

Jenni-Maria Nikkanen & Ville Kaarela

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY VAMMAISPALVELULAIN MUKAISISTA  
TAKSIPALVELUISTA KUNNASSA X**

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY VAMMAISPALVELULAIN MUKAISISTA  
TAKSIPALVELUISTA KUNNASSA X**

Jenni-Maria Nikkanen & Ville Kaarela  
Opinnäytetyö  
Syksy 2014  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma, markkinoinnin suuntautumisvaihtoehto

---

Tekijä: Jenni-Maria Nikkanen & Ville Kaarela

Opinnäytetyön nimi: Asiakastyytyväisyyskysely vammaispalvelulain mukaisista taksipalveluista kunnassa X

Työn ohjaaja: Jaakko Sinisalo

Työn valmistumislukukausi ja – vuosi: Syksy 2014

Sivumäärä: 43+ (6)

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, millainen saatavuus vammaispalvelulain mukaisilla taksipalveluilla on eräässä Suomen kunnassa ja kuinka palvelua voitaisiin mahdollisesti kehittää. Opinnäytetyön toimeksiantaja ei halunnut julkaista yrityksen nimeä opinnäytetyössä. Myöskään kyseisen kunnan nimeä ei julkaista työssä. Kyselylomake toteutettiin osaksi yhteistyössä kunnan sosiaalipalvelun työntekijän kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada toimeksiantajalle tietoa taksipalveluiden saatavuudesta sekä palvelun toimivuudesta.

Työn tietoperustassa kerrotaan aluksi vammaispalvelulaista ja vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista. Tämän jälkeen perehdytään sekä palveluihin, että asiakastyytyväisyyteen. Palvelut osiossa kiinnitetään erityistä huomioita palveluiden erityispiirteisiin, koska vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuspalveluihin kuuluvat taksipalvelut poikkeavat luonteeltaan paljon esimerkiksi kaupassa tapahtuvasta palvelusta. Työn empiirisessä tutkimusosassa esitellään aluksi tutkimus ja tutkimusongelma sekä käytetyt tutkimusmenetelmät. Tämän jälkeen kerrotaan tutkimuksen tulokset. Viimeisessä osassa pohditaan tutkimuksen onnistumista sekä esitetään kehitysehdotuksia taksipalveluiden suhteen.

Työ toteutettiin osaksi kyselytutkimuksena ja osaksi haastatteluna. Kyselylomakkeet lähetettiin 98 vammaispalvelulain mukaisia taksipalveluja käyttäville asiakkaille. Vastauksia saatiin 34. Teimme lisäksi puhelinhaastattelun kunnassa työskentelevälle taksiryttäjälle. Haastattelun tarkoituksena oli saada myös taksiryttäjän mielipide vammaispalvelulain mukaisten taksipalveluiden toimivuudesta. Tarkoituksena oli lisäksi parantaa tutkimuksen luotettavuutta sekä saada niin asiakkaiden kuin ryttäjänkin mielipide asiaan.

---

Asiasanat: vammaispalvelulaki, vammaispalvelut, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, taksipalvelut

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

---

Author: Jenni-Maria Nikkanen & Ville Kaarela

Title of thesis: Customer satisfaction inquiry of transport services adapt disability service law

Supervisors: Jaakko Sinisalo

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2014

Number of pages: 43 + (6)

---

The topic of this thesis was to study how transport services based on disability service law are organized in municipality of Town X and how these services could be developed. The commissioner of this thesis was Company X and questionnaire achieved in collaboration with a social worker in Town X. The main goal of the thesis was to gather useful information on disable transport services system in Town X and customer satisfaction.

The theoretical framework of the thesis was built to contain three central themes: disability service law, services and customer satisfaction. First the thesis deals with disability law and how transport services based on disable service law works. Theoretical part continues with examines of services, quality of services and customer satisfaction. Survey methods are introduced in the beginning of the empirical part. The chapter continues to analyze the survey and its results. Finally we discuss about the findings and the ideas for further research.

In this thesis we used both qualitative and quantitative methods. The empirical data was gathered via inquiries and interviews inquiry and also interview. The questionnaire was send to 98 customers who use transport services based on disability law. We got 34 answers which was small percent of the research population. We also interviewed entrepreneur who works in Town X. He drive on the customer who use the transport services which based on disability service law. Meaning of this interview was to get diverse view to customer satisfaction in transport services.

---

Keywords: Disability service law, disability services, customer satisfaction, quality of services, taxi services

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	VAMMAISPALVELULAKI .....	8
2.1	Laki yleisesti .....	8
2.2	Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut .....	10
3	PALVELUT .....	12
3.1	Palveluiden erityispiirteet .....	14
3.2	Palvelun laatu .....	15
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	18
4.1	Asiakastyytyväisyyden määritelmä .....	18
4.2	Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät .....	18
4.3	Asiakkaiden tarpeet ja odotukset .....	19
4.4	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen .....	20
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS .....	22
5.1	Tutkimuksen tavoitteet .....	22
5.2	Tutkimusmenetelmät .....	22
5.2.1	Kvantitatiivinen tutkimus .....	23
5.2.2	Kvalitatiivinen tutkimus .....	23
5.3	Tutkimusprosessin eteneminen .....	24
6	TULOKSET .....	27
6.1	Positiivista ja negatiivista .....	29
6.2	Kehitysideoita ja kommentteja .....	31
6.3	Taksiyrittäjähaastattelu .....	33
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	35
8	POHDINTA .....	38
	LÄHTEET .....	42
	LIITTEET .....	44

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakastytyväisyyttä erään Suomen kunnan vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden käyttäjien keskuudessa, joilla on oikeus käyttää taksia kuljetuspalvelun toteuttamiseksi. Vammaispalvelulain mukaiset kyydit sisältävät normaalit arkipäiväiset kyydit, kuten ruokakaupassa käynnit sekä koulu- ja työmatkat. Kuljetuspalvelua ei voi käyttää terveyskeskus-, sairaala-, tai kuntoutusmatkoihin, sillä Kela korvaa ne matkat. Tutkimusmenetelmänä käytämme tilastollista kyselytutkimusta. Kyselylomake lähetetään kaikille vammaispalvelulain mukaisia taksipalveluita tarvitseville kunnan asukkaille. Kyselylomake rakentuu sekä monivalinta-, että avoimista kysymyksistä. Haluamme saada sekä asiakkaiden, että taksiryttäjien näkökulman tutkimuksemme aiheesta, joten tilastollisen kyselytutkimuksen lisäksi haastattelemme myös kunnassa toimivaa taksiryttäjää. Kyselytutkimuksen analysointiin käytämme spss-järjestelmää.

Valitsimme tämän aiheen sen tärkeyden ja mielenkiinnon vuoksi. Elämä pysyvän vamman tai liikuntarajoitteen kanssa voi olla haastavaa ja varsinkin liikkuminen kodin ulkopuolelle ja arkipäiväisten asioiden hoitaminen saattaa olla hankalaa. Myös monille yksinasuville kuljetuspalvelu saattaa olla ainoita mahdollisuuksia päästä kotoa pois hoitamaan asioita ja tapaamaan muita ihmisiä. Tämän takia on erittäin tärkeää, että laissa määritellyt kuljetuspalvelut ovat niitä tarvitsevien ja niihin oikeutettujen saatavilla. Palvelun toimivuus ja laatu sekä asiakastytyväisyys ovat avainasemassa kuljetuspalveluja järjestettäessä. On tärkeää, että asiakkaat kokevat palvelun miellyttäväksi ja haluavat jatkossakin käyttää samoja taksipalveluita. Monilla asiakkailla on apuvälineenään esimerkiksi rollaattori tai pyörätuoli, joten palvelukokemuksen turvaamiseksi ja laadun takaamiseksi kuljettajalla tulisi olla asianmukaiset apuvälineet autossa ja hänen on tarvittaessa autettava asiakas auton kyytiin. Näin matkasta saadaan tehtyä asiakkaalle helppo ja miellyttävä kokemus. Tavoitteenamme on hankkia tietoa taksipalveluiden toimivuudesta ja asiakastytyväisyydestä sekä palvelun laadusta tällä hetkellä. Halusimme saada sekä kuljettajan, että asiakkaiden näkökulman aiheeseen, joten puhelinhaastattelu taksiryttäjälle oli mielestämme hyvä lisä tutkimukseemme. Tavoitteenamme on myös löytää mahdollisia kehitysehdotuksia sekä asiakkaiden, että kuljettajan puolesta. Toimeksiantajallemme on tärkeää, että jokainen kyytiä tarvitseva saa hyvää ja luotettavaa palvelua.

Opinnäytetyömme rakentuu teoriaosasta, tutkimusosasta, tuloksista, johtopäätöksistä sekä pohdinnasta. Teoriaosassa käymme läpi vammaispalvelulain sekä sen mukaiset kuljetuspalvelut. Lisäksi kerromme palveluista, niiden laadusta sekä markkinoinnista. Teoriaosassa käymme läpi myös asiakastyytyväisyyden määritelmän ja siihen vaikuttavat tekijät sekä kerromme asiakastyytyväisyyden mittaamisesta. Tutkimusosassa kerromme käyttämistämme tutkimusmenetelmistä sekä tutkimuksen toteuttamisesta. Tutkimusosiossa kerromme myös oman tutkimusprosessimme etenemisestä. Tutkimuksen tuloksia analysoimme saatujen vastausten sekä haastattelun perusteella. Johtopäätöksissä mietimme mahdollisia kehitysehdotuksia sekä tutkimuksen onnistumista ja pohdinnassa käymme läpi koko tutkimuksen vaiheet alusta loppuun.

Työmme toimeksiantaja ei halunnut julkaista yrityksen nimeä tässä opinnäytetyössä. Myöskään työssä käsiteltävän kunnan nimeä ei tuoda julki.

## 2 VAMMAISPALVELULAKI

### 2.1 Laki yleisesti

Suomen vammaispolitiikan periaatteina ovat vammaisten henkilöiden oikeus tasavertaisuuteen, syrjimättömyyteen sekä tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Periaatteilla pyritään siihen, että julkiset palvelut suunnitellaan kaikille sopiviksi ja ympäristö esteettömäksi. Kun yleiset palvelut eivät joissakin tapauksissa riitä, järjestetään erityispalveluja tasavertaisuuden turvaamiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö, hakupäivä 26.3.2014.)

Laissa on erikseen säädetty vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja muista tukitoimista. Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan tässä laissa sellaista henkilöä, jolla on vamman tai jonkin sairauden vuoksi pitkäaikaisia vaikeuksia suoriutua tavanomaisista arkipäivän toiminnoista. Lain tarkoituksena on edesauttaa vammaisen henkilön mahdollisuutta itsenäiseen elämään, toimimaan yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä jokapäiväisessä elämässä. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, 3.4.1987/380.) Vammaisuus tai vaikeavammaisuus määritellään vammaispalvelulaissa tai -asetuksessa erikseen jokaisen palvelun ja tukitoimen kohdalla.

Kunnan vastuulla on palveluiden ja tukitoimintojen järjestäminen. Kunnan tehtävänä on järjestää kuljetuspalveluja vaikeavammaisille, joilla on sairauden tai vamman vuoksi erityisiä liikkumisvaikeuksia (Sosiaali- ja terveysministeriö, hakupäivä 27.3.2014). Kunnan tehtävänä on huolehtia siitä, että vammaisille tarkoitettut palvelut ja muut tukitoimet järjestetään laajuudeltaan ja sisällöltään sellaisina kuin kunnan tarve niitä edellyttää. Järjestettäessä näitä palveluja on otettava huomioon jokaisen asiakkaan yksilöllinen avun tarve. (19.12.2008/981). Tämän lain mukaisten palvelujen ja muiden tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava seitsemän arkipäivänä kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö, hänen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai muu viranomaisen on ottanut yhteyttä kunnan sosiaalipalveluista vastaavaan viranomaiseen saadakseen tarvitsemiensa palveluita. Vammaiselle henkilölle on tehtävä palvelusuunnitelma hänen tarvitsemiensa palveluiden ja tukitoimien selvittämiseksi. Palvelusuunnitelma laaditaan siten kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 812/2000 7§ mukaan on



määritetty. Laadittua palvelusuunnitelmaa on tarkastettava, jos vammaisen henkilön olosuhteissa tai palveluntarpeissa tapahtuu muutos. Tässä laissa säädetyt palvelut ja muut tukitoimet järjestetään, jos vammaisen henkilö ei muun lain nojalla saa hänelle sopivia riittäviä palveluita ja muita tukitoimia.

Lain viidennen pykälän mukaan tässä laissa tarkoitettuihin kunnan järjestämiin toimintoihin sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annettua lakia (733/1992). Lisäksi näihin toimintoihin sovelletaan myös peruspalvelujen valtionosuudesta annettua lakia (1704/2009), jollei lailla toisin säädetä. Kuudennessa pykälässä määritellään, että sosiaalilautakunnan ja kunnan muiden viranomaisten on seurattava ja edistettävä vammaisten henkilöiden elinoloja ja pyrittävä omalla toiminnallaan ehkäisemään epäkohtien syntymistä sekä poistamaan vammaisen henkilön toimintamahdollisuuksia ja osallistumista haittaavia tekijöitä. Vammaispalvelulaki määrittelee myös, että kunnan tulee huolehtia siitä, että sen yleiset palvelut soveltuvat myös vammaiselle henkilölle. Kunnan kehittäessä vammaisuuden perusteella järjestettäviä palveluja ja tukitoimiaan, sen on otettava huomioon vammaisten henkilöiden esittämät näkökohdat ja tarpeet. Vammaista henkilöä palveltaessa ja tarpeellisia palveluja järjestettäessä tulee ottaa huomioon henkilön äidinkieli.

