko hyväksi (67 %). Tosin opiskelijoista 33 prosenttia koki sen melko huonoksi. Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin oli kaikkien opiskelijoiden mielestä melko hyvä. Kaikki heistä kokivat, että linja-autoreitit sopivat heidän matkustustarpeisiinsa erittäin tai melko hyvin.

Opiskelijoiden mielestä matkustusinformaatio toteutui pääosin melko tai erittäin hyvin. Asiakasryhmästä 66 prosenttia koki aikataulujen saatavuuden melko tai erittäin hyväksi. Kaikki kokivat aikataulujen selkeyden olevan melko tai erittäin hyvää. Lipputuotteiden ja hintatietojen saatavuuden ja selkeyden koettiin toteutuvan suurimmaksi osaksi melko tai erittäin hyvin. Heikoimmat arviot sai tässäkin asiakasryhmässä poikkeustilanteista tiedottaminen, sillä opiskelijoista 66 prosenttia koki sen toteutuneen melko huonosti tai kohtalaisesti.

Kesän opiskelijat antoivat joukkoliikenteen yleisarvosanan keskiarvoksi 4,0, mikä on selkeästi näistä kolmesta asiakasryhmästä paras.

### Asiointimatkustajat

Kesän asiointimatkustajiin on yhdistetty ne matkustajat, jotka vastasivat ensisijaiseksi matkustuksen syykseen asioinnin, lomamatkan ja muun syyn. Asiointimatkustajista 80 prosenttia oli Ilomantsi-Joensuu yhteysväliä ja loput Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysväliä. Heistä 60 % ilmoitti matkustavansa yhteysväliä satunnaisesti, 20 % matkustajista kulki yhteysväliä 1-2 kertaa viikossa ja 20 % oli säännöllisiä kulkijoita. Puolella asiointimatkustajista ei ollut muuta kulkutapavaihtoehtoa linja-auton lisäksi. Muut mahdolliset kulkutavat olivat henkilöauto, kimppekyyti tai taksi. Asiakasryhmästä 80 prosenttia oli naisia ja 60 prosenttia iältään 45-64 -vuotiaita. Asiointimatkustajista 20 % oli yli 65 -vuotiaita ja 20 % 26-44-vuotiaita.

Yleisiä asenteita tarkasteltaessa asiointimatkustajille oli kaikkein tärkeintä vuoron täsmällisyys ja seuraavaksi tärkeintä kuljettajan ammattitaito sekä ystävällisyys.

Asiointimatkustajista 40 prosenttia koki kesän vuorotarjonnan riittävyyden melko huonoksi ja 60 prosenttia kohtalaiseksi. Tätä selittääkin se tosi asia, että kesäajan vuorotarjonta on yleisesti paljon suppeampaa kuin syksyisin ja talvisin johtuen vähäisimmistä matkustajamääristä ja vuorojen tarpeesta työmatkalaisten ja opiskelijoiden puuttuessa lähes kokonaan matkustajajoukosta. Asiointitarpeita kuitenkin kesäisin on, vaikkakin niidenkin tarve yleensä hieman vähenee. Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin koettiin 60 prosentin osalta melko huonoksi ja loppujen mielestä se toteutui kohtalaisesti. Asiointimatkustajista 60 prosenttia koki liityntäyhteyksien toimivan vain kohtalaisesti. Tämä tuli myös esille asiakasryhmän avoimista vastauksista ja selittyy myös osittain kesäajan suppeammalla vuorotarjonnalla.

Matkustusinformaation toteutuminen koettiin melko vaihtelevasti asiointimatkustajien kesken. Asiakasryhmästä 60 % koki aikataulujen saatavuuden ja selkeyden toteutuvan melko tai erittäin hyvin. Kuitenkin 20 % asiakasryhmästä koki aikataulut erittäin huonosti saataviksi ja 20 % asiointimatkustajista koki niiden selkeyden olevan melko huonoa. Myös lippu- ja hintatietojen saatavuuden ja selkeyden koettiin olevan 40 % mielestä erittäin tai melko huonoa. Puolet asiointimatkustajista koki poikkeustilanteista tiedottamisen olevan erittäin tai melko huonoa. Suurin osa asiakasryhmän matkustajista oli satunnaisia matkustajia, mikä myös osittain selittää, miksi matkustusinformaation toteutuminen koettiin selkeästi muita asiakasryhmiä huonommaksi.

Kesän asiointimatkustajien joukkoliikenteen yleisarvosanan keskiarvo oli 3,0.

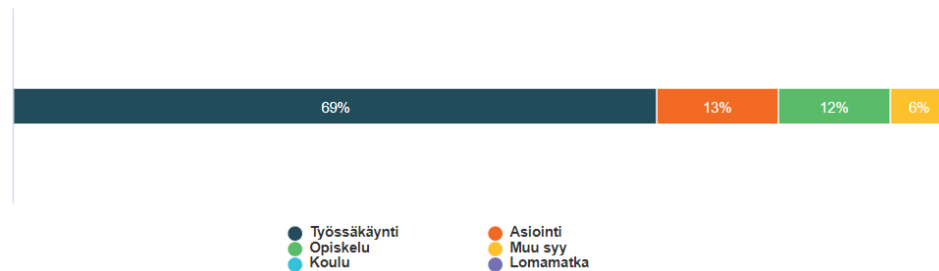
### 8.1.2 Pakolliset käyttäjät

Niin sanottuihin pakollisiin käyttäjiin ryhmittelen ainoastaan ne kesän matkustajat, joilla ei ollut muuta kulkutapavaihtoehtoa linja-auton lisäksi. Tästä ryhmästä puolet vastaajista on Ilomantsi-Joensuu yhteysväyliltä, 44 prosenttia Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysväyliltä ja 6 prosenttia Enonkoski-Savonlinna yhteysväyliltä. Vastaajista enemmistö ilmoitti asuinkunnakseen Suonenjoen (31 %) ja Joensuun (25 %).

Yhteensä pakollisia käyttäjiä oli 16 henkilöä 22 vastaajasta eli 72 prosenttia. Pakollisista käyttäjistä 73 prosenttia oli naisia ja suurin osa joukosta (75 %) oli työkäisiä. Pakollisista käyttäjistä 75 prosenttia matkustaa yhteysväyliä linja-autolla säännöllisesti. Satunnaisia matkustajia vastaajista on 13 prosenttia. Ryhmästä 12 prosenttia matkustaa linja-autolla 1-2 kertaa viikossa. Suurin osa (69 %) näistä pakollisista käyttäjistä oli työssäkävijöitä (kuva 11).

### 7. Ensisijainen matkustuksen syy:

Vastaajien määrä: 16



Kuva 11. Matkustuksen syy, pakolliset käyttäjät

Yleisiä asenteita tarkasteltaessa kaikki pakolliset käyttäjät pitivät erittäin tärkeänä vuoron täsmällisyyttä. Seuraavaksi tärkeintä oli kuljettajan ammattitaito. Avoimissa vastauksissa esille nousi erityisesti vuorojen lisääminen etenkin myös vuorotyöläisille sopiviin ajankohtiin kuten arki-iltoihin.

Pakollisten käyttäjien mielestä kesän vuorotarjonnan riittävyys koettiin hyvin vaihtelevasti (taulukko 12). Joukosta suurin osa (43 %) koki sen toteutuvan kohtalaisesti. Heistä 37 prosenttia koki aikataulujen sopivan kesän matkustustarpeisiinsa melko hyvin, kun taas 31 prosenttia koki niiden sopivan erittäin tai melko huonosti. Reittien sopivuuteen ja matkanteon sujuvuuteen pakolliset käyttäjät olivat eniten tyytyväisiä.

