



Jyväskylän palveluliikenteen asiakas- määrien lisääminen

Opinnäytetyö

Ari Nilimaa

Opinnäytetyö, AMK

05/2023

Logistiikka

Nilimaa Ari

Jyväskylän palveluliikenteen asiakasmäärien lisääminen

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2023, 43 sivua

Logistiikka tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

Tiivistelmä

Jyväskylän seudun joukkoliikenne antoi opinnäytetyö aiheeksi löytää mahdollinen syy ja keino parantaa palveluliikenteen asiakasmääriä nykyisestä. Sote muutosten jälkeen rahoituksen muuttuessa heikommaksi, on löydettävä keinoja millä saataisiin palvelua kannattavammaksi, mutta kuitenkin pidettävä asiakaspalvelu taso korkealla. Tavoitteena olisi saada uusia palvelun käyttäjiä ja sitä myöden parantaa kannattavuutta sekä löytää uusia linjauksia, jotta saataisiin kannattavuutta ja asiakastytyvääisyyttä nostettua. Opinnäytetyön tavoitteena on tehostaa nykyistä palvelua kannattavammaksi eikä uudistaa sitä. Tarkastelun kohteena on neljä kaupungin sisällä kulkevaa reittiä, jotka on sallittu kaikille käyttäjäryhmille, vaikka suurin käyttäjäryhmä on kuitenkin vanhukset ja invalidit.

Opinnäytetyö toteutetaan kenttäkyselyllä asiakkaille ja kuskeille. Näiden lisäksi tutkittiin paljon kirjallisuutta ja internet sivustoja. Kirjallisuuden löytäminen oli kohtuu haasteellista, koska monet julkaisut ovat poistuneet yleisön saatavilta. Opinnäytetyö on rajattu asiakaskyselyjen ja kuljettajakyselyn myötä mahdolliseen kannattavuuden, asiakasmukavuuden ja toimivuuden kehittämiseen. Laki osio on melko laaja ihan sen vuoksi, että omasta mielestä se on erittäin olennainen ja tärkeä asia tämän mallisessa palvelussa ja yleensäkin kun on kyse ammattimaisesta tieliikennekuljetuksesta. Tämän työn tarkoitus ei ole ratkaista kaikkia mahdollisia ongelmia vaan tutkia ja mahdollisesti parantaa ja kehittää toimintaa.

Lopputuloks mielestäni on, että jos asiakasmäärää aiotaan saada nostettua, on markkinointia lisättävä ja sen suuntaa muokattava enemmän kaiken kansan nähtäväksi, jolla saataisiin imagoa suvaitsevaisemmaksi. Hyvinvointialue muutos ei mielestäni tuo suurempia muutoksia asiakaskäyttäytymiseen vaan tuo enemmän säästö- ja hinnankorotus paineita palvelulle. Markkinointi ei ole tavoittanut asiakaskuntia, jonka vuoksi sitä olisi muokattava toiseen suuntaa ja mainontaa lisättävä. Tätä kautta olisi mahdollista saada leikattua palvelun leimaaminen myös pois.

Avainsanat (asiasanat)

Markkinointi, mainonta, palvelu, palveluliikenne, vanhukset, asiakkaat

Nilimaa Ari

Research and development of service traffic in Jyväskylä

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, May 2023, 43 pages

Logistics degree program. Thesis AMK.

Permission for free access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

Public transport in the Jyväskylä region gave the thesis topic to find a possible reason and a way to improve the customer numbers of the service transport from the current one. After the social security changes, as the funding becomes weaker, it is necessary to find ways to make the service more profitable, but still keep the level of customer service high. The goal would be to get new users of the service and thereby improve profitability and find new policies in order to increase profitability and customer satisfaction. The aim of the thesis is to make the current service more profitable and not to renew it. The focus is on four routes within the city, which are allowed for all user groups, although the largest user group is the elderly and disabled.

The thesis is carried out with a field survey for customers and drivers. In addition to these, a lot of literature and internet sites were studied. Finding the literature was quite a challenge because many publications have disappeared from public access. The thesis is limited to the possible development of profitability, customer comfort and functionality through customer surveys and driver surveys. The legal section is quite extensive precisely because, in my opinion, it is a very essential and important matter in this type of service and in general when it comes to professional road transport. The purpose of this work is not to solve all possible problems, but to investigate and possibly improve and develop the operation.

The end result, in my opinion, is that if the number of customers is to be increased, marketing must be increased and its direction must be modified more for all people to see, which would make the image more tolerant. In my opinion, the welfare area change will not bring major changes to customer behavior but will bring more savings and price increase pressures on the service. The marketing has not reached the customer base, which is why it should be modified in another direction and advertising should be increased. Through this, it would be possible to cut down on the branding of the service as well.

Keywords/tags (subjects)

Marketing, advertising, service, service transport, the elderly, customers

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Tutkimuskysymykset ja -menetelmät	7
2.1	Hyvinvointialue ja mitä sen muutos tuo tullessaan?	7
2.2	Matkustajamäärien lisääminen?	10
2.3	Markkinointi	11
2.4	Tutkimusmenetelmät	11
3	Julkinen tieliikenne	13
3.1	Suomen linja-autoliikenne	15
3.2	Jyväskylän linja-auto liikenne	16
3.3	Suomen palveluliikenne	17
4	Liikennepalveluiden lainsäädäntö	19
4.1	Ammattipätevyys	19
4.2	Sosiaalihuoltolaki	20
4.3	Vammaispalvelulaki	20
4.4	Asiakaspalvelu	21
5	Jyväskylän palveluliikenne Linkki-VIP	21
5.1	Reitit ja aikataulut	23
5.1.1	Linkki-VIP Auto 1	23
5.1.2	LINKKI-VIP Auto 2	24
5.1.3	LINKKI-VIP Auto 3	24
5.1.4	LINKKI-VIP Auto 4	25
6	Käyttäjätutkimus	25
7	Haastattelujen tulokset	26
8	Tulokset	31
9	Pohdinta	31

Lähteet	33
Liitteet	37
Liite 1	37
Liite 2	38
Liite 4	40
Liite 5	41
Liite 7	43
Kuvio 1 Julkinen rahoitus 2015-2019	15
Kuvio 2 Joukkoliikenteen matkustajamäärät 2015-2020.....	16
Kuvio 3 Linkki-VIP Auto 1 alue	23
Kuvio 4 LINKKI-VIP Auto 2 alue	24
Kuvio 5 INKKI-VIP Auto 3 alue.....	24
Kuvio 6 LINKKI-VIP Auto 4 alue	25
Kuvio 7 Palvelun käyttö	29
Kuvio 8 Käyttöajankohta	29
Kuvio 9 Miten palvelua käytetään	30
Kuvio 10 Markkinointi	31

1 Johdanto

Opinnäytetyn toimeksiantajana on Jyväskylän seudun joukkoliikenne ja aiheeksi valikoitui palveluliikenteen mahdollinen asiakasmäärien lisääminen, sillä sen ja sote uudistuksen vuoksi on tehtävä muutoksia palveluun. Palveluliikenne on avoin kaikille ja toimii reitillä, joka ei ole ennalta määrätty tai on kiinteä sekä joustava ja se voi olla kutsuohjaukseen perustuva eli kyyti tilataan. Palveluliikenne on termi sille, että vanhusten ja henkilöiden, joilla on toimintarajoitteita ovat huomioitu laajemmin ja henkilökohtaisemmin kuin tavallisessa joukkoliikenteessä, joka toimii kaikille samalla kaavalla. Tämä palvelu pystytään järjestämään itsekannattavana linjaliikenteenä linjaliikenne luvalla kuin ostoliikenteenä taxi- tai joukkoliikenneluvalla. (Viitasaari, Eloranta & Ylpiessa 2004, 9). Työn tarkoitus on parantaa asiakastytyväisyyttä ja löytää keino, jolla palveluliikennettä saataisiin tehokkaammaksi käyttökapasiteetiltaan ja kustannuksiltaan. Tarkoitus on löytää yhteinen polku palvelun käyttäjille, tarjoajalle ja kuljettajille, sekä sen myötä saada parannettua taloudellista puolta. Palveluliikenteen kuljetusvastuun ja palvelua tuottava yritys on valittu kilpailutuksen myötä Tilausajot Mennään bussilla Oy. Palveluliikenne toimii Jyväskylässä kuudella eri Linkki-VIP-Autolla maanantaista perjantaihin 9–15.

Tarkastelun kohteena on niistä neljä keskeisintä kaupungin sisällä kulkevaa reittiä. Jyväskylässä palveluliikenne on sallittu kaikille käyttäjäryhmille, vaikka suurin käyttäjäryhmä on kuitenkin vanhuksia ja invalidit. Palveluliikenne on toteutettu pikku busseilla, jotka tulevat Jyväskylän kaupungille huomattavasti edullisemmaksi ja on tehokkaampaa kuin käyttää vaikka esimerkiksi taxejä asiakkaiden lain määräämiin kuljetuksiin. Opinnäytetyö on rajattu asiakaskyselyjen ja kuljettajakyselyn myötä mahdolliseen kannattavuuden, asiakasmukavuuden ja toimivuuden kehittämiseen. Laki osio on melko laaja ihan sen vuoksi, että omasta mielestä se on erittäin olennainen ja tärkeä asia tämän mallisessa palvelussa ja yleensäkin kun on kyse ammattimaisesta tieliikennekuljetuksesta. Tämän työn tarkoitus ei ole ratkaista kaikkia mahdollisia ongelmia vaan tutkia ja mahdollisesti parantaa ja kehittää toimintaa. Työllä pyritään myös antamaan mahdollisuus hyödyntää sitä jatkotutkimuksissa.

2 Tutkimuskysymykset ja -menetelmät

Aihe valikoitui loppuvuodesta 2022 toimeksiantajan edustajan Toni Tamminiemen kanssa, kun Jyväskylän seudun joukkoliikenteellä oli tarvetta useammalle opinnäytetyölle ja aiheeksi valikoitui palveluliikenteen kehittäminen. Aihe oli tekijälle mieleinen ja työllä on mahdollisuus päästä vaikuttamaan palvelun kehittämiseen ja toimivuuteen. Tavoitteena on löytää palveluun uusia linjauksia, jotta saataisiin kannattavuutta ja asiakastytyväisyyttä nostettua. Asiakastytyväisyys on asia, jonka kautta asiakaskunta säilyy ja ehkä myös paranee. Soteuudistusten myötä tarvitaan lisää rahoitusta palvelun ylläpitämiseksi ja tämän vuoksi tarkoitus onkin löytää keino saada lisää maksavia asiakkaita. Työ rajattiin asiakaspalvelun ja käyttäjäkokemusten puitteisiin, jotta se ei lähtisi leviämään liikaa ja näin ollen pystyttäisiin kohdentamaan tutkimuksen lopputulos tarkemmin. Opinnäytetyön tavoitteena on tehostaa nykyistä palvelua kannattavammaksi eikä uudistaa sitä. Opinnäytetyö toteutetaan kenttäkyselyllä asiakkaille ja kuljettajille.

2.1 Hyvinvointialue ja mitä sen muutos tuo tullessaan?

Hyvinvointialue on julkisoikeudellinen yhteisö, jolla on itsehallinto ja tämä alue on erillään kunnista sekä valtiosta ja muodostaa tytäryhteisöineen hyvinvointialuekonsernin. Toiminta hyvinvointialueella sisältää rahoittamisen, sopimuksen ja omistuksen lisäksi hyvinvointialueen ja hyvinvointialuekonsernin toiminnan. Hyvinvointialueen tulee järjestää ne säädetyt tehtävät, jotka sille on lailla säädetty eli sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestäminen. Hyvinvointialue voi myös harjoittaa liiketoimintaa, joka on vähäriskistä ja tukee lakisääteisten tehtävien toteutusta omalla alueellaan tai yhdessä toisen hyvinvointialueen kanssa (**Sote-uudistus.fi 2023, mikä on hyvinvointialue**).

Ensivaiheessa rahoitus hyvinvointialueilla perustuu suurimmaksi osin valtion rahoitukseen sekä osittain maksutuloihin ja itsehallinnon puitteissa hyvinvointialueet voivat itse päättää mihin ja millä tavalla rahoitus käytetään. Tämän rahoituksen on perustuslain mukaisesti turvattava tarpeeksi kattava sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäminen.

Sote uudistuksen yksi tavoite on hillitä kustannusten kasvua ja rahoitusmalli sisältääkin kannusteita tähän, jonka avulla pystytään turvata myös julkisen talouden kestävyttä.

Suuri osa julkisesta taloudesta muodostuu jatkossa hyvinvointialueiden taloudesta. Vuosittainen ohjaus- ja arviointiprosessi sisältyy uudistukseen ja sen on arvioitava alueiden toimintaa sekä rahoituksen riittoisuutta sekä rahoituslain kriteerien toteutumista (**Sote-uudistus.fi 2023, hyvinvointialueiden rahoitus**).

