

Eetu Latvala

Asiakastyytyväisyys vammaispalvelulain mukaisissa taksikyydeissä Kurikassa ja Ilmajoella

Opinnäytetyö

Kevät 2020

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveystieteiden

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Eetu Latvala

Työn nimi: Asiakastyytyväisyys vammaispalvelulain mukaisissa taksikyydeissä Kurikassa ja Ilmajoella

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 37

Liitteiden lukumäärä: 2

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa tutkimusaiheena on asiakastyytyväisyys vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuspalveluihin Kurikassa ja Ilmajoella palvelua käyttävien henkilöiden kokemusten perusteella. Opinnäytetyön tarkoituksena on esittää vastaukset siihen, miten asiakkaat ovat kokeneet kuljetukset ja onko niissä kehitettävää. Opinnäytetyön yhteistyötahona toimii Kurikan vammaisneuvosto.

Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen perustan muodostaa Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä tukitoimista sekä Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä tukitoimista sekä näiden soveltamiskäytänteet. Työn teoriaa tukee myös muunlainen, kuten asiakastyytyväisyyteen ja osallisuuteen liittyvä lähdekirjallisuus sekä avattu taksia palveluna. Opinnäytetyössä on haastateltu neljää kuljetuspalveluita käyttävää henkilöä. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina ja analysoitiin sisällönanalyysillä aineistolähtöisesti.

Opinnäytetyön tulokset osoittivat vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten asiakastyytyväisyyden olevan hyvällä tasolla Kurikassa ja Ilmajoella tutkimukseen osallistuneiden vammaisten henkilöiden kohdalla. Tuloksissa ilmeni myös kehitysehdotuksia tutun kuljettajan käyttämiseen ja odotusaikoihin liittyen. Erityisen tärkeänä asiakkaat pitivät tutun kuljettajan käyttömahdollisuutta.

Avainsanat: Vammaisuus, vammaispalvelut, kuljetuspalvelut, asiakastyytyväisyys, laadullinen tutkimus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of health care and social work

Degree programme: Degree programme in social services

Author/s: Eetu Latvala

Title of thesis: Customer satisfaction in transportation services for disabled persons in Kurikka and Ilmajoki.

Supervisor(s): Mirva Siltakorpi

Year: 2020

Number of pages: 37

Number of appendices: 2

This thesis is a qualitative study that explores customer satisfaction of transportation services described in the law of Services and Assistance for the Disabled in the area of Kurikka and Ilmajoki, according to the experiences of the people who use this service. The intention is to provide answers to how the customers have experienced these services, and if there is anything to improve. The thesis was carried out in association with the Disability Council of Kurikka.

The theoretical framework of this study is based on the Law of Services and Assistance for the Disabled and the Regulation of Assistance for the Disabled, as well as their application practices. The theory of the study is also supported by other kind of literature, such as customer satisfaction and implication related, as well as taxi introduced as a service. Four persons were interviewed for this thesis, who use these transportation services. The interviews were put into action as a semi-structured interviews, and were analysed by content-oriented content analysis.

The results of the study show that customer satisfaction of transportation services described in the law of Services and Assistance for the Disabled is on high standard in Ilmajoki and Kurikka, according to the disabled persons involved in the study. The results of the study present development proposals for using familiar drivers and standby times of the transports. The possibility to using a driver that they know was especially important for the customers.

Keywords: disability, disability services, transportation services, customer satisfaction, qualitative research

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO.....	5
2 TUTKIMUSPROSESSI JA TAVOITTEET.....	6
2.1 Tutkimuksen tausta ja tutkimuskysymykset.....	6
2.2 Tutkimusprosessi.....	6
2.3 Yhteistyötaho.....	7
2.4 Aiemmat tutkimukset.....	8
3 VAMMAISUUS JA OIKEUS TAKSIKYYTEIHIN.....	9
4 PALVELUTAPAHTUMA.....	12
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	13
5.1 Laadullinen tutkimus.....	13
5.2 Aineistonkeruu ja analysointi.....	13
5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	16
6 TUTKIMUSTULOKSET.....	18
6.1 Kyydin tilaaminen ja valmistelu.....	18
6.2 Kuljetustilanteet.....	20
6.3 Omataksi ja tuttu kuljettaja.....	22
6.4 Kehitysehdotukset.....	25
6.5 Muuta huomioitavaa.....	26
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	27
8 POHDINTA.....	31
LÄHTEET.....	34
LIITTEET.....	37

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata asiakastyytyvää vammaispalvelulain mukaisissa taksikydeissä Kurikassa ja Ilmajoella. Tavoitteina oli selvittää, miten asiakkaat ovat kokeneet vammaispalvelulain mukaiset taksikyydit ja miten kyytejä voitaisiin asiakkaiden mielestä kehittää näissä kahdessa kunnassa. Yhtenä kiinnostuksen kohteena opinnäytetyössä on myös taksialan kilpailutuksen vaikutukset asiakastyytyvyyteen, sillä kuntien kilpailutettua kuljetuspalvelut vuonna 2018 olivat erityisesti vammaispalvelulain mukaiset kyyditykset julkisen keskustelun alla kaikissa medioissa ja erityisesti sosiaalisessa mediassa.

Tein opinnäytetyöni yhteistyössä Kurikan vammaisneuvoston kanssa ja vammaisneuvosto toimii työn tilaajana. Kerätty aineisto koostuu Ilmajoella ja Kurikassa asuvien vammaispalvelulain mukaisia taksikyytejä käyttävien henkilöiden antamista haastatteluvastauksista. Työn toteutin puolistrukturoidulla teemahaastattelumenetelmällä ja analysoin vastaukset käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Opinnäytetyön tuloksia voidaan käyttää Ilmajoen ja Kurikan kuntien kuljetuspalveluiden kehittämiseen ja Kurikan vammaisneuvosto voi käyttää opinnäytetyötä oman toimintansa edistämiseksi ja tuodakseen vammaisten kokemuksia kuljetuspalveluista paremmin esille. Haluaisin opinnäytetyöni olevan käytettävissä vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa edistävässä työssä sekä jatkotutkimuksissa esimerkiksi laajemmissa asiakastyytyvää mittaavissa kyselytutkimuksissa.

2 TUTKIMUSPROSESSI JA TAVOITTEET

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyön tutkimuskysymykset, tavoitteet ja tutkimuksen tilanteen yhteistyötahon. Esittelen myös kaksi aiempaa tutkimusta aiheestani.

2.1 Tutkimuksen tausta ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelmakseni valikoitui asiakastyytyväisyys vammaispalvelulain mukaisissa taksikyydeissä Kurikassa ja Ilmajoella, koska aihe on ollut erityisesti taksialan uudistuksen jälkeen paljon mediassa esillä, eikä aiheesta ole tehty julkaistuja asiakastyytyväisyysmittauksia Ilmajoella tai Kurikassa. Olen myös työskennellyt taksinkuljettajana molempien kuntien alueella ja kuullut asiakkailta erilaisia kommentteja kuljetusten ja palvelutilanteiden toimivuudesta. En löytänyt aiheesta julkaistuja tutkimuksia maakunnastamme, joten aloin tekemään tutkimusta, joka voisi hyödyttää tulevia tutkimuksia ja kuntia järjestäessään kuljetuspalveluita vammaisille. Vaikka taksipalveluja käyttäviä henkilöitä on haastateltu mediassa, halusin tehdä tutkimuksen, jossa asiakkaiden kokemukset ja mahdolliset yhteneväisyydet kokemuksissa nousevat paremmin esille. Halusin myös selvittää, onko asiakkailta kehitysehdotuksia kyytien järjestämiseen ja toteuttamiseen, joten tutkimuskysymykset muotoutuivat seuraavasti:

- 1 . Miten asiakkaat ovat kokeneet vammaispalvelulain mukaiset taksikyydit?
- 2 . Miten vammaispalvelulain mukaisia kyytejä voitaisiin asiakkaiden mielestä kehittää?

2.2 Tutkimusprosessi

Lähdin työstämään aihetta aiheen valinnalla ja suunnitelmalla. Aiheen lopullinen valinta tapahtui vuoden 2018 lopussa. Halusin saada opinnäytetyöhöni nimenomaan Kurikan ja Ilmajoen alueen asiakkaiden kokemuksia näkyviin, sillä alueella ei ole tehty julkaistuja tutkimuksia aiheesta ja halusin rajata opinnäytetyöni samaa kyytien tilausvälityskeskusta käyttävien alueelle.

Opinnäytetyöni seuraava vaihe oli teemahaastattelurungon rakentaminen. Työn aloittaminen venyi ja aloin tekemään haastattelurunkoa vasta syksyllä 2019 ja sain sen valmiiksi tammikuussa 2020, jolloin tein myös sopimuksen opinnäytetyöstä työelämätahon kanssa ja aloitin haastattelut. Haastattelujen toteuttaminen ennen teoreettisen viitekehyksen rakentamista tuntui toimivalta ratkaisulta, joten aloin kirjoittamaan teoriaosuutta vasta, kun olin litteroinut ja kirjoittanut työn tulososuuden. Sisällönanalyysi oli mielestäni toimivin ratkaisu haastatteluiden analysointiin, joten saatuani työn tulososuuden valmiiksi, esittelin sen tammikuun 2020 seminaarissa ja aloin analysoimaan materiaalin sisältöä. Analyysin aikana aloin etsimään teoretietoa, joka tukee materiaalista esiin nousseita asioita ja analyysi jatkui opinnäytetyön loppuun saattamiseen saakka. Valmiin työn esittelin huhtikuun 2020 etäseminaarissa Skypen kautta, mutta jatkoin vielä tämän jälkeen opinnäytetyöni materiaalin analyysia ja teoreettisen viitekehyksen vankentamista.

2.3 Yhteistyötaho

Yhteistyötahoksi opinnäytetyölleni valikoitui Kurikan vammaisneuvosto, jonka puheenjohtajana toimii Juhani Kivipelto. Otin yhteyttä häneen ja hänestä tuli opinnäytetyöni yhteyshenkilö. Kurikan kaupungin vammaisneuvosto toimii paikallistason asiantuntijaelimenä vammaisten ihmisten elämää koskevissa asioissa. Vammaisneuvosto käsittelee toiminnassaan Yhyres me päriätähän (2018, 4-10) eli Kurikan vammaispoliittisen ohjelman mukaan muun muassa esteettömyyttä ja osallisuutta, kuljetuspalveluita sekä oikeusturvan toteutumista. Heillä on mahdollisuus vaikuttaa vammaisten henkilöiden hyvinvointiin, osallisuuteen, tarvittaviin palveluihin sekä moniin muihin vammaisten elämään liittyviin tekijöihin. Vammaisneuvosto tekee myös yhteistyötä Ilmajoen vammaisneuvoston sekä molempien kuntien vanhusneuvostojen kanssa. Kurikan vammaisneuvosto on mielestäni sopivin yhteistyökumppani opinnäytetyölleni, sillä myös VANE (2018, 2-3) kertoo kirjeessään vammaisneuvoston tehtävänä olevan kunnalliseen suunnitteluun vaikuttaminen, päätöksentekoon vaikuttaminen ja kaikkien hallinnonalojen seuranta niin että vammaisten henkilöiden oikeudet toteutuvat.

