

**PALVELULIIKENTEN VAIKUTTAVUUS-, LAATU- JA KÄYTTÄJÄTUTKIMUS**

Kysymykset kuntaedustajien puhelinhaastattelua varten

Kuntanne on mukana LVM:n YHKE (Yhteiskunnallisten kuljetuspalvelujen kehittäminen) työryhmän käynnistämässä palveluliikenteen vaikuttavuus-, laatu- ja käyttäjätutkimuksessa. Tutkimuksessa haastatellaan palveluliikenteen käyttäjiä, liikenteenharjoittajia sekä kuntien edustajia. Seuraavassa on luettelo kysymyksistä, jotka esitetään kuntien edustajalle puhelinhaastattelussa. Toimitamme kysymykset etukäteen, koska vastaaminen saattaa vaatia tietojen kokoamista etukäteen. Puhelinhaastattelut toteutetaan viikoilla 36-37. Toivottavasti ehditte valmistautua kysymyksiin sitä ennen. Annamme mielellämme lisätietoja tutkimuksesta.

Kunta:

Pvm:

Vastaajan yhteystiedot:

Nimi:

Tehtävä:

Osoite:

Sähköpostiosoite:

Puh.nro:

Palveluliikenne (nimi):

Palveluliikennettä hoitava yritys:

**Palveluliikenteen käynnistäminen**

1. Milloin palveluliikenne on aloittanut toimintansa?
2. Oletteko saaneet/saatteko palveluliikenteeseen kokeiluavustusta lääninhallitukselta?
  1. Kyllä, ajalta \_\_\_\_\_
  2. Ei
3. Mikä oli mahdollisen käynnistämisavustuksen merkitys päätökselle käynnistää palveluliikenne?
4. Tekikö/teettikö kunta palveluliikenteen käynnistämistä varten erityisen palveluliikenne- tai henkilökuljetussuunnitelman?
  1. Kyllä, vuonna \_\_\_\_\_
  2. Ei, liikenne käynnistyi yrittäjän aloitteesta
5. Kilpailutettiin palveluliikenne käynnistämisvaiheessa?
  1. Kyllä
  2. Ei
6. Onko palveluliikenne kilpailutettu kokeiluajan jälkeen? (Jos kunnassanne on jo jatkettu palveluliikennettä kokeiluajan jälkeen)
  1. Kyllä
  2. Ei

7. Mikäli palveluliikennettä liikennöidään kunnassanne tällä hetkellä kokeiluluontoisesti, oletteko päättäneet jatkaa liikennettä myös koeajan jälkeen?
  1. Kyllä
  2. Ei
  3. Ei vielä tietoa
8. Mitkä ovat tärkeimmät syyt edellisen kohdan mukaiseen päätökseenne?
9. Millainen sopimus teillä on liikennettä hoitavan yrityksen kanssa:
  - sopimuksen pituus?
  - kustannusten korvausperuste (netto/brutto, lipputulot)?
  - miten hinta on määritetty (€/ajokm, €/h,€/pv tms.)?
  - millaiset kalustovaatimukset?
  - onko muita palveluliikenteen laatuun liittyviä vaatimuksia (esim. kuljettaja)?
  - mahdolliset muut erityiset ehdot?
10. Miten palveluliikenteeseen siirtyneitä kuljetuksia hoidettiin aikaisemmin?
11. Miksi päätitte käynnistää palveluliikenteen?
12. Kuka/mikä vastasi palveluliikenteen suunnittelusta? Ketkä/mitkä mahdollisessa työryhmässä olivat edustettuina (eri hallintokunnat, yrittäjä, asiakkaat jne.)?
13. Reitteihin ja aikatauluihin vaikuttaneet seikat?
14. Oliko suunnittelu- ja käynnistysprosessi onnistunut? Tekisittekö jotain nyt toisin?

