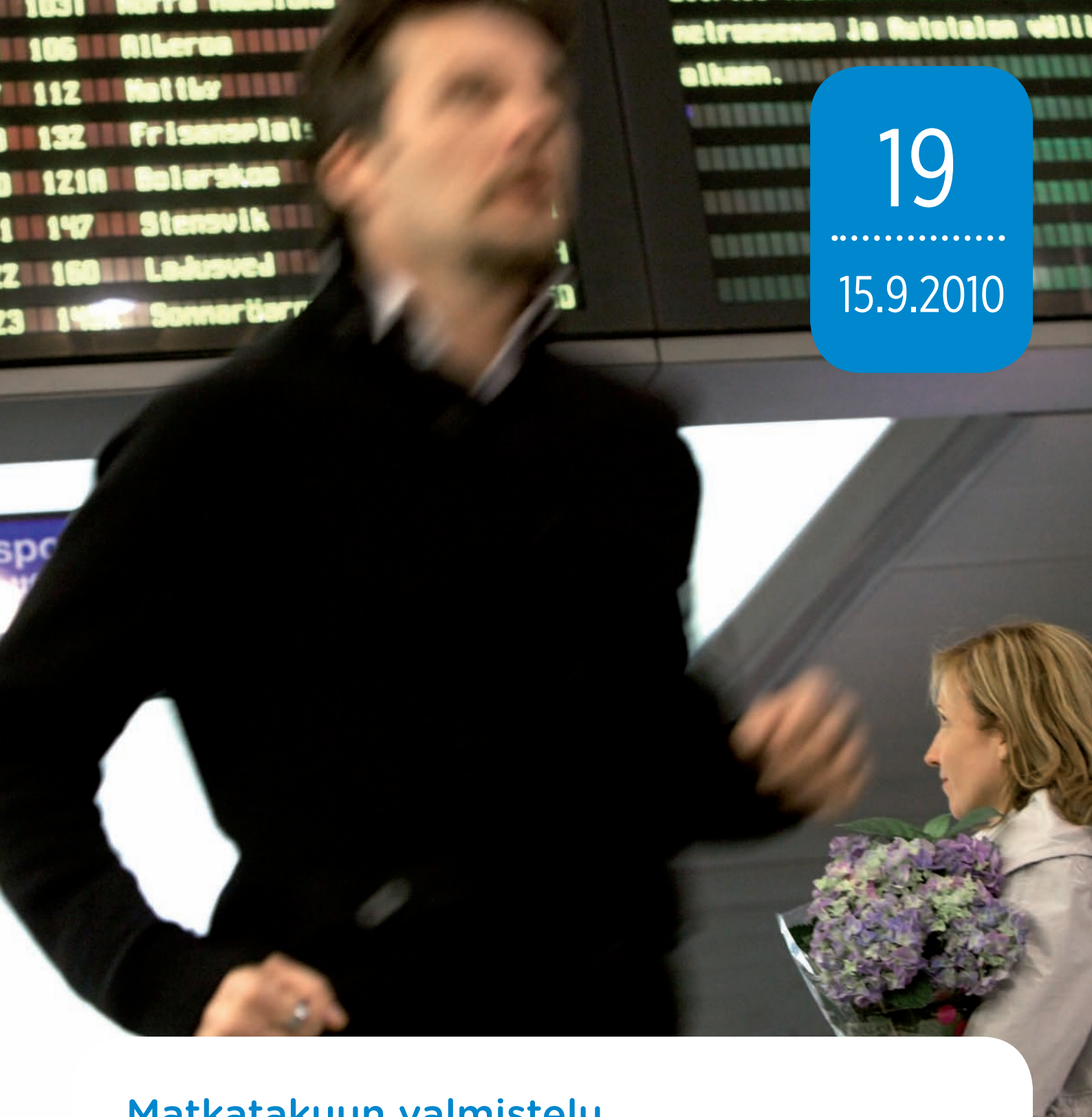




Matkatakuun valmistelu

Matkatauun valmistelu

HSL Helsingin seudun liikenne

HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6 A
PL 100, 00077 HSL00520 Helsinki
puhelin (09) 4766 4444
www.hsl.fi

Lisätietoja: Kerkko Vanhanen, 09-4766 4379
kerkko.vanhanen@hsl.fi

Kansikuva: HSL / Lauri Eriksson

Edita Prima Oy
Helsinki 2010

Esipuhe

Matkatakkuun valmistelu -työ on jatkoa matkatakkuusta tehdylle esiselvitykselle, joka on raportoitu 20.8.2009 päivätyssä julkaisussa ”Selvitys matkatakkuujärjestelmästä” (HKL:n julkaisu D: 5/2009). Jatkotyö sisältää yksityiskohtaiset esitykset matkatakkuujärjestelmän laajuudesta, säännöistä, hakemusten käsittelystä sekä järjestelmän kustannusten ja hyötyjen arvioinnin. Selvitys on tehty kevään 2010 aikana. Kun järjestelmä oli alustavasti hahmoteltu, järjestettiin liikennöitsijöille ja muille sidosryhmille seminaari, joka antoi arvokasta palautetta suunnitelmien viimeistelyä varten. Selvityksen tueksi teetettiin myös erillinen kysely HSL-kuntien asukkaille joukkoliikenteen luotettavuudesta, suhtautumisesta matkatakkuujärjestelmään ja järjestelmän mahdollisista vaikutuksista.

Matkatakkuuta koskevaa selvitystä on ohjannut tilaajien puolelta työryhmä, johon ovat kuuluneet Kerkko Vanhanen (pj.), Tarja Jääskeläinen ja Eija Jalo HSL:stä. Työhön ovat HSL:ssä lisäksi osallistuneet Ville Lehmuskoski, Irene Muotka, Jari Honkonen, Antti Lautela, Leo Kallionpää ja Leena Rautanen-Saari. Myös HSL:n hallituksen iltakouluissa asiasta käydyt periaatekeskustelut ovat ohjanneet työn sisältöä.

Työn konsulttina on toiminut WSP Finland Oy, missä työstä on projektipäällikkönä vastannut tekn. lis. Kari Lautso. Työhön ovat osallistuneet DI Simo Airaksinen ja VTK Seppo Haataja.

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijät: WSP Finland Oy/Kari Lautso, Simo Airaksinen ja Seppo Haataja			Päivämäärä 15.9.2010
Julkaisun nimi: Matkatakkuun valmistelu			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä: Matkatakkuun tarkoitus on liikenteen häiriötilanteissa helpottaa matkustajan pääsyä määränpäähänsä. Se korvaa matkan uudelleen järjestämisestä syntyvät ylimääräiset matkakustannukset taksilla ja/tai joukkoliikenteellä 50 euroon asti, jos matka on vaarassa myöhästyä määränpäästä liikenteen häiriön vuoksi yli 20 tai 30 minuuttia. Järjestelmä on suunniteltu otettavaksi käyttöön vuoden 2012 alussa koko HSL-alueella. Järjestelmä kattaisi kaikki kulkumuodot lukuun ottamatta U-liikenteen busseja. Järjestelmän käyttöönoton yleisenä tavoitteena on parantaa joukkoliikenteen palvelutasoa ja erityisesti luotettavuutta, mikä koetaan tärkeimmäksi palvelutasotekijäksi. Teknisesti järjestelmän on oltava yksinkertainen, oikeudenmukainen ja hyötyjen on oltava kustannuksia suurempia. Tässä raportoitu matkatakkujärjestelmän valmistelu käsittää esityksen järjestelmän laajuudesta, säännöistä, korvaushakemusten käsittelyprosessista, kustannusten ja hyötyjen arvioinnin sekä esityksen tarvittavista jatkotoimista ennen järjestelmän käyttöönottoa. Järjestelmän laajuusvaihtoehtoja oli kaksi, HSL-alue ja Helsingin alue, jota myöhemmin kuitenkin laajennettaisiin HSL-alueelle. HSL-alueen kattava järjestelmä on tasapuolisempi ja ymmärrettävämpi, mutta siihen liittyvät riskit ovat Helsinki-vaihtoehtoa suuremmat. Matkatakkujärjestelmän sääntöjen mukaan matkatakku on etu, joka tarjotaan matkakortin käyttäjille. Matkatakku ei ole voimassa yötsakan aikaan. Matkatakku ei korvaa tilanteita, joissa on ylivoimainen este, eikä tapauksia, joissa häiriöistä on ilmoitettu etukäteen tai jotka ovat johtuneet HSL:stä riippumattomista syistä. Matkatakkukorvausta haetaan täyttämällä hakemuslomake internetissä tai soittamalla palvelunumeroon. Korvauksen perusteena on aina alkuperäinen taksi- tai muu kulutosite. Korvausanomuksen käsittelyn yhteydessä tarkistetaan matkasuunnitelma reittiopasta käyttäen. Häiriön syy tarkistetaan käyttäen tarvittaessa useita eri tietolähteitä ja -järjestelmiä. Kaikki korvauspäätökset tilastoidaan ja ne toimivat pohjana toiminnan jatkuvalle parantamiselle. Korvaustapausten määräksi on arvioitu HSL-alueella (Helsingin alueella) 32 000 (14 700) kappaletta vuodessa, korvausten määräksi 495 000 (255 000) euroa vuodessa ja kokonaiskustannuksiksi hallintokustannuksineen 805 000 (356 000) euroa vuodessa. Matkatakkujärjestelmän hyötyjä on arvioitu eri tavoin. Pohjoismaisissa kaupungeissa järjestelmiä on ollut käytössä 1990-luvulta alkaen. Koska kokemukset ovat olleet myönteisiä, on järjestelmiä laajennettu ja uusia järjestelmiä otettu käyttöön. Maksuhalukkuutta arvioitiin haastattelututkimuksen avulla. Maksuhalukkuus oli yli kolminkertainen kustannuksiin verrattuna. Matkatakkujärjestelmä vähentää myöhästymisen varalta varattavaa lisäaikaa matkan alussa ja lopussa sekä lisää matkustusmukavuutta. Järjestelmä olisi liikennetaloudellisesti kannattava, jos tämä aikasäästön suuruus ylittää vajaan 2 sekunnin rajan matkaa kohden. Järjestelmällä on lisäksi myönteisiä vaikutuksia joukkoliikenteen imagoon ja kulkumuoto-osuuteen. Jos järjestelmä otetaan käyttöön vuoden 2012 alusta alkaen, on sitä ennen kehitettävä ohjelmisto korvaushakemusten käsittelyä varten sekä siihen liittyvät tarvittavat yhteydet muihin tietojärjestelmiin. Erityisen tärkeää ja kiireellistä on saada bussien GPS-paikannusjärjestelmä toimimaan mahdollisimman laajasti. Järjestelmä tuottaa mm. pysäkkien toteutuneet ohitusajat pysäkkiaikatauluja varten. Lisäksi on hoidettava asiasta tiedottaminen ja tuotettava tiedotus- ja muu materiaali sekä järjestettävä henkilökunnan koulutus.			
Avainsanat: joukkoliikenne, matkatakku			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 19/2010			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-037-0 (nid.)	Kieli: Suomi	Sivuja: 48
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-038-7 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: WSP Finland Oy/Kari Lautso, Simo Airaksinen, Seppo Haataja			Datum 15.9.2010
Publikationens titel: Beredning av resegaranti			
Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag: Syftet med resegarantin är att hjälpa passageraren vid trafikstörningar så att hon eller han ändå kommer fram till sitt resmål. Resegarantin ger upp till 50 euro i ersättning för att täcka de extra resekostnader med taxi och/eller kollektivtrafik som kan uppstå om passageraren förväntas bli över 20 eller 30 minuter försenad till sin slutdestination på grund av en trafikstörning. Det har planerats att systemet införs i hela HRT-området i början av 2012. Resegarantin ska täcka alla färdstätt med undantag av U-linjernas bussar. Det främsta målet med resegarantin är att förbättra kollektivtrafikens servicenivå och framförallt dess pålitlighet som upplevs vara den viktigaste servicenivåfaktorn. Systemet ska vara enkelt och rättvist vad gäller tekniken och systemets nytta måste vara större än kostnader. Beredningen av resegarantisystemet som rapporteras här innehåller förslag till systemets omfattning, regler, förhandlingsprocess för ersättningsansökan, utvärdering av kostnader och fördelar samt ett förslag till de nödvändiga ärenden som ska åtgärdas innan systemet kan tas i bruk. Det fanns två möjliga alternativ för systemets omfattning, HRT-området och Helsingfors område som dock senare skulle utvidgas till HRT-området. Systemet som täcker hela HRT-området är rättvisare och lättare att förstå men riskerna som är förknippade med detta alternativ är större än i Helsingfors-alternativet. Enligt resegarantisystemets regler är resegarantin en förmån som erbjuds till resekortets användare. Resegarantin gäller inte under natttaxa. Den gäller inte heller vid oförutsedda händelser som HRT inte kan råda över och vid störningar som man har informerat om i förväg. Ansökan om ersättning görs genom att fylla i ett ansökningsformulär på Internet eller genom att ringa till ett servicenummer. Vid ansökan om ersättning skall alltid ett taxikvitto eller något annat kostnadsverifikat i original bifogas. Vid handläggningen av ansökningar om ersättning utreds reseplanen genom att använda Reseplaneraren. Orsaken till störningen utreds vid behov genom att använda olika informationskällor och -system. Samtliga ersättningsbeslut förs till registret och de kan senare användas för att förbättra verksamheten. Antal ersättningsfall har uppskattats till 32 000 (14 700) i HRT-området (Helsingfors område) per år och antal ersättningar upp till 495 000 (255 000) euro per år. Det uppskattas att de totala kostnaderna kommer att uppgå till 805 000 (356 000) euro per år administrationskostnaderna inberäknade. Resegarantisystemets fördelar har utretts på olika sätt. I andra nordiska städer har resegarantisystem varit i bruk sedan början av 1990-talet. Eftersom erfarenheterna har varit positiva, har systemen utvidgats och nya system har tagits i bruk. Man har värderat betalningsviljan med hjälp av en intervjustudie. Betalningsviljan var tre gånger större jämfört med kostnader. Med resegarantisystemet kan man minska den extra tid som reserverats för eventuella förseningar vid resans början och slut samt öka bekvämlighet. Systemet är företagsekonomiskt lönsamt om tidsbesparingens storlek överskrider gränsen för 2 sekunder per resa. Dessutom påverkar systemet positivt kollektivtrafikens profil och andel som färdstätt. Om systemet tas i bruk i början av 2012, ska man före det utveckla programvaran som kommer att användas för att behandla ersättningsansökan samt uppkoppla den mot övriga datasystem. Speciellt viktigt och brådskande är att få bussarnas GPS-system att fungera i så stor utsträckning som möjligt. Systemet producerar bland annat passertider i realtid som kan användas på hållplatstidtabeller. Dessutom ska man sköta information genom att producera informations- och övriga material samt organisera personalens utbildning.			
Nyckelord: kollektivtrafik, resegaranti			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 19/2010			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-037-0 (nid.)	Språk: Finska	Sidantal: 48
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-038-7 (pdf)		
HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn. (09) 4766 4444			

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: WSP Finland Oy/Kari Lautso, Simo Airaksinen, Seppo Haataja		Date of publication 15.9.2010	
Title of publication: Preparation of the Travel Guarantee System			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract: The purpose of the travel guarantee system is to help the passenger reach his/her destination even in situations where there might be incidents in the traffic. It compensates the passenger the extra costs of using taxi and/or public transport (PT) up to 50 euros for a rearranged trip in case the trip would otherwise be delayed more than 20 or 30 minutes. The system is planned to be started in the beginning of 2012 in the operating area of the Helsinki Region Transport (HSL). The system would cover all PT modes except for the U-line buses. The general goal is to improve the level of service of PT and in particular its reliability, which is the most important factor of the service level. Technically the system has to be simple, fair and the benefits have to exceed the costs. The plan of the travel guarantee system reported here is composed of a proposal for the coverage of the system, the rules of the system, the process of handling the guarantee payment applications, estimates of costs and benefits as well as the plan for future steps. There were two alternatives for the coverage of the system, the operating area of HSL or the Helsinki area only, which would later be expanded to the HSL area. The system covering the HSL area is more fair and easier to understand but the related risks are bigger than in the Helsinki area alternative. According to the rules of the travel guarantee system it is a benefit for regular customers who use travel cards. The system is not valid during times when night charges are used. It does not compensate <i>force majeure</i> cases and not necessarily incidents that have been informed to the public in advance or are not under the control of HSL. The payment application is made by filling in an internet form or by calling a service number. The basis for compensation is always the original taxi or other receipt. The application for compensation is checked by using the journey planner and the journey plan made by the customer. Several information systems are available for checking the reasons for incidents. All compensation decisions are filed and used for continuous improvement of operations. The number of cases to be annually compensated in the HSL area (Helsinki area) is estimated at 32 000 (14 700), the amount to be compensated at 495 000 (255 000) euro and the total costs including the administrative costs at 805 000 (356 000) euro. Benefits of the system have been estimated using different methods. Similar systems have been operational in some Nordic cities almost 20 years. As the experiences have been good the systems have been expanded and new systems introduced. The customers' willingness to pay was estimated by making an interview among them. It was more than threefold compared with costs of the system. Reserve time is needed both in the beginning and at the end of the journey to guarantee the arrival in time. The system reduces this reserve time and increases the comfort of the journey. The system is socio-economically profitable if this extra reserve time exceeds 2 second per journey. The system also has positive impacts on PT image and its modal share. Software has to be developed for managing the compensation applications and the necessary connections to other data systems before the year 2012. Especially the GPS for buses has to be operational as widely as possible. The system produces for example the passing times for all stops, which information is used in time schedule planning. Also printed material for the public and the training of personnel have to be arranged.			
Keywords: public transport, travel guarantee			
Publication series title and number: HSL publications 19/2010			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-037-0 (nid.)	Language: Finnish	Pages: 48
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-038-7 (pdf)		
HSL Helsinki Region Transport, P.O.Box 100, 00077 HSL, tel. +358 (0) 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Mikä on matkatakuu	11
1.1	Matkatakueen käsite ja selvityksen tausta.....	11
1.2	Matkatakuejärjestelmän tarkoitus ja tavoitteet.....	11
2	Järjestelmän laajuus	13
3	Järjestelmän säännöt	15
3.1	Sääntöluonnos	15
3.2	Sääntöjen tulkinnasta.....	17
3.3	Takueehtojen taustaa ja perusteluja.....	17
3.4	Tyypillisiä tulkintoja	18
4	Korvaushakemusten käsittelyprosessi ja työn organisointi.....	19
4.1	Tavoitteet	19
4.2	Korvaushakemuksen sisältö	19
4.3	Korvaushakemuksen lähettäminen.....	22
4.4	Postitettujen kuittien käsittely.....	25
4.5	Korvausten käsittelyssä käytettävät tietolähteet.....	26
4.6	Korvauskäsittelyn työvaiheet	27
4.7	Resurssitarve ja organisointi.....	28
4.8	Tilastointi ja palautejärjestelmä.....	29
5	Vaikutukset.....	29
5.1	Matkatakuejärjestelmän kustannukset.....	29
5.2	Luotettavuuden merkitys ja matkatakuejärjestelmän hyödyt.....	34
5.3	Liikennetaloudellinen arviointi	45
6	Päätelmät ja jatkotoimet.....	46
6.1	Päätelmät	46
6.2	Jatkotoimet.....	47

1 Mikä on matkatarakuu

1.1 Matkatarakuun käsite ja selvityksen tausta

Matkatarakuun tarkoitus on liikenteen häiriötilanteissa helpottaa matkustajan pääsyä määränpäähänsä. Se korvaa matkan uudelleen järjestämisestä syntyvät ylimääräiset matkakustannukset taksilla tai joukkoliikenteellä 50 euroon asti, kun myöhästymisen määränpäästä liikenteen häiriön vuoksi ylittäisi säädetyn aikarajan, esimerkiksi 20 tai 30 minuuttia.