2.4 Aiemmat tutkimukset

Nikkanen ja Kaarela (2014) ovat tehneet opinnäytetyön samasta aiheesta määrittämättömässä Suomen kunnassa. Heidän työnsä Asiakastyytyväisyyskysely vammaispalvelulain mukaisista taksipalveluista kunnassa x toteutettiin kyselytutkimuksena asiakkaille ja osittain haastatteleamalla taksialan yrittäjiä.

Tutkimuksen tuloksissa nousi esille, että asiakkaiden mielestä kuljettajat ovat auttavaisia ja ystävällisiä sekä odottavat palvelun olevan sujuvaa ja asiakaspalvelun laadukasta. Tuttu kuljettaja ja taksin tilaaminen suoraan kuljettajalta koettiin myös tärkeäksi ja negatiiviset kokemukset vähentyivät, jos asiakkaat saivat sopia kyytinsä suoraan tutun kuljettajan kanssa. Suurimmaksi kehityskohteeksi tutkimuksessa nousi odotusajan lyhyys asiointimatkoilla. Toinen kehityskohde oli saattajapalvelun epämääräisyys, sillä asiakkaat olivat usein epätietoisia siitä, oliko heillä oikeus ottaa saattaja mukaan matkoilleen.

Hiekkamäki (2006) Teki opinnäytetyönsä Taksi vie, taksi tuo: Jyväskylän vammaisneuvoston asiakastyytyväisyyskysely yhteistyössä Jyväskylän vammaisneuvoston kanssa ja toteutti vammaisneuvoston toteuttaman kuljetuspalvelukyselyn analysoinnin. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, jossa aineistona käytettiin strukturoitua kyselylomaketta, jossa mukana yksi avoin kysymys. Tutkimuksen tuloksia oli tarkoitus käyttää taustatietoina kuljetuspalveluiden kehittämisessä.

Tutkimuksen tuloksissa nousi esille, että asiakkaat olivat pääasiassa tyytyväisiä kuljetuksiin. Kuljetukset koettiin turvallisiksi ja kyytien tilaaminen oli pääosin helppoa. Kyytien tilaamisessa oli kuitenkin osalla vastanneista ollut teknisiä ongelmia ja kuljettajien ammattitaitoon toivottiin joidenkin vastanneiden mielestä lisäkoulutusta. Tärkeäksi kehityskohteeksi monet vastanneet kokivat kimppakyyditykset, sillä niissä koettiin yksityisyyden olevan huonossa suojassa ja kyytien järjestelyissä koettiin useita ongelmia.

3 VAMMAISUUS JA OIKEUS TAKSIKYYTEIHIN

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä tukitoimista (Laki 3.4.1987/380) määrittelee sen, millaisia palveluita vammaisilla henkilöillä on oikeus saada. Lain 2 § määrittelee vammaisen henkilön seuraavasti: ”Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan tässä laissa henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.” Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (Asetus 18.9.1987/759) määrittelee vaikeavammaiseksi henkilön, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia ja nämä seikat otetaan huomioon järjestettäessä kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja. Lisäksi asetuksen 4§ spesifioi vammaisille kuuluvien kuljetuspalveluiden toteutustapoja: ”Jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset.

Kuljetukset voi kunta järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiopöytälaista annetun lain (L 733/92) 4 §:ssä tarkoitetulla tavalla taikka korvata jäljempänä 5 §:ssä tarkoitetulle henkilölle taksilla, invataksilla tai vastaavalla ajoneuvolla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset.” Ilmajoen kunta ([viitattu 10.5.2020]) on lisännyt sivuilleen tiedostona kirjeen nimeltä Likumakortin lähete asiakkaille 2019. Kirjeessä mainitaan asiakkaiden kuljettajille maksettavan omavastuuosuuden olevan kulloinkin voimassa olevan julkisen liikenteen maksua vastaava maksu yhdensuuntaisesta matkasta. Lisäksi kirjeessä kerrotaan, että matkoihin voidaan sisällyttää 10 minuutin odotusaika lyhyitä matkan aikaisia asiointeja varten ja tästä yli menevän ajan joutuu asiakas kustantamaan itse, ellei ole tehty yksilöllistä kuljetuspalvelupäätöstä.

Ilmajoen kunta ([viitattu 10.5.2020]) kertoo nettisivuillaan asiointimatkojen olevan yhteiskunnallista osallistumista, virkistymistä ja asiointia varten. Lisäksi sivuilla kerrotaan matkoja olevan myönnettävissä myös tarvittaessa työssäkäyntiin ja opiskeluun. Lisäksi kuntayhtymä JIK (viitattu 10.5.2020) lisää tähän listaan verkkosivuilleen asiointimatkojen perusteeksi riittävän myös ”muu sellainen syy”. Tämä lista tukee hyvin erityisesti Draft convention on the rights of the persons with disabilities

(2006) artiklassa 3 mainittuja kohtia, joissa allekirjoittaneet maat sitoutuvat noudattamaan periaatteita, jotka tukevat vammaisten henkilöiden täysimääräistä ja tehokasta osallistumista ja osallisuutta yhteiskuntaan, mahdollisuuksien yhdenvertaisuutta sekä esteettömyyttä ja saavutettavuutta. Saman sopimuksen 20 artikla määrittelee lisäksi henkilökohtaiseen liikkumiseen liittyviä keinoja, joita sopimuspuolet sitoutuvat noudattamaan muun muassa helpottamalla vammaisten henkilöiden liikkumista kohtuulliseen hintaan silloin ja sillä tavalla kuin henkilöt haluavat. Sopimuksen 30 artikla määrittelee lisäksi, että vammaiset henkilöt pääsevät yhdenvertaisesti paikkoihin, joissa järjestetään kulttuuritoimintaa tai palveluita, kuten museoihin, teattereihin ja kirjastoihin. Näihin hyvänä lisänä asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (Asetus 18.9.1987/759) kertoo, että kuljetuspalveluja on järjestettävä aiemmin mainituille 5 §:ssä tarkoitettulle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi suorittaa vähintään kahdeksantoista yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa matkaa kuukaudessa.

Räty (2010, 150) toteaa Kuljetuspalvelun olevan subjektiivinen oikeus, jolloin kunnan sosiaalilautakunta ei voi vedota määrärahojen riittämättömyyteen harkitessaan vaikeavammaisen henkilön oikeutta kuljetuspalveluihin. Vammaisuuden perusteella järjestettävät kuljetuspalvelut voi siis ajatella tiivistettynä niin, että vammaisilla henkilöillä on oikeus käyttää kuljetuspalvelua tarvitsemansa määrän verran opiskelu- ja työssäkäyntimatkoihin sekä lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa oman asuinkunnan ja lähikuntien alueelle harrastus- ja muihin virkistys- tai asiointimatkoihin kohtuullista omavastuuosuutta vastaan.

Räty (2010, 182) kertoo, että vaikka kunnalla on oikeus päättää kyytien järjestämistavasta, on vammaisella henkilöllä oikeus vaatia yksilöllistä palvelun järjestämistapaa eli kunnan on tehtävä yksilöhuollon päätös myös palvelun järjestämistapaa koskevin vaatimusten osalta. Esimerkkeinä järjestämistapaa koskeviin päätöksenvaraisiin asioihin hän kertoo olevan vaatimus vakiotaksista eli tutun saman kuljettajan käyttömahdollisuus, vaatimus yksilöllisten tarpeiden vuoksi siitä, ettei henkilön kyytejä yhdistellä, vaatimus siitä, ettei henkilön tarvitse tilata kyytiään yhdistelykeskuksen kautta tai mahdollisuus johonkin muuhun kuljetuspalveluiden järjestämistapaan,

joka turvaa henkilön yksilöllisiä tarpeita ja huomioi vamman tai sairauden aiheuttamat liikuntarajoitteet.

Sosiaalityön perustana on ihmisten toimeentulon ja osallisuuden vahvistaminen, johon liittyy myös asiakkaiden valtaistaminen. Valtaistamisen ja osallisuuden mainitsee myös Niemelä (2017, 202) kertomalla, että sosiaalityön funktioiksi tekemisen tasolla jäsenyvät osallistumiseen, osallisuuteen ja itsensä toteuttamiseen aktivoiminen. Hän täsmentää osallistumisen tarkoittavan työtä, harrastuksia ja itsensä kehittämistä esimerkiksi koulutuksella. Hän lisää myös sosiaalityön tarkoituksena olevan vähimmäisresurssien turvaaminen ja asiakkaiden valtaannuttaminen täysivaltaisiksi kansalaisiksi ja omien etujensa ajajiksi. Valtaistamisen näkökulma on erittäin tärkeä opinnäytetyöni kannalta, sillä vammaisilla on suurempi riski syrjäytyä ja jäädä paitsi palveluista, jotka ovat valtaväestölle helpommin saavutettavissa, joten vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut ovat suuressa roolissa vammaisten mahdollisuuksissa saavuttaa muita palveluita.

Niemelä (2017, 190) kertoo, että ihminen saattaa vieraantua itsestään, yhteiskunnasta ja elämästään, jos ei pääse toteuttamaan itseään ja omia tavoitteitaan. Osallisuudesta puhuu myös Eriksson (2008, 176) painottamalla, että arjessa sosiaalinen osallisuus näkyy erityisesti siinä, miten paljon omaehtoista toimivuutta siihen sisältyy. Hän jatkaa itsemääräämisoikeuden ja omaehtoisen toimimisen päivän kulussa tekemän siitä mielekkäämpää ja mahdollistavan onnellisemmän elämän vammaisille henkilöille. Eriksson (2008, 95) kertoo myös saaneensa tutkimuksessaan selville, että erilaiset vapaa-ajan aktiviteetit ovat tärkeitä vammaisille henkilöille, sillä niiden avulla saadaan aikaa tunteita merkityksellisestä elämästä, sosiaalisesta kyvykkyydestä ja itsearvostuksesta. Hän lisää, että erilaiset harrastukset tuntuvat lisäävän yksilöiden hyvinvointia ja mahdollistavat sosiaalisten suhteiden, kuten ystävyssuhteiden luomista.

