

Palveluliikenteen laatu-, vaikuttavuus- ja käyttäjätutkimus



Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Henriika Viitasaari, Insinööritoimisto Liidea Oy Anu Eloranta, Insinööritoimisto Liidea Oy Kirsi Ylipiessa, Insinööritoimisto Liidea Oy		Julkaisun laji Tutkimus	
		Toimeksiantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	
		Toimielimen asettamispäivämäärä	
Julkaisun nimi Palveluliikenteen laatu-, vaikuttavuus- ja käyttäjätutkimus			
Tiivistelmä Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten palveluliikennejärjestelmä vaikuttaa liikenteen hoidon ja henkilökuljetusten järjestämisen kustannuksiin sekä joukkoliikenteen palvelutasoon kunnissa. Tavoitteena oli myös tutkia palveluliikenteen hyödynnettävyyttä erilaisten käyttäjäryhmien kannalta. Tutkimuksessa on selvitetty palveluliikenteen vaikutuksia kuntien henkilökuljetusten järjestämiseen ja kustannuksiin sekä asiakkaiden kokemuksia ja yrittäjien näkemyksiä erilaisista palveluliikennejärjestelmistä 25:ssä eri puolilta maata valitussa esimerkkikunnassa. Tutkimus perustuu kuntien edustajien, palveluliikenteen matkustajien, liikennöitsijöiden sekä palveluliikenneautojen kuljettajien ja avustajien haastatteluihin. Kustannuksia on selvitetty kunnista sekä lääninhallitusten tilastoimista palveluliikenteen kustannuksista ja suoritteista. Tavoitteena on ollut ryhmitellä eri tyyppisiä, eri tavoin rahoitettuja ja erilaisilla alueilla toimivia palveluliikennejärjestelmiä sekä määritellä eri tyyppisten palveluliikennejärjestelmien käyttöä, laatua ja vaikutuksia palveluiden käyttäjien, rahoittajien ja palveluliikennettä hoitavien yritysten kannalta. Palveluliikenteen käyttäjät ovat erittäin tyytyväisiä samaansa palveluun. Liikkuminen on helpottunut ja lisääntynyt kahdella kolmasosalla palveluliikenteen matkustajista. Eniten negatiivista palautetta saavat palveluliikenteen reitit ja aikataulut. Näihinkin matkustajat ovat pääosin tyytyväisiä. Palveluliikenteellä on pystytty tarjoamaan joukkoliikennepalveluja kokonaan uusille käyttäjäryhmille ja uusille alueille. Kuntien maksamia matkoja tarvitsevilla suurin syy olla käyttämättä palveluliikennettä on tyytyväisyys nykyiseen kuljetuspalveluun (erilliskuljetus). Palveluliikenteen kehittäminen vaatii väestön ikääntyessä laaja-alaista yhteistyötä. Palveluliikenteessä asiakaslähtöisyys korostuu ja asiakkaiden toimintakyvyn heikentyessä muun muassa avustajien tarve lisääntyy. Tutkimus antaa viitteitä siitä, että tarjoamalla mahdollisuus kulkea omatoimisesti viivästyttään tarvetta turvautua kuntien maksamiin erityispalveluihin Palveluliikenteen organisoinnin ja rahoituksen järjestämiseen sekä tilastointiin tulee valtakunnan tasolla löytää uusia keinoja. Tarjouskilpailumenettelyä tulee helpottaa ja sääntöjä selkeyttää. Palveluliikenteestä tiedottamista ja erityisesti henkilökohtaista tiedottamista tulee lisätä. Aikataulujen ja reittien sopivuutta ja kaluston esteettömyyttä tulee jatkuvasti seurata ja kehittää. Jatkossa palveluliikenne tulee olemaan yhä tärkeämpi osa liikennejärjestelmää. Palveluliikennettä tulee kehittää yhä laajemmin erilaisia matkustustarpeita palvelevaksi matkojenyhdistelyn kehittämisen myötä.			
Avainsanat (asiasanat) palveluliikenne, kutsujoukkoliikenne, yhteiskunnan korvaamat matkat, joukkoliikenne			
Muut tiedot Yhteyshenkilö/LVM Merja Nikkinen			
Sarjan nimi ja numero Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 42/2004		ISSN 1457-7488	ISBN 951-723-728-6
Kokonaissivumäärä 112	Kieli suomi	Hinta 20 €	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Edita Publishing Oy		Kustantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) Henriika Viitasaari, Insinööritoimisto Liidea Oy Anu Eloranta, Insinööritoimisto Liidea Oy Kirsi Ylipiessa, Insinööritoimisto Liidea Oy		Typ av publikation Undersökning	
		Uppdragsgivare Kommunikationsministeriet	
		Datum för tillsättandet av organet	
Publikation (även den finska titeln) Undersökning av servicetrafikens kvalitet, verkningar och användare (Palveluliikenteen laatu-, vaikuttavuus- ja käyttäjätutkimus)			
Referat Undersökningen hade som mål att redogöra för hur servicetrafiksystemet inverkar på kostnaderna för drift av servicetrafik och arrangemang av persontransporter samt kollektivtrafikens servicenivå i kommunerna. Ett ytterligare mål var att granska servicetrafikens användbarhet med tanke på olika användargrupper. I undersökningen har man redogjort för servicetrafikens inverkan på arrangemang och kostnader för persontransporter i kommunerna samt kundernas erfarenheter av och företagarnas syn på olika service- trafiksystem i 25 kommuner i olika delar av Finland. Undersökningen bygger på intervjuer med kommunernas representanter, passagerare som anlitar servicetrafik, trafikföretagare samt servicetrafikbilarnas chaufförer och medhjälpare. Underlaget för kostnadsutredningen har erhållits av kommunerna samt ut länsstyrelsernas statistik över kostnader och prestationer inom servicetrafiken. Målsättningen har varit att gruppera olika typer av, med olika medel finansierad och i olika slags områden driven servicetrafik. Dessutom har man definierat användningen, kvaliteten och verkningarna av olika typer av service- trafiksystem från finansiärernas och servicetrafikföretagens synpunkt. De som anlitar servicetrafik är mycket nöjda med servicen. Resandet har blivit lättare och ökat för två tredjedelar av passagerarna inom servicetrafiken. Största delen av den negativa responsen riktades mot servicetrafikens rutten och tidtabeller. Visserligen är de flesta nöjda även med dessa. Tack vare service- trafiken har man kunnat erbjuda kollektivtrafikservice för helt nya användargrupper och områden. De som behöver kommunalt betalda resor, men inte anlitar servicetrafik uppgav att den främsta orsaken till detta var att de är nöjda med den nuvarande transportservicen (separat transport). I och med att befolkningen åldras kräver utvecklingen av servicetrafik en samarbete på en allt bredare front. Inom servicetrafiken betonas kundorienteringen och det ökade behovet av bl.a. medhjälpare när kundernas funktionsförmåga försämras. Undersökningen ger indikationer om att man genom att erbjuda människor möjligheten att resa på egen hand kan senarelägga behovet av att anlita kommunalt betald specialservice. Nya medel för organisering, finansiering och statistikhållning av servicetrafiken bör tas fram på riksnivå. Konkurrensutsättningen skall göras lättare och reglerna förenklas. Informationen om servicetrafiken, speciellt personlig information, skall utökas. Tidtabellernas och rutternas användbarhet skall kontinuerligt följas upp och utvecklas. Eventuella hinder i transportmaterielen skall följas upp och undanröjas. I framtiden kommer servicetrafiken att vara en allt viktigare del av trafiksystemet. I och med att samordningen av resor utvecklas skall också servicetrafiken utvecklas så att den i allt större omfattning betjänar olika resebehov.			
Nyckelord servicetrafik, anropsstyrd kollektivtrafik, samhällsbetalda resor, kollektivtrafik			
Övriga uppgifter Kontaktperson vid ministeriet: Merja Nikkinen			
Seriens namn och nummer Kommunikationsministeriets publikationer 42/2004		ISSN 1457-7488	ISBN 951-723-728-6
Sidoantal 112	Språk finska	Pris 20 €	Sekretessgrad offentlig
Distribution Edita Publishing Ab		Förlag Kommunikationsministeriet	



Authors (from body; name, chairman and secretary of the body) Henriika Viitasaari, Insinööritoimisto Liidea Oy Anu Eloranta, Insinööritoimisto Liidea Oy Kirsi Ylipiessa, Insinööritoimisto Liidea Oy	Type of publication Report		
	Assigned by Ministry of Transport and Communication		
	Date when body appointed		
Name of the publication Study on the Quality, Effectiveness and Users of Service Transport			
Abstract <p>The purpose of this study was to assess the effects of service transport system on the costs of transport management and the arrangement of passenger transport as well as on the service level of public transport in municipalities. The objective was also to investigate the usability of service transport from the viewpoint of various user groups.</p> <p>This study examines the effects of service transport on the arrangement and costs of municipal passenger transport as well as customers' experiences and entrepreneurs' views on various service transport systems in 25 sample municipalities that were chosen around the country. The study is based on the interviews of municipal representatives, service transport users, operators, as well as drivers and assistants in the vehicles of service transport. Besides the municipalities, costs were investigated using service transport cost and performance information from the statistics compiled by the state provincial offices. The goal was to categorize service transport on the basis of type, manner of funding and area of operation as well as to determine the use, quality and impacts of different service transport systems from the viewpoint of service users, financiers and providers.</p> <p>The users of service transport are very satisfied with the provided services. Mobility has become easier and increased for two-thirds of travellers. Service transport routes and schedules receive the most negative feedback. Nevertheless, most travellers are satisfied also with these. Service transport has been able to offer public transport services to completely new user groups and new areas. Among those needing municipally-paid trips, the greatest reason for not using service transport is their satisfaction with their current mode of transport service (individual transport).</p> <p>Due to the ageing of population, the development of service transport will require wide-ranging cooperation. Customer-oriented approach will be emphasized. As customers' functional capacity will weaken, the need for assistants, among other things, will increase. This study refers to the fact that providing the possibility for independent moving postpones the need to rely on special services paid by the municipality.</p> <p>New means for organizing, compiling statistics and providing financing of service transport are required on a national level. The competitive tendering process needs to be facilitated and relating rules further clarified. Informing about service transport – especially individual informing – needs to be enhanced. The applicability of routes and schedules and the accessibility of fleet need to be constantly monitored and developed. The role of service transport as part of the integrated transport system will be emphasized in the future. While the travel dispatch system is improving, service transport shall be developed accordingly to be able to satisfy more comprehensively varying travel needs.</p>			
Keywords service transport, demand-responsive public transport, trips paid by society, public transport			
Miscellaneous Contact person at the Ministry: Ms Merja Nikkinen			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 42/2004	ISSN 1457-7488	ISBN 951-723-728-6	
Pages, total 112	Language Finnish	Price € 20	Confidence status Public
Distributed by Edita Publishing Ltd	Published by Ministry of Transport and Communications		

ALKUSANAT

Vuonna 2002 Suomessa toimi palveluliikenteitä yhteensä 125 kunnassa. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää palveluliikennejärjestelmän vaikuttavuutta liikenteen hoidon ja henkilökuljetusten järjestämisen kustannuksiin ja joukkoliikenteen palvelutasoon kunnissa. Tavoitteena on ollut myös tutkia palveluliikenteen hyödynnettävyyttä erilaisten käyttäjäryhmien kannalta. Tutkimuksen tavoitteet on esitetty luvussa 1.

Tutkimukseen valittiin 25 esimerkkikuntaa, jotka edustavat eri tyyppisiä palveluliikennejärjestelmiä eri puolilla Suomea. Tutkimuksessa haastateltiin kuntien edustajia ja palveluliikenneyrittäjiä, -kuljettajia, -avustajia ja -käyttäjiä sekä yhdeksässä kunnassa myös henkilöitä, jotka eivät käytä palveluliikennettä. Tutkimusotos ja sen edustavuus on esitetty raportin luvuissa 2-3 ja tutkimustuloksia luvuissa 4-8.

Tutkimus käynnistettiin keväällä 2003 haastattelujen ja kyselyiden valmisteluilla. Lähötietoina käytettiin lääninhallitusten keräämiä seurantatietoja palveluliikennejärjestelmistä sekä kuntien palveluliikennesuunnitelmia. Haastattelu- ja kyselytutkimukset tehtiin syyskuussa 2003. Tutkimusraporttiluonnos toimitettiin kuntien palveluliikennehenkilöille tarkistettavaksi ja kommentoitavaksi joulukuussa 2003.

Tutkimusta on ohjannut liikenne- ja viestintäministeriön YHKE-työryhmä, johon kuuluvat

Merja Nikkinen, LVM, puheenjohtaja
Ari Hoppania, Oulun lääninhallitus
Aini Kimpimäki, sosiaali- ja terveysministeriö
Reija Lampinen, Helsingin kaupunki
Rauno Matintupa, Länsi-Suomen lääninhallitus
Yrjö Mattila, Kansaneläkelaitos
Kauko Pursiainen, Kuopion kaupunki
Silja Siltala, Suomen Kuntaliitto
Sanna Välimäki, SCC Viatek Oy, sihteeri

Tutkimus on tehty Insinööri-toimisto Liidea Oy:ssä, jossa siitä ovat vastanneet dipl. ins. Henriika Viitasaari, dipl.ins. Anu Eloranta ja dipl.ins. Kirsi Ylipiessa.

Helsingissä 24. päivänä kesäkuuta 2004

Merja Nikkinen
Ylitarkastaja

SISÄLTÖ:

1	TAVOITTEET JA TAUSTAA	7
1.1	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET	7
1.2	TUTKIMUKSEN SUORITUSTAPA	7
1.3	PALVELULIIKENTEeseen LIITTYVIÄ KÄSITTEITÄ	8
1.4	SUOMEN PALVELULIIKENNEJÄRJESTELMÄT VUONNA 2002	10
2	ESIMERKKIKUNNAT	12
2.1	ESIMERKKIKUNTIEN VALINTAPERUSTEET	12
2.2	PERUSTIETOJA ESIMERKKIKUNNISTA	13
2.3	ESIMERKKIKUNTIEN PALVELULIIKENNEJÄRJESTELMIEN KUVAUS	15
3	TAUSTATIETOJA TUTKIMUKSESSA HAASTATELLUISTA	32
3.1	MATKUSTAJAT	32
3.2	PALVELULIIKENNEYRITTÄJÄT	34
3.3	PALVELULIIKENTEN KULJETTAJAT JA AVUSTAJAT	34
4	PALVELULIIKENTEN HOITO KUNNISSA	35
4.1	PALVELULIIKENTEN KÄYNNISTÄMINEN	35
4.2	PALVELULIIKENTEN KILPAILUTTAMINEN	36
4.3	LIIKENTEN HOITOA KOSKEVAT SOPIMUKSET	36
4.4	SEURANTA	37
4.5	YHTEISTYÖ	38
5	PALVELULIIKENTEN KÄYTTÖ	42
5.1	MATKOJEN TARKOITUS	42
5.2	PALVELULIIKENTEN KÄYTTÖ KUNTIEN MAKSAMISSA KULJETUKSISSA	44
5.3	PALVELULIIKENTEN KÄYTÖN LISÄÄMINEN	49
5.4	PALVELULIIKENTEN KÄYTÖN ESTEITÄ	49
6	PALVELULIIKENTEN LAATU	51
6.1	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	51
6.2	KALUSTO	53
6.3	MATKAN TILAAMINEN ETUKÄTEEN	56
6.4	KULJETTAJAT JA AVUSTAJAT	57
6.5	REITIT JA AIKATAULUT	61
6.6	TIEDOTTAMINEN	62
6.7	LIPPUJÄRJESTELMÄT	64
7	PALVELULIIKENTEN VAIKUTTAVUUS	66
7.1	VAIKUTUKSET MATKUSTAJIEN LIKKUMISEEN	66
7.2	VAIKUTUKSET YHTEISKUNNAN MAKSAMIIN KULJETUKSIIN	68
7.3	VAIKUTUS JOUKKOLIIKENTEN PALVELUTASOON	69
7.4	VAIKUTUS KOTIPALVELUN JA SOSIAALIHUOLLON TARPEESEEN	69
7.5	VAIKUTUKSET VAMMAISPALVELULAIN MUKAISIN KULJETUKSIIN	70
7.6	VAIKUTUKSET YRITYSTEN TOIMINTAAN	72

8	RAHOITUS	73
8.1	VALTION RAHOITUS PALVELULIIKENTEeseen	73
8.2	KUSTANNUS- JA TEHOKKUUSVERTAILUA.....	74
8.3	ESIMERKKIKUNTIEN ERILAISTEN JÄRJESTELMIEN VERTAILUA	77
8.4	VAIKUTUS KUNTIEN HENKILÖKULJETUSTEN KUSTANNUKSIIN	78
9	JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA KEHITTÄMISTARPEITA.....	80
9.1	JOHTOPÄÄTÖKSIÄ PALVELULIIKENTEN LAADUSTA JA VAIKUTUKSISTA.....	80
9.2	KEHITTÄMISTARPEITA	82

LIITTEET: Kyselylomakkeet

1 TAVOITTEET JA TAUSTAA

1.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää palveluliikennejärjestelmän vaikuttavuutta liikenteen hoidon ja henkilökuljetusten järjestämisen kustannuksiin ja joukkoliikenteen palvelutasoon kunnissa. Tavoitteena on ollut myös tutkia palveluliikenteen hyödynnettävyyttä erilaisten käyttäjäryhmien kannalta.

