

# Superbussiliikenteen konseptikäsikirja

Superbussiliikenteen konseptiomistaja\*: asiakkuuspäällikkö Riikka Salkonen

Superbussiliikenteen konseptiomistajan varahenkilö: asiakaspalvelusuunnittelija Maiju Lieskivi

Viimeksi päivitetty: 11.3.2025

\*Konseptiomistaja (tai tuoteomistaja) vastaa Superbussiliikenteen kokonaiskonseptin hallinnasta ja kehittämisestä. Hänen tehtävänä on varmistaa, että superbussiliikennettä toteutetaan konseptin mukaisesti ja mahdollisesti konseptiin tehtävät muutokset jalkautuvat käytäntöön sekä asiakkaille, liikennöitsijöille ja muille sidosryhmille. Konseptiomistaja valvoo superbussiliikenteen palvelun laatua ja asiakaskokemusta.

## Sisällys

1	Konseptikäsitteen tarkoitus .....	4
2	Superbussiliikenne palveluna .....	5
2.1	Superbussit joukkoliikennemuotona.....	5
2.2	Superbussien asiakaslupaus .....	5
2.3	Superbussipalvelun tuottamiseen osallistuvat tahot ja sidosryhmät .....	6
3	Superbussien visuaalinen identiteetti.....	7
3.1	Värityys.....	7
3.2	Typografia ja muut visuaaliset elementit .....	7
3.3	Mainonta superbussikaluston ulkopinnoilla.....	7
4	Liikennöinti .....	8
4.1	Liikennöintialueet ja -linjat .....	8
4.2	Liikennöintiajat ja vuorovälit .....	9
4.3	Täsmällisyys .....	9
4.4	Pysähtymiskäytännöt .....	10
5	Superbussikuljettaja.....	11
5.1	Ajotapa .....	11
5.2	Asiakaspalvelu.....	11
5.3	Kuljettajan tarjoama neuvonta ja opastus .....	12
5.4	Kuuluttaminen .....	12
6	Asiakasopastus ja lippujärjestelmä.....	14
6.1	Neuvonta ja opastus.....	14
6.2	Löytötavarat.....	15
6.3	Lippujärjestelmä.....	15
7	Siivous ja kunnossapito .....	16
7.1	Kaluston siivous, jätehuolto ja kunnossapito .....	16
7.2	Pysäkin siivous, jätehuolto ja kunnossapito .....	17
8	Turvallisuus.....	18
8.1	Turvatekniikan hyödyntäminen .....	18
8.2	Kuljettajien ja valvomon rooli.....	18
8.3	Kaluston turvallisuus .....	18
8.4	Pysäkkiympäristön turvallisuuden huomioiminen.....	19
8.5	Erytistarpeisten matkustajien huomioon ottaminen .....	19
9	Matkustajainformaatio .....	20

9.1 Yleisiä periaatteita.....	20
9.2 Staattinen ja reaaliaikainen matkustajainformaatio.....	21
9.4. Häiriöviestintä.....	23
10 Ympäristönäkökulmien huomiointi .....	25
10.1 Ympäristö.....	25
10.2 Ilmasto.....	25
11 Superbussiliikenteen asiakaskokemuksen mittarit.....	27
11.1 Tulomittarit (asiakaskokemuksen mittaaminen).....	27
11.2 Taustoittavat mittarit (operatiivisten prosessien mittaaminen) .....	28
11.3 Mittareiden seuranta .....	29
12 Superbussiliikenteen työntekijäkokemus.....	30
13 Superbussikalusto .....	31
13.1 Superbussikaluston yleisiä ominaisuuksia.....	31
13.2 Käyttöön tuleva (käytössä oleva) superbussimalli .....	32
13.3 Kaluston määrä .....	32
13.4 Superbussien yhtenäinen tunnistettavuus ja palvelutaso eri linjoilla.....	32
13.5 Superbussimatkustamon vaatimusmäärittelyt.....	32
13.6 Superbussivarikko .....	38
14 Superbussien infrastruktuuri .....	39
14.1 Superbussireitti .....	39
14.2 Superbussipysäkki .....	40
14.3 Pysäkkiympäristö .....	41
14.4 Poikkeustilanteet Infrassa .....	41

## 1 Konseptikäsikirjan tarkoitus

Tämä konseptikäsikirja määrittää ja kuvaa Nyssen tarjoaman superbussiliikenteen asiakaskokemuksen. Konseptikäsikirjan tarkoitus on tarjota määritykset, vaatimukset ja tavoitetila superbussiliikenteen liikennöinnille, kalustolle ja infralle tavoitellun asiakaskokemuksen ja menestyksekkään toiminnan saavuttamiseksi. Konseptilla varmistetaan asiakastyytyväisyyttä, optimoidaan palveluprosesseja, lisätään turvallisuutta ja luotettavuutta sekä vahvistetaan Nyssen brändiä ja bussiliikenteen imagoa.

Käsikirja toimii tärkeänä työkaluna Tampereen kaupungin joukkoliikenneyksikön ja liikennöitsijöiden (ensivaiheessa Tampereen Kaupunkiliikenne Oy) päätöksentekijöille, suunnittelijoille ja henkilöstölle. Käsikirja ohjaa toimijoita tuottamaan superbussiliikenteen yhdenmukaisesti ja tehokkaasti määritellyllä laatutasolla. Sitä voidaan esimerkiksi hyödyntää viestinnässä ja tiedon jakamisessa, koulutuksissa ja perehdyttämisessä, kilpailutuksissa sekä sopimuksien ehdoissa ja velvoitteissa. Käsikirja toimii dokumentaationa, johon voidaan viitata tarvittaessa. Tämä voi olla erityisen hyödyllistä, jos tarvitaan tarkkoja tietoja tai ohjeita tietyissä tilanteissa. Konseptikäsikirja on elävä dokumentti. Sitä päivitetään säännöllisesti konseptiin tehtyjen muutosten pohjalta.

## 2 Superbussiliikenne palveluna

Superbussiliikenne osa joukkoliikennejärjestelmää Tampereen seudulla. Superbussiliikennettä tarjotaan runkolinjoilla ja liikennöinti hoidetaan nivelbussikalustolla.

### 2.1 Superbussit joukkoliikennemuotona

Superbussiliikenne tarjoaa erinomaisen joukkoliikennepalvelun alueille, jonne raideliikennettä ei ole tarkoitus tuoda.

Superbusseilla liikennöidään keskeisillä runkoliikenteen linjoilla. Superbussit liikennöivät suuren matkustajavolyymin reittejä 7 ja 8. Yhdessä ratikan kanssa ne muodostavat joukkoliikennejärjestelmän selkärangan. Näillä reiteillä liikennöidään säännöllisesti, tiheästi ja laajasti, ja ne yhdistävät suuria matkustajavirtoja palvelevia alueita, kuten kaupungin keskustan, asuinalueita ja keskeisiä aluekeskuksia. Runkoliikenteen reitit ovat selkeitä ja helposti tunnistettavia, ja ne tarjoavat nopean ja tehokkaan tavan liikkua kaupungin tai alueen halki. Runkolinjoille voidaan toteuttaa liityntäliikennettä.

Superbussiliikenne toteutetaan nivelbusseilla. Nivelbussi on linja-auto, jossa on kaksi erillistä matkustajatilaa, jotka on yhdistetty toisiinsa nivelen ja haitarimaisen kääntyvän osan avulla. Tämä rakenne mahdollistaa bussin pituuden kasvattamisen ja suuremman matkustajakapasiteetin ilman, että ajoneuvon kääntyvyys ja liikkuvuus kaupunkiympäristössä heikentyisivät merkittävästi.

### 2.2 Superbussien asiakaslupaus

Superbussiliikenteelle on määritetty asiakaslupaus. Asiakaslupaus kiteyttää sen, mitä arvoa ja hyötyä palvelu tuottaa asiakkaalle. Asiakaslupaus myös viestii, miten superbussiliikenne eroaa muusta joukkoliikenteestä.

Asiakaslupaus vaatii sitoutumista ja se tulee lunastaa operatiivisessa toiminnassa. Siksi asiakaslupauksen toteutumista myös systemaattisesti mitataan. Asiakaslupaus voidaan viestiä asiakkaille tai pitää sisäisenä ohjenuorana palvelun laadulle:

---

*Superbussit – keskeisillä reiteillä luotettavasti, turvallisesti ja mukavasti.*

---

Superbussiliikenne on laadultaan parasta mahdollista bussipalvelua Nysse-alueella, ja vastaa ratikkaliikenteen palvelutasoa. Kiteytettynä se ilmenee luotettavuudessa, helppoudessa, puhtaudessa, mukavuudessa ja turvallisuudessa seuraavin tavoin:

#### Superbussiliikenne on luotettavaa

- Superbussiliikenne on täsmällistä. Superbussi pysyy aikataulussaan, eikä se juutu ruuhkiin. Tämä varmistetaan superbussiliikenteelle kohdennetuilla liikennevaloetuuksilla ja joukkoliikennekaistoilla. Pysäkipysähdykset ovat mahdollisimman jouhevia, koska kyytiin voi nousta ja kyydistä poistua kaikista ovista, eikä kuljettaja myy lippuja.
- Superbussin kyytiin mahtuu aina. Superbussit voivat ottaa kyytiin jopa 100 matkustajaa kerrallaan. Lisäksi tiheä vuoroväli takaa kyytiin mahtumisen.
- Matkustajainformaatio on paikkaansa pitävää. Superbusseissa ja pysäkeillä esitetty informaatio on luotettavaa ja reaaliaikaista.

#### Superbusseilla on helppoa matkustaa

- Kulkemista ei tarvitse suunnitella. Superbussiliikenne on säännöllistä. Vuoroväli on pääosan päivästä enintään 10 minuuttia. Superbussit liikennöivät aamusta yöhön kaikkina viikonpäivinä.
- Matkustaminen on nopeaa. Tiheän vuorovälin vuoksi matka-aika kokonaisuudessaan lyhenee, kun odottamiseen ei kulu aikaa. Liikennevaloetuuudet ja omat bussikaistat mahdollistavat jouhevan liikennöinnin.
- Reitit ovat pysyviä. Superbussiliikenteen linjat pidetään samoina, jotta matkustajat muistavat linjan reitin helposti. Reittisuunnittelussa otetaan huomioon asiakastarpeet.
- Superbussipysäkit ovat helposti saavutettavissa. Pysäkkien sijainti on suunniteltu asiakastarpeeseen perustuen.
- Superbusseja voivat käyttää kaikki. Superbussit ja pysäkit ovat mahdollisimman esteettömiä. Matkustajainformaatio on audiovisuaalista. Matkustajainformaatioissa moniaistisuus huomioitu. Turvallisen tilan -periaatteita ylläpidetään matkustamossa.

## Superbussit ovat puhtaita

- Superbussit pysyvät siisteinä. Superbussit siivotaan kerran päivässä. Kuljettaja tarkistaa matkustamon päätepysäkeillä ja siistii sen tarvittaessa.
- Superbussit säilyttävät raikkaan ilmeen. Superbussien sisustus ylläpitohuolletaan säännöllisesti ja päivitetään 8-10 vuoden ikäisinä. Rikki menneet asiat korjataan välittömästi.
- Superbussit ovat päästöttömiä. Superbussit ovat lähipäästöttömiä. Käytetty sähkö on tuotettu kestävin energialähtein. Päästöjä ei synny liikenneympäristöön tai liikennöidyille alueille.

## Superbusseilla on mukavaa matkustaa

- Superbusseilla matkustaminen on miellyttävää. Matkustamot ovat hiljaisia ja akustisesti miellyttäviä sekä sopivasti ilmastoituja ja lämmitettyjä. Kuljettajat on koulutettu ajamaan huomaavaisesti.
- Superbusseilla matkustaminen on viihtyisää. Matkustamot ovat visuaalisesti tyylikkäitä. Matkustamossa on mahdollista lukea sekä käyttää ja ladata mobiililaitteita. Matkustamonäytöillä esitetään kaupungin tiedotteita, uutisia ja säätietoja. Valaistus säätyy vuorokauden ja vuodenajan mukaan.
- Lasten, myös yksin matkustavien, erityistarpeet huomioidaan. Lasten erityistarpeita otetaan huomioon muun muassa istuinten korkeuden ja lastenvaunualueen pintamateriaalien valinnoissa.

## Superbusseilla on turvallista matkustaa

- Superbusseissa torjutaan ulkoisia uhkia (security). Valvontakamerat, järjestyksenvalvonta ilta- ja yöaikaan ja kuljettajatoiminta ennaltaehkäisevät häiriökäyttäytymistä, auttavat matkustajia saamaan apua ja lisäävät turvallisuuden tunnetta. Ammattitaitoiset kuljettajat ylläpitävät järjestystä ja puuttuvat häiriötilanteisiin. Yöaikaan superbussiliikenteen turvallisuutta tuetaan erityisin toimenpitein.
- Superbusseissa ehkäistään onnettomuuksia (safety). Esteettömät sisäänkäynnit, turvavälineet (esim. turvakäteet) sekä selkeät turvallisuusohjeet ja evakuointisuunnitelmat varmistavat matkustajien turvallisuuden, kun taas siistit ja hyvin ylläpidetyt pysäkit vähentävät onnettomuusriskejä. Kuljettajien ajotapa, kuten bussin liikkeelle lähtö ja pysähtyminen on turvallista.

## 2.3 Superbussipalvelun tuottamiseen osallistuvat tahot ja sidosryhmät

Superbussipalvelun asiakaskokemuksen johtamisesta vastaa Tampereen kaupungin joukkoliikenneyksikkö. Palvelun tuottamiseen osallistuvat liikennöitsijät sekä katuverkon ylläpidosta ja kunnossapidosta vastaavat. Palvelun tuotantoa ohjataan liikennöintisopimuksella. Superbussipalvelun vuosittaisista tavoitteista sovitaan yhdessä osapuolien kanssa.

## 3 Superbussien visuaalinen identiteetti

### 3.1 Väritys

*Konseptikäsikirja päivitetään visuaalisen ilmeen osalta suunnittelun edetessä (kevät-kesä 2025): Superbussipalvelulle suunnitellaan oma ulkoasu (esimerkiksi väritys ja symboliikka), jota voidaan hyödyntää kalustossa, pysäkeillä ja opastuksessa. Lähtökohtaisesti sininen väri yhdistää palvelun liikennemuotona bussien kategoriaan. Sininen väri on jo käytössä nykyisessä bussikalustossa sekä opastusmateriaaleissa.*

*Suunnittelun pohjana käytetään nivelbussimallia, jossa on kolmet pariovet. Lopullinen suunnitelma muotoutuu vasta, kun kalustomalli on selvillä.*



Superbussipalvelu erottuu visuaalisesti muusta bussipalvelusta. Omalla ilmeellä saavutetaan seuraavia hyötyjä:

**Selkeä tunnistettavuus:** Yksilöllinen ulkoasu auttaa matkustajia erottamaan superbussit helposti muista liikennevälineistä ja reiteistä, mikä vähentää sekaannuksia ja parantaa käyttökokemusta.

**Brändin vahvistaminen:** Oma ulkoasu auttaa rakentamaan vahvaa brändiä superbussiliikenteelle, tehden siitä erottuvan ja tunnistettavan osan joukkoliikennejärjestelmää, mikä lisää sen arvostusta ja houkuttelevuutta.

**Opastaminen ja navigointi:** Visuaalisesti erottuvat bussit tekevät navigoinnista helppoa erityisesti uusille tai satunnaisille matkustajille. Ulkoasu toimii opasteena, joka ohjaa matkustajia tehokkaasti ja intuitiivisesti runkoreiteille.

