



Palveluliikenteen asiakastyytyväisyyskysely
Case: Keminmaan kunta

Johanna Hoppari & Maria Häkkinen

Kaupan ja kulttuurin toimiala
Liiketalouden koulutusohjelman opinnäytetyö
Tradenomi

KEMI 2013

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU, Liiketalous

Koulutusohjelma:	Logistiikka
Opinnäytetyön tekijä(t):	Johanna Hoppari & Maria Häkkinen
Opinnäytetyön nimi:	Palveluliikenteen asiakastyytyväisyyskysely Case: Keminmaan kunta
Sivuja (joista liitesivuja):	35 (9)
Päiväys:	15.11.2013
Opinnäytetyön ohjaaja(t):	Valli Satu
<p>Opinnäytetyömme aiheena on asiakastyytyväisyyskysely Keminmaan palveluliikenteen käyttäjille. Opinnäytetyömme tavoitteena on tutkia palveluliikenteen käyttäjien tyytyväisyyttä Keminmaan kunnassa. Opinnäytetyömme toimeksiantajana on Keminmaan kunta.</p> <p>Opinnäytetyömme teoriaosassa käsittelemme palveluliikennettä lainsäädännön kautta. Teoriaosassa hyödynnämme tietoa kuntaliiton sivuilta palveluliikenteen kilpailuttamisesta sekä sosiaali- ja terveysministeriön tutkimuksista liittyen palveluliikenteen järjestämiseen. Lisäksi käytämme tutkimusmenetelmiin liittyvää kirjallisuutta perusteltaessa tutkimusmenetelmää.</p> <p>Opinnäytetyössämme käytämme kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksessa tehdään Keminmaan kunnan palveluliikenteen reiteillä haastattelututkimus palveluliikenteen käyttäjien kesken. Haastattelujen jälkeen vastaukset analysoidaan ja vastauksista tehdään johtopäätökset.</p> <p>Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 34 Keminmaan palveluliikenteen käyttäjää. Tutkimuksessa saatujen vastausten mukaan käyttäjät ovat tyytyväisiä palvelulinjan toimintaan. Palveluliikenteen käyttäjät toivoivat iltapäiväkuljetuksia normaalikuljetusten rinnalle myös kuljetuksia vanhusten yhteisajanviettoihin. Tutkimuksessa nousi korostetusti esille palvelulinjan sosiaalinen merkitys palvelulinjan käyttäjille. Kuljettajat saivat erittäin paljon positiivista palautetta asiakaspalveluhenkisyydestä, kohteliaisuudesta sekä avuliaisuudesta.</p>	
Asiasanat: Palveluliikenne, henkilöliikenne, julkinen liikenne	

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Business

Degree programme:	Logistics
Author(s):	Johanna Hoppari & Maria Häkkilä
Thesis title:	Customer satisfaction survey of service transport users, case municipality of Keminmaa
Pages (of which appendixes):	35 (9)
Date:	15 November, 2013
Thesis instructor(s):	Valli Satu
<p>The thesis examines customer satisfaction of service transport through a survey in the municipality of Keminmaa. This thesis was commissioned by the municipality of Keminmaa. The aim of this thesis is to examine service transport users' satisfaction in the municipality of Keminmaa.</p> <p>The theoretical part of this thesis deals with service transport through legislation. In the theoretical part, we utilize the information received from the website of the association of Finnish Local and Regional Authorities concerning invitations to tender. In addition, we utilize information from research related to the organization of service transport by the Ministry of Social Affairs and Health. Furthermore, we use literature discussing research methods to justify the choices of the methods.</p> <p>In our thesis we use both quantitative and qualitative research methods. We interviewed service transport users in the municipality of Keminmaa. After the interviews, the answers were analyzed and conclusions drawn on the basis of the answers.</p> <p>In this customer satisfaction survey, 34 service transport users from the municipality of Keminmaa responded. According to the results of customer satisfaction survey, the service line functions well and users were satisfied with the service transport. Service transport users would want to have afternoon transportation organized in addition to the transport scheduled at present. In addition, respondents would want to have transports organized for the co-recreation functions for senior citizens. The results of this study emphasize the importance of the social aspect of service transports. Drivers received positive feedback largely on their customer service orientation, politeness and readiness to help.</p>	
Keywords: service transport, passenger transportation, public transportation	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
SISÄLLYS	4
1 JOHDANTO	5
1.1 Toimeksiantajan esittely	6
1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus	6
1.3 Tutkimusmenetelmä ja perustelu	7
2 PALVELULIIKENNE.....	10
3 JULKISEN LIIKENTEEN JÄRJESTÄMISVELVOLLISUUS KUNNISSA	11
3.1. Julkiset hankinnat	11
3.2. Kilpailuttaminen	12
3.3. Ostopalvelusopimus	12
3.4. Palveluliikenne Keminmaassa.....	13
4 PALVELULIIKENNE KEMISSÄ JA TORNIOSSA	14
4.1 Palveluliikenne Kemissä	14
4.2 Palveluliikenne Torniossa	14
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSET	16
5.1. Apuvälineiden tarve	16
5.2. Palveluliikenteen käyttömäärät ja pysähdyspaikat	17
5.3. Asiointimatkojen tarkoitus ja ajankäyttö.....	18
5.4. Kuljetusetuudet ja aikataulutiedot	18
5.5. Itäkosken reitti	19
5.6. Länsikosken reitti	19
5.7. Kuntakeskuksen reitti	19
5.8. Kemin linja	20
5.9. Jokisuu.....	20
5.10. Avoimet kysymykset	20
5.11. Havainnointi.....	21
6 POHDINTA	22
7 LÄHTEET	24
8 LIITTEET	26

1 JOHDANTO

Usein ikääntyneemmälle ikäluokalle asiointiliikkumisen on todettu olevan merkittävä liikkumisen motivoija ja samalla se on osa sosiaalista kanssakäymistä muiden ihmisten kanssa. On eri asia tilata ostokset kotiin kuljetettuna kuin käydä itse kaupassa ja keskustella myymälähenkilökunnan kanssa sekä samalla voidaan tavata tuttuja. Tässä näkökulmassa asioinnin sosiaalinen elementti on yksinäisyydestä kärsiville ikäihmisille usein paljon merkittävämpi kuin muille ihmisryhmille. Palveluliikenteellä on olemassa siis yhteisöllinen elementti, johon liittyy kuljetuksilla siirtyminen palvelujen äärelle. (Ruonakoski, Somerpalo, Kaakinen & Kinnunen 2005, hakupäivä 10.10.2013.)

Palveluliikenne on kutsuohjattua liikennettä, joka on kiinteällä tai joustavalla reitillä tai ilman reittiä kulkevaa kaikille avointa liikennettä. Palveluliikenteessä on otettu huomioon vanhempien ihmisten ja liikuntaesteisten henkilöiden tarpeet tavallista joukkoliikennettä paremmin. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2003, hakupäivä 18.9.2013.)

Opinnäytetyössä selvitämme Keminmaan kunnan palveluliikenteen asiakastyytyväisyyttä. Toimeksiannon olemme saaneet Keminmaan kunnalta. Toimeksiantajan edustajana toimii Merja Michelsson. Toteutamme Keminmaan kunnan palveluliikenteen käyttäjille asiakastyytyväisyyskyselyn. Asiakastyytyväisyyskysely tapahtuu niin, että menemme itse linja-autoihin haastattelemaan matkustajia. Kyselylomakkeen kysymykset valikoimme toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Teemme kyselylomakkeet, joiden avulla haastattelemme matkustajia. Haastattelu suoritetaan 12.–22.3.2013.

Pidämme tutkimusta mielenkiintoisena, sillä aihe liittyy logistiikkaan ja logistiikka on meidän pääaineemme. Mielenkiintoiseksi tämän opinnäytetyön tekee myös, että pääsemme haastattelemaan palveluliikenteen käyttäjiä, koska meillä molemmilla on työkokemusta asiakaspalvelutehtävistä eri aloilta.

Tutkimus suoritetaan määrällisellä tutkimusmenetelmällä eli kvantitatiivisena tutkimuksena ja laadullisella tutkimusmenetelmällä. Tuloksia käsitellään tilastollisin menetelmin (Kananen 2011, 17–18). Tiedot keräämme kyselylomakkeiden avulla ja käytämme strukturoitua haastattelua lomakkeiden täyttämiseen (Saaranen-Kauppinen & Puusniikka 2006, hakupäivä 9.5.2013).

