



TRAFICOM

Liikenne- ja viestintävirasto

Esiselvitys kaukoliikenteen ja merkittävien henkilöliikenteen solmujen palvelutasomäärittelyssä käytettävistä palvelutasoluokista ja -kriteereistä

Liikennemarkkinafoorumi
1.12.2021

Tausta

Liikenne 12 -suunnitelma:

Valtio (liikenne- ja viestintäministeriö ja Liikenne- ja viestintävirasto) määrittelee palvelutasotavoitteet maakuntakeskusten välisten keskeisimpien työssäkäynti- ja työasiayhteyksien kaukoliikenteen (juna-, linja-auto- ja lentoliikenne) palveluille. Määrittely tehdään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa vuosina 2021-2022.

Lisäksi valtio määrittelee tavoiteltavan matkustajapalveluiden ja -informaation palvelutason valtakunnallisesti ja kansainvälisesti merkittävimmille henkilöliikenteen solmupisteille. Määrittely tehdään yhteistyössä muiden toimijoiden, mm. kuntien, kanssa vuosina 2021- 2022 samanaikaisesti kaukoliikenteen palvelutason määrittelyn kanssa.

Tässä esiselvityksessä on laadittu:

1. ehdotus yhteysväleistä ja solmuista, joita määrittely koskee sekä
 2. palvelutaso- ja seurantakehikot nykytilan analyysia varten
- ▶ Työ on laadittu Liikenne 12-suunnitelman mukaisesti työmatkaliikenteen näkökulmasta
 - ▶ Varsinainen palvelutason määrittely on tarkoitus tehdä nykytilan analyysin jälkeen
 - ▶ työssä esitettyjä alustavia palvelutasokehikoita tarvittaessa täsmennetään prosessin jatkovaiheissa

Kaukoliikenteen palvelutasomäärittelyn prosessi

Tämän työn fokus

1. Valitaan määrittelyn kohteet/rajaus

- Mitkä ovat keskeisimmät työssäkäynti- ja työasiayhteydet maakuntakeskusten välillä?
- Mitkä ovat valtakunnallisesti ja kansainvälisesti merkittävimmät henkilöliikenteen solmupisteet?

2. Valitaan palvelutasotekijät

- Mille asioille palvelutasoa määritetään?
- Mitä matkustajapalveluilla halutaan ymmärtää?
- Pyritään kuvaamaan matkustajan kokonaispalvelua palvelun tuottamisesta vastuutahosta riippumatta.

3. Muodostetaan palvelutasokehikko

- Miten palvelutaso kuvataan?
- Onko kyse vaatimuksesta, tavoitteesta vai seurannan työkalusta?
- Millaisia palvelutasotekijöitä käytetään?
- Asetetaanko sanallisia vai numeerisia arvoja jne..

4. Määritetään kriteerien raja-arvot

- Millaista tasoa tavoitellaan missäkin luokassa?
- Millaisia kriteerejä (ohjearvoja) palvelutasotekijöille annetaan?

Nykytilan analyysi

Palvelutason määrittely ja seurantakriteerien tarkentaminen

Seurannan vastuiden määrittäminen ja seuranta

Esimerkkejä pohdittavista asioista

Mitkä yhteysvälit kuuluvat määrittelyyn? Mitä asemia otetaan mukaan?

Määritetäänkö tavoitteita esim. liityntäpysäköinnille? Entä joukkoliikenneyhteyksille?

Numeroarvot vai sanalliset kuvaukset? Montako luokkaa? "Liikennevalot"? Tavoite täyttyy/ei täyty

Mikä on liikennöinti-aika heikoimmassa luokassa? Entä parhaassa?

Mihin luokkaan esim. Porvoon linja-autoasema kuuluu?

Ehdotus palvelutason tarkastelukehikosta



Ehdotus palvelutason tarkastelukehikosta on kolmeosainen:

1) Kaukoliikenteen liikenteelliset palvelutasotavoitteet

- ▶ Määritetty alustavat palvelutasotavoitteet työhön liittyvien pitkien matkojen palvelutasolle
- ▶ Tavoitteet koskevat liikennetarjonnan määrää, aikataulua ja nopeutta.
- ▶ Tavoitteet koskevat ensisijaisesti mahdollisesti hankittavia yhteyksiä, ei kaikkea yhteysvälin liikennettä

Toimivat työkaluna hankintojen suunnittelussa (eivät muodosta suoraa hankintavelvoitetta)

2) Kaukoliikenteen laadulliset tavoitteet

- ▶ Määritetty alustavasti liikenteen laatua koskevat seurantakriteerit ja seurantatapa.
- ▶ Koskevat kaikkea yhteysvälin liikennettä
- ▶ Toteuttajatahoja on useita.
- ▶ Toteutumista seurataan.