Tämän lain kahdeksannen pykälän mukaan vammaiselle henkilölle voidaan antaa kuljetuspalveluiden lisäksi myös kuntoutusohjausta ja sopeutumisvalmennusta sekä muita tarpeellisiksi katsottuja palveluita tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi. Näitä palveluita annetaan, jos henkilö vammansa tai sairautensa vuoksi niitä tarvitsee suoriutuakseen jokapäiväisistä elämän toiminnoista. Eritystä velvollisuutta palveluasumisen ja henkilökohtaisen avun järjestämiseen kunnalla ei kuitenkaan ole, jos vaikeavammaisen henkilön riittävää huolenpitoa ei avohuollon toimenpitein voida turvata (19.2.2010/134). Tässä laissa päivätoiminnalla tarkoitetaan sellaista vammaiselle henkilölle järjestettyä toimintaa, joka tukee itsenäisessä elämässä selviytymistä sekä sosiaalisia vuorovaikutustaitoja (22.12.2006/1267). Päivätoimintaa järjestettäessä vammaisena pidetään henkilöä, joka on työkyvytön eikä pysty vamman tai sairauden vuoksi osallistumaan sosiaalihuoltolain (710/1982) 27 e §:ssä tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo muodostuu pääasiassa sairauden ja työkyvyttömyyden takia myönnettyihin etuuksiin. 8 c § (19.12.2008/981) mukaan henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan tässä laissa vaikeavammaisen henkilön välitöntä avustamista: päivittäisissä toimissa, harrastuksissa, työssä ja opiskelussa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Avun tarkoituksena on auttaa vaikeavammaista henkilöä

toteuttamaan omia valintojaan joka päiväsissä arjen toiminnoissa. Henkilökohtaista apua on järjestettävä vähintään 30 tuntia viikossa, jollei pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan henkilön välttämätöntä avuntarvetta. Kun järjestetään henkilökohtaista apua, vaikeavammaisena henkilönä pidetään henkilöä joka etenevän tai pitkäaikaisen sairauden johdosta toistuvasti ja välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua suoriutuakseen jokapäiväisistä arjen toiminnoista. Vaikeavammaisen henkilön oma mielipide on otettava huomioon, kun päätetään henkilökohtaisen avun järjestämisestä. Palvelusuunnitelmassa täytyy määritellä yksilöllinen avuntarve ja henkilön toivomukset ja elämäntilanne kokonaisuudessaan. Kunta voi järjestää henkilökohtaista apua monella tavalla. Se voi korvata henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuneet kulut, antamalla vaikeavammaiselle henkilölle sosiaalihuoltolain palvelusetelin avustajapalveluiden hankkimista varten tai hankkimalla avustajapalveluita julkiselta tai yksityiseltä tuottajalta.

## **2.2 Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut**

Kuljetuspalveluiden tarkoituksena on turvata vaikeimmin vammaisille henkilöille kohtuulliset mahdollisuudet liikkumiseen samoin kustannuksin kuin muillekin kansalaisille. Vammaispalvelulain mukaan kunnan tehtävänä on järjestää vaikeavammaisille henkilöille kohtuulliset kuljetuspalvelut ja niihin liittyvät saattajapalvelut. Tämä palvelu on subjektiivinen oikeus eikä sosiaalilautakunta voi siten vedota käytettävissä oleviin määrärahoihin vaan palvelu on myönnettävä kaikille lain mukaan palveluun oikeutetuille varatuista määrärahoista riippumatta (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, hakupäivä 14.6.2014.)

Vammaispalveluasetuksen mukaan kuljetuspalveluihin kuuluvat vaikeavammaisen henkilön jokapäiväiseen elämään kuuluvat tarpeelliset kuljetukset, jotka liittyvät työssä käymiseen, asioimiseen, opiskeluun, yhteiskunnallisen osallistumiseen, virkistäytymiseen tai muuhun vastaavaan syyhyn. Jokapäiväisillä tarpeellisilla kuljetuksilla tarkoitetaan henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvia tai lähikuntiin ulottuvilla kuljetuksilla. (Sosiaaliportti, 2010, hakupäivä 5.6.2014).

Vammaispalveluasetuksen mukaan vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei sairautensa tai vammansa takia kykene käyttämään julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Palvelun myöntäminen ei ole riippuvainen henkilön iästä tai diagnoosista. Myöskään henkilön varallisuus ei vaikuta

kuljetuspalvelun myöntämiseen. Kun selvitetään, voiko henkilö käyttää joukkoliikennevälineitä ilman suuria vaikeuksia, arvioidaan henkilön lääkärintodistuksen lisäksi henkilön toiminnallista eli sosiaalista ja fyysistä ympäristöä. Toiminnallista ympäristöä arvioidessa kiinnitetään huomiota muun muassa seuraaviin asioihin: palveluiden sijainti, henkilön kyky liikkua ja käyttää julkisia liikennevälineitä, minkälaista työtä henkilö tekee ja mitä hän harrastaa. Lisäksi selvitetään onko henkilöllä käytössään liikkumista helpottavia apuvälineitä ja miten nämä mahdolliset apuvälineet mahdollistavat henkilön liikkumisen joukkoliikennevälineissä. Myös joukkoliikennepysäkkien sijainnit ja matka pysäkeille on vaikuttava tekijä. Vaikeavammaisuus ei ole aina pelkästään fyysisistä syistä johtuvaa. Vaikeavammaisuus voi olla myös psyykkistä, eli henkilö ei psyykkisen sairauden vuoksi voi käyttää joukkoliikennettä. Myös sääolot ja vuodenaajat voivat vaikuttaa liikuntaesteisyyteen. (Sosiaaliportti, 2010, hakupäivä 10.6.2014).

Kunta voi järjestää kuljetuspalvelut taksipalveluina, kutsutaksikuljetuksina, yhteiskuljetuksina, palvelulinjoja hyväksikäyttäen, erilaisten matkojen yhdistelykeskuksen avulla tai näiden kaikkien yhdistelmänä. Edellytyksenä kuljetuspalvelun järjestämistavalla on se, että valitsemallaan tavalla kunta ei estä vaikeavammaisen henkilön oikeutta saada yksilöllisiä ja hänelle sopivia palveluita ja tukitoimia. Vaikka kunnalla on täysi oikeus päättää miten se kuljetuspalvelut haluaa järjestää, vaikeavammaisella henkilöllä on oikeus vaatia yksilöllisiä palveluita, jos kunnan järjestämä tapa ei hänen tarpeisiinsa sovellu. Päätöksenvaraista asioita, jotka koskevat järjestämistapaa voivat olla esimerkiksi vaatimus vakiotaksista eli vammaisen henkilö haluaa käyttää hänelle tuttua taksinkuljettajaa (Terveys ja hyvinvoinnin laitos 2014, hakupäivä 4.9.2014.)

### 3 PALVELUT

Palvelun määrittäminen on haasteellista, sillä sanan merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta aina palveluun tuotteena. Palvelu on myös ilmiönä varsin monimutkainen ja siksi vaikeasti selitettävissä. Palvelu merkitsee useimmiten vuorovaikutusta palvelun tarjoajan kanssa ja nämä vuorovaikutustilanteet ovat palvelun laadun ja palveluprosessin arvioinnin kannalta todella tärkeitä. (Grönroos 2000, 49, 52.) Zeithaml, Bitner ja Gremler toteavat kirjassaan, että palvelut eivät ole rajoittuneet vain palveluteollisuuteen ja ne voivat olla myös hyvin tuottavia. Lisäksi palveluita on haastava johtaa ja markkinoida.

Palvelut voidaan jakaa inhimillisyyttä ja käyttäjäystävällisyyttä (high-touch) korostaviin ja tekniikkaa (high-tech) korostaviin palveluihin. Inhimillisyyttä korostavat palvelut ovat riippuvaisia lähinnä palveluprosessiin osallistuvista henkilöistä. Huipputekniset palvelut taas perustuvat automatisoituihin järjestelmiin, tietotekniikkaan sekä muihin fyysisiin resursseihin. Tämä on olennainen ero tässä jaoteltavassa, mutta silti myös inhimillisyyttä korostaviin palveluihin voi sisältyä fyysisiä resursseja ja teknisiin palveluihin voi kriittisellä hetkellä liittyä henkilöstön asiakaskeskeisyys ja palveluhenkisyys. Palvelut voidaan ryhmitellä myös asiakassuhteen luonteen mukaan jatkuvasti tarjottaviin palveluihin tai ajoittaisiin palveluihin. Yrityksillä, jotka tarjoavat jatkuvasti käytettäviä palveluita ei ole varaa menettää asiakkaitaan, koska uusien asiakkaiden löytäminen on usein liian kallista. Näillä yrityksillä on kuitenkin runsaasti mahdollisuuksia kehittää asiakkaidensa kanssa näiden arvostamia suhteita jatkuvan vuorovaikutuksen takia. Ajoittain käytetyissä palveluissa yrityksillä on paljon vaikeampi solmia kannattavia ja arvokkaita asiakassuhteita. Ajoittaisia palveluja tarjoavat yritykset voivat kuitenkin kehittää liiketoimintaansa kannattavasti myös kertamyyntistrategian avulla, vaikkakin suhdestrategia on useimmiten suositeltavampi ratkaisu. (Grönroos 2009, 84-85.) Vammaispalvelulain mukaiset taksipalvelut ovat luonteeltaan jatkuvasti tarjottavia palveluita. Asiakkaiden tyytyväisyydellä ja pysyvyydellä on siten suurempi merkitys kuin ajoittaisia palveluja tarjottaessa. Palvelu kunnassa on ulkoistettu useammalle taksiryrittäjälle, joten tyytymättömät asiakkaat eivät lopeta palvelun käyttöä tai vaihda tarjoajaa vaikka heille tulisivatkin negatiivisia kokemuksia palvelusta.

Palveluun sisältyy lähes aina jonkinlaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan kanssa vaikka asiakas ei kuitenkaan aina ole henkilökohtaisesti vuorovaikutuksessa palveluyrityksen kanssa. Asiakkaat

kiinnittävät vuorovaikutustilanteisiin huomiota yleensä huomiota vain silloin kun ne eivät toimi. Silti nämä vuorovaikutustilanteet ovat palvelujen menestymisen kannalta yhtä tärkeitä kuin vuorovaikutus työntekijöiden kanssa. Palvelu on prosessi, jossa tuotanto ja kulutus tapahtuvat samanaikaisesti asiakkaan ja palvelun tarjoajan ollessa vuorovaikutuksessa keskenään. Usein palvelut erottuvat toisistaan nimenomaan prosesseillaan. Prosessia voi luonnehtia avoimeksi, koska itse palveluprosessia ja palvelun kulutusta ei voida erottaa toisistaan. Palvelun kulutus on siis prosessin kulutusta riippumatta siitä, millaiseksi asiakas kokee palveluprosessin lopputuloksen. (Grönroos 2009, 76, 85-86.) Kuljetuspalveluita tarjottaessa asiakas on hyvin läheisessä vuorovaikutuksessa kuljettajan ja siten palvelun tarjoajan kanssa. Kuljetuspalvelun aikana sattuneet tapahtumat vaikuttavat asiakkaan saamaan palvelukokemukseen. Jo yksi taksimatka, jossa tapahtuu jotain, mikä saa asiakkaan mieleen negatiivisia tuntemuksia vaikuttaa hänen käsitykseensä palvelun kokonaislaadusta. Tämän takia on tärkeää, että jokainen matka sujuisi hyvin.

Palvelujen markkinoinnin keskeisenä tarkoituksena on saada palvelun tuotantoprosessi ja kulutusprosessi vastaamaan toisiaan niin hyvin, että kuluttajat kokevat hyvän palvelun laadun ja arvon ja ovat siten myös halukkaita jatkamaan suhdettaan palveluntarjoajaan. Palvelujen markkinoinnissakin tarvitaan perinteisiä markkinatutkimuksia sekä toimenpiteitä, joilla pyritään herättämään mahdollisten asiakkaiden kiinnostus yritystä ja sen tarjoamia palveluita kohtaan. Kuitenkin palvelujen markkinoinnin päätehtävänä on hallita yrityksen asiakassuhteita sekä muita markkinasuhteita. (Grönroos 2009, 87-88.)

Palveluita markkinoidaan yhä useammin erilaisina paketteina. Palvelupaketti koostuu ydinpalvelusta, jota täydentävät tukipalvelut tai konkreettiset tavarat. Yhteen palvelupakettiin voidaan myös kytkeä useita eri palveluja. Palvelupaketti syntyy usein monen palveluyrityksen yhteistyönä. Tällöin kaikki mukana olevat yritykset liittävät pakettiin oman osionsa mukana myös oman erikoisosaamisensa. (Äyväri, Suvanto & Vitikainen 1995, 100) kertovat kirjassaan, että palvelupaketin keskeisin osa, ydinpalvelu, tyydyttää asiakkaan tarpeet. Ydinpalveluihin sisältyy tavallisesti monia niitä täydentäviä lisäpalveluita. Palvelupaketti on yksi palvelujen markkinoinnin kilpailukeinoista. Palvelun tarjoajan lisäksi myös asiakas itse osallistuu palvelutuotteen syntyyn palvelutapahtuman yhteydessä. Markkinoinnin kannalta tämä edellyttää entistä seikkaperäisempää paneutumista asiakkaan tarpeisiin. Yksi tärkeä palveluiden osa on henkilökohtainen palvelun ostajan ja tarjoajan välinen kontakti, jonka laadusta on huolehdittava.

(Grönroos & Järvinen 2001, 30, 42-43.) Palveluyrityksissä markkinoinnin laajuus ja sisältö ovat paljon monimutkaisempia kuin esimerkiksi konkreettisia tuotteita valmistavassa yrityksessä. Palvelun markkinointikolmioon liittyy keskeisesti lupauksen antaminen asiakkaalle sekä näiden lupauksen mahdollistaminen ja pitäminen. Tärkein ero tuotteen markkinointikolmioon on ennalta tuotetun tuotteen puuttuminen. Palveluprosessin aikana kulutus ja tuottaminen tapahtuvat siis yhtä aikaa (Grönroos 2009, 90–91.)

### **3.1 Palveluiden erityispiirteet**

Palveluille on määritelty paljon erilaisia erityispiirteitä. Grönroosin (2000, 53) mukaan useimmille palveluille voidaan kuitenkin löytää neljä yhteistä peruspiirrettä. Ensimmäinen peruspiirre liittyy palvelujen aineettomuuteen. Asiakkaat kokevat palvelun yleensä subjektiivisesti ja vaikka monissa palveluissa onkin mukana myös hyvin konkreettisia asioita, olennaisinta on kuitenkin juuri palvelun aineettomuus. Myös palvelun arviointi asiakkaille on vaikeaa juuri aineettomuuden takia. Toinen ja kolmas palveluiden peruspiirre liittyvät palveluiden markkinointiin ja laadunvalvontaan. Palvelu on sarja prosesseja tai tekoja, jotka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Tämän vuoksi ei ole ennalta tuotettua laatua, johon palvelua voitaisiin verrata ja jota voitaisiin valvoa, ennen palvelun myymistä ja kuluttamista. Tämä luo haasteita laadunvalvonnalle ja markkinoinnille, joiden tulisi tästä syystä tapahtua samaan aikaan ja samassa paikassa kuin palvelun samanaikaisen tuotannon ja kuluttamisen. Palvelujen neljäntenä peruspiirteenä on se, että asiakas osallistuu myös tuotantoprosessiin eikä ole pelkästään palvelun vastaanottajana. Näiden yhteisten peruspiirteiden takia palveluja ei voida laittaa varastoon.