Aluevaltuusto vastaa alueiden toiminnasta ja taloudesta. Aluevaltuusto, jonka toimikausi on neljä vuotta, käyttää ylintä päätösvaltaa ja sen valtuutetut valitaan aluevaaleissa. Pakollisia toimielimiä hyvinvointialueella on aluevaltuusto, aluehallitus, tarkastuslautakunta, kansankielilautakunta, saamen kielen lautakunta, joka toimii lapin alueilla. Näiden lisäksi on mahdollista perustaa lautakuntia, johtokuntia sekä niiden jaostoja (**Sote-uudistus.fi 2023, hyvinvointialueen johtaminen**).

Niin alueiden asukkailla kuin palvelujen käyttäjillä on täysi oikeus vaikuttaa sekä osallistua alueiden toimintaan. Suurin vaikutuskeino on äänioikeus ja sen käyttäminen aluevaaleissa ja kansanäänestyksessä. Hyvinvointialueilta löytyy kolme erilaista vaikuttamistoimielintä:

- Hyvinvointialueen nuorisovaltuusto tai samankaltainen nuorten vaikuttajaryhmä, joka varmistaa nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.
- Hyvinvointialueen vanhusneuvosto ikääntyneen väestön turvaamaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.
- Hyvinvointialueen vammaisneuvosto varmistamaan vammaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.

Vaikuttamistoimielimeen valkataan jäsenet kuntien elinten jäsenistä niin, jotta jokaisesta vaikuttamistoimielimestä otetaan ainakin yksi edustaja (**Sote-uudistus.fi 2023, asukkaiden osallistuminen**).

Hyvinvointialue, joka on kaksikielinen, on sillä kansalliskielilautakunta, jonka jäseniksi hyväksytään henkilöitä, jotka kuuluvat alueen kielivähemmistöön.

Kansalliskielilautakunnan tehtäviin kuuluu:

- Lausua, selvittää sekä arvioida se millä tavalla aluevaltuuston eri päätökset vaikuttavat oikeuksien toteutumiseen.
- Vähemmistökielien palvelujen tarpeen selvitys ja määrittely sekä palvelujen saatavuuden ja laadun seuranta.

- Tehdä hallitukselle ehdotuksia selvitysten, arviointien ja seurannan perusteella kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi, kielitaidon kehityksestä ja henkilöstön kielitaitovaatimuksista.
- Ehdotuksien teko kaksikielisten alueiden yhteistyöstä ja työnjakoa koskevien sopimusten sisällöstä, sopimuksen lausunnon anto aluevaltuustolle ja seurata, että sopimus toteutuu.

Kuntien talouteen sekä toimintaan sote-uudistus vaikuttaa suuresti muun muassa kuntien tehtäviin ja rahoitukseen, omaisuuteen, verotusoikeuteen, velkoihin, valtionosuusjärjestelmään, henkilöstöön ja sopimukseen. Kuntasektorilla työntekijöiden määrä laskee huomattavasti, kun sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen työväestö muuttaa kokonaisuudessaan kuntien ja kuntayhtymien palveluksesta uudistuksen myötä hyvinvointialueiden palvelukseen. Tämän siirron myötä työnantaja vaihtuu yli 173 000 ihmisellä. Tämän uudistuksen myötä kustannukset kunnilla laskevat ja pitkällä aikavälillä suurin vaikutus on väestön ikääntymiseen sekä sairastavuuteen liittyvät kustannukset ja riskit lähtevät kokonaan kuntien vastuulta (**Sote-uudistus.fi 2023. vaikutukset kuntiin**).

Kun hyvinvointialueiden rahoitus vastuu siirtyy valtiolle niin rahoituksen veroasteen nousun estämiseksi siirretään kuntatalouksien tuloja koko maassa vastaava määrä kuin on siirtyvien kustannuksien määrä. Muutoksen jälkeen kunnilla on edelleen suuri rooli hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä kuin sosiaali- ja terveystenonjen ennaltaehkäisyssä.

Asukasmääriin perustuva lisä on toinen uusi kriteeri, jonka on määrä vastata väestömäärän kasvun aiheuttamiin lisäyksiin palvelutarpeissa. Kunnan talous tasapainon muutos nollataan sote-uudistuksen voimaantulovuonna. Tämä tarkoittaa, että tasapaino eli vuosikate poistojen jälkeen jätetään uudistusta edeltävän vuoden tasolle, joka on kuitenkin kaikille kunnille 4 euroa plussaa asukasta kohden, koska lääkärihelikopterin rahoitusosuus loppuu kunnilta.

Keinot pystyä tasapainottelemaan kuntien taloutta ovat huomattavan rajalliset, vaikka sosiaali- ja terveydenhuoltomenoista koituvat kustannukset poistuivat niiden vastuulta eli uudistuksella ei merkittävästi saada muutettua kuntien ennen uudistusta olevaa tasapainotilannetta. Ennen palvelujen järjestämistä tehtävien siirtyessä kunnilta pois hyvinvointialueille on hyvinvointialueilla oltava kaikki omaisuus hallinnassaan (Sote-uudistus.fi 2023. kuntien tasauselementit).

Ne käytössä olevat ja kuntien omistamat toimitilat, jotka ovat kunnallisen perusterveydenhuollon, sosiaalitoimen ja pelastustoimen sekä erikoissairaanhoidon käytössä kuuluvat vuokrasopimuksen perusteella hyvinvointialueen hallintaan, joka on voimassa minimissään kolme vuotta.

Tämän jälkeen on hyvinvointialueilla mahdollista jatkaa sopimusta vielä vuodella eteenpäin. Kaikki sairaanhoitopiirien kuntayhtymät sekä erityishuoltopiirit siirtyvät kokonaisuudessaan lain nojalla, jolloin kaikki omaisuus, niiden vastuut ja velvoitteet siirtyvät suoraan hyvinvointialueille. Irtaimisto, oikeudet ja luvat mitkä kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen toimintaan siirtyvät myös hyvinvointialueelle, kuten myös lomapalkka, joka kohdistuu henkilöstöön **(sote-uudistus.fi 2023. omaisuusjärjestelyt)**.

2.2 Matkustajamäärien lisääminen?

Yksi mahdollinen keino lisätä matkustajia on markkinointi, jota tulisi lisätä ja parantaa. Tällä hetkellä palvelusta ei ole tietoisia kuin vanhukset, jotka sitä käyttävät ja ne vanhukset, jotka eivät käytä kokevat palvelun olevan suunnattu sellaisille, joilla on ongelmia jaksamisen ja liikkuvuuden kanssa eli kokevat palvelun käyttämisen hieman noloksi. Ehkä palvelun nimen muuttaminen voisi tuoda uutta näkökulmaa ihmisten keskuudessa ja sitä kautta tuoda lisää palvelun käyttäjiä. Markkinointia pitäisi lisätä ja muotoilla uudelleen, jos tosiaan halutaan saada lisää matkustajia se meinaa, että markkinointia tulisi kohdentaa myös nuorempaan henkilöstöön esimerkiksi lapsiperheille. Sieltä voisi saada täydennystä käyttö asteeseen, mutta toisaalta se voi olla pois vanhuksilta, jotka tarvitsevat palvelua todella paljon.

Olisi suotavaa, että palvelua markkinoitaisiin sellaisena, että se ei nolostuttaisi mahdollisia asiakkaita vaan saataisiin innostettua heitä käyttämään palvelua. Näiden asioiden mahdollisten muutosten myötä todennäköisesti olisi tiivistettävä ajovälejä, joita muutenkin jonkin verran toivotaan asiakkaiden piireissä.

Ajovälien tiivistäminen johtaisi autojen lisäämistä reiteille. Koska palvelu kokonaisuudessaan on toimiva ja tarpeellinen toisi lisämarkkinointi ja ajovälien tiivistäminen todennäköisesti lisää asiakkaita. Koska ikääntyvien osuus väestössä nousee koko ajan, joten jatkossa myös palvelun tarve lisääntyy. Ajovälien tiivistäminen voisi tuoda mukanaan asiakkaan kohdalla tunteen, että ei tarvitse pelätä auton olevan täynnä. Illalla ei ole kysyntää palvelun suhteen, joten lisäautot voisi laittaa aamulla ja päivällä tapahtuvaan liikennöintiin

2.3 Markkinointi

Markkinoinnilla käsitetään toimenpiteitä, joiden avulla yritys yrittää parantaa tuotteen tai palvelun tunnettuutta. Niin palvelun kuin tuotteenkin elinkaarta katsoessa markkinointiin sisältyy jokainen vaihe asiakkaiden informoinnista aina tuotteen poistoon ja kierrätykseen asti (Puranen, T. n.d).

Markkinoinnin kehittämisessä on hyvä ymmärtää ainakin seuraavat asiat:

1. Kuka olet ja miksi? Aluksi on ymmärrettävä, miksi sinulla on yritys toiminnassa ja miksi se tuottaa tiettyä tuotetta. Asiat ovat voineet muuttua ajan mittaan, mutta onko kuitenkin jotain jäänyt mukaan, mikä on salaisuus, joka tekee tuotteista ainutlaatuisia? Yritä hahmottaa tavoitteet ja mahdolliset kilpailuedut.
2. Kilpailijat, keitä he ovat ja miksi? Saman markkinan yritysten nimiä on varmaan helppo nimetä, mutta miksi he ovat lähteneet alalle ja miksi ovat olemassa? Minkä takia asiakkaat menevät kilpailijan luokse?
3. Kuka ostaa ja miksi? Tuotteenne on jo markkinoilla ja sitä ostetaan, miksi? Kyse voi olla monen eri asian yhdistelmä ja onkin ymmärrettävä, että asiakkaat ovat erilaisia ja ostavat tuotteita eri syistä.
4. Asiakkaiden saavuttamiseksi tehty työ ja miksi? Tämän kysymyksen ymmärtäminen on todella tärkeää löytääkseen oikean kehityssuunnan vai onko tämänhetkiset teot viemässä kohti tavoitteita? Onko taitoa hyödyntää kilpailuetua, ollaanko erottuvan erilaisia ja osataanko kohderyhmiä puhutella oikein? (Venttilä-Haarala, E. 2021).

2.4 Tutkimusmenetelmät

Tähän opinnäytetyöhön tehtiin kenttäkysely asiakkaille ja kuskeille. Kysymykset pyörivät vahvasti asiakastyytyväisyyden ja palvelun ympärillä tarkoituksena löytää mahdollisia keinoja kehittää palvelun laatua ja tuottavuutta. Kyselyt suoritettiin kevään 2023 aikana autossa ja toimintakeskuksissa. Kyselyn lisäksi tehtiin huomiointia auton kyydissä reitillä, jotta pystyttiin näkemään kokonaiskuvaa palvelusta ja sen toiminnasta. Tapaustutkimus valittiin menetelmäksi ihan sen vuoksi, että työ on palveluläheistä ja päätutkimuskohteet olivat asiakkaat ja kuskit kyselyn perusteella ja tämän sekä huonohkon saatavissa olevan kirjallisuuden vuoksi ei muita malleja oikeastaan ollut. Kyselyjen jälkeen tehtiin vastausten yhteenveto ja käsittely. Näiden perusteella pystyy näkemään ongelmakohdat palvelussa ja mahdollisen tavan korjata sen.

Opinnäytetyössä käytettiin tapaustutkimusta tutkimusmenetelmänä, joka on case-pohjainen tutkimus, jonka tyypillinen piirre on työelämästä tuleva aihe. Yleensä case-pohjainen tutkimus liittyy organisaatioon, yritykseen tai yksittäisiin projekteihin, joihin haetaan vastauksia yleensä kysymyksillä, miten ja miksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Haastateltavana ihminen koetaan henkilönä, joka on tehokas ja innovatiivinen, pystyy antamaan erilaisia näkökantoja ja ideoita, mitä ei ole mahdollista millään kirjallisilla kyselykaavakkeilla saada esiin vaan haastatteluissa saatu ihmisen erilaisista kokemuksista (Kananen 2014, 73).

Haastattelulla annetaan myös mahdollisuus tarkentaa ja saada lisätietoa vastauksista, jotka haastateltava on antanut. Haastattelu on sosiaalinen tapahtuma ja se voi rajata saatavaa infoa, koska tilanne voi olla haastateltavan mielestä hankala (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205–206).

Avoimessa haastattelussa, jota opinnäytetyössä on menetelmänä käytetty, haastattelu tehdään ilman pohjustamista kysymysten ja teemojen kautta. Avoin haastattelu on vapaa haastateltavalle, joka voi puhua omien kokemusten ja näkökantojen pohjalta ja tavallisesti tämä tapahtuu yksilöhaastatteluna. Yksilöhaastattelu perustuu yleensä haastateltavan ja haastattelijan vuorovaikutukseen. (Vilkkä 2005, 84.)

Toimiva ja hyvä kyselylomake ikään kuin keskustelee haastateltavan kanssa eikä sido häntä mihinkään, jolloin on mahdollista saada laaja aineisto haastateltavalta, mutta kysymysten on oltava hyvin yksiselitteisiä ja selkeitä sillä silloin kysymyksistä saadaan poistettua mahdolliset väärinymmärrykset ja vastaukset käsittelevät haluttua asiaa.

