

---

# Tutkimus palvelulinja Seiskasta muutosten jälkeen



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Liikenneala

Riihimäki, kevät/syksy 2015

Lauri Leino



Riihimäki  
Liikennealan koulutusohjelma  
Älykkäät liikennejärjestelmät

---

|                  |   |                   |
|------------------|---|-------------------|
| <b>Tekijä</b>    | Lauri Leino                                       | <b>Vuosi</b> 2015 |
| <b>Työn nimi</b> | Tutkimus palvelulinja Seiskasta muutosten jälkeen |                   |

---

## TIIVISTELMÄ

Työn taustat ovat palvelulinja Seiskaan 2014 tehdyissä muutoksissa, joissa Hämeenlinnan kaupunki palveluntarjoajana muutti linjan reittiä ja aikatauluja. Nämä muutokset oli toteutettu Matias Kortesojan 2013 tekemän opinäytetyön ”Palveluliikenne kanta-Hämeenlinnassa” pohjalta.

Työn toimeksiantajana on Hämeenlinnan kaupunki yhteistyössä Vekka Liikenne Oy:n kanssa. Työn tavoitteena on selvittää palvelulinja Seiskan tämänhetkinen tila muutosten jälkeen ja mielipide muutoksesta. Tehtävään kuului myös etsiä mahdolliset epäkohdat linjan reiteissä, aikataulussa ja toiminnassa.

Työn teoriataustaksi perehdyttiin asiakaslähtöiseen palvelun tuotantoon. Työ toteutettiin käyttäjälähtökohtaista palvelun suunnittelua mukaillen, jossa suunnittelija tutustuu asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Tämän pohjalta aloitettiin suunnittelemaan palveluun muutoksia, että se kattaisi paremmin asiakkaiden toiveet.

Työssä suoritettiin kenttähaastatteluja, jaettiin palautelomakkeita ja seurattiin linjan toimintaa kuutena eri päivänä. Työssä suoritettiin myös asiakaslaskenta ja määräpaikkatutkimus. Näistä saaduilla tiedolla suunniteltiin parannusehdotuksia linjan toimintaan.

Tuloksista huomattiin, että Tiiriö on edelleen suosituin matkustuskohde. Työssä selvisi, että noin puolet vastanneista ei pitänyt muutoksista ja noin kolmasosa piti. Linjan matkustajamäärät eivät olleet huomattavasti laskeutuneet keskiarvoltaan. Työtä suoritettaessa selvisi myös, että linjalle on löydetty juuri oikeanlaiset kuljettajat. Tämä perusteltiin kyselyyn vastanneiden ja bussissa syntyneiden keskustelujen pohjalta. Työssä esitettiin parannuksia linjan reitteihin, sen mainostamiseen ja esitettiin suunnitelma uuden bussin lisäämisestä linjalle. Työssä esitettiin myös osapäiväbussin tuomista linjalle.

**Avainsanat** Suunnittelu, kehitys, palvelulinja, asiakkaiden mielipide, palveluliikenne.

**Sivut** 41 s. + liitteet 3 s.

Riihimäki  
Degree Programme in Traffic Management  
Intelligent traffic systems

---

**Author** Lauri Leino **Year** 2015

**Subject of Bachelor's thesis** Service bus line "Seiska" after changes.

---

## ABSTRACT

My thesis had its background in 2014, when the city Hämeenlinna conducted series of changes to the routes and timetables of the service bus line "Seiska". These changes were made based on the work of Matias Kortesoja and his Bachelor's thesis "Transport service in Hämeenlinna". The aim of this thesis was to conduct a survey on the situation of Service bus line "Seiska" after the changes of 2014.

The theory used for making the thesis included user based planning of services. Where the planner familiarizes himself with the problems and wishes of the customers and with that knowledge starts to design improvement to the services.

The research methods used in this thesis were inquiries made to the passengers and drivers of the line. Other methods included written notes that were made on the bus and map notes about the journeys of the passengers on the line. But a major method getting knowledge was everyday talks with the passengers on the bus.

The outcome of the project was that there were still things to do to make the line better. Other results were that the passenger volume had decreased only slightly and Tiiriö was still the most frequently travelled destination in Hämeenlinna.

Based on the conclusions there were some improvement solutions made to the line to make the route a bit faster and better routed and to advertise the line to make it better known in its user group. Other improvement ideas included making the timetables friendlier to elderly users of the line and some ideas were given on how to add a new bus to the line.

**Keywords** Improvement, inquire, service bus, passenger.

**Pages** 41 p. + appendices 3 p.

# SISÄLLYS

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | JOHDANTO .....   | 1  |
| 2     | PALVELULINJA SEISKA .....                              | 1  |
| 2.1   | Muutokset 2014.....                                    | 3  |
| 3     | ASIAKASLÄHTÖKOHTAINEN PALVELUNTUOTANTO .....           | 4  |
| 3.1   | Asiakas osana suunnittelua.....                        | 5  |
| 3.2   | Teorian vieminen käytäntöön.....                       | 5  |
| 4     | TUTKIMUKSET .....                                      | 6  |
| 4.1   | Määräpaikkatutkimus .....                              | 6  |
| 4.2   | Asiakaskysely .....                                    | 6  |
| 4.3   | Kuljettajakysely.....                                  | 6  |
| 4.4   | Pysäkkikartoitus .....                                 | 7  |
| 5     | MÄÄRÄPAIKKATUTKIMUKSEN TULOKSET.....                   | 7  |
| 5.1   | Maanantai 16.2.2015 .....                              | 7  |
| 5.2   | Tiistai 17.2.2015.....                                 | 8  |
| 5.3   | Keskiviikko 18.2.2015 .....                            | 9  |
| 5.4   | Torstai 19.2.2015.....                                 | 10 |
| 5.5   | Perjantai 13.2.2015.....                               | 11 |
| 5.6   | Viikon laskennan yhteenveto .....                      | 12 |
| 5.7   | Markkina-tiistai 3.3.2015 .....                        | 13 |
| 5.8   | Muutos 2014 edeltävältä ajalta.....                    | 14 |
| 5.9   | Katuman ja Hirsimäen reittien asiakasmäärät .....      | 15 |
| 6     | ASIAKASKYSELY .....                                    | 15 |
| 6.1   | Palvelulinjan käyttömäärä ja -tarkoitus.....           | 15 |
| 6.2   | Asiakkaiden mielipide v. 2014 muutoksista .....        | 18 |
| 6.3   | Vapaa sana.....  | 18 |
| 6.3.1 | Kuljettajalle .....                                    | 18 |
| 6.3.2 | Linjasta .....   | 19 |
| 6.3.3 | Kehitysehdotuksia .....                                | 19 |
| 7     | KULJETTAJAKYSELY .....                                 | 19 |
| 7.1   | Kehitysehdotukset .....                                | 19 |
| 8     | PYSÄKKISELVITYS .....                                  | 22 |
| 8.1   | Lähtökohdat.....                                       | 22 |
| 8.2   | Lopputulokset.....                                     | 23 |
| 9     | KEHITYSEHDOTUKSET .....                                | 30 |
| 9.1   | Reitin vaihtaminen Muuntajakadulta Ahokadulle.....     | 30 |
| 9.2   | Reitin jatkaminen Cygnaeuksenkadulta Torikadulle ..... | 33 |
| 9.3   | Seminaarinkadun jatko Eureninkadulle .....             | 34 |

---

|               |  |    |
|---------------|--|----|
| 9.4           | Vuorosta ja sen toiminnasta tiedottaminen palvelun asiakkaille ..... | 36 |
| 9.5           | Katuman ja Katisten reitin kiertosuunnan muutos .....                | 37 |
| 9.6           | Nimen mahdollinen muuttaminen .....                                  | 38 |
| 9.7           | Pysäkkien lisäys .....   | 38 |
| 9.8           | Toinen vuoro tai täydentävä vuoro.....                               | 39 |
| LÄHTEET ..... |  | 41 |

|         |                         |
|---------|-------------------------|
| Liite 1 | Asiakaspalaute lomake   |
| Liite 2 | Kuljettajakysely lomake |

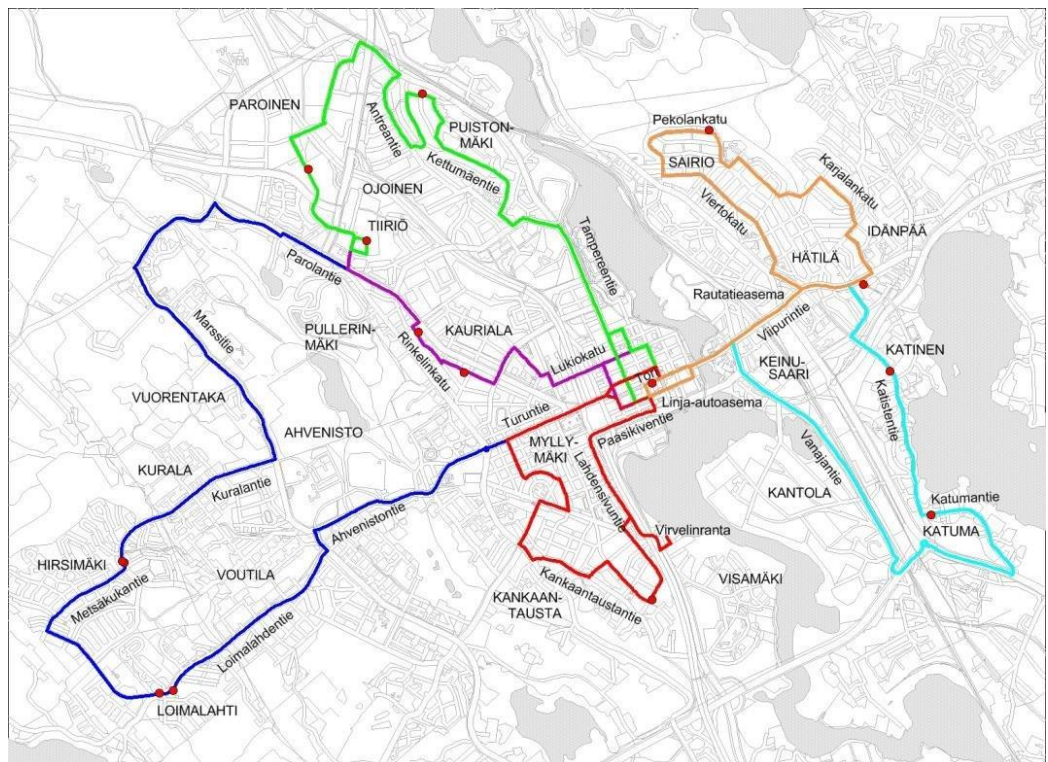
## 1 JOHDANTO

Tämän työn tarkoituksena oli suorittaa tarkastavia tutkimuksia palvelulinja Seiskan toimintaan 2014 tehtyjen muutosten jälkeen. Työ toteutetaan käyttäjäkeskeisellä suunnittelulla. Työssä oli tarkoitus selvittää tapahtuneiden muutoksien vaikutusta ja vielä mahdollisia parannusmahdollisuuksia. Työssä myös haettiin kuvaa linjaa käyttävien asiakkaiden mielipiteitä muutoksista ja mahdollisia kehitysehdotuksia heidän näkökannaltaan.

## 2 PALVELULINJA SEISKA

Palvelulinja Seiska on Hämeenlinnassa toimiva bussilinja, jonka kohderymänä ovat pääosassa eläkeikäiset matkustajat. Vuoroja ajetaan viitenä päivänä viikossa aikavälillä 8.15 – 16.40. Palvelulinja tarjoaa kattavaa ovelta ovelle palvelua alueensa asiakkaille. Linjan palvelualueena on linjan reitti ja noin 400m siitä ulospäin tai noin 2-3 minuuttia. Kotoa noudon voi tilata kuljettajalta edellisenä päivänä kello 9.30 – 16.30 aikana tai viimeistään tuntia ennen noutoa. Vuorossa matkustaminen maksaa saman verran kuin normaalissa paikallisbussissa. Linja palvelee myös vammaispalvelujen piiriin kuuluvia Mäyräkodin asukkaita, kuljettamalla heidät aamulla päivätoimintaansa Virvelinrantaan ja iltopäivällä pois sieltä.

Linjalla vuorot ajavat suunnitellun reitin pysäkkien kautta, vaikka vuorot tekevät noutoja. Tilauksen tullessa vuoro poistuu reitiltä suorittamaan noudon ja palaa sitten takaisin reitilleen. Noudot aiheuttavat pientä liikkumavaraa vuoron aikatauluun.



Kuva 1. Kuva linjan tämän hetkisestä reitistä.

Bussina linjalla toimii pikkubussi Mercedes-Benz, malli Sprinter. Mallissa on 2 ovea, sisätilan lämmitys ja sisätilan lattiaan taitettava pyörätuoliramppi. Bussissa on myös puinen porras, jolla helpotetaan huonokuntoisen asiakkaan kyytiin nousemista. Ramppi ja porras ovat nähtävissä kuvassa 3. Linjan bussi on kuvassa 2. Bussissa on 14 vyöllistä istumapaikkaa ja yksi pyörätuolipaikka. Pyörätuolipaikalle voidaan myös asettaa kaksi istumapaikkaa.



Kuva 2. Palvelulinja Seiskan uusi bussi.



Kuva 3. Sisätilan lattiaan taitettava ramppi ja porras.