**Matkustajamäärien hallinta:** Kun superbussit on helppo erottaa, matkustajat tietävät mitkä bussit kuljettavat enemmän matkustajia ruuhka-aikoina. Tämä ohjaa heitä käyttämään niitä ensisijaisesti, mikä tasoittaa kuormitusta koko joukkoliikenteen verkossa.

**Yhtenäinen ja ammattimainen ilme:** Yksilöllinen ulkoasu luo yhtenäisen ja ammattimaisen ilmeen, joka viestii luotettavuudesta ja laadusta. Se myös symboloi superbussien roolia keskeisenä osana kaupungin joukkoliikennejärjestelmää.

### 3.2 Typografia ja muut visuaaliset elementit

Superbussiliikenteen visuaalinen identiteetti noudattaa Nyssen visuaalista identiteettiä. Linjakartoissa runkolinjat korostetaan paksummalla viivalla verrattuna muihin linjoihin.

### 3.3 Mainonta superbussikaluston ulkopinnoilla

Superbussikalustossa vältetään ulkopintojen mainoksia, jotta linja-auton tunnistettavuus superbussina säilyy.

## 4 Liikennöinti

Superbussien liikennöinnin periaatteet painottavat asiakaskokemuksen näkökulmasta suurten matkustajavirtojen sujuvaa ja täsmällistä palvelua, sekä ympärivuorokautista saatavuutta.

Matka-aika pidetään mahdollisimman lyhyenä tiheillä ja vakioituilla vuoroväleillä. Palvelun täsmällisyys on keskeistä, mikä lisää luotettavuutta. Lisäksi pysäkit ja pysähtymiskäytännöt on suunniteltu mahdollisimman ennakoitaviksi ja helppokäyttöisiksi.

Periaatteiden toteutuminen edellyttää, että

- aikataulusuunnitteloilla on selkeät määritykset palveluajoista, vuorovälvaihteluista eri viikonpäivinä ja kattavaa tietoa toteutuneista ajoajoista eri vuorokauden- ja vuodenaikoina. (Aikataulusuunnittelun periaatteet laaditaan vuoden 2025 aikana.)
- kuljettajilla on selkeät ohjeet liikennöintiin (esimerkiksi kuljettajavaihtoihin ja pysähtymiskäytäntöihin liittyen). Kuljettajien työvuorot soveltuvat suunniteltuihin aikatauluihin.
- muuttuvat tekijät, kuten työmaat sekä infran kehitys huomioidaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

### 4.1 Liikennöntialueet ja -linjat

Superbussit liikennöivät Nysse-alueella suurten matkustajavirtojen alueilla, joissa tarvitaan suurta kapasiteettia, ja jonne raideliikennettä ei ole tarkoituksenmukaista tuoda. Superbussipalvelua tarjotaan linjoilla 7 ja 8. Reitteihin tehdään muutoksia vain pakottavista syistä, asiakastarpeet huomioiden.

Kuva: Superbussilinjojen reitit ja aikataulu sekä Tampereen Ratikan reitit ja jatkolinjoihin toteutusaikataulut





## 4.2 Liikennöntiajat ja vuorovälit

Superbussit liikennöivät vuoden jokaisena päivänä, mahdollisimman laajoilla palveluajoilla. Superbussit liikennöivät tiheästi. Vuoroväli on vakioitu ja pääosan päivästä enintään 10 minuuttia.

*Bussipalvelun laatuluokitus suunnitellaan vuoden 2025 aikana. Laatuluokitus määrittää palveluajat eri viikonpäiville sekä eritasoiset vuorovälit liikennevuorokauden eri aikoina (esim. aamu, ruuhka, ilta, yö).*

## 4.3. Täsmällisyys

Superbussiliikenteen täsmällisyys on erittäin tärkeää, jotta vuorovälit pysyvät tasaisina. Palvelu on laadukasta ja luotettavaa, kun bussit kulkevat aikataulujen mukaisesti.

Täsmällisyyttä tuetaan seuraavasti:

### Kadut ja pysäkit

- Superbusseilla on liikennevaloetuedet.
- Superbussien reiteillä on bussikaistoja.
- Pysäkkien arkkitehtuuri tukee sujuvia pysähdyksiä (isolle kalustolle sopiva muotoilu ja riittävä tilaa).
- Reiteillä ja pysäkeillä on parhaan laatutason kunnossapitosopimukset.

### Aikataulusuunnittelu

- Aikataulut suunnitellaan toteutuneiden ajoaikojen perusteella. Ajoaikojen kehitystä seurataan säännöllisesti.
- Reiteillä on useita ajantasauspysäkkejä.
- Vuorovälit suunnitellaan kysyntää vastaaviksi, jotta vuorot eivät ole ylitäysiä. Matkustajamäärän kehitystä seurataan säännöllisesti.

### Liikennöinnin suunnittelu

- Liikennöintisopimus varmistaa riittävän kapasiteetin (kalusto ja kuljettajat).
- Superbussien palvelu priorisoidaan poikkeustilanteissa (kalustopula, kuljettajapula, vaikea talvikeli ja infran kunnossapito).

### Kuljettajan toiminta

- Kuljettaja ei ohita ajantasauspysäkkiä etuajassa.
- Kuljettaja pysähtyy välipysäkillä mahdollisimman täsmällisesti. Etuajassa ajamista on syytä välttää. Myöhässä olemisen ohjeellinen viiteaika on +1 min (viiteaikaa voidaan käyttää esimerkiksi bonusten tai sanktioiden mittaroinnissa).
- Kuljettaja seuraa vuoronsa täsmällisyyttä ajoneuvolaitteilta ja toimii annettujen ohjeiden mukaan jos edistää/on myöhässä (esimerkiksi: Matkustajia otetaan kyytiin vain bussin ollessa pysähtyneenä pysäkillä. Pysähtymisen merkinä on pysäkin suuntaan päällä oleva vilkku.)
- Kuljettajavaihdot on sallittuja vain päätepysäkeillä.
- Kuljettaja noudattaa häiriötilanteissa laadittuja ohjeita.

### Liikennöintisopimus

- Riittävä kuljettaja- ja kalustokapasiteetti (myös varalla; vuoroja ei lähtökohtaisesti peruta, sillä superbussipalvelu on priorisoitu häiriötilanteissa).
- Täsmällisyyskannuste liikennöintisopimukseen.

## 4.4 Pysähtymiskäytännöt

Bussi pysähtyy pysäkeillä, kun

- matkustaja antaa pysäkillä merkin kättä heilauttamalla.
- matkustaja painaa bussissa Stop-painiketta.

Kaikki ovet avataan pysähtymisen jälkeen välittömästi. Näin matkustajien poistuminen ja kyytiin nouseminen sujuu joustavasti ja pysähtymisaika lyhenee erityisesti ruuhkassa.

## 5 Superbussikuljettaja

Superbussikuljettaja kuljettaa ja palvelee ammattitaidolla sekä ylittää asiakkaan odotukset. Superbussikuljettajiksi pääsee kuljettajia, jotka ovat innokkaita ja halukkaita tarjoamaan laadukasta asiakaspalvelua ja sitoutuneet sen tarjoamiseen päivittäisessä työssään. Superbussikuljettajia koulutetaan tavanomaista enemmän heidän ammattitaitonsa kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi. Superbussikuljettajien suoriutumista mitataan. Superbussien korkeampi asiakaspalvelun laatu on myös peruste muusta bussiliikenteestä poikkeavalle suoritekustannukselle.

### 5.1 Ajotapa

Kuljettajien ajotapaa seurataan erillisellä järjestelmällä. Superbusseja liikennöidään huomaavaisesti ja tasaisesti, jotta matkustajat eivät kaadu, ja jotta he eivät tule huonovointisiksi.

Kiihdytyksen ja jarrutuksen tulee olla tasaisia. Ajo pitää olla tasaista myös niissä tilanteissa, jolloin ollaan aikataulusta jäljessä. Ajotapa ei saa olla nykivää. Ajotapaa voidaan avustaa tai tasalaatuistaa autonomisilla toiminnoilla.

Kuljettajien keskittymistä superbussien ajamiseen voidaan seurata automaattisilla avustamilla.

### 5.2 Asiakaspalvelu

Superbussien kuljettajat noudattavat Nyssen yleistä kuljettajaohjeistusta, mutta heiltä odotetaan tavanomaista parempaa asiakaspalveluasennetta. Superbussikuljettajan tarjoamassa asiakaspalvelussa keskeistä on ystävällisyys ja matkustajien turvallisuuden varmistaminen. Se on yhdistelmä teknistä ammattitaitoa, matkustajavirtojen hallintaa ja positiivista matkustajakokemuksen luomista. Tässä keskeisiä piirteitä superbussikuljettajan asiakaspalvelusta:

[Ammattitaitoinen ja rauhallinen käytös:](#) Superbussikuljettajan ammattimainen asiakaspalvelu tarkoittaa ystävällistä ja asiakaslähtöistä toimintaa, turvallisuuden valvontaa sekä matkustajien erityistarpeiden huomioimista, yhdistettynä täsmälliseen ja sujuvaan liikennöintiin. Kuljettajan on pysyttävä rauhallisena ja ammattitaitoisena myös ruuhkaisina aikoina. Heidän tehtävänsä on varmistaa, että matkustajat tuntevat olonsa turvalliseksi ja että matka sujuu sujuvasti. Kuljettaja säilyttää rauhallisen ajotyylin myös ruuhka-aikaan. Aikataulussa pysymiseksi ei ajeta ylinopeutta. Myös työvuoron viimeinen lähtö ajetaan nopeusrajoituksia noudattaen.

[Tervehtiminen ja ystävällisyys:](#) Vaikka bussit voivat olla täynnä, kuljettajan tervehtii matkustajia ystävällisesti ja on kohtelias. Kuljettaja voi tervehtiä asiakasta itselleen ja tilanteeseen sopivalla, kohteliaalla tavalla.

[Informatiivisuus ja selkeys:](#) Superbussikuljettajan tulee olla valmis vastaamaan kysymyksiin reiteistä ja aikatauluista. Selkeät kuulutukset mahdollisista muutoksista tai häiriöistä reitillä parantavat matkustajien kokemusta.

[Matkustajien ohjaaminen ja neuvominen:](#) Kuljettaja tulee auttaa matkustajia, erityisesti heitä, jotka eivät ole tuttuja maksamisen tapojen kanssa. He neuvovat tarvittaessa matkan maksamisessa ja tarjoavat ohjeita omalta reitiltään.

[Turvallisuuden ja sääntöjen noudattaminen:](#) Kuljettajan on varmistettava, että matkustajat noudattavat turvallisuusohjeita, jotta liikennöinti sujuu turvallisesti. Heidän tulee ystävällisesti ohjata matkustajia kuuluttamalla esimerkiksi siitä, että lastenvaunut sijoitetaan niille varatulle alueelle.

Aikataulun hallinta: Superbussien kuljettajan huolehtii, että pysytään aikataulussa, koska runkolinjoilla on suuri matkustajavirta ja aikataulunmukainen liikennöinti on kriittistä. Taitava aikataulunhallinta on osa hyvää asiakaspalvelua. Superbussit liikennöivät tiheästi, joten myöhässä kyytiin juoksevaa matkustajaa ei jäädä odottamaan.

Häiriötilanteiden hallinta: Kuljettajan on osattava hoitaa mahdolliset konfliktit tai tekniset häiriöt rauhallisesti, ammattimaisesti ja ystävällisesti, tarjoten tarvittaessa ohjeita matkustajille. Poikkeustilanteissa otetaan erityisryhmät huomioon. Jos kuljettaja havaitsee häirintää tai sopimatonta käytöstä bussissa, hänen tulee toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Tämä voi sisältää rauhallista sanallista ohjausta, henkilön/henkilöiden poistamista bussista tai tarvittaessa avun pyytämistä muilta matkustajilta, järjestyksenvalvonnasta tai poliisilta.

Palautteen vastaanotto: Matkustajat voivat antaa palautetta kuljettajan toiminnasta tai yleisesti Nyssen toiminnasta kuljettajan ohjaamon läheltä löytyvän linkin kautta. Matkustajat saattavat antaa palautetta myös suoraan kuljettajalle. Palaute otetaan aina vastaan kiittäen ja välittäen se eteenpäin. Asiakaspalautteista koostetaan kuljettajille yhteenveto. Superbussilinjoista tulleet asiakaspalautteet priorisoidaan.

Erityisryhmien avustaminen: Superbussikuljettaja avustaa tarvittaessa erityisryhmiä, kuten vanhuksia, liikuntaesteisiä, näkö- ja kuulovammaisia sekä lapsia. Bussia tulee kallistaa pyörätuolia, rollaattoria ja lastenvaunuja käyttävien asiakkaiden noustessa kyytiin. Pyörätuolin käyttäjälle käydään aina avaamassa ramppi. Kuljettaja on avustamisessa oma-aloitteinen. Liikkeelle lähdetään vasta, kun erityisryhmään kuuluva matkustaja on päässyt turvallisesti paikalleen tai saanut tarvitsemaansa apua.

Kielitaitoisuus: Superbussikuljettajilta vaaditaan kyvykkyyttä palvella matkustajia vähintään suomeksi sekä maksutapojen ja oman reitin osalta kevyesti englanniksi.

Siisti olemus: Kuljettajat käyttävät työnantajan tarjoamaa työasua ja sen tulee olla ehjä, puhdas ja edustava. Työasu sisältää superbussin tunnusteen, joka voi olla esimerkiksi rintamerkki.

## 5.3 Kuljettajan tarjoama neuvonta ja opastus

Matkustaja voi kysyä kuljettajalta neuvoa, kun bussi on pysähtyneenä pysäkillä. Superbussin kuljettajan tulee tuntea Nyssen palvelualue (liikennöintialue ja linjareitit) ja pystyä kertomaan perustietoja Nyssen palveluista, maksamisen perusteista ja Nyssen asiakaspalvelusta. Kuljettajan tulee myös pystyä kertomaan matkustajalle yksityiskohtaisia tietoja ajamansa linjan liikennöinnistä, aikatauluista, pysäkeistä ja niiden ympäristöistä, suunnitelluista vaihdoista ja esteettömyydestä.

Kuljettajan tulee osata ohjata asiakas muiden tietolähteiden ääreen, jollei itse tiedä matkustajan kysymykseen vastausta (nyссе.fi, infonäytöt). Tarvittaessa asiakas voidaan ohjata käyttämään reittiopasta tai ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun.

Kuljettajalle viestitään palveluun liittyvistä muutoksista kuljettajapäätteellä. Viestit tulee tarkistaa aina päätteellä.

## 5.4 Kuuluttaminen

Superbusseissa pysäkkikuulutukset ja tilannekuulutukset tapahtuvat automaattisesti. Matkaan vaikuttavissa poikkeustilanteissa superbussikuljettajilta odotetaan kuuluttamista. Tilannekuulutukset ovat työn tueksi, niillä ei korvata hyvää asiakaskokemusta. Kuulutukset auttavat matkustajia pysymään ajan tasalla ja luovat turvallisuuden tunnetta.

Superbussien kuljettajat noudattavat Nyssen kuulutusohjetta. Tyypillisimmät kuulutukset tuotetaan automaattikuulutuksina. Kuulutukset tulee tehdä selkeällä äänellä, rauhalliseen ja ystävälliseen sävyyn.

