

Liite 3

Syvähaastattelut

Syvähaastattelut

- Kyselyn yhteydessä 157 vastaajaa ilmoitti halukkuudestaan osallistua haastatteluun
- Ilmoittautuneista vastaajista valittiin 37 henkilöä, joille lähetettiin aikataulukysely sekä pyyntö lyhyestä perustelusta ”miksi häntä kannattaisi haastatella”. Tähän sähköpostiin vastaisi kaikkiaan 21 henkilöä.
- Lopulta haastatteluun valittiin 7 henkilöä.
- Haastattelut toteutettiin viikolla 9, ma 27.2. ja ti 28.2.
- Haastateltujen ikäjakauma oli laaja (23–68 vuotta)



Syvähaastattelut

Tavoite

- Selvittää koronan vaikutuksia liikkumiseen ja etenkin joukkoliikenteen käyttöön
- Muodostaa ymmärrys joukkoliikenteen matkustajalle tärkeistä asioista lipputuotteisiin ja niiden hinnoitteluun sekä lipputuotteiden ja niiden hinnoittelun kehittämiseen

Toteutus

- Työn aikana toteutettiin **7 syvähaastattelua**. Haastatellut olivat 23–68-vuotiaita Kuopion kaupunkiseudulla asuvia ja joukkoliikennettä vaihtelevasti käyttäviä henkilöitä (2 opiskelijaa, 1 eläkeläinen)
- Kaikilla haastatelluilla oli käytössään joko Waltti-kortin kausi- tai arvolippu.
- Haastatteluja varten ja keskustelujen tueksi laadittiin 12 hypoteesikuvaa joukkoliikenteen lipputuotteista ja niiden hinnoittelusta.



Syvähaastattelut

Päähavainnot 1/2

- Joukkoliikenteen käyttöön pandemia-aikana vaikutti ensisijaisesti yleiset rajoitukset ja siitä johtunut vähentynyt liikkumistarve – ei niinkään koronatartunnan pelko.
- Moni haastatelluista ei omistanut autoa ja joukkoliikenteen käyttö on monelle ainoa vaihtoehto matkoilla, jotka ovat liian pitkiä kävellen tai pyörällä tehtäviksi. Toisaalta joukkoliikenteen käyttö oli monelle myös tietoinen valinta ja periaatekysymys, vaikka auto olisi käytettävissä.
- Joukkoliikenteen käyttöön ja lipputuotteen valintaan liittyy paljon suunnitelmallisuutta, mutta toisaalta toimivat lipputuotteet tuovat vapautta, joustavuutta ja mahdollistaa spontaanin matkustamisen.
- Voimassa olevan kausilipun valmiiksi maksetut matkat lisäävät joukkoliikenteen käyttöä – houkutus hypätä bussiin on suuri, kun lipusta ei tarvitse maksaa erikseen.



Päähavainnot 2/2

- Lipputuotteiden kehitysideat, jotka mahdollistavat joustavuutta, nähtiin tuottavan erityisesti arvoa. Etenkin kausilipun joustava käyttö ja lähimaksaminen herättivät paljon kiinnostusta. Waltti-kortin arvo- ja kausiliput ovat toimivia tuotteita ja säilyttämistä lipputuotevalikoimassa pidettiin ehdottoman tärkeänä.
- Sukupolvien välillä eroja mobiiliin ja lähimaksun sekä käteismaksun välillä.
- Hinnoittelun toivotaan olevan joukkoliikenteen käyttöön kannustavaa ja paljon joukkoliikennettä käyttäviä palkitsevaa.
- Palvelutason säilyttäminen nähtiin tärkeämpänä kuin lipun hintojen pitäminen ennallaan. Maltillisiin korotuksiin suhtauduttiin yleisesti ottaen ymmärtäväisesti.



Syvähaastattelut

Pandemian vaikutukset liikkumiseen

- Pandemian aikana joukkoliikenteen käyttö väheni haastatelluilla johtuen ensisijaisesti yleisistä koronarajoituksista (muun muassa kokoontumisrajoitukset, etätyösuositus ja etäopinnot).
- Joukkoliikenteen käyttöön ei juurikaan vaikuttanut pelko koronatartunnasta.
- Pandemian aikana moni haastateltu lisäsi kävelyä ja pyöräilyä, jota he ovat jatkaneet myös pandemian jälkeen. Moni siirtyi myös käyttämään lähellä sijaitsevia palveluita, mikä vähensi matkustustarvetta esimerkiksi Kuopion keskustaan.
- Hyötyliikunnan lisääminen on monelle myös periaatteellinen valinta, jolloin lyhyitä joukkoliikennematkoja on korvattu kävelyllä tai pyöräilyllä. Moni kulki matkan toiseen suuntaan joukkoliikenteellä ja toiseen kävellen. Muun muassa sää ja kantamukset vaikuttavat kulkutavan valintaa ja siihen, ottaako bussin vai käveleekö matkan.
- Joukkoliikenteen käyttö palasi haastatelluilla pandemiaa edeltäneelle tasolle nopeasti koronarajoitusten purkaututtua. Osa haastatelluista arveli joukkoliikenteen käytön jopa lisääntyneen.