1.1 Toimeksiantajan esittely

Teemme opinnäytetyömme Keminmaan kunnan sosiaalitoimelle, jonka perustehtävänä on edistää asiakkaidensa hyvinvointia. Sosiaalipalveluihin kuuluvat kotihoito, sosiaalityö, aikuissosiaalityön, perhepalvelut, vanhus- ja vammaispalvelut. Aikuissosiaalityöhön kuuluvat toimeentuloturva, lasten huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, perheasioiden sovittelu, yksilökohtaiset aktivointisuunnitelmat, kuntouttava työtoiminta ja päihdetyö. Vanhus- ja vammaispalvelut sisältää ikääntyvien hyvinvointiohjelman ja asumispalvelut. Vanhuksille ja vammaisille tarkoitettujen palveluiden on tarkoitus tukea ja edistää asiakkaan omatoimisuutta, tasavertaisuutta ja itsenäisyyttä. Perhepalvelut sisältävät lastensuojelun sosiaalityön, lastenvalvojan, perhetyön ja jälkityön. (Keminmaan kunta 2013a, hakupäivä 1.11.2013.)

Keminmaa on hyvin kaupunkimainen elinkeinorakenteeltaan. Jalostuselinkeinosta ja palveluista lähes kaikki kuntalaiset saavat tulonsa. Keminmaassa on myös puu- ja taloteollisuutta, nahka- ja muovi-tuotteiden jalostusta, jaloteräksen jatkojalostusta, kaivosteollisuutta ja suurteollisuutta palvelevia yrityksiä. Keminmaassa on yli 100 yritystä, jotka työllistävät noin 1000 henkilöä. Logistisesti ajatellen Keminmaa sijaitsee erinomaisessa paikassa. Lentoasema, rautatiet, valtatie ja ympäri vuoden auki olevat satamat ovat Keminmaan läheisyydessä. Ruotsi sijaitsee parinkymmenen kilometrin päässä Keminmaasta ja Haaparannalle on hyvät maantieyhteydet. (Keminmaan kunta 2013b, hakupäivä 1.11.2013)

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Keminmaan kunnan järjestämän palveluliikenteen käyttäjien tyytyväisyyttä ja palveluliikenteen kehittämistä Keminmaan kunnassa. Tavoitteenamme on tuottaa kyselyiden avulla Keminmaan kunnalle materiaalia, jonka avulla kunta pystyy kehittämään palveluliikennettään. Opinnäytetyössä selvitämme Keminmaan kunnan palveluliikenteen tämänhetkistä tilaa. Opinnäytetyössä tutkimme toimeksiantomme mukaisesti sitä, palvelevatko reitit ja aikataulut palveluliikenteen tämänhetkisiä käyttäjiä ja ovatko kaikki reitit tarpeellisia. Pyydämme vastaajilta myös parannusehdotuksia reitteihin ja aikatauluihin.

Rajaamme tämän opinnäytetyön niin, että keskitymme opinnäytetyössä pääosin Keminmaan kuntaan. Tutkimme palveluliikennettä yleisellä tasolla ja teemme myös vertailun siitä, miten Kemin ja Tornion palveluliikenne järjestetään.

1.3 Tutkimusmenetelmä ja perustelu

Suoritamme opinnäytetyömme kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä ja kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä eli laadullisella tutkimusmenetelmällä.

Määrällinen tutkimusmenetelmä tarkoittaa sitä, että tutkimustuloksia käsitellään tilastollisin menetelmin. Tulokset esitetään numeraalisessa muodossa esim. kappaleina ja prosentteina. Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on tuottaa perusteltua, luotettavaa ja yleistettävää tietoa. Tiedonkeruumenetelmänä käytetään kysymyksiä, jotka muodostavat kyselylomakkeen. (Kananen 2011, 17 – 18.) Valitsimme molemmat tutkimusmenetelmät, koska tiedot, joita keräämme, voidaan käsitellä tilastollisesti käyttäen apuna tilastotauluja.

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on ilmiöiden kuvaaminen ja ymmärtäminen, jolla yritetään ymmärtää ilmiö syvällisesti. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkkaa viitekehystä, ja josta puuttuvat määrällisen tutkimuksen tiukat säännöt. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tutkitaan yksittäisiä tapauksia. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä yritetään saada mahdollisimman paljon tietoa yhdeltä tutkimuskohteelta. Laadullinen ja määrällinen tutkimusmenetelmä ei sulje toisiaan pois, vaan niitä voidaan käyttää yhdessä. Menetelmiä yhdessä käyttämällä saadaan syvällisempää tietoa. (Kananen 2008, 24 – 25).

Kyselyn kohderyhmänä eli populaationa ovat Keminmaan kunnan järjestämän palveluliikenteen käyttäjät. Kyselylomakkeessa on vastausvaihtoehdot annettu valmiiksi ja jätetty avoimia vastausvaihtoehtoja. Lomake sisältää myös täysin avoimia kysymyksiä.

Haastattelussa haastatteliha kysyy kysymyksiä haastateltavalta tarkoituksena saada tietoa haastateltavalta koskien vastaajan perustietoja, ajatuksia, tuntemuksia, jotka koskevat tutkimusongelmaa ja tutkimuskysymyksiä (Kananen 2008, 73). Haastattelu on

päämenetelmä kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä. Sen etuna on joustavuus tilanteen ja haastateltavien mukaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 200 - 201). Haastattelu voidaan toteuttaa yksilö-, pari-, tai ryhmähaastatteluna sekä käyttää eri haastattelumuotoja yhdessä, toisiaan täydentävinä. Tavallisin näistä haastattelumuodoista on yksilöhaastattelu (Hirsjärvi ym. 2007, 205).

Havainnointi on vanhimpia tieteellisen tutkimuksen menetelmistä. Havainnointia käytetään kvantitatiivisessa ja kvalitatiivisessa tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmänä. Tutkimusta tehdessä voidaan havainnoida yksilön käyttäytymistä ja toimintaa. Havainnoija käyttää apunaan silmiään, korviaan ja käsiään, jotta voidaan kirjata ulospäin näkyviä asioita. (Kananen 2008, 69 – 71.)

Kyseessä on strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu, jossa kyselylomake täytetään ohjatusti. Kysymykset esitetään kaikille haastateltaville samassa järjestyksessä ja vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi annettuja. Vastaajat saavat valita itselleen sopivimman vastauksen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, hakupäivä 9.5.2013.)

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006, hakupäivä 9.5.2013.) mukaan lomakehaastattelu sopii parhaiten tutkimuksiin, joissa on tarkoituksena kvantifioida aineistoa ja/tai käsitellä sitä tilastollisesti. Toisinaan lomakehaastatteluihin sisällytetään myös avoimia kysymyksiä, joita voidaan käsitellä laadullisin ja määrällisin keinoin luokittelemalla vastaukset myöhemmin.

Vuorelan (2005, hakupäivä 9.5.2013) mukaan lomakekyselyn käyttö on kannattavaa, kun tutkimuksen tavoite on selkeä ja tärkeimmät kysymykset on tunnistettavissa. Eli tutkijan tulee tietää mitä tietoa haastateltavat voivat antaa. Sen perusteella pystyy näin luomaan kysymykset ja vastausvaihtoehdot. Lomakehaastattelussa kysymykset ovat suljettuja, lyhyitä ja selkeitä. Tosin suljettujen kysymysten huonona puolena on se, ettei haastateltava voi tuoda esille lomakkeesta poikkeavia vastauksia. Kysymysten tulee olla samat kaikille vastaajille. Aineistoa on myös mahdollista käsitellä tilastollisin menetelmin. Lomakehaastattelu on myös tehokas, kun tutkittava ryhmä on melko yhtenäinen. (Vuorela 2005, hakupäivä 9.5.2013.)

Kysymykset lomakkeeseen päätetään yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kunnan työntekijät kertovat meille, mitä haluavat saada selville ja tämän pohjalta teemme kyselylo-

makkeen. Ennen kuin suoritimme kyselyn, lähetämme lomakkeen toimeksiantajalle hyväksyttäväksi. Kyselylomakkeen vastauksista muodostetaan taulukoita, joiden tuloksia analysoidaan.