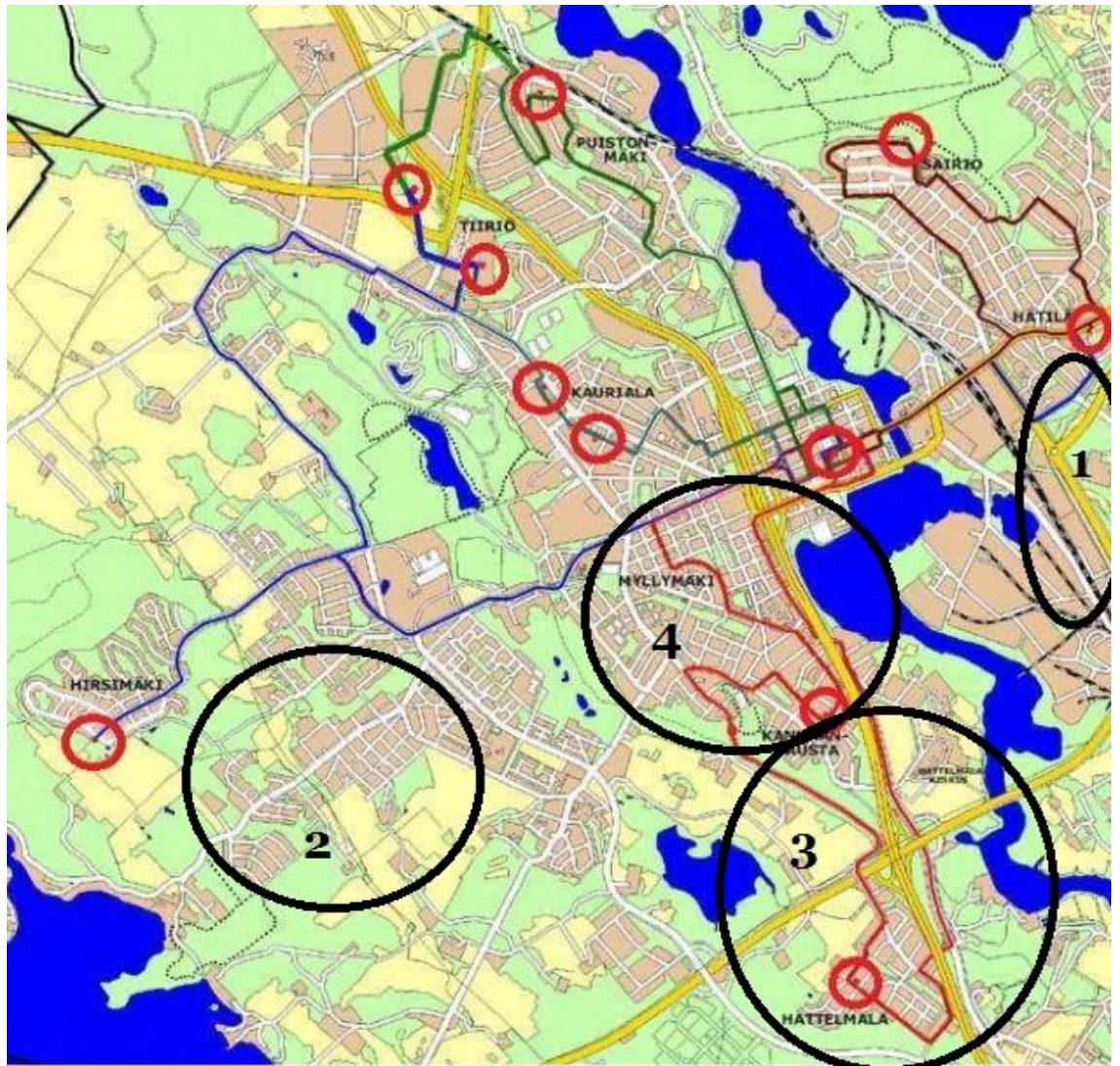
Kuva 4. Seiska linjan bussi sisältä.

## 2.1 Muutokset 2014

Muutoksia edeltävä kartta on nähtävissä kuvassa 5. Vuoden 2014 muutoksissa linjan reittiin lisättiin yhteys Katisten kautta Katumalle ja Vanajantietä takaisin, joka toteutettiin kuvassa 5 merkityn alueen 1 kautta. Linjalle lisättiin myös reitti Jukolasta kulkemaan kohti Loimalahtea ja sieltä edelleen Hirsimäkeen, tämä toteutettiin kohteen 2 kautta kuvassa 5.

Muutoksessa linjan reitiltä poistettiin Hattelmalaan jatkunut linjan osuus, joka on nähtävissä kuvassa 5 merkittynä alueena 3. Linja katkaistiin Hattelmalantiellä ja Myllymäen osuus järjesteltiin uudelleen paremmin palvelemaan Myllymäen asukkaita. Myllymäen uudelleen järjestelty alue on nähtävissä kuvassa 5 merkityn alueen 4 sisällä. Uusi reitti nähtävissä kuvassa 1. Linjaan lisättiin huomattavasti enemmän kuin poistettiin, tämä vaikutti samalla vanhoihin reitteihin. Tämä vaikutti negatiivisesti useamman kerran päivässä ajettuihin reitteihin, mutta kaikilla reiteillä pidettiin kulku 2 kertaa vuorokaudessa miniminä.





Kuva 5. Vanhareitti johon lisätty muutokset (Matias Kortesoja 2013: Palvelulinjat kanta-Hämeenlinnassa).

### 3 ASIAKASLÄHTÖKOHTAINEN PALVELUNTUOTANTO

Asiakaslähtökohtaisessa suunnittelussa on tarkoitus tuoda mukaan asiakas osaksi palveluntuotannon suunnittelua. Sillä yhteiskunnassa hyvä ja huono palvelu ovat lopulta samanarvoisia, mutta palvelujen laadun erottaa palvelun käyttäjien määrä (Liikennevirasto 34.2014). Palvelu, joka osaa huomioida mahdollisimman laajan asiakaskunnan tarpeet palvelussaan, saa paremman lopputuloksen, kuin palveluntuottaja, joka tekee palvelua omien tarpeidensa kautta.

Palvelun suunnittelulla on kolme erilaista tasoa, jotka ovat asiantuntijalähtöinen suunnittelu, käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja käyttäjälähtöinen suunnittelu. Näistä suunnittelijakeskeisestä palvelusuunnittelusta yritetään siirtyä kohti käyttäjälähtöistä suunnittelua. Mutta on olemassa tilanteita, joissa käyttäjälähtöinen suunnittelu toimii paremmin kuin käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja toisaalta käyttäjäkeskeinen suunnittelu toimii paremmin kuin käyttäjälähtöinen suunnittelu.

Oleellisena tässä voidaan pitää asiakkaan näkemystä palvelusta ja sen laadusta sekä ajatuksista, mitä asiakkaalle jää palvelun käytön jälkeen. Palvelu, mikä vastaa asiakkaan tarpeita, on asiakkaan mielestä asiallista ja oikein toteutettua, jättää aina hyvän kuvan asiakkaan mieleen. Tämä hyvä kuva tuo asiakkaan uudelleen käyttämään tätä hyväksi havaittua palvelua.

Huonosti suunniteltu ja huonosti toteutettu asiakkaalle sopimaton palvelu ei tuo asiakasta takaisin palvelun piiriin, vaan asiakas lähtee hakemaan uutta parempaa palvelua muualta.

Palvelua voidaan pitää täten myyntivalttina. Asiakkaalle sopiva palvelu ohjaa asiakasta tuomaan myös muita tuntemiaan henkilöitä palvelun piiriin. Mitä useampi ihminen osallistuu palvelun suunnitteluun, sitä kattavampi palvelusta syntyy ja tästä saadaan suurempi mahdollinen asiakaskunta.

### 3.1 Asiakas osana suunnittelua

Tämänhetkisessä yhteiskunnassa ei voida enää turvautua yleiseen suunnitteluun, vaan tässä kilpailutilanteessa pitää tuoda esille oman palvelun parempia puolia, joilla saadaan pidettyä asiakkaat tyytyväisinä ja samalla kerättyä uusia asiakkaita. Tämä nousee hyvin esiin palvelulinja Seiskan toiminnassa, jossa jokainen asiakas on oma itseisarvonsa. Linja ei pysty toiminnassaan yleistämään palvelunsa tasoa, vaan jokainen asiakas kohdataan yksilönä.

Kun asiakas tai palvelun käyttäjä otetaan mukaan suunnitteluun, tästä saadaan levitettyä kuvaa, jossa palvelun tuottaja on kiinnostunut asiakkaiden toiveista ja tarpeista. Tästä esimerkkinä käyttäjälähtökohtainen suunnittelu on tapa, jossa palvelun suunnittelija perehtyy palvelun käyttäjien tarpeisiin ja toimintaan. Suunnittelija pyrkii sitten saamiensa tietojen perusteella kehittämään palvelun toimintaa asiakkailleen paremmaksi.

Tästä kehittyneempi versio on käyttäjäkeskeinen palvelun suunnittelu, jossa asiakas otetaan mukaan suunnitteluun ja muutosten tekemiseen osana ryhmää. Tässä saadaan suurempaa palautetta jokaisessa suunnittelun vaiheessa. Asiakkaan liittäminen suunnitteluun ei siltikään pidä tarkoittaa, että jokainen idea toteutetaan. Vaan asiakkaan liittäminen suunnitteluun on enemmänkin ohjaava tekijä, joka ohjaa suunnittelijan tekemään oikeita päätöksiä.

### 3.2 Teorian vieminen käytäntöön

Työn annossa kaupunki loi työlle parametrit suoritettaviin tutkimuksiin, mitä suoritetaan ja kuinka usein. Tässä työssä lähdettiin hyödyntämään käyttäjälähtökohtaista suunnittelua. Käyttäjälähtökohtaisessa suunnittelussa suunnittelija selvittää asiakkaiden tarpeet palvelun osalta ja lähtee sillä toteuttamaan tarvittavia parannuksia. Tässä työssä se toteutettiin nousemalla bussin kyytiin ja jakamalla asiakkaille palautelomakkeita, joilla kointettiin selvittää palvelun tämän hetkistä tasoa.

Bussissa suoritettujen tutkimuspäivien aikana myös käytiin keskustelua suoraan asiakkaiden kanssa. Keskusteluissa käsiteltiin, minkälaisena he näkivät linjan tämän hetkisen tilan ja miten he näkisivät, että se voisi muuttua paremmin heitä palvelevaksi.

## 4 TUTKIMUKSET

Tässä työssä suoritettiin useita erilaisia tutkimuksia linjan toimintaan. Tutkimukset suoritettiin pääosin palvelulinja Seiskan kyydissä. Näihin kuuluu palautelomakkeiden jakaminen asiakkaille ja vastaanottaminen asiakkailta, sekä muu yleinen keskustelu tutkimuksen tueksi. Kuljettajille luotiin myös oma palautelomake, jonka tuloksia hyödynnettiin työn suorittamisessa. Vuoron kyydissä suoritettiin myös määräpaikkatutkimus kyytiin nousemisen ja kyydistä poistumisen selvittämiseksi. Asiakaskyselyyn tulostettiin 70kpl kyselylomakkeita ja kuljettajille 10kpl

### 4.1 Määräpaikkatutkimus

Määräpaikkatutkimus suoritettiin vuorossa kyydissä istumalla. Jokaiselle vuoroon nousevalle asiakkaalle annettiin numerokoodi ja tämä numerokoodi liitettiin kartalle hänen noustessaan kyytiin ja hänen poistuessaan kyydistä. Asiakkaat merkittiin vain numerokoodina kartalle, eikä heidän kohdallaan tehty mitään muita tarkentavia merkintöjä, tällä turvattiin asiakkaiden yksityisyyden suoja. Näistä merkinnöistä saatiin lopputuloksena kartta, josta nähdään asiakkaiden lähtöpaikka ja määränpää.

### 4.2 Asiakaskysely

Asiakaskysely tehtiin mahdollisimman tiiviiksi ja sillä haluttiin keskittyä siihen, mitä mieltä matkustajat olivat muutoksista ja mahdollisten ongelmien havaitsemiseen. Kyselyssä tiedusteltiin myös matkustajien matkatottumuksia kolmen suosituimman matkakohteen pohjalta. Linjan asiakkailta kyseltiin, kuinka monta kertaa he matkustivat palvelulinja Seiskalla viikossa ja kuinka monta kertaa he matkustivat kuukaudessa. Tällä kaikella tähdättiin paremman kuvan saamiseen asiakkaiden tottumuksista ja tuoda asiakkaiden mielipiteet osaksi suunnittelua.

### 4.3 Kuljettajakysely

Kuljettajakyselyssä pääkohtana oli kuljettajien mielipide linjan toimintaan. Heillä on jokapäiväistä kokemusta linjasta ja siitä, mitä voitaisiin hyödyntää sen kehittämisessä. Heille esitettiin kysymyksiä, kuinka he itse ajaisivat palvelulinja Seiskan reitin. Samalla heitä myös pyydettiin merkkamaan karttaan mahdollisia vaaranpaikkoja tai huomautuksia nykyiseltä reitiltä. Aikaisempiin muutoksiin kuljettajat eivät suoranaisesti antaneet mielipidettä.