Taulukko 12. Asiakaskokemukset, pakolliset käyttäjät

#### 11. Miten arvioisit seuraavien seikkojen toteutuvan yhteysvälillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 16

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä
Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin?	12,5%	18,75%	25%	37,5%	6,25%
Reittien sopivuus matkustustarpeisiin?	0%	12,5%	31,25%	25%	31,25%
Vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin?	12,5%	25%	43,75%	12,5%	6,25%
Matkanteon sujuvuus ja täsmällisyys?	0%	0%	43,75%	31,25%	25%
Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepuskilla?	13,33%	6,67%	13,33%	46,67%	20%
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus?	6,25%	0%	25%	43,75%	25%

Matkustusinformaatio toteutui pakollisten käyttäjien mielestä pääosin melko tai erittäin hyvin, tosin osa vastaajista arvioi kysytyjen kohtien toteutuvan erittäin huonosti (taulukko 13). Joukosta 68 prosenttia koki lippuja hintatietojen selkeyden ja saatavuuden melko tai erittäin hyväksi. Aikataulujen selkeys ja saatavuus koettiin ryhmän mielestä pääosin melko tai erittäin hyvänä. Puolet pakollisista käyttäjistä koki poikkeustilanteista tiedottamisen olevan erittäin tai melko huonoa.

## Taulukko 13. Matkustusinformaatio, pakolliset käyttäjät

13. Miten arvioisit matkustusinformaation toteutuvan yhteysväillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 16

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä
Aikataulujen saatavuus?	6,25%	0%	25%	25%	43,75%
Aikataulujen selkeys?	6,25%	0%	12,5%	43,75%	37,5%
Lippu- ja hintatietojen saatavuus?	12,5%	0%	18,75%	31,25%	37,5%
Lippu- ja hintatietojen selkeys?	12,5%	0%	18,75%	37,5%	31,25%
Poikkeustilanteista tiedottaminen?	25%	25%	25%	18,75%	6,25%

Pakolliset käyttäjät antoivat joukkoliikenteen yleisarvosanan keskiarvoksi 3,25.

### 8.1.3 Säännölliset käyttäjät

Kaikista kesän asiakaskyselyyn vastanneista säännöllisiä käyttäjiä oli 72 prosenttia vastaajista. Heistä 74 prosenttia ilmoitti, että heillä ei ollut muuta kulkutapavaihtoehtoa kuin linja-auto. Ryhmästä 80 prosenttia oli naisia ja puolet oli iältään 45-64 –vuotiaita. Säännöllisistä käyttäjistä 38 prosenttia ilmoitti asuinkunnakseen Joensuun ja 31 prosenttia Suonenjoen. Työssäkävijöiden osuus säännöllisistä käyttäjistä kesällä oli suuri, 82 prosenttia.

Yleisiä asenteita tarkasteltaessa tärkeintä ryhmälle on vuoron täsmällisyys ja kuljettajan ammattitaito. Säännöllisiltä käyttäjiltä tuli kaikkein eniten avointa palautetta ja kehittämistoiveita oman yhteysvälin joukkoliikenteen parantamiseksi.

Säännöllisten käyttäjien asiakaskokemuksiin liittyvissä vastauksissa oli reilusti hajontaa (taulukko 14). He kokivat kesän vuorotarjonnan riittävyuden 56 prosentin osalta erittäin tai melko huonoksi. Ryhmästä 56 prosenttia koki reittien sopivuuden toteutuvan melko tai erittäin hyvin. Kokemukset aikataulujen sopivuudesta matkustustarpeisiin vaihtelivat; 37 % koki sen toteutuneen erittäin tai melko huonosti ja 43 % koki sen toteutuneen melko tai erittäin hyvin.



## Taulukko 14. Asiakaskokemukset, säännölliset käyttäjät

### 11. Miten arvioisit seuraavien seikkojen toteutuvan yhteysväillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 16

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä
Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin?	18,75%	18,75%	18,75%	31,25%	12,5%
Reittien sopivuus matkustustarpeisiin?	6,25%	6,25%	31,25%	25%	31,25%
Vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin?	25%	31,25%	31,25%	6,25%	6,25%
Matkanteon sujuvuus ja täsmällisyys?	6,25%	0%	31,25%	37,5%	25%
Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepysäkillä?	13,33%	6,67%	20%	46,67%	13,33%
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus?	6,25%	6,25%	18,75%	43,75%	25%

Matkustusinformaatio toteutui säännöllisten käyttäjien mielestä enimmäkseen melko tai erittäin hyvin, tosin vastaajissa oli myös erittäin huonojen arvioiden antajia (taulukko 15). Aikataulujen saatavuus koettiin 43 prosentin mielestä erittäin hyväksi ja aikataulujen selkeys oli 75 prosentin mielestä erittäin tai melko hyväksi. Joukosta 56 prosenttia koki lippu- ja hintatietojen saatavuuden melko tai erittäin hyväksi ja lippu- ja hintatietojen selkeyden osalta vastaava luku on 50 prosenttia. Poikkeustilanteista tiedottaminen koettiin tämän ryhmän mielestä kaikkein huonoiten toteutuvaksi.

## Taulukko 15. Matkustusinformaatio, säännölliset käyttäjät

### 13. Miten arvioisit matkustusinformaation toteutuvan yhteysväillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 16

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä
Aikataulujen saatavuus?	12,5%	6,25%	31,25%	6,25%	43,75%
Aikataulujen selkeys?	6,25%	6,25%	12,5%	37,5%	37,5%
Lippu- ja hintatietojen saatavuus?	18,75%	0%	25%	25%	31,25%
Lippu- ja hintatietojen selkeys?	18,75%	6,25%	25%	25%	25%
Poikkeustilanteista tiedottaminen?	37,5%	37,5%	18,75%	0%	6,25%

Säännölliset käyttäjät antoivat joukkoliikenteen yleisarvosanan keskiarvoksi 3,0.

## 8.2 Syksyn 2019 asiakaskysely

Syksyn 2019 asiakaskyselyyn vastasi kaikilta yhteysväleiltä yhteensä 23 matkustajaa. Tämän luvun asiakassegmenteittäin tarkastelluissa vastauksissa on mukana myös Enonkoski-Savonlinna yhteysvälin vastaaja, joka luvun 7 yhteysvälikohtaisten tulosten esittämisestä on jätetty pois.

### 8.2.1 Matkan tarkoituksen mukaan

Tässä luvussa on yhteenveto joukkoliikennematkan tarkoituksen mukaan jaotelluista vastauksista. Joukkoliikennematkan ensisijaiseksi käytön syyksi oli kyselyssä valittavissa työssäkäynti, opiskelu, koulu, asiointi, lomamatka ja muu syy. Alla on yhteenveto näistä vastaajaryhmistä kolmeksi kokonaisuudeksi tiivistettyjen matkustajaryhmien vastauksista ja mielipiteistä. Vastaajaryhmien jaottelu on sama, kuin kesän 2019 vastausten tarkastelussa eli luvussa 8.1.1.

#### Työssäkävijät

Syksyn työssäkävijöistä 75 prosenttia vastaajista oli Ilomantsi-Joensuu yhteysväliä ja 25 prosenttia Enonkoski-Savonlinna yhteysväliä. Työssäkävijät ovat syksyn kyselyssä kolmesta asiakasryhmästä pienin. Heistä 75 prosenttia matkusti yhteysväliä säännöllisesti. Puolella heistä ei ollut muita kulkutapavaihtoehtoja kuin linja-auto ja puolella oli mahdollisuus kulkea myös henkilöautolla. Naisia työssäkävijöistä oli enemmistö (75 %). Työssäkävijöistä puolet oli 45-64 –vuotiaita ja puolet 26-44 –vuotiaita.

Kaikille työssäkävijöille oli erittäin tärkeää vuoron täsmällisyys sekä kuljettajan ammattitaito. Työssäkävijöiden yleiset asenteet olivat siis hyvin saman suuntaiset kuin kesän kyselyssä. Syksyn työssäkävijöiden mielestä joukkoliikenteen vuorotarjonnan riittävyys oli pääosin melko huonoa (50 % asiakasryhmästä). Aikataulujen sopivuudessa matkustustarpeisiin oli yhtä suuri hajonta vastauksissa melko huonon ja erittäin hyvän välillä (taulukko 16). Linja-autoreittien sopivuus koettiin pääosin melko hyväksi (50 %).