4 PALVELUTAPAHTUMA

Taksi on palvelu, johon opinnäytetyössäni haastattelemiini henkilöt ovat oikeutettuja asetuksen 18.9.1987/759 perusteella. Palvelu voidaan määritellä usealla tavalla ja esimerkiksi Eräsalo (2011, 12) kertoo palvelun olevan pääosin aineetonta toimintaa, jossa sitä kulutetaan samaan aikaan sen tuotannon aikana, sen omistusoikeus on häilyvää, asiakas on aina tekijänä palvelutapahtumassa ja kokemus on aina henkilökohtainen. Hän kirjoittaa, ettei palvelutapahtumasta jää asiakkaalle mitään konkreettista, vaan se on tuntemus. Hänen mukaansa toimintaa edustavat työsuoritukset palvelun aikana. Tähän sisältyvät myös tervehtiminen, hymyily ja kiitokset. Ystävällisyyden tärkeyteen viittaa myös Eräsalo (2005, 82) kertomalla siitä, miten asiakaspalvelijan palveluasenne, asiantuntijuus, ystävällisyys ja vaivannäkö saavat asiakkaalle luottamusta herättävän mielikuvan palvelusta. Näillä perusteilla voidaan päätellä palvelutapahtuman taksikyydissä olevan päätöksessä vasta, kun asiakas on päämäärässään ja palvelu on tällöin kulutettu loppuun.

Eräsalo (2011, 13) kertoo asiakkaiden kokevan palvelutapahtuman eri tavoin, ja sen odotetaan vastaavan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja odotuksiin. Tällöin taksi-palvelun tulisi mielestäni pystyä sopeutumaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden muuttuviin tilanteisiin, jolloin kyydityskokemukset olisivat hyviä ja asiakastyytyväisyys kasvaisi. Tätä ajattelumallia tukee myös Aarnikoivun (2005, 14,82) ajatus siitä, että uudessa ajassa korostuu asiakkaan sekä yrityksen välinen kumppanuus ja se, että asiakaskeskeisyys on yrityksen selviytymisen edellytys. Tähän liittyy myös Eräsalon (2011, 21) mainitsema henkilökohtaisuus, joka syntyy asiakaspalvelijan keskittyessä juuri kyseiseen asiakkaaseen ja tilanteeseen.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerron puolistrukturoidusta teemahaastattelusta, jota käytin aineistonkeruuseen. Käyn läpi myös kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen teoriaa ja käsittelen työni eettisyyttä.

5.1 Laadullinen tutkimus

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 161) kertovat lähtökohdaksi laadulliselle eli kvalitatiiviselle tutkimukselle olevan todellisen elämän kuvaaminen. Opinnäytetyöni tarkoitus olikin tuoda esiin taksipalveluiden käyttäjien todellisen elämän kokemuksia. Kananen (2015, 71) kertoo joidenkin asioiden, kuten asenteiden ja ihmisten suhtautumisen kuvailun olevan mahdotonta muutoin kuin laadullisin keinoin, joten lähtökohdat laadulliselle tutkimukselle olivat kunnossa. Avointen kysymysten esittämisen tärkeys korostui mielestäni haastatellessani taksipalveluita käyttäviä henkilöitä, sillä esille tuli paljon asioita, jotka olisivat varmasti jääneet uupumaan kyselytyyppisessä tutkimuksessa. Hirsjärvi ym. (2009, 161) toteavat kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkivän tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, ja tässä onnistuin mielestäni hyvin puolistrukturoidulla aineistonkeruumenetelmälläni. Alasuutarin (2011, 40) mukaan laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää yksittäisiä viittauksia aineistoon, jolloin voidaan tuoda esille tarkemmin jokin yksittäistapaus tai hyvä tulkintavihje. Olenkin käyttänyt runsaasti aineistoviittauksia työn tulospöytäseläksessä saadakseni mahdollisimman hyvin näkyviin asiakkaiden todellisia kokemuksia.

5.2 Aineistonkeruu ja analysointi

Toteutin työni aineistonkeruun puolistrukturoidulla eli teemahaastattelulla, joka on usein käytössä tutkimushaastatteluissa ja normaalisti sitä käytetäänkin tiedonkeruumenetelmänä laadullisissa tutkimuksissa. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006, viitattu 12.5.2020) kertovat, ettei teemahaastattelu etene tarkkojen, valmiiksi muotoiltujen ja yksityiskohtaisten kysymysten kautta vaan kohdentuen hieman väljemmin tiettyihin ennalta suunniteltuihin teemoihin. Teemahaastattelurunkooni (Liite 1) kehittyi melko tarkat kysymysteemat, joten haastattelu muistuttaa lomakkeella

enemmän puolistrukturoitua haastattelua, jonka Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006, viitattu 12.5.2020) kertovat olevan haastattelu, jossa kaikille haastateltaville esitetään samat tai lähes samat kysymykset samassa järjestyksessä.

Haastattelutilanteet toteutuivat kuitenkin aineistonkeruussani niin, että kysymysten muotoilu vaihteli haastatellusta riippuen vastaamaan luontevinta keskustelutapaa ja osalla joitain haastattelukysymyksiä jätettiin välistä, jos haastattelun aikana aiemmin ilmeni, ettei haastateltavalla niihin ole vastauksia. Tässäkin mielessä aineistonkeruuni muistuttaa tapaa, jossa Leinonen, Otonkorpi-Lehtoranta ja Heiskanen (2017, 89) kertovat tärkeimmäksi teemahaastattelun kannalta olevan tiettyjen teemojen käsittely, riippumatta kysymysten esitys järjestyksestä ja -tavasta. Saman asian tuovat esille myös Tuomi ja Sarajärvi (2018) esittäen, että on laadullisen tutkimuksen perinteisiin liittyvä makukysymys, pitääkö kaikissa haastatteluissa esittää samat kysymykset samassa järjestyksessä ja sanamuodoissa. Teemahaastattelurunkoa laatiessani pohdin taksinkuljettajan työssäni kuulemiani kuljetuksiin liittyviä asiakkaiden kommentteja. Selvitin myös yleisimpiä palveluiden laatu tutkimuksissa käytettyjä teemoja, joita voisin käyttää lomakkeessa. Sain paljon apua lomakkeen laatimiseen ja jäsentelyyn myös ohjaavalta opettajaltani Mirva Siltakorvelta ja vinkeistä oli hyötyä, koska en ole itse tehnyt vastaavan tyyppistä tutkimusta. Mielestäni teemahaastattelu oli toimivin ratkaisu saadakseni selville taksipalveluita käyttävien vammaisten henkilöiden aitoja kokemuksia ja kehitysehdotuksia.

Teemoissa lähdän liikkeelle kyytien tilaamiseen ja valmisteluun liittyvistä tilanteista, joissa on tarkoitus selvittää ennen varsinaista kyyditystilannetta tapahtuvien asioiden toimivuutta. Seuraava teema liittyy itse kuljetustilanteisiin ja haastateltavat saavat kertoa kokemuksiaan kuljettajista ja itse palvelun toimivuudesta. Tämän jälkeen teemana ovat kokemukset omataksioikeuden ja tutun kuljettajan tärkeydestä ja haastateltavat saavat kertoa muun muassa, osaako tuttu ottaa paremmin huomioon sairaudet/vammat ja vaikuttiko taksialan kilpailutus omataksioikeuden saatavuuteen. Viimeisessä osiossa teemana ovat kehitysehdotukset eli haastateltavat saavat tuoda omin sanoin esille, millaisia muutoksia he toivovat kuljetuspalveluiden eri osaluille.

Kaikki neljä haastattelua toteutuivat haastateltavien omissa asunnoissa ja niiden kesto vaihteli kahdestakymmenestä neljäänkymmeneenviiteen minuuttiin. Mielestäni haastattelut oli luontevinta toteuttaa haastateltavien kotona mahdollisimman rennon haastatteluympäristön luomisen kannalta. Yhteensä litteroitavaa materiaalia kertyi noin 110 minuuttia, joista tuli noin 20 sivua kirjoitettua materiaalia. Litterointivaiheessa jätin omat puheenvuoroni kirjoittamatta tekstiksi. Kaikki haastateltavat olivat täysi-ikäisiä ja täysivaltaisia henkilöitä. Osa haastateltavista olivat minulle jo entuudestaan tuttuja ja osan löysin kyselemällä tutuiltani, kuka voisi olla halukas vastaamaan haastatteluun. Kaikki haastateltavat täyttivät suostumuslomakkeet haastatteluiden nauhoittamiseen ja litterointiin sekä niiden julkaisemiseen osana opinäytetyötä anonyymisti. Anonymiteetin varmistamisen suoritin menetelmällä, jonka Ranta ja Kuula-Luumi (2017, 418) kertovat olevan poistaminen, jossa tunnistetieto hävitetään eli poistin litteroimistani materiaaleista kaiken henkilötietoja sisältävän tiedon. Nauhoitteet säilytin puhelimesse, joka on suojattu salasanalla ja suostumuslomakkeet sekä litteroidut haastattelumateriaalit lukitussa turvakaapissa kotonani, jotta ne eivät joudu sivullisten tarkasteltavaksi.

Tarkoitukseni oli toteuttaa noin 10 haastattelua, mutta haastateltavia oli erittäin vaikea löytää, joten haastatteluiden määrä jäi vähäiseksi ja sain tehtyä yhteensä neljä haastattelua. Näistä neljästä haastattelusta sain kuitenkin paljon arvokasta analysoitavaa haastattelumateriaalia. Kaikki haastateltavat olivat työikäisiä henkilöitä, mutta hyvin erilaisissa elämäntilanteissa erilaisine avuntarpeineen, joten kokoon saatu materiaali on lopulta kattavaa ja monipuolista.

Materiaalin analysoin käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysia, jonka Ruusuvuori ja Nikander (2017, 430) kertovat olevan haastatteluissa puhutun sisällön analysointia. Olen analysoinut litteroitua materiaalia Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 137) esittämällä merkitysten tiivistämisellä, jolla he tarkoittavat haastateltavien esiin tuomien asioiden tiivistämistä sanallisesti lyhyempään muotoon. Olen käyttänyt myös merkitysten tulkintaa, jonka he kertovat olevan tekstissä näkymättömien piirteiden löytämistä ja tulkintaa. Olen siis analyysissä tiivistänyt pitkiä puheenvuoroja lyhyemmäksi sekä tulkinnut niistä merkityksiä, jotka voidaan liittää jo olemassa olevaan teorian tietoon. Tuomen ja Sarajärven (2018, 94) mukaan aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on tarkoituksena saada vastaus tutkimustehtävään yhdistelemällä

käsitteitä tulkitsemalla ja päättämällä empiiristä aineistoa ja saada käsitteellisempi näkemys ilmiöstä, jota tutkitaan. He kertovat abstrahoinnin olevan prosessi, jossa tutkimuskohteen kuvaus muodostetaan tutkijan muodostamien käsitteiden avulla, jolloin kerättyä aineistoa verrataan teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin uuden teorian muodostamiseksi. Heidän mukaansa abstrahoinnissa teoreettisiin käsitteisiin liitetään empiirinen aineisto ja tuloksissa esitetään tästä aineistosta muodostettu malli, käsitteet, käsitejärjestelmä tai teemat, jotka kuvaavat aineistoa. He jatkavat, että tuloksissa tulisi kuvata myös kategoriat ja niiden sisällöt tai käsitteet, joita luokittelussa on saatu aikaan.