Tutkimuksessa on pyritty selvittämään palveluliikennejärjestelmän kustannusvaikutuksia kuntien henkilökuljetusjärjestelmissä sekä palveluliikenteen kustannustehokkuutta verrattuna muihin liikenteenjärjestämävaihtoehtoihin. Esimerkkikunnissa on myös pyritty osoittamaan palveluliikenteen vaikutukset joukkoliikenteen palvelutasoon sekä kuntien henkilökuljetusjärjestelmiin ja niiden rakenteisiin.

Tutkimuksen avulla on profiloitu palveluliikenteen käyttäjät esimerkkikuntien erilaisissa palveluliikennejärjestelmissä sekä selvitetty eri käyttäjäryhmien odotuksia ja tarpeita liikkumisessa. Tavoitteena on ollut selvittää missä laajuudessa palveluliikennettä voidaan hyödyntää muun muassa vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaan kuljetuksiin oikeutettujen asiakkaiden sekä vanhusten kuljetustarpeiden tyydyttämisessä. Kuntien edustajia ja matkustajia sekä myös henkilöitä, jotka eivät käytä palveluliikennettä haastatteleamalla on pyritty löytämään ne tekijät ja tarpeet, jotka ohjaavat kuljetuspalveluasiakkaita erilliskuljetusten käyttöön. Tutkimuksessa on myös pyritty kartoittamaan kunnissa mahdollisesti ilmeneviä esteitä, jotka hidastavat tai eivät välttämättä mahdollista palveluliikenteen käyttöä kaikkien käyttäjäryhmien osalta.

Tavoitteena on, että tästä tutkimusraportista on jatkossa apua mietittäessä valtion rahoituksen painotuksia ja että raportin palveluliikenteet ja niissä esiin tulleet asiat voivat toimia kuntien kuljetusten suunnittelussa mallina ja esimerkkinä.

1.2 Tutkimuksen suoritustapa

Tutkimukseen on valittu 25 kuntaa, jotka edustavat eri tyyppisiä palveluliikennejärjestelmiä eri puolilla Suomea. Esimerkkikunnat on valittu maantieteellisesti kattavasti niin, että jokaisesta läänistä on mukana kuntia.

Tutkimuksessa haastateltiin kuntien edustajia ja palveluliikenneyrittäjiä, -kuljettajia, -avustajia ja -käyttäjiä sekä yhdeksässä kunnassa myös henkilöitä, jotka eivät käytä palveluliikennettä. Tutkimukseen valittujen kuntien joukkoliikenteestä tai palveluliikenteestä vastaaville henkilöille lähetettiin haastattelukysymykset etukäteen valmisteltavaksi. Varsinainen haastattelu suoritettiin puhelimitse. Vastauksia saatiin 25 esimerkkikunnan palveluliikenteestä vastaavalta henkilöltä. Muutamassa kunnassa jouduttiin haastattelemaan useampaa eri hallintokunnissa henkilökuljetuksista vastaavaa henkilöä.

Palveluliikenneyrittäjät pyrittiin ensisijaisesti haastattelemaan puhelimitse. Myös heille lähetettiin kysymykset etukäteen. Osa yrittäjistä halusi vastata kysymyksiin kirjallisesti. Kirjallisia vastauksia tarkennettiin tarpeen mukaan vielä puhelinhaastattelun avulla. Kyselyjä tehtiin puhelimitse tai postitse 33 yrittäjälle. Vastaukset saatiin 27 yrittäjältä.

Matkustajahaastattelut tehtiin palveluliikenneautossa ajon aikana. Kullakin palvelulinjalla haastatteluja suoritti vähintään yksi henkilö yhden palveluliikenteen toimintapäivän ajan. Palveluliikenneyrittäjät saivat valita haastattelupäivän. Haastattelupäiväksi pyydettiin valitsemaan viikonpäivä, jolloin palveluliikenteen ohjelma on monipuolisin. Haastattelut suoritti joko konsultin edustaja tai kunnan tehtävään osoittama henkilö, esimerkiksi palveluliikenteen avustaja. Matkustajahaastatteluun saatiin vastauksia 550 kappaletta.

Matkustajat, kuljettajat ja avustajat haastatteli sama henkilö. Joissakin tapauksissa kuljettajat ja avustajat kirjasivat itse omat haastatteluvastauksensa. Kaikkien matkustajahaastattelussa mukana olleiden palveluautojen kuljettajat ja avustajat haastateltiin. Kuljettajahaastatteluja tehtiin yhteensä 54 ja avustajahaastatteluja neljä.

Tutkimuksessa haastateltiin myös henkilöitä, jotka eivät käytä palveluliikennettä. Eikäyttäjäkysely toteutettiin Hämeenlinnassa, Haukiputaalla, Kiuruvedellä, Kuopiossa, Lapualla, Lohjalla, Muhoksella, Porissa ja Raahessa. Kyselyyn vastasi yhteensä 149 henkilöä, jotka eivät tällä hetkellä käytä palveluliikennettä. Kyselyt toteutettiin pääsääntöisesti vanhusten päivätoimintakeskuksissa tai palvelutaloissa.

1.3 Palveluliikenteeseen liittyviä käsitteitä

Seuraavassa on esitetty muutamia keskeisiä, tässä tutkimuksessa käytettyjä käsitteitä. (Lähde: Laki luvanvaraisesta henkilöliikenteestä tiellä, Liikenne- ja viestintäministeriön asetus joukkoliikenteen valtionavustuksista 64/2002, Yhteiskunnallisten kuljetuspalvelujen kehittäminen, Liikenne- ja viestintäministeriö 2003)

Avoim joukkoliikenne on joukkoliikennettä, jota voi käyttää kuka tahansa. Avoimen joukkoliikenteen vastakohta ovat erilliskuljetukset.

Erilliskuljetuksilla tarkoitetaan pelkästään tiettyä asiakasryhmää, esimerkiksi koululaisia tai sosiaalitoimen asiakkaita palvelevaa tilausliikennettä. Erilliskuljetus voidaan järjestää joko bussilla joukkoliikenneluvalla tilausliikenteenä tai taksilla taksiluvalla tilausliikenteenä.

Joukkoliikenteellä tarkoitetaan linjaliikennettä, ostoliikennettä ja muuta säännöllistä henkilöliikennettä, jonka palvelut ovat yleisesti käytettävissä.

Kaupunkimaisella paikallisliikenteellä tarkoitetaan linja- tai ostoliikennettä, joka palvelee ensisijaisesti taajama-alueen sisäisiä matkustustarpeita ja

- a) jota ajetaan vähintään kuusi vuoroa päivässä ja jonka vuorovälit ovat korkeintaan kaksi tuntia; tai
- b) joka on muuhun kaupunkimaiseen paikallisliikenteeseen integroitu palvelulinja.

Kiinteä aikataulu; esimerkiksi perinteiset linjavuorot ajavat kiinteän aikataulun mukaan, eli aikataulu on sidottu tietyillä aikatauluun merkityillä paikoilla. Vastakohtana kiinteälle aikataululle on kutsuohjatussa liikenteessä käsite joustava aikataulu.

Kiinteää reittiä käytetään linjaliikenteessä. Kiinteältä reitiltä ei sallita poikkeamia. Joustava reitti puolestaan tarkoittaa, että ennalta määrättyä reittiä voidaan muokata tilausten perusteella.

Kutsujoukkoliikenteellä tarkoitetaan etukäteen tehdystä tilauksesta määritellyllä alueella ajettavaa jatkuvaluonteista osto- tai tilausliikennettä, jonka reitti ja aikataulu määräytyvät tilausten perusteella ja matkojenyhdistelykeskuksen tai muun yhdistelypalvelun toimenpiteiden avulla.

Linjaliikenteellä tarkoitetaan luvanvaraista henkilöliikennettä, joka on säännöllistä, jonka palvelut ovat yleisesti käytettävissä, jonka reitin liikennelupaviranomainen vahvistaa ja jonka harjoittaminen ei perustu kunnan, kuntayhtymän, pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunnan, liikenneministeriön tai lääninhallituksen kanssa tehtyyn ostosopimukseen.

Matkojenyhdistelykeskuksella (MYK) tarkoitetaan toimintapaikkaa,

- a) jossa otetaan vastaan asiakkailta tulevia kuljetustilauksia,
- b) josta asiakkaat ohjataan käyttämään heidän tarpeisiinsa soveltuvaa linja- tai ostoliikennettä tai jossa tilaukset yhdistellään ja reititetään, ja
- c) josta yhdistämällä syntyvät liikennekokonaisuudet välitetään kutsujoukkoliikenteenä ajettavaksi.

Ostoliikenteellä tarkoitetaan joukkoliikenneluvan tai taksiluvan nojalla harjoitettavaa henkilöliikennettä, joka on säännöllistä, jonka palvelut ovat yleisesti käytettävissä ja jonka hoitaminen perustuu kunnan, kuntayhtymän, pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunnan, liikenneministeriön tai lääninhallituksen kanssa tehtyyn palveluiden ostamista koskevaan sopimukseen.

Palveluliikenne voi olla kutsuohjaukseen perustuvaa, kiinteällä tai joustavalla reitillä tai ilman ennalta määrättyä reittiä ajavaa, kaikille avointa liikennettä. Palvelu-sana viittaa siihen, että vanhempien ihmisten ja toimintaesteisten henkilöiden tarpeet on otettu huomioon tavanomaista joukkoliikennettä kehittyneemmällä tavalla. Palveluliikennettä voidaan järjestää bussilla linjaliikenneluvalla itsekannattavana linjaliikenteenä tai joukkoliikenneluvalla ostoliikenteenä tai taksiluvalla joko itsekannattavana joukkoliikenteenä tai ostoliikenteenä.

Palvelulinjalla tarkoitetaan sellaista ostoliikennettä, jonka reitti on erityisesti suunniteltu ja jossa käytetty ajoneuvo valittu ja kuljettaja koulutettu tai valittu iäkkäiden ja vammaisten asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen; palvelulinjan reittiin voidaan tehdä poikkeamia asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Seudullinen liikenne tarkoittaa usean kunnan alueelle ulottuvaa liikennettä.

Seutulippu on kuntien, valtion ja bussiyriyten tarjoama, matkustajalle edullinen bus-sikortti, jolla voi matkustaa rajoittamattomasti seutulippualueella kaikissa järjestelmään kuuluvissa linja-autoissa.

Tilausliikenteellä tarkoitetaan luvanvaraista henkilöliikennettä, jota harjoitetaan vain tilauksesta tilaajan määräämällä tavalla, sekä muuta luvanvaraista henkilöliikennettä, joka ei ole linjaliikennettä eikä ostoliikennettä.

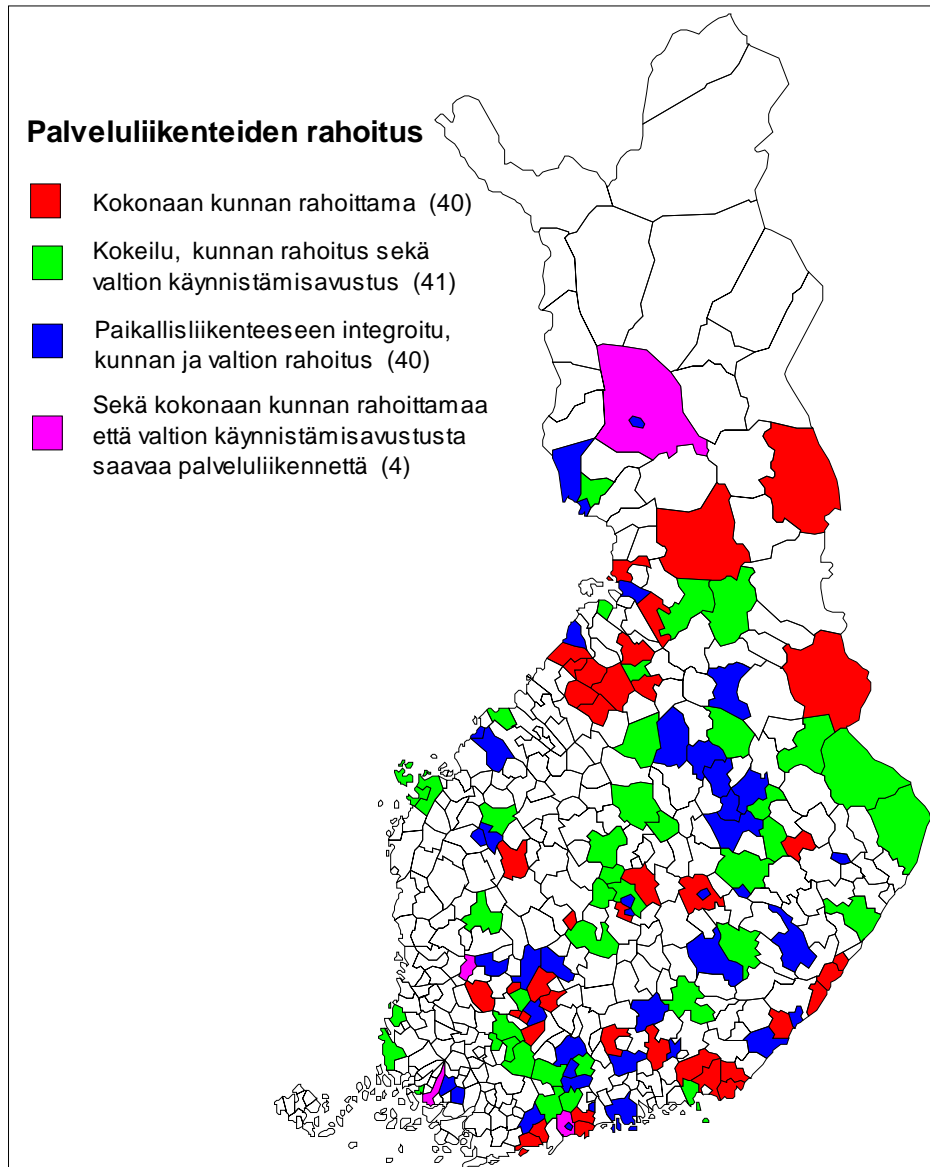
1.4 Suomen palveluliikennejärjestelmät vuonna 2002

Vuonna 2002 yhteiskunnan rahoittamia palveluliikenteitä toimi yhteensä 125 kunnassa. 40 kunnassa palveluliikenne toimi kokonaan kunnan rahoituksen turvin. 41 kunnassa oli vuonna 2002 käynnissä palveluliikennekokeilu, joille maksettiin valtion avustusta kunnan rahoituksen lisäksi. 40 kunnassa toimi valtion tukemaa palveluliikennettä, joka oli integroitu kaupunkimaiseen paikallisliikenteeseen. Neljässä kunnassa oli samaan aikaan käynnissä sekä pysyvää palveluliikennettä että valtion käynnistämistuella käynnistyvää palveluliikennettä. Pelkästään yrittäjien vastuulla toimivista palveluliikenteistä ei ole saatavilla tilastoitua tietoa.