#### Taulukko 16. Asiakaskokemukset, työssäkävijät

##### 11. Miten arvioisit seuraavien seikkojen toteutuvan yhteysväliillä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 4

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä
Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin?	0%	25%	25%	25%	25%
Reittien sopivuus matkustustarpeisiin?	0%	0%	25%	50%	25%
Vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin?	25%	50%	0%	25%	0%
Matkanteon sujuvuus ja täsmällisyys?	0%	0%	50%	0%	50%
Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepysäkillä?	0%	0%	33,34%	33,33%	33,33%
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus?	0%	0%	25%	75%	0%

Työssäkävijät arvioivat matkustusinformaation toteutuvan pääosin jokaisessa kysytyssä kohdassa kohtalaisesti. Poikkeustilanteista tiedottaminen sai heikoimmat arviot, sillä puolet vastaajista koki sen toteutuneen melko huonosti ja 25 prosenttia erittäin huonosti.

Syksyn työssäkävijöiden joukkoliikenteen yleisarvosanan keskiarvo oli 4,0. Matkan tarkoituksen mukaisesti ryhmiteltynä se oli näistä kolmesta ryhmästä paras.

### Opiskelijat

Opiskelijat ovat syksyn kyselyn kolmesta asiakasryhmästä suurin. Heistä 77 prosenttia oli Ilomantsi-Joensuu yhteysväyliltä ja 23 prosenttia Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysväyliltä. Kaikki opiskelijat matkustivat säännöllisesti ja suurimmalla osalla (69 %) ei ollut muita kulkutapavaihtoehtoja kuin linja-auto. Vastaajista suurin osa (77 %) oli tyttöjä. Vastaajista 92 prosenttia oli alle 25-vuotiaita.

Yleisiä asenteita kysyttäessä suurimmalle osalle opiskelijoista oli tärkeintä kuljettajan ammattitaito ja seuraavaksi tärkeintä vuoron täsmällisyys sekä linja-auton siisteys. Avoimissa vastauksissa nousi esille useampi toive edullisimmista lipun hinnoista.

Opiskelijat kokivat joukkoliikenteen vuorotarjonnan riittävyyden pääosin kohtalaiseksi (54 %) ja 23 prosenttia koki sen melko huonoksi. Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin oli 46 prosentin mielestä melko hyvä. Opiskelijoista 84 prosenttia koki, että linja-autoreitit sopivat heidän matkustustarpeisiinsa melko hyvin.

Opiskelijoiden mielestä matkustusinformaatio toteutui pääosin melko hyvin. Asiakasryhmästä 77 prosenttia koki aikataulujen saatavuuden melko tai erittäin hyväksi ja 92 prosenttia koki aikataulujen selkeyden olevan melko tai erittäin hyvää. Lipputuotteiden ja hintatietojen saatavuuden ja selkeyden koettiin toteutuneen enimmäkseen melko hyvin. Heikoimmat arviot sai tässä asiakasryhmässä lippu- ja hintatietojen saatavuus, sillä opiskelijoista 23 prosenttia koki sen toteutuneen melko tai erittäin huonosti.

Syksyn opiskelijat antoivat joukkoliikenteen yleisarvosanan keskiarvoksi 3,92 eli he olivat lähes yhtä tyytyväisiä kuin kesän opiskelijat.

### Asiointimatkustajat

Syksyn asiointimatkustajiin on yhdistetty ne matkustajat, jotka vastasivat ensisijaiseksi matkustuksen syykseen asioinnin, lomamatkan ja muun syyn. Asiointimatkustajista 83 prosenttia oli Ilomantsi-Joensuu yhteysväyliltä ja loput 17 prosenttia Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysväyliltä. Heistä 67 prosenttia ilmoitti matkustavansa yhteysväliä 1-2 kertaa viikossa ja 33 pro-

senttia matkustajista kulki yhteysväliä satunnaisesti. Kenelläkään asiointimatkustajista ei ollut muuta kulkutapavaihtoehtoa linja-auton lisäksi ja kaikki matkustajat olivat naisia. Asiointimatkustajista puolet oli yli 65 –vuotiaita ja loput jakautuivat tasaisesti muiden ikäryhmien kesken.

Yleisiä asenteita tarkasteltaessa asiointimatkustajille tärkeintä oli kuljettajan ammattitaito.

Asiointimatkustajista 67 prosenttia koki syksyn vuorotarjonnan riittävyyden olevan melko tai erittäin huono. Tämä on hieman yllättävää, vaikka suurin osa vuoroista onkin suunniteltu työ- ja opiskelumatkalaisten tarpeisiin, sillä syksyllä vuorotarjonta on selkeästi paremmalla tasolla kesään nähden. Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin koettiin 67 prosentin osalta melko huonoksi tai kohtalaiseksi.

Asiointimatkustajista 66 prosenttia koki aikataulujen saatavuuden toteutuneen melko hyvin ja 83 prosenttia koki aikataulujen selkeyden melko hyväksi. Poikkeustilanteista tiedottaminen sai tässäkin ryhmässä heikoimmat arviot, sillä asiointimatkustajista 83 prosenttia koki sen toteutuneen kohtalaisesti ja 17 prosenttia melko huonosti.

Syksyn asiointimatkustajien joukkoliikenteen yleisarvosanan keskiarvo oli 3,33.

### 8.2.2 Pakolliset käyttäjät

Syksyn kyselyn ns. pakolliset käyttäjät on ryhmitelty samoin kuin kesällä eli kyseessä on ne matkustajat, joilla ei ollut muuta kulkutapavaihtoehtoa linja-auton lisäksi. Tästä ryhmästä 76 prosenttia oli Ilomantsi-Joensuu yhteysväliä, 18 prosenttia Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysväliä ja loput Enonkoski-Savonlinna yhteysväliä. Yhteensä pakollisia käyttäjiä oli 17 henkilöä 23 vastaajasta eli 74 prosenttia. Pakollisista käyttäjistä naisia oli 76 prosenttia ja suurin osa (59 %) ryhmästä oli 16-25 -vuotiaita. Säännöllisiä käyttäjiä joukosta oli 65 prosenttia ja 23 prosenttia matkusti linja-autolla 1-2 kertaa viikossa. Suurin osa (47 %) näistä pakollisista käyttäjistä oli syksyn kyselyn kohdalla opiskelijoita.

Pakollisille käyttäjille yleisiä asenteita tarkasteltaessa oli kuljettajan ammattitaito ja vuoron täsmällisyys. Avoimissa vastauksissa tuli esille etenkin omiin aikatauluihin sopivien vuorojen lisääminen.

Syksyn vuorotarjonnan riittävyys koettiin pakollisten käyttäjien mielestä heikoimmaksi. Joukosta 41 prosenttia koki sen erittäin tai melko huonoksi ja 47 prosenttia kohtalaiseksi (taulukko 17). Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin vaihteli melko huonosta erittäin hyvää ja suurin osa (41 %) pakollisista käyttäjistä koki sen toteutuvan kohtalaisesti. Linja-autoreitit olivat 76 prosentin mielestä melko hyvin heille sopivia.

## Taulukko 17. Asiakaskokemukset, pakolliset käyttäjät

### 11. Miten arvioisit seuraavien seikkojen toteutuvan yhteysväiällä, jolla nyt matkustat:

Vastaajien määrä: 17

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä
Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin?	0%	23,53%	41,18%	23,53%	11,76%
Reittien sopivuus matkustustarpeisiin?	5,88%	0%	11,77%	76,47%	5,88%
Vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin?	17,65%	23,53%	47,06%	11,76%	0%
Matkanteon sujuvuus ja täsmällisyys?	0%	5,88%	5,88%	41,18%	47,06%
Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepysäkillä?	0%	0%	20%	66,67%	13,33%
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus?	0%	5,88%	17,65%	47,06%	29,41%

Matkustusinformaatio toteutui syksyn pakollisten käyttäjien mielestä pääosin melko hyvin. Ryhmästä 88 prosenttia koki aikataulujen selkeyden melko tai erittäin hyväksi. Lippu- ja hintatietojen selkeys ja saatavuus koettiin pääosin melko hyväksi. Suurin osa (56 %) pakollisista käyttäjistä koki poikkeustilanteista tiedottamisen toteutuvan kohtalaisesti ja 25 prosenttia melko tai erittäin huonosti.