### **Palveluliikenteen hoito kunnassa**

15. Kuka/mikä hallintokunta kunnassanne vastaa palveluliikenteestä?
16. Ohjaako palveluliikenteen toimintaa säännöllisesti kokoontuva työryhmä, mitkä tahot?
  1. Kyllä, jäsenet: Kokoontumistiheys:
  2. Ei
17. Kuinka paljon palveluliikenteestä vastaavalle on kunnassa varattu työaika suunnitteluun, kilpailuttamiseen ja järjestelmän ylläpitämiseen?
18. Seurataanko kunnassanne palveluliikenteellä tehtyjen matkojen määrää?
  1. Kyllä, jatkuvasti
  2. Kyllä, kuukausittain
  3. Kyllä puolivuositain/vuosittain
  4. Ei

## Tiedottaminen

19. Miten olette tiedottaneet palveluliikenteestä matkustajille?
1. Sanomalehdissä
  2. Radiossa
  3. Internetissä
  4. Kotiin jaettavalla tiedotteella
  5. Palveluliikenteen aikataulutiedot ovat muutkin joukkoliikenteen aikataulut sisältävässä aikataulukosteessa
  6. Esitteillä/tiedotteilla, joita on saatavilla seuraavista toimipisteistä/paikoista (mm. ilmoitustaulut, neuvontapisteet, palveluliikenneauto, pysäkit jne.):
  7. Henkilökohtaisella opastuksella/neuvonnalla, kuka, kenelle?
  8. Muuten, miten?
20. Miten olette mielestänne onnistuneet palveluliikenteen tiedottamisessa? Aiotteko jatkossa lisätä/vähentää tiedottamista? Mikä on mielestänne paras tapa tiedottaa palveluliikenteestä?

## Palveluliikenteen toiminta

21. Mitä seuraavista kuljetuksista on kunnassanne ohjattu palveluliikenteellä hoidettavaksi?
1. päivähoidon kuljetuksia
  2. esikoulukuljetuksia
  3. koulukuljetuksia
  4. sosiaalihoitolain perusteella kuljetukseen oikeutetut
  5. vammaispalvelulain perusteella kuljetukseen oikeutetut
  6. kehitysvammaisten kuljetuksia
  7. päiväkeskusasiakkaita
  8. kylvetyspalveluasiakkaita
  9. muita, mitä?
22. Onko palveluliikenteellä järjestetty liityntäyhteyksiä esim. linja-auto- tai junavuoroihin joko erillisenä tai muun ajon yhteydessä?
1. Kyllä, miten ja minne?
  2. Ei
23. Oletteko käyttäneet ns. 'houkuttimia' (esim. omavastuuosuuden poisto palveluliikenteellä tehdyiltä VPL-matkoilta tai rajaton matkustusosoikeus palveluliikenteessä, mikäli luopuu kokonaan/vähentää taksimatkojen käyttöä tms.) asiakkaiden siirtämiseksi erilliskuljetuksista (taksi) palveluliikenteen käyttäjiksi? Millaisia?
24. Hoidetaanko palveluautolla myös muita kuljetuksia, kuten
1. ruokahuollon kuljetuksia (koulujen, päiväkotien tms. ruokakuljetukset)
  2. ateriapalvelukuljetuksia
  3. sisäisen postin kuljetus
  4. koululaisten hammaslääkärikuljetuksia
  5. päiväkotien, koulujen tms. retket ja vierailumatkat
  6. muut, mitkä?
  7. palveluliikenteellä ei hoideta muita kuljetuksia

25. Kuinka suuri osa palveluliikenteen liikennöintiajasta on muilta matkustajilta suljettua liikennettä (esim. sosiaalitoimen tilauskuljetuksia)?
26. Miten palveluliikenteen kustannukset jaetaan (hallintokunnittain) kunnassanne?
27. Onko kunnassanne mahdollisia esteitä, jotka hidastavat tai eivät välttämättä mahdollista kaikkien käyttäjäryhmien palveluliikenteen käyttöä (hallintokuntien yhteistyövaikeudet, riittämättömät resurssit, yrittäjien tai muiden tahojen vastustus tms.)?
28. Onko nykyisen palveluliikenteen toiminnassa mahdollisia esteitä, jotka hidastavat tai eivät välttämättä mahdollista kaikkien käyttäjäryhmien palveluliikenteen käyttöä (kalustoon liittyvät asiat, avustaja, aikatauluongelmat, liikenteen tilaaminen tms.)?
29. Mitkä kunnassanne ovat mielestänne tärkeimmät tekijät ja tarpeet, jotka ohjaavat kuljetuspalveluasiakkaita käyttämään erilliskuljetuksia?