2 PALVELULIIKENNE

Palveluliikenne on osa kunnan joukkoliikennettä, jonka tarve ja toiminnan perusteet ovat kunnan henkilökuljetussuunnitelmassa. Palveluliikenne on tarkoitettu etenkin erityisryhmille, kuten vanhuksille ja vammaisille. Palveluliikenteen käyttötarkoituksena on olla vaihtoehto päivittäisten asiointipalveluiden hoitoon. Kunnat voivat vapaasti suunnitella ja päättää seuraavista asioista: kenelle palveluliikenne on tarkoitettu, onko se maksullista vai maksutonta, onko linjalla vakioireitti vai poiketaanko reitiltä asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Matkojen tarkoitus voi olla lääkärissä käynti, työmatkat, asiointi- ja virkistysmatkat. Matkat voivat olla myös lähikunnissa käyntejä. (Siltala 2012, hakupäivä 12.9.2013.)

Palveluliikenteen kuljetusvälineenä on yleensä matalalattiaisia pikkubusseja, koska niihin nouseminen on helppoa ja liikennöinti ahtailla kaduilla on ketterää ja helppoa (Linja-autoliitto 2007, hakupäivä 18.9.2013). Palveluliikenteen kaluston yksi ehdoton edellytys on esteetön pääsy kuljetusvälineeseen (Valtiovarainministeriö, hakupäivä 18.9.2013).

Säästöjä palveluliikenteellä on saatu, kun yhteiskunnan maksamia kuljetuksia on yhdistetty ja näin ollen on saatu lisättyä joukkoliikenteen tarjontaa, kun palveluliikenne on myös avointa joukkoliikennettä. Kuitenkin suurimmat säästöt palveluliikenteen ansiosta on saatu suurissa ja keskisuurissa kunnissa, kun sosiaali- ja terveysministeriön mukaiset yksilökuljetukset on siirretty palveluliikenteelle. Pienet kunnat ovat saaneet säästöjä yhdistämällä eri hallintokuntien kuljetuksia ja käyttämällä palveluliikenteen autoja kunnan muissakin kuljetuksissa. Palveluliikenteen tuottamat yhteiskunnalliset hyödyt ovat liikennepalveluiden paraneminen, kotipalvelun asiointiavun tarpeen vähentyminen ja se, että palveluliikenne ehkäisee sairaala- ja laitoshoidon tarvetta. Vanhusten omatoimisuuden ja virkeyden kannalta palveluliikenne mahdollistaa vanhuksille itsenäisen liikkumisen ja omien asioiden hoitamisen. (Linja-autoliitto 2007, hakupäivä 18.9.2013.)

3 JULKISEN LIIKENTEN JÄRJESTÄMISVELVOLLISUUS KUNNISSA

Julkisen liikenteen järjestäminen ei ole kuntien lakisääteinen velvoite, vaan kunnat voivat osallistua julkisen liikenteen kehittämiseen ja julkisen liikenteen ylläpitämiseen. Kunnille on laissa säädetty kuljetusvelvoite, joka koskee esi- ja perusopetuksessa olevien oppilaiden yli viiden kilometrin koulumatkaa sekä sosiaalihuollon kuljetuksia. Pääsääntöisesti suurin osa kuljetuksista tapahtuu julkista liikennettä käyttäen, mutta kaikkia kuljetuksia ei voida hoitaa julkisella liikenteellä. Kunnan on siis järjestettävä erillisiä kuljetuksia esimerkiksi tilanteessa, jossa ei ole mahdollisuutta käyttää julkista liikennettä tai jos tarvitaan erityisvarusteltu auto. Suurin osa kuntien järjestämästä erilliskuljetuksista ostetaan hankintalain mukaisesti liikenneyrityksiltä. (Siltala 2013, hakupäivä 12.9.2013.)

Sosiaalihuoltolaki 710/1982 3:20 § määrittelee, että kunnan on järjestettävä kotipalveluja. Kotipalveluksi voidaan määritellä myös kuljetuspalvelut. Kunta voi halutessaan järjestää kuljetuksia muillekin kuin niille jotka kuuluvat vammaispalvelulain soveltamisalaan. Tämä ei kuitenkaan ole pakollista. (Siltala 2013, hakupäivä 12.9.2013.)

Vammaispalvelulain 380/1987 1:8 § nojalla vaikeavammaisilla henkilöillä, joilla on vaikeuksia liikkumisessa ja joilla julkisen liikenteen käyttö ei vamma vuoksi ole mahdollista, on ehdoton oikeus mm. kuljetuspalveluihin. Kunnan on järjestettävä välttämättömien työ- tai opiskelumatkojen lisäksi myös muita jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia, kuten virkistystoimintaa. Kunnan on järjestettävä yhdensuuntaisia matkoja vähintään 18 kappaletta kuukaudessa. Niihin ei lasketa mukaan opiskelu- tai työmatkoja. Huomioon tulee ottaa kuljetusta järjestettäessä avun tarve ja kuljetusajankohdat. Matkat on rajoitettu kuitenkin lähikuntiin. (Siltala 2013, hakupäivä 12.9.2013.)

3.1. Julkiset hankinnat

Julkiset hankinnat ovat kuntien, valtion ja kuntayhtymien, valtionliikennelaitoksien sekä muiden hankintalainsäädännössä määriteltyjen hankintoja organisaatioidensa ulkopuolelta. Hankinnat tehdään hankintalainsäädännön menettelytapojen mukaisesti. Säännöt, joita hankinnoissa noudatetaan, liittyvät kilpailutuksen eri vaiheisiin, tarjouspyyntöasiakirjojen laatimiseen, hankinnoista ilmoittamiseen ja hankintasopimuksen allekirjoittamiseen.

miseen. Julkisia hankintoja tehdään noudattamalla kansallisia hankintalakeja ja EU-hankintadirektiivejä. Tarkoituksena on parantaa yrityksen kilpailukykyä ja tehostaa julkisten varojen käyttöä. Näillä toimilla turvataan tavaroiden, palveluiden, pääomien sekä työntekijöiden vapaa liikkuvuus. (Työ- ja elinkeinoministeriö, hakupäivä 26.9.2013.)

3.2. Kilpailuttaminen

Kuntien järjestämisvastuulla on kuntien sosiaali- ja terveystoimi. Kunta voi ostaa palvelut ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Ostaessaan palveluja kuntien on noudatettava lakia julkisista hankinnoista, kuntien omia hankintaohjeita sekä kilpailunrajoituslakia. Lait vaativat kilpailuttamista, avoimuutta ja tasapuolisuutta kaikkia tarjouksentekijöitä kohtaan. Kilpailuttamisvelvoite on riippumaton siitä, onko kyse lakisääteisistä palveluista, joiden järjestämisvastuu kuuluu kunnalle, vai onko kyseessä vapaaehtoisesta tehtävästä, jonka kunta on päättänyt tilata oman organisaation ulkopuolelta. (Sauvonsaari 2011, hakupäivä 10.10.2013.)

Laki julkisista hankinnoista määrittää, miten kilpailuttaminen tulee tehdä. Lain tarkoituksena on tehostaa julkisten varojen käyttöä, auttaa laadukkaiden hankintojen tekemistä, turvata yrityksille ja muille yhteisöille tasapuoliset mahdollisuudet tarjota tavaroita, palveluita ja rakennusurakointia. (Laki julkisista hankinnoista 348/2007 1:1 §.) Julkisisissa hankinnoissa noudatetaan periaatteita, jotka on määritelty laissa, joka koskee julkisia hankintoja (Lakijulkisista hankinnoista 348/2007 1:2 §): ”Hankintayksikön on käytettävä hyväksi olemassa olevat kilpailuolosuhteet, kohdeltava hankintamenettelyyn osallistujia tasapuolisesti ja syrjimättä sekä toimittava avoimesti ja suhteellisuuden vaatimukset huomioon ottaen.”

3.3. Ostopalvelusopimus

Ostopalvelusopimukseksi kutsutaan, kun kunta ostaa palveluja organisaation ulkopuolelta. Palveluja voi ostaa yrityksiltä ja yhdistyksiltä. Sopimuksella määritetään ostettavan palvelun sisältö, palvelun toimitusaika, palvelun laatuvaatimukset, hinta ja muut ehdot. (Myllymäki 2003, hakupäivä 26.9.2013.)