Pakolliset käyttäjät antoivat joukkoliikenteen yleisarvosanan keskiarvoksi 3,82, mikä on parempi kuin kesällä.

### 8.2.3 Säännölliset käyttäjät

Syksyn asiakaskyselyyn vastanneista oli säännöllisiä käyttäjiä 70 prosenttia kaikista vastaajista. Heistä 69 prosentilla ei ollut linja-auton lisäksi muuta kulkutapavaihtoehtoa. Naisia vastaajista oli 75 prosenttia ja saman verran vastaajista oli 16-25 -vuotiaita. Opiskelijoiden ja koululaisten osuus säännöllisistä käyttäjistä syksyllä oli 81 prosenttia.

Säännöllisille käyttäjille tärkeintä oli kuljettajan ammattitaito ja vuoron täsmällisyys yleisiä asenteita tarkasteltaessa. Säännöllisiltä käyttäjiltä toivoivat avoimissa vastauksissa eniten vuorojen lisäämistä ja lippujen hintojen edullisuutta.

Vuorotarjonnan riittävyys omiin matkustustarpeisiin koettiin syksyllä heikoimmaksi, sillä 31 prosenttia koki sen erittäin tai melko huonoksi ja 43 prosenttia kohtalaiseksi. Reittien sopivuuden koettiin sen sijaan toteutuneen pääosin melko hyvin (81 %) ja 12 prosenttia koki sen toteutuneen jopa erittäin hyvin. Kokemukset aikataulujen sopivuudesta matkustustarpeisiin vaihtelivat kuten kesällä. Säännöllisistä käyttäjistä 43 prosenttia koki niiden toteutuvan melko hyvin, 31 prosenttia kohtalaisesti ja 19 prosenttia melko huonosti.

Aikataulujen saatavuus koettiin 69 prosentin mielestä melko tai erittäin hyväksi ja niiden selkeys oli 81 prosentin mielestä melko tai erittäin hyvää.

Sen sijaan lippu- ja hintatietojen selkeys oli 19 prosentin mielestä toteutunut melko tai erittäin huonosti. Poikkeustilanteista tiedottaminen koettiin myös syksyn säännöllisten käyttäjien mielestä kaikkein huonoiten toteutuvaksi; 33 prosenttia koki sen toteutuneen erittäin tai melko huonosti.

Säännölliset käyttäjät antoivat joukkoliikenteen yleisarvosanan keskiarvoksi 3,0.

### 8.3 Tutkimustulosten vertailu

Tässä opinnäytetyössä tehtyjen asiakaskyselyiden tuloksia on kerrottu niin kesän kuin syksyn kyselyjen osalta yhteysväleittäin sekä tarkasteltu niitä asiakasryhmittäin. Tässä luvussa pyrin nostamaan selkeimpiä havaintoja tuloksista esille.

#### 8.3.1 Havainnot tuloksista eri yhteysväleillä

Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin koettiin selkeästi heikoimmaksi kesällä Ilomantsi-Joensuu yhteysväleillä, jonne myös toivottiin useissa avoimissa vastauksissa lisää vuoroja etenkin vuorotyöläisiä huomioiden. Reitin sopivuus matkustustarpeisiin oli heikointa kesän Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin vastaajien keskuudessa. Myös vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin oli ko. välin vastauksista heikointa syksyn kyselyssä. Avoimissa vastauksissa nousi esille nopeiden vuorojen tarve yhteysväleille sekä selkeät erot kesän ja talven matkustajapalvelussa.

Aikataulujen sekä lippu- ja hintatietojen saatavuuden osalta on eniten parannettavaa Kuopion seudun liikenteessä. Myös poikkeustilanteesta tiedottaminen koettiin Kuopion seudulla heikompana kuin Ilomantsi-Joensuu yhteysväleillä.

Annettuja yleisarvosanoja vertaillen Ilomantsi-Joensuu yhteysvälin syksyn vastaajat olivat selkeästi tyytyväisempiä asiakkaita. Heidän yleisarvosanojen keskiarvo oli 3,94, kun taas kesän kaikkien vastaajien sekä syksyn Rautalampi-Suonenjoki-Kuopion yhteysvälin vastaajien keskiarvo jäi noin 0,8 alemmas.

#### 8.3.2 Havainnot tuloksista eri asiakasryhmien kesken

Annettujen yleisarvosanojen perusteella voidaan todeta, että asiakasryhmittäisessä vertailussa opiskelijat ja syksyn työssäkävijät olivat selkeästi tyytyväisintä asiakasryhmä. Sen sijaan kesän työssäkävijöiden asiakastytyväisyys oli heikointa eli heidän tarpeidensa huomioiminen ja kehittämiskäytösten hakeminen olisi jatkossa varmasti hyödyllistä. Vuorotarjonnan riittävyys koettiin selkeästi heikoimmaksi työssäkävijöiden sekä asiointi-

matkustajien kesken, niin kesällä kuin syksylläkin. Myös säännölliset käyttäjät toivoivat eniten parannusta vuorotarjontaan ja aikataulujen sopivuuteen omiin tarpeisiinsa.

Positiivisimmat kokemukset matkustusinformaation toteutumisesta oli opiskelijoilla. Kaikkien asiakasryhmien kesken poikkeustilanteista tiedottamisessa koettiin olevan eniten parannettavaa. Huomion arvoista on se, että myös säännölliset käyttäjät kokivat sen hyvin huonoksi, vaikka heillä on parhaimmat valmiudet saada ja hakea poikkeustilanteista tietoa itse.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Liikenneviraston vuonna 2016 julkaiseman linja-autoliikenteen asiakastyytyväisyyskyselyoppaan mukaan yhteysvälien, joilla on vähän matkustajia, tutkiminen tuottaa erityishaasteita, sillä linjojen matkustajamäärät eivät riitä tilastollisesti merkittävien tyytyväisyyskeskiarvojen tuottamiseen. Vaikka vastaajia olisikin vain vähän, kertoo tutkimuksen tulos linjan asiakastyytyväisyydestä, jos vastaajat edustavat suurta osaa linjan matkustajista. (Kiiskilä & Frösén, 2016, s. 19) Samaisessa oppaassa onkin annettu erikseen suosituksia ELY-keskusten asiakastyytyväisyystutkimusten toteuttamiseksi, joiden mukaisesti tässä opinnäytetyössä suoritettujen kyselytutkimukset on toteutettu. Vaikka näitä ohjeita noudatettiin näissä asiakaskyselyissä, ei vastaajamäärää saatu toivotulle tasolle. Siitäkin huolimatta tuloksia on käsitelty siten, kuin työssä oli etukäteen aiottu ja niistä on pyritty saamaan edes suuntaa antavia tuloksia sekä tarkasteltu niitä eri tavoin aiemmissa luvuissa.

### 9.1 Kehittämisehdotukset

Alun perin ideana oli, että tämän opinnäytetyön jälkeen siinä luotu asiakaskysely voitaisiin ottaa uudeksi toimintamalliksi Pohjois-Savon ELY-keskuksessa. Asiakaskyselyä olisi hyödynnetty joukkoliikennehankintojen ja asiakaskokemusten seurantaan säännöllisesti kaikilla hankittavilla yhteysväleillä koko Itä-Suomessa. Näiden asiakaskyselyjen vastaajamäärien perusteella vastaavaa kyselytutkimusta ei kannata tehdä laajamittaisesti ja säännöllisesti kaikilla Pohjois-Savon ELY-keskuksen toiminta-alueen yhteysväleillä. Tulosten perusteella ilmeni, että asiakaskyselyyn on vaikea aktivoida vastaajia, vaikka kyselyyn olisi teknisesti helppo ja nopea vastata. Myös Itä-Suomen maaseutuliikenteen ohuet matkustajavirratt vaikuttavat negatiivisesti potentiaalisiin vastaajamääriin.

