

Tero Vesma

PALVELUTASON MERKITYS LINJA-AUTOYHTIÖTÄ
VALITTAESSA

logistiikan koulutusohjelma

2013

PALVELUTASON MERKITYS LINJA-AUTOYHTIÖTÄ VALITTAESSA

Vesma, Tero
Satakunnan ammattikorkeakoulu
logistiikan koulutusohjelma
huhtikuu 2013
Ohjaaja: Tempakka, Riitta
Sivumäärä: 50
Liitteitä: 3

Asiasanat: asiakaspalvelu, tutkimus, joukkoliikenne, tilausliikenne

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää palvelutason merkitystä linja-autoyhtiötä valittaessa vuonna 2013. Tutkimus oli kaksiosainen, ja se jakautui tilaajille ja matkustajille suunnattuihin osioihin. Tutkimuksen avulla pyrittiin löytämään ne ydinalueet, joita asiakkaat pitävät tärkeinä. Tutkimuksen avulla kerättiin myös tietoa yrityksen asiakaspalvelun kehittämiseen.

Tilaajakysely suoritettiin Internet-lomakkeella. Kyselyssä kysyttiin taustatietoja, jonka jälkeen arvioitiin kuljettajan, linja-auton ja yrityksen merkitystä linja-autoyhtiötä valittaessa. Lopuksi oli vielä mahdollista antaa vapaata palautetta. Matkustajakysely suoritettiin paperisena linja-autossa matkan päätteeksi. Kyselyssä kysyttiin taustatietoja, jonka jälkeen arvioitiin kuljettajan ja linja-auton merkitystä linja-autossa. Myös tämän kyselyn lopuksi oli mahdollista antaa vapaata palautetta.

Tilaajakyselyyn tuli vastauksia 42 kappaletta ja matkustajakyselyyn vastasi 31 kappaletta. Tutkimustulokset osoittavat, että välttämättä hinta eikä uusi kalusto aina ratkaise vaan asiakaspalvelun laatu.

IMPORTANCE OF THE CUSTOMER SERVICE WHILE CHOOSING BUS COMPANIES

Vesma, Tero

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Logistics

April 2013

Supervisor: Tempakka, Riitta

Number of pages: 50

Appendices: 3

Keywords: customer service, re-search, public transport, charter transport

The purpose of this thesis was to examine the importance of customer service while choosing bus companies during the year 2013. The research was binomial - one part was for the customers and the other part was for the passengers. The thesis pursued to find the core areas that the customers to find important. In addition, with the help of this thesis company received valuable information about developing their customer service.

Customer inquiry was accomplished by Internet form. In the inquiry, there was background information and also customer was asked to evaluate significance of the driver, coach and the company while choosing the bus company. At the end of the inquiry there was a possibility to give open feedback. Passenger inquiry was accomplished by a paper form in the bus at the end of the service. As the customer inquiry, this passenger inquire asked for the background information and also the significance of the driver and the bus while using the service.

The customer inquire received 42 responses and the passenger inquire 31 responses. The results of inquires show the importance of the customer service - not always the price and new vehicles, and the crucial matters while choosing the bus company.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	LINJA-AUTOALA SUOMESSA.....	7
2.1	Yleistä	7
2.2	Linja-autoliitto	8
2.3	Liikennetyypit	8
2.4	Kilpailu	12
2.5	Tulevaisuus	14
3	YRITYS.....	15
3.1	Kuvaus	15
3.2	Historia.....	16
3.3	Toimiala ja asiakasryhmät	17
4	ASIAKASPALVELUN MERKITYS	18
4.1	Asiakaskeskeinen ympäristö.....	18
4.2	Asiakaspalvelu	18
4.3	Asiakkaan vaatimukset	20
5	LAINSÄÄDÄNTÖ	20
5.1	Joukkoliikennelaki	20
5.1.1	Laatulusaus	21
5.2	Joukkoliikennelupa	21
5.2.1	Reittiliikennelupa.....	22
5.3	Nykypäivän vaatimuksia.....	22
5.3.1	Ajo- ja lepoaika -asetukset sekä digitaalinen ajopiirturikortti	22
5.3.2	Alkolukko	23
5.3.3	Ammattipätevyysdirektiivi	24
6	VIRANOMAISET.....	25
6.1	Liikenne- ja viestintäministeriö sekä Liikennevirasto	25
6.2	Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.....	26
6.3	Alueelliset toimivaltaiset viranomaiset.....	28
6.4	Poliisi ja työsuojeluhallinto.....	28
7	TUTKIMUS	29
7.1	Tutkimuksen aloitus.....	29
7.2	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet.....	30
7.3	Tutkimuksen toteutus.....	30

8	TUTKIMUSTULOKSET	31
8.1	Tilaajakyselyn tulokset	31
8.1.1	Taustatiedot	32
8.1.2	Kuljettaja	33
8.1.3	Linja-auto	35
8.1.4	Yritys	37
8.1.5	Vapaa sana	38
8.2	Matkustajakyselyn tulokset.....	39
8.2.1	Taustatiedot.....	40
8.2.2	Kuljettaja	42
8.2.3	Linja-auto	43
8.2.4	Vapaa sana	45
8.3	Tulosten tarkastelu ja luotettavuuden arvioiminen	45
9	YHTEENVETO	49
	LÄHTEET.....	50
	LIITTEET	

LIITE 1 KYSELOMAKE TILAAJILLE

LIITE 2 KYSELYLOMAKE MATKUSTAJILLE

LIITE 3 VAPAAN SANAN KOMMENTTEJA TILAAJILTA

1 JOHDANTO

Aiemmin yrityksessä on tehty pieni-muotoisia kyselyjä vuosina 1999 ja 2003. Yritys on ollut toiminnassaan tätä tutkimusta tehtäessä reilut 16 vuotta, joten nyt viimeistään oli aika tehdä laajempaa tutkimusta aiheeseen liittyen. Tutkimuksen tuloksia käytetään apuna yrityksen asiakaspalvelun kehittämiseen, jotta yritys voisi kehittyä vieläkin paremmaksi. Tätä kautta yritetään myös hakea uusia potentiaalisia asiakkaita ja saada hieman myyntiä nostetuksi.

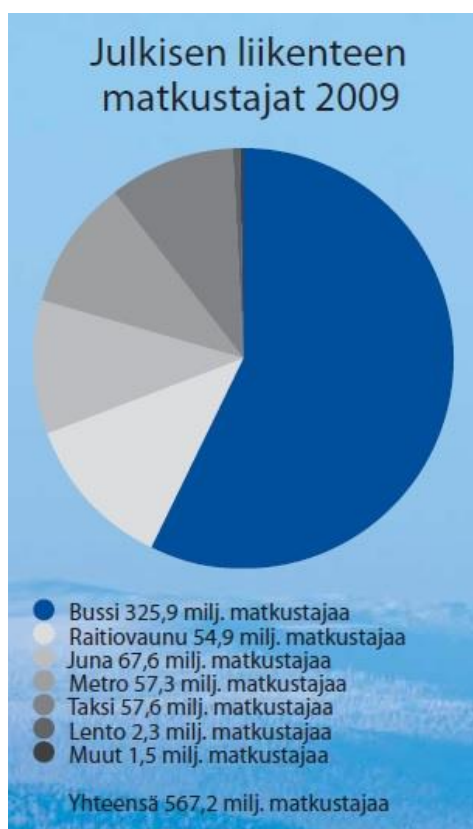
Tutkimus oli kaksiosainen ja se jakautui sekä tilaajille että matkustajille suunnattuihin osioihin. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa tilaajilta, mitä he pitävät tärkeinä asioina valitessaan linja-autoyhtiötä vuonna 2013. Toinen kysely oli osoitettu matkustajille, mitä he pitävät tärkeinä asioina matkustaessaan linja-autossa vuonna 2013. Tilaaajille tehty kysely suoritettiin Internetissä, ja sillä selvitettiin kuljettajan -, linja-auton – ja yrityksen eri osa-alueiden tärkeyttä. Matkustajille tehty kysely oli hieman suppeampi, ja sillä selvitettiin vain kuljettajan – ja linja-auton eri osa-alueiden tärkeyttä.

Tutkimuksen tuloksilla saatiin selville mielenkiintoisia vastauksia, jotka avartavat myös yrityksen henkilökunnan mielipiteitä. Tilajaat arvostelivat kuljettajan palvelun, linja-auton kunnon sisäpuolelta ja yrityksen palvelun tärkeimmiksi tekijöiksi. Matkustajat arvostelivat taas kuljettajan täsmällisyyden ja linja-auton kunnon sisäpuolelta tärkeimmiksi tekijöiksi.

2 LINJA-AUTOALA SUOMESSA

2.1 Yleistä

Koko maan julkisen liikenteen matkustajista noin 60 % käyttää linja-autoa. Näin ollen linja-autot ovat tärkeä liikennemuoto etenkin yli kahdelle miljoonalle ajokortittomalle suomalaiselle, joiden suurten etäisyyksien välinen liikkuminen on pitkälti linja-autojen varassa. Tiheä ja kattava linja-autoverkosto takaa vuosittain yli 330 miljoonalle suomalaiselle turvallisen liikennemuodon Suomessa. (Linja-autoliiton www-sivut 2013.)



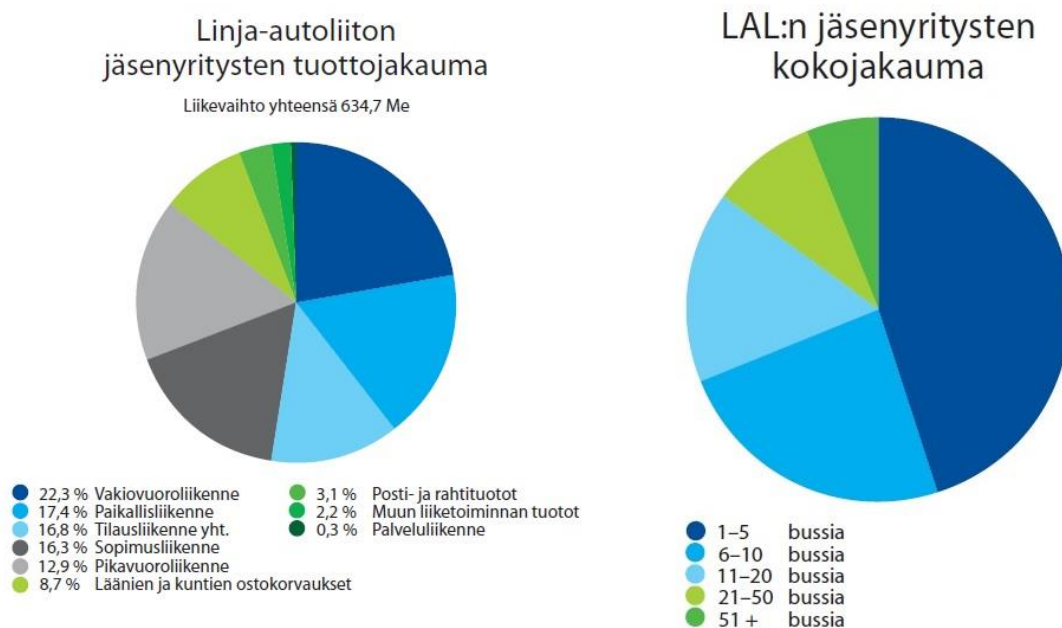
Kuva 1. Julkisen liikenteen matkustajat vuonna 2009. (Linja-autoliiton päättäjäsivut 2013.)

Suomessa on tällä hetkellä noin 400 linja-autoyrittystä, mutta noin 700 yritykselle tai henkilölle on myönnetty tilausajoon ja ostoliikenteeseen tarvittava joukkoliikennelupa. Alalle on pyrkinyt hyvin paljon pienyrittäjiä, kun joukkoliikenneluvan hakeminen ja saaminen helpottui 1990-luvun puolivälissä. Nykyään normaali pienyrittäjä on noin

20 vuotta vanha ja omistaa korkeintaan viisi linja-autoa. Suurimmat yritykset ovat yli 85 vuotta vanhoja ja omistavat yli 100 linja-autoa, mutta näitä yrityksiä on kuitenkin vain kymmenen Suomessa. (Linja-autoliiton www-sivut 2013.)

2.2 Linja-autoliitto

Linja-autoliitto Ry on perustettu vuonna 1928, jonka tehtävänä on ajaa jäsenyrityksien etuisuuksia, jotta he voisivat harjoittaa joukkoliikennettä taloudellisesti kannattavalla tavalla. Linja-autoliiton jäsenyrityksiä on yli 340 kpl ja näiden jäsenyrityksien vuosittainen liikevaihto on noin 600 miljoonaa euroa. (Linja-autoliiton www-sivut 2013.)



Kuva 2. Linja-autoliiton jäsenyrityksien tuottojakauma ja -kokojakauma. (Linja-autoliiton päättäjäsivut 2013)

2.3 Liikennetyypit

Yleisesti linja-autoala jaetaan kuuteen liikennetyyppiin vakiovuoro-, paikallis-, sopimus-, pikavuoro-, tilaus- ja palveluliikenne. Jokainen näistä on luonteeltaan erilainen (Linja-autoliiton www-sivut 2013.)

Vakiovuoroliikenne palvelee asiakkaiden matkustustarpeita maaseudulla, kaupunkien, kuntien, kaupunkiseutujen ja kuntaseutujen välillä ja niiden sisällä. Vakiovuoroliikenteestä lipputuloperusteista linjaliikennettä on noin 70 %. ELY-keskukset ja kunnat ostavat merkittävän osan kannattamattomista vakiovuoroista, koska suurin asiakaskunta ovat koululaiset, joille kunta on velvollinen järjestämään koulukyydit. Vakiovuoroliikenne on halvin tapa järjestää koulukyydit, joten yleensä vuorot suunnitellaan juuri koululaisten aikataulujen mukaisesti. Vakiovuoroliikennettä hoidetaan usein hyvin erilaisilla kalustoilla yrityksestä riippuen joko vanhalla pikavuorokalustolla tai tilausajokalustolla, jotka usein ovat arkipäivisin vapaina. (Ahonen-Virtala 2008; Linja-autoliiton www-sivut 2013.)

Pienissä ja keskisuurissa kaupungeissa paikallisliikennettä ylläpidetään pääosin liikenteessä saaduilla lipputuloilla. Joissakin tapauksissa kunta voi myös tukea hieman liikennettä. Pienten kaupunkien paikallisliikenteen hoitamiseen ei usein vaadita korkeita laatu- ja kalustovaatimuksia, vaan usein kalusto on hieman vanhaa ehkä suurten kaupunkien paikallisliikenteestä poistettua kalustoa. (Ahonen-Virtala 2008; Linja-autoliiton www-sivut 2013.)

Suurissa kaupungeissa, kuten pääkaupunkiseudulla ja Turun seudulla paikallisliikenne hoidetaan sopimusliikenteenä, jossa tilaaja (kunta) suunnittelee, kilpailuttaa sekä ostaa liikenteen tuottajalta (liikennöitsijä), joka suorittaa liikennöinnin ilmoittamallaan korvauksella. Tilaaja pitää liikenteestä saadut lipputulot, jotka liikennöitsijä rahastaa linja-autoissa matkustavilta asiakkailta. Asiakasryhmät koostuvat suurimmaksi osaksi työssäkäyvistä ihmisistä ja koululaisista. Paikallisliikenteen hoitamiseen vaaditaan usein tietyn päästönormin täyttäviä matalalattiaisia linja-autoja, joiden määrä on viime vuosina kasvanut huomattavasti. (Ahonen-Virtala 2008; Linja-autoliiton www-sivut 2013.)



Kuva 3. Matalattiainen linja-auto. (Volvo Buses www-sivut 2013.)