Olenkin tulkinnut haastattelumateriaalia työni tulososuudessa tiivistämällä haastattelujen vastauksia lyhyempään muotoon teemoitellen ja jakaen kategorioihin pitäen kuitenkin saman järjestyksen kuin teemahaastattelurungossa (Liite 1). Tämän jälkeen olen käsitteellistänyt haastatteluvastauksien merkityksiä johtopäätöksissä eri teorioihin peilaten.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetöiden eettiset suositukset (2018) kertovat, että tutkimuksen on toteutettava suunnitelmallisesti, joten ennen varsinaista opinnäytetyötä esitin suunnitelman sen tekemiseen, ja suunnittelu jatkui myös koko prosessin ajan. Vilkan (2015, 125) mukaan laadullisella tutkimusmenetelmällä tehtyä tutkimusta voidaan pitää luotettavana, kun tutkimuksen kohde ja tulkittu materiaali ovat yhteensopivia eivätkä teorianmuodostukseen ole vaikuttaneet epäolennaiset tai satunnaiset tekijät, joten mielestäni tämä toteutuu opinnäytetyössäni hyvin, sillä työni materiaali koostuu tutkittavan asian konkreettisten kokijoiden omista kokemuksista. Saatuani opinnäytetyöni aiheen selville aloin pohtia työn eettisyyttä ja luotettavuutta, sillä olen itse työskennellyt taksinkuljettajana ja pohdin sitä, tulevatko omat kokemukseni näkymään liikaa haastattelun kulussa tai teemahaastattelun kysymyksissä. Huomasin kuitenkin, että muissakin tutkimuksissa oli käytetty samankaltaisia kysymyksiä, joita omaan työhöni olin suunnitellut ja vaikka osa kysymyksistä liittyikin asioihin, joista asiakkaat ovat henkilökohtaisesti maininneet asiakaspalvelutilanteissa, ne ovat olleet myös mediassa esillä. Esimerkiksi liikennepalvelulain muutos vuonna 2018 ja taksialan kilpailutus olivat useiden asiakkaiden kritiikin kohteena. Lisäksi Kananen (2015, 35)

mainitsee, että opinnäytetyön olisi syytä olla aiheeltaan sellainen, josta opiskelija tuntee perusteorioita, ja tämä mielestäni toteutuu minulla sekä taksialan osalta.

Kerroin haastateltaville henkilöille sanallisesti, mitä teemahaastattelu sisältää, mihin sitä tullaan käyttämään ja millä tavoin huolehdin heidän anonymiteetistään. Lisäksi haastattelun tarkoitus ja anonymiteetin varmistaminen on sisällytetty suostumuslomakkeeseen (Liite 2). Lisäksi vapaaehtoisuus, jonka Wilde (2013, 6) kertoo tarkoittavan henkilön omaa päätösvaltaa siitä, osallistuuko vai ei osallistu tutkimukseen, toteutui hyvin, koska kysyin henkilöiden halukkuutta osallistua tutkimukseen. Hän jatkaa kertomalla, että eettiset kysymykset tulevat eteen myös joidenkin ihmisten, kuten kehitysvammaisten pätevydessä antaa suostumuksensa tutkimuksille, ja toteutinkin haastatteluita ainoastaan täysivaltaisille henkilöille.

Helsingin yliopisto (23.3.2020) mainitsee hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia olevan rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä ja sen tulosten tallentamisessa, ja näihin olen työssäni mielestäni sitoutunut kertomalla tutkimusprosessistani ja omasta suhteestani kuljetusalaan, perehtymällä laajasti teoriatietoon ja analysoimalla tuloksia monipuolisesti. Yliopisto kertoo lisäksi, että muiden tutkijoiden saavutuksia ja töitä tulisi ottaa asianmukaisesti huomioon, ja olenkin esitellyt muutamana aiheeseeni liittyvän aiemman tutkimuksen. Haastattelutilanteiden jälkeen ymmärsin, että minulle oli myös hyötyä asiantuntemuksestani taksialaan, sillä ymmärsin käsitteitä ja ilmaisuja, joita alaan ja kuljetustyöhön perehtymätön ei välttämättä ymmärtäisi ja joutuisi käyttämään paljon aikaa pelkästään niiden selvittämiseen.

Koska haastattelujen määrä jäi vähäiseksi, ja sisälsi vain työikäisten henkilöiden antamaa materiaalia, ei opinnäytetyöni tuloksia voida yleistää koskemaan kaikkia Ilmajoen ja Kurikan alueella vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita käyttäviin henkilöihin. Koen opinnäytetyöni tästä huolimatta tuottaneen uutta tietoa, jota esimerkiksi Kurikan vammaisneuvosto työn tilaajana voi käyttää jatkotutkimuksissaan.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä osiossa kävin läpi tutkimustuloksia samassa järjestyksessä, kuin ne kronologisesti ovat haastattelulomakkeessa: ensin kyydin tilaamiseen ja valmisteluun liittyvät tilanteet, sitten itse kuljetustilanteet, seuraavana omataksin ja tutun kuljettajan tärkeys ja viimeisenä kehitysehdotukset sekä muut huomiot. Mielestäni tutkimustulosten esittämiseen paras järjestys on sama kuin teemahaastattelulomakkeen (Liite 1) teemojen järjestys, sillä koko kuljetusprosessista on helpoin muodostaa mielikuva, kun sen esittää alusta loppuun samassa järjestyksessä kuin kuljetuspalvelut käytännössäkin toteutuvat. Tutkimukseen haastatellut merkitsin lainausten perään merkinnällä (HaastateltavaNumero), esim. (H1). Kaikki haastateltavat olivat täysi-ikäisiä täysi-ikäisiä henkilöitä, ja keräsin heiltä suostumuslomakkeet haastattelun nauhoittamiseen ja litterointiin. Tarkoitukseni oli saada haastateltua kymmenen henkilöä opinnäytetyötäni varten, mutta haastateltavien löytämisen vaikeuden vuoksi sain toteutettua neljä haastattelua. Sain kuitenkin näiltä neljältä henkilöltä paljon arvokasta tietoa ja materiaalia työni tueksi. Kaikki haastatellut henkilöt asuivat Ilmajoella tai Kurikassa.

6.1 Kyydin tilaaminen ja valmistelu

Kokemukset kyytien tilaamiseen ja valmisteluun liittyvistä tilanteista -osiossa haastateltavien vastauksissa toistui kokemus taksin tilaamisen vaikeudesta keskuksen kautta. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että suoraan autoilijalta tilattaessa kyydin hankkiminen on tai olisi helpompaa. Osalla haastateltavista ei tosin ollut kokemusta välityskeskuksesta tilaamisesta, mutta kokivat jo pelkän ajatuksen siitä vaikeampana kuin taksiautoilijalta kyydin tilaamisen. Monella haastateltavalla nousi omataksioikeus esille jo ensimmäisen haastattelukysymyksen aikana.

Mun ei oo tarvinnu itte ku mullon se omataksi. Että siinä mieles toimii ku ei itte tarvi sinne soitella. (H3)

Haastateltavat kokivat vammaispalvelulain mukaisen kyytioikeuden hakemisen ja saamisen kunnasta pääasiassa vaivattomaksi.

Niin se tuota sieltähän tietysti, viran puolesta tai kunnan puolesta tulee se työryhmä ja kartoittaa sen asiakkaan tilanteen ja on ne tietyt lomakkeet ja siinä yhteydes tulee se että mihin tarvitaan kuljetuksia ja kuinka monta ja mikä olis sopiva kuukaudes. Hyvin on siinä, että ne kartoitetaan että kuinka paljo tietynä aikana tarvii niitä. Se on hyvä. (H4)

Lainmukaisuus kyytien määrässä ja toteutumistavassa koettiin haastateltavien mielestä toteutuvaksi niiltä osin, kuin matkoilleen pääsee nimenomaan taksilla. Yhdellä haastateltavalla oli ollut vaikeuksia sovittaa kyytiä työaikojensa kanssa, kun toteutustavaksi oli ehdotettu yhteiskuljetusta.

kyllä ne ny on riittäny se mitä on kuukaudes se mitä niitä on 18 yhdensuuntaasta matkaa. (H1)

Mä en tiedä mikä se lainmukainen määrä on, mutta mulla on se 18 matkaa kuukaudelle. On ne yrittäny että työmatkoihin pitäis käyttää jotain ryhmäkyytiä, mutta enemmän oon sitte jättäny menemättä toimistolle kuin olisin sellasella menny. Se olis hankalaa sovittaa työaikojen kanssa sellanen. (H3)

Yhteydenpito kuljettajiin ja saako kyydin tarvittaessa helposti ja nopeasti -kysymyseen kaikki haastateltavat, joilla oli omataksioikeus, vastasivat sen olevan helppoa ja toimivaa. Yksi haastateltavista myös tarkensi yhteydenpidon olevan asiakkaan ja kuljettajan välistä yhteistyötä ja on saanut varattua kuljettajalta koko viikon kyydit kerralla. Toisaalta haastateltava, joka tilasi tilausvälityskeskukseen kautta kyytinsä, välitti vastauksessaan toivomusta siitä, että saisi tilata kyydin suoraan kuljettajalta.

No kuljettajien kanssa toiminta on sujunu moitteettomasti. Mä oon käyttänyt puhelinta ja laittanu tekstiviestejä että niinku hyvissä ajoin edellispäivänä että mullon kyytejä tänäpäivänä ja kyydintarvetta. Joskus oon laittanu koko viikon kyydit etukäteen että kuljettaja tietää sitten kun on muitakin kyytejä tarjolla että varautuu mun kyyteihin. Se on toiminu hyvin se yhteistyö. (H1)

Nii no se ku se menee sinne tilauskeskukseen nii se on sen homma tilata se auto, varata. Kun ei saa suoraa tilata. Esimerkiks meilläki on tässä lähellä taksi, joka on sanonu että kyllä hän voi ryhtyä tällaseksi tukitaksiksi mutta eihän se käy kun se pitää tilata sieltä keskuksesta. (H4)

Haastateltavien mielestä tärkeimmät seikat hyvän kyydityskokemuksen kannalta olivat vaihtelevia, eivätkä kaikki osanneet nimetä mitään erityistä seikkaa. Kahdella vastaajalla nousi esille aikatauluissa pysyminen ja yhdellä riittävä tila autossa.