Syvähaastattelut

Nykyiset lipputuotteet

- **Waltti-kortti - kausilippu**
 - Parasta vapaus ja helppous
 - Tietää, koska kausi päättyy
 - Nettilautaus toimiva
 - Valmiiksi maksetut matkat lisäävät joukkoliikenteen käyttöä.
- **Waltti-kortti - arvolippu**
 - Näppärä, helppo
 - Ladattavan summan voi valita vapaasti
 - Toimii muissakin Waltti-kaupungeissa
- **Mobiililippu**
 - Nykyinen kalliimpi hinta ei houkuttele käyttämään mobiililippua. Hinnan tulisi olla sama kuin arvolipulla.
 - Yksittäiset matkat, voi tarjota matkan kaverille.
 - Selkeä ja helppokäyttöinen
 - Puhelin aina mukana
 - Havaittu ongelmia, ei yhteyttä, lipun osto jumittuu. (Waltti-kortti toimii aina)
- **Kertalippu**
 - Kallis, ei useinkaan käteistä

”Pidän kortilla aina arvoa, jotta voin aina tarvittaessa ottaa bussin”

”Kun on kausilippu, niin tulee käytettyä enemmän bussia.”

”Kausilippu mahdollistaa huolettoman liikkumisen. Ei tarvitse pelätä, että matkat loppuisivat kesken.”

”Arvolipulla liikkuessa suunnittelen matkat tarkkaan, kausilipulla ei tarvitse miettiä matkojen määrää.”



Syvähaastattelut

Ratkaisuhypoteesit 1/3

- Kausilipun pituuden vapaa valinta, 10–365 vrk +
 - Hinnoittelu vaikuttaa pidemmän voimassaolon houkuttelevuuteen. Pidemmän lipun alennus houkuttelisi ostamaan lipun pidemmäksi aikaa.
 - Koettiin joustavaksi, kun lipun voisi hankkia tarpeen mukaan. Vuotta pidettiin pitkänä aikana ostaa kerralla, Muutama kuukausi tai puoli vuotta sopiva pituus kausilipulle, toisaalta myös kuukautta lyhyemmälle jaksolle tunnistettiin olevan toisinaan tarvetta.
 - Pystyykö lipun voimassaolon keskeyttämään tai siirtämään, jos vaikka sairastuu eikä pysty liikkumaan?
 - Sitouttaa käyttämään joukkoliikennettä
- Kausilipun joustava käyttö + + +
Käytä 30 valitsemanasi päivänä 90 päivän aikana
 - Vastinetta rahalle, kausilipun kaikki päivät käyttöön.
 - Sopii etenkin ei päivittäin joukkoliikennettä käyttävälle, vaihtoehto arvolipulle. Varteen otettava vaihtoehto arvolipulle.
 - Paljon joukkoliikennettä käyttävälle (lähes päivittäin) joustosta ei juurikaan hyötyä, jos päivät tulevat täyteen kuukauden aikana
 - Joutuisi pitämään kirjaa tai muuten seuraamaan käytettyjen matkustuspäivien kulumista.

”Voimassa oleva kausilippu lisää houkutusta hypätä bussiin. Arvolippu kannustaa kävelemään lyhyet matkat”

”Hinta vaikuttaa lipputuotteen valintaan. Lasken tarkkaan, mikä tulee minulle edullisimmaksi”



Syvähaastattelut

Ratkaisuhypoteesit 2/3

- Edullinen arvolippu korvaisi kausilipun
 - Arvolipulla matkustavalle hyvä muutos, halvempi hinta lisäisi joukkoliikenteen käyttöä
 - Paljon joukkoliikennettä käyttävälle ei nähty hyvänä ratkaisuna, kausilipun katsottiin tulevan halvemmaksi. Erillisinä ostettuna vähentäisi joukkoliikenteen käyttöä.
 - Molemmat arvolippu ja kausilippu nähtiin tarpeellisiksi.
- Lähimaksu + + + +
 - Hinnan tulisi olla sama kuin arvolipulla.
 - Maksukortti on aina mukana
 - Hyvä hätävara/backup, jos Waltti-kortilta arvo loppuu
 - Etenkin satunnaisesti joukkoliikennettä käyttävälle tai turistille.
 - Houkuttelisiko satunnaisesti joukkoliikennettä käyttäviä (etenkin miehiä), kun erillistä kortti ei olisi välttämätön. Satunnaisesti joukkoliikennettä käyttävällä voi olla kynnyks hankkia Waltti-kortti.

”On suuri ero, maksaako jokaisen matkan erikseen vai onko matkat jo maksettu.”

”Halvemmalla hinnalla tulisi matkustettua enemmän. Houkuttelisi käyttämään bussia lyhyilläkin matkoilla.”



