



Seniorien ja juniorien
elämänlaadun parantaminen
innovatiivisilla, älykkäillä ja
turvallisilla liikennetkaisuilla -
hankkeen tiedonkeruu

Tulokset ja johtopäätökset



Osaango Oy

10.9.2020

10.09.2020

Sisällysluettelo

1	Johdanto	2
1.1	Työn tausta	2
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset.....	2
1.3	Tutkimusmenetelmän ja tutkimuksen rakenne	4
1.4	Salon keskusta ja lähitaajamat (Salo, Pertteli ja Halikko).....	5
1.5	Kehä-alue: Perniö, Kisko, Suomensjärvi, Kiikala	5
2	Yhteenvedo keskeisimmistä tuloksista ja suosituksista	7
3	Parempi julkinen liikenne, enemmän hyvinvointia	11
3.1	Senioreiden aktivoiminen saattaisi lisätä hyvinvoinnin kokemusta.....	13
3.2	Iltta- ja viikonloppuvuoroja kaivataan lisää, suuri vaikutus hyvinvointiin	15
4	Tiedottaminen aikatauluista, reiteistä ja niiden muutoksista	19
4.1	Minimoi muutokset, maksimoi niistä tiedottaminen	19
5	Kokonaisvaltainen asiakaskokemus, toimialat ja toimijat ylittävät palveluketjut	24
5.1	Matkan maksaminen	24
5.2	Fyysisessä palvelukokemuksessa on parannettavaa	27
5.3	Lisävuoroja jopa lisämaksulla, esteetöntä kulkemista ja liityntäpysäköinnillä parempaa käytettävyyttä.....	29
5.4	Kokonaisvaltaista palveluketjujen kehittämistä	31

Liitteet:

Käyttäjäpersoonat liikkumispalveluiden kehittämiseksi

Kyselyvastaukset kysymyksittäin

10.09.2020

1 Johdanto

1.1 Työn tausta

Salon kaupunki on käynnistänyt hankkeen, jossa kartoitetaan, kehitetään ja pilotoidaan innovatiivisia, älykkäitä ja turvallisia liikennetarkoituksia senioreille ja junioreille. Hankkeen tavoitteena on

- laajentaa kuntalaisille tarjottavien liikennepalveluiden palvelutasoa,
- parantaa julkisen liikenteen käyttöastetta,
- kehittää uudenlaisia ja kustannustehokkaita liikkumispalveluita,
- parantaa liikenneturvallisuutta, sekä
- alentaa liikkumiskustannuksia ja liikenteen ympäristöhaittoja.

Hanke käynnistyi elokuussa 2020 (asiakastutkimus) asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Tämä raportti esittelee tutkimuksen tulokset. Tilaajalla on käytettävissään myös yksityiskohtaiset tulokset kaikkien kohderyhmien osalta.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset

Tutkimuksen tavoitteena oli saavuttaa palvelukehityksen suunnittelun tueksi riittävä ymmärrys siitä, miten liikkumista kehittämällä voidaan edistää kohderyhmien hyvinvointia. Tutkimuksessa selvitettiin hankkeen kohderyhmän hyvinvointiin liittyvien palveluiden käyttöön, harrastuksiin ja liikkumiseen liittyviä tottumuksia, tarpeita, toiveita, ongelmia ja esteitä sekä maksuhalukkuutta matka- ja palveluketjujen kehittämistä silmällä pitäen. Tavoitteena oli lisätä sekä määrällistä että laadullista asiakasymmärrystä, jotta varmistetaan, että hankkeen seuraavissa vaiheissa ratkotaan yhdessä palveluntarjoajien kanssa käyttäjien todellisia ongelmia, eikä oletettuja ongelmia.

”Juniorit” -kohderyhmässä tutkimuksen kohteena ovat erityisesti 13–17-vuotiaat salolaiset. Tutkimuksessa keskityttiin heidän harrastuksiinsa ja sosiaalisiin suhteisiinsa liittyvien liikkumistottumusten, tarpeiden ja toiveiden kartoittamiseen. Ryhmässä oli vastaajia 581, populaation koko oli 3 000 (Salon nuorisopalveluiden arvio) ja virhemarginaali 5 %.

Junioreiden vastauksia täydentämään otettiin tutkimukseen erillisenä kohderyhmänä myös heidän vanhempansa, jotka edustavat työikäistä väestöä. Vanhemmilta kysyttiin lähinnä

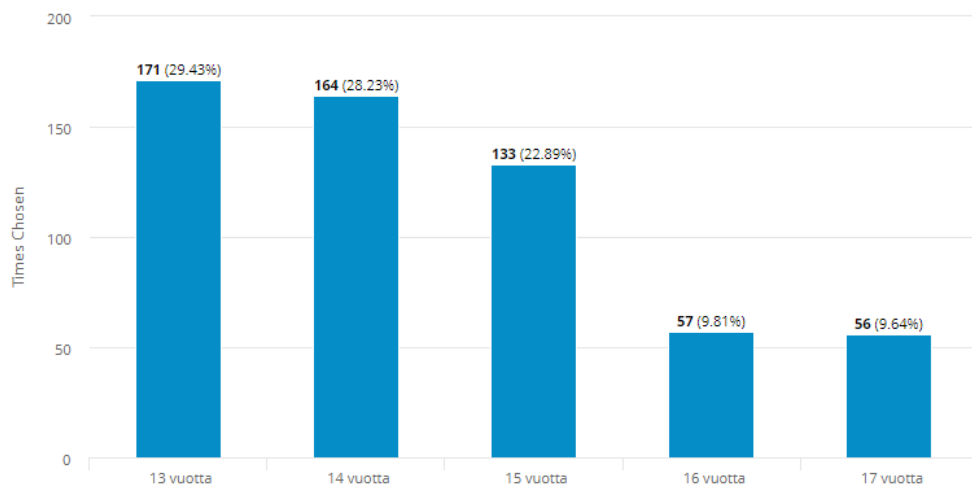
10.09.2020

nuorten liikkumiseen liittyviä asioita. Ryhmässä oli vastaajia 362, populaation kokona käytettiin junioreiden arvioitua lukumäärää 3000 (vähintään 1 vanhempi junioria kohden) ja virhemarginaali 5 %.

”Seniorit” -kohderyhmässä (yli 65-vuotiaat salolaiset) tutkimuksen kohteena ovat erityisesti liikkumisen yhteyteen mahdollisesti liitettävät palvelut sekä näihin kohdistuvat tarpeet. Ryhmässä oli vastaajia 105, populaation koko 15 000 (Salon kaupungin arvio) ja virhemarginaali 10 %. Näistä kaikki eivät kuitenkaan ole liikennepalveluiden piirissä (esimerkiksi laitoshoidossa olevat), jolloin todellinen populaationkoko ja virhemarginaali on pienempi.

Ikäsi

Number of responses: 581

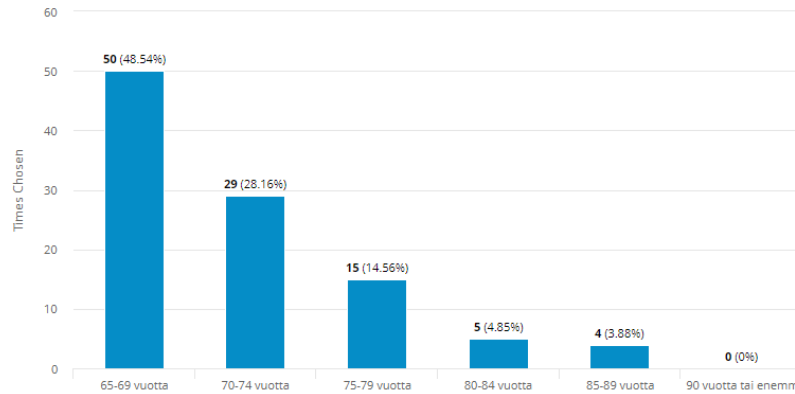


Kaavio 1 Juniori -vastaajien ikäjakauma

10.09.2020

Ikä

Number of responses: 103

**Kaavio 2 Seniori -vastaajien ikäjakauma**

1.3 Tutkimusmenetelmän ja tutkimuksen rakenne

Tutkimus toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella anonyymisti. Vastaajat saattoivat halutessaan jättää yhteystiedot lisäkysymyksiä varten, sekä osallistuakseen Salon kaupungin järjestämien palkintojen arvontaan. Koska tutkimuksesta oli tavoitteiden valossa tehtävä mahdollisimman saavutettava, tarjottiin osallistujille mahdollisuutta vastata kyselyyn puhelinoiton avulla. Tutkimukseen haettiin vastaajia Salon alueelta usein eri tavoin, mm. suorilla yhteydenotoilla, koulujen, yhdistysten ja yhteisöjen postituslistojen kautta sekä verkkomainonnalla.

Tutkimus toteutettiin pääasiallisesti kvantitatiivisena asiakaskyselynä, johon oli lisätty useita vapaatekstikenttiä kvalitatiivisen palautteen saamiseksi. Vastauksia saatiin 1 048, ja kertyneen vapaatekstipalautteen määrä oli merkittävä.

Datan analyysivaiheessa saatu vastaajajoukko jaettiin alueellisesti kahteen ryhmään. Ensimmäinen ryhmä koostuu Salon lähialueista käsittäen alueet Salo, Halikko ja Pertteli. Merkittävä osa ryhmän asukkaista asuu alle 10 km päässä Salon keskustasta. Toinen vastaajaryhmä koostuu alueista Perniö, Kisko, Suomusjärvi ja Kiikala. Näiden alueiden asukkaiden etäisyys Salon keskustasta on merkittävästi suurempi, vaihdellen 15–30 km välillä. Luvussa 2 esitetään yhteenveto tutkimuksesta. Luvuissa 3–5 esitetään teemoittain keskeiset tulokset, tärkeimmät alueelliset erot ja suositukset. Luvussa 6 esitetään tutkimuksen tulokset käyttäjäprofiileina, joita voidaan käyttää jatkossa tapahtuvan palvelumuotoilun apuna.

10.09.2020

Työtä on ohjannut Salon kaupungin työryhmä, johon on osallistunut Peter Nisula ja Riikka Nurmi. Työ on toteutettu Osaango Oy:ssä, jossa työstä on vastannut Kim Salmela. Työn eri osa-alueiden toteuttamiseen ovat osallistuneet lisäksi seuraavat henkilöt: Anne-Maritta Talaslahti, Gunta Krumina, Marjukka Niinioja ja Julia Korpela.

1.4 Salon keskusta ja lähitaajamat (Salo, Pertteli ja Halikko)

Ensimmäisen vastaajajoukon muodosti Salo-Pertteli-Halikko-alue, jonka asukkaat muodostavat merkittävän osan koko Salon kaupungin asukkaista. Salon keskustan ja sen lähitaajamien julkinen liikenne on reiteiltään ja vuoroväleiltään tiheämpää, kuin kauempana kaupungin keskustasta sijaitsevien haja-asutusalueiden liikenne, joten myös asukkaiden käyttötapatottumukset ja odotukset julkista liikennettä kohtaan eroavat oletusarvoisesti.

Keskusta-alueella vastaajajoukko jakautui taustamuuttujien osalta kohderyhmittäin oheisesti:

- Juniorit 378, junioreiden vanhemmat 266 ja seniorit 79 kappaletta.
- Juniori-vastaajista naisia oli 57 %, vanhemmista 80 % ja senioreista 67 %.
- Juniori-vastaajista suurin osa (81 %) oli yläasteikäisiä (13–15-vuotta) ja edustajia näistä ikäluokista oli kustakin lähes sama määrä. Senioreista 78 % oli iältään 65–74 vuotta.