### **Palveluliikenteen vaikutuksia**

30. Onko palveluliikenteen käyttöönotto lisännyt hallintokuntien yhteistyötä kuljetusten järjestämistä koskevissa asioissa?
31. Onko palveluliikenteellä ollut vaikutusta kunnan työntekijöiden työmäärään/-tehtäviin? Onko tehtäviä voitu siirtää osin palveluliikenteen kuljettajalle tai mahdolliselle avustajalle?
32. Miten palveluliikenne on vaikuttanut kotipalvelun, kotisairaanhoidon tai laitoshoidon tarpeeseen?
33. Onko palveluliikenteen käyttöön otto aiheuttanut muutoksia koulujen, päiväkeskusten tms. toiminta-aikoihin tai -paikkoihin?

### **Palveluliikenteestä saatu palaute ja kehittäminen**

34. Kuinka linja-auto- ja taksiyrittäjät aluksi suhtautuivat palveluliikenteeseen? Onko asenteissa tapahtunut muutosta?
35. Millaista on ollut matkustajien palaute yleensä?
36. Oletteko aiemmin tehneet tai teettäneet haastatteluja/kyselyjä palveluliikenteen asiakkaille?
37. Miten aiotte jatkossa kehittää palveluliikennettä?
38. Mitä muuta haluaisitte kertoa palveluliikenteestä?

**PALVELULIIKENTEEN VAIKUTTAVUUS-, LAATU- JA KÄYTTÄJÄTUTKIMUS**

Kyselylomake liikenneyrityksiin

Kunta: \_\_\_\_\_ Pvm: \_\_\_\_\_

Palveluliikennettä hoitava yritys: \_\_\_\_\_

Vastaajan yhteystiedot:

Nimi: \_\_\_\_\_

Tehtävä: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_

Sähköpostiosoite: \_\_\_\_\_

Puh.nro: \_\_\_\_\_

Palveluliikenne (nimi): \_\_\_\_\_

Käyttäjämäärät keskimäärin \_\_\_\_\_ matkaa/viikko

**Kysymyksiä palveluliikenteestä:**

1. Mistä lähtien olette hoitaneet palveluliikennettä em. kunnassa? \_\_\_\_\_
2. Mitä mieltä olette palveluliikenteen tarpeellisuudesta ao. kunnassa?
  1. Erittäin tarpeellinen
  2. Tarpeellinen
  3. Ei välitöntä tarvetta palveluliikenteelle, kuljetukset voitaisiin hoitaa myös muulla tavalla
  4. Ei lainkaan tarpeellinen, palveluliikenne tulisi lakkauttaa
3. Koetteko, että palveluliikenne haittaa yrityksenne muuta liikennetarjontaa?
  1. Kyllä, miksi? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  2. Ei, miksi? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. Missä määrin yrityksenne on mukana palveluliikenteen suunnittelussa?
  1. Erittäin paljon, yrityksemme oli mukana suunnittelussa jo palveluliikenteen tarpeita selvitettyä.
  2. Hyvin paljon, yrityksemme oli mukana suunnittelussa jo palveluliikenteen käynnistämisen vaiheessa.
  3. Paljon, yrityksemme on mukana olevan palveluliikenteen suunnittelussa.
  4. Jonkin verran, suunnittelu tapahtuu pääosin kunnan toimesta.
  5. Ei lainkaan, kunta hoitaa suunnittelun kokonaan.
5. Hoitamanne palveluliikenteen reitti
  1. kiinteä reitti
  2. kiinteä reitti, josta poikkeamia
  3. reitillä vain tietyt kiinteät pisteet
  4. täysin vapaamuotoinen reitti