Pikavuoroliikenne palvelee asiakkaita suurten kaupunkien välillä, jossa vuorot ovat nopeita ja pysähtyvät vain reitin varrella oleville linja-autoasemille ja muutamilla merkityillä pikavuoropysäkeillä. Pikavuoroliikennettä on koko ajan kehitelty aikataullisesti paremmin sopivaksi lento- ja laivaliikenteeseen, joka osaksi selittää matkustajamäärien tasaisen kasvun viimeisen kymmenen vuoden ajan. ExpressBus on pikavuoroliikenteen tuotekehittelyn tulos, joka sai alkunsa vuonna 1991. ExpressBus on markkinointiyhteenliittymä, joka kokoaa 13 eri liikennöitsijää saman järjestelmän alle. Näin asiakkaiden on helpompi löytää aikataulut, tiedotteet ja hinnat samasta osoitteesta. Pikavuoroliikennettä hoidetaan usein uusilla matalilla linja-autoilla, joista löytyy riittävä tavaratila rahdille ja matkustajien tavaroille, wc, juoma-automaatti sekä uusia aikakauslehtiä. (Ahonen-Virtala 2008; Express Bussin www-sivut 2013; Linja-autoliiton www-sivut 2013.)



Kuva 4. Pikavuoro linja-auto. (Volvo Buses www-sivut 2013.)

Tilausliikenne on nimensä mukaisesti asiakkaan tilauksen mukaan suoritettavaa liikennettä, jossa jokainen tilaus räätälöidään erikseen asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan. Tilausliikenne on kasvanut merkittävästi viimeisen kymmenen vuoden aikana, varsinkin lyhyillä matkoilla. Asiakasryhmät koostuvat yrityksistä, matkatoimistoista, urheiluseuroista, eläkeläisseuroista sekä muista erilaisista yhdistyksistä ja järjestöistä. Tilausliikennettä hoidetaan uusilla usein hyvin varustetuilla linja-autoilla. (Ahonen-Virtala 2008; Linja-autoliiton www-sivut 2013.)



Kuva 5. Turistilinja-auto. (Volvo Buses www-sivut 2013)

Palveluliikenne on usein kuntien ostamaa sopimusliikennettä, jossa tilaaja (kunta) suunnittelee aikataulun, reitin ja ostaa palvelun tuottajalta (liikennöitsijä). Palveluliikenteen aikataulu suunnitellaan usein hyvin joustavaksi ja väljäksi, jotta sitä voidaan hoitaa myös kutsuohjatusti. Palveluliikenne on kunnan tarjoamaa avointa joukkoliikennettä kaikille, mutta pääsääntöisesti kunnat suunnittelevat sen vanhuksille, koulu-
laisille ja kehitysvammaisille. Palveluliikennettä hoidetaan usein pienillä 14 paikkaisilla matalattiallisilla pienoislinja-autoilla, joihin on helppo nousta kyytiin ja joiden kanssa on helppo liikkua ahtaissa pihossa ja kaduilla. (Ahonen-Virtala 2008; Linja-autoliiton www-sivut 2013.)



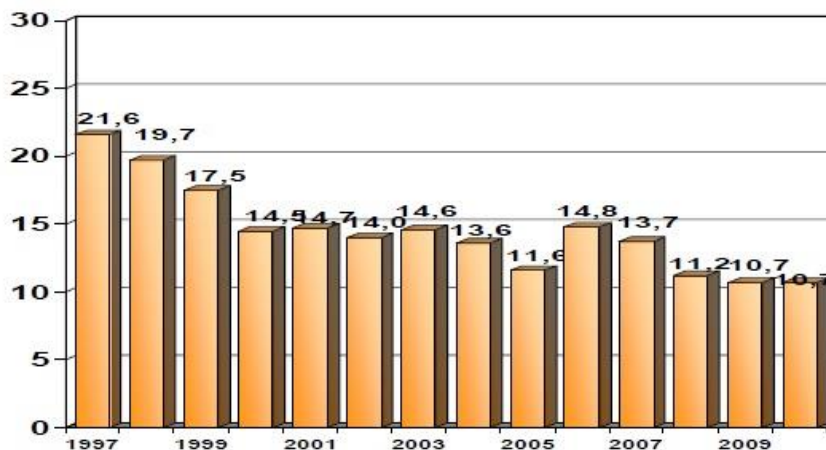
Kuva 6. Matalattiainen palvelulinja-auto. (Vesman Liikenteen www-sivut 2013.)

2.4 Kilpailu

Linja-autoalasta on tullut vuosien varrella monien muiden alojen ohella erittäin kilpailtu ala. Joukkoliikennelupa avautui kaikille vuonna 1994 ja kiristi kilpailua alalla. Linja-autoalan uhkiksi koetaan vuosien varrella kohonneet polttoaineverot ja muut kohonneet kustannukset sekä vuonna 2008 koettu taantuma. Yrityksien kulut ovat kasvaneet huomattavasti eikä hintoja ole saatu nostettua hintakilpailun takia ylöspäin yhtä paljon kuin kulut ovat nousseet vuosien varrella. Tämä on aiheuttanut sen, että hinnat ovat nyt niin alhaalla, että ne eivät voi enää laskea, joten yrityksiä on löydettävä joku muu kilpailukeino. Saman toimialojen vertailussa käytettävää käyttökateprosentti kertoo yrityksen kannattavuudesta. Kun katsotaan kuvaa, niin voidaan todeta hintakilpailun kiristymisen. Tunnusluku kertoo yrityksen liiketoiminnan tuloksen

ennen poistoja, rahoituseriä ja veroja. Linja-autoyrityksien käyttökateprosentti on laskenut yli puolet viimeisen 13 vuoden aikana. (Finlexin www-sivut 2013; Linja-autoliiton www-sivut 2013; Taloussanomien www-sivut 2013.)

Bussiyritysten käyttökate-% 1997-2010



Kuva 7. Bussiyritysten käyttökate- % 1997–2010. (Linja-autoliiton www-sivut 2013.)

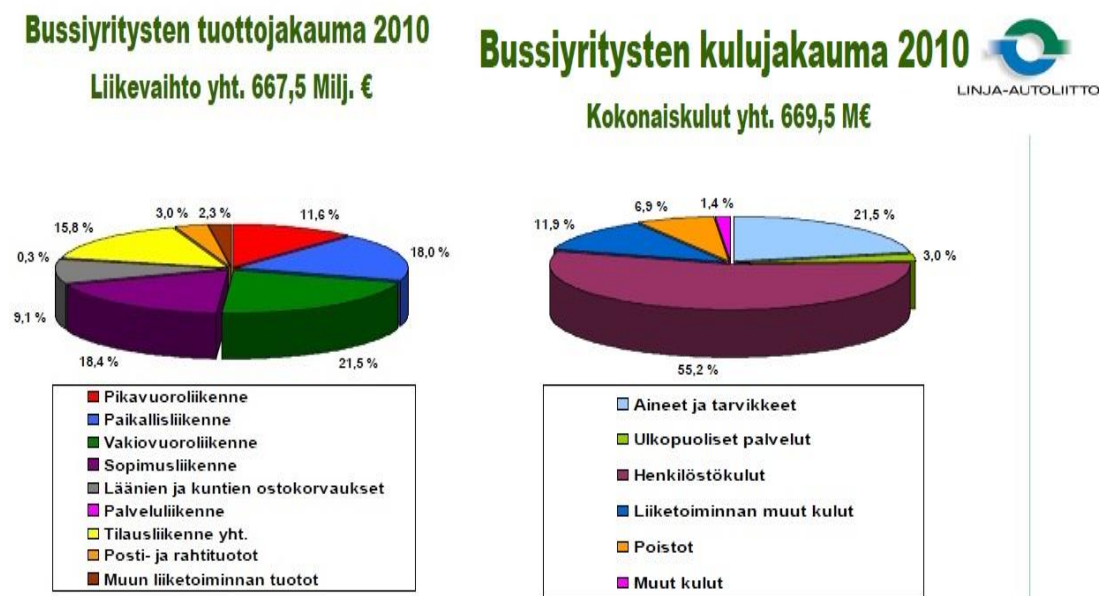
Joukkoliikenneluvan avautumisen jälkeen suuremmat linja-autoyritykset ovat yrittäneet kitkeä pienempiä yrityksiä pois markkinoilta hinnoittelulla. Pienemmät yritykset ovat taas yrittäneet pysyä markkinoilla muilla kilpailukeinoilla, kuten asiakaspalvelulla. Tämä on nousutkin yhdeksi tärkeimmäksi kilpailukeinoksi nykypäivänä, jolla yritys kuin yritys voi erottua massasta. (Vesma, P. Haastattelu 7.4.2013)

Nykyään yritykset yrittävät saada asettamansa katteensa tekemällä enemmän töitä pienemmällä katteella. Usein unohdetaan, että mitä enemmän töitä tehdään sitä enemmän kulut kasvavat, joten välttämättä sillä ei saavuteta toivottua tulosta. (Vesma, P. Haastattelu 7.4.2013)

2.5 Tulevaisuus

Yhteiskunta leikkaa tukia koko ajan ja saattaa linja-autoliikennettä yhä enemmän itsekannattavaksi. Ostoliikennelinjoja joudutaan lopettamaan kannattamattomista syistä ja silti kuitenkin puhutaan, että kaikilla kansalaisilla pitää olla mahdollisuus käyttää joukkoliikennettä. Tulevaisuudessa lähiseutujen liikennöintiä tullaan hoitamaan vain kutsuohjatusti. (Ahonen-Virtala 2008.)

Vuonna 2010 linja-autoliiton tekemä tuotto- ja kulujakauma kertoo karun totuuden linja-autoalan todellisesta nykytilanteesta. Tilaston mukaan jokainen alan yritys tekee tappiota, joten tulevaisuus alalla ei näytä kovin valoisaalta.



Kuva 8. Linja-autoyritysten tuotto- ja kulujakauma vuonna 2010. (Linja-autoliiton www-sivut 2013.)

3 YRITYS

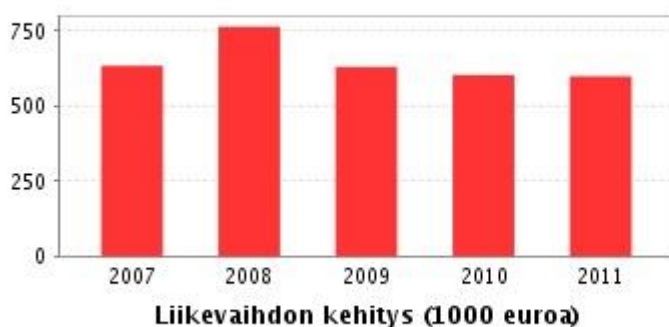
3.1 Kuvaus

Vesman Liikenne Oy on turkulainen linja-autoyritys, joka toimii ISO9001 – laatu-standardin mukaisesti Turun alueella. Yritys on erikoistunut erityisesti tilausajoihin. Yrityksen motto ”Ja loma alkaa jo matkalla..” on tarkoitus antaa asiakkaille kuvaus siitä, että loma voi tosiaan alkaa jo linja-autossa. Niinpä yritys ottaa aina huomioon asiakkaan toivomukset ja räätälöi matkan heidän toivomuksien mukaan.

Yrityksellä on tällä hetkellä kahdeksan erikokoista linja-autoa, jotka täyttävät erilaiset asiakkaiden tarpeet niin koululaisten luokkaretkillä kotimaassa kuin matkatoimistojen ulkomaan matkoilla. Yritys työllistää tällä hetkellä noin 10 monipuolista ja ammattitaitoista työntekijää ympäri vuoden. Ammattitaitoiset kuljettajat soveltuvat niin kotimaan kuin ulkomaan tilausajoihin.

Yrityksen liikevaihto oli vuonna 2011 noin 600 000 euroa ja se on vuoden 2008 taantumasta huolimatta pysynyt melko tasaisena ja vakaana jo vuosien ajan. Yrityksen liikevaihdosta noin 26 % tulee ostoliikenteestä ja loput noin 74 % tilausliikenteestä.

Yrityksen liikevaihto



Lähde: Suomen Asiakastieto

Kuva 9. Yrityksen liikevaihto vuosina 2007–2011. (Fonectan www-sivut 2013).

3.2 Historia

Vesman linja-autosuvunjuuret johtavat vuoteen 1922, jolloin Lauri Vesma perusti linja-autoyrittäjien nimeltä Linjaliikenne L. Vesma Ky. Hän aloitti vakiovuoroliikenteen Vihti-Helsinki välillä vuonna 1922, mutta ehti harjoittaa vakiovuoroliikennettä vain vuoden verran, ennen kuin aloitti armeijan vuonna 1923. Kun hän pääsi armeijasta vuonna 1924, hän jatkoi linja-autoyrittäjälinjalla Kauppatori – Itäharju.



Kuva 10. Lauri Vesma vuonna 1924 (Vesman Liikenteen www-sivut 2012).

Vuonna 1939 alkoi talvisota, jolloin kaikki hänen linja-autot joutuivat sotaan. Kun talvisota päättyi vuonna 1940, hän jatkoi taas linja-autoyrittäjyyttä. Lauri johti yritystä aina vuoteen 1965, ennen kuin Laurin poika Jukka Vesma jatkoi yrityksen johdossa. Yrityksen nimi ja yhtiömuoto vaihdettiin Vesman Liikenne Oy:ksi vuonna 1980. Jukka johti Linjaliikenne L. Vesma Ky:tä ja sittemmin Vesman Liikenne Oy:tä vuodesta 1965 aina vuoteen 1996, jolloin yritys myytiin Koiviston Auto – yhtymälle. Puoli vuotta yrityksen myymisestä Jukan veljen pojat Veijo ja Pasi Vesma perustivat Tilausmatka Oy Vesman, joka erikoistui aluksi vain tilausajoihin. Nykyisin yritys kantaa nimeä Vesman Liikenne Oy. Nykyään yrityksessä työskentelee myös Veijon poika Tero Vesma, joten linja-autosuku on jo 4.sukupolvessa.



Kuva 11. Pasi ja Veijo Vesma kaupanteossa vuonna 2008 (Vesman Liikenteen www-sivut 2013).

3.3 Toimiala ja asiakasryhmät

Yrityksen asiakasryhmät koostuvat kunnista, matkatoimistoista, urheiluseuroista, seurakunnista, yrityksistä, eläkeläisyhdistyksistä ja yksityisistä henkilöistä. Yrityksen liikevaihdosta vain noin 26 % tulee ostoliikenteestä ja loput 74 % tilausliikenteestä.

Yrityksen ostoliikenteen rungon muodostavat pääosin Varsinais-Suomen ELY-keskus ja Liedon kunta. Yritys hoitaa koulujen loma-päivinä Turku – Loimaa vakiovuoroa, joka on ELY-keskuksen tukemaa liikennettä. Vuoroista saaduilla lippu- ja rahtituloilla katetaan pääosin (noin 80 %) vuorojen kustannukset, mutta liikennöitsijä saa tukea vielä ELY-keskukselta vuoron hoitamiseen tarvittavan rahamäärän (noin 20 %). Toinen ostoliikenteen rungoista on Liedon kunta, joka on ostanut kahden palveluliikennereitin hoitamisen yritykseltä. Reiteillä ei juuri ole lipputuloja, joten reitit hoidetaan tarjotulla tuntihinnalla, jolloin kunta pitää reiteiltä saadut lipputulot.