1.5 Salon kehä-alue (Perniö, Kisko, Suomensjärvi, Kiikala)

Tutkimuksen toinen otos tehtiin Perniö-Kisko-Suomensjärvi-Kiikala-alueelta. Ryhmittelyn tarkoituksena on antaa vertailutietoa alueellisista eroista, asukkaiden tarpeista, toiveista, käyttötottumuksista sekä käytön esteistä kuljetuspalveluihin liittyen, suhteessa lähemmäksi Salon kaupunkia sijoittuviin Salon, Halikon ja Perttelin asuinalueisiin. Tämä auttaa ymmärtämään alueellisia eroja mahdollistaen paremmin kohderyhmiä puhuttelevien liikkumispalveluiden luomisen.

Keskusta-alueella vastaajajoukko jakautui taustamuuttujien osalta kohderyhmittäin oheisesti:

- Juniorit 203, junioreiden vanhemmat 94 ja seniorit 25 kappaletta.
- Juniori-vastaajista naisia oli 72 %, vanhemmista 8 % ja senioreista 84 %.
- Juniori-vastaajista suurin osa (79 %) oli yläasteikäisiä (13–15-vuotta), joista 13-vuotiaita eniten (34 %). Kehäalueella juniori -vastaajat olivat siis keskimäärin nuorempia kuin keskusta-alueella.

10.09.2020

- Senioreista 72 % oli iältään 65–74 vuotta. Kehäalueen seniorit olivat keskimäärin hieman iäkkäämpiä kuin keskusta-alueen vastaajat.

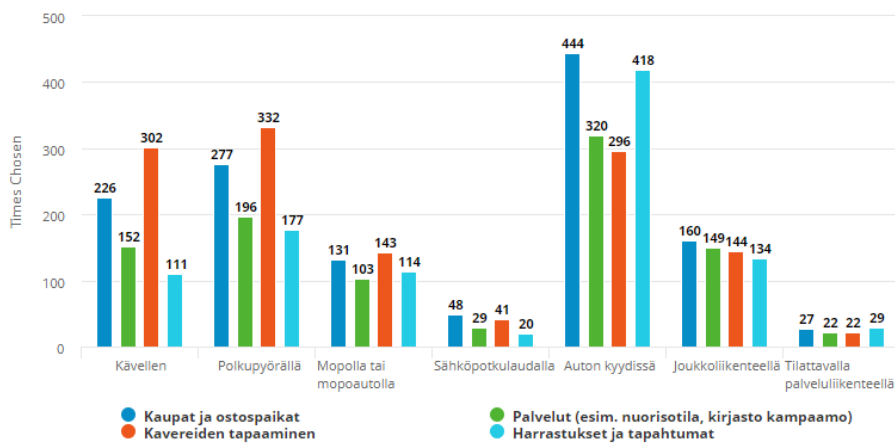
10.09.2020

2 Yhteenveto keskeisimmistä tuloksista ja suosituksista

Tutkimuksella lisättiin asiakasymmärrystä kohderyhmien tavoista, toiveista ja tarpeista liittyen liikkumispalveluiden käyttöön sekä siihen, miten julkista liikennettä tulisi Salon kaupungin alueella kehittää, jotta se lisäisi kohderyhmien hyvinvointia.

LIKKUMISPALVELUIDEN NYKYINEN KÄYTTÖ

Number of responses: 581

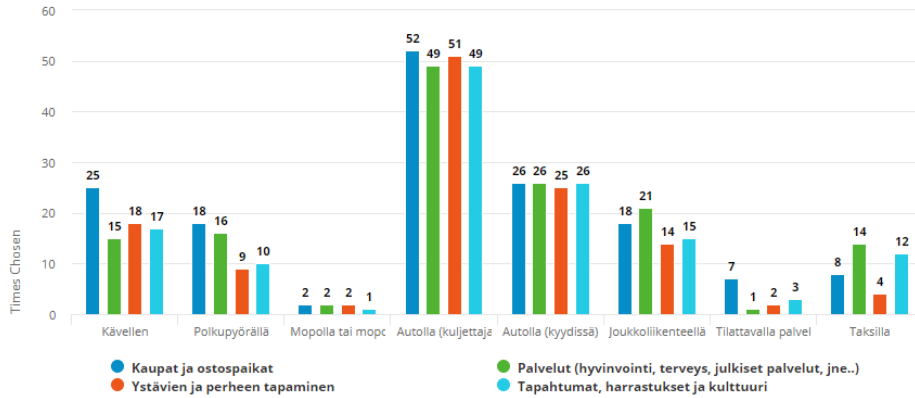


Kaavio 3 Juniorit käyttävät joukkoliikennettä tasaisesti eri tarkoituksiin, mutta valtaosa etenkin asiointi- ja harrastusmatkoista kuljetaan auton kyydissä, polkupyörällä ja kävellen. Kavereiden luo mennään useimmiten polkupyörällä tai kävellen.

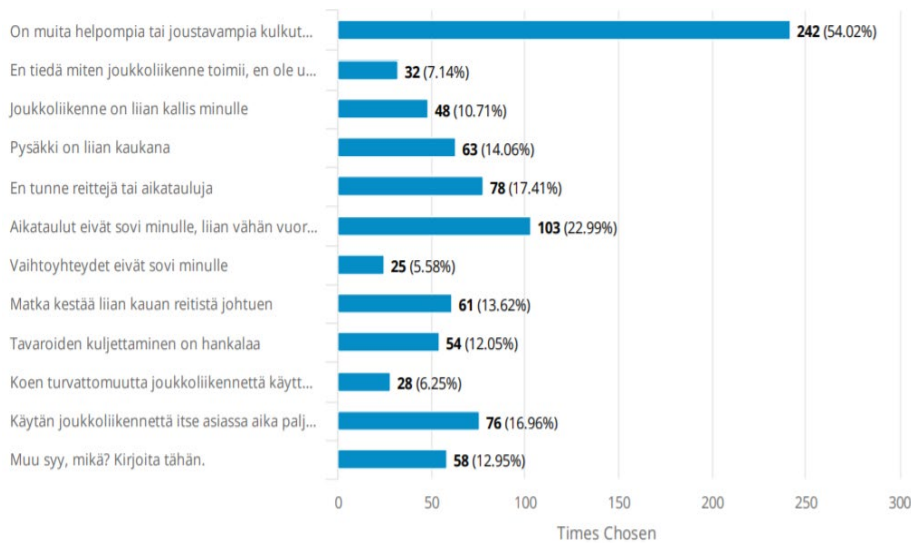
10.09.2020

LIKKUMISPALVELUIDEN NYKYINEN KÄYTTÖ

Number of responses: 101

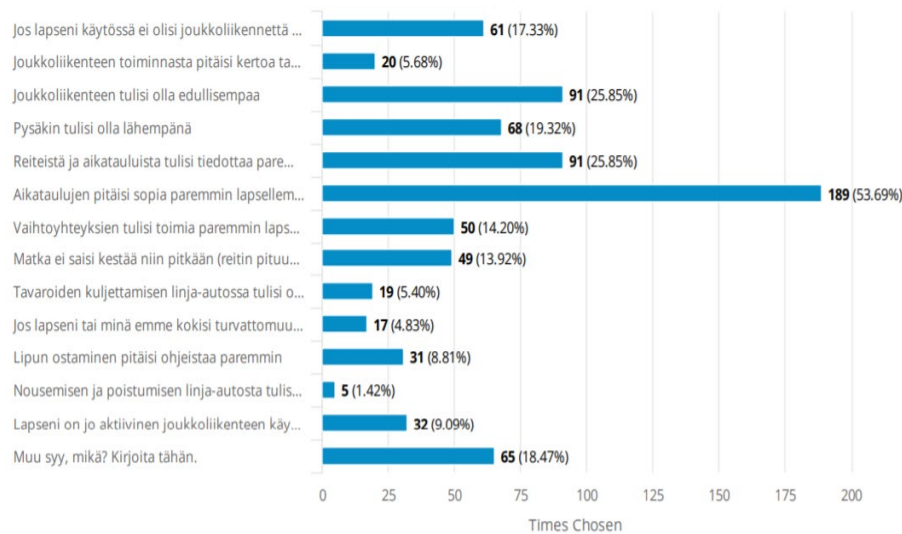


Kaavio 4 Seniorit käyttävät jonkin verran joukkoliikennettä, mutta suurin osa matkoista kuljetaan autolla kuljettajana ja seuraavaksi eniten matkustajana.

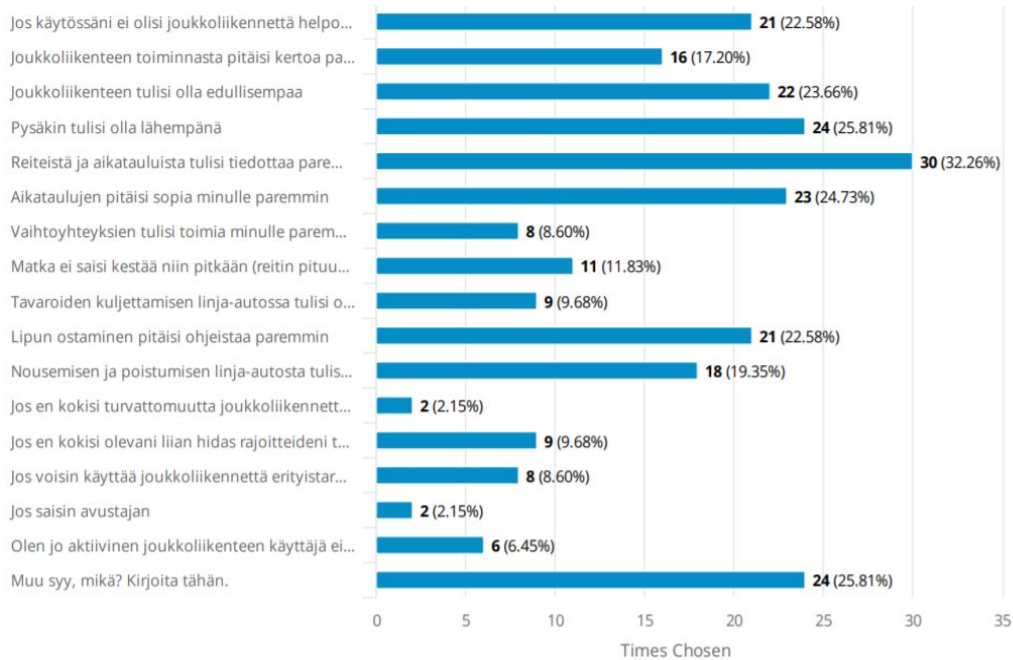


Kaavio 5 Junioreista peräti 54 % vastasi, että on muita helpompia tapoja liikkua kuin julkinen liikenne. Vain 17 % käyttää julkisia paljon. Suurin este on aikataulujen sopimattomuus tai niiden ja reittien tuntemattomuus

10.09.2020



Kaavio 6 Vain 9 % vanhemmista kokee, että juniori käyttää joukkoliikennettä aktiivisesti. Suurimmat ongelmat (n. 80 %) liittyvät aikatauluihin, reitteihin ja niistä tiedottamiseen.



Kaavio 7 Senioreista vain 6,5 % katsoi olevansa aktiivisia joukkoliikenteen käyttäjiä. Senioreilla sekä aikataulut, niistä tiedottaminen, esteettömyys ja hinta koettiin varsin tasaväkinä haasteina

Tulosten perusteella liikkumispalveluita tulisi kehittää viiteen osa-alueeseen liittyen:

1. Julkisen liikenteen ilta- ja viikonloppuvuoroja tulisi lisätä, sillä niiden puuttuminen vaikeuttaa selkeästi senioreiden ja junioreiden aktiivista liikkumista ja harrastamista.
2. Tiedotusta julkiseen liikenteeseen liittyen tulisi parantaa, jotta liikkumispalveluiden käytön kynnystä saataisiin laskettua edelleen.