#### 4.4 Pysäkkikartoitus

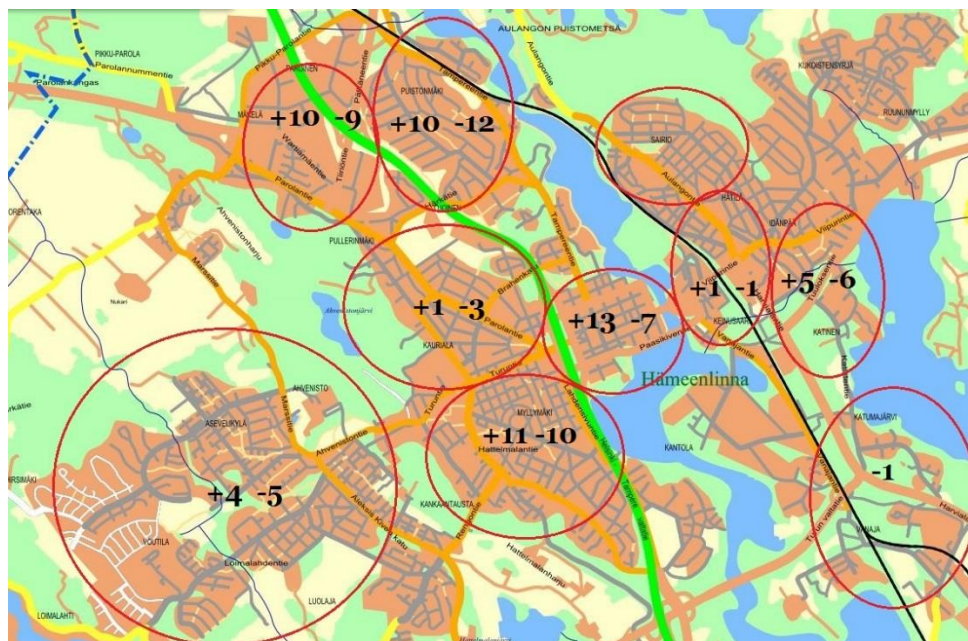
Pysäkkikartoituksessa tarkoitus oli selvittää linjan pysäkkien tilanne ja listata mahdolliset puutteet korjauksia varten. Linjan alueella on 15 pysäkkiä, joiden kautta palvelulinja Seiska kiertää. Pysäkit kuvattiin sen hetkisessä tilassa ja niiltä kartoitettiin puutteet pysäkin varustuksessa. Kartoituksessa myös varmistettiin kartan paikanpitävyys. Jokaisella pysäkillä oletettiin olevan pysäkkimerkki, linjan numero ja aikataulu. Näiden mahdolliset puuttumiset merkittiin ylös.

### 5 MÄÄRÄPAIKKATUTKIMUKSEN TULOKSET

Tähän kappaleeseen on kuvattu jokaisen laskentapäivän tulokset. Tuloksiin on myös sisällytetty alueellinen kyytiin ja kyydistä poistuvien määrä karttoina. Sillä haluttiin kuvata päivien alueellista palvelutarvetta. Punainen ympyrä kuvaa aluetta ja sen sisällä oleva plus arvoinen numero kuvaa alueelta kyytiin nousseiden määrää, kun taas miinus arvoiset luvut kuvaavat kyydistä poistuneiden lukumäärää. Laskentapäivät olivat 13.2.2015, 16.2 - 19.2.2015 ja 3.3.2015.

#### 5.1 Maanantai 16.2.2015

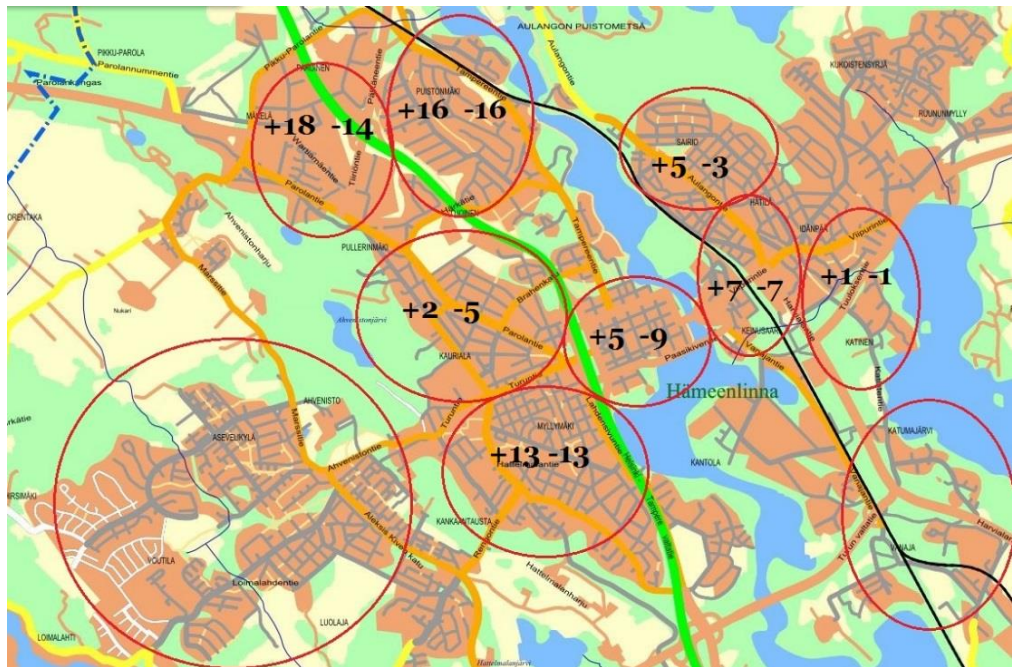
Maanantaina 16.2.2015 linjalla matkusti 54 asiakasta. Päivän sää aamulla oli -8 astetta ja puolipilvistä. Eniten asiakkaita saatiin keskustan alueelta, jossa kyytiin nousi 13 asiakasta ja kyydistä poistui 7 asiakasta. Päivän suosituin reitti oli Puistonmäki, mistä kyytiin nousi 20 asiakasta ja kyydistä poistui 22 asiakasta. Laskentapäivän hiljainen alue oli Sairio, josta ei tullut yhtään asiakasta kuluneen päivän aikana.



Kuva 6. 17.2.2015 kyytiin nousseiden ja poistuneiden määrät alueittain.

5.2 Tiistai 17.2.2015

Tiistaina. 17.5.2015 linjalla matkusti 67 asiakasta. Päivän sää aamulla oli -6 astetta ja pilvistä. Päivän suurin matkustajia kerännyt alue oli Tiiriö, josta kyytiin nousi 18 henkilöä ja kyydistä poistui 14 henkilöä. Päivän toinen suosittu reitti oli Puistonmäki, josta kyytiin nousi 16 asiakasta ja kyydistä poistui 16 asiakasta. Laskentapäivän hiljaisia alueita olivat Katuma ja Hirsimäen reitit, joissa linjalla ei ollut yhtään asiakasta tai jonne ei mennyt yhtään asiakasta.

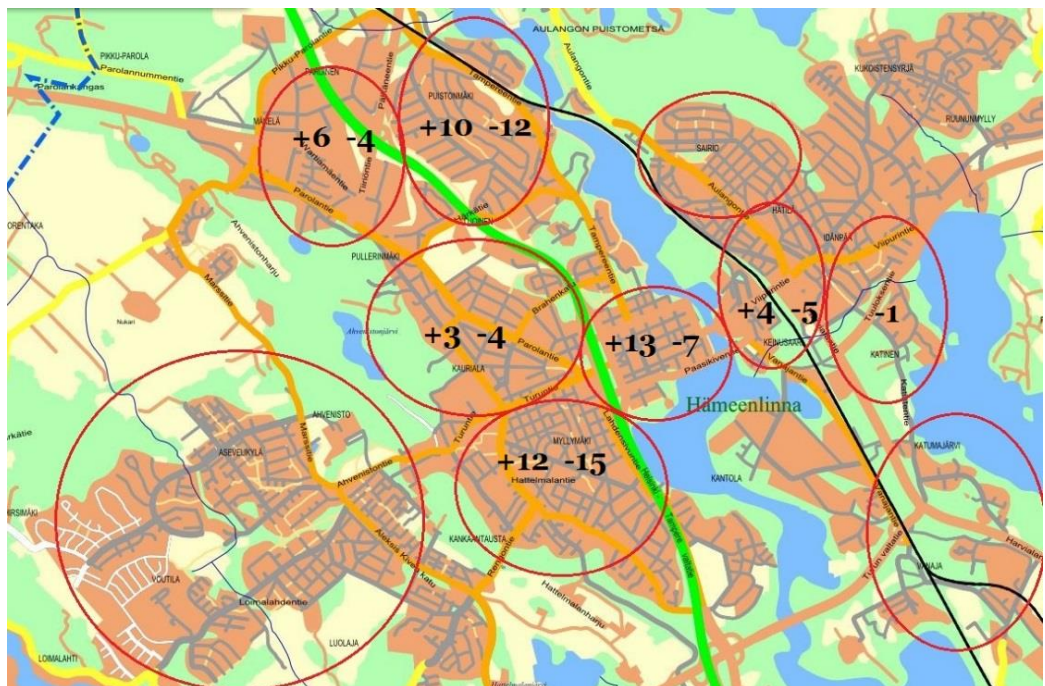


Kuva 7. 17.2.2015 kyytiin nousseiden ja poistuneiden määrät alueittain.

5.3 Keskiviikko 18.2.2015

Keskiviikkona 18.2.2015 linjalla matkusti 48 asiakasta. Päivän sää aamulla oli -0 astetta ja puolipilvistä. Päivän vilkkain alue oli keskusta, josta kyytiin nousi 13 asiakasta ja kyydistä poistui 8 asiakasta. Suosituin reitti laskentapäivänä oli Puistonmäki, josta kyytiin nousi 16 ihmistä ja kyydistä poistui 16 ihmistä. Laskenta päivän hiljaisia alueita olivat Sairion, Katuman ja Hirsimäen lenkit, joilta ei tullut linjalle yhtään asiakasta.

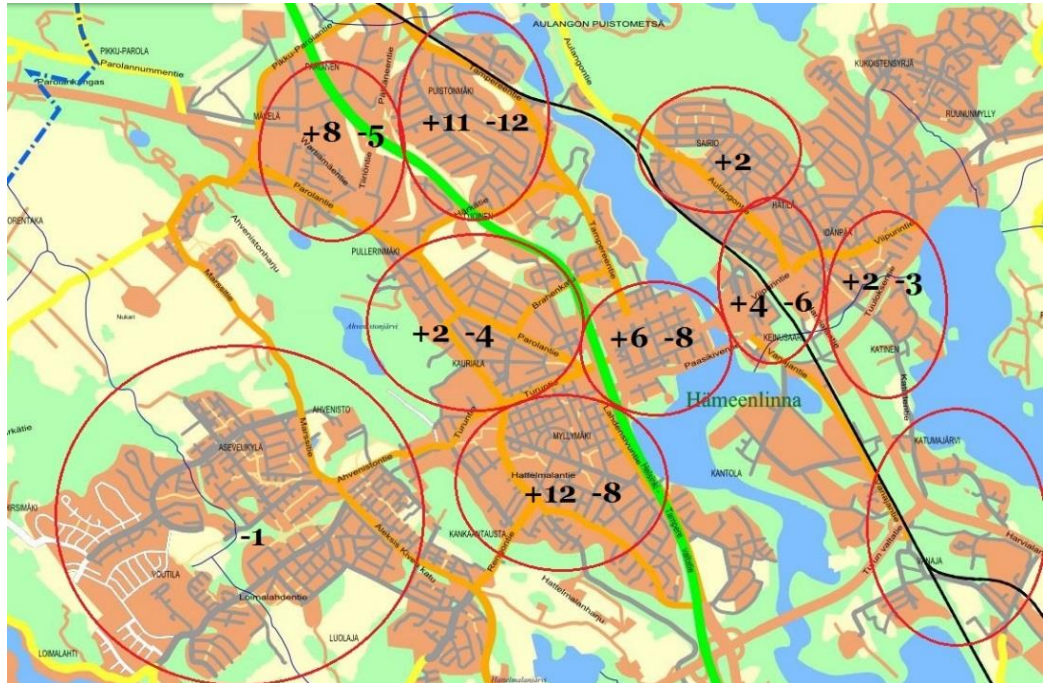
Keskiviikolta pitää huomioida keskustan alueen matkustaja-arvot, joissa keskustaan matkusti 7 asiakasta ja keskustasta pois 13 asiakasta. Laskentapäivänä noin puolet keskustasta pois tulevista asiakkaista matkusti sinne siis muulla kuin palvelulinja Seiskalla.



Kuva 8. 18.2.2015 kyytiin nousseiden ja poistuneiden määrät alueittain.

5.4 Torstai 19.2.2015

Torstaina 19.2.2015 linjalla matkusti 47 asiakasta. Päivän sää aamulla oli +1.4 astetta ja pilvistä. Päivän suosituin reitti oli taas Puistonmäki, jonka alueella kyytiin nousi 11 ihmistä ja kyydistä poistui 12 ihmistä. Laskentapäivän hiljainen alue oli Katuma, josta ei tullut tai mennyt yhtään asiakasta. Muilla alueilla oli suhteellisen paljon asiakkaita huomaten, että oli laskentaviikon hiljaisin päivä.

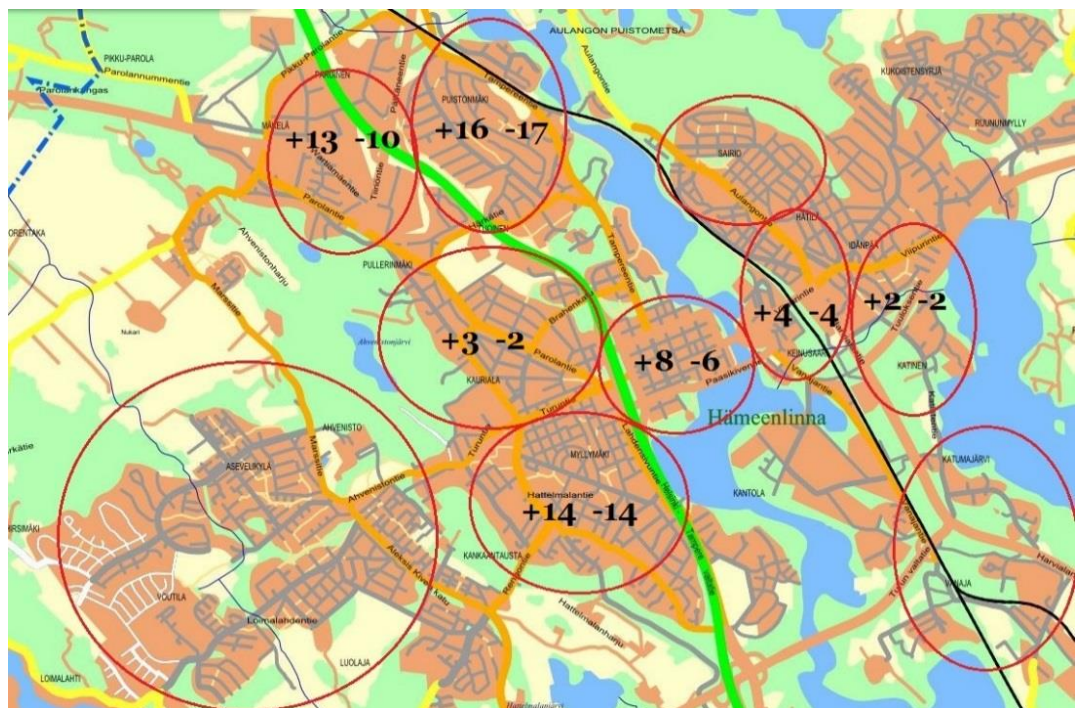


Kuva 9. 19.2.2015 kyytiin nousseiden ja poistuneiden määrät alueittain.