Palveluihin ja niiden peruspiirteisiin liittyy olennaisesti myös heterogeenisuus. Palveluprosessiin vaikuttavat joko henkilökunta tai asiakkaat tai molemmat yhdessä, minkä vuoksi yhden asiakkaan saama palvelu ei koskaan ole täysin samanlainen kuin seuraavan asiakkaan saama palvelu. Vaikka kaikki muu pysyisi palveluprosessin aikana ennallaan, sosiaalinen suhde on jokaisessa palvelutilanteessa ihmisistä riippuen aina erilainen. Palvelujen johtamiselle heterogeenisuus taas aiheuttaa ison ongelman: kuinka pidetään asiakkaille tuotetun ja tarjotun palvelun koettu laatu tasaisena. (Grönroos 2000, 55.)

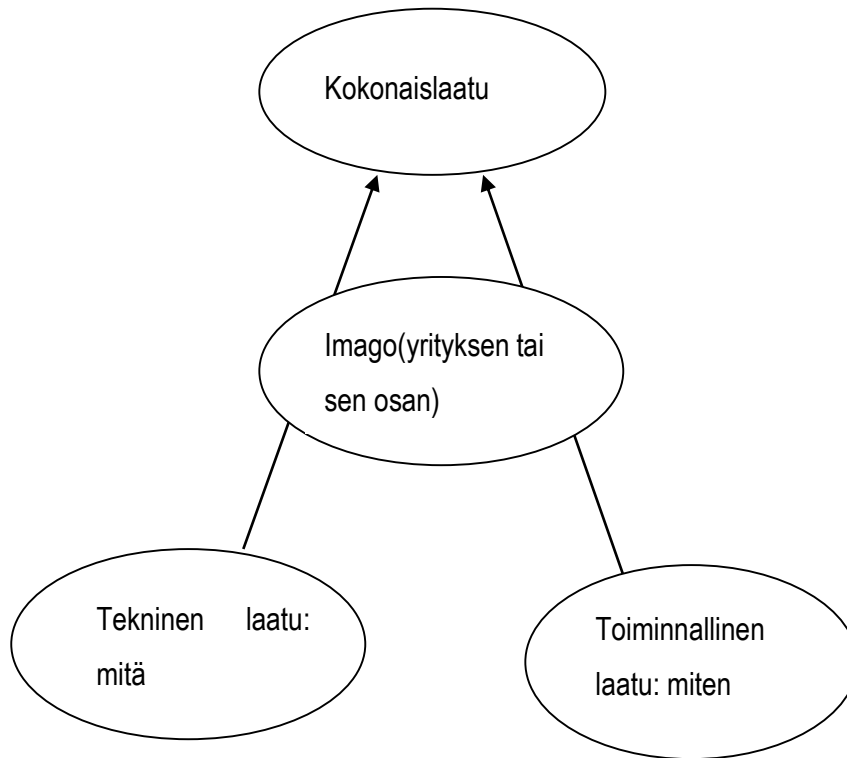
Vammaispalveluin mukaisia kuljetuspalveluja järjestettäessä tulee huomioida jokaisen asiakkaan yksilöllinen avun tarve. Tämä luo haasteita kunnille, joiden vastuulla palveluiden järjestäminen on, koska kuljetuspalvelut on räätälöitävä siten, että jokainen niitä tarvitseva saa parhaan mahdollisen avun. Taksipalveluiden järjestäminen on erityisen haasteellista, koska kyytiä tarvitsevia on useampia eri ryhmiä. Esimerkiksi koululaiset tarvitsevat taksipalveluita usein tiettyyn aikaan päivästä mutta vanhukset, vammaiset tai liikuntarajoitteiset saattavat tarvita kyytiä mihin aikaan päivästä tahansa. Taksien saatavuus on oltava hyvä ja palvelun laadukasta, jotta asiakkaat eivät valita palveluista. Toisaalta taksilupien määrästä kunnissa päättää ELY-keskus. Kuljetuspalvelut ovat laissa määriteltyjä palveluja ja selviytyäkseen arjen toiminnoista asiakkaiden on pakko käyttää näitä kuljetuspalveluita. Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut poikkeavat siksi hyvin paljon muista palveluista, koska tyytymätönkään asiakas ei lopeta palvelun käyttöä. Tämä luo erityisiä haasteita järjestää palvelut sellaisiksi, että kaikkien asiakkaiden yksilölliset tarpeet pystytään täyttämään. Grönroos (2009, 25) toteaa kirjassaan, että asiakkaat etsivät paketteja tai ratkaisuja, joita he voivat käyttää siten että saavat niistä lisäarvoa jokapäiväiseen elämäänsä tai päivittäisiin toimintoihinsa. Koska kaikki asiakkaat ovat erilaisia ja arvostavat eri asioita, vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut tulisi järjestää niin, että ne tukevat kaikkien asiakkaiden mahdollisuuksia saada parasta mahdollista palvelua.

### **3.2 Palvelun laatu**

Lecklin (2006, 18) määrittelee laadun seuraavasti: ”yleisesti laadulla ymmärretään asiakkaan tarpeiden täyttämistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla”. Palvelujen monimutkaisuuden takia myös palvelun laatua voidaan pitää monitahoisena ilmiönä. Palvelujohtamisen ja markkinoinnin malleja kehiteltäessä on tärkeää ymmärtää, miten asiakkaat arvioivat palvelua ja mitä he palvelulta odottavat. Laatu on tärkeää juuri sellaisena, kuin eri sidosryhmät, erityisesti asiakkaat sen kokevat. Palvelun laadun malli kertoo, miten asiakkaat kokevat palvelujen laadun. (Grönroos 2000, 60.)

Palvelu on tapahtuma, jota on vaikea vakioida ja jonka laatua on vaikea mitata ja tarkkailla. Yritykselle on kuitenkin todella tärkeää, että se mahdollisimman tarkasti määrittää millaisia palveluita se haluaa asiakkailleen tuottaa. Yhtenä yrityksen ja palveluntarjoajan menestystekijänä pidetään nimenomaan palvelun laatua. Palvelutapahtumassa tuotanto- ja kulutusprosessi

tapahtuvat ainakin osittain samanaikaisesti, jolloin asiakkaan ja palvelun tuottajan välille syntyy vuorovaikutustilanne. Asiakkaan kokemaan palveluun vaikuttaa olennaisesti se, mitä myyjän ja ostajan välisessä vuorovaikutustilanteessa tapahtuu. Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on kaksi perusulottuvuutta: toiminnallinen eli prosessitulottuvuus ja tekninen eli lopputulosulottuvuus. Seuraavassa kuviossa on kuvattu nämä kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Kuva 2.1) (Grönroos 2000, 65.)



Kuva 2.1 Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2000, 65).

Asiakkaat pitävät tärkeänä sitä, mitä he saavat yritykseltä vuorovaikutustilanteessa ja tällä on suuri vaikutus heidän arvioissaan palvelun laatua. Tämä teknisen laadun ulottuvuus ei sisällä kaikkea asiakkaan kokemaa laatua, koska asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä voi olla niin menestyksekkäitä kuin epäonnistuneitakin vuorovaikutustilanteita. Koettuun laatuun vaikuttaa myös se, miten tekninen laatu eli prosessin lopputulos asiakkaalle välitetään. Tämä toinen palvelun laadun ulottuvuus liittyy palvelun tarjoajan toimintaan ja siksi sitä kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi. Imago vaikuttaa monin tavoin siihen, miten asiakas kokee laadun. Yrityksen imagoa voidaankin pitää laadun kokemisen suodattimena. Asiakas antaa todennäköisemmin anteeksi pienet virheet, jos hänellä on positiivinen mielikuva yrityksestä. Mikä tahansa negatiivinen kokemus taas vaikuttaa enemmän, jos asiakkaalla on jo valmiiksi kielteinen mielikuva yrityksestä. Toiminnallista laatua ei voida arvioida yhtä objektiivisesti kuin teknistä laatua.



Laatukokemukset liittyvät perinteisiin markkinointitoimenpiteisiin ja ne taas johtavat koettuun palvelun laatuun. Hyvästä laadusta voidaan puhua, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Odotettu laatu riippuu monesta tekijästä kuten markkinaviestinnästä, suullisesta viestinnästä ja asiakkaan tarpeista. Laadun teknillinen ja toiminnallinen ulottuvuus eivät määrää palvelun koettua kokonaislaatua vaan pikemminkin sen määrää odotetun ja koetun laadun välinen kuilu. Yrityksen imago vaikuttaa keskeisesti asiakkaan kokemaan laatuun ja imago on siten palveluyritykselle yhtä tärkeä kuin muillekin yrityksille. Toiminnallisen laadun tason määräävät vuorovaikutustilanteet ja palvelutapaamiset. Palvelujen johtamisessa näitä tilanteita kutsutaan totuuden hetkiksi. Laadukkaaksi koetulle palvelulle on määritelty kuusi kriteeriä. Ne eivät ole empiirisen tutkimuksen tulosta vaan käytettävissä olevien tutkimusten yhdistelmiä. Ensimmäinen tekijä, ammattitaito, liittyy tulokseen. Maine ja uskottavuus ovat seuraavat kriteerit ja ne liittyvät imagoon, joten ne toimivat suodattimina. Muut neljä kriteeriä ovat asenne ja käyttäytyminen, lähestyttävyyden ja joustavuus, luotettavuus ja normalisointi. Ne liittyvät suoraan palveluprosessiin. Näitä kriteereitä voidaan pitää empiiriseen ja teoreettiseen tutkimukseen sekä käytännön kokemuksiin perustuvina ohjenuorina (Grönroos 2009, 69,73.)

## 4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

### 4.1 Asiakastyytyväisyyden määritelmä

Yrityksen menestyksen kulmakivi on asiakastyytyväisyys. Sitä voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä mittareista, kun halutaan selvittää yrityksen menestystä ja tulevaisuutta. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat asiakaspalvelu, palvelun laatu ja palveluodotukset. Asiakastyytyväisyys on tärkeä keino markkinoilla erottua kilpailijoista, siitä onkin tullut oleellinen osa yritysten strategioita.

Asiakastyytyväisyys antaa mittarin kuluttajien ostoaikeista ja uskollisuudesta palvelulle ja tuotteelle. On hyvin tavoiteltua tavoitella uskollisia asiakkaita, koska kun tuotteella tai palvelulla on uskollisia asiakkaita, se saa positiivista markkinointia asiakkaiden omissa sosiaalisissa piireissä. Tämä markkinointikeino on erittäin tehokasta ja kaiken lisäksi ilmaista. Tärkein määritelmä asiakastyytyväisyyden toteuttamisessa on asiakkaiden odotukset. Sitä vaativampaa niitä on täyttää, mitä korkeammat odotukset ovat. Hyvänä esimerkkinä tästä voidaan verrata luksushotellia ja halpaa nuorisohotellia. Luksushotellista odotetaan täydellistä kokemusta, koska odotuksetkin ovat hyvin korkeat. Kun taas halvalta nuorisohotellilta voi saada loistavat arvostelut, koska odotukset eivät ole kovin korkeat. Näin vaikka taso todellisuudessa jäisikin kauaksi tavallisten hotellien tasosta. (e-conomic, hakupäivä 7.4.2014.)

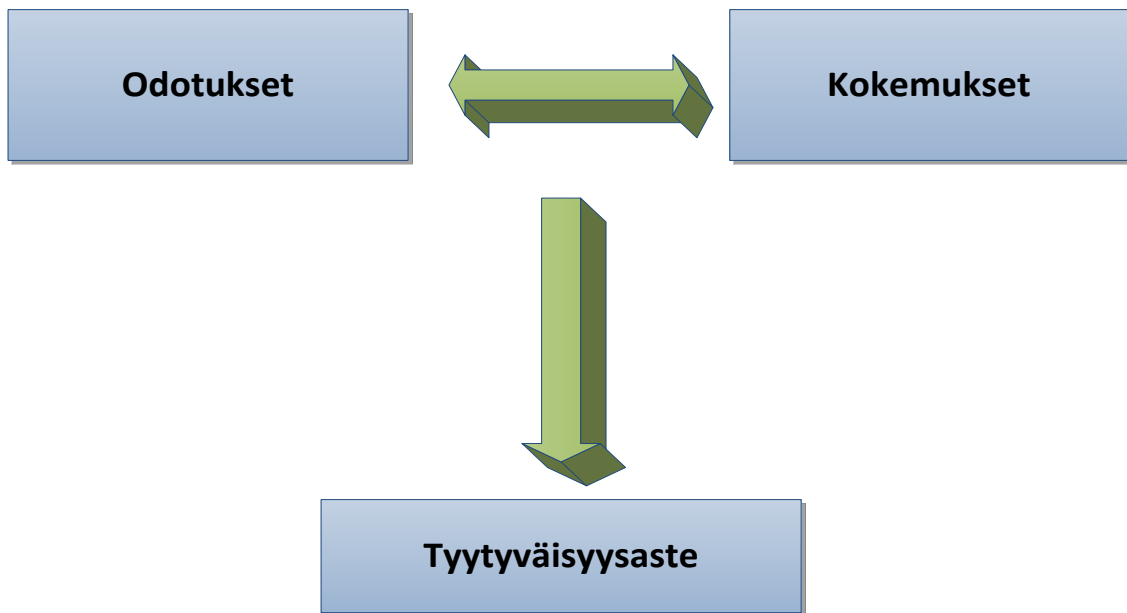
### 4.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Joka kerta kun asiakas on kontaktissa yritykseen, vaikuttaa se asiakkaan tyytyväisyyden tunteeseen. Kontakti voi tapahtua esimerkiksi asiakaspalvelun, laskutuksen tai vaikka atk-järjestelmän kautta. Myös miljöökontakti tulee huomioida, näitä voi olla yrityksen toimitilan siisteys tai sisustus. Nämä kaikki kontaktit ovat asiakkaalle kokemuksia, jotka voivat olla joko positiivisia tai negatiivisia. Kaikki kokemukset vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. (Rope 2005, 537.)