Jotta kyselyssä osataan kysyä kaikki tarpeellinen ja pystytään rajaamaan turhat pois, on kysymykset rakennettava tavoitteiden mukaan sekä pidettävä lomake tarpeeksi lyhyenä, jolloin pienennetään vastaamatta jättämisten ja huolimattomien vastausten todennäköisyyttä. Kuljettajia haastatellessa on apuna käytetty myös havaintoja sillä nämä ovat ainutkertaisia, koska havainnoinnissa osallistutaan tutkimaan kohteen toimintaa, joka on samalla myös opettavaista tutkijalle.

Perusta havainnointiin on kyky tehdä eri havainnoiteja arkipäivän jutuista, sillä tutkiminen havainnoimalla on pääasiassa kuuntelua ja katselemista. Tutkijan on oltava kiinnostunut kaikista havainnoista, mitkä voi antaa hyviä vastauksia ongelmiin. (Vilka 2007, 14–19.)

Tapaustutkimus on käsitteenä melko laaja. Alan teoria tukee toiminnallisessa työssä empiriaosuutta ja toimivan alan käsite ja määrittely koetaan teoreettiseksi näkökannaksi. (Vilka & Airaksinen 2003, 42–43.)

Teoreettinen osuus tähän opinnäytetyöhön tuli kirjoista ja internetaineistoista. Teoriaosuus käsittelee palveluliikenteen lisäksi myös joukkoliikennettä, sote-uudistusta, lainsäädäntöä ja asiakaspalvelua. Tietoa haettiin internetistä käyttäen hakusanoja kuten palveluliikenne, paikallisliikenne, lainsäädäntö, sote ja hyvinvointialue. Aineisto on pääasiassa luotettavaa alkuperäistä julkaisua sekä valtion virallisia sivustoja, joista on pyritty katsomaan tuoreimmat tiedot. Jonkin verran on vanhempaa julkaisua, mutta esimerkiksi Vilka on kirjoittanut asioita laajasti ja ammattimaisesti, jonka vuoksi hänen julkaisujaan käytetäänkin todella monessa paikassa. Lähteiden käytössä onkin pyritty olla käyttämättä sellaisia lähteitä, jotka ovat jostain toisesta lähteestä vaan on etsitty sitä alkuperäistä. Kaikki tieto mitä on käytetty tässä opinnäytetyössä, on julkista tietoa tai sille on saatu lupa käyttää. Kyselytutkimuksissa jokaiselta haastateltavalta kysyttiin erikseen voidaanko hänen antamiaan tietoja käyttää tähän tutkimukseen.

3 Julkinen tieliikenne

Henkilöliikenne, jota hoidetaan niillä liikennevälineillä, jotka ovat kaikkien käytävissä kutsutaan julkiseksi liikenteeksi. Julkinen liikenne voidaan jakaa kolmeen eri osaan; tilaus-, kauko- ja paikallisliikenteeseen, jotka yleisesti ottaen ovat maksullisia. Julkisen liikenteen kulkuneuvoja kuljettaja aina ammattikuljettaja, jolla on tarvittava koulutus pohja ammattiliikennettä varten. Pääasiallisesti julkinen liikenne on henkilöiden kuljettamista ennalta suunnitellulla reitillä sellaisella kulkuneuvolla, joka on tarkoitettu isoille henkilömäärille. Näitä kulkuvälineitä ovat esimerkiksi juna, linja-auto, lentokone ja metro. Näille ominaista on, että henkilöt, jotka eivät tunne toisiaan matkustavat näillä samoilla kulkuneuvoilla. Julkista liikennettä on sellainen joukkoliikenne, joka hoidetaan kalustolla, joka on liikenne käytössä. (Ahonen-Virtala & Hokkanen 2008, 10)

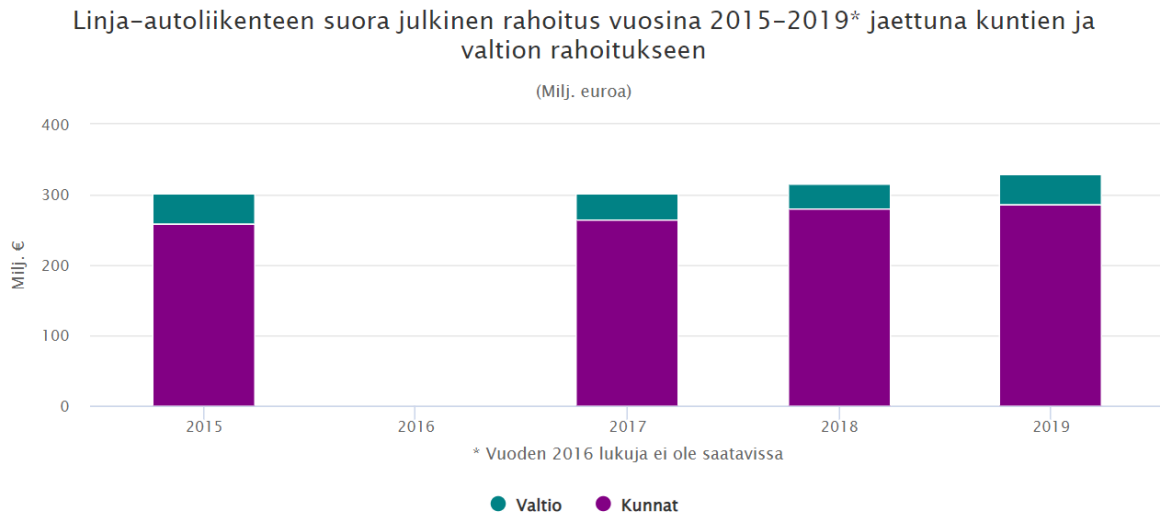
Ammattitaito ja varsinkin asenne on tärkeässä roolissa kuljettajilla. Erityisesti vammaisten ja vanhususten joukkoliikenteen käytön helpottamisessa asenne nousee merkittäväksi. Myös panostus kuljetusvälineisiin ja niiden ominaisuuksiin kuten matalalattiaratkaisuihin on tärkeää. Esteettömyys on huomioitava joukkoliikennematkan jokaisessa vaiheessa asiakaspalvelusta liikennejärjestelmän suunnitteluun asti.

Joukkoliikenne on erittäin tehokas malli isojen ihmismäärien kuljettamiseen ja kuitenkin samaan aikaan peruspalvelu, joka mahdollistaa ihmisten jokapäiväisen kulkemisen kohtuullisella kustannuksella. Jotta erityisryhmien liikkuminen olisi todella esteetöntä, on pidettävä huolta siitä, että liikenneväylät, pysäkit ja liikennevälineet sopivat liikkumisesteisille. Nämä asiat on otettava huomioon jo varhain liikenteen suunnitteluvaiheessa. (LVM-Huovinen 2006)

Jokainen ihminen on samanarvoinen lain edessä, eikä ketään voi asettaa eriarvoon, jos ei ole painavaa syytä ja tämän pohjalta tulee joukkoliikenteen palvelu kaikkia käyttäjäryhmiä. Joukkoliikenteen käyttö on pääasiassa ongelmaton, mutta osa matkustajista vaativat hieman erityishuomiota, jotta matkustaminen olisi turvallista kuten vanhukset, lapset ja vammaiset henkilöt. Turvallisuuden ja luotettavuuden parantaminen mahdollistaa itsenäisen liikkumismahdollisuuden, joka kasvattaa elämänlaatua ja on yhteiskunnalle todella merkityksellistä.

Rahoitus joukkoliikenteeseen perustuu valtion ja kuntien rahoituksesta, joista kunnilla on merkittävästi suurempi rahoitusosuus kuin valtiolla. Avoimia palveluita joukkoliikenteelle hankkivat Liikenne- ja viestintäministeriö sekä joukkoliikenteen toimivaltaiset viranomaiset. Lisäksi kunnat järjestävät lakisääteisiä henkilökuljetuksia sekä Kansaneläkelaitoksen korvaamia kansalaisten

kustannuksia. Vuoden 2021 talousarvion mukaan suora valtion rahoitus joukkoliikenteelle oli noin 110 miljoonaa euroa (kuvio 1). Suurten ja keskisuurten kaupunkiseutujen valtionavustukset myöntävät Traficom, joka myös päättää ELY-keskusten määrärahakiintiöistä. (Traficom 2022)



Kuvio 1 Julkinen rahoitus 2015-2019

3.1 Suomen linja-autoliikenne

Suomessa linja-auto liikenteen aloitti vuonna 1905 Turun ja Uudenkaupungin välillä Johan Lambert Stenroosin toimesta, joka kuitenkin loppui seuraavana vuonna autojen useiden eri teknisten ongelmien vuoksi (Mäki 1997, 135). Aloitettu linja-auto kokeilut keskeytti ensimmäinen maailmansota ja Suomen kansalaissota lopetti toiminnan kokonaan, jolloin armeija takavarikoi kaikki toimivat autot omaan käyttöön. Kulkuvälineiden sekä osien hintojen nousu sodan aiheuttaman inflaation myötä hidasti liikennöinnin kehitystä. Linja-auto liikenne kuitenkin kaikesta huolimatta aloitti toimintansa koko maassa samoihin aikoihin 1920-luvulla. 1928 perustettiin linja-autoliitto karsimaan yrittäjien välistä kilpailutoimintaa. (Kurkinen 2008, 22)

Tästä eteenpäin linja-autoliikenteellä on ollut ylä- ja alamäkeä, erityisesti toinen maailmansota vaikeutti asioita, mutta kuitenkin sodan jälkeen kehitettiin nopeasti laajeneva pikavuoroliikenne.

1950- ja 1960-lukujen vaiheessa tiestöä parannettiin ja linja-autoilla matkustus muuttui tämän myötä nopeammaksi ja turvallisemmaksi, joka kasvatti linja-autoliikenteen toimintaa.

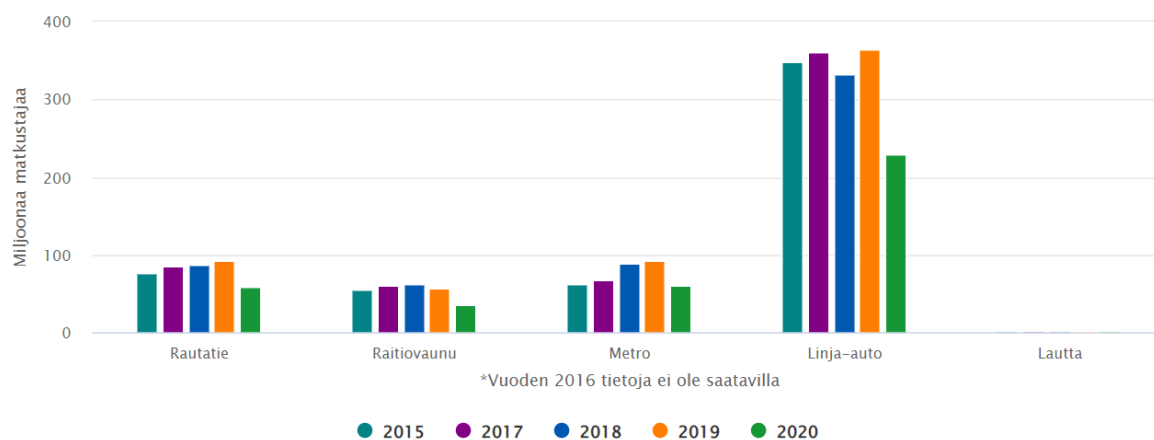
1980-luvun hyvien taloudellisten aikojen vuoksi henkilöautoliikenne kasvoi ja linja-autot jäivät tarpeettomiksi, joka tuotti paljon päävaivaa yrittäjille.

1990-luvun alussa tuli lama, joka ajoi useita yrittäjiä konkurssiin, mutta kun vuonna 1994 linja-auto ala vapautui kilpailulle ja uusia yrittäjiä tulikin nopeasti. (Kurkinen 2008, 119)

Linja-autoliikenne on selkeästi suosituin joukkoliikennemuoto jopa yli 59 % osuudella kaikista joukkoliikennemuodoista (kuvio 2). Tämä johtuu pitkälti siitä, että tarjonta on maantieteellisesti erittäin kattava ja sen järjestäminen ei vaadi kovinkaan suuria muutoksia infrastruktuuriin (Tieto. Trafficom 2022, joukkoliikenteen matkustajamäärät).

Joukkoliikenteen matkustajamäärät kulkumuodoittain 2015–2020*

Luvuissa mukana myös tilausliikenne



Kuvio 2 Joukkoliikenteen matkustajamäärät 2015–2020

3.2 Jyväskylän linja-auto liikenne

Jyväskylä on keskisuomalainen kaupunki Päijänteen pohjoispuolella. Se on perustettu Laukaan talonpoikien aloitteesta vuonna 1837 ja sen väkiluku on 145 943 (Tilastokeskus 2022). Jyväskylän pinta-ala on 1 466,35 km² ja siitä vesistöjä on noin viidennes eli 295,33 km² (maanmittauslaitos 2022). Jyväskylä on Suomen seitsemänneksi suurin kaupunki väkiluvultaan (124,63 asukasta/km²) ja hyvin merkittävä kasvukeskus. Joukkoliikenteen palvelut Keski-Suomessa pohjautuvat vahvasti linja-autoliikenteeseen, jota on tarjolla niin vakio- ja pikavuoroliikenteen myötä myös kuntien palveluliikennettä.