Pohjoismaissa ollaan matkatarakuun soveltamisessa edelläkävijöitä ja johtavassa asemassa maailmassa. Ensimmäisenä matkatarakuun otti käyttöön vuonna 1994 silloinen Oslon Sporveier (nykyisin Ruter). Tukholman SL (AB Storstockholms Lokaltrafik) seurasi perässä 1999 ja 2000-luvun alussa oli kaikilla ruotsalaisilla joukkoliikenteen tilaajaorganisaatioilla käytössä matkatarakuu. Norjassa kehitetään parhaillaan laajaa kansallista matkatarakua. Ruotsissa viisi eteläisintä läänia ovat aloittaneet yhteistyön hallinnolliset lääninrajat ylittävien matkojen helpottamiseksi. Erimuotoisia matkatarakuujärjestelmiä löytyy muistakin eurooppalaisista kaupungeista. Kokemukset ovat olleet hyviä ja järjestelmiä on siksi jatkettu ja laajennettu. EU:ssa kysymys matkustajien oikeuksista on noussut tärkeäksi ja sitä koskevaa lainsäädäntöä on kehitetty mm. lentoliikennettä ja pitkämatkaista linja-autoliikennettä koskien.

Matkatarakuujärjestelmää pääkaupunkiseudulla käsittelevä esiselvitys valmistui elokuussa 2009. HKL-liikelaitoksen johtokunta käsitteli selvitystä 1.10.2009 ja päätti kehottaa silloista HKL-liikelaitosta jatkamaan matkatarakuujärjestelmän valmistelua siten, että lopullinen päätös järjestelmän käyttöönotosta ja laajuudesta voidaan viedä HSL:n hallituksen päätettäväksi. HSL:n hallitus on käsitellyt matkatarakuujärjestelmää alustavasti kahdessa iltakoulussa 11.3.2010 ja 28.4.2010.

Esiselvitykseen sisältyi tarvittavien jatkotoimien ohjelmointi. Jatkotoimet oli jaettu vaiheisiin, joista ensimmäinen "Matkatarakuujärjestelmän yksityiskohtainen valmistelu" käsittää tässä raportissa esitetyt toimet, joita tarvitaan järjestelmän käyttöönotto- ja laajuuspäätöksen tueksi. Tämän jälkeen tarvitaan vielä toteutuksen valmisteluun liittyviä toimia, kuten koulutusta ja tiedotusta.

1.2 Matkatarakuujärjestelmän tarkoitus ja tavoitteet

Matkatarakuujärjestelmän tavoitteet on määritelty esiselvityksessä. Ne on jaettu yleisiin tavoitteisiin ja järjestelmälle ja sen toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin.

Matkatakkujärjestelmän yleiset tavoitteet

Matkatakkujärjestelmän yleisenä tavoitteena on joukkoliikenteen palvelutason nosto parantamalla liikenteen koettua ja todellista luotettavuutta. Luotettavuus koetaan tutkimusten mukaan tärkeimmäksi palvelutasotekijäksi. Matkatakkujärjestelmä auttaa matkustajaa pääsemään määränpäähänsä suunnittelemassaan aikataulussa – tarvittaessa muita kulkumuotoja käyttäen. Järjestelmä tuottaa myös arvokasta tietoa häiriöille herkistä liikennejärjestelmän kohdista. Tieto on hyödynnettävissä parannuksia suunniteltaessa.

Palvelutason parantuminen vaikuttaa myös kulkutapajakautumaan joukkoliikenteen hyväksi. Tätä pidetään yleisenä yhteiskunnallisena tavoitteena ruuhkautumisen hillitsemiseksi sekä melun, päästöjen ja muiden liikenteen ympäristöhaittojen vähentämiseksi.

Edellä mainittujen tavoitteiden tukeminen kuuluu HSL:n visioihin ja strategioihin. Visioihin ja strategioihin kuuluvat myös asiakassuuntautuneisuus ja kumppanuus liikennöitsijöiden ja asiakkaiden kanssa. Matkatakkujärjestelmä olisi näin potentiaalinen toimi, jolla vision ja strategian toteutumista voitaisiin tukea.

Myös EU-lainsäädäntö on kehittynyt suuntaan, missä palvelun tarjoajien vastuuta matkustajista lisätään. Esimerkkinä tästä ovat säädökset lentoliikenteen matkustajien oikeuksista. Muutokset koskevat myös joukkoliikenteen matkustajia koskevia säädöksiä, tosin tässä vaiheessa vain kaukoliikennettä.

Järjestelmälle asetettavat konkreettiset tekniset tavoitteet

Järjestelmän hyötyjen on oltava suurempia kuin siitä koituvien haittojen ja kustannusten. Kustannukset muodostuvat hallintokuluista ja maksetuista korvauksista. Hyötyjä kuvataan sanallisesti ja alustavin arvioin ja laskelmin. Tarkkoja arvioita ei ole voitu tehdä, koska järjestelmää ei ole Suomessa aikaisemmin kokeiltu.

Järjestelmän pitää olla käyttäjän näkökulmasta yksinkertainen, ymmärrettävä ja helppokäyttöinen. Järjestelmän on myös oltava oikeudenmukainen. Tämä tarkoittaa, että matkustajan on saatava korvaus silloin, kun hän on siihen oikeutettu. Oikeudenmukaisuus tarkoittaa myös sitä, että mahdollisuudet järjestelmän väärinkäyttöön tulee minimoida, sillä jo väärinkäyttömahdollisuuden olemassaolo herättää kielteisiä tunteita ”veronmaksajien varojen väärinkäytöstä”, eikä anna kuvaa oikeudenmukaisesti toimivasta järjestelmästä.

Järjestelmän hallinnointi on suunniteltava yksinkertaiseksi, tehokkaaksi ja nopeaksi, jolloin myös kustannukset ovat pienet.

Matkatakujärjestelmän tärkeimpiin tavoitteisiin kuuluu häiriötietoa hyödyntävän palautejärjestelmän liittäminen toiminnan osaksi. Tietoa häiriöistä ja niiden syistä voidaan kerätä järjestelmällisesti. Tieto voidaan toimittaa asianosaisille, jotka voivat käyttää sitä toiminnan seurantaan ja parannusten suunnitteluun toiminnan jatkuvan parantamisen periaatteella. Palautetoiminnan tehostamiseksi voidaan myös harkita järjestelmää, missä korvatuilla matkatakutapauksilla on yhteys liikennöitsijöille maksettaviin korvauksiin.

2 Järjestelmän laajuus

Järjestelmän maantieteellisinä laajuusvaihtoehtoina on tarkasteltu kahta tapausta. Ensimmäisen, suppeamman vaihtoehdon mukaan järjestelmä on rajattu toimimaan vain Helsingin kaupungin maantieteellisellä alueella. Laajemmassa vaihtoehdossa järjestelmä toimii koko Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän alueella Helsingin, Espoon, Kauniainen, Vantaan, Keravan ja Kirkkonummen sisäisessä ja seutuliikenteessä (ns. HSL-alue) eli alueella, missä HSL:n lipputuotteet ovat voimassa. Lopullinen päämäärä on joka tapauksessa laajemman vaihtoehdon mukainen. Suppeampi laajuusvaihtoehto on nähtävä lopputilanteen ensimmäisenä vaiheena. Luvun 5. vaikutusarvioissa maantieteellisiä laajuusvaihtoehtoja on käsitelty erikseen.

Toiminnallisesti matkatakua esitetään sovellettavaksi kaikissa alueen kulkumuodoissa eli bussi-, metro-, raitiovaunu-, metro-, lähijuna- ja lauttaliikenteessä. Toiminnallisen laajuuden osalta esitetään kuitenkin eräitä rajoituksia. Matkatakua ei ole voimassa yötaksan aikaan klo 2:00–4:30 välisenä aikana eikä se koske ns. U-linjoja, jotka liikennöivät pääkaupunkiseudun ulkopuolelle.

Lopputilanteessa matkatakua koskee siis kaikkea HSL:n tilaamaa liikennettä, myös VR:n operoimaa lähiliikennettä. Edellä kuvatussa suppeassa aloitusvaihtoehdossa VR:n liikenne ei kuitenkaan ole vielä mukana.

Laajuusvaihtoehtoja voidaan luvussa 5. esitetyn kustannusvertailun lisäksi verrata käyttäen seuraavia vertailutekijöitä:

- imago
- riskit – talous
- riskit – toimivuus
- riskit – valmiudet ja aikataulu
- oikeudenmukaisuus ja ymmärrettävyys

Vaihtoehtojen yksinkertainen vertailu käyttäen edellä mainittuja tekijöitä on esitetty seuraavassa taulukossa.

Taulukko 1. Laajuusvaihtoehtojen vertailu

Vertailutekijä	Vertailu		Paremmuus	
	VE 1 Helsinki	VE 2 HSL-alue	VE 1 Helsinki	VE 2 HSL-alue
Kuvaus	Voimassa Helsingin sisäisten lippujen maksualueella. Lähijunat eivät ole kuitenkaan järjestelmässä.	Voimassa koko HSL-alueen liikenteessä, jossa käyvät HSL:n lipputuotteet.	-	-
Myönteinen imagovaikutus	Hyvä varauksin. Imagoa parantaa, jos tiedetään, että järjestelmä laajenee koko HSL-alueelle	Hyvä varauksin. Varaus liittyy toimivuuteen, joka on epävarmempaa kuin VE 1:ssä.	0	0
Riskit – toimivuus	pienet	suuremmat kuin VE 1:ssä	1	0
Riskit – talous	pienet	suuremmat kuin VE 1:ssä. Riskit tunnetaan ja voidaan hallita paremmin, jos kokemukset VE1:stä ovat käytettävissä.	1	0
Riskit – valmius ja aikataulu	Valmius hyvä	Valmius heikompi	1	0
Ymmärrettävyys	Rajautuminen Helsingin alueeseen on vaikeasti hahmotettavissa.	Ymmärrettävyys parempi.	0	1
Oikeudenmukaisuus	Rajaus asettaa seudun osat eriarvoiseen asemaan.	Järjestelmä oikeudenmukaisempi.	0	1

Imagovaikutuksiltaan vaihtoehdot ovat lähes samanarvoiset. Myönteinen imagovaikutus syntyy suppeammassa vaihtoehdossa kahdessa aallossa järjestelmän käynnistyessä ja sen laajentuessa. Jos laajennussuunnitelmat ovat julkisia, voidaan olettaa, että kokeiluvaiheeseen suhtaudutaan ymmärtäväisesti eivätkä suppeamman aloitusvaihtoehdon imago hyödyt jää merkittävästi pienemmiksi kuin laajemman vaihtoehdon.

Päätelmänä vertailusta voidaan todeta, että HSL-alueen kattava järjestelmä on oikeudenmukaisempi ja ymmärrettävämpi, mutta siihen liittyvät riskit ovat suppeampaa vaihtoehtoa suuremmat. Taloudellista riskiä voidaan tarvittaessa pienentää käyttämällä 30 minuutin myöhästymisaikaa ja siirtymällä 20 minuutin takuuseen vasta myöhemmin

3 Järjestelmän säännöt

3.1 Sääntöluonnos

Sääntöjen asiasisältö on esitetty seuraavassa. Yleisölle julkaistava versio muotoillaan erikseen yhdenmukaiseksi muun asiaan liittyvän materiaalin ja HSL:n muiden julkaisujen kanssa. Sääntötekstissä on vaihtoehtoisia lausekkeita, jotka liittyvät järjestelmän laajuusvaihtoehtoihin (Helsingin alue/HSL-alue) ja korvattavan myöhästymisriskin pituuteen (20minuuttia/ 30 minuuttia).

Matkatakujärjestelmän ehdot

1. Mikä on matkatakuu

Matkatakun tarkoitus on varmistaa matkustajan pääsy määränpäähensä myös liikennehäiriöiden aikana näiden matkakuuta koskevien ehtojen mukaisesti.

Matkatakun on etu, jota tarjotaan HSL:n henkilökohtaisten matkakorttien käyttäjille.

Matkatakun korvaa näiden ehtojen täytyessä matkan uudelleen järjestämisestä syntyvät ylimääräiset matkakustannukset joukkoliikenteellä tai taksilla, kun myöhästymisen määränpäästä liikenteen häiriön vuoksi olisi yli 20/ yli 30 minuuttia. Enimmäiskorvaus on 50 €. Alle 5 €:n lisäkustannuksia ei korvata. Ylimääräiset matkakulut korvataan matkustajan käytettävissä olevan edullisimman korvaavan liikenteen vaihtoehdon mukaisesti.

Uudelleen järjestetty matka voi olla joukkoliikennematka, taksimatka tai tarvittaessa joukkoliikenne- ja taksimatkan yhdistelmä. Matkatakun perusteella ei voi saada korvausta, mikäli korvaavaa joukko- tai taksiliikennettä ei ole käytettävissä. Myöhästymistä arvioitaessa toteutunutta tilannetta ja matka-aikaa verrataan sellaiseen reittioppaan (www.reittipasa.fi) tuottamaan matkasuunnitelmaan, jolla matkatakun on voimassa.

2. Missä matkatakun on voimassa

(VE 1., jos aloitetaan Helsingin alueen pilotilla)

Matkatakun on voimassa sellaisilla Helsingin alueen sisäisillä joukkoliikennematkoilla, joilla HSL:n lipputuotteet ovat voimassa. Matkatakun ei toistaiseksi koske lähijunaliikennettä, pääkaupunkiseudun ulkopuolelta tulevaa U-liikennettä eikä Helsingin alueen ulkopuolelle ulottuvia matkoja. Jos kokemukset ovat hyviä, laajennetaan järjestelmää myöhemmin koko HSL-alueelle.

(VE 2, jos aloitetaan koko HSL-alueella)

Matkatakun on voimassa sellaisilla joukkoliikennematkoilla, joilla HSL:n lipputuotteet käyvät. Matkatakun ei kuitenkaan koske HSL-alueen ulkopuolelle ulottuvaa ns. U-liikennettä.

3. Milloin matkatakun on voimassa

Matkatakun on voimassa kohdan 4 mukaisin poikkeuksin liikenteen häiriötilanteissa, joissa matkustajalla ei ole korvaavaa yhteyttä, joka olisi määränpäässä enintään 20 minuuttia/enintään 30 minuuttia alkuperäistä aikataulua myöhemmin.

Korvaavan yhteyden puuttuessa esimerkiksi seuraavat tilanteet voivat oikeuttaa matkatakun mukaiseen korvaukseen:

- ajamatta jäänyt vuoro
- rikkoutunut liikenneväline
- liikenneväline on täynnä, eikä matkustajaa voida ottaa kyytiin
- myöhästynyt vuoro johtaa vaihtoyhteyden menettämiseen ja yli 20 minuutin/yli 30 minuutin myöhästymiseen

4. Milloin matkatakuu ei ole voimassa

Matkatakuu ei ole voimassa yötaksan aikaan klo 2:00–4:30.

Matkatakuu ei korvaa poikkeus- tai häiriötilanteista johtuvia kustannuksia,

- jos ne johtuvat HSL:n ulkopuolisista yllättävistä syistä
- jos poikkeus- tai häiriötilanteista on ilmoitettu 30 minuuttia ennen matkan tai matkaketjun alkua vähintään yhdellä kohdassa 7 mainitulla tiedotuskanavalla
- jos poikkeus- tai häiriötilanteet johtuvat ylivoimaisesta esteestä

Poikkeustilanteita voivat aiheuttaa esimerkiksi katutyöt, onnettomuudet, suuret tapahtumat tai valtiotvierailut. Ylivoimaisia esteitä ovat esimerkiksi lakot, suurta aluetta koskevat sähkökatkot tai äärimmäisen ankarat sääolosuhteet.

Matkatakuu ei korvaa välillisiä vahinkoja, joita myöhästymisen seurauksena voi syntyä.

5. Matkustajan velvollisuudet

Pysäkkiaikataulut ovat arvioita eivätkä ne aina vastaa tarkasti toteutuneita ohitusaikoja esimerkiksi ruuhkista tai sääolosuhteista johtuen. Tavanomaisiin vaihteluihin on varauduttava saapumalla pysäkille hieman etuajassa. Vaihtoja varten on kävelyajan lisäksi varattava odotusaikaa vähintään 5 minuuttia. Matkustaja on oikeutettu matkakuukorvaukseen, jos ajoneuvon lähtö on yli 10 minuuttia myöhässä aikataulusta eikä korvaavia yhteyksiä yli 20 minuutin/yli 30 minuutin myöhästymisen välttämiseksi ole.

Aikatauluja joudutaan eri syistä muuttamaan. Pysäkkiaikataulujen ja aikataulujulkaisujen tiedot voivat olla ajoittain vanhentuneita. Siksi korvauksen perusteena pidetään reittioppaassa ilmoitettuja ajantasaisia aikatauluja. Korvausta ei myöskään kohdan 4 perusteella suoriteta, mikäli poikkeus- ja häiriötilanteista on ilmoitettu 30 minuuttia ennen matkan tai matkaketjun alkua.