6. Hoitamanne palveluliikenteen aikataulu
1. kiinteä aikataulu
  2. kiinteä lähtö- ja/tai saapumisaika
  3. täysin kutsuohjattu
7. Yrityksenne palvelulinjojen määrä yhteensä \_\_\_\_\_ kpl (mukaan lukien myös muissa kunnissa kuin pilottikunnassa olevat palveluliikenteenne)
8. Lähtöjen määrä pilottikunnassa \_\_\_\_\_ kpl/vko
9. Ajokilometrit pilottikunnassa \_\_\_\_\_ ajokm/vko
10. Ajotunnit pilottikunnassa \_\_\_\_\_ ajotuntia/vko
11. Palveluliikennettä pilottikunnassa ajavien kuljettajien määrä \_\_\_\_\_ hlöä  
 \_\_\_\_\_ hlöä/linja
12. Onko palveluliikenteen kuljettajien valinnassa asetettu erityisiä esim. linjaliikenteen tai tavanomaisen taksiliikenteen kuljettajalle asetetuista poikkeavia vaatimuksia
- |   |          |       |
|---|----------|-------|
| - kuljettajan koulutustaustalle?                        | 1. Kyllä | 2. Ei |
| Mitä? _____   |          |       |
| - kuljettajan ammattitaidolle?                          | 1. Kyllä | 2. Ei |
| Mitä? _____   |          |       |
| - kuljettajan aiemmalle työkokemukselle?                | 1. Kyllä | 2. Ei |
| Mitä? _____   |          |       |
| - kuljettajan sosiaalisille ja asiakaspalvelutaidoille? | 1. Kyllä | 2. Ei |
| Mitä? _____   |          |       |
| - muuhun, mihin?  | 1. Kyllä | 2. Ei |
| Mitä? _____   |          |       |
13. Palveluliikennettä hoitavien kuljettajienne koulutustausta? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
14. Palveluliikennettä hoitavien kuljettajienne työkokemus? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
15. Onko yrityksenne järjestänyt palveluliikennekuljettajille suunnattua erityistä koulutusta?
1. Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_
  2. Ei
16. Aiotteko/näettekö tarpeellisena tulevaisuudessa järjestää palveluliikennekuljettajille suunnattua erityistä koulutusta?
1. Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_
  2. Ei

17. Ajavatko palveluliikennekuljettajat myös yrityksenne muita kuljetuksia?

1. Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_
2. Ei \_\_\_\_\_

18. Mitkä seuraavista tehtävistä kuuluvat palveluliikenteen kuljettajan toimenkuvaan?

- |   | Ajankäyttö (arvio) |
|---|--------------------|
| 1. ajo  | _____ h/vko        |
| 2. asiakaspalvelu (lipunmyynti, avustaminen autoon ja siitä pois) | _____ h/vko        |
| 3. matkojen tilausten vastaanotto                                 | _____ h/vko        |
| 4. asiakkaiden avustaminen asioinnissa (kaupat, pankit, tms.)     | _____ h/vko        |
| 5. asiakkaiden pientavaratoimitukset (esim. kauppakassipalvelu)   | _____ h/vko        |
| 6. kunnan pientavaratoimitukset (esim. ateriat, sis.posti)        | _____ h/vko        |
| 7. suunnittelu, raportointi (ns. paperityöt)                      | _____ h/vko        |
| 8. muu, mikä  | _____ h/vko        |

19. Palveluliikennekalusto

- määrä \_\_\_\_\_ autoa
- tyyppi \_\_\_\_\_
- sisäkorkeus \_\_\_\_\_ m
- paikkamäärä \_\_\_\_\_ (kuljettaja + matkustajat)
- pyörätuolipaikkoja \_\_\_\_\_ kpl
- muut varusteet ja ominaisuudet
  1. tila rollaattoreille tai lastenvaunuille
  2. luiska
  3. hissi
  4. puhelin
  5. turvavyöt
  6. rahastuslaite
  7. älykortinlukija
  8. linjakilvitys
  9. palvelulinja teipattu tai maalattu auton kylkeen
  10. matkustajilla katse ajosuuntaan
  11. penkkejä sivuittain
  12. autoon nousta sivusta
  13. autoon nousta perästä
  14. matalalattiainen auto
  15. matalalattiaisessa autossa kynnyksellä sisällä
  16. muuta, mitä \_\_\_\_\_

20. Soveltuuko käyttämäne kalusto mielestänne palveluliikenteeseen

1. Erittäin hyvin
  2. Hyvin
  3. Kohtuullisesti
  4. Huonosti
- Miksi? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## 21. Palveluliikenteessä käytettävät lipputyypit

	Osuus matkoista
1. kertalippu	_____ %
2. sarjalippu	_____ %
3. kuukausilippu	_____ %
4. koululaislippu	_____ %
5. seutulippu	_____ %
6. muu, mikä	_____ %

## 22. Palveluliikenteessä käytettävät maksutavat

	Osuus matkoista
1. käteinen	_____ %
2. etäkortti	_____ %
3. kontaktillinen älykortti	_____ %
4. taksiseteli tai vastaava	_____ %
5. magneettiraitakortti	_____ %
6. muu, mikä	_____ %

## 23. Käytettävä tariffi

1. tasataksa
2. vyöhyketaksa
3. kilometritaksa
4. muu, mikä? \_\_\_\_\_

## 24. Kertalipun hinta (€)

- aikuinen \_\_\_\_\_
- lapsi \_\_\_\_\_
- muu, mikä? \_\_\_\_\_

## 25. Matkustajilta saatu palaute

- kuljettajasta \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- avustajasta \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- palvelusta \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- kalustosta \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- hinnoista \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- maksamisesta \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- reiteistä \_\_\_\_\_



