



OULUN SEUDUN LIIKENNE KULJETTAJAKYSELY

Toimenpiteet kuljettajien työympäristön parantamiseksi

Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Liikenneala, insinööri (AMK)

kevät, 2024

Silja Viinikka

Liikenneala, insinööri

Tekijä Silja Viinikka

Työn nimi OULUN SEUDUN LIIKENNE KULJETTAJAKYSELY

Toimenpiteet kuljettajien työympäristön parantamiseksi

Ohjaaja Ville Turunen, Hamk

Helena Väliaho, OSL

Anne-Maria Vesa, OSL

Tiivistelmä

Vuosi 2024

Tämän opinnäytetyön taustalla on työn tilaajan, Oulun kaupungin tarve toteuttaa strategian ja brändin mukaisia toimenpiteitä joukkoliikenteen kehitykseen käytännössä. Työn keskiössä on linja-autonkuljettajien aktiivinen osallistaminen joukkoliikenteen kehitysprosessiin sekä uusien joukkoliikenteen kehitystoimenpiteiden tunnistaminen.

Työ lähti liikkeelle ajatuksesta, että brändin mukaiset toimenpiteet eivät rajoitu pelkästään visuaaliseen ilmeeseen, vaan niiden tulee näkyä käytännön toiminnassa ja palveluissa. Joukkoliikenteen toteutusprosessissa kuljettajilla on keskeinen rooli, koska he ovat suorassa vuorovaikutuksessa matkustajiin. Kuljettajien antama palaute ja käytännön näkökulmat ovat arvokkaita joukkoliikenteen kehittämisessä.

Tavoitteena on vahvistaa kuljettajien asemaa päätöksenteossa ja innostaa heitä osallistumaan aktiivisesti joukkoliikenteen parantamiseen. Samalla pyritään tunnistamaan uusia kehitystoimenpiteitä, jotka voivat parantaa matkustajien kokemusta ja samalla tukea Oulun kaupunkia ja sen markkinointinimen, Oulun seudun liikenteen brändiä. Opinnäytetyön aineisto kerättiin kuljettajille suunnatulla kyselytutkimuksella. Kyselyn vastaukset tarjosivat perspektiiviä ja merkittävää tietoa linja-autoliikennettä koskevasta kuljetusalasta. Tämä metodologia mahdollisti konkreettisen otteen alan haasteista ja vahvasti tutkimuksen päätavoitetta.

Opinnäytetyö tarjoaa merkityksellistä tietoa Oulun kaupungille, joka on uudistanut brändiään ja huomannut, että palautteiden perusteella viestintä kaipaa selkiyttämistä. Opinnäytetyö vastaa linja-autoalallavallitsevaan kuljettajapulaan ja sen avulla pyritään tunnistamaan kuljettajapulan juurisyytä. Opinnäytetyön tulokset ovat arvokkaita, joita voi jatkossa hyödyntää laajemmin joukkoliikenteen kehitystyössä.

Avainsanat Linja-autonkuljettaja, joukkoliikenne, linja-auto, kyselytutkimus

Sivut 32 sivua ja liitteitä 18 sivua

Degree Programme in Traffic

Author Silja Viinikka

Subject OULUN SEUDUN LIIKENNE DRIVER SURVEY

Measures to improve the drivers' working environment

Supervisors Ville Turunen, Hamk

Helena Väliaho, OSL

Anne-Maria Vesa, OSL

Abstract

Year 2024

The foundation for this thesis is the need of the client, the City of Oulu, to implement measures for public transport development in line with its strategy and brand. The central focus of this thesis is the active involvement of bus drivers in the process of public transport development and the identification of new measures for public transport development. The thesis project began with the idea that brand-related measures are not limited to visual identity but should also be visible in practical operations and services. In the process of implementing public transport, drivers play a key role as they interact directly with passengers. The feedback and practical insights provided by drivers are valuable for the development of public transport.

The goal is to strengthen the role of drivers in decision-making and encourage them to actively participate in improving public transport. At the same time, the aim is to identify new development measures that can enhance the passenger experience and support the City of Oulu and its marketing brand, Oulun seudun liikenne. The material for this thesis was collected through a survey targeted at drivers. The responses to the survey provided perspectives and significant information about the bus transportation industry. This methodology provided a concrete understanding of the challenges in the industry and reinforced the main goal of the research.

This thesis provides meaningful information to the City of Oulu, which has revamped its brand and recognized the need for clarity in communication based on feedback. This thesis addresses the prevailing shortage of drivers in the bus industry and aims to identify the root causes of this shortage. The results of this thesis are valuable and can be used more extensively in the future development of public transport.

Keywords Bus driver, public transportation, bus, survey study

Pages 32 pages and appendices 18 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Oulun seudun liikenne.....	1
3	Kuljettajakysely	6
3.1	Kuljettajakyselyn luonti ja toteutus	7
3.2	Vastausten analysointi	7
3.2.1	Yleistiedot.....	8
3.2.2	Työhyvinvointi.....	11
3.2.3	Informaatio-, lippu- ja maksujärjestelmä	17
3.2.4	Turvallisuus	19
3.2.5	Asiakaspalvelu	20
3.2.6	Viestintä	25
4	Kehitystoimenpiteet.....	27
4.1	Informaatiojärjestelmä uudistus.....	28
4.2	Rahastuslaiteuudistus	28
4.3	Kuljettajan Extranet.....	28
4.4	Kuljettajien sosiaalilitat	28
4.5	Kuljettajien asiakaspalvelukoulutus	29
4.6	Kuljettajakyselyn uusiminen	29
4.7	Matkustusinformaatiotarra.....	29
4.8	Verkkosivu-uudistus	29
4.9	Lippuhintojen tarkastelu	30
5	Yhteenveto ja pohdinta	30
	Lähteet	32

Kuvat

Kuva 1. Oulun seudun liikenteen matkamäärät vuosina 2019, 2022 ja 2023 (Oulun seudun liikenne, henkilökohtainen tiedonanto, n.d.). 4

Kuva 2. Oulun seudun liikenteen vyöhykekartta (Oulun seudun liikenne, n.d. -a)..... 5

Kuva 3. Digitransitreittipias Oulun seudun liikenteen visuaalisella ilmeellä (Oulun seudun liikenne, n.d. -b). 6

Kuva 4. Esimerkki janamaisesta vastausmahdollisuudesta asteikolla 0–100.	8
Kuva 5. Ikäjakaumavastaukset kysymykseen, ”minkä ikäinen olet?”	9
Kuva 6. Vastausjakauma kysymykseen, ”kauanko olet toiminut linja-auton kuljettajana?”.	9
Kuva 7. Vastausjakauma joukkoliikenteen käyttötarkoituksiin.	10
Kuva 8. Vastausjakauma perusteluihin, miksi kuljettajat eivät käytä joukkoliikennettä.	11
Kuva 9. Vastausjakauma kysymykseen, kuinka kuormittavaksi kuljettajat kokevat työnsä.	12
Kuva 10. Vastausjakauma kuljettajien kuormittavuustekijöihin.	12
Kuva 11. Vastausjakauma työvuoroihin vaikuttamiskokemuksesta.	13
Kuva 12. Vastausjakauma ehdotelmalle, jossa muodostettaisiin työvuorot kolmivuorotyönä.	14
Kuva 13. Vastausjakauma nykyisen virkistystoiminnan toteutumisesta.	15
Kuva 14. Vastausjakauma kysymykseen, olen harkinnut työpaikanvaihtoa.....	16
Kuva 15. Vastausjakauma kysymykseen, olen harkinnut alan vaihtoa.	17
Kuva 16. Kuljettajien vastausjakauma siitä, kuinka he kokevat lipputuotevariaatiot.	18
Kuva 17. Vastausjakauma lippujen voimassaoloaikojen selkeyteen.....	18
Kuva 18. Vastausjakauma reittioppaan reaaliaikaisen seurannan paikkansapitävyydestä.	19
Kuva 19. Vastausjakauma väkivallanuhkan tunteelle.	20
Kuva 20. Vastausjakauma kuljettajien työtehtäviksi luetelluista toimista.....	22
Kuva 21. Asiakkaiden yleisimmin esittämien kysymysten vastausjakauma.	23

Kuva 22. Vastausjakauma toimiin, joissa asiakkaita tulisi ohjeistaa. 24

Kuva 23. Vastausjakauma aihealueisiin, joita kuljettajien työohjeesta tulisi löytyä..... 27

Liitteet

Liite 1, Kuljettajakyselyn kysymykset

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön päätavoitteena on tutkia konkreettisia kehitystarpeita ja -kohteita sekä ajatuksia joukkoliikenteestä kuljettajien näkökulmasta, jotta Oulun seudun liikenne voi tarjota käyttäjilleen selkeämpää ja asiakaslähtoisempää matkustamista sekä vaikuttaa osaltansa kuljettajapulaan ja alan houkuttavuuteen uuden brändin nimissä. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa Oulun seudun liikenteen markkinointibrändiä kuljettajien keskuudessa. Työn merkittävänä vaikuttajina toimivat Oulun seudun liikenteen toimialueella työskentelevät linja-auton kuljettajat.

Brändi on osa kokonaisuutta, joka kuvaa organisaatiota, tuotetta tai palvelua. Se on tapa erottautua ja luoda suhde asiakkaisiin, tässä tapauksessa Oulun seudun liikenteen matkustajiin. Brändi koostuu monista eri tekijöistä, kuten organisaation nimestä, logosta, visuaalisesta ilmeestä, äänestä, viestintätyylistä ja erilaisista arvoista. Brändi välittää organisaation identiteetin ja lupauksen asiakkaille siitä, mitä arvoja organisaatio edustaa ja mitä se voi tarjota. Brändi voi herättää tunteita ja mielikuvia asiakkaisissa. Brändin avulla organisaatio voi luoda pitkäaikaisen suhteen asiakkaisiinsa.

Linja-autoalalla on ollut havaittavissa työvoiman saatavuusongelmia viime vuosina. Useat kuljetusyritykset, kuten Oulun seudun liikenteen sopimusliikennöitsijöistä ovat raportoineet vaikeuksista löytää riittävästi kuljettajia ja muita logistiikan ammattilaisia. Tämä on johtunut osittain siitä, että alalle on tullut enemmän kilpailua ja kysyntää, kun samaan aikaan työvoiman saatavuus on ollut haasteellista. Asiakkaiden lisäksi Oulun seudun liikenne haluaa luoda pitkäaikaisen suhteen sen toiminnan konkreettisen järjestämisen tahoihin, eli linja-auton kuljettajiin.

Työn tilaajana toimii Oulun kaupungin joukkoliikenneviranomaisen. Työ toteutetaan osittain työsuhteessa, ja siinä hyödynnetään aiempaa linja-autonkuljettajana hankkimaani osaamista. Kokemukseni linja-autonkuljettajan roolista on tarjonnut kattavan näkökulman kuljettajan tehtävään sekä brändin näkyvyyteen asiakastilanteissa. Kuljettajavuosinani 2017–2022 olen toiminut pääasiassa Oulun seudun liikenteen toimialueella paikallisliikenteen parissa.

2 Oulun seudun liikenne

Vuonna 2009 voimaan astui joukkoliikennelaki ja EU:n palvelusopimusasetus (869/2009), jonka myötä joukkoliikenteen järjestäminen siirtyi yksityisiltä liikenteenharjoittelijoilta

toimivaltaisille viranomaisille (Joukkoliikennelaki 869/2009). Toimivaltaisia viranomaisia on yhteensä yhdeksän elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusta (*ELY-keskukset*) sekä 27 kunnallista viranomaista (Linja-autoliitto, n.d.). Oulun seudun liikenne toimii yhtenä näistä kunnallisista viranomaisista. Joukkoliikennelakiin asetettiin kymmenen vuoden siirtymäaika ja vuonna 2014 Oulun kaupunki aloitti joukkoliikenteen järjestämisen nimellä Oulun joukkoliikenne. Tätä aikaisemmin liikenteestä oli vastannut yksityiset liikenteenharjoittajat, joista paikallisliikennettä operoi hallitsevasti Koiviston Auto Oulu Oy (ent. Koskilinjat Oy vuoteen 2023 asti). Vuonna 2022 Oulun joukkoliikenne brändättiin strategian toimenpiteiden mukaisesti enemmän koko toimialuetta kuvaavaksi Oulun seudun liikenteeksi (*OSL*). Oulun seudun liikenne järjestää liikennettä lin, Kempeleen, Limingan, Lumijoen, Muhoksen, Oulun ja Tyrnävän alueella. Liikennepalvelulaki (Laki liikenteen palveluista 01.07.2018 320/2017) korvasi joukkoliikennelain 1.7.2018 alkaen (Laki liikenteen palveluista 320/2017).

Vielä nykyäänkin, sosiaalisessa mediassa on havaittu toimialueen yksittäisten asukkaiden käyttävän termiä Koskilinjat, kun puhutaan Oulun seudulla toimivasta joukkoliikenteestä. Kuljettajavuosiensa aikana liikenteen tilaajasta käytettiin virheellisesti nimitystä ”kaupunki” ja toisinaan asiakkaat ovat epävarmoja oikeasta kontaktitahosta. Pääsyyinä epäselvälle viestinnälle on pidetty resurssivajetta, josta useat toimivaltaiset viranomaiset kärsivät. Joukkoliikenteen kehittyessä sekä asiakas- ja matkamäärien kasvaessa tähän on voitu Oulun seudun liikenteessä reagoida rekrytoimalla lisää henkilöstöä. Lisäksi alaa ahdistaa valtakunnallinen, paikoin jopa kansallinen kuljettajapula. Useat Oulun seudun liikenteen sopimusliikennöitsijät ovat ilmoittaneet vaikeuksista löytää riittävästi kuljettajia ja muita logistiikan ammattilaisia. Tämä johtuu osittain siitä, että alalle on tullut kasvavasti kilpailua ja kysyntää, samalla kun työvoiman saatavuus on ollut haasteellista. Vaikka resursseja on Oulun seudun liikenteen päässä saatu parannettua, ei tilatulle liikenteelle välttämättä löydy kuljettajia. Auto- ja Kuljetusalan Työntekijäliitto ATK ry otsikoi verkkojulkaisussaan jo vuonna 2022, että kuljettajapulassa uusi kuljettaja saa liki valita työpaikan (Silvån, 2022).

Oulun seudun liikenteen suunnittelun raameina toimii joukkoliikenteen palvelutasosuunnitelma ja joukkoliikenteen strategia. Palvelutasosuunnitelma on voimassa neljä vuotta kerrallaan ja se määrittelee, millaiseksi ja millä keinoin toimivaltainen viranomainen pyrkii kehittämään alueiden joukkoliikennepalveluja. Tämä toimii enemmän liikenteen suunnittelun pohjana. Strategia sisältää laajemman vision ja kokonaisuuden kehittämistä ohjaavat arvot sekä tavoitteet. Uusimman, joulukuussa 2023 valmistuneen strategian työryhmän jäsenenä olen perehtynyt sen keskeisiin arvoihin. Nämä arvot ovat kestävästi, rohkeasti, viisaasti ja yhdessä. Nämä arvot ohjaavat strategian suunnittelua ja toteutusta sekä antavat suunnalle merkityksen ja suunnan. Kestävyys viittaa

pitkäjänteisyyteen ja ympäristövastuuseen, rohkeus kannustaa innovatiivisiin ratkaisuihin ja uusiin näkökulmiin, viisaus korostaa harkittuja päätöksiä ja oppimista menneisyydestä, kun taas yhteisöllisyys korostaa yhteistyön ja yhteisen päämäärän merkitystä. Näiden arvojen avulla pyritään luomaan strategia, joka ohjaa organisaation toimintaa tehokkaasti ja vastuullisesti tulevaisuudessa. Strategiaan on sisällytetty uusina elementteinä asiakaslähtöinen ja sidosryhmiä osallistava toiminta. Tämä kuvastaa organisaation sitoutumista palvelemaan entistä paremmin sekä asiakkaita ja muita yhteistyökumppaneita. Strategian päivitystarve syntyi koronavuosien vaikutuksista, jotka muuttivat ihmisten liikkumistottumuksia pysyvästi. Pandemian aiheuttamat muutokset ovat korostaneet tarvetta joustavaan ja sopeutuvaan joukkoliikenteeseen, joka pystyy vastaamaan nopeasti muuttuviin tarpeisiin. Tämä vaati strategian päivittämistä ja uusien painotusten asettamista, jotta Oulun seudun liikenne voi tarjota entistä laadukkaampia ja tehokkaampia palveluita alueen asukkaille ja vierailijoille.