Kuulutusten tulee olla ytimekkäitä ja välittää oleellinen informaatio. Automaattiset kuulutukset tulee tehdä suomeksi ja englanniksi. Tässä esimerkkejä siitä missä tilanteissa matkustamoon kuulutetaan automaattisella kuulutuksella tai tarvittaessa huulikuuluttamalla:

- Päätepysäkille saapuminen, kyytiin jää matkustajia
- Ovien edestä sivuun siirtyminen
- Lippulaitteiden käyttö kaikilla ovilla
- Matkalipun vahvistaminen ja tarkastusmaksusta muistuttaminen
- Alkoholin ja tupakan käytön kieltäminen
- Liikkeellelähtö
- Bussin tekninen vika
- Bussi on täynnä
- Äkkijarrutus
- Turvallisuusohje hätätilanteessa (evakuointiohje)
- Reittimuutos (toistuvat, kuten Nokia Arenan tapahtumien aikaiset tilanteet)

Kuulutus aloitetaan aina lauseella, joka herättää matkustajan huomion, mutta ei sisällä vielä informaatiota. Esimerkiksi 'Hyvä matkustaja.' Tätä ei ole perusteltua toistaa englanniksi.

Esimerkki kuulutuksesta: "Hyvä matkustaja, olemme poikkeusreitillä Nokia Arenan tapahtuman vuoksi. "  
*"Please note that the area around Nokia Arena will be closed due to the event "*

## 6 Asiakasopastus ja lippujärjestelmä

### 6.1 Neuvonta ja opastus

Nyssen asiakaspalvelussa ja viestinnässä tulee neuvoa ja opastaa matkustajia superbussien käytöstä ja kertoa superbussipalvelusta. Ohjeistus tulee koota saavutettavaan muotoon. Opasvideoita tulee sisällyttää osaksi superbussien käytön ohjeistusta. Videoita voidaan käyttää verkkosivuilla, matkustamonäyttöillä ja sosiaalisessa mediassa.

#### [Miten superbussit näkyvät nysse.fi?](#)


Nostetaan esiin omana kulkumuotonaan kuten ratikka. Sanoituksessa superbussit voidaan nivota bussien kanssa samaan, esimerkiksi Bussit ja ratikat liikennöivät....


Superbussit nostetaan liikennemuodoksi samoin kuin ratikka esimerkiksi aikataulupalveluissa. Superbusseista käytetään omaa väritystä. Väritys selitetään selvästi.


#### [Miten superbussit näkyvät reittioppaassa?](#)

Otetaan huomioon, että superbusseilla ja busseilla on yhteisiä pysäkkejä. Asiakas voi tehdä matkansa kahden pysäkin välillä sekä superbussilla, että bussilla. Tällä perusteella Superbussit voidaan reittioppaassa superbussipalvelu niputtaa bussit ja lähipysäkit otsikon alle. Superbusseille käytetään kuitenkin tarkemmissa reitti-ohjeissa omaa väriä (tai muuta saavutettavaa symboliikkaa). Värien käyttö helpottaa myös asiakasopastusta puhelimitse. Superbusseille tehdään oma piktogrammi sähköisiin palveluihin.

#### Aikataulut ja linjat

 Bussit ja lähipysäkit kartalla

 Raitiovaunut ja lähipysäkit kartalla

 Junat ja lähiasemat kartalla

Superbussien palvelumallia juurrutettaessa osaksi Nyssen tarjoamia palveluita tulee matkustusetiketistä viestiä myös jokaisessa superbussissa. Ymmärrettävä ja selkeä ohjeistus superbussin käytöstä liikennevälineenä tulee olla matkustajien saatavilla.

Matkustusetiketistä viestitään kaluston sisällä mainosnäyttöillä sekä pysyvillä, kiinteillä opasteilla, esim tarroilla:

- Sisään kaikista ovista tarroitus jokaiselle ovelle
- Lippulaitteiden lähellä maksamisen opaste, sis. leimaa lippusi ja tarkastusmaksu
- Lippulaitteen tangon väritys poikkeava muista kiinnipitotangoista (esim. sama väritys kuin ratikoissa)
- Kameravalvonta (huomioidaan ainakin tarroituksen osalta)

Mainosnäytöt ovat pääsääntöinen bussissa toteutettavan opastuksen ja etiketin viestinnän kanava. Tätä varten tulee matkustamonäyttöiltä varata nykyistä enemmän aikaa.

Opastuksen ja matkustusetiketin kannalta viestinnässä tärkeitä teemoja ovat?

- Ovien käyttö: Kaikista ovista sisään. Liput silti leimataan ja lippulaitteet löytyvät kaikilta ovilta
- Älä seiso oven tai lippulaitteen edessä, sieltä kuljetaan sisään ja ulos
- Pidä kiinni
- Anna paikka sitä tarvitsevalle (erityisryhmien paikat ja niiden tunnetuksi tekeminen kaikille matkustajille)

Asiakaspalvelun henkilöstö perehdytetään superbussipalveluun. UKK-kysymyksiä kootaan yhdessä asiakaspalvelun henkilöstön kanssa.

Käyttöönoton viestintä ja opastus suunnitellaan erikseen: Käyttöönoton yhteydessä tehdään tehostetusti opastusta ja uuden palvelun markkinointia.

## 6.2 Löytötavarat

Kuljettajan tulee vastaanottaa hänelle luovutetut löytötavarat ja toimittaa eteenpäin asianmukaisesti. Ohjeet löytötavaroiden käsittelystä on saatavilla sähköisissä kanavissa, bussissa ja pysäkillä. Superbussin löytötavarat haetaan varikolta vähintään kolmesti viikossa.

## 6.3 Lippujärjestelmä

### Lippujen myynti

Superbusseissa käyvät kaikki samat maksutavat kuin muussakin Nysse-liikenteessä.

Nysse-liikenteessä kaikki liput pitää vahvistaa eli leimata jokaisella matkalla, aina kyytiin noustessa. Lippulaite löytyy superbussista sisäänkäynnin läheltä.

Maksuttomiin matkoihin ovat oikeutettuja samat ryhmät kuin muussakin Nysse-liikenteessä.

Asiakasohje, jos lippu ei toimi: yritä toista lippulaitetta tai maksa muulla maksutavalla. Kuljettajaohje: Ongelmatilanteissa ohjataan asioimaan asiakaspalvelun kanssa.

### Matkalippujen tarkastus

Tarkastustoimintaa kohdennetaan tuleviin superbusseihin enemmän kuin tällä hetkellä busseihin. Superbusseissa käyttöön otettava malli, jossa jokaisesta ovesta voi nousta sisään voi lisätä liputtomien matkustajien määrää.

Tarkastukset suunnitellaan linjojen matkustajamääräarvioiden perusteella. Tarkastustoimintaa tullaan kohdentamaan tehostetusti superbusseihin määrääjäksi heti kun liikennöinti alkaa.

Tarkastukset tehdään 2-3 tarkastajan miehityksellä.

## 7 Siivous ja kunnossapito

Superbussikaluston ja -pysäkkien siivoukseen, jätehuoltoon, huoltoon ja kunnossapitoon, mukaan lukien talvikunnossapitoon panostetaan matkustajien mukavuuden, turvallisuuden ja siistin ympäristön varmistamiseksi.

### 7.1 Kaluston siivous, jätehuolto ja kunnossapito

#### Siivous

- Kuljettajan toteuttama siistiminen: Kuljettaja tarkistaa aina päätepysäkeillä matkustamon siisteyden sekä tarvittaessa siistii bussin ja kerää roskat.
- Päivittäinen puhdistus: Superbussit siivotaan päivittäin varikolla. Puhdistus sisältää lattioiden, istuinten, ikkunoiden ja kosketuspintojen, kuten kaiteiden ja nappien, huolellisen pesun. Tagit eli graffitimerkit poistetaan päivittäin. Siivoukseen varataan riittävästi henkilökuntaa ja aikaa sekä oikeat aineet ja välineet. Erityisesti likaantunut bussi tulee viedä siivottavaksi varikolle ajovuorojen välillä.
- Asiakkaiden ilmoituskanava: Busseissa on esillä QR-koodi, joilla asiakas voi ilmoittaa havaitsemistaan roskista tai sotkusta matkustamossa.

#### Jätehuolto

- Roskakorit: Superbusseissa ei ole roskakoreja. Tämä estää roskien kertymisen ja pitää bussin siistinä. Roskakoreja on sen sijaan tarjolla pysäkeillä.

#### Kunnossapito ja huolto

- Päivittäinen kuljettajan tarkastus: Kuljettaja tarkistaa matkustamon kunnon päätteillä sekä tarvittaessa tekee ilmoituksen vikaantuneista tai rikkinäisistä laitteista tai matkustamon sisustuksen osista. Kuljettaja merkitsee vikaantuneet kohdat matkustamoon Hups-tarralla. Rikki menneet asiat korjataan viipymättä. Ennen päivittäistä liikkeelle lähtöä kaikki bussit ovat tarkastettu.
- Päivittäishuolto: Päivittäistarkastus ja -huolto suoritetaan latausten yhteydessä. Vikaantuneet ja rikki menneet asiat korjataan viipymättä. Huoltoa odottavat kohdat merkitään matkustamossa Hups-tarralla.
- Kausihuolto: Superbussien tekninen huolto suoritetaan säännöllisin välein. Tämä kattaa moottorin, jarrujen, sähköjärjestelmien, renkaiden ja ilmastointijärjestelmän tarkastuksen ja huollon. Superbussien sisustus ylläpitohuolletaan vuoden välein.
- Automaattinen monitorointi: Busseissa on käytössä järjestelmä, joka ilmoittaa teknisistä ongelmista reaaliaikaisesti. Tämä mahdollistaa vikojen nopean korjaamisen ennen kuin ne vaikuttavat liikennöintiin tai matkustajiin.
- Asiakkaiden ilmoituskanava: Busseissa on esillä palautekanava, jolla asiakas voi ilmoittaa havaitsemistaan vioista matkustamossa.
- Vikatikettijärjestelmä: Superbusseilla on käytössä vikatikettijärjestelmä. Järjestelmään kirjataan tiketti, kun viasta saadaan tieto huollosta, kuljettajalta tai matkustajilta. Tiketti myös kirjataan ratkaistuksi, kun havaittu vika on korjattu.

#### Talvikunnossapito

- Yön yli säilytys: Bussit säilytetään talviaikaan varikolla sisätiloissa, jotta matkustamo olisi heti vuoron alussa lämmin, ja jotta bussin lattialle kertyvä jää sulaa.
- Lumen ja jään valvonta: Kuljettajat varmistavat, että bussin sisäänkäynnit ja lattiat ovat vapaita lumesta ja jäästä ennen lähtöä.



- Lämpötilojen hallinta: Bussien sisälämpötila pidetään miellyttävänä kylmilläkin säillä, ja matkustajien mukavuudesta huolehditaan toimivalla lämmitysjärjestelmällä.

## 7.2 Pysäkin siivous, jätehuolto ja kunnossapito

### Siivous

- Pysäkkialueen säännöllinen puhdistus: Pysäkit, mukaan lukien penkit, katokset, informaatiotaulut ja odotustilat, puhdistetaan säännöllisesti kunnossapitourakoitsijan toimesta.
- Penkki, roskis, katos mm. sutut: katoksen toimittaja (jc, huolto kuuluu mainossopimukseen ts. valotaulut pysäkillä)
- Roskaantumisen ehkäisy: Pysäkeille sijoitetut roskakorit tyhjennetään päivittäin, ja pysäkkien kivitykset ja penkit pidetään puhtaina roskista ja likaantumisesta.

### Jätehuolto

- Riittävä roskakorikapasiteetti: Pysäkeillä on roskakori/roskakoreja, joka mahdollistaa tehokkaan roskien keräämisen ja vähentävät roskien leviämistä ympäristöön. Lajittelumahdollisuudet huomioitava.

Roska-astiat tulevat katoksen toimittajalta. Tyhjennyksen hoitaa kunnossapidon alueurakoitsija.

### Kunnossapito ja huolto

- Rakenteiden ja laitteiden tarkistus: Pysäkkien rakenteet, kuten katokset, penkit ja informaatiotaulut, tarkistetaan ja huolletaan säännöllisesti. Rikkinäiset osat, ilkivalta ja muut vauriot korjataan nopeasti (lasit välittömästi). Ilkivalta tilanteissa tagit ja töhryt poistetaan 48 h kuluessa ilmoituksesta kunnossapitäjälle. Rikkoutunut katos tai muu infra korjataan heti ilmoituksen saavuttua kunnossapitäjälle. Jos korjaus jostain syystä viivästyy, viestitään siitä ja korjauksen aikataulusta matkustajille pysäkillä näkyvästi.
- Tekninen huolto: Pysäkkien valaisimet ja reaaliaikaiset aikataulunäytöt tarkastetaan ja huolletaan toimivuuden varmistamiseksi. Mahdolliset tekniset viat korjataan viipymättä. Jos korjaus jostain syystä viivästyy, viestitään siitä ja korjauksen aikataulusta matkustajille pysäkillä näkyvästi.
- Vikailmoitukset Kunnossapitotarpeista ilmoittaminen mahdollistetaan sekä kuljettajille että matkustajille kunnossapitäjän oman valvonnan lisäksi. Matkustajien tulee pystyä helposti ilmoittamaan epäkohdista esimerkiksi pysäkin matkustajainformaatiosta löytyvän QR-koodin avulla.

### Talvikunnossapito

Lumityöt ja hiekoitus: Pysäkit ja niiden ympäristö pidetään puhtaina lumen ja jään kertymiseltä, ja liukkautta torjutaan hiekoituksella tai suolauksella. Lumet siirretään pois pysäkiltä ja pysäkki ympäristöstä lumelle määritellyyn lumitilaan. Tämä varmistaa esteettömyyden myös talvella ja turvallisen pääsyn bussiin sekä vähentää liukastumisriskejä. Hiekoitus poistetaan heti kun se ei ole enää sääolosuhteiden vuoksi tarpeellista, jotta estetään sen kulkeutuminen kalustoon sekä mahdollinen liukastumisvaara.

## 8 Turvallisuus

Superbussiliikenteen asiakaskokemuksessa halutaan erityisesti panostaa matkustajien turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteen luomiseen. Superbussissa matkustaminen tulee olla turvallista kaikkina kellonaikoina vuoden ympäri. Tämä toteutetaan yhdistelmällä teknisiä, fyysisiä ja sosiaalisia keinoja.

### 8.1 Turvatekniikan hyödyntäminen

**Valvontakamerat:** Superbussit varustetaan tallentavilla valvontakameroilla, jotka lisäävät matkustajien turvallisuuden tunnetta. Pysäkkejä valvotaan kaupunkikameroilla mahdollisuuksien mukaan. Kamerat toimivat myös ennaltaehkäisevästi rikoksia ja häiriökäyttäytymistä vastaan. Kameravalvonnasta ilmoitetaan matkustajille.

**Ovikamerat:** Superbussien ovikamerat ovat bussin ovien läheisyyteen asennettuja kameroita, jotka parantavat turvallisuutta ja korvaavat peilit. Ne auttavat valvomaan bussin ympäristöä, estämään matkustajien jäämistä ovien väliin ja tarjoavat kuljettajalle mahdollisuuden tarkkailla tilannetta ovilla.

**Ovien turvasensorit:** Kaikissa ovilehdissä on automaattiset sensorit ja turvallisuustoiminnot, jotka estävät ovien sulkeutumisen matkustajan ollessa oven välissä.

**Hätäpainikkeet:** Bussien sisälle asennetaan hätäpainike, jonka kautta matkustajat voivat ilmoittaa kuljettajalle häiriöstä.