No se tietenkin että aikataulu pitää ja sitte se että, että kun mä annan koordinaatit että millon lähdetään ja minne mennään ni näitten vastaanotto on toiminu hyvin. (H1)

Se jotta se on aijjallansa ja ei tartte odotella. On niinku kaikinpuolin siinä aijas tulles ja mennes. Ei mee sitä aikaa siihen odotteluun. (H3)

Nii tietenkin se että se on tilava että sinne mahtuu ne kaikki apuvälineet mitä tarvittee. Sen lisäksi että henkilö itte ja saattaja tarvittaessa mahtuu. Kyllä nämä on toteutunu hyvin. (H4)

Haastatteluosion vastausten perusteella asiakkaiden yhteistyö kuljettajien kanssa toimii moitteettomasti. Kaikki vastanneet joko tilasivat kyytinsä suoraan taksinkuljettajilta tai toivoivat saavansa tilata kyydin mieluummin kuljettajalta kuin keskuksen kautta. Vastaajat kokivat lainmukaisuuden kyytien määrässä ja toteutumistavassa toteutuvan ja kokivat nämä pääosin riittäväksi. Tärkeimmiksi seikoiksi hyvän kyydityskokemuksen kannalta vastaajat kokivat erilaisia asioita, mutta kaksi vastaajaa toi esiin aikatauluissa pysymisen.

6.2 Kuljetustilanteet

Haastateltavien kokemukset kuljetustilanteista olivat pääosin hyviä. Palvelun ystävällisyys ja palvelualttius koettiin kaikkien vastaajien mielestä hyväksi. Yksi haastateltava toi esille myös sen, että tuttu kuljettaja tietää tarkalleen, miten paljon apua tarvitsee.

No kyllä mulla on pelkkää plussaa sanottava näistä kaikista kuljettajista joitten kans oon tehny yhteistyötä, että siinä ei oo mitään moitteen saanaa, ne on hyvin ystävällisiä ja avuliaita niin paljo ku tarvii ja kun tuntevat niin tietävät miten paljon tarvii. (H1)

Avustuksen tarpeen huomioinnin haastateltavat kokivat toteutuvan myös hyvin. Yksi haastateltavista kertoi kuljettajien auttavan esimerkiksi kauppareissuilla pakkaamalla ostoksia, ja toinen kertoi kuljettajan avustavan sisätiloista autoon ja takaisin.

Joo kyllä se hyvin huomioidaan. Kaupas kierrän kärryjen kans ja kuski odottaa kassan pääs ja auttaa keräämään tavarat pussiin ja sitte mennään. (H3)

Erinomaisesti, ei oo mitään ongelmia ollu. Hakee tarvittaessa täältä sisältä asti ja tuo tänne. (H4)

Haastateltavat kokivat kuljettajien pysyvän pääsääasiassa aikatauluissa. Joskus yhdistelykydyt ovat tuoneet haastetta aikatauluihin. Yksi haastateltavista mainitsi yhteistyön kuljettajan kanssa aikataulujen sovittelussa.

Ei oo minkäänlaista ongelmaa ollu. Enemmänki näis kimppakyydeis jos kerätään useita kyytiin niin on ollu ongelmia. (H4)

Joo ei siinä, ja jos ei pysy nii sovitellaan. (H2)

Haastateltavat kokivat yksilöllisyyden tulevan hyvin huomioiduksi kyytien aikana. Yksi haastateltavista kertoi kuljettajan osaavan ottaa huomioon oman kärsimättömyyden luonteensa.

Joo on, puoliso silloin alkuun sanoo kuskillle että mä oon vähän kärsimätön niin se osaa sitte olla odotuttamatta (H3)

Vastausten perusteella myös joustavuutta koettiin olevan hyvin kuljettajien puolesta. Yksi haastateltavista kertoi esimerkkinä kuljettajan olevan joustava, jos esimerkiksi kampaajalla asiointi venyy ajallisesti.

Hyvin on otettu vastaan jos vaikka kampaajalta joutuu myöhemmin tai aiemmin niin hyvin on sopinu.(H4)

Turvallisuus koettiin pääasiassa hyväksi, mutta yhdellä haastateltavista oli ollut yksi hieman huono kokemus. Hänet oli viety väärään osoitteeseen, mutta asiasta selvitettiin puhumalla.

No kerran on viety väärään osoitteeseen, mutta onneks osaan puhua. (H4)

Ajoneuvot koettiin kaikkien vastaajien mielestä siisteiksi ja asiallisiksi. Taksia pidettiin työväliseenä, joten siellä saattaa joskus olla esimerkiksi hiekkaa lattialla. Muuten sekä ajoneuvoja että kuljettajien pukeutumistakin pidettiin siisteinä.

no kaikkihan sen tietää että taksi on työkalu, siellä saattaa olla vähän matoolla hietaa mutta ei siellä muuten oo. (H2)

Erinomaista, kaikki pukeutumisetki on ollu hyvää. (H4)

Kyytiin sisältyvä odotusaika koettiin monen haastateltavan mielestä liian lyhyeksi. Yhdensuuntaisen matkan 10 minuutin odotusaikaa pidettiin riittämättömänä asioidessa, joten haastatellut sopivat mieluummin joko tunnin päästä paluukyydin tai yhdistivät paluukyydin mukana olevan toisen 10 minuuttia kyytiinsä

Ei mulla oo sellaisia odotusaikoja ollu. Mutta ennemmin sen nykyään sitte tarvittaes sopii taksikuskin kans että tuloo vaikka tunnin päästä hakemaan ku siinon vaan se kymmenen minuuttia. (H3)

Ei kyllä se vähän meni pilalle ku ei se oo ku 10 minuuttia enää, ainut on että jos jossain pitää käydä niin saa yhdistettyä sen paluukyyrinki siihen nii sillä tavalla saa edes kaksyt minuuttia. (H2)

Haastatteluosion vastausten perusteella kaikki haastatellut pitivät kuljetustilanteita sujuvina ja kuljettajia joustavina sekä huomioivan hyvin asiakkaiden yksilöllisyyttä. Ajoneuvot ja kuljettajat koettiin siisteiksi. Asiointimatkojen kyydityspalveluun sisältyvät odotusajat koettiin vastaajien mielestä liian lyhyiksi.

6.3 Omataksi ja tuttu kuljettaja

Kokemukset omataksioikeudesta ja tutun kuljettajan tärkeydestä nousivat esille jo aiemmin haastattelun alussa ennen varsinaisia kysymyksiä aiheesta. Haastateltavista kaikki pitivät tutun kuljettajan kanssa joustavana ja asiakkaan tarpeita paremmin huomioivana, koska tutun kuljettajan kanssa on mukavampaa kulkea eikä tarvitse selitellä omia tarpeitaan uudelle kuljettajalle.

Molemmin puolin, jos niinku lähdetään asiakkaan näkökulmasta elikkä minun näkökulmasta niin onhan se joustavuudenkin kannalta, että sun ei tarvi tota niinku selittää kenellekään niinku uudelle pitää niinku millaisia tarpeita on. (H1)

Omataksioikeutta en hae ku se on niin vaikiaa, mutta kyllä se on niin että tuttu kuski on aina tuttu kuski, on sen kans mukavee mennä. (H2)

Millä tavalla taksialan kilpailutus vuonna 2018 mielestäsi vaikutti omataksioikeuden saatavuuteen? -kysymyksen vastaukset jakoivat mielipiteitä. Osalla jatkui aiemmin toistaiseksi myönnetty oikeus, ja osalla oikeus poistettiin, jolloin ei ollut halukkuutta lähteä omataksioikeuden hakuprosessiin sen vaikeuden vuoksi.

No sehän oli se ku kuinka mä sen sanoosin. ootas ny. Ennen sitä oli helppo ku sai soittaa kellekkä tahroot että mennäänkö käymään sielä että kerkiäkkö, mutta nyt se tosiaan pitää ottaa keskustaksin kautta nii se on vähä sellaista arpapeliä että kuka tulee ja sitte toi että omataksioikeus se on niin kova prosessi että mä en siihen halua alkaa. (H2)

Mä oon niin vähän käyttäny ja mulla on alusta asti ollu koko ajan se omataksioikeus niin en oikeen tiedä. Piti se anoa silloin aluksi se oikeus mutta se oli ennen tuota kilpailutusta.(H3)

Huomioon otettavat sairaudet/vammat (osaako tuttu ottaa paremmin huomioon) -kysymykseen kaikki haastatellut vastasivat jollain tavalla tutun kuljettajan osaavan ottaa paremmin huomioon.

Osa ja justiin ettei tarvi selvittää. Mustaki nyt saa vieras taksi sen kuvan että mä pääsen että minkä takia mä ny taksia tarvin. Mutta oma kuljettaja tietää ja ei tarvi sitä selvittää kaikille.(H3)

Millaisia eroja palvelun sujuvuudessa mielestäsi on keskukselta/suoraan kuljettajalta kyytiä tilattaessa? -kysymykseen sain laajan hajonnan vastauksia. Yksi vastaajista on jättänyt omataksioikeuden päättymisen jälkeen kokonaan tilaamatta keskuksen kautta kyydin säännöllisille ostosreissuilleen, ja soittaa haluamalleen tutulle takseille kustantaen matkat kokonaisuudessaan itse, yksi ei ollut koskaan tilannut keskuksen kautta kyytiä, ja toinen ei ollut koskaan tilannut kyytiä suoraan kuljettajalta. Aiemmissa osioissa ilmeni myös, että taksi ei ole välttämättä saapunut ollenkaan

paikalle keskuksen kautta tilattaessa, ja aikatauluissa koetaan muutoinkin suurta epävarmuutta, jos kyytiä ei saa sopia suoraan kuljettajan kanssa.

No emmä tierä ku tuloo niin harvoon tilattua se kyyti (keskuksesta). Helppoon on ku näihin kauppareissuuhin soitan vaan sen kenen kyytis haluan mennä nii sovitaan että koska mennään kauppaan. Mutta silloin mennään ku taksi ehtii. Onhan se helpompi ku tilaat suoraan kuljettajalta, ku tänäpäivänä ku tilaat sen keskuksesta niin sulla ei oo mitään muuta tietoa ku se että se on joku joka on lähellä vapaana. Sitte taas se jotta se ei oo läheskään niin varmaa se aikataulu, ennen ku sä sait sen tilata suoraan taksilta niin tiesit että koska se taksi tulee. Pari kolme kertaa on käyny niin että taksi ei oo tullu ollenkaan. Onneksi ei oo tarvinnu silloin olla tiettyyn aikaan jossain. (H2)

Ei oo tarvinnu ikinä keskuksesta tilata. (H3)

Ei oo tätä, en voi verrata kun suoraan keskuksesta vaan on tilannu. (H4)

Kysyessäni siitä, mikä on haastateltavien mielestä kohtuullinen omavastuuosuus, olivat kaikki vastaukset melko yhteneviä siitä, että nykyinen, julkisen liikenteen hintoja vastaava omavastuuosuus on kohtuullinen.