6. Matkakuukorvauksen hakeminen

Matkakuukorvausta anotaan täyttämällä hakemuslomake sähköisesti osoitteessa www.hsl.fi, tai puhelimitse soittamalla numeroon 09 4766 4000. Hakemuksen ja kuittien on oltava perillä 14 kalenteripäivän kuluessa siitä, kun ylimääräiset matkulut aiheutuivat. Myöhemmin jätetyt hakemukset eivät oikeuta korvaukseen. Korvaushakemusten käsittelyaika HSL:ssä on 10 arkipäivää. Mahdollisista pidemmistä käsittelyajoista tiedotetaan erikseen.

Syntyneet ylimääräiset kustannukset on osoitettava oikeiksi liittämällä hakemukseen tositteet: esimerkiksi koneellisesti tulostettu taksikuitti, johon on merkitty ajettu matka, matkustajan nimi ja tapaukselle määritetty tunnistenumero, jonka HSL antaa sähköisesti tai puhelimitse korvaushakemuksen täytön yhteydessä.

Korvaus maksetaan rahana pankkitilille tai HSL:n lahjakorttina, joka käy maksuvälineenä HSL:n lipputuotteisiin HSL:n palvelupisteissä. Tällöin maksettava summa pyöristetään ylöspäin lähimpään 2,5 euroon.

7. Lisätietoja

Puhelinnumerosta 0100 111 saa ohjeita matkavaihtoehtoista myöhästymisen uhatessa ja lisätietoja matkakuusta.

Internetistä on saatavissa ajantasaista aikataulutietoa osoitteesta www.hsl.fi ja poikkeustietoa osoitteista www.poikkeusinfo.fi tai www.reittiopas.fi

Tekstiviestinä poikkeustiedotteet saa lähettämällä kirjainyhdistelmän HSL INFO numeroon 16166 (0,25 €/viesti). Tietoja seuraavien vuorojen lähdoista pysäkiltä saa lähettämällä tekstiviestin em. numeroon ja kirjoittamalla kirjainyhdistelmän HSL perään nelinumeroinen pysäkinumeron, esimerkiksi HSL 0313.

Mobiilipalvelut ovat käytettävissä osoitteessa m.hsl.fi. Ajantasaista aikataulutietoa on saatavissa Omat lähdot -palvelusta pysäkin nimen, pysäkin numeron (esim. E1403) tai Upcode-ruudun avulla.

3.2 Sääntöjen tulkinnasta

Järjestelmä ei perustu lain tai asetusten vaatimuksiin vaan on HSL:n vapaaehtoinen palvelumuoto. Tästä seuraa, että säännöt ja niiden tulkinta ovat HSL:n harkittavissa. Epäselvissä tapauksissa sääntöjä pyritään tulkitsemaan asiakkaan eduksi kohtuullisuutta noudattaen. Säännöt pyritään laatimaan niin, että niiden tulkinta ja soveltaminen on mahdollista asiakkaan kannalta myönteisellä tavalla, esimerkiksi käsittelemällä anomukset luvattua nopeammin.

3.3 Takuuehtojen taustaa ja perusteluja

Matkatakuaa tarjotaan etuna matkakortin käyttäjille. Näin pyritään saamaan kertalippujen käyttäjät kausi- tai arvokorttijärjestelmän piiriin. Tämä madaltaa joukkoliikenteen käyttökynnystä ja vähentää rahastamiseen kuluva-aikaa.

Korvaukset on rajattu joukkoliikenne- ja taksimatkoihin, koska muiden kustannusten korvaamiseen voi liittyä helposti epäselvyyksiä ja väärinkäytön mahdollisuuksia. Tukholmassa korvataan esimerkiksi omalla autolla tehdyn matkan kustannukset.

Korvaus ei välttämättä perustu siihen, että myöhästyminen olisi todellisuudessa tapahtunut vaan siihen, että aikarajan ylittävä myöhästyminen on ilmeisesti tapahtumassa ainakin ilman erityisiä toimia. Sääntöpaperin kohdan 5. ensimmäisessä kappaleessa mainittu 10 minuutin aikaraja on käytännön ohje matkustajalle. Jos vuoro ei ole tullut pysäkillä 10 minuutin kuluessa aikataulun mukaisesta ajasta, voi matkustaja tilata taksin ja saada matkakuukorvauksen, jos korvaavia yhteyksiä, esimerkiksi seuraavaa vuoroa, ei ole käytettävissä.

Enimmäiskorvaus on rajattu 50 euroon. Tämän rajan ylittävät todelliset kustannukset ovat käytännössä harvinaisia. Käsittelykustannuksista johtuen ei alle 5 euron kustannuksia korvata.

Erilaiset poikkeustilanteet ovat jokapäiväisiä ja matkustajia kannustetaan poikkeusinformaation käyttöön. Korvausvelvollisuus syntyy vasta, jos poikkeuksista ei ole ilmoitettu etukäteen.

Myöhästyminen tarkoittaa suunniteltua pidempää matka-aikaa ja sen määrittelyyn tarvitaan siis vertailuarvo. Vertailuarvona käytetään reittioppaan normaaliasetuksilla ilmoitta-

maa matka-aikaa. Myös aikataulutietojen lähtökohtana käytetään reittiopasta, joka esittää viimeisimmät kulloinkin voimassa olevat aikataulut. Aikataulujulkaisut ja pysäkkiaikataulut voivat olla joltain osin vanhentuneita. Toteutuneet pysäkkien ohitusajat saadaan tulevaisuudessa tarkasti GPS-järjestelmästä.

Korvauksen hakemiseen ja käsittelyyn liittyviä näkökohtia selvitetään laajemmin luvussa 4.

3.4 Tyypillisiä tulkintoja

Seuraavassa taulukossa on esitetty eräitä tyypillisiä tapauksia ja niiden korvattavuudesta tehtyjä tulkintoja. Jos taulukossa todetaan, että tapaus kuuluu korvattavien piiriin, edellyttää se aina ilman nimenomaista mainintaa, että korvattavuuden muutkin edellytykset täyttyvät. Tällainen edellytys voi olla esimerkiksi korvaavien yhteyksien puute.

Taulukko 2. Häiriötapausten korvattavuuden tulkinta

Tapaus	Tulkinta	Kommentteja
Vuoro jää ajamatta	Korvausvelvollisuus voi syntyä, jos vuoroväli on suurempi kuin säädetty aikaraja, esimerkiksi 20/30 minuuttia eikä korvaavia yhteyksiä ole.	
Vuoro myöhästyy yli 10 minuuttia.	Korvausvelvollisuus voi syntyä, jos vuoroväli on suurempi kuin säädetty aikaraja, esimerkiksi 20 minuuttia eikä korvaavia yhteyksiä ole.	Alle 10 minuutin myöhästymisistä ei korvata, koska matkustajan oletetaan odottavan vuoroa 10 minuuttia ennen muihin toimiin ryhtymistä.
Raitiovaunukiskoille pysähtynyt henkilöauto aiheuttaa raitiovaunun myöhästymisen.	Periaatteessa kysymyksessä on ulkopuolinen syy eikä korvausvelvollisuutta olisi. Asiakas kokee asian varmasti toisin. Korvausta voidaan harkita.	Asian pitäisi myös johtaa korjaaviin toimenpiteisiin kuten valvonnan/virhemaksujen lisäämiseen.
Sähkökatkos metron sähköjärjestelmässä	Korvausvelvollisuus on, kunnes asiasta on ehditty tiedottaa.	
Sähkökatkos kaupungin/valtakunnan jakeluverkossa suurella alueella.	Ei korvausvelvollisuutta, ulkopuolinen tekijä.	
Asematunnelissa tapahtunut vesivaurio.	Korvausvelvollisuus on, kunnes asiasta on ehditty tiedottaa.	Käytännössä tiedottaminen marraskuun 2009 tapauksessa alkoi nopeasti. Asematunnelin vesivaurion vaikutukset reittioppaaseen toteutettiin kahdessa päivässä. Poikkeusinfoa oli saatavilla paljon nopeammin.

Reittiopas on ehdottanut reittiä, joka ei ole käytössä.	Reittioppaan virheistä voi syntyä korvausvelvollisuus.	Pienet häiriöt eivät vaikuta reittioppaan reititysehdotuksiin. Matkustajan tulee siis seurata häiriötiedotteita.
Henkilö on menettänyt vaihtoyhteyden HSL:n bussiin, joka on menossa Helsingin alueen ulkopuolelle, esimerkiksi lentoasemalle. Korvaako matkataru?	Ei korvausvelvollisuutta, jos järjestelmä koskee vain Helsingin alueen matkoja. Luonnollisesti korvausvelvollisuus, jos järjestelmä on voimassa koko HSL-alueella.	Korvaaminen tuntuisi ensimmäisessäkin tapauksessa kohtuulliselta, mutta synnyttäisi ristiriitaisia tilanteita: Miksi vain vaihtomatkat korvattaisiin ja esimerkiksi suoraa matkaa lentoasemalle ei korvattaisi.

4 Korvaushakemusten käsittelyprosessi ja työn organisointi

4.1 Tavoitteet

Korvaushakemusten käsittelyprosessin suunnittelussa on tavoitteena ollut järjestelmä, joka asiakkaan näkökulmasta on mahdollisimman helppokäyttöinen ja jonka hallinnointi ja korvausten käsittelyprosessi vaatii mahdollisimman vähän henkilötyötä. Tavoitteiden saavuttamiseksi prosessin suunnittelussa on käytetty apuna vakuutusyhtiöiden korvaushakemusten tekoon liittyviä toimintamalleja. Lisäksi taustaa työlle ovat tarjonneet Tukholmassa ja Oslossa käytetyt ratkaisut.

4.2 Korvaushakemuksen sisältö

Asiakkaan jouduttua tilanteeseen, jossa matka myöhästyy tai uhkaa myöhästyä 20/30 minuuttia suunnitellusta matka-ajasta, hänellä on mahdollisuus käyttää korvaavaa liikennevälinettä, kuten taksia. Saadakseen korvauksen toisen liikennevälineen käytöstä aiheutuneista ylimääräisistä kustannuksista on asiakkaan tehtävä HSL:lle korvaushakemus, jonka sisältämien tietojen perusteella tarkistetaan myöhästymisen syy ja onko asiakas oikeutettu saamaan matkataruun ehtojen mukaisen korvauksen.

Korvaushakemuksessa asiakas kuvaa, milloin suunniteltu matka oli tarkoitus tehdä, mistä minne oli tarkoitus matkustaa ja missä vaiheessa matkaa myöhästymisen tapahtui. Asiakkaalla on mahdollisuus valita ilmoituksessa myöhästymisen syy kolmesta vaihtoehdosta:

- linjan tietty vuoro ei tullut tiettyinä aikoina pysäkillä
- linjan tietty vuoro ei pysähtynyt pysäkillä tai
- muu syy, joka kuvataan vapaamuotoisesti.

Vaihtoehtojen vähyys ilmoituksessa johtuu siitä, että asiakas ei voi tietää, mikä oli syynä siihen, että suunniteltu joukkoliikennematka myöhästyi. Lopullinen syy selvitetään vasta korvauskäsittelyssä.

Korvaushakemuksessa asiakkaalta kysytään lähtöpysäkkiä, poistumispysäkkiä ja mahdollisia vaihtopysäkkejä. On todennäköistä, että kaikki asiakkaat eivät muista matkalla käyttämiensä pysäkkien nimiä tai numeroita. Tästä syystä korvaushakemukseen liitetään linkki Linjaoppaaseen, jonka avulla on mahdollisuus määritellä matkalla käytetyt pysäkit. Seuraavalla sivulla on esitetty ne kysymykset, joihin asiakas joutuu hakemuksessa antamaan tiedot.

MATKATAKUUN KORVAUSHAKEMUS (LUONNOS)

Kuvaa suunnittelemasi matka

Minä päivänä matkustit? (pp.kk.vv) _____.____.____

Mistä matkasi alkoi (osoite tai paikka)? _____

Minne olit matkustamassa (osoite tai paikka)? _____

Millä linjalla tai linjoilla aioit matkustaa? _____

Miltä pysäkiltä matkasi alkoi (pysäkin nimi tai numero)?

Suunniteltu lähtöaika pysäkiltä klo _____.____

Mille pysäkille matkasi päättyi (pysäkin nimi tai numero)?

Suunniteltu saapumisaika poistumispysäkille? klo _____.____

Mikä oli mahdollinen vaihtopysäkki (-pysäkit) (pysäkin nimi tai numero) _____ ja _____ ja _____

Mikäli et muista pysäkkien nimiä, voit klikkaamalla Linjaopasta valita käyttämäsi pysäkit

Millä matkaosuudella ja miksi matka myöhästyi tai oli myöhästymässä yli 20/30 minuuttia suunnitellusta matka-ajasta

a) Linjan _____ vuoro ei tullut pysäkille _____ klo _____.____

b) Linjan _____ vuoro ei pysähtynyt pysäkillä _____ klo _____.____

c) Muu syy, mikä? _____

Jatkoitko matkaasi korvaavalla joukkoliikennevälineellä tai taksilla, millä? _____

Aiheutuiko sinulle korvaavan kulkuvälineen käytöstä ylimääräisiä kustannuksia, paljonko? _____ euroa

Mikäli korvaushakemuksesi tulkitaan kuuluvan matkatakuun piiriin, miten haluat saada korvauksen (alle 5 euron kustannuksia ei korvata)?

a) Maksetaan pankkitilille

b) Lahjakorttina HSL:n lipputuotteisiin (korvaus pyöristetään ylöspäin lähimpään 2,5 euroon)

Mikä on henkilökohtaisen matkakorttisi numero? _____

Nimi _____ Syntymäaika _____.____

Lähiosoite _____

Postinumero _____ Postitoimipaikka _____

Puhelinnumero _____

Sähköpostiosoite _____

Pankkitilin numero _____ (mikäli haluaa korvauksen maksettavaksi pankkitilille)

Vakuutan antamani tiedot oikeiksi:

Pvm _____.____

Korvauksen hakijan allekirjoitus _____

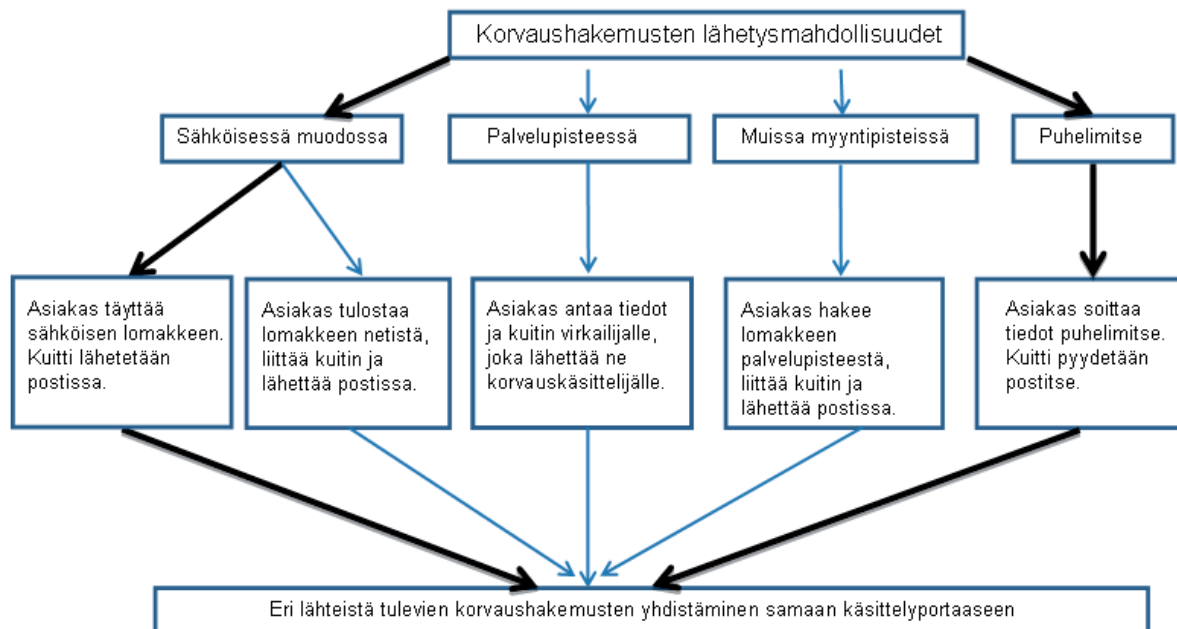
4.3 Korvaushakemuksen lähettäminen

Vaihtoehdot

Etsittäessä vaihtoehtoisia tapoja, joilla asiakas voisi lähettää korvaushakemuksen HSL:lle, jouduttiin samalla ratkaisemaan, kuinka saadaan asiakkaalta taksikuitti, josta voidaan tarkistaa tarvittavat tiedot ja eliminoida mahdolliset väärinkäytökset. Toimituskanavia suunniteltaessa käsiteltiin seuraavaa viittä mahdollisuutta:

- Sähköisessä muodossa internetissä tehtävä korvaushakemus. Kuitti lähetetään postissa.
- Asiakas tulostaa netissä paperilomakkeen, täyttää sen ja lähettää kuitin kanssa postissa
- Asiakas menee palvelupisteeseen tekemään hakemuksen ja antaa samalla kuitin
- Asiakas saa lomakkeen ja kirjekuoren esim. R-kioskista ja lähettää täytetyn lomakkeen ja kuitin postissa
- Asiakas soittaa tiedot puhelimitse ja lähettää kuitin postissa.

Tehtäessä valintaa em. vaihtoehtojen kesken paperilomakkeiden käyttöä ei nähty järkeväksi suuren työmäärän takia. Palvelupisteen käyttöä ei myöskään pidetty hyvänä, koska se veisi liian paljon palveluaikaa varsinaiselta toiminnalta eli lipunmyynniltä ja neuvonnalta. Karsinnan pohjalta korvaushakemuksien lähetyksien jatkosuunnitteluun valittiin a) sähköisessä muodossa tehtävä korvaushakemus ja e) puhelinilmoitus.