Suurimpia vaikuttavia tekijöitä tyytyväisyyteen, johon yritys voi vaikuttaa, ovat tavaroiden ja palveluiden laatu sekä totta kait hinta. Tilanne- ja yksilötekijöihin ei yritys kuitenkaan pysty vaikuttamaan. Tilannetekijöitä voivat olla esimerkiksi asiakkaan sen hetkinen huono mieliala tai

kiire. Tilannetekijät eivät johdu välttämättä yrityksestä, vaan ihmisen henkilökohtaisista asioista. Yksilötekijöitä ovat asiakkaan sukupuoli, ikä, taloudellinen tilanne. Myös koulutustaso voi vaikuttaa palvelutapahtumaan, miten ihminen suhtautuu palvelun tasoon tai tavaran laatuun. Jossain tapauksissa myös uskonnolliset tai rasistiset tekijät voivat vaikuttaa asiaan. (Ylikoski 1999, 78.)

Tyytyväisyys on asiakkaan odotusten ja kokemusten muodostama yhteys. Tyytyväisyyden vastinpari on henkilön odotukset, johon kokemusten kautta suhteutuvat henkilöstö-, tuote-, ja miljöökontaktit. Odotusten ja kokemusten suhdetta voidaan kuvata seuraavan kuvion mukaisesti (Kuva 1) (Rope, 2000, 538.)



Kuva 1. Odotusten ja kokemusten muodostama tyytyväisyys (Rope, 2000, 538.)

Kuviossa odotustaso muodostaa lähtökohdan ja vertailuperustan kokemuksille. Samantasoinen toiminta saattaa korkean odotustason vallitessa tuottaa pettymystunteen ja matalan odotustason vallitessa positiivisen yllätyksen. Oleellista onkin se, kun pyritään aikaansaamaan tyytyväisyyttä, voidaan vaikuttaa sekä odotuksiin että kokemuksiin. (Rope, 2000, 538.)

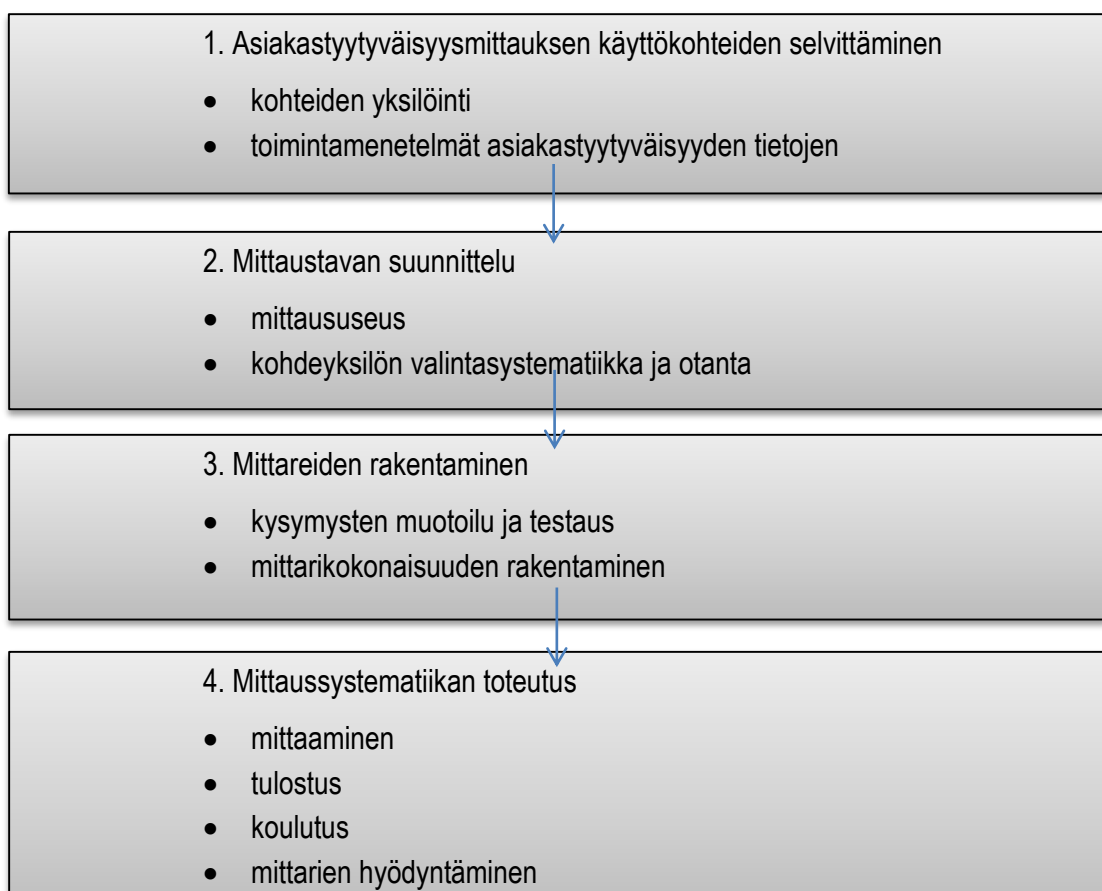
#### 4.3 Asiakkaiden tarpeet ja odotukset

Yritykselle ei riitä pelkästään se, että tunnistaa asiakkaat, vaan on tiedettävä tarkkaan myös asiakkaiden tarpeet. Yritys tekee hankinnat tarpeiden tyydyttämiseksi. Asiakas tekee ennen ostopäätöstä vertailuja yrityksen antamista myyntilupauksista ostotuotteesta tai palvelusta.

Ostopäätökseen päästään kun asiakas on ottanut huomioon omat varansa ja tuotteesta saatavan hyödyn määrän. Ostotilanteessa asiakkaan päätökseen vaikuttavat tarpeen lisäksi myös odotukset, toiveet, vaatimukset, ja aiemmat kokemukset. Jokaisella yksityisellä kuluttajalla sekä yrityksellä on oma arvomaailmansa, johon hankittava tuote tai palvelu sijoittuu. Woodruffin ja Gardialin arvokäsitelmäarvokäsitelmässä esiintyy hyvin kolme elementtiä käyttö- tai omistusarvo, käytön seuraukset ja käyttötilanne. ”Asiakkaan arvo on hänen näkemyksensä siitä, mitä hän haluaa tapahtuvan sen seurauksena, että hän käyttää tietyssä tilanteessa tuotetta tai palvelua halutun tarkoituksen tai päämäärän saavuttamiseksi.” (Lecklin, 2006, 84.)

#### 4.4 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyys muodostuu yrityksen kontaktipinnalla asiakkaan subjektiivisista kokemuksista. Tämän vuoksi asiakastyytyväisyys on suurelta osin sidottu nykyhetkeen. On siis selvää, että asiakastyytyväisyys ei ole välttämättä pysyvää, vaan se täytyy lunastaa yhä uudelleen ja uudelleen päivittäisissä kontakteissa asiakkaan kanssa. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen edellyttää jatkuvaa mittaamista. Jatkuva palautteen hankkiminen asiakkaalta hänen kokemuksistaan asiakaskontaktitilanteista on erittäin tärkeää. Asiakastyytyväisyyden selvittämismenetelmien ja niiden rakentaminen voidaan kuvata seuraavasti (Kuva 2) (Rope, 2000, 579.)



#### 5. Mittaamisesta johtamisjärjestelmään ja markkinointijärjestelmää

- kehitysseuranta
- kehitystoimenpiteet
- markkinointitoimenpiteet

Kuva 2. Asiakastytyväisyysmittauksen toteuttamisen vaiheistus (Rope, 2000, 578.)

Asiakastytyväisyyden selvittämismittauksen toteuttamisen ja rakentamisen vaiheistus noudattaa kuvion kaavaa siten, että perustana ovat kaikki ne käyttökohteet, joihin asiakastytyväisyystietoa aiotaan käyttää. (Rope, 2000, 578.)

## 5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

### 5.1 Tutkimuksen tavoitteet

Asiakastyytyväisyystutkimuksella saadaan tietoa asiakaspalvelun onnistumisesta. Tällaisella tutkimuksella saadaan hyvin tietoa palvelukokonaisuudesta, koska tutkimuksessa mitataan muun muassa asiakkaan kokemaa ensivaikutelmaa, palvelun odotusaikaa, palveluhenkilökunnan ammattitaitoa ja ystävällisyyttä sekä palveluympäristöä (Lahtinen & Isoviita 1998, 64). Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää vammaispalvelulain mukaisten taksipalveluiden saatavuutta kunnassa. Pakkasimme kyselylomakkeet (liite 2), saatekirjeet (liite 1) ja arvontalipukkeet sekä vastauskuoret valmiiksi ja lähetimme ne kunnan sosiaalivirastoon, jossa ne postitettiin asiakkaille. Postitus asiakkaille piti hoitaa tällä tavalla, koska tietosuojalain takia meille ei osoitetietoja voitu luovuttaa.

### 5.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen, koska kaikki ihmiset ansaitsevat mahdollisuuden tasavertaiseen elämään ja samanlaisiin palveluihin vammasta tai vammaisuudesta huolimatta. Tämän vuoksi on tärkeää, että vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut toimivat hyvin ja ovat kaikkien niihin oikeutettujen saatavilla. Halusimme tarkastella aihetta niin kuljetuspalveluasiakkaiden kuin kuljettajienkin näkökulmasta. Mielestämme paras vaihtoehto saada monipuolisia näkökulmia niin asiakkailta kuin kuljettajiltakin oli kyselytutkimuksen sekä haastattelun tekeminen. Tämän vuoksi opinnäytetyössämme on käytetty sekä tilastollisia että laadullisia menetelmiä.

Tutkijat ovat pitkään keskustelleet kvalitatiivisen eli laadullisen ja kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen eroista ja näitä eroja on yritetty havainnollistaa monin eri tavoin. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen on usein nähty vastakkaisina ajattelutapoina mutta nykyään monet tutkijat haluaisivat poistaa tämän vastakkainasettelun. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara luonnehtivat kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta toisiaan täydentävinä suuntauksina muun muassa siten, että ne ovat lähestymistapoja, joita on hankala tarkkarajaisesti erottaa toisistaan. Toinen näkökulma oli, että ne nähdään toisiaan täydentäviksi lähestymistavoiksi tutkimuksissa eikä

kilpaileviksi suuntauksiksi. Ne voivat myös täydentää toisiaan monin tavoin. Esimerkiksi otimme meidän tutkimuksemme kannalta oleellisen eli sen, että kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä voidaan käyttää rinnakkain (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009. 135-137). Tilastollisella tutkimuksella halutaan kerätä tosiasioita valitusta kohderyhmästä kun taas laadullisessa tutkimuksessa etsitään näkökulmia haluttuihin asioihin.

### **5.2.1 Kvantitatiivinen tutkimus**

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on saada sellaista tietoa, joka on helposti yleistettävissä. Tämä vaatimus perustuu empiirisen tietoperustan lähtökohtiin. Määrällisessä tutkimuksessa aineistoja käsitellään tilastollisin menetelmin ja yksi keskeinen käsite on esimerkiksi keskiarvo. Yleensä on tärkeää kuvata empiiristä aineistoa kokonaisuudessaan jollakin tavoin, ennen kuin sitä aletaan käsitellä valitulla analyysimenetelmällä. Aineisto kerätään yleensä siten, että siihen saadaan mukaan aineiston ominaispiirteitä kuvaavia muuttujia kuten ikä, sukupuoli ja koulutus. Tämän tarkoituksena on korostaa sitä, miksi juuri näitä tekijöitä pidetään tärkeinä. Tämän yleisen tarkastelun tavoitteena on antaa kokonaiskuva aineistosta ja tuoda esiin siinä mahdollisesti esiintyvät luokittelut ja poikkeamat. Näin luodaan samalla mahdollisuus tutkimuksen luotettavuuden arviointiin (Virtuaali ammattikorkeakoulu, kvantitatiivisen analyysin perusteet, hakupäivä 10.6.2014).

<http://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>

### **5.2.2 Kvalitatiivinen tutkimus**

Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, johon liittyy ajatus siitä, että todellisuus on moninainen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tarkastelemaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään enemmän löytämään tosiasioita kuin todentamaan jo olemassa olevia totuusväittämiä. Laadullinen tutkimus ei ole ainoastaan yhdenlainen hanke vaan joukko moninaisia tutkimuksia. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedonkeruun instrumenttina ja käytetään yleisesti sellaisia tiedonkeruumenetelmiä kuin teemahaastattelu, osallistuva havainnointi tai ryhmähaastattelu. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimus toteutetaan joustavasti ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaan, jolloin myös tutkimussuunnitelma saattaa muotoutua tutkimuksen edetessä (Hirsjärvi ym 2009. 161-164).

### 5.3 Tutkimusprosessin eteneminen

Opinnäytetyön aiheen saimme viime syksynä, kun toimeksiantaja halusi selvittää miten sen ostamat vammaispalvelulain mukaiset taksipalvelut toimivat kunnassa ja millainen saatavuus niillä on. Lisäksi haluttiin selvittää asiakkaiden mielipiteitä palveluiden toimivuudesta. Tutkimus aloitettiin alkuvuodesta teorian ja tietoperustan kirjoittamisella. Teoriaosassa on kerrottu asiakastyytyvyydestä sekä palvelun laadusta ja siihen vaikuttamisesta sekä peilattu näitä vammaispalveluihin ja vammaispalveluiden erityispiirteisiin. Kokonaisuudesta haluttiin selkeä ja johdonmukainen, joka ottaa huomioon kaikki näkökulmat, koska vammaispalvelut ovat laissa säädetty laki ja sen takia näihin palveluihin liittyy paljon erityispiirteitä.

Kyselytutkimuksen toteuttamista alettiin suunnitella maaliskuussa ja lomakkeet lähetettiin huhtikuun puolella välissä. Aikaa vastata kyselyyn asiakkaille oli noin kaksi viikkoa. Lisäksi järjestimme pienen arvonnän kyselyyn vastanneiden kesken. Alun perin oli suunniteltu, että lähetämme kyselylomakkeet asiakkaille itse, jolloin ne saadaan nopeasti lähtemään eteenpäin. Toimeksiantajamme kuitenkin sanoi, että tietosuojalain takia meille ei luovuteta asiakkaiden henkilötietoja, joten lomakkeiden postituksen asiakkaille tulisi tapahtua kunnan toimesta. Otimme yhteyttä kunnan sosiaalityöntekijään ja saimme järjestettyä asian hänen kanssaan. Päätimme tehdä niin, että lähetimme valmiiksi pakatut kirjekuoret, joissa oli saatekirje, arvontalipuke sekä itse kyselylomake sosiaalitoimistoon, jossa ne vasta postitettiin asiakkaille. Tämän takia jouduimme siirtämään alkuperäistä aikataulua, koska tietosuojalain takia asiakkaiden osoitteiden saaminen ja kirjeiden postitus oli hidasta.