5.5 Perjantai 13.2.2015

Perjantaina 13.2.2015 oli mittauksien ensimmäinen päivä. Säätilanne aamulla oli -3 ja puolipilvistä. Ensimmäisenä päivänä linjalla matkusti 58 asiakasta. Tuona kyseisenä päivänä suurin osa matkoista kohdistui Tiiriön alueelle. Alueelta oli 13 kyytiin nousua ja 10 kyydistä poistumista. Tämä tarkoitti, että 3 asiakasta tuli Tiiriöön muulla kuin palvelulinja Seiskalla. Puolestaan käytetyin vuoro oli Puistonmäen kautta kulkeva reitti. Sieltä kyytiin nousi 16 ja poistui 17 asiakasta. Laskentapäivän hiljaisia alueita olivat Sairio, Katuma ja Hirsimäen reitit. Näillä alueilla ei ollut yhtään asiointia bussilla. Muilla alueilla asiakasmäärät olivat hyvin samansuuruisia esim. Myllymäen, Puistonmäen ja Tiiriön asiointiluvut.

Erityisen huomioitavaa oli alueiden kyytiin nousseiden ja poistuneiden luvut, eli lähes yhtä moni matkustaja valitsi palvelulinjan menomatkaan ja paluumatkaan. Esimerkkeinä tasaisuudesta olivat Myllymäki, Kankaantausta ja Virvelinrannan alue, sekä Hätilän / Keinusaaren ja Katisten alue.

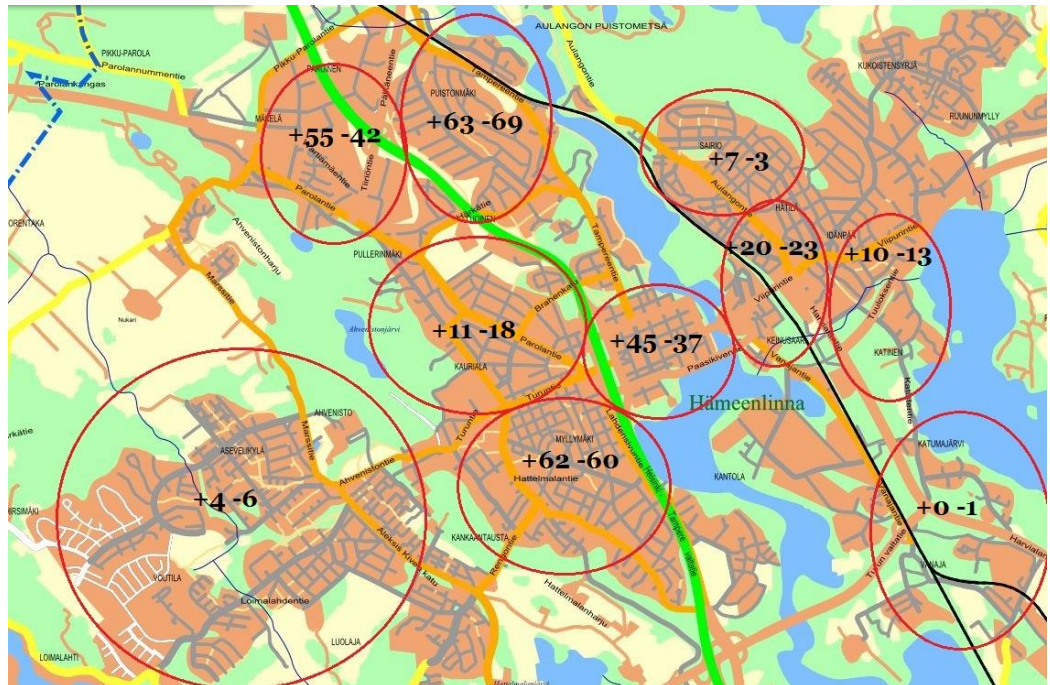


Kuva 10. 13.2.2015 kyytiin nousseiden ja poistuneiden määrät alueittain.



## 5.6 Viikon laskennan yhteenveto

Kysyntää viikolla oli erityisesti Puistonmäessä, Tiiriössä, Myllymäessä ja keskustassa. Vähäistä kysyntää viikolla oli Katumalla, Jukolan ja Sairion alueella. Asiakasmäärät ovat kuvattuna alla olevassa kuvassa 11. Kuvasta voidaan huomioida, että jokaisella alueella oli matkustajia, jotka valitsivat toisen kulkumuodon matkustaessaan toiseen suuntaan. Näistä selvinä esi-merkkeinä olivat Tiiriö ja keskustan alue.

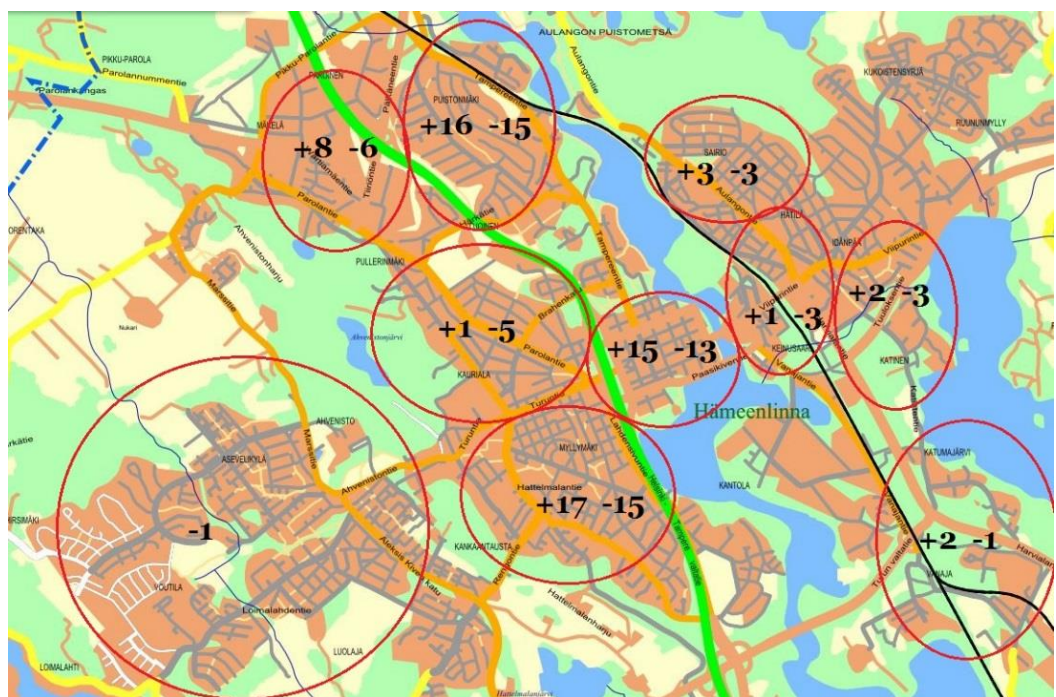


Kuva 11. Viikon yhteenlasketut matkustajamäärät alueittain.

5.7 Markkina-tiistai 3.3.2015

Markkina-tiistaina 3.3.2015 linjalla matkusti 65 asiakasta. Laskentapäivän aamun sää oli -2 astetta ja pilvistä. Myöhemmin päivällä esiintyi myös ajoittaisia sadekuuroja. Markkinapäivänä odotetusti suurin osa matkoista suuntautui keskustan alueelle, josta kyytiin nousi 15 asiakasta ja jossa kyydistä poistui 13 asiakasta. Laskentapäivän suosituin reitti oli Puistonmäki, jolta kyytiin nousi 16 asiakasta ja kyydistä poistui 15 asiakasta. Markkinapäivän erotti muista laskentapäivistä se, että jokaiselta alueelta oli asiakkaita busseille joko kyytiin nousevina tai kyydistä poistuvina asiakkaina.

Markkinapäivältä voitiin huomioida keskustan alueen huomattava matkustajamäärien kasvu. Tämän selittivät torilla olleet kuukausimarkkinat, jotka lisäävät yleisesti keskustassa asiointia toripäivinä.



Kuva 12. 3.3.2015 kyytiin nousseiden ja poistuneiden määrät alueittain.

## 5.8 Muutos 2014 edeltävältä ajalta

Muutosta edeltävän ajan laskentapäivien (Palveluliikenne kanta-Hämeenlinnassa Matias Kortesoja 2013) tulokset on merkitty alla olevaan taulukoon uuden laskennan tulosten kanssa. Taulukolla haluttiin selvittää mahdollisesti muutoksesta aiheutunut muutos linjalla asioivien määrässä.

Taulukko 1. Laskenta kertojen asiakasmäärät päivä kohtaisesti 2013 ja 2015.

| Laskentapäivä    | Laskenta 2013 | Laskenta 2015 | Erotus |
|------------------|---------------|---------------|--------|
| Maanantai        | 70            | 54            | -16    |
| Tiistai          | 64            | 67            | +3     |
| Keskiviikko      | 41            | 48            | +7     |
| Torstai          | 64            | 47            | -17    |
| Perjantai        | 50            | 58            | +8     |
| Markkina tiistai | 70            | 65            | -5     |

2013 vuonna laskentaviikon arkipäivinä linjalla matkusti keskimäärin 57,8 matkustajaa päivää kohden, kun 2015 vuoden laskennassa luku on 54,8 matkustajaa. Markkinatiistain laskentatuloksen erotus oli miinus viisi matkustajaa muutosta edeltävään aikaan. Alla taulukossa 2 on myös laskettu jokaisen reitin viikkotasolla tapahtunut asiakasmäärän muutos.

Taulukko 2. Viikkokohtainen asiakasmäärän muutos.

| Laskettu alue | Laskenta 2013 |            | Laskenta 2015 |            | Erotus   |            |
|---------------|---------------|------------|---------------|------------|----------|------------|
|               | Nousseet      | Poistuneet | Nousseet      | Poistuneet | Nousseet | Poistuneet |
| Hättilä       | 30            | 24         | 30            | 36         | 0        | 12         |
| Jukola        | 2             | 4          | 4             | 6          | 2        | 2          |
| Kauriala      | 16            | 15         | 11            | 18         | -5       | 3          |
| Keskusta      | 73            | 57         | 45            | 37         | -28      | -20        |
| Myllymäki     | 56            | 27         | 62            | 60         | 6        | 33         |
| Puistonmäki   | 36            | 84         | 63            | 69         | 27       | -15        |
| Sairio        | 16            | 7          | 7             | 3          | -9       | -4         |
| Tiiriö        | 60            | 67         | 55            | 24         | -5       | -43        |

Taulukosta nähdään, että muutoksella on ollut sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia. Suurin positiivinen muutos asiakasmäärässä tapahtui Myllymäessä, jonne kulkevien määrä nousi 33 asiakkaalla. Negatiivisin muutos asiakasmäärässä tapahtui Tiiriössä, jonne matkusti 43 asiakasta vähemmän kuin edellisellä laskentaviikolla. Eniten kyytiin nousevien asiakkaiden määrä kasvoi Puistonmäessä 27 asiakkaalla. Kyytiin nousevien määrä laski eniten keskustan alueella 28 asiakkaalla.

## 5.9 Katuman ja Hirsimäen reittien asiakasmäärät

Katumalle ja Hirsimäkeen kulkevat reitit olivat 2014 tapahtuneessa muutoksessa suurimman muutoksen alla. Näillä reiteillä oli asiakkaita viitenä päivänä kuudesta mittauspäivästä. Verrattuna reittien pituuteen asiakkaiden määrä oli suhteellisen pieni. Alla olevassa taulukossa 3 on Hirsimäestä kiertävän linjan ja Katumalta kiertävän linjan asiakasmäärät laskentapäiviltä. Taulukossa on huomioitu linjakarttaan kuvassa 1 värillä merkitty linjan alue kokonaisuudessaan. Katuman reitti on merkattuna vaalean sinisellä ja Hirsimäen reitti on merkattuna tummansinisellä värillä.

Taulukko 3. Taulukko Katuman ja Hirsimäen linjojen matkustaja määristä.

| Päivämäärä | Katuma kyytiin | Katuma kyydistä | Hirsimäki kyytiin | Hirsimäki kyydistä |
|------------|----------------|-----------------|-------------------|--------------------|
| 13.2.2015  | 2              | 1               | 0                 | 1                  |
| 16.2.2015  | 3              | 5               | 4                 | 6                  |
| 17.2.2015  | 0              | 0               | 0                 | 0                  |
| 18.2.2015  | 0              | 1               | 0                 | 1                  |
| 19.2.2015  | 1              | 4               | 0                 | 1                  |
| 3.3.2015   | 3              | 3               | 0                 | 1                  |
| Yhteensä   | 9              | 14              | 4                 | 10                 |

Taulukosta voidaan huomioda selvästi, että alueille oli enemmän tulevaa kuin sieltä lähtevää liikennettä. Asiakkaat siis valitsivat toisen tavan menomatkalle kuin palvelulinja Seiskan.