Palveluliikenteitä on perustettu lukumääräisesti eniten Etelä-Suomen, Itä-Suomen ja Oulun lääneihin. Lapin läänissä palveluliikenne toimi vuonna 2002 vain viidessä kunnassa. Länsi-Suomen läänissä palveluliikenteitä on eniten Pirkanmaan ja Keski-Suomen kunnissa. Satakunnan ja Keski-Pohjanmaan maakunnissa toimii vain yksi palveluliikenne, Pohjanmaan ja Etelä-Pohjanmaan kunnissa neljä ja Varsinais-Suomen kunnissa viisi. Suomessa vuonna 2002 toimineet, valtion tai kunnan avustusta saaneet palveluliikenteet on esitetty kuvassa 1.

Palveluliikennettä ajettiin 80 kaupungissa tai taajaan asutussa kunnassa. Näistä 22 kunnan palveluliikenne toimi pelkästään kuntien rahoittamina. Maaseutumaisissa kunnissa palveluliikennettä ajettiin 44 kunnassa, joista 19 kunnan palveluliikenne toimi kokonaan kuntien rahoittamina.

Valtion rahoittamaa palveluliikennettä ajetaan pelkästään linja-autoilla 50 kunnassa ja takseilla 22 kunnassa. 14 kunnassa palveluliikennettä hoidetaan sekä takseilla että linja-autoilla. Palveluliikenteitä hoidetaan yhteensä 142 linja-autolla ja 219 taksilla. Pelkästään kuntien rahoittamat palveluliikenteet tai kokonaan yrittäjän vastuulla olevat palveluliikenteet eivät ole mukana luvuissa.



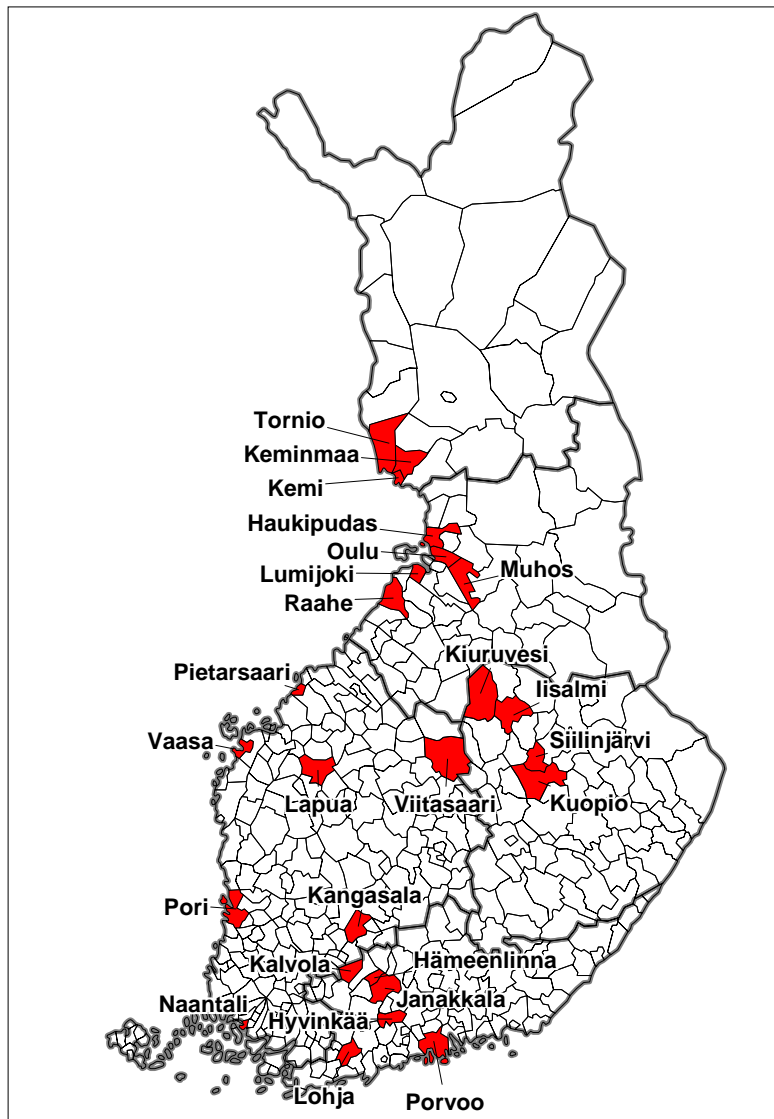
Kuva 1. Yhteiskunnan rahoitusta saaneet palveluliikenteet vuonna 2002.

2 ESIMERKKIKUNNAT

2.1 Esimerkkikuntien valintaperusteet

Tutkimukseen pyrittiin löytämään paitsi liikennöinniltään eri tyyppisiä palveluliikenteitä, myös eri tavoin rahoitettuja palveluliikennejärjestelmiä. Esimerkkikunniksi valittiin Haukipudas, Hyvinkää, Hämeenlinna, Iisalmi, Janakkala, Kalvola, Kangasala, Kemi, Keminmaa, Kiuruvesi, Kuopio, Lapua, Lohja, Lumijoki, Muhos, Naantali, Oulu, Pietarsaari, Pori, Porvoo, Raahе, Siilinjärvi, Tornio, Vaasa ja Viitasaari.

Tutkimukseen valituista kunnista puolet oli kaupunkimaisia kuntia. 12 kunnassa taajama-aste oli yli 90 prosenttia. Puolet kunnista oli maaseutumaisia kuntia tai maaseudun taajaan asuttuja kuntia. Alhaisin taajama-aste oli Kiuruveden ja Viitasaaren kunnissa, joissa taajama-aste oli noin 50 prosenttia.



Kuva 2. Tutkimuksen esimerkkikunnat.

Viiden esimerkkikunnan palveluliikenteet toimivat tutkimuksen käynnistyessä keväällä 2003 vielä kokeiluna eli ne saivat valtion käynnistämisyavustusta. Viidessä kunnassa palveluliikenne oli kokonaan kunnan rahoittamaa. Porvoossa palveluliikenne haettiin linjaliikenneluvalle, eli toiminta siirtyi kokonaan yrityksen vastuulle. Hämeenlinnassa palveluliikenne on toiminut alusta alkaen linjaliikenteenä. Lopuissa kunnissa palveluliikenne sai kaupunkimaisen ostoliikenteen järjestämiseen myönnettävää valtionavustusta, koska se toimi osana kaupunkimaista palveluliikennejärjestelmää tai liikenteellä oli korvattu lääninhallituksen runkoliikennettä.

Esimerkkikuntia valittaessa käytiin keskusteluja lääninhallitusten joukkoliikennesuunnittelijoiden kanssa edustavan otoksen löytämiseksi. Osa tutkimukseen alun perin ehdotetuista, lähinnä pienistä maaseutumaisista kunnista kieltäytyi tutkimuksesta mm. resurssipulaan vedoten.

2.2 Perustietoja esimerkkikunnista

Taulukossa 1 on esitelty esimerkkikunniksi valittujen kuntien perustietoja koskien muun muassa väestötiheyttä, kunnan rakennetta sekä kunnan alueella tarjottavia joukkoliikennepalveluja.

Taulukko 1. Taustatietoja esimerkkikunnista. Kunnat on jaoteltu taajama-asteen mukaan yli ja alle 90 prosentin kuntiin.

Kunta	Väestö v. 2002	Taajama-aste (%)	Maapinta-ala km ²	Asukastiheys as/km ²	Kunnan rakenne	Kaikille avoin joukkoliikenne	Etäisyys alueen keskuskaupunkiin
Kiuruvesi	10074	49,1	1 331,04	7,6	Keskusta ja laajat maaseutualueet	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, palveluliikennettä keskustassa ja maaseutualueilla. Maaseudulla palveluliikenteellä korvattu runkoliikennettä.	lisalmi 40 km
Viitasaari	7728	52,4	1 249,43	6,2	Keskusta ja laajat maaseutualueet	läpikulkevaa runkoliikennettä	Jyväskylä 99 km
Lumijoki	1741	65,2	208,34	8,4	Maaseutumainen kunta	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, palveluliikennettä keskustassa ja maaseutualueilla	Oulu 38 km
Kalvola	3423	68,5	300,06	11,4	Maaseutumainen kunta	läpikulkevaa runkoliikennettä, kunnan sisällä ei muuta joukkoliikennettä palveluliikenteen lisäksi	Hämeenlinna 22 km
lisalmi	22835	73	763,38	29,9	Keskusta ja laajat maaseutualueet	kaupunkiin eri suunnista tulevaa runkoliikennettä ja seutuliikennettä, paikallisiikennettä, palveluliikennettä integroituna paikallisiikenteeseen ja myös maaseutualueilla.	
Lapua	13998	74,9	737,31	19,0	Keskusta ja laajat maaseutualueet	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, palveluliikennettä keskustassa ja maaseutualueilla	Vaasa 73 km
Janakkala	15483	75	548,26	28,2	Useita taajamia ja maaseutualueita	läpikulkevaa runkoliikennettä, Hämeenlinnan lähiliikennettä, palveluliikennettä taajamissa ja maaseutualueilla	Hämeenlinna 16 km
Muhos	7919	77,8	758,81	10,4	Keskusta ja laajat maaseutualueet	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, palveluliikennettä keskustassa ja maaseutualueilla	Oulu 33 km

Kunta	Väestö v. 2002	Taajama-aste (%)	Maapinta-ala km ²	Asukas-tiheys as/km ²	Kunnan rakenne	Kaikille avoin joukkoliikenne	Etäisyys alueen keskus-kaupunkiin
Keminmaa	8898	83,9	626,68	14,2	Tiivis keskusta ja laajat maaseutualueet	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, paikallisliikennettä ja paikallisliikenteen kaltaista palveluliikennettä	Kemi 7 km
Porvoo	45730	85,5	654,41	69,9	Tiivis keskusta ja maaseutualueita	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, paikallisliikennettä, palveluliikenne integroitu, syksystä 2003 alaken palveluliikennettä myös maaseutualueella	
Tornio	22155	86,8	1 183,24	18,7	Keskusta ja laajat maaseutualueet	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, paikallisliikennettä, palveluliikennettä keskustassa ja maaseutualueilla	Kemi 25 km
Kangasala	23010	87,6	355,69	64,7	Tiivis keskusta ja maaseutualueita	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, palveluliikennettä keskustassa ja maaseutualueilla	Tampere 17 km
Lohja	35647	90,3	278,26	128,1	Väljä kaupunkirakenne	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, palveluliikennettä mauhataajamassa ja maaseutualueilla	Helsinki 57 km
Kuopio	87821	93,6	779,32	112,7	Tiivis keskusta ja maaseutualueita	runkoliikennettä eri suunnista, seutuliikennettä, paikallisliikennettä, palveluliikenne integroitu	
Hyvinkää	42997	93,9	323,18	133,0	Väljä kaupunkirakenne	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, paikallisliikennettä, palveluliikenne integroitu	
Raahe	22822	94	527,31	43,3	Tiivis keskusta, toinen taajama ja maaseutualueita	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, paikallisliikennettä, palveluliikenne integroitu	
Haukipudas	16400	95,7	436,59	37,6	Keskusta, toinen taajama ja laajat maaseutualueet	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, paikallisliikennettä, palveluliikennettä keskustassa ja maaseutualueilla	Oulu 21 km
Pori	75895	96,1	503,17	150,8	Väljä kaupunkirakenne	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, paikallisliikennettä, palveluliikenne integroitu	
Naantali	13428	97,2	51,08	262,9	Tiivis kaupunkirakenne	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, palveluliikennettä keskustassa ja maaseutualueilla	Turku 18 km
Hämeenlinna	46734	98,4	166,62	280,5	Tiivis kaupunkirakenne	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, paikallisliikennettä, palveluliikenne yksi paikallisliikenteen linja	
Oulu	124588	98,4	327,63	380,3	Tiivis keskusta, väljä kaupunkirakenne	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, paikallisliikennettä, palveluliikenne kaupungin asuntoalueilla	
Vaasa	56925	98,5	183,04	311,0	Tiivis keskusta, väljä kaupunkirakenne	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, paikallisliikennettä, palveluliikennettä osassa kaupunkia	
Pietarsaari	19457	98,6	88,43	220,0	Tiivis kaupunkirakenne	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, paikallisliikennettä palveluliikenteellä	
Kemi	23236	99,2	90,71	256,2	Tiivis kaupunkirakenne	läpikulkevaa runkoliikennettä, seutuliikennettä, paikallisliikennettä, palveluliikenne integroitu	Tornio 25 km

2.3 Esimerkkikuntien palveluliikennejärjestelmien kuvaus

2.3.1 Etelä-Suomen lääni

Hyvinkää

Hyvinkäällä on toiminut palveluliikenne helmikuusta 1992 lähtien, ja toiminta on pysyvää. Palveluliikennettä hoitaa paikallisliikenneyritys. Palvelulinjoja on kuusi keskustaan alueella ja yksi haja-asutusalueella Kytäjän alueella. Keskustan linjoista kolmella liikennöidään arkisin päivittäin ja muilla 2 - 4 kertaa viikossa. Kytäjältä on asiointimahdollisuus keskustaan kerran viikossa. Palvelu toimii ovelta-ovelle-periaatteella. Kalustona on kaksi matalalattiaista pikkubussia (1+18 ja 1+14). Keskustassa palveluliikenne täydentää paikallisliikenteen tarjontaa ja siitä on muodostunut osa toimivaa joukkoliikennettä. Noin 40 prosenttia liikennöintiajasta on kaikille avointa liikennettä ja noin 60 prosenttia suljettuja päivä- ja työkeskuskuljetuksia.

Hyvinkäällä palveluliikenteeseen on ohjattu shl-matkoja, kehitysvammaisten kuljetuksia sekä päiväkeskuskuljetuksia. Autoja käytetään myös koulukuljetuksiin, mutta ko. kuljetukset eivät kuulu palveluliikenteeseen.

Palveluliikenteen kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 16 000 matkustajaa ja vuonna 2000 9 100 matkustajaa. Matkustajat maksavat matkansa itse. Palveluliikenteen kokonaismatkakustannukset olivat 65 500 euroa vuonna 2002, josta lipputulot olivat noin 37 prosenttia, valtion osuus 32 prosenttia ja kunnan osuus 31 prosenttia. Palveluliikennettä ei ole kilpailutettu, mutta tulevaisuudessa palveluliikenne on tarkoitus kilpailuttaa.