Kyselylomaketta aloimme suunnitella samaan aikaan kuin itse tutkimuksen toteuttamista. Muotoilimme kysymykset itse minkä jälkeen lähetimme kyselylomakkeen vielä toimeksiantajallemme sekä kunnan sosiaalityöntekijälle. Heidän ja ohjaavan opettajamme kommenttien jälkeen muokkasimme lomakkeen loppuun. Halusimme kyselystä mahdollisimman selkeän ja sopivan laajan, jotta saisimme kattavia vastauksia kaikkiin tutkimuksemme kannalta tärkeisiin asioihin. Jaoimme kysymykset monivalintakysymyksiin ja avoimiin kysymyksiin. Lisäksi meillä oli kaksi Likert-asteikollista kysymystä. Monivalintakysymyksillä halusimme kartoittaa kunkin asiakkaan tilannetta vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden suhteen. Likert-asteikollisiin kysymyksiin otimme mukaan viisi mielestämme keskeisintä kyseiseen palveluun liittyvää asiaa ja kysyimme kuinka tärkeitä ne ovat asiakkaiden mielestä ja miten he kokevat palvelun tällä hetkellä toimivan. Tällä tavalla saisi hyvän käsityksen asiakkaiden kokemasta sen



hetkisestä palvelun laadusta. Avoimet kysymykset suunnittelimme niin, että niistä saataisiin syvällisempää tietoa palvelun laadusta ja saatavuudesta sillä hetkellä sekä asiakastyytyvyydestä.

Olimme miettineet taksiyrittäjien haastattelua jo aiemmin, koska halusimme saada myös taksiyrittäjien näkökulmia taksipalveluiden toimivuudesta. Halusimme verrata kuskeilta saatuja vastauksia asiakkaiden vastauksiin ja saada myös heiltä ehdotuksia palveluiden kehittämiseen. Asiakkailta saatuja vastauksia analysoidessamme löysimme kuitenkin perusteluja sille, miksi haastattelu taksiyrittäjille olisi tärkeä ja miksi se toisi haluamaamme lisäarvoa tutkimukselle ja sen tuloksille. Valitsimme haastatteluun taksiyrittäjän, joka tuottaa eniten kuljetuksia ja näin ollen myös laskuttaa eniten yritystä. Laadimme haastattelurungon (liite 3) asiakkaille lähetetyn kyselylomakkeen pohjalta, jotta saisimme taksiyrittäjän näkemyksen samoihin asioihin kuin mihin asiakkaat ottivat kantaa. Haastattelu toteutettiin puhelimitse viikolla 21. Haastattelemaltamme taksiyrittäjältä saimme hyviä näkökulmia tutkimuksemme kannalta tärkeisiin asioihin. Taksiyrittäjän vastaukset olivat monipuolisia ja ne antoivat myös hyviä kehitysehdotuksia palvelun toimivuuden parantamiseksi. Lisäksi taksiyrittäjän vastauksista löytyi niin yhtäläisyyksiä kuin eroavaisuuksiakin verrattuna asiakkaiden vastauksiin.

Vastauksia kyselyyn saimme 34, jolloin vastausprosentti oli suhteellisen hyvä, mutta tutkimuksen luotettavuuden kannalta se oli hieman alhainen. Yritimme järjestää asian niin, että yrityksen palkkaama henkilö kunnan sisällä olisi käynyt keräämässä asiakkaiden vastauksia ja postittanut ne sitten meille. Tässäkin tietosuojalaki tuli kuitenkin vastaan emmekä pystyneet tätä toteuttamaan, jotta asiakkaiden yksityisyys ja nimetön vastaaminen onnistuisi.

Tulosten analysoinnin aloitimme heti, kun kyselyyn vastausaika oli mennyt umpeen. Muutama kyselylomake palautettiin vielä vastausajan umpeuduttua. Vastauksista saimme paljon mielenkiintoista ja tutkimuksemme kannalta oleellista tietoa. Tulosten analysoinnin aloitimme siten, että luimme ensin kaikki vastaukset läpi minkä jälkeen kirjoitimme avointen kysymysten vastaukset kysymyksittäin word-tiedostoon, jotta vastausten analysointi ja tärkeiden asioiden poimiminen helpottui. Monivalintakysymysten vastaukset syötimme spss-ohjelmaan ja teimme sen avulla muutaman pylväskuvion tulosten havainnollistamiseksi. Tulosten analysointi oli mielekäästä ja monet avointen kysymysten vastaukset olivat todella mieleenpainuvia. Vastauksia oli myös mukava lukea, koska suurimmasta osasta kävi ilmi taksikuskien ystävällisyys sekä aito halu tehdä

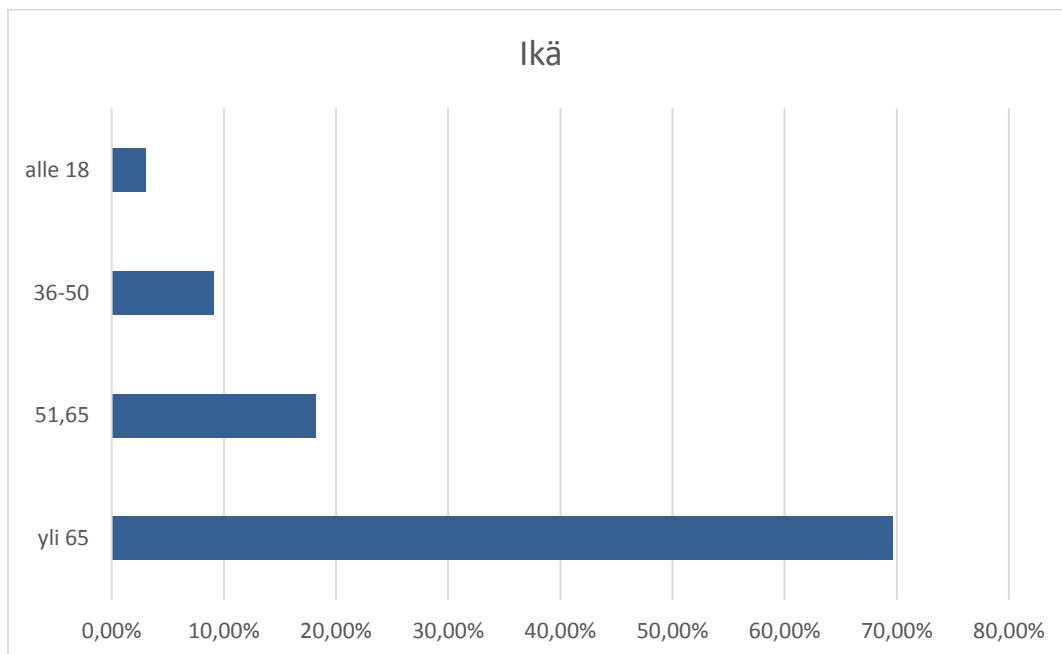
tätä työtä. Tuloksia analysoidessamme löysimme hyviä perusteluita sille, miksi meidän kannattaisi tehdä myös taksiryttäjähaastattelu.

Haastattelu tehtiin puhelimitse ja puhelun aikana kirjoitettiin taksikuskin vastaukset ylös valmiiksi laaditulle kyselyrungolle, jonka olimme tulostaneet paperille. Hän antoi jokaiseen kysymykseen selkeän ja hyvän vastauksen sekä kertoi reilusti asioista joita voitaisiin parantaa. Koska haastattelukysymykset oli tehty asiakkaille lähetetyn kyselylomakkeen perusteella, kuljettajan vastauksia oli helppo verrata asiakkaiden vastauksiin. Vastauksista löytyi paljon yhtäläisyyksiä ja molempien vastaukset tukivat toisiaan palvelun tämän hetkisestä saatavuudesta ja laadusta. Havaitimme myös muutamia ristiriitaisuuksia kuskin ja asiakkaiden mielipiteissä. Kun sekä asiakkaiden että taksiryttäjän vastaukset oli saatu analysoitua, kirjoitimme ne auki tuloksiin. Päätimme, että selkeimmin saamme tulokset kerrottua, jos ryhmittelemme ne siten, että ensin kerromme kysymyksittäin kyselylomakkeen tulokset ja sen jälkeen taksiryttäjän vastaukset omana kappaleenaan. Yhdistelimme myös vastauksia, joissa asiakkaat ja kuljettaja olivat vastanneet samalla tavalla. Tulosten analysoinnin lomassa valitsimme myös palkinnon arvonnalla voittajalle. Arvonta suoritettiin sosiaalivirastossa, josta se toimitettiin voittajalle.

Tutkimusprosessi eteni mielestämme sopivalla aikataululla. Kyselytutkimus ja haastattelu suoritettiin melkein peräkkäin, jolloin tulosten analysointikin oli mielekkäämpää, kun asiat olivat tarkoin muistissa. Muutoksia aikatauluun jouduttiin tekemään vain silloin, kun selvisi että emme pystykään lähettämään kyselylomakkeita itse. Tutkimusprosessi oli sopivan haastava toteuttaa ja saimme vastauksen tutkimusongelmaamme. Tulosten analysoinnin jälkeen kirjoitimme johtopäätökset ja pohdinnan tutkimuksen onnistumisesta sekä tulosten luotettavuudesta. Tutkimusprosessi onnistui mielestämme kokonaisuudessaan hyvin ja oli todella mielenkiintoinen toteuttaa. Prosessin toteuttaminen onnistui kaikkien mukana olleiden kanssa hyvin ja erityisesti tutkimuksemme kannalta olennaista oli, että kunnan sosiaalityöntekijä auttoi meitä kyselylomakkeiden postittamisessa.

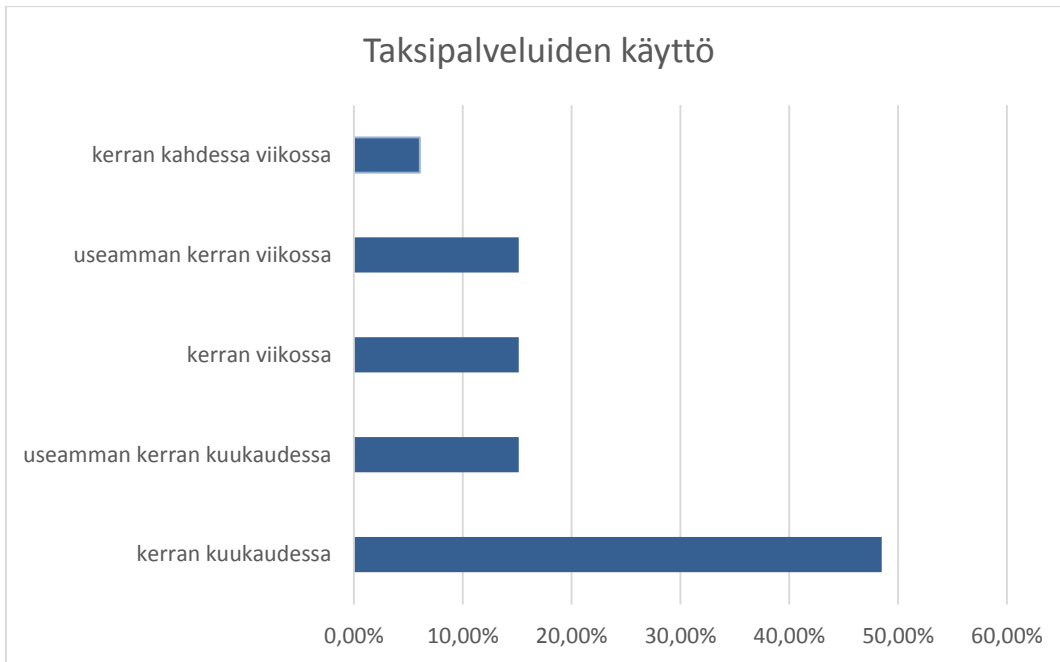
## 6 TULOKSET

Tässä osiossa käymme läpi kyselylomakkeista ja haastattelusta saadut tulokset. Tuloksissa käydään ensin läpi monivalintakysymykset, joista osan esitämme taulukon tai pylväskuvion avulla ja loput kirjoitamme auki tekstiin. Kaikki avoimista kysymyksistä saadut vastaukset kootaan yhteen kysymys kerrallaan sekä poimitaan niistä tutkimuksen kannalta keskeisimmät ja parannusta kaipaavat. Monivalintakysymysten jälkeen käydään läpi asiakkaiden positiivisia ja negatiivisia kokemuksia taksipalveluista. Tämän jälkeen kerromme asiakkaiden antamista kehitysehdotuksista ja yleisistä kommentteista, sekä pääkohdat taksiryttäjähaastattelusta.



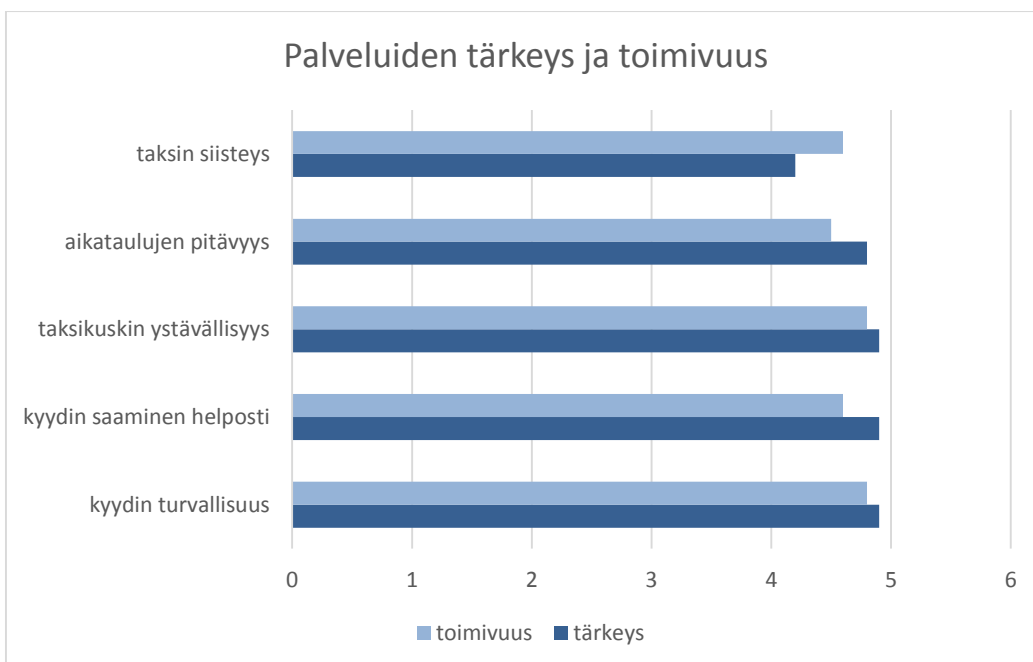
KUVIO 1 Ikä (n=33)

Kuviossa yksi on esitetty vastaajien ikäryhmät ja niiden prosenttiosuus vastaajien kesken. Suurin osa vastaajista kuuluu ikäluokkaan yli 65 vuotiaat. Alle 18 vuotiaita vastaajista oli vain yksi. Toiseksi vanhimpaan ikäluokkaan 51-65 vuotiaisiin kuului vastaajista noin 18 prosenttia. 36-50 vuotiaita oli noin yhdeksän prosentti vastaajista.