4 ASIAKASPALVELUN MERKITYS

4.1 Asiakaskeskeinen ympäristö

Ennen kysyntä ylitti huomattavasti tarjonnan ja yritykset pystyivät toimimaan huonollakin asiakaspalvelulla ilman, että olisivat huomioineet asiakkaita yhtään. Nykyään voimasuhteet ovat kääntyneet toisin päin ja asiakkailla on valta yrityksen sijaan, koska tarjonta on ylittänyt kysynnän. Myös sähköiset myyntikanavat ovat antaneet uusia mahdollisuuksia asiakkaille. Yrityksen myytävä tuote tai palvelu ei enää ole tärkein asia, vaan painopiste on siirtynyt asiakkaisiin. (Hellman & Värilä 2009)

Ennen yritykset ajattelivat, että heidän liikevaihto muodostuu myytävien tuotteiden tuotoista. Asiakas ei mahtunut tähän ajatusmallin, vaan avainasemassa oli myytävät tuotteet ja niistä saatavat hinnat. Nykypäivänä ajatusmalli on kuitenkin muuttunut ja myös asiakas on löytynyt ajatusmalliin. Yrityksessä on ymmärretty se, ettei raha tule tuotteesta vaan sen tuo asiakas yritykseen. (Hellman & Värilä 2009)

Yrityksillä ei ole varaa menettää asiakkaita, koska nykyään asiakkaiden hankinta vaatii enemmän työtä ja rahaa. Asiakkaita ei ole enää yhtä paljon kuin ennen, joten asiakkaista pidetään huolta yhä enemmän erilaisilla tyytyväisyyskyselyillä ja näiden tuloksien kehittymistä seurataan jatkuvasti. Yksi tärkeä syy yritysostoihin on, että halutaan hankkia uusia asiakkaita. (Hellman & Värilä 2009)

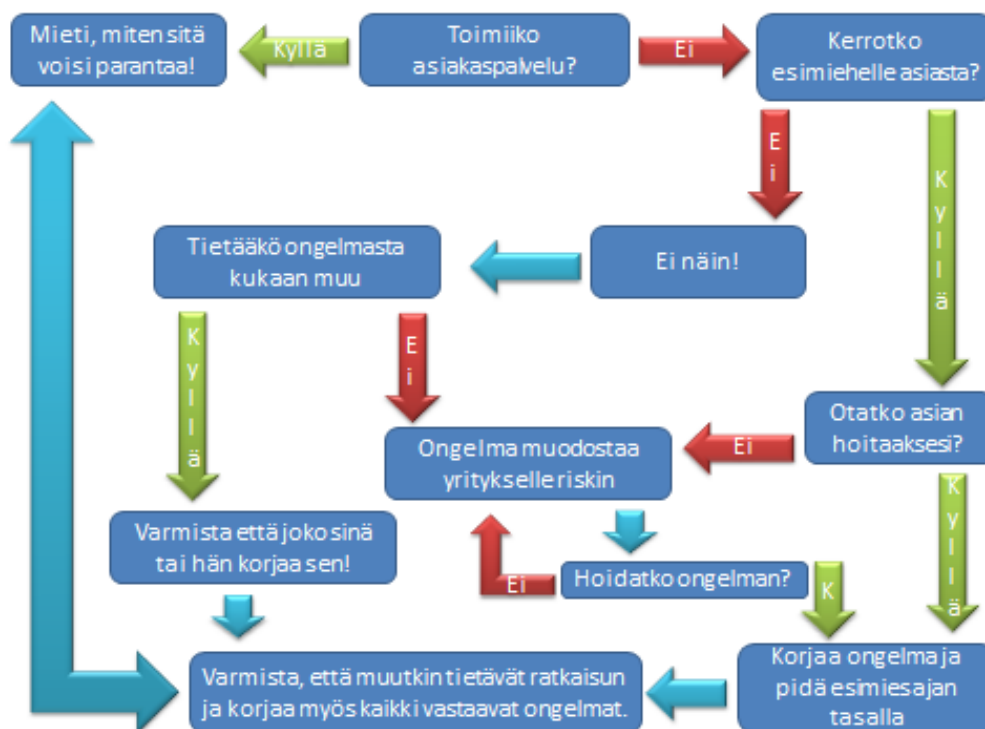
4.2 Asiakaspalvelu

Hyvällä asiakaspalvelulla yritys eroaa muista kilpailijoista, tuottaa parempaa tulosta ja vanhat asiakkaat tuovat mahdollisesti uusia asiakkaita. Nykyään on vain muutamia ammatteja, jotka ei sisällä asiakaspalvelutyötä. Asiakaspalvelussa on tärkeää muistaa, että asiakas maksaa työntekijöiden palkat ja tuottavat osakkeenomistajille voittoa. Asiakas on mahdollista pitää tyytyväisenä vain, jos hän tuntee itsensä huomioituksi. (Kannisto & Kannisto 2008)

Asiakaspalvelun tulee vastata asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Avainsana asiakaspalvelussa on, että kuunnellaan asiakkaan tarpeet ensin ja sitten vasta kerrotaan vaihtoehtot. Aina ei kaikkea voi suunnitella kerralla valmiiksi, vaan asiakaspalvelun tulee olla joustavaa tarpeen vaatiessa. Hyvä palvelu tarkoittaa, että asiakas asetetaan etusijalle ja häntä kunnioitetaan antamalla aikaa sekä palvelemalla keskittyneesti. Rehellinen vastaus antaa asiakkaalle luotettavan kuvan yrityksen toiminnasta. Luottaminen täytyy ansaita ja se ansaitaan vain, jos palvelu on joka kerta hyvää. (Kannisto & Kannisto 2008)

Asiakkaiden pettymykset johtuvat usein siitä, kun yritykset lupailevat markkinoinnissaan enemmän mitä todellisuudessa tarjoavat. Asiakkaan odotukset tulee täyttää tai jopa ylittää, jos haluaa saavuttaa hyvän asiakaspalvelutason. Markkinoinnissa pitää luvata vain se, joka pystytään toteuttamaan. (Kannisto & Kannisto 2008)

Asiakkaan tulee saada yritykseltä aina hyvää palvelua hinnasta riippumatta. Tuotteen edullinen hinta ei saa olla syy siihen, että annetaan huonoa asiakaspalvelua. Yrityksen on hinnoiteltava tuotteensa niin, että se on kannattavaa liiketoimintaa ja asiakkaat hyötyvät enemmän mitä maksavat. (Kannisto & Kannisto 2008)



Kuva 12. Ongelmanratkaisuohe asiakaspalvelutyöhön. (Kannisto & Kannisto 2008)

4.3 Asiakkaan vaatimukset

Nykyään asiakkaat reklamoivat hyvin herkästi, jos he kokevat, ettei ostamansa palvelu ole täyttänyt heidän vaatimuksia. Tämä kertoo siitä, että asiakkaiden laatuajattelu on kehittynyt vuosien varrella yhä vaativammaksi. Asiakkaat haluavat rahoilleen vastinetta ja joskus vähän enemmänkin. Asiakkaat tietävät kilpailun olevan kovaa joka alalla, joten vaihtoehtoja on paljon ja yrityksen vaihtaminen helppoa. Yrittäjillä ei ole enää varaa huonoon asiakaspalveluun, koska nykyään huonot asiakaspalvelukokemukset leviävät nopeasti sosiaalisessa mediassa kaikkien nähtäväksi.

Ennen asiakkaat ajattelivat, että heidän palvelun tulee olla minivaatimusten mukainen. Nykyään asiakkaat vaativat, että palvelun tulee ylittää odotukset, jotta niistä voidaan kertoa muille potentiaalisille asiakkaille. Enää ei riitä, että asiakaspalvelu on tyydyttävä, vaan sen tulee olla koko ajan vähintään hyvä. Jos halutaan saada positiivista palautetta, palvelutason tulee olla kiitettävä ja silloin ylitetään asiakkaan odotukset jollakin tavalla.

Yrityksen on aina hyvä pitää mielessään 3/11 – sääntö. Siinä tutkimuksen mukaan tyytyväinen asiakas kertoo hyvästä asiakaspalvelukokemuksesta keskimäärin kolmelle muulle henkilölle ja pettynyt asiakas kertoo huonosta asiakaspalvelukokemuksesta keskimäärin 11 muulle henkilölle. (Lahtinen 2004)

5 LAINSÄÄDÄNTÖ

5.1 Joukkoliikennelaki

Luvanvaraista henkilöliikennettä säätelee joukkoliikennelaki, joka tuli voimaan 3.12.2009. Sen tavoitteena on kehittää joukkoliikennettä niin, että ihmisten jokapäiväisiä liikkumistarpeita on tyydyttämässä niitä vastaavat joukkoliikennepalvelut koko maassa. Lisäksi tavoitteena on suurien kaupunkiseutujen sisällä ja niiden välissä

saavutetaan niin korkea palvelutaso, että joukkoliikenteen osuus kulkutapana kasvaa. (Joukkoliikennelaki 869/2009, 59 §, 2 §, 3 §.)

Lisäksi joukkoliikennelakiin sisältyy myös seuraavia pykäläiä; palvelutaso määrittely, liikenneluvan vaatimukset, hakeminen, edellytykset, valvonta ja sen myöntäjät, toimivaltaiset viranomaiset ja tarjouskilpailun menettelystä (Joukkoliikennelaki 869/2009.)

5.1.1 Laatulupaus

Liikennepalveluja koskeva laatulupaus on määritelty joukkoliikennelaissa. Joukkoliikenneluvan haltijan on määriteltävä yrityksensä omien liikennepalvelujen laatu ja myös valvoa sen toteutumista. Laatulupaus tulee olla jokaisen yrityksen www-sivuilla esillä sekä jollakin muulla tavalla esillä kaikkien luettavissa ilmaiseksi. (Joukkoliikennelaki 869/2009, 48 §.)

Laatulupauksessa tulee määritellä ainakin tarjottavat liikennepalvelut, palveluiden muutoksien ja peruutuksien tiedottaminen, käytössä olevat liput ja niiden hinnat, informaatio- ja lippujärjestelmiin kuuluminen, käytössä olevat ajoneuvot ja mahdolliset varusteet, jotka helpottavat ajoneuvoon nousua, asiakastyytyväisyyden mittaaminen, valitusten käsitteleminen, hinnan palauttaminen, sopimuksen purkaminen ja vahingonkorvaukset sekä vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien käytettävissä olevan palvelut ja heidän avustaminen. (Joukkoliikennelaki 869/2009, 48 §.)

5.2 Joukkoliikennelupa

Luvanvaraisella liikenteellä tarkoitetaan henkilöiden kuljettamista tiellä korvausta vastaan, johon vaaditaan joukkoliikennelain mukaista joukkoliikennelupaa. Tämä oikeuttaa harjoittamaan osto- sekä tilausliikennettä koko maassa Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Hakijan vaaditaan olevan vakavarainen, hyvämaineinen, linja-autoalan kurssin suorittanut ja hyvin omaisuutta ja itseään hallitseva henkilö. Vuodesta 2013 alkaen liikenneluvat myöntää Etelä-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen Lii-

kenteen lupapalvelut -yksikkö. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen www-sivut 2013.)

5.2.1 Reittiliikennelupa

Reittiliikennelupaa voidaan myöntää yrityksellä, jolla on jo voimassa oleva joukko-liikennelupa. Yritys sitoutuu harjoittamaan liikennettä hakemalleen reitilleen vähintään kahdeksi vuodeksi. Reittiliikenteeseen ei myönnetä tukia, joten kaikki tuotot tulevat vain lippu- sekä mahdollisista rahtituloista. Reittiliikenneluvan hakeminen vaatii tarkkoja tietoja muun muassa liikenteen reitin, pysäkit, aikataulun, aloittamisaika ja selvitys liikenteen tarkoituksesta ennen kuin se voidaan hyväksyä. (Joukkoliikennelaki 869/2009, 22 § ja 27 §.)

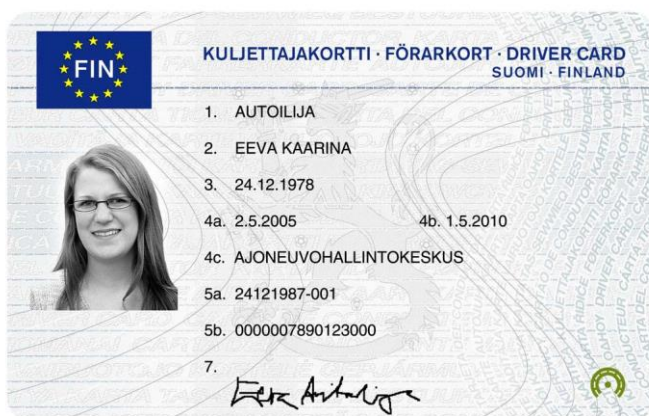
5.3 Nykypäivän vaatimuksia

5.3.1 Ajo- ja lepoaika -asetukset sekä digitaalinen ajopiirturikortti

Nykyään huomattava osa ajo- ja lepoaika -asetuksista tulevat EU:sta. Liikenne- ja viestintäministeriön tehtävä on valmistella ja voimaan saattaa näitä asetuksia. EU on myös määritellyt näiden asetusten säännöllisestä valvomisesta ja tarkastamisesta ja niistä vastaa tienpäällä poliisi ja jälkepäin yrityksen toimitiloissa työsuojeluhallinnon työsuojelutarkastaja. Ajo- ja lepoaika -asetukset koskevat ammattiliikenteen kuljettajan työ-, ajo- ja lepoaikoja sekä vuorokausi- ja viikkolepoja. Näistä on tehty yhtenäiset määräykset (EUR-Lex: Ajo- ja lepoaika-asetus (561/2006), jotka ovat voimassa Euroopan unionin alueella. Asetukset koskevat henkilöliikenteen puolella yrityksiä, joissa ajoneuvot ovat rekisteröity yli kahdeksalle henkilölle kuljettajan lisäksi. Asetusten tavoitteena on suojella työntekijää, parantaa tieturvallisuutta ja tehdä kilpailusta reilu yritysten välillä. (Liikenne- ja viestintäministeriön www-sivut 2013; Työsuojelunhallinnon www-sivut 2013.)

Digitaalinen ajopiirturikortti tuli pakolliseksi henkilöliikenteessä EU:ssa ja AETR -jäsenvaltioissa 1.5.2006 jälkeen rekisteröidyissä ajoneuvoissa, jotka ovat rekisteröity

yli kahdeksalle henkilölle kuljettajan lisäksi. Tarkoituksena oli seurata kuljettajien ajo- ja lepoaika -asetuksia vieläkin tehokkaammin vanhan paperisen piirturikiekon sijaan ja saavuttaa niille asetetut tavoitteet. Kuljettajien työ-, ajo- ja lepoajat sekä ajoneuvolla kuljettu matka nopeuksineen tallentuvat kuluneen 28 päivän ajalta digitaalisesti henkilökohtaiselle kuljettajakortille, joten ajo- ja lepoaika -asetusten kiertäminen on nykypäivänä vaikeaa. Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi) on vastuussa digitaalisen piirturikorttien myöntämisestä, valmistamisesta, jakamisesta ja rekisterin ylläpidosta sekä digitaalisen piirturilaitteiden ja -korttien tyyppihyväksymisestä. (Trafin www-sivut 2013; Poliisin www-sivut 2013.)



Kuva 13. Digitaalinen ajopiirturikortti. (Työsuojeluhallinnon www-sivut 2013).

5.3.2 Alkolukko

Laki alkolukon käytöstä koulu- ja päivähoitokuljetuksissa astui voimaan 1.8.2011. Mikäli koulu- tai päivähoitokuljetuksissa saadaan valtion tukea, on kuljetukseen varatussa ajoneuvossa oltava asennettuna Trafin hyväksymä alkolukko. Laki koskee kaikkia peruskoulujen -, toisen asteen koulujen - ja päivähoiton kuljetuksia. (Laki alkolukon käytöstä koulu- ja päivähoitokuljetuksissa 1110/2010, 1 § ja 5 §.)



Kuva 14. Dräger Interlock XT alkoholukko. (Drägerin www-sivut 2013).

5.3.3 Ammattipätevyysdirektiivi

Vuosi satojen saatossa linja-autoalalle on hakeutunut kuljettajia eri reittejä pitkin. Osa kuljettajista on ajanut D-luokan ajo-oikeuden Puolustusvoimissa ja osa taas C-luokan ajokokemuksen perusteella. Euroopan Unionissa (EU) ollaan oltu huolissaan kuljettajien ammattitaidosta raskaassa liikenteessä. Tämän vuoksi päätettiin määritellä ammattipätevyyttä koskeva laki 16.3.2007, joka astuisi voimaan henkilöliikenteessä 10.9.2008. (Ahonen-Virtala 2008; Laki kuorma- ja linja-auto kuljettajien ammattipätevyydestä 273/2007, 28 §.)