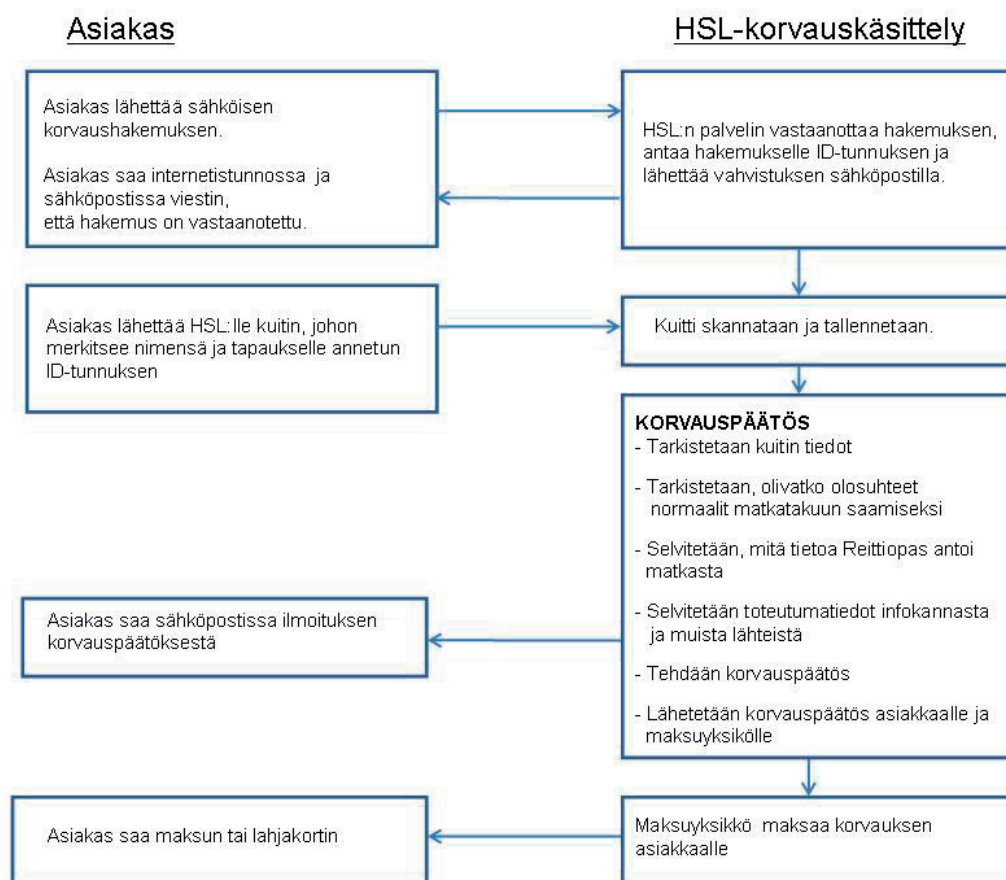


Kuva 1. Korvaushakemuslomakkeiden lähettämismahdollisuudet. Työssä on päädytty esittämään, että hakemus on mahdollista jättää vain internetissä täytettävällä lomakkeella tai puhelimitse.

Sähköisessä muodossa tehtävä korvaushakemus

Korvaushakemuksen tekemiseksi asiakas ohjataan HSL:n internet-sivuille, jossa on ohjeet matkatakuun hakemista varten. Asiakas täyttää sähköisessä muodossa olevan korvauslomakkeen ja hyväksyy sen lähetettäväksi. HSL:n palvelin vastaanottaa hakemuksen, ilmoittaa asiakkaalle hakemuksen yksilöllisen ID-tunnuksen ja lähettää varmistuksen hakemuksen vastaanottamisesta.

ID-tunnuksen lähetyksen yhteydessä asiakasta pyydetään kopioimaan ID-tunnus taksi-kuittiin, kirjoittamaan kuittiin nimensä sekä lähettämään sen postissa osoitteella HSL/Matkatakuu, xxxxx VASTAUSLÄHETYS. Asiakkaan ei tarvitse maksaa kirjeen postimaksua, vaan sen maksaa HSL vastauslähetyssopimuksen perusteella. Prosessin aikana asiakkaan ja HSL:n välinen kommunikointi tapahtuu pääosin internetin tai sähköpostin välityksellä kuitin lähettämistä lukuun ottamatta. Puhelimitse tapahtuvat yhteydenotot ovat mahdollisia, jos korvaushakemuksen tiedoissa on epäselvyyksiä, joita joudutaan selvittämään jälkepäin, tai jos asiakas haluaa kysyä oman hakemuksensa kohtalosta. Seuraavassa kaaviossa on esitetty käsittelyprosessin pääkohdat.

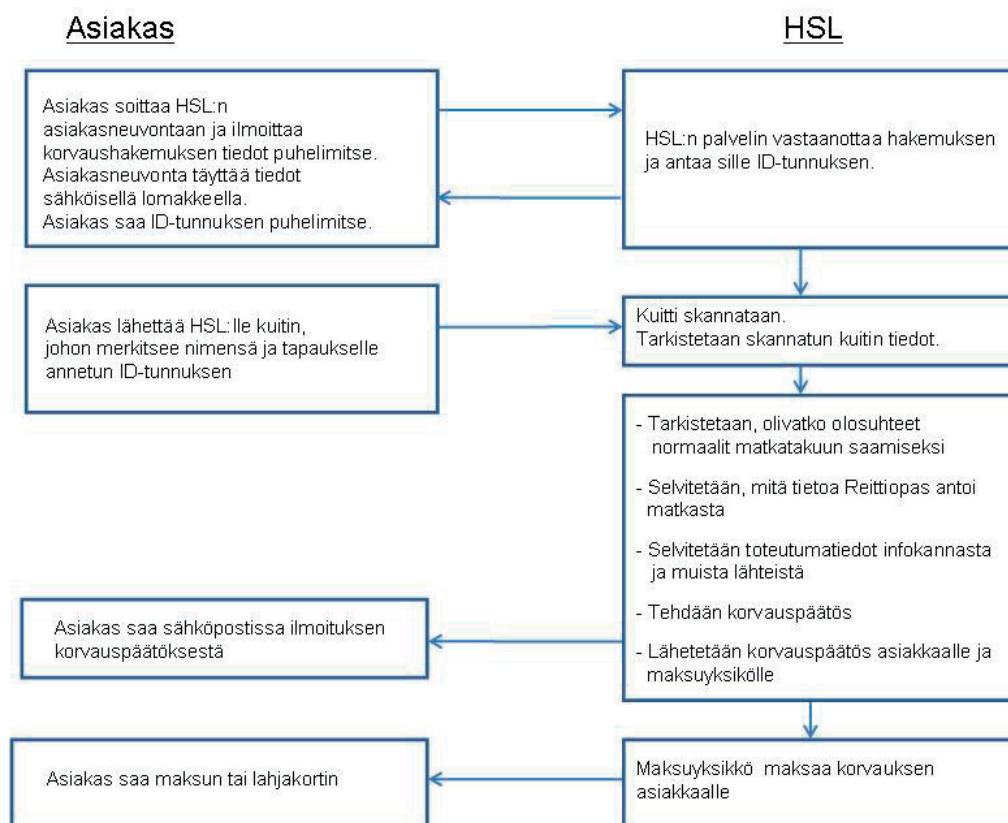


Kuva 2. Sähköisessä muodossa lähetettävän korvaushakemuksen käsittely.

Puhelimitse annettava korvaushakemus

Koska kaikilla joukkoliikenteen käyttäjillä ei ole mahdollisuutta sähköisen hakemuksen tekemiseen, ohjeistetaan tällaisia asiakkaita soittamaan HSL:n asiakasneuvontaan numeroon xxxxxxx. Puhelun aikana asiakasneuvonta kysyy asiakkaalta korvaushakemukseen tarvittavat tiedot ja täyttää samalla sähköisen lomakkeen. Puhelimitse tehtävän korvaushakemuksen etuna on, että lomake tulee kerralla oikein täytetyksi ja samalla asiakkaalle voidaan heti kertoa, jos matkan myöhästyminen on johtunut tilanteesta, jolloin matkatakuu ei ilmeisestikään ole voimassa.

Koska sähköpostiyhteyttä asiakkaan ja HSL:n kesken ei ole, kaikki yhteydenpito tämän jälkeen tapahtuu puhelimitse tai kirjeellä. Seuraavassa on kuvattu puhelimitse ilmoitettujen korvaus-hakemusten käsittelyvaiheet, jotka ovat alkua lukuun ottamatta samat kuin sähköisen ilmoituksen vaiheet.



Kuva 3. Puhelimitse tehtävän korvaushakemuksen käsittely.

4.4 Postitettujen kuittien käsittely

Saapuneen korvaushakemuksen käsittely alkaa, kun taksikuitti saadaan postin välityksellä.

<i>ID 1547586</i> <i>Matti Matkalainen</i> TAKSIKUITTI Matti Möttönen Oy P. 0400-642777 Taksi 212 Rek. ABC 115 Kuljettaja 31101 Lähtö la 06.02.2010 19:32 Kuitti numero 6503/01 Perusmaksu 8,00 Taksa 1 5,4 km 7,60 Yhteensä 5,4 km 15,60 MAKSETAAN EUROA Maksuosuus 15,60 Sis. ALV 8,00 % 1,16 Veroton hinta 14,44 SUMMA 15,60 Käteismaksu Maksu La 06.02.2010 19:40 Mistä: <i>Kanneltie 6</i> Minne: <i>Pakilantie 60</i> Ajon tarkoitus _____ Asiakas _____ Kuittaus _____ Y. 1238108-3	Asiakkaan kirjoittama ID-tunnus ja oma nimi Kuljettajan täyttämät matkatiedot
---	---

Kuva 4. Korvaushakemuskäsittelyssä vaadittava taksikuitti.

Saapuneet kuitit skannataan ja alkuperäiset kuitit arkistoidaan. Skannatun kuitin tietojen oikeellisuus tarkistetaan hakemalla ID-tunnuksen avulla esiin vastaavan tapauksen sähköinen korvaushakemus ja vertaamalla, että seuraavat tiedot vastaavat toisiaan:

- päivämäärä
- matkan alkamisaika
- mistä mihin matka on tehty
- matkasta maksettu rahamäärä
- henkilön nimi

Mikäli kuitin tiedot eivät selvästi sovi yhteen hakemuksen tietojen kanssa, hakemuksen käsittely voidaan keskeyttää ja hylkäysilmoitus perusteluineen lähetetään asiakkaalle. Päätös kuitin hyväksymisestä tai hylkäämisestä merkitään tietokantaan.

4.5 Korvausten käsittelyssä käytettävät tietolähteet

Hakemusten tarkistuksessa on mahdollisuus käyttää apuna seuraavia tietolähteitä:

1. *Kalenteritiedosto tapahtuma-ajankohdan olosuhteista*

Tiedosto sisältää sellaiset tapaukset, jotka voidaan luokitella joko ylivoimaisiksi esteiksi tai muiksi poikkeustilanteiksi, joista on tiedotettu etukäteen ja joista korvausta ei siksi makseta. Tällaisia ovat esimerkiksi:

- HSL-alueen poikkeukselliset sääolosuhteet
- lakot
- suuret onnettomuudet
- suuret tapahtumat
- valtiovierailut
- muut poikkeustilanteet

HSL:ssä on käytössä jo tapahtumakalenteri, joka vastaa osin matkakuu järjestelmän korvauskäsittelyn tarpeita. Tapahtumakalenteria olisi hyvä kehittää siten, että sitä voitaisiin hyödyntää matkakuun korvauskäsittelyssä. Tapahtumakalenteriin pitäisi nykyiseen verrattuna kirjata myös mm. sääolosuhteista. Tapahtumakalenterin avulla on mahdollista seuloa ylivoimaiset esteet ja muut poikkeustilanteet pois jatkokäsittelystä. Puhelimitse hakemuksen jätettävälle asiakkaille voidaan kertoa jo hakemusta jätettäessä poikkeusolosuhteiden vallitsemisesta.

2. *Reittiopas ja linjaopas*

Näiden avulla voidaan tarkistaa oliko asiakkaan ilmoittama tavoitteellinen matka-aika mahdollinen toteuttaa, käytettiinkö Reittioppaan suosittelemaa reittiä ja oliko kyseinen matka korvattavissa muulla joukkoliikenteellä.

3. *Poikkeusinfo*

Poikkeusinfo kertoo joukkoliikenteen poikkeustilanteista kuten reitti- ja pysäkkimuutoksista, aikataulumuutoksista ja peruista lähdöistä. Poikkeusinfotyökalun historiatietokannasta on mahdollista saada jälkeenpäin selville, koska tieto on annettu julkisuuteen.

4. *Ilmoitukset ajamattomista lähdöistä*

Ajamattomat lähdöt ovat todennäköisesti merkittävä osa syistä, joiden takia matkakuukorvauksia haetaan. Helsingin sisäisillä bussilinjoilla kirjattiin vuonna 2009 yhteensä 4 265 ajamatonta lähtöä. YTV:n linjoilla vastaava määrä oli 2 646 lähtöä. Tieto ajamattomista lähdöistä tulee HSL:lle pääsääntöisesti liikennöitsijöiltä. Liikennöitsijöiden ilmoituksissa saattaa olla kuitenkin puutteita. Sen takia myös asiakaspalautteita seurataan. Yleensä liikennöitsijät ilmoittavat tiedossa olevat ajamatto-

mat lähtönsä viimeistään seuraavan arkipäivän aamuna.

Ylivoimaisten esteiden tulkinta on viime kädessä tilaajalla, joka päättää tapauskohtaisesti, mitkä tapaukset hyväksytään matkatakukseen kuuluviksi. Ylivoimaiset esteet eivät usein johdu liikennöitsijästä (esimerkiksi liikennevahinko, johon kuljettaja ei ole syyllinen, bussi ajaa ojaan huonon tien kunnossapidon takia, bussi joutuu odottamaan poliisia häirikön takia tai ambulanssia matkustajan sairaskohtauksen vuoksi). Näissä tapauksissa asiakkaalle on vaikea antaa etukäteen tietoa ongelmasta ja siksi korvaushakemuskäsittelyssä on syytä arvioida asiakkaan etua.

5. *Matkakorttijärjestelmän L-info bussien matka-ajoista ja pysäkkitapahtumista*

Edellä mainittujen tietolähteiden lisäksi korvaushakemusten käsittelyssä tarvitaan luotettava tietolähde todentamaan onko asiakkaan ilmoittama lähtö ollut ajamaton vai ei ja mihin aikaan bussi mahdollisesti on tullut pysäkille. Tällainen tietolähde bussiliikenteessä on matkakorttijärjestelmän L-info, joka rekisteröi kaikkien bussilähtöjen matka-ajat ja nousijamäärät pysäkeittäin. Tällä hetkellä tietokantaan ei kuitenkaan saada rekisteröidyksi 100 %:sti kaikkia lähtöjä johtuen paikannusvirheistä. Ongelma poistunee vuoden sisällä, kun busseissa käyttöön otettu GPS-paikannukseen perustuva järjestelmä saadaan liitettyä luotettavasti L-infoon..

4.6 Korvauskäsittelyn työvaiheet

Varsinaiseen korvauskäsittelyyn otetaan ne tapaukset, joista on lähetetty postissa takskuitit ja jotka on skannattu ja hyväksytty. Tämän jälkeen

- tarkistetaan tapahtumakalenteria ja poikkeusinfotyökalua apuna käyttäen onko matkan myöhästyminen johtunut ylivoimaisesta esteestä ja/tai tiedotettiin poikkeustilanteesta vähintään 30 minuuttia ennen matkan aloittamista. Mikäli tällaisesta tapauksesta on kyse, tapauksen jatkotutkintaan ei ole tarvetta ja tieto välitetään asiakkaalle.
- tarkistetaan liikennöitsijöiden ilmoitukset ajamattomista lähdoistä Muulijärjestelmän avulla.
- mikäli ajamaton lähtö ei löydy liikennöitsijöiden ilmoituksista, tieto tarkistetaan L-infosta. Myös pysäkin ohi pysähtymättä ajaneiden ja muiden syiden takia myöhästyneiden matkojen pysäkkitapahtumat tarkistetaan L-infosta.
- tarkistetaan oliko myöhästynyt matka mahdollista toteuttaa asiakkaan ilmoittamalla tavalla. Apuna tarkastuksessa käytetään Reittiopasta ja Linjaopasta. Samalla tarkistetaan oliko matka mahdollista korvata jollain muulla joukkoliikenneyhteydellä.
- tehdään korvauspäätös ja sen perustelut merkitään tietokantaan. Tieto päätöksestä lähetetään asiakkaalle ja maksuysikölle.

4.7 Resurssitarve ja organisointi

Korvauskäsittelyn työvaiheiden toteuttaminen vaatii tietoteknisien ratkaisujen lisäksi henkilötyötä. Koko korvauskäsittelyprosessissa tarvittavan henkilötyön määrää on arvioitu mitaamalla ja osin arvioimalla eri työvaiheisiin kuluvan ajan pituutta. Yhden korvaustapauksen käsittelyyn kului aikaa seuraavasti (mm:ss).

1. Puhelinilmoituksen vastaanotto (mitattu)	10:00
- korvausilmoituksen tietojen kysely	
- puhelintiedustelut	
2. Postitettujen kuittien käsittely	00:50
- kuittipostin avaaminen	
- kuittien skannaus	
- kuittien arkistointi	
3. Skannatun kuitin jatkokäsittely (mitattu)	01:10
- haetaan ID-tunnuksella sähköinen lomake esiin	
- verrataan kuitin tietoja lomakkeen tietoihin	
- päätetään kuitin hyväksymisestä	
4. Tapahtuma-ajankohdan olosuhteiden tarkistus	02:00
- tarkistetaan tapahtumakalenterin tiedot ko. päivältä	
- tarkistetaan, kerrottiinko poikkeusinfossa asiasta	
5. Matkan myöhästymisen selvittäminen	02:00
- liikennöitsijöiden ilmoitukset ajamattomista lähdöistä	
- matka-aikojen tarkistukset L-infosta	
6. Myöhästyneeksi ilmoitetun matkan tietojen realistisuus (mitattu)	02:00
- vertailu Reittioppaan ja Linjaoppaan tietoihin	
- tarkistetaan, oliko korvaavaa joukkoliikennettä	
7. Korvauspäätöksen teko	02:00
- päätös ja sen perustelut merkitään tietokantaan	
- tieto lähetetään asiakkaalle ja maksuyksikölle	
- valitusten käsittely	
8. Korvauksen maksaminen	01:00

Yhden hakemuksen käsittelyyn kuluva aika yhteensä (mm:ss)

- puhelinilmoitus	21:00
- sähköinen ilmoitus	11:00

Matkatakuausta aiheutuvaa henkilöstötarvetta on arvioitu tarkemmin seuraavassa vaikutuksia käsittelevässä luvussa kohdassa matkatakujärjestelmän kustannukset.