KUVIO 2. Kuinka usein käytätte taksipalvelua? (n=33)

Kuviosta näemme, että lähes puolet asiakkaista käyttää kuljetuspalvelua kerran kuukaudessa. Noin kolmasosa vastaajista käyttää kuljetuspalvelua vähintään kerran viikossa. Noin kuusi prosenttia asiakkaista käyttää kuljetuspalveluja kerran kahdessa viikossa.



KUVIO 3. Mitkä asiat taksipalvelussa ovat teille tärkeitä asteikolla 1-5?

Kuten kuviosta näkee, asiakkaat pitävät tärkeimpinä asioina kyydin turvallisuutta, kyydin saamista helposti sekä taksikuskin ystävällisyyttä. Myös aikataulun pitävyys oli asiakkaille todella tärkeä. Asiakkaat pitivät myös taksin siisteyttä lähes yhtä tärkeänä. Asiakkailta saamien vastausten perusteella kaikki toimii oikeastaan todella hyvin tällä hetkellä. Aikataulujen pitävyys toimii asiakkaiden mielestä hieman huonommin, mutta sekään ei ole juurikaan huonompi kuin muut.

Lähetimme kyselylomakkeen 98 henkilölle ja saimme 34 vastausta. Vastausprosentiksi tuli siis 34,7 joka oli mielestämme hyvä. Kyselylomakkeessa oli yhteensä 19 kysymystä, joista kaksi oli Likert-asteikollisia, neljä avoimia ja loput monivalintakysymyksiä. Kyselyyn vastanneista 17 oli miehiä ja 17 naisia. Vastaajista 14 oli myönnetty 18 matkaa kuukaudessa ja yhdeksälle vastaajista oli myönnetty yhdeksän matkaa kuukaudessa. Yhdelle oli myönnetty 30 matkaa ja yhdelle kymmenen. Kahdelle vastaajista oli myönnetty kahdeksan matkaa ja yhdelle seitsemän. Kolme vastaajista ei muistanut heille myönnettyjen matkojen määrää ja yksi oli jättänyt tämän kohdan tyhjäksi. Vastaajista yli puolella on toistaiseksi voimassa oleva päätös vammaispalvelulain mukaisista kuljetuksista. Määräaikainen päätös oli kahdeksalla vastaajista. Yksi oli jättänyt tähän kysymykseen vastaamatta ja kaksi vastaajista ei muistanut, onko heillä toistaiseksi voimassa oleva vai määräaikainen päätös. Vastaajista noin 80 prosenttia tarvitsi jonkinlaista apuvälinettä liikkumiseen.

## **6.1 Positiivista ja negatiivista**

Positiivisia kokemuksia oli lähes jokaisella vastanneella. Vastauksien perusteella pystyy helposti toteamaan, että taksikuljettajat ovat hyvin asiakaspalvelualttiita ja pitävät työstään. Asiakaspalveluhetkestä tekee miellyttävän varsinkin se, että asiakas ja kuski ovat jo vuosien saatossa tuttuja toisilleen. Yksinasuvilla kun ei välttämättä ole kovin useita sosiaalisia kanssakäymisiä päivän aikana, joten kyydin aikana käytävät keskustelut miellyttävät paljon. Eräs vastanneista kertoi jopa laulaneen yhdessä kuskin kanssa.

Asiakas F: "[...] Olin hyvin kipeä reumani takia ja tarvitsin apua ostosten pakkaamisessa kasseihin. Taksikuski näki tilanteen ja tuli heti apuun. Ja on auttanut siitä lähtien aina. ”

Tärkeä asia, mikä tuli ilmi vastauksissa oli se, että asiakkaat kokivat taksien suorat numerot erittäin hyväksi. Tämä helpottaa aikataulujen yhteensovittamisessa niin asiakkaan kuin kuskinkin näkökulmasta. Tällöin asiakkaat saavat soitettua suoraan vakiokuskilleen, mikä vastausten perusteella olikin plussaa monen mielestä ja kyydit koettiin miellyttäväksi tutun kuskin kanssa, joka tietää asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet. Myös eräs hyvin ihmisläheinen vastaus tuli ilmi, jossa kuski oli käyttänyt asiakasta jopa vessassa ja kysyy jatkossakin aina onko tarvetta.

Asiakas E: "[...] Kun taksin saa tilata suoraan yrittäjältä, voidaan sovitella kyydit molemmille sopiviksi. "

Asiakas D "[...] Kirkkokyydillä taksikuski auttoi minut pyörätuolilla kirkon jyrkän luiskan ylös ja turvallisesti "kuruksydillä" alas – tästä jäi hyvä mieli. "

Vastanneiden perusteella ei negatiivisia kokemuksia ole kovinkaan paljon ollut. Joitain yksittäisiä tapauksia on ollut, jossa taksi on ollut hieman myöhässä. Tapauksia, jossa taksikuljettaja ei ole pystynyt juurikaan vaikuttamaan asiaan, on ollut joitain.

Asiakas F: "[...] Taksin "hissi" petti ja tipuin maahan. Loukkaannuin pienesti ja jalkoihin tuli ruhjeita. "

Erään asiakkaan vastauksesta käy hyvin ilmi, kuinka tuttavita monet kuskit ovat asiakkaille. Asiakas vastaa, että negatiivisia kokemuksia ei synny, kun soittaa aina tutulle luottokuskille, eikä sellaisille joiden muisti pätkii. Ilmeisesti kuitenkin aina kuskitkaan eivät jaksakaan olla ystävällisiä.

Asiakas E: "[...] Joskus kuski on ollut "töksähtelevä" puheissaan. Hyvin harvoin tietty henkilö. "

Myös yksi harmillinen tapaus on sattunut, jossa olisi voinut käydä pahastikin.

Asiakas D "[...] Kuljettaja laittoi oven kiinni, eikä huomannut, että minulla oli käsi oven välissä. "

Eräs asiakas on joutunut Suomen kylmien talvisäiden armoille. Hän mainitsee kerran kyytiin noustessa kärsineen kylmyydestä, koska taksi ei ollut ehtinyt lämmitä vielä kunnolla. Varmasti tämäkin tuottaa haastavuutta taksiryttäjille. Varsinkin, jos autoa ei pysty tai ei ehdi säilyttämään lämpimässä tallissa yön yli. Suomessahan on tuttuun tyyliin joka talvi koviakin pakkasia, joka vaikeuttaa päivittäistä elämää asioiden hoitamisessa.

## 6.2 Kehitysideoita ja kommentteja

Tutkimuksemme näkökulmasta kysymys 18. on tärkein. Siinä pyydämme asiakkaita kertomaan miten taksipalvelua tulisi heidän mielestä kehittää. Ihanne tilanne olisi, että jokainen kyytiä tarvitseva asiakas olisi tyytyväinen palveluun. Kehitysideoita tuli useita ja ideat vaihtelivat laidasta laitaan. Kuitenkin yksi kehitysidea oli monelle ajatuksena. Taksiryttäjät suorittavat vammaispalvelulain mukaisten kyytien lisäksi myös muun muassa koulukyytejä. Useiden kyytien yhteensovittaminen tuottaa vaikeuksia kyydin saamisessa asiakkaiden aikataulujen kanssa.

Asiakas F: "[...] Samalla yrittäjällä ei tarvitsisi olla kaikkia kyytejä (VPL-kyydit, koulukyydit jne), koska kaikki ei hoidu kun ei ole autoja rajattomasti. ”

Koska matkoja myönnetään jokaiselle asiakkaalle vain rajallinen määrä kuukaudessa, on selvää, että varsinkin syrjäseuduilla asuvat asiakkaat haluavat tehdä yhdellä reissulla kaikki pakolliset ja tarpeelliset asioinnit. Tämän vuoksi asiakkaat ehdottivat, että taksin odotusaikaa pidennettäisiin. Pidemmät odotusajat olisivat myös kuskien kannalta hyvä asia, koska he eivät saa laskuttaa yritystä ylimenevästä odotusajasta.

Asiakas E: "[...] Odotusaika on mielestäni liian pieni. Kun lähtee syrjäseudulta asioille, niin on yleensä käytävä kaupat, apteekit, automaatti ja asiat samalla kertaa. ”

Kun tehdään näin monelle ihmiselle kysely, on selvää, että kustannukset tulevat esille jossain määrin. Kunta korvaa vammaispalvelulain mukaisesti isoimman osan kyydeistä, jää asiakkaalle maksettavaksi joukkoliikennetaksan vastaava omavastuuosuus. Omavastuu tuottaa varmasti siltikin joillekin vammaisille ihmisille, joilla on pienet eläkkeet, ongelmia jonkin verran.

Asiakas D: "[...] Omavastuuosuus pois tai ainakin pienemmäksi, koska se rajoittaa matkoja liikaa.

Viimeisenä kysymyksenä halusimme antaa asiakkaille vapaan sanan kommentoida taksipalveluita. Vastaukset ovatkin aika mielenkiintoisia. Kommenteista suurin osa on erittäin positiivista, mutta joukkoon mahtuu myös muutamia hieman negatiivisiakin kommentteja. Kysymys oli senkin vuoksi aiheeseen sopiva, koska teimme myös eräälle taksiryttäjälle puhelinhaastattelun. Yrittäjän mukaan taksiryttäjien välillä ei ole kilpailua ollenkaan, koska autot ovat jaettu alueellisesti, joten he eivät

kilpaile asiakkailla. Vastanneiden joukossa on kuitenkin kommentti, joka on hieman ristiriidassa taksiryttäjän kommenttiin.

Asiakas F: "[...] Taksiryttäjien keskinäinen kilpailu/riitely turhauttaa. "

Taksiryttäjän mielestä heillä ei ole keskenään kilpailua mutta mietimme, olisiko jollekin asiakkaalle joskus voinut sattua tilanne, jossa kahden eri kuljettajan välillä ei heti ole osattu päättää kumpi hoitaa kuljetuksen. Toinen asia, joka tulee ilmi sekä asiakkaiden, että myös taksiryttäjän vastauksessa on odotusaika.

Asiakas E: "[...] Reumapotilaana olen hidas, joten se odotusajan lyhyys on ainut miinus. Muuten on tosi ystävällistä ja asiallista palvelua. "

Odotusaikaa myös taksiryttäjä pitää haasteellisena. Hänen vastauksen perusteella olisi asiakkaille kerrottava selkeämmin heidän oikeuksista saattajaan.

Yrittäjä D: "[...] Negatiivista on ehkä se, että jos taksinkuljettaja toimii saattajana, niin aikaa menee joskus enempi kuin saisi mennä. Ylimenevästä ajasta ei saa laskuttaa yritystä. Kiire siis monesti pysyä aikataulussa. Asiakkaat eivät aina tiedä itsekään ovatko oikeutettuja saattajaan. Hinnoittelussa pitäisi tietää kuuluuko hintaan saattaja vaiko ei. "

Onhan selvää, että esimerkiksi vaikeasta reumasta kärsivä potilas on hidas arkiaskareiden parissa, tai iäkäs ihminen rollaattorin kanssa. Ostopalvelusopimuksissa ja vammaispalveluohjeissa odotusajan pituuden määrittely on kuitenkin haasteellista, sillä se lisää kunnan kustannuksia.

Erään asiakkaan kommentissa kuljettajia pitäisi kouluttaa enemmän. Ilmeisesti hän tarkoittaa autoissa olevia lain mukaisia apuvälineitä ja miten niitä tulisi käyttää oikein.

Asiakas G: "[...] Kuljettajien erityisosaamista pitäisi kehittää järjestämällä koulutusta. "

Vastauksia lukiessa tuntee kyllä kuinka paljon iäkkäämmät asiakkaat pitävät taksipalvelusta ja erityisesti pienen kylän tutuista kuskeista. Palvelualltiutta, turvallisuutta ja ystävällisyyttä kehuaan monessa vastauksessa. Yksi kommentti oli mielestämme kaikkein mieleenpainuvien.



Asiakas H: "[...] ”Männäänpä työtö kyyvillä, kyllä kunta maksaa!” Kiitoksella totean, että kyllä mummo virkistyy kun piäsöö mukavan taksipojan kyytiin. ”

### 6.3 Taksiryttäjähaastattelu

Haluamme ottaa työhömmä vastapainoisesti myös toisen osapuolen näkökulman aiheesta. Tällä tavoin saamme tutkimuksesta enemmän todenmukaisen ja tulevaisuutta katsoen tärkeää tietoa. Haastattelimme yhtä kunnassa työskentelevää taksiryttäjää. Tavoitteena oli saada hänen mielipiteensä työstä ja vammaispalvelukuljetuksista sekä siitä millaista hänen päivittäinen työnsä on. Haastattelurunko ja kysymykset taksiryttäjälle laadittiin asiakkaille lähetetyn kyselylomakkeen pohjalta, jotta palveluiden toimivuudesta saataisiin myös ryttäjän näkökulma, jota voitaisiin verrata asiakkaiden vastauksiin.