Laki kuorma- ja linja-auto kuljettajien ammattipätevyydestä tarkoituksena on valmistaa uusia kuljettajia 140 tai 280 tunnin mittaisella koulutuksella, joka parantaisi liikenteen ja kuljetusten turvallisuutta sekä lisäisi ammatin arvostusta. Laki kuorma- ja linja-auto kuljettajien ammattipätevyydestä astui voimaan henkilöliikenteen osalta 10.9.2008 ja tavaraliikenteen osalta 10.9.2009. Ammattipätevyyskoulutus on voimassa aina viisi vuotta kerrallaan, jonka jälkeen on aina suoritettava viisi päivää eli 35 tuntia kestävä jatkokoulutus. (Laki kuorma- ja linja-auto kuljettajien ammattipätevyydestä 273/2007, 1 §, 29 § ja 7 §; Liikenne- ja viestintäministeriön www-sivut 2013.)

Perustason ammattipätevyys koulutus vaaditaan niiltä, joiden D-luokan ajo-oikeus on alkanut 10.9.2008 jälkeen. Jatkokoulutusta vaaditaan viimeistään 10.9.2013 niiltä,

joiden D-luokan ajo-oikeus on alkanut ennen 10.9.2008. Ammattipätevyys vaaditaan siis kaikilta linja-autokuljettajilta viimeistään 10.9.2013. (Ahonen-Virtala 2008.)

Ammattiliikenteessä työskentelevälle kuljettajalle tulee ajokorttiin ammattipätevyys merkintä ajokortin takapuolelle erityisehdot kohtaan, riville 12. Ammattipätevyys merkitään numeroilla 95, jonka jälkeen merkitään viimeinen voimassaolo päivä ammattipätevyydelle. (Trafin www-sivut 2013.)

	9.	10.	11.	12.
A1				
A		25.02.2003	01.01.2055	
B		15.02.2003	01.01.2055	
C1				
C		01.04.2010	01.01.2055	95 (30.03.2015)
D1				
D				
BE				
C1E				
CE				
D1E				
DE				
M		01.01.2000	01.01.2055	
T				
				12.

Kuva 15. Ammattipätevyyden merkitseminen ajokorttiin (Trafin www-sivut 2013).

6 VIRANOMAISSET

6.1 Liikenne- ja viestintäministeriö sekä Liikennevirasto

Liikenne- ja viestintäministeriön tehtäviin kuuluu määritellä linja-autoliikenteen valtakunnallinen palvelutaso, valmistella linja-autoliikenteeseen liittyvää lainsäädäntöä sekä antaa siihen ohjausta. (Liikenne- ja viestintäministeriön www-sivut 2013.)

Liikennevirasto toimii liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalalla. Sen tehtävinä on vastata Suomen liikenneväylistä sekä huolehtia ja kehittää koko liikennejärjestelmän toimivuutta ja liikenneturvallisuutta yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Lisäksi se myös myöntää liikennemuotojen edistämiseen tarkoitettuja avustuksia, kehittää julkisen liikenteen toimintaedellytyksiä ja antaa toimilupiin liittyvää ohjausta. (Liikenne- ja viestintäministeriön www-sivut 2013; Liikenneviraston www-sivut 2013.)

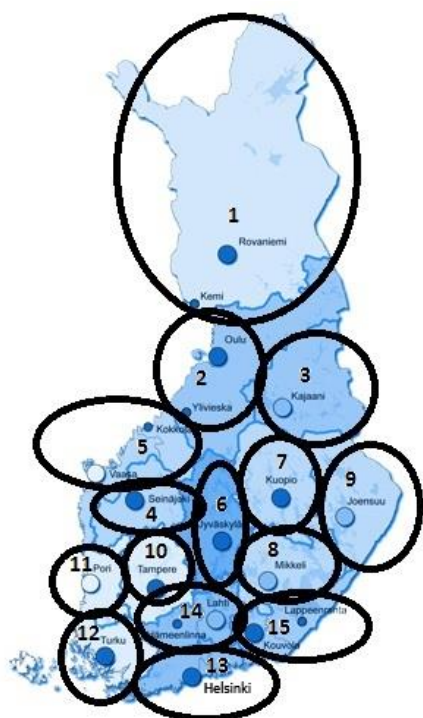
6.2 Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Liikennehallinnolliset tehtävät siirtyivät entiseltä Lääninhallitukselta Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselle (ELY -keskus) 1.1.2010, kun valtio uudisti aluehallinto virastot. Uudistuksen myötä siis entisen Lääninhallituksen liikenne- ja sivistysosastoista ja tiepiireistä muodostettiin ELY -keskusten liikenne ja infrastruktuuri – vastuualue. ELY -keskusten kaksi muuta vastuualuetta ovat elinkeino, työvoima, osaaminen, kulttuuri ja ympäristö sekä luonnonvarat. Uudistuksen myötä saatiin koottua joukkoliikenneosaaminen yhteen ja näin edistetään kokonaisvaltaista liikennejärjestelmätyötä. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen www-sivut 2013.)

ELY -keskukset toimivat työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalalla, mutta niitä ohjaa myös liikenne- ja viestintäministeriö sekä liikennevirasto. ELY -keskusten tehtävinä on muun muassa hoitaa joukkoliikenteen hankinta-, lupahallinto-, suunnittelu-, rahoitus- ja maanteillä toimintaympäristön kehittämistehtäviä. ELY -keskus on uuden joukkoliikennelain myötä toimivaltainen viranomaisena, joka määrittelee ja huolehtii joukkoliikenteen palvelutason toimivalta-alueillaan yhdessä muiden toimijoiden kanssa. ELY -keskusten hallinnoima liikenne perustuu siirtymäajan liikennöintisopimuksiin sekä lisäksi osto- ja käyttöoikeussopimuksiin täydennetty liikenne. Näiden sopimuksien lisäksi ELY -keskukset myöntävät liikenteelle reitti- ja kutsujoukkoliikennelupia, jotka ovat markkinaehtoista liikennettä. ELY -keskukset julkaisevat palvelusopimusasetusliikenteen (PSA -liikenne) tarjouskilpailut ja kilpailuasiakirjat aina oman alueensa liikennöitsijäsivustoilla. Sivustolta on saatavilla muun muassa tarvittavat tiedot tarjoushinnan laskemiseksi, tiedot tarvittavista yrityksen asiakirjoista, jotta annettava tarjous kattaa tarjouspyynnössä vaaditut ehdot sekä määräaika jolloin täytetty tarjous liitteineen on oltava alueen ELY -keskuksessa. ELY -keskukset

rahoittavat myös kaupunki-, seutu- ja työmatkalippuja edistääkseen joukkoliikenne- matkustusta, mahdollistavat kuntien kehittämishankkeita paikallis- ja palveluliikenteen sekä joukkoliikenteen osalta myöntämällä näihin avustuksia. Toimivan ja sujuvan joukkoliikenteen edellytykset ovat, että niiden asioita kehitetään ja hoidetaan mahdollisimman hyvin. ELY -keskukset mahdollistavat tämän suunnittelemalla, kehittämällä ja kunnossapitämällä maanteillä olevat linja-autopysäkit, katokset ja niiden varusteet, liityntäalueet, joukkoliikennekaistat ja valo-etuudet. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen www-sivut 2013.)

ELY -keskuksia on 15 ja ne on jaettu seuraavanlaisesti; (1) Lappi, (2) Pohjois-Pohjanmaa, (3) Kainuu, (4) Etelä-Pohjanmaa, (5) Pohjanmaa, (6) Keski-Suomi, (7) Pohjois-Savo, (8) Etelä-Savon, (9) Pohjois-Karjala, (10) Pirkanmaa, (11) Satakunta, (12) Varsinais-Suomi, (13) Uusimaa, (14) Häme ja (15) Kaakkois-Suomi. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen www-sivut 2013.)



Kuva 16. ELY -keskukset alueittain. (ELY -keskuksen www-sivut 2013).

6.3 Alueelliset toimivaltaiset viranomaiset

Toimivaltaiset viranomaiset linja-autoliikenteessä ovat Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksien lisäksi joukkoliikennelain määrittelemät kunnalliset viranomaiset, joita ovat Hyvinkää, Hämeenlinna (Hattulan, Hämeenlinnan ja Janakkalan alueella), Imatra, Joensuu, Jyväskylä, Kajaani, Kemi, Kokkola, Kotka, Kouvola, Kuopio, Lahti (Artjärven, Asikkalan, Hartolan, Heinolan, Hollolan, Hämeenkosken, Kärkölän, Lahden, Nastolan, Orimattilan, Padasjoen ja Sysmän alueella), Lappeenranta, Mikke-
li, Oulu, Pori, Rauma, Riihimäki, Rovaniemi, Salo, Savonlinna, Seinäjoki, Tampere (Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Tampereen, Vesilahden ja Ylöjärven alueella), Turku, Vaasa sekä Helsingin Seudun Liikenne (HSL) -kuntayhtymä (Espoon, Helsingin, Kauniaisten, Keravan, Kirkkonummen ja Vantaan alueella). (Joukkoliikennelaki 869/2009, 12 §.)

Nämä edellä mainitut viranomaiset määrittelevät joukkoliikenteen palvelutason yhteistyössä kuntien, maakuntien liittojen ja yritysten kanssa. Lisäksi tavoitteena on kehittää seudullista liikennesuunnittelua, kutsujoukko- ja palveluliikennettä sekä matkalippujärjestelmiä. (Liikenne- ja viestintäministeriön www-sivut 2013.)

6.4 Poliisi ja työsuojeluhallinto

Raskasta liikennettä on valvonut 50 vuoden ajan liikkuvan poliisin -yksikkö (LP), jonka toimialue on erityisesti päätiet. LP:n tehtäviin henkilöliikenteessä kuuluu muun muassa valvoa ajoneuvojen – ja kuljettajien kuntoa, ylikuormia, ajo- ja lepoaikoja ja liikennelupia sekä myös nykypäivän EU:n asettamia ammattipätevyys – ja alkoholukko asetuksien noudattamisia. LP:n tehtävämäärät ovat viime vuosina kasvaneet huomattavasti erityisesti itäliikenteen kasvun vuoksi, mutta myös raskaan kaluston määrän lisääntyminen vuoksi. Vaikka EU on määritellyt vuosittain 100 000 tarkastusta koskien ajo- ja lepoaikojen noudattamista sekä 14 000 tienvarsitarkastusta, on LP:n resurssien vähenemisestä huolimatta pystynyt pitämään valvonnan kohtuullisella tasolla. (Poliisin www-sivut 2013.)

Työsuojelupiirien toiminta siirtyi uusien aluehallintovirastoihin 1.10.2010 ja näihin muodostettiin työsuojeluvastualueet, joita ovat Etelä-Suomi, Lounais-Suomi, Itä-Suomi, Länsi- ja Sisä-Suomi sekä Pohjois-Suomi. Työsuojeluvalvonnan tarkoituksen on turvata työntekijöiden työehtosopimuksia, tasapuolinen kohtelu ja työsuhdeturva. Työsuojeluviranomaisen tehtäviin kuuluu tarkastaa yrityksissä muun muassa seuraavia asioita valvoa työpaikan lainsäädäntöjen noudattamista ja antaa mahdollisista rikkomuksista viranomaisohjausta (toimintaohje ja kehoitus) työnantajalle, vakaammassa rikkomuksissa esitutkintapyyntö poliisille sekä antaa myös yleistä neuvontaa ja ohjausta molemmille osapuolille. Työsuojeluviranomaisten tehtäviin eivät kuulu erimielisyyksien ratkaiseminen tai oikeustoimiin ryhtyminen, vaan niistä vastaavat omat ammattiliitot työntekijöiden puolesta ja omat työnantajaliitot työnantajien puolesta. (Työsuojeluhallinnon www-sivut 2013.)

7 TUTKIMUS

7.1 Tutkimuksen aloitus

Tutkimus lähti käyntiin tammikuussa vuonna 2013, kun Vesman Liikenteen - toimitusjohtaja Pasi Vesma ja hankintapäällikkö Veijo Vesma sekä tutkimuksen tekijä Tero Vesma kokoontuivat yhdessä toimiston pöydälle sopimaan tutkittavista asioista.

Tutkittavista asioista saatiin melko nopeasti yhteinen mielipide. Ensin suunniteltiin kyselylomakkeen visuaalisuutta ja tämän jälkeen viimeisteltiin paperikyselylomake, jonka pohjalta tehtiin myös Internet-lomake. Ennen Internet-lomakkeen julkaisemista testattiin kyselyä perheen jäsenille, jotta sen toiminnasta saataisiin täysi varmuus.

7.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa asiakkailta palvelutason merkityksestä linja-autoyhtiötä valittaessa vuonna 2013, jotta yritys voisi kehittyä vieläkin paremmaksi ja saada asiakastyytyväisyyttä nostettua entisestään.

Nykypäivän kova hintakilpailu ja korkean palvelutason ylläpitäminen asettavat yrityksille paineita. Vesman Liikenne Oy:ssä ei ole tehty tämän tapaisia tutkimuksia ennen, joten nyt viimeistään oli aika tutkia niitä kriteereitä, joita asiakkaat pitävät tärkeinä valittaessa linja-autoyhtiötä. Tavoitteena kehittää, parantaa ja keskittyä niihin asioihin enemmän tulevaisuudessa.

Tilaaajille suunnatussa kyselyssä päätettiin kartoittaa, että mitä he kokevat tärkeinä asioina valitessaan liikennöitsijää. Matkustajille suunnatussa kyselyssä päätettiin kartoittaa, että mitä he kokevat tärkeinä asioina istuessaan linja-auton kyydissä. Tilaaajille suunnattu kysely on esitetty liitteessä 1 ja matkustajille suunnattu kysely liitteessä 2.

7.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus oli suunnattu matkan tilaaajille sekä matkustajille. Tilaaajille suunnattu kysely suoritettiin pääosin Internet -kyselynä hyödyntäen Satakunnan ammattikorkeakoulun käytössä olevaa E-lomake-järjestelmää, koska aina matkan tilaaja ei ollut matkalla mukana. Matkustajille suunnattu kysely suoritettiin linja-autossa paluumatkalla perinteiseen tapaan jakamalla paperinen kysely, joka palautettiin kuljettajalle matkan päätteeksi. Vastausaikaa oli 1-28.2.2013. Tilaaajille suunnattu kysely lähetettiin kaikille asiakkaillemme sähköpostitse ja matkustajille suunnattu kysely pyrittiin jakamaan jokaisella yli kahdeksan tuntia kestäväällä matkalla.

Tilaaajille suunnatussa kyselyssä tiedusteltiin aluksi vastaajan taustatietoja (sukupuoli ja ikä). Toisena osa-alueena arvioitiin kuljettajan eri osa-alueiden tärkeyttä tilausajoliikenteessä asteikolla 1-5, jossa arvosana yksi oli "en osaa sanoa" -kohta. Arvioitavia osa-alueita olivat kuljettajan palvelu, - pukeutuminen, - ajotapa, - täsmällisyys, -

ikä ja - kielitaito sekä tyhjä sarake muu mikä. Kolmantena osa-alueena arvioitiin linja-auton tärkeyttä tilausajoliikenteessä asteikolla 1-5, jossa arvosana yksi oli "en osaa sanoa" -kohta. Arvioitavia osa-alueita olivat linja-auton kunto ulkopuolelta, - kunto sisäpuolelta, - varustelu, - ympäristöystävällisyys ja - ikä sekä tyhjä sarake muu mikä.

Neljäntenä osa-alueena arvioitiin yrityksen tärkeyttä tilausajoliikenteessä asteikolla 1-5, jossa arvosana yksi oli "en osaa sanoa" -kohta. Arvioitavia osa-alueita olivat yrityksen hinta (tarjottu hinta, kilpailukykyinen), - henkilöstö (mukava, asiantunteva, joustava), - kotisivut (helppo, ajanmukainen), - mainostus (näkyvä, kiinnostava, katseenvangitsija) ja - palvelu (nopeus, vastaus nopeus sähköposteihin/puheluun) sekä tyhjä sarake muu mikä.