Koulujen loma-aikaan koko alueen joukkoliikenne hiljenee ja sijoittuu pääteiden varsille, jonka vuoksi myös parhaat vuorotarjonnat löytyykin Jyväskylän kaupungin alueella ja sinne johtavilla valtaväylillä. Linja-autojen vuorotarjonta haja-asutusalueilla on heikkoa ja huonoimmissa tapauksissa se voi tarjota ainoastaan muutaman vuoron arkipäivässä.

Koko kuljetustarjonta Jyväskylässä linja-autoliikenteellä on suhteutettu kuljetusten kysyntään, joka tarjoaa hyvät kuljetusmahdollisuudet niin kiireisinä työaikoina kuin lyhyet kävelymatkat pysäkeiltä. Auton omistaminen on haja-asutusalueilla edelleen melkein pakollista, sillä joukkoliikenteellä ei ole mahdollista tarjota tarpeellisia työ- ja asiointimatkoja vähien ja ehkä olemattomien vuorojen vuoksi. Lippujen hinnat ovat suurin edellytys, jotta joukkoliikenteen käyttäjämäärät säilyvät ja mahdollisesti kasvavat jatkossa. (Keski-Suomen liitto 2012, 12)

Suomessa on tehtävä kilpailutus aina kun valitaan kunnan tarjoaman linja-autoliikenteen kuljetusvastuu. Loppuvuodesta 2022 järjestetyn linkin kolmen liikennöintikokonaisuuden kilpailutuksen voitti Jyväskylän Liikenne. Tämä joukkoliikenteen hankintapäätös sai lainvoimaisuuden, kun liikennöintisopimus allekirjoitettiin tammikuun puolessa välin 2023. Tarjous, jonka Jyväskylän Liikenne Oy jätti, voitti neljän kilpailevan yhtiön tarjoukset.

Kokonaisuudessaan hankinnan arvo on merkittävä, Jyväskylän seudulla vuositasolla 21 miljoonaa ja koko sopimuskaudelta arvoa kertyy jopa 210 miljoonaa euroa. Koko sopimuskausi on 8-vuotinen ja sisältää mahdollisuuden kahden vuoden jatko-option. Sopimus kattaa noin sadan auton liikennöintikokonaisuuden, joilla tulee ajoa yhteensä vuositasolla noin 8 miljoonaa kilometriä. Linkki-paikallisliikenne kulkee kesästä 2024 alkaen vain sähköllä, biodieselillä ja biokaasulla. Kesällä 2024 alkavaan liikennöintiin Jyväskylän Liikenne investoi merkittävästi sillä yritys ostaa 64 uutta sähköbussia, jotka edesauttavat saamaan kaluston noin 70-prosenttisesti päästöttömäksi. (Jyväskylän liikenne 2023)

3.3 Suomen palveluliikenne

Alkujaan palveluliikenne aloitettiin julkisen joukkoliikenteen kehittämisen tarpeeseen ja samalla pyrittiin parantaa henkilökuljetusjärjestelmää ja saavuttaa sillä säästöjä. Toimijat saivat avustuksia palveluliikenteen aloittamiseen nopeuttamiseen ja palvelun aloituksen helpottamiseksi. Nämä kaupunkien palveluliikenteet synnyttivät erilaisia matkustusvaihtoehtoja ja ylläpitävät palvelutarjontaa heikommin kannattavilla seuduilla. Kaupunkien palveluliikenteet kuuluvatkin näiden asioiden vuoksi valtionavun piiriin (Jalasto 2005, 36.).

Julkinen palveluliikenne, joka on kutsuohjattua, on huomattavasti vapaampaa kuin normaali joukkoliikenne, koska sen reitin kulku riippuu asiakkaiden määrästä ja tarpeesta, jolloin itse reitiltä pystyy poikkeamaan. Suomessa käytetään melko paljon kutsuohjattua liikennettä, vaikka kuntien välillä ei olekaan löytynyt yhtenäistä toimintatapaa. Palveluliikenteet, jotka kunnat järjestävät, ovat kaikille avoimia palveluita, vaikkakin suurin käyttöaste tulee vanhusväestöstä. Palveluliikenteen koko käyttöasteesta noin puolet on vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuksia. (Rintamäki ja Tikkanen 2013, 22)

Kalustona palveluliikenteellä toimii käytännöllisyyden vuoksi esteettömät pikkubussit, jotka mahdollistavat helpon kulkemisen myös pienemmillä sivukaduilla. Toimintatapa vaihtelee alueen mukaan ja voi olla tarkan reittiakataulun mukainen tai pelkästään aikaväli. Palvelutarjonta on oltava palvelun osalta tasapainossa kysynnän kanssa. Erityisesti alueilla, joilla on heikko kysyntä palvelulle, on varmintä toteuttaa ajot siten, että ilman ennakkotilausta ei voi nousta kyytiin. Tällöin palveluliikenne ajaa vain ne ajot, joilla on ennakkotilauksia. Saadun kysynnän mukaan voidaan etukäteen suunnitella kalusto ja reitin kokonaismatka. (Mutanen, Piipponen, Vähätörmä & Haapamäki 2008, 29, 30.)

Suurimmat säästöt palveluliikenteen osalta on saatu suurista ja keskisuurista kunnista, missä yksilökuljetuksia, jotka ovat vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain perusteella anottu, on saatu siirrettyä palveluliikenteen piiriin. Pienempien kuntien hyödyt löytyvät kuljetusten yhdistämisestä ja laajemmasta käytöstä kunnan muissa kuljetustarpeissa. Palveluliikenne antaa sellaisille henkilöille, joilla on vaikeaa itse kulkea mahdollisuuden asioiden hoitoon ja itsenäiseen liikkumiseen, joka tuo ihmisille lisää virkeyttä ja omatoimisuutta elämään.

Kaikki paikallisesti toimivat palvelu- ja kutsujoukkoliikenteet ovat keskenään melko samanlaisia toteutuksiltaan. Suurimmat erot näiden eri liikennöintityyppien välillä liittyy alueeseen, jolla liikenne palvelee ja mitä ihmisryhmiä on tarkoitus palvella. Palveluliikenteellä saavutettu kustannusten säästöjä kuljetuksia (Jalasto 2005, 24).

Monet kunnat Suomessa ovat järjestäneet harvaan asutuilla alueilla jo pitkään eri nimisiä asiointiliikenteitä, kuten asiointi- ja palvelutaksit, kimppakyydit ja palveluliikenne. Kalusto palveluliiken-

teellä tulee olla sellainen, jossa ei ole esteitä päästä autoon ja pysäkkeinä voi käyttää samoja pysäkkejä kuin muu joukkoliikenne. Omat palveluliikenteen pysäkit on ilmoitettu asiakkaille pysäkki-merkeillä. Palveluliikenteen autot voivat kulkea sellaisilla alueilla, jonne ei pääse tai ei ole tarvetta päästä muulla joukkoliikenteellä. Reitit voi mennä tarpeellisten asiointi paikkojen kautta ja tämän vuoksi peruspalveluiden saatavuus on parantunut.

Palveluliikenne on parantanut ihmisten mahdollisuuksia liikkua, palvelutaso on kasvanut joukkoliikenteen osalta ja laatu parantunut. Joukkoliikenne, joka toimii kutsuilla, koetaan monesti sosiaalipalveluksi. Vaikka palvelu olisi maksutonta, noin puolet haastatteluun vastanneista ei käyttäisi palveluliikennettä. (Rintamäki & Tikkanen 2013, 37; Viitasaari & Eloranta & Ylipiessa, 2004, 42).

4 Liikennepalveluiden lainsäädäntö

Lainsäädäntö on aina tärkeässä roolissa varsinkin, kun on kyse tieliikennekuljetuksista. Laki edistää ja tehostaa palvelujen ja tiedon hyödyntämistä tehokkaasti. Se kerää kaiken liikennemarkkina lainsäädännön ja pyrkii tarjoamaan ihmisille parempaa palvelua ja lisätä valinnanvapautta liikenne-
muodon valinnassa.

4.1 Ammattipätevyys

Kuorma- ja linja-auton kuljettajalla tieliikenteessä on oltava ammattipätevyys sekä lain vaatima vähimmäisikä. Ammattipätevyyden lisäksi kuljettajalla on oltava voimassa oleva ajo-oikeus kuljetettavaan kulkuneuvoon. Ammattipätevyys saadaan, kun suoritetaan perustason koulutus, johon kuuluu teoriakoe tai ammattipätevyyskoe. Ammattipätevyys annetaan viideksi vuodeksi kerrallaan ja jatko vaatii jatkokoulutuksen, jolla saadaan viiden vuoden lisäaika. Linja-autonkuljettajilla ammattipätevyyden lisäksi vaaditaan koulutus matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä ja koulutus, joka lisää tietoutta vammaisuudesta. Ammattipätevyyden peruskoulutus kestää normaalista 280 tuntia mistä vähintään 20 tuntia pitää olla ajo-opetusta (Finlex.fi 2017, laki liikenteen palveluista).

4.2 Sosiaalihuoltolaki

Sosiaalihuoltolain tarkoitus on auttaa ja ylläpitää hyvinvointi, osallistumista sekä kadottaa eriarvoisuus. Sosiaalihuoltolaki takaa tasavertaisen sosiaalipalvelun sekä kehittää oikeutta saada ihmisille laadukasta palvelua sosiaalihuollossa. Julkinen joukkoliikenne ja palveluliikenne ovat ensimmäinen tapa saada kaikille käyvä kulku.

Sosiaalihuoltolain tarkoitus on:

1. Hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden edistäminen ja ylläpito
2. Eriarvoisuuden vähentäminen sekä osallisuuden edistäminen
3. Edistää hyvinvointia sekä turvata sosiaalipalvelut, jotka ovat yhdenmukaiset, tarpeelliset ja laadukkaat
4. Asiakaskeskeisyyden edistäminen sekä parantaa asiakkaan oikeutta saada hyvää palvelua ja kohtelua sosiaalihuollossa
5. Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyön parantaminen

(Finlex.fi 2014, sosiaalihuoltolaki)

4.3 Vammaispalvelulaki

Vammaispalvelulain uudistamisella on tarkoitus antaa tukea vammaisen henkilön toteuttaa itsenäisen elämän ja itsemääräämisoikeuden, pyrkiä tukea yhdenvertaisuutta, osallisuutta, yhteiskunnassa osallistumista sekä yksilöllisten tarpeiden turvaaminen. Oikeus käyttää palveluita määräytyisi henkilön tarpeen, eikä diagnoosin perusteella (THL. 2023, vammaispalvelulainsäädännön uudistus).

Lain uudistamisen tavoite on:

1. Pystyä toteuttamaan vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja yhteiskuntaan osallistumista
2. Pyrkä ehkäisemään ja poistamaan esteet rajoittamasta vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden yhteiskuntaan osallistumisen edestä
3. Antaa tukea heidän itsenäiseen elämäänsä sekä itsemääräämisoikeuden toteutumiseen
4. Turvata yksilöllisten tarpeiden mukaiset, riittävät ja hyvät palvelut
5. Antaa oikeus kohtuulliseen tukeen liikkumiseen

(finlex.fi 2023, vammaispalvelulaki).

4.4 Asiakaspalvelu

Määritelmä hyvästä asiakaspalvelusta on muuttunut ja se käsittää kaikki asiakkaan ja yrityksen väliset vuorovaikutukset ensimmäisestä kontaktista alkaen palvelun päättymiseen. Ennen asiakaspalvelu oli sitä, että riitti kun vastasi asiakkailta tuleviin viesteihin kohteliaasti, mutta nykyteknologian myötä asiakkaiden odotustaso on huomattavasti korkeampi kuin mitä parikymmentä vuotta sitten. Oikea-aikainen asiakaspalvelu on erittäin merkityksellinen, koska oikea-aikaisuus ja nopeus ovat asioita, joista ei voi asiakaan mielestä joustaa. Reilusti yli puolet kuluttajista odottaa, että yritys reagoi reaaliajassa. Hyvää asiakaspalvelua rinnastetaan koko ajan enemmän proaktiivisuuteen ja ennakkointiin. Hyvä asiakaspalvelija hallitsee teknologian, omaa hyvät sosiaaliset taidot sekä on oman alansa asiantuntija (Ilveskoski, I. 2023).

Asiakas on yrityksille kaikkein tärkein resurssi. Asiakaspalvelun tehtävä ja tavoite on säilyttää hyvä asiakassuhde ja mahdollisesti myös parantaa sitä. Erityisen tärkeää huonosta asiakaspalvelusta johtuvat seuraukset, sillä menetetty asiakas on kaikista asiakkaista se, joka on vaikein voittaa takaisin (Hokkanen, Karhunen, Luukkainen 2011, 312).