10.09.2020

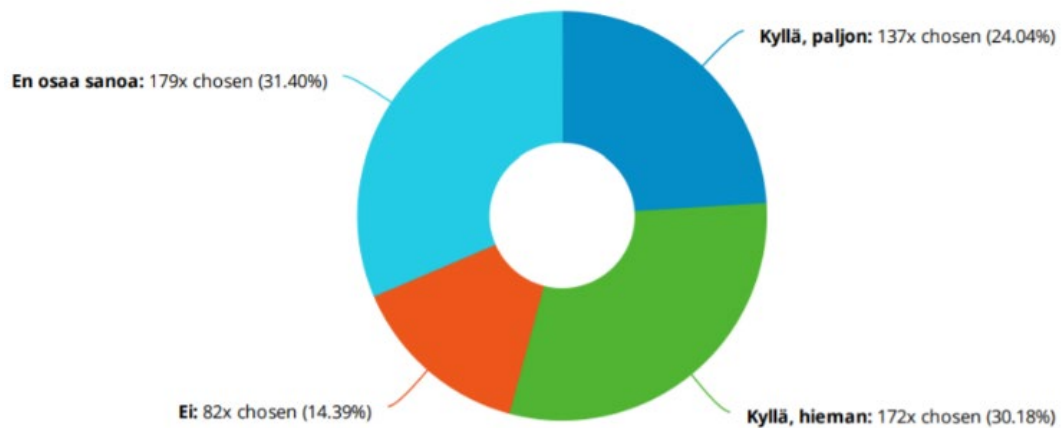
3. Palveluketjujen toimivuutta tulee tehostaa, jotta eri palvelut kytkeytyisivät toisiinsa enemmän asiakasarvoa tuottavalla tavalla.
4. Liikkumispalveluiden esteettömyyttä ja saavutettavuutta tulee parantaa, jotta palveluiden käyttö ja niihin liittyvä tiedonsaanti helpottuu kaikille käyttäjäryhmille.
5. Digitaalisten maksamistapojen käyttöä kannattaa kehittää sekä tiedonkeruun automatisointia että eri matkustustapojen joustavaa yhdistämistä ajatellen. Näissä on huomioitava junioreiden ja senioreiden erityistarpeet, mm. pankkitunnusten, maksukorttien ja älypuhelinien käytön haasteet kohderyhmissä.

Esteetön joukkoliikenne koostuu kaikkien käytettävissä olevista liikennevälineistä ja niitä palvelevista pysäkki- ja laiturirakenteista sekä asema- ja terminaalirakennuksista. Saavutettavuutta on se, että välttämätön tieto esimerkiksi joukkoliikenteen aikatauluista on kaikkien saatavilla. Mahdollisuus liikkua ja matkustaa paikasta toiseen lisää mahdollisuuksia viettää täysipainoista arkea tai osallistua työelämään. (Invalidiliiton joukkoliikennesivu¹)

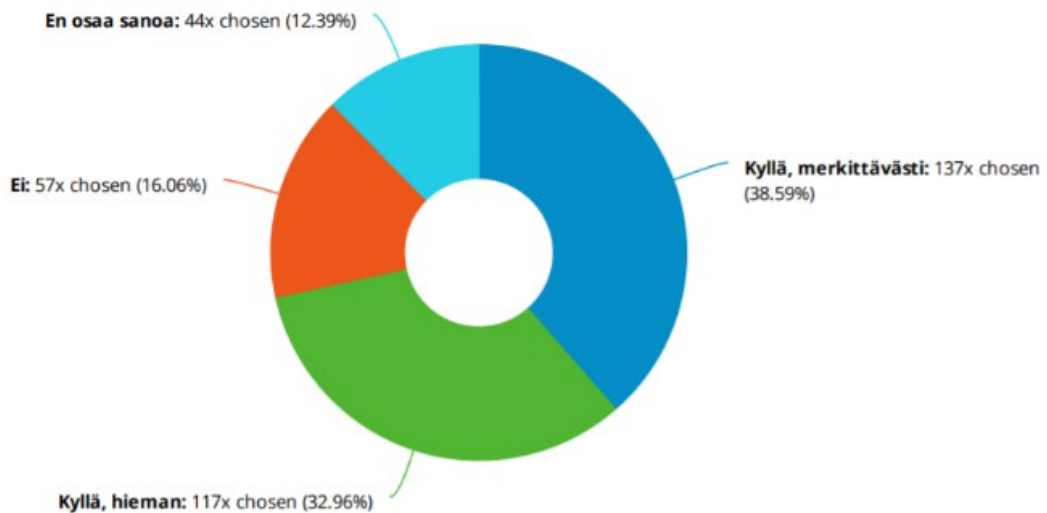
¹ <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/joukkoliikenne>

10.09.2020

3 Parempi julkinen liikenne, enemmän hyvinvointia



Kaavio 9 Junioreista noin puolet uskoo toimivan julkisen liikenteen vaikuttavan hyvinvointiin



Kaavio 8 Junioreiden vanhemmista jopa 70 % uskoo julkisen liikenteen parantavan hyvinvointia

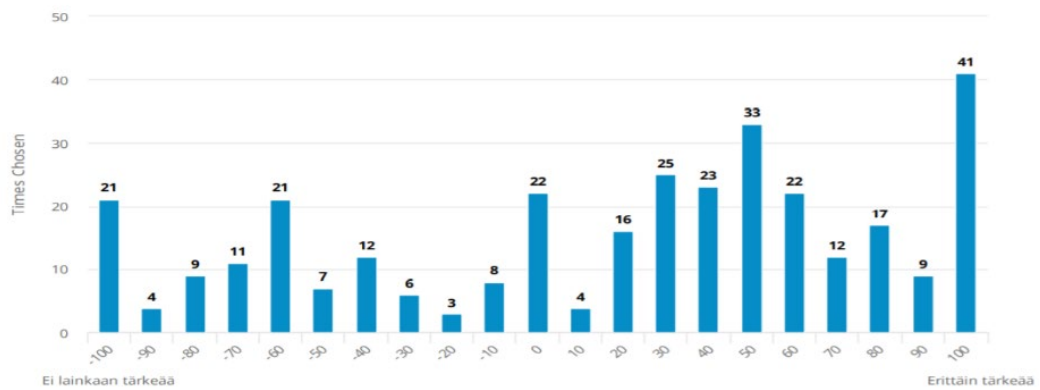
Kaikki kohderyhmät olivat sitä mieltä, että sujuvammat liikenneyhteydet parantaisivat heidän hyvinvointiaan (junioreista noin puolet, senioreista 65 %). Vanhempien vastausten mukaan sujuvammat liikenneyhteydet mahdollistaisivat myös mopon tai mopoauton ostamatta jättämisen, joka osaltaan vähentäisi liikkumisen aiheuttamaa ympäristörasitusta. Vanhempien vastauksen voi päätellä, että vanhemmat toivoisivat lastensa liikkuvan enemmän.

10.09.2020

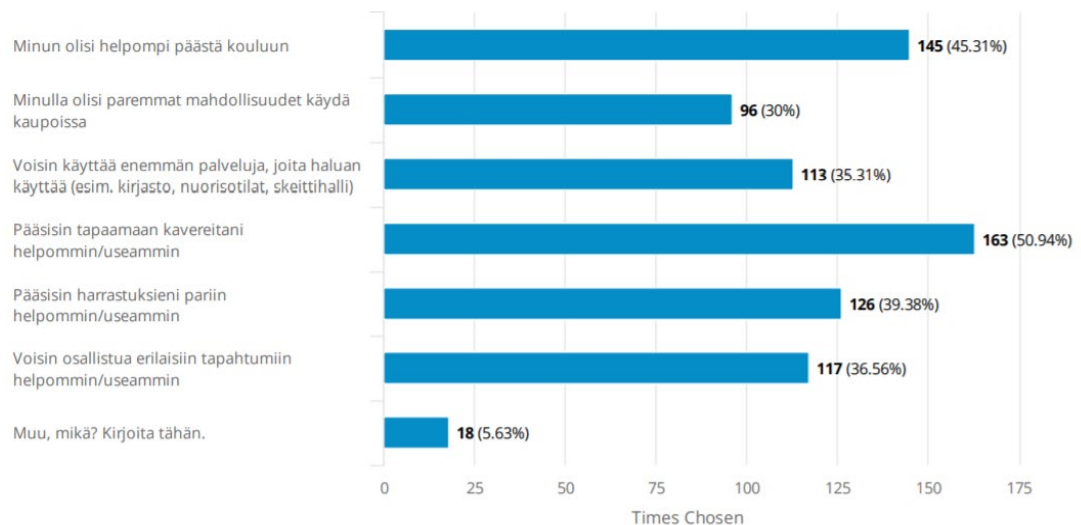
Vanhempien vastauksissa nousi esille myös työmatkojen ja liikennepalveluiden yhteensopimattomuus monilta osin. Junioreiden liikkumismahdollisuuksien parantamisessa julkisia liikkumispalveluita parantamalla (ilta- ja viikonloppuvuorot) on myös muita ulottuvuuksia. Vanhemmista 82% ilmoitti, että sujuvammat kulkuyhteydet, ja niiden myötä lapsen paremmat liikkumismahdollisuudet, helpottaisivat heidän arkeaan vanhempina. Paremmat kulkuyhteydet siis luovat junioreille hyvinvointia paitsi mahdollistamalla itsenäisemmän ja aktiivisemmän tavan liikkua, niin myös vanhempien vähentyneenä kiireenä ja sen eri positiivisina ilmentyminä arjessa. Tätä tukee myös useimpien vanhempien toive tiedotuksesta liittyen tapahtumiin, joissa on valmis kuljetus (Kaavio 10). Kehäalueen vanhemmat näkivät julkisen liikenteen merkityksen lastensa hyvinvointiin jonkin verran tärkeämpänä (78 %) kuin keskusta-alueen vanhemmat (67 %).

Saan ehdotuksia puhelimeeni/sähköpostiini lastani mahdollisesti kiinnostavista liikuntatapahtumista ja muista tapahtumista, joihin liittyy valmis kuljetus.

Number of responses: 326

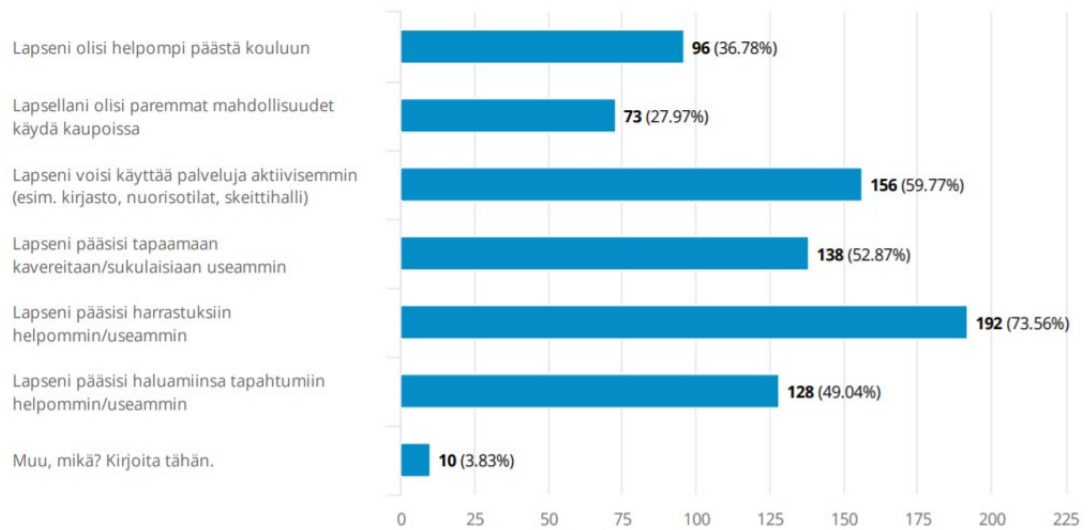


Kaavio 10 Vanhemmat toivoivat tietoa puhelimiinsa junioreille suunnatuista tapahtumista, joihin liittyy valmis kuljetus.