Viimeisenä osa-alueena oli kysymyksiä, joihin oli mahdollista vastata vapaasti. Ensimmäisenä kysymyksenä oli "Mikä sai teidät valitsemaan juuri Vesman Liikenteen toteuttamaan palvelu tarpeen?". Toisena kysymyksenä oli "Voisitteko myös jatkossa käyttää Vesman Liikenteen palveluja?". Viimeisenä kohtana oli vapaan sanan kenttä, johon oli mahdollista jättää risuja, ruusuja tai toiveita.

Matkustajille suunnatussa kyselyssä yrityksen tärkeyden arviointi sekä viimeisen osa-alueen kysymykset olivat jätetty pois lukuun ottamatta vapaan sanan kenttää.

8 TUTKIMUSTULOKSET

8.1 Tilaajakyselyn tulokset

Tilaajille tehtiin Internetissä kysely, jonka vastaukset olivat helppo ladata palvelimelta suoraan Excel-tiedostona. Tuloksia oli heti helppo käsitellä ja tehdä erilaisia diagrammeja.

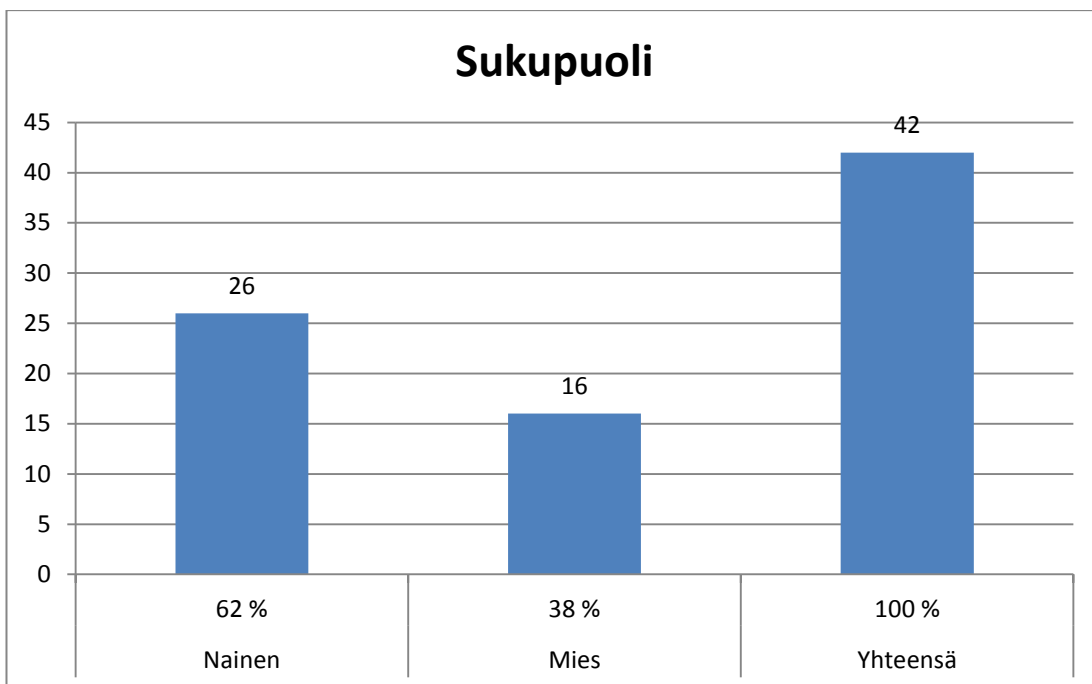
Vastausajan päätyttyä ladattiin vastaukset palvelimelta omalle tietokoneelle. Tämän jälkeen aloitettiin ensin tutkimaan, että vastauksissa ei ole yhtään epämääräistä vas-

tausta, jotka saattaisivat väärentää tuloksia. Tilaajille tehdyssä tutkimuksessa ei kuitenkaan havaittu yhtään epämääräistä vastausta.

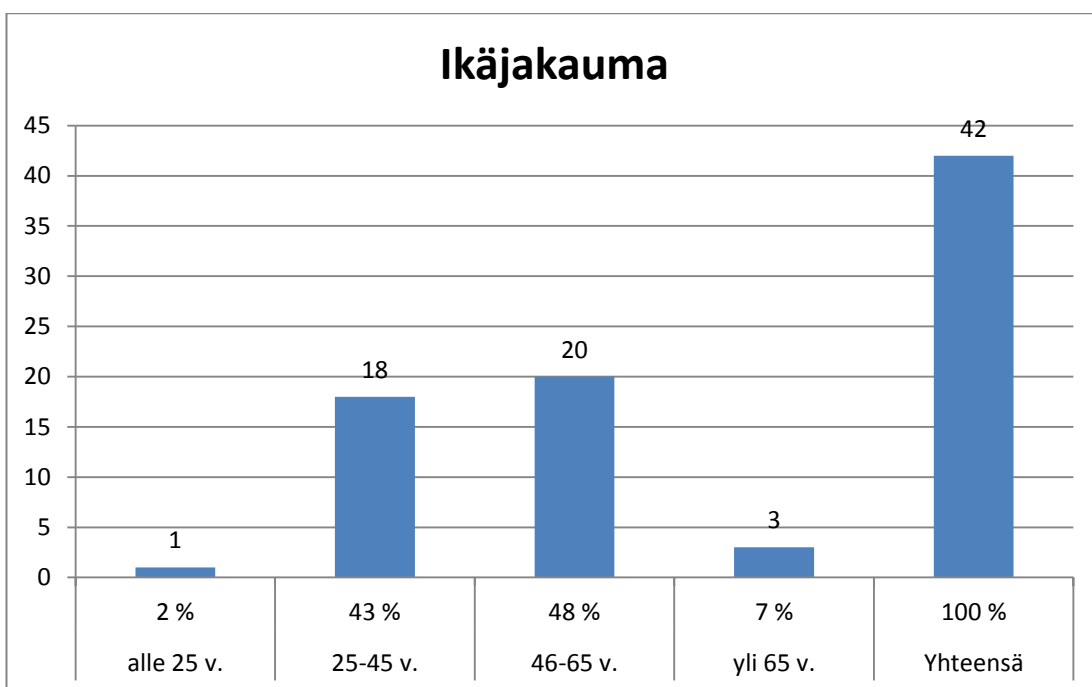
Lopuksi aloitettiin etsimään oikeanlaiset diagrammit, jotka sopisivat tämän tyyppisen tutkimustuloksien esille panossa. Muutaman vertailun jälkeen tuloksien kaaviolajina päätettiin käyttää pystysuoraa pylvästä ja vaakasuoraa palkkia.

8.1.1 Taustatiedot

Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 42 kappaletta ja jokainen näistä annettiin Internetissä. Kyselyyn vastasi jokaisesta ikäryhmästä ja enemmistö vastaajista oli naisia. Yleensä naiset ovat innokkaampia vastaajia kyselyissä ja se käy ilmi myös tutkimuksen tuloksista. Kyselyyn vastanneista 62 % oli naisia ja 38 % oli miehiä. Suurin osa tilaajista on yrityksen sihteereitä, joka on naisvoittoista alaa. Vastaajista suurimmat ikäryhmät olivat 45–65-vuotiaat (48 %) ja 25–45-vuotiaat (43 %). Kolmanneksi vähiten vastauksia tuli ikäryhmästä yli 65-vuotiaat (7 %). Yrityksellä on monta eläkeläisryhmää, mutta kaikki eivät olleet kiinnostuneista tai osanneet vastata Internet kyselyyn. Vähiten vastauksia tuli ikäryhmästä alle 25-vuotiaat (2 %), joka on ymmärrettävää sillä näin nuoret eivät vielä hoida näin vastuullista tehtävää. Ainoat tilaukset nuorilta ovat koulun puolesta esim. luokkaretki - tai vanhojentanssi kuljetukset.



Kuvio 1. Sukupuoli jakauma.



Kuvio 2. Ikäryhmien jakauma.

8.1.2 Kuljettaja

Tilausajoliikenteessä suurin merkitys on kuljettajalla, koska hänen ammattitaitoaan seuraa usein 50 ihmisen silmäpari. Yrityksen tärkein käyntikortti ja lenkki on kuljet-

taja, joka voi omalla ammattitaidollaan saada asiakkaat tilamaan kuljetukset myös jatkossa yritykseltä. Asiakaspalvelun täytyy vastata tiettyihin odotuksiin ja vaatimuksiin ollakseen tarkoituksenmukaista.

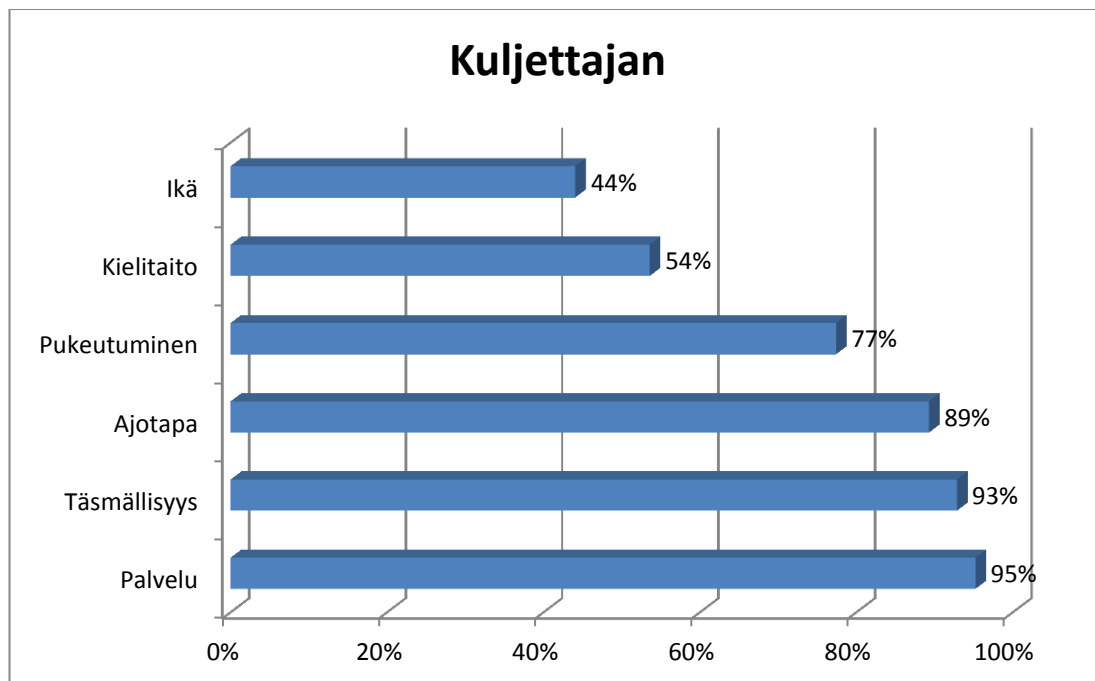
Nykypäivänä asiakkaat vaativat rahoilleen enemmän vastinetta kuin ennen ja se näkyy myös kyselyn tuloksissa, koska suurin osa vastanneista pitää kuljettajan palvelua (95 %) tärkeimpänä tekijänä. Lähes yhtä tärkeänä pidetään kuljettajan täsmällisyyttä (93 %). Myöhästymiset voi koitua yritykselle kalliiksi, jos esim. 50 hengen teatterimatkan kuljetus lähtee myöhässä ja asiakkaat myöhästyvät teatterin esityksestä, joten ajoissa olemisella lähtöpaikalla on suuri merkitys.

Kolmanneksi tärkeimmäksi tekijäksi nousee esiin kuljettajan ajotapa (89 %), joka ei ole mielestäni yllätys. Hyvin moni asiakas pelkää matkustaa linja-autossa, vaikka ei koskaan ole ollut onnettomuudessa. Kun DVD:tä ei katsota linja-autossa, niin yleensä silmäparit seuraavat ja arvioivat kuljettajan ajotapaa tarkasti. Kuljettajan ajotapaa seuraa myös muut liikennekäyttäjät, joten silmäpareja on sekä linja-auton sisällä että ulkopuolella.

Neljänneksi tärkeimmäksi tekijäksi nousee kuljettajan pukeutuminen (77 %), joka on mielestäni erittäin tärkeä. Yhteiset työasut ovat myös yrityksen käyntikortti, jolla yritys voi erottua muista yrityksistä. Aina välttämättä puku ei ole tarpeen, vaan on löydettävä joku kevyempi vaatetus. Yrityksen vaatetuksissa tärkeää on, että niissä näkyy selvästi yrityksen logo, joka yhdistää työntekijät samaan yritykseen.

Vähiten tärkeimpänä asiana asiakkaat pitävät kuljettajan kielitaitoa (54 %) ja – ikää (44 %). Asiakkaita on erilaisia toiset pitävät vanhemmasta kuljettajasta, jolta löytyy monen vuoden kokemus ajamisesta. Toiset taas nuoremasta kuljettajasta, joka osaa huomioida eri asiakasryhmien tarpeet ja palvella niiden mukaan. Kuljettajan kielitaito nousee esille hyvin usein vasta ryhmien ulkomaan matkojen aikana tai kun ulkomaalainen ryhmä tulee Suomeen eikä erillistä opasta ole palkattu matkan ajaksi. Usein matkatoimistot edellyttävät kuljettajan kielitaitoa, jos kyseessä on ulkomaalainen ryhmä tai ulkomaan matka.

Kuljettajan kohdalla tulokset jakautuivat kolmeen eri ryhmään. Tärkein ryhmä oli kuljettajan palvelu, täsmällisyys ja ajotapa. Toiseksi tärkein ryhmä oli pukeutuminen. Viimeiselle sijalle jäivät kuljettajan kielitaito ja – ikä.



Kuvio 3. Kuljettajan eri osa-alueiden merkitys tilaajille.

8.1.3 Linja-auto

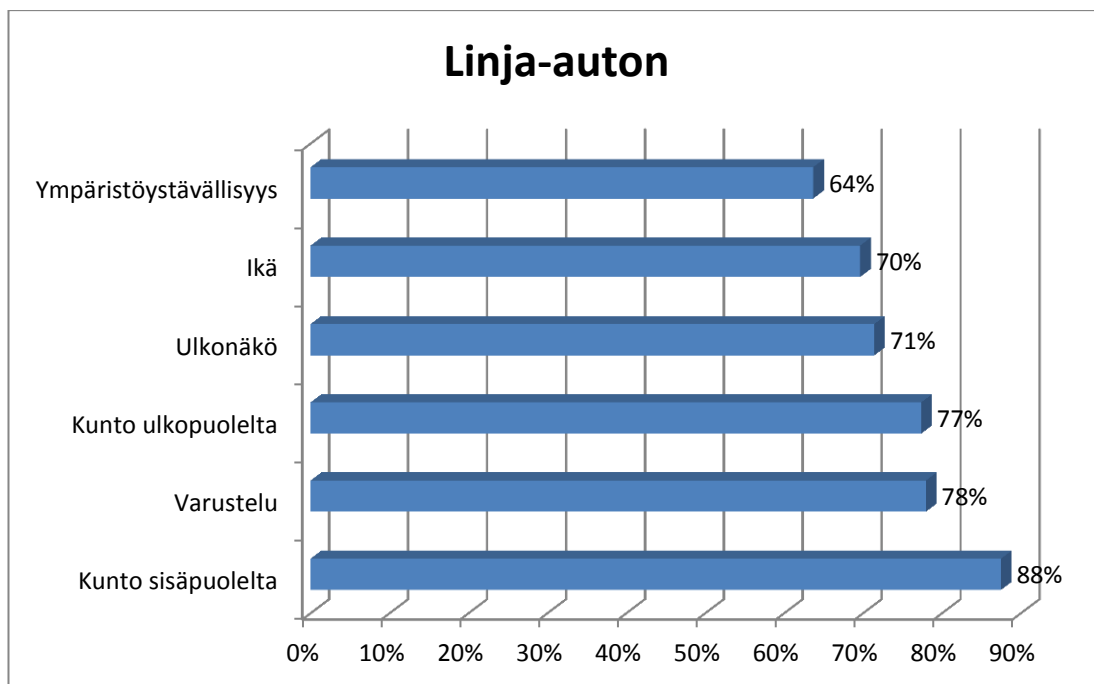
Yrityksen kuljettaja ja linja-auto ovat yritykselle tärkeitä käyntikortteja, joiden täytyy myydä. Linja-auto on yritykselle toiseksi tärkein käyntikortti, joiden pitää olla edustavia ja yksilöllisiä erottuakseen muun liikenteen joukosta.