- aikataulusta \_\_\_\_\_

- tilaamisesta \_\_\_\_\_

26. Seurataanko palveluliikenteen matkustajamääriä ja raportoidaanko niistä kunnalle?

1. Kyllä, seuraamme matkustajamääriä ja raportoimme niistä säännöllisesti kunnalle kuukausittain tai useammin
2. Kyllä, seuraamme matkustajamääriä ja raportoimme niistä säännöllisesti kunnalle vuosittain tai puolivuositain
3. Kyllä, seuraamme matkustajamääriä ja raportoimme niistä tarvittaessa kunnalle
4. Kyllä, seuraamme matkustajamääriä, mutta emme raportoi niistä kunnalle
5. Ei, emme seuraa matkustajamääriä

27. Miten palveluliikenteen käyttöä voitaisiin lisätä? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

28. Miten uskotte palveluliikenteiden kehittyvän tulevaisuudessa? Lisääntyvätkö palveluliikennejärjestelmät edelleen? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

29. Onko tavoitteenanne lisätä palveluliikenteiden hoitoa (esim. naapurikuntiin)? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

30. Onko palveluliikenteiden hoitamisessa yrittäjän kannalta jotain erityisiä ongelmia? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**PALVELULIIKENTEEN VAIKUTTAVUUS-, LAATU- JA KÄYTTÄJÄTUTKIMUS**

Haastattelulomake palveluauton kuljettajalle ja avustajalle (ympyröi oikeat vaihtoehdot)

Pvm: \_\_\_\_\_ Klo: \_\_\_\_\_ Haastattelija: \_\_\_\_\_

**Tietoja palveluliikenteestä:**

Kunta: \_\_\_\_\_

Palveluliikenne (nimi/linja): \_\_\_\_\_ 1. Taksi 2. Bussi

Istumapaikkoja: 1+ \_\_\_\_\_ kpl

Varustelu:

1. Pyörätuolipaikka/-paikkoja, \_\_\_\_\_ kpl
2. Matala lattia
3. Hissi
4. Luiska
5. Avustaja palveluliikenteessä

Kertalipun hinta: \_\_\_\_\_ €

Linjan minimi ennakkotilausaika: \_\_\_\_\_

**Tietoja haastateltavasta:**

1. Sukupuoli
  1. mies
  2. nainen
2. Tehtävä
  1. kuljettaja
  2. avustaja

**Haastattelukysymykset:**

3. Minkälainen koulutus sinulla on nykyiseen työhösi?
  1. linja-autonkuljettajan ammattitutkinto
  2. linja-autonkuljettajakurssi
  3. taksinkuljettajakurssi
  4. sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus, mikä?  
\_\_\_\_\_
  5. ensiapukurssi
  6. muuta, mitä? \_\_\_\_\_
4. Oletko saanut työnantajaltasi/viranomaisilta erityisopastusta/koulutusta palveluliikenteen kuljettajaksi/avustajaksi?
  1. En
  2. Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_
5. Onko sinulla/työnantajallasi/viranomaisilla suunnitelmia/tarpeita kehittää osaamistasi ja soveltuvuuttasi palveluliikenteen kuljettajana/avustajana?
  1. Ei
  2. Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_
6. Kuinka kauan olet toiminut palveluliikenteen kuljettajana/avustajana? \_\_\_\_\_