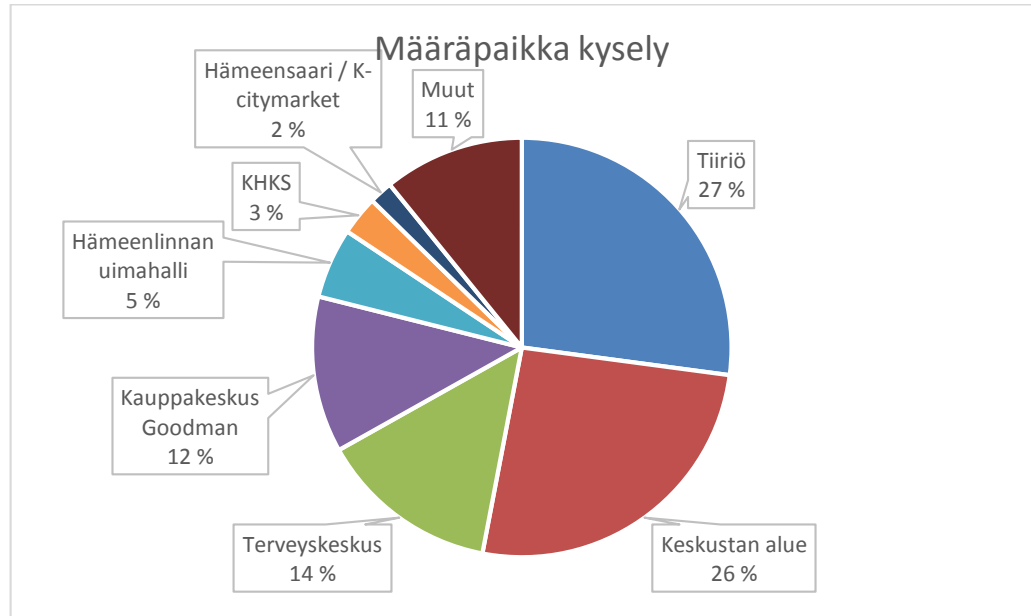
## 6 ASIAKASKYSELY

Asiakaskyselyllä haluttiin kerätä asiakkailta oikeaa tietoa kehittämisen tueksi. Kyselyssä keskityttiin kolmeen alueeseen: käyttömäärä ja tarkoitus, mielipide linjan toiminnasta ja mahdolliset puutteet ja parannusehdotukset. Liitteenä 1 on työssä käytetty asiakaskysely. Ensimmäisessä erässä kyselyitä tulostettiin 40kpl, joista kaikki jaettiin. Toisessa erässä kyselyitä tulostettiin 30kpl ja niistä 21kpl jaettiin asiakkaille. Kyselyitä jaettiin 61kpl ja niitä palautettiin 60kpl.

### 6.1 Palvelulinjan käyttömäärä ja -tarkoitus

Tässä kyselyn osassa haluttiin selvittää asiakkaiden syytä käyttää palvelulinja Seiskaa. Tarkoitus oli saada selvää, minne matkustamiseen asiakkaat käyttävät linjaa. Jokaiselta matkustajalta kysyttiin kolmea tärkeintä matkakohdetta. Alla olevassa taulukossa 4 ne on laitettu kuvaajaan selventääkseen tarpeita.

Taulukko 4. Määräpaikka kyselyn vastaukset.

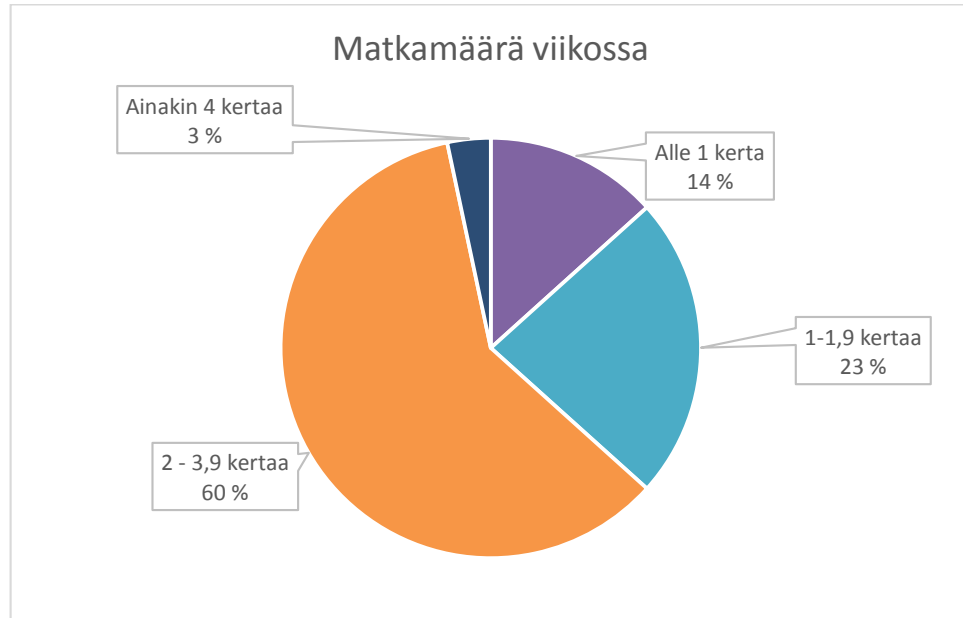


Muut osio sisälsi Green Laurel (kahvila), K Supermarket, Keinukammari, Kela, Voutila keskus, Ojoinen Jääksentie, Palokunnankatu, Pankki, Puutarhapalsta Poltinaholla, Kirjasto, Verotoimisto, Lähetys.kirpputori, Papinniitty, Kumppanuustalo, Hätilän Lidl, Kaurialan liikkeet, Vuorentaan hautausmaa ja Olo kolo. Muut osiossa jokainen oli yhden pisteen arvoinen kun muut kaavioon erikseen nimetyt saivat useamman pisteen kyselyssä. Tästäkin tuloksesta voi hyvin havaita, että suurin osa asiakkaista suuntaa matkoillaan keskustan ja Tiiriön alueelle.

Kysymyksen toisessa kohdassa vastaajalta kysyttiin tietoa, että kuinka monta kertaa vastaaja käyttää palvelulinja Seiskaa viikossa ja kuinka monta kertaa kuukaudessa. Tällä haluttiin selvittää pitempiä aikaista arviota sille, kuinka monta kertaa linjalla matkustetaan.

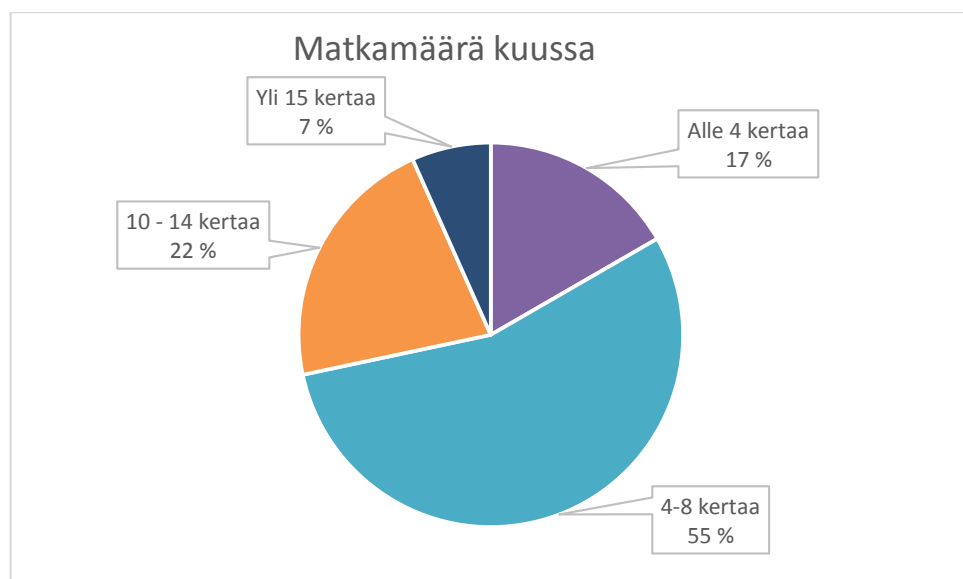
Saatujen vastauksien arvot ynnättiin yhteen ja niistä laskettiin keskiarvo. Tilanteessa, jossa oli vastattu vain toiseen kohtaan, joko kuukausi tai viikko, laskettiin joko kertomalla neljällä tai jakamalla arvioitu arvo neljällä. Vastauksissa jossa annettiin suuntaa antava esimerkiksi 5 – 8 kertaa viikossa, laskettiin näiden arvojen keskiarvo. Nämä tulokset ovat koostettuna taulukossa 4. Viikossa matkustamisen keskiarvoksi saatiin 2 matkaa/asiakas ja kuukauden matkustamisen keskiarvoksi saatiin 7 matkaa/asiakas.

Taulukko 5. Matkamäärä viikossa per asiakas.



Taulukosta 5 voidaan huomata, että suurin osa eli 60 % matkustajista matkusti keskimäärin 2 – 3,9 kertaa viikossa palvelulinja Seiskalla. Toiseksi eniten matkustettiin 1 – 1,9 kertaa viikossa, vastaajista 23 % ja kolmantena alle 1 matka viikossa, 14 % vastaajista. Nämä kolme ryhmää kattoivat jo 97 % vastanneista.

Taulukko 6. Matkamäärä kuukaudessa per asiakas.

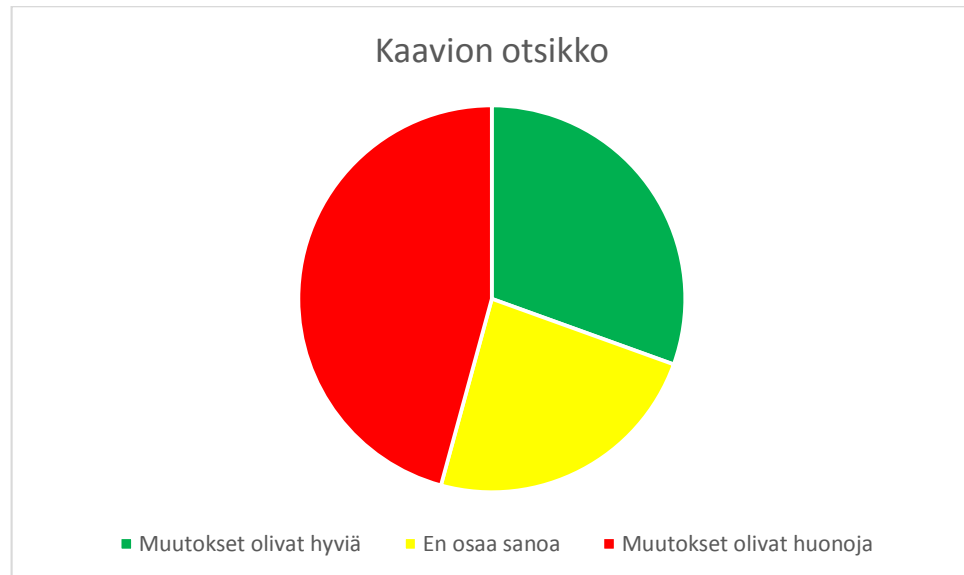


Kuukaudessa eniten matkoja tehtiin neljästä kahdeksaan matkaan keskiarvon ryhmässä, 55 % vastanneista. Toiseksi eniten matkustettiin 10 – 14 matkustuskerran ryhmässä, 22 % vastanneista ja kolmanneksi eniten alle 4 kertaa matkustavien ryhmässä, 17 % vastanneista.

### 6.2 Asiakkaiden mielipide v. 2014 muutoksista

Vastauksia saatiin 60 kpl, joista yksi jouduttiin poistamaan epäselvyyksien takia. 2014 kesällä suoritettujen muutosten mielipidekyselyn lopputulos oli, että noin 46 % vastanneista oli muutoksia vastaan. Noin 31 % vastanneista oli muutosten puolesta ja noin 24 % vastanneista ei osannut sanoa mielipidettään.

Taulukko 7. Mielipidekyselyn vastauksien tulos.



Taulukosta voi nähdä, että vähän vajaa kolmasosa piti linjalle tapahtuneista muutoksista. Taas melkein puolet vastanneista oli muutoksia vastaan, mutta siltikin melkein neljännes ei osannut sanoa mielipidettään. Tästä voidaan päätellä, että linjaa käyttäneistä kyselyyn vastanneista asiakkaista suurin osa ei pitänyt linjalle tapahtuneista muutoksista.

Yleisesti muutosta vastustava mielipide asiasta keskusteltaessa oli, että entinen reitti oli parempi. Asiakkaat pääsivät aiemmin paremmin asioille, kun entisen linjan aikataulu sopi matkustajien viikko-ohjelmaan paremmin.

### 6.3 Vapaa sana

Vapaassa sanassa kyselyyn vastanneet saivat nostaa esiin tärkeänä näkemiseen ajatuksia ja välittää terveisiä. Osion aihepiirit pystyttiin jakamaan kuljettajalle terveisiä, linjasta mielipiteitä ja kehitysehdotuksia linjan toimintaan. Alla on pääkohdittain linjattu joitain esimerkkejä palautteesta.

#### 6.3.1 Kuljettajalle

Kuljettajat saivat paljon hyvää palautetta toiminnastaan ja työtavastaan. Heidät nimettiin juuri oikeanlaisiksi kuljettajiksi linjalle. Kuljettajia ja heidän toimintaansa kuvattiin esimerkiksi seuraavilla sanoilla: hyvä, auttavainen ja osaa asiansa.