Kyseinen ryttäjä on toiminut taksinkuljettajana 30 vuotta. Hänellä on käytössään kolme invabussia ja yksi henkilöauto. Hänen kokemustensa mukaan kuljetuspalvelut toimivat hyvin. Lisäksi erityisesti maaseutukunnalla kyytien sopimista ja työtä helpottaa se, että asiakas ja kuski voivat sopia kyydeistä keskenään ilman kuljetusvälityskeskusta. Monelta asiakkaalta saadun vastauksen perusteella myös heistä on mukavaa kun voi sopia kyydeistä tutun kuskin kanssa ja sovittaa aikataulut yhteen ilman välityskeskusta. Negatiivista palautetta haastattelemamme kuski ei ole asiakkailta saanut.

Kilpailua muiden samalla alueella toimivien taksiryttäjien kanssa ei ole, koska autot on jaettu siten, että keskustan alueella toimii yleensä viisi autoa, laita-alueilla kaksi tai kolme ja Venäjän rajalla kaksi autoa. Inva-autot sijoittuvat pääsääntöisesti keskustan alueelle, koska invakyytejä tarvitsevia on keskustan alueella enemmän. Muitakin halukkaita ryttäjiä alueelle olisi, mutta haastateltavamme mukaan he ovat pärjänneet hyvin näillä resursseilla.

Alun taustojen kartoituksen ja kyytien toimivuuden jälkeen kysyimme millaiset asiat ryttäjä kokee kuljetuksissa haasteellisina ja millainen on haastava asiakas. Koska kyseessä on vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset halusimme saada tietoa erityisistä haasteista ja verrata niitä asiakkaiden kokemaan palveluun kuljettajan puolelta. Haastavuutta tuo lisää se, että pyörätuolissa olevia asiakkaita on paljon sekä lisäksi myös vanhuksia ja dementoituneita. Tämä tuo haasteellisuutta erityisesti silloin kun kyytiä tarvitsevalla ei ole avustajaa, vaan kuski joutuu toimimaan saattajana. Kuten aikaisemmin todettiin, myös asiakkaiden mielestä odotusaika koetaan

usein liian lyhyeksi, jos taksikuski joutuu toimimaan saattajana. Yrittäjä toteaa kuitenkin loppuun, että 15 – 20 vuotta invakyytejä ajaneena, kuljetukset suoriutuvat rutiinilla ja asiakkaatkin ovat monesti tuttuja.

Kysyimme vielä, millainen on haastavin yksittäinen asiakas. Saamassamme vastauksessa nousee myös esille aiemmin todettu saattajaongelma.

Vastaus F: "[...] Kehitysvammaiset omalla tavallaan haastavia, toisaalta ne ovat vilpittömiäkin kun sanovat suoraan. Dementoitunut huonosti liikkuva ihminen joka lähtee asioimaan, eikä oikein ole varma millä asialla on. Usein on onneksi saattajat. Pitää olla kaupassakin mukana joskus, lisää haastavuutta."

Lopuksi kysyimme yleisesti, mitä kommentoitavaa yrittäjällä on yleisesti aiheesta.

Vastaus E: "[...] Negatiivista ehkä se, että jos taksinkuljettaja toimii saattajana, niin aikaa menee joskus enempi kuin saisi mennä. Ylimenevästä ajasta ei saa laskuttaa yritystä. Kiire siis monesti pysyä aikataulussa. Asiakkaat eivät aina tiedä itsekään ovatko oikeutettuja saattajaan. Hinnoittelussa pitäisi tietää kuuluuko hintaan saattaja vai ei. Mukava olisi tietää enemmän asiakkaista. Positiivista enimmäkseen eläkeläiset, koska ovat kiitollisia ja antavat kyllä palautteen heti ja suoraan. Alzheimer-potilaat kärtyisiä ja äkäisiä, johtuu taudinkuvasta, joten kyllä sen ymmärtää. Yleisesti ottaen mukavaa työtä."

Vastauksesta käy ilmi jo aikaisemmin niin asiakkaiden kuin kuljettajankin mainitsema saattajapalveluiden järjestely. Niin kuljettajan kuin asiakkaidenkin kannalta olisi tärkeää tietää kenelle kuuluu saattaja ja kenelle ei. Toisaalta jokainen asiakas on kuitenkin saanut sosiaalitoimiston palvelupäätöksen, jossa lukee jos he ovat oikeutettuja saattajapalveluun. Myös odotusajan kanssa on ongelmia silloin, kun kuljettaja joutuu itse toimimaan saattajana. Kuljettajan vastauksista ja erityisesti siitä, että hän haluaisi tietää enemmän asiakkaista huomaa, että kyseessä on kokenut alan ammattilainen joka tekee työtä täydestä sydämestään.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Halusimme selvittää opinnäytetyössämme, millainen saatavuus vammaispalvelulain mukaisilla taksipalveluilla on kyseisessä kunnassa ja miten palvelua mahdollisesti voitaisiin kehittää. Tutkimusmenetelmäksi valitsimme laadullisen kyselytutkimuksen, koska palvelun käyttäjiä kunnassa oli 98 ja halusimme laajan näkemyksen asiakkaiden mielipiteistä. Kyselytutkimuksen lisäksi haastattelimme myös yhtä kunnassa toimivaa taksiyrittäjää, koska halusimme myös autoilijan näkökulman palvelun toimivuudesta. Kyselyyn vastasi asiakkaista 34 kuljetuspalvelun käyttäjää, joten vastausprosentti oli hyvä ja tutkimuksen kannalta luotettava. Taksiyrittäjähaastattelusta saimme myös monipuolista tietoa sekä kuskin näkemyksen palvelun toimivuudesta. Niin asiakkaiden kuin kuskinkin vastauksista löytyi muutama asia, joita tulisi kehittää.

Lähes jokainen asiakas kertoi positiivisissa kommenteissaan, että taksikuljettajat ovat auttavaisia ja ystävällisiä. He toimivat myös saattajana asiakkaille, joilla ei ole omaa henkilökohtaista avustajaa. Asiakkaiden vastuksista käy selkeästi ilmi, että he arvostavat ja odottavat palvelun sujuvaa toimivuutta ja laadukasta asiakaspalvelua. Grönroos toteaa kirjassaan, että laatua pidetään nykyisin yhtenä menestyksen avaintekijöistä. Taksikuskit vaikuttavat omalla käyttäytymisellään ja vuorovaikutuksellaan asiakkaiden kanssa kuljetuspalvelun onnistumiseen ja hyvän palvelukokemuksen tuottamiseen asiakkaalle. Kuljettajien toimintatapoihin asiakkaat ovatkin olleet tyytyväisiä muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Grönroos toteaa myös että: ”Laatu on hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua.” Asiakkaille positiivisia kokemuksia toi myös tuttu kuski, joka tiesi asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet ja pystyi toimimaan asiakkaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Erityisesti vanhemmille asiakkaille tämä tuntui olevan tärkeää, koska tutun kuskin kanssa on mukava rupertella matkan aikana. Taksien suorat tilausnumerot koettiin asiakkaiden keskuudessa myös hyviksi. Asiakkaiden on helpompi soittaa suoraan kuskille ja sopia aikataulut niin että se on molemmille hyvä. Lisäksi monet kokivat erityisen hyväksi sen, että on mahdollisuus soittaa vakiokuskilleen. Vakiokuskin kanssa on helppo ja luotettava asioida..

Kuljetuspalvelu on prosessi, joka alkaa kun taksikuljettaja noutaa asiakkaan kyytiin ja päättyy kun kuljettaja vie asiakkaan takaisin kotiin. Kaikki prosessin aikana tapahtuneet asiat vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen. Koettu palvelun laatu vaikuttaa siis kokonaisuudessaan

asiakkaan mielipiteeseen palvelun onnistumisesta. (Grönroos, C. 2000, 63) toteaa kirjassaan, että olennainen asia, joka vaikuttaa palvelun laatuun on se, mitä tapahtuu myyjän ja ostajan välisessä vuorovaikutustilanteessa eli taksimatkan aikana.

Negatiivisia kokemuksia asiakkailla oli ollut lähinnä sellaisissa tapauksissa, jotka ovat olleet inhimillisiä vahinkoja. Ainoastaan muutama oli maininnut eräiden kuljettajien olevan joskus töksähteleviä vastauksissaan. Vastausten perusteella isoin kehityskohde asia oli odotusajan lyhyys. Tähän suurin osa asiakkaista haluaisi parannusta. Vastauksista kävi myös ilmi, että negatiivisia asioita ei pääse syntymään, kun asiakkaalla on mahdollisuus soittaa suoraan omalle vakiokuskillen ja sovittaa aikataulut suoraan yhteen kuskin kanssa. Tämä on palvelun kannalta hyvä asia ja se lisää asiakkaiden kokemaa palvelun laatua.

Keräsimme asiakkaiden ja taksiryttäjän vastauksista kehitysehdotuksia, joilla voitaisiin muokata palvelukokemusta vielä paremmaksi. Suurimmaksi kehityskohdaksi niin kuljettajan kuin asiakkaidenkin keskuudessa koettiin odotusajan pituus. Moni asiakas lähtee liikkeelle syrjäkylältä ja haluaa hoitaa kaikki asiansa yhdellä kerralla. Odotusaika on tällöin usein liian lyhyt varsinkin jos asiakkaalla ei ole mukana saattajaa vaan kuski joutuu toimimaan avustajana. Toinen seikka, joka ilmeni niin asiakkaiden kuin kuskinkin vastauksista oli nimenomaan saattajapalvelun epämääräisyys. Kuljettajan mukaan monikaan asiakas ei välttämättä tiedä onko hän oikeutettu avustajaan vai ei. Asia on kuitenkin tarkistettava asiakkaan saamasta palvelupäätöksestä. Asiakkaista suurin osa oli jättänyt vastamaatta kysymykseen henkilökohtaisesta avustajasta tai laittanut raksin kohtaan, että taksikuski avustaa tarvittaessa. Vain muutama oli vastannut käyttävänsä henkilökohtaisen avustajan apua. Tämä tukee päätelmää siitä, että avustajapalveluita pitäisi selkeyttää. Kuljetuspalveluiden asiakkaina on esimerkiksi vanhuksia ja dementikkoja, jotka eivät välttämättä muista ovatko oikeutettuja avustajaan vaikka se palvelupäätöksestä lukisikin. Kuski mainitseekin, että olisi mukava tietää asiakkaista enemmän ja myös siitä onko heillä oikeus avustajaan. Mietimme kehitysehdotuksena, että oikeuden avustajaan voisi tarkistaa jokaiselta asiakkaalta. Lisäksi voisi miettiä, voisiko odotusaikaa esimerkiksi pidentää. Näin asiakkaat kerkeäisivät hoitaa kaikki asiansa yhdellä asiointikerralla ja myös kiire vähenisi, koska kuskin ei tarvitsisi toimia saattajana. Tämä kuitenkin kasvattaa kunnan kuluja, joten odotusajan pidentämiseen tuskin löytyy halukkuutta.

Likert –asteikollisilla kysymyksillä saimme hyvin tietoa siitä, mitä asiakkaat kuljetuspalveluilta odottavat ja mitä asioita he pitävät tärkeinä. Vastauksista käy myös ilmi, että asiakkaat ovat

tyytyväisiä tärkeinä pitämiinsä asioihin tällä hetkellä. Taksin siisteys koettiin vähiten tärkeäksi asiaksi. Kuitenkaan se ei poikennut paljon muiden asioiden tärkeydestä. Huonoiten toimi tällä hetkellä aikataulujen pitävyys. Sekään ei kuitenkaan ollut selkeästi huonompi kuin muut tärkeänä pidetyt asiat. Avointen kysymysten vastaukset olivat monipuolisia niin asiakkailta kuin kuljettajallakin. Avoimista kysymyksistä saimme tutkimuksemme kannalta eniten hyödyllistä tietoa.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön aiheena oli selvittää vammaispalvelulain mukaisten taksipalveluiden saatavuutta. Tutkimuksen avulla oli tarkoitus selvittää taksipalveluiden toimivuutta niin asiakkaiden, kuin myös taksiryttäjien näkökulmasta. Tutkimus päätettiin aluksi toteuttaa tilastollisella kyselytutkimuksella asiakkaille, mutta loppujen lopuksi halusimme ottaa mukaan myös puhelinhaastattelun yhdelle kunnan taksiryttäjistä. Sekä kyselytutkimus että haastattelu menivät hyvin ja koemme, että saimme arvokasta ja tutkimuksemme kannalta olennaista tietoa kuljetuspalveluista.

Opinnäytetyön aiheen saimme Yritys X:ltä marraskuussa 2013, mutta itse opinnäytetyöprosessi aloitettiin tämän vuoden helmikuussa. Aihe oli mielenkiintoinen ja haastava siinä mielessä että kumpikaan meistä ei ollut perehtynyt vammaispalvelulakiin tai vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuspalveluihin aikaisemmin. Koemme silti oppineemme aiheesta paljon ja tutkimuksesta oli hyötyä kaikille osapuolille. Aihe oli kiinnostava myös siksi, että molempia kiinnosti markkinoinnin aiheista erityisesti palvelumarkkinointi ja asiakastyytyväisyys. Aiheemme hyväksyttiin helmikuussa, minkä jälkeen aloimme yhdessä ohjaavan opettajan ja toimeksiantajamme kanssa suunnitella tutkimuksen toteuttamista.

Toteutimme tilastollisen kyselyn lähettämällä kyselylomakkeet postitse kunta A:lle, jossa ne postitettiin asiakkaille. Olisimme halunneet lähettää kyselylomakkeet itse, mutta tietosuojalain takia meille ei voitu antaa asiakkaiden osoitetietoja antaa. Olisimme halunneet lähettää kaikki 98 kyselylomaketta itse, jotta ne olisi saatu nopeammin asiakkaille. Pysyimme silti hyvin aikataulussa vaikka postitus hoidettiin kunnan toimesta. Haastattelututkimuksen toteutimme puhelimitse toukokuussa. Tutkimukseen osallistuneen kuskin vastaukset olivat laadukkaita ja työmme kannalta oleellisia.