Hämeenlinna

Hämeenlinnan palveluliikennettä on ajettu linjaliikenteenä elokuusta 1999 alkaen linjanumerolla 7 (Seiska). Linjaliikenteen lupa on kahdella paikallisliikenteen liikennöintijäljellä, jotka liikennöivät linjaa yhdessä ja vastaavat tappion kattamisesta. Kaupunki toimii lähinnä lupaviranomaisena. Palveluliikenteen kesävuorot muuttuvat kilpailutetuksi ostoliikenteeksi vuonna 2004, sillä kesäliikenne on selkeästi tappiota tuottavaa, mutta välttämätöntä palvelua.

Hämeenlinnan palveluliikenne on kokonaan kaikille avointa. Palveluliikennettä liikennöidään matalalattiaisella pikkubussilla (1+13 ja 1+20) viidellä reitillä. Kaikki reitit liikennöidään arkipäivinä vähintään kahdesti. Reiteiltä on mahdollista tehdä pieniä poikkeamia. Reitiltä poikkeamiset tilataan soittamalla kuljettajalle. Koulupäivinä ajetaan aamulla koululais- ja työmatkavuoroja erillisen aikataulun mukaan.

Hämeenlinnassa palveluliikenteeseen on ohjattu erityisryhmien koulukuljetuksia, shl- ja vpl-matkoja, kehitysvammaisten kuljetuksia ja päiväkeskuskuljetuksia.

Janakkala

Janakkalassa on toiminut palveluliikenne Tassubussi 1.8.1999 lähtien, ja liikennöinti on pysyvää. Palvelu tapahtuu lähimmän pysäkin/noutopisteen periaatteella, mutta asiakasta palvelullaan tarvittaessa myös ovelta ovelle. Kalustoon kuuluu yksi matalalattiapikku-

bussi (1+13) ja yksi invataksi (1+8). Palveluliikenne ajetaan kaikille avoimena liikenteenä, jonka lisäksi autoilla hoidetaan kunnan tilaamia suljettuja kuljetuksia.

Palveluliikenteellä on seitsemän reittiä, joilla liikennöidään reitistä riippuen 1 – 5 päivänä viikossa siten, että asiakkaille jää noin kahden tunnin asiointiaika. Turengin alueella liikennöidään kahdella reitillä, molemmilla yhtenä päivänä viikossa, muut reitit palvelevat haja-asutusalueen asiointitarpeita. Reiteiltä voidaan tehdä korkeintaan kahden kilometrin poikkeamia, lukuun ottamatta koululaisreittiä, jolta ei tehdä poikkeamia. Kutsu on tehtävä vähintään puoli tuntia ennen aikataulussa ilmoitettua lähtöaikaa. Palveluliikenne täydentää muuta joukkoliikennetarjontaa.

Janakkalassa palveluliikenteeseen on ohjattu sosiaalihuoltolain- ja vammaispalvelulain mukaisia matkoja, kehitysvammaisten kuljetuksia, kylvetyspalvelu- ja päiväsaaraalikuljetuksia sekä asiointiliikennettä. Erillisiä houkuttimia ei ole käytetty. Lisäksi palveluliikenteellä hoidetaan koululaisten hammaslääkärikuljetuksia ja päiväkotien ja vanhusten retki tms. matkoja. Palveluliikenteen reitit päättyvät Turengissa linja-autoasemalle, joten liikennettä voi hyödyntää myös liityntäyhteytenä.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 800 matkustajaa eli samaa luokkaa kuin vuonna 2000. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 9 700 euroa, josta lipputulot olivat 16 prosenttia, valtion osuus 42 prosenttia ja kunnan osuus 42 prosenttia. Palveluliikenne on kilpailutettu.

Kalvola

Kalvolan palveluliikenne käynnistettiin tammikuussa 1999. Liikennöinti on pysyvää, ja se kattaa koko Kalvolan kunnan alueen. Yksi invataksi (1+8) palvelee asiakkaita ovelta-ovelle-periaatteella. Tärkeimpinä koulukuljetusajoina käytössä on lisäksi toinen tilataksi (1+8). Palveluliikenne toimii tällä hetkellä ilman valtion avustusta. Kalvolassa haja-asutusalueen joukkoliikennepalvelut perustuvat lähes täysin palveluliikenteeseen, muun joukkoliikenteen tarjonta on vähäistä.

Kalvolan palveluliikenne on aina avointa. Palveluliikenteen runkona toimivat koulukuljetukset, joiden lisäksi liikenteeseen on ohjattu shl- ja vpl-matkoja. Houkuttimena on käytetty omavastuuosuuden poistoa kunnan myöntämistä kuljetuksista. Autolla hoidetaan myös koulujen ruokakuljetuksia, koululaisten hammaslääkärikuljetuksia sekä joskus sisäisen postin jakoa ja päiväkotien ja koulujen retkiä tms. matkoja. Palveluliikenteellä tarjotaan myös asiointia palvelevat liityntäyhteydet Hämeenlinnan vuoroille lähes kaikilta kyliltä.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 1 500 matkustajaa ja vuonna 2000 1160 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 59 000 euroa, josta lipputulot olivat noin 6 prosenttia ja kunnan osuus 94 prosenttia. Palveluliikenne on kilpailutettu.

Lohja

Lohjalla on toiminut palveluliikenne 15.11.1999 lähtien. Liikenne toimii lähimmän pysäkin/noutopisteen periaatteella. Liikennöintiä hoidetaan yhdellä taksilla (1+9 kaupunkiliikenneauto) ja matalalattiabussilla (1+13). Palveluliikenteellä on neljä reittiä ja se on vuosittain myönnettävän valtioavustuksen piirissä.

Lohjan palveluliikenne on kokonaan kaikille avointa. Palveluliikenteeseen on ohjattu sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja, joiden lisäksi vähäisessä määrin päivähoidon kuljetuksia, koulukuljetuksia, vammaispalvelulain mukaisia matkoja, kehitysvammaisten kuljetuksia ja päiväkeskuskuljetuksia. Erillisiä houkuttimia ei ole käytetty, mutta niistä on keskusteltu. Autolla hoidetaan myös muita kuljetuksia, mutta ne eivät kuulu palveluliikenteeseen. Palveluliikenteellä järjestetään periaatteessa myös liityntäyhteyksiä linja-autoliikenteeseen, mutta yhteyksien kysyntä on vähäistä.

Palveluliikenteen kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 3700 matkustajaa. Matkustajamäärä on hieman noussut viime vuosina, vuonna 2000 palveluliikenteessä oli noin 3 400 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset olivat noin 30 700 euroa vuonna 2002, josta lipputulot olivat 23 prosenttia, valtion osuus 38 prosenttia ja kunnan osuus 39 prosenttia. Palveluliikenne on kilpailutettu.

Porvoo

Porvoossa on toiminut palveluliikenne vuodesta 1994 lähtien. Asiakas saa sopimuksen mukaan palvelua joko ovelta ovelle tai lähimmälle pysäkille/noutopisteelle. Kalustona kuljetuksissa käytetään kahta pikkubussia ja kolmea tila/invataksia. Kaksi Porvoon suosituinta palveluliikennelinjaa on haettu liikenneluvulle elokuusta 2003 lähtien, jonka jälkeen kaupungin ostoliikenteeksi jäivät vain haja-asutusalueiden palveluliikenteet. Keskustan linjat luvulle hakenut liikennöitsijä on tehostanut liikennöintiä yhdistämällä kaksi linjaa yhdeksi. Liikenne hoidetaan edelleen kahdella pikkubussilla (1+12 ja 1+15), joista toinen on matalalattiainen. Ennen luvulle hakua keskustan linjat ajettiin osana paikallisliikennettä ja ne saivat paikallisliikenteen tukena valtionapua 50 prosenttia alijäämästä. Uusi palveluliikenne, jolla hoidetaan asiointiliikennettä ja sosiaalitoimen kuljetuksia, aloitti toimintansa lokakuussa 2003.

Uuteen palveluliikenteeseen ohjataan aikataulujen puitteissa päivähoidon kuljetuksia, esikoulukuljetuksia, sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisia matkoja, kehitysvammaisten kuljetuksia sekä päiväkeskus- ja kylvetyspalveluasiakkaita. Lisäksi autolla hoidetaan päiväkotien ja koulujen tms. retkiä ja muita matkoja. Linjaliikenteeksi siirtyneellä palveluliikenteellä hoidettiin aiemmin myös liityntäyhteyksiä.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 61 100 matkustajaa ja vuonna 2000 87 700 matkustajaa. Matkustajamäärän muutos selittyy saariston ostoliikenteen siirtymisellä linjaliikenteeksi elokuussa 2002. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 218 000 euroa, josta lipputulot olivat 41 prosenttia, valtion osuus 29 prosenttia ja kunnan osuus 30 prosenttia. Palveluliikenne on kilpailutettu.

2.3.2 Länsi-Suomen lääni

Kangasala

Kangasalan palveluliikenne aloitti toimintansa 2.9.1996. Liikennöinti kattaa koko kunnan ja eri viikonpäivinä ajetaan eri reittejä. Palvelu toimii lähimmän pysäkin periaatteella ja se toteutetaan pikkubussilla. Aikataulut ja reitit ovat säännölliset. Kalustona kuljetuksissa käytetään pikkubussia (1+13). Parhaillaan tutkitaan toisen auton käyttöönoton mahdollisuutta, koska haja-asutusalueilta on tullut kyselyjä ja aloitteita palveluliikenteen ulottamisesta uusille alueille.

Kangasalan palveluliikenne on kaikille avointa lukuun ottamatta torstaita, jolloin ajetaan vanhusten kylvetyskuljetuksia, sekä lyhyitä aikoja aamu- ja iltapäivisin, jolloin ajetaan päiväkeskuskuljetuksia. Edellä mainittujen kuljetusten lisäksi palvelubussiin on ohjattu koulukuljetuksia. Lisäksi autolla hoidetaan laboratorionäytteiden kuljetuksia. Aikaisemmin palvelubussilla hoidettiin myös ruokahuollon ja ateriapalvelun kuljetuksia. Palveluliikennettä voi käyttää myös liityntäyhteytenä, sillä palveluliikenteen reitti kulkee linja-autoaseman kautta.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 8200 matkustajaa ja vuonna 2000 8 250 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 61 000 euroa, josta asiakastulo oli noin 10 prosenttia ja kunnan osuus 90 prosenttia. Palveluliikenne kilpailutettiin käynnistämismuutoksessa, nykyinen sopimus on voimassa toistaiseksi.

Lapua

Lapualla alkoi palveluliikenne 'Otso' 2.10.2000. Liikenne on kaikille avointa, mutta se on suunnattu erityisesti vanhuksille sekä liikuntaesteisille. Palveluliikennettä ajetaan viitenä päivänä viikossa maanantaista perjantaihin eri alueilla eri päivinä. Alueesta riippuen palveluliikennettä ajetaan kello 8.00 ja 14.15 välisenä aikana. Keskusta-alueella ajetaan maanantaista perjantaihin kello 10.00-12.30. Liikennöinti hoidetaan matalalattiabussilla (1+14). Palvelubussi hakee asiakkaan aamulla sovitusta paikasta, esimerkiksi kotiovelta, ja kuljettaa haluttuun määränpäähen liikennealueen sisällä. Iltapäivällä hoidetaan asiakkaiden kotiinkuljetukset. Kuljetus tilataan puhelimitse suoraan kuljettajalta viimeistään matkaa edeltävänä päivänä. Palveluliikenteessä on ollut avustaja kahtena kesänä.

Palveluliikenne on kaikille avointa lukuun ottamatta kehitysvammaisten kuljetuksia. Palveluliikenteeseen on pyritty ohjaamaan myös sosiaalihoitolain- ja vammaispalvelulain mukaisia matkoja. Palveluliikenteellä tehdyistä vammaispalvelulain mukaisista matkoista ei peritä omavastuuosuutta. Palveluautolla hoidetaan myös ruokahuollon kuljetuksia sekä koulujen, pienkotien tms. retkiä ja vierailumatkoja. Palveluliikenteellä tarjotaan myös liityntäyhteyksiä. Lapualla on lokakuun 2003 alussa käynnistynyt kolmen kuukauden kokeilu, jona aikana ateriakuljetukset hoidetaan kaupungin omalla autolla. Kokeiluaikana selvitetään, lisääntyvätkö palveluliikennematkat, kun aamu- ja keskipäivän ateriakuljetukset eivät enää rajoita muita kuljetuksia.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 1 300 matkustajaa ja vuonna 2000 249 matkustajaa. (Vuonna 2000 palveluliikenne toimi vain kolme kuukautta.) Palveluli-

kenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 46 300 euroa, josta lipputulot olivat 12 prosenttia, valtion osuus 44 prosenttia ja kunnan osuus 44 prosenttia. Palveluliikenne kilpailutettiin käynnistämisvaiheessa ja uusi kilpailutus seuraavasta viisivuotiskaudesta on parhaillaan käynnissä.

Naantali

Naantalissa on toiminut palveluliikenne 'Aurinkolinja' vuodesta 2001 lähtien. Liikennöinti on pysyvää. Palveluliikennettä ajetaan yhdellä 1+17-paikkaisella matalalattiabussilla. Palveluliikenteellä on kaksi päivittäin liikennöitävää reittiä, joista toinen on kiinteää ja toiselta voidaan taajama-alueella tehdä poikkeamia ennakkoon tilatusta kutsusta. Reittien laajentamiselle olisi Naantalissa tarpeita.

Naantalin palveluliikenne on kokonaan kaikille avointa. Liikenteeseen on ohjattu koulukuljetuksia, sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisia matkoja sekä mahdollisuuksien mukaan päivähoiton ja esikoulujen kuljetuksia. Kuljetuspalveluasiakas ei saa käyttää taksia, mikäli hänellä on mahdollisuus käyttää palvelulinjaa. Palveluautolla hoidetaan myös päiväkotien, koulujen tms. retkiä sekä koululaisten hammaslääkärikuljetuksia, joista kuitenkin ollaan luopumassa.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 14 300 matkustajaa. Matkoista noin 25 prosenttia muodostui koululaiskuljetuksista. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 77 100 euroa, josta lipputulot olivat 30 prosenttia, valtion osuus 35 prosenttia ja kunnan osuus 35 prosenttia. Palveluliikenne kilpailutettiin käynnistämisvaiheessa. Seuraava kilpailutus on vuonna 2004.

Pietarsaari

Pietarsaarella on toiminut palveluliikenne 'Vippiari' 16.11.1998 lähtien. Palveluliikennettä ajetaan asuntoalueilla noin kuuden kilometrin säteellä keskustasta, ja se hoidetaan kolmella matalalattiabussilla. Lisäksi varalla on yksi matalalattiabussi. Asiakas saa palvelua ovelta-ovelle-periaatteella. Aluksi palveluliikenteellä oli reittejä, mutta kolmen kuukauden jälkeen siirryttiin kutsuohjattuun palveluun. Palveluliikenne toimii Pietarsaaren paikallisliikenteenä ja se on saanut valtionapua paikallisliikenteen tukena 30 prosenttia alijäämästä. Palveluliikenteen suosiota kuvaa, että Vippiari on nimetty kaupungin parhaaksi palveluksi kautta aikojen.

Palveluliikenne on kokonaan kaikille avointa. Palvelua on pyritty kehittämään vastaamaan sosiaalihuoltolain- ja vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitsevien tarpeita, mutta ketään ei pakoteta palveluliikenteen käyttäjäksi. Palveluliikenteellä tarjotaan myös liityntäyhteyksiä linja-autoasemalle.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 28 600 matkustajaa ja vuonna 2000 22 400 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 170 700 euroa, josta lipputulot olivat 30 prosenttia, valtion osuus 18 prosenttia ja kunnan osuus 48 prosenttia. Palveluliikenne on kilpailutettu.