**Häiriöstä ilmoittaminen:** Matkustajien on mahdollista ilmoittaa kokemastaan häiriöstä reaaliaikaisesti sähköisellä ilmoituslaitteella.

**Reaaliaikainen viestintäjärjestelmä:** Digitaalisilla näytöillä ja ääniopastuksella tiedotetaan matkustajille mahdollisista ongelmista, kuten ruuhkista, häiriöistä tai vaaratilanteista.

**Kaluston automaatio:** Superbusseissa hyödynnetään automaatiota esimerkiksi pysäkeille saapumisen yhteydessä.

### 8.2 Kuljettajien ja valvomon rooli

**Turvallisuuskoulutus:** Superbussikuljettajille tarjotaan kattava koulutus ja harjoittelua turvallisuuteen liittyvien tilanteiden hallintaan. Turvallisuuskoulutus sisältää konfliktitilanteiden ennaltaehkäisyn (esim. puhejudo), ensiavun antamisen ja hätätilanteissa toimimisen.

**Kuljettajien viestintä turvallisuuspalveluihin:** Häiriö- tai muissa vaaratilanteissa kuljettaja voi kutsua järjestyksenvalvonnan ja tekee asiasta ilmoituksen valvomon. Kuljettajan tulee olla yhteydessä poliisiin tarvittaessa, jos he havaitsevat väkivaltaa tai muita akuutteja vaaratilanteita bussin ulkopuolella.

**Valvomo:** Kuljettajat ilmoittavat viipymättä vaarallisista liikenneolosuhteista valvomon. Valvomo tekee kameravalvonnan avulla, oma-aloitteisesti, ilmoituksia ilkeistä tai kunnossapidon puutteista.

### 8.3 Kaluston turvallisuus

**Selkeät ja esteettömät sisään- ja uloskäynnit:** Superbussit ovat varustettu leveillä ja esteettömillä sisään- ja uloskäynneillä, jotta matkustajien liikkuminen pysäkeillä ja bussissa on turvallista ja sujuvaa. Bussin ovilla on hyvä valaistus sekä bussin sisä-, että ulkopuolelle.

**Kiinnipitotangot:** Bussien sisätiloissa on riittävästi tukitankoja, joista seisovat matkustajat voivat pitää kiinni.

**Turvavyöt:** Turvavöitä superbusseissa ei ole. Asennettavien turvavöiden käyttö on lain mukaan aina pakollista.

**Selkeät turvaohjeet:** Busseissa on näkyvissä selkeät turvaohjeet, kuten hätäuloskäyntien sijainnit. Onnettomuustilanteissa kuljettajat antavat matkustajille selkeät toimintaohjeet. Turvallisuusohjeet, kuten poistumis- ja hätäohjeet, tulee olla helposti havaittavissa.

**Turvallisuuskäytännöt:** Myöhäisilta- ja yöaikaan superbussiin voidaan nousta sisään vain etuovesta, kun muutoin kulku tapahtuu kaikista ovista.

## 8.4 Pysäkkiympäristön turvallisuuden huomioiminen

**Hyvin valaistut pysäkit ja matkustamot:** Pysäkit ja niiden ympäristö ovat hyvin valaistuja, erityisesti ilta- ja yöaikaan, jotta matkustajat tuntevat olonsa turvallisemmaksi. Superbussien matkustamot ovat hyvin valaistuja, mutta valotehossa otetaan huomioon vuorokauden aika ja silmäystävällisyys.

**Siisteys ja kunnossapito:** Pysäkkien ja bussien siisteydellä ja kunnossapidolla on suuri vaikutus matkustajien turvallisuuden tunteeseen. Siistit ja hyvin hoidetut tilat viestivät ammattimaisesta toiminnasta ja turvallisuudesta. Superbussipysäkkien talvikunnossapitoa priorisoidaan.

**Järjestyksenvalvojien läsnäolo:** Järjestyksenvalvojien satunnainen tai säännöllinen läsnäolo ilta- ja yöaikaan lisää turvallisuuden tunnetta ja estää häiriöitä. Järjestyksenvalvonta voidaan järjestää tietyille pysäkeille, esim. Tesomakeskus, Lielahrikeskus, Linnainmaa, Kaukajärvi ja Tampereen keskusta-alue. Tarvittaessa järjestyksenvalvontaa voidaan toteuttaa muillekin pysäkeille tai kiertävänä toimintana superbussilinjoille.

## 8.5 Erityistarpeisten matkustajien huomioon ottaminen

**Esteettömyys:** Superbussit ovat mahdollisimman esteettömiä kaikille matkustajille, mukaan lukien pyörätuolilla liikkuvat, näkö- ja kuulovammaiset sekä lastenvaunujen kanssa matkustavat. Tämän mahdollistaa ramppien, esteettömien paikkojen ja äänikuulutusten käyttäminen.

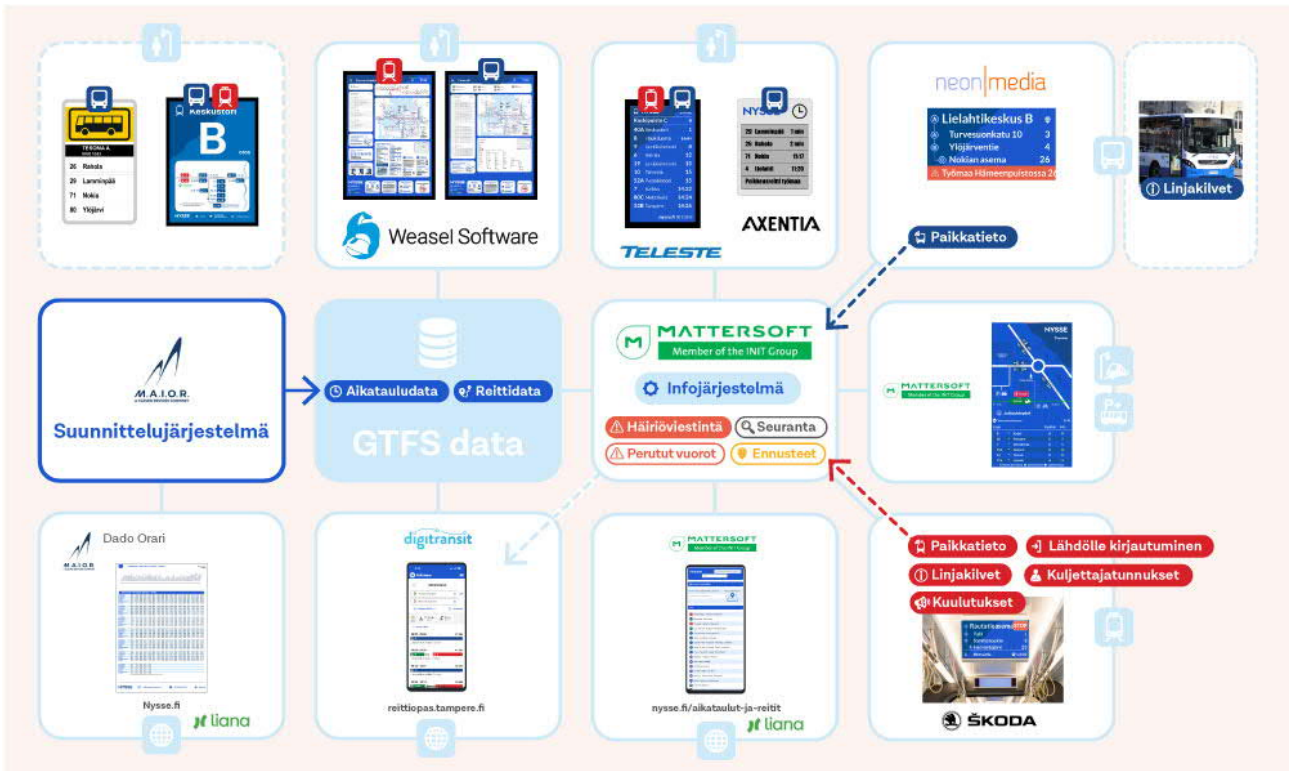
**Erityisryhmien tukeminen:** Kuljettaja tarjoaa erityisryhmille tarvittaessa apua, esimerkiksi auttamalla pyörätuolimatkustajaa rampin avaamisessa tai ohjaamalla näkövammaista jäämään pois oikealla pysäkillä.

## 9 Matkustajainformaatio

Matkustajainformaation tarkoitus on tarjota selkeää, saavutettavaa ja ajantasaista tietoa läpi koko asiakaspolun. Informaation avulla matkustaja voi suunnitella ja seurata matkansa kulkua helposti.

Nyssen palvelukokonaisuudessa on käytössä yhteiset informaatiojärjestelmät ja -kanavat. Järjestelmien tarjoamaa aikataulu-, reitti- ja paikannusdataa käytetään erilaisissa kanavissa, kanaville soveltuvin tavoin.

Kuva: Matkustajainformaation palvelukokonaisuus



### 9.1 Yleisiä periaatteita

Noudatamme matkustajainformaation tuottamisessa ja esittämisessä periaatteita, jotka tukevat tiedon saavutettavuutta, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä kaikille matkustajille.

Suunnittelemme matkustajainformaation Nyssen brändikirjan ja tyylioppaan ohjeita noudattaen (värit, kontrastit, fontit, välistykset, asemoinnit, tone of voice).

#### Tieto on ajantasaista ja luotettavaa

Asiakas voi tehdä matkan sujuvuuteen liittyviä päätöksiä ennen matkaa ja matkan aikana. Aikataulut ovat asiakkaiden saatavilla verkkopalveluissa hyvissä ajoin. Luomme ja julkaisemme aikataulu- ja reittidatan viimeistään 2 kuukautta ennen kaudenvaihdetta.

Reaaliaikainen sijaintitieto perustuu liikennevälineen tarkkaan GPS-paikannukseen. Paikannuksen tulee palautua nopeasti myös katvealueilla, kuten tunneleissa tai korkeiden rakennusten keskellä.

Päivitämme aikataulu- ja reittidatan merkittävien liikennehäiriöiden ajaksi mahdollisuuksien mukaan. Urakoitsijan tai tapahtumajärjestäjän on toimitettava tiedot tilanteen vaikutuksista aikataulu- ja reittisuunnittelijalle 2 viikkoa ennen tilanteen alkua, jotta data voidaan päivittää.

Järjestelmän tekniset rajoitukset ajantasaisuudelle:

- Data on informaatiojärjestelmän käytettävissä 1 vrk viiveellä.
- Pysäkillä voi olla vain yksi datasijainti saman aikataulujakson aikana.

Seuraamme informaatiojärjestelmän toimivuutta jatkuvasti ja teemme korjauspyynnöt viipymättä. Seuraamme liikenteen sujuvuutta päivittäin ja tiedotamme poikkeustilanteista ajantasaisesti.

## Tieto on saavutettavaa

Tarjoamme yksiselitteistä ja ymmärrettävää tietoa kirjallisesti, visuaalisesti ja kuulutuksina, jotta se saavuttaa kaikki matkustajat, myös heikkonäköiset ja kuulorajoitteiset.

- Aikataulut esitetään 24 h kellon mukaisesti. Kirjallisessa viestinnässä aikataulut kirjoitetaan muodossa hh.mm, englanniksi hh:mm (ilman A.M. tai P.M. päätettä).
- Kirjallinen informaatio käännetään myös englanniksi (opastus ja häiriötiedotteet). Pysäkinimi käännetään vain, jos se on tarkoituksen mukaista ja auttaa paikan opastuksessa (esimerkiksi rautatieasema, railway station). (*viittaus: Pysäkkien nimeäminen, pysäkkimäärittelyt*)
- Visuaalisia elementtejä (kuvitukset, piktogrammit, animaatiot) suositaan, jos ne parantavat tiedon ymmärrettävyyttä ja hahmottamista.
- Automaattiset kuulutukset pysäkeillä ja liikennevälineissä tuotetaan myös englanniksi (seuraava pysäkki, saapuva linja, häiriötiedotteet). Kuulutusääni on selkä, miellyttävä ja hyvin artikuloiva. Kuulutukset kuuluvat tasaisesti kaikissa bussin osissa. Pysäkeillä kuulutukset kuuluvat selkeästi pysäkkikatoksen tai tolpan välittömässä läheisyydessä, häiritsemättä muuta ympäristöä.

## 9.2 Staattinen ja reaaliaikainen matkustajainformaatio

Matkustajainformaatiota tuotetaan staattisesti ja reaaliaikaisesti, jotta matkustajilla on kaikki olennainen tieto aina saatavilla.

### Digitaalinen informaatio

Taustajärjestelmien data päivitetään tilanteen mukaan. Digitaalista informaatiota esitetään seuraavissa kanavissa:

- Pysäkki- ja asemanäytöt
- Matkustamonäytöt
- Verkkopalvelut: Nysse.fi, Reittiopas, Aikataulupalvelu (Nysse.fi-upotus), Remix-karttapalvelu (kausittainen linjakartta ja suunnitelmallinen palvelutaso)

### Staattinen informaatio

Informaatio päivitetään muutosten yhteydessä. Staattista informaatiota esitetään seuraavissa kanavissa:

- Pysäkkijulisteet
- Pysäkkialuejulisteet
- Linja- ja pysäkkikilvet (viittaus: pysäkkien varustelu)
- Pysäkkien häiriötiedotteet
- Opaste- ja hinnastotarrat busseissa ja pysäkeillä

### 9.2.1 Matkustamonäytöt

Kaikissa busseissa on digitaaliset reittinäytöt, jotka on sijoitettu bussin etu-, keski- ja takaosiin. Jos käytössä on myös mainosnäyttöjä, reittinäytöt sijoitetaan näkyvimmillä paikoille.

Näytöillä esitetään seuraava informaatiojärjestelmän tuottama sisältö:

- Reitin kolme (3) seuraavaa pysäkkiä, seuraava ajantasauspiste ja päätepysäkki (ja saapumisajan ennuste).

- Pysäkkien vyöhykkeet
- Minuuttimäärät seuraaville pysäkeille (ennuste)
- Häiriötiedotteet (merkittävä/lievä/tiedoksi)

Lisäksi näytöllä näkyy pysähtymismerkki, kun matkustaja painaa pysähtymispainiketta, sekä kellonaika.

Mainosnäytöllä esitetään mainoksia, tiedotteita sekä Nyssen opastusta.

## 9.2.2 Pysäkinäytöt

Näyttöjä asennetaan käytetyimmille nousupysäkeille (mittari: verrattain korkea käyttöaste 14–30 vrk tarkastelujaksolla). Näyttötyypin valintaan vaikuttavat pysäkin infra ja tekninen valmius. Näytöt voivat toimia verkkovirralla tai ne voivat olla akkukäyttöisiä. Näyttö voidaan asentaa pysäkkikatokseen, pysäkkitolppaan tai erilliseen tolppaan sopivalle korkeudelle.

Näytöllä esitetään vähintään seuraava informaatiojärjestelmän tuottama sisältö:

- Aikataulu- ja linjatieto: seuraavien bussien lähtöaikojen ennusteet sekä ajosuunta
- Häiriöviestit: häiriötiedotteet (Merkittävä/Lievä/Tiedoksi)

Lisäksi näytöllä voidaan esittää Nyssen tiedotteita, opastusta ja vakiona esimerkiksi kellonaika ja säätietoja. Informaatio on oltava helposti luettavissa normaalilla lukunopeudella. Tavutusta ja tekstin keskitystä ei käytetä.