Vähäisten vastaajamäärien vuoksi näillä asiakaskyselyillä ei saada tarpeeksi luotettavia ja kattavia tuloksia, jotta pystyttäisiin varmuudella saamaan vastaus tutkimusongelmaan, että vastaako Pohjois-Savon ELY-keskuksen hankkiman joukkoliikenteen palvelutarjonta riittävästi kysyntään tutkittavilla yhteysväleillä. Sen sijaan asiakaskyselyiden tulosten perusteella voidaan nostaa muutamia kehittämiskohteita koskien vuorotarjonnan riittävyyttä ja matkustusinformaatiota.

Ilomantsi-Joensuu yhteysvälillä kannattaisi seuraavan kerran hankintakohdetta suunniteltaessa kiinnittää erityistä huomiota aikataulujen sopivuuteen sekä harkita lisävuorojen tarvetta etenkin vuorotyöläisten tarpeet huomioiden. Säännöllisissä käyttäjissä voisi olla potentiaalia myös kasvat-  
taa lisää matkustajamääriä tarjoamalla heille sopivia vuoroja. Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin matkustajien asiakastyytyväisyyttä voitaisiin puolestaan koettaa parantaa kiinnittämällä huomioita reittien sopivu-



teen sekä riittävään vuorotarjontaan myös syys- ja talvikaudella. Myös yhteysvälin nopeiden vuorojen tarvetta voisi olla syytä tutkia tarkemmin. Kyselyn tuloksia hyödynnettiin jo kevään 2020 hankintojen kilpailuttamisessa, kun Pohjois-Savon ELY-keskus kilpailutti Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio yhteysvälin liikennettä. Kilpailukohteeseen otettiin uutena vuorona mukaan ympärivuotisesti maanantaista perjantaihin liikennöivä kello 11.00 Suonenjoelta Kuopioon lähtevä vuoro.

Aikatauluinformaatiota tulisi pyrkiä selkiyttämään niin painetuissa aikatauluissa kuin ELY-keskuksen internet-sivuillakin. Aikataulujen osalta tulisi pyrkiä muutosten minimoimiseen, jotta painetut aikataulut olisivat mahdollisimman hyvin paikkaansa pitäviä. Pienet vuorojen myöhäistämiset kesken ajokauden eivät näyttäytyä asiakkaan kannalta niin negatiivisesti kuin vuorojen aikaistamiset tai niiden kokonaan lakkaaminen. Myös EU:n saavutettavuusdirektiivin vaatimukset tulisi huomioida internetsivujen sisällön tuottamisessa (Walitti- ja Joukkis-teemasivuilla) etenkin aikatauluinformaation osalta. Näin kaikille asiakasryhmille olisi tarjolla samat palvelut tasapuolisesti, myös näkövammaisille.

Poikkeustilanteista tiedottaminen nousi selkeästi matkustusinformaation heikoimmaksi lenkiksi eri vastaajaryhmien kesken, joten siihen on syytä panna merkittävästi enemmän tulevaisuudessa. Poikkeuksellisen kevään 2020 jälkeen myös linja-autoliikenne on saanut paljon lisää käytännön harjoitusta poikkeustiedottamisesta. Sitä tulee jatkossa pyrkiä määrätietoisesti parantamaan ja yhdenmukaistamaan riippumatta liikennöntialueesta, lippu- ja maksujärjestelmästä tai liikennöitsijästä.

Liikkumispalvelujen käyttäjälle tarjolla oleva informaatio on tärkeä osa matkaketjujen palvelutasoa, jota hän voi hyödyntää matkaa suunniteltaessa ja sen aikana. Liikennepalvelulain tavoitteena on liikkumispalveluiden tarjoajien reitti- ja aikataulutietojen avaaminen avointen rajapintojen kautta. Näin muut markkinaehtoiset toimijat voisivat kehittää matkustajille älylaitteilla käytettäviä uusia informaatiopalveluita matkustuksen helpottamiseksi (Weiste & Metsäranta, 2019, s. 44) Uusien informaatiopalveluiden kehitys on ollut yllättävän hidasta tai sitten se ei ole ollut kannattavaa yritystoimintaa, sillä tarjokkaita ei ole juuri ollut. Nämä uudet informaatiopalvelut kyllä olisivat iso plussa matkustuspalveluissa ja ne tulevat varmasti olemaan yksi iso ratkaisu matkustusinformaation kehittämisessä.

## 9.2 Asiakaskyselyn hyödyntäminen

Opinnäytetyössä luotu asiakaskyselyn mallipohja on sinänsä hyvin hyödynnettävissä, jos on tarvetta selvittää esimerkiksi jonkun yksittäisen yhteysvälin tilannetta. Myös Webropol 3.0 -ohjelman käytön oppiminen asiakaskyselyä tehdessä edesauttaa ja nopeuttaa jatkossa muiden asiakaskyselyiden luomista.

Itä-Suomen liikennestrategian yhdeksi ihmisten liikkumisen tavoitteeksi on nostettu, että päivittäiset matkat on mahdollista tehdä joukkoliikenteellä kaupunkiseuduilla sekä suurimpien taajamien ja keskuskaupunkien välillä. Yksi askel kohti tätä tavoitetta on parantaa avoimen joukkoliikenteen vuorotarjontaa ja tarjota edullisia yhteiskäyttöisiä lipputuotteita. (Itä-Suomen liikennestrategia, 2015.) Pohjois-Savon ELY-keskus on edennytkin kohti tätä tavoitetta alueensa toimivaltaisena viranomaisena ja tehnyt merkittävää työtä muun muassa Kuopio-lisalmi työmatkaliikenteen kehittämishankkeessa. Sen tuloksena syntynyt ELY-liikenteen ja markkinaehtoisen liikenteen yhteiskäyttöinen lipputuote, Joukkis-lippu, on valtakunnallisestikin ainutlaatuinen kokeilu, joka vastaa Itä-Suomen liikennestrategian liikkumisen tavoitteisiin. Tässä opinnäytetyössä saatuja kokemuksia asiakaskyselyistä voidaan varmasti hyödyntää, jos lähdetään myöhemmin tutki-  
maan Joukkis-lipun vaikutuksia ja asiakaskokemuksia.

Jatkossa asiakaskyselyjä olisi mielestäni järkevää kohdentaa yhteysväleille, joissa on:

- 1) kokeiltu jotakin täysin uutta (esim. lisalmi-Vieremä työmatkaliikenne ja Joukkis-liikenne)
- 2) tapahtunut muutoksia lippu- ja maksujärjestelmien osalta (esim. tulevat kaupunkiWalttiin siirtyvät kohteet)
- 3) on tarkastustoiminnan tai asiakaspalautteiden perusteella havaittu kehitettävää liikennöitsijän toiminnassa

Asiakaskyselyn toteuttamistapa on jatkossakin hyvä olla mobiili- tai internetkysely, jota markkinoidaan tutkittavan yhteysvälin linja-autovuoroissa. Erityistä huomiota kiinnittäisin jatkossa asiakaskyselyiden mainostamiseen etukäteen viranomaisen some-kanavissa sekä linja-autoissa, jotta kyselyille saataisiin enemmän vastaajia ja vastauksista näin ollen luotettavampia. Matkustajien tavoittaminen muuten kuin linja-autojen kautta on erittäin haastavaa, sillä heidän yhteystietojaan ei ole listattu ja he eivät välttämättä asioi säännöllisesti asiakaspalvelupisteissä, joissa kyselyjä voitaisiin myös mainostaa.