Liikennepalveluissa on toimittava joustavasti ja ystävällisesti, sillä palvelu on osa julkista joukkoliikennettä. Hyvää asiakaspalvelua on yleensä toteutettavissa, jos keliolosuhteet ovat otolliset. Ammattitaitoisen asiakaspalvelun tunnistaa silloin kun keliolot ovat vaikeita kuten liukkaalla ja pimeässä. Parhaat asiakaspalvelijat erottuvat muista, kun tilanteet ovat normaalista poikkeavat.

5 Jyväskylän palveluliikenne Linkki-VIP

Palveluliikenne on jokaisen kansalaisen käytössä olevaa joukkoliikennettä, jonka kautta voi saada myös sellaisten henkilöiden kuljetuksia, jotka tarvitsevat yksilöllisempää kuljetusta. Näillä kuljetuksilla pääsee asioimaan niin Jyväskylän keskustaan, terveysasemille palvelukeskuksiin kuin muihin palvelupisteisiin. Autot ovat tutkitusti siistejä ja turvallisia, ilmastoineilla ja turvavöillä varustettuja esteettömiä 14 matkustaja paikkaa sisältäviä pikkubusseja. Jyväskylän Linkki-VIP on palveluliikennettä, joka on kaikille jyväskyläläisille tarjolla olevaa joukkoliikennettä, joka on avointa

ja joustavaa. Autoissa maksuvälineenä käytetään samoja Waltti-lipputuotteita ja samoilla hinnoilla kuin Linkki-linja-autoissakin, myös asiakasryhmien ikäluokitukset ovat samat.

Linkki-VIPillä voi matkustaa kuka tahansa jyvaskyläläinen, ikään tai kuntoon katsomatta ja se on oiva valinta, kun haluaa yksilöllisempää ja leppoisampaa joukkoliikennepalvelua. Palveluliikenne toimii kuuden ilmastoidun, turvavöin varustetun, matalalattiaisen minibussin voimin, joihin kuhunkin mahtuu kerrallaan 14 matkustajaa, joista 2 paikkaa on pyörätuolin sekä lastenvaunujen tai –rattaiden kanssa matkustaville.

Linkki-VIPit liikennöivät maanantaista perjantaihin 9–15 eri puolilla kaupunkia. Autot kulkevat kaupungin keskustaan, aluekeskuksiin, terveysasemille ja muihin tärkeisiin asiointipaikkoihin. Kilpailutuksen kautta valittu liikennöitsijä on Tilausajot Mennään Bussilla Oy. Tilausajot Mennään Bussilla on vuonna 2009 perustettu jyvaskyläläinen osakeyhtiö, jonka pääasiallinen toimialue on tilausajo. (Linkki-Vip 2023, palveluliikenneopas).

Kaikki kuusi linkki-VIP autoa kulkee omalla alueellaan aikataulun mukaan ja kyytiin pääsee nousemaan palvelualueen vakituisilta pysäkeiltä, mutta tarvittaessa auton voi soittamalla pyytää tulla hakemaan muualtakin, kuten esimerkiksi koti pihasta. Jokaisen auton numerot löytyvät oppaan takakannesta sekä aikataulujen yhteydestä. Näistä numeroista voi tilata kyydin haluttuun paikkaan, jonka voi myös halutessaan sopia kuskin kanssa edellisellä matkustuskerralla. Tulo- ja lähtöpysäkki löytyy Jyvaskylän keskustassa, Vapaudenkadun ja Asemakadun risteyksen läheltä. Autoissa onnistuu matkakorttien lataaminen käteisellä rahalla, mutta kuljettajalta voi myös ostaa kertalipun.

Linkki-VIPillä matkustaminen on aina halvempaa mitä enemmän sitä käyttää ja myös niiden, jotka käyttävät palvelua harvemmin kannattaa harkita Waltti-arvolipun hankintaa, koska sillä maksaessa kertalipun hinta on huomattavasti edullisempi kuin kertalipulla. Ihmisten, jotka matkustavat paljon kannattaa ostaa kausilippu, jolla voi matkustaa rajattomasti. Hinnat lipuille määräytyvät iän, lipputuotteen, asiakasryhmän sekä matkustusvyöhykkeiden määrän mukaan. Sotainvalidit sekä veteraanit saavat matkustaa veloitusetta Jyvaskylän joukkoliikenteen autoissa sekä myös Linkki-VIPeissä.

Neuvoja palvelusta voi kysyä tarvittaessa kuskilta ja linja-autojen käytön opastusta varten voi pyytää Linkki-kummi avuksi. Linkki-kummi, joka on vapaaehtoinen vertaistukihenkilö, voi opastaa kii-reettömästi asiakasta. Tarkempia tietoja ja aikatauluja löytää palveluliikenneoppaasta netistä tai ilmaisesta paperivihkosesta. (Linkki-Vip 2023, palveluliikenneopas).

5.1 Reitit ja aikataulut

5.1.1 Linkki-VIP Auto 1



Linkki-VIP 1 liikennöi Halssila-Lohikoski-Kangasvuori-Huhtasuo-Seppälänkangas - alueella

Aikataulun mukaiset pysäkkipisteet

▪ Huhtasuon Jaso Ilona

- 9:10
- 11:25
- 13:25

▪ Seppälän Prisma

- 10:20
- 12:20
- 13:20
- 14:20

Keskustan pysäkki

- 10:00
- 11:00
- 12:00
- 13:00
- 14:00
- 15:00

Asiakkaiden noudot ajopäivinä klo 9.00 alkaen

Kuvio 3 Linkki-VIP linja 1, pysäkit ja aikataulu

5.1.2 LINKKI-VIP Auto 2



Kuvio 4 LINKKI-VIP Auto 2 alue

Linkki-VIP 2 liikennöi Kuokkala-Kuokkalanpelto-Hämeenlahti-Nenäinniemi-Ristikivi-Ristonmaa -alueella

Aikataulun mukaiset pysäkkipisteet

▪ Kuokkalan kaupungit

- 9:20
- 10:20
- 12:20
- 13:20
- 14:20

Keskustan pysäkki

- 10:00
- 11:00
- 12:00
- 13:00
- 14:00
- 15:00

Asiakkaiden noudot ajopäivinä kello 9.00 alkaen

5.1.3 LINKKI-VIP Auto 3



Kuvio 5 LINKKI-VIP Auto 3 alue

Linkki-VIP 3 liikennöi Jyväskylän keskustassa sekä Mäki-Matti - Mattilanpelto-Kukkumäki-Kypärämäki-Kortepohja-Nisula-Taulumäki-Kangas -alueella

Aikataulun mukaiset pysäkkipisteet

▪ Pehtoorintie

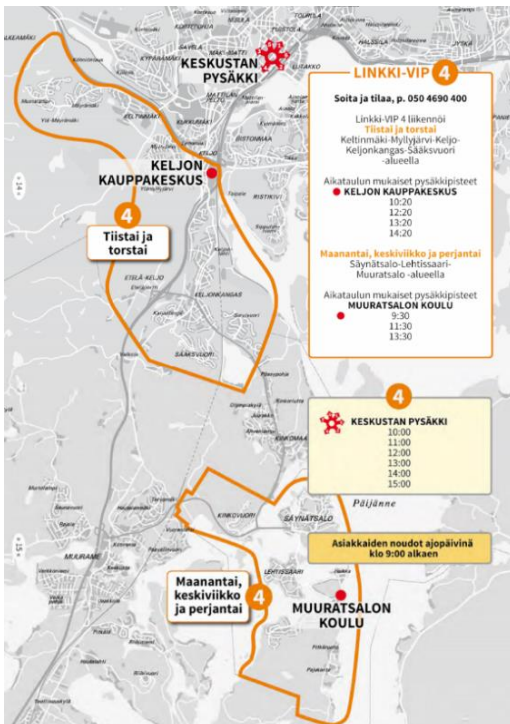
- 9:20
- 10:20
- 13:20

Keskustan pysäkki

- 10:00
- 11:00
- 12:00
- 13:00
- 14:00
- 15:00

Asiakkaiden noudot ajopäivinä kello 9.00 alkaen

5.1.4 LINKKI-VIP Auto 4



Linkki-VIP 4 liikennöi **tiistaisin ja torstaisin** Keltinmäki-Myllyjärvi-Keljo-Keljonkangas-Sääksvuori -alueella ja **maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin** Säänätsalo-Lehtisaari-Muuratsalo -alueella.

Asiakkaiden noudot ajopäivinä klo 9:00 alkaen

Aikataulun mukaiset pysäkkipisteet tiistaisin ja torstaisin

- **Keljon kauppakeskus**
 - 10:20
 - 12:20
 - 13:20
 - 14:20

Aikataulun mukaiset pysäkkipisteet maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin

- **Muuratsalon koulu**
 - 9:30
 - 11:30
 - 13:30

Keskustan pysäkki

- 10:00
- 11:00
- 12:00
- 13:00
- 14:00
- 15:00

Kuvio 6 LINKKI-VIP Auto 4 alue

6 Käyttäjätutkimus

Käyttäjätutkimus on työkalu, jolla selvitetään eri käyttäjien palvelujen käyttötapoja, tarpeita sekä mahdollisia rajoitteita. Tutkimuksen laajuus kannattaa suhteuttaa palvelun kokoon, sillä pienille asiakasmäärille tutkimus voi hyvinkin olla pelkkä lyhyt haastattelu tai lomakekysely, kun taas suuret voi vaatia monia erilaisia tiedonkeruumenetelmiä kattavia tutkimuksia (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 65).

Käyttäjätutkimuksessa on mahdollista käyttää yhtä tai useampaa menetelmää, jolla tietoa kerätään. Haastattelut on mahdollista tehdä yksilö- tai ryhmähaastatteluina ja niiden avulla selvitetään haastateltavien asenteita, tiedontarpeita ja mielipiteitä. Kyselyllä pystytään tutkimaan ihmisten mielipiteitä ja henkilökohtaisia näkemyksiä. Havainnoinnilla seurataan käyttäjiä ja tehdään toimintatavoista tulkintoja (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 70). Näitä eri menetelmiä pystyy yhdistelemään, mutta haastattelu on menetelmä, joka käy kaikkien menetelmien rinnalle tai vastaavasti voidaan käyttää ainoana menetelmänä. Haastattelu on kaikkein luontevin ja joustavin tapa ottaa selvää henkilöiden tiedossa olevat tiedot, toiveet sekä tarpeet.

Tutkimussuunnitelma on suositeltavaa tehdä ennen kuin aloittaa tutkimuksen teon sillä sen tehtävä on selkeyttää tutkimuksen tarkoitusta osallistuville (Vilkkä 2005, 58). Parhaiten käyttäjätutkimus käy projektin alkuvaiheeseen, mutta siitä voi olla hyötyä myös jatkokehityksessä. Se voi tuottaa tietoa, jolla muotoilla palvelua, jolloin siitä saadaan paremmin asiakasta palveleva.

Tässä tutkimuksessa on kaksi kohderyhmää: kuljettajat sekä palveluliikenteen käyttäjät.

Asiakkaat ovat se ryhmä, jolle palvelu on tehty ja suunnattu ja heidän mielipiteensä ja kommentit ovat tärkeässä roolissa koko palvelun kehittämisen kannalta. Palvelun maine leviää asiakkailta muille ihmisille ja tämä jatkossa vaikuttaa uusien asiakkaiden hankintaan.

Kuljettajat toimivat läheisesti asiakkaiden kanssa, jolloin he näkevät asiakkaiden reaktiot. He ymmärtävät palvelun suurimmat haasteet, hyvin toimivat osat sekä pientä hienosäätöä vaativat asiat. Kuljettajat ovat se lenkki, joka pitää asiakkaista huolen ja varmistaa palvelun laadun.

7 Haastattelujen tulokset

Kuljettajille esitettiin kuusi erilaista kysymystä (liite 1), jotka lopputarkastelussa yhdisteltiin kolmeen kokonaisuuteen; reitit ja maksut, autojen löydettävyyden sekä markkinointi ja omat mielipiteet. Kuljettajia haastateltiin niin autoissa kuin varikollakin. Tällä tavalla varmistettiin, että saadaan mahdollisimman monen kuljettajan mielipiteet. Tarkoitus kuljettajien haastattelulla oli saada tietoa heidän näkökulmastaan palveluliikenteeseen ja sen mahdollisiin kehityskohteisiin.

Haastatteluissa ilmeni, että kuljettajat pitävät työstään ja sellaista ilmeni, että joku voisi ajaa eläkeikään asti.