Toimivat informaatio-ohjauksen ja seurannan välineinä

3) Solmupisteiden tavoitteet

- ▶ Määritetty liikenteen laatua koskevat seurantakriteerit ja seurantatapa.
- ▶ Toteutumista seurataan. Seurannan vastuutahot määritetään myöhemmin.

Kaukoliikenne

Yhteysvälit, joita määrittely koskee

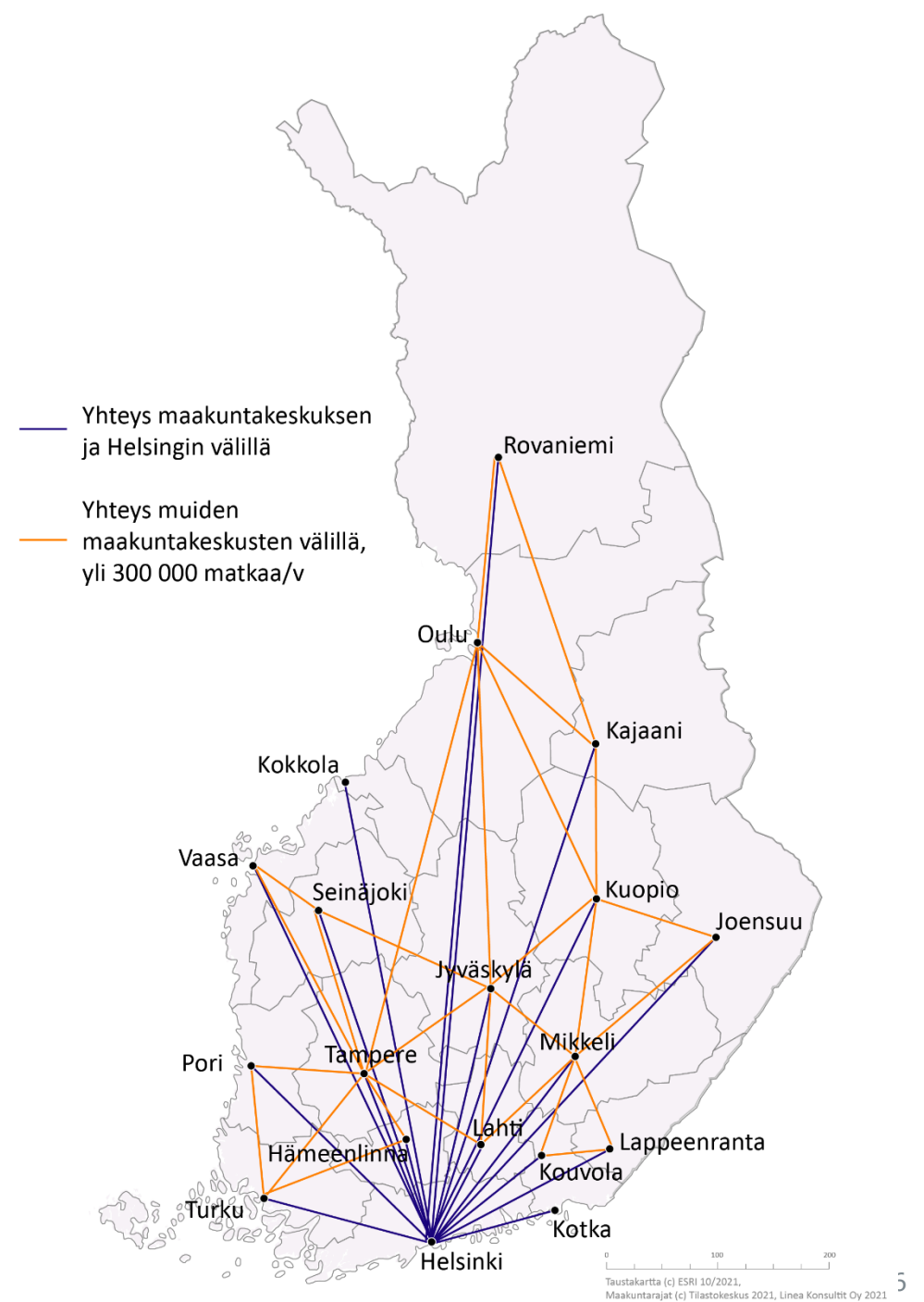
Palvelutasotavoitteet ehdotetaan määritettävän maakuntakeskusten välisille yhteyksille seuraavasti