Pori

Porissa aloitettiin kaksivuotinen palveluliikennekokeilu 31.3.2003. Palvelulinjalla 'Palvelu-1-linja' ajetaan arkipäivisin neljä vuoroa klo 8.00 – 16.00 välisenä aikana keskustan lähialueilla. Reitti kiertää tärkeimpien asiointi- ja terveydenhoitopalvelukohteiden kautta. Palvelulinjalla on kiinteä reitti, mutta ei omia pysäkkejä, vaan auto pysähtyy sopivissa kohdissa reitin varrella. Palvelulinjaa ajetaan matalalattiabussilla (1+18). Samaan aikaan palvelulinjan aloittamisen kanssa muutamilla paikallisliikenteen linjoilla on otettu käyttöön matalalattiabussit.

Palveluliikenne on kokonaan kaikille avointa liikennettä. Liikenteeseen on ohjattu sosiaalihuoltolain- ja vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitsevia sekä yksittäisiä päiväkeskusasiakkaita. Käytön opastuksen yhteydessä sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisia matkoja tarvitseville jaetaan neljä ilmaislippua, muuten matka maksaa heille euron. Palveluliikenteen reitti kulkee kaikkien terminaalien kautta, joten sitä voi hyödyntää myös liityntäyhteytenä linja-autoille ja junille.

Palvelulinjan kustannuksiksi on arvioitu noin 65 000 euroa vuodessa. Lääninhallitus osallistuu kustannuksiin kokeiluaikana 50 prosentin osuudella nettohinnasta. Palvelulinjaa ei ole kilpailutettu vaan liikenteen hoito on annettu ensimmäisiksi kahdeksi vuodeksi kaupungin osin omistamalle paikallisliikenneyritykselle.

Vaasa

Vaasassa alkoi 1.1.2001 palveluliikenne, joka liikennöi keskustassa ja lähialueilla. Palvelubussiliikenne täydentää muuta liikennettä. Palvelu tapahtuu ovelta-ovelle-periaatteella, ja liikennöintiä hoidetaan kahdella matalalattiaisella pikkubussilla. Palveluautoissa on mukana kaupungin palkkaamat avustajat.

Palveluliikenneautojen liikennöintiajasta kaikille avointa liikennettä on kuusi tuntia päivässä. Suljettuja kuljetuksia ovat kehitysvammaisten työpajakuljetukset. Autoilla hoidetaan myös päiväkotien ja koulujen retkiä. Aikaisemmin kuljetuspalveluasiakkaille on jaettu ilmaislippuja palveluliikenteeseen, mutta tästä on luovuttu, koska palveluautot ovat jatkuvasti täynnä. Palveluliikenteellä tarjotaan myös liityntäyhteyksiä paikallisliikenteen busseille.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 17 000 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 109 000 euroa, josta lipputulot olivat 16 prosenttia, valtion osuus 42 prosenttia ja kunnan osuus 42 prosenttia. Palveluliikenne on kilpailutettu.

Viitasaari

Viitasaarella palveluliikenne alkoi 3.7.2000. Palveluliikenne lopetettiin tutkimuksen aikana kunnanhallituksen päätöksellä elokuussa 2003. Liikenteen lopettamisen perusteena oli se, että sillä ei kokeiluaikana saavutettu suunniteltuja säästöjä kunnan kuljetusmenoissa. Palveluliikenne toimi koko kaupungin alueella. Asiakas sai palvelua joko lähimmälle pysäkillä tai ovelta ovelle tarpeittensa mukaan. Lähes kaikki asiakkaat kuljettiin kotiovelle. Liikennöintiin käytettiin yhtä pikkubussia (1+14).

Palveluliikenteen asiakaskunta koostui vanhuksista, vammaisista ja koululaisista, lisäksi yrittäjä hoiti myös muita pikkukuljetuksia. Palveluliikenteen lakkauttamisen jälkeen kunta aloitti vuoden 2003 loppuun asti kestävän kokeilun, jossa taksit voivat hakea asiakkaita syrjäkyliltä, jos matkustajia on vähintään neljä. Matkustajat maksavat linja-autoliikenteen taksan.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 6 600 matkustajaa ja vuonna 2000 5 000 matkustajaa (heinäkuu-joulukuu). Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 38 200 euroa, josta lipputulot olivat 18 prosenttia, valtion osuus 37 prosenttia ja kunnan osuus 45 prosenttia. Palveluliikenne kilpailutettiin käynnistämismuutoksen vaiheessa.

2.3.3 Itä-Suomen lääni

Iisalmi

Iisalmessa on toiminut palveluliikenne vuodesta 1996 lähtien. Palveluliikennettä liikennöidään pikkubussilla (1+13-16), jossa on mukana avustaja. Palveluliikennettä liikennöidään maanantaista perjantaihin sekä keskusta- että maaseutualueella. Bussille ei ole vahvistettu kiinteää reittiä, vaan ainoastaan pysähtymispaikat, joiden kautta se liikennöi. Viimeisin tarjouskilpailu käytiin syyskuussa 2003. Uuden sopimuksen myötä Iisalmessa otetaan käyttöön toinen palveluauto. Lokakuun alusta lähtien tilaukset on tehty Kuopion matkojenyhdistelykeskuksesta. Aikaisemmin palveluliikenteen tilaukset hoitettiin kuljettajalle soittamalla.

Palveluliikenne on kaikille avointa liikennettä, paitsi iltapäivällä, jolloin auto hoitaa tunnin verran päiväkeskuskuljetuksia. Palveluliikenteeseen on lisäksi ohjattu koulukuljetuksia ja sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja sekä kehitysvammaisten kuljetuksia. Sosiaalilautakunnan päätöksellä vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitsevien on käytettävä palveluliikennettä, mikäli he eivät välttämättä tarvitse taksia.

Iisalmessa palveluliikenne toimii osana paikallisliikennettä ja sille on mahdollista myöntää kaupunkimaisen paikallisliikenteen valtionavustusta. Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 13 000 matkustajaa ja vuonna 2000 15 000 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 50 800 euroa, josta lipputulot olivat 26 prosenttia, valtion osuus 28 prosenttia ja kunnan osuus 46 prosenttia. Palveluliikenne kilpailutettiin ensimmäisen kerran kokeiluajan jälkeen.

Kiuruvesi

Kiuruvesi aloitti matkojenyhdistelytoiminnan liittymällä Kuopion matkojenyhdistelykeskukseen kesäkuussa 1999. Samaan aikaan käynnistettiin Kiuruveden palveluliikenne. Palveluliikennettä liikennöidään keskustassa yhdellä ja haja-asutusalueella kahdella autolla. Kalustona ovat matalalattiainen pikkubussi (1+14) sekä kaksi paikkamäärältään muunneltavaa (1+15-18) bussia. Keskustan liikennettä ajetaan maanantaista perjantaihin kahdesti päivässä (klo 8:45-9:30 ja 11:00-11:30) ja kunnan reuna-alueilta suuntautuvaa liikennettä vähintään yhtenä päivänä viikossa kylästä riippuen. Reiteillä

on vain tietyt kiinteät pisteet, tarkemmat reitit muotoutuvat kutsujen perusteella. Palveluliikenteessä on yksi vakituinen avustaja.

Palveluautojen liikennöintiajasta suljettua liikennettä on noin 40 prosenttia kolmen auton kokonaisajasta (noin 2 – 6 h / auto päivässä), jona aikana autot hoitavat ateria- ja muita kuljetuksia. Palveluliikenteeseen on ohjattu keskustan esikoulukuljetuksia, kehitysvammaisten kuljetuksia, päivätoiminnan kuljetuksia sekä vähäisemmässä määrin myös päivähoidon ja koulujen kuljetuksia sekä kylvetyspalveluasiakkaita. Sosiaali- huoltolain ja vammaispalvelulain mukaisia matkoja tarvitseville tarjotaan mahdollisuus käyttää palveluliikenteen uudenaikaisella kalustolla tarjoamaa palvelua. Varsinaisia houkuttimia tai pakotteita ei ole käytössä. Palveluautoilla hoidetaan myös suurin osa vanhusten ateriakuljetuksista suljettuna liikenteenä.

Kiuruvedellä on palveluliikenteellä pystytty korvaamaan lääninhallituksen ostoliikennettä. Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 11 600 matkustajaa, josta koululaisia noin 4 700. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 56 200 euroa, josta lipputulot olivat 32 prosenttia, valtion osuus 20 prosenttia ja kunnan osuus 48 prosenttia. Palveluliikenne kilpailutettiin ensimmäisen kerran kokeiluajan jälkeen.

Kuopio

Kuopiossa on toiminut palveluliikenne vuodesta 1996 lähtien. Alussa palveluliikennettä ajettiin yhdellä autolla, mutta nyt käytössä on neljä matalalattiaista pikkubussia (1+16). Palveluliikenne kattaa Kuopion keskustan ja lähiöt Neulamäen kaupunginosaa lukuun ottamatta. Yhdessä keskustassa liikennöivässä palveluautossa on kuljettajan lisäksi mukana avustaja. Asiakasta palvellaan Kuopiossa ovelta ovelle. Jokainen palveluauto käy torilla, terveyskeskuksessa, Kuopion Yliopistollisessa sairaalassa (KYS) ja Harjulan sairaalassa. Muuten reitit muodostuvat kutsujen perusteella.

Palveluliikenne Kuopiossa on kokonaan kaikille avointa. Palveluliikenteeseen on ohjattu sosiaali- huoltolain ja vammais- palvelulain mukaisia matkoja tarvitsevia, kehitysvammaisten kuljetuksia, päiväkeskuskuljetuksia sekä vähäisessä määrin koulukuljetuksia. Parhailaan kokeillaan sairaaloiden laboratorioden välistä kuljetusta. Liityntäyhteyksiä on parannettu järjestämällä yhteisiä pysäkkejä, joissa palveluliikenteestä on vaihtomahdollisuus toiseen palveluautoon, bussiin tai taksiin. Palveluliikenteellä on järjestetty myös yhteydet rautatie- ja linja- autoasemille.

Kokemukset palveluliikenteestä ovat hyvät. Erilliskuljetettavien määrä on vähentynyt vaikka väestö ikääntyy. Palveluliikenteen avulla vanhukset voivat hoitaa asioinnin itsenäisesti useita vuosia pitempään, jolloin erilliskuljetusten tarve siirtyy myöhemmälle iälle kuin aikaisemmin. Myös matkustajien palaute on ollut positiivista, palveluliikenteen kuljettajille on käyttäjien aloitteesta myönnetty laatupalkinto vuonna 2002.

Kuopion palveluliikenne toimii osana kaupungin paikallisliikennettä ja myös sille on mahdollista myöntää kaupunkimaisen paikallisliikenteen valtionavustusta. Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 50 400 matkustajaa ja vuonna 2000 43 600 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 262 000 euroa, josta lipputulot olivat 31 prosenttia, valtion osuus 21 prosenttia ja kunnan osuus 48 prosenttia. Palveluliikenne on kilpailutettu.

Siilinjärvi

Siilinjärvellä on toiminut palveluliikenne 1.2.1999 lähtien. Palveluliikenne kattaa koko kunnan alueen, ja se toimii ovelta-ovelle-periaatteella. Kunta on jaettu palvelualueisiin, joita palvellaan eri päivinä. Palveluliikenne toimii vapaasti reititetynä täysin kutsuohjattuna. Palveluliikennettä hoidetaan pikkubussilla ja kahdella invavarustetulla (hissi/luiska) tilataksilla (1+8). Mukana autossa saattaa joskus lyhytaikaisesti olla avustaja.

Noin kolmasosa (neljä tuntia päivässä) liikennöintiajasta on suljettua liikennettä, muuna aikana liikenne on kaikille avointa. Palveluliikenteeseen on ohjattu kehitysvammaisten ja päiväkeskusasiakkaiden kuljetuksia sekä kokeilumielessä yhden koulun koulukuljetuksia. Yli 65-vuotiailla on käytössä alennettu lipunhinta palveluliikenteessä. Apuvälineiden kuljetus ja avustajan matka samoin kuin lastenrattaiden ja saattajan matka on ilmainen. Toinen takseista hoitaa lisäksi koulutoimen muita kuljetuksia, jotka eivät varsinaisesti ole palveluliikennettä. Ammattikoulun kouluvuoden aikana arkipäivisin on palveluliikenteellä järjestetty liityntäyhteys keskustaan seitsemäksi ja paluu klo 17 jälkeen.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 32 100 matkustajaa ja vuonna 2000 29 600 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 82 000 euroa, josta lipputulot olivat 33 prosenttia, valtion osuus 20 prosenttia ja kunnan osuus 47 prosenttia. Palveluliikenne on kilpailutettu.

2.3.4 Oulun lääni

Haukipudas

Haukiputaalla on toiminut palveluliikenne 'Tiimitaksi' 14.6.1999 lähtien. Liikenne kattaa koko kunnan alueen. Reittejä on yhteensä yhdeksän ja lähtöjä kutsutaksijärjestelmällä 15 viikoittain. Liikenne on ensisijaisesti suunniteltu palvelemaan asiointimatkoja. Palveluliikenne toimii ovelta-ovelle-periaatteella ja sitä liikennöidään kahdella tilataksilla ja yhdellä invataksilla (1+8). Lisäksi tarvittaessa on saatavilla myös tavallisia takseja. Kuljetukset tilataan keskitetysti Oulun aluetaksista tai sopimalla etukäteen kuljettajan kanssa.

Haukiputaalla palveluliikenteenä ajetaan tietyt reitit, jotka ovat kaikille avointa liikennettä. Reittien suunnittelussa on hyödynnetty muun muassa koulukuljetusten tyhjiä sivuja. Muina aikoina palveluliikenneyritykset ajavat normaalia taksiliikennettä. Asiointimatkojen lisäksi palveluliikenteeseen on ohjattu vähäisessä määrin koulukuljetuksia, sosiaalihoitolain mukaisia matkoja tarvitsevia sekä kehitysvammaisten kuljetuksia. Lisäksi aiemmin kotipalvelun hoitama kauppakassipalvelu on osin voitu siirtää palveluliikenteen kuljettajille.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 3 000 matkustajaa ja vuonna 2000 2 900 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 11 650 euroa, josta lipputulot olivat 49 prosenttia ja kunnan osuus 51 prosenttia. Palveluliikenne on Haukiputaalla kilpailutettu käynnistämävaiheessa. Seuraava kilpailutus on tulossa vuonna 2004.

Lumijoki

Lumijoella palveluliikennekokeilu käynnistyi 1.8.2001. Kokeilu perustuu Lumijoen henkilöliikenteen kehittämissuunnitelman toteuttamiseen. Kokeiluvaihe päättyi 31.7.2003, jonka jälkeen liikennettä on päätetty jatkaa.

Liikenne hoidetaan 1+13-paikkaisella matalalattiaisella linja-autolla, joka on varustettu pyörätuoliluiskalla. Vanha auto korvattiin uudella ja paremmalla syksyllä 2003. Palveluliikenne 'Lumikko' toimii arkisin klo 6.45-17 ja se täydentää linja-autoliikennettä. Muun muassa kaikki kunnan koulukuljetukset hoidetaan linja-autolla ja palveluliikenteellä. Palveluliikenteen rungon muodostavatkin koulukuljetukset sekä liityntäyhteydet Ouluun liikennöiville seutuliikenteen busseille, jotka ajetaan kiinteällä reitillä. Päivittäin on varattu aikaa myös kutsuohjatuille asioinnille kuntakeskuksen lähialueilta. Matkat tilataan suoraan kuljettajalta. Palveluliikenteeseen on ohjattu myös päivähoidon kuljetuksia, esikoulukuljetuksia, sosiaalihuoltolain- ja vammaispalvelulain mukaisia matkoja tarvitsevia, kehitysvammaisten kuljetuksia sekä päiväkeskusasiakkaita. Lisäksi auton päiväohjelmaan kuuluu ateriakuljetuksia ja pientavarakuljetusta sekä päiväkotien ja koulujen tms. retkiä ja muita matkoja. Koulukuljetuksissa palvelubussi on osan aikaa melko täynnä, jolloin muita matkustajia ei käytännössä mahdu kyytiin.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 14 500 matkustajaa, joista 61 prosenttia oli koululaisia. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 75 700 euroa, josta lipputulot olivat 22 prosenttia, valtion osuus 39 prosenttia ja kunnan osuus 39 prosenttia. Palveluliikenne kilpailutettiin käynnistämismatkoissa, seuraava kilpailutus on vuonna 2004.