### 9.3 Loppusanat

Opinnäytetyöni loppusanoja kirjoittaessa eletään huhtikuussa 2020 Suomessa ja koko maailmassa hyvin poikkeuksellista aikaa. Koronaviruksen aiheuttama pandemia uhkaa miljoonien ihmisten terveyttä ja muuttaa ainakin väliaikaisesti elämäntapaamme aiemmin totutusta. Suuri osa suomalaisista työntekijöistä on useiden viikkojen ajan tehnyt kotonaan etätöitä kuten myös koululaiset ja opiskelijat ovat siirtyneet kokonaan etä- tai itsenäiseen opiskeluun. Myös kaikkea vapaa-ajan ja työhön liittyvää matkustamista on pitänyt ehdottomasti välttää viranomaisten ja Suomen hallituksen suositusten mukaisesti. Näillä kaikilla toimilla pyritään hidastamaan ja estämään koronaviruksen leviämistä kansalaisten keskuudessa. Samalla se

on muuttanut täysin tapaamme elää ja toimia yhteiskunnassa, ainakin toistaiseksi.

Koska koulut ovat suljettuina ja ihmiset eivät matkusta työpaikoilleen, on myös joukkoliikenteen linja-autovuoroja jouduttu jättämään liikennöimättä etenkin näitä ryhmiä palvelleesta liikenteestä. Tämä on ollut liikennöitsijöille järkevin vaihtoehto poikkeustilanteessa, joka tulee pitkään heikentämään niin kotitalouksien, yrittäjien kuin yhteiskunnankin taloutta mitä suurimmissa määrin. Poikkeustilanne ei kuitenkaan jatku loputtomiin, vaikka sen jatkumista onkin tässä vaiheessa vaikea ennustaa. Kun poikkeustilanteen rajoituksia aletaan purkaa ja elämä hiljalleen asettuu normaalimpaan muottiinsa, voi itse kullakin olla pieni pysähtymisen paikka. Haluanko palata siihen arkeen, jota aiemmin elin? Haluanko tehdä käyttäytymisessäni tai kuluttamisessani jatkossa jotakin toisin, jopa paremmin?

Elämän normalisoiduttua aikanaan voimme vasta pidemmän ajan päästä nähdä ja analysoida niitä vaikutuksia, joita covid-19 pandemia aiheuttaa ihmisten liikkumiseen ja arkeen jatkossa. Sillä voi olla merkittäviä vaikutuksia etätyön lisääntymiseen jatkossa, teknologian hyödyntämiseen entistä enemmän opiskeluissa, ihmisten asiointiin ja ennen kaikkea vapaa-ajan matkustamiseen. Näillä kaikilla on vaikutuksia myös linja-autoliikenteen potentiaaliin matkustajamääriin ja ylipäättään joukkoliikenteen kysyntään. Muutoshan voi myös olla positiivinen, mutta ehkä vasta pidemmän ajan kuluttua. Koko joukkoliikennealan puolesta toivon, että tästä kriisistä noustaan kohti entistä parempia aikoja.

## 10 LÄHDELUETTELO

Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunnan tiedote, julkaistu 24.3.2017. Haettu 1.3.2019 osoitteesta [https://www.eduskunta.fi/FI/tiedotteet/Sivut/Liikenteenpalvelut\\_liv\\_20170324.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/tiedotteet/Sivut/Liikenteenpalvelut_liv_20170324.aspx)

Hillamo, T. (2018). Palvelumuotoilu. Osa 1: Mitä on palvelumuotoilu? ELY-keskusten Stream-videopas. Pohjois-Savon ELY-keskus. Haettu 4.4.2020 osoitteesta <https://web.microsoftstream.com/video/4079847d-e26f-4679-a16e-0d596de32f2a>

Itä-Suomen liikennestrategia. *Itä-Suomen elinkeinoelämän ja asukkaiden tarpeita palveleva uuden sukupolven liikennejärjestelmä*. 2015, Kuopio. Haettu 1.3.2019 osoitteesta <https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/6347600/It%C3%A4-Suomen+liikennestrategia/68bf4368-09aa-4b97-96ca-406a69c8db76>

Karasmaa, N. (2000). Joukkoliikenteen kysyntä ja siihen vaikuttavat tekijät. Teoksessa Teknillisten Tieteiden Akatemia (toim.) *Joukkoliikenne Suomen liikennejärjestelmän osana*. Helsinki: Edita, ss. 29–48.

Kiiskilä, K. & Frösén, N. (2016). *Linja-autoliikenteen toistuvat asiakastytyväisyysskyselyt. Malli kyselyn toteuttamiseen*. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 54/2016. Helsinki: Liikennevirasto. Haettu 11.4.2019 osoitteesta [https://julkaisut.vayla.fi/pdf8/lts\\_2016-54\\_linja-autoliikenteen\\_toistuvat\\_web.pdf](https://julkaisut.vayla.fi/pdf8/lts_2016-54_linja-autoliikenteen_toistuvat_web.pdf)

Laki liikenteen palveluista 320/2017. Annettu 24.5.2017. Viimeisin muutos 30.12.2019. Haettu 7.3.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170320>

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom. (2019). Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten vuoden 2020 määräraha- ja kiintiöt. Päätös 19.12.2019.

Liikennevirasto. (2018). *Henkilöliikenteen palveluiden sanasto*. Liikenneviraston oppaita 1/2018. Haettu 15.2.2020 osoitteesta [https://julkaisut.vayla.fi/pdf8/opas\\_2018-01\\_henkiloliikenteen\\_palveluiden\\_web.pdf](https://julkaisut.vayla.fi/pdf8/opas_2018-01_henkiloliikenteen_palveluiden_web.pdf)

Ojala, J. (2000). Joukkoliikenteen panokset ja tuotokset sekä asema markkinoilla. Teoksessa Teknillisten Tieteiden Akatemia (toim.) *Joukkoliikenne Suomen liikennejärjestelmän osana*. Helsinki: Edita, ss. 17–27.

Pohjois-Savon ELY-keskus. (2017). Joukkoliikenteen palvelutason vahvistaminen Pohjois-Savon ELY-keskuksen toimivalta-alueella 2018-2020. Päätös 20.12.2017. Haettu 23.2.2020 osoitteesta [http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/433234/Palvelutasopaatos\\_2017/a85936a3-1e48-4f94-800e-97b5f3fc5110](http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/433234/Palvelutasopaatos_2017/a85936a3-1e48-4f94-800e-97b5f3fc5110)

Pohjois-Savon ELY-keskus. (2019). Joukkoliikenteen perehdytyspaketti kunnille. Perehdytystilaisuus 26.2.2019, Pohjois-Savon ELY-keskus.

Pohjois-Savon ELY-keskus. (2020). Käyttöoikeussopimusliikenteen matkustajalaskennat 2018-19. Matkustajalaskentatietojen koontitaulukko, Pohjois-Savon ELY-keskus.

Pohjois-Savon ELY-keskus. (2019b). Lippu- ja maksujärjestelmiä koskevat vaatimukset. Reittipohjaiset joukkoliikennepalvelut 2019/2, kilpailutusasiakirjat, liite 5. Clouidia-järjestelmä.

Pohjois-Savon ELY-keskus. (n.d.). Markkinaehtoinen liikenne. Haettu 29.2.2020 osoitteesta <http://www.ely-keskus.fi/web/ely/markkinaehtoinen-liikenne>

Pohjois-Savon ELY-keskus. (2019c). Reittipohjaisen käyttöoikeussopimuksen yleiset ehdot. Reittipohjaiset joukkoliikennepalvelut 2019/2, kilpailutusasiakirjat, liite 2. Clouidia-järjestelmä.

Pohjois-Savon ELY-keskus. (2020b). VT5 Kuopio- Iisalmi, joukkoliikenteen kehittämissuunnitelma. Projektin yhteenveto 2.1.2020.

Ritvanen, H. & Sinipuro, J. (2013). Tiedolla johtaminen toimialan murroksessa. Malli sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Haettu 15.3.2020 [https://books.google.fi/books?id=PL7lpk5TNEcC&pg=PA102&hl=fi&source=gbs\\_toc\\_r&cad=3#v=onepage&q&f=false](https://books.google.fi/books?id=PL7lpk5TNEcC&pg=PA102&hl=fi&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false)

Tilastokeskus. (2020). Linja-autoliikenteen kustannusindeksi. Tilasto 21.2.2020, Pohjois-Savon ELY-keskus.