Ostopalvelusopimuksessa tulee selkeästi kertoa, että palveluntuottaja on itsenäinen yrittäjä, eikä kysymyksessä ole työsopimussuhde kunnan kanssa. Palveluntuottajan pitää osoittaa, että hänet on merkitty ennakkoperintärekisteriin, eli hänen on huolehdittava itse verojen maksusta, vakuutus-, työttömyys- ja eläketurvastaan. Palveluntuottajaa ei koske työehtosopimukset ym. säännökset, jotka koskevat normaalia palkansaajaa. (Sauvosaari 2011, hakupäivä 10.10.2013.)

3.4. Palveluliikenne Keminmaassa

Keminmaassa on järjestetty palveluliikennettä vuodesta 2002. Palveluliikenteen käynnistäminen perustui vuonna 2001 valmistuneeseen Keminmaan henkilökuljetussuunnitelmaan. (Viitasaari, Eloranta & Ylipiessa 2004, hakupäivä 15.5.2013.) Reittejä on yhteensä kuusi. Niitä hoitaa kaksi liikennöitsijää. Palveluliikennettä Keminmaassa on joka arkipäivä. Reitistä riippuen ajetaan 1-3 kertaa viikossa. (Räsänen 12.3.2013, haastattelu.) Keminmaan palveluliikennettä hoitaa HM-liikenne. Keminmaan palveluliikenteen kilpailutus on tehty vuonna 2012. HM-liikenteen sopimus on voimassa 31.7.2015 asti ja sisältää option kahdeksi vuodeksi. (Keminmaan kunnan hallitus 2011, hakupäivä 10.10.2013)

HM-liikenteen alihankkijana toimii taksi Tuomo Vanhatalo, joka ajaa Jokisuu – Pörhölä – kuntakeskus ja kuntakeskus – Keminsuu – Ruottala – Kallinkangas – kuntakeskus reittejä. (Räsänen 12.3.2013, haastattelu.) Palveluliikenteen hinnat Keminmaassa on kaikilla yli 65-vuotiailla sekä vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelupäätöksen saaneilta yhdensuuntaisen matkan hinta kunnan sisäisillä matkoilla 2 euroa ja Keminmaan ja Kemin välisillä matkoilla 3 euroa. Muille kuntalaisille maksu on linja-autotaksan mukainen. Kuljetukset tilataan reittiä ajavalta autoilijalta. Tarvittaessa palvelutaksi poikkeaa ajoreitiltä hakemaan kotoa ja vie matkustajan Laurilan keskustan ja kauppakeskuksen alueelle matkustajan pyytämään paikkaan. Matkojen määrää ja käyttötarkoitusta ei ole rajattu. (Räsänen 12.3.2013, haastattelu.)

4 PALVELULIIKENNE KEMISSÄ JA TORNIOSSA

4.1 Palveluliikenne Kemissä

Kemissä vanhusten ja vammaisten kuljetuspalveluja järjestetään palvelulinja Onnikalla. Kalusto on valittu niin, että se soveltuu erityisesti vammaisille ja vanhuksille. Kalustossa on tilaa myös mm. pyörätuoleille ja rollaattoreille. Istumapaikkoja on vähintään 16. Palvelulinja Onnikassa kuljettajat avustavat tarvittaessa autoon nousemisessa ja poistumisessa. Vaikeavammaisille järjestetään taksi tai invataksi yksilöllisten tarpeiden mukaan. Onnikalla järjestettävät kuljetuspalvelut ovat osa julkista joukkoliikennettä, ja kuljetuspalvelun kalusto on valittu niin, että se vastaa vanhusten ja vammaisten tarpeita. Palvelulinjan autot kuljettavat kaupungin kuljetuspäätöksen saaneet liikuntaesteiset asiakkaat tarvittaessa kutsusta ovelta ovelle -periaatteella. Kuljetuspäätöksen saaneilla täytyy olla mukana palveluliikennekortti, joka oikeuttaa ovelta ovelle-palveluun. Kortti on henkilökohtainen, ja kortti esitetään kuljettajalle aina. Matkojen määrää ei ole rajoitettu.

Palvelulinja liikennöi Kemin kaupungin alueella puolikiinteiden reittiaikataulujen mukaan arkisin kello 7.00–18.00. Palvelulinjoja on kolme: pohjoinen, eteläinen ja itäinen palvelulinja. Palvelulinjan aikataulut on soviteltu niin, että palvelulinja palvelee sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä koulutoimen tarpeita. Aikataulut mahdollistavat myös poikkeamia kuljetuksissa kutsujen mukaan. Kuljetukset tilataan vähintään kahta tuntia ennen matkan ajankohtaa, ja tilauksen yhteydessä pyydetään mainitsemaan myös käytössä olevat apuvälineet. Onnikan asiakasmaksuna peritään voimassa olevan julkisen joukkoliikennetaksan mukainen maksu kaikilta. Matkan voi maksaa Matkahuollon sarma- ja kuukausilipullakin. (Kemin kaupunki 2013, hakupäivä 3.10.2013.)

4.2 Palveluliikenne Torniossa

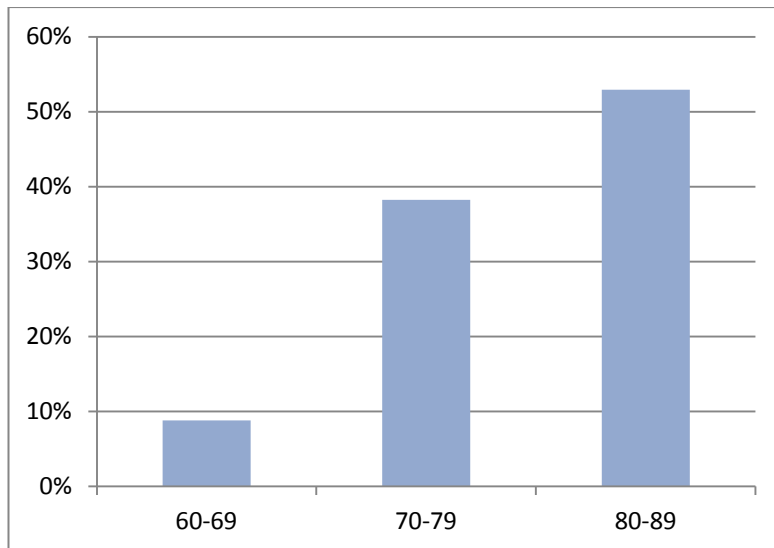
Torniossa palveluliikennettä on järjestetty vuodesta 1995 asti ”Meän pirssillä” (Viita-saari, Eloranta & Ylipiessa 2004, hakupäivä 3.10.2013). Torniossa palveluliikenne on tarkoitettu niille kuntalaisille, joilla on vaikeuksia kulkea joukkoliikenteellä tai jotka ovat joukkoliikennepalvelujen ulkopuolella. Palveluliikenteen autot voivat poiketa reiteiltä ja aikataulusta. Kyyti tilataan edellisellä käyntikerralla tai edellisenä päivänä. Torniossa on jaoteltu palveluliikenne maaseutualueelle ja kaupunkialueelle. Torniossa pal-

veluliikenteellä on yhteensä seitsemän eri reittiä. Matkan hinta on suuntaansa matkan pituudesta riippuen 3,30–6,80 euroon. (Tornion kaupunki 2013a, hakupäivä 3.10.2013.)

Tornion palveluliikenteen kuljetusyrietykset ovat E. Jussila Ky ja Jussilan Liikenne Ay, joiden tarjouspyyntö hyväksyttiin 22.4.2013 kaupunginhallituksen kokouksessa. (Tornion kaupunki 2013 b, hakupäivä 3.10.2013). Tornion palveluliikenteen kautta voi tilata ruokaa kaupasta kotiin. Tämän palvelun nimi on Kauppakassi. Kauppakassi –palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät jaksa tai joilla on muutoin vaikeuksia itse liikkua edes palvelubussin avulla. Kauppakassi –palvelun hinta on sama kuin yhdensuuntaisen matkan hinta. Kuljetusetuudet on otettu huomioon lipun hinnassa niin, että vammaispuolulain tai sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetusetuuden omaava, joka on saanut kuljetustukipäätöksen, saa kulkea palvelubussissa ilmaiseksi, mutta hänen on todennettava oikeutensa. Torstaisin on Karungissa ja Arpelassa omat kauppapäivät, jolloin kylien lähitöllä asuvat ihmiset pääsevät kerran viikossa käymään omalla kylällä hyödyntämässä kylän omia palveluja. (Telkki 22.10.2013, sähköpostiviesti.)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSET

Suoritimme haastattelun Keminmaan kunnan alueen palveluliikenteen reiteille 12. – 22.3.2013 (liite2) ja haastattelimme keminmaalaisia palveluliikenteenkäyttäjiä. Suoritus- tussa asiakastyytyväisyyskyselyssä saatiin 34 vastausta (liite1). Kuviosta yksi voimme nähdä palveluliikenteen käyttäjien ikäjakauman, josta nähdään, että 53 % käyttäjistä oli 80 – 89 -vuotiaita. Palveluliikenteen käyttäjien ikä vaihteli 63 - 89 ikävuosien välillä. Vastaajien sukupuolijakauma oli selkeä, suurin osa eli 30 vastaajaa olivat naisia ja neljä vastaajista oli miehiä. Lopputuloksena voimme todeta, että palveluliikenteen käyttäjät pääsevät asioimaan kunta-keskuksessa riittävästi, jotta voivat hoitaa tarvittavat asiat. Sosiaalistumisen kannalta palveluliikenne todettiin merkittäväksi tekijäksi, koska haas- tateltavat pääsivät tällä tavoin keskustelemaan muiden ikäistensä kanssa.