### 6.3.2 Linjasta

Linjaan kohdistuneet palautteet tulivat enimmäkseen muutoksista, joista toivottiin palautetta, mutta sisälsivät myös paljon hyvää linjan toiminnasta ja tarpeellisuudesta. Uudistusten jälkeen koettiin, että asiointiajat keskustassa ja Tiiriössä olivat liian pitkiä. Esimerkiksi Kettumäestä ja Ojoisilta toivottiin pääsevän kaksi kertaa päivässä Tiiriöön ja takaisin.

### 6.3.3 Kehitysehdotuksia

Kehitysehdotuksia tuli asiakkailta paljon. Ne koostuivat erinäisistä reittiehdotuksista ja tarpeiden esittämisestä. Näistä esimerkkeinä ovat toive toisesta autosta linjalle, linjasta mainostamisen lisääminen ja reittitoiveita eri paikkojen välille.

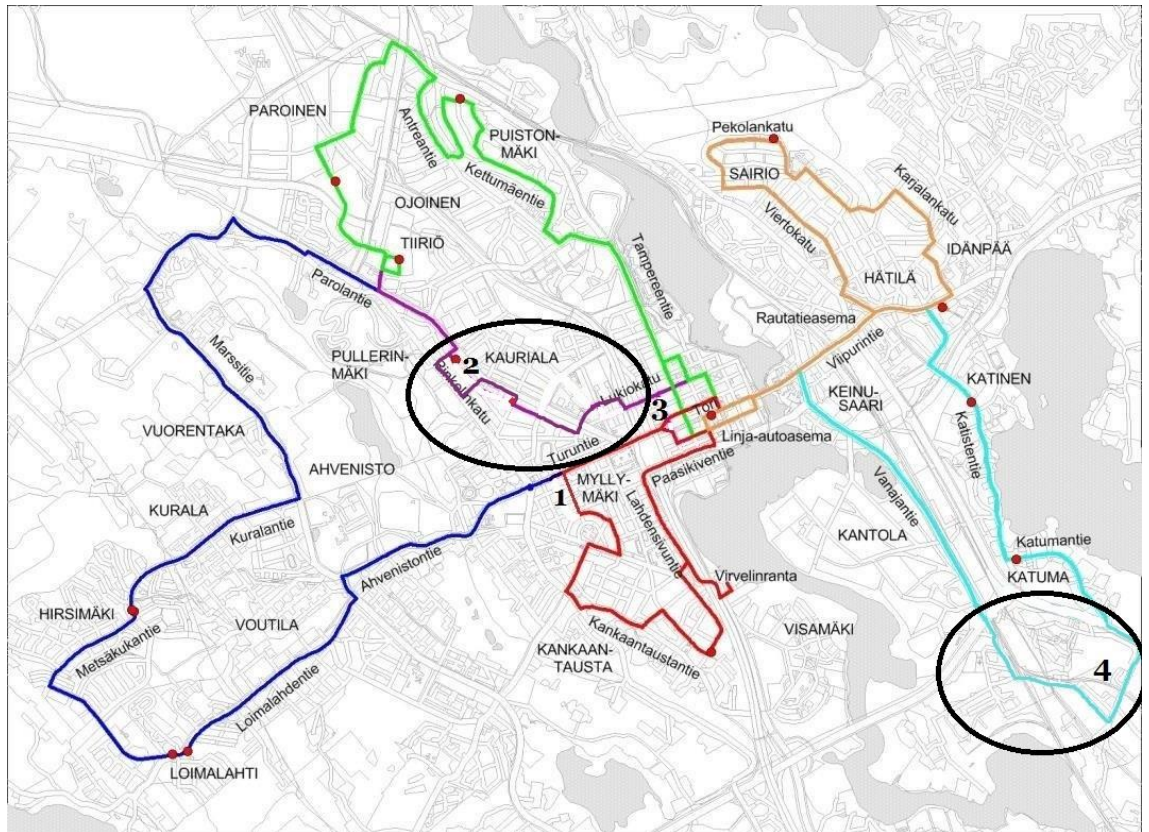
## 7 KULJETTAJAKYSELY

Kuljettajia linjalla on pääosin yksi aktiivi kuljettaja, joka ajaa linjaa arkisin. Tämän kuljettajan ollessa sairaana, lomalla tai muissa tehtävissä linjalla on toinen päätoiminen varakuljettaja. Kuljettajakyselyssä haluttiin hakea kuljettajien päivittäisestä toiminnasta nousevia parannusehdotuksia. Sillä he ajavat linjaa ja näkevät työpäivinä kuinka linja oikeasti toimii, sekä kuinka linjan toimintaa voitaisiin parantaa.

### 7.1 Kehitysehdotukset

Kuljettajat nostivat esiin kolme kehitysehdotusta, joiden toteutuksen jälkeen he näkivät linjan toiminnan parantuvan. He ehdottivat esimerkiksi Muuntajankadun poisjättämistä huonokuntoisena ja reitin ajon siirtämistä yhtä risteystä aikaisemmin olevalle Ahokadulle kartan kohdassa 1. Ahokatu oli juuri uudistettu ja se ei ollut niin ahdas kuin Muuntajankatu. Toiseksi he esittivät katumuutoksia linjan reittiin Kaurialassa ja kuinka se tulee sieltä keskustaan. Näissä haluttiin yksinkertaistaa linjan toimintaa hiljaisempina aikoina ja parantaa linjan toimintaa kiireellisimpinä aikoina. Parannuksiin nähtiin linjan tuominen useammalle tielle Kaurialassa kuvan 12 kohdassa 2 ympyröidyllä alueella, jolloin saataisiin linjalle kattavampi vaikutus isommalle alueelle.

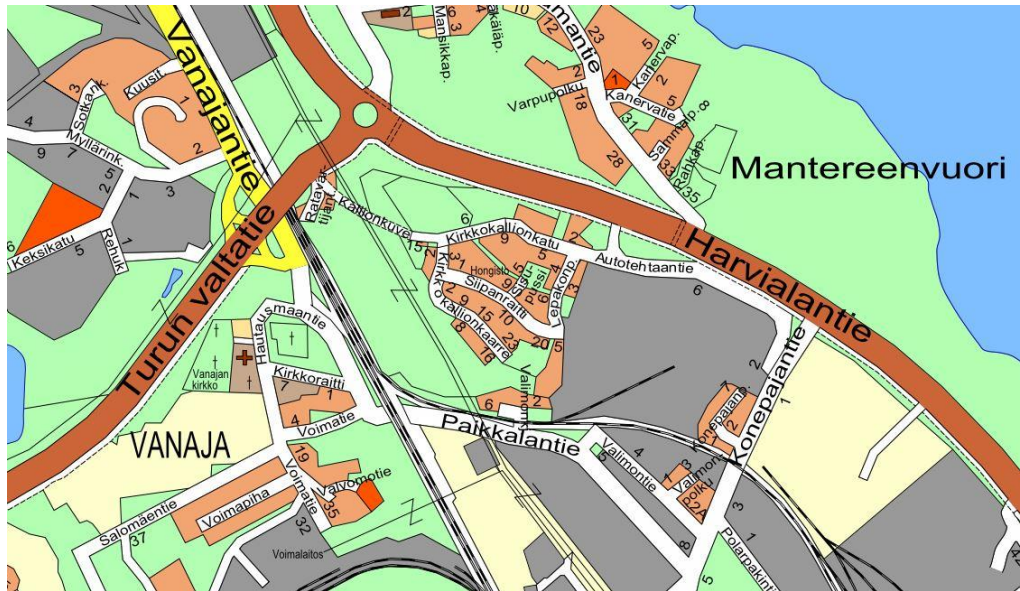




Kuva 13. Kuljettajien versio palvelulinja Seiskan reitistä.

Kaurialan loppupuolella kaupunkiin tullessa haluttiin yksinkertaistaa linjan reittiä tuomalla linja Eureninkadulle Seminaarikadun kautta ja täten välttää ahdas Erottajan katu, jossa parkissa on kouluaikoina mopoautoja, jotka tekevät tiestä ahtaan. Erottajan kadun ja Lukiokadun risteys on myös hyvin huono näkyvyydeltään. Lukiokatu on myös läpiajoliikenteen takia hyvin vilkas, tämä vaikeuttaa risteyksestä vasemmalle kääntymistä. Keskustaan saavuttaessa kuljettajat ehdottivat Saaristenkadun poisjättämistä ja linjan reitin muuttamista kulkemaan Kasarmikadun kautta. Saaristenkatu oli kuljettajan mielestä turhan ahdas ja näki linjalle turvallisempaan ja toimivampaan vaihtoehtona Kasarmikadun käytön.

Kolmantena he ehdottivat linjan jatkamista Katumalla Konepajantielle asti, jolloin saataisiin linjan läheisyyteen muutama talo lisää ja vältettäisiin 10-tien liikenneympyrän alue, jossa ei voitaisi kuitenkaan palvella asiakkaita. Tämä lisäys ympäröitynä kuvaan 13 ja numeroitu neljällä. Kuljettajien näkemys oli, että tämä lisäys ei tulisi merkittävästi muuttamaan linjan aikataulua. Vaan pystyttäisiin kulkemaan edelleen vanhalla aikataululla.



Kuva 14. Katuman muutos, jossa näkyy Konepajantie ja liikenneympyrä.

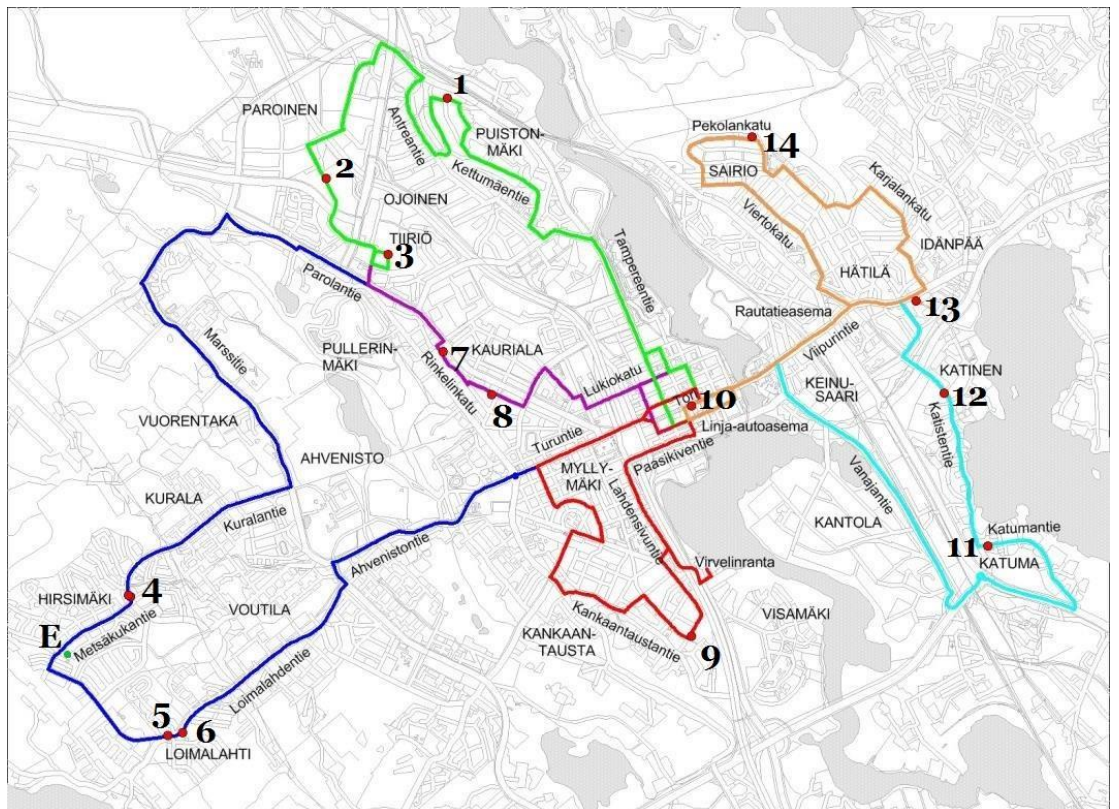


Kuva 15. Kuva Ahokadulta alaspäin mäkeä.

## 8 PYSÄKKISELVITYS

### 8.1 Lähtökohdat

Palvelulinja Seiska toimii reittiin sitoutumattomana, eli sillä on reitti, jonka se kulkee, mutta ei aja välttämättä aina juuri sitä linjaa. Linjalla on kuitenkin pysäkkejä, joiden kautta linja kulkee aina. Linjan reitti ja pysäkit ovat havaittavissa alla olevasta kuvasta 16. Tässä osassa opinnäytettä haluttiin varmistaa pysäkkien tila ja kartoittaa niillä mahdollisesti olevat puutteet. Selvityksessä tuli huomioida onko pysäkillä aikataulu, aikataululle teline ja linjan merkki..



Kuva 16. Numeroitu kartta pysäkeistä ja ylimääräisen pysäkin sijainti.

### 8.2 Lopputulokset

Tutkimus suoritettiin 26.3.2015, jolloin havaittiin seuraavat puutteet pysäkeillä. Linjan 14 pysäkkipisteestä seitsemässä havaittiin puutteita. Kunnossa olleet pysäkki pisteet olivat 2, 3, 7, 9, 10, 13 ja 14. Muilla pysäkeillä havaittiin vaihtelevasti yhdestä kolmeen puutetta. Tarkastuksessa havaittiin myös ylimääräinen täysin varusteltu pysäkki, jolla siis oli uusi aikataulu, linjamerkki ja aikataululle oma teline. Tämä pysäkki näkyy kartalla merkillä E.

Puutteita havaittiin pysäkeillä 1, 4, 5, 6, 8, 11 ja 12. Nämä puutteet on raportoitu alla numero järjestyksessä. Puutepaikkoja havainnollistetaan selvityspäivänä pysäkiltä otetulla kuvalla.