Kuljettajat ovat melko lailla samaa mieltä reiteistä. Suurin haaste on ykkösreitti, joka on liian tiukka ja kiireinen. Siellä kaksi autoa tai vuoropäivin ajettavat reitit. Kuljettajat pyrkivät auttamaan toisia, jos omalla reitillä on ylimääräistä aikaa. Kuljettajien mielestä ykkösreitti on liian tiukka, joka tekee siitä liian kiireisen varsinkin, lohikosken alue vaikeuttaa aikatauluissa pysymisen, eikä pakolliset aikataulu pysäkit yhtään auta asiaa. Muut autot kyllä auttavat, jos vain on mahdollista omilta kiireiltään mikä on sinänsä todella hyvä asia. Parannusta asiaan voisi saada toinen auto ajamaan ykkösreittiä, jolloin olisi myös mahdollista tihentää ajovälejä. Toisaalta toisen auton laittaminen reitille ei välttämättä ole kannattavaa.

Toinen ehdotus olisi muuttaa ykköslinja ajettavaksi vuoropäivinä Halssilassa tai Lohikoskella. Tällöinkin voisi tihentää ajoa tai rauhoittaa ja keskittyä parempaan palveluun, josta mahdollisesti voisi syntyä lisää asiakaskuntaa. Samalla saataisiin parannettua sekä asiakkaiden turvavallisuutta että liikenneturvallisuuftakin. Selvisi myös kuutoslinjan aikatauluoppaassa virheellisesti ilmoitetusta keskustan kello 15 pysäkestä, jota ei käytännössä ole. Asiakkaat toivovat lisää vuoroja.

Käteisen rahan käytön voisi lopettaa autoissa, koska melkein kaikilla asiakkailla on käytössään Waltti-kortti. Waltin käyttö parantuisi, jos sen voisi ladata pankkikortilla. Käteisestä luopuminen helpottaisi kuljettajia aikaa säästämällä.

Ensikertalaisilla voi olla ongelmia löytää oikea paikka esimerkiksi Seppälän Prismalla koska se on laaja alue eikä missään ole millään tavalla ilmoitettu auton pysäkkiä. Olemassa oleva soittomahdollisuus helpottaa palvelun käyttöä, jos aikataulujen etsiminen on liian monimutkaista. Tietoja palvelusta ei välttämättä löydy kaikkein helpoimmalla tavalla. Paperisia oppaita voisi jakaa palvelukeskuksissa, terveyskeskuksissa ja sairaalassa, koska on huomattavasti helpompaa etsiä siitä tietoa kuin netistä mihin vanhuksat eivät varsinkaan puhelimella mene. Näitä oppaita jakamalla voi saada myös uusia asiakkaita kiinnostumaan palvelusta ja mahdollisesti ottaa sen käyttöönsä. Kuljettajat kyllä auttavat ja opastavat parhaansa mukaan asiakkaita, jos on jotain ongelmia.

Kaikki kuljettajat olivat sitä mieltä, että autojen näkyminen reaaliaikaisesti esim. puhelimesta ei ole tarpeellista palveluliikenteessä koska autoilla ei ole säännöllistä reittiä.

Markkinointi ja tiedotus palveluliikenteestä on melko vaatimatonta. Markkinointiin tulisikin panostaa tulevaisuudessa, jos asiakasmääriä halutaan kasvattaa. Melkein kaikki info kulkee kaverilta kaverille eikä missään oikein tiedoteta itse palveluliikenteestä, jonka vuoksi ihmiset eivät tiedä mikä palvelu on ja mitä se sisältää. Ehkä suurin asia on kuitenkin se, että asiakaskunnassa ei tiedetä kenelle palvelu on ensi kädessä tarkoitettu.

Toisaalta kapasiteetti ei välttämättä riitä ainakaan suureen asiakasmäärien nostoon, ellei sitten lisätä vuoroja mikä taas vaatisi lisää autoja ja kuljettajia. Turhien aikataulupysäkkien poisto nähtiin tarpeelliseksi varsinkin kakkos- ja kolmoslinjoilta.

Ne voitaisiin muuttaa ennakkotilauspysäkeiksi, jonka ansiosta reittien ajo muuttuisi sulavammaksi eikä turhia odotteluja ja kiertoja tulisi. Risteävät reitit voisivat olla toimivia ja kuljettajien mielestä ovatkin ihan hyvä ajatus. Tällä helpotettaisiin asiakkaiden kulkemista ja vähennettäisiin auton vaihtoja.

Eräs todellinen vaaratekijäkin selvisi haastattelussa: tilausten vastaanotto ajon aikana. Kun kuljettajalle soitetaan ajon aikana tilaus, hän kirjoittaa käsin paperille tiedot tilauksesta. Tähän tilanteeseen pitää nopeasti löytää ratkaisu.

Asiakkaille esitettiin tukevasti 10 eri kysymystä (liite 2), joihin jaksettiinkin vastaila oikein hyvin. Asiakkaita lähdettiin haastattelemaan autoihin 1–4 sekä palvelukeskuksiin. Kyselyjä suoritettiin kaiken kaikkiaan 40, joista 32 autoissa, koska palvelukeskuksissa ei tuntunut löytyvän asiakaskuntaa, jotka olisivat käyttäneet palvelua.

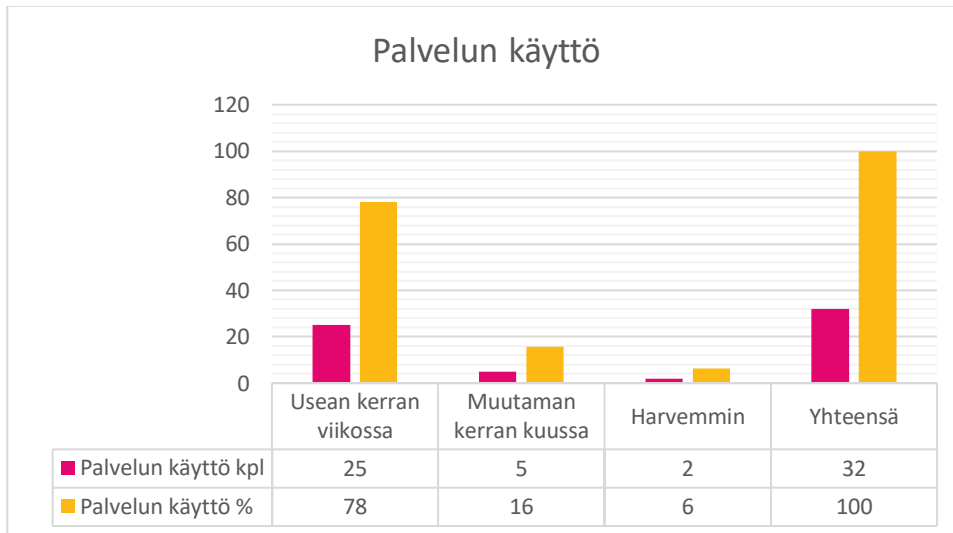
Asiakkaat kertoivat olevansa erittäin tyytyväisiä palveluun ja sen olemassaoloon, erityisesti asiakaspalvelu ja hinta tyydyttävät asiakkaita. Ehkä suurin ongelma tuntui olevan liian harvaan kulkevat autot eli toivottiin tiheämpää aikataulua. Pääasiassa kaikki olivat tyytyväisiä palvelun toimimiseen aamulla ja päivällä. Ilta- ja viikonloppuvuoroille ei näyttänyt olevan tarvetta. Aikataulujen suhteen asiakkaat olivat tyytyväisiä, sillä harvoilla oli kiirettä minnekään, vaan jotkut jopa tarjoutuivat istumaan turhan pitkän matkaa, että kuljettaja pysyi aikataulussa.

Asiakkaat pitävät palvelua suunnattuna pääasiassa vanhuksille, joilla on liikkumisvaikeuksia. Tästä johtuu, että monilla vanhuksille on korkea kynnyksensä käyttää palvelua. Myös se, että monet potentiaaliset asiakkaat, sekä nuoremmat henkilöt että vanhukset, eivät ole tietoisia siitä kenelle palvelu on suunnattu ja mitä se maksaa, antaa hieman väärän ihmisille.

Nuoremmilla ihmisillä ei ole tietoa palvelusta ja sen sisällöstä. Tätä voitaisiin parantaa palvelua markkinoimalla.

Peräti 79 % vastaajista käyttää palvelua usean kerran viikossa. Muutaman kerran kuukaudessa käyttäviä on 16 % ja sitä harvemmin käyttää ainoastaan 6 % (kuvio 7).

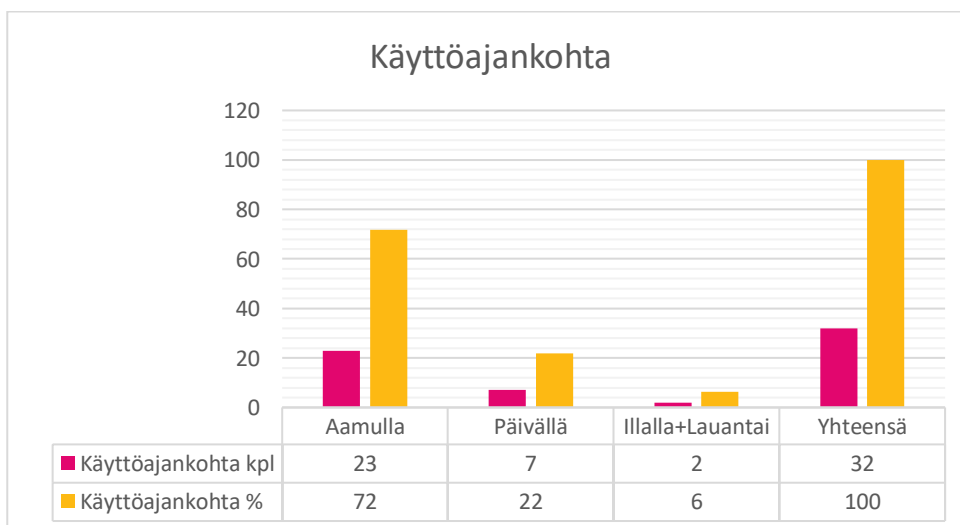
Asiakkaat käyttävät todella hyvällä prosentilla palvelua uudestaan ja usein ja siitä voi päätellä, että palvelu on toimiva ja asiakkaat pitävät siitä. Toisaalta näiden lukujen valossa vastaajien joukossa ei ollut palvelulle uusia asiakkaita.



Kuvio 7 Palvelun käyttö

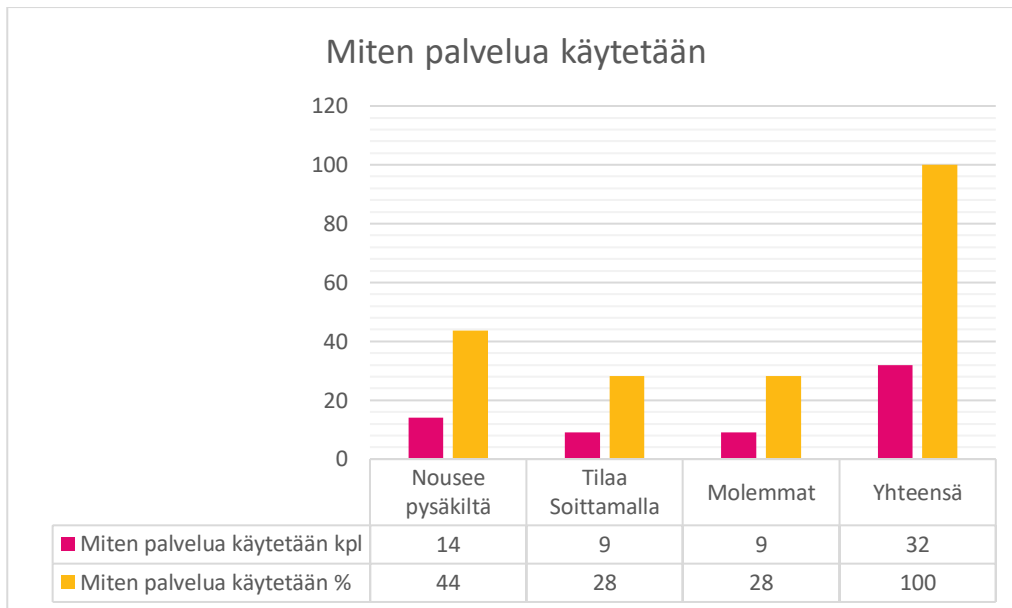
Palvelun suosituin käyttöajankohta on ihan selkeästi aamu 72 %. Kommenteissa todettiin, että myöhemmin on parempaakin tekemistä kuin juosta asioilla.

Päivällä palvelua käyttää 22 % ja iltaisin ja lauantaisin käyttäjiä on 6 % (kuvio 8). Varsinkaan ilta- ja lauantaivuoroille ei tunnu olevan kysyntää vaan kaikki voimavarat kannattaa panostaa aamu- ja päivävuoroihin.



Kuvio 8 Käyttöajankohta

Enemmistö asiakkaista haluaa nousta autoon pysäkiltä 44 %. Palvelun tilaaminen soittamalla tai pysäkiltä nousemalla sopii 28 % asiakkaista (kuvio 9). Tämä tulos on todennäköisesti hieman epävarma, sillä tutkimusten aikaan keli oli aurinkoinen ja lämmin, jonka vuoksi monet tulivat asioille kävellen ja käyttivät palvelua vasta asiointien jälkeen.