## 9.2.3 QR-koodiopaste

Pysäkeille, joihin ei voida asentaa digitaalisia näyttöjä tai pysäkkijulisteita, asennetaan QR-koodeilla varustettu opaste (esimerkiksi tarra tai kilpi). Koodilinkki vie pysäkin tietoihin reittioppaassa, josta asiakas voi tarkastaa pysäkin aikataulut sekä mahdolliset häiriötiedotteet.

## 9.2.4 Kuulutusjärjestelmät

Matkustamon kuulutusjärjestelmä on toteutettava erikseen, yhteistä informaatiojärjestelmää hyödyntäen.

## 9.2.5 Pysäkkijulisteet

Pysäkkijulisteet tuotetaan selainpohjaisessa sovelluksessa, joka hyödyntää Nyssen aikataulu- ja reittidataa. *Tutkitaan onko mahdollista: Superbussilinjat erotetaan visuaalisesti muista linjoista esimerkiksi oman värin tai muun saavutettavan symboliikan avulla, jotta matkustajat voivat tunnistaa nopeasti, että pysäkillä liikennöi superbussi.*

Pysäkkijulisteissa esitetään seuraava sisältö:

- Pysäkkikohtaiset tiedot: pysäkin nimi, numero, vyöhyke ja pysäkillä pysähtyvät linjat.
- Aikataulut: Pysäkin suunnitelmalliset aikataulut kaikille pysäkin kautta kulkeville linjoille.
- Linjakartta: Yleisen kuvan antava topologinen kartta Nyssen palvelualueen linjastosta. Linjat on kuvattu eri värein linjatyypeittäin. Kartalla on näkyvissä reitin keskeisimmät pysäkit.
- Matkustussäännöt ja ohjeet: Pysäkillä tulee olla näkyvissä matkustajille tarkoitetut säännöt ja ohjeet, kuten matkalippujen oikea käyttö, turvallisuusohjeet, lastenvaunujen sijoittaminen ja lemmikkien kuljettaminen. Pysäkillä tulee olla esitettynä myös liputta matkustamisesta seuraavat sanktiot ja seuraamukset. Viestintä siitä, millaisia matkatavaroita (esimerkiksi koko ja paino) voidaan kuljettaa maksutta.
- Maksamisen tavat: Lyhyt ohje maksutavoista ja qr-koodi Nysse Mobiiliin lataamiseen. Lipputyypit esitetään, jos julisteessa on tilaa
- Alennukset ja lipputyypit: Tiedot mahdollisista alennuksista, kuten lasten, opiskelijoiden tai senioreiden lipuista, tulee olla esillä helposti ymmärrettävässä muodossa.

- Turvallisuustiedot: Pysäkillä tulee olla ohjeet hätätilanteita varten, kuten yhteystiedot avun saamiseksi hätätilanteessa ja opastusta siitä, miten toimia, jos kohtaa häiriötilanteen.
- Poikkeustilanteisiin: Pysäkillä on linkki sivustolle, josta löytyy ohjeita poikkeustilanteisiin.
- Kameravalvonta: Jos pysäkki on varustettu kameravalvonnalla, tästä tulisi olla näkyvä ilmoitus, mikä lisää matkustajien turvallisuudentunnetta, estää häiriökäyttäytymistä ja ilkivaltaa.

## 9.2.6 Pysäkkialuejulistet

Jos pysäkki on osa suurempaa pysäkkialuetta, jossa pysäkit on nimetty samalla tavalla, mutta erotettu kirjaimin, pysäkkialueesta on oma opastejulistet pysäkkikatoksessa.

Julisteessa esitetään näkyvästi pysäkin kirjaintunniste sekä selkeä kartta alueen pysäkeistä ja vaihtoyhteyksistä.

## 9.2.7 Opastus bussin matkustamossa

Superbussien matkustamossa esitettävä matkustajainformaatio on seuraavaa:

Auton ja liikennöitsijän tiedot: autonumero ja liikennöitsijän logo merkitään tarralla jokaisen oven yläpuolelle sekä kuljettaja-aition takana olevaan seinään.

Hinnasto: voimassa oleva hinnasto kuljettaja-aition seinään tarralla.

Reittijana: Superbusseja käytetään kahdella eri linjalla. Reittijanassa näkyy kummankin linjan reitti topologisesti sekä merkittävimmät pysäkit.

Huulikuulutukset: Kuljettaja tiedottaa palvelupoikkeuksista viipymättä sekä ohjaa tarvittaessa matkustamon tilanteissa.

Etiketit ja säännöt: Nyssen matkustusetiketit ja säännöt tarralla.

Lasten virikkeet: Tutkitaan voidaanko lastenvaunujen paikalle toteuttaa tarralla tutkittavaa ja kateltavaa.

Turvallisuustieto: Turvallisuusohjeet, kuten poistumis- ja hätäohjeet, tulee olla helposti havaittavissa. Tarralla.

Esteettömyystieto: Tiedot invapaikoista, kuten pyörätuolin paikasta, lastenvaunujen ja lemmikkien sijoittaminen. Tarralla.

## 9.3 Matkustajainformaatio verkossa

Superbussiliikenteen tietoja löytyy seuraavista Nyssen viestintäkanavista:

- Nysse.fi: linjan perustiedot (reittikuvaukset, vyöhyketiedot, palveluajat ja yksinkertainen malli palvelutasosta, pdf-aikataulut, liikennöitsijän tiedot)
- Reittiopas: aikataulut, reittikuvaus ja reitti kartalla
- Aikataulupalvelu (Nysse.fi -upotus): suunnitelmalliset viikkoaikataulut, häiriötiedotteet sekä reaaliaikaisesti seuraavat lähdöt
- Remix-karttapalvelu: kausittainen linjakartta ja suunnitelmallinen palvelutaso

Lisäksi palvelusta viestitään sosiaalisen median kanavissa (Facebook, Instagram, X ja YouTube) sekä sähköisillä uutiskirjeillä.

## 9.4 Häiriöviestintä

Liikennehäiriöistä ja poikkeustilanteista viestitään pysäkkien ja bussien näytöillä sekä kuljettajan kuulutuksilla. Häiriöviestinnälle on laadittu oma prosessikuvaus. Hyödynnetään mainosnäyttöä, häiriöviestinnällä on oma merkkiäni.

# NYSSE

Poikkeusinfolle on oma kanava. (esim. [Nyssen poikkeusinfo @Nysseinfo](#))



## 10 Ympäristönäkökulmien huomioon ottaminen

Superbussiliikenteen operoinnissa, kalustossa ja pysäkeillä huomioidaan ympäristönäkökulmat monin tavoin, jotta toiminta on kestävä ja ympäristöystävällistä. Tässä on erittely ympäristönäkökulmien huomioon ottamista niin lähiympäristön näkökulmasta kuin ilmastovaikutusten osalta.

### 10.1 Ympäristö

Lähiympäristö otetaan superbussiliikenteen suunnittelussa huomioon monin tavoin. Ilmastopäästöjen lisäksi on tärkeää huomioida myös viihtyisyys lähiympäristössä niin palvelun käyttäjien kuin myös alueen asukkaiden kannalta.

Lähipäästötön kalusto: Superbussit ovat sähkökäyttöisiä, mikä vähentää fossiilisten polttoaineiden käyttöä ja vähentää paikallisia päästöjä, kuten typpioksideja ja hiukkaspäästöjä. Käytetty sähkö on tuotettu kestävin energialähtein.

Hiljaiset bussit. Koko superbussikalusto on sähköbusseja ja melupäästöiltään dieselkalustoa hiljaisempaa. Meluhaitat vähenevät erityisesti pysäkkien ympäristössä.

Kierrätysmahdollisuudet: Päätepysäkeillä ja vilkkaimilla pysäkeillä tarjotaan mahdollisuus lajitella erillisiä jättejakeita, kuten muovia ja paperia.

Varikko: Varikoilla säilytetään entistä vähemmän polttoaineita ja kemikaaleja superbussikaluston sähköistyksen myötä. Kaikessa varikkotoiminnassa pyritään minimoimaan kuormitusta ympäristöön.

Siivous, huolto ja kunnossapito: Huollossa ja siivouksessa käytetään biopohjaisia aineita.

Kalustohankinta: Ympäristönäkökulmat otetaan huomioon kalustohankinnassa. Bussien valmistuksessa käytetään Kierrätetyt ja kierrätettävät materiaalit ja niiden osuus. Energiatehokkaat komponentit.

### 10.2 Ilmasto

Superbussipalvelussa pyritään minimoimaan ilmastopäästöt. Kokonaispäästö määrän vähentämiseksi on monenlaisia keinoja.

Tehokas reittisuunnittelu: Reitit suunnitellaan niin, että ne ovat mahdollisimman suorja ja tehokkaita, mikä vähentää ajokilometrejä ja energian kulutusta.

Optimaalinen vuoroväli: Vuorovälit suunnitellaan kysynnän mukaan. Ruuhka-aikoina busseja liikennöidään tiheästi matkustajamäärän optimoimiseksi, mutta hiljaisempina aikoina ajetaan vähemmän vuoroja.

Energiatehokkuus ajotavassa: Superbussinkuljettajat koulutetaan energiatehokkaaseen ajotapaan, kuten pehmeään kiihdytykseen ja jarrutukseen, mikä vähentää energian kulutusta ja lisää matkustusmukavuutta.

Energiatehokkuuden seuranta: Superbussien energiankulutusta seurataan esimerkiksi ajotapaopastimen avulla. Kuljettajakohtaista energiatehokkuutta seurataan ja merkittäviin poikkeamiin puututaan.

Varikko: Varikolla sisäsäilytys toteutetaan energiankulutus minimoiden. Varikon lämmityksessä otetaan huomioon puhtaat energiamuodot.

Kaluston käytön elinkaari: Bussikalusto on suunniteltu pitkäikäiseksi ja helposti huollettavaksi. Kaluston tavoiteltava käyttöikä on vähintään 20 vuotta.

Energiaa säästävät ja pitkäikäiset pysäkkiratkaisut: Pysäkeillä käytetään energiatehokkaita valaisimia, kuten LED-valoja. Pysäkit ja niiden rakenteet rakennetaan kestävästä, vähäpäästöisestä ja kierrätettävistä materiaaleista.

Digitaalinen matkustajainformaatio: Digitaalinen matkustajainformaatio vähentää painetun materiaalin tarvetta.

## 11 Superbussiliikenteen asiakaskokemuksen mittarit

Superbussiliikenteen asiakaskokemuksen mittaus on tärkeää, koska se auttaa varmistamaan, että palvelu vastaa matkustajien tarpeita ja odotuksia. Asiakaskokemusta mittaamalla voidaan tunnistaa vahvuudet ja kehityskohdat ja parantaa palvelun laatua ja asiakastyytyvyyttä. Se tukee myös Nyssen, liikennöitsijöiden ja muiden sidosryhmien prosessien optimointia ja tehokkuutta vähentäen kustannuksia ja parantaen luotettavuutta. Asiakaskokemuksen mittaus tarjoaa tärkeää tietoa päätöksentekoon ja pitkäjänteiseen palvelukehitykseen. Lisäksi se auttaa ylläpitämään asiakaslupausta, mikä kasvattaa matkustajien luottamusta ja uskollisuutta.

Superbussiliikenteen asiakaskokemuksen mittausmalli koostuu kahdesta eri mittariryhmästä: tulospittarit, jotka mittaavat asiakaskokemuksen tasoa ja kehityssuuntaa, ja taustoittavat mittarit, jotka antavat lisätietoa siitä, miksi tulospittarit näyttävät tiettyjä tuloksia. Tämä kaksitasoinen lähestymistapa mahdollistaa asiakaskokemuksen kokonaisvaltaisen arvioinnin ja operatiivisten prosessien optimoinnin. Yhdistämällä nämä kaksi mittariryhmää saadaan selkeä käsitys siitä, miten hyvin superbussiliikenteen asiakaskokemus vastaa tavoitteita ja missä kohdissa prosessit kaipaavat parannusta.

### 11.1 Tulospittarit (asiakaskokemuksen mittaaminen)

Nämä mittarit keskittyvät asiakkaan näkökulmaan ja osoittavat, miten hyvin superbussipalvelu vastaa asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin. Mittarit kuvaavat kokemuksen kokonaisuudesta ja sen suuntaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

Asiakastyytyväisyys (CSAT): Kyselyillä kerätty asiakastyytyvyyden kokonaisarvosana (asteikolla 1-10), jossa mitataan asiakkaiden tyytyväisyyttä tarkentaviin asiakaslupauksiin:

- Superbussit ovat täsmällisiä (väittämä kyselyssä: Mielestäni tällä matkalla Superbussit ovat aikataulussaan, 5 = Täysin samaa mieltä, 1 = Täysin eri mieltä)
- Superbusseilla on helppoa matkustaa (väittämä kyselyssä: Mielestäni Superbussilla on helppoa ja sujuvaa matkustaa, 5 = Täysin samaa mieltä, 1 = Täysin eri mieltä)
- Superbussit ovat puhtaita (väittämä kyselyssä: Mielestäni Superbussit ovat sisältä siistejä, 5 = Täysin samaa mieltä, 1 = Täysin eri mieltä)
- Superbusseilla on mukavaa matkustaa (väittämä kyselyssä: Mielestäni Superbussilla matkustaminen on miellyttävää 5 = Täysin samaa mieltä, 1 = Täysin eri mieltä)
- Superbusseilla on turvallista matkustaa (väittämä kyselyssä: Mielestäni Superbussilla matkustaminen tuntuu turvalliselta, 5 = Täysin samaa mieltä, 1 = Täysin eri mieltä)
- Pysäkkikysymys: Oliko käyttämäsi pysäkki hyvässä kunnossa

Asiakkaan odotusten mittaaminen voidaan ottaa mukaan kehittyvään konseptiin esimerkiksi avoimen palautteen analyysin kautta.

Yhdessä numeerisen asiakastyytyvyyden mittauksen kanssa kerätään asiakkaiden antamaa laadullista avointa palautetta. Siinä asiakkaan pystyvät perustelemaan, että miksi antoivat tietyn arvosanan tarkentaville asiakaslupauksille.

Net Promoter Score (NPS): Kysely, joka mittaa asiakkaiden halukkuutta suositella superbussipalvelua muille. Tämä on hyvä indikaattori asiakasuskollisuudesta ja palvelun arvostuksesta.

Asiakaspalautteet: Palautekanavaan saapuva asiakkaiden antama spontaani palaute. Sen määrä ja tyyppi, erityisesti negatiiviset palautteet, jotka antavat selkeän indikaation siitä, missä kohtaa palveluketjua on puutteita. Avoimet asiakaspalautteet voidaan analysoida hyödyntäen tekoälyä ja analyysi voi antaa paremman kokonaiskuvan.

## 11.2 Taustoittavat mittarit (operatiivisten prosessien mittaaminen)

Taustoittavat mittarit liittyvät Nyssen (N), liikennöitsijöiden (L) ja muiden sidosryhmien (S) toimintoihin ja prosesseihin (ns. prosessimittarit), ja niiden avulla voidaan osittain selvittää syyt asiakaskokemuksen vaihteluihin tulostittareissa. Näitä mittareita tulkitsemalla voidaan tehdä päätelmiä, miten operatiivisia prosesseja tulisi kehittää, jotta asiakaskokemus parantuisi.