Weiste, H. (2018). Joukkoliikenteen palvelutaso Itä-Suomessa 2018–2020. Raportteja 28/2018. Haettu 23.2.2020 [https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/155693/Raportteja\\_28\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/155693/Raportteja_28_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Weiste, H. & Metsäranta, H. (2019). Kohti monipuolisempia liikenteen järjestämistapoja ja liikkumisen palveluita - opas tieliikenteen toimivaltaisille viranomaisille. Traficomin julkaisuja 10/2019. Haettu 2.4.2019 osoitteesta [https://www.trafficom.fi/sites/default/files/media/publication/Trafficom%20julkaisuja%2010\\_2019-TVV%20opas.pdf](https://www.trafficom.fi/sites/default/files/media/publication/Trafficom%20julkaisuja%2010_2019-TVV%20opas.pdf)



## Asiakaskysely 2019

### Matkustan parhaillaan yhteysväliä : \*

(kyselyn pakolliset kohdat on merkitty \*)

- Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio
- Enonkoski-Savonlinna
- Ilomantsi-Joensuu

### Tarkenna matkustamasi yhteysväli: \*

- Rautalampi-Suonenjoki
- Suonenjoki-Rautalampi
- Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio
- Kuopio-Suonenjoki-Rautalampi
- Suonenjoki-Kuopio
- Kuopio-Suonenjoki

### Tarkenna matkustamasi yhteysväli: \*

- Enonkoski-Savonlinna
- Savonlinna-Enonkoski
- Ahvensalmi-Enonkoski
- Enonkoski-Ahvensalmi
- Makkola-Enonkoski

### Tarkenna matkustamasi yhteysväli: \*

- Ilomantsi-Joensuu
- Ilomantsi-Haukivaara-Tuupovaara-Kovero-Heinävaara-Joensuu

- Ilomantsi-Kovero-Tuupovaara
- Tuupovaara-Kovero-Heinävaara-Joensuu
- Tuupovaara-Kovero-Ilomantsi
- Joensuu-Ilomantsi
- Joensuu-Heinävaara-Tuupovaara-Kovero-Haukivaara-Ilomantsi
- Joensuu-Heinävaara-Kovero-Tuupovaara
- Joensuu-Heinävaara-
- Joensuu-Heinävaara-Kiihtelysvaara
- Joensuu-Kiihtelysvaara
- Kiihtelysvaara-Joensuu
- Kiihtelysvaara-Särkivaara-Joensuu

**Vuoro, jolla nyt matkustan: \***

Lähtöpaikka

\*

Lähtöaika \*

**Matkustan yhteysväliä linja-autolla: \***

- Satunnaisesti
- 1-2 kertaa viikossa
- Säännöllisesti

**Ensisijainen matkustuksen syy: \***

- Työssäkäynti
- Opiskelu
- Koulu
- Asiointi
- Lomamatka

Muu syy

**Olisiko sinulla ollut mahdollisuus kulkea matkasi seuraavilla vaihtoehtoilla? \***

(Voit valita useamman vastausvaihtoehdon)

- Henkilöauto
- Juna
- Kimppakyyti
- Muuten, miten? \_\_\_\_\_
- Ei muita kulkutapavaihtoehtoja

**Miten tärkeänä yleisesti koet joukkoliikennematkustamisessa seuraavat seikat: \***

	1 Ei lainkaan tärkeä	2 Vähän tärkeä	3 Kohtalainen	4 Melko tärkeä	5 Erittäin tärkeä
Kuljettajan ammattitaito? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajan ystävällisyys? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkustusmukavuus? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linja-auton siisteys? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuoron täsmällisyys? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Mikä saisi sinut käyttämään joukkoliikennettä useammin?**

---

---

---

---

---

**Miten arvioisit seuraavien seikkojen toteutuvan yhteysvälillä, jolla nyt matkustat:**

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä
Aikataulujen sopivuus matkustustarpeisiin? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä
Reittien sopivuus matkustustarpeisiin? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorotarjonnan riittävyys matkustustarpeisiin? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkanteon sujuvuus ja täsmällisyys? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liityntäyhteyksien toimivuus lähtö- ja päätepysäkillä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Kertoisitko lyhyesti mikä on ongelmana? Voit myös antaa halutessasi parannusehdotuksia.**

---



---



---



---



---

**Miten arvioisit matkustusinformaation toteutuvan yhteysvälillä, jolla nyt matkustat:**

	1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä
Aikataulujen saatavuus? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aikataulujen selkeys? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lippu- ja hintatietojen saatavuus? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lippu- ja hintatietojen selkeys? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poikkeustilanteista tiedottaminen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Kertoisitko lyhyesti mikä on ongelmana? Voit myös antaa halutessasi parannusehdotuksia.**

---



---



---



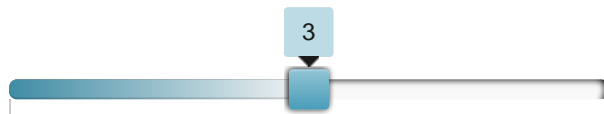
---



---

**Minkä yleisarvosanan antaisit käyttämäsi yhteysvälin joukkoliikenteelle? \***

(asteikko 1 erittäin huono - 5 erittäin hyvä)



**Sukupuoli**

- Nainen
- Mies

**Ikä \***

- alle 15 vuotta
- 16-25 vuotta
- 26-44 vuotta
- 45-64 vuotta
- 65 vuotta tai vanhempi

**Onko sinulla huoltajasi lupa kyselyyn vastaamiseen? \***

- Kyllä
- Ei

**Asuinkunta \***

- Enonkoski
- Heinävesi
- Hirvensalmi
- Iisalmi
- Ilomantsi
- Joensuu
- Joroinen

- Juuka
- Juva
- Kaavi
- Kangasniemi
- Keitele
- Kitee
- Kiuruvesi
- Kontiolahti
- Kuopio
- Lapinlahti
- Leppävirta
- Lieksa
- Liperi
- Mikkeli
- Mäntyharju
- Nurmes
- Outokumpu
- Pertunmaa
- Pieksämäki
- Pielavesi
- Polvijärvi
- Puumala
- Rantasalmi
- Rautalampi
- Rautavaara
- Rääkkylä
- Savonlinna
- Siilinjärvi
- Sonkajärvi

- Sulkava
- Suonenjoki
- Tervo
- Tohmajärvi
- Tuusniemi
- Valtimo
- Varkaus
- Vesanto
- Vieremä
- Joku muu

**Asuinpaikkakuntani**

**Yhteystietosi, mikäli haluat osallistua arvontaan:**

(tietoa käytetään vain arvonnän voittajan yhteydenottamiseen)