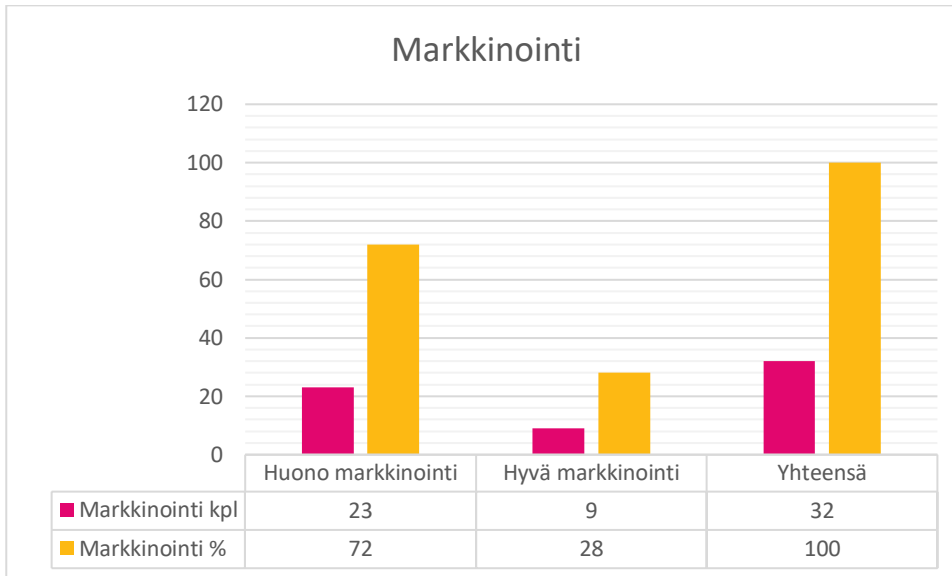


Kuvio 9 Miten palvelua käytetään

Palveluliikenteen aikataulut ja tiedot olivat haastattelun perusteella selkeät ja hyvin löydettävissä vaikkakin paperiversioitakin hieman kaivattiin. Tutkimuksen tekijä itse henkilökohtaisesti koki aikataulujen ja ohjeiden olevan netissä hieman hankalat ja sieltä puuttui kokonaan tarkemmat pysäkihjeet esimerkiksi Seppälän Prisma, jossa ei oikein tiennyt mille kulmalle auto mahtaa saapua.

Asiakkaat tuntuvat ymmärtävän kuljettajia hyvin eivätkä ole tuhtuneita, vaikka auto olisikin myöhässä. Palvelun hinta on asiakkaiden mielestä edullinen, josta he ovatkin todella hyvillään. Maksuna valtaosa käyttää Walmi-korttia.

Markkinointi ja tiedottaminen on asiakkaiden mielestä melko heikkoa. Peräti 72 % kyselyyn vastanneista sanoi markkinointia heikoksi tai, että sitä ei ole lainkaan. 28 % oli sitä mieltä, että se on hyvää tai sitä ainakin on (kuvio 10).



Kuvio 10 Markkinointi

8 Tulokset

Lopputuloksena voidaan todeta, että jos asiakasmäärää aiotaan saada nostettua, on markkinointia lisättävä ja saatava palvelun imagoa suvaitsevaisemmaksi. Hyvinvointialuemuutos ei tuo suurempia muutoksia asiakaskäyttäytymiseen vaan tuonee enemmän säästö- ja hinnankorotuspaineita palvelulle. Asiakkaat, jotka käyttävät palveluliikenteen palveluja ovat pääasiassa erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Asiakkaat antoivat paljon kiitosta ja positiivista palautetta niin kuljettajille kuin palvelullekin.

Asiakkaat kiittelivät ja kehuivat kuljettajia runsaasti ammattitaidosta, avuliaisuudesta, kohteliaisuudesta ja ystävällisyydestä sekä siitä kuinka he jaksavat ja pystyvät pitämään autot aikataulussa kiireestä huolimatta.

9 Pohdinta

Ihmiset, jotka käyttävät palveluliikenteen palveluja ovat pääasiassa erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Asiakkaat antoivat paljon kiitosta ja positiivista palautetta niin kuljettajille kuin palvelullekin. Asiakkaat kiittelivät ja kehuivat kuljettajia runsaasti ammattitaidosta, avuliaisuudesta, kohteliaisuudesta ja ystävällisyydestä sekä siitä kuinka he jaksavat ja pystyvät pitämään autot aikataulussa kiireestä huolimatta.

Tulevaisuudessa on mietittävä pidetäänkö palvelua nykyisille asiakkaille vai lähdetäänkö etsimään uusia asiakkaita. Markkinointia lisäämällä olisi mahdollista hankkia palvelulle uusia asiakkaita. Asiakkaat ovat palveluun ja kalustoon pääasiassa erittäin tyytyväisiä, enkä usko suurten muutosten, kuten vuorojen muuttelua, olevan kannattavia. Olisi tärkeää saada erityisesti vanhuksille tietoa palvelusta, joka auttaa heitä liikkumaan kodin ulkopuolella ja hoitamaan itse henkilökohtaisia asioita.

Palveluliikenne on kaikin puolin hyvä ja toimiva palvelu. Se on laaja ja palvelee asiakkaita juuri niin kuin he haluavat, jonka vuoksi he ovatkin tyytyväisiä palveluun. Suurin ongelma kasvun esteenä onkin markkinointi ja mainostus, joka ei tällä hetkellä tavoita asiakkaita. Pohdittavaksi jää myös se, miten eri asiakaskunnat saataisiin käyttämään palvelua ja millaisella tiedottamisella heidät tavoitetaan. Markkinoinnin ja viestinnän kautta voisi esiin tullutta leimaavuutta vähentää ja saada suvaitsevaisempi maine palvelulle, jota kautta asiakasmäärät mahdollisesti lähtisi nousuun. Tulevaisuudessa voisi ehkä tehdä laajemman tutkimuksen, jossa katsottaisiin suurempia kuvioita ehkä aikataulujen ja reittien suhteen.

Lähteet

Ahonen-Virtala, M. & Hokkanen, S. 2008. Linja-autonkuljettajan käsikirja.

Sosiaalihuoltolaki. N.d. Finlex.fi 2014. Viitattu 30.4.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Laki liikenteenpalveluista. N.d. Finlex.fi 2017 Viitattu 30.4.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170320>

Vammaispalvelulaki. N.d. Finlex.fi 2023. Viitattu 30.4.2023 <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230675>

Hokkanen, S., Karhunen, J. & Luukkainen, M. 2011. Johdatus logistiseen ajatteluun

Ilveskoski, I. N.d. Mitä on hyvä asiakaspalvelu Viitattu 11.5.2023 <https://www.salesforce.com/fi/blog/2020/mita-on-hyva-asiakaspalvelu.html>

Julkisen liikenteen peruspalvelutaso. N.d. Jalasto, P. 2005. Viitattu 16.4.2023 https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78609/Julkaisu_7_2005.pdf?sequence=1

Jyväskylän liikenne. N.d. Jyväskylän liikenteen kotisivut. Viitattu 13.4.2023 https://www.jyvaskyla.fi/uutinen/2023-01-18_jyvaskylan-liikenne-oy-linkin-uusin-ja-vanhin-urakoitsija

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Linkki-Vip Palveluliikenteen opas 2023. N.d. Viitattu 1.2.2023 https://linkki.jyvaskyla.fi/sites/default/files/2023-03/palveluliikenneopas_2023.pdf

LVM.fi- Huovinen 2006. N.d. Viitattu 30.3.2023 <https://lvm.fi/-/huovinen-esteettomyys-otettava-huomioon-joukkoliikennematkan-kaikissa-vaiheissa-762483>

Maanmittauslaitos kotisivut N.d. Viitattu 23.3.2023 https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2022/01/Vuoden_2022_pinta-alatilasto_kunnat_maakunnat.xlsx

Mutanen, Jouni. / Piipponen, Mika. 2008. Matkapalvelukeskusten liikennepalvelujen hankinta. N.d. Viitattu 14.4.2023 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78323/39-2008.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Mäki, A. 1997. Pois alta, auto tuloo. Jyväskylä: Gummerus.

Näkemystehdas blogi 2021. N.d. Markkinoinnin kehittäminen- oikeilla kysymyksillä tuloksiin. Viitattu 11.5.2023 <https://mbe.fi/blogi/markkinoinnin-kehittaminen-oikeilla-kysymyksilla-tuloksiin/>

Puranen, T. N.d. Markkinointi. Viitattu 16.5.2023 <https://ammattijohtaja.fi/markkinointi/>

Rosenberg, M. 2012. N.d. Keski-Suomen joukkoliikenteen palvelutaso. Viitattu 13.4.2023 https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/74501/Raportteja_4.pdf?sequence=5

Rintamäki & Tikkanen 2013. N.d. Itä-Suomen kutsujoukkoliikennepalvelut. Viitattu 13.4.2023 https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/90382/Raportteja_37_2013.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. N.d. 2006. KvaliMOTV. Viitattu 20.2.2023 http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html

Sinkkonen, Nuutila, & Törmä Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu: Tietosanoma 2009.

Sote-uudistus.fi 2023. N.d. Mikä on hyvinvointialue. Viitattu 16.4.2023. <https://soteuudistus.fi/mika-on-hyvinvointialue>

Sote-uudistus.fi 2023. N.d. Hyvinvointialueiden rahoitus Viitattu 24.4.2023 <https://soteuudistus.fi/hyvinvointialueiden-rahoitus>

Sote-uudistus.fi 2023. N.d. Hyvinvointialueen johtaminen. Viitattu 16.4.2023 <https://soteuudistus.fi/hyvinvointialueen-johtaminen>

Sote-uudistus.fi 2023. N.d. Asukkaiden osallistuminen. Viitattu 16.5.2023 <https://soteuudistus.fi/asukkaiden-osallistuminen>

Sote-uudistus.fi 2023. N.d. Kielilautakunnat. Viitattu 16.5.2023 <https://soteuudistus.fi/kielilautakunnat>

Sote-uudistus.fi 2023. N.d. Vaikutukset kuntiin. Viitattu 16.5.2023 <https://soteuudistus.fi/vaikutukset-kuntiin>

Sote-uudistus.fi 2023. N.d. Kuntien rahoitus ja omaisuus. Viitattu 16.5.2023 <https://soteuudistus.fi/kuntien-rahoitus-ja-omaisuus>

Sote-uudistus.fi 2023. N.d. Kuntien tasauselementit. Viitattu 16.5.2023 <https://soteuudistus.fi/kuntien-tasauselementit>

THL. 2023. N.d. Vammaispalvelulainsäädännön uudistus. Viitattu 16.5.2023 <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus#tarkoitus>

Tieto Traficom 2022. N.d. Viitattu 30.3.2023 <https://tieto.traficom.fi/fi/tilastot/joukkoliikenteen-matkustajamaarat?toggle=L%C3%A4hteet%20ja%20lis%C3%A4tiedot>

Tieto Traficom 2022. N.d. Viitattu 30.3.2023 <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/liikennejarjestelma/joukkoliikenteen-rahoitus>

Venttilä-Haarala, E. 2021. N.d. Markkinoinnin kehittäminen. Viitattu 16.5.2023.

<https://mbe.fi/blogi/markkinoinnin-kehittaminen-oikeilla-kysymyksilla-tuloksiin/>

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö

Vilkkä, H. 2005. N.d. Tutkimusmetodeja ammatilliselle kentälle. Viitattu 16.5.2023

<http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-kehita.pdf>

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja havainnoi

Viitasaari, H. & Eloranta, A. & Ylipiessa, K. 2004. N.d. Palveluliikenteen laatututkimus, vaikuttavuustutkimus ja käyttäjätutkimus. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 42/2004. Helsinki. Viitattu 12.1.2023 https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78568/42_2004_raportti.pdf?sequence=3

Väestörakenteen ennakkotiedot alueittain Tilastokeskus 2022. Viitattu 23.3.2023

https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_vamuu/statfin_vamuu_pxt_11lj.px/

Liitteet

Liite 1

Jyväskylän kaupungin palveluliikenteen kuljettajakysely

1. Onko reitit teidän mielestänne oikeat? Onko tullut toiveita reitteihin/ pysäkkien/ aikataulujen suhteen?
2. Mitä mieltä olette käteismaksuista? voisiko siitä jollain aikataululla luopua? jos luovutaan, mitä se vaatisi tilalle?
3. Löytävätkö asiakkaat teidät helposti? Onko teidän mielestänne auto tilattavissa helposti?
4. Pitäisikö Autojen näkyä reaaliaikaisesti Linkin reittioppaalla?
5. Markkinoidaanko / tiedotetaanko palveluliikenteestä riittävästi?
6. Oma mielipide nykyreitistä? Mahdollisia kehityskohteita?