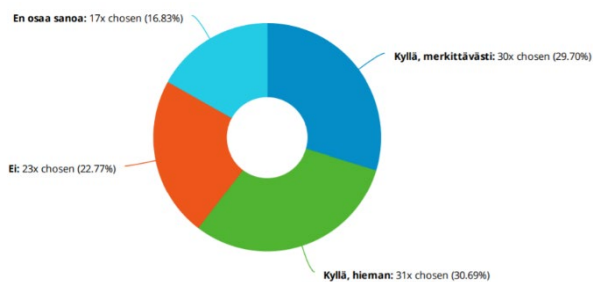
Kaavio 11 Junioreista suurin osa näki, että paremmat liikenneyhteydet parantaisivat erityisesti kavereiden tapaamista, mutta myös palveluiden ja harrastusten käyttöä, sekä koulunkäyntiä.

10.09.2020



Kaavio 12 Vanhemmat näkevät liikennetarjonnan parantamisesta eniten hyötyä harrastuksiin ja palveluiden äärelle pääsemisessä

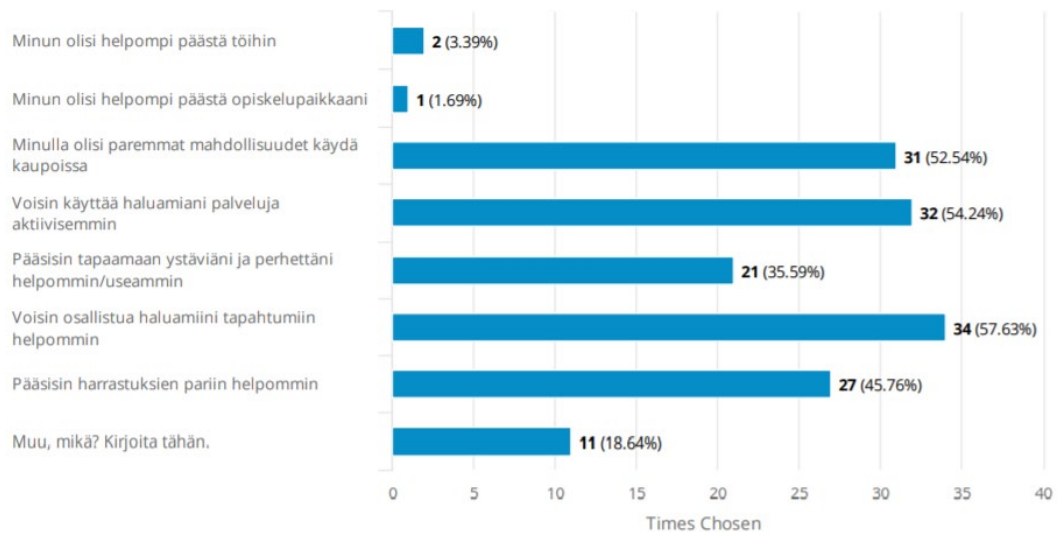
3.1 Senioreiden aktivoiminen saattaisi lisätä hyvinvoinnin kokemusta



Kaavio 13 Kaikista seniori -vastaajista noin 60 % koki julkisella liikenteellä olevan merkittävää hyvinvoinnille

Kaikista senioreista 17 % ja Kehäalueiden senioreista jopa 28,6 % ilmoitti, ettei osaa sanoa, auttaisivatko sujuvammat kulkuyhteydet heitä edistämään hyvinvointiaan esimerkiksi lisäämällä mahdollisuuksia aktiiviseen ja itsensä näköiseen elämään.

10.09.2020

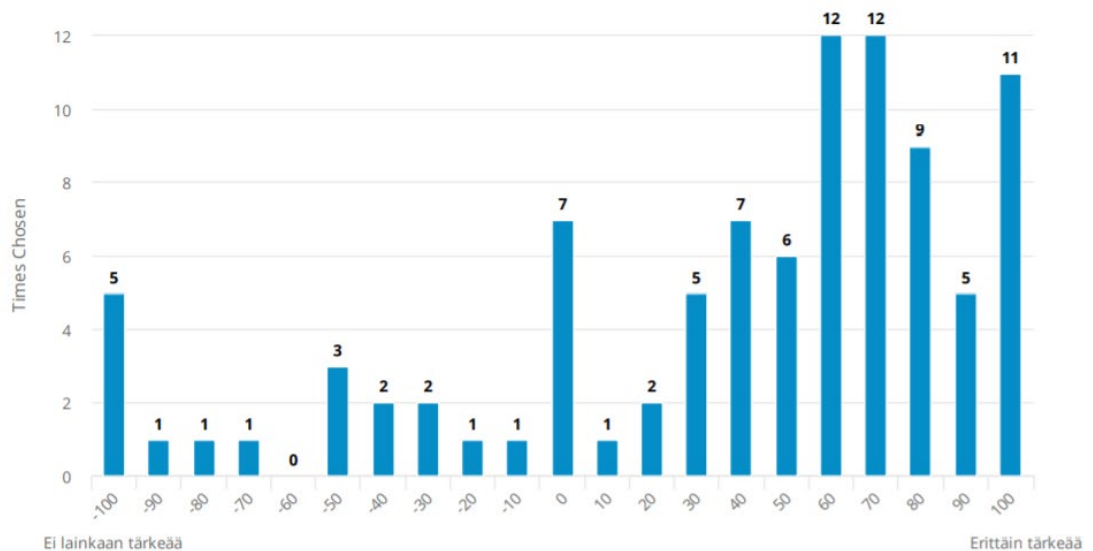


Kaavio 14 Seniorit voisivat osallistua haluamiinsa tapahtumiin ja harrastuksiin, käyttää palveluita ja käydä kaupassa, jos liikennepalvelut toimisivat paremmin

Tiedottamalla aktiivisesti senioreita kiinnostavista kulttuuri- ja liikuntatapahtumista, joihin liittyy valmis kuljetus, sekä parantamalla liikkumispalveluiden saavutettavuutta, saadaan yhä useampi seniori liikkeelle. Enemmistö senioreista, myös kehäalueella, toivoi tietoa tällaisista tapahtumista.

Kaupunki tiedottaa minua kiinnostavista kulttuuri- ja liikuntatapahtumista ja muista aktiviteeteista, joihin liittyy valmis kuljetus.

Number of responses: 94



Kaavio 15 Senioreista suurin osa kokee tärkeäksi sen, että kaupunki tiedottaa aktiviteeteistä, joihin liittyy valmis kuljetus.

10.09.2020

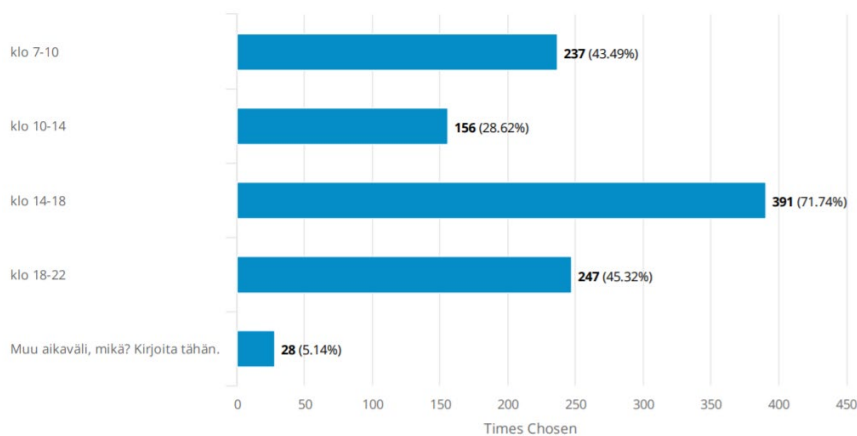
Aktivoimalla senioreita sekä tuottamalla saavutettavampia liikkumispalveluita, mainittua prosenttilukua voitaneen pienentää. Aktiivinen tiedottaminen ja oikeat aikataulut ja reitit eivät kuitenkaan vastaajien näkökulmasta riitä, jos pysäkillä on liian pitkä matka, rollaattori ei mahdu linja-autoon eikä kalusto ole esteetöntä.

3.2 Ilta- ja viikonloppuvuoroja kaivataan lisää, suuri vaikutus hyvinvointiin

Riittämättömät ilta- ja viikonloppuvuorot vaikuttavat junioreiden mahdollisuuksiin harrastaa sekä käydä tapahtumissa ja kaupoissa ystäviensä kanssa (liikunnallinen ja sosiaalinen konteksti). Vuorojen puute vähentää myös senioreiden mahdollisuuksia käyttää palveluita (iltatorit, teatteri, koulutus), ja osallistua tilaisuuksiin (sosiaalinen konteksti). Viikonloppuliikenteeseen liittyvät toiveet kohdistuivat pääosin Salon keskustaan matkustamisen lisäämiseen. Liikkumispalveluita tulisi Salon alueella lisätä merkittävästi kello 18:00 jälkeen ja viikonloppuisin. Ilta- ja viikonloppuvuorojen lisääminen mahdollistaisi nuorille ja senioreille suunnattujen palveluiden aktiivisemmän käytön.

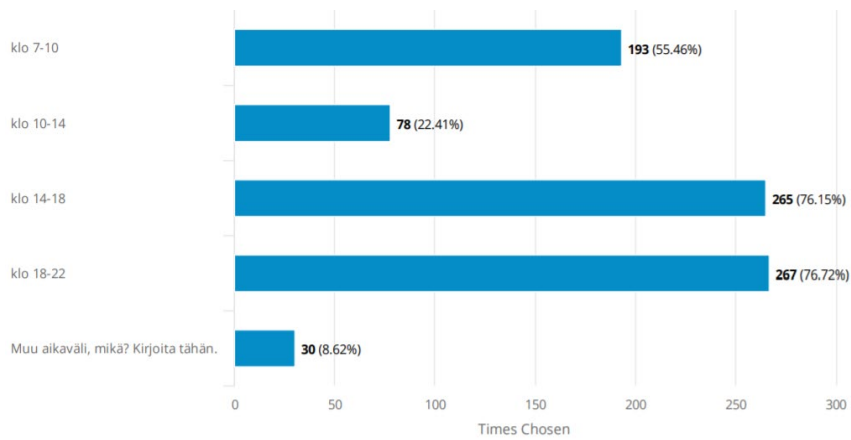
Julkisen liikenteen ilta- ja viikonloppuvuorojen puutteet vaikuttavat myös vanhempien lisääntyneeseen tarpeeseen kuljettaa lapsiaan henkilöautoilla, mikä ei tue projektin viitekehyksessä mainittua, kuljetusratkaisuiden ympäristöajattelua. Vanhemmista 82,3 % (koko Salon alue) ilmoitti, että sujuvammat liikenneyhteydät vähentäisivät oman auton käyttöä joko hieman tai merkittävästi. Ilta- ja viikonloppuvuorojen lisääminen julkiseen liikenteeseen nähtiin siis kaikkien kohderyhmien osalta merkityksellisenä asiana.

Moni seniori (60,7 %), sekä useat kehäalueen vanhemmat olisivat valmiit maksamaan viikonloppuna tarjotuista ja/tai sujuvista julkisista kuljetuspalveluista nykyhintatasoa hieman enemmän, erityisesti kehäalueilla.

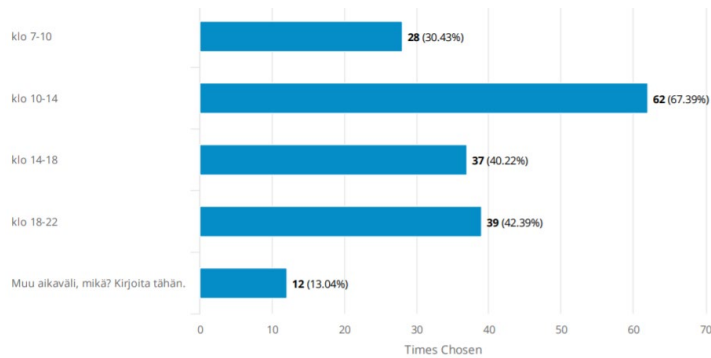


Kaavio 16 Juniorit haluaisivat liikkua eniten 14–18 välillä, mutta yli 40 % haluaisi liikkua myös 7–10 sekä 18–22 välillä.