Superbussiliikenteen asiakaslupaukset ja niitä taustoittavat prosessimittarit:

### Superbussiliikenne on luotettavaa

- Vuorovälin luotettavuus: Mittaroidaan vuorovälien toteutumista ruuhka- ja hiljaisina aikoina. Saapumisajat ja niiden välit aikataulupysäkeillä.
- Aikataulujen luotettavuus: Mittaus superbussien saapumis- ja lähtöaikojen toteutumisesta suhteessa aikatauluihin (Mattersoft-seuranta). Tunnistetaan erikseen systemaattiset ja satunnaiset poikkeamat. Systemaattisten tulee ohjata aikataulusuunnittelun prosessia ja satunnaiset laadun kehittämistä. Systemaattisuuden määrittelyminen.
- Ajamattomien vuorojen määrä: Mittaroidaan ajamatta jäävät vuorot. Prosenttiosuus ja kappalemäärä ajetuille vuoroille tilatuista tunneista ja kilometreistä. Pidemmän aikavälin mittari. Perutuksen syiden mukaan seuranta.
- Vuorojen perumisaikojen seuranta: Asiakkaille vähintään 15 minuuttia ennen lähdön aikataulunmukaista lähtöaikaa peruttujen vuorojen määrä (suhteessa kaikista perutuista)
- Superbussien huollon vasteaika: Mittaroidaan, kuinka nopeasti vikaantuneet superbussit ja laitteet korjataan. Pysäkkien kunnossapidon vasteaika.
- Vikatikettien määrä: Kaluston vikatikettien määrän kehitys ja trendi. Liikennöitsijän sisäinen mittari.
- Reitin häiriöt ja poikkeamat: Seurantaloki poikkeamista tai esteistä reiteillä (esim. tietöitä, sulkuja), jotka voivat aiheuttaa viivästyksiä.
- Superbussikuljettajien vaihtuvuus: Mitataan ja seurataan superbussikuljettajien työsuhteiden kestoa sekä vaihtuvuutta.

### Superbusseilla on helppoa matkustaa

- Digitaalisten palveluiden käytettävyyys: Mittaus, kuinka hyvin esimerkiksi lippulaitteet ja digitaaliset palvelut, kuten reittiopas toimivat.
- Ajoneuvon matkustajakapasiteetti: Asiakkaille näkyvä mittari, joka kertoo matkustajamäärät, ja kuinka usein superbussit ovat täynnä.
- Lipun leimaamisen helppous ja matkalippujen tarkastus: liputta matkustamisen osuus ja tarkastusmaksujen määrä ei syistä.
- Pysäkkien kunto
- Käyttönoton helppous: Viestinnän ja mainonnan tunnuslukuja esim tehtyjen hakujen tai klikkien määrä. Erityisesti käyttöönottovaiheiden mittari.

### Superbussit ovat puhtaita

- Bussien siisteys: Seurataan bussien sisätilojen päivittäistä siivoustaajuutta ja -laatua. Seurataan myös ulkopesuja, esim. pesussa käyneen kaluston osuus/vrk. Suursiivousten taajuus.
- Superbussien viat: Mittarointi superbussien esteettiselle ja fyysiselle kunnolle. Muun muassa linjakilpien kunto, tagit ym töhryt, lommot, viillot ja viat.
- Pysäkkien siisteys ja jätehuolto raportit: Mittaroidaan pysäkkien säännöllinen siivous ja keskeisten pysäkkien roskisten tyhjennykset. Pysäkkihuoltojen vasteaika.
- Polttoaine- tai energiankulutus: Seurataan polttoaine- tai sähkönkulutusta bussikaluston käytön optimoinnin näkökulmasta.
- Superbussien huoltoväli: Mittaroidaan superbussien huoltoväliä ja tavoitteen toteutumista.



## 12 Superbussiliikenteen työntekijäkokemus

*Tämä luku täydentyy lähempänä liikennöinnin käynnistymistä ja siitä vastaa superbussilinjojen liikennöitsijä.*

## 13 Superbussikalusto

### 13.1 Superbussikaluston yleisiä ominaisuuksia

Superbussin keskeisimmät fyysiset ominaisuudet erottavat sen tavanomaisista kaupunkibusseista ja parantavat kapasiteettia, matkustusmukavuutta ja liikenteen sujuvuutta kaupunkialueilla. Tällaisia ominaisuuksia ovat:

**Nivelrakenne:** Superbussit ovat nivelbusseja, mikä mahdollistaa pitkän, joustavan rakenteen kahden matkustajatilojen yhdistyessä liikkuvalla haitariosalla. Nivelrakenne takaa suurimman kapasiteetin säilyttäen samalla hyvän kääntyvyyden ja liikkuvuuteen kaupunkiympäristössä.

**Suuri matkustajakapasiteetti:** Superbussit on suunniteltu kuljettamaan suuri määrä matkustajia, tarjoten useita istuma- ja seisomapaikkoja. Tavallisessa nivelrakenteisessa superbussissa kapasiteetti on yleensä noin 100 matkustajaa, joista tyypillisesti 40–50 ovat istumapaikkoja ja loput ovat seisomapaikkoja. Superbusseissa on tavallista leveämmät käytävät, mikä mahdollistaa tehokkaan liikkuvuuden ja tilan hyödyntämisen.

**Matala lattiarakenne:** Superbussien matalalattiaisuus koko pituudeltaan helpottaa kyytiin nousemista ja poistumista, sekä tekee bussista esteettömän kaikenlaisille matkustajille, kuten lastenvaunujen, rollaattorien ja pyörätuolien käyttäjille.

**Niiausominaisuus:** Superbussit on varustettu niiausominaisuudella (kneeling), mikä tarkoittaa, että bussi voi laskea itseään pysäkillä ovien puolelta hetkellisesti. Tämä madaltaa oven kynnystä vielä entisestään, joten astinlauta on hyvin lähellä jalkakäytävää, mikä lisää sisään- ja uloskäynnin helppoutta ja turvallisuutta kaikille matkustajille.

**Ramppi:** Superbussin ramppi on laite, joka mahdollistaa esteettömän pääsyn matkustamoon pyörätuolia käyttäville matkustajille. Se sijaitsee bussin etuovien yhteydessä ja voidaan ottaa käyttöön joko manuaalisesti tai automaattisesti.

**Suuri ovimäärä ja pariovet:** Neljät eri sisäänkäyntiovet sekä leveät oviaukot pariovilla nopeuttavat matkustajien sisään- ja uloskäyntiä, erityisesti vilkkailla pysäkeillä.

**Moderni alusta ja jousitus:** Superbussien alusta on rakennettu kestäämään suuria matkustajamääriä ja kaupunkiliikenteen vaatimuksia, ja niissä on jousitusjärjestelmä, joka lisää matkustusmukavuutta.

**Tehokas ja vähäpäästöinen voimalinja:** Superbussit on varustettu sähkömoottoreilla, mikä mahdollistaa ympäristöystävällisen toiminnan kaupunkiympäristössä.

**Nelivetoisuus:** Superbussit on varustettu nelivedolla, mikä parantaa niiden pitoa ja liikkuvuutta erilaisissa sää- ja tieolosuhteissa. Tämä ominaisuus mahdollistaa tehokkaan ja turvallisen liikkumisen erityisesti liukkailla ja haastavilla teillä, kuten talvikeleillä. Nelivetoisuus lisää myös bussin vakautta ja ohjattavuutta, mikä on tärkeää matkustajien mukavuuden ja turvallisuuden kannalta.

**Hiljainen käyntiääni:** Superbusseissa käytetään sähkömoottoreita, joiden hiljainen käyntiääni parantaa matkustusmukavuutta ja vähentää meluhaittoja kaupunkiympäristössä. Äänimaailma otetaan huomioon myös lämmitysratkaisuissa.

**ITXPT-valmius:** ITXPT-valmius (Intelligent Transport System Public Transport) tarkoittaa älykkäitä liikenneteknologioita, jotka parantavat joukkoliikenteen toimintaa ja matkustajakokemusta. Se mahdollistaa reaaliaikaisen tiedon, kuten aikataulujen ja viivästysten, saamisen matkustajille, optimoi liikennöintiä ja reittejä sekä takaa eri liikennöitsijöiden järjestelmien yhteensopivuuden.

Helppo ja tehokas siivottavuus: Superbussien matkustamon suunnittelu ja materiaalivalinnat on tehty helpottamaan puhdistusta ja nopeaa ylläpitoa. Tämä sisältää sileät ja likaa hylkivät pinnat, joiden materiaalit kestävät toistuvaa pesua ja kulutusta. Penkkirakenteet, joissa istuimet on kiinnitetty ylhäältä, mahdollistavat helpon pääsyn lattian siivoamiseen.

## 13.2 Käyttöön tuleva (käytössä oleva) superbussimalli

*Tämä luku täydennetään kalustohankinnan jälkeen.*

- Malli?
- Kapasiteetti?
- Tekniset ominaisuudet?
- Valmistaja?

## 13.3 Kaluston määrä

Nysse-alueen kahden linjan ympärivuorokautiseen superbussiliikenteeseen tarvitaan noin 50 (40+10) superbussia, jotta voidaan kattaa päivittäinen liikennöinti suunnitellulla vuorovälillä, mukaan lukien varabussit.

## 13.4 Superbussien yhtenäinen tunnistettavuus ja palvelutaso eri linjoilla

Superbussien tunnistettavuuden ja yhtenäisen palvelutason takaamiseksi eri linjoilla ja eri liikennöitsijöiden operoimina seurataan seuraavia periaatteita:

Vakioitu bussimalli/korimalli: Kaikilla linjoilla tulee operoida samalla bussimallilla liikennöitsijästä huolimatta.

Vakioitu sisustus ja varustelu: Superbussien sisätilat tulisi standardoida siten, että istuimet, valaistus, lattiamateriaalit ja opasteet ovat samanlaiset, mikä luo yhdenmukaisen käyttökokemuksen riippumatta linjasta tai liikennöitsijästä.

Yhtenäinen ulkoasu ja väritys: Kaikilla superbusseilla tulee olla sama visuaalinen ilme, jotka erottuvat selkeästi muusta bussiliikenteestä. Tämä helpottaa matkustajia tunnistamaan superbussit nopeasti.

## 13.5 Superbussimatkustamon vaatimusmäärittelyt

### Sisäänkäynnit

Superbussien sisäänkäynnit on suunniteltu selkeiksi, esteettömiksi ja helposti hahmotettaviksi kaikille matkustajille. Sisäänkäynneissä huomioitava:

- Kaikista ovista sisään: Superbussit mahdollistavat sisäänkäynnin kaikista ovista, mikä on viestitty selkeästi ovissa, jotta matkustajat voivat valita itselleen sopivimman oven ja sisäänkäynti sujuu tehokkaasti.
- Ovenavauspainike: Superbusseissa on ovenavauspainike sekä sisällä että ulkona.
- Ohjatut sisäänkäynnit erityisryhmille: Sisäänkäynnit, joita erityisryhmät, kuten pyörätuolin käyttäjät, lastenrattaiden kanssa kulkevat tai pyöräilijät, voivat hyödyntää, ovat selkeästi merkityt joko bussin ovissa tai ulkorungossa.

### Istuimet ja istuinpaikat



Superbussien istuimet ja istuinpaikat on suunniteltu tarjoamaan mukavuutta, esteettömyyttä ja turvallisuutta monenlaisille matkustajille. Istuimilla tulee olla riittävästi jalkatilaa ja turvallisuutta lisääviä ominaisuuksia, kuten turvavyö keskimmaisella takapenkillä, kun edessä ei ole muuta istuinta.

Istuimien yksityiskohdissa huomioidaan seuraavat erityispiirteet:

- Korkeuden ja tukien monipuolisuus: Tarjotaan istuimia eri korkeuksilla, mikä tukee eri pituisten matkustajien tarpeita samalla varmistaen, että jalkatuki on riittävä eikä liian korkea.
- Kahvat ja sivuttaisesteet: Selkänojiin kiinnitetyt kahvat helpottavat istuimiin siirtymistä ja niistä nousemista, kun taas sivuttaisesteet tarjoavat tukea ja estävät liukumista.
- Liukumaton verhoilu: Istuimien kangasverhoilu on suunniteltu liukumisen estämiseksi, parantaen matkustajien istumamukavuutta ja turvallisuutta erityisesti kaarteissa ja jarrutuksissa.
- Ripustuskoukku: Istuimiin asennettu jousitettu ripustuskoukku (ns. käsilaukkukoukku) mahdollistaa kantamusten säilyttämisen turvallisesti ja estää kiinni tarttumisen.
- Klaffituolit: Superbussien klaffituolit ovat tilaa säästäviä istuimia, jotka voidaan taittaa ylös seinää vasten silloin, kun niitä ei käytetä. Käsinojalliset klaffituolit parantavat turvallisuutta, koska istuimella pysyy paremmin bussin ollessa liikkeellä.

## Seisomapaikat

Superbussien seisomapaikkojen suunnittelu tukee matkustajien turvallisuutta ja mukavuutta seuraavilla ratkaisulla:

- Monipuoliset kiinnipitomahdollisuudet: Avoimilla seisomapaikka-alueilla on hyvin sijoitettuja kiinnipitotankoja ja käsilenkkejä, jotka ovat eri korkeuksilla eripituisten matkustajien mukavuuden takaamiseksi. Kiinnipitotankoja on myös sisäänkäyntien yhteydessä ja bussin ovissa, jotta tukea on heti tarjolla sisään astuttaessa tai poistuttaessa.
- Tukitangot jokaiselle paikalle: Seisomapaikkojen yhteydessä on aina tuki- tai käsikahva, johon voi nojata tai tarttua matkustamon osasta riippumatta. Tukitangot ja -kaiteet on sijoitettu huolellisesti niin, että matkustajat voivat seistä turvallisesti myös bussin liikkeessä tai pysähtyessä.
- Käsilenkien turvallinen muotoilu: Käsilenkit on valmistettu materiaalista, joka on riittävän nihkeä estämään liukumista mutta kuitenkin siirrettävissä tarvittaessa. Tämä auttaa matkustajia säilyttämään hyvän otteen turvallisesti myös seisoessaan. Käsilenkit voisivat olla säädettäviä tai joustavalla mekanismilla varustettuja, jotta ne mukautuvat eri matkustajien korkeuksille automaattisesti. Tämä toisi lisää mukavuutta erityisesti lyhyille matkustajille.

## Invapaikat

Superbussin invapaikat ovat erityisesti liikuntarajoitteisille matkustajille suunniteltuja alueita, joissa on huomioitu esteetön liikkuminen, turvallisuus ja matkustusmukavuus. Näiden paikkojen ominaisuuksiin kuuluu:

- Laaja tila: Invapaikat tarjoavat tilaa pyörätuoleille tai apuvälineille, mahdollistaen helpon liikkumisen ja paikoittumisen.
- Tukikahvat ja -kaiteet: Tukevat kahvat ja kaiteet helpottavat turvallista liikkumista paikalle ja sieltä pois.
- Turvavöillä varustetut paikat: Paikat on varustettu turvavöillä tai kiinnitysvöillä pyörätuolien turvallista paikoittamista varten.
- Selkeä merkintä ja sijainti: Invapaikat on merkitty selkeästi kansainvälisellä esteettömyyssymbolilla, ja ne sijoitetaan lähetyville bussiovien sisäänkäyntejä, jotta käyttö on sujuvaa.
- Kutsupainike avun pyytämistä varten: Invapaikkojen läheisyydessä tulee olla kutsupainike, jota käyttämällä matkustaja voi tarvittaessa pyytää apua kuljettajalta.