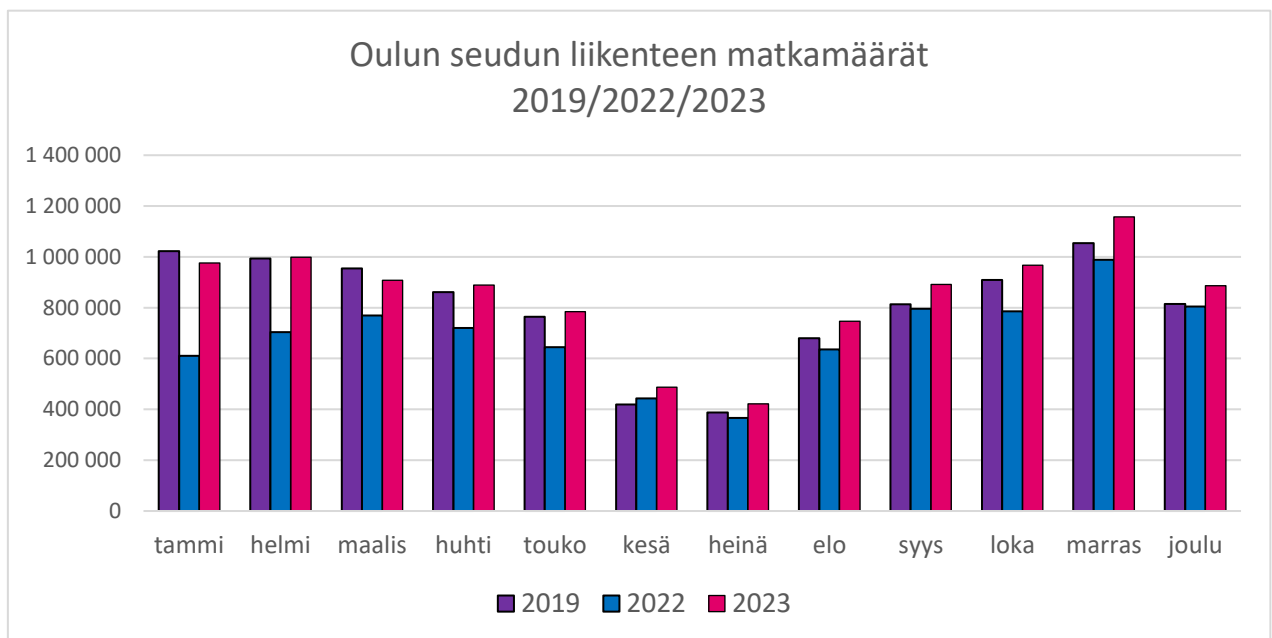
Oulun seudun liikenne laatii, kilpailuttaa ja hankkii liikennöinnin liikennöitsijöiltä sopimuskohteittain määräajaksi OSL:n vuoden 2023 kilpailutusasiakirjan, liitteen 8, mukaisesti. Sopimuskohteet sisältävät vaihtelevan määrän linjoja ja niiden variaatioita. Sopimuskausien pituudet ja voimassaolot voivat vaihdella kahdesta kahdeksaan vuoteen. Näissä sopimuksissa liikennöitsijä sitoutuu mm. ammattimaiseen töiden järjestelyyn sekä toimintansa kehittämiseen yhteistyössä Oulun seudun liikenteen kanssa. Lisäksi liikennöitsijä vastaa, että liikenteessä käytettävät linja-autot täyttävät tarjouspyyntöasiakirjoissa ja niiden liitteissä asetetut vaatimukset. Liikennöitsijöiden vastuulla on järjestää kuljettajien taukotoiminnot, mukaan lukien niihin liittyvät järjestelyt ja kustannukset, kuten esimerkiksi WC-tilat. (Oulun seudun liikenne, henkilökohtainen tiedonanto, n.d.). Linja-autohenkilökunnan työehtosopimuksessa on laadittu, että vuorokautinen työaika on lähi- ja paikallisliikenteessä enintään 11 tuntia, ellei paikallisesti muuta sovita ja 2-viikkoisjaksossa yhteensä 80 tuntia. (AKT, 2023)

Liikenteen tilaaja, eli Oulun seudun liikenne sitoutuu vastaavasti huolehtimaan liikenteen yleisestä järjestämisestä, kuten mm. liikennöintiaineiston tuottamisesta sekä markkinoinnista, tiedottamisesta ja aikataulujen tuottamisesta. Viestintä Oulun seudun liikenteen ja kuljettajan välillä tapahtuu Oulun seudun liikenteen liikennöitsijöille lähettämällä materiaaleilla, joista kukin organisaatio jakaa aineistoa omissa viestintäkanavissaan.

Uudessa strategiassa Oulun seudun liikenne tavoittelee nykyisten matkamäärien tuplaamista vuoteen 2040 mennessä. Tällä hetkellä matkoja tehdään talvikaudella arkisin yli 40–50 tuhatta. Kesäliikennekausina ja viikonloppuisin matkamääräluvut ovat luonnollisesti

alhaisempia ja tähän vaikuttavat mm. loma-ajat sekä liikennöintivuorojen väheneminen. Vaikka koronapandemia muokkasi maailmaa vuosina 2020–2022 tuoden uuden etätyökulttuurin myös suomeen, ei tätä ole havaittavissa Oulun seudun liikenteen matkamäärissä, sillä matkamäärät ovat olleet jälleen kasvussa vuoden 2023 alusta. Vuotta 2019 pidetään vertailuvuotena matkamäärien arvioinnissa, sillä silloin koronapandemian vaikutukset eivät vielä olleet näkyvissä. Vuonna 2019 Oulun seudun liikenteessä tehtiin yhteensä 9,7 miljoonaa matkaa. Vuonna 2023 matkojen määrä kasvoi yli 10,1 miljoonaan, mikä osoittaa matkustajamäärien nousun. Oulun seudun liikenteen matkamääriä vuosilta 2019, 2022 ja 2023 on esitetty kuvassa 1. Linja-autoalan lyhytaikainen lakko maaliskuussa 2023 vaikutti matkamääriin, mikä näkyy tilastoissa tilapäisenä notkahduksena.

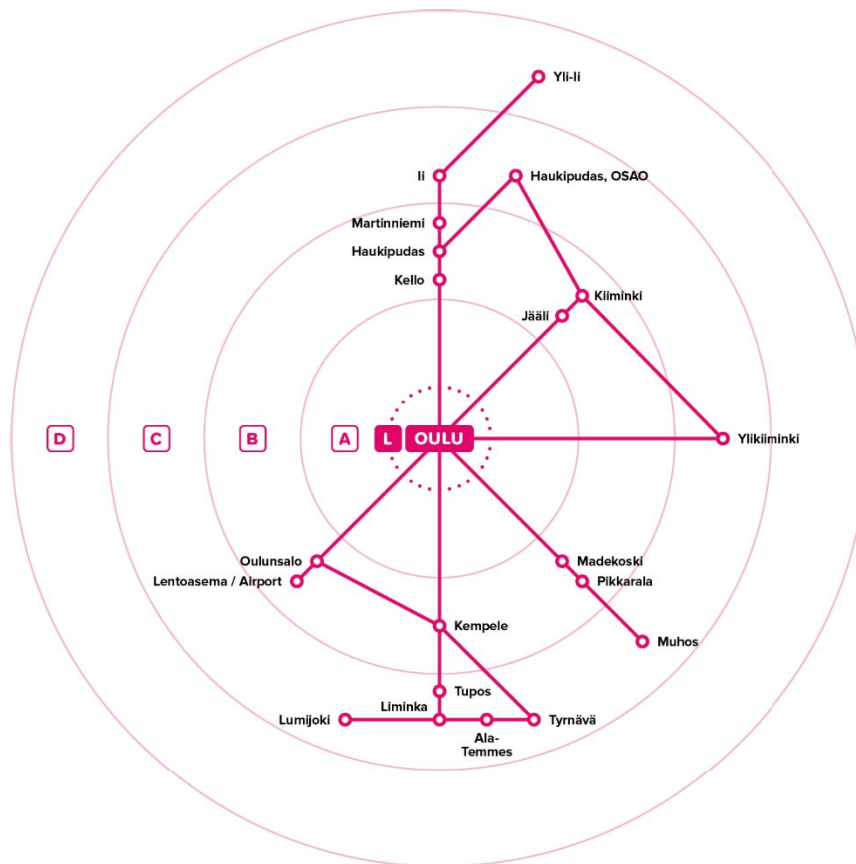
Kuva 1. Oulun seudun liikenteen matkamäärät vuosina 2019, 2022 ja 2023 (Oulun seudun liikenne, henkilökohtainen tiedonanto, n.d.).



Oulun seudun liikenteellä on nykyisin käytössään valtakunnallinen Waltti-maksujärjestelmä. Järjestelmää voidaan räätälöidä viranomaiskohtaisesti ja Oulun seudun liikenteessä asiakkaalla on mahdollisuus maksaa matkansa organisaatioiden, kuten koulujen tai työpaikkojen hankkimilla irtolipulla, käteisellä, matkakortilla, mobiilisovelluksella tai pankkikortin lähimaksulla. Lähimaksuominaisuudella voi maksaa toistaiseksi vain käyttäjän oman matkan. Käteistä ja irtolippua lukuun ottamatta asiakas rekisteröi itse matkansa lukijalaitteelle. Ajoneuvossa matkan maksaminen käteisellä tai irtolipulla sekä matkakortin lataaminen ajoneuvossa ovat kuljettajalle kuuluvia työtehtäviä.

Matkan hinnoittelu perustuu viiteen eri vyöhykkeeseen Oulun seudun liikenteen toiminta-alueella. Näitä ovat Lähi-, A-, B-, C- ja D-vyöhyke, jotka on esitetty kuvassa 2. Lipun hinta vaihtelee maksutavan ja vyöhykevalinnan mukaan. Esimerkiksi A-vyöhykkeen lippu, joka ostetaan ajoneuvossa lähimaksulla, maksaa 2,05 euroa, kun taas vastaava lippu linja-autosta käteismaksulla on 3,30 euroa. Lähi-vyöhyke on osa vyöhykekokonaisuutta, mutta se ja sen alhaisempi hinta, edullisimmillaan 1,20 euroa, koskee vain Oulun ydinkeskustassa liikennöiviä pienempiä Lähibusseja. A-vyöhykkeet sisältäviin lippuihin Lähi-vyöhyke sisältyy mukaan.

Kuva 2. Oulun seudun liikenteen vyöhykekartta (Oulun seudun liikenne, n.d. -a).

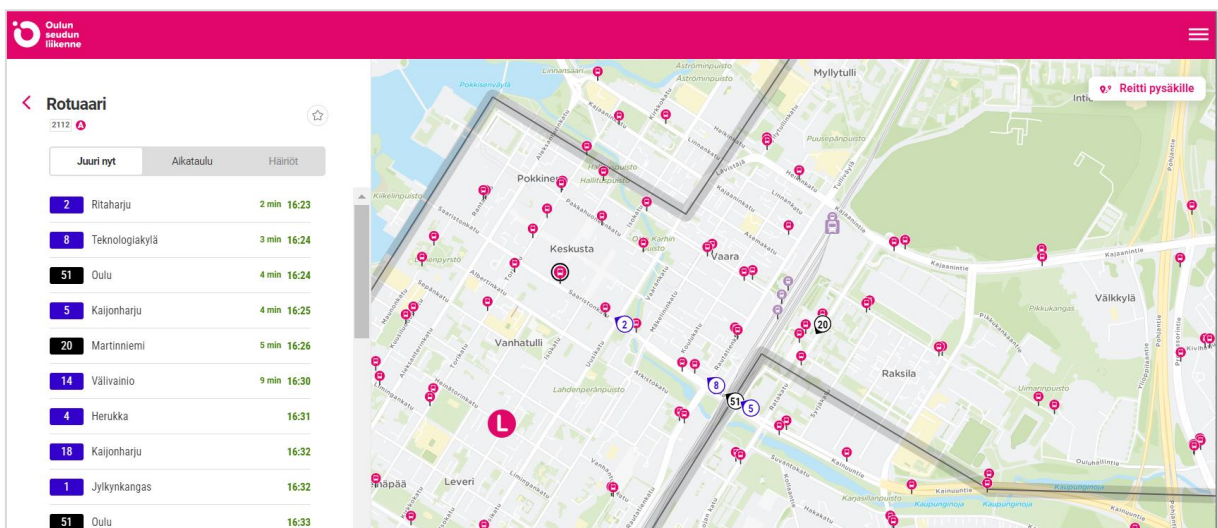


Lipputyypit vaihtelevat perustuen vyöhykkeisiin sekä ikä- ja asiakasryhmiin. Nykyisiä lippuvariaatioita voidaan tunnistaa ainakin 115 kappaletta. Pyörätuolin käyttäjillä, lastenvaunuilla, veteraaneilla ja aikarajoitetusti rollaattorin käyttäjillä on mahdollisuus matkustaa maksutta Oulun seudun liikenteessä. Ajoneuvoissa ei ole tällä hetkellä kiertäviä lipuntarkastajia, vaan valvonta on kuljettajan vastuulla.

Toimialueella on noin 40 maastossa olevaa pysäkinäyttöä, joista asiakkaalla on mahdollisuus seurata linja-autojen saapumisaikaa sekä sijaintia. Lisäksi Oulun seudun

liikenteellä on käytössään Helsingin seudun liikenteen, Fintrafficin ja Waltti Solutions Oy:n kehittämä, verkossa toimiva, digitaalinen Digitransitreittiopas, josta käyttäjä voi tarkastella aikatauluja ja seurata joukkoliikennettä reaaliajassa. Kuvassa 3 on esitetty havainnekuva, miltä Digitransitreittiopas näyttää käyttäjälle Oulun seudun liikenteen graafisella ilmeellä. Sama verkkopalvelu on käytössä useilla muillakin kaupungeilla. Vaikka digitaaliset palvelut ovat nykypäivää, on toimialueen pysäkkikatoksilla myös fyysiset aikataulujulisteet. Nämä saattavat tuottaa asiakkaille harmia, mikäli liikennöintiaineistoa muokataan kesken liikennöintikauden, sillä julisteet vaihdetaan vain talvi- ja kesäliikennöintikausien vaihtuessa. Aineistoa ei muokata liikennöintikauden aikana, ellei havaita merkittäviä parannuksia tai tarvetta muutoksille, jotka yleensä liittyvät vain muutamien minuuttien aikataulumuutoksiin tai akuuttiin tarpeeseen lisätä vuoroja.

Kuva 3. Digitransitreittiopas Oulun seudun liikenteen visuaalisella ilmeellä (Oulun seudun liikenne, n.d. -b).



3 Kuljettajakysely

Usein asiakastyytyväisyyttä mitataan erilaisilla asiakkaille suunnatuilla kyselyillä. Liikennevirasto on luonut mallin linja-autoliikenteen toistuviin asiakastyytyväisyyskyselyihin (Kiiskilä & Frösén, 2016). Vastaavia merkittäviä ohjeita ei ole tehty kuljettajille suunnatuille kyselyille, jolloin asiakaspalvelutilanteen toinen osapuoli, tässä tapauksessa kuljettaja, jää usein varjoon. Kuljettajat ovat joukkoliikenteen tärkeä sidosryhmä, jonka kautta Oulun seudun liikenne saa ajantasaista ja monipuolista tietoa palvelun toiminnasta. (Eloranta & Penttilä, 2021) Tämän vuoksi opinnäytetyön tutkimus keskittyy kuljettajille luotavaan kyselyyn ja siitä saatuihin vastauksiin. Kysely on esitetty liitteessä 1.

3.1 Kuljettajakyselyn luonti ja toteutus

Kyselyn taustalla on ajatus siitä, kuinka itse kuljettajana haluaisin ja voisin vaikuttaa joukkoliikenteen kehitykseen. Kysely haluttiin luoda mahdollisimman kattavaksi, jotta kuljettajilla on mahdollisuus antaa näkemyksensä toiminnasta kokonaisvaltaisesti. Kysely ei kuitenkaan saa olla liian pitkä ja siihen käytetty aika ei saa ylittää Tietoarkiston ohjeiden mukaan yli 20 minuuttia (Tietoarkisto, n.d.). Kysymykset jaettiin pienempiin kategorioihin jäsentelyn helpottamiseksi; yleistiedot, työhyvinvointi, informaatio-, lippu- ja maksujärjestelmä, turvallisuus, asiakaspalvelu ja viestintä. Kysymyksiä laadittiin yhteensä 71 kappaletta, joista osa tuli näkyviin vain vastaajan edellisen vastauksen perusteella. Vastausaika koko kyselyssä oli keskimäärin 13 minuuttia.