Liite 2

Jyväskylän Kaupungin palveluliikenteen asiakaskysely

1. Onko Jyväskylän Kaupungin palveluliikenne teille tuttu palvelu?

2. Kuinka usein teillä tulee käytettyä palveluliikennettä?
 - Usean kerran viikossa
 - Muutaman kerran kuukaudessa
 - Harvemmin

3. Miten käytätte palvelua? Kumpi on mieluisampi tapa?
 - Nousem autoon pysäkkipisteeltä
 - Tilaat haun soittamalla
 - Molempia

4. Mihin vuorokauden aikaan olisi mieluisin ajankohta palvelulle?
 - Aamulla
 - Päivällä
 - Illalla

5. Onko asiointiaika riittävä teille?

6. Ovatko palveluliikenteen aikataulut/ tiedot tarpeeksi selkeät ja ovatko ne helposti löydettävissä?

7. Ovatko aikataulut teille sopivat?

8. Onko palvelun hinta sopiva? Kaipaako jotain muita matkan maksutapoja?

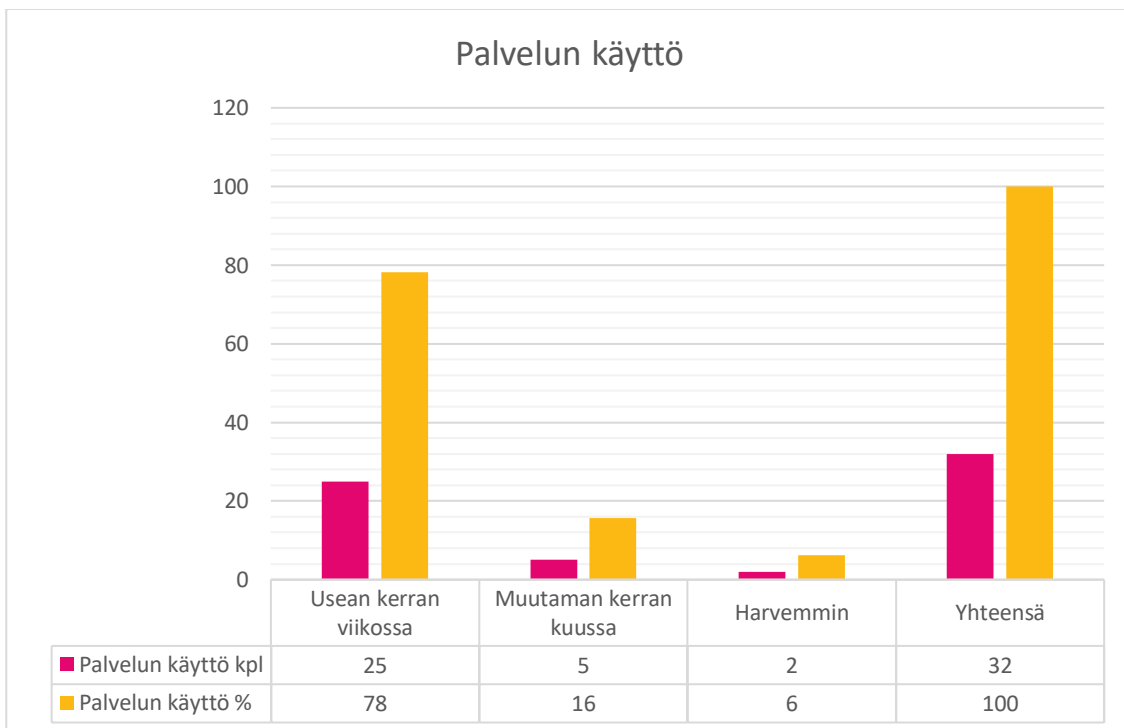
9. Markkinoidaanko / tiedotetaanko palvelua riittävästi ja oikeissa paikoissa?

10. Mitä muuttaisitte palvelussa?

Liite 3

Palvelun käyttö

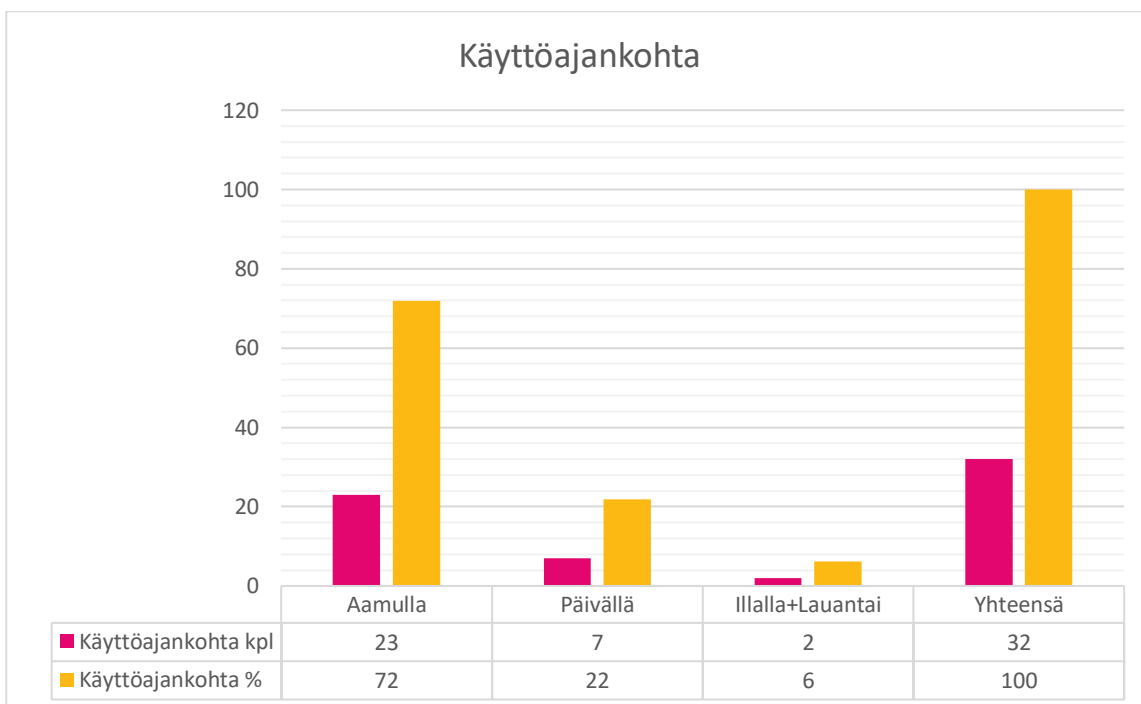
Ominaisuus	Palvelun käyttö	
	kpl	%
Usean kerran viikossa	25	78
Muutaman kerran kuussa	5	16
Harvemmin	2	6
Yhteensä	32	100



Liite 4

Käyttöajankohta

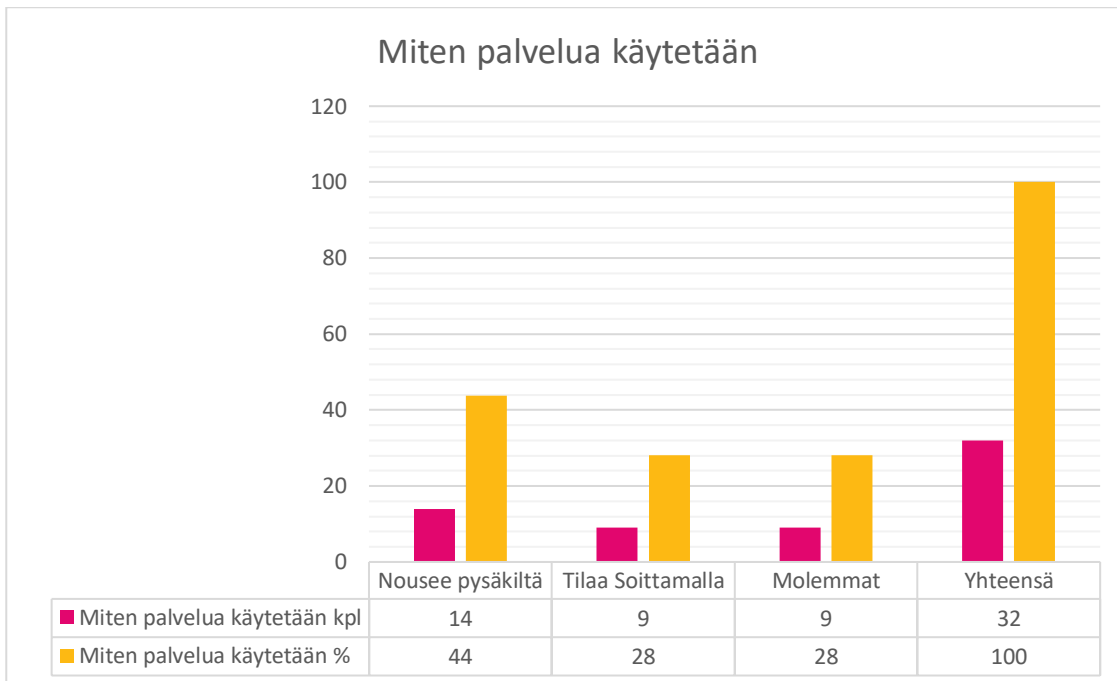
Ominaisuus	Käyttöajankohta	
	kpl	%
Aamulla	23	72
Päivällä	7	22
Illalla+lauantai	2	6
Yhteensä	32	100



Liite 5

Miten palvelua käytetään

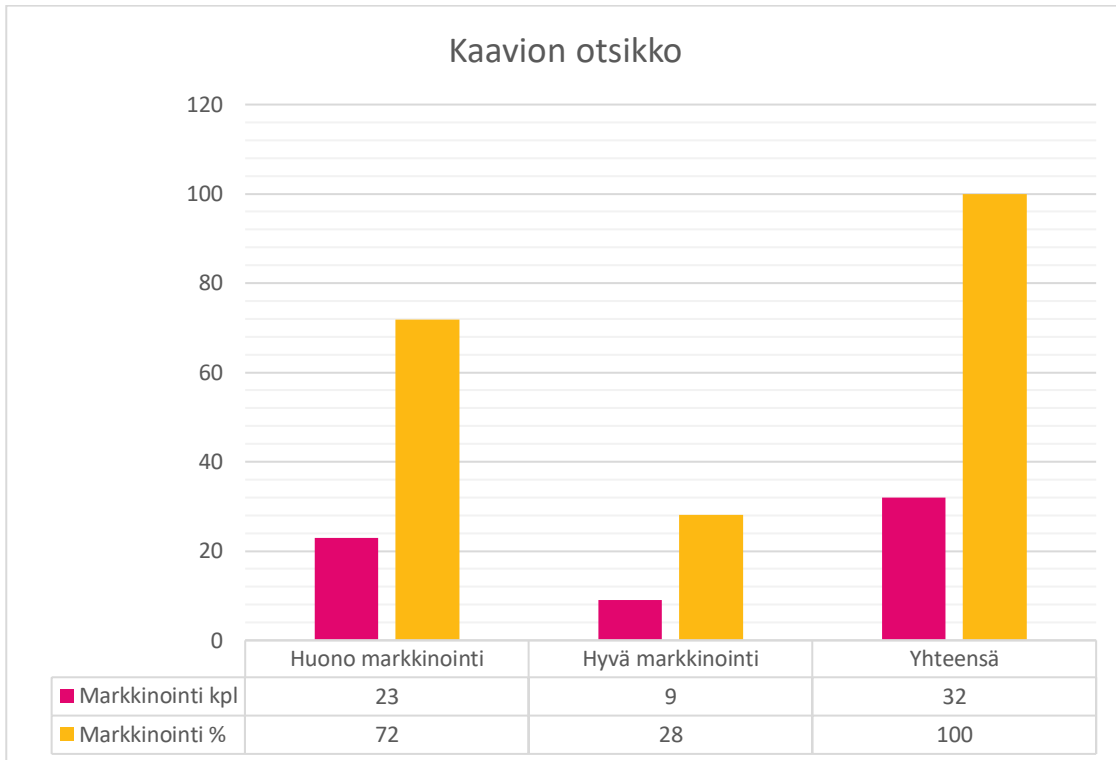
Ominaisuus	Miten palvelua käytetään	
	kpl	%
Nousee pysäkiltä	14	44
Tilaa Soittamalla	9	28
Molemmat	9	28
Yhteensä	32	100



Liite 6

Markkinointi

Ominaisuus	Markkinointi	
	kpl	%
Huono markkinointi	23	72
Hyvä markkinointi	9	28
Yhteensä	32	100



Liite 7

Linkki-VIP tyytyväisyyskysely

Ominaisuus Arvolause	Ystävällisyys		Ajotapa		Bussi sisältä		Bussi ulkoa	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1 Erittäin huonosti		0		0		0		0
2 Melko huonosti		0		0		0		0
3 Keskinertaisesti	1	2		0	1	2	2	4
4 Melko hyvin	3	6	4	7	10	19	7	13
5 Erittäin hyvin	50	93	50	93	43	80	44	83
Yhteensä	54	100	54	100	54	100	53	100