- Ohjeistus rampin käyttöön: Etuosan sisäänkäynnissä on integroitu ramppi pyörätuolilla kulkeville, ja sen käyttö on ohjeistettu näkyvästi sekä matkustajille että kuljettajalle, jotta sen turvallinen käyttö ja pyörätuolilla kulkevien matkustajien esteetön sisäänpääsy varmistetaan.
- Ohjeistus pyörätuolin kiinnittämisestä: Invapaikoilla tulee olla näkyvä ohjeistus pyörätuolin ja muiden apuvälineiden oikeasta sijoittamisesta ja kiinnittämisestä, jotta matkustaminen on turvallista sekä käyttäjälle itselleen että muille matkustajille.
- Näkövammaisen paikka: Superbusseissa on huomioitu näkövammaisten matkustajien ja heidän opaskoiriensa tarpeet varaamalla heille helposti saavutettava paikka, joka tarjoaa riittävästi tilaa opaskoiralle. Paikka sijaitsee lähellä sisäänkäyntiä ja on merkitty selkeästi tunneilla, kuten kohomerkinnoilla ja kontrastiväreillä, jotka ovat helposti havaittavissa.

## Sisäilma- ja ilmanvaihtojärjestelmä

Superbussien sisäilma- ja ilmanvaihtojärjestelmät on suunniteltu tarjoamaan matkustajille raikas, mukava ja terveellinen matkustusympäristö. Niiden keskeisiä piirteitä ovat:

- Tehokas ilmanvaihto: Järjestelmä ylläpitää jatkuvaa ja tasapainoista ilmanvaihtoa, mikä auttaa pitämään sisäilman raikkaana ja ehkäisee ilman tunkkaisuutta.
- Lämpötilan ja kosteuden hallinta: Järjestelmässä on säädettävä lämmitys- ja jäähdytysjärjestelmä, joka pitää lämpötilan mukavana kaikkina vuodenaikoina, huomioiden eri matkustamoalueiden tasaisen lämpötilan.
- Puhdas ilma ja suodatus: Pöly- ja hiukkassuodattimet, sekä usein myös HEPA-suodattimet, poistavat tehokkaasti allergeeneja, bakteereja ja muita ilman epäpuhtauksia.
- Automaattinen säätö matkustajamäärän mukaan: Järjestelmä voi säätää ilmavirtausta ja viilennystehon automaattisesti sen mukaan, kuinka monta matkustajaa on kyydissä, jolloin ilmanvaihto on tehokasta myös ruuhka-aikoina.
- Paikkakohtainen ilmastoitus: Jokaisessa istuimessa tai matkustajapaikassa on mahdollisuus säätää henkilökohtaista ilmastointia, kuten lämpötilaa ja ilmavirtauksen voimakkuutta.

## Sisustusmateriaalit

Superbussien sisustusmateriaalit on suunniteltu tarjoamaan esteettisesti miellyttävä ja turvallinen ympäristö matkustajille samalla huomioiden niiden turvallisuuden ja huollettavuuden. Yleisellä tasolla superbussien sisustusmateriaaleissa voidaan huomioida seuraavat piirteet:

- Tekstuurien hyödyntäminen: Sisustuksessa vältetään yksivärisiä pintoja, joissa lika, töhryt ja kuluminen näkyvät helpommin.
- Kestävyys ja helppo puhdistettavuus: Materiaalien tulee olla likaa hylkiviä, kestäviä ja helppohoitoisia, mikä mahdollistaa niiden puhdistamisen ja ylläpitämisen vaivattomasti.
- Turvallisuus: Lattiamateriaalien on oltava pidoltaan hyviä, mikä estää liukastumisia myös märissä olosuhteissa. Käytettävien materiaalien tulee olla paloturvallisia ja täyttää kaikki tarvittavat turvallisuusstandardit. Materiaalit eivät saa päästää haitallisia kemikaaleja ilmaan.
- Akustiset ominaisuudet: Materiaaleissa on hyvä huomioida akustiset ominaisuudet, jotta melua voidaan vähentää ja parantaa matkustajien mukavuutta.

## Valaistus

Superbussien valaistus on suunniteltu tarjoamaan mukautuva, energiatehokas ja miellyttävä matkustuskokemus. Yleisellä tasolla superbussien valaistuksessa huomioidaan seuraavat ominaisuudet:

- Automaattinen kirkkauden säätö: Valaistuksen kirkkaus säätyy automaattisesti suhteessa päivänvalon määrään. Tämä tarkoittaa, että valaistus mukautuu ulkoisen valon mukaan, mikä parantaa energiatehokkuutta ja varmistaa, että matkustajilla on aina miellyttävä valaistusolosuhde. Esimerkiksi

kirkkaampi valaistus voidaan aktivoida hämärässä ympäristössä, kun taas kirkkaassa auringonpaisteessa valaistusta voidaan himmentää.

- Osastoitu valaistus: Valaistuksen jakaminen eri alueisiin matkustamossa siten, että jokainen osasto, kuten istuinalueet, seisomatilat, ja käytävät, voi olla valaistu omalla tavalla ja kirkkaudella. Tämä mahdollistaa esimerkiksi käytävien himmeämmän valaistuksen, kun taas istuinpaikat voivat olla kirkkaammin valaistuja lukemista tai matkustajamukavuutta varten.
- Paikkakohtainen valaistus: Superbusseissa on mahdollisuus paikkakohtaiseen valaistukseen, mikä tarkoittaa, että matkustajien istuinpaikoilla voi olla oma valaistus. Tämä mahdollistaa sen, että käytävät voivat olla himmeämmän valaistuksen alla, jolloin matkustajat voivat käyttää omaa valoa ilman, että se häiritsee muita. Tällainen järjestelmä parantaa yksilöllistä mukavuutta ja voi olla erityisen hyödyllinen, kun matkustajat lukevat tai työskentelevät matkan aikana.
- Väri-ledit: Valaistuksessa käytetään väri-lediä, jotka mahdollistavat erilaisten värien ja tunnelmien luomisen bussin sisätiloissa. Tämä voi parantaa matkustajien kokemusta ja tehdä matkustamisesta visuaalisesti miellyttävämpää. Erilaisia väri- ja valaistusasetuksia voidaan hyödyntää esimerkiksi päätepyysäkeillä ja vuorokaudenajan mukaan.

## Äänimaailma ja äänimerkit

Superbussien äänimaailma on suunniteltu luomaan miellyttävä ja turvallinen matkustuskokemus, jossa eri äänet ja äänimerkit tukevat matkustajien viihtyvyyttä ja informoivat heitä matkasta. Yleisellä tasolla huomioidaan seuraavat piirteet:

- Taustamusiikki: Superbussit soittavat rauhallista ja miellyttävää musiikkia. Soitettava musiikki luo rentouttavan tunnelman. Musiikin valinta on harkittua ja sen sävy on harmoninen, jotta se ei ole häiritsevää tai liian voimakasta.
- Äänimerkki lähdeäessä: Superbussit käyttävät äänimerkkiä (superbussien oma melodia), joka ilmoittaa matkustajille, että bussi on lähdössä pysäkillä. Tämä ääni kuuluu sekä matkustamoon että ulos pysäkillä, mikä parantaa matkustajien turvallisuutta, erityisesti liikenteen vilkkaissa ympäristöissä. Äänimerkki voi olla samankaltainen kuin raitiovaunuissa käytettävä ääni, mikä tekee siitä helposti tunnistettavan ja ymmärrettävän.
- Automaattiset kuulutukset: Matkustamossa ilmoitetaan ääneen automaattisesti seuraavista pysäkeistä.
- Ovien avautumisen ja sulkeutumisen äänimerkki: Ovien avautuessa ja sulkeutuessa kuuluu selkeä äänimerkki, joka varoittaa matkustajia oven liikkeestä. Tämä parantaa turvallisuutta ja helpottaa liikkumista.
- Stop-painikkeen ääni: Kun matkustaja painaa stop-painiketta, kuuluu selkeä ja tunnistettava äänimerkki, joka ilmoittaa kuljettajalle ja muille matkustajille, että bussi pysähtyy seuraavalla pysäkillä.
- Äänitason säätely: Superbusseissa on panostettu äänitason säätelyyn, jotta äänet eivät häiritse matkustajia. Musiikin ja ilmoitusten volyyymi säätyy automaattisesti, mikä varmistaa, että ne kuuluvat hyvin, mutta eivät ole liian voimakkaita.
- Äänimaiseman yhtenäisyys: Superbusseilla on yhtenäinen äänimaailma, joka tekee bussista helposti tunnistettavan. Tämä yhtenäisyys auttaa luomaan positiivisen mielikuvan ja lisäämään matkustajien turvallisuuden tunnetta.
- Matkustamon äänimaailma: Superbussien matkustamon hiljaisuutta parannetaan useilla ratkaisulla, jotka minimoivat sekä ajonaikaiset että ulkopuoliset äänet. Sähkömoottori tuottaa huomattavasti vähemmän melua kuin perinteiset polttomoottorit, mikä tekee kyydistä hiljaisemman. Korkealaatuisia ääntä vaimentavia materiaaleja asennetaan matkustamon seinämiin, lattiaan ja kattoon vähentämään ulkopuolelta tulevaa melua ja moottorin ääniä. Erityinen jousitus ja värinänvaimennusteknologia vähentävät värinän aiheuttamaa melua matkustamossa. Pyöränkaariin asennetaan erityiset vaimennusmateriaalit, jotka estävät renkaiden tuottaman ajomelun siirtymisen matkustamoon.

Matkustamossa käytetään akustisesti suunniteltuja pintoja ja rakenteita, jotka vähentävät kaiuntaa ja parantavat sisätilan äänimaailmaa.

## USB-latauspisteet ja Wi-Fi

Superbussien USB-latauspisteet ja Wi-Fi-yhteydet on suunniteltu parantamaan matkustajien mukavuutta ja tarjoamaan heille nykyaikaisia palveluja matkustamisen aikana. Yleisellä tasolla niissä huomioidaan seuraavat piirteet:

- USB-latauspisteet: Superbussimatkustamoissa on tarjolla sekä USB-A- että USB-C-latausmahdollisuuksia istuinpaikoilla. Tämä monipuolisuus mahdollistaa erilaisten laitteiden, kuten älypuhelimien, tablettien ja kannettavien tietokoneiden, lataamisen.
- Ilmainen Wi-Fi: Superbussit tarjoavat matkustajilleen ilmaisen Wi-Fi-yhteyden, joka mahdollistaa internetin käytön matkan aikana. Tämä parantaa matkustajien viihtyvyyttä, sillä he voivat käyttää erilaisia verkkopalveluja, kuten sosiaalista mediaa, suoratoistoa tai työtehtäviensä hoitamista. Wi-Fi-yhteys on suunniteltu toimivaksi myös liikkuvassa bussissa, jotta yhteys pysyy vakaana ja nopeana.

## Turvallisuusjärjestelmät

Kts. 8.1 Turvatekniikan hyödyntäminen.

## Matkatavarat

Superbusseissa on huomioitu matkatavaroiden kanssa matkustavat seuraavasti:

- Säilytyspaikat isoille matkatavaroille: Isoille matkatavaroille, kuten matkalaukuille, tarjotaan erityinen säilytyspaikka (esim. säilytyshyllykkö), joka on helposti saavutettavissa ja riittävän tilavia. Tämä varmistaa, että matkatavarat eivät estä kulkua tai aiheuta vaaraa muille matkustajille.
- Ohjeistus isoille matkatavaroille: Superbusseissa on selkeä ohjeistus suurten matkatavaroiden, kuten matkalaukkujen, sijoittamisesta.
- Matkatavaroiden kiinnittäminen: Superbusseissa on tarjottava käytännöllisiä ratkaisuja matkatavaroiden kiinnittämiseen, kuten koukkuja tai muita kiinnitysvälineitä. Tämä estää matkatavaroita liikkumasta bussin aikana ja lisää matkustajien turvallisuutta.

## Lastenvaunut ja -rattaat

Jotta matkustaminen perheille olisi mahdollisimman sujuvaa ja turvallista, superbusseissa on huomioitu lastenvaunut ja -rattaat seuraavilla tavoilla:

- Säilytyspaikat lastenvaunuille ja -rattaille: Bussissa on erityiset säilytyspaikat lastenvaunuille ja -rattaille. Nämä paikat sijaitsevat lähelle sisäänkäyntejä, jotta ne ovat helposti saavutettavissa.
- Ohjeistus lastenvaunuille ja -rattaille: Superbusseissa tarjotaan selkeä ohjeistus lastenvaunujen ja -rattaiden sijoittamiseen. Tämä on näkyvillä matkustamossa, ja siinä kerrotaan, mihin vaunut ja rattaat tulee asetella.
- Kiinnitysratkaisut: Lastenvaunujen ja -rattaiden turvallisuuden varmistamiseksi superbusseissa tarjotaan käytännöllisiä kiinnitysratkaisuja, kuten koukkuja tai hihnoja, joilla vaunut voidaan kiinnittää bussin sisällä. Tämä estää vaunujen liikkumisen ajon aikana ja parantaa matkustajien turvallisuutta.

## Polkupyörät

Superbusseissa on huomioitu polkupyörien kuljetus useilla käytännön ratkaisuilla, jotka tekevät matkustamisesta pyöräilijöille sujuvampaa ja turvallisempaa. Tärkeimmät ratkaisut ovat:

- Erityiset säilytyspaikat: Superbusseissa on varattu tilaa polkupyörien kanssa matkustaville. Tila on sijoitettu helposti saavutettavaksi bussin takaosasta.

- Kiinnitysratkaisut: Polkupyörien turvallisen kuljettamisen varmistamiseksi tarjotaan kiinnitysratkaisuja, kuten hihnoja, koukkuja tai muita mekanismeja, joilla pyörät voidaan kiinnittää paikoilleen ajon ajaksi. Tämä estää pyörien liikkumisen ja mahdolliset vahingot.
- Selkeät ohjeistukset: Bussin sisätiloissa on oltava selkeät ohjeistukset polkupyörien kuljetuksesta. Nämä ohjeet voivat sisältää tietoa siitä, kuinka monta pyörää voidaan kuljettaa kerralla, mitä vaatimuksia on pyörän koon suhteen, ja mihin kohtiin pyörät tulee sijoittaa.

## Lippulaitteet

Superbusseissa on huomioitu lippujen sujuva leimaaminen seuraavasti:

- Lippulaitteiden sijoittelu: Lippulaitteita asennetaan kaikkien sisäänkäyntien läheisyyteen, mikä mahdollistaa matkustajien helpon ja nopean leimaamisen heti sisään astumisen jälkeen. Sijoittelu on suunniteltu siten, että leimaaminen ei tuki kulkua, vaan mahdollistaa sujuvan matkustajavirran. Lippulaite tulee sijoittaa tarpeeksi alas, jotta myös lyhyemmät matkustajat ulottuvat siihen.
- Etäleimausmahdollisuus: Superbusseissa tarjotaan etäleimausmahdollisuus, joka mahdollistaa lippujen leimaamisen myös muilla kuin perinteisillä lippulaitteilla. Tämä voi sisältää esimerkiksi mobiilisovelluksia tai älypuhelimien perustuvia järjestelmiä, joilla matkustajat voivat leimata lippunsa etukäteen ennen bussin saapumista tai bussiin astumisen jälkeen omalta paikaltaan.
- Nopeat ja käyttäjäystävälliset laitteet: Lippulaitteiden tulee olla nopeita ja helppokäyttöisiä, jotta matkustajat voivat leimata liput vaivattomasti.
- Turvallisuus ja esteettömyys: Lippulaitteiden on oltava esteettömiä kaikille matkustajille, mukaan lukien liikuntarajoitteiset. Laitteet tulee sijoittaa niin, että ne ovat helposti saavutettavissa, eikä niiden ympärillä ole esteitä.