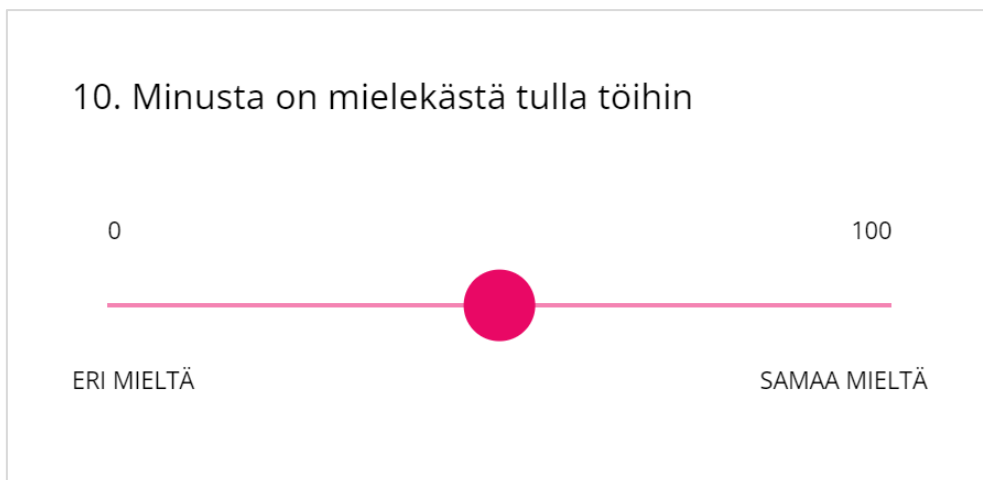
Kuljettajakysely rakennettiin tekoälyä hyödyntävällä Zeffi-kyselyjärjestelmällä, joka toimii verkossa ja jonka avulla vastauksia on helppo kerätä, raportoida ja analysoida. Linkki kyselystä toimitettiin kaikille liikennöitsijöille, jotka jakoivat linkkiä eteenpäin omissa viestintäkanavissaan. Liikennöitsijöitä pyydettiin lainaamaan laitetta kuljettajille, joilla ei ollut mahdollisuutta antaa vastauksia ilman älylaitetta. Kaikki vastaukset rekisteröityivät anonyymisti. Tällä tavoin kannustettiin kuljettajia antamaan vastauksia runsaammin ja avoimemmin. Samalla syntyi väärinkäytön mahdollisuus, eli usean vastauksen antaminen. Perusteellisemman ja pidemmän kyselyn kuitenkin uskottiin vähentävän väärinkäytöksiä. Kuljettajia houkuteltiin osallistumaan kyselyyn tarjoamalla mahdollisuus voittaa 100 euron arvoinen lahjakortti, joka arvottiin yhteystietonsa jättäneiden kesken. Kyselyn alkutekstissä mainittiin, että tuloksia käytetään tässä opinnäytetyössä ja niitä tullaan esittelemään vuoden 2023 paikallisliikennepäivillä Lahdessa. Tämän toivottiin lisäävän kuljettajien motivaatiota ja edistävän aktiivista osallistumista kyselyyn.

3.2 Vastausten analysointi

Kyselyyn oli mahdollista vastata koko kesälomakauden, 9.6.-31.7.2023 aikana, mikä tarjosi hyvin aikaa osallistumiseen. Laajempi vastausaika mahdollisti niiden kuljettajien osallistumisen, jotka sattuvat olemaan lomalla kyseisenä ajanjaksona. Kyselyyn kirjattiin yhteensä 212 vastausta, mikä on merkittävä määrä. Kun otetaan huomioon liikennöitsijöiltä saatu kuljettajamäärä, vastaukset kattavat noin 56 % Oulun seudun paikallisliikennekuljettajista. Tämä osoittaa kyselyn laajan osallistumisen ja monipuolisen näkemyksen keräämisen alueen kuljettajilta. Vastausten määrään ollaan tyytyväisiä ja ne antavat arvokasta tietoa joukkoliikennepalveluiden kehittämiseksi Oulun alueella.

Kysely oli osittain strukturoitu ja sisälsi erilaisia vastaustapoja. Vastaajille tarjottiin valmiita vastausvaihtoehtoja, monivalintakysymyksiä sekä mahdollisuus antaa vapaamuotoisia vastauksia. Osassa kysymyksiä käytettiin janamaista vastausmahdollisuutta, jossa vastaajan oli mahdollista asettaa arvo välille 0–100. Esimerkki janamaisesta vastausmahdollisuudesta on esitetty kuvassa 4. Arvon ollessa 0, vastaaja oli eri mieltä, kun taas arvon ollessa 100, hän oli samaa mieltä. Vastausten analysoinnissa arvot tiivistettiin seuraavasti: 0–9 = 0, 10–19 = 1, 20–29 = 2 ja niin edelleen.

Kuva 4. Esimerkki janamaisesta vastausmahdollisuudesta asteikolla 0–100.



3.2.1 Yleistiedot

Yleistietojen osiossa tiedusteltiin kuljettajien perustietoja, kuten ikää, sukupuolta, kokemusvuosia, työnantajaa, omaa joukkoliikenteen käyttöä ja perehdytystapoja. Kaikissa yleisen osion kysymyksissä oli mahdollisuus jättää vastaamatta anonyymisuojusta huolimatta. Näillä kysymyksillä haluttiin realisoida enemmän nykytilannetta.

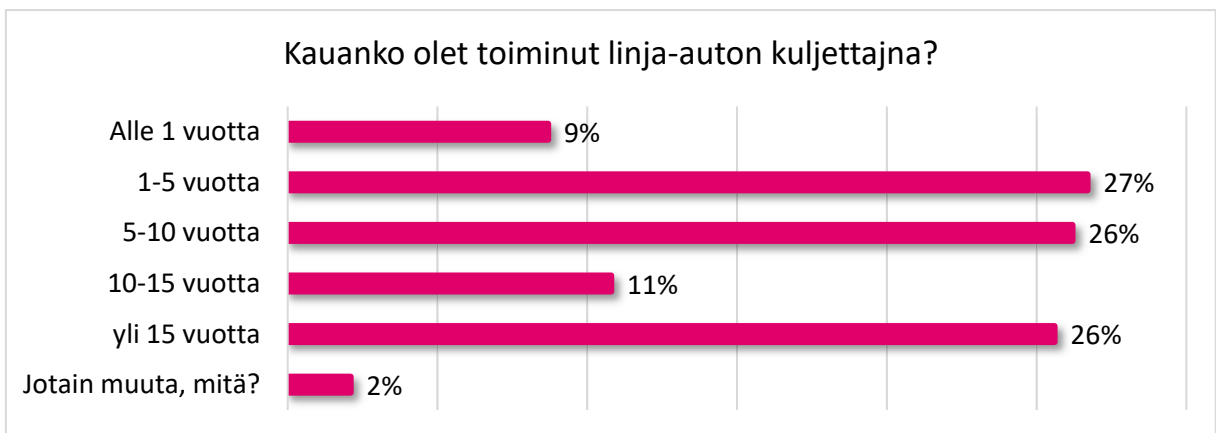
Kuljetusalaa on perinteisesti pidetty toistaiseksi miesvaltaisena alana, mikä näkyy myös saaduissa vastauksissa. Ainoastaan 13 prosenttia vastaajista ilmoitti olevansa naisia, kun taas suurin osa, eli 87 prosenttia vastaajista, oli miehiä. Lisäksi huomattava enemmistö vastaajista ilmoitti olevansa iältään 51–60-vuotiaita. Ikään liittyvän kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa erityisesti eläköityvien kuljettajien vaikutusta kuljettajapulaan. Kuvassa 5 on esitetty kyselyyn vastanneiden ikäryhmien jakautuminen. Huomattava osuus vastaajista sijoittui ikäryhmään, jossa eläkkeelle siirtyminen tai eläköitymisen harkinta saattaa olla ajankohtaista. Tästä voidaan päätellä, että kuljettajapula voi pahentua entisestään kokeneiden kuljettajien siirtyessä eläkkeelle.

Kyselyssä tiedusteltiin, kauanko kuljettaja oli toiminut linja-auton kuljettajana, jonka vastausjakauma on esitetty kuvassa 6. Vastausvaihtoehdoissa oli virheellisesti vaihtoehto ”jotain muuta, mitä”, johon muutama vastaaja kertoi tarkat kokemusvuotensa.

Kuva 5. Ikäjakaumavastaukset kysymykseen, ”minkä ikäinen olet?”.



Kuva 6. Vastausjakauma kysymykseen, ”kauanko olet toiminut linja-auton kuljettajana?”.

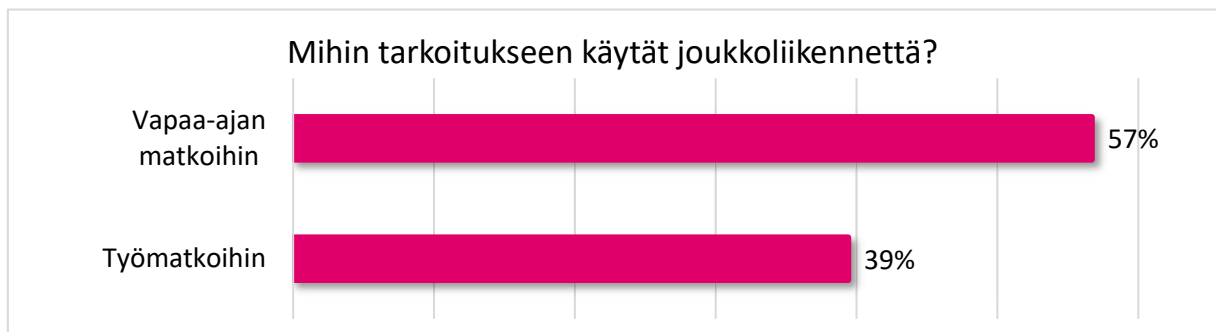


Vastausten kirjo paljastaa perehdytyksen moninaisuuden. Kun kysyttiin, oliko vastaaja saanut riittävän perehdytyksen (kyllä tai ei -vastausvaihtoehdot), 74 vastaajaa ilmoitti saaneensa riittävän perehdytyksen. Kuitenkin, kun kysyttiin tarkemmin, millaisissa asioissa kuljettajat kokivat tarvitsevansa lisää opastusta, saatiin yhteensä 117 erilaista vastausta. Kuljettajat toivoivat opastusta muun muassa laitteiden hallintaan ja eri toimintatilanteisiin. Tämä kirjavuus vastauksissa voi viitata siihen, että perehdytyksen taso ja tarpeet vaihtelevat merkittävästi yksilökohtaisesti. Suurimmaksi osaksi perehdytys on järjestetty toisen kuljettajan alaisuudessa, jolloin selkeiden toimintatapojen noudattaminen on yksittäisen

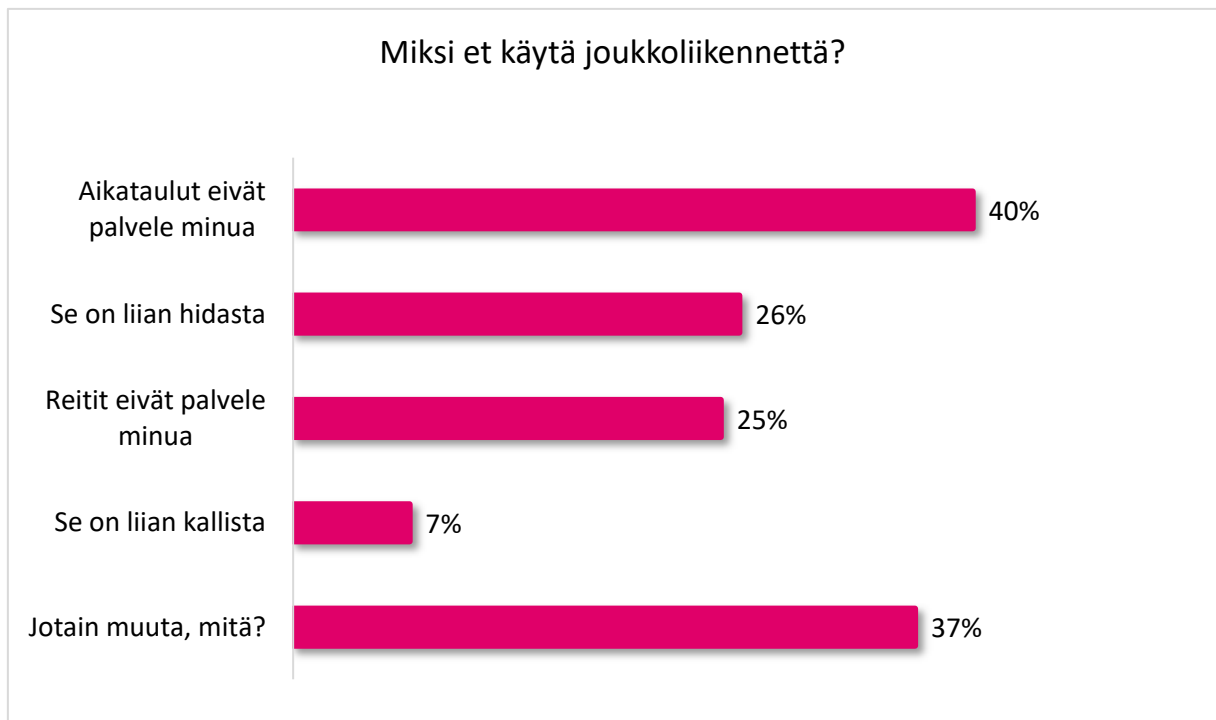
henkilön vastuulla. Vastaajat, jotka ovat tyytyväisiä perehdytykseensä, mainitsevatkin koulutautuneensa jonkin rekrytointisopimuksen kautta tai olleensa työharjoittelussa ko. yrityksessä ennen varsinaista työsuhdetta. Työnantajiltaan vastaajat toivoisivat teknistä opastusta hallita eri ajoneuvomalleja.

Tiedusteltaessa kuljettajien omaa joukkoliikenteen käyttöänsä, kertoo 53 prosenttia käyttävänsä itse joukkoliikennettä työ- ja vapaa-ajanmatkoihin. Kuvassa 7 on esitetty jakauma työ- ja vapaa-ajanmatkojen käyttöön. Koska suurin osa, 57 prosenttia tehdään vapaa-ajan matkoina, toivoo osa vastaajista jonkinlaisia joukkoliikenne-etuuksia kuljettajille. Vastaajat, jotka eivät käytä joukkoliikennettä, perustelevat käyttämättömyyttä aikataulujen ja reittien sopimattomuudella sekä joukkoliikenteen hitaudella. Tämä on esitetty kuvassa 8. Kysymykseen oli mahdollisuus vastata myös vapaamuotoisesti, ja Oulun pyöräilyn talvikunnossapidon vaikutus tuli esiin niiden vastaajien joukossa, jotka eivät käyttäneet joukkoliikennettä. Monissa näistä vastauksista pääasialliseksi liikkumismuodoksi mainittiin polkupyörä.

Kuva 7. Vastausjakauma joukkoliikenteen käyttötarkoituksiin.



Kuva 8. Vastausjakauma perusteluihin, miksi kuljettajat eivät käytä joukkoliikennettä.



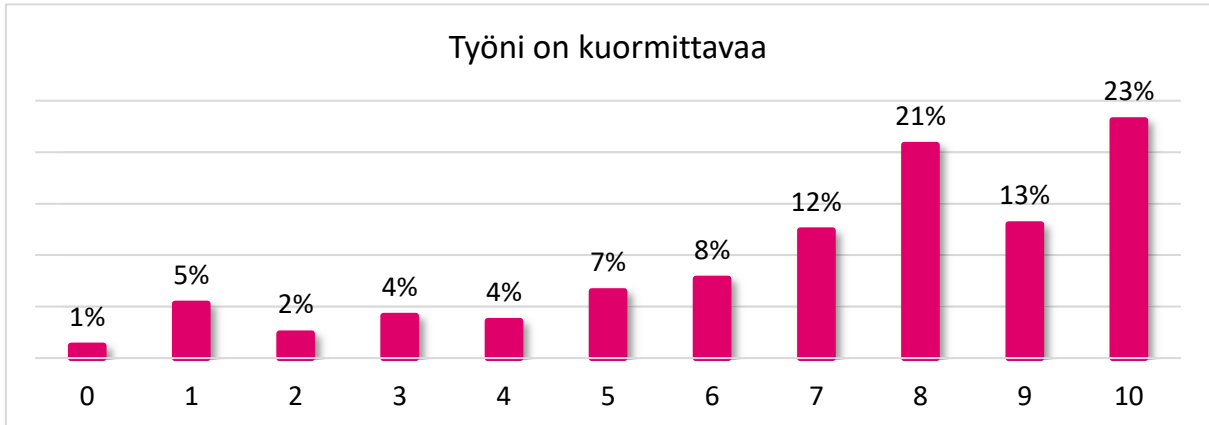
3.2.2 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi-osiossa tarkasteltiin kuljettajien nykyistä työssä jaksamista, työn mielekkyyttä ja sen kuormittavuutta, työvuoroja sekä pohdittiin mahdollisia toimenpiteitä, joilla liikenteenharjoittaja tai liikenteen tilaaja voisi parantaa kuljettajien työoloja. Osallistujat antoivat osan vastauksistaan arvioina asteikolla 0–10, missä arvo 0 merkitsi eri mieltä olemista ja arvo 10 vastaavasti samaa mieltä olemista. Skaala mahdollisti vastaajien näkemysten tarkemman kvantifiointiin ja antoi syvällisempää ymmärrystä kuljettajien näkökulmasta työhyvinvoinnin eri osa-alueisiin.

Saatujen vastausten perusteella työ linja-autonkuljettajana koetaan selkeästi kuormittavaksi. Vastaajista 77 prosenttia vastaajista kokee työnsä kuormittavaksi (vastausarvo 6–10) ja suurimpina kuormittavuustekijöinä mainitaan pitkät työvuorot, tiukat aikataulut, hygienia-tilojen puute, vuorotyö ja huonot fyysiset työolosuhteet. Työn kuormittavuuden asteikko on esitetty kuvassa 9. Vastaajista 15 prosenttia toi vapaamuotoisesti esiin työn kuormitustekijöitä. Rasitusta aiheuttavana tekijänä mainittiin lippujen käteismyynti ja vuorovaikutus sekavien matkustajien kanssa. Lisäksi huomautettiin liian tiiviistä ajojaksoista taukojen välillä sekä iltaja aamuvuorojen nopeasta vaihtumisesta. Kuljettajat kohtaavat merkittävää vaihtelua työvuorojen pituuksissa. Vuorotyön kuormitustekijöistä korostui erityisesti vapaapäivien

riittämättömyys ja niiden sijoittuminen siten, että kuljettajan työvuoron aloitusaika muuttuu merkittävästi yhden vapaapäivän jälkeen. Vapaamuotoisissa vastauksissa kuormittaviksi tekijöiksi mainittiin myös asiakkaiden pysäkkikäyttäytyminen, erilaisten älylaitteiden hallinta ja infran kunnossapito. Kuormittavuuden osatekijät on esitetty kuvassa 10.

Kuva 9. Vastausjakauma kysymykseen, kuinka kuormittavaksi kuljettajat kokevat työnsä.



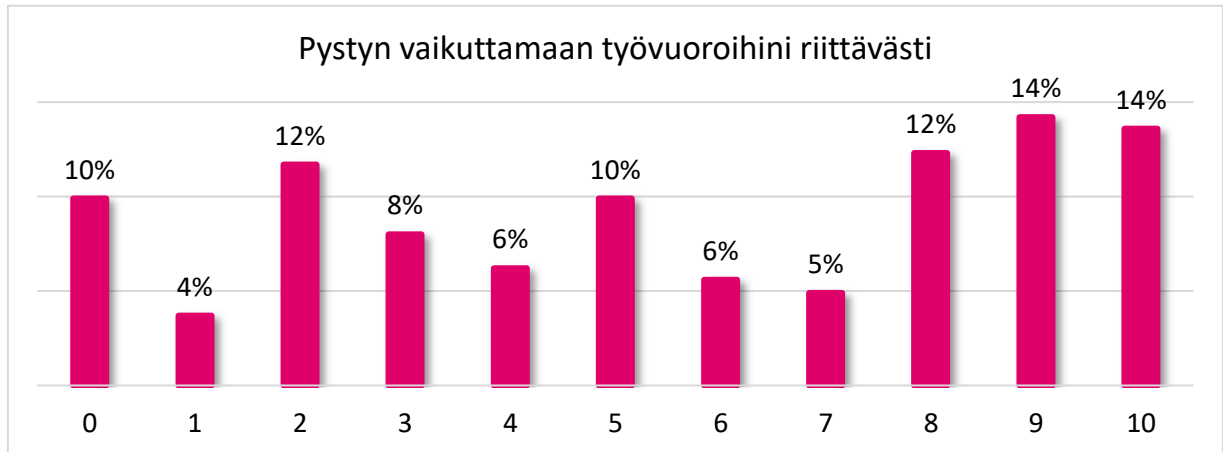
Kuva 10. Vastausjakauma kuljettajien kuormittavuustekijöihin.



Kuvassa 11 on esitetty kuinka työntekijät kokevat pystyvänsä vaikuttamaan työvuoroihin. Vastaukset ovat hieman ristiriitaisia, sillä enemmistö vastaajista, 51 prosenttia kokee, että voivat jonkin verran vaikuttaa työvuoroihinsa. Vapaamuotoisen palautteen perusteella kuljettajat vaikuttavat kuitenkin siltä, etteivät voi konkreettisesti vaikuttaa työaikoihinsa. He

muun muassa toivovat työvuoroihin enemmän taukoja, joissa heillä olisi mahdollisuus käydä WC-tiloissa. Osa vastaajista taas sanoo, että työnantaja on kuunnellut heidän toiveitaan ja tämä on kohentanut heidän työmotivaatiotaan.

Kuva 11. Vastausjakauma työvuoroihin vaikuttamiskokemuksesta.



Alempana on listattu muutamia vapaamuotoisia vastauksia kysymykseen: Miten toivoisit voivasi vaikuttaa vuoroihin enemmän? Esim. aamu-/iltavuoroja, hallityöskentelyä, kuljettajana olemista yms.

”Henkilölle, jolle sopii tietyt vuorot, annettaisiin niitä. Esim. Ilta- tai aamuvuorot.”

”Toiveenani olisi saada pidettyä unirytmii parin tunnin toleranssilla samassa aikaikkunassa. Tässä yrityksessä olen joutunut pahimmillaan muuttamaan unirytmiiä kaksiviikkojakson aikana 4–5 kertaa 8–10 tuntia suuntaansa. Esimerkkisi alkuvuikosta olen joutunut heräämään aamulla kello 03–04 välillä, loppuvuikosta voi olla vuoroja, joiden jälkeen pääsen nukkumaan vasta aamulla kello 02-03 välillä. Tämän jälkeen yhden, ehkä kahden vapaapäivän jälkeen on taas pari erittäin aikaista aamuvuoroa. Tätä kääntelyä on kestänyt pahimmillaan toista kuukautta, vaikka olen toistuvasti käynyt huomauttamasta tästä työnjohdolle.”

”Vuorot saisivat olla ns. oikeasti aamu-/iltavuoroja. Eikä niin, että esim. iltavuoro saattaa alkaa kahdeksan aikaan aamulla ja päättyy illalla seitsemän ja kahdeksan väliin.”

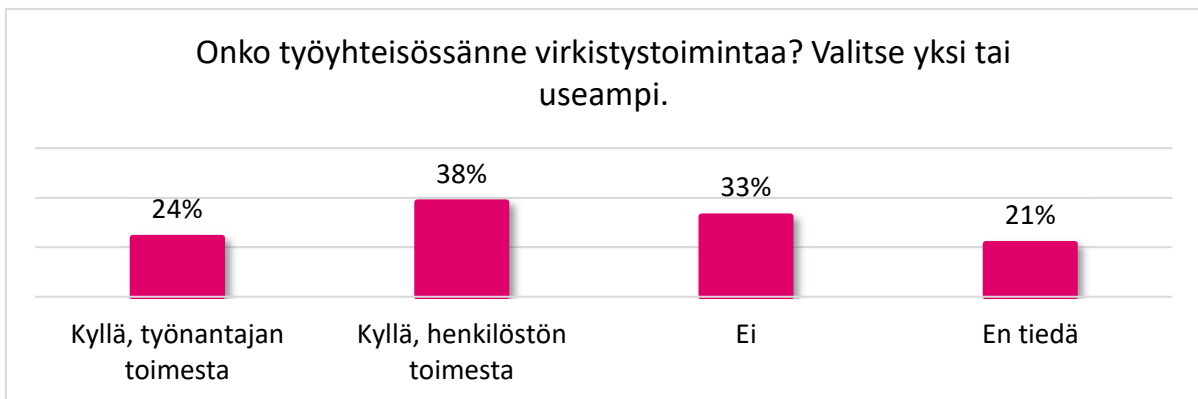
Kyselyssä tiedusteltiin vastaajien vastaanottoa ehdotelmaan, jossa työvuoromalli muutetaan kolmivuorotyöksi. Kuvassa 12 on esitetty vastausten jakauma ajatukseen kolmivuorotyöstä. Malli kolmivuorotyöstä voi toteutua esimerkiksi jakamalla työvuorot ajanjaksoihin: 00–08, 8–16 ja 16–00. Työvuoron aikajakso pysyy muuttumattomana vähintään kolme viikkoa, mahdollistaen vuorokausirytmien rauhallisen sopeutumisen ilman välitöntä muutosta. Enemmistö vastaajista oli pääsääntöisesti samaa mieltä.

Kuva 12. Vastausjakauma ehdotelmalle, jossa muodostettaisiin työvuorot kolmivuorotyönä.



Vapaamuotoisten vastausten perusteella kuljettajat toivovat, että heidän merkityksensä organisaatiolleen tunnustetaan paremmin sekä työnantajan että tilaajan taholta. Kuvassa 3 on esitetty selvitys siitä, onko yrityksissä tarjolla virkistystoimintaa ja kuka vastaa sen järjestämisestä. Kuljettajat kertovat, että työnantajan tarjoama virkistystoiminta on koettu positiivisena palkintona vaativasta työstä. Palautteissa tuotiin esille, että joissakin tapauksissa virkistystoiminnan järjestämisessä on ollut puutteita. Tällöin vain osa kuljettajista on päässyt osallistumaan tapahtumaan toisten ollessa töissä, eikä virkistystapahtumiin ole luotu kiertävää osallistumislistaa.

Kuva 13. Vastausjakauma nykyisen virkistystoiminnan toteutumisesta.



Valtaosa kuljettajista kokee olevansa tunnustuksen puutteesta huolimatta tärkeä osa työyhteisöä sekä saavansa tarvittaessa tukea esihenkilöltänsä. Vastaajista 69 prosenttia kertoo, että heillä on mahdollisuus antaa palautetta työstään ja 59 prosenttia kokee, että siihen reagoidaan jossain määrin. Vastaajista 44 prosenttia toivoo saavansa enemmän palautetta työstään, jotta kehittyminen on helpompaa ja väärinymmärrykset ovat vaivattomampaa oikaista.

Kyselyssä pyrittiin kartoittamaan kuljettajien mielipiteitä ja tyytyväisyyttä nykyiseen työpaikkaansa sekä selvittämään, miettivätkö he mahdollisesti alanvaihtoa tulevaisuudessa. Vastausten jakautuminen työpaikan vaihtamisen on esitetty kaaviossa 14 ja alan vaihtamiseen kaaviossa 15. Tämän lisäksi vastaajilta kysyttiin vapaamuotoisen kysymyksen avulla, mitä työnantaja (liikennöitsijä) tai viranomaisen (Oulun seudun liikenne) voi tehdä, jotta kuljettajan työ on mielekkäämpää ja alalle hakeutuu uusia kuljettajia? Kyselystä on nostettu muutamia vastauksia alempana.

”Työnantajan pitäisi yrittää tehdä työvuoroista inhimillisempiä, myös kuskeilla on muutakin elämää kuin pelkkä töissä olo. Viranomaisen pitäisi suunnitella aikataulut niin, että niiden mukaan pystytään ajamaan ilman, että autot ovat koko ajan myöhässä. Lisäksi lipuntarkastajat autoihin. Selvät ohjeet matkustajille pysäkkitoiminnasta, lastenvaunujen kanssa matkustamisesta ja yleensä matkustamisesta linja-autoissa kuten käden heilautus ja stop napin painaminen. Palautteet ohiajoista ei nimittäin aina tosiaankaan ole kuljettajan syytä. Näinkin suuressa kaupungissa luulisi, että kaupunkilaiset opetettaisiin käyttäytymään kuten suurissa kaupungeissa käyttäytyään.”

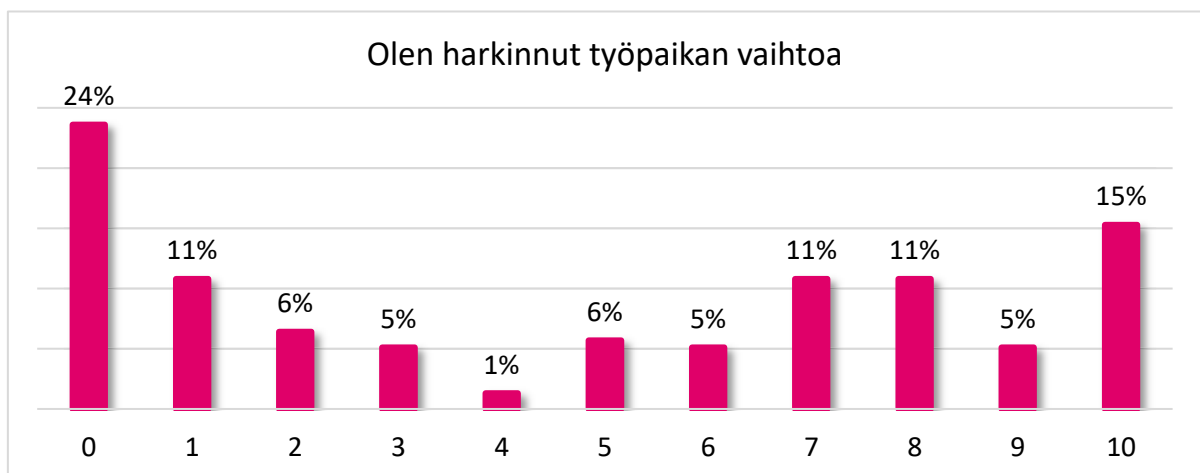
”Järjestää työvuorot kahdeksantuntisiksi, (esim. 2x20min tauolla). Jolloin 40 h/viikko täyttyy. Nostaa palkkaa työn vaativuuteen nähden sopivaksi. Uusia kalustoa.”

”WC:t linjojen kääntöpaikoille.”

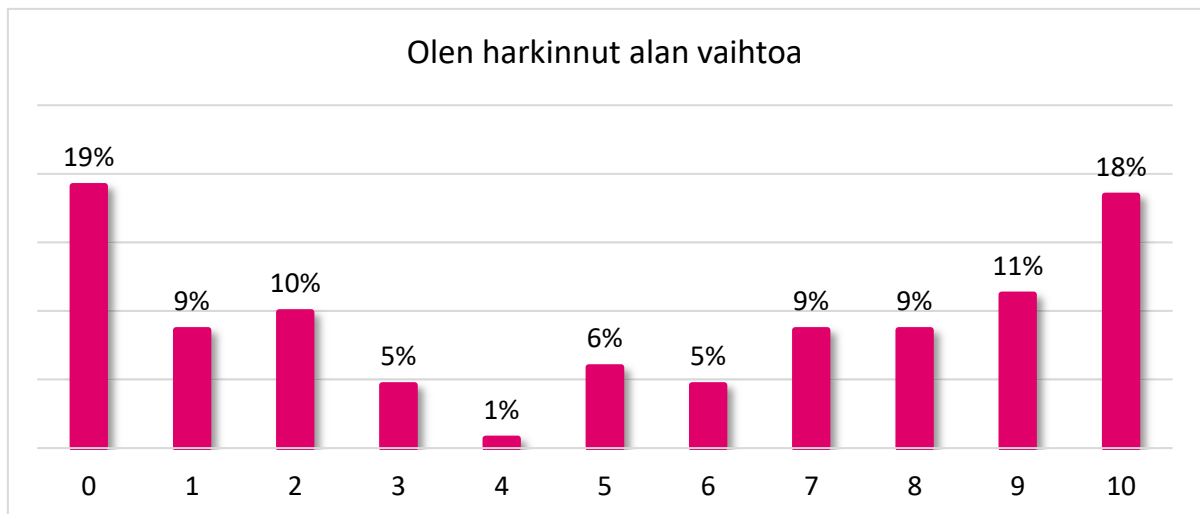
”Aikatauluja pitäisi muuttaa sellaisiksi, ettei olisi aina myöhässä. Erityisesti kesäaikatauluja.”

”Työvuorot inhimillisiksi, ei yli kymmenen tunnin päiviä. Eikä viiden ja puolen tunnin yhtäjaksoista istumista. Vuorokausilepoa tarvitaan enemmän kuin 9–10 tuntia.”

Kuva 14. Vastausjakauma kysymykseen, olen harkinnut työpaikanvaihtoa.



Kuva 15. Vastausjakauma kysymykseen, olen harkinnut alan vaihtoa.



3.2.3 Informaatio-, lippu- ja maksujärjestelmä

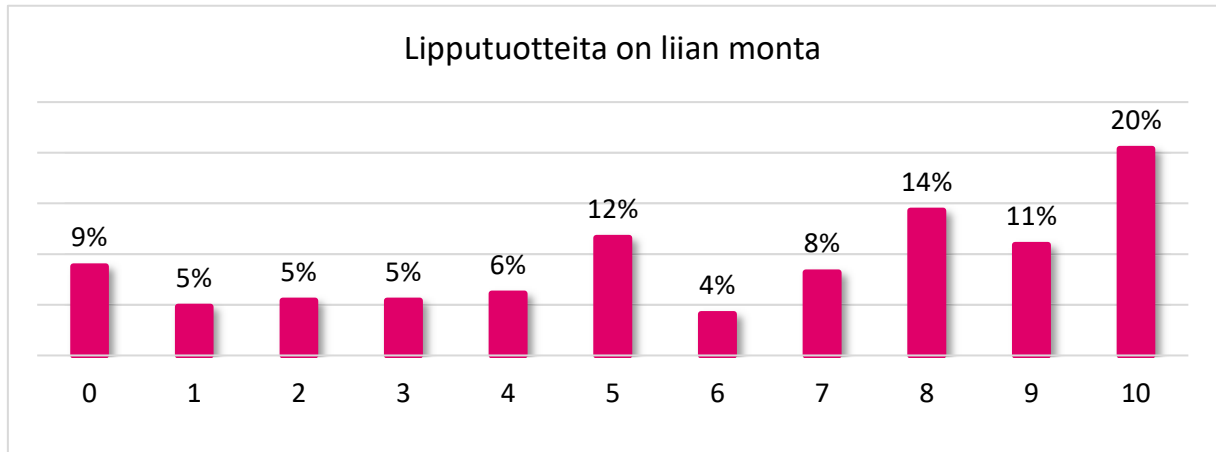
Kyselyssä tiedusteltiin kuljettajien taitoa hallita maksujärjestelmiä. Vastaajista 81 prosenttia ilmoitti hallitsevansa järjestelmän riittävästi ja suurin osa heistä koki tuntevansa, ketkä matkustajista ovat oikeutettuja maksuttomaan matkaan. Vyöhykerajat ja lippujen voimassaoloajat näyttävät aiheuttavan eniten epävarmuutta vastaajien keskuudessa. Vastausten jakautuminen lipputuotteiden määrään on esitetty kuvassa 16 ja lipputuotteiden voimassaoloaikojen selkeyteen on esitetty kuvassa 17. Osa kuljettajista toivoo lisäopastusta joihinkin virhetilanteisiin, kuten lipun myynnin perumiseen.

Mobiililipun, QR-koodillisen lipun ja lähimaksun leimaamisessa järjestelmät eivät toimi kuljettajien mielestä odotetulla tavalla, sillä 67 prosenttia vastaajista mainitsee lukijalaitteen toiminnan olevan epävarmaa. Kuljettajien mukaan asiakkailta on toisinaan vaikeuksia valita oikeita vyöhykkeitä lukijalaitteella. Tämä johtuu usein asiakkaiden puutteellisesta vyöhykekäsityksestä. Kuljettajista 75 prosenttia kannattaa käteismaksun poistamista ajoneuvoista. Vapaamuotoisessa palautteessa esitetään näkemys, että matkakorttien latausmahdollisuuden poistoa tulisi tarkastella.

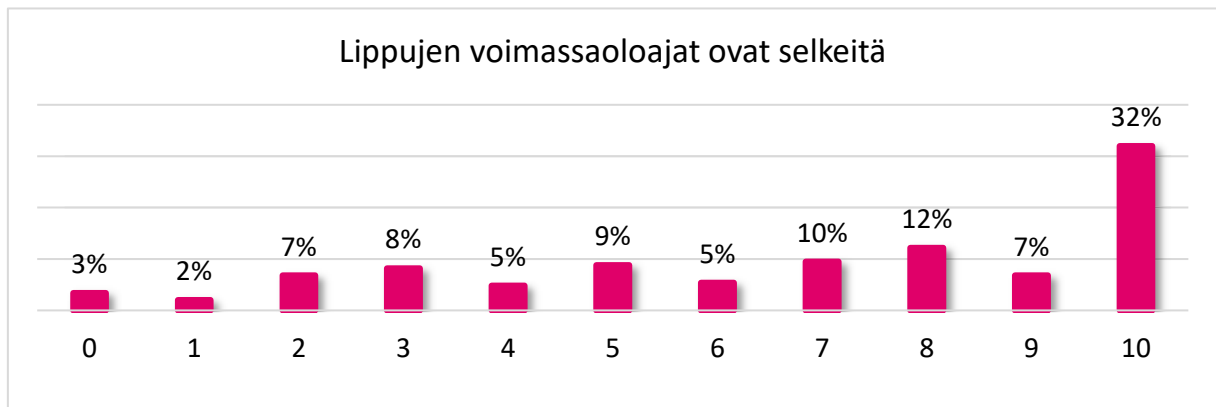
Vastaajista 63 prosenttia kertoo, että lippujen väärinkäytöksiä esiintyy päivittäin. Väärinkäyttö esiintyy suurimmaksi osaksi niin, että asiakkaalla on väärän ikäryhmän tai vyöhykealueen lipputuote. Suurin osa kuljettajista puuttuu näihin tilanteisiin, mutta osa kertoo tiukkojen aikataulujen vaikuttavan puuttumatta jättämiseen. Kuljettajat kokevat, että on helpompaa ja nopeampaa jättää tilanteet huomiotta. Pieni osa vastaajista ilmaisee halunsa puuttua

väärinkäytöksiin, mutta he eivät uskalla tehdä niin pelätessään mahdollista negatiivista asiakaspalautetta tai turvallisuutensa vaarantumista. Vastajien antamista palautteista käy selkeästi ilmi vahva toive (91 %) saada linja-autoihin kiertävät lipuntarkastajat.

Kuva 16. Kuljettajien vastausjakauma siitä, kuinka he kokevat lipputuotevariaatioita.



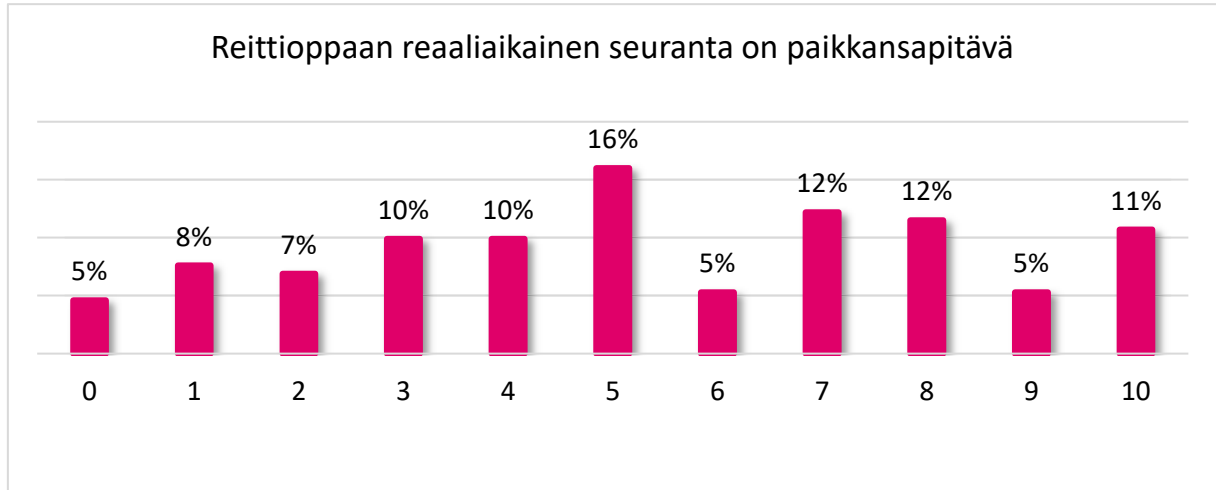
Kuva 17. Vastausjakauma lippujen voimassaoloaikojen selkeyteen.



Vaikka reittiopas on alun perin suunniteltu matkustajien palvelemiseksi, linja-auton kuljettaja voi hyödyntää sitä omassa työssään. Esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa, joissa matkustaja kysyy tietyn linjan aikatauluja eikä pysty tarkistamaan niitä itse, kuljettaja voi käyttää reittiopasta. Lisäksi vuoronvaihdossa kuljettaja voi tarkastella ajoneuvojen sijaintia ja tarkistaa linjansa reitin. Kuljettajista 70 prosenttia toivookin ajoneuvoihin virallista reittinavigaattoria helpottamaan linjojen reittiseurantaa, sillä linjat ja reitit saattavat vaihdella päivittäin paljonkin. Vain 27 prosenttia vastaajista ilmoittaa käyttävänsä Oulun seudun liikenteen reittiopasta ja 20 prosenttia käyttää jotain muuta vastaavaa työkalua. Kuvan 8

saaduissa vastauksissa ilmenee, että reaaliaikainen ajoneuvoseuranta Oulun seudun liikenteen reittioppaassa koetaan melko toimimattomaksi.

Kuva 18. Vastausjakauma reittioppaan reaaliaikaisen seurannan paikkansapitävyydestä.

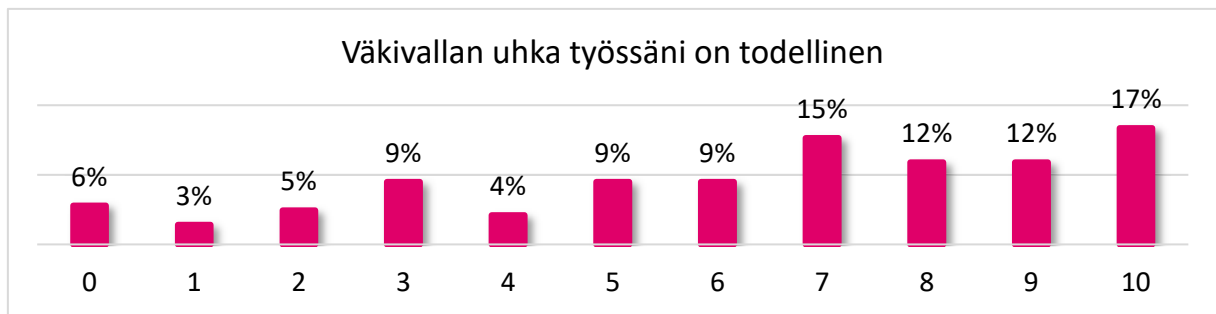


3.2.4 Turvallisuus

Kuljettajan työ on luonteeltaan hyvin itsenäistä. Kuljettaja joutuu toimimaan usein yksin erilaisissa tilanteissa, jotka voivat olla toisinaan haastavia. Kyselyssä tarkasteltiin, miten itsenäinen työskentely, vuorokaudenaika ja sijainti vaikuttavat kuljettajien kokemaan turvallisuuden tunteeseen. Lisäksi selvitettiin, millaisissa tilanteissa kuljettajat kokevat turvattomuutta ja millaiset tekijät voivat heidän näkökulmastaan edistää ja parantaa turvallisuutta työssään.

Tilastokeskuksen raportin "Tietoon tulleet rikokset ilmoitusajankohdan mukaan" mukaisesti ryöstöt, henkiset ja fyysiset pahoinpitelyt ja niiden yritykset ovat lisääntyneet viime vuosina (Tilastokeskus, 2022). Tämä näkyy kuljettajien antamissa vastauksissa ja heidän kokemuksissaan. Kuvasta 19 huomataan, että suurin osa kyselyyn vastanneista kuljettajista kokee väkivallan uhan olevan todellinen heidän työtehtävissään. Vapaan palautteen mukaan yleisimmiksi riskitekijöiksi mainitaan yövuorot, viikonloppuvuorot, päihtyneet ja sekavat asiakkaat sekä suuret nuorisjoukot. Erityisesti negatiiviset kohtaamiset lisääntyvät päihtyneiden ja sekavien matkustajien kanssa. Kuljettajat kertovat vastauksissaan, että näissä tilanteissa on usein kyse liputta matkustamisen yrityksistä, nukahtaneiden tai sekavien matkustajien herättämisestä tai asiakkaiden matkustuskäyttäytymisen ohjeistamisesta, kuten puuttumiseen paikan varaamiseen repulla tai laukulla. Kuljettajista 85 prosenttia toivoo lisää ohjeistusta vaara- ja ongelmatilanteisiin.

Kuva 19. Vastausjakauma väkivallanuhkan tunteelle.



Kyselyssä esiteltiin ehdotuksia, jotka voivat parantaa kuljettajien tunnetta turvallisuudesta. Tulosten perusteella suurin osa vastaajista koki, että esitellyt ehdotukset voivat parantaa heidän turvallisuudentunnettaan. Kuljettajien mielestä turvallisuutta lisäksi kuljettajalle suunniteltu turva-aitio ja hätäpainike, jonka avulla he voisivat jakaa ajoneuvonsa sijaintitiedon tarvittaessa vartiointiliikkeelle. Lisäksi ääntä ja kuvaa tallentava valvontakamera kojelaudassa ja asiakastiloissa koettiin hyödyllisinä tekijöinä, jotka parantaisivat työympäristön turvallisuutta.

Erilainen turvattomuuden tunne syntyy asiakaskohtaamisten ulkopuolelta. Syksyn pimeys, heijastimien käyttämättömyys ja muiden liikenteenkäyttäjien käyttäytyminen arveluttaa osaa kuljettajista. Puhelimen ja kuulokkeiden käyttäminen liikenteessä vie ihmisten huomiota muualle, eikä henkilö välttämättä osaa varautua suuren ajoneuvon lähestymiseen. Kuljettajat pelkäävät, etteivät pysty havainnoimaan muita tielläliikkuja tai reagoimaan riittävän ajoissa yhtäkkiisiin liikkeisiin.

3.2.5 Asiakaspalvelu

Oulun seudun liikenne arvostaa suuresti kuljettajien merkittävää roolia. Kuljettaja edustaa todennäköisesti sitä kontaktipistettä organisaation kokonaisuudessa, jonka matkustaja kohtaa ensimmäisenä. Vaikka digitalisaatio etenee vauhdilla maailmassa, Oulun seudun liikenne pyrkii säilyttämään yhteyden kuljettajan ja matkustajan välillä. Tämä lähestymistapa korostaa inhimillisen vuorovaikutuksen tärkeyttä joukkoliikenteessä, jossa kuljettajat muodostavat keskeisen osan matkustuskokemuksesta.

Linja-autonkuljettajan työtehtävissä on tapahtunut merkittäviä muutoksia vuosien varrella. Aikaisemmin linja-autonkuljettajan pääasiallinen tehtävä oli keskittyä pelkästään ajoneuvon kuljettamiseen, kun taas rahastajat vastasivat lipunmyynnistä ja asiakaspalvelusta. Vaikka

rahastajat poistuivat käytöstä jo 1970-luvulla, osa kuljettajista, erityisesti vanhemmista, saattaa edelleen kantaa mukanaan tätä perinnettä. Tämä näkyy avoimen palautteen osiossa, jossa mainitaan linja-auton kuljettajan tehtävien rajoittuvan vain ajoneuvon turvalliseen kuljettamiseen. Nykyään linja-autonkuljettajan rooli on monipuolistunut huomattavasti. Kyselyyn vastanneet korostavat kuljettajan tehtäväkenttään kuuluvan asiakaspalvelun, turvallisen ajamisen, matkalippujen myynnin ja tarvittaessa matkustajien avustamisen kyytiin nousemisessa. Tämä laajempi tehtäväkuva kuvastaa ajanmukaisempaa näkemystä linja-autonkuljettajan ammatista, joka vaatii monipuolista osaamista ja kykyä toimia erilaisissa tilanteissa. Työtehtävävaihtoehdot on esitetty kuvassa 20. Kysymyksessä oli vaihtoehtona vastata jotain muuta, mitä? Alempana on lainattu joitakin kommentteja, jotka vastaajat antoivat vapaamuotoisissa vastauksissaan.

”Yleiset ongelmatilanteet ja niiden ratkaisut”

”Lippujen myynti ok, mutta ei ehkä tätä enää päivää. Olen jo nähnyt, että kun puutut vilppiin niin sinut on jo leimattu. Tämä voi kostautua auton penkkeihin piirtelynä ja auton rikkomisella, esim. puukolla pisteellään penkkejä ja revitään auton korin osia”

”Ei kannata puuttua mihinkään, kun siitä tulee heti palautetta”

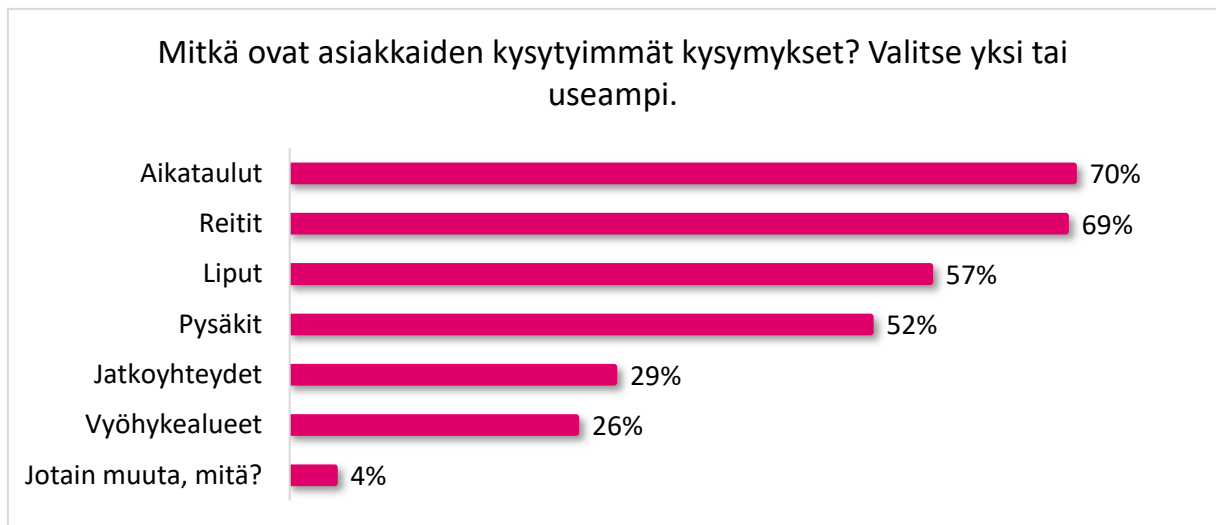
”Huolehtia firman ja OSL:n imagosta”

Kuva 20. Vastausjakauma kuljettajien työtehtäviksi luetelluista toimista.



Kyselyn tuloksista ilmeni kuvan 21 mukaisesti, että asiakkaat pyytävät kuljettajilta eniten apua ja tukea aikatauluihin, reitteihin, lippuihin ja pysäkkien sijainteihin liittyvissä asioissa. Vaikka lähimaksun käyttö on jo yleistä toimialueen linja-autoissa, huomasivat kuljettajat kohtaavansa päivittäin asiakkaita, joita tarvitsi ohjeistaa sen oikeassa käytössä. Tästä syystä kuljettajat toivovat Oulun seudun liikenteen tarjoavan erilaisia ohjeita tai videoita, joiden avulla asiakkaat voivat etukäteen perehtyä eri maksutapojen käyttöön ja välttää mahdolliset epäselvyydet. Ennakoiva tieto voi parantaa matkustajien kokemusta ja tehokkuutta matkan aikana.

Kuva 21. Asiakkaiden yleisimmin esittämien kysymysten vastausjakauma.



Kuljettajien antamien vastausten perusteella ilmenee tarve virallisemmalle ohjeistukselle, jonka avulla voidaan opastaa asiakkaita matkustamiseen liittyvissä asioissa ja myös puuttua mahdolliseen häiriökäyttäytymiseen. Kuljettajat mainitsevat, että heillä ei tällä hetkellä ole selkeää kehystä sille, miten he voivat tehokkaasti ohjata asiakkaita matkan sujumisen kannalta parhaalla tavalla. Vastausten perusteella kuvassa 22 on havaittavissa, että asiakkaita tulee ohjeistaa monessa eri asiassa. Tärkeimmät ohjeistuksen kohteet näyttävät liittyvän häiriökäyttäytymiseen, vieruspaikan varaamiseen, linja-auton pysäyttämiseen, lipun ostamiseen, hajusteiden käyttöön, roskaamiseen, eväiden syömiseen sekä lastenvaunujen ja suurten matkatavaroiden käsittelyyn. Kuljettajat näkevät, että selkeämpi ohjeistus näissä asioissa voi parantaa matkustuskokemusta ja edistää matkustajien ja kuljettajien välistä yhteistyötä. Kysymyksessä oli vaihtoehtona vastata jotain muuta, mitä? Alempana on lainattu joitakin kommentteja, jotka vastaajat antoivat vapaamuotoisissa vastauksissaan.

”Linja-auton pysäyttäminen kättä heiluttamalla, kunnes asiakas huomaa, että kuljettaja on laittanut vilkun päälle. Heijastimen käyttö pimeällä.”

”Kaikki nämä edellä mainitut asiat. Polkupyörän maksu ihmetyttää monia, se oli jossain vaiheessa ilmaista.”

”Lastenvaunujen kanssa toimiminen. Vaunuja ei saa jättää yksin.”

”Tule ajoissa pysäkille. Näytä pysäytysmerkkiä selkeästi linja-autolle, jonka kyytiin tahdot, pimeään aikaan, vaikka puhelimen valolla tai heijastavalla korttikotelolla. Näy pimeässä.”

Kuva 22. Vastausjakauma toimiin, joissa asiakkaita tulisi ohjeistaa.



Kyselyssä esitettiin kysymys, jossa kuljettajaa pyydettiin kertomaan haasteellisimmista asiakastilanteista, joita ovat urallansa kohdanneet. Vastaukset annettiin vapaamuotoisena ja niistä heijastuu jo aiemmin mainittu tarve ohjeistukselle vaara- ja ongelmatilanteisiin. Tässä joitakin kommentteja, jotka vastaajat antoivat vastauksissaan.

” Yksi asiakas uhkasi linja-autoasemalta Tuiraan asti pieksävänsä minut. Kävi välillä vieressäkin uhkailemassa. Pippurisuihkeen vuoksi piti toisella kertaa tyhjentää auto. Väkivallalla uhkailua verbaalisesti on tullut useamminkin.”

” Asiakas painaa stop-merkkiä juuri ennen pysäkkiä, eikä turvallista pysähtymistä pysäkille voi tehdä. Jolloin humalainen matkustaja alkaa sadattelemaan ja haukkumaan kuljettajaa ja sylkee tämän päälle. Tietenkin huono kielitaito on näkynyt hankalana, mutta tähän mennessä tilanteista on selvitty.”

”Saada asiakas rauhoitettua ja tyytyväiseksi joka bussiin noustessa on vihainen ja tyytymätön johonkin Oulun Seudun liikenteeseen epäkohtaan. Esim. myöhässä olemiseen, teknisten laitteiden toimimattomuuteen.”

”Tilanteet, joissa lippu ei toimi/ei ole lippua ja asiakas ei suostu poistumaan autosta.”

”Pysähtyä vyöhykerajalle, ja ystävällisesti kertoa, että matkalippusi kilometrit täyttyivät. Humalaisen tai sekakäyttäjien ohjeistus.”

”Sitten kun menee liian haasteelliseksi, voi soittaa 112 poliisit paikalle. Pari kertaa on pitänyt näin toimia. Erilaisia tilanteita tulee työvuoroissa vastaan ja se on toisaalta tämän työn rikkaus, ettet ikinä tiijä mikä sua tuolla odottaa.”

3.2.6 Viestintä

Viestintäosiossa kuljettajilta haluttiin saada näkemyksiä eri tahojen välisestä viestinnästä. Nykytilanteessa Oulun seudun liikenteellä ei ole suoraa viestintäkanavaa kuljettajille, ja tiedonkulku tapahtuu pääosin liikenteenharjoittajien esihenkilöiden välityksellä. Tämä näkyy vastauksissa selkeästi, sillä 70 prosenttia kuljettajista kokee, että viestintä kuljettajan ja esihenkilön välillä toimii tyydyttävästi. Toisaalta 67 prosenttia vastaajista katsoo, että Oulun seudun liikenteen ja kuljettajan välinen viestintä ei ole riittävällä tasolla.

Vastauksista käy ilmi, että puolet kuljettajista ei koe Oulun seudun liikenteen laatiman markkinointiviestin tavoittavan asiakkaita tehokkaasti. Tähän liittyen 24 prosenttia vastaajista antoi neutraalin vastauksen, mikä saattaa viitata siihen, että osa kuljettajista ei ole varma siitä, miten hyvin markkinointiviestit todella tavoittavat matkustajat. Tulokset osoittavat, että viestinnässä on parantamisen varaa erityisesti suoraan Oulun seudun liikenteen ja kuljettajien välillä. Kuljettajien antamista vapaista vastauksista käy ilmi tyytymättömyyttä Oulun seudun liikenteen nykyiseen viestintään. Kyselyssä kysyttiin, minkälaista viestintää vastaaja toivoisi eri tahoilta? Esimerkiksi työnantajalta tai Oulun seudun liikenteeltä? Tässä joitakin kommentteja, jotka vastaajat antoivat vastauksissaan.

”Kaikki ne tiedot, jotka kuljettajien pitää tietää linjalla kuten muuttuvat aikataulut, poikkeusreitit jne. ja mielellään vielä hyvissä ajoin.”

”OSL: Kampanjat etukäteen tietoon sekä poikkeusreitit, tilapäisesti käytöstä poistetut pysäkit huputettaisiin ja punaiset A4 viestit niihin.”

”Työnantajan puolella roolit ovat epäselvät, eräs puuttuu herkästi asioihin, joita on hoitanut jo joku muu. Vastaavasti tämä joku muu ei ota kantaa asioihin, joita muut ovat hoitaneet”

”Infolaitteissa on ilmeisesti viestinlaittomahdollisuus, siihen voisi laittaa tiedotteita poikkeuksista, ja esim. viranomaistiedotteita vaikkapa kadonneesta henkilöstä.”

Kuljettajat ilmaisevat halunsa osallistua ja tuoda esiin käytännön ideoita liikenteen suunnittelun parantamiseksi ja toivovat tähän tarkoitukseen erillistä palautekanavaa tai kontaktihenkilöä. Erityisesti kuljettajat korostavat tarvetta saada välittömästi tietoa äkillisistä reittimuutoksista, jotka johtuvat esimerkiksi väliaikaisista tietöistä tai onnettomuuksista. Kuljettajien näkökulmasta suora tiedonkulku auttaa heitä paremmin sopeutumaan muuttuviin olosuhteisiin. Kuljettajat arvostavat toteutettua kyselyä ja näkevät sen hyvänä alkuna kuljettajien osallistumiselle. He toivovat vastaavanlaisia aloitteita tulevaisuudessa ja pitävät tärkeänä, että kuljettajien ääni kuuluu entistä vahvemmin liikenteen suunnittelussa ja päätöksenteossa.

Kyselyssä tiedusteltiin kuljettajilta heidän näkemyksiään siitä, tulisiko Oulun seudun liikenteen laatia erillinen työohje kuljettajille. Lähes 90 prosenttia vastaajista oli vahvasti sitä mieltä, että työohje olisi tarpeellinen heidän työssään. Kuljettajista 70 prosenttia toivoi työohjeen olevan digitaalisessa muodossa, mikä viittaa teknologian kasvavaan rooliin tiedonjakelussa. Kuljettajat ilmaisivat, että työohjeen tulee olla kattava tietopaketti. Vaihtoehdot työohjeen sisällöstä on esitetty kuvassa 23. Tärkeimmiksi tiedoiksi kuljettajat mainitsivat lippujen hinnat, vyöhykerajat, poikkeuspäivien liikennöinnin ohjeistukset, linjakartat, aikataulut, asiakaspalvelun yhteystiedot sekä selkeät ohjeet toimintaan mahdollisissa ongelmatilanteissa. Vapaassa palautteessa linjaston kartta koettiin tärkeäksi. Kuljettajien tarpeet työohjeen suhteen kertovat pyrkimyksestä saada käytännöllistä ja helposti saavutettavaa tietoa, joka mahdollistaa sujuvan työskentelyn erilaisissa tilanteissa ja edistää samalla matkustajien palvelua ja turvallisuutta. Digitaalisen muodon toivominen viittaa haluun hyödyntää nykyaikaisia työvälineitä tiedonjakelussa.

Kuva 23. Vastausjakauma aihealueisiin, joita kuljettajien työohjeesta tulisi löytyä.



4 Kehitystoimenpiteet

Oulun seudun liikenne on toiminut aktiivisesti joukkoliikenneviranomaisena lähes kymmenen vuoden ajan. Tänä aikana viranomaisena toimiminen on tuonut esiin tarpeen jatkuvasti tarkastella ja kehittää toimintaa vastaamaan paremmin alueen kuljettajien, asukkaiden ja matkustajien tarpeisiin. Tämä pitkäaikainen kokemus on opettanut, että joukkoliikenteen kehittäminen on jatkuva prosessi, joka vaatii aktiivisuutta muuttuville tarpeille ja ympäristölle. Vastaukset kyselyyn ovat tarjonneet arvokasta tietoa siitä, miten joukkoliikennepalveluja voidaan edelleen parantaa ja kehittää. Analysoimalla vastauksia on pystytty tunnistamaan keskeisimmät kehityskohteet ja toimenpiteet, joita tulee toteuttaa palveluiden laadun ja saatavuuden parantamiseksi. Viimeisen kolmen vuoden aikana laajentaessaan resurssejaan, Oulun seudun liikenne on jo ottanut askeleita kohti näiden kehitystoimenpiteiden toteuttamista.

4.1 Informaatiojärjestelmä uudistus

Oulun seudun liikenne aloitti vuonna 2021 informaatiojärjestelmähankkeen, jonka tavoitteena oli korvata edellinen, vanhentunut järjestelmä. Uusi järjestelmä mahdollistaa reaaliaikaisen ajoneuvoseurannan ja siihen voidaan syöttää peruttuja linja-autovuoroja sekä muita tietoja viranomaisen ja liikennöitsijän toimesta. Lisäksi järjestelmä on yhteensopiva muiden suunnitteluohjelmien kanssa, mikä vähentää manuaalista työtä merkittävästi.

4.2 Rahastuslaite uudistus

Vuonna 2024 Oulun seudun liikenne ottaa käyttöön uuden rahastuslaitteen nykyisissä ja tulevaisuudessa liikennöintisopimuksissa osana informaatiojärjestelmä uudistusta. Tähän asti ajoneuvoissa on ollut erilliset laitteet informaatiojärjestelmää ja rahastuslaitetta varten. Uusi rahastuslaitekokonaisuus yhdistää nämä kaksi laitetta yhdeksi kokonaisuudeksi. Laitteuudistuksen avulla pyritään ratkaisemaan kyselyssä ilmenneitä ongelmia, jotka liittyvät erilaisten laitteiden hallintaan.

4.3 Kuljettajan Extranet

Vuoden 2024 alussa käynnistettiin Extranet-hanke, jonka tavoitteena on luoda kuljettajille verkkopohjainen viestintäkanava erilaisille ohjeistuksille. Tämä järjestely mahdollistaa Oulun seudun liikenteelle voimassa olevien ohjeistusten päivittämisen ja tarjoaa kuljettajille kätevän kanavan saada tarvittavaa tietoa ja ohjeita. Lisäksi tällainen viestintäkanava edistää tiedonkulun tehokkuutta ja mahdollistaa reaaliaikaisen tiedonjakamisen kuljettajien ja Oulun seudun liikenteen välillä.

4.4 Kuljettajien sosiaalitilat

Kuljettajien sosiaalitilojen tarve on nykyään entistä akuutimpi. Oulun seudun liikenne aloitti sosiaalitilojen tarkastelun lokakuussa 2023. Tarkoituksena on järjestää viranomaisen toimesta sosiaalitilat, joita liikennöitsijät voivat vuokrata osaksi liikennöintisopimuksiaan. Tämä aloite pyrkii vastaamaan kuljettajien tarpeisiin ja parantamaan heidän työolosuhteitaan tarjoamalla asianmukaiset tilat ja palvelut. Osana hanketta arvioidaan sosiaalitilojen sijaintia, varustelutasoa ja muita kuljettajien tarpeita, jotta lopputuloksena saadaan toimivia ja viihtyisiä tiloja. Kuljettajien osallistuminen ja näkemykset ovat tärkeä osa hankkeen kehittämistä, ja heidän kokemuksensa ja palautteensa otetaan huomioon suunnittelussa.

Tämän hankkeen onnistumiseksi on tärkeää, että liikennöitsijät sitoutuvat aktiivisesti toimintaan.

4.5 Kuljettajien asiakaspalvelukoulutus

Vastausten perusteella Oulun seudun liikenteellä on tarve luoda yhteneväinen asiakaspalvelukoulutus kuljettajille. Tämän koulutuksen tarkoitus on olla Oulun seudun liikenteen suunnittelema, mutta sen toteutuksesta vastaavat mahdollisesti liikennöitsijät. Koulutuksessa käsitellään laajasti eri aihealueita, kuten tilaajan ja liikennöitsijän vastuualueita, keskeisiä kontaktihenkilöitä, oikeita toimintatapoja eri tilanteissa sekä lipun myyntiin liittyviä käytäntöjä. Tavoitteena on tarjota kuljettajille kattava koulutus, joka valmistaa heitä kohtaamaan erilaisia tilanteita ja tarjoamaan laadukasta asiakaspalvelua.

4.6 Kuljettajakyselyn uusiminen

Kyselyn vastauksissa korostettiin, että vastaavanlaisia kyselyitä kuljettajille tai tiedusteluja tulee järjestää useammin. Osallistujamäärä oli merkittävä ja vastauksista saatiin runsaasti arvokasta tietoa. Tämän vuoksi päätettiin, että vastaavanlainen kysely toteutetaan vuosittain. Vuosittainen kysely tarjoaa sidosryhmälle säännöllisen kanavan ilmaista näkemyksiään ja osallistua aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Samalla kysely toimii eräänlaisena mittarina kehityksen seuraamiseen ja arvioimiseen.

4.7 Matkustusinformaatiotarra

Kuljettajien näkökulmasta yksi konkreettinen muutos tulee olemaan linja-autoihin asennettava matkustajainformaatiotarra. Tarrassa on koottu kuljettajien antamien vastausten perusteella tärkeitä ohjeistuksia kuvien kera. Sen tavoitteena on toimia kuljettajan työvälineenä ja helpottaa häiriökäyttäytymiseen puuttumista. Tarran uskotaan parantavan asiakkaidenkin matkustuskokemusta. Tämän tyyppinen informaatiotarra on jo käytössä Helsingin seudun liikenteen (HSL) liikennöintivälineissä.

4.8 Verkkosivu-uudistus

Verkkosivu-uudistus aloitettiin vuoden 2021 loppupuolella ja uudet sivut julkaistiin vuoden 2023 marraskuussa. Ennen Oulun seudun liikenteellä ei ollut omia verkkosivuja, vaan ne oli

sisällytetty Oulun kaupungin verkkosivuihin. Uudistuksella tavoiteltiin selkeämpää viestintää sekä asiakkaille, että kuljettajille. Verkkosivuille harkitaan kuljettajien toivomien ohjevideoiden lisäämistä, mikä voi helpottaa kuljettajien työkuormaa ja tarjoaa matkustajille selkeämmän käsityksen erilaisista toimintatavoista.

4.9 Lippuhintojen tarkastelu

Lippuhintojen tarkastelu tulee tapahtua säännöllisesti, erityisesti inflaation vaikuttaessa kustannuksiin. YritysTulkki suosittelee tätä tapahtuvan vuosittain, mutta julkisen sektorin kontekstissa tämä ei aina ole mahdollista (Yritystulkki, n.d.). Kuljettajien vastausten lisäksi Oulun seudun liikenteelle on tullut asiakaspalautteita sekavasta järjestelmästä.

Asiakaskuulemisen perusteella matkustajat toivovat yksinkertaistettua hinnoitteluperustetta. Tämän vuoksi kesällä 2023 käynnistettiin lippuhintojen tarkasteluprojekti, jossa tavoitteena on selkeyttää nykyistä järjestelmää.

5 Yhteenveto ja pohdinta

Työssä asetettu tavoite oli tunnistaa kehitystoimenpiteitä, jotka eivät olleet vielä tulleet selvästi esiin. Tavoitteiden puitteissa onnistuttiin paikantamaan useita kehityskohteita, joista osa on voitu käynnistää välittömästi, kun taas osa edellyttää lisäresursseja ja syvempää suunnittelua. Opinnäytetyön tulokset antoivat käytännön suuntaa sille, miten joukkoliikennettä voidaan parantaa ja kehittää kuljettajien näkökulmasta.

Opinnäytetyön aihe oli erityisen tärkeä, koska pystyin lähestymään sitä omien kuljettajakokemukseni kautta. Kuljettajatyövuoteni ovat antaneet laajan ymmärryksen joukkoliikenteen toimintaympäristöstä. Keskeisenä päämääränä oli tuoda kuljettajien ääni kuuluviin, välittää heidän ajatuksensa ja osallistuttaa heidät paremmin joukkoliikenteen kehittämiseen. Tämä tavoite saavutettiin menestyksekkäästi, kun yli puolet toimialueen kuljettajista osallistui kyselyyn. Kyselyn vastauksista kävi ilmi kuljettajien voimakas halu osallistua joukkoliikenteen kehittämiseen, ja tätä päästiin osittain toteuttamaan jo opinnäytetyön kyselyn avulla. Kyselytutkimus antaa mahdollisuuden ottaa käyttöön sellaisia toimenpiteitä, joita ei ehkä suunnitteluvaiheessa ole osattu huomioida. Kyselyn vastaukset toivat esiin aiheita ja näkökulmia, jotka ovat hahmotettavissa ainoastaan käytännön kokemuksen kautta. Vaikka osa tuloksista oli hieman kriittistä, sisältäen negatiivisia sävyjä, on tällaisten palautteiden vastaanottaminen äärimmäisen tärkeää. Erilaiset näkökulmat tarjoavat arvokasta tietoa alueista, joilla parannuksia tarvitaan. Kyselyyn vastanneiden

avoimuus mahdollistaa sen, että Oulun seudun liikenne voi ryhtyä konkreettisiin toimenpiteisiin ja parannustoimiin kuljettajien työolosuhteiden ja matkustajakokemuksen kehittämiseksi.

Kyselyn aikana huomattiin, että joissain kysymyksissä saattoi olla parantamisen varaa muotoilussa. Erityisesti huomio kiinnittyi kysymykseen, jossa tiedusteltiin mielipidettä kolmivuorotyöstä. Kysymyksenä oli: ”Minusta olisi hyvä, jos työ olisi kolmivuorotyötä. Työvuoro alkaisi ja loppuisi samoihin aikoihin ja työvuorojaksot olisivat minimissään kolmeviikkoisia.” Analyysin edetessä tajuttiin, että kysymys saattoi olla epäselvä monille vastaajille, mikä ilmeni vastausten hajonnassa. Kysymyksen mahdollisia vaikutuksia pohdittiin käytännön toteutukseen. Kolmivuorotyön toteuttaminen saattaa aiheuttaa lisäkustannuksia työnantajalle. Ottaen huomioon nykyiset kuljettajien saatavuusongelmat, kolmivuorotyö voi olla käytännössä vaikeaa toteuttaa. Näkökulma lisäkustannuksista ja kuljettajien saatavuusongelmista on tärkeä, koska se vaikuttaa suoraan toiminnan käytännön toteutukseen ja kustannuksiin. Lisäksi harkittiin, että janamaisen vastauslinjan arvot olisivat voineet olla asteikolla 0–10. Analyysin aikana vastaukset tiivistettiin, mikä merkitsi sitä, että tarkat arvot eivät olleet olennaisia eikä perustetta suuremmille arvoille ollut. Lisäksi janamaisen vastauslinjan arvot olisivat voineet rajoittua välille 0–100. Vastaukset tiivistettiin analyysissä ja täten tarkat arvot jäivät huomiotta. Tämä olisi voinut toimia selkeämmin myös vastaajille, sillä perustetta laajalle skaalalle ei ollut.

Kyselyn tulokset ovat herättäneet huolta ja niiden perusteella on äärimmäisen tärkeää, että Oulun seudun liikenne ja työnantajat ottavat vakavasti kuljettajien työhyvinvoinnin ja työn helpottamisen tarpeet. Ilman konkreettisia parannustoimia saattaa olla, että kuljettajapula pahenee entisestään, mikä voi vaikuttaa merkittävästi joukkoliikenteen toimivuuteen alueella. Opinnäytetyö ei rajoitu pelkästään nykyhetken tilanteen kartoitukseen, vaan toimii tärkeänä mittarina kehityksessä. Tulevaisuudessa vastaavat kyselyt voivat tarjota mahdollisuuden arvioida kehityksen suuntaa ja verrata tulevia tuloksia tähänhetkisiin. Toivottavasti tämän opinnäytetyön tuloksia ei pidetä vain hetkellisinä, vaan ne otetaan vakavasti ja niitä hyödynnetään laajasti joukkoliikenteen ammattilaisten keskuudessa. Näin voimme luoda kestäväää ymmärrystä ja edistää alan kehitystä pitkällä aikavälillä, mikä hyödyttää kaikkia osapuolia ja parantaa joukkoliikenteen laatua ja toimivuutta alueella.

Lähteet

- AKT. (3.3.2023). *Linja-autohenkilökunnan työehtosopimus*. Autoliikenteen Työnantajaliitto ry & Auto- ja Kuljetusalan Työntekijäliitto. https://www.akt.fi/site/assets/files/18071/linja-autohenkilokunnan_tes_2023-2025.pdf
- Eloranta, K. & Penttilä, V. (2021). *Vastuullinen viestintä*. Helsinki: ProCom - Viestinnän ammattilaiset.
- Joukkoliikennelaki 869/2009. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090869#Pidm46494957907184>
- Kiiskilä, K. & Frösén, N. (2016). *Linja-autoliikenteen toistuvat asiakastyytyväisyyskyselyt*. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 54/2016. https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/130437/lts_2016-54_978-952-317-343-9.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Laki liikenteen palveluista 320/2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170320>
- Linja-autoliitto. (n.d.). *Lainsäädäntö*. <https://www.linja-autoliitto.fi/tietoa-alasta/lainsaadanto/>
- Oulun seudun liikenne. (n.d. -a). *Liput ja hinnat* [kuva]. Haettu 15.11.2023 osoitteesta <https://www.osl.fi/liput-ja-hinnat/>
- Oulun seudun liikenne. (n.d. -b). *Reittiopas* [kuva]. Haettu 15.11.2023 osoitteesta <https://reittiopas.osl.fi/>
- Silvån, S. (26.9.2022). *Kuljettajapulassa uusi kuljettaja saa liki valita työpaikan*. Auto- ja kuljetusalan työntekijäliiton jäsenlehti. <https://www.aktlehti.fi/tyoelama/kuljettajapulassa-uusi-kuljettaja-saa-lik-i-valita-tyopaikan/>
- Tietoarkisto. (n.d.). *Kyselylomakkeen laatiminen*. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>

Tilastokeskus. (2022). *Tietoon tulleet rikokset ilmoitusajankohdan mukaan*. Rikos- ja pakkokeinotilasto. Haettu 1.11.2023 osoitteesta

<https://www.stat.fi/julkaisu/cl8lagmwalp7k0cvzvvc4qym3>

Yritystulkki. (n.d.). *Hinnoittelu*. <https://www.yritystulkki.fi/fi/alue/oulu/toimiva-yrittaja/hinnoittelu/>

Liite 1. Kuljettajakyselyn kysymykset.

Kysymysten numerojärjestys määräytyy vastaajan vastausten mukaan.

1. Mikä ikäinen olet?

- 20-30 v
- 31-40 v
- 41-50 v
- 51-60 v
- 61-70 v
- En halua kertoa

2. Mikä on sukupuolesi?

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua kertoa

3. Käytätkö joukkoliikennettä matkustajana?

- Kyllä
- En

4. Mihin tarkoitukseen käytät joukkoliikennettä?

- Työmatkoihin
- Vapaa-ajan matkoihin
- Jotain muuta, mitä?

4. Miksi et käytä joukkoliikennettä? Valitse yksi tai useampi.

- Se on liian hidasta
- Reitit eivät palvele minua
- Se on liian kallista
- Aikataulut eivät palvele minua
- Jotain muuta, mitä?

5. Kuinka kauan olet toiminut linja-auton kuljettajana?

- Alle 1 vuotta
- 1-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- 10-15 vuotta
- yli 15 vuotta
- Jotain muuta, mitä?

6. Kenen liikennöitsijän palveluksessa työskentelet?

- Koskilinjat
- Oubus
- Revon turistiliikenne
- TaxiVirpi
- En halua kertoa
- Jonkun muun, minkä?

7. Mitä linjoja ajat yleensä? Valitse yksi tai useampi.

- Kaupunkilinjoja
- Seutulinja
- Lähiliikennettä
- Palveluliikennettä
- En ole varma
- Jotain muuta, mitä?

8. Kuinka sinut perehdytettiin kuljettajan tehtäviin?

Kerro omin sanoin.

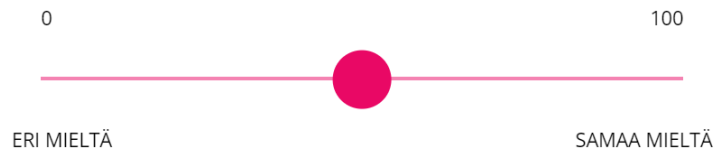
9. Koetko saaneesi riittävän perehdytyksen tehtäviisi?

- Kyllä
- En

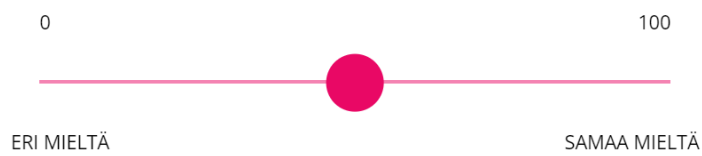
10. Mihin kaipaisit lisää perehdytystä?

Kerro omin sanoin.

10. Minusta on mielekästä tulla töihin



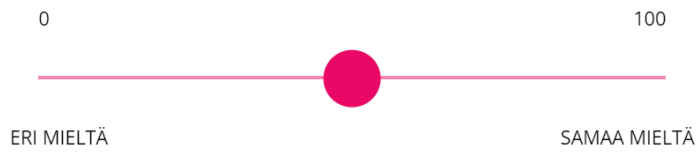
11. Työni on kuormittavaa



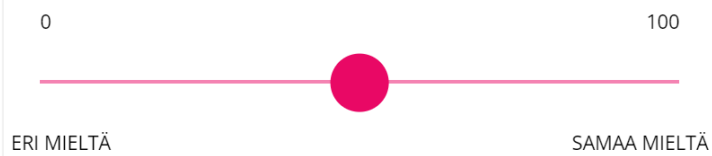
12. Minkä asioiden tunnet kuormittavan sinua työssäsi? Valitse yksi tai useampi

- Vuorotyö
- Pitkät työvuorot
- Huonot fyysiset työolosuhteet
- Tiukat aikataulut
- Työssä vaadittavien laitteiden käyttö
- Työnjohto
- Työyhteistö
- Asiakaspalvelu
- Hygieniatilojen puute
- Jotain muuta, mitä?

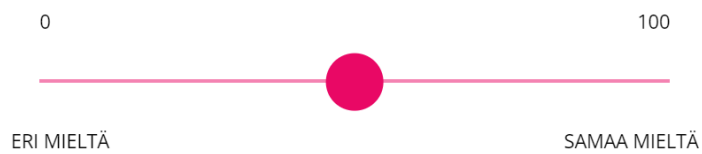
13. Pystyn vaikuttamaan työvuoroihini riittävästi



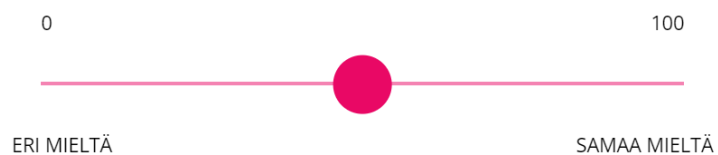
14. Minusta olisi hyvä, jos työ olisi kolmivuorotyötä. Työvuoro alkaisi ja loppuisi samoihin aikoihin ja työvuorojaksot olisivat minimissään kolmeviikkoisia.



15. Koen olevani tärkeä osa työyhteisöämme



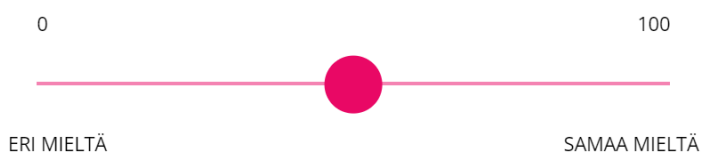
16. Saan tarvittaessa tukea esihenkilöltäni



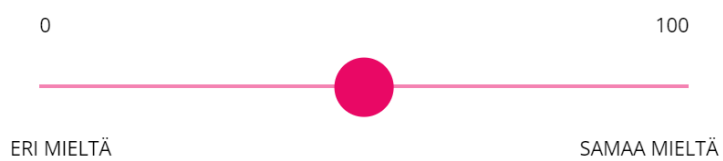
17. Minulla on mahdollisuus antaa palautetta työstäni

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

18. Saan tarpeeksi palautetta työstäni



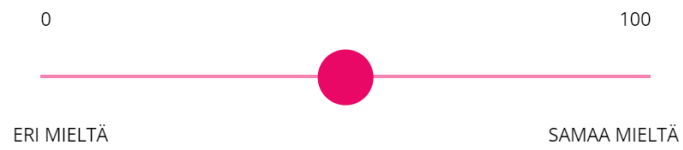
19. Työyhteisössämme on hyvä ja reilu yhteishenki



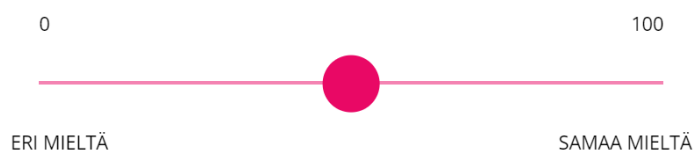
20. Onko työyhteisössänne virkistystoimintaa?
Valitse yksi tai useampi.

- Kyllä, työnantajan toimesta
- Kyllä, henkilöstön toimesta
- Ei
- En tiedä

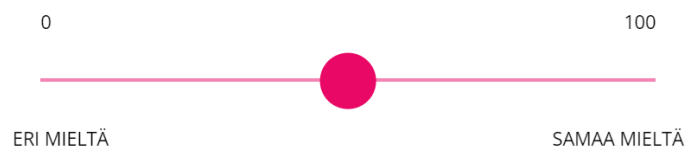
21. Olen tyytyväinen työhöni



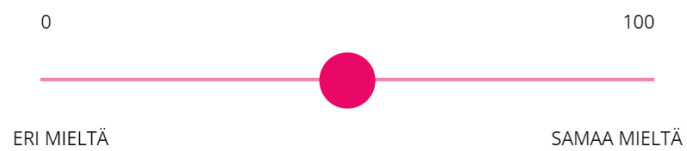
22. Olen tyytyväinen nykyiseen työnantajaani



23. Olen harkinnut työpaikan vaihtoa



24. Olen harkinnut alan vaihtoa



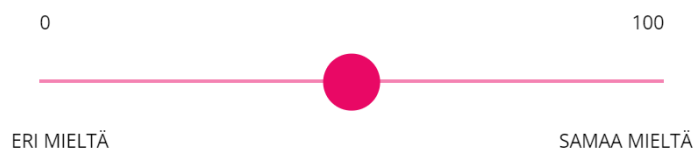
25. Mitä työnantaja (liikennöitsijä) tai viranomainen (Oulun seudun liikenne) voisi tehdä, jotta kuljettajan työ olisi mielekkäämpää ja alalle hakeutuisi uusia kuljettajia?

Kerro omin sanoin.

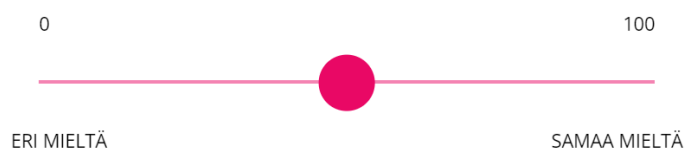
26. Hallitsen maksujärjestelmän käytön



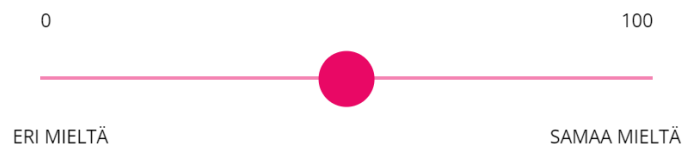
27. Lipputuotteita on liian monta



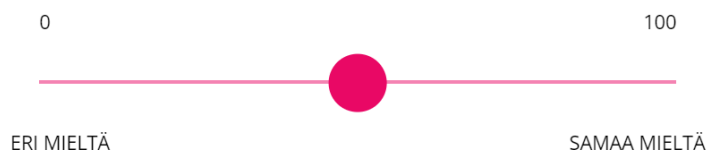
28. Tiedän, ketkä ovat oikeutettuja ilmaismatkoihin



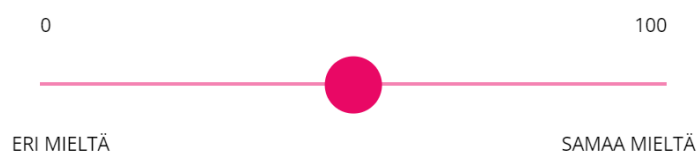
29. Tunnen vyöhykerajat



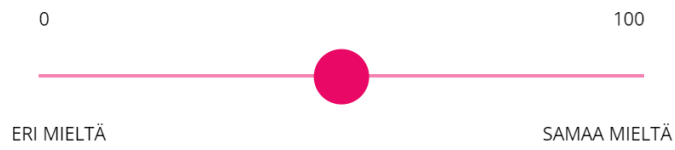
30. Lippujen voimassaoloajat ovat selkeitä



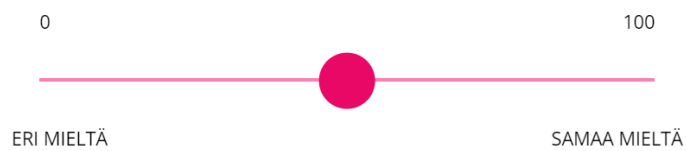
31. Käteislippujen ostaminen linja-autossa tapahtuu sujuvasti



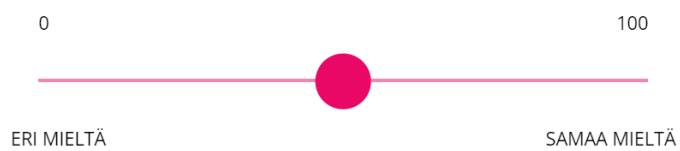
32. Lähimaksun käyttö linja-autossa tapahtuu sujuvasti



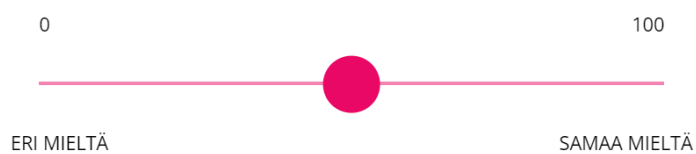
33. Matkakortin leimaus linja-autossa tapahtuu sujuvasti



34. Mobiililipun lukeminen lukijalaitteella linja-autossa tapahtuu sujuvasti



35. Matkakortin lataaminen tapahtuu linja-autossa sujuvasti



36. Pitäisikö käteismyynti poistaa linja-autoista?

- Kyllä
- Ei
- En tiedä
- Jotain muuta, mitä?

37. Kuinka paljon lippujen väärinkäyttöä mielestäsi esiintyy? Esim. matkustetaan väärän vyöhykkeen lipulla, väärennetyllä lipulla tai väärän ikäluokan lipulla.

- Kerran päivässä
- Kerran viikossa
- Kerran kuukaudessa
- Kerran kahdessa kuukaudessa
- Harvemmin

38. Puututko lippujen väärinkäyttöksiin?

- Kyllä
- Joskus
- Haluaisin, mutta en uskalla
- En

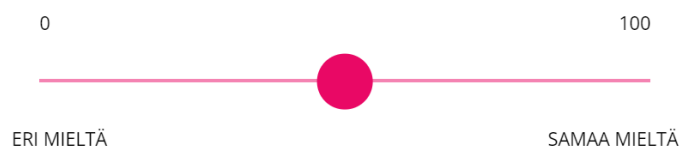
39. Toivoisitko linja-autoihin lipuntarkastajia?

- Kyllä
- En

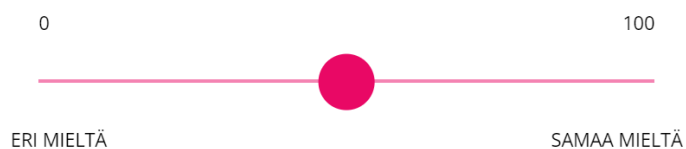
40. Käytän reittiopasta työssäni.
(<https://oulu.digitransit.fi>)

- Kyllä
- En
- Käytän jotain muuta, mitä?

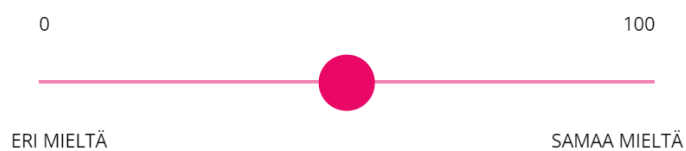
41. Reittioppaan reaaliaikainen seuranta on paikkansapitävä



42. Kuljettajalla tulee olla reittinavigaattori



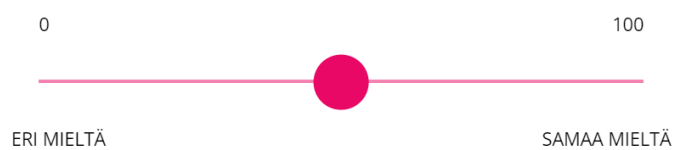
43. Työskentely yksin pelottaa minua



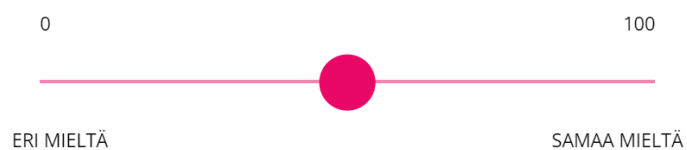
44. Minkälaisissa tilanteissa koet turvattomuutta?
Vaikuttaako kellonaika tai alue turvattomuuteen.

Kerro omin sanoin

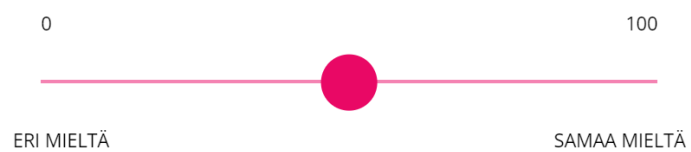
44. Väkivallan uhka työssäni on todellinen



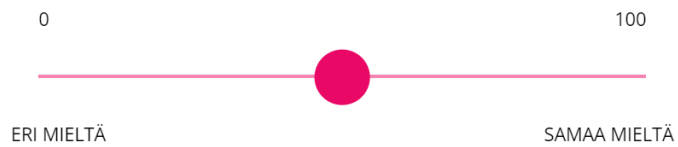
45. Sisätiloissa tulee olla kameravalvonta



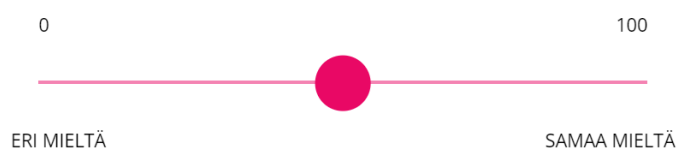
46. Linja-autoissa tulee olla kojelautakamera



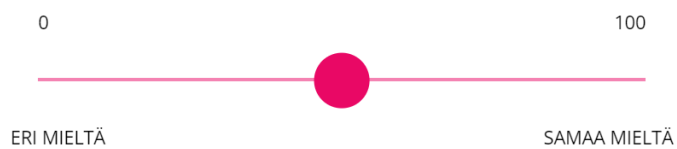
47. Linja-autoissa tulee olla kuljettajalle turva-aitio



48. Kuljettajalla tulee olla hätäpainike



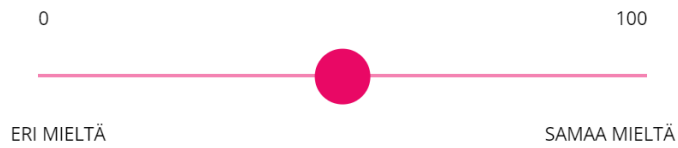
49. Toivoisin lisää ohjeistusta vaara-, ongelma- ja hätätilanteista



50. Kuljettajien työtehtäviin kuuluu. Valitse yksi tai useampi

- Kuljettaa linja-auto ja sen matkustajat turvallisesti pisteestä A pisteeseen B
- Myydä matkalippuja
- Puuttua asiakkaiden väärinkäytöksiin
- Auttaa matkustajia nousemaan kyytiin tarvittaessa
- Ohjeistaa ja auttaa asiakkaita
- Ajoneuvosta huolehtiminen
- Jotain muuta, mitä?

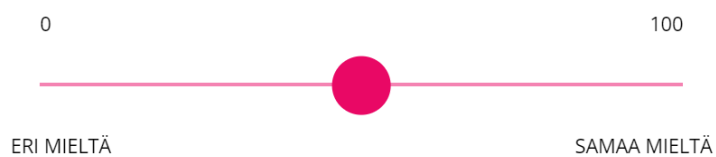
52. Asiakkaat antavat paljon palautetta kuljettajalle



53. Mitkä ovat asiakkaiden kysytyimmät kysymykset? Valitse yksi tai useampi.

- Liput
- Reitit
- Aikataulut
- Vyöhykealueet
- Pysäkit
- Jatkoyhteydet
- Jotain muuta, mitä?

54. Viranomaisen, Oulun seudun liikenteen tulisi ohjeistaa matkustajia, miten linja-autoissa tulee käyttäytyä



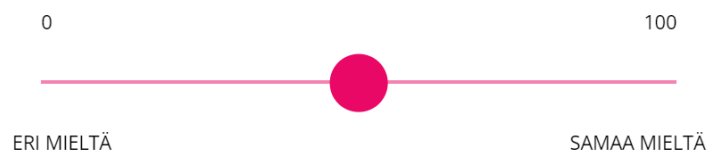
55. Mitkä olisivat asioita, joista asiakkaita tulisi ohjeistaa?

- Lipun osto etukäteen
- Pidä kiinni tangosta tai penkistä matkan ajan
- Polkupyörän kuljettaminen
- Vieruspaikan vapaana pitäminen
- Liiallinen hajusteiden käyttö
- Muiden matkustajien häiritseminen
- Syöminen tai juominen
- Sotkeminen
- Jalkojen pitäminen istuimilla
- Jotain muuta, mitä?

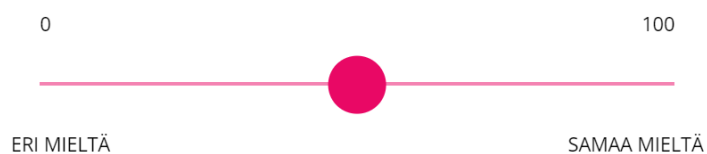
56. Mitkä ovat haasteellisimmat asiakastilanteet, joita olet joutunut asiakkaiden kanssa kohtaamaan?

Kerro omin sanoin.

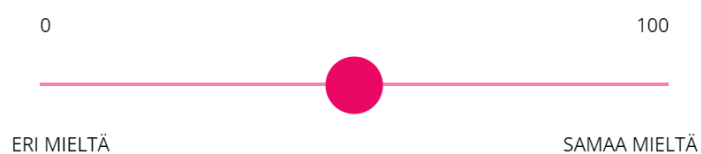
57. Viestintä esihenkilön ja kuljettajan välillä toimii hyvin



58. Viestintä Oulun seudun liikenteen ja kuljettajan välillä toimii hyvin



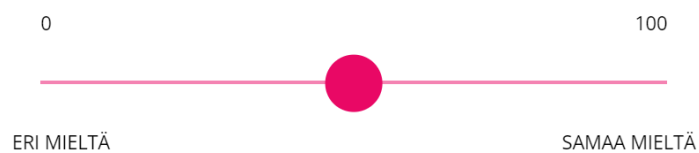
59. Markkinointiviestintä tavoittaa asiakkaat



60. Minkälaista viestintää toivoisit eri tahoilta? Esimerkiksi työnantajaltasi tai Oulun seudun liikenteeltä?

Kerro omin sanoin.

61. Kuljettajalle tulisi koostaa keskeisimmät työohjeet yhteen paikkaan (Hinnastot, yöhykkeet, ilmaismatkoihin oikeutetut yms.)



62. Työohje olisi mieluummin, valitse yksi tai useampi

- Digitaalinen, verkossa toimiva
- Fyysinen, taskukirjamallinen
- Jotain muuta, mitä?
- En tarvitse työohjetta

63. Työohjeessa olisi hyvä kertoa seuraavat asiat, valitse yksi tai useampi

- Hinnasto
- Aikatauluohjeet
- Vyöhykerajat
- Poikkeuspäivät
- Asiakaspalvelun yhteystiedot
- Ongelmatilanteissa toimiminen
- Jotain muuta, mitä?

64. Mitä muuta haluaisit kertoa tai mitä Oulun seudun liikenteen tulisi huomioida?

Kerro omin sanoin.