1. Yhteydet maakuntakeskuksista Helsinkiin
2. Yhteydet Helsingistä maakuntakeskuksiin

Lisäksi tavoitteita asetetaan seuraaville yhteysväleille, jos maakuntien välillä tehdään vuodessa yli 300 000 yhdensuuntaista pitkää yli 100 km:n matkaa (HLT:n mukaan)

3. Naapurimaakuntien keskusten väliset yhteydet,
4. Yhteydet muiden suurten kaupunkien (Turku, Tampere, Oulu) välillä.
5. Yhteydet muusta maakuntakeskuksesta ainakin yhteen muuhun suureen kaupunkiin (Turku, Tampere, Oulu).

Yhteensä määrittely koskisi 57 yhteysväliä, joista 46 on sellaisia, joissa 300 000 matkan raja ylittyy HLT2016 mukaan. Matkamäärät on tarkasteltava uudestaan uuden henkilöliikennetutkimuksen valmistuessa.



Ehdotus kaukoliikenteen palvelutasokehikosta

Yhteysväli	Taso I	Taso II
1. Matkat maakuntakeskuksista Helsinkiin	<p>Mahdollisuus arkisin päästä yhden päivän aikana joukkoliikenteellä Helsinkiin aamulla ennen klo 10 ja paluumatkalle klo 16 jälkeen. Runkomatkan matka-aika enintään 4,5 tuntia.</p> <p>Vaihtoehtoisesti matka voidaan järjestää yöllä (yöjuna), jolloin tarjotaan makuupaikkoja ja saapumisaika Helsinkiin on ennen klo 10. Matka-aikatavoite ei koske yöliikennettä.</p>	<p>Mahdollisuus arkisin tehdä aamupäivä tai iltapäivämatka joukkoliikenteellä Helsinkiin. Yhteys perillä ennen klo 9 ja noin klo 11-13 ja paluumatkalle iltapäivällä klo 13 ja klo 16 jälkeen. Runkomatkan matka-aika enintään kolme tuntia.</p>
2. Matkat Helsingistä maakuntakeskuksiin	<p>Mahdollisuus arkisin edestakaiseen matkaan Helsingistä muuhun maakuntakeskukseen aamulla ennen klo 10. Paluulähtö klo 16 jälkeen. Runkomatkan matka-aika enintään 4,5 tuntia.</p> <p>Vaihtoehtoisesti matka voidaan järjestää yöllä (yöjuna), jolloin tarjotaan makuupaikkoja ja saapumisaika on ennen klo 10. Matka-aikatavoite ei koske yöliikennettä.</p>	<p>Mahdollisuus päivittäin edestakaiseen tehdä aamupäivä tai iltapäivämatkaan Helsingistä muuhun maakuntakeskukseen. Yhteys perillä ennen klo 9 ja noin klo 11-13 ja paluumatkalle iltapäivällä klo 13 ja klo 16 jälkeen. Matka-aika enintään kolme tuntia.</p>
3. Naapurimaakunnan maakuntakeskus	<p>Mahdollisuus arkisin edestakaiseen matkaan toiseen maakuntakeskukseen aamulla ennen klo 10. Paluulähtö klo 16 jälkeen. Matka-aika enintään 1,3 kertaa henkilöauton matka-aika.</p>	<p>Mahdollisuus tehdä arkisin edestakainen aamupäivä tai iltapäivämatka toiseen maakuntakeskukseen. Yhteys perillä ennen klo 9 ja klo 11-13 ja paluumatkalle iltapäivällä klo 13 ja klo 16 jälkeen. Matka-aika enintään 1,3 kertaa henkilöauton matka-aika.</p>
4. Suuret kaupungit Yhteydet Turkuun, Tampereelle tai Ouluun.	<p>Yhteys aamupäivällä ja iltapäivällä arkisin. Perilläoloaika 4-7 tuntia. (10:00-18:00).</p>	<p>Yhteys aamupäivällä ja iltapäivällä kuutena päivänä viikossa. Perilläoloaika 4-7 tuntia. (10:00-18:00).</p>

- ▶ Yhteys voi olla suora yhteys tai vaihdollinen. Jos yhteys on vaihdollinen, on vaihtoaika enintään yksi tunti.
- ▶ Jos yhteys joudutaan hankkimaan, hankitaan se ensisijaisesti päästöttömällä tai vähäpäästöisellä kulkutavalla.
- ▶ Yhteyksien tulee toteutua arkisin ympäri vuoden.