Kyllä mun mielestä tota se mitä tällä hetkellä on näistä kyydeistä niin kyllä se on ihan kohtuullinen se kyydin omavastuuosuus, että ei siinä oo mitään sanottavaa. (H1)

Nykyinen, mikä tää muutama euro on joka johonki on sidottu niin se on hyvä. Bussimaksun hinnalla niin se on ihan kohtuullinen. (H4)

Haastatellut pitivät tuttua kuljettajaa tärkeässä asemassa, ja kaikki heistä hoitaisivat matkansa mieluummin tutun kuljettajan kyydissä. Omataksioikeuden hakeminen koettiin hankalaksi ja osa maksaa kyytinsä mieluummin kokonaisuudessaan tutulle taksille itse, kuin käyttää tilausvälityskeskuksen kautta saatavaa taksia. Osalla haastatelluista ei ollut kokemusta omataksioikeudesta, mutta he kertoivat tutun kuljettajan osaavan ottaa sairaudet ja vammat paremmin huomioon. Kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä kyytien omavastuuosuuden määrään, ja sitä pidettiin kohtuullisena.

6.4 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotuksia ei kenelläkään haastatteluun vastanneista muihin kohtiin ollut, kuin kyydin tilaamiseen. Ajatukset liittyivät lähinnä omataksioikeuteen ja suoraan kuljettajalta kyydin tilaamisen helppouteen.

No emmä tiedä onko muuta ku se että paluu vanhahan, että saisit tilata sen taksin vaikkahan sitte kenenkä tahrot että. Koska mä tiedän sen että monet muutki on jättäny tämän palvelun kokonaan pois ku ei välttämättä tunne kuskia ja on menny niin hankalaksi. (H2)

Se on se suoraan taksille, eikö se ollu ennenki. Varmasti on toimivampi ku tuonne keskukseen. (H3)

No yhtäkkiä vaan tuloo mieleen sellaanen että mitä jo ennen tätä haastattelua pohdiin että minkä takia pitää olla erikseen kela ja sosiaalitaksi että miksei niitä keskuksia voira yhdistää. Ja sitte tietysti se että pitääas kehittää sitä että on oikeus siihen että laitetaan tietty matka kortille, että vois olla se oma tietty taksi että olis se omataksioikeus. (H4)

Haastateltavat toivat esiin vastauksissaan asiointimatkojen odotusajan olevan liian lyhyt, ja sitä voisi pidentää. Kahdella haastateltavista oli erityisesti pankissa asiointi mielessä ja he kertoivat, ettei nykyinen kyyditykseen sisältyvä odotusaika riitä varsinkaan, jos joutuu jonottamaan.

Kymmenen minuuttia jos poikkeaa, niin ei kyllä ehdi ku kukkaron ottaa pankilla esille. Sais se ny olla vähä pidempi, on se vähä nafti. Jos sitä johonki tarvii sitä aikaa niin ei siinä kymmenes minuutis oikeen ehdi. (H4)

No se on se kymmenen minuuttia nii se on ihan hanurista suoraan sanottuna. Jotta periaattes sä et kerkiä, ei se ainakaan pankis riitä jos vähänkää joutuu jonottamaan. (H2)

Kehitysehdotuksia haastatelluilla oli omataksioikeuteen ja asiointimatkojen odotusaikoihin. Haastateltavat halusivat selkeyttä kyydin tilaamiseen sillä, että kaikentyyppiset kyydit voisi tilata yhdestä puhelinnumerosta ja, että he saisivat kulkea tutun kuljettajan kyydillä. Asiointimatkoihin sisältyvää kymmenen minuutin odotusaikaa toivottiin pidemmäksi.

6.5 Muuta huomioitavaa

Haastattelun viimeisessä osiossa kysyin mieleen painuneista kyytikokemuksista, ovatko jotkin asiat muuttuneet palvelussa ajan kuluessa ja miten tasavertaisuus sekä arkeen kuuluvien tarpeellisten kuljetuspalveluiden saatavuus kunkin kohdalla toteutuu. Mitään erityisiä mieleen painuneita kyytikokemuksia haastateltavilla ei ole ollut, lukuun ottamatta yhtä väärään osoitteeseen kuljetusta Kela-kyydin aikana, mutta muuten kaikilla oli lähinnä säännöllisiä menoja rutiininomaisesti. Palvelussa ajan kuluessa muuttuneen koettiin tilaustavan, jonka koettiin ennen olleen helpompaa suoraan kuljettajilta tilattaessa. Tasavertaisuuden ja tarpeellisten kuljetuspalveluiden saatavuus koettiin hyvänä ja toteutuvan kaikkien haastateltujen mielestä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä osiossa käsittelen tutkimusaineistossa esille tulleita kokemuksia ja vertaan niitä asiakastyytyväisyyden teorian tietoon sekä asettamiini tutkimuskysymyksiin. Käsittelen aiheet tutkimuskysymysten kautta.

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli: Miten asiakkaat ovat kokeneet vammaispalvelulain mukaiset taksikyydit? Tässä kysymyksessä oleellisena tietona esittäytyvät kokemukset kuljetusten valmistelusta ja niiden ajalta. On myös tärkeää vertailla teorian tietoa asiakastyytyväisyydestä haastattelussa esiin tulleisiin seikkoihin. Tärkeimpänä teorian tietona tästä pidän Eräsalon (2011, 17) mainintaa siitä, että palvelun laadun mittaaja on aina toinen ihminen eli asiakas. Hän kertoo yrityksillä myös olevan omia laatua mittaavia määritelmiään, mutta tässä opinnäytetyössä käsitellyissä vammaispalvelulain mukaisissa taksikyydeissä jokaisella taksilla ovat kunnat palvelun maksajina määritelleet vähimmäisvaatimukset, jotka perustuvat hinnoitteluun ja taksin varustetasoon.

Tutkimustulosten perusteella voin todeta kaikkien haastatteluun vastanneiden olevan tyytyväisiä taksikyyteihin ja Draft convention on the rights of the persons with disabilities (2006) -sopimuksen artiklassa 3 mainitut esteettömyyden, yhdenvertaisten mahdollisuuksien sekä osallisuuden ja yhteiskunnallisen osallistumisen kohdat toteutuvat kyseisissä kuljetuksissa. Kaikki haastateltavat kuitenkin toivat esille toiveen tutun kuljettajan kanssa toimimisesta, ja sama asia nousi esille myös kysymyksissä, jotka eivät käsitelleet omataksioikeutta ja tuttua kuljettajaa. Haastateltavien mielestä tutun kuljettajan kanssa matkat sujuvat mukavammin ja yksilöllisyys osataan ottaa paremmin huomioon. Kyydin tilaaminen koettiin helpoksi ja joustavaksi suoraan kuljettajan kautta, kun taas tilausvälityskeskuksesta tilaaminen koettiin hankalaksi. Osa vastaajista toi esille epävarmuuden kyydin saatavuudessa tilausvälityskeskuksen kautta sekä epävarmuuden siitä, kuka tulee kyyditsemään. Lisäksi osa vastaajista ei haluaisi selitellä tarpeitaan ja odotuksiaan aina uudelle kuljettajalle. Osa haastatteluun vastanneista oli kuitenkin jättänyt hyödyntämättä vaatimuksen kyytien yksilöllistä järjestämistapaa kohti josta Rätty (2010, 182) kirjoittaa esimerkkeinä olevan tutun taksinkuljettajan käyttöoikeus tai jokin muu sairauden tai vamman huomioonottava kyydin järjestämistapa, joka turvaisi yksilöllisiä tarpeita. Mielestäni joksikin muuksi tavaksi voisi lukeutua sellainen tilanne, jossa asiakkaalla

on suuria vaikeuksia esimerkiksi pyörätuolin tai muun apuvälineen kanssa liikkumisen vuoksi hoitaa asiointejaan nopeasti, jolloin kyydin korvattava odotusaika voisi olla pidempi kuin haastateltujen mainitsema 10 minuuttia.

Haastateltavat kokivat kuljetukset kuitenkin turvallisiksi ja joustaviksi riippumatta siitä, oliko kuljettaja entuudestaan tuttu, joten tällä perusteella kuljetustilanteiden voidaan kuitenkin sanoa olevan laadukkaita. Haastateltujen vastauksissa ilmenee selvästi halu olla yhteistyökumppaneita kuljettajien kanssa, jolloin kuljetukset toteutuisivat mahdollisimman vaivattomasti. Yhteistyön toteutumisesta on kuitenkin vastausten perusteella epätietoisuutta niillä henkilöillä, joilla ei ole omataksioikeutta. Haastateltavat kokivat koko kyyditysprosessin kyydin tilaamisesta sen toteutumiseen olevan helppoa ja miellyttävää, jos saisi soittaa suoraan omalle kuljettajalleen. Kaikilla vastaajista ei ollut kokemusta omataksioikeudesta, mutta silti se koettiin jo mielikuvana arkea helpottavaksi. Samankaltaisia tuloksia esiintyy myös Nikkasen ja Kaarelan (2014, 39) opinnäytetyön tuloksissa, jossa he kertovat erityisesti ikäihmisille olevan tärkeää päästä rupattelemaan tutun kuljettajan kanssa kuljetuksen aikana ja monelle asiakkaalle kyyditys saattaa olla ainoa sosiaalinen kontakti päivän aikana.

Vammaispalvelulain mukaisen kyytioikeuden hakeminen ja saaminen kunnasta koettiin haastateltavien mielestä helpoksi, joten vastausten perusteella tämä hoituu hyvin molemmissa kunnissa. Vammaispalvelulakiin (L 3.4.1987/380) peilaten lain tarkoitus edistää vammaisten yhdenvertaisuutta ja poistaa vammaisuudesta johtuvia esteitä toteutuu molempien kuntien alueella, sillä oikeuksia kuljetuksiin myönnetään haastatelluiden mielestä hyvin.

Vastauksissa oli paljon yhteneväisyyksiä omataksioikeuteen ja tutun kuljettajan tärkeyteen ja miksi ei olisi, saavathan vammattomatkin ihmiset valita itse, millä taksilla kulkevat. Oli kuitenkin ilahduttavaa huomata, että haastateltavien mielestä palvelu oli kuitenkin laadukasta, oli kyseessä tuttu taksi tai ei. Kuljettajat koettiin erittäin palvelualttiiksi, turvallisiksi ja ystävällisiksi. Vastaukset tukevat hyvin Aarnikoivun (2005, 82) kirjoittamaa teoriaa siitä, että luottamusta herättävä mielikuva tulee asiakkaalle sen mukaan, miten paljon asiakaspalvelija osoittaa kunnioitusta, ystävällisyyttä ja empatiaa sekä vaivannäköä. Vastausten perusteella voimme siis päätellä

asiakastytyväisyyden olevan hyvällä tasolla kuljetusten aikana ja kuljettajien ammattitaidon olevan laadukkaalla tasolla Ilmajoella ja Kurikassa.