Liikennöitsijä hyvin usein ajattelee, että kaluston tarvitsee olla uutta myydäkseen. Kyselyn tuloksien perusteella asia ei ole näin, sillä kyselyn tuloksien mukaan asiakkaat pitävät eniten tärkeimpänä linja-auton kuntoa sisäpuolelta (88 %) ja vasta viidenneksi tärkeimpänä linja-auton ikää (70 %). Asiakkaat haluavat siis matkustaa viihtyisässä matkustamossa, jossa sisustus on ehjä ja puhdas. Uusi hyvin hoidettu linja-auto voi kestää yrityksen käytössä jopa 15 vuotta, joten aina linja-auton ei tarvitse olla uusi täyttääkseen asiakkaan tarpeet.

Toiseksi tärkeimpänä asiana asiakkaat pitävät linja-auton varustelua (78 %). Asiakkaat ovat hyvin usein kiinnostuneita siitä, minkälainen varustelu tarjotussa linja-autossa on. Nykyaikaiset linja-autot ovat usein hyvin varusteltuja, mutta joskus asiakkailla on joitakin erikoistoiveita mm. neuvottelupöydistä, 230V invertteristä, digi-tv:stä jne. Lähes yhtä tärkeänä asiakkaat pitävät linja-auton kuntoa ulkopuolelta (77 %). Liikennöitsijät ovat tästä asiasta samaa mieltä, että linja-autojen tulee olla puhtaita ja edustavia ulkopuolelta. Asiakkaat saavat aina ensimmäiset vaikutelmat yrityksestä, kun linja-auto saapuu lähtöpaikalle. On siis erittäin tärkeää, että asiakkaille annetaan heti hyvä vaikutelma yrityksestä.

Ulkonäkö ratkaisee useasti monessakin eri asiassa, mutta silti asiakkaat pitävät vasta neljänneksi tärkeimpänä linja-auton ulkonäköä (71 %). Tämän kohdan sijoitus ihmetyttää, koska vastanneista suurin osa oli naisia ja useasti he katsovat linja-auton ulkonäköä eikä niinkään varustelua.

Vähiten tärkeimpänä asiana asiakkaat pitävät linja-auton ympäristöystävällisyyttä (64 %), mutta hajonta oli tutkimustuloksien pienen vain 24 %. Nykyään puhutaan paljon ilmaston lämpenemisestä ja suurten kaupunkien pakokaasu haitoista, mutta silti kyselyyn vastanneista asiakkaista pitivät tätä asiaa vähiten tärkeimpänä. Ainoastaan kunnat pitävät tätä asiaa tärkeänä ja vaativat kilpailutuksessa usein vähäpäästöisiä linja-autoja. He haluavat olla tämän asian edelläkävijöitä ja ajatella myös vihreämpää tulevaisuutta.



Kuvio 4. Linja-auton eri osa-alueiden merkitys tilaajille.

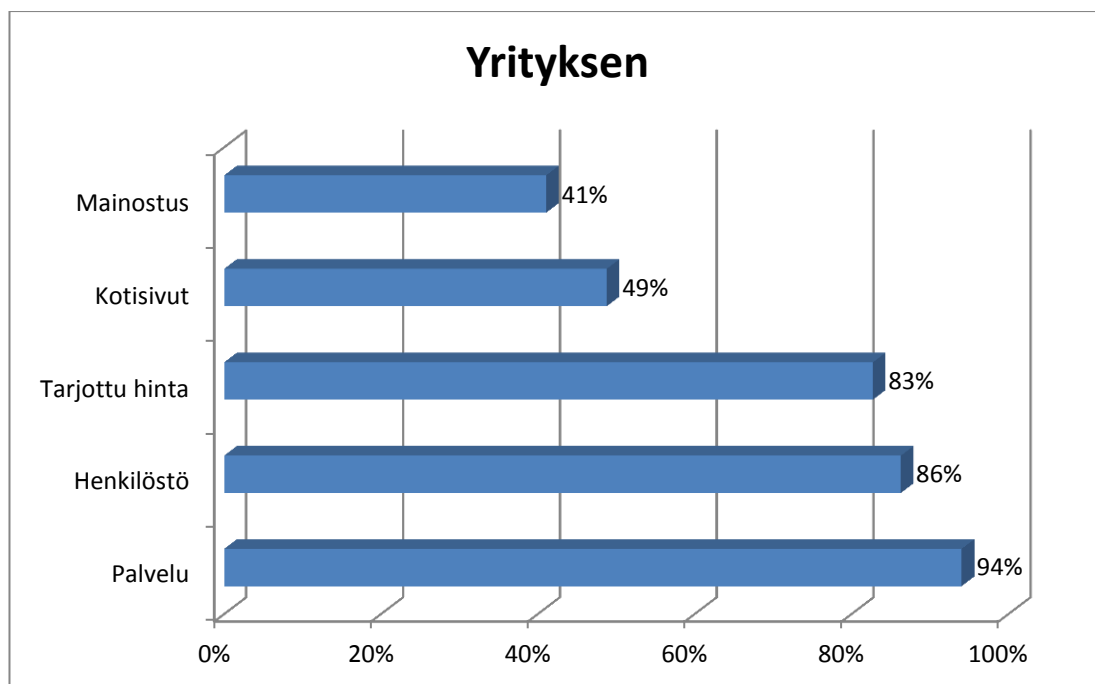
8.1.4 Yritys

Asiakaspalvelu on tärkeä osa yrityskuvaa, koska hinta ei aina ratkaise. Nykypäivän kova kilpailu alalla kuin alalla asettaa asiakaspalvelun tärkeään rooliin yrityksessä, eikä huonoon asiakaspalveluun ole enää varaa. Tämä käy myös ilmi kyselyn tuloksista, sillä yrityksen palvelu (94 %) asettuu tärkeimmäksi tekijäksi ja tarjottu hinta (83 %) vasta kolmanneksi tärkeimmäksi. Yrityksen toimistohenkilöstön (86 %) käyttäytyminen asettuu toiseksi tärkeimmäksi tekijäksi. Asiakkaat pitävät pienemmistä yrityksistä, koska näiden kanssa on helpompi asioida. Yrityksen toimistohenkilöstön asiantuntevuus ja ennen kaikkea joustavuus ovat tärkeitä asioita, joita asiakkaat arvostavat ja joista yritys tekee monesti kilpailuedun muihin. Monet asiakkaat pitävät myös tärkeänä sitä, että yrityksen henkilöstö on saatavilla kiinni puhelimitse muina-kin aikoina kuin kello 8.00 -16.00.

Vähiten tärkeimpänä asiakkaat pitävät yrityksen kotisivuja (49 %) ja mainostusta (41 %). Tämä asia ihmetyttää, koska jokainen yrittäjä ajattelee näkyvyyttä, jolla yritys saadaan kaikkien tietoisuuteen. Nykypäivänä erilaiset paperiset esitteet ovat jääneet pois ja panostetaan enemmän sähköiseen markkinointiin. Kannettavat tietokoneet,

tabletit ja älypuhelimet lisääntyvät räjähdysmäisesti, joten ei ihme, että yrittäjät ajattelevat kotisivujaan ja ennen kaikkea sähköistä markkinointia. Lisäksi sosiaalinen media (esim. Facebook) on tuonut mahdollisuuden asiakkaille katsoa, mitä kommentteja yrityksestä löytyy kanavan kautta.

Yrityksen kohdalla selvästi kolme tärkeintä asiaa olivat henkilöstön palvelu, henkilöstön käyttäytyminen sekä tarjottu hinta. Viimeisille sijoille jäivät selvällä erolla kotisivut ja mainostus.



Kuvio 5. Yrityksen eri osa-alueiden merkitys tilaajille.

8.1.5 Vapaa sana

Kyselyn lopuksi vastaajilla oli mahdollista kirjoittaa vapaasti kommentteja yritykselle. Vapaata palautetta antoi kuitenkin vain 10 asiakasta, mutta näistä jokainen antoi hyvin kattavan palautteen.

Eniten positiivista palautetta tuli henkilöstön nopeasta ja varmasta palvelusta. Monet ovat kirjoittaneet myös siitä, kun on kerran löytänyt hyvän palvelevan yrityksen, niin ei enää tarvitse kilpailuttaa uudestaan. Tämä kertoo siitä, että asiakaspalvelulla on

siis erittäin suuri merkitys nykypäivänä. Asiakkaat haluavat rahoilleen vastinetta, mutta teko ei silti tarvitse olla suuri jäädäkseen asiakkaan mieleen. Se voi olla esim. asiakkaalle ojennettu matkalaukku tavaratilasta ja pieni tervehdys lopuksi.

Myös yrityksen koko sai positiivista palautetta, kun ei ole suurta byrokratiaa takana asiat tapahtuvat nopeammin ja vaivattomammin. Joustava palvelu, avunanto tarvittaessa, valmius lyhyelläkin varoitusaajalla ja oikea asenne asiakaspalvelutyöhön ovat niitä asioita, joita ihmiset pitävät pienen yrityksen hyvänä puolena.

Oli joukossa yksi parannusehdotuskin. Yksi asiakas toivoi, kun isompi ryhmä lähtee matkalle, niin linja-auto tulisi 20 minuuttia ilmoitettua lähtöaikaa aikaisemmin lähtöpaikalle lastaamaan. Näin yleensä yrityksessä pyritään tekemään, mutta välillä voi olla niin, että edellisen asiakkaan matka on pitkittynyt syystä tai toisesta ja näin ollen seuraavan asiakkaan lähtö voi myöhästyä. Näitä tietenkin yritetään välttää mahdollisimman hyvin, mutta kun yrityksen linja-autot liikkuvat välillä todella tiuhaan tahtiin, niin tällaisetkin asiat ovat silloin mahdollisia. Mahdollisista myöhästymisistä pyritään kuitenkin ilmoittamaan seuraavalle asiakkaalle välittömästi. Tämä ja muita asiakkaiden vapaita kommentteja löytyy liitteestä 3.

8.2 Matkustajakyselyn tulokset

Matkustajakyselyn päättymisen jälkeen odotettiin kaikkien kuljettajien tuovan takaisin toimistoon viimeisetkin täytetyt paperiset kyselylomakkeet. Tämän jälkeen aloitettiin tarkastamaan mahdollisia epämääräisiä vastauksia, joita tarkastelun jälkeen havaittiin paljon. Nämä vastaukset poistettiin lopputuloksista, jotta saataisiin mahdollisimman virheetön vertailu.

Matkustajille piti myös tehdä erillinen Internet-lomake, jonne syötettiin paperisten kyselylomakkeiden vastaukset. Vastaustuloksien syöttämiseen kului siis jonkin verran aikaa, kun jokainen täytetty kyselylomake piti erikseen syöttää Internet-lomakkeelle.

Lopuksi vasta ladattiin vastaukset palvelimelta Excel-tiedostona ja aloitettiin tekemään diagrammeja. Diagrammeissa käytettiin samaa malli ja väri vaihtoehtoa kuin tilaajilla, jotta tutkimuksen ulkonäöstä saataisiin yhdennäköinen.

8.2.1 Taustatiedot

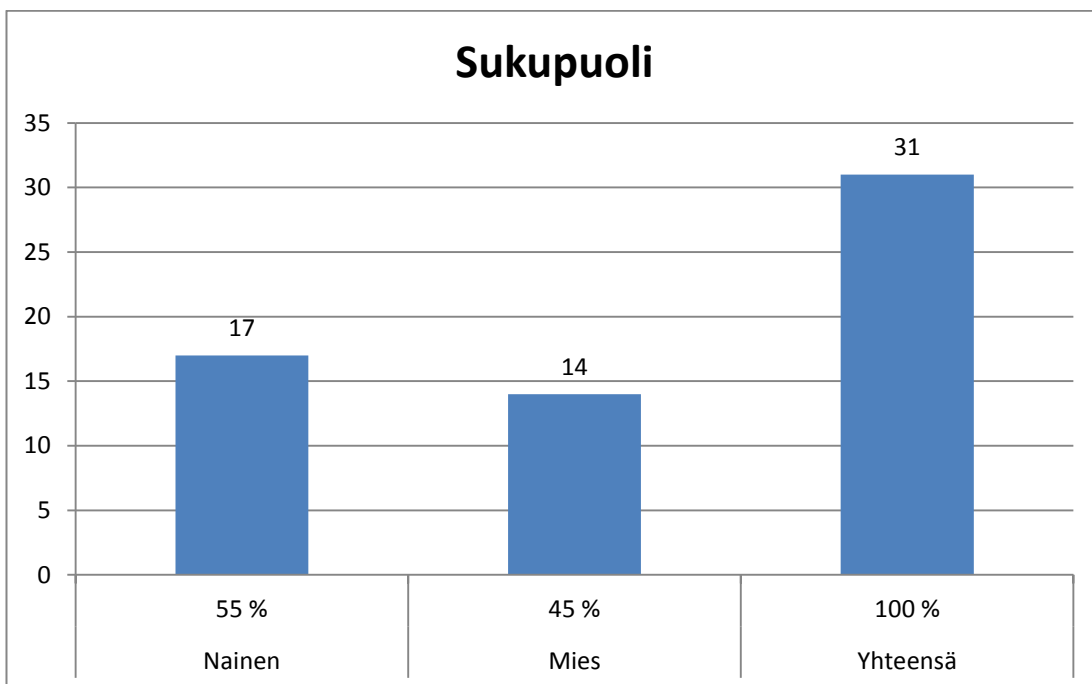
Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 31 kappaletta ja jokainen näistä annettiin paperisena linja-autossa matkan päätteeksi. Kyselyyn oli vaikea saada vastauksia, vaikka kysely jaettiin jokaiselle matkustajalle 1-28.2.2013 aikana. Suurin osa lapuista oli tyhjiä tai huolimattomasti täytetty. Kyselyyn vastasi melkein jokaisesta ikäryhmästä, vain yli 65-vuotiaat jäivät vastaamatta. Vastaajista enemmistö oli naisia, mutta matkustajille jaetuissa kyselyissä myös miehet innostuivat vastaamaan paremmin kuin tilaajille jaetuissa kyselyissä. Tämä ehkä selittyy sillä, kun koko ryhmä täyttää yhtä aikaa samassa tilassa kyselyn niin myös monet muutkin innostuvat, jotka eivät välttämättä olisi vastanneet Internetin kyselyssä. Kyselyyn vastanneista 55 % oli naisia ja 45 % oli miehiä.

Vastaajista suurimmat ikäryhmät olivat 25–45-vuotiaat (48 %) ja alle 25-vuotiaat (39 %). Aktiivisimmat vastaajat olivat varmasti 25–45-vuotiaat, jotka vastasivat innokkaammin kuin alle 25-vuotiaat, joiden osuus matkustajista on selvästi suurin. Nuorten matkustajien suuri osuus selittyy sillä, kun yritys voitti vuoden 2013 alussa tarjouskilpailun Turun kaupungin tilausajoista, jotka ovat työllistäneet yrityksen linja-autoja mukavasti. Kyselyyn tuli vastauksia selvästi enemmän, mutta osa nuorten antamista tuloksista hylättiin. Osa nuorista ei ollut lukenut kyselyn tarkoitusta riittävän tarkasti ja vastasivat joka kohtaa samalla tavalla. Näin ollen tulokset olisivat vääristyneet hieman, joten päätettiin hylätä nämä vastaukset.