7. Missä työssä olit ennen nykyistä työtäsi palveluliikenteen kuljettajana/avustajana?
1. taksinkuljettajana \_\_\_\_\_ vuotta
  2. invataksinkuljettajana \_\_\_\_\_ vuotta
  3. linja-autonkuljettajana \_\_\_\_\_ vuotta
  4. ambulanssinkuljettajana \_\_\_\_\_ vuotta
  5. muu, mikä? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ vuotta
8. Mitä tehtäviä toimenkuvaasi palveluliikenteen kuljettajana/avustajana kuuluu? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. Toimitko tällä hetkellä palveluliikenteen lisäksi työnantajasi muissa kuljetus-, avustus- tms. tehtävissä?
1. En
  2. Kyllä, missä? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
10. Mitä palautetta olet saanut matkustajilta
- kuljettajasta? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  - avustajasta? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  - autosta ja sen varustelusta? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  - palvelulinjasta yleisemmin (aikataulu, reitit, tilaaminen jne.)? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
11. Kerro mielipiteesi seuraavista asioista?
- palveluliikenteen kuljettajalta vaadittavat ominaisuudet? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  - avustajan tarpeellisuus palveluliikenteessä? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  - palveluliikenteen avustajalta vaadittavat ominaisuudet? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  - palveluliikenneautolta vaadittavat ominaisuudet? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  - miten mielestäsi palveluliikennettä tulisi kehittää (aikataulut, reitit, tilaaminen, kalusto, maksuvälineet, informaatio jne.)? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
12. Mitä muuta haluat sanoa palvelulinjasta? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**PALVELULIIKENTEEN VAIKUTTAVUUS-, LAATU- JA KÄYTTÄJÄTUTKIMUS**

Haastattelulomake matkustajille (ympyröi oikeat vaihtoehdot)

Pvm: \_\_\_\_\_ Klo: \_\_\_\_\_ Haastattelija: \_\_\_\_\_

**Tietoja palveluliikenteestä:**

Kunta: \_\_\_\_\_

Palveluliikenne (nimi/linja): \_\_\_\_\_ 1. Taksi 2. Bussi

**Tietoja haastateltavasta:**

1. Sukupuoli
1. mies  
2. nainen
2. Syntymävuosi tai ikä \_\_\_\_\_
3. Apuvälineiden ja avustajan käyttö
1. keppi  
2. kyynärsauvat  
3. rollaattori  
4. pyörätuoli  
5. sähköpyörätuoli  
6. henkilökohtainen avustaja  
7. muu, mikä \_\_\_\_\_

**Kysymyksiä henkilöhaastatteluun:**

4. Onko matkanne tarkoitus
1. asiointi (pankki, apteekki, virasto)  
2. kaupassakäynti  
3. terveyskeskus- / sairaalakäynti  
4. palvelukeskuskäynti  
5. vierailu  
6. harrastus/tapahtuma  
7. muu, mikä? \_\_\_\_\_
5. Tilasitteko matkan etukäteen?
1. En  
2. Kyllä, tilauskeskuksesta  
3. Kyllä, kuljettajalta  
4. Kyllä, tilasin useamman matkan etukäteen
6. Mistä nousitte palveluauton kyytiin?
1. Pysäkiltä  
2. Kotoa  
3. Muusta ennalta sovitusta paikasta
7. Onko teillä oikeus johonkin seuraavista (ei kysytä koululaisilta)
1. VPL (vammapalvelulain) mukainen kuljetus  
2. SHL (sosiaalihuoltolain) mukainen kuljetus  
3. Kela:n maksama korvaus  
4. Kehitysvammalain mukainen korvaus  
5. ei erityisoikeuksia
8. Käytättekö edellä mainittua kuljetusoikeutta nyt tällä matkalla? 1. kyllä 2. ei

9. Onko kertalipun hinta mielestänne? 1. sopiva  
2. liian kallis, sopiva hinta olisi \_\_\_\_\_ €

10. Mistä olette saaneet tietoa/opastusta palveluliikenteestä?  
1. sanomalehdestä  
2. kotiin jaetusta esitteestä  
3. radiosta  
4. kunnan viranomaisilta  
5. kuljettajalta  
6. järjestöstä/yhdistyksestä  
4. tuttavilta  
5. muualta, mistä \_\_\_\_\_

11. Montako matkaa viikossa teette palveluliikenteellä? \_\_\_\_\_ matkaa/vko

12. Käytättekö palveluliikenteen lisäksi 1. taksia  
2. invataksia  
3. linja-autoa  
4. henkilöautoa kuljettajana  
5. henkilöautoa matkustajana  
6. polkupyörää/kävelyä  
7. muuta, mitä? \_\_\_\_\_

13. Tarvitsetteko apua 1. autoon nousemisessa/poistumisessa  
2. matkana aikana  
3. asioiden hoitamisessa määränpäässä  
4. en tarvitse avustusta

14. Oletteko tyytyväinen	tyytyväinen	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	tyytymätön
- autonkuljettajalta saamaanne palveluun?	1	2	3
- mahdolliselta avustajalta saamaanne palveluun?	1	2	3
- auton kokoon/istumapaikkojen määrään ja varusteluun?	1	2	3
- autoon nousemisen ja siitä poistumisen helppouteen?	1	2	3
- palveluliikenteen aikatauluun?	1	2	3
- palveluliikenteen reittiin?	1	2	3
- auton tilaamisen helppouteen?	1	2	3