10.09.2020

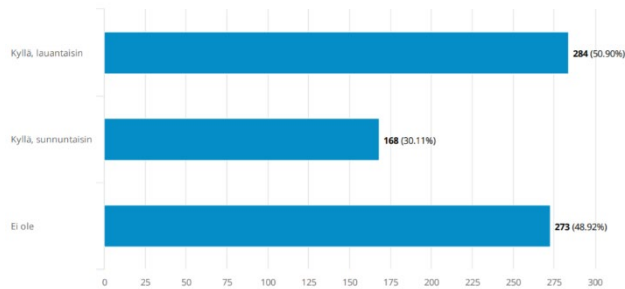


Kaavio 17 Vanhemmat näkevät tärkeimpinä (76 %) iltapäivä ja iltaliikenteen (14–22 välillä) aamu liikenteen ollessa seuraavana. Ajankohdissa merkittävää lienee vanhempien omat mahdollisuudet ja hyvinvointi lasten kouluun ja harrastuksiin viemisessä.

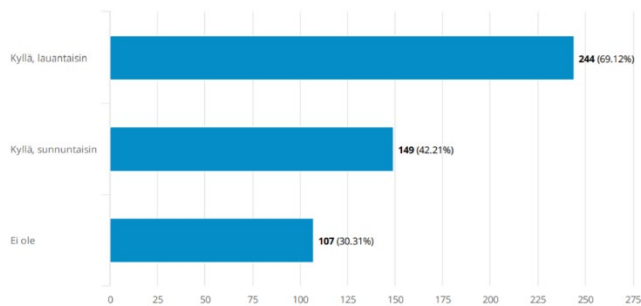


Kaavio 18 Senioreista suurin osa (67 %) haluaa liikkua 10–14 välillä, jolloin on tarjolla nykyistä palveluliikennettä. Kuitenkin 30–42 % toivoo liikennöintiä myös aamulla (7–10) ja iltapäivällä ja illalla (14–22).

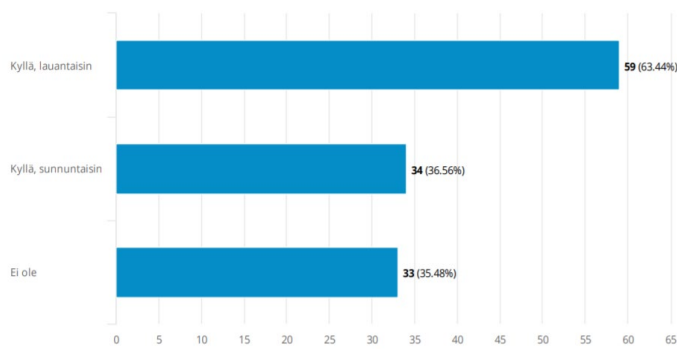
10.09.2020



Kaavio 19 *Junioreista puolet haluaa liikkua myös lauantaisin ja kolmasosa sunnuntaisin*



Kaavio 20 *Vanhemmista 69 % katsoo nuorelle olevan tärkeää liikkua lauantaisin ja jopa 42 prosenttia sunnuntaisin (molemmat korkeampia osuuksia kuin junioreilla itsellään)*



Kaavio 21 *Senioreista 63 % haluaa liikkua lauantaisin ja 37 % sunnuntaisin*

Viikonlopun matkakohteet poikkesivat toisistaan sekä junioreiden että senioreiden välillä että keskusta- ja kehäalueen välillä. Useimmiten esille tulivat Perniö, sekä muut Salon ja lähialueiden keskustat sekä Teijo.

Keskusta-alueen juniorit haluaisivat kulkea viikonloppuisin näihin kohteisiin *Tupuri (3), Perniö (2), Halikko (3), Teijon kansallispuisto (4), Märy (2), Inkere, Sasan rata, Kruusila, Pertteli ja "Tuohittuun merlitzin"*.

10.09.2020

Keskusta-alueen seniorit haluaisivat kulkea eri kohteisiin viikonloppuisin kuin juniorit, mm. nämä kohteet mainittiin: *Matildedahl, Perniö, Särkisalo, Halikko, Halikon Prisma/Tokmanni/Jysk, Hajala, Paimio, Märjynummi, "Teijo kesä teatteri, Tori, iltatorit, kokkila uimaan, lehmijärvi uimaan", "Salon keskustan ja lähialueiden välillä. Keskustojen välillä", Vuohensaari, kesäkohteet ja kesänvietto rannalla.*

Kehä-alueen junioreiden viikonloppumatkatoiveet erosivat edellisistä hieman: *Perniö (3), Salo, ympäri Saloa (3), Helsinki, "Uimahallille ja tallille", "Salon Mahlakankareelle", "Bussien pitäisi kulkea normaalisti viikonloppuisinkin", "Asuinalueeni lähikeskukseen", "Ei mihinkään".*

Kehä-alueen seniorit puolestaan toivat esille vain *Salon kirjaston, Someron ja Turun.* Kehäalueen seniorit eivät koe viikonloppuna liikkumista niin tärkeinä, kuin keskusta-alueen seniorit.

10.09.2020

4 Tiedottaminen aikatauluista, reiteistä ja niiden muutoksista

Salon kaupungin näkökulmasta yksi merkittävä kehityskohde on joukkoliikenteen aikataulut. Aikataulujen merkitys oli suuri julkista liikennettä parantavana ja siten hyvinvointia lisäävänä tekijänä erityisesti junioreille ja keskusta-alueella asuville senioreille.

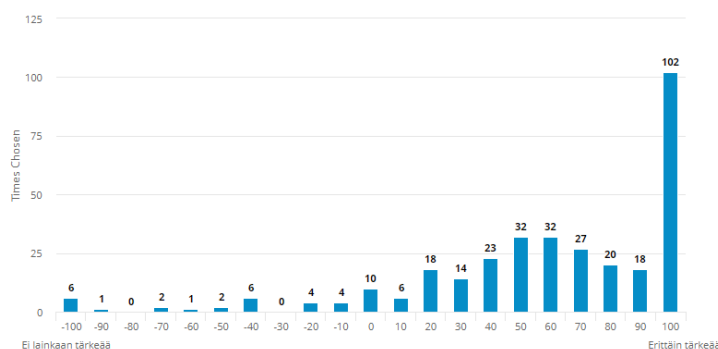
Tiedottaminen niin reittiliikenteen aikatauluista kuin reiteistään koettiin tärkeäksi. Nuorten osalta ajatuksena nousee tiedottamisen digitaalisuus, selkeys ja nuorille sopivat kanavat. Kehäalueen senioreille tärkeää on perinteinen paperinen reitti- ja aikataulu, sekä matkan maksaminen kuljettajalle. Senioreille tärkeää on myös perinteisen paperisen aikataulun saaminen kotiin. Lisäksi puhelimiin toteutettu tiedottaminen toimii kehäalueiden senioreille jossain määrin. Keskusta-alueen senioreiden parempi digisaavutettavuus mahdollistaa myös digitaalisten kanavien hyödyntämisen tiedottamisessa.

Joukkoliikenteen yleisestä toiminnasta tulisi myös tiedottaa paremmin. Tämä toive korostui keskusta-alueella asuvien senioreiden keskuudessa selkeästi. Tämä on yhdistettävissä heidän kehäalueiden senioreita aktiivisempaan elämäntapaan liittyen harrastamiseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja palveluiden kuluttamiseen. Vaikka tiedottamiseen liittyvää saatavuutta erityisryhmien osalta ei erityisesti tutkimuksessa noussutkaan esille, loivat esiin tulleet haasteet mm. aikataulujen ymmärrettävyydessä ja löydettävyydessä sekä tiedonsaannin hankaluudessa muutoksista kuvan siitä, että myöskään erityisryhmiä ei tiedon saatavuudessa ole huomioitu.

4.1 Minimoi muutokset, maksimoi niistä tiedottaminen

Reitit ja aikataulut ovat säännöllisiä, muutoksia ei tapahdu useasti.

Number of responses: 328

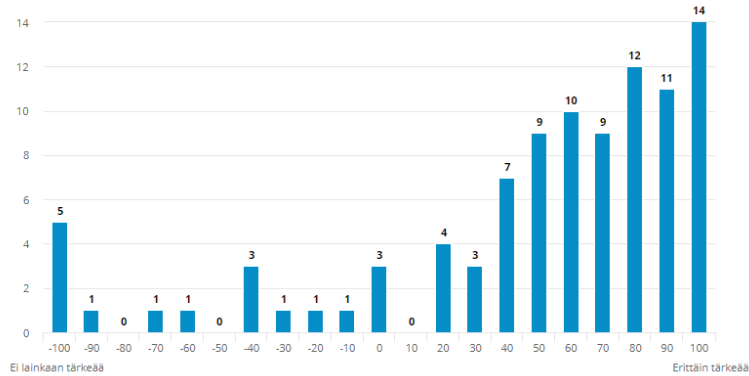


Kaavio 22 Juniorit pitävät säännöllisiä, muuttumattomia reittejä ja aikatauluja tärkeinä ja erittäin tärkeinä

10.09.2020

Reitit ja aikataulut ovat säännöllisiä, muutoksia ei tapahdu useasti.

Number of responses: 96

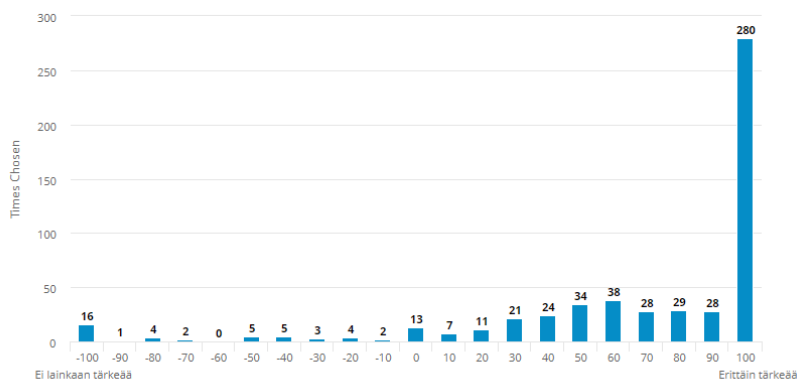


Kaavio 23 Myös senioreille reittien ja aikataulujen säännöllisyys ja muuttumattomuus ovat tärkeitä, mutta eivät niin tärkeitä kuin junioreille. Ilmeisesti seniorit toivovat enemmän joustavuutta tarpeiden mukaan.

Aikataulujen tulisi pysyä mahdollisuuksien mukaan samoina (ainakin sen jälkeen, kun ne on koettu toimiviksi). Mahdollisuus tarkistaa mahdolliset muutokset verkosta/puhelimella, sekä tiedottaminen niin internetissä kuin sosiaalisessa mediassakin on olennaista. Kaiken kaikkiaan tiedottamisella voidaan laskea osaltaan liikennepalveluiden käyttökynnystä erityisesti keskusta-alueen senioreiden osalta. Kukin kohderyhmä tulee tavoittaa heidän omissa kanavissaan. Viestinnässä on myös kiinnitettävä huomiota selkeyteen kohderyhmät huomioiden.

Pystyn tarkistamaan aikataulut ja reitit verkosta.

Number of responses: 555

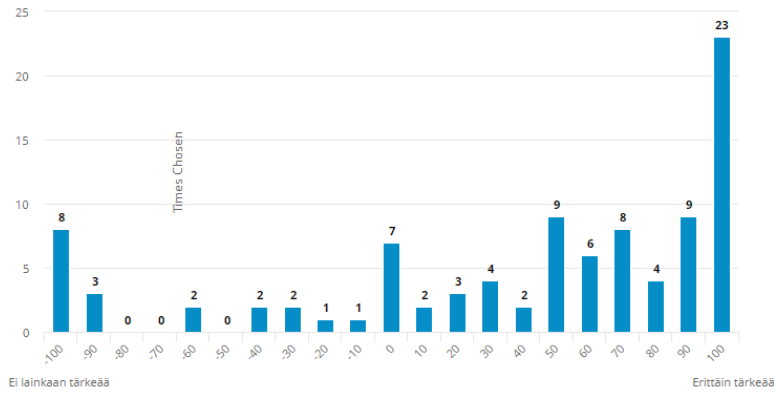


Kaavio 24 Junioreista suurin osa haluaa tarkistaa aikataulut ja reitit verkosta

10.09.2020

Pystyn tarkistamaan aikataulut ja reitit verkosta.