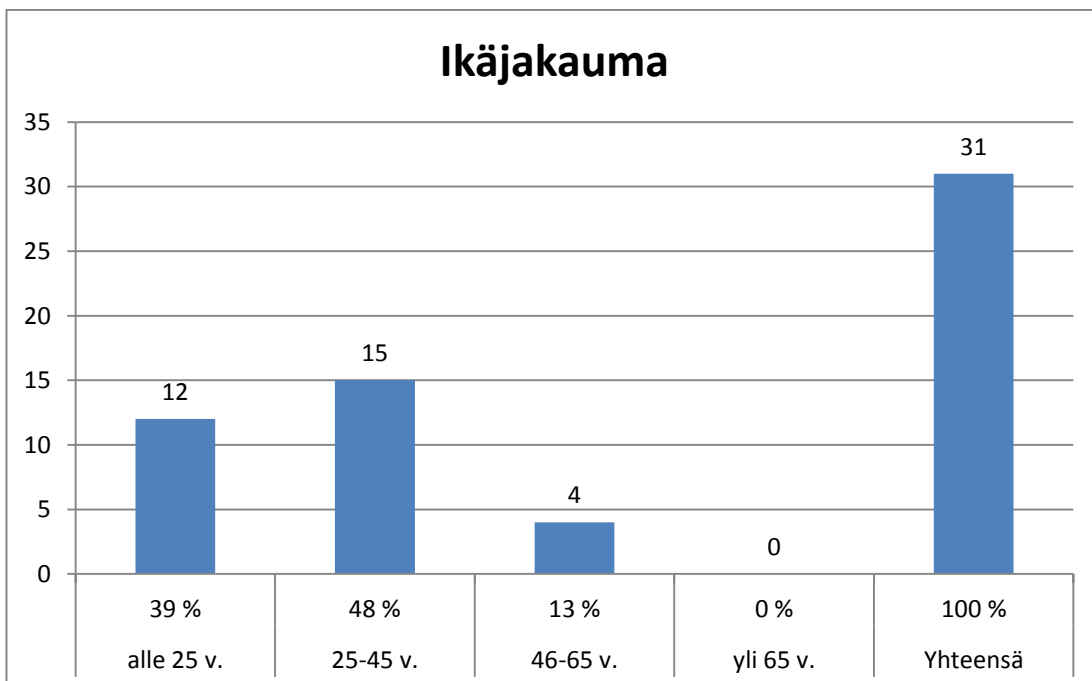
Kolmanneksi vähiten vastauksia tuli ikäryhmästä 45–65-vuotiaat (13 %). Kyselyn ajanjaksolla matkustajat olivat pääosin nuoria, joiden kanssa matkusti aina muutama vanhempi ihminen.

Kyselyn ajanjaksolla ei ollut yhtään yli 65-vuotiasta matkustajaa, joten heidän tärkeät vastaukset jäivät nyt kokonaan pois tutkimuksesta. Olisi ollut hyvä saada jokaisesta

ikäryhmä vastauksia matkustuksesta, jotta eri ikäryhmien tarpeet olisi tullut esille yhtä aikaa samassa tutkimuksessa.



Kuvio 6. Sukupuoli jakauma.



Kuvio 7. Ikäryhmien jakauma.

8.2.2 Kuljettaja

Matkustajille suunnatussa kyselyssä tärkeimmäksi tekijäksi nousi esiin kuljettajan täsmällisyys (70 %). Matkustajat soittavat usein, jos linja-auto ei ilmesty hieman ennen sovittua lähtöaikaa lähtöpaikalle, joten täsmällisyydellä on suuri merkitys. Tämä ei ole siis yllätys, että kukaan ei pidä odottamisesta.

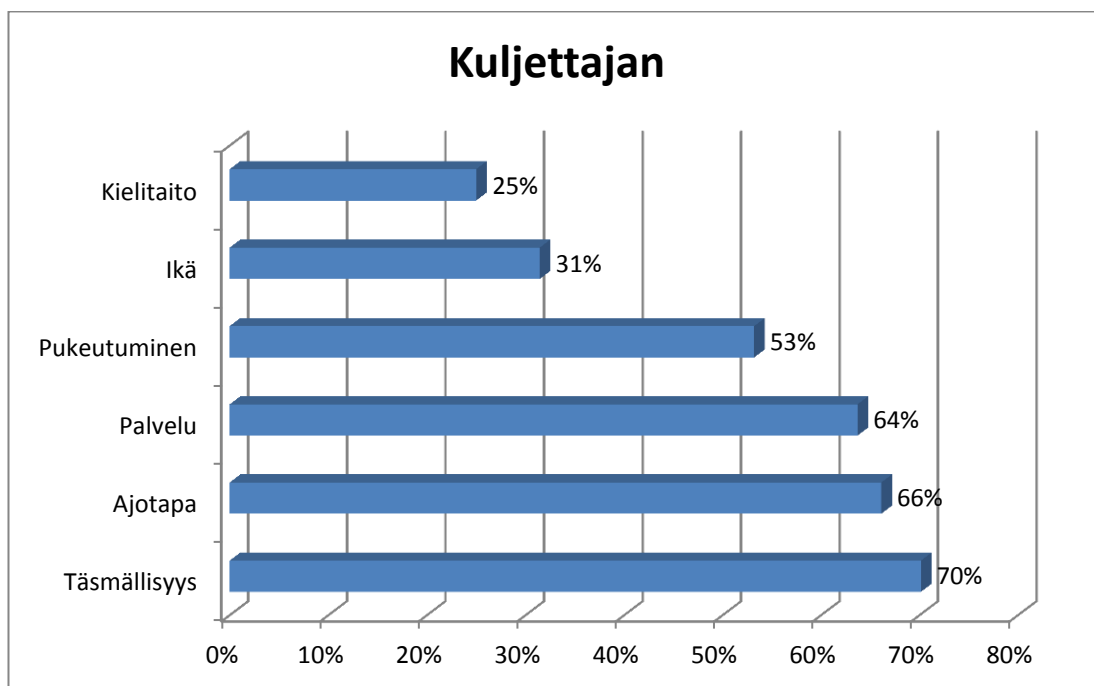
Toiseksi tärkeimmäksi tekijäksi nousi esiin kuljettajan ajotapa (66 %). Matkustajat istuvat melkein aina kasvot eteenpäin, joten kuljettajan ajotapaa seurataan jatkuvasti. Suurin osa ihmisistä on kertonut, että pelkää matkustaa linja-autolla. Suurin syy tähän on varmasti media, jotka kirjoittavat jokaisesta raskaankaluston onnettomuudesta. Tilastoja katsottaessa vaarallisin kulkuneuvo on kuitenkin pyörä eikä linja-auto.

Kuljettajan palvelu (64 %) oli matkustajille vasta kolmanneksi tärkein. Tämä kohta yllätti, koska palvelun oletetaan yleensä olevan tärkeä tekijä. Matkustajat odottavat yleensä kuljettajan nostavan heidän matkalaukun tavaratilaan ja tervehtivän nähdesään. Pienet asiat kuljettajalta voivat merkitä asiakkaalle paljon, koska ennen ei ole totuttu palvelemaan tälläkään alalla niin hyvin kuin nykyään.

Kuljettajan pukeutuminen (53 %) oli matkustajille neljänneksi tärkein. Välttämättä matkustajat eivät osaa ymmärtää tai ajatella, jos kuljettaja olisikin vain farkuissa ja teepaidassa. Kukaan liikennöitsijä ei varmaankaan näin toimi, joten matkustajat ajattelevat pukeutumiskoodin olevan aina päivän selvä asia. Tämän takia varmaankin kuljettajan pukeutuminen jäi vasta neljännelle sijalle.

Vähiten tärkeimpänä matkustajat pitivät kuljettajan ikää (31 %) ja – kielitaitoa (25 %). Kuljettajan ikä ei ratkaise ajamisessa yhtään. Kaikki asiat ovat kiinni siitä, minäkalaisen ajotavan olet itsellesi luonut ajokortin saatuasi. Kuljettaja ei uransa aikana paljoakaan muuta ajotapaansa, joten kuljettajan iällä ei ole merkitystä ainakaan ajotapaan. Kuljettajan kielitaito on mielestäni tärkeä, koska yhä enemmän Suomessa ajetaan ulkomaalaisia ryhmiä ja silloin kielitaito on ehdoton. Myös ulkomaan matkoilla kuljettajan on hyvä osata kieliä, koska usein rajalla tai virkavallan kanssa tekemisessä sitä tarvitaan tai matka ei välttämättä jatku.

Matkustajien tuloksissa voidaan katsoa, että tulokset jakautuivat kolmeen ryhmään. Tärkeimmät asiat olivat kuljettajan täsmällisyys, ajotapa sekä palvelu. Toiseksi tärkein ryhmä oli kuljettajan pukeutuminen. Selvästi viimeiselle sijalle jäivät kuljettajan ikä ja – kielitaito.



Kuvio 8. Kuljettajan eri osa-alueiden merkitys matkustajille.

8.2.3 Linja-auto

Matkustajille suunnatussa kyselyssä tärkeimmäksi tekijäksi nousi esiin linja-auton kunto sisäpuolelta (65 %). Tämä vahvistaa edelleen sitä, että jokainen asiakas vaatii viihtyisän ja puhtaan tilan matkustamiseen. Uskon, että tämä ei kohdistu vain tähän alaan, vaan myös muihin esim. lehtomatkustamiseen.

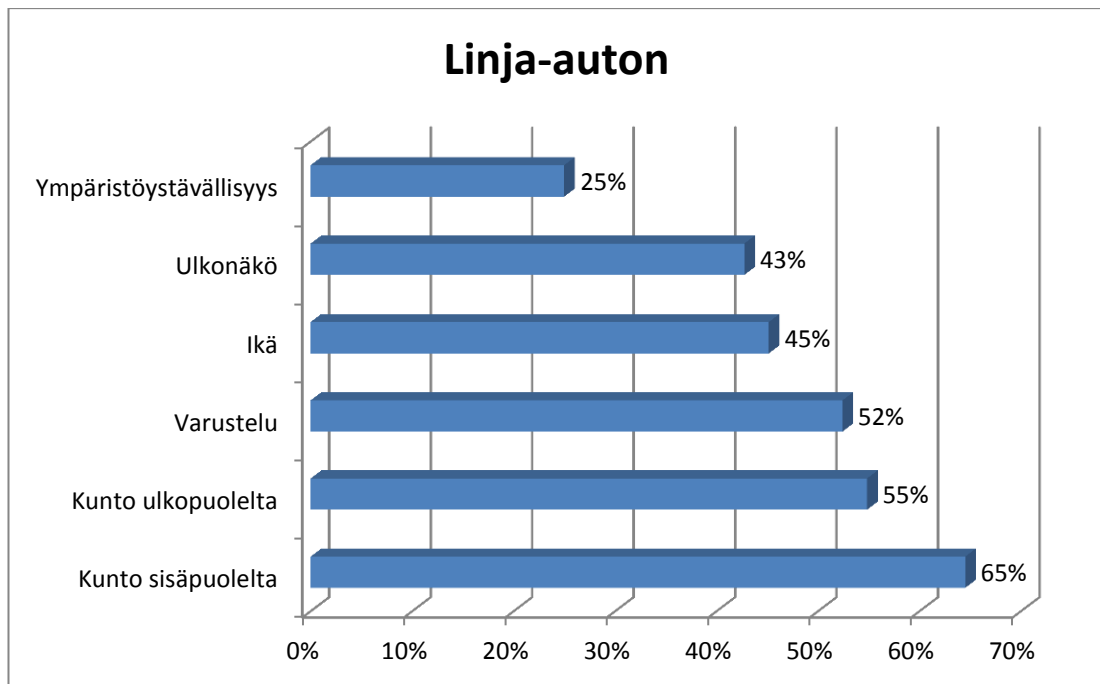
Toiseksi tärkein asia matkustajille oli linja-auton kunto ulkopuolelta (55 %). Matkustajat tekevät heti ensimmäiset päätöksensä, kun linja-auto saapuu lähtöpaikalle. Jos linja-auto on likainen ja kolhittu, niin asiakas tekee hyvin äkkiä mielessään negatiiviset johtopäätökset yrityksen toiminnasta. Jos linja-auto on kolhittu, voi asiakas päätellä kuljettajien ammattitaidottomuutta.

Kolmanneksi tärkein asia matkustajille oli linja-auton varustelu (52 %). Seuraavan johtopäätöksen asiakkaat tekevät, kun he astuvat linja-autoon ja alkavat tutkia linja-auton varusteluita. Nykyään oletetaan, että linja-autosta löytyy edes ilmastointi, jääkaappi, DVD -soitin, WC, kahvinkeitin ja mikrofoni. Jos näitä ei löydy linja-autosta, asiakas varmasti pettyy. Jos taas löytyy jotain muuta lisävarusteita (pöytiä, 230V sähköjärjestelmä, digi -TV), niin asiakas varmasti yllättyy positiivisesti.

Linja-auton ikä (45 %) oli matkustajille neljänneksi tärkein asia ja heti perään viidenneksi tärkein asia oli linja-auton ulkonäkö (43 %). Tämä yllätti hieman, koska yleensä ajatellaan uuden ja näyttävän myyvän paremmin kuin vanhan ja ruman. Tietysti yleensä, kun kalustoa pidetään hyvänä, huolletaan ja korjataan mahdolliset kolhut, niin sen elinkaari on huomattavasti pidempi.

Linja-auton ympäristöystävällisyys (25 %) jäi viimeiselle sijalle vielä selvällä erolla muihin kohdan tekijöihin. Asiakkaat eivät vielä katso siis tärkeäksi tai eivät ole valmiita maksamaan hieman enemmän siitä, että linja-auton päästöt olisivat alhaisia.

Matkustajien tulokset jakautuivat neljään eri ryhmää. Tärkein ryhmä oli linja-auton kunto sisäpuolelta. Toiseksi tärkein ryhmä oli linja-auton kunto ulkopuolelta ja varustelu. Kolmanneksi tärkein ryhmä oli linja-auton ikä ja – ulkonäkö. Viimeiselle sijalle jäi linja-auton ympäristöystävällisyys.



Kuvio 9. Linja-auton eri osa-alueiden merkitys matkustajille.

8.2.4 Vapaa sana

Kysely suoritettiin paperisena linja-autossa matkan päätteeksi, jonka vuoksi varmasti monet jättivät kohdan vastaamatta. Vapaan sanan vastausprosentti matkustajilla oli vain 3,2 %, joka oli lievä pettymys. Matkustajista löytyi kuitenkin yksi, joka antoi positiivista palautetta yrityksen toiminnasta.

Matkustaja kehui kuljettajien ammattitaitoa, joustavuutta ja huumorintajua, yrityksen mukavan leppoisaa toimintaa sekä aina asiakkaiden parasta ajattelevaa toimintatapaa. Hän kehui linja-autoja toimintavarmiksi ja puhtaiksi niin sisä- kuin ulkopuolelta. Vapaan sanan kohdan hän lopetti lauseella ”Parhaimmat kuskit löytyvät siis Vesmalta!”.

8.3 Tulosten tarkastelu ja luotettavuuden arvioiminen

Kuljettajan täsmällisyys oli siis tärkein asia kuljettajan osa-alueilla, kun tilaajille suunnatussa kyselyssä se jäi sijalle kaksi kahden prosenttiyksikön erolla ensimmäiseen ja matkustajille suunnatussa kyselyssä sijalle yksi selvällä erolla seuraavaan.

Tämä kuitenkin riitti yhteisvertailussa sijalle yksi. Tähän asiaan täytyy siis panostaa tulevaisuudessa vieläkin enemmän.

Kuljettajan palvelu nousi toiseksi tärkeimmäksi asiaksi kuljettajan osa-alueilla, kun tilaajille suunnatussa kyselyssä se nousi sijalle yksi ja matkustajille suunnatussa kyselyssä se jäi sijalle kolme kahden prosenttiyksikön erolla toiseksi tulleeeseen. Yhteisvertailussa tämä siis tuli sijalle kaksi. Asiakaspalvelulla on jo jonkin aikaa ollut todella iso rooli, eikä sen merkitys varmaan tipahda tälläkään alalla tulevaisuudessa.

Kuljettajan ajotapa oli kolmanneksi tärkein asia, kun tilaajille suunnatussa kyselyssä se jäi kolmannelle sijalle eroa muihin sijoihin huomattavasti ja matkustajille suunnatussa kyselyssä se saavutti taas toisen sijan. Yhteisvertailussa tämä sijoittui kolmannelle sijalle. Kuljettajan ajotapa on kuljettajan ominaisuus, jota se ei välttämättä pysty muuttamaan kovinkaan paljon uransa aikana. Yrityksien on löydettävä hyvän ajotavan omistavat kuljettajat.