4.8 Tilastointi ja palautejärjestelmä

Matkatakkujärjestelmästä on saatavissa suuri määrä tilastotietoa, jota voidaan hyödyntää liikenteen luotettavuuden parantamisessa ja asiakastyytyväisyyden lisäämisessä. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi on luotava seurantajärjestelmä, joka perustuu korvaushakemuksista muodostuvan tietokannan tilastotietoihin. Tietokantaan tallennetaan kaikkien saapuneiden korvaushakemusten tiedot, lopulliset päätökset korvausten maksusta, korvausten suuruus, mahdolliset valitukset päätöksistä ja valitusten ratkaisut. Seurantatietoa päivitetään määräväleihin. Seurannan kohteena olevia asioita ovat kuukausittain:

- kuinka paljon korvaushakemuksia tulee a) internetissä ja b) puhelimitse
- korvaushakemusten syyluokittelu
- korvaushakemukset liikennöitsijöittäin ja kertymä linjoittain
- hakemusten jakauma viikonpäivittäin ja tunneittain
- hylkäysprosentti ja hylkäysten syyluokittelu
- hyväksytyjen ja hylättyjen korvaushakemusten määrä ja maksettujen korvausten suuruus (kokonaissumma ja keskimääräinen korvaussumma)
- korvausta hakevien sukupuoli- ja ikäjakauma
- tilasto henkilöistä, jotka hakeneet useita kertoja korvausta

Matkatakkujärjestelmästä saatava tietokanta tarjoaa erinomaisen tietolähteen tutkimuksille, joilla voidaan löytää liikenteen luotettavuuden suurimmat ongelmakohteet, selvittää luotettavuuden merkitystä asiakastyytyväisyyteen ja löytää entistä tehokkaampia keinoja matkustajainformaation parantamiseksi.

Koska järjestelmän avulla saadaan aikaan asiakkaiden ja HSL:n välillä tapahtuvaa kommunikointia internetin, sähköpostin ja puhelimen välityksellä, järjestelmään olisi mahdollisuus liittää jatkuva asiakaskysely, joka antaisi asiakaspalautetta järjestelmän toimivuudesta.

Järjestelmästä saatavat palautetiedot kohdistetaan jatkotoimenpiteitä varten henkilöille tai organisaatioille, jotka ovat vastuussa parannustoimenpiteiden toteutuksesta. Näitä ovat liikennöitsijät, sopimuksista vastaavat, suunnittelijat, virastojen johto ja päätöksentekijät.

5 Vaikutukset

5.1 Matkatakkujärjestelmän kustannukset

Matkatakkujärjestelmän kustannuksiin keskeisesti vaikuttavia tekijöitä ovat korvaushakemusten määrä (kpl), korvausten määrä (euroa) ja hallintokustannukset. Seuraavassa taulukossa on esitetty kulkumuodoittain näiden arvioidut määrät. Korvaushakemusten ja siten

matkatakuihin kustannusten määrät on arvioitu keskimääräisen tilanteen kaltaiseksi. Kustannukset voivat vaihdella vuosittain huomattavasti. Esimerkiksi Tukholmassa vuosina 2006–2008 maksettujen korvausten määrät ovat olleet 804 000–976 000 euroa (ei sisällä hallinto- eli käsittelykustannuksia). Myös keskimääräinen korvaussumma on vaihdellut 23,10–27,10 euron välillä.

Taulukko 3. Matkatakuihinjärjestelmän arvioitujen korvaustapausten määrät, korvaus- ja hallintokustannukset (eur/v), kun myöhästymisrajana on 20 min.

	Helsingin sis. bussit	Muu HSL- alue bussit	HKL-Raitio- liikenne	HKL-Metro- liikenne	VR	Yht.
Korvaustapausten määrä	13 400	11 000	830	440	6 600	32 000
Matkatakuihin korvauksia, eur/v	196 000	175 000	12 000	7 000	105 000	495 000
Hallintokustannukset, eur/v	129 000	106 000	8 000	4 000	63 000	310 000
Kustannukset yhteensä	325 000	281 000	20 000	11 000	168 000	805 000

Taulukko 4. Matkatakuihinjärjestelmän arvioitujen korvaustapausten määrät, korvaus- ja hallintokustannukset (eur/v), kun myöhästymisrajana on 30 min.

	Helsingin sis. bussit	Muu HSL- alue bussit	HKL-Raitio- liikenne	HKL-Metro- liikenne	VR	Yht.
Korvaustapausten määrä	7 500	5 100	430	230	3 400	17 000
Matkatakuihin korvauksia, eur/v	110 000	82 000	6 000	3 000	54 000	255 000
Hallintokustannukset, eur/v	72 000	50 000	4 000	2 000	33 000	161 000
Kustannukset yhteensä	182 000	132 000	10 000	5 000	87 000	416 000

Korvaustapausten määrä

Matkatakuihinjärjestelmän korvausten määrien arvioinnin lähtökohtana on ollut esiselvityksessä tehty korvaustapausten määrän arviointi (Selvitys matkatakuihinjärjestelmästä, HKL D: 5/2009). Korvaustapausten määrien arvioinnissa keskityttiin silloin erityisesti Helsingin sisäisten matkakuutapausten määrän arviointiin. Tällöin matkakuutapausten arvioitiin koostuvan pääosin seuraavista tapauksista:

- ajamattomat lähdöt
- matka-aika on yli 20 minuuttia aikataulun mukaista ajoaikaa pidempi
- vaihtomatkojen epäonnistuneet tahdistukset.

Ajamattomia lähtöjä oli 6 625 vuoden 2008 aikana eli 0,21 % kaikista lähdöistä. Ajamattomien lähtöjen osuus oli kuukausitasolla melko vakio lukuun ottamatta elokuuta 2008. Tuolloin Helsingin Bussiliikenne Oy:n kuljettajapulan vuoksi ajamattomien lähtöjen määrä nousi elokuussa 2008 noin 0,75 %:iin kaikista lähdöistä. Tässä työssä on käytetty matkakuutapausten arvioinnissa alempaa tapausten määrää. Tässä työssä määriteltujen sääntöjen perusteella elokuun 2008 kuljettajapulan kaltaisesta tilanteesta ei aiheutuisi matkakuutapauksia, koska ajamattomista lähdöistä olisi ilmoitettu yli 30 minuuttia ennen

matkan alkua. Elokuussa 2008 kuljettajapulan vuoksi ajamatta jääneistä vuoroista ilmoitettiin useissa tapauksissa jo edellisenä päivänä.

Vuonna 2009 ajamattomien lähtöjen osuus oli koko vuoden melko vakio, noin 0,13 % eli 4 265 ajamatonta lähtöä/vuosi. Vuonna 2009 oli YTV:n tilaamassa liikenteessä puolestaan 2 646 ajamatonta lähtöä/vuosi eli 0,08 %. Ajamattomista lähdöistä aiheutuisi vuosittain Helsingin sisäisessä liikenteessä noin 6 000 matkakuutapausta/vuosi ja muun HSL-alueen bussiliikenteestä noin 3 800 tapausta/vuosi. Kustakin ajamattomasta lähdöstä aiheutuu 1,42 matkakuuhakemusta. Hakemusten määrän lähtöä kohden on arvioitu olevan suurimmillaan yöaikaan. Hakemusten määrän arviointia on tarkemmin selostettu aiemman työn raportissa (Selvitys matkakuujärjestelmästä, HKL D: 5/2009). Matkakuun myöhästymisrajalla ei ole suoraa vaikutusta ajamattomien lähtöjen määrään. Jos raja on 30 minuuttia, on matkustajalla enemmän vaihtoehtoisia kulkutapoja käytettävissään.

Ylipitkien matka-aikojen määrää on arvioitu edellisessä työvaiheessa käytetyn viikon 40/2008 aineiston perusteella. Tarkastelussa on etsitty lähtöjen määrät, jotka ovat olleet myöhässä:

- 10–15 min
- 15–20 min
- yli 20 min

Matkakuun rajaa lyhyempien myöhästymisten tutkimisen tarkoituksena on ollut saada mukaan lähtöjä, joista aiheutuisi suunnitellun vaihtoyhteyden epäonnistuminen. Kaikkiaan päätepysäkillä yli 10 minuuttia myöhässä olevia lähtöjä on noin 0,36 % kaikista ajetuista lähdöistä. Reklamoivien matkustajien suhteellinen osuus eri vuorokauden aikoina on arvioitu samalla tavoin kuin ajamattomien lähtöjen aiheuttamat tapaukset. Siten myöhästymisestä lähdöistä aiheutuisi Helsingin sisäisessä bussiliikenteessä 7 300 matkakuutapausta/vuosi ja muussa HSL-alueen bussiliikenteessä 7 200 matkakuutapausta/vuosi.

Jos myöhästymisraja on 30 minuuttia 20 minuutin sijasta, on tarkasteluun otettu mukaan vain lähdöt, jotka ovat yli 15 minuuttia myöhässä määränpäässään. Tällaisia lähtöjä on 0,07 % kaikista ajetuista lähdöistä. Tällöin Helsingin sisäisessä liikenteessä aikarajan ylittäviä lähtöjä on noin 1 400 ja muussa HSL:n liikenteessä myös noin 1 400.

Suunnitellut vaihdot voivat epäonnistua sen vuoksi, että ensimmäinen joukkoliikenneväline on myöhässä. Vaihtomarginaalista riippuen jo melko vähäinen ensimmäisen lähdön myöhästymisen voi aiheuttaa myöhästymisen jatkoyhteydestä ja matkakuun aikarajan ylittymisen määränpäässä. Epäonnistuneiden vaihtojen määrää ei ole erikseen arvioitu, koska mahdollisia vaihtoyhdistelmiä on erittäin vaikea arvioida. Sen sijaan ylipitkien mat-

ka-aikojen määrän yhteydessä on tarkasteltu myös lähtöjä, jotka ovat myöhässä vähemmän kuin matkakuun aikaraja.

Raideliikenteen (lähijuna-, raitio- ja metroliikenteen) matkakuutapausten määrät on arvioitu bussiliikennettä karkeammalla tavalla. Raideliikenteessä vuorovälit ovat tavallisesti tiheitä, minkä vuoksi yksittäisestä ajamattomasta lähdöstä ei aiheudu merkittävästi korvaustapauksia. Lähijunaliikenteestä ei ole ollut käytettävissä tarkkoja tilastoja, mikä on vaikeuttanut niiden lähijunaliikenteen tapausten määrän tapausten arviointia, joissa matkakuun aikaraja ylittyisi.

Raideliikenteen tapausten määrät on arvioitu kulkumuotojen nousumäärien suhteessa. HSL:n bussiliikenteessä tehdään vuosittain 159 miljoonaa nousua, raitioliikenteessä 54, metroliikenteessä 58 ja lähijunaliikenteessä 43 miljoonaa nousua. Bussiliikenteessä arvioitiin aiemmin, että korvaustapauksia olisi yhteensä keskimäärin noin 12 600 vuodessa. Lähijunaliikenteestä on arvioitu aiheutuvan noin 3 400 tapausta vuodessa (nousumäärien suhteessa: $12\,600 \cdot 43/159 = 3\,400$). Raitio- ja metroliikenteen tapausten määrät on arvioitu samalla tavoin. Lisäksi on oletettu, että raitioliikenteessä tapauksia aiheutuisi vain 10 % ja metroliikenteessä 5 % nousumäärien suhteesta. Siten raitioliikenteen tapausten määrä on 430 tapausta/vuosi ($=12\,600 \cdot 54/159 \cdot 10\%$). Metroliikenteen tapausten määrä olisi vastaavasti 230 tapausta/vuosi.

Raitioliikenteen tapausten määrät on arvioitu alhaiseksi sen vuoksi, että raitioliikenne liikennöi pääasiassa kantakaupungin alueella, jossa on lähes aina käytettävissä myös muita joukkoliikennemuotoja, joilla on tiheät vuorovälit. Lisäksi raitioliikenteen keskimatkat ovat lyhyitä. Tiukasti matkakuun sääntöjä tulkiten useimmiten raitiovaunumatkan voi korvata kävelyllä toisen joukkoliikennemuodon pysäkillä. Metroliikenteessä häiriöt ovat puolestaan huomattavan vähäisiä. Käytännössä raideliikenteestä aiheutuvat korvauskustannukset jäävät muita kulkumuotoja vähäisemmiksi myös suurten matkustajamäärien vuoksi. Junaliikenteen pysähtyttyä, ei ole mahdollista saada riittävää määrää takseja läheskään kaikille matkustajille. Tämä on asiakkaan kannalta valitettavaa, mutta pienentää korvauskustannuksia.

Ennen järjestelmän käyttöönottoa on vaikeaa arvioida, mitkä ovat kulkumuotojen väliset todelliset suhteet jätettyihin korvaushakemuksiin nähden. Koko joukkoliikennejärjestelmän tasolla korvaustapausten määrän voidaan arvioida olevan oikealla tasolla. Kun järjestelmä on käytössä, voidaan hakemusten perusteella selkeästi määrittää, mistä matkaketjun osasta myöhästyminen on aiheutunut.

Korvausten määrät

Korvaushakemuksia on arvioitu syntyvän vuosittain noin 32 200 kappaletta. Helsingin sisäisten matkojen keskipituus on 7,0 km ja muiden seudun matkojen keskipituus on n. 8,0 km. Taksin lähtömaksu on arkisin päiväaikaan 5,1 euroa ja muuna aikana 8,0 euroa (alv 8 %). Siten keskimääräinen lähtömaksu on 6,55 euroa, kun kellonaikojen painotusta ei ole otettu huomioon. Taksimatkoihin taksa on 1,33 euroa/km (alv 8 %), kun kyydissä on 1-2 henkilöä. Matkatakuutapauksissa todennäköisesti suurimmassa osassa matkoista taksimatoilla kyydissä olisi vain 1-2 henkilöä. Edellä olevien lähtöoletusten perusteella yksittäisen korvaustapauksen korvattavat kustannukset olisivat n. 14-16 euroa/matka (alv 0 %). Oletuksena on ollut, että kaikki hakemukset olisivat hyväksyttäviä ja kaikissa tapauksissa olisi käytetty taksia korvaavana kulkuvälineenä. Tällöin matkatakuutapausten korvausmäärät olisivat noin 495 000 euroa/vuosi (alv 0 %).

Hallintokustannukset

Hallintokustannuksiin liittyy korvausten käsittelyyn kuluva henkilötyöaika. Korvaushakemusten käsittelyyn on arvioitu kuluvan 11 minuuttia/hakemus ja korvauksen maksamiseen 1 minuutti/hakemus. Lisäksi hakemuksen vastaanottamiseen puhelimitse kuluu aikaa noin 10 minuuttia/hakemus. On oletettu, että puolet hakemuksista tehtäisiin puhelinpalvelun kautta. Vuosittain tehtävien hakemusten määräksi on arvioitu olevan noin 32 200 kappaletta. Yksittäisen työntekijän työaikana on käytetty 1 580 työtuntia/vuosi. Puolen tunnin päivittäisten kahvitaukojen jälkeen työajaksi jää noin 1 470 työtuntia/vuosi. Palkaksi sivukuluihin on arvioitu olevan 4 000 euroa/kuukausi.

Henkilöstötarpeeksi on arvioitu Helsingin sisäisen liikenteen osalta 2,8 henkilöä ja muun HSL-liikenteen osalta 3,4 henkilöä, kun myöhästymisrajana on 20 minuuttia. Siten koko HSL-alueella tarve olisi noin 6,2 henkilöä. On oletettu, että osapäiväisille henkilöille olisi järjestettävissä muita töitä HSL:ssä. Siten hallintokustannukset olisivat vuodessa noin 310 000 euroa.

Kun myöhästymisraja on 30 minuuttia, vähenee henkilöstötarve Helsingin sisäisen liikenteen osalta 1,6 henkilöön. Muulla HSL-alueella tarve olisi vastaavasti 1,6 henkilöä. Siten koko HSL-alueella tarve olisi noin 3,2 henkilöä. On oletettu, että osapäiväisille henkilöille olisi järjestettävissä muita töitä HSL:ssä. Hallintokustannukset olisivat noin 161 000 euroa/vuosi.

Hallintokustannuksiin on sisällytetty myös myönteisten korvauspäätösten maksuprosessi. Luvussa 4.8 esitetyissä henkilöstötarpeen arvioinneissa maksamisprosessia ei ole mukana, koska maksaminen ei liity suoraan korvaushakemusten käsittelyyn. Korvaushakemusten käsittelyprosessin ja maksuprosessin henkilöstön tulee olla eri henkilöstöä. Hallinto-

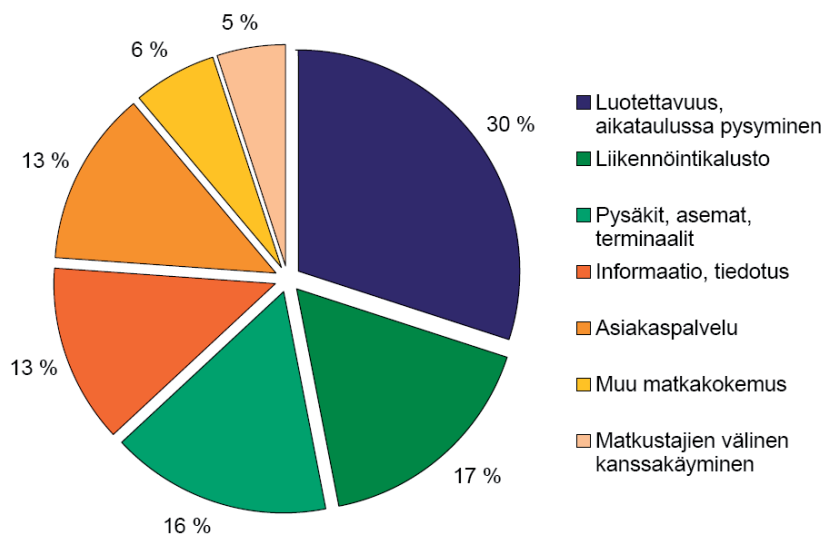
kustannusten laskennassa on ajateltu, että kaikille työntekijöille on tarvittaessa myös muita työtehtäviä. Siten matkatakueen hallintokuluja ei ole pyöristetty ylöspäin seuraavaan täyteen henkilöön.