Kuvio 1. Palveluliikenteen käyttäjien ikäjakauma.

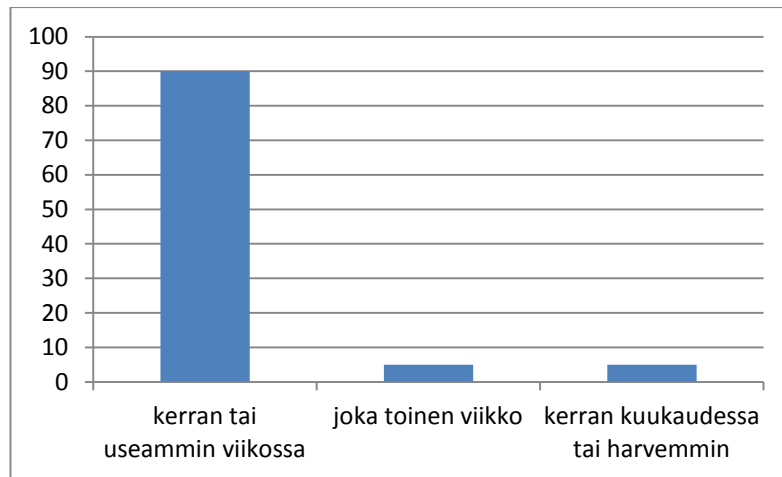
5.1. Apuvälineiden tarve

Kysyttäessä apuväline tarvetta neljä palveluliikenteen käyttäjää kertoi käyttävänsä apu- välineenä kävelykeppiä. He kertoivat kuitenkin, etteivät tarvitse kävelykeppiä normaali- listi kaupassa. Rollaattorin käyttäjiä oli neljä, joista yksi vastaaja tarvitsi rollaattoria kokoaikaisena tukenaan. Yksi palveluliikenteen käyttäjä kertoi käyttävänsä apuvälinee- nä kävelysauvoja. Vastaajista 25 ei tarvinnut apuvälineitä liikkumisessa. Kyytiin nou- sussa apua tarvitsi kolme henkilöä. Apuvälinetarve oli vastaajien mukaan satunnaista,

koska kunto ja jaksaminen vaihtelivat. Kaupoissa asioidessaan palveluliikenteen käyttäjät käyttivät kävelytukenaan kaupan ostoskärryjä.

5.2. Palveluliikenteen käyttömäärät ja pysähdyspaikat

Tutkittaessa palveluliikenteen pysähdyspaikkoja vastaajista seitsemän kertoi nousevansa kyytiin pysäkiltä ja loput 27 henkilöä nousi kyytiin kotoaan tai kotitienhaarasta. Kysyttäessä palveluliikenteen käyttömäärää, niin kuviossa kaksi voimme nähdä, että vastaajista 90 % vastasi käyttävänsä palveluliikennettä kerran tai useammin viikon aikana, 5 % vastasi käyttävänsä palveluliikennettä joka toinen viikko ja 5 % käytti palveluliikennettä kerran kuukaudessa tai harvemmin.



Kuvio 2. Haastateltujen keskimääräinen palveluliikenteen käyttötiheys

Tutkimuksessa tiedusteltiin muiden kulkuvälineiden käyttöä. Vastaajat pystyivät valitsemaan useammasta vaihtoehdosta. Palveluliikenteen ohella muita vaihtoehtoja olivat taksi/invataksi, linja-auto, omalla autolla tai auton matkustajana. Osa palveluliikenteen käyttäjistä mainitsi käyttävänsä jopa kolmea eri kulkuneuvoa. Vastaajista 11 käytti taksia / invataksia, 13 vastaajaa käytti linja-autoa, kolme käyttäjää ajoi satunnaisesti itse omaa autoa sekä 14 vastaajaa käytti autoa matkustajana. Neljä vastaajaa käytti pelkästään palveluliikenteen palveluja hoitaessaan päivittäisiään asioitaan.

5.3. Asiointimatkojen tarkoitus ja ajankäyttö

Kolme vastaajaa kertoi asioivansa pankissa palveluliikenteen autoilla. Vastaajista 28 kertoi käyvän apteekissa. Vierailuilla käymiseen ja virastossa asioimiseen ei kukaan vastaajista käyttänyt palveluliikennettä Keminmaan sisällä. Kaikki 34 vastaajaa käyttivät palvelulinjaa kaupassa käyntiin. Seitsemän matkustajaa kertoi käyvän terveyskeskuksessa tai sairaalassa matkan aikana Keminmaassa. Kaksi vastaajaa kertoi menevänsä palveluliikenteen autoilla harrastuksiin. Osa matkustajista antoi kuljettajalle maksupalvelukirjeet pankkiin vietäväksi. Matkustajat pystyivät antamaan myös kuljettajalle laboratoriotutkimuksiin liittyviä näytteitä, jotka pitivät toimittaa terveyskeskukseen tutkittavaksi.

Tutkimuksessa kysyttiin, kuinka pitkä aika olisi sopiva asiointiin. Sopivimmaksi asionnin kestoajaksi 33 haastateltavaa vastasi puolitoista tuntia, yhden haastateltavan mielestä kaksi tuntia olisi sopiva aika. Yhden tunnin mittainen asiointiaika ei vastaajien mielestä riittänyt asiointiin, sillä siinä ajassa heidän mielestään ei ehdi tehdä kaikkia ostoksia, käydä apteekissa tai nostaa rahaa.

5.4. Kuljetusetuudet ja aikataulutiedot

Vastaajista kaksi mainitsi kuljetusetuudekseen vammaispalvelulain mukaisen kuljetusetuuden. Vastausten mukaan kuusi vastaajaa sai sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetusetuuksia ja yksi vastaaja Kelan maksaman etuuden. Veteraanien ilmaisiin matkoihin oli oikeus yhdellä vastaajalla, ja loput 24 matkustajaa eivät saaneet mitään kuljetusetuutta.

Tutkimuksessa tiedusteltiin, mistä palveluliikenteen käyttäjät olivat saaneet tietoa aikatauluista. Vastaajat pystyivät valitsemaan useammasta vaihtoehdosta. Tiedusteltuja tietolähteitä olivat sanomalehdet, esitteet, kunnan viranomaiset, kuljettaja, järjestöt/yhdistykset, tuttavat ja Internet. Vastaajista 23 henkilöä oli saanut aikataulutiedot suoraan kuljettajalta. Viisi kertoi saaneensa tiedot aikatauluista sanomalehdestä, yhdeksän kertoi saaneensa tiedot esitteistä, neljä sai tiedot kunnan viranomaisilta, yksi vastaajaa kertoi saaneensa tiedot järjestöstä/yhdistyksestä. Seitsemän vastaajaa puolestaan oli saanut tietoa aikatauluista tuttaviltaan. Vain yksi vastaaja kertoi saaneensa tietoa palveluliikenteestä Internetistä.