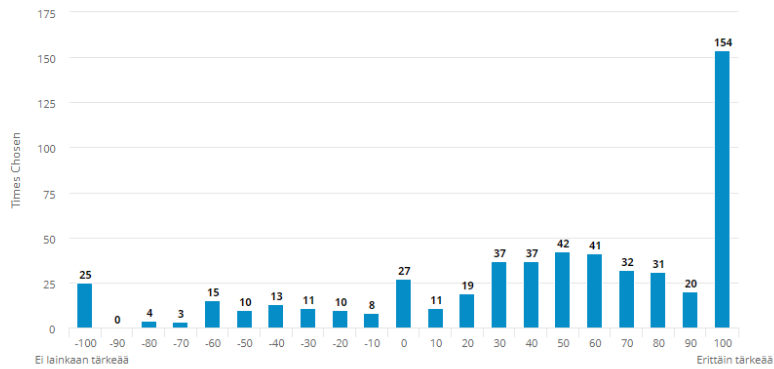
Number of responses: 96



Kaavio 25 Myös suurin osa senioreista arvostaa verkkoa aikataulu- ja reittitietojen lähteenä, mutta joukkoon mahtuu myös vastaajia, jotka eivät koe sitä lainkaan tärkeäksi (mahdollisesti käyttävät paperiaikatauluja)

Saan nopeasti tiedon reitti- ja aikataulumuutoksista puhelimeeni.

Number of responses: 550

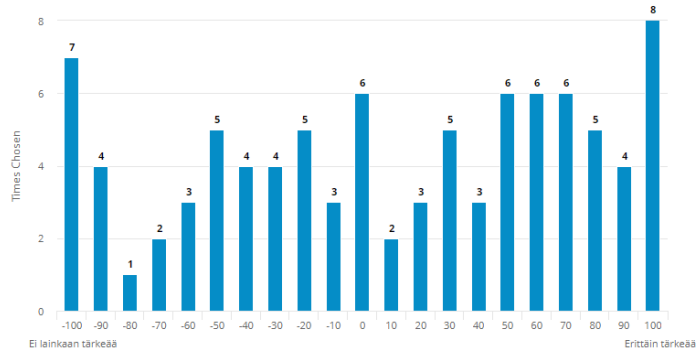


Kaavio 26 Junioreista suurimmalle osalle on tärkeää tai erittäin tärkeää saada nopeasti tietoa reitti- ja aikataulumuutoksista puhelimeen

10.09.2020

Saan nopeasti tiedon reitti- ja aikataulumuutoksista puhelimeeni.

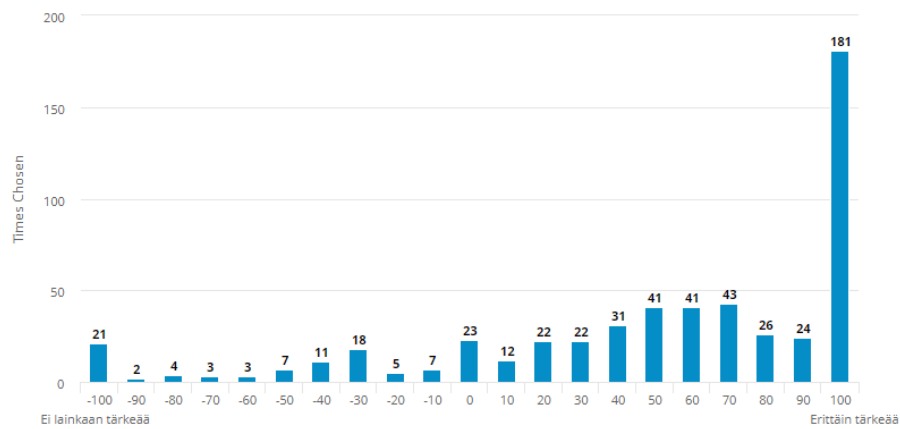
Number of responses: 92



Kaavio 27 Senioreiden vastaukset hajaantuvat täysin nopean tiedonkulun välityksestä puhelimeen. Tässä voi olla taustalla monia syitä kuten se, ettei reaaliaikaiseen tiedonkulkuun ole tututtu tai epäillään ettei oma puhelin tai taidot taivu siihen.

Reitti- ja aikataulumuutokset kerrotaan viiveettä myös internetissä ja sosiaalisessa mediassa.

Number of responses: 547

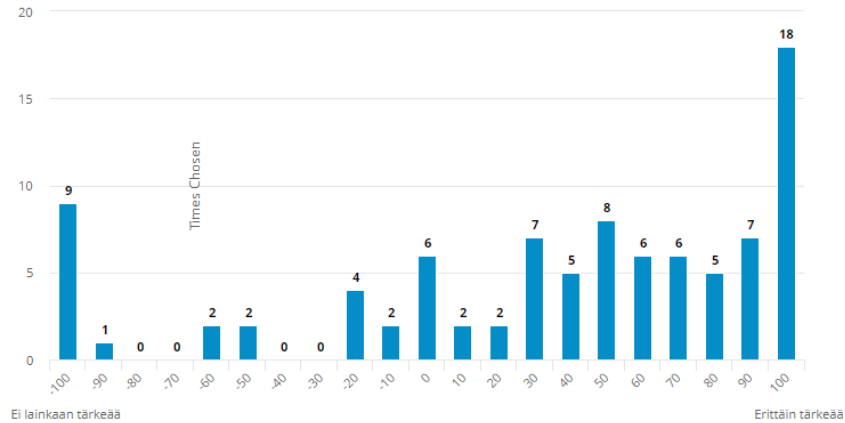


Kaavio 28 Junioreista suurin osa pitää tärkeänä muutosten tiedottamista internetissä ja sosiaalisessa mediassa

10.09.2020

Reitti- ja aikataulumuutokset kerrotaan viiveettä myös internetissä ja sosiaalisessa mediassa.

Number of responses: 92

***Kaavio 29 Senioreista suurimmalle osalle internet ja sosiaalinen media on tärkeä kanava***

Senioreiden osalta kehäalueella reittien ja aikataulujen tarkastamismahdollisuutta verkosta ei pidetä yhtä tärkeänä kuin keskusta-alueella. Muutostiedotteet otetaan mieluummin puhelimeen. Muuttumattomien reittien ja aikataulujen merkitys myös korostuu. Kaupungin tiedottamista kulttuuri- ja liikuntatapahtumista ja muista aktiviteeteista, joihin liittyy valmis kuljetus, pidetään tärkeänä. Perinteistä tiedottamistapaa arvostetaan yli sähköposti-/puhelintiedottamisen.

Keskusta-alueen seniorit puolestaan pitävät tärkeämpänä, että voivat tarkistaa aikataulut ja reitit verkosta. Myös sosiaalinen media ja internet ovat tässä asiassa merkityksellisemmässä roolissa keskustan senioreiden keskuudessa.

10.09.2020

5 Kokonaisvaltainen asiakaskokemus, toimialat ja toimijat ylittävät palveluketjut

5.1 Matkan maksaminen

Matkan maksaminen on tärkeä osa matkustamiseen liittyvää kokemusta. Yksi keskeinen innovatiivisiin liikennepalveluihin ja niistä kerättävään dataan ja sen käyttöön palveluiden kehittämisessä on matkan ostaminen ja maksaminen. Kyselyllä haluttiin kerätä tietoa käyttäjien tämänhetkisistä näkemyksistä heidän toivomistaan maksutavoista sekä suhtautumisesta digitaalisempiin maksutapoihin. Junioreilla (13–17-vuotiaat) kännykkä- tai verkkomaksaminen itsenäisesti ei onnistu esimerkiksi verkkopankkitunnusten puuttumisen vuoksi. Tilastokeskuksen ”Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö” (2019) -tutkimuksen mukaan vain 36 % kaikista 75–89 vuotiaista hoiti pankkiasioitaan netissä ja suurissa kaupungeissa koko väestöstä 88 prosenttia, maaseutumaisissa kunnissa 78 prosenttia². Osalla senioreista ei ole käytössään älypuhelimia.

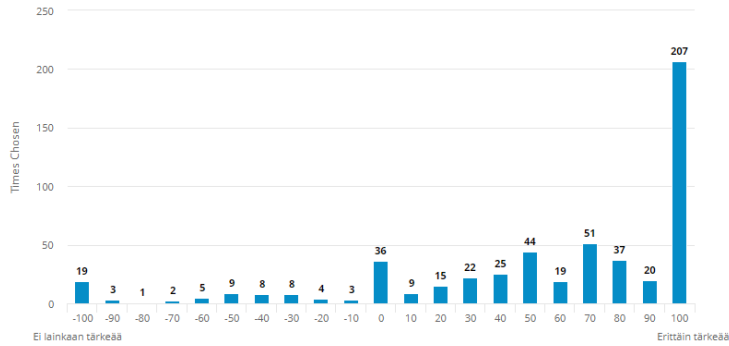
Tutkimuksen mukaan julkisen liikenteen tarve ei ole useimmilla päivittäistä ja se yhdistettynä digitaalisten maksutapojen haasteisiin nostanee tutkimuksessa suosituimmaksi maksutavaksi sekä junioreilla että senioreilla kertalipun ostamisen kuljettajalta. Lähimaksun (edellyttää vain debit- tai credit-korttia tai pankkikorttisovellusta puhelimessa) ja Waltti-kortin (junioreiden suosiossa) hyödyntäminen yhdistettynä tilaussovellukseen olisi innovatiivisten liikennemuotojen osalta hyvä yhdistelmä verrattuna kertamaksuun kuljettajalta. Erillisiä tilaus- ja ostosovelluksia käytettäessä tulee huomioida, että sekä junioreilla että senioreilla luottokorttien (credit) käyttö verrattuna debit-kortteihin on paljon laajempaa. Kaikilla ei ole verkkopankkitunnuksia, joita maksaminen myös korteilla saattaa jatkossa edellyttää entistä laajemmin. Siksi olisi hyvä harkita matkan tilaamisen ja maksamisen eriyttämistä tai ”tilimaksuja”, jotka voi maksaa esimerkiksi verkkopankissa laskulla tai ladata verkossa saldoa.

² <https://www.ficom.fi/ict-ala/tilastot/verkkopankin-k%C3%A4ytt%C3%A4minen>

10.09.2020

Voin ostaa kertalipun kuljettajalta.

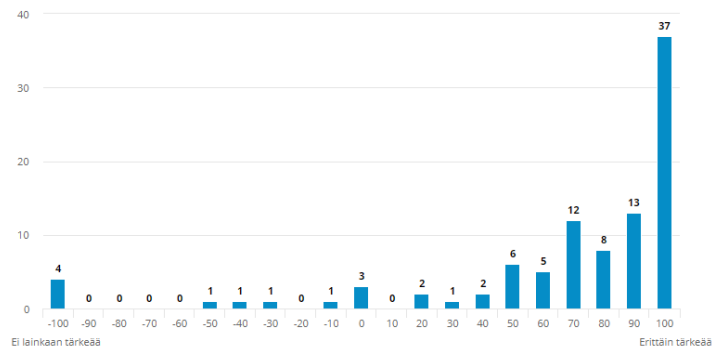
Number of responses: 547



***Kaavio 30* Junioreista suurin osa pitää erittäin tärkeänä kertalipun ostamista kuljettajalta**

Voin ostaa kertalipun kuljettajalta käteisellä tai kortilla.