Muhos

Muhoksella käynnistettiin kokeiluna palveluliikenne 'Mimmi' 1.6.1999. Kesäkuusta 2001 alkaen palveluliikenne on ollut pysyvää. Kalustona on 1+14-paikkainen matalalattia-bussi. Mimmi liikennöi keskustaan eri kyliltä eri viikonpäivinä ja palvelua saa tarvittaessa ovelta ovelle. Kuljetus tilataan soittamalla kuljettajalle matkaa edeltävänä päivänä.

Palveluliikenne on kaikille avointa paitsi ruokakuljetuksia hoidettaessa. Ruokakuljetukset vievät liikennöintiajasta vajaan tunnin päivittäin. Palveluliikenteen rungon muodostavat päiväkeskuskuljetukset, joiden lisäksi palveluliikenteellä hoidetaan koulu- ja esikoulukuljetuksia sekä sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain matkoja tarvitsevien kyytejä. Lisäksi palveluliikenteellä hoidetaan ruokahuollon ja ateriapalvelun kuljetuksia, koululaisten hammaslääkärikuljetuksia, kunnan sisäisen postin kuljetuksia ja muita pientavarakuljetuksia. Muhoksella on kokeiltu kuljetuspalveluasiakkaiden rajatonta matkustusoikeutta, mutta kokeilusta luovuttiin käytön ja saavutettujen kustannussäästöjen vähäisyyden vuoksi.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli yrittäjän arvion mukaan noin 10 400 matkustajaa. Kokeiluajan seurantatietojen mukaan vuonna 2000 matkustajia oli noin 7 000. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2001 olivat 30 100 euroa, josta lipputulot olivat 20 prosenttia, valtion osuus 40 prosenttia ja kunnan osuus 40 prosenttia. Palveluliikenne on kilpailutettu. Vuoden 2002 palveluliikenteen kokonaiskustannuksia ei

pystytä erittelemään, koska kunnalla ja yrittäjällä on kokonaishintasopimus, joka sisältää myös muun liikenteen ostoa.

Oulu

Oulussa alkoi vuonna 1998 palveluliikennekokeilu, jonka jälkeen palveluliikenne vakinaistettiin vuoden 2001 alussa. Palveluliikenne 'Onni' toimii koko Oulun kaupungin alueella, ja sitä liikennöidään viidellä 1+14-paikkaisella matalalattiabussilla. Asiakas saa palvelua ovelta-ovelle-periaatteella. Kuljetusten tilaus siirtyi vuonna 2003 Oulun matkojenyhdistelykeskukseen.

Palveluliikenne on kaikille avointa liikennettä. Palveluliikenteeseen on ohjattu vammaispalvelulain mukaisia matkoja tarvitsevien kyytejä, kehitysvammaisten ja päiväkeskusasiakkaiden kuljetuksia sekä Kelan kuljetuksia. Vammaispalvelulain mukaiset matkat tulee muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta tilata matkojenyhdistelykeskuksesta, josta matkat ohjataan ensisijaisesti palvelubusseihin. Sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja ei vielä tarvitse tilata matkojenyhdistelykeskuksesta. Matkojenyhdistelykeskuksesta tilatuista vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisista matkoista on poistettu asiakkaan omavastuuosuus palveluliikenteessä. Aikaisemmin palveluliikenteellä hoidettiin myös koulukuljetuksia, retkiä ja muita matkoja. Palveluliikenteellä ei erityisesti järjestetä liityntäyhteyksiä, mutta tarvittaessa auto poikkeaa myös rautatie- ja linja-autoasemilla.

Palveluliikenne toimii osana Oulun paikallisliikennettä ja myös palveluliikenteelle on mahdollista myöntää kaupunkimaisen paikallisliikenteen valtionavustusta. Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 48 000 matkustajaa ja vuonna 2000 26 400 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 253 000 euroa, josta lipputulot olivat 30 prosenttia, valtion osuus 35 prosenttia ja kunnan osuus 35 prosenttia. Palveluliikenne on kilpailutettu ennen liikenteen käynnistämistä sekä sen jälkeen.

Raahe

Raahessa on toiminut palveluliikenne 1.4.1998 lähtien. Kyyti-Pekka -nimistä liikennettä hoidetaan yhdellä 1+14-paikkaisella pikkubussilla. Autossa on kuljettajan lisäksi kaupungin palkkaama avustaja. Matkustajia palvelee ovelta-ovelle-periaatteella. Matkat tilataan suoraan palveluautosta. Liikennöintialue on Raahen kaupunki kokonaisuudessaan. Palveluliikenteellä tarjotaan asiointimahdollisuus haja-asutusalueen kyliltä keskustaan, jonka lisäksi auto palvelee keskustaa ja lähialueita kutsujen perusteella muotoutuvalla reitillä. Raahessa palveluliikenne on erityisesti houkutelut kokonaan uusia joukkoliikenteen käyttäjiä, erityisesti vanhuksia.

Raahessa palveluliikenne on kokonaan kaikille avointa liikennettä. Palveluliikenteeseen on ohjattu päiväkeskus- ja kylvetyspalveluasiakkaita sekä sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisia matkoja tarvitsevia. Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisissa matkoissa taksa palveluliikenteessä on nykyisin yksi euro. Aikaisemmin vammaispalvelulain mukaiset matkat olivat ilmaisia. Vuoden 2002 loppuun saakka palveluliikenteellä hoidettiin myös päiväsaarialakuljetuksia, mutta Pattijoen ja Raahen kuntaliitoksen myötä palveluauton liikennöintialue kasvoi niin paljon, että päiväsaaria-

lakuljetukset jouduttiin siirtämään erilliskuljetuksina hoidettaviksi. Raahessa selvitetään parhaillaan palveluliikenteen laajentamismahdollisuuksia.

Palveluliikenne toimii osana kaupungin paikallisliikennettä ja myös sen on mahdollista päästä kaupunkimaisen paikallisliikenteen valtionavustuksen piiriin. Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 10 100 matkustajaa ja vuonna 2000 10 090 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 38 600 euroa, josta lipputulot olivat 24 prosenttia, valtion osuus 38 prosenttia ja kunnan osuus 38 prosenttia. Palveluliikennettä ei ole kilpailutettu. Palveluliikenneselvityksen valmistumisen jälkeen palveluliikenne on tarkoitus kilpailuttaa.

2.3.5 Lapin lääni

Kemi

Kemissä on toiminut palveluliikenne 'Onnikka' 1.6.1999 lähtien. Palveluliikenne kattaa koko kaupungin alueen. Liikennöinti on jaettu eteläiseen ja pohjoiseen alueeseen, ja se hoidetaan yhdellä matalalattiaisella 1+14-paikkaisella pikkubussilla ja yhdellä invataksilla. Autoissa ei ole vakituista avustajaa. Asiakas saa palvelua lähimmälle pysäkille tai noutopisteelle tai ovelta ovelle.

Kemin palveluliikenne on periaatteessa kokonaan kaikille avointa vaikka käytännössä aamulla ja iltapäivällä päiväsairaa- ja kehitysvammaisten kuljetusten aikaan autot ovat täynnä. Palveluliikenteeseen on ohjattu päiväkeskusasiakkaita ja sosiaalihoitolaisten ja vammaispalvelulaisten mukaisia matkoja tarvitsevia. Kaupunki ei enää tee erillisiä kuljetuspalvelupäätöksiä sosiaalihoitolaisten mukaan matkoja tarvitseville, vaan heille myönnetään palvelukortti, jolla he voivat rajattomasti matkustaa palveluliikenteessä. Vammaispalvelulaisten mukaan matkoja tarvitseville myönnetään rajoittamaton matkustusoikeus palveluliikenteeseen lain mukaisten kuljetusoikeuksien lisäksi. Sosiaalihoitolaisten ja vammaispalvelulaisten mukaan matkoja tarvitsevien omavastuuosuus palveluliikenteessä on joukkoliikennetaksan mukainen.

Kemin palveluliikennettä ajetaan osana Kemin paikallisliikennettä ja palveluliikenteelle on myönnetty kaupunkimaisen paikallisliikenteen valtionavustusta. Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 41 000 matkustajaa ja vuonna 2000 40 000 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 148 000 euroa. Palveluliikenne kilpailutettiin ennen käynnistämistä, kilpailutus toteutettiin lyhyellä aikavälillä ja oli siksi työläs. Viimeisin tarjouskilpailu järjestettiin syksyllä 2002.

Keminmaa

Keminmaan palveluliikenne aloitti toimintansa vuoden 2002 alussa. Palveluliikenteen käynnistäminen pohjautui vuonna 2001 valmistuneeseen Keminmaan henkilökuljetussuunnitelmaan. Palveluliikennettä ajetaan yhteensä seitsemällä reitillä, joita hoitaa kuusi liikennöitsijää. Muuta joukkoliikennettä täydentävällä palveluliikenteellä tarjotaan peruspalvelutasoiset yhteydet haja-asutusalueelta kuntakeskukseen. Kunta on tehnyt sopimuksen palveluliikenteen hoitamisesta yhden liikennöitsijän kanssa ja muut liiken-

nöitsijät ajavat palveluliikennettä alihankintana. Liikennöinti hoidetaan 1+8-paikkaisilla tilatakseilla.

Palveluliikenne on pääasiassa kaikille avointa liikennettä. Ainoastaan ruoka- ja ateriakuljetukset ovat suljettua liikennettä. Ruoka- ja ateriakuljetuksiin käytetään alle viisi prosenttia liikennöintiajasta. Palveluliikenteen reitti- ja aikataulusuunnittelussa on hyödynnetty muun muassa ruokakuljetusten paluumatkoja sekä taksien vapaa-aikoja. Päivähoidon, esikoulujen ja koulujen kuljetukset toimivat palveluliikenteenä, mikäli kyytiin mahtuu. Palveluliikenteeseen on ohjattu myös sosiaalihuoltolain- ja vammaispalvelulain mukaan matkoja tarvitsevia sekä kehitysvammaisten ja päiväkeskusasiakkaiden kuljetuksia. Koululaisten hammaslääkärikuljetuksia hoidetaan osin palveluliikenteellä koulukuljetusten mukana. Vireillä on myös kaupakassipalvelun käynnistäminen.

Asiakkaita on pyritty houkuttelemaan palveluliikenteeseen myöntämällä eläkeläisille alennettu lipunhinta vuoden 2003 loppuun sekä sosiaalihuoltolain- ja vammaispalvelulain mukaan matkoja tarvitseville rajaton matkustusoikeus palveluliikenteessä linja-autotaksaa vastaavalla omavastuuosuudella yksilömatkoja vähentämättä. Palveluliikenteellä tarjotaan liityntäyhteyksiä paikallisliikenteen pysäkeille tarvittaessa.

Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 260 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 41 100 euroa, josta lipputulot olivat noin prosentin, valtion osuus 49 prosenttia ja kunnan osuus 50 prosenttia. Palveluliikenne kilpailutettiin käynnistämisyksityisyyteen. Keminmaan matkustajamäärien seuranta poikkeaa muiden kuntien vastaavasta tilastoinnista, joten Keminmaan seurantatietoja ei ole kaikilta osin voitu hyödyntää tässä tutkimuksessa. Kunnan maksamia ryhmäkuljetuksia, esimerkiksi koululaisia ei ole tilastoitu matkustajamääriin.

Tornio

Torniossa on toiminut palveluliikenne 'Meän pirssi' vuodesta 1995 lähtien. Palveluliikenne kattaa koko Tornion kaupungin alueen, mutta valtionapua on haettu vain kahdelle keskeisimmällä kaupunkialueella liikennöivälle autolle. Keskustan palveluliikennettä hoidetaan kahdella matalalattiaisella 1+16-paikkaisella pikkubussilla. Haja-asutusalueella palveluliikennettä hoidetaan viidellä linjalla, joissa kalustona on vähintään 1+8-paikkainen tilataksi. Autoissa ei ole kuljettajan lisäksi vakituista avustajaa. Asiakas saa palveluliikenteessä palvelua ovelta ovelle niin halutessaan.

Kaupunkialueella palveluliikenne on kokonaan kaikille avointa liikennettä. Maaseudulla palveluliikenne on kaikille avointa vain siellä, missä muun joukkoliikenteen tarjontaa ei ole. Tärkeimpiä palveluliikenteeseen ohjattavia kohderyhmiä ovat vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja tarvitsevat sekä kehitysvammaisten kuljetukset ja päiväkeskuskuljetukset. Näiden lisäksi palveluliikenteeseen on vähäisessä määrin ohjattu päivähoidon, esikoulujen ja koulujen kuljetuksia. Palveluliikenteellä hoidetaan myös ateriapalvelukuljetuksia, sisäisen postin kuljetusta sekä terveystoimen näytekuljetuksia. Vammaispalvelulain mukaan matkoja tarvitseville matka palveluliikenteessä on ilmainen. Mikäli vammaispalvelulain mukaisia matkoja tarvitseva matkustaa taksilla, peritään matkasta vain yksi omavastuu, mikäli samalla taksilla matkustaa useampia asiakkaita. Tällä kaupunki pyrkii kannustamaan kimpakyyteihin. Palveluliikenteellä tarjotaan maaseudulta liityntäyhteys linja-autovuoroille pari kertaa viikossa.

Tornion keskusta-alueen palveluliikenne toimii osana Tornion paikallisliikennettä ja myös sen on mahdollista saada kaupunkimaisen paikallisliikenteen valtionavustusta. Kokonaismatkustajamäärä vuonna 2002 oli noin 14 000 matkustajaa ja vuonna 2000 10 600 matkustajaa. Palveluliikenteen kokonaiskustannukset vuonna 2002 olivat 121 000 euroa, josta asiakastulo 23 prosenttia, valtion osuus 39 prosenttia ja kunnan osuus 38 prosenttia. Palveluliikenne on kilpailutettu.

2.3.6 Yhteenveto ja palveluliikenteiden luokittelu

Tutkimukseen valituissa esimerkkikunnissa ajetaan eri ikäisiä palveluliikenteitä. Vanhin on vuonna 1992 aloitettu Hyvinkään palveluliikenne ja uusin maaliskuussa 2003 käynnistynyt Porin palvelulinja. Viitasaarella palveluliikenne päätettiin tutkimuksen aikana lakkauttaa. Porvoossa palveluliikennettä on liikennöity vuodesta 1994 ja syksyllä 2003 alkuperäinen palveluliikenne on määrätietoisen kehittämisen tuloksena haettu linjaliiikenteeksi.

Tutkimukseen valituissa palveluliikennejärjestelmissä viikon matkustajamäärät vaihtelivat alle 50:stä yli 1000 viikkomatkustajaan. Hieman yli kolmannes tutkimuksen palveluliikenteitä kuljetti 200 – 400 matkustajaa viikossa ja kolmannes 50 – 200 matkustajaa viikossa. Keminmaan ja Haukiputaan palveluliikenteissä matkustajia oli alle 50 viikossa. Oulun ja Kuopion palveluliikenteissä oli jopa yli 1000 matkustajaa viikossa.