Pysäkillä numero yksi havaittiin puutteena vanha aikataulu. Pysäkillä oli linjamerkki ja teline aikataululle. Puute on korjattavissa helposti vaihtamalla aikataulu pysäkin telineeseen.



Kuva 17. Pysäkki numero 1 Puistonmäki suuntaan Tiiriö.

Pysäkiltä numero neljä suuntaan Nummi puuttui aikataulu, linjamerkki ja aikatauluteline. Toiselta pysäkiltä menosuunnassa Tiiriö puuttui aikataulu ja linjamerkki. Tiiriön pysäkin telineessä ei ollut kuitenkaan tilaa palvelulinja Seiskan aikataululle. Puutteet ovat korjattavissa sijoittamalla ainakin toiselle pysäkeistä aikatauluteline ja palvelulinja Seiskan aikataulu. Myös ainakin toiselle pysäkeistä kannattaa sijoittaa linjamerkki linjan esille tuomiseksi.



Kuva 18. Pysäkki numero neljä Hirsimäki suuntaan Tiiriö.



Kuva 19. Pysäkki numero neljä Hirsimäki suuntaan Nummi.

Pysäkillä numero 5 havaittiin puuttuva aikataulu, aikatauluteline ja linjamerkki. Puutteet ovat korjattavissa sijoittamalla pysäkillle ainakin linjan aikataulu ja aikataululle kuuluva teline, sekä sijoittamalla linjan merkki pysäkillle.



Kuva 20. Pysäkki numero viisi Kolkanmäki suuntaan Hirsimäki.

Pysäkiltä numero kuusi puuttui aikataulu, aikataulun teline ja linjan merkki. Pysäkin puutteet ovat korjattavissa sijoittamalla linjan merkki, aikataulu ja aikataulun teline pysäkillle. Aikataulun sijoitus voidaan jakaa myös pysäkin viisi kanssa.



Kuva 21. Pysäkki numero kuusi Kolkanmäki suuntaan Ahvenisto.

Pysäkillä numero kahdeksan havaittiin puutteena aikataulun ja aikataulun telineen puuttuminen. Pysäkki oli merkittynä linjamerkillä. Puutteet ovat korjattavissa sijoittamalla pysäkillle aikatauluteline ja siihen aikataulu.



Kuva 22. Pysäkki numero kahdeksan Rinkelinkatu suuntaan Keskusta.

Selvityksessä tarkistettiin myös mahdollisesti muuttuvan Katuman reitin kiertosuunnan pysäkit arvolla \_2. Lisäarvon \_1 omaava pysäkki on nykyisen kiertosuunnan pysäkki

Pysäkillä numero 11\_1 Katumalla puuttui pysäkiltä aikataulu, aikatauluteline ja linjan merkki. Pysäkillä 11\_2 puuttui aikataulu ja linjan merkki, mutta siellä oli aikatauluteline. Puutteet korjattavissa sijoittamalla pysäkillä puuttuvat aikataulu ja teline aikataululle. Linjan merkki voidaan sijoittaa jo pysäkillä olevaan pysäkkimerkkiin.



Kuva 23. Pysäkinnumero 11\_1 Katuma nykyinen reitti.



Kuva 24. Pysäkinnumero 11\_2 Katuma vaihtuva kiertosuunta.



Pysäkillä numero 12\_1 puuttui linjan merkki ja aikataulu. Pysäkillä oli aikatauluteline, mutta siinä ei ollut tilaa palvelulinjan aikataululle. 12\_2 numeron pysäkiltä puuttui aikataulu ja linjan merkki, mutta siinä oli aikatauluteline. Telineessä oli myös tilaa siihen mahdollisesti sijoitettavalle aikataululle. Linjan merkki on helposti sijoitettavissa jo pysäkillä olevaan pysäkkimerkkiin.



Kuva 25. Pysäkinnumero 12\_1 nykyinen reitti Katinen.



Kuva 26. Pysäkinnumero 12\_2 mahdollinen vaihtuva kiertosuunta Katinen.

Linjan reitiltä löytyi myös ylimääräinen pysäkki varusteltuna linjamerkillä, pysäkkimerkillä, aikataulutelineellä ja aikataululla. Pysäkin sijainti löytyy kuvasta 16 merkattuna arvolla E.

Pysäkki on mahdollisesti unohdettu 2014 muutoksen jälkeen, sillä sen sijainti näkyy muutosta edeltävässä reittikartassa. Pysäkin sijainti on Sammaleisentiellä Hirsimäessä. Tämän pysäkin välineet voitaisiin sijoittaa esimerkiksi pysäkki numero neljälle, josta puuttui aikatauluteline, aikataulu ja linjan merkki molemmilta pysäkeiltä. Linja ohittaa pysäkin kuvassa 27 näkyvässä risteyksessä Metsäkukantietä pitkin.



Kuva 27. Ylimääräinen pysäkki Sammaleisentiellä Metsäkukantien risteyksen lähellä.

## 9 KEHITYSEHDOTUKSET

### 9.1 Reitin vaihtaminen Muuntajakadulta Ahokadulle

Voitaisiin ehdottaa ajoreitin muuttamista Muuntajakadulta Ahokadulle, jotka ovat nähtävissä alla olevasta kartasta kuvassa 28. Muuntajakatu on ahdas ja huonokuntoinen, kuten sen voi nähdä kuvissa 29 ja 30. Kadulta puuttuu myös jalkakäytävä ja esteetön kulku. Kun taas korttelin toisella puolella sijaitseva Ahokatu on uuden pinnan omaava jalkakäytävällä varustettu osuus, jolla pysäköinti ei ole sallittu kuin alkupäässä. Ahokatu esiintyy kuvissa 31 ja 32, sekä risteysalueet kuvassa 33. Tämä muutos oli myös kuljettajien parannusehdotuksissa.

Ahokadulle kääntyminen suoritetaan ryhmittymiskaistalta, jolla vältetään vasemmalle kääntymisen vaikutus oikeanpuoleisen kaistan liikenteeseen Turuntiellä keskustasta Poltinaholle päin. Kun käänös Muuntajakadulle suoritetaan vasemmalle suoraan omalta ajokaistalta, se aiheuttaa ruuhkaimpina aikoina häiriötä keskustasta Poltinaholle päin kulkevaan liikenteeseen. Reittimuutos säästää myös matkaa noin 200m. Muutoksen toteuttamisen jälkeen Muuntajakatu olisi edelleen noutoetäisyyden alueella.



Kuva 28. Tieosuudet kuvan keskivaiheella.



Kuva 29. Muuntajakadulta.



Kuva 30. Muuntajakatu.



Kuva 31. ylös Ahokatua.



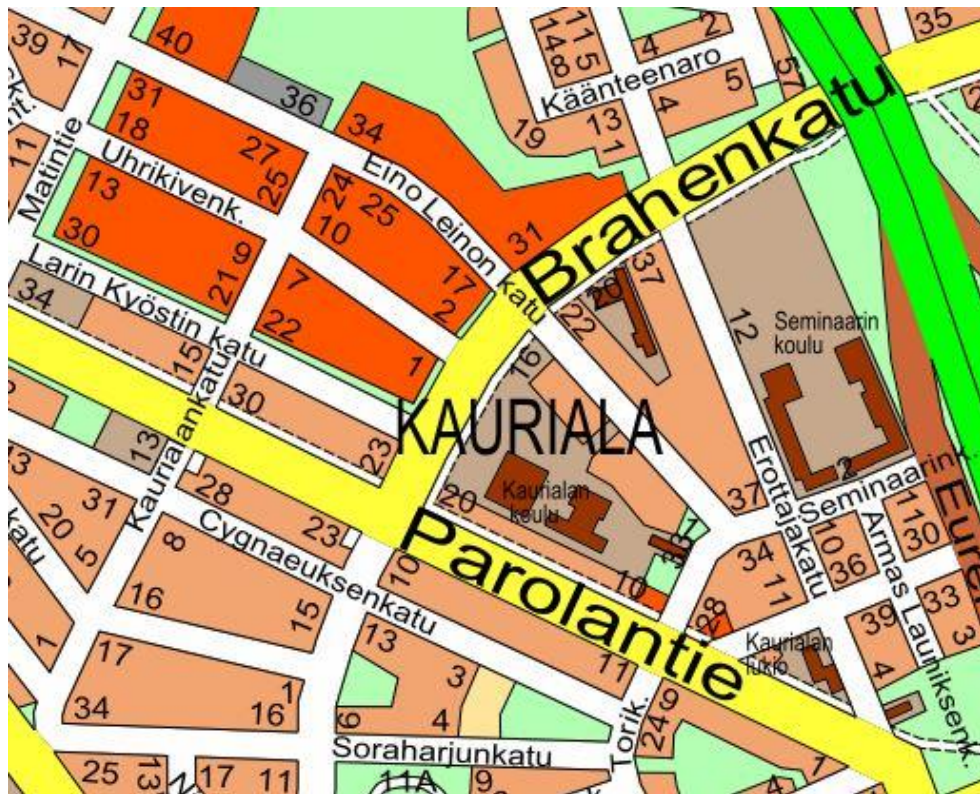
Kuva 32. Ahokatu alaspäin Myllymäntieltä Turuntien risteykseen.



Kuva 33. Kuva Turuntien ja Ahokadun risteyksestä.

## 9.2 Reitin jatkaminen Cygnaeuksenkadulta Torikadulle

Kuljettajan ehdotuksen pohjalta voitaisiin palvelulinja Seiskan reittiä muuttaa Kaurialassa siten, että se jatkuisi Cygnaeuksenkadulta aina Torikadulle asti eikä kääntyisi Brahenkadulle ja sieltä Eino Leinon kadulle. Tässä suunnitelmassa muutosehdotus lähtee kuljettajalta saadusta mielipiteestä Eino Leinon kadun ahtaudesta ja että siltä kadulta ei ole tullut paljoa asiakkaita. Tiellä on myös paljon liikennettä tien leveyteen nähden, tietä kaventaa vielä lisää kaupunkiin päin ajettaessa oikealle puolelle tietä sijoitettu pysäköintimahdollisuus.



Kuva 34. Karttakuva muutettavasta reitti osuudesta.

Vaihtoehtona tälle reitille esitettäisiin palvelulinjan reitin muuttamista niin, että linja ei käänny Cygnaeuksenkadulta Brahenkadulle vaan jatkaa katua vähemmän liikennöityä Cygnaeuksenkatua aina Torikadulle asti. Torikadulta linja jatkaisi suoraa alas liikennevaloihin, josta ylittäisi Parolantien. Parolantien toisella puolella linja liittyisi sen vanhaan reittiin Torikadulla.

Linjan uudella reitillä vältettäisiin teollisuuden ja koulun alue Brahenkadulla ja kuljettajan huomioima ahdas Eino Leinon katu. Cygnaeuksenkadulla uuden reitin osuudella on myös kerrostaloja ja omakotitaloja, jotka kattaisivat potentiaalisella asiakasmäärällä Eino Leinon kadun tarjonnan. Eino Leinon katu jäisi myös uuden linjauksen piiriin noutokyytinä.

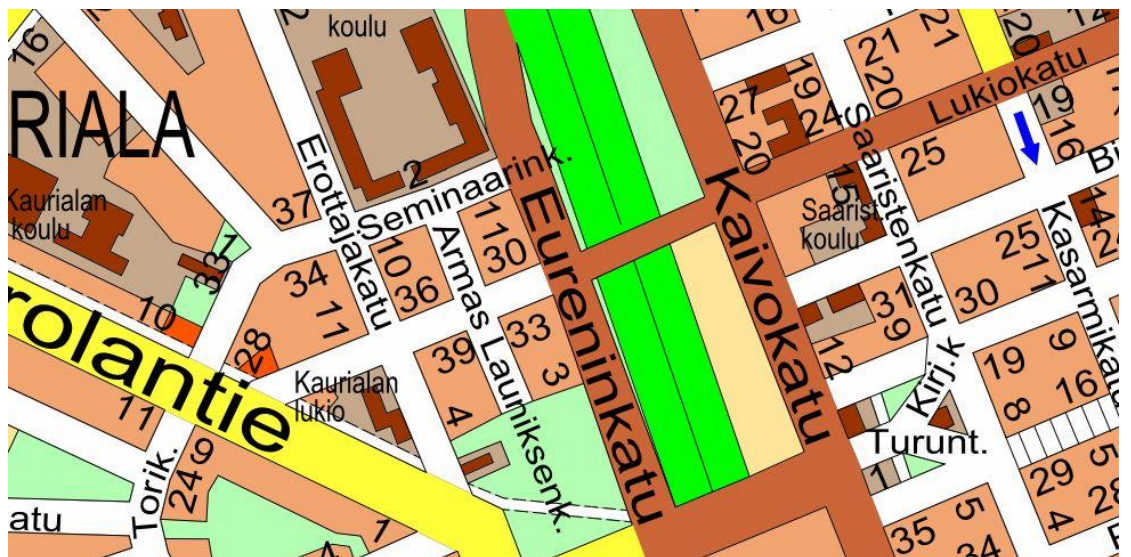
### 9.3 Seminaarinkadun jatko Eureninkadulle

Toinen muutos myös kuljettajien ehdotuksen pohjalta olisi, että linja ei käänntyisi Torikadulta Erottajakadulle vaan jatkaisi suoraa alas Torikadulta Seminaarinkadulle ja sen päädyistä Eureninkadulle, josta käänntyisi Lukiokadulle ja jatkaisi samaa linjaa. Tähän myös liitettäisiin linjan reitin muuttaminen keskustasta kulkemaan alas Kasarmikatua ja näin vältettäisiin ahdas Saaristenkatu.



Kuva 35. Lukiokadun ja Erottajakadun risteys kohti keskustaa.