5.2 Luotettavuuden merkitys ja matkatakuejärjestelmän hyödyt

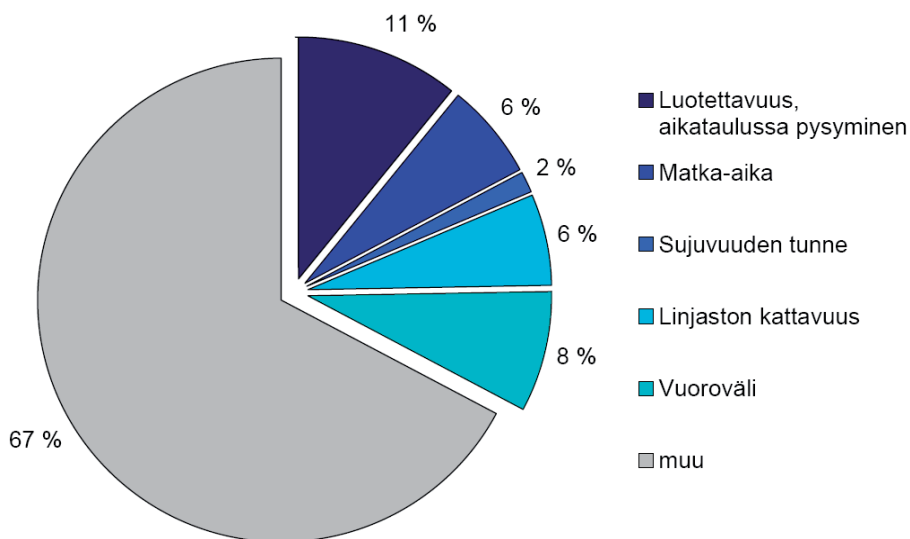
Luotettavuus ja joukkoliikenteen kokonaislaatu

Matkatakue liittyy olennaisesti joukkoliikenteen koettuun luotettavuuteen. Tavoitteena on auttaa matkustajaa pääsemään perille myös niissä poikkeustilanteissa, joissa joukkoliikenne ei toimi ennakoidulla tavalla. Koettu luotettavuus voi kuitenkin parantua, koska palvelun tarjoaja on valmis antamaan palvelulleen takuun. Tämä voi osin lisätä myös joukkoliikenteen käyttöä varsinkin tilanteissa, joissa asiakkaan on tarpeellista olla ehdottomasti perillä tiettyinä määräaikana.

Luotettavuus on tärkein laatutekijä joukkoliikenteen valinnelle matkustajalle. Luotettavuuden osuus joukkoliikenteen kokonaislaadusta on noin 11 % (LVM 66B/2007). Seuraavissa kuvissa on esitetty joukkoliikenteen kokonaislaatuun vaikuttavat tekijät pääteemoittain ja tarkemmin luotettavuuteen ja nopeuteen liittyvät osatekijät.



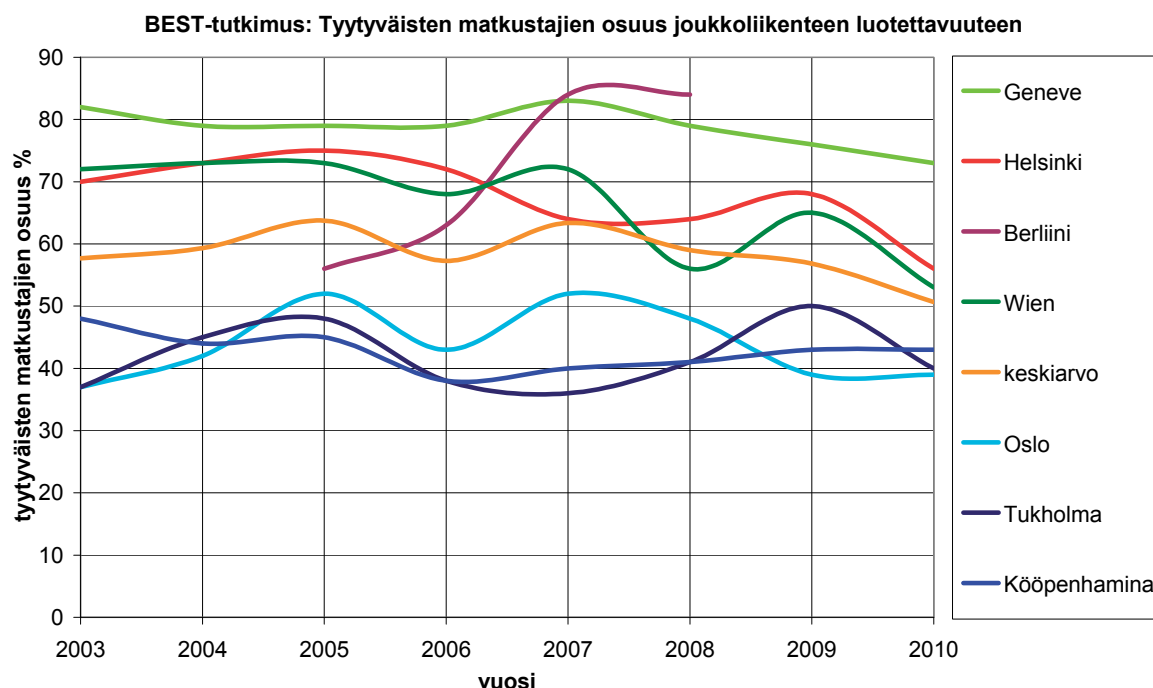
Kuva 5. Joukkoliikenteen koetun kokonaislaadun painoarvot laatuteemoittain (LVM 66/2007).



Kuva 6. Luotettavuuteen ja nopeuttamiseen liittyvät laatutekijät. Kuvassa on esitetty näiden osatekijöiden osuus joukkoliikenteen kokonaislaadusta (LVM 66/2007).

Kansainvälinen vertailu luotettavuudesta

Matkustajien mielikuvaa joukkoliikenteen luotettavuudesta on tutkittu BEST-tutkimuksissa. Seuraavassa kuvassa on esitetty luotettavuuteen tyytyväisten matkustajien osuus tutkimuskaupungeissa.



Kuva 7. Joukkoliikenteen luotettavuuteen tyytyväisten matkustajien osuus BEST-tutkimuskaupungeissa. Tutkimus tehdään kerran vuodessa kevätkaudella (vuonna 2010 maaliskuussa). Helsingillä tarkoitetaan tutkimuksessa pääkaupunkiseutua.

Helsingissä joukkoliikenteen koettu luotettavuus on ollut muihin tutkimuskaupunkeihin verrattuna korkeaa. Kyselyssä ei ole tutkittu tarkemmin syitä, minkä vuoksi joukkoliikenne koetaan luotettavaksi tai ei koeta luotettavaksi. Syitä voidaan kuitenkin arvioida. Nopeus ja luotettavuus kytkeytyvät kiinteästi toisiinsa. Joukkoliikenteen keskinopeuden lasku on yleensä merkki siitä, että liikenteen häiriöt ovat kasvaneet. Keskinopeuksien alentuessa on tavanomaista, että matka-aikojen vaihtelu kasvaa eli luotettavuus heikkenee. Helsingin kaupunginvaltuusto on asettanut tavoitteeksi, että bussi- ja raitioliikenteen matkanopeuksia kasvatetaan vuoden 2004 tasosta. Matkanopeudet ovat kuitenkin laskeneet bussiliikenteessä 1,2 % ja raitioliikenteessä 8,1 % vuoden 2004 tasosta. Suuntaus on väistämättä heikentänyt myös luotettavuutta.

Vuonna 2005 koettu luotettavuus oli korkeimmalla tasollaan. Samana vuonna Kampin terminaali otettiin käyttöön. Vuosina 2006–2008 metron siltakorjaukset ovat aiheuttaneet luotettavuuden heikentymistä. Samoihin aikoihin on ajoittunut myös merkittäviä työmaita, kuten keskustan raitiotieverkoston laajentaminen ja Hakamäentien työmaa. Vuonna 2010 joukkoliikenteen luotettavuudessa oli merkittäviä ongelmia, minkä seurauksena enää 56 % vastaajista on ollut tyytyväinen luotettavuuteen. Sekä runsasluminen että pakkasjaksoltaan pitkä talvi aiheutti merkittäviä ongelmia, joista eniten kärsi junaliikenne. Lisäksi Helsingin kauko-ohjausjärjestelmän Helkan ja Helsingin alueen asetinlaitejärjestelmän viat ovat aiheuttaneet ongelmia junaliikenteessä. Myös varikolta tulleiden IC-vaunujen törmäminen rautatieaseman hotellin seinään ja K-junan putoaminen raiteilta heijastuivat useamman päivän junaliikenteen tarjontaan. Raitioliikenteessä väärinpysäköidyt autot aiheuttivat merkittävästi poikkeusreittejä. Bussiliikenteessä ajoajat kasvoivat runsaslumisen talven vuoksi.

Pääkaupunkiseutu (Helsinki) on ollut mukana useita vuosia kansainvälisessä BEST-tutkimuksessa. Tavoitteena on benchmarking-prosessia soveltaen mitata asukkaiden tyytyväisyyttä oman alueensa joukkoliikenteeseen ja sitä kautta lisätä joukkoliikenteen käyttöä. Helsinki on useissa tekijöissä tutkimuskaupunkien kärkipäässä. Kokonaistyytyväisyydessä Helsinki on useina vuosina sijoittunut vähintään kolmen parhaimman kaupungin joukkoon. Seuraavassa taulukossa on esitetty, millä tasolla luotettavuus on suhteessa muihin tekijöihin Helsingissä ja eri tekijät suhteessa vertailuryhmän parhaaseen kaupunkiin.

Taulukko 5. Luotettavuus verrattuna muihin tekijöihin Helsingissä ja eri tekijät suhteessa BEST-vertailuryhmän parhaaseen kaupunkiin. Luvut ovat vuoden 2010 tulosten mukaisia.

Tyytyväisten asukkaiden %-osuus				
	Paras kaupunki		Helsinki (=pks)	Erotus prosenttiyksikköinä
Kokonaistyytyväisyys	Helsinki ja Geneve	77	77	–
Tarjonta	Geneve	68	67	1
Luotettavuus	Geneve	73	56	17
Tiedon saanti	Geneve	71	46	25
Henkilökunnan käytös	Geneve	74	59	15
Turvallisuus	Oslo	84	76	8
Mukavuus	Geneve	67	62	5
Vastinetta rahalle	Helsinki	51	51	–
Yhteiskunnallinen merkitys	Oslo	88	87	1
Joukkoliikenneuskollisuus	Helsinki	80	80	–

Suhtautuminen matkatakujärjestelmään erillisen kyselyn mukaan

Matkatakukseen liittyen HSL teetti erillisen tutkimuksen 27.5.–2.6.2010. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää pääkaupunkiseutulaisten mielipiteitä ja ajatuksia matkatakusta. Osallistujat kerättiin sekä HSL:n etusivulla olevan linkin että Norstatin internetpaneelin kautta. Kohderyhmänä olivat yli 17-vuotiaat pääkaupunkiseudun asukkaat. Tutkimukseen osallistui yhteensä 884 henkilöä. Tutkimuksen toteutti InterQuest Oy, joka on julkaissut tutkimuksesta erillisen tarkemman raportin. Tämän työn raportissa kerrotaan päähavainnoista.

Vastaajat edustivat melko tasaisesti miehiä (47 % vastaajista) ja naisia (54 %). Vastaajien keski-ikä oli 41 vuotta. Vastaajista helsinkiläisiä oli 56 %, espoolaisia ja kauniaislaisia 18 %, vantaalaisia 12 %. Vastaajista noin puolet käytti joukkoliikennettä päivittäin, vajaa neljännes muutaman kerran kuukaudessa ja loput harvemmin.

Vastaajista neljänneksellä oli henkilökohtainen matkakortti, jossa on vain kautta. 30 %:lla vastaajista oli sekä kautta että arvoa ja neljänneksellä vain arvoa. Haltijakohtaisia matkakortteja oli neljällä prosentilla vastaajista. 15 % vastaajista käytti kertalippuja.

Vastaajista henkilöautoa käytti päivittäin noin 30 % ja muutaman kerran viikossa noin 30 %. Henkilöautoa ei käyttänyt lainkaan noin 20 % vastaajista. Suurimpana syynä henkilöauton valintaan joukkoliikenteen sijasta oli:

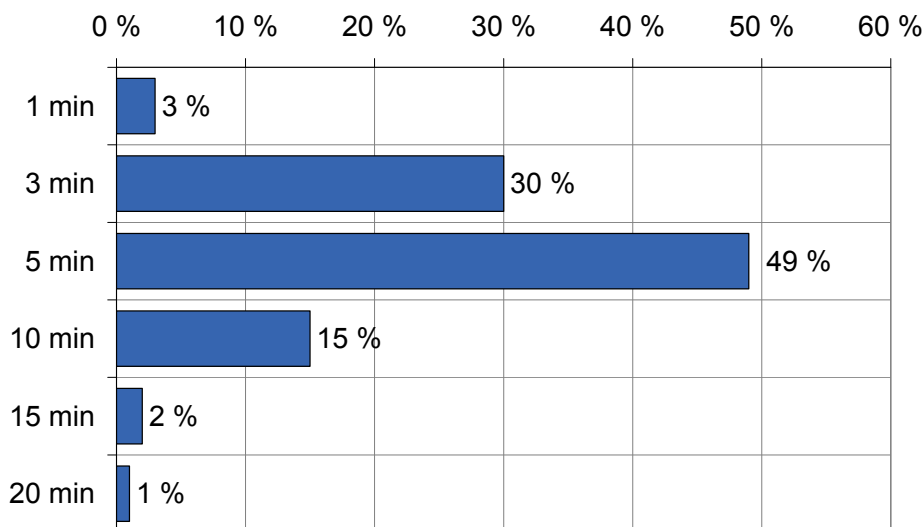
- vuorovälit ja reitit eivät olleet sopivia 21 %
- matka-aika joukkoliikenteellä on pitkä 18 %

- helppous 17 %
- mukavuus 14 %
- joukkoliikenteen aikataulussa pysymiseen ei voi luottaa 4 %
- ero auton käyttökustannusten ja joukkoliikenteen lippujen hintojen välillä on pieni 4 %
- muu syy (22 %), yleisimpiä olivat mm. henkilöauton tarve työssä, kimpapakyydit, helppous sekä nopeus ja joukkoliikenteen hyvän tarjonnan puute alueilla, joilla liikkuu.

Vastaajista kaksi kolmasosaa oli tyytyväisiä joukkoliikenteen luotettavuuteen. Tyytymättömiä oli vain noin 10 %. Joukkoliikennettä päivittäin käyttävät ovat jonkin verran tyytymättömämpiä luotettavuuteen kuin henkilöautolla ajavat. Ilmeisesti mielikuva epäluotettavuudesta saadaan vasta käytön jälkeen. Yleisesti joukkoliikennepalveluihin ovat kuitenkin tyytyväisempiä joukkoliikenteen käyttäjät kuin henkilöauton käyttäjät.

Aikataulujen noudattamiseen on tyytyväisiä vain 37 % vastaajista. Puolet on kuitenkin jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Joukkoliikenne noudattaa aikatauluja riittävän hyvin” kanssa. Vain 13 % on sitä mieltä, että aikatauluja ei noudata riittävän hyvin. Päivittäin joukkoliikennettä käyttävät ovat keskimääräistä tyytymättömämpiä aikataulujen noudattamiseen.

Seuraavassa kuvassa on esitetty, minkä tasoista myöhästymistä pidetään vielä kohtuullisena.

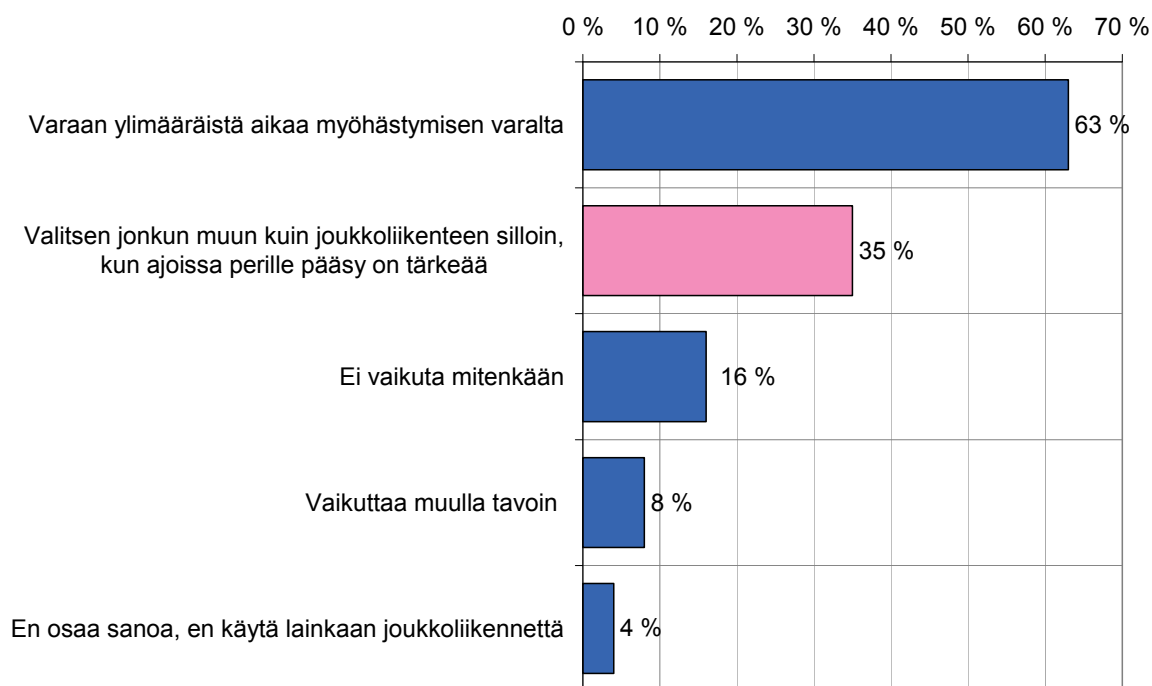


Kuva 8. Vastaukset kysymykseen: Kuinka pitkä joukkoliikennekulkuneuvon myöhästymisen on mielestäsi vielä kohtuullinen? [InterQuest].