Tutkimukseen valittujen, valtionavustusta saaneiden palveluliikenteiden rahoituksesta 535 000 euroa (noin 31 prosenttia) oli valtion rahoitusta ja 715 000 euroa (noin 41 prosenttia) kuntien rahoitusta. Asiakastulot olivat yhteensä 496 000 euroa (noin 28 prosenttia). Liikennepalvelujen arvo oli yhteensä 1,75 miljoonaa euroa.

Vuonna 2002 tutkimukseen valituissa, valtion tukemissa palveluliikenteissä tehtiin yhteensä 317 000 matkaa. Noin 18 prosenttia matkustajista oli koululaisia. Palveluliikennettä ajettiin noin 1 272 000 km. Keskimääräinen kustannus oli noin 1,37 euroa/kilometri, josta valtion osuus oli 0,42 euroa, kunnan osuus 0,56 euroa ja asiakastulot 0,39 euroa. Kustannukset suhteessa matkustajamääriin olivat keskimäärin valtiolle 1,68 euroa/matkustaja, kunnille 2,25 euroa/matkustaja ja asiakkaille 1,56 euroa/matkustaja. Yhteensä yrittäjät saivat tuloina noin 5,50 euroa/matkustaja. Palveluliikenteiden kustannukset matkaa tai kilometriä kohden vaihtelevat linjan käyttötarkoituksen mukaan. Kustannuksiin vaikuttavat mm. erilaiset matkustajaryhmät, avustajien käyttö ja tavara-liikenteen osuus linjan työssä.

Esimerkkikuntien palveluliikenteiden luokittelu liikennetyypin mukaan osoittautui vaikeaksi, koska rajat eri liikennetyyppien välillä olivat varsin liukuvia. Porvoon ja Kangasalan palveluliikenteissä oli selkeästi kiinteät reitit ja aikataulut. (Porvoon haja-asutusalueelle perustettiin tutkimuksen aikana uusi joustava palveluliikenne, mutta tutkittavana tässä tutkimuksessa oli jo yli 10 vuotta vanha kaupunkialueen palveluliikenne.) Oulun, Kuopion, Siilinjärven, Kiuruveden, Pietarsaaren ja Iisalmen palveluliikenteen tilaus tapahtuu matkojenyhdistelykeskuksista. Oulun, Kuopion, Kiuruveden ja Iisalmen palveluliikenteissä kutsuja yhdisteltiin ennakkoon karkeasti määritellyille reitille. Siilinjärvellä ja Pietarsaareissa reititys muodostettiin vapaasti kutsujen mukaisesti.

Muissa palveluliikenteissä liikenteen tilaaminen tapahtui kuljettajalta. Reittien joustavuus vaihteli suuresti. Osa liikenteistä oli täysin kutsujen mukaan reitittyviä, osassa oli kiinteät lähtö- ja määräpysäkit, joiden välille reitti muotoutui kutsujen perusteella. Osassa oli myös reitin varrella kiinteitä pysäkkejä, joiden lukumäärä määräsi sen, kuinka suuria poikkeamia pysäkkien välillä pystyttiin aikataulun puitteissa kutsujen mukaan tekemään.

Karkeasti voidaan arvioida, että noin kaksi kolmasosaa tutkituista palveluliikenteistä liikennöitiin kiinteällä reitillä, josta tehtiin poikkeamia aikataulun puitteissa. Neljännes liikenteistä reitittyi kutsujen mukaan huomioiden kuitenkin etukäteen määritetyt muutamat kiinteät pysäkit tai kokonaan vapaasti kutsujen mukaan. Lähes kaksi kolmasosaa liikenteistä noudatti kiinteää aikataulua. Kolmanneksella oli kiinteä lähtö ja/tai saapumisaika. Taulukossa 2 ja 3 on esitetty yhteenveto esimerkkikuntien palveluliikenteiden toiminnasta ja rahoituksesta.

Taulukko 2. Yhteenveto esimerkkikuntien palveluliikenteiden kustannuksista.

Kunta	Lipputulot/ kustannukset v. 2002 (%)	Valtion tuen osuus/ kustan- nukset v. 2002 (%)	Kunnan tuen osuus/ kustan- nukset v.2002 (%)	Palvelu- liikenteen nettohinta 2002 (€)	Kustannukset €/matka v. 2002	Ajokilometrit v. 2002	Yhteiskunnan kustannus €/ km
Porvoo	41	29	30	127758	2,09	204 800	0,62
Kangasala	10	0	90	53300	5,57	48 909	1,09
Hämeen- linna				0	0,00	52 000	0,00
Janakkala	16	42	42	8169	9,77	90 000	0,09
Pori**)				-	-	-	
Muhos ***)	20	40	40	24212	2,69	57 000	0,42
Viitasaari	18	37	45	31189	2,39	80 281	0,39
Kalvola	6	0	94	58699	*)	83 000	0,71
Lumijoki	22	39	39	58849	4,05	42 000	1,40
Lohja	23	38	39	23593	6,34	21 000	1,12
Naantali	30	35	35	54231	3,80	42 925	1,26
Haukipudas	49	0	51	5964	1,99	8 535	0,70
Hyvinkää	37	32	31	41340	2,61	26 559	1,56
Raahel	24	38	38	29158	2,88	40 000	0,73
Kemi				148	0,00	114 000	0,00
Keminmaa	1	49	50	40647	*)	49 000	0,83
Tornio	23	38	39	93693	2,72	52 000	1,80
Vaasa	16	42	42	91933	5,37	28 000	3,28
Lapua	12	44	44	55005	6,09	37 302	1,47
Iisalmi	26	28	46	37662	2,90	48 965	0,77
Oulu	30	35	35	177145	3,70	293 100	0,60
Kiuruvesi	32	20	48	37964	3,27	68 145	0,56
Kuopio	31	21	48	181597	3,60	172 484	1,05
Pietarsaari	30	18	52	118859	4,16	113 900	1,04
Siilinjärvi	33	20	47	54929	1,71	88 780	0,62

*) Keminmaassa ja Kalvolassa matkustajamäärien tilastointitapa poikkeaa muiden kuntien vastaavista, joten tiedot eivät ole vertailukelpoisia.

***) Liikenne käynnistyi vasta vuonna 2003

****) vuoden 2001 tiedot

Taulukko 3. Yhteenveto esimerkkikuntien palveluliikenteiden toiminnasta.

Kunta	Aikataulut	Reitti	Poikkeaminen reiteiltä	Avustaja	Matkustajat 2002	Aloitusvuosi	Linjojen/reittien määrä	Kalusto
Porvoo	kiinteä aikataulu osin, osin kutsuohjattu	kiinteä reitti	tilaus kuljettajalta		61000	1994	2	Bussi 1+12/15, matalalattia
Kangasala	kiinteä	kiinteä reitti	ei poikkeaa		9569	1996	7	Bussi 1+13 puolimatala
Hämeenlinna	kiinteä	joustava reitti (2-3 km)	tilaus kuljettajalta		17 700	1999	5	Bussi 1+13/20 matalalattia
Janakkala	kiinteä	joustava reitti (max 2 km)	tilaus kuljettajalta		836	1999	7	Bussi 1+13 matalalattia
Pori	kiinteä	joustava reitti	tilaus kuljettajalta		-	2003	1	Bussi 1+16/18 matalalattia
Muhos	kiinteä	joustava reitti	tilaus kuljettajalta		10400*	1999	5	Bussi 1+14 matalalattia
Viitasaari	kiinteä	joustava reitti	tilaus kuljettajalta		13041	2000	1	Bussi 1+14
Kalvola	kiinteä aikataulu osin, osin kutsuohjattu	kiinteä reitti, osa ajasta täysin kutsuohjattuna	tilaus kuljettajalta		1518	1999	1	Taksi 1+8
Lumijoki	määräytyy kutsujen perusteella, koulu- kuljetuksissa kiinteä	kutsuohjaus päivällä, koulukuljetuksissa kiinteä	tilaus kuljettajalta		14524	2001		Bussi 1+10-16 matalalattia
Lohja	joustava	joustava	tilaus kuljettajalta		3720	1999	4	Bussi 1+13 matalalattia
Naantali	joustava	joustava	tilaus kuljettajalta		14275	2001	1	Bussi 1+17

Kunta	Aikataulut	Reitti	Poikkeaminen reiteiltä	Avustaja	Matkustajat 2002	Aloitusvuosi	Linjojen/reittien määrä	Kalusto
Haukipudas	joustava	joustava	tilaus kuljettajalta		3000	1999	8	Taksit
Hyvinkää	joustava	joustava	tilaus kuljettajalta		15855	1992	7	Bussi 1+14/18 matalalattia
Raahe	joustava	joustava	tilaus kuljettajalta	avustaja	10122	1998	4	Bussi 1+14
Kemi	joustava	joustava	tilaus kuljettajalta		40985	1999	2	Bussi 1+14 matalalattia
Keminmaa	joustava	joustava	tilaus kuljettajalta		266	2002	7	Taksi 1+8
Tornio	joustava	joustava	tilaus kuljettajalta		34450	1995	2	Bussi 1+16 matalalattia
Vaasa	määräytyy kutsujen perusteella	joustava	tilaus kuljettajalta	avustaja	17120	2001	2	Bussi matalalattia
Lapua	liikennöi eri alueilla eri päivinä	määräytyy kutsujen perusteella	tilaus kuljettajalta	avust. tarve todettu	9030	2000	5	Bussi 1+14 matalalattia
Iisalmi	joustava	joustava	tilaus MYK:sta	avustaja	12985	1998	4	Bussi 1+13-16 matalalattia
Oulu	kiinteä	kiinteä reitti, osa ajasta kutsuohj.	tilaus MYK:sta	avust. tarve todettu	47847	1998	5	Bussi 1+14 matalalattia
Kiuruvesi	joustava	määräytyy kutsujen perusteella	tilaus MYK:sta		11603	1999	6	Bussi 1+14-18 matalalattia
Kuopio	joustava	joustava reitti	tilaus MYK:sta		50377	1996	8	Bussi 1+16
Pietarsaari	määräytyy kutsujen perusteella	määräytyy kutsujen perusteella	tilaus MYK:sta		28592	1998	3,5	Bussi
Siilinjärvi	määräytyy kutsujen perusteella	määräytyy kutsujen perusteella	tilaus MYK:sta		32147	1999	4	Invataksi 1+8

*) yrittäjän arvio

3 TAUSTATIETOJA TUTKIMUKSESSA HAASTATTELUISTA

Matkustajat: Tutkimuksen matkustajista yli kaksi kolmasosaa oli yli 65-vuotiaita. Noin kymmenen prosenttia matkustajista on koululaisia. Noin 75 prosenttia matkustajista on naisia.

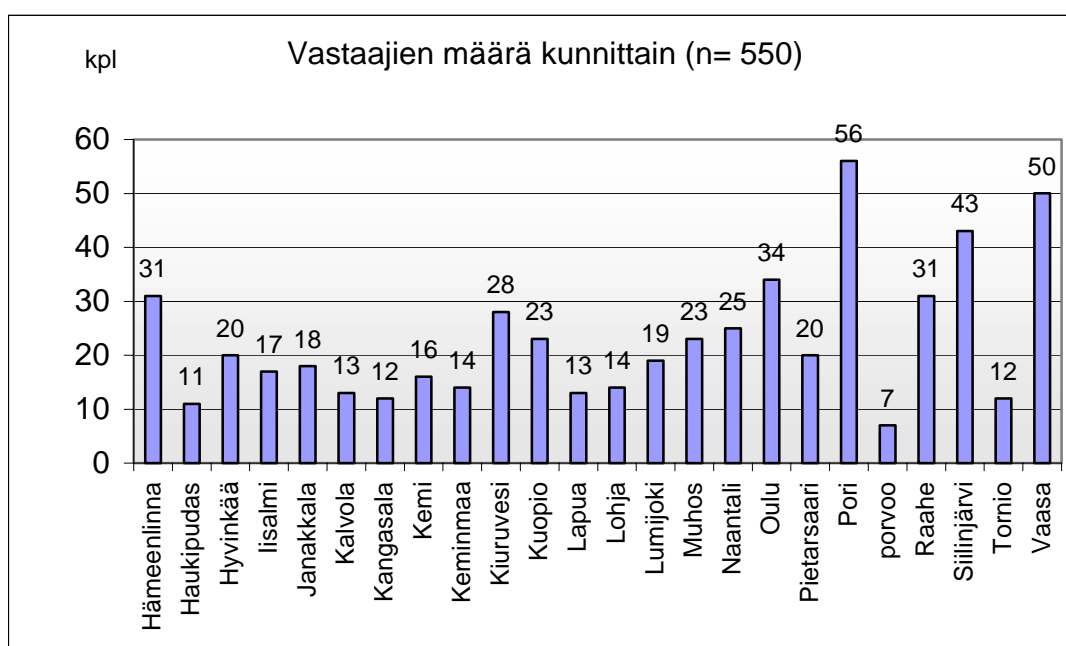
Apuvälineet: Reilu kolmannes palveluliikenteen käyttäjistä tarvitsi joko avustajaa tai apuvälinettä liikkumiseen. Apuvälineitä ja/tai avustajaa tarvitsi selvästi useampi matkustaja kaupungeissa kuin maaseudulla. Yleisimmät apuvälineet ovat keppi ja rollaattori.

Yrittäjät: Lähes puolet tutkimuksen yrityksistä omisti yhden ja 30 prosenttia yrityksistä kaksi palveluliikenneautoa. Noin neljännes yrityksistä omisti kolme tai useampia palveluliikenneautoja.

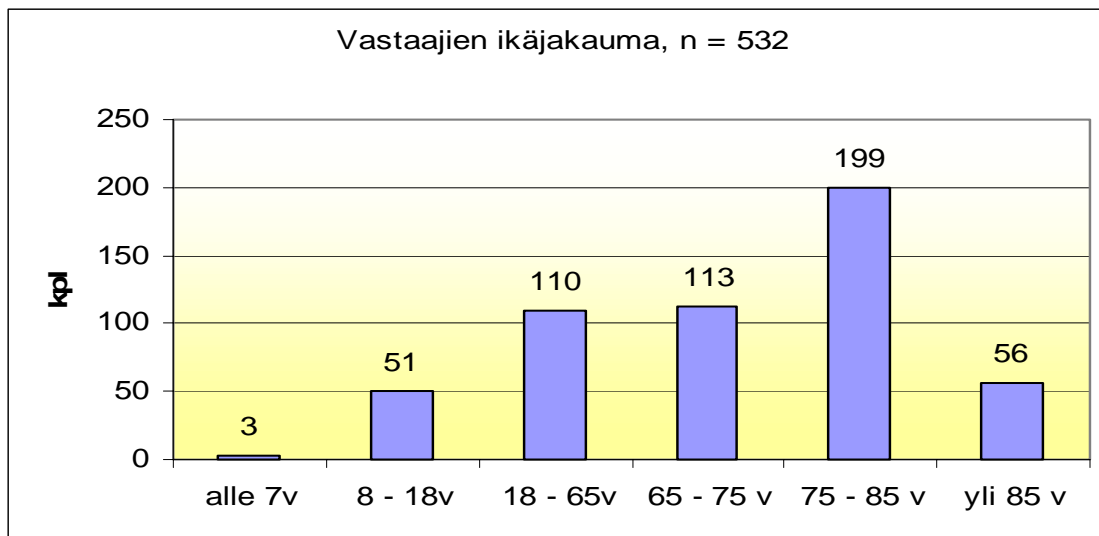
Kuljettajat: Yli puolet palveluliikenteen kuljettajista oli osallistunut joko työnantajan tai viranomaisten järjestämään palveluliikennekoulutukseen. Lähes puolet oli suorittanut myös ensiapukurseja.