Erottajakatu on kouluaikana ahdas, kun siihen pysäköivät läheisen koulun oppilaat ja Erottajakadulle kääntyy myös paljon pohjoiseen päin suuntautuvaa liikennettä. Myös Erottajakadun ja siltä vasemmalle kääntyttävän Lukiokadun risteys on hyvin pimeä Erottajakadulta tuleville. Nämä ongelmalliset kohdat vältettäisiin jatkamalla Torikadulta suoraan Seminaarinkadulle ja siitä Eureninkadulle, josta voitaisiin hyödyntää moottoritien rampilta tulevien liikennevaloa vasemmalle kääntyttäessä. Tämä muuttaisi reittiä turvallisemmaksi ja pikkubussi ei aiheuttaisi turhaa häiriötä muulle liikenteelle Erottajakadulla tai Lukiokadun risteyksessä.



Kuva 36. karttakuva muutos alueesta.



Tämä muutos olisi siis vain kaupunkiin päin ajettaessa. Tiiriöön päin ajettaessa käytettäisiin edelleen vanhaa reittiä Lukiokadulta Erottajakadulle ja siitä edelleen vanhaa reittiä pitkin.

Kuljettajien toiveessa oli myös linjan siirtäminen pois Saaristenkadulta, joka oli todettu turhan ahtaaksi linjan kulkemisen kannalta. Tämä muutettaisiin niin, että linja jatkaisi yhden risteuksen eteenpäin Lukiokatua aina Kasarmikadulle asti, josta se jatkaisi alaspäin Kasarmikatua. Etäisyydeltään ja ajallisesti reitit olisivat suunnilleen yhtä pitkät, mutta Kasarmikadulla linjan kulkeminen ei ole yhtä vaikeaa ja muu liikenne ei häiritse sitä niin paljoa.



Kuva 37. Kuva Saaristenkadulta 30.6.2015.

Saaristenkadulla on arkena paljon ajoneuvoja pysäköitynä ja liikenne suhteellisen runsasta. Tämän seurauksena tietä pystyy hyvin ajamaan yksi ajoneuvo kerrallaan. Kadun ahtaudesta johtuen myös ohitustilanteet ovat vaikeita ja kadulla on huonosti pysähtymisen mahdollistavia paikkoja linjalle kyytiin ja kyydistä poistumiseen.

#### 9.4 Vuorosta ja sen toiminnasta tiedottaminen palvelun asiakkaille

Vastauksissa ja keskusteluiden muistiinpanoissa nousi myös esiin näkyvä puute vuoron ja sen toiminnan informoinnista. Tästä huomioitavana esimerkiksi tietämättömyys linjan tilausmahdollisuudesta tai että linja pystyy jättämään pois kyydistä kaikkialle keskustaan ja Tiiriön alueelle. Toinen tähän mainostamiseen liittyvä aihe nousi aikataulusta. Tästä nousi esimerkkejä ”aikatauluun ajat mukaan” tai ”kaikilla ei ole nettiä, joten nettiin sitä on turha tehdä”. Tässä vaaditaan vielä tarkempaa tutkimusta, kuinka saataisiin linjan aikataulusta asiakasystävällisempi.

Myös yleinen aikataulujen jakaminen, jossa mukana tilausnumero, linjan asiakkaille tärkeisiin paikkoihin voisi auttaa linjan kehittämistä. Tähän voitaisiin laskea linjan etäisyydellä olevat kaupat, pysäkit ja esimerkiksi vanhainkodit tai päivätoimintatalot. Esimerkiksi Keinukammari tai Olokolo ja myös muut taloyhtiöt, joissa tunnetusti asuu paljon eläkeikäisiä, tulisi myös kattaa vahvemman tiedottamisen piiriin.

Yksi vaihtoehto on luoda mainoslehtinen linjasta, joka jaettaisiin suoraan linjan reitillä olevien kotiin. Mainoslehtinen tai A4 sisältäisi linjan aikataulun, reitin, tilausnumeron ja ohjeita asiakkaalle. Tästä eräänlaisena esimerkkinä Seinäjoen NOPSA palveluliikenteen esite, joka on nähtävissä sen nettisivuilla.

Myös yhteistyötä Hämeenlinnan uimahallin kanssa voisi lisätä eläkeläisten tai vanhempien ihmisten uimatoiminnan ajoittamisen kanssa. Linja toimisi hyvin kyytinä kotoa uimahallille ja takaisin.

### 9.5 Katuman ja Katisten reitin kiertosuunnan muutos

Katisten ja Katuman reitin muuttamista ehdotettaisiin joko kokoaikaisesti kulkemaan ensin Katuma sitten Katinen -järjestyksessä. Toinen vaihtoehto olisi toteuttaa se samoin kuin muilla reiteillä, että ajetaan vuoro suunnissa. Ensimmäinen reitti ajettaisiin Katumalta Katisiin järjestyksessä, jolloin tien reunassa olisivat katokselliset pysäkit ja paluumatka voitaisiin toteuttaa toiseen suuntaan käyttäen pysäkkikatoksetonta puolta.

Pysäkkikatokset ovat kuvattuina kappaleessa 8.2 lopputulokset. Näitä voitaisiin hyödyntää matkustajien kokemuksen parantamiseksi. Myös kerrostalot näillä alueilla sijaitsevat pysäkkikatoksen puolella tietä eli näin vältettäisiin turhaa tien ylitystä kyytiin pääsemiseksi.

## 9.6 Nimen mahdollinen muuttaminen

Haastatteluissa ja palautelomakkeissa ilmeni asiakkaiden keskuudessa kulkeva käsitys palvelulinjan nimestä. Esimerkkeinä tästä on ”Invalidilinja” ja ”Mummolinja” sekä muita vastaavia alentavia nimiä linjasta. Palvelulinjalle ehdotettaisiin mahdollisesti suoritettavaa nimen muutosta.

Tämä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi äänestyksellä tai asiakkailta pyydettyillä nimiehdotuksilla, joista raati valitsisi parhaan vaihtoehdon. Nimikilpailuun voitaisiin tarjota porkkanana jotain pienimuotoista palkintoa.

## 9.7 Pysäkkien lisäys

Pysäkin lisäämistä ehdotettaisiin Loimalahdentielle tien loppupuolen rivitalojen läheisyyteen, koska siellä elää vanhempia ihmisiä. Tämä kasvattaisi tietoutta linjasta uudella alueella paikallisten keskuudessa. Tästä esimerkkinä on kuvassa 38 Leinuntien pysäkki.



Kuva 38. Leinuntien pysäkki Loimalahdentiellä.

Pysäkki sijoittuu hyvään tyhjään osuuteen palvelulinjan alueella. Se myös auttaisi linjan mainostamisessa Loimalahdentielle laajennetulla palvelualueella. Tämä paikka tai muutenkin Loimalahdentielle sijoitettu pysäkki antaisi pelkästään olemisellaan jo paremman mainosarvon linjalle kuin esimerkiksi pysäkit Kolkanmäellä. Ainakin pysäkin ohittavat jalankulkijat näkisivät helposti tiedot linjasta.

### 9.8 Toinen vuoro tai täydentävä vuoro

Toinen palvelulinja Seiskan vuoro voitaisiin ottaa käyttöön täysipäiväisesti tai täydentämään kyselyssä esiin nousseita puutteita linjan aikataulussa. Näistä Myllymäestä matkustavien pitkä odotusaika Tiiriössä sekä Kaurialasta kulkevien pitkä odotusaika keskustassa olivat suurimmat esiin nousseet puutteet.

Matkustajamääriä laskettaessa huomattiin, että jokaisena laskentapäivänä Tiiriöstä matkusti linjalla pois useampi asiakas kuin sinne meni. Tämä tarkoittaa, että Tiiriöön matkustaa mahdollisia asiakkaita jollain muulla kulkuvälineellä kuin palvelulinja Seiskalla.

Kahdella autolla linjaa voitaisiin ajaa samaan aikaan kahteen suuntaan esimerkiksi linjan aikataulun kummastakin päädyistä alkaen. Näin nostettaisiin jokaisen alueen linjan kulkuminimin arvon kahdesta käynnistä alueella neljään ajoon reitillä. Tämä mahdollistaisi myös palvelulinjan palveluiden tarjoamisen jokaisella reitin alueella sekä aamupäivällä että iltapäivällä. Toinen mahdollisuus olisi suunnitella kokonaan uudet aikataulut linjalle. Tämä voisi luoda mahdollisuuden alueiden kattavampaan reitittämiseen ja linjan toiminnan laajentamiseen samalla eräänlaiseksi yleiseksi lisälinjaksi, joka täydentäisi muun kaupungin joukkoliikenteen puutteita.

Täyttövuorossa idea olisi palvella linjan asiakkaita pidempien odotusaikojen kohdalla, tämä lisäisi palvelun käytön tyytyväisyysastetta ja nostaisi mahdollisuutta, ettei linjan asiakas valitsisi muuta kulkuvälinettä matkan toiseen suuntaan. Täyttövuoro tulisi kulkemaan klo 12.05 lähtien torilta Kaurialan kautta Tiiriöön, jossa se olisi klo 12.30. Sieltä auto lähtisi paluureitille Puistonmäen ja Tampereentien kautta Myllymäkeen. Myllymäestä linja tulisi tavallista reittiä keskustaan ja sieltä varikolle. Näin täyttövuoro leikkaa odotusaikoja Tiiriössä ja Keskustassa. Tiiriössä odotusaika puolen päivän aikaan Myllymäestä tulleilta on noin 3h ja Kaurialasta keskustaan tulleilla 3tuntia ja 55minuuttia. Täyttövuoron ajamiseen voitaisiin käyttää varikolla olevaa linjan vara-autoa.

## 10 YHTEENVETO

Linjalla tehdyissä tutkimuksissa kävi ilmi, että asiakkaat ovat yleisesti tyytyväisiä linjan toimintaan. Muutoksia piti huonoina noin 46 % ja noin 31 % pitivät niitä hyvinä, loput eivät osanneet sanoa mielipidettään. Muutoksista linjalle seuranneita vaikutuksia olivat asiakasmäärien asteellinen vähentyminen osalla alueista, mutta toisilla alueilla ne toivat myös lisää asiakkaita linjalle. Yhteenlaskettu muutos oli loivasti negatiivinen verrattaessa 2015 suoritettuja laskentoja 2013 vuoden laskentoihin.

Linjalle suoritettussa pysäkkikartoituksessa havaittiin eriasteisia puutteita pysäkkien varustelussa. Nämä puutteet kirjattiin ylös ja kuvattiin jatkotoimia varten. Kyselyyn vastanneista suurin osa matkusti 2–3,9 matkaa viikossa linjalla, näitä oli 60 % matkustaneista. Vastanneista 55 % matkusti keskimäärin 4-8 matkaa kuukaudessa. Linjan uusilla vuoroilla Katumalla ja Loimalahdessa havaittiin pieniä matkustajamääriä.

Kehitysehdotuksissa päädyttiin nostamaan esiin kuljettajien tukemana muutamia reittiparannuksia, jotka helpottavat bussin kulkemista eri osissa kaupunkia. Työssä nostettiin myös esiin tarve katsoa uudestaan linjan mainontaa ja sen toteutusta, sekä korjata linjan imagoa.

## LÄHTEET

Seinäjoen kaupunki Nopsa palveluliikenne  
<https://www.seinajoki.fi/asuminenjaymparisto/kadutjaliikenne/joukkoliikenne/palveluliikenne/nopsa-palveluliikenne.html>

Liikennevirasto 34.2014 Joukkoliikenne palveluiden asiakas lähtöinen kehittäminen

Kortesoja, M. 2013 .Palveluliikenne kanta-Hämeenlinnassa. Hämeen ammattikorkeakoulu. Liikennealan koulutusohjelma. Opinnäyte-työ.

Kaupungin karttapalvelu  
<https://kartta.hameenlinna.fi/IMS>

ASIAKASPALAUTE LOMAKE



helmi-maaliskuu 2015

**KYSELYLOMAKE PALVELULINJA SEISKAN ASIAKKAILLE**

Tämän kyselyn teettää Hämeenlinnan kaupunki ja vastauksia käytetään Hämeen ammattikorkeakoulussa opinnäytetyötutkimukseen. Tutkimuksen avulla on tarkoitus parantaa palvelulinja Seiskan palvelua vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden odotuksia.

**Kuinka usein käytätte palvelulinja Seiskaa ja mihin tarkoitukseen?** Merkitkää rastilla 1-3 asiointipaikkaa johon kulkemiseen käytätte palvelulinja Seiskaa.

Käytän palvelulinja Seiskaa \_\_\_\_\_ kertaa viikossa

\_\_\_\_\_ kertaa kuukaudessa

- Keskustan alue
- Tiiriö
- Kauppakeskus Goodman
- Hämeenlinnan uimahalli
- Terveyskeskus
- Kanta-Hämeen keskussairaala
- Muu asiointi paikka, mikä? \_\_\_\_\_
- Muu asiointi paikka, mikä? \_\_\_\_\_
- Muu asiointi paikka, mikä? \_\_\_\_\_

**Mikä on mielipiteenne palvelulinja Seiskalla kesällä 2014 tehdyistä muutoksista?**

- Muutokset olivat hyviä
- En osaa sanoa
- Muutokset olivat huonoja

**Seuraavaan osioon voitte jättää aikataulutoiveita, reittitoiveita, mielipiteenne palvelulinja Seiskalla tehdyistä muutoksista tai sen toiminnasta**

- aikataulutoive
- reittitoive
- muu

Kirjoittakaa toiveenne tarkemmin alla oleville riveille.

(esim. kadun, kaupunginosan tai matkakohteen nimi, voitte jatkaa kääntöpuolelle)

---

---

---

---

---

---

---

**KIITOS VASTAUKSESTANNE!** Lomakkeen voi palauttaa kuljettajalle tai kaupungin palvelupiste Kastelliin, Raatihuoneenkatu 11.