Kaukoliikenteen laadulliset palvelutasokriteerit

Palvelutasotekijä	Tavoite
Luotettavuus ja täsmällisyys	Liikennepalvelut liikennöidään aikataulun mukaisesti (yli 90 % aikataulussa) Häiriöistä tiedotetaan matkustajille ennakoivasti ja kerrotaan vaihtoehtoiset reitit ja aikataulut. Mahdollisuus henkilökohtaiseen mobiili-informaatioon mahdollisista häiriöistä.
Työskentelymahdollisuus	Istumapaikka, nettiyhteys, sähköpistoke Mahdollisuus lisätilaan tai rauhalliseen työskentelytilaan lisämaksusta
Mukavuus	Istumapaikka Mahdollisuus hankkia lisätilaa lisämaksusta (turvavälit)
Turvallisuus	Tieto, mistä saa apua tai mihin voi ilmoittaa mahdollisista häiriöistä matkan aikana.
Vaihtojen sujuvuus	Sama matkalippu jos runkoyhteys vaihdollinen
Kalusto	Mahdollisuus matkatavaroiden ja polkupyörän/lastenvaunujen tai vastaavan kuljettamiseen. Mahdollisuus pyörätuolin tai rollaattorin kuljettamiseen, esteetön tai avustettu pääsy liikennevälineeseen. Opastus kulkuvälineen sisällä tarjolla oleviin palveluihin WC
Aikatauluinformaation selkeys ja saatavuus	Kaikki aikatauluinformaatio saatavissa samasta nettipalvelusta Informaatio kaluston esteettömyydestä ja avustuspalveluista Esteetöntä informaatiota tarjotaan erityisryhmien tarpeisiin liikuntaesteisille sopivasta kalustosta ja vuoroista, vaihto-olosuhteista sekä saattopalveluista. Mobiili-informaatio vuorojen lähtö- ja saapumisajoista asemille/pysäkeille. (ajantasainen informaatio) Reaaliaikainen tieto matkan etenemisestä
Lippujen yhteiskäyttöisyys ja oston helpous	Matkalippu on lunastettavissa yhdellä ostotapahtumalla koko matkaketjulle Yksi matkalippu käy koko matkaketjulla ja eri liikennemuodoilla. Kausilippu käy pääsääntöisesti kaikkeen yhteysvälin liikenteeseen. (kulkutavasta ja liikennöitsijästä riippumatta)
Ympäristöystävällisyys	Yhteysvälillä tarjolla päästöttömiä liikennepalveluita. Julkinen tieto matkan aiheuttamasta CO ₂ -päästöistä.

Henkilöliikenteen solmut

Valtakunnallisesti ja kansainvälisesti merkittävät henkilöliikenteen solmut ja niiden palvelutasotekijät