Ratkaisuhypoteesit 3/3

▪ Hintakatot +

- Hintakatot herättivät kiinnostusta, mikä olisi itselle sopivin
- Päivän hintakatto voisi korvata vuorokausilipun
- Voisi kannustaa lisäämään joukkoliikenteen käyttöä
- Pyöräilijän ”lumilippu” – hintakaton toteuduttua 5 kuukautena, ovat loppupuolen vuoden matkat ilmaisia



Syvähaastattelut

Lippujen hinnoittelu 1/2

- Nykyiset hinnat
 - Nykyisiä lippujen hintoja pidettiin kohtuullisina.
 - Toisaalta lyhyet matkat koettiin suhteessa kalliimmilta, kun samaan hintaan pääsee liikkumaan laajalla alueella. Hinta Siilinjärvelle tosi halpa etäisyyteen nähden, sama hinta lyhyellä matkalla tuntuu kalliilta. Laaja maksuvyöhyke vaikuttaa mielikuvaan matkan hinnasta.
 - Vyöhykeuudistuksen myötä lisäsi matkustusta, merkittävä hintaero kausilipussa.
- Yhtenäinen hinnoittelu: sama hinta arvolipulla, mobiililipulla ja lähimaksulla. Mobiililipun (ja lähimaksun) käyttö kasvaisi, jos sama hinta kuin arvolipulla, ja samalla korvaisi arvolipulla tehtyjä matkoja.
- Hinnoittelun toivottiin olevan joukkoliikenteen käyttöön kannustava sekä paljon joukkoliikennettä käyttäviä palkitseva.

Joukkoliikenteen käyttäjät hintatietoisia - maksimaalinen hyöty ostetusta lipusta:

- Vaihtoajan hyödyntäminen
- Matkustusajankohdan valinta (eläkeläislippu)
- Lipputuotteiden vertailu ja edullisimman valinta käyttötarpeen mukaan
- Lyhyiden matkojen korvaaminen kävelyllä



Syvähaastattelut

Lippujen hinnoittelu 2/2

- Hinnan korottaminen
 - 10 %:n korotus nähtiin kipurajana kaikissa lipputuotteissa, opiskelijalipuissa 5 %:n korotusta pidettiin tuntuvana.
 - Kausilipussa 60 € pidettiin ehdottomana kipurajana, joka vaikuttaisi kausilipun hankintaan. Arvolipulla matkustettaessa joukkoliikenteen käyttö vähenisi nykyisiltä kausilippulaisilta.
- Palvelutaso vs. lipunhinta
 - Palvelutason säilyttämistä pidettiin tärkeänä: toimiva joukkoliikenne mahdollistaa liikkumisen
 - Nykyistä palvelutasoa pidettiin hyvänä, mutta toivottiin, ettei siitä tingitä.
 - Korotuspaineeseen suhtauduttiin ymmärtäväisesti, vaikkakaan sitä ei tietenkään pidetty toivottavana.
 - Kompromissi / keskitie



Syvähaastattelut

Muita ideoita

- Lipputuotteet ja hinnoittelu
 - City-lippu lyhyille joukkoliikennematkoille keskustan alueella (vert. Oulu), sisäkkäiset vyöhykkeet → lisäisi joukkoliikenteen käyttöä lyhyillä matkoilla keskustassa
 - Muistutus sähköpostiin, kun arvoa on vähän jäljellä tai kausilippu on päättymässä.
 - Hintojen korottaminen vaiheittain: ”ei isoa kertakorotusta vaan useampia pieniä korotuksia”
 - Lippujen hallinnointi mobiilissa – kaikki lippuasiat yhdessä paikassa:
 - Waltti-kortin tiedot
 - Lipun voimassaolon tarkistaminen
 - Arvon ja kauden lataaminen Waltti-kortille
 - Jos lippuvalikoima on laaja, laskuri, jonka avulla voisi selvittää itselle parhaan (kustannustehokkaimman) lipputyypin, olisi hyödyllinen. Nykyisestä kolmesta vaihtoehdosta on helppo laskea itselle sopivin lipputyyppi.
 - Lippuyhteistyö VR:n kanssa, Waltti-kortilla matkustaminen kaukojunissa Kuopion seudulla – junalla pääse nopeasti ja vaihdolla pääsisi bussiin



Syvähaastattelut

Muu palaute

- Muita keskusteluissa esille nousseita asioita
 - Täydet bussit, aina ei pääse kyytiin – ei voi aina luottaa, että pääsee kyytiin ja perille ajoissa. Matkustajamäärät kasvaneet selvästi viime aikoina, pandemian aikaan oli enemmän tilaa busseissa.
 - Reittisuunnittelu yhdessä yritysten kanssa, lyhyet kävelymatkat pysäkeiltä
 - Vaihtoyhteyksien toimivuus: etenkin sunnuntaisin linjoilla 31 ja 4 vaihtoyhteys ei toimi, linjan 4 bussi ehtii lähteä juuri ennen linjan 31 saapumista
 - Hyvää palautetta kuljettajille