Vammaispalvelulain mukaisiin kyyteihin sisältyy omavastuuosuus, joka vastaa julkisen liikenteen matkasta aiheutuvia kuluja saman mittaisella matkalla. Haastateltavat kokivat Ilmajoella ja Kurikassa summan olevan kohtuullinen. Tämän perusteella haastateltujen henkilöiden tyytyväisyys omavastuuosuuteen on myös kohdallaan.

Toisena tutkimuskysymyksenäni oli: Miten vammaispalvelulain mukaisia taksikyytejä voitaisiin asiakkaiden mielestä kehittää? Teemahaastattelun tässä osiossa esille nousseet asiat olivat jälleen tutun kuljettajan kyydillä kulkemisen mahdollisuus ja asiointimatkojen odotusajan pidentäminen. Näihin molempiin on kuitenkin jokaisella mahdollisuus hakea yksilöhuollon päätöstä, kuten Rätty (2010, 182) kertoo tällaisen olevan mahdollista juuri vakiotaksia tai muuta yksilöllistä palvelua varten. Kaikki haastatellut henkilöt toivoivat selkeyttä kyytien tilaamiseen ja siihen, kenen kyydissä menevät matkansa. Useat puhelinnumerot erityyppisten matkojen tilaamiseen koettiin haastavaksi ja siihen toivottiin selkeyttä sillä, että kyydit saisi tilatuksi yhdeltä kuljettajalta. Kymmenen minuutin odotusaika asiointimatkoilla koettiin riittämättömäksi ja siihen toivottiin pidennystä. On varsin ymmärrettävää, ettei niin lyhyt aika aina riitä asiakkaille, joilla on monissa tapauksissa liikuntarajoitteita ja apuvälineitä.

Asiakkaiden hyvinvoinnin ja yhdenvertaisuuden edistämisen vuoksi olisi tärkeää miettiä, miten näitä asioita voitaisiin kehittää. Toki kuntien budjetit ovat tiukilla ja säästöä tehdään myös taksikyydeistä ja vaihtoehtoisia keinoja kyytien toteuttamiselle harkitaan, mutta kannattanee selvittää, voisiko tutun kuljettajan kyydillä kulkeminen vaikuttaa esimerkiksi siihen, miten asiakkaan kanssa ollaan valmiita joustamaan odotusajoista kuljettajan mielestä. Uskon itse ainakin suurimman osan taksin-kuljettajista voivan mielellään joustaa hieman odotusaikojen pituudesta tapauksissa, joissa kuljetettava on tuttu henkilö ja kyytien aikataulut sovitaan asiakkaan kanssa suoraan.

Haastatteluvastausten perusteella Ilmajoella ja Kurikassa toteutetaan sosiaalityössä aktiivisesti asiakkaiden valtaannuttamista ja osallisuuden tukemista, sillä yk-

silöllisiä kuljetuspalveluita myönnetään asiakkaille heidän tarpeidensa mukaan. Valtaannuttamisesta ja osallisuuden tukemisesta kirjoittaa myös Niemelä (2017, 202) kertomalla, että sosiaalityön funktioiksi tekemisen tasolla jäsentyvät osallistumiseen sekä osallisuuteen ja itsensä toteuttamiseen aktivoiminen. Hän kertoo myös sosiaalityön tarkoituksena olevan vähimmäisresurssien turvaaminen ja asiakkaiden valtaannuttaminen täysivaltaisiksi kansalaisiksi ja omien etujensa ajajiksi. Myös Eriksson (2008, 176) kertoo, että arjessa sosiaalinen osallisuus näkyy erityisesti siinä, miten paljon omaehtoista toimivuutta siihen sisältyy ja itsemääräämisoikeuden ja omaehtoisen toimimisen päivän kulussa tekevän siitä mielekkäämpää ja mahdollistavan onnellisemman elämän vammaisille henkilöille. Vaikka opinnäytetyötäni varten haastatelluilla Ilmajoen ja Kurikan asukkailla onkin hyvät kuljetuspalvelumahdollisuudet ja osallisuutta sekä osallistumista yhteiskunnalliseen toimimiseen tuetaan näissä kunnissa hyvin, saattaa olla aihetta selvittää jatkossa, onko kaikilla asiakkailla tarpeeksi tietoa ja osaamista hakea kaikkia tarpeellisia yksilöllisiä palveluita kuten oikeutta tuttuun taksiin tai odotusajan pidentämiseen yksilöllisiin syihin vedoten.

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (A 18.9.1987/759) 1§ määrittää kuntien velvoitteet vammaisten henkilöiden itsenäisyyden ja tasavertaisuuden tukemiseen seuraavasti: ”Kunnan tulee ehkäistä ja poistaa vammaisten henkilöiden toimintamahdollisuuksia rajoittavia esteitä ja haittoja siten, että he voivat toimia yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä.” Opinnäytetyöni tutkimustulosten perusteella edellä mainitun asetuksen 1§ toteutuu hyvin Ilmajoella ja Kurikassa, sillä asiakkaiden tasavertaisuutta yhteiskunnassa tuetaan hyvin myöntämällä yksilöityjä kuljetuspalveluita vammaisille henkilöille. Esteettömyyden edistäminen tulee varmasti vielä lisääntymään myös Kurikassa ja Ilmajoella, sillä Invalidiliitto (20.9.2019) kertoo artikkelissaan nykyisen hallitusohjelman tavoitteena olevan muun muassa uuden liikennepalvelulain ja kuntien kuljetuspalveluiden toimivuuden arviointia. Artikkelissa kerrotaan tämänhetkisten epäkohtien olevan taksipalveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen liittyviä, ja ne liittyvät vahvasti esteettömyyteen opinnäytetyöni aiheena olevissa palveluissa.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessini on ollut pitkä ja hankala taival. Välillä minulla on ollut motivaatio täysin hukassa työn tekemiseen, ja siksi prosessi on venynyt parin vuoden mittaiseksi. Olen ollut työelämässä ja koulurytmi katosi täysin, kun etätehtävät lisääntyivät ja läsnäolo koululla vähentyi. Vaikka mielekäs aihe työlleni löytyikin melko nopeasti, en saanut sitä alulle kovin nopeasti. Työ on kuitenkin vaivannut mieltä jatkuvasti, joten en halunnut odottaa opiskeluoikeuden päättymistä ja jäädä valmistumatta vaan aloin toden teolla toteuttamaan tutkimustani alkuvuodesta 2020 saatuaani teemahaastattelurungon valmiiksi.

Työskentelin taksinkuljettajana ja opiskelin sosiaalialalla, joten tuntui mielekkäältä ottaa aihe, joka koskettaisi sekä senhetkistä että tulevaa ammattiani. Taksinkuljettajan työssä olen tavannut paljon erilaisia ihmisiä, joista osa on ollut vammaispalvelun mukaisen taksipalvelun käyttäjiä. Sain kuulla arjessa paljon palautetta ja kommentteja palvelun toimivuudesta ja laadusta varsinkin taksialan uudistuksen jälkeen, joten ajattelin siinä olevan hyvä aihe opinnäytetyölle.

Aloitin opinnäytetyöni allekirjoittamalla yhteistyösopimuksen Kurikan vammaisneuvoston kanssa ja tämän jälkeen jatkamalla haastatteluilla, joihin olikin yllättävän vaikeaa löytää haastateltavia. Sain kuitenkin neljältä henkilöltä erittäin hyvää materiaalia työni pohjaksi. Nauhoitin haastattelut, minkä jälkeen litteroin vastaukset sanatarkasti jättäen omat puheosuuteni kirjoittamatta. Litterointi vei yllättävän paljon aikaa, vaikka valmista materiaalia tulikin yhteensä vain noin 20 sivua. Tämän jälkeen tein työni tulososuuden, jonka myös esittelin seminaarissa tammikuussa 2020. Vasta tämän jälkeen aloitin työni teoriaosuuden kirjoittamisen. Mielestäni tämä oli pääosin hyvä ratkaisu, mutta olisin voinut joitain osia teoriasta kirjoittaa jo ennen haastatteluja, jotta kirjoitustaitoni ja reflektiokykyni olisivat pysyneet paremmin muistissa. Pidän toki paineen alla työskentelystä, mutta huomasin aikatauluni käyvän liiankin tiukaksi, varsinkin työskennellessäni samanaikaisesti kokoaikatyössä lastensuojelussa. Vaikka sainkin esiteltä työni huhtikuun 2020 seminaarissa, ei työ ollut kuitenkaan vielä päätöksessä, vaan täydennettävää oli paljon. Lisähaasteita kevään aikana toi koronaviruspandemia, jonka vuoksi kirjastot suljettiin ja jouduin etsimään lähes kaiken teoriamateriaalin sähköisessä muodossa.

Aluksi ajattelin tekeväni haastatteluita myös kehitysvammaisille ja työelämän edustajillekin, mutta ymmärsin työstäni tulevan silloin liian laaja. Myös lupaprosessi olisi vienyt turhan paljon aikaa holhottavien kohdalla, joten päädyin haastattelemaan vain täysi-ikäisiä täysivaltaisia henkilöitä.

Mielestäni asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tärkeää aina ja erityisesti vammaisten ääni tulisi saada paremmin näkyville, sillä kaikilla heistä ei välttämättä ole ketään puolestapuhujaa. Monilla vammaisilla henkilöillä on käytössään apuvälineitä, ja he tarvitsevat yhteiskunnan muutosta esteettömämmäksi, joten opinnäytetyöni voi auttaa kyydityspalveluita järjestäviä tahoja miettimään, miten voisivat edistää palveluiden fyysistä ja henkistä esteettömyyttä. Henkisellä esteettömyydellä tarkoitan palveluiden hankkimisen helpottamista ja samanarvoisuuteen pyrkimistä esimerkiksi taksin tilaamisessa. Mielestäni opinnäytetyössäni nousee esiin monia seikkoja, joiden perusteella voidaan miettiä, toteutuvatko vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten asiakkaiden edut parhaalla mahdollisella tavalla heidän osallisuutensa ja osallistumisensa edistämiseksi.

Jatkotutkimusaiheena opinnäytetyölleni voisi olla laajempi kyselytyyppinen asiakastyytyväisyysmittaus kuljetuspalveluista tai kysely, jossa mitattaisiin asiakkaiden tietoisuutta omista lainmukaisista oikeuksistaan vammaispalveluihin, mukaan lukien kuljetuspalveluihin.