Puhelinnume-  
ro ja/tai säh-  
köpostiosoite

Reitti	Vuoro	Lähtö	Perillä	Vuoron arvioitu vuotuinen matkustajamäärä*	Ajopv	Km	Tävi	Kesä	Syksy	Kesä 2019		Syksy 2019	
										Matkustajat/pv	Matkustajat/kausi	Matkustajat/pv	Matkustajat/kausi
Rautalampi-Suonenjoki	Koulp	7:15	7:45	1 500	188	21	99		89		0,0	9,1	809,9
Suonenjoki-Rautalampi	Koulp	16:15	16:40	700	188	20	99		89		0,0	0,1	8,9
Kuopio-Suonenjoki-Rautalampi	Koulp	12:15	13:40	2 310	188	74	99		89		0,0	8,0	712,0
Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio	Koulp	13:45	15:20	2 290	188	77	99		89		0,0	12,3	1 094,7
Suonenjoki-Kuopio	M-P	16:10	17:10	1 200	250	52	103	49	98	3,3	161,7	0,6	58,8
Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio	L	8:20	9:40	100	51	73	21	10	20	0,5	5,0	7,0	140,0
Kuopio-Suonenjoki-Rautalampi	L	14:10	15:20	60	51	73	21	10	20		0,0	3,0	60,0
Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio-T ammattioppilaitos	M-P+++	6:20	7:55	490	63	75			63	14,2	894,6		0,0
Kuopio-Suonenjoki-Rautalampi	M-P+++	16:10	17:30	290	63	77			63	7,6	478,8		0,0
Kuopio-Suonenjoki-Rautalampi	M-P+++	12:30	13:45	200	63	77			63	4,1	258,3		0,0
Rautalampi-Suonenjoki-Kuopio	M-P+++	14:00	15:15	110	63	77			63	4,7	296,1		0,0
Kuopio-Suonenjoki	M-P++	6:40	7:40	250	49	57			49	4,2	205,8		0,0
										<b>38,6</b>		<b>40,1</b>	
Ilomantsi-Kovero-Heinävaara-PKKS-Joensuu	M-P	6:20	7:40	7 900	250	74	103	49	98	8,5	416,5	35,6	3 488,8
liityntä Tuupovaara-Kovero 6:35 -Tuupovaara	M-P	6:35	6:55		250	20	103	49	98		0,0		0,0
liityntä Kiihtelysvaara-Heinävaara	M-P	6:45	7:00	1 540	250	11	103	49	98		0,0		0,0
Ilomantsi-Kovero-Heinävaara-PKKS-Joensuu	M-P+	7:50	8:55	2 720	201	74	103		98		0,0	10,9	1 068,2
liityntä Kiihtelysvaara-Heinävaara 8.25 -Alavi	M-P+	8:10	8:28	380	201	16	103		98		0,0		0,0
Ilomantsi-Tuupovaara-Kovero-Heinävaara-Joensuu	L	10:00	11:30	380	51	94	21	10	20	7,5	75,0	10,5	210,0
Ilomantsi - Tuupovaara	Koulp	8:05	8:50		188	37	99		89		0,0		0,0
Tuupovaara-Kovero	M-P+	11:05	11:15		201	10					0,0		0,0
Ilomantsi-Kovero-Joensuu	M-P++	8:35	9:45	490	49	74			49		0,0		0,0
liityntä Tuupovaara-Kovero 9.00	M-P++	8:50	8:57		49	10			49		0,0		0,0
Ilomantsi-Joensuu	M-P	10:50	12:00	2 400	250	74	103	49	98	8,4	411,6	7,4	725,2
Ilomantsi-Haukivaara-Tuupovaara-Joensuu	Koulp	14:00	16:05	2 300	188	111	99		89		0,0	14,6	1 299,4
Ilomantsi-Tuupovaara-Joensuu	S	16:30	18:00	1 200	61	93	27	11	23	12,0	132,0	20,0	460,0
Ilomantsi-Tuupovaara-Joensuu	M-P	16:15	17:45	1 750	250	93	103	49	98	4,3	210,7	4,5	441,0
Ilomantsi-Tuupovaara-Joensuu	M-P+++	14:00	15:30	720	63	93			63		0,0		0,0
Ilomantsi-Kovero-Heinävaara-Joensuu	SS+	19:45	20:50	550	44	74	23		21		0,0	7,0	147,0
Joensuu-Heinävaara-Kovero-Haukivaara-Ilomantsi	Koulp	5:55	7:45	2 210	188	91	99		89		0,0		0,0
liityntä Kiihtelysvaara-Heinävaara	Koulp	6:00	6:15		188	11	99		89		0,0		0,0
liityntä Heinävaara-Kiihtelysvaara	Koulp	6:20	6:35		188	11	99		89		0,0		0,0
Joensuu-Heinävaara-Kovero-Ilomantsi	M-P+++	6:35	7:45	690	63	74			63		0,0		0,0
Joensuu-Tuupovaara-Ilomantsi	L	15:00	16:30	480	51	95	21	10	20	7,5	75,0	7,5	150,0
Joensuu-PKKS-Heinävaara-Kovero-Ilomantsi	M-P+	12:30	13:40	1 910	201	76	103		98		0,0	8,3	813,4
Joensuu-PKKS-Heinävaara-Tuupovaara-Ilomantsi	M-P++	12:30	14:00	290	49	94			49		0,0		0,0
Joensuu-PKKS-Tuupovaara-Ilomantsi	M-P+	14:30	16:05	5 700	201	95	103		98		0,0	38,6	3 782,8
Joensuu-PKKS-Tuupovaara-Ilomantsi	M-P++	14:05	15:35	300	49	94			49		0,0		0,0
Joensuu-Heinävaara-Tuupovaara-Ilomantsi	SS+	14:50	16:20	190	44	94	23		21		0,0	1,5	31,5
Joensuu-Heinävaara-Kovero-Ilomantsi	M-P	16:15	17:30	5 000	250	76	103	49	98	10,6	519,4	26,9	2 636,2
liityntä Heinävaara-Kiihtelysvaara	M-P	16:47	17:00		250	11	103	49	98		0,0		0,0
liityntä Kovero-Tuupovaara	M-P	17:07	17:15		250	10	103	49	98		0,0		0,0
Joensuu-Heinävaara-Kovero-Ilomantsi	M-PS	18:15	19:25	2 550	311	76	130	60	121	6,3	375,0	8,4	1 016,4
Joensuu-Heinävaara-Kiihtelysvaara	M-P	12:10	12:55	190	250	38	103	49	98	3,6	176,4	5,6	548,8
Kiihtelysvaara-Heinävaara-Joensuu	M-P	12:55	13:40	240	250	38	103	49	98	3,9	191,1	14,4	1 411,2
Joensuu-Särkivaara-Heinävaarantie-Heinävaara-Kiihtelysvaara	koulp	7:45	9:00	10 150	188	50	99		89		0,0	35,0	3 115,0
Joensuu Heinävaarantie-Kiihtelysvaara	M-P+	12:20	13:05	2 010	201	38	103		98		0,0		0,0
Joensuu Heinävaarantie-Kiihtelysvaara	M-P+	14:10	14:55	1 600	201	38	103		98		0,0	6,2	607,6
Kiihtelysvaara-Heinävaarantie-Joensuu	koulp	9:00	9:45	1 690	188	38	99		89		0,0	4,9	436,1
Kiihtelysvaara-Heinävaarantie-Joensuu	M-P+	13:05	13:50	600	201	38	103		98		0,0		0,0
Kiihtelysvaara-Heinävaarantie-Särkivaara T-Joensuu	M-P+	14:55	15:40	8 140	201	50	103		98		0,0	20,3	1 989,4
										<b>72,6</b>		<b>288,1</b>	
Enonkoski – Savonlinna	M-P	6:55	7:45	5 500	250	33	103	49	98	3,0	147,0	19,2	1 881,6
Enonkoski –Savonlinna	M-P	8:55	9:40	2 700	250	33	103	49	98	3,5	171,5	7,1	695,8
Enonkoski – Savonlinna	M-P	14:05	14:50	900	250	33	103	49	98	3,5	171,5	1,6	156,8
Savonlinna – Enonkoski	M-P	12:15	12:55	1 400	250	33	103	49	98	2,6	127,4	3,4	333,2
Savonlinna – Enonkoski	M-P	14:15	14:55	3 400	250	33	103	49	98	1,3	63,7	11,9	1 166,2
Savonlinna – Enonkoski	M-P	15:20	16:00	2 400	250	33	103	49	98	3,4	166,6	7,7	754,6
Ahvensalmi – Enonkoski	Koulp	7:45	8:50	8 000	188	41	99		89		0,0	41,6	3 702,4
Enonkoski - Ahvensalmi	Koulp	15:05	15:50	3 500	188	41	99		89		0,0	12,9	1 148,1
Makkola - Enonkoski	M-P+	16:35	16:50		201	15	103		98		0,0	4,7	460,6
										<b>17,3</b>		<b>110,1</b>	