## Stop-painikkeet

Superbusseissa stop-painikkeet toteutetaan niin, että ne ovat helposti havaittavia, helppokäyttöisiä ja selkeästi kommunikoiivat painamisen jälkeen. Seuraavat ominaisuudet varmistavat stop-painikkeiden käytettävyyden:

- Helppo saatavuus: Painikkeet ovat sijoitettuina helposti saavutettavissa oleviin paikkoihin niin istuville kuin seisoville matkustajille, jotta kaikki voivat tehdä pysähtymispyynnön ilman vaivannäköä. Ne tulee sijoittaa tarpeeksi alhaalle, jotta lyhyemmätkin matkustajat ulottuvat niihin.
- Selkeä kontrasti: Stop-painikkeet erottuvat hyvin muusta sisustuksesta kirkkaalla kontrastiväriä, kuten keltaisella, jotta ne ovat helposti havaittavissa kaikilta paikoilta bussissa. Tämä tekee stop-painikkeista intuitiivisesti löydettäviä kaikille matkustajille.
- Palaute painamisen jälkeen: Kun stop-painiketta painetaan, siitä tulee selkeä visuaalinen indikaatio, kuten LED-valon vaihtuminen, joka varmistaa matkustajalle, että pysähtymispyyntö on rekisteröity. Tämä vähentää tarvetta painaa painiketta useaan kertaan.
- Äänimerkki: Painikkeen painamisesta seuraa myös lyhyt äänimerkki, joka ilmoittaa koko matkustamolle, että pysähtymispyyntö on tehty. Tämä ääni auttaa myös näkörajoitteisia matkustajia tiedostamaan pysähtymispyynnön.

## Matkustajanäytöt

Superbussien matkustamot on varustettu näyttöjärjestelmillä, jotka tiedottavat seuraavista pysäkeistä, reitistä ja aikatauluista. Tämä auttaa matkustajia pysymään tietoisina matkan etenemisestä ja suunnittelemaan vaihtoyhteyksiä. Matkustajanäytöt on sijoitettu siten, että ne näkyvät esteettömästi kaikkiin matkustamon osiin, myös selkä menosuuntaan matkustaville.

## 13.6 Superbussivarikko

Superbussivarikko on suunniteltu erityisesti tukemaan laadukasta ja ympärivuotista liikennöintiä vaativissa olosuhteissa. Superbussivarikon keskeiset ominaisuudet:

- Sisäsäilytys: Superbussit lähtevät liikenteeseen lämpiminä ja mukavissa olosuhteissa matkustajille. Siivous ja huoltotoimenpiteet on tehokkaampaa ja helpompaa tehdä sisätiloissa.
- Jäätä ja lumesta vapaat ajoneuvot: Sisäsäilytys estää jään ja lumen kertymisen, mikä parantaa turvallisuutta ja täsmällisyyttä.
- Modernit huolto- ja korjausvälineet: Varikko on varustettu tehokasta kunnossapitoa tukevilla välineillä, jotka vähentävät seisokkeja.
- Säännöllinen tarkastus ja huolto: Varikolla tehdään säännöllistä tarkastamista ja huoltoa, mikä ehkäisee teknisiä ongelmia ennakkoon.
- Automaattinen latausjärjestelmä: Bussien lataus tapahtuu automaattisesti joko langattoman tai liitäntäasemiin perustuvan tekniikan avulla, jolloin bussit ovat aina käyttövalmiina.
- Seuranta- ja analysointijärjestelmät: Bussien kuntoa ja huoltotarpeita seurataan reaaliajassa, mikä varmistaa häiriöttömän ja korkealaatuisen liikennöinnin kaikissa olosuhteissa.

*Ohjaava dokumentti: Kalustomääritykset*

## 14 Superbussien infrastruktuuri

Bussiliikenteen infrastruktuuri on monimutkainen kokonaisuus. Se luo rakenteelliset puitteet turvalliselle, täsmälliselle ja sujuvalle liikennöinnille pitkillä sähkönivelbusseilla.

Asiakaslupausten lunastamista tukeva infrastruktuuri rakentuu huomioimalla joukkoliikennepalvelun tarpeet läpi koko infrastruktuurin elinkaaren (suunnittelu, toteutus ja ylläpito). Teiden ja katujen suunnittelussa katutilan leveys on otettava huomioon jo kaavoitusvaiheessa. Riittävä katutila mahdollistaa sujuvan bussiliikenteen ja reitin kunnossapidon.

Eri toimijoiden (kunta, liikennöitsijä ja muut sidosryhmät) vastuualueiden rajapinnat on sovittava erityisen tarkasti yhtenäisen matkustuskokemuksen varmistamiseksi. Ilman kattavaa yhteistyötä matkustajien odotukset ylittävän palvelun tuottaminen on haastavaa

Rajapintoja voidaan vähentää solmimalla laajoja kunnossapito- ja varustelusopimuksia, jotka takaavat yhtenäisen huollon ja ylläpidon koko reitillä. Haasteita aiheuttavat kuitenkin alueelliset kunnossapitosopimukset sekä Ely-alueella sijaitsevien pysäkkien rajoitettu hallinta.

Tässä konseptissa kuvataan keskeisimmät superbussiliikenteen infrastruktuurin osa-alueet: superbussireitti, superbussipysäkki sekä pysäkkiympäristö.

### 14.1 Superbussireitti

Reitin tiet ja kadut suunnitellaan isoille sähkönivelbusseille soveltuviksi. Reitin infrastruktuuri takaa matkustajalle miellyttävän matkakokemuksen ja kuljettajalle turvallisen työympäristön:

- Kyyti on täsmällistä, tasaista ja luotettavaa.
- Käännöksille on riittävästi tilaa.
- Reitin pystyy ajamaan aikataulussa myös ruuhka-aikoina.

Liikennöinti on turvallista, täsmällistä ja sujuvaa, kun seuraavista asioista on huolehdittu:

Kunnossapito	Superbussien reitit kuuluvat kunnossapitoluokkaan 1 ( <a href="#">Oskari-karttapalvelu</a> , karttataso: Liikenne, kadut ja väylät/Infraomaisuus ja kunnossapito/Kunnossapitoluokat/Kadut kunnossapitoluokittain). Kunnossapitoon kuuluu myös näköesteiden poistaminen (esim. puut, pensaat) sekä liikennemerkkien ja muiden merkintöjen kunnosta huolehtiminen (esim. suojatiemaalaukset). Kunnossapito on kuvattu tarkemmin palvelukonseptin luvussa 7. Siivous ja kunnossapito.
Ajokaistat	Joukkoliikennekaistoja rakennetaan ja hyödynnetään aina kun se on mahdollista. Henkilö- ja bussiliikenteen päällekkäisyyttä vältetään. Reitillä voi ajaa isolla kalustolla aiheuttamatta matkustajille tai muulle liikenteelle turvallisuusrisiä.
Hidasteet	Hidasteena suositetaan tyynyhidastetta, joka mahdollistaa matalan superbussin etenemisen ilman varsinaista pysähtymistä.
Valaistus	Valaistuksen tulee olla kunnossa koko reitillä.
Liikennevaloetuedet	Busseilla on liikennevaloetuedet kaikissa mahdollisissa risteyksissä. Tämä tarkoittaa, että liikennevalot vaihtuvat busseille suotuisasti, jotta ne pääsevät etenemään risteysten läpi aikataulussaan. Bussi ei saa valoetuutta, jos se kulkee etuajassa.



## 14.1.1 Linja 7

Superbussiliikenne alkaa linjalla 7 vuonna 2031.

### [Tesoma – Keskustori - Linnainmaa](#)

Tesoma – Kalkku – Villilä – Ala-Rahola – Kaarila – Epilä – Hyhky - Pispala – Pyynikintori – Keskustori – Koskipuisto – Sorin aukio – Yliopisto – Kalevanharju – Kalevanrinne – Hakametsä – Uusikylä – Janka – Ristinarkku – Linnainmaa

Reitin kadut: Tesomankatu - Kalkunvuorenkatu - Kalkun kehätie - Ristaniitynkatu - Pitkäniemenkatu - Kalkun viertotie - Nokiantie - Pispalan valtatie - Pirkankatu - Hämeenkatu - Hatanpään valtatie - Vuolteenkatu - Kalevantie - Takojankatu - Sarvijaakonkatu - Rieväkatu - Sammonkatu - Sammon valtatie - Alasniitynkatu - Ristinarkuntie - Sammon valtatie - Aitolahdentie – Mäentakusenkatu

## 14.1.2 Linja 8

Superbussiliikenne alkaa linjalla 8 vuonna 2027.

### [Haukiluoma – Tesoma – Keskustori – Kaukajärvi – Kaipanen](#) (tarvittaessa reittiä tarkennetaan)

Haukiluoma - Ikuri - Tesoma - Ristimäki - Tohlopinranta - Epilä - Haapalinna - Hyhky - Pispala - Pyynikintori - Tuulensuu - Keskustori - Koskipuisto - Sorin aukio - Yliopisto - Kalevanharju - Messukylä - Hankkio - Kaukajärvi - Hikivuori - Annala - Kaipanen

Reitin kadut: Tyvikatu - Heinämiehentie - Karjakontie - Virontörmänkatu - Tesomankatu - Kohmankaari - Kohmankatu - Tohlopinranta - Epilänkatu - Pispalan valtatie - Pirkankatu - Hämeenkatu - Hatanpään valtatie - Vuolteenkatu - Kalevantie - Messukyläntie - Messukylänkatu - Kangasalantie - Juvankatu - Annalankatu - Hikivuorenkatu - Ojavainionkatu - Juvankatu - Saarenmaantie

## 14.2 Superbussipysäkki

Pysäkit on sijoitettu sinne missä matkustajat niitä tarvitsevat. Pysäkit sijaitsevat tiheimmillään 300–350 metrin välein. Pysäkkien sijaintiin vaikuttavat asuinalueiden ja työpaikka-alueiden väestömäärät ja -rakenne sekä maaston vaihtelevuus.

Pysäkit ovat helposti saavutettavia ja mahdollisimman esteettömiä. Pysäkillä on riittävästi tilaa nousta bussiin/bussista matkatavaroiden sekä avustavien kulkuvälineiden ja apuvälineiden kanssa. Pysäkit rakennetaan kunnallisia ja valtakunnallisia ohjeita noudattaen:

- Tampereen kaupunki  
[Linja-autopysäkkien tyyppiirustukset 1\\_22206\\_YLA19122023.pdf](#)
- Suomen Paikallisliikenneliitto ry (ohjelinkki ei ole vielä julkinen)  
[Linja-autoliikenteen suunnitteluohjeet - Paikallisliikenneliitto](#)

Pysäkit ovat ensisijaisesti ajoratapysäkkejä, joihin pitkät sähkönivelbussit saa ajettua helposti suoraan. Jos joukkoliikenneväylää ei ole tai reitti on ruuhkainen, riittävän pitkä pysäkkisyvennys on parempi.

Pysäkkikatoksesta tai -tolpasta löytyy liikennemerkkin lisäksi aina pysäkin nimikilpi sekä linjakilvet. Kadun tai tien reunassa on pysäkin kohdalla valkoinen kiveys (huomioraita). Pysäkit pyritään erottamaan kevyenliikenteenväylistä kiveyksellä, suojakaiteella tai suojakaistalla mahdollisuuksien mukaan. Digitaalinen aikataulunäyttö asennetaan pysäkin käyttöasteen perusteella. Muu varustelu riippuu pysäkkityypistä ja käytettävissä olevasta tilasta.

Muu varustelu	Superkatos	Supertolppa
Valaistu odotusalue	x	x



Pysäkkialueen muu rajaus (esim. valot, auraskepit tms. talvikunnossapitoa varten)	x	
Pysäkkijuliste (aikataulut ja opastusta)	x	
Opastelinkkitarra (esim. Or-koodi reittioppaaseen)		x
Digitaalinen aikataulunäyttö	x	(x)
Ääniohjattua matkustajainformaatiota	x	
Pistekirjoitettua matkustajainformaatiota	x	x
Penkki	x	(x)
Roskakori	x	x

Superbussireitin pysäkit määritellään tyypeittäin:

Liityntäpysäkki	Keskeinen pysäkki, jossa on vaihtoyhteyksiä ratikkaan tai muille bussilinjoille. Pysäkillä on ajantasaus, eli bussi lähtee pysäkillä täsmällisesti. Näitä ovat esimerkiksi Tesoma, Keskustori, Kaukajärvi ja Linnainmaa.
Ajantasauspysäkki	Pysäkillä on määritelty täsmällinen lähtöaika, jotta bussi pysyy aikataulussa. Näitä ovat esimerkiksi lähtöpysäkit sekä matkan varrella olevat liityntäpysäkit. Ajantasaus voidaan määritellä myös muulle reitin varrella olevalle pysäkillä, jos välimatkat lähtö- ja liityntäpysäkkien välillä ovat pitkiä.
Välipysäkki	Pysäkin aikataulut ovat arvioita, bussi voi saapua pysäkillä enintään 1 min etuajassa.

## 14.3 Pysäkkiympäristö

Pysäkin ympäristö kattaa pysäkin välittömän lähiympäristön noin 50 m säteellä. Siihen kuuluu jalankulkuyhteydet pysäkillä, vaihtoyhteyksiin tai liityntäpysäköintiin.

Reitit	Jalankulku on suunniteltu turvalliseksi ja mahdollisuuksien mukaan esteettömäksi.
Näkyvyys	Ympäristössä ei saa olla kuljettajan tai matkustajan näkymää häiritseviä esteitä.
Valaistus	Hyvä valaistus ajoradalla, pysäkillä ja sen ympäristössä.
Lumitila	Pysäkkiympäristö lumitila on enintään x cm (talvikunnossapito). Kunnossapito on kuvattu tarkemmin palvelukonseptin luvussa 7. Siivous ja kunnossapito.

## 14.4 Poikkeustilanteet Infrassa

Työkenneltäessä kadulla tai muilla yleisillä alueilla työstä vastaavan urakoitsijan on tehtävä lain perusteella ilmoitus työstä kunnalle (laki kadun ja eräiden yleisten alueiden kunnossa- ja puhtaanapidosta 547/2005 14 a §).

Joukkoliikenteen suunnittelijoille on hyvä ilmoittaa työmaasta 2 viikkoa ennen tilanteen alkua, jotta viestintä poikkeusreiteistä tai pysäkkimuutoksista tavoittaa liikennöitsijät ja matkustajat ajoissa.

Urakoitsijan vastuulla on:

# NYSSE

- liikennejärjestelyn opastus: urakoitsija järjestää ja kustantaa opasteet kulkureiteistä tilapäisille pysäkeille sekä joukkoliikenteen tarvitsemat tilapäiset merkit (esim. siirtokehotusmerkit).
- pysäkitiedotteiden asennus ja poistaminen: Nysse toimittaa asiakasopastusmateriaalit urakoitsijalle sähköisenä tai valmiiksi laminoituna.
- turvallisuus ja kunnossapito: työmaa vastaa tilapäisestä pysäkkialueesta. Matkustajien turvallisuus, sujuva joukkoliikenne ja esteettömyys on turvattava työmaan kaikissa työvaiheissa.

Sään aiheuttamiin poikkeustilanteisiin sekä infraan kohdistuvaan ilkivaltaan kohdistuva menettely on kuvattu luvussa 7. Siivous ja kunnossapito.