5.5. Itäkosken reitti

Itäkoskelta haastateltavia oli 10 henkilöä. Lopputuloksena voidaan sanoa, että kaikki Itäkoskelta tulevat olivat tyytyväisiä nykyisiin asiointipäiviin, jotka ovat tiistai ja perjantai. Itäkosken reitillä haastattelussa tuli esiin muutosehdotus. Muutosehdotuksena vastaajat kertoivat, että perjantain asiointipäivään pitäisi saada lisää aikaa. Haastateltavista kaikki olivat sitä mieltä, että asiointiin tarvittaisiin lisää aikaa. Vastaajien mukaan yhden tunnin mittainen asiointiaika ei ollut riittävä aika apteekissa, kaupassa sekä pankkiautomaatilla asioimiseen. Vastauksista ilmeni, että puolitoista tuntia tai jopa kaksi tuntia olisi riittävä aika. Palveluliikenteen kyydissä tiistaisin Itäkoskelta kulkee kolmesta viiteen matkustajaa, mutta perjantaisin matkustajia tulee kyytiin enemmän. Kuljettajan mukaan kesäaikaan mökkeilijät käyttävät myös palveluliikennettä.

5.6. Länsikosken reitti

Länsikoskelta haastateltavia oli 10 palveluliikenteen käyttäjää. Länsikosken reitillä matkustavat toivoivat myös lisää aikaa asioiden hoitoon torstaille, puolitoista tuntia riittäisi mainiosti asioiden hoitoon. Vastaajista yksi mainitsi, että edelliset asiointipäivät tiistai ja perjantai olivat sopivimmat, ja yksi matkustaja mainitsi, että perjantai olisi hyvä ja sopiva asiointipäivä. Lisäksi palveluliikenteen käyttäjät toivoivat enemmän ilta-päiväkuljetuksia. Kuljettajaa haastateltaessa tuli ilmi, että kahdeksan matkustajaa käyttää palveluliikennettä normaalipäivinä, mutta etenkin kesäisin on myös satunnaisia käyttäjiä.

5.7. Kuntakeskuksen reitti

Kuntakeskuksen alueelta haastattelimme 13 matkustajaa. Kuntakeskuksen reitillä kaikki olivat erittäin tyytyväisiä palveluliikenteeseen, eikä heillä ollut muutosehdotuksia. Asiointiaikaa oli tarpeeksi ja palveluliikenne kulki tarpeeksi useasti. Kuljettaja kertoi, että kiireisimpiä päiviä olivat perjantai ja pyhä edeltävät arkipäivät. Näinä päivinä kuljettaja kertoi joskus joutuvansa kesken reitin käymään tyhjentämässä auton matkustajista

Citymarketin luona ja palaamaan reitille tyhjällä autolla. Kuntakeskuksen alueella tehdään noin 170 matkaa kuukauden aikana. Nykyiset päivät olivat haastateltavien mielestä hyviä. Kuusi vastaajaa kertoi kaikkien kolmen päivän olevan hyviä asiointipäiviä, yksi vastaaja vastasi maanantain olevan paras asiointipäivä ja kolme vastasi perjantain olevan paras asiointipäivä. Keskiviikkoisin kulkee neljästä seitsemään matkustajaa, mikä on vähemmän kuin muina päivinä. Kuljettajan mukaan kesäaikaan matkustajia on enemmän ja reitillä on myös paljon muita satunnaisia käyttäjiä. Kuntakeskuksen alueella olevat palveluliikenteen käyttäjät toivoivat saavansa lisää tietoa Kemissä käyvistä linjoista ja he toivoivat enemmän mahdollisuuksia Kemissä käyntiin.

5.8. Kemin linja

Vastaajista 16 ei ole käyttänyt Kemiin menevää linjaa koskaan, kun taas 18 matkustajaa puolestaan oli käyttänyt Kemiin menevää linjaa. Kemissä käyneistä vastaajista viisi kertoi käyvänsä kerran viikossa tai useammin Kemissä, kolme vastaajaa puolestaan kävi kerran kuukaudessa ja loput 10 kertoivat käyttävänsä linjaa joskus eli hyvin epäsäännöllisesti. Vastauksista ilmeni, että vastaajat käyvät Kemissä kampaamoissa, virastoissa, lääkärissä, optikolla, vaatekaupoissa ja kirjastossa.

5.9. Jokisuu

Jokisuun linjaa ajettiin vain silloin, kun linjaa yksi käyttävä asiakas soitti kuljettajalle. Tämä kyseinen matkustaja oli huonokuntoinen, tarvitsi apua kyytiin noustessa sekä rollaattorin liikkumiseen. Kuljettaja kävi myös hakemassa kyseisen käyttäjän pois kaupasta, jos hän tarvitsi apua kaupasta poistumiseen.

5.10. Avoimet kysymykset

Vastaajilla ei ollut palveluliikenteestä negatiivista palautetta. Palvelu koettiin hyväksi ja tarpeelliseksi. Palveluliikenteen käyttäjien mielestä ilman palveluliikennettä heidän elämä olisi hankalampaa. Tutkimuksessa nousi esille merkittävästi palveluliikenteen sosiaalinen merkitys vastaajille. Palveluliikenteen matkustajat pystyivät vaihtamaan

mielipiteitä ja kuulumisia matkana aikana, joten matkan aikana pidettiin yllä sosiaalisuhteita. Kuljettajat saivat erittäin paljon positiivista palautetta asiakaspalveluhenkisydestä, kohteliaisuudesta ja avuliaisuudesta. Palvelu toimi hyvin palveluliikenteen käyttäjien mielestä.

Palveluliikenteenkäyttäjät toivoivat mahdollisuutta ilta- ja iltapäiväkuljetuksiin, esimerkiksi kuljetukset voisivat suuntautua tapahtumiin ja teattereihin. Tällä hetkellä asiaa tiedusteltaessa kuljettajilta, kyseinen toiminta ei ole mahdollista, koska yrityksillä on koulukyyditykset iltapäivisin.

5.11. Havainnointi

Haastatteluja tehdessä pystyimme havainnoimaan, että kuljettajat olivat todella avuliaita ja juttelivat paljon matkustajien kanssa. Havainnointimme mukaan matkustajat ja kuljettajat olivat tulleet toisilleen tutuiksi. Kuljettajat auttoivat ostokset autoon ja pois autosta, osalle matkustajista käytiin ostokset kantamassa kotiovelle asti ja jopa nostettiin ostokset sisälle. Tarvittaessa kuljettajat auttoivat matkustajia nousemaan autoon ja poistumaan autosta, sillä osa matkustajista ei pystynyt nousemaan omin voimin auton kyytiin. Kuljettajat osasivat toimia vanhusten kanssa oikein ja vanhukset pitivät kuljettajista. Itä- ja Länsikoskelta kulkevat asuivat yksin isoissa omakotitaloissa, ikään nähden he olivat suhteellisen hyväkuntoisia. Huomasimme haastatteluja tehdessämme, että palvelulinjan autossa keskusteltiin tuttavien kanssa ja vaihdettiin kuulumisia. Ostokset tehtiin joko yhdessä tai erikseen, mutta aina kun jäi ylimääräistä aikaa, palveluliikenteen käyttäjät juttelivat keskenään. Sen vuoksi ylimääräinen asiointiaika ei haittaa palveluliikenteen käyttäjiä.

6 POHDINTA

Olimme tyytyväisiä haastateltavien innokkuuteen vastata haastattelukysymyksiin. Ainoastaan yksi palveluliikenteen käyttäjä ei halunnut vastata kyselyyn. Saimme kirjattua halutut tiedot haastateltavilta, ja vastaajat olivat tyytyväisiä, että heidänkin ajatuksiaan halutaan kuulla palveluliikenteen kehittämiseen. Vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä palveluliikenteeseen ja saamaansa palveluun.

Vastaajat toivoivat iltapäiväkuljetuksia normaalikuljetusten rinnalle ja kuljetuksia vanhusten yhteisajanviettoimintoihin, kuten kerhoihin yms. Yhteiskuljetuksia toivottiin myös teattereihin ja tapahtumiin.

Huomasimme, että palveluliikenteen sosiaalinen merkitys oli käyttäjille tärkeä. Haastateltavat kokivat, että palveluliikenne toimi samalla sosiaalisena palveluna. Heille oli tärkeää päästä juttelemaan ja vaihtamaan kuulumisia keskenään. Eräs haastateltavista mainitsi, että määränpäälle ihan sama, mutta tärkeää on päästä pois kotoa, ihmisten ilmoille. Jos asioinnin ja kotiin lähdön välille jäi aikaa, asiakkaat jäivät vaihtamaan kuulumisia keskenään.