Miksi olette tyytymätön? (Kysytään, jos asiakas on tyytymätön johonkin palveluun)

---



---



---

15. Onko palveluliikenne helpottanut liikkumistanne/asiointianne?  
1. huomattavasti  
2. jonkin verran  
3. ei ole  
4. vaikeuttanut

16. Onko palveluliikenne lisännyt/vähentänyt liikkumistanne/asiointianne?

1. lisännyt
2. ei vaikutusta
3. vähentänyt

Miksi? \_\_\_\_\_

---

17. Mitä kulkumuotoa käytitte liikkumiseen/asiointiin ennen palvelulinjan toiminnan aloittamista?

1. taksia
2. invataksia
3. linja-autoa
4. henkilöautoa kuljettajana
5. henkilöautoa matkustajana
6. polkupyörää/kävelyä
7. muuta, mitä? \_\_\_\_\_

18. Mitä parantaisitte palveluliikenteessä/muut kommentit? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

**PALVELULIIKENTEEN VAIKUTTAVUUS-, LAATU- JA KÄYTTÄJÄTUTKIMUS**

Kyselylomake palveluliikennetutkimusta varten (ympyröi oikeat vaihtoehdot)

Pvm: \_\_\_\_\_ Kunta: \_\_\_\_\_ Mistä saitte tämän kyselyn?: \_\_\_\_\_

**Tietoja haastateltavasta:**

1. Sukupuoli
1. mies
  2. nainen
2. Syntymävuosi tai ikä \_\_\_\_\_
3. Apuvälineiden ja avustajan tarve liikkumisessa
1. keppi
  2. kyynärsauvat
  3. rollaattori
  4. pyörätuoli
  5. sähköpyörätuoli
  6. henkilökohtainen avustaja
  7. muu, mikä \_\_\_\_\_
4. Onko teillä oikeus johonkin seuraavista
1. VPL (vammaispalvelulain) mukainen kuljetus
  2. SHL (sosiaalihoitolain) mukainen kuljetus
  3. Kela:n maksama korvaus
  4. Kehitysvammalain mukainen korvaus
  5. ei erityisoikeuksia
5. Käytättekö liikkumiseen/asiointiin palveluliikennettä?
1. Kyllä
  2. Ei
- Jos vastasitte kyllä kysymykseen 5, olkaa hyvä ja vastatkaa kysymyksiin nro 6-19.**  
**Jos vastasitte ei kysymykseen 5, olkaa hyvä ja vastatkaa kysymyksiin 20-24.**
6. Onko palveluliikenteellä tekemänne matkan tarkoitus useimmiten
1. asiointi (pankki, apteekki, virasto)
  2. kaupassakäynti
  3. terveyskeskus- / sairaalakäynti
  4. palvelukeskuskäynti
  5. vierailu
  6. harrastus/tapahtuma
  7. muu, mikä? \_\_\_\_\_
7. Tilaatteko palveluliikennematkanne etukäteen?
1. En
  2. Kyllä, tilauskeskuksesta
  3. Kyllä, kuljettajalta
  4. Kyllä, tilaan useamman matkan etukäteen
8. Mistä nousette palveluauton kyytiin?
1. Pysäkiltä tai muusta paikasta reitin varrelta
  2. Kotoa
  3. Muusta ennalta sovitusta paikasta