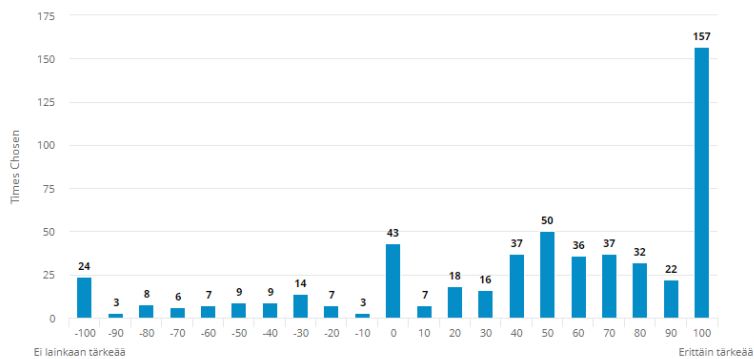
Number of responses: 97



***Kaavio 31* Senioreista lähes puolet pitää kertalipun ostamista kuljettajalta erittäin tärkeänä**

Voin ostaa matkan puhelimen sovelluksella tai lähimaksulla

Number of responses: 545

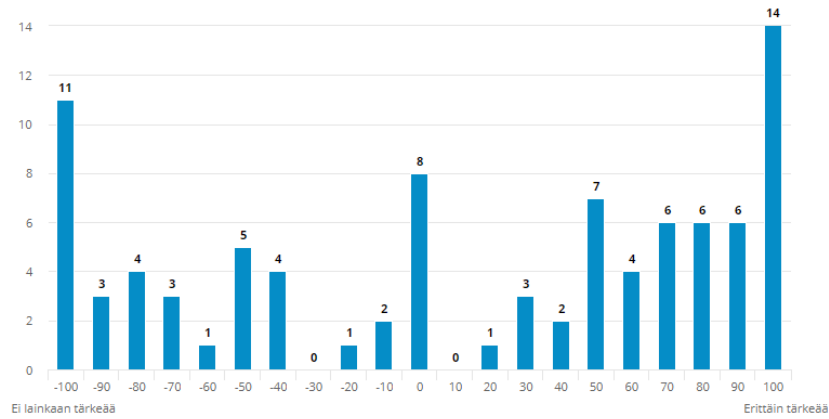


***Kaavio 32* Junioreista suurin osa pitää tärkeänä myös matkan maksamista puhelimen sovelluksella tai lähimaksulla**

10.09.2020

Voin ostaa matkan puhelimen sovelluksella tai lähimaksulla.

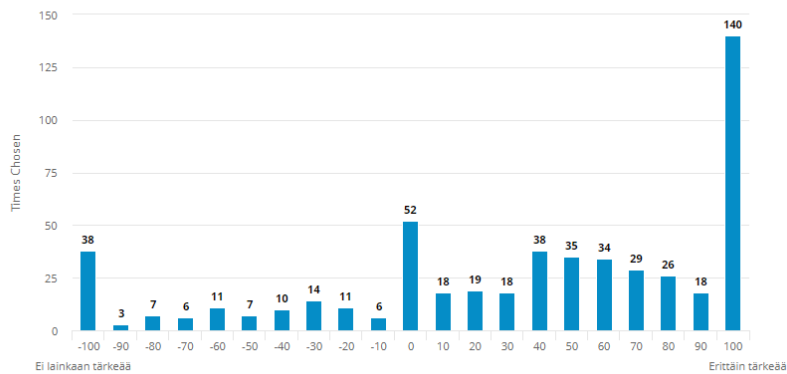
Number of responses: 91



Kaavio 33 Seniorien mielipiteet sovelluksen tai lähimaksun käytöstä jakautuvat kahtia, osa ei innostu niistä lainkaan, hieman suurempi osa pitää niitä hyvin tärkeinä

Voin maksaa matkan Walmi-matkakortilla, johon on ladattu arvoa.

Number of responses: 540

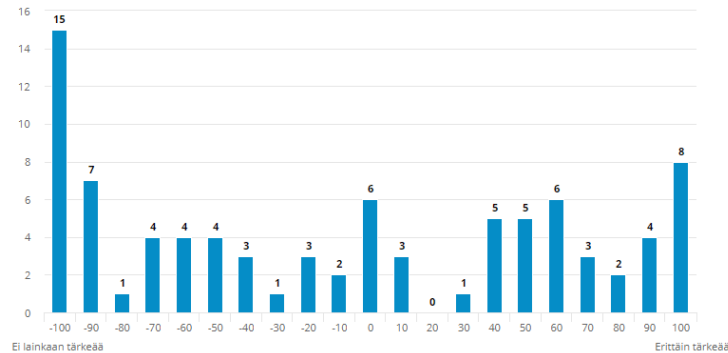


Kaavio 34 Yliuimainen enemmistö junioreista kannattaa Walmi-matkakorttia maksamisessa, tosin "ei osaa sanoa" vastaajien suuri osuus herättää kysymyksen onko kyseinen maksutapa junioreille erityisen tuttu

10.09.2020

Voin maksaa matkan Waltti-matkakortilla, johon on ladattu arvoa.

Number of responses: 87



Kaavio 35 Seniorit eivät innostu Waltti-matkakortista. Joko korttia ei tunneta tai sen lataaminen koetaan hankalaksi

Suhteessa kehäalueiden senioreihin, Waltti-matkakortti korostuu hieman maksamistapatoiveena keskustan senioreiden keskuudessa, puhelin ja lähikortti korostuvat merkittävästi. Kertalippua ei kehäalueella haluta ostaa verkosta lainkaan.

Maksutapojen lisäksi matkan hinta on keskeinen tekijä matkustamisessa. Tässä alueellisia eroja löytyi erityisesti keskusta- ja kehäalueen vanhempien vastauksissa. **Peräti 31 % keskusta-alueen vanhemmista vastasi, että julkisen liikenteen tulisi olla edullisempaa**, kun kehäalueella näin vastasi vain alle 7 prosenttia.

5.2 Fyysisessä palvelukokemuksessa on parannettavaa

Esteettömyydellä tarkoitetaan tässä linja-autoon nousemisen ja siellä poistumisen helpottamista (mm. niaavat linja-autot, pyörätuolirampit), apuvälineiden ja avustajien käytön mahdollistamista ja seniorit huomioivaa linja-auton sisärakennetta (tartumispisteet, helppokulkuisuus säilytystilat). Myös se, että kuljettajat valvovat senioreille varattujen istuinpaikkojen oikeaa käyttöä, luo esteettömyyttä liikkumiseen.

Julkisen liikenteen käytettävyyttä voidaan parantaa merkittävästi myös pysäkkien käytettävyyttä parantamalla. Suomen vuodenajat huomioiden on pysäkkien säänsuojat selkeä julkisen liikenteen käytettävyyttä lisäävä tekijä. Lisäksi pysäkit tarvitsevat penkit, erityisesti senioreita ajatellen. Salon keskusta-alueen ulkopuolella pysäkkien käytettävyyden parantamisen (penkit ja säänsuoja) ja mahdollisten liityntäparkkiratkaisujen yhdistäminen olla yksi ratkaisumalli.

Huomiota tulee kiinnittää myös julkisten kulkuvälineiden siisteyteen ja kuljettajien palveluasenteeseen. Nämä toiveet tulivat kaikilta kohderyhmiltä vahvoina. Esimerkiksi juniorit

10.09.2020

toivat esille roskisten puuttumisen linja-autoista, ja senioreita puolestaan häiritseviä sääsuojattomilla ja penkittömällä pysäkeillä kastuneet kassit ja laukut linja-auton penkeillä.

Nuoret toivoivat myös wifiä ja puhelimen latausmahdollisuutta linja-autoon. Senioreiden osalta korostuivat myös turvallinen ja rauhallinen ajotapa, sekä pysäkkien selkeä ilmoittaminen. Kehäalueen seniorit toivoivat tuttua kuljettajaa, juniorit sen sijaan parempaa palveluasennetta kuljettajilta. Julkisten kuljetuspalveluiden käytettävyyteen vaikuttaa myös kuljettajan kyky tai mahdollisuus ylläpitää järjestystä linja-autossa. Asia korostuu koululiikenteessä, sillä tämä toive tuli junioreilta ja vanhemmilta.

Junioreiden mietteitä siitä, mikä bussimatalla on tärkeää:

"WiFi" (3 vastaajaa), "Tunnen oloni turvalliseksi. Liikenteessä tuetaan paikallisia yrittäjiä",

"Linja auto on huono"

"Roskis"

"Bussi on useasti täynnä, pysäkillä ei ole suojaavaa katosta, linja-autossa ei ole lataus pistettä ja bussi on useasti likainen"

"Aikataulut olisivat selkeät", "Kuljetus olisi aikataulussa"

"Kulkee kaikki pysäkit läpi"

"Lähimaksu bussissa"

"Kunnon lämmitys"

"Kuskit ovat mukavia"

"Etäisyydet muista"

"Iltabussi Salosta Hajalaan"

Senioreiden mielestä tärkeää on mm. matkan rauhallisuus, turvallisuus, rollaattorin mahtuminen kyytiin, sopiva hinta sekä aikataulujen säännöllisyys ja tiheys.

"Koululaisilla on omat kuljetukset"

"Oikea pysäkki oikeaan aikaan"

"Kuljettajalla on asiallinen koulutus tehtävänsä, suomen kielen hallinta tärkeä"

"Pysäkit saisi olla nimellisiä, eli ne olisi nimetty sen paikan nimellä, missä pysäkki sijaitsee. Suojaava katos pysäkillä on erittäin tärkeä!!"

10.09.2020

Kehäalueella linja-autossa tärkeäksi koettiin se, että autossa on hyvin tilaa, pysäkillä on säältä suojaava katos ja että kuljettaja on tuttu.

5.3 Lisävuoroja jopa lisämaksulla, esteetöntä kulkemista ja liityntäpysäköinnillä parempaa käytettävyyttä

Julkisten palveluiden esteettömyys nousi merkittäväksi tekijäksi kehitettäessä sujuvampia julkisia liikkumispalveluita. Tässä eräs merkittävä asia ovat julkisen liikenteen reitit. Reittilinjojen esteettömyys on merkittävämpi kehäalueella, jossa fyysiset välimatkat pysäkeille ovat pidemmät. Tässä kohtaa erään vastaajan vastaus tuotti idean liityntäpysäköinnin mahdollistamisesta myös haja-asutusalueella: Muutama parkkipaikka pysäkin vieressä mahdollistaisi mahdollisesti useamman seniorin matkustamisen henkilöautolla (kimppakyyti) runkolinjaliikenteen pysäkille pidemmänkin matkan takaa. Tämä on tärkeää siksi, että moni seniori arkailee lähteä omalla autollaan Salon keskusta-alueelle.

Edellä olevaa tukee asiakaskyselystä saatu tieto, jonka mukaan henkilöautoilevista senioreista noin 2/3 senioreista ajaa autoa ja 1/3 senioreista puolestaan liikkuu henkilöauton kyydissä matkustajina. Asia korostuu hieman kehäalueilla, joissa jopa 37 % senioreista ilmoittaa kulkevänsä autossa matkustajana (keskusta-alue 35 %).

Voisi myös miettiä, voidaanko kehäalueen linja-autopysäkkien esteettömyyttä ja käytettävyyttä parantaa myös junioreiden osalta samalla ajattelulla, esimerkiksi rakentamalla pysäkkien yhteyteen pyörien tai mopojen kiinni lukitsemisen mahdollistavia teräskaaria/-tolppia, tai ehkä jopa kevytkatokset, joihin pyörät tai mopot saisi sääsuojaan kaupungissa asioinnin ajaksi.

Asiaa voisi tarkastella yhdistämällä Salon kaupungin liikennepalveluiden dataa asuinpaikkadataan, sekä tämän tutkimuksen tuottamaan paikkakuntaakohtaiseen asiakasymmärrysdataan, jotta liityntäparkkiratkaisun parhaat sijainnit löydettäisiin. Suositeltavaa olisi kehittää ratkaisuja kohderyhmien edustajien kanssa yhteistyössä palvelumuotoilun työkaluja ja yhteiskehittämistä hyödyntäen. Lisäksi syntyneiden kehitysehdotusten testaamista kohderyhmäläisillä suositellaan.