Jokisuun reittiä voisi mainostaa enemmän, jotta sillä tavalla saataisiin lisää palveluliikenteen käyttäjiä kyseiselle reitille. Tähän tarvittaisiin lisätutkimusta, että voitaisiin kartoittaa Jokisuun alueelta potentiaaliset palveluliikenteen käyttäjät. Näin voitaisiin nähdä, onko kyseinen reitti tarpeellinen. Mielestämme Keminmaan kunta voisi myös ottaa käyttöön tai ainakin kokeilla kauppakassipalvelua palveluliikenteen rinnalla.

Kemin, Tornion ja Keminmaan palveluliikenteiden toiminta-ajatus on sama, eli kaikki toimivat kutsuohjattuina ja palveluliikenne on myös osa kunkin kunnan joukkoliikennettä eli se on avointa muillekin, mutta tarkoitettu pääasiassa vanhuksille ja vammaisille. Matkojen määrää ei ollut rajoitettu kunnissa lainkaan. Hinnoittelu oli kaikissa kolmessa kunnassa erilainen. Keminmaassa matkat oli hinnoiteltu erikseen yli 65-vuotiaille ja vammaispalvelulainmukaisen kuljetusetuuden omaaville. Torniossa matkojen hinnat riippuivat kuljettavasta matkasta ja kuljetusetuksista. Kemissä matkojen hinnat olivat linja-auto taksan mukaiset.

Mielestämme opinnäytetyö onnistui hyvin, koska saimme toimeksiannon suoritettua ja saimme mielestämme selvitettyä pyydetyt asiat. Olemme tyytyväisiä työtulokseemme, koska työtä oli mielenkiintoista tehdä ja halusimme opinnäytetyön, josta olisi hyötyä toimeksiantajalle. Opimme ymmärtämään peruseriaatteet kuntien kilpailutustoiminnasta, kuntien velvollisuuksista julkisen liikenteen järjestämisessä ja palveluliikenteen toiminnasta.

7 LÄHTEET

- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Kananen, Jorma 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93.
- Kananen, Jorma 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118.
- Keminmaan kunta 2013a, Sosiaalipalvelut. Hakupäivä 1.11.2013. <<http://keminmaa.fi/index.php?p=Sosiaalipalvelut>>
- Keminmaan kunta 2013b. Kuntatietoa. Hakupäivä 1.11.2013. <<http://keminmaa.fi/index.php?p=Kuntatietoa>>
- Keminmaan kunnanhallitus 2011. Keminmaan kunnan liikennetarveselvitys/palveluiden kilpailuttaminen. Hakupäivä 10.10.2013. <<http://pato.1g.fi/kilpailutus/keminmaa2012-2015.pdf>>
- Laki julkisista hankinnoista 30.3.2007/348.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380
- Liikenne- ja viestintäministeriö 2003. Yhteiskunnallisten kuljetuspalvelujen kehittäminen 2003, Helsinki. Hakupäivä 18.9.2013
- Linja-autoliitto, 2007. Kuusi liikennetyyppiä: bussipalveluja kaikille. Hakupäivä 18.9.2013. <http://www.linja-autoliitto.fi/fi/tietoa_bussialasta/liikennetyypit/>
- Myllymäki, Juha 2003. Yrittäjyydelle on tunnusmerkkinsä; työsopimus vai ostopalvelusopimus? Kuntatyönantaja 1/2003. Hakupäivä 18.9.2013 <<http://www.kuntatyönantajalehti.fi/fi/arkisto/teemasivut/Documents/tyosopimus-vai-ostopalvelusopimus.pdf>>
- Ruonakoski, Annamari & Somerpalo, Sakari & Kaakinen, Juha & Kinnunen, Riitta 2005. Esteettömyys ja ikääntyneiden palvelutarve. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusraportti 2005:11, Helsinki.
- Räsänen Reima, kuljettaja, HM-liikenne Oy. Haastattelu 12.3.2013
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto, verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Hakupäivä 9.5.2013. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>.
- Sauvosaari, Salme 2011. Sosiaali- ja terveyshuollon palvelujen hankkiminen ostopalveluina. Kuntaliiton yleiskirje 34/97.
- Siltala, Silja 2012. Henkilökuljetusopas. Kuntaliiton verkkojulkaisu, Suomen kuntaliitto, Helsinki.
- Siltala, Silja 2013. Palveluliikenteen kilpailuttaminen. Hakupäivä 12.9.2013. <<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/mal/liikenne/joukkoliikenne/palveluliikenne/Sivut/default.aspx>>
- Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.
- Telkki, Harri, hankintaesimies, Tornionkaupunki. Re: palveluliikenteestä kyselyä. Sähköpostiviesti harri.telkki@tornio.fi 22.10.2013
- Tornion kaupunki 2013 a. Kutsuohjattu palveluliikenne, ohjeellinen aikataulu 1.7.2013 alkaen. Hakupäivä 3.10.2013. <<https://www.tornio.fi/index.php?p=kutsuohjattupalvelul>>
- Tornion kaupunki 2013 b. Kaupunginhallituksen kokous 22.4.2013 / § 160, Palveluliikennesopimukset ajalle 1.7.2013–30.06.2015. Hakupäivä 3.10.2013. <<http://212.50.147.150/d5web/cgi/DFRAME.PHP?app=3>>
- Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013. Mitä julkiset hankinnat ovat? Hakupäivä 26.9.2013 <http://www.tem.fi/kuluttajat_ja_markkinat/julkiset_hankinnat>

- Valtiovarainministeriö 2009. Arviointi ikääntyneiden palvelujen saatavuudesta valmistunut – Painopisteenä liikunta- ja liikennepalvelut. Valtiovarainministeriön tiedote 75/2009. Helsinki.
- Vuorela, Suvi 2005. Käytettävyyystutkimuksen menetelmät, haastattelumenetelmät. Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelylaitos B-2005-1.
- Viitasaari, Henriika & Eloranta, Anu & Ylipiessa, Kirsi 2004. Palveluliikenteen laatu-, vaikuttavuus- ja käyttäjätutkimus. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 42/2004, Helsinki.

8 LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselylomake

Liite 2. Keminmaan palveluliikenteen aikataulut ja reitit

Liite 3. Reittikartta 1

Liite 4. Reittikartta 2

Liite 1

Keminmaan palveluliikenteen asiakastyytyväisyyskysely

Yleistietoa

1. syntymävuosi _____
2. sukupuoli nainen mies
3. Apuvälineiden tarve
 - a. keppi
 - b. kyynärsauvat
 - c. rollaattori
 - d. pyörätuoli
 - e. sähköpyörätuoli
 - f. henkilökohtainen avustaja
 - g. muu, mikä?

4. Tarvitsetteko apua matkan aikana (esim. kyytiin noustessa)

 kyllä ei
5. Onko teillä oikeus johonkin kuljetus etuun?
 - a. vammaispalvelulain mukainen kuljetus
 - b. sosiaalihuoltolain mukainen kuljetus
 - c. kelan maksama kuljetus
 - d. kehitysvammalain mukainen kuljetus
 - e. veteraanien ilmaiset matkat linja-autossa tai palveluliikenteessä
 - f. ei mitään erityisoikeuksia
6. Mitä muita kulkuneuvoja käytätte palveluliikenteen lisäksi?
 - a. taksi/invataksi
 - b. linja-auto
 - c. autoa kuljettajana
 - d. autoa matkustajana
 - e. muu, mikä?

Matka

7. Mistä nousette kyytiin?
 - a. pysäkiltä
 - b. kotoa
 - c. muusta paikasta, mistä?

8. Matkan tarkoitus?
 - a. pankki
 - b. apteekki
 - c. virasto
 - d. kaupassakäynti
 - e. terveyskeskus-/sairaalakäynti
 - f. vierailu
 - g. harrastus/tapahtuma

h. muu, mikä?