Noin puolet pitää kohtuullisena viiden minuutin myöhästymistä. Vain prosentti vastaajista pitää kohtuullisena 20 minuutin myöhästymistä, mitä on pidetty matkatakauun alempana aikarajana. Siten matkustajille jo merkittävästi lyhyemmät myöhästymiset aiheuttanevat haittaa.

Luotettavuuden parantamiseksi enemmistö matkustajista olisi valmis pidentämään matka-aikoja. Puolet matkustajista olisi valmis pidentämään matka-aikaansa jopa viisi minuuttia luotettavamman liikenteen puolesta. Tätä voi pitää selvänä viestinä sille, että ajantasaus-pysäkkejä pitäisi olla linjoilla merkittävästi nykyistä enemmän. On mielenkiintoista, että jo nykyisin luotettavuuteen tyytyväiset olisivat valmiimpia pidentämään matka-aikoja kuin luotettavuuteen tyytymättömät.

Seuraavassa kuvassa on esitetty, millä tavoin joukkoliikenteen epäluotettavuus vaikuttaa matkustajiin.



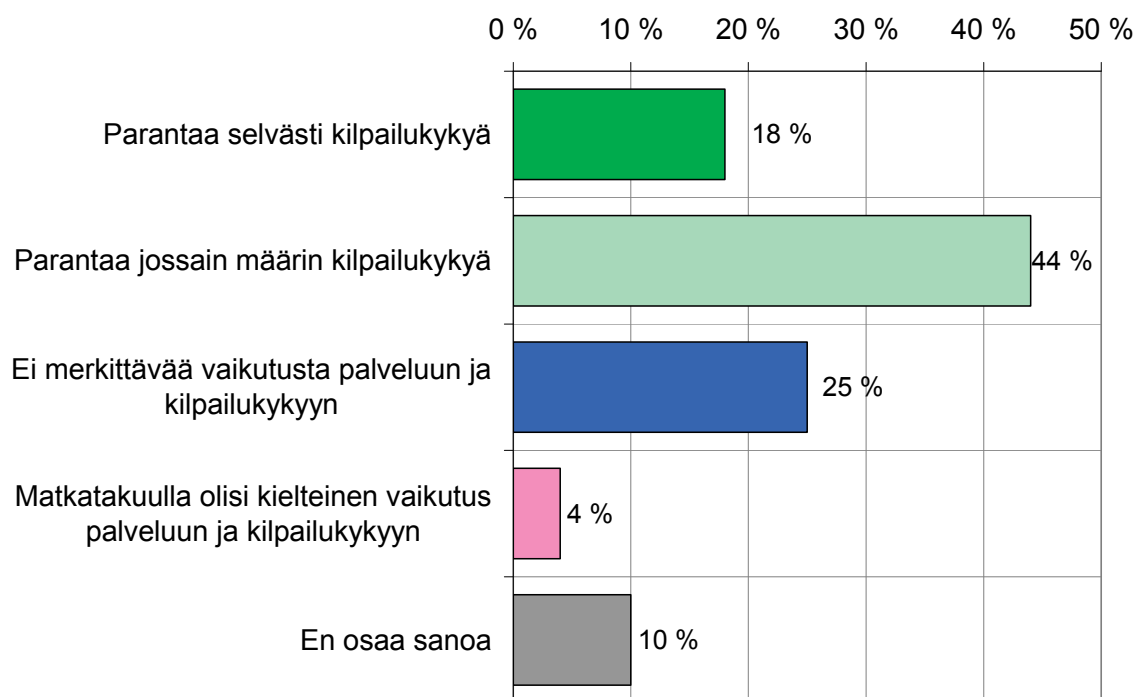
Kuva 9. Vastaukset kysymykseen: Miten joukkoliikenteen epäluotettavuus vaikuttaa joukkoliikenteen käyttöösi? Vastaajilla oli mahdollisuus valita useampia syitä. [InterQuest].

Merkittävä osa vastaajista (35 %) valitsee jonkin muun kulkumuodon silloin, kun on oltava ajoissa määränpäässä. 16 prosenttia vastaajista on sitä mieltä, ettei epäluotettavuus vaikuta heidän käyttäytymiseensä. Tämä ryhmä suhtautuu kuitenkin myönteisemmin siihen, että matka-aikoja voisi pidentää luotettavuuden parantamiseksi.

Ennen matkatakua koskevia tarkentavia kysymyksiä vastaajille kerrottiin lyhyesti matkakuusta:

”Helsingin seudulla tutkitaan ns. matkakuun käyttöönottoa. Matkakuun tarkoituksena on liikenteen häiriötilanteissa vähentää myöhästymisriskiä ja helpottaa matkustajan pääsyä määränpäähänsä. Se korvaisi matkan uudelleen järjestämisestä syntyvät ylimääräiset matkakustannukset taksilla tai joukkoliikenteellä 50 euroon asti, kun myöhästymisen määränpäästä liikenteen häiriön vuoksi ylittäisi 20 tai 30 minuuttia. Haluamme kuulla mielipiteesi matkakuusta kehitystyön tueksi”.

Seuraavassa kuvassa on esitetty mielipiteiden jakautuminen BEST:in lisäkysymystä vastaavasta kysymyksestä. Väitteenä oli, että matkakuu parantaisi joukkoliikenteen palvelua ja kilpailukykyä.

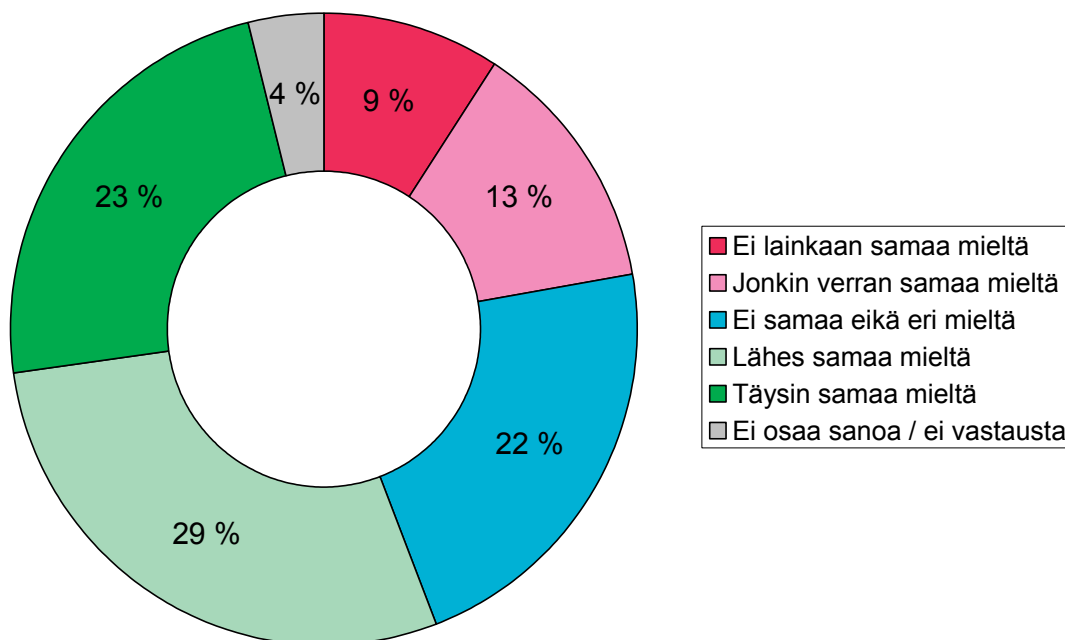


Kuva 10. Vastaukset kysymykseen: Matkakuu parantaa joukkoliikenteen palvelua ja kilpailukykyä. [InterQuest].

Kyselyssä päivittäin joukkoliikennettä käyttävät kannattivat jonkin verran enemmän matkakuuta. Myös päivittäin henkilöautoa käyttävät suhtautuivat matkakuuseen pääosin myönteisesti.

Matkakuun vaikutusta joukkoliikenteen palvelutasoon ja kilpailukykyyn selvitettiin myös BEST-tutkimuksessa keväällä 2010. Matkakuuseen liittyvä kysymys oli kyselyssä lisäkysymyksenä. Osokeho oli 1 600 henkilöä. Haasteltaville esitettiin kysymys: Helsinkiin suunnitellaan joukkoliikenteen matkakuujärjestelmää. Matkakuu korvaisi yli 20 minu-

tin viivästymisistä syntyneet ylimääräiset kustannukset, kuten taksikulut. Järjestelmä parantaisi joukkoliikenteen palveltua ja kilpailukykyä. Seuraavassa kuvassa on esitetty koko seudun mielipiteiden jakautuminen.

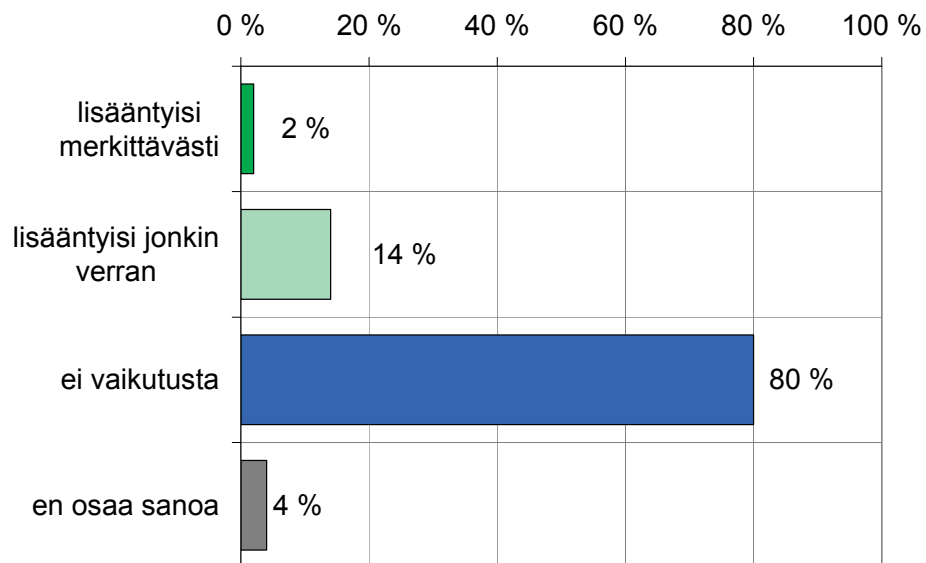


Kuva 11. Koko seudun vastaajien mielipiteiden jakautuminen. Matkatakuun käyttöönoton vaikutus mielikuvaan joukkoliikenteen palvelusta ja kilpailukykyä.

Tuloksissa on huomionarvoista, että BESTissä oli yksi vastausvaihtoehto enemmän kuin internet-kyselyssä. Noin puolet vastaajista on ollut sitä mieltä, että matkatakuu parantaisi joukkoliikenteen palvelua ja kilpailukykyä. Noin viidennes on ollut väitteen kanssa eri mieltä. Mielipiteet ovat olleet erittäin samankaltaisia riippumatta vastaajan asuinkunnasta (Helsinki, Espoo, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Vantaa).

Joukkoliikennettä päivittäin käyttävät ovat suhtautuneet myönteisimmin matkatakuuseen. 56 prosenttia päivittäin joukkoliikennettä käyttävistä on sitä mieltä, että matkatakuu parantaisi palvelua ja kilpailukykyä. Joukkoliikennettä käyttämättömistä henkilöistä vain 40 prosenttia suhtautuu myönteisesti matkatakuuseen. 27 % joukkoliikennettä käyttämättömistä henkilöistä on sitä mieltä, että matkatakuulla ei olisi vaikutusta joukkoliikenteen palveluihin ja kilpailukykyyn.

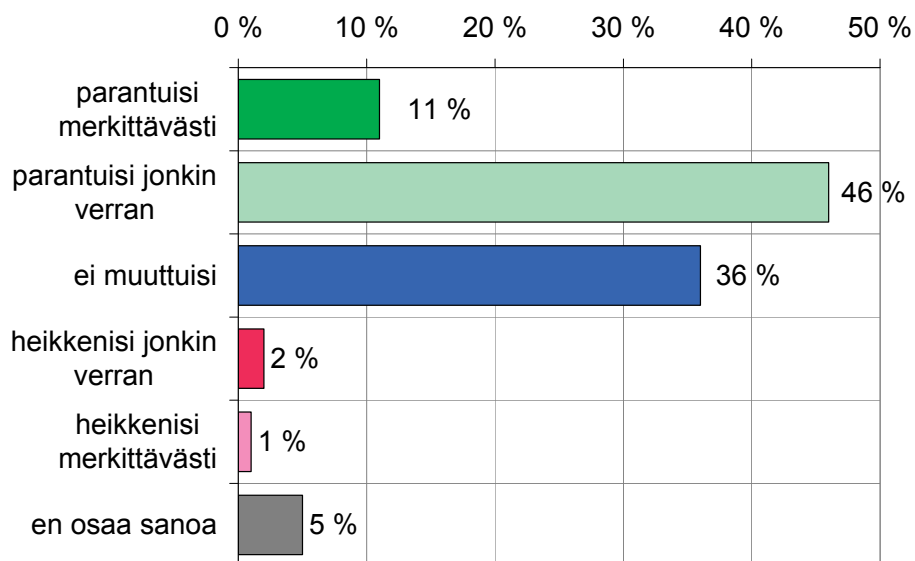
Matkatakuun oletettuja vaikutuksia joukkoliikenteen käyttöön on esitetty seuraavassa kuvassa.



Kuva 12. Vastaukset kysymykseen: Mikäli matkataru otettaisiin käyttöön, joukkoliikenteen käyttöni...[InterQuest].

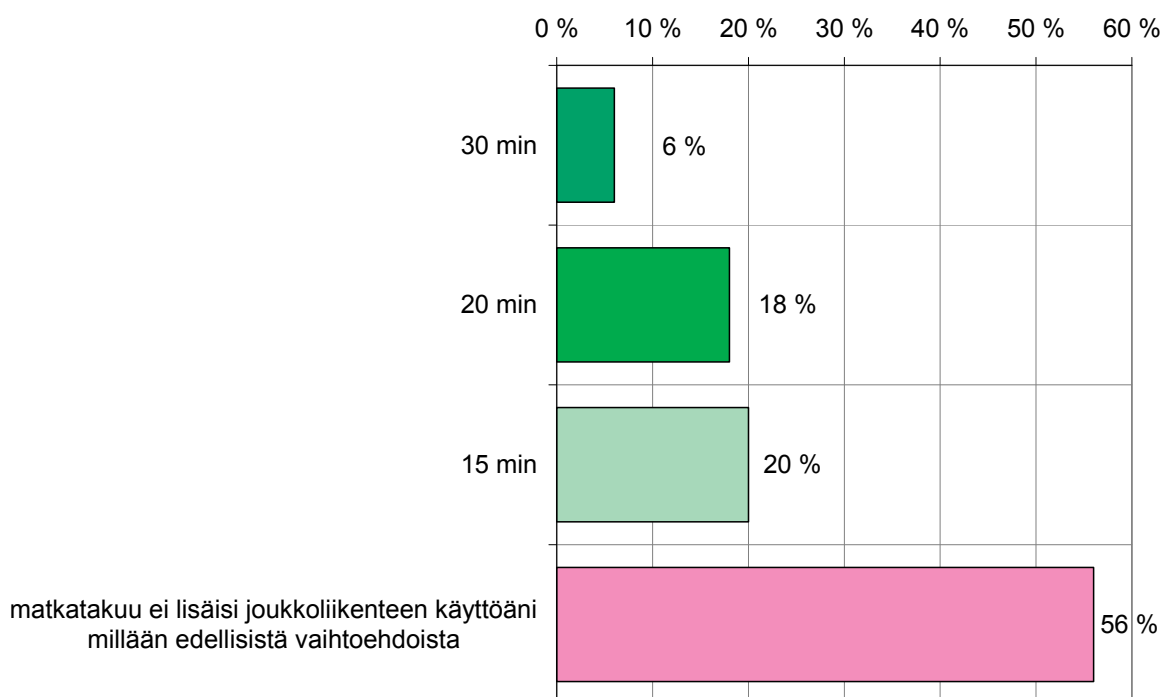
Matkataru lisäisi joukkoliikenteen käyttöä keskimääräistä enemmän Espoossa ja Kautiaisissa asuvien keskuudessa. Päivittäin autoilevista 22 % puolestaan mainitsee, että matkataru lisäisi heidän joukkoliikenteen käyttöönsä. Taustatiedoissa kysyttiin, millä tavoin vastaajat maksavat yleensä matkansa joukkoliikenteessä. Päivittäin autoilevista 53 %:lla on henkilökohtainen matkakortti (matkataruun korvauksen ehtona olisi, että henkilöllä on henkilökohtainen matkakortti). Pienempi osa, noin 35 % päivittäin autoilevista, maksaa matkansa kertalipulla.

Seuraavassa kuvassa on esitetty, millä tavoin matkataruun käyttöönotto vaikuttaisi vastaajien mielikuvaan joukkoliikenteestä.



Kuva 13. Vastaukset kysymykseen: Mikäli matkataru otettaisiin käyttöön Helsingin seudulla, mielikuvani joukkoliikenteestä... [InterQuest].