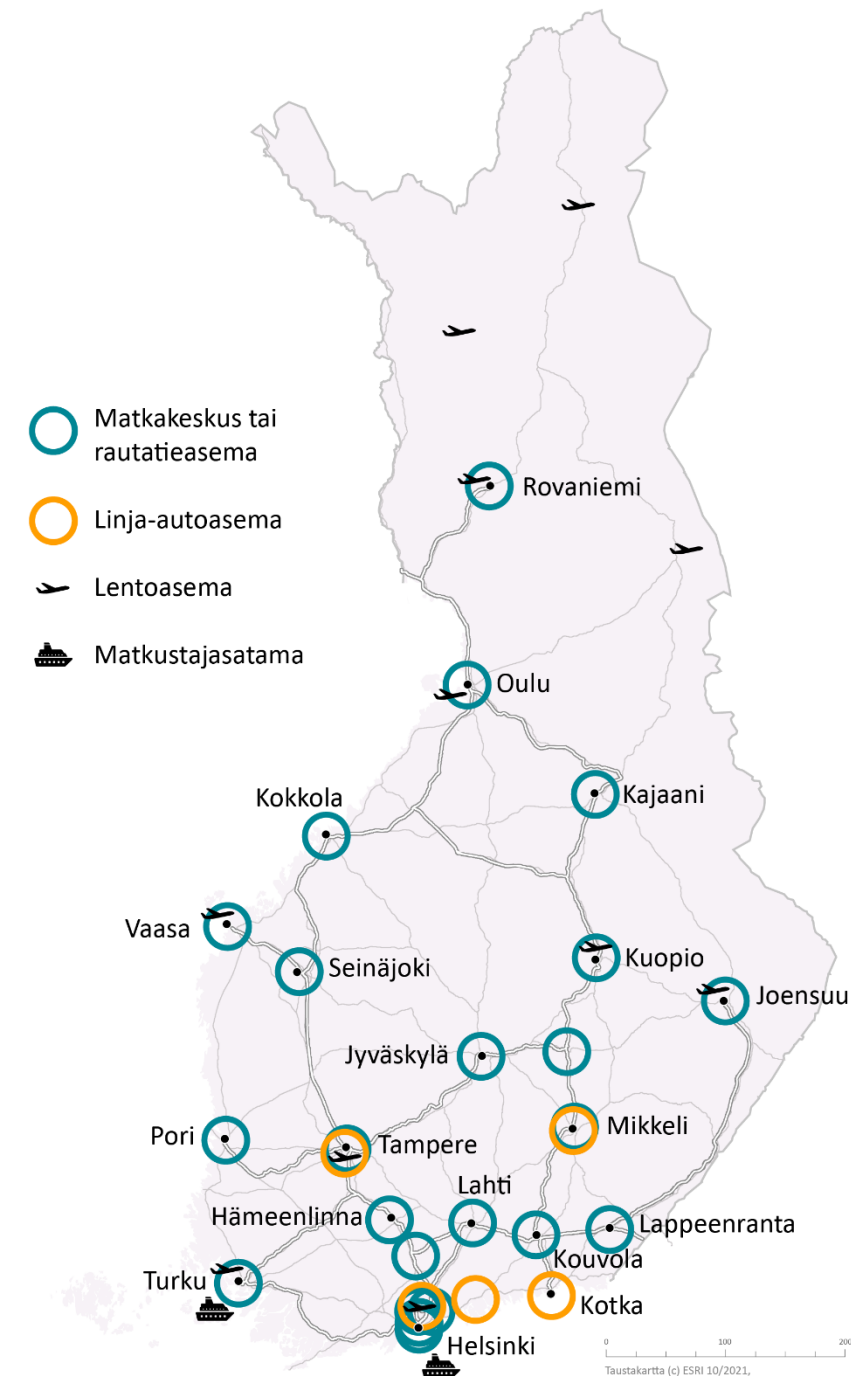
Yhteensä tarkastelun kohteeksi esitetään valittavan 42 henkilöliikenteen solmua:

- ▶ 15 matkakeskusta,
- ▶ 7 muuta kaukoliikennettä palvelevaa rautatieasemaa
- ▶ 4 linja-autoasemaa,
- ▶ 12 lentoasemaa ja
- ▶ 4 satamaa.

Valinta on tehty matkustajamäärien ja kaukoliikenteen säännöllisen tarjonnan perusteella. Jokaisessa maakuntakeskuksessa on tunnistettu valtakunnallisesti merkittävä solmupiste.

Solmupisteen palvelutaso esitetään ryhmiteltävän kolmeen osaan:

1. Solmupisteen saavuttaminen
2. Informaatio
3. Palvelut terminaalissa sekä laitureilla tai pihalueilla



2. Matkustajainformaatio solmupisteissä

Esimerkki solmuja koskevista palvelutasotekijöistä

Tavoitteet koskevat solmupisteessä esitettävää informaatiota.

Palvelutasotekijä	Seurantakriteeri	Toteutuu	Toteutuu osin	Ei toteudu
Kiinteä opastus ja informaatio	aseman ja laitureiden/lähtöporttien nimikyltit, aikataulukaappi tai näyttötaulu			
	informaatio pääkulkutavan lipunmyynnistä			
	esteettömän reitin opastus asema-alueella (kulkureitin opastus esim. saattopysäköinnistä/invapysäköinnistä liikennevälineeseen)			
	opastus asemalta pysäköintiin, liityntäliikenteeseen ja takseille sekä keskustaan			
	opastus tulolaiturilta pysäköintiin, liityntäliikenteeseen ja takseille sekä keskustaan			
	paikallisopastus (lähialuekartta)			
	informaatio taksien tilaamisesta			
	informaatio liityntäliikenteen aikatauluista			
Ajantasainen matkustajainformaatio	Kuulutukset (tavoite ei koske bussiliikennettä)			
	Näyttötaulut lähtevistä ja saapuvista kaukoliikenteen vuoroista			
	Näyttötaulut liityntäliikenteen aikatauluista			
	Tiedotus poikkeusreiteistä tai muista poikkeusjärjestelyistä			
Tiedon laatu	Tieto on mahdollisimman yhtenäistä eri kanavissa (sama tietolähde)			