9. Mikäli teillä on oikeus kunnan tai Kelan maksamaan kuljetukseen, käytätkö kuljetusoikeuttanne palveluliikennematkoilla? 1. Kyllä  
2. Ei
10. Onko palveluliikenteen kertalipun hinta mielestänne?  
1. sopiva  
2. liian kallis, sopiva hinta olisi \_\_\_\_\_ €
11. Mistä olette saaneet tietoa/opastusta palveluliikenteestä?  
1. sanomalehdestä  
2. kotiin jaetusta esitteestä  
3. radiosta  
4. kunnan viranomaisilta  
5. kuljettajalta  
6. järjestöstä/yhdistyksestä  
4. tuttavilta  
5. muualta, mistä \_\_\_\_\_
12. Montako yhdensuuntaista matkaa viikossa teette palveluliikenteellä? \_\_\_\_\_ matkaa/vko
13. Käytättekö palveluliikenteen lisäksi  
1. taksia  
2. invataksia  
3. linja-autoa  
4. henkilöautoa kuljettajana  
5. henkilöautoa matkustajana  
6. polkupyörää/kävelyä  
7. muuta, mitä? \_\_\_\_\_
14. Tarvitsetteko apua  
1. autoon nousemisessa/poistumisessa  
2. matkana aikana  
3. asioiden hoitamisessa määränpäässä  
4. en tarvitse avustusta
15. Oletteko tyytyväinen
- |  | tyytyväinen | ei tyytyväinen eikä tyytymätön | tyytymätön |
|--|-------------|--------------------------------|------------|
| - autonkuljettajalta saamaanne palveluun?                  | 1           | 2                              | 3          |
| - avustajalta (jos palveluautossa on) saamaanne palveluun? | 1           | 2                              | 3          |
| - auton kokoon/istumapaikkojen määrään ja varusteluun?     | 1           | 2                              | 3          |
| - autoon nousemisen ja siitä poistumisen helppouteen?      | 1           | 2                              | 3          |
| - palveluliikenteen aikatauluun?                           | 1           | 2                              | 3          |
| - palveluliikenteen reittiin?                              | 1           | 2                              | 3          |
| - auton tilaamisen helppouteen?                            | 1           | 2                              | 3          |

Miksi olette tyytymätön?

---



---



---

16. Onko palveluliikenne helpottanut liikkumistanne/asiointianne?

1. huomattavasti
2. jonkin verran
3. ei ole
4. vaikeuttanut

17. Onko palveluliikenne lisäänyt/vähentänyt liikkumistanne/asiointianne?

1. lisäänyt
2. ei vaikutusta
3. vähentänyt

Miksi? \_\_\_\_\_

18. Mitä kulkumuotoa käytitte liikkumiseen/asiointiin ennen palvelulinjan toiminnan aloittamista?

1. taksia
2. invataksia
3. linja-autoa
4. henkilöautoa kuljettajana
5. henkilöautoa matkustajana
6. polkupyörää/kävelyä
7. muuta, mitä? \_\_\_\_\_

19. Mitä parantaisitte palveluliikenteessä/muut kommentit, risut ja ruusut? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

**Jos ette käytä palveluliikennettä, olkaa hyvä ja vastatkaa seuraaviin kysymyksiin (20-24).**

20. Mitä kulkumuotoa käytätte liikkumiseen/asiointiin?

1. taksia
2. invataksia
3. linja-autoa
4. henkilöautoa kuljettajana
5. henkilöautoa matkustajana
6. polkupyörää/kävelyä
7. muuta, mitä? \_\_\_\_\_

21. Oletteko tyytyväinen nykyisiin kuljetuspalveluihinne?

1. Kyllä 2. En

Miksi? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

22. Syyt, miksi ette käytä palveluliikennettä?

1. Teillä on oikeus käyttää kunnan maksamaa taksikuljetusta
  2. Taksiautoilija on tuttu ja turvallinen
  3. Teillä ei ole tietoa palveluliikenteen tarjoamasta kuljetuspalvelusta
  4. Teillä on vaikeuksia liikkua palveluliikenteen autoissa
  5. Teillä ei ole avustajaa matkoille
  6. Palveluliikenteen aikataulu ei ole teille sopiva
  7. Palveluliikenteen reitti ei ole teille sopiva
  8. Kuljetuksen tilaaminen on hankalaa
  9. Saatte kuljetusapua sukulaisilta ja ystäviltä
  10. Ette halua matkustaa yhteiskyydillä
  11. Matka on niin lyhyt, että en tarvitse kuljetusta
  12. Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

23. Miten palveluliikennettä tulisi kehittää, jotta siirtyisitte palveluliikenteen asiakkaaksi?

1. Palveluliikenteen aikataulua tulisi muuttaa
  2. Palveluliikenteen reittiä tulisi muuttaa
  3. Autoon tulisi järjestää mahdollisuus käyttää avustajaa matkan aikana
  4. Auton kuljettajan palvelua tulisi lisätä
  5. Auton tulisi olla tilavampi, jotta liikkuminen apuvälineillä (esim. rollaattori, pyörätuoli jne.) helpottuisi
  6. Muuta, mitä? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

24. Käyttäisittekö palveluliikennettä, jos matka olisi ilmainen?

1. Kyllä 2. En