Kun aloimme tekemään opinnäytetyötä, perehdyimme aluksi nettilähteiden ja kirjallisuuden avulla itse vammaispalvelulakiin. Kyseinen laki ei ollutkaan ihan yksinkertainen juttu, mutta lopulta saimme yleisen käsitteen asiasta, jonka pohjalle tulisimme rakentamaan työtämme. Käytimme vammaispalvelulakia pohjana, kun laadimme kyselylomaketta. Halusimme kysyä asiakkailta lain määrittämiä asioita. Kyselylomake onnistui mielestämme hyvin ja sillä saatiin monipuolisia ja hyviä vastauksia tutkimuksemme kannalta. Asiakastyytyväisyyskysely oli työmme perusta ja perehdyimme aluksi hyvin asiakastyytyväisyyteen kokonaisuudessaan. Aiheesta löytyi paljon

kirjallisuutta ja oli jopa vaikeakin valita useiden kirjepainosten seasta asiapitoisimmat painokset. Seuraavaksi halusimme saada kyselylomakkeet postitettua, jotta pääsisimme tarkastelemaan ja analysoimaan kohdehenkilöiden vastauksia. Vastausprosentiksi saimme lopulta 34,7 %, joka oli mielestämme hyvä. Asiakkaiden vastauksista saatiin paljon tietoa tutkimusongelmaan liittyen ja niitä voitiin hyödyntää erinomaisesti tutkimusongelmaa ratkaistaessa. Jotta tutkimuksemme ei olisi jäänyt liian suppeaksi, halusimme haastatella myös taksiryttäjää. Tämä antoi lisää laajuutta aiheeseen ja saimme hyviä kehitysideoita, jotka olivat samassa linjassa asiakkaiden kanssa. Toimeksiantajan on mahdollista hyödyntää näitä tulevaisuudessa.

Mielestämme miellyttävien työvaihe oli tulosten analysointi. Kyselylomake sisälsi neljä avointa kysymystä ja näihin melkein jokainen vastannut oli kirjoittanut kehittävästä tekstistä. Vastausten perusteella asiakkaat todella arvostavat taksikusien työtä ja olivat iloisia, että heille tarjotaan tällainen kuljetuspalvelu. Lisäksi kuskin vastausten perusteella pystyi huomaamaan, kuinka tuttavallinen asiakassuhde hänellä oli moneen asiakkaaseen. Kehitysideat, mitä vastanneet kertoivat, ovat erittäin hyvää tietoa toimeksiantajalle, jos ja kun he haluavat tulevaisuudessa kehittää palvelun laatua. Alkuperäisen tutkimusongelman selvittäminen, eli kyydin saatavuus selvisi mielestämme selkeästi prosessin aikana. Yleisesti ottaen saatavuuden kanssa ei ole ollut isompia ongelmia. Tietysti kun on kyseessä asiakastyytyväisyyden mittaaminen, myös parannettavaa löytyy aina, mutta mitään erityisen isoa ongelmaa saatavuudessa ei ollut. Tutkimuksen avulla saatiin selkeät vastaukset, miten vammaispuolustajan mukaiset taksipalvelut toimivat kyseisessä kunnassa ja kuinka niitä tulevaisuudessa voidaan kehittää tarpeen tullen.

Työtä tehdessä huomasimme, että kuljetuspalvelun sosiaalinen merkitys oli asiakkaille erittäin tärkeä. Useille asiakkaille, varsinkin ikäihmisille oli tärkeä päästä juttelemaan kuskin kanssa. Monille oli tärkeää myös se, että he pystyivät soittamaan tutulle vakiokuskilleen suoraan. Tutun kuskin kanssa on mukava rupatella kuljetusmatkan aikana. Se voi olla monelle myös päivän ainoa sosiaalinen kanssakäyminen. Vammaispuolustajan mukaiset kuljetuspalvelut ovat laissa säädetty palvelu, jotta vaikeavammaisilla olisi mahdollisuus osallistua normaaliin yhteiskunnan toimintaan tasavertaisena jäsenenä muiden kanssa. Mielestämme on erittäin hienoa, että laissa on määritelty kyseinen kuljetuslaki, joka auttaa turvaamaan kaikille oikeudet samanlaisiin palveluihin.

Kun mietimme taksikusien roolia tässä koko prosessissa, niin päätarkoitus heillä on kerätä elantonsa kyseisellä työllä. Uskomme kuitenkin, etteivät he pelkästään ajattele sitä työnä, vaan he haluavat myös auttaa apuja tarvitsevia ihmisiä. Kuljettajan vastauksista saatiinkin tukea tälle päätelmälle. Hänen vastauksistaan käy ilmi, että hän haluaa tuntea asiakkaansa ja on aidosti

kiinnostunut heidän elämästään. Kuljettajalle on myös todella tärkeää, että hän pystyy omalla käytöksellään, toiminnallaan ja osaamisellaan luomaan asiakkaille parhaan mahdollisen palvelukokemuksen. Kun taas pohdimme toimintaa toimeksiantajan näkökulmasta, niin heille on tärkeää asiakaspalvelun paras mahdollinen laatu. Kuljetuspalvelut ovat laissa säädetty ja todellisuudessa asiakkaat käyttävät kuljetuspalveluita vaikka asiakaspalvelulaatu ei olisikaan aina parasta mahdollista. Tyytymätön asiakas ei siis lopeta palvelun käyttöä. Tässä kohtaa tilanne eroaa hieman muista asiakaspalvelutilanteista.

Saamiimme kehitysideoihin olemme tyytyväisiä ja niistä oli toimeksiantajallemme paljon hyötyä. Tärkeimpänä kehitysehdotuksena pidimme saattajapalvelun selkeyttämistä. Tämä helpottaisi kuskin työtä ja auttaisi asiakkaita suoriutumaan helpommin asiointi käynneistään. Monille asiakkaillekin tuntui olevan epäselvää, ovatko he oikeutettuja saattajaan vai eivät, vaikka asia lukee heidän palvelupäätöksessään. Tämä on mielestämme tärkeää ottaa huomioon, koska sille helpotettaisiin paljon palvelun sujuvuutta.

Opinnäytetyö onnistui mielestämme hyvin, huolimatta siitä, että matkan varrella koimme yllättäviä haasteita. Pysyimme suunnitellussa aikataulussa melko hyvin. Muutimme aikataulua hieman kun kyselylomakkeiden vastausten saanti venyi. Tutkimusprosessi onnistui mielestämme myös hyvin ja saimme vastauksen tutkimusongelmaamme sekä kehitysehdotuksia palvelun parantamiseksi. Koemme, että toimeksiantajamme saa tutkimuksesta hyödyllistä tietoa tulevaisuutta ajatellen. Suurimpana haasteena tutkimuksessa oli alhaiseksi jäänyt vastausprosentti asiakastyytyväisyystutkimuksessa. Olemme kuitenkin tyytyväisiä avoimiin kysymyksiin saamistamme vastauksista, koska ne antoivat tutkimuksen kannalta kaikkein oleellisinta tietoa. Taksiryttäjähastattelu antoi myös lisää näkökulmia aiheeseen ja kuljettajalta saamamme vastaukset olivat myös tutkimuksen kannalta todella oleellisia. Yhteistyö kunnan sosiaaliviraston kanssa sujui hyvin ja heidän panostuksestaan kyselylomakkeiden lähettämisessä olemme erittäin kiitollisia. Yhteistyön aikana huomasimme, että he todella välittävät ja haluavat auttaa parantamaan asukkaidensa saamia palveluita. Opinnäytetyöprosessin aikana saimme myös toimeksiantajaltamme paljon neuvoja ja ideoita parhaan mahdollisen tutkimustuloksen saamiseksi. Ohjaavan opettajamme kanssa kehitimme erilaisia mahdollisuuksia toteuttaa tutkimus, joista valitsimme mielestämme parhaan. Kehitimme tutkimusta myös prosessin aikana, jotta saisimme parhaan mahdollisen lopputuloksen. Onnistuimme tässä mielestämme hyvin. Opinnäytetyöprosessin aikana opimme uutta asiaa vammaispalvelulaista ja sen mukaisista kuljetuspalveluista. Lisäksi syvensimme aikaisempaa tietoaamme asiakastyytyväisyydestä ja



asiakastytyvyyden tekemisestä sekä tulosten mittaamisesta. Palveluiden erityispiirteistä saimme myös lisää tietoa. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessimme oli mielestämme antoisa ja onnistui hyvin.

## LÄHTEET

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WS Bookwell Oy

Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY

Grönroos, C & Järvinen, R. 2000. Palvelut ja asiakassuhteet. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Kuljetuspalvelut, vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry  
Hakupäivä 14.6.2014, <http://www.kvtl.fi/fi/lakineuvonta/aihealueet-aakkosittain/palvelut-ja-tukitoimet/kuljetuspalvelut/>

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum.

Rope T. 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari

Rope, T. 2005. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Talentum oyj

Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalveluiden markkinointi. Porvoo: WSOY

Sosiaali- ja terveysministeriö, hakupäivä 26.3.2014

Zeithml V., Bitner M. & Gremler D. 2006. Services Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm.

Vammaispalvelulaki 3.4.1987/380.

Vammaispalvelujen käsikirja, kuljetuspalvelu ja saattajapalvelu. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014.<http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/liikkuminen/kuljetuspalvelu-ja-saattajapalvelu>

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas. Helsinki: KY-palvelu

Äyväri, A, Suvanto, P & Vitikainen, M. 1995. Markkinoiden palveluja. Porvoo: WSOY

## LIITTEET

SAATEKIRJE KYSELYYN

LIITE 1

14.4.2014

Hei!

Opiskelemme Oulun seudun ammattikorkeakoulussa ja olemme tekemässä tilastollista tutkimusta aiheesta ”asiakastyytyväisyystutkimus kunta X:n vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista”. Samalla tämä tutkimus on myös opinnäytetyömme. Toimeksiantajana meillä on Yritys X. Kyselyn tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä taksipalveluiden saatavuuden ja palvelun suhteen yleensä.

Vastaamalla tähän kyselyyn, autatte meitä tutkimuksen toteuttamisessa. Vastaustenne perusteella taksipalveluiden saatavuuteen tehdään kehitysehdotuksia ja palvelua parannetaan. Tietosuojalain takia meillä ei ole asiakastietoja käytettävissämme, joten kunta postittaa kyselylomakkeet teille. Kaikki lomakkeet käsitellään luottamuksellisesti ja nimenne ei tule esille missään vaiheessa kyselyä. Kyselylomake palautetaan vastauskuoressa ja postimaksun maksaa Yritys X.

Vastaajien kesken arvotaan myös pieni palkinto. Arvonta suoritetaan kunnassa viikko vastausajan päättymisen jälkeen. Arvontalippuun pyydämme palauttamaan erillisessä vastauskuoressa osoitteeseen:

Kunta X  
Sosiaali- ja terveystoimisto

Ystävällisin terveisin

Jenni-Maria Nikkanen  
Ville Kaarela

KYSELYLOMAKE

LIITE 2

**Kysymys 1. Mihin alla olevista ikäluokista kuulutte?**

- alle 18
- 18 - 35
- 36 – 50
- 51 – 65
- yli 65

**Kysymys 2. sukupuoli**

- nainen
- mies

**Kysymys 3. Kuinka usein käytätte taksipalvelua?**

- useamman kerran viikossa
- kerran viikossa
- kerran kahdessa viikossa
- useamman kerran kuukaudessa
- kerran kuukaudessa

**Kysymys 4. Tarvitsetteko jonkinlaista apuvälinettä liikkumiseen?**

- kyllä
- ei

**Kysymys 5. Jos vastasit edelliseen kyllä, mitä apuvälinettä käytätte?**

- pyörätuoli/sähköpyörätuoli
  - rollaattori
  - kyynärsauvat
  - muu, mikä?
-

**Kysymys 6. Tarvitsetteko apua taksimatkan aikana?**

- kyllä, missä asiassa? \_\_\_\_\_
- ei

**Kysymys 7. Jos vastasit edelliseen kyllä, avustaako taksinkuljettaja teitä vai onko teillä oma henkilökohtainen avustaja?**

- henkilökohtainen avustaja
- taksinkuljettaja

**Kysymys 8. Kauanko joudutte keskimäärin odottamaan taksia?**

- en joudu odottamaan
- noin \_\_\_\_\_

**Kysymys 9. Odotatteko taksia ulkona vai hakeeko taksikuski teidät kotiovelta?**

- ulkona
- kotiovelta

**Kysymys 10. Onko taksi ollut myöhässä?**

- ei koskaan
- harvoin
- muutaman kerran
- useammin

**Kysymys 11. Saatto kyydin aina omien tarpeidesi/aikataulusi mukaan?**

- kyllä
- ei, millaisia ongelmia saatavuudessa on ollut?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Kysymys 12. Mitkä asiat taksipalveluissa ovat teille tärkeitä?**

1. aikataulujen pitävyys	ei yhtään tärkeä	1	2	3	4	5	erittäin tärkeä
2. taksikuskin ystävällisyys	ei yhtään tärkeä	1	2	3	4	5	erittäin tärkeä
3. taksin siisteys	ei yhtään tärkeä	1	2	3	4	5	erittäin tärkeä
4. kyydin saaminen helposti	ei yhtään tärkeä	1	2	3	4	5	erittäin tärkeä
5. kyydin turvallisuus	ei yhtään tärkeä	1	2	3	4	5	erittäin tärkeä

**Kysymys 13. Kuinka koette palvelun tällä hetkellä toimivan?**

1. aikataulujen pitävyys	ei yhtään hyvin	1	2	3	4	5	erittäin hyvin
2. taksikuskin ystävällisyys	ei yhtään hyvin	1	2	3	4	5	erittäin hyvin
3. taksin siisteys	ei yhtään hyvin	1	2	3	4	5	erittäin hyvin
4. kyydin saaminen helposti	ei yhtään hyvin	1	2	3	4	5	erittäin hyvin
5. kyydin turvallisuus	ei yhtään hyvin	1	2	3	4	5	erittäin hyvin

**Kysymys 14. Kertokaa yhdestä positiivisesta taksipalvelukokemuksesta?**

---



---



---

**Kysymys 15. Kertokaa yhdestä negatiivisesta taksipalvelukokemuksesta?**

---



---



---

**Kysymys 16. Miten taksipalvelua tulisi kehittää mielestäsi?**

---

---

---

**Kysymys 17. Miten muuten kommentoisit taksipalveluja?**

---

---

---

Kiitos vastauksistanne!



Haastattelu taksiyrittäjälle vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista

1. Kuinka kauan olette olleet taksiyrittäjänä?
2. Kuinka monta autoa ja kuskia teillä on yrityksessänne?
3. Miten koette taksipalveluiden toimivan kunnassanne?
4. Onko kyydin tarvitsevia paljon? Onko hankala saada sovitettua kaikkien kyytiä tarvitsevien aikataulut tarpeiden mukaan?
5. Onko yrityskilpailu kuljettajien välillä kovaa?
6. Millaisia haasteita koette kuljetuksissa ja niihin liittyen?
7. Minkälainen on haastavin asiakas?
8. Tuleeko mieleenne muuta kommentoitavaa?