Kuljettajan pukeutuminen jäi neljänneksi tärkeimmäksi asiaksi, kun se jäi sekä tilaajille että matkustajille suunnatussa kyselyssä sijalle neljä ja yhteisvertailussa myös sijalle neljä. Pukeutuminen on tärkeä osa linja-autokuljettajan työtä ja sitä arvostamalla käytät suorja housuja, kauluspaitaa ja kravattia

Viimeiselle jaetulle sijalle jäi kuljettajan kielitaito sekä – ikä. Tilaajille suunnatussa kyselyssä kielitaito jäi sijalle viisi ja matkustajille suunnatussa kyselyssä se jäi viimeiseksi. Kuljettajan ikä taas jäi taas tilaajille suunnatussa kyselyssä viimeiseksi ja matkustajille suunnatussa kyselyssä sijalle viisi. Näin ollen nämä kaksi jakavat viidennen sijan.

Linja-auton kunto sisäpuolelta oli selvästi tärkein asia linja-auton osa-alueilla, kun se saavutti sijan yksi sekä tilaajien – että matkustajien keskuudessa. Näin ollen yhteisvertailussa se saavutti kirkkaasti ensimmäisen sijan, sillä ero seuraavan sijaan oli molemmissa kyselytuloksissa 10 prosenttiyksikköä. Tämä on ollut tärkeä asia yrityksessä jo pitkään ja kyselytuloksien perusteella siihen panostetaan vieläkin enemmän tulevaisuudessa. Yleensä kuljettaja siivoaa linja-auton pienemmissä yrityksissä ja näin ottaa vastuulleen sen, ettei reklamaatioita tule likaisesta linja-autosta.

Toiselle jaetulle sijalle nousi linja-auton varustelu sekä – kunto ulkopuolelta. Ero tilaajille tehdyssä kyselyssä oli vain yksi prosenttiyksikkö ja matkustajille tehdyssä kyselyssä kolme prosenttiyksikköä. Nämä kaksi olivat siis erittäin lähellä toisiaan ja eroa muihin tekijöihin jäi selvä ero.

Kolmannelle jaetulle sijalle nousi linja-auton ulkonäkö sekä – ikä. Ero tilaajille tehdyssä kyselyssä oli vain yksi prosenttiyksikkö ja matkustajille tehdyssä kyselyssä kolme prosenttiyksikköä. Nämä kaksi olivat myös siis erittäin lähellä toisiaan ja eroa muihinkin jäi.

Viimeiselle sijalle jäi linja-auton ympäristöystävällisyys, kun se jäi sekä tilaajille että matkustajille suunnatussa kyselyssä viimeiselle sijalle ja näin ollen myös yhteisvertailussa viimeiselle sijalle. Tilaajille tehdyssä kyselyssä se sai 64/100 %:sta ja matkustajille tehdyssä kyselyssä vain 25/100 %:sta. Eroa seuraavaan jäi tilaajille tehdyssä tutkimuksessa kuusi prosenttiyksikköä ja matkustajille tehdyssä kyselyssä peräti kahdeksan prosenttiyksikköä. Tämä asia on siis vähiten huomioon otettava, kun ei kilpailla kuntien tekemissä tarjouskilpailuissa, jossa vaaditaan usein vähäpäästöisiä linja-autoja.

Suurin hajonta syntyi kuljettajan arvioimisessa tilaajakyselyssä, jossa hajonta oli peräti 51 prosenttiyksikköä. Myös pienin hajonta syntyi linja-auton arvioimisessa tilaajakyselyssä, jossa hajonta oli vain 24 prosenttiyksikköä. Kuljettaja kohdan tuloksien vertailussa hajonta oli melkein sama tilaajilla sekä matkustajilla. Tilaajien tuloksissa prosentit jakautuivat 44 %:n ja 95 %:n välille, joten hajonta oli 51 prosenttiyksikköä. Matkustajien tuloksissa prosentit jakautuivat 25 %:n ja 70 %:n välille, joten hajonta oli 45 prosenttiyksikköä. Linja-auto kohdan tuloksissa prosentit jakautuivat 64 %:n ja 88 %:n välille, joten hajonta oli vain 24 prosenttiyksikköä. Matkustajien tuloksissa prosentit jakautuivat 25 %:n ja 65 %:n välille, joten hajonta oli 40 prosenttiyksikköä.

Taulukko 1. Virhemarginaali

TILAAJAKYSELYN	
VIRHEMARGINAALI	
%-OSUUS	OTOS 42
10 % (90 %)	9,1 %
20 % (80 %)	12,1 %
30 % (70 %)	13,9 %
40 % (60 %)	14,8 %
50 % (50 %)	15,1 %
LUOTTAMUSTASO 95 %	

MATKUSTAJAKYSELYN	
VIRHEMARGINAALI	
%-OSUUS	OTOS 31
10 % (90 %)	10,6 %
20 % (80 %)	14,1 %
30 % (70 %)	16,1 %
40 % (60 %)	17,2 %
50 % (50 %)	17,6 %
LUOTTAMUSTASO 95 %	

Otoskoot jäivät todella pieniksi molemmissa kyselyissä, kun tilaajakyselyyn vastasi vain 42 asiakasta ja matkustajakyselyyn vastasi 31 asiakasta. Pienet vastausmäärät kasvatti virhemarginaalia huomattavasti molemmissa tapauksissa, vain tilaajakyselyssä päästiin alle 10 % virhemarginaaliin. Yleisin käytetty luottamustaso on 95 %, jos halutaan vieläkin tarkempi luotettavuus, niin voidaan luottamustasoa nostaa aina 99 % asti.

9 YHTEENVETO

Tilaajille järjestettiin kysely Internetissä ja sen lisäksi paperilomakkeilla kerättiin tietoa linja-auton matkustajilta. Internet-lomake osoittautui huomattavasti paremmaksi ja siitä saatiin enemmän tietoa irti vähemmällä työllä.

Tilaajille lähetettiin sähköpostitse tietoa kyselystä ja sen tarkoituksesta. Suurin osa tilaajista vastasi kyselyyn. Kun tuloksia tutkittiin tarkemmin, niin huomattiin tilaajien keskittyneen vastauksiin. Matkustajille suunnatussa paperisessa kyselyssä taas osa vastaustuloksista piti hylätä, kun kyselyn tarkoitusta ja kysymyksiä ei ilmeisesti ollut tarpeeksi hyvin luettu tai ymmärretty.

Kaiken kaikkiaan tutkimus sujui nopeasti ilman ongelmia. Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden käytössä oleva E-lomake on loistava työkalu, joka helpotti huomattavasti tutkimuksessa. Tilaajille tehdyn kyselyn vastausmäärät yllättivät positiivisesti, kun taas matkustajille suunnattu kysely oli pettymys.

Suosittelen tämän tutkimuksen tekoa kerran vuodessa, jotta pysytään ajan tasalla asiakkaan tarpeista. Lisäksi tutkimuksen teko lisää asiakastyytyväisyyttä, kun asiakkaat kokevat itsensä ja tarpeensa huomioiduiksi. Lisäksi tutkimuksien tuloksista yritys saa arvokasta tietoa, joita voidaan hyödyntää yrityksen kehittämisessä.

LÄHTEET

Ahonen-Virtala, M. 2008. Linja-autokuljettajan käsikirja. 3.uudistettu painos. Jyväskylä: SHo Business Development Oy.

Linja-autoliiton www-sivut. Viitattu 8.4.2013. www.linja-autoliitto.fi

Vesma, P. 2013. Toimistusjohtaja, Vesman Liikenne Oy. Turku. Haastattelu 7.4.2013.

Vesman Liikenteen www-sivut. Viitattu 8.4.2013. www.vesma.fi

Liikenne- ja viestintäministeriön www-sivut. Viitattu 8.4.2013. www.lvm.fi

Hellman, K. & Värilä, S. 2009. Arvokas Asiakas. Helsinki: Talentum Media Oy

Kannisto, P & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tampere: Amk-Kustannus Oy

Lahtinen, J. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos Oy.

Joukkoliikennelaki. 2009. 13.11.2009/869.

Työsuojeluhallinnon www-sivut. Viitattu 8.4.2013. www.tyosuojelu.fi

Laki alkoholukon käytöstä koulu- ja päivähoitokuljetuksissa. 2010. 10.12.2010/1110

Laki kuorma- ja linja-auto kuljettajien ammattipätevyydestä. 2007. 16.3.2007/273.

Liikenne- ja viestintäministeriön www-sivut. Viitattu 9.4.2013. www.lvm.fi

Trafin www-sivut. Viitattu 9.4.2013.

www.trafi.fi/tieliikenne/ajokortit_ ja_tutkinnot/ajokorttimallit/erityisehtojen_merkitseminen_ajokorttiin

Liikenneviraston www-sivut. Viitattu 11.4.2013. www.liikennevirasto.fi

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen www-sivut 2013. Viitattu 13.4. www-ely-keskus.fi

TILAUSAJOLIIKENTEEN LAATUTUTKIMUS TILAAJILLE

Kiitos luottamuksesta, kun valitsitte juuri Vesman Liikenteen hoitamaan juuri Teidän linja-autokuljetuksia. Haluamme entisestään parantaa ja kehittää palveluamme ja siinä juuri Teidän mielipiteenne on meille erityisen tärkeä. Vesman Liikenne Oy tutkii tilausajoliikenteen palvelutason merkitystä linja-autoyhtiötä valittaessa. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 3-5 minuuttia. Haluan kiittää jo etukäteen ajastanne. Lomakkeen voitte palauttaa nimettömänä kuljettajalle.

TAUSTATIEDOT (rastita)

Olen Nainen Mies
 Ikä alle 25 v. 25-45 v. 26-65 v. yli 65 v.

PALVELUTASO (rastita sopivin vaihtoehto)

Asteikoilla yhdestä viiteen, miten tärkeiksi koet seuraavat asiat?

(1 = En osaa sanoa, 2 = Ei lainkaan tärkeä, 3 = Vähän tärkeä, 4 = Tärkeä, 5 = Erittäin tärkeä)

KULJETTAJAN

	1	2	3	4	5
Palvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pukeutuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajotapa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Täsmällisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kielitaito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muu mikä; _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LINJA-AUTON

	1	2	3	4	5
Kunto ulkopuolelta (Puhdas, Kolhuton)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunto sisäpuolelta (Puhdas, Ehjä sisustus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ulkonäkö (Näyttävä)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Varustelu kokonaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- WC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ilmastointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- TV / DVD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sähkö 230V	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Pöydät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Jääkaappi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- muu mikä; _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ympäristöystävällisyys (Päästöt)

Ikä (Linja-auton ikä)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muu mikä;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

YRITYKSEN

	1	2	3	4	5
Hinta (Tarjottu hinta, Kilpailukykyinen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstö (Mukava, Asiantunteva, Joustava)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kotisivut (Helppo, Ajanmukainen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mainostus (Näkyvä, Kiinnostava, Katseenvangitsija)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelu (Vastaus nopeus puheluihin/sähköposteihin)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muu mikä; _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mikä sai teidät valitsemaan juuri Vesman Liikenteen toteuttamaan palvelu tarpeenne?

Voisitko myös jatkossa käyttää Vesman Liikenteen palveluja?

- Kyllä
 Ei, miksi?

Vapaa sana

Risuja/ruusuja/toiveita ym. (Voit jatkaa kääntöpuolelle tarvittaessa)

Kiitos vastauksistanne!

TILAUSAJOLIIKENTEEN LAATUTUTKIMUS MATKUSTAJILLE

Kiitos luottamuksesta, kun valitsitte juuri Vesman Liikenteen hoitamaan juuri Teidän linja-autokuljetuksia. Haluamme entisestään parantaa ja kehittää palveluamme ja siinä juuri Teidän mielipiteenne on meille erityisen tärkeä. Vesman Liikenne Oy tutkii tilausajoliikenteen palvelutason merkitystä linja-autoyhtiötä valittaessa. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 3-5 minuuttia. Haluan kiittää jo etukäteen ajastanne. Lomakkeen voitte palauttaa nimettömänä kuljettajalle.

TAUSTATIEDOT (rastita)

Olen Nainen Mies
 Ikä alle 25 v. 25-45 v. 26-65 v. yli 65 v.

PALVELUTASO (rastita sopivin vaihtoehto)

Asteikoilla yhdestä viiteen, miten tärkeiksi koet seuraavat asiat?

(1 = En osaa sanoa, 2 = Ei lainkaan tärkeä, 3 = Vähän tärkeä, 4 = Tärkeä, 5 = Erittäin tärkeä)

KULJETTAJAN

	1	2	3	4	5
Palvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pukeutuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajotapa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Täsmällisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kielitaito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muu mikä; _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LINJA-AUTON

	1	2	3	4	5
Kunto ulkopuolelta (Puhdas, Kolhuton)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunto sisäpuolelta (Puhdas, Ehjä sisustus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ulkonäkö (Näyttävä)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Varustelu kokonaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- WC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ilmastointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- TV / DVD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sähkö 230V	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Pöydät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Jääkaappi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- muu mikä; - _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ympäristöystävällisyys (Päästöt)

Ikä (Linja-auton ikä) 1 2 3 4 5
 muu mikä;



Vapaa sana

Risuja/ruusuja/toiveita ym. (Voit jatkaa kääntöpuolelle tarvittaessa)

Kiitos vastauksistanne!

Vapaa sanan kommentteja tilaajilta

- Olen tilannut yhdistyksemme nimiin kuljetuksia useamman kerran muutaman vuoden aikana. Kuljetukset ovat pelanneet täsmällisesti ja joka tavalla moitteettomasti. Ainoastaan kerran oli teknisiä ongelmia, mutta kuljettaja toimi silloinkin rauhallisesti ja luonnikkaasti. Voin suositella yritystä muillekin
- Kiitos sujuvasta yhteistyöstä jo vuosien ajalta
- Vesman Liikenteeltä saa tarjouspyyntöön vastauksen nopeasti. Hintaluokka on ok. Ystävällinen ja vähäeleinen palvelu on ollut juuri sitä, mitä me olemme halunneet. Myös linja-auton kunto on ollut erinomainen aina
- Olen "firmauskollinen". Kun on hyvä löytynyt, niin ei sitä halua vaihtaakaan. Kiitoksia teille
- Pitkä asiakkuus/palvelut hyvän yhtiön kanssa toimii molempien sekä asiakkaan että palveluntuottajan eduksi. Palvelun tulee tuottaa asiakkaalle tyytyväisyyttä. Toisaalta elinkeinonharjoittajan tulee saada hyvin toteutetusta palveluntarjonnastaan kohtuullinen korvaus. Seuraus: kummatkin osapuolet ovat tyytyväisiä. Siihenhän ihmisten toiminnan toistensa kanssa tulee tähdätäkin
- Ison bussin olisi hyvä tulla ainakin 20 minuuttia ennen sovittua lähtöaikaa paikalle, että saadaan kaikki ihmiset ja tavarat pakattua enne lähtöä. Muuten hyvää ja joustavaa palvelua, kiitos
- Olemme olleet Vesman asiakkaina useiden vuosien ajan ja aina on kaikki arvioinnin kohteena olevat kohdat täydellisesti hoidettu
- Täsmällisyys, ammattitaitoiset kuljettajat ja oikea asenne työhön/asiakaspalveluun
- Yhteistyö toiminut erittäin hyvin ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä kuljettajien ammattitaitoon ja saamaansa palveluun
- Pitkän ajan yhteistyö, palveluystävällisyys, hyväkuntoinen varma kalusto, hinta ollut kohdallaan, valmius vastata kysyntään pienelläkin varoitusajalla, sopivan kokoinen talo, ei suurta byrokratiaa
- Joustava palvelu ja avunanto tarvittaessa
- Tuttu ja turvallinen yhtiö, jonka kanssa olen toiminut yhteistyössä kolmenkymmenen vuoden ajan