9. Kuinka usein käytätte palveluliikennettä?

- a. kerran tai useammin viikossa
- b. joka toinen viikko
- c. kerran kuukaudessa tai harvemmin

10. Pystytekö asioimaan palveluliikenteellä riittävän usein?

kyllä ei,

miksi? _____

Kemi

11. Oletteko käyttäneet Kemiin menevää linjaa? kyllä ei

12. Kuinka usein käytte Kemissä palveluliikenteen autoilla?

13. Matkan tarkoitus?

Aikataulut

14. Ovatko aikataulut olleet sopivat? kyllä ei

15. Pitäisikö jotakin muuttaa?

16. Mikä asiointipäivä sopisi teille parhaiten?

17. Mikä olisi sopiva aika asioiden hoitoon?

- a. puoli tuntia
 - b. 1 tunti
 - c. 2 tuntia
 - d. 3 tuntia
 - e. muu, mikä?
-

18. Mistä olette saaneet tiedot aikatauluista?

- a. sanomalehdestä
 - b. esitteistä
 - c. kunnan viranomaisilta
 - d. kuljettajalta
 - e. järjestöstä/yhdistyksestä
 - f. tuttavilta
 - g. Internetistä
 - h. muualta, mistä?
-

Muuta

19. Tulevaisuuden toiveet ja tarpeet

20. Omat kommentit (risut ja ruusut):

- Päivämäärä:
- Reitti:
- Haastattelija:

PALVELU- JA ASIOINTILINJOJEN AIKATAULUT (27.8.2012 alkaen)

HM-LIIKENNE OY, puh. 0400-391 374 tai 0400-691 915

LÄNSI- JA ITÄKOSKELTA LAURILAAN JA KEMIIN			
MAANANTAISIN	klo	klo	LÄNSIKOSKI
Länsikoski	9.40	~13.05	–
Törmä	10.00		KUNTAKESKUS –
Liedakkala			
Kuntakeskus			
Terveyskeskus	10.15	12.10	KEMI
Citymarket			
Kemi	10.30	11.50 paluu	(Punainen reitti kartalla 1, Kemi katkoviivalla) Puh. autoon 040-585 9797
TIISTAISIN			
	klo	klo	ITÄKOSKI –
Itäkoski	9.40	~13.15	KUNTAKESKUS –
Maula	10.10		KEMI
Ilmola			
Lautiosaari			
Kuntakeskus	10.20	12.20	(Vihreä reitti kartalla 1, Kemi katkoviivalla)
Terveyskeskus			
Citymarket	10.40	12.00 paluu	Puh. autoon 040-585 9797
Kemi			

TORSTAISIN	klo	klo	LÄNSIKOSKI
Länsikoski	9.40	~12.15	–
Törmä	10.00		KUNTAKESKUS
Liedakkala			
Kuntakeskus	10.15	11.20 paluu	(Punainen reitti kartalla 1) Puh. autoon 040-585 9797
Terveyskeskus			
Citymarket			
PERJANTAISIN	klo	klo	ITÄKOSKI –
Itäkoski	9.40	~12.15	KUNTAKESKUS
Maula	10.10		(Vihreä reitti kartalla 1)
Ilmola			
Lautiosaari	10.20	11.20 paluu	Puh. autoon 040-585 9797
Kuntakeskus			
Terveyskeskus			
Citymarket			

PALVELULIIKENNE JOKISUULTA JA KEMINSUULTA			
TORSTAI-SIN	klo	klo	JOKISUU - PÖRHÖLÄ - KUNTAKESKUS
Salmelantie	10.10	11.40	(Vihreä reitti kartalla 2) Puh. autoon 0400-392 755
Uittajantie	10.35	11.20 paluu	
Vastuutie			
Marjakan- kaantie			
Pörhöläntie			
Lassila			
Kuntakeskus			
MAANAN-TAISIN KESKIVIIK-KOISIN PERJAN-TAISIN	klo	klo paluu	KUNTAKESKUS - KE-MINSUU - RUOTTALA - KALLINKANGAS - KUNTAKESKUS
Kuntakeskus	9.45	11.30	(Punainen reitti kartalla 2)
Keminsuu	10.15	12.00	Puh. autoon 0400-392 755
Niemi- Niemeläntie			
Kallinkan- kaantie			
Kallinkan- kaan asun- toalue			
Kuntakeskus			

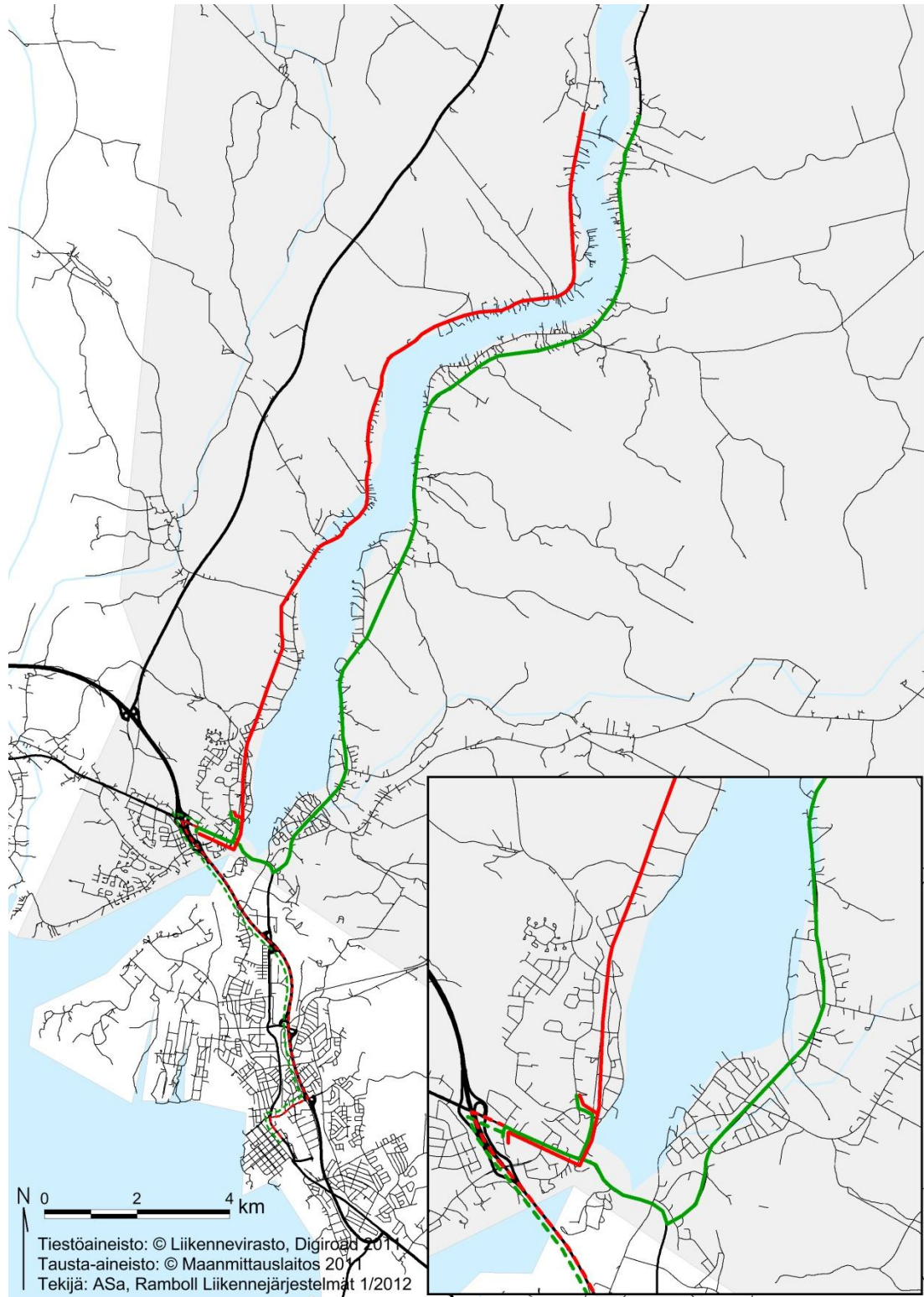
Kaikilta 65 vuotta täyttäneiltä sekä vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelupäätöksen saaneilta asiakkailta yhdensuuntaisen matkan hinta on kunnan sisäisillä matkoilla 2 € ja Keminmaan ja Kemin välisillä matkoilla 3 €. Laurilapäivien väliajalla ajettavien siirtymämatkojen hinta on 1 €.

Muiden kuntalaisten tulee maksaa linja-autotaksan mukainen maksu.

Kuljetus tulee tilata reittiä ajavalta autoilijalta. Palvelutaksi voi tarvittaessa poiketa ajoreitiltä hakemaan kotoa ja vie haluamaanne kohteeseen Laurilan keskustan ja kauppakeskuksen alueella.

Matkojen määrää ja käyttötarkoitusta ei ole rajattu. Mikäli Teillä on kysyttävää niin ottakaa yhteyttä vanhus- ja vammaistyön sosiaalityöntekijään, puh. 040-587 1625 ma – pe klo 10 – 11.

Liite 3



Liite 4