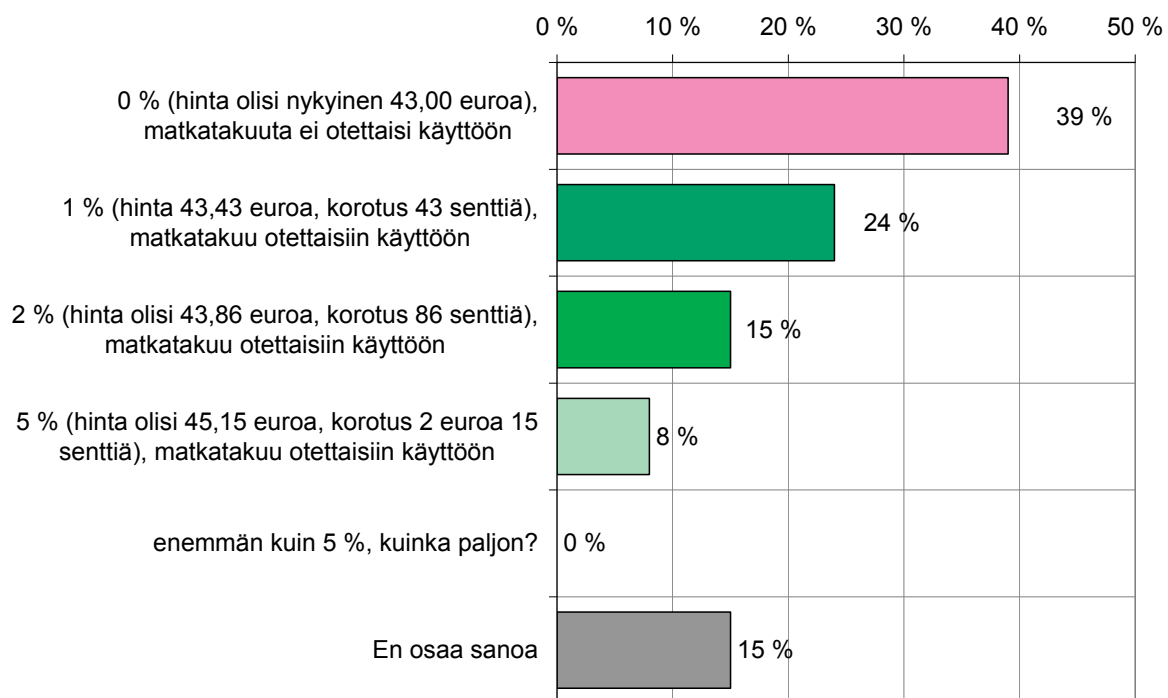
Matkataruuseen suhtaudutaan varovaisen myönteisesti. Matkataru lisäisi joukkoliikenteen tyytyväisyyttä myös niiden matkustajien mielestä, jotka ovat tyytymättömiä luotettavuuteen. Seuraavassa kuvassa on esitetty mikä matkataruun myöhästymisraja lisäisi joukkoliikenteen käyttöä.



Kuva 14. Vastaukset kysymykseen: Matkataru lisäisi joukkoliikenteen käyttöäni, jos korvauksen saa, kun myöhästymisraja olisi... [InterQuest].

Vastaajista vain noin kuudella prosentilla joukkoliikenteen käyttö kasvaisi, jos myöhästy-
misraja olisi 30 minuuttia. Noin neljännes (6 % + 18 % = 24 %) lisäisi joukkoliikenteen
käyttöä, jos rajana olisi 20 minuuttia. Lähes puolet (6 % + 18 % + 20 % = 44 %) lisäisi
käyttöä, jos rajana olisi 15 minuuttia.

Seuraavassa kuvassa on esitetty, minkä verran matkustajat olisivat valmiita maksamaan
matkataruusta korkeampina lipun hintoina.



Kuva 15. Vastaukset kysymykseen: Mikäli matkataru edellyttäisi lippujen hintojen nostamista, olisin valmis siihen korkeintaan seuraavasti... [InterQuest].

Noin 40 % ei haluaisi matkataruuta, jos se nostaisi lippujen hintoja. Päivittäin autoilevat olisivat valmiit nostamaan lippujen hintoja matkataruun myötä muita vastaajia enemmän, jopa viisi prosenttia. Lipun hinnan nostamiseen yhdellä prosentilla olisi valmis lähes puolet (47 %) vastaajista. Jos "en osaa sanoa" -vastaajat jätettäisiin pois, yli puolet olisi valmis prosentin hinnankorotukseen. Matkataruun kokonaiskustannusten on arvioitu olevan jon-
kin verran alle prosentin liikennöintikustannuksista.

Vastaajista noin 40 prosenttia arvioi, ettei olisi ollut kertaakaan oikeutettu matkataruuseen viimeisen vuoden aikana. Osuutta voi pitää hyvin korkeana. Vastaajilla oli käytössään vain hyvin yksinkertainen määritelmä matkataruujärjestelmästä. Yksinkertaistetussa määritelmässä ei ollut esitetty tilanteita, joissa matkataru ei olisi voimassa.

Avoimissa vastauksissa matkatakkuuta kohtaan esitettiin epäilyksiä ja kyseenalaistuksia. Erityisesti pelättiin matkatakkuun nostavan lippujen hintoja. Matkatakkuuta ei koettu toimivaksi ratkaisuksi ja sen arveltiin lisäävän byrokratiaa. Matkatakkuuta pidettiin toisaalta tarpeellisenä erityisesti seutuliikenteessä. Tärkeäksi koettiin takuu jatkovuoroihin ehtimistä. Monet pitivät tärkeänä luotettavuuden parantamista myös muilla keinoin.

Kansainväliset kokemukset matkatakkuusta

Matkatakkuu on ollut yli 10 vuotta käytössä Oslon seudulla ja palvelu on organisaatiomuutoksen myötä laajentunut Åkerhusissa. Tukholmassa matkatakkuu on ollut käytössä vuodesta 2002 lähtien. Skånessa matkatakkuu on ollut puolestaan vuodesta 2006 lähtien. Kööpenhaminassa matkatakkuu otettiin käyttöön kesäkuussa 2010.

Matkatakkuuseen on oltu tyytyväisiä kaikilla seuduilla, joilla se on ollut käytössä. SL:n tilastojen mukaan vuonna 2002 matkatakkuuta piti mielekkäänä 89 prosenttia vastaajista. Tyytyväisyys on tasaisesti kasvanut siten, että vuonna 2008 jo 99 prosenttia piti järjestelmää mielekkäänä. Matkatakkuun käytön jälkeen noin puolet käyttäjistä on ollut tyytyväisempi SL:n palveluun. Pohjoismaisissa kaupungeissa ei ole tehty tarkkoja vaikutuslaskelmia matkatakkuun vaikutuksista joukkoliikenteen käyttöön. Asiakkaiden tyytyväisyyttä järjestelmään voidaan kuitenkin tutkimusten mukaan pitää myönteisenä. Lisäksi matkatakkuujärjestelmän jatkaminen ja laajentaminen osoittavat myös järjestelmän tarjoajien olevan tyytyväisiä järjestelmään.

5.3 Liikennetaloudellinen arviointi

Matkatakkuu parantaa joukkoliikenteen kilpailukykyä ja tuottaa hyötyä matkustajille, koska myöhästymisriski pienenee. Aika, jonka matkustaja varaa saapuakseen pysäkillä etuajassa, lyhenee. Myös aika, jonka matkustaja varaa määränpäähän ollakseen perillä varmasti ajoissa, lyhenee. Matkatakkuun vaikutuksia voidaan siis liikennetaloudellisissa laskelmissa verrata aika- tai kustannussäästöihin. Matkustajakyselyn mukaan 63 % vastanneista varaa matkaansa ylimääräistä aikaa ehtiäkseen varmuudella ajoissa perille ja 35 % vaihtaa kulkumuotoa, minkä johdosta matkakustannukset usein kasvavat.

Toiseksi matkatakkuu vaikuttaa myös luotettavuuden paranemisen kautta. Luotettavuuden parantamisen vaikutusta liikennetaloudellisiin hyötyihin ei tarkkaan tunneta. Luotettavuuden tai matkustusmukavuuden paraneminen lisää kuitenkin aikasäästön tavoin joukkoliikenteen palvelutasoa ja kilpailukykyä sekä nostaa joukkoliikenteen kulkumuoto-osuutta.

Matkustajakyselyn mukaan 85 % vastanneista olisi valmis pidentämään matka-aikaansa korkeintaan 5 minuuttia, jotta luotettavuus kasvaisi

Jos myöhästymisriskin pienenemisen ja matkustusmukavuuden lisääntymisen yhteisvaikutus aikasäästökseksi muutettuna olisi 2,5 % joukkoliikennematkan keskimääräisestä matka-ajasta (vastaten noin 1,0 minuuttia/matka), olisi järjestelmän yhteiskuntataloudellinen säästö noin 42 miljoonaa euroa/vuosi (HSL-alueella nousuja tehdään noin 314 miljoonaa matkaa/vuosi, ajan arvona on käytetty 8,0 euroa/tunti). Hyödyt vastaisivat kustannuksia, jos matkustusmukavuuden (luotettavuuden) ja aikasäästön yhteisvaikutus vastaisi noin 0,03 %:n tai 1,7 sekunnin matka-ajan lyhentymistä/matka. Tehty liikennemallitarkastelu puolestaan osoitti, että 2,5 %:n matka-ajan lyhentäminen lisäisi joukkoliikenteen kulkutapaosuutta 0,7 %. Joukkoliikenteen matkamäärät kasvaisivat noin 2,8 %. Joukkoliikennemattojen lisääntyessä mallissa sekä kevyen liikenteen matkat että henkilöautomatkat vähenivät.

Matkustajien maksuhalukkuutta arvioitiin matkustajille tehdyn haastattelun avulla. Haastattelu osoitti, että matkustajien maksuvalmius (= matkustajien kokema hyöty rahaksi muutettuna) vaihteli 0 %:sta 5 %:iin lipun hinnasta painotetun keskiarvon ollessa noin 1,1 %. Kun HSL:n lipputulot vuodessa ovat noin 240 M€ ja Helsingin sisäisen liikenteen lipputulot noin 116 M€, voidaan maksuhalukkuustarkastelun pohjalta hyödyiksi arvioida 2,6 M€/v HSL alueella ja 1,3 M€ Helsingin sisäisessä liikenteessä. Kun vastaavien kustannusten oli arvioitu olevan noin 0,78 M€/v HSL-alueella, muodostuu hyöty/kustannus-suhteeksi noin 3,3. Helsingin sisäiselle liikenteelle laskettuna se olisi noin 3,2. Laskelmassa on oletettu, että henkilöt, jotka eivät olleet valmiita minkäänlaiseen lipun hinnan korottamiseen, eivät saisi mitään hyötyä vaikka matkatarjonta toteutettaisiin. Oletuksen johdosta hyöty/kustannus-arviot ovat alalikiarvoja.

Yhteenvedon voidaan todeta, että yllä kuvattujen hypoteettisten esimerkkien ja maksuhalukkuuteen perustuvan selvityksen perusteella hanke on selvästi yhteiskuntataloudellisesti kannattava.

6 Päätelmät ja jatkotoimet

6.1 Päätelmät

Selvitys on osoittanut, että valmiudet ottaa järjestelmä käyttöön vuoden 2012 alussa ovat olemassa. Rautatieliikenteen tiedotusjärjestelmien kehittyessä voidaan myös HSL-alueen lähijunaliikenne sisällyttää järjestelmään vuonna 2012.

Selvityksessä tutkittiin järjestelmälle kahta laajuusvaihtoehtoa, HSL-alue ja Helsingin alue. Laajempaan alueeseen liittyvät riskit ovat suuremmat, mutta järjestelmän tasapuolisuus, oikeudenmukaisuus ja selkeys ovat paremmat. Myös saavutettavissa olevat hyödyt ovat suuremmat.

Myöhästymisen aikarajavaihtoehtoja (15, 20 tai 30 minuuttia) tutkittiin matkustajahaastattelun avulla. Matkustajat kokivat lyhyempien aikarajojen hyödyt merkittävästi 30 minuutin vaihtoehtoa suuremmiksi. Tutkimuksen perusteella voidaan suositella lyhempää aikarajaa.

Säännöt on laadittu mahdollisimman selkeiksi ja yksinkertaisiksi. Erikoistapaukset vaativat kuitenkin aina tulkintaa. Koska järjestelmä on HSL:n luoma vapaaehtoinen etu, voi HSL tehdä tulkinnan itse. Tulkinnat on kuitenkin aina tehtävä kohtuullisuutta noudattaen asiakkaiden luottamuksen säilyttämiseksi.

Myös korvaushakemusten tekeminen ja käsittely on suunniteltu mahdollisimman yksinkertaisiksi. Väärinkäytösten välttämiseksi tarvitaan matkasta kuitenkin perustiedot, jotka voidaan tarvittaessa tarkistaa. Jo väärinkäytöksen mahdollisuuden olemassaolo vahingoittaisi järjestelmän ja HSL:n imagoa.

Käytettävissä olevilla eri menetelmillä arvioituna järjestelmä osoittautui yhteiskuntataloudellisesti kannattavaksi.

6.2 Jatkotoimet

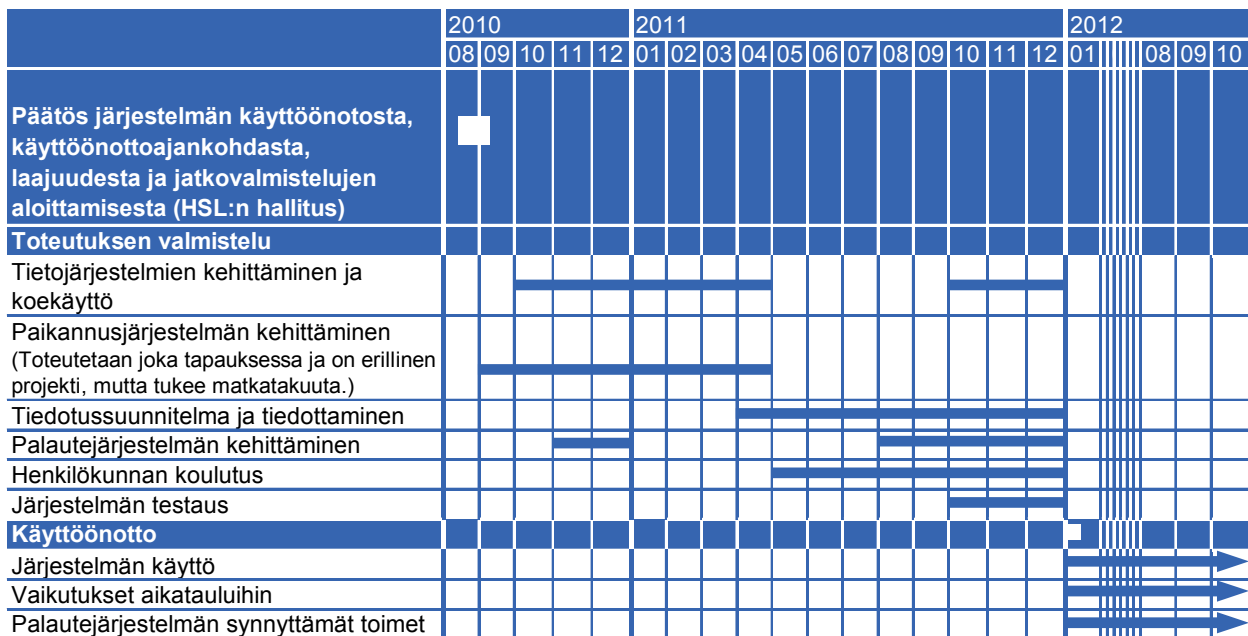
Järjestelmän käyttöönotto edellyttää jatkotoimia, joita kuvataan seuraavassa:

1. **HSL:n hallituksen päätös** järjestelmän käyttöönotosta, käyttöönoton ajankohdasta ja laajuudesta sekä tarvittavien valmistelujen aloittamisesta.
2. **Tietojärjestelmä** korvaushakemusten tekemiseksi, tarkistamiseksi ja arkistointiseksi on luotava. Tietojärjestelmästä on tehty alustava määrittely, jonka pohjalta on myös tehty kustannusarvio. Tietojärjestelmän käyttö edellyttää, että yhteyksiä luodaan mm. reittioppaaseen ja muihin HSL:n tietojärjestelmiin. Lisäksi tarvitaan yhteys tietojärjestelmään, joka tuottaa junien yksityiskohtaiset toteutuneet kulkuajat.
3. **Joukkoliikennevälineiden paikannusjärjestelmä** (GPS) tuottaa tarkat pysäkkien ohitusajat, joita tarvitaan, jotta järjestelmä toimisi parhaalla mahdollisella tavalla. Järjestelmä ei tällä hetkellä toimi koko laajuudessaan ja lisäksi siihen liittyy teknisiä ongelmia. Nämä kysymykset tulisi ratkaista mieluiten jo syksyllä 2010, sillä toteutuneita ohitusaikoja käytetään aikataulusuunnittelussa. Tietojen avulla voidaan

tarkentaa aikatauluja ja erityisesti vähentää etuajassa ajoa ja näin myös korvattavien matkatakautapausten määrää. Paikannusjärjestelmän kehitys on käynnissä joka tapauksessa omana tehtävänään matkakuujärjestelmästä riippumatta.

4. **Tiedotussuunnitelma ja tiedottaminen** käsittävät tiedotusmateriaalin suunnittelun, tekemisen, tuottamisen ja jakelun. Materiaalin ulkoasu ja kieli vaativat ammattitaitoista työtä, sillä esimerkiksi sääntöjen viestittäminen selkeästi ei ole helppoa. Osion matkakuujärjestelmän tiedotusmateriaali tarjoaa hyvän malliesimerkin. Tiedotuksen tulee kohdistua paitsi asiakkaisiin, myös HSL:n henkilökuntaan, lehdistöön ja muuhun mediaan sekä eri sidosryhmiin.
5. **Palautejärjestelmä** on matkakuujärjestelmän olennainen osa. Kaikki matkakuupäätökset arkistoidaan ja tilastoidaan. Tilastot ja erityisesti havaitut häiriöiden syyt on syytä analysoida järjestelmällisesti ja säännöllisesti. Tämä edellyttää valmistelua ja vastuuhenkilöiden määrittämistä jo tietojärjestelmien laadintavaiheessa.
6. **Henkilökunnan koulutus** käsittää korvauskäsittelijöiden koulutuksen. Tehtävä voi kiertyä eri henkilöillä, jolloin ruuhka-aikoina voidaan mobilisoida tehtävään lisää resursseja tai käyttää ulkopuolista työvoimaa. Tiedottamista muulle henkilökunnalle käsiteltiin yllä.

Edellä esitetyt toimet on esitetty aikataulutettuina seuraavassa kaaviossa.



Kuva 16. Matkakuun valmistelun jatkotoimien aikataulu siten, että matkakuu otettaisiin käyttöön vuoden 2012 alkaessa.

HSL:n julkaisuja 19/2010

ISSN 1798-6176 (nid.)

ISBN 978-952-253-037-0 (nid.)

ISSN 1798-6184 (pdf)

ISBN 978-952-253-038-7 (pdf)

HSL Helsingin seudun liikenne

Opastinsilta 6A, Helsinki

PL 100, 00077 HSL

puh. (09) 4766 4444

etunimi.sukunimi@hsl.fi

HRT Helsingforsregionens trafik

Semaforbron 6 A, Helsingfors

PB 100, 00077 HRT

tfn (09) 4766 4444

fornamn.efternamn@hsl.fi