3.1 Matkustajat

Matkustajahaastatteluun vastasi yhteensä 550 henkilöä 24 eri kunnassa. Vastaukset eivät jakautuneet tasaisesti kunnittain, vaikka jokaisessa esimerkkiliikenteessä haastattelu-aika oli yksi palveluliikenteen toimintapäivä. Kaupungeissa ja taajamissa ongelmana haastattelujen suorittamisessa oli se, että haastattelu oli varsin pitkä ja kun matka kesti lyhyen aikaa, haastattelija ei ehtinyt haastatella läheskään kaikkia kyydissä olleita matkustajia. Osassa maaseutuliikenteitä haastattelujen määrä jäi vähäiseksi vähäisestä matkustajamäärästä johtuen. Kuvassa 3 on esitetty vastaajien lukumäärä kunnittain.



Kuva 3. Matkustajahaastattelun vastaukset kunnittain.

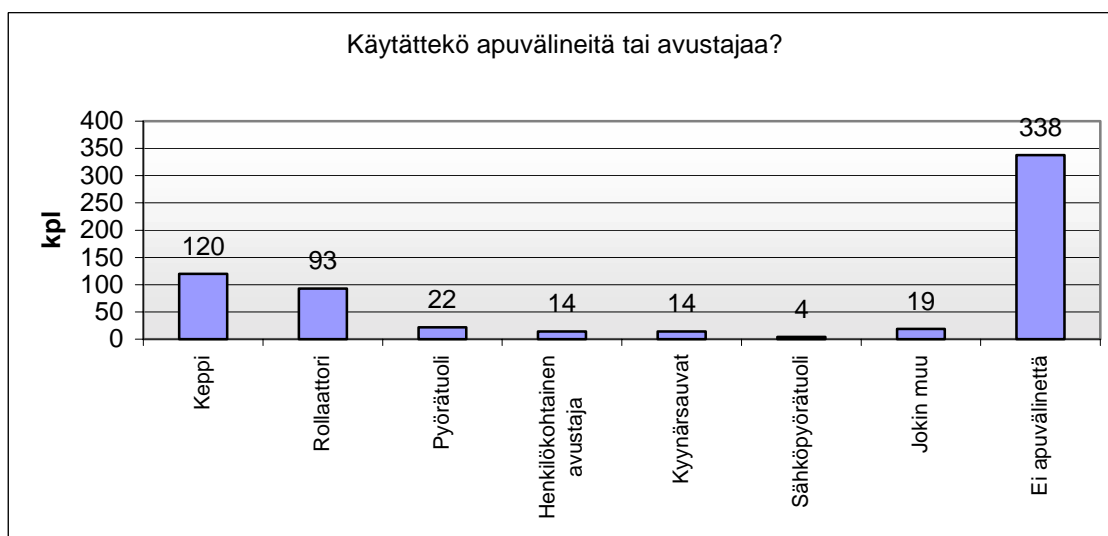


Kuva 4. Matkustajahaastatteluun vastanneiden ikäjakauma.

69 prosenttia vastaajista oli vähintään 65-vuotiaita ja noin 10 prosenttia peruskouluikäisiä. Noin 75 prosenttia vastaajista oli naisia. Kuvassa 4 on esitetty vastaajien ikäjakauma.

Reilu kolmannes matkustavista tarvitsi joko avustajaa tai apuvälinettä liikkumisen ja asioinnin apuna. 61 prosenttia vastaajista ei tarvinnut apuvälineitä tai avustajaa. Vastaajista noin viidennes ilmoitti useampia kuin yhden apuvälineen. Yleisimpiä olivat keppi ja rollaattori.

Kaupungeissa (kunnat joiden taajama-aste yli 90 prosenttia) suurempi osa palveluliikenteen käyttäjistä, noin 42 prosenttia, käyttää liikkumisen apuna jotakin apuvälinettä. Maaseudulla (kunnat, joissa taajama-aste alle 90 prosenttia) vain 12 prosenttia palveluliikenteen käyttäjistä tarvitsee liikkumisessa apuvälineitä. Apuvälineiden tarve on esitetty kuvassa 5.



Kuva 5. Matkustajahaastatteluun osallistuneiden apuvälineet palveluliikenteessä.

3.2 Palveluliikenneyrittäjät

Tavoitteena oli haastatella kaikki esimerkkikunnissa palveluliikennettä harjoittavat yritykset. Yhdessä kunnassa saattoi siis olla useampia yrittäjiä. Yksi yrittäjästä harjoitti palveluliikennettä kahdessa esimerkkinä olleessa kunnassa. 27 yritystä vastasi kysymyksiin valintansa mukaan joko puhelimesta tai kirjallisesti. Kolme bussiyritystä ja kaksi taksiyritystä jättivät vastaamatta. Vastaajista 16 oli bussiyrityksiä ja 11 taksiyrityksiä.

Esimerkkikunnissa palveluliikennettä harjoittavilla yrityksillä oli pääsääntöisesti useiden vuosien kokemus ko. kunnan palveluliikenteestä. Kahdella yrittäjällä kokemusvuosia oli jo yli kymmenen. Alle kahden vuoden kokemuksella esimerkkikunnan palveluliikennettä harjoitti neljännes tutkimukseen osallistuneista yrityksistä.

Kahdeksan yritystä harjoitti palveluliikennettä vain yhdellä linjalla. Seitsemällä yrityksellä oli 2-5 palvelulinjaa ja yhdellätoista yrityksellä oli palvelulinjoja enemmän kuin 5. Lähes puolet tutkimuksen yrityksistä omisti yhden ja 30 prosenttia yrityksistä kaksi palveluliikenneautoa. Seitsemän yritystä omisti kolme tai useampia palveluliikenneautoja.

Palveluliikennettä piti esimerkkikunnassa erittäin tarpeellisena tai tarpeellisena yli 90 prosenttia yrityksistä. Vain yksi vastaaja oli sitä mieltä, että kunnassa ei ole välitöntä tarvetta palveluliikenteelle.

3.3 Palveluliikenteen kuljettajat ja avustajat

Kyselyyn vastasi yhteensä 54 palveluliikenteen kuljettajaa ja neljä avustajaa. Haastatelluista kuljettajista 43 oli miehiä ja 11 naisia. Avustajista kolme oli naisia ja yksi mies.

Lähes 90 prosenttia kuljettajista oli suorittanut joko linja-autonkuljettajakurssin, linja-autonkuljettajan ammattitutkinnon tai taksinkuljettajakurssin. Yli puolet kuljettajista oli osallistunut joko työnantajan tai viranomaisten järjestämään palveluliikennekoulutukseen. Lähes puolet oli suorittanut myös ensiapukursseja. Noin kolmanneksella kuljettajista oli työkokemusta yli viisi vuotta.

Ainoastaan neljässä kunnassa palveluliikenteessä oli mukana avustajia. Kolmella neljästä vastaajasta oli sosiaalialan koulutus. Puolet vastanneista ilmoitti, että palveluliikennettä koskevalle erityiskoulutukselle olisi tarvetta. Avustajat olivat hoitaneet tehtävää korkeintaan vuoden. Kolmella avustajalla oli kuitenkin aikaisempaa kokemusta työskentelystä sosiaalitoimen tehtävissä.

4 PALVELULIIKENTEEN HOITO KUNNISSA

Palveluliikenteen käynnistäminen: 75 prosenttia kunnista piti valtion käynnistämisavustusta ratkaisevana palveluliikenteen käynnistämässä.

Kilpailuttaminen: 75 prosenttia palveluliikenteistä on kilpailutettu. Yrittäjät kokivat, että kunnat asettavat tiedon puutteesta johtuen tarjouspyynnöissä jossain määrin epärealistisia vaatimuksia esimerkiksi kaluston suhteen. Tarjouskilpailujen järjestämistä pidetään kunnissa työläänä ja asiantuntemusta vaativana.

Sopimukset: Yleisin sopimuksen kesto on kaksi vuotta ja sopimus sisältää option. Korvaus maksetaan yleisimmin aikaperusteisena. Yrittäjät kokevat jossain määrin lyhyet sopimuskaudet esteeksi palveluun sitoutumiselle ja kalustoinvestoinneille.

Seuranta: Matkustajamäärien seuranta on säännöllistä. Useimmat kunnat ovat teettäneet myös asiakastytyväisyystutkimuksia.

Yhteistyö: Palveluliikenne oli lisännyt hallintokuntien välistä yhteistyötä kuljetusten järjestämisessä kaikissa esimerkkikunnissa. 80 prosentissa kunnista palveluliikennettä ohjasi säännöllisesti kokoontuva työryhmä.

Yrittäjien mielestä yhteistyö kuntien kanssa toimii hyvin niissä kunnissa, joissa yhteydenpito tapahtuu kaikissa palveluliikennettä koskevissa asioissa saman yhteyshenkilön kautta.

Ongelma: Palveluliikenneasioiden hoitoa kunnissa haittaa yleisesti resurssipula.

Lähes kaikissa kunnissa bussi- ja/tai taksiyrittäjät olivat vastustaneet palveluliikenteen perustamista aluksi. Kaksi kolmasosaa kuntahaastattelun vastaajista huomautti yrittäjien asenteiden muuttuneen myönteisemmiksi alkuvaikeuksien jälkeen.

4.1 Palveluliikenteen käynnistäminen

25 kunnasta 23 oli saanut palveluliikenteeseen kokeiluavustusta lääninhallitukselta käynnistämävaiheessa. Ilman kokeiluavustusta liikenne oli käynnistetty vuonna 1992 Hyvinkäällä. Hämeenlinnassa palveluliikenne aloitettiin linjaliikenteenä vuonna 1999.

75 prosenttia kunnista piti valtion käynnistämisavustuksen merkitystä päätökselle käynnistää palveluliikenne ratkaisevana. Viidennes vastaajista näki, että käynnistämisavustuksen saamismahdollisuus vaikutti, mutta liikenne olisi todennäköisesti käynnistetty ilmeisesti. Vain kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että käynnistämisavustuksella ei ollut merkitystä.

Puolet kunnista laati palveluliikenteen käynnistämävaiheessa liikennesuunnitelman. Neljässä kunnassa suunnitelma laadittiin vasta kokeiluvaiheessa. Muissa kunnissa liikenteen aloitusvaiheessa ei laadittu varsinaista suunnitelmaa, vaan liikenne käynnistettiin joko yrittäjän aloitteesta (ja suunnittelemana) tai suoraan palvelemaan tiettyjä ennalta tiedettyjä kuljetustarpeita.

Neljä kuntaa toi esille, että alkuvaiheessa palveluliikennettä kohtaan esiintyi lievää muutosvastarintaa, joka on ajan myötä muuttunut positiiviseksi suhtautumiseksi.

Tärkeimpinä syinä jatkaa palveluliikennettä kokeiluajan jälkeen nähtiin matkustustarpeet ja palveluliikenteiden kysyntä, kustannussäästöt, palveluliikenteestä saatu positiivinen palaute sekä kuntalaisten liikkumismahdollisuuksien turvaaminen.

4.2 Palveluliikenteen kilpailuttaminen

Kolme neljännestä tutkimuksen palveluliikenteistä oli kilpailutettu liikenteen käynnistämisympäristöissä. 22 kunnassa palveluliikenteen kokeilu-aika on jo päättynyt. Näistä 15 kuntaa kilpailutti palveluliikenteen erikseen kokeiluajan päättyessä. Viidessä kunnassa liikenne oli hankittu suoraan kunnasta myöskin kokeilun päättymisen jälkeen.

Palveluliikenteen tarjouskilpailuissa yleisimpiä kaluston laatuun liittyviä vaatimuksia olivat matalalattaisuus ja asiakaspaikkojen vähimmäismäärä. Nämä vaatimukset esitti tarjouspyynnössä 60 prosenttia kunnista. Muita kalustoon liittyviä laatuvaatimuksia esitti kolmannes kunnista. Muista kuntien tarjouspyynnöissä esittämistä laatuvaatimuksista yleisin oli kuljettajan palveluallisuus tai muut ominaisuudet, joita koskevia vaatimuksia esitti noin puolet kunnista. Muut tarjouspyynnöissä esitetyt erityisehdot liittyivät mm. laitevaatimukseen ja yrittäjän taloudelliseen tilaan.

Yrittäjät kritisoivat vastauksissaan kuntien tarjouspyyntöjen vaatimuksia, jotka erityisesti kaluston suhteen olivat yrittäjien mielestä joskus epärealistisia. Yritykset näkivät, että tarjouspyynnöissä käytettyjä kalustovaatimuksia olisi standardisoitava, jotta yritykset voisivat paremmin vastata niihin. Osa yrityksistä piti ongelmana sitä, että tarjouskilpailuissa hinnat kilpaillaan usein niin alhaisiksi, että palveluliikenne ei ole enää kannattavaa tai sitä varten ei ainakaan kannata tehdä isoja investointeja. Osa yrittäjistä oli sitä mieltä, että varsinkaan uusia linjoja ei pitäisi kilpailuttaa, koska kukaan ei osaa arvioida tarvittavaa ajoaikaa tai -määrää.

Tarjouskilpailujen järjestämistä pidettiin useassa kunnassa työläänä ja asiantuntemusta vaativana.

4.3 Liikenteen hoitoa koskevat sopimukset

Kunnan ja yrittäjän välisen liikenteenhoitosopimuksen pituudet vaihtelivat yhdestä viiteen vuoteen. Yleisin sopimuksen kesto oli kaksi vuotta ja sopimus sisälsi option, mikä toteutui viidessä kunnassa. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus oli Kangasalla ja Hyvinkäällä.

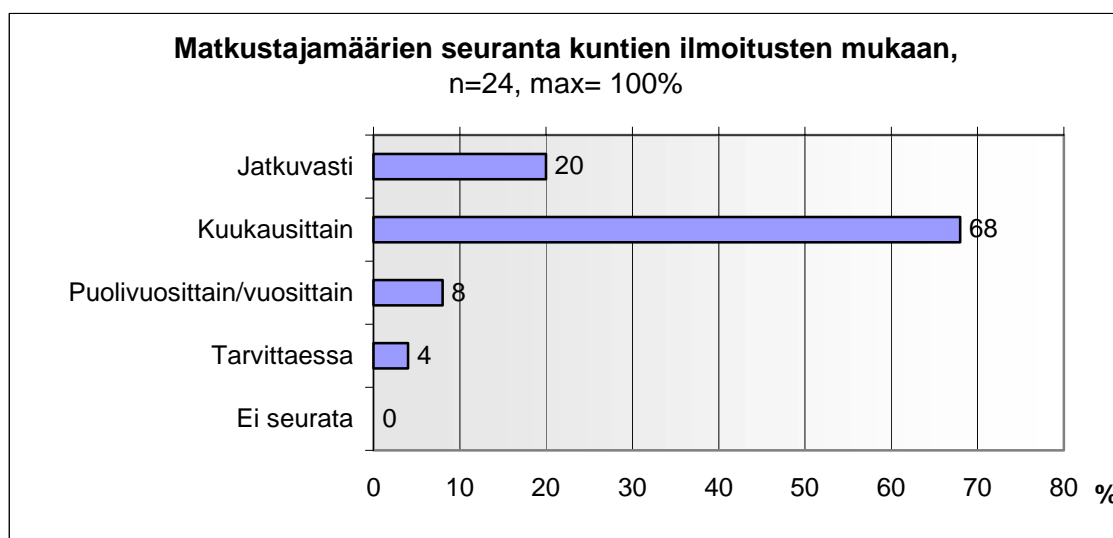
Yleisin korvauseruste