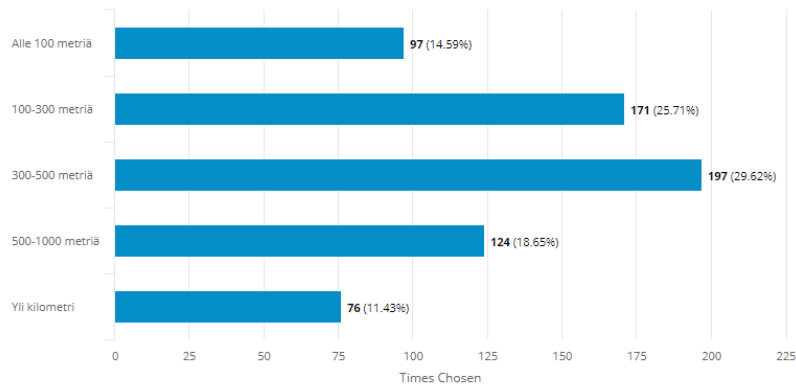
Senioreiden kimppakyytiajatukseseen liittyen Salon kaupunki voisi miettiä, millaisia palveluita/palkkioita/rakenteita tällaisen yhteiskuljetuksen ja liityntäparkki-ratkaisun tuottamisen tueksi voisi kehittää. Voisiko tällaisen palvelun käyttöä tukea esimerkiksi kehittämällä digitaalinen palvelualusta kaupungin verkkosivuille, tekstiviestipalvelu yhteiskyyteihin liittyen tai ehkä kuukausittain jaettava paperinen yhteystietolista niistä senioreita, joilla on auto ja jotka ovat halukkaita ottamaan muita senioreita mukaan

10.09.2020

liityntäparkki-matkalle. Olennaista olisi kuitenkin tehdä tällainenkin kehitystyö asiakaslähtöisesti, jotta kohderyhmän kaikki tarpeet ideoitujen ratkaisujen suhteen tulisi huomioiduksi.

Mikä olisi sinun mielestäsi maksimietäisyys kotoa linja-autopysäkillä tai pysäkillä asiointipaikkaan, jotta vielä käyttäisit joukkoliikennettä?

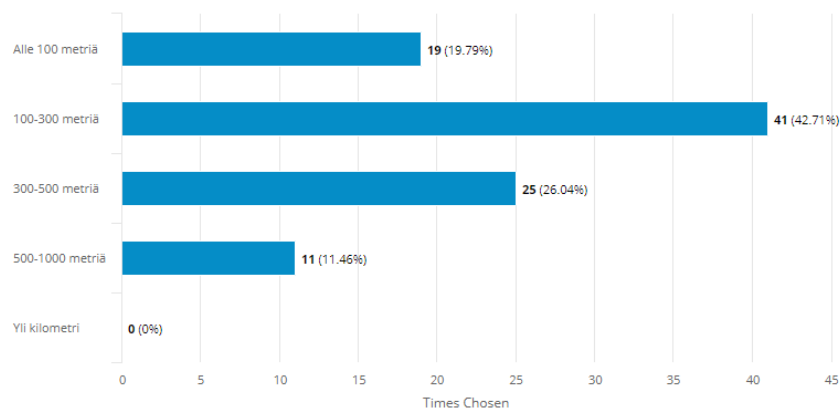
Number of responses: 665



Kaavio 36 *Junioreiden mielestä maksimietäisyys pysäkillä voisi olla keskimäärin 100–500 metriä (55 % vastaajista)*

Mikä olisi Teidän mielestänne maksimietäisyys kotoa linja-autopysäkillä tai pysäkillä asiointipaikkaan, jotta vielä käyttäisitte joukkoliikennettä?

Number of responses: 96



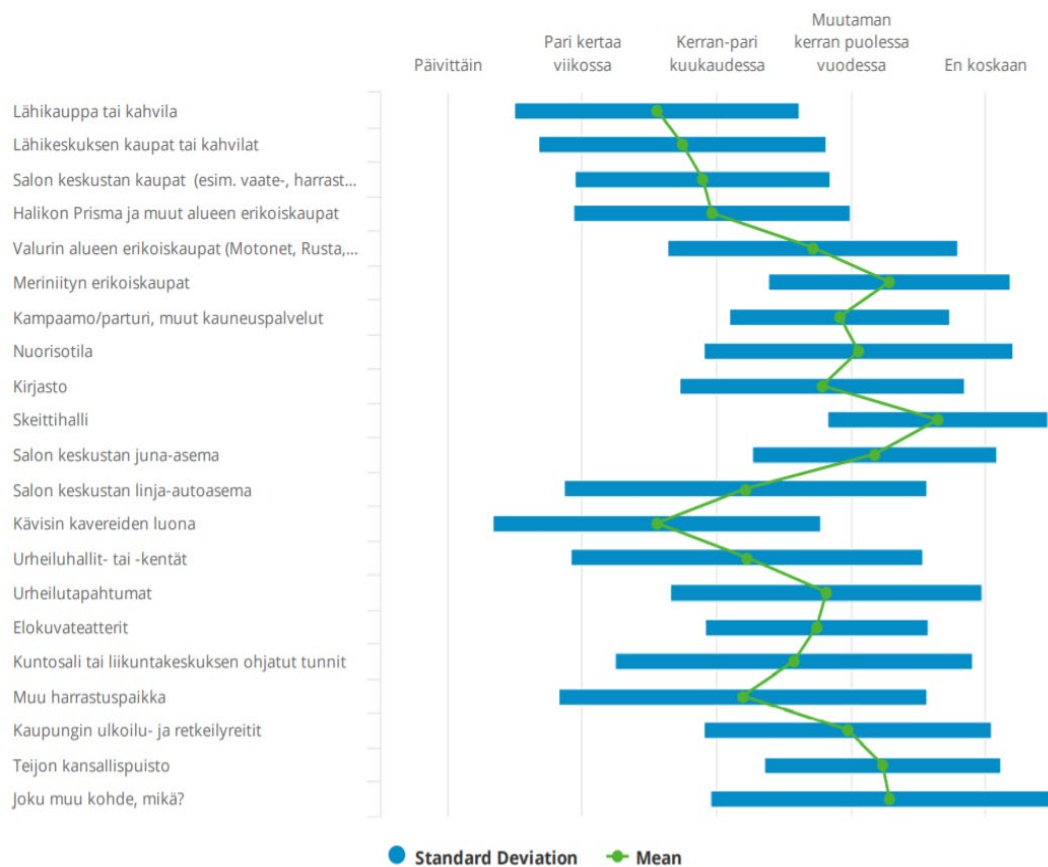
Kaavio 37 *Senioreiden näkökulmasta sopivin maksimietäisyys pysäkillä on 100–300 metriä (43 %), 100–500 metriä kannattaa yhteensä 68 %. Huomioitavaa on, että osalle senioreista nykyinen tai tuleva kunto voi vaikuttaa pysäkillä pääsemiseen. 20 % toivookin maksimietäisyudeksi alle 100 m.*

Pysäkillä ollaan kehäalueella valmiita kulkemaan pidempiä matkoja (300–1000 metriä) kuin keskusta-alueella (100–500 metriä). Kehä-alueen senioreiden taustiedoissa korostuu lievästi tarve avustajalle. Ero ei ole merkittävä, mutta asia on hyvä ottaa huomioon tulevia liikkumispalveluita suunniteltaessa.

10.09.2020

5.4 Kokonaisvaltaista palveluketjujen kehittämistä

Oleennaista liikennepalveluiden kehittämisessä on kehittää koko palveluketjua. Salon kaupunki voi kehittää palveluketjujen toimintaa junioreiden osalta esimerkiksi synkronoimalla paremmin koulun, kirjastojen ja muita julkisia junioreiden käyttämiä palveluja kuljetuspalveluiden kanssa. Ongelmat nykyisissä palveluketjuissa ilmenevät esimerkiksi junioreiden pitkinä odotusaikoina koulun tiloissa heidän odottaessaan koulupäivän alkamista tai kotiin palatessa pitkinä vaihtoaikoina koulumatkalla. Useiden käyttötapausten kohdalla mainittiin tilanteita, että kotiin ei enää pääse julkisilla koulun jälkeen (myös toisen asteen oppilaitokset).



Kaavio 38 Juniorit haluaisivat matkustaa pari kertaa viikossa lähikauppaan tai -kahvilaan, lähikeskukseen, kavereiden luo, linja-autoasemalle sekä harrastuksiin. Muissa paikoissa käytäisiin noin kerran-pari kuukaudessa tai harvemmin

Palveluketjujen kehittämisessä tulee huomioida koulun lisäksi myös koulupäivän jälkeen tapahtuvat aktiviteetit, kuten kaupungin liikunta- ja harrastetiloissa tapahtuvan toiminnan ja liikkumispalveluiden yhteensovittaminen. Tässä ratkaisuja on hyvä hakea niin harraste- ym. palveluita aikaistamalla kuin liikenteen ilta- ja viikonloppuvuoroja lisäämälläkin.

Edelleen Salon kaupungin olisi hyvä tuottaa kuljetuspalveluita myös kaupungin ulkoilureiteille, Teijon kansallispuistoon, sekä huomioida sesongit kuljetuspalveluiden (reitit) tuottamisessa. Esimerkiksi uimarannoille pääsyn vaikeus julkisilla nousi materiaalissa esille niin junioreiden

10.09.2020

kuin senioreidenkin osalta. Kaikkea liikennettä eivät asiakkaatkaan odota hoidettavan täysikokoisilla linja-autoilla vaan kalusto voi skaalautua tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan.

Liikkumispalveluiden suunnittelussa tulisi huomioida myös mahdollisuus yhdistää useimmin käytettyjä palveluita ja reittiliikennesuunnittelua esimerkiksi yhdistämällä sijaintidataa sekä Salon kaupungin liikennepalveluiden tuottamaa dataa.

Tämän kyselyn vastaajista sekä keskustan että kehäalueen juniorit kertoivat käyvänsä samalla asiointikerralla kaupassa (95), kavereiden luona (83), harrastuksissa (49), koulussa (35), kirjastossa (20). Muut kohteet saivat yksittäisiä mainintoja.

Junioreiden osalta kyseessä voisi olla esimerkiksi koulun ja harrastuspaikkojen yhdistäminen samaan kuljetusratkaisuun (vuoro, linja), ja senioreilla voisi yhdistää esimerkiksi kauppoissa ja toreilla käymisen terveyst- ja apteekkipalveluihin, sekä muihin yksityisiin palveluihin ja asiointikohteisiin.



Kaavio 39 Seniorit haluavat liikkua harvemmin kuin juniorit, useimmissa paikoissa käytäisiin harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Ainoastaan Salon keskustan kaupoissa ja torilla, sekä lähikaupassa, kahvilassa tai ravintolassa käytäisiin pari kertaa viikossa

10.09.2020

Kehäalueen senioreiden vastauksissa nousivat esille lähikauppa, -kahvila tai -ravintoja, Salon keskustan kaupat ja torit (joskin vähäisempänä kuin keskusta-alueen senioreilla), Salon linja-autoasema, Teboil Kivihovin liityntäparkki, palvelutaloissa vierailu, jumalanpalvelukset ja hautausmaa.

Keskusta-alueen senioreita vähemmälle käytölle sen sijaan jäisivät kansalaisopiston kurssit, vertaistukiryhmien tapaamiset ja kaupungin ohjatut harrastusryhmät, Prisma ja Valurin & Meriniityn erikoiskaupat.

Seniorit kävisivät samalla asiointimatalla kaupassa (26), apteekissa (15), hoitamassa terveyttään (5), ystävien luona (3), sekä kirjastossa (4), sekä yksittäisiä mainintoja mm. virastossa ja pankissa asioinnista sekä ruokailusta.