Opinnäytetyöprosessin alkaessa en ollut varma oikein mistään työn tekemiseen liittyvistä vaiheista, joten olen kiitollinen ohjaavalle opettajalleni Mirva Siltakorvelle rehellisistä ja asianmukaisista neuvoista työn tekemiseen. Tiesin opinnäytetyön olevan tärkeä omaa oppimista tukeva työ ja tuovan eteeni tietoa, jota minun täytyisi osata tulkita kriittisesti ja reflektoida omaa toimintaani ja ajatuksiani niin, että pystyn pitämään ammatillisen ja eettisen roolin. Asiakastyön kannalta minulle oli kuitenkin selvää, että työni tulee sisältämään tärkeää tutkimustietoa, jolla voidaan arvioida asiakastyön menetelmiä ja saada tietoa eri elämäntilanteissa olevien asiakkaiden tarpeista. Lisäksi tiesin, että työni tulee mahdollisesti sisältämään huono-osaisuutta tuottavien rakenteiden arviointia ja vaikuttamista osallisuutta tukevaan työhön yhteistyössä paikallisen vammaisneuvoston kanssa. Olen oppinut opinnäytetyöprosessin aikana erityisesti reflektiivistä, tutkivaa ja kehittävää työtettä sekä oppinut tuottamaan uutta tietoa tutkimuksen kautta. Olen saanut myös lisää osaamista

SeAMKin (2017) Sosiaalialan opetussuunnitelmassa listattuihin sosiaalialan kompetensseihin, kuten yhteiskunnalliseen ja rakenteelliseen osaamiseen, jolla voin yhä paremmin sosionomina tukea osallisuutta ja toimia moniammatillisissa verkostoissa arvioiden asiakkaiden palveluntarpeita sekä ohjata heitä oikeiden palveluiden piiriin. Opinnäytetyötä tehdessäni olen oppinut käyttämään tutkimusmenetelmiä, jotka ovat johtaneet sosiaalialaa kehittävään tutkimukseen arvokkaan asiakasnäkökulman kautta.

Olen oppinut prosessin kautta ennakoimaan tulevaisuudessa paremmin tutkimustyön haasteita, kuten lupaprosesseja ja suunnitelmallisuutta tutkimustyössä. Olen opinnäytetyön tekemisen kautta myös syventänyt osaamistani palvelujärjestelmistä ja osallisuuden merkityksistä ja näin kehittänyt omaa ammatillista osaamistani tulevassa työssäni sosionomina.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005 Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Arene. 2018. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. [Verkojulkaisu]. [Viitattu: 19.5.2020]. Saatavana: <http://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>

Asetus 18.9.1987/759. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.

Draft convention on the rights of persons with disabilities. 2006. [Verkojulkaisu]. [Viitattu: 13.5.2020]. Saatavilla: <https://www.un.org/esa/soc-dev/enable/rights/ahc8adart.htm>

Eriksson, S. Erot, erilaisuus ja elinolot-vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 3. 2008. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry. [Verkojulkaisu]. [Viitattu: 20.5.2020]. Saatavana: <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/kehitysvammaliiton-tutkimuksia-3.pdf>

Eräsalo, U. 2011 Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark Oy.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Helsingin yliopisto. 24.3.2020. Tutkimusetiikka. [Verkkosivu]. [Viitattu: 19.5.2020]. Saatavana: <https://www.helsinki.fi/fi/tutkimus/tutkijan-palvelut/tutkimusetiikka>

Hiekkämäki, M. 2006. Taksi vie, taksi tuo: Jyväskylän vammaisneuvoston asiakastytyväisyyskysely. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. [Verkojulkaisu]. Opinnäytetyö. [Viitattu: 12.5.2020]. Saatavilla: <https://www.theseus.fi/handle/10024/17817>

Hirsjärvi S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ilmajoen kunta. 20.12.2019. Likuma -kortin lähete asiakkaille 2019. [Verkkosivu]. [Viitattu: 10.5.2020]. Saatavana: <https://ilmajoki.fi/hyvinvointi-sosiaali-terveys/vammaispalvelut/kuljetuspalvelut/>

Invalidiliitto. Ei päiväystä. Miltä hallitusohjelma näyttää vammaispoliittisesta näkökulmasta? [Verkkosivu]. [Viitattu: 12.5.2020]. Saatavana: <https://www.invalidiliitto.fi/hallitusohjelma>

- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kuntayhtymä JIK. Ei päiväystä. Kuljetuspalvelut. [Verkkosivu]. [Viitattu: 10.5.2020]. Saatavana: https://www.jikky.fi/palvelut/ikaantyvien_palvelut/tukipalvelut/kuljetuspalvelut
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä tukitoimista. (L 3.4.1987/380.)
- Leinonen, M. Otonkorpi-Lehtoranta, K. & Heiskanen, T. 2017. Kyselyhaastattelu. Teoksessa: M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori. (Toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 87-110.
- Niemelä, P. 2017. Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärtämisen perustana. Teoksessa: M. Mäntysaari, A. Pohjola & T. Pösö. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 183-202.
- Nikkanen, J-M & Kaarela, V. 2014. Asiakastyytyväisyyskysely vammaispalvelulain mukaisista taksikyydeistä kunnassa x. [Verkkojulkaisu]. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. [Viitattu: 16.3.2020]. saatavilla: <https://www.theseus.fi/handle/10024/80363>
- Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. 2017. Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa: M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori. (Toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 413-426.
- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa: M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori. (Toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 427-442.
- Räty, T. 2010. Vammaispalvelut, vammaispalvelujen soveltamiskäytännöt. Helsinki: Kynnys ry.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [Verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [Ylläpitäjä ja tuottaja] [Viitattu: 12.5.2020]. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelma-opetus/>
- SeAMK. 15.8.2017. Sosiaalialan opetussuunnitelma. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [Viitattu: 20.5.2020]. Saatavana: <http://oldops.seamk.fi/opsweb.seamk.fi/index1c1c.html?code=SOSALA-2014>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. [Verkkokirja]. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. [Luettu: 20.3.2020]. Saatavana: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118> vaatii käyttöoikeuden.

VANE, vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta. 11.2.2020. Kirje kunnille: Vammaisten henkilöiden osallistaminen kunnalliseen päätöksentekoon. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: VANE. [Luettu: 19.5.2020]. Saatavana: <https://vane.to/documents/2308875/15721737/Kirje+kunnille+Vammaisten+henkil%C3%B6iden+osallistaminen+kunnalliseen+p%C3%A4%C3%A4t%C3%B6ksentekoon.docx/a705c5c0-72dc-2584-c1cf-0e61b637d8f0>

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4 uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Wiles, R. 2013. What are qualitative research ethichs. London: Bloombury academic.

Yhyres me päriätähän. 2018. [Verkkajulkaisu]. Kurikka: Kurikan vammaispoliittinen ohjelma 2019-2024. [Viitattu 18.5.2020]. Saatavana: <https://kurikka.fi/wp-content/uploads/2019/06/Kurikan-kaupungin-vammaispoliittinen-ohjelma-1.pdf>

LIITTEET

Liite 1. Opinnäytetyön teemahaastattelupohja

Liite 2. Saatekirje

Liite 1. Opinnäytetyön teemahaastattelupohja

Asiakastyytyväisyys vammaispalvelulain mukaisissa taksikydeissä
JIK:n alueella

opinnäytetyön teemahaastattelupohja

Eetu Latvala SOS16B

Tutkimuskysymykset:

Miten asiakkaat ovat kokeneet VPL mukaiset taksikyydit?

Miten VPL -kyytejä voitaisiin asiakkaiden mielestä kehittää?

Miten olet kokenut kyytien tilaamiseen ja valmisteluun liittyvät tilanteet?

- välityskeskuksen toiminta ja kyytien sopiminen
- VPL -kyytioikeuden hakeminen ja saaminen kunnasta
- lainmukaisuus kyytien määrässä ja toteutumistavassa
- yhteydenpito kuljettajiin ja saako kyydin tarvittaessa helposti/nopeasti
- Tärkeimmät seikat hyvän kyydityskokemuksen kannalta?

Miten olette kokeneet kuljetustilanteet?

- Palvelun ystävällisyys ja palvelualttius
- Avustuksen tarpeen huomiointi
- Aikatauluissa pysyminen
- yksilöllisyyden huomioiminen
- joustavuus
- turvallisuus
- ajoneuvon siisteys
- riittävä kyytiin sisältyvä odotusaika asioiden hoitamiseen

Kokemukset omataksioikeudesta tai tutun kuljettajan tärkeydestä?

-Millä tavalla taksialan kilpailutus v.2018 mielestäsi omataksioikeuden saatavuuteen?

-huomioon otettavat sairaudet/vammat? (Osaako tuttu ottaa paremmin huomioon)

-Millaisia eroja palvelun sujuvuudessa mielestäsi on keskuksesta/suoraan kuljettajalta kyytiä tilattaessa?

-Mikä on mielestäsi kohtuullinen omavastuuosuus?

Kehitysehdotukset?

-kyytien tilaaminen?

-Taksioikeuden hakeminen ja saaminen?

-Kuljettajien ammattitaito?

-Autojen kunto ja varustelu?

-Avustustilanteet?

-Odotusaika asiointimatkoilla?

-Vähintään lainmukaisen kyytimäärän ja -tavan toteutus?

Muuta huomioitavaa?

-mieleen painuneita kokemuksia kyydeissä?

-Jos olet käyttänyt palvelua kauan, ovatko jotkin asiat muuttuneet ajan kuluessa?

-Miten mielestäsi tasavertaisuus ja tarpeellisten arkeen kuuluvien kuljetuspalveluiden saatavuus toteutuu kohdallasi?

Liite 2. Saatekirje

Tervehdys taksipalveluita käyttävä henkilö,

opiskelen sosionomiksi Seinäjoen ammattikorkeakoulussa ja tavoitteenani on tehdä opinnäytetyö aiheesta: asiakastyytyväisyys vammaispalvelulain mukaisissa taksikyydeissä JJK:n alueella. Toteutan opinnäytetyöni haastattelulla, jonka nauhoitan ja nauhoituksen pohjalta kirjoitan työhöni tutkimuksen kannalta tärkeitä asioita. Haastattelukysymykset liittyvät asioihin, jotka vaikuttavat tyytyväisyyteen taksilla tapahtuvissa kuljetuspalveluissa ennen matkaa, matkan aikana ja sen jälkeen. Haluaisin teiltä mahdollisimman rehellisiä ja aitoja omakohtaisia kokemuksia, jotta kyytipalveluiden hyvät kokemukset ja mahdolliset kehittämisen kohteet tulisivat monipuolisesti esille. Kaikki vastaukset anonymisoidaan niin, ettei teitä vastaajina voida tunnistaa.

Jos teillä herää kysymyksiä, voitte olla yhteydessä sähköpostilla tai soittamalla. Alla löydät yhteystietoni.

eetu.latvala@seamk.fi

040 4126238

Eetu Latvala

Annan suostumukseni vastausten keräämiselle ja niiden julkaisemiselle opinnäytetyössä:

Allekirjoitus, nimenselvennys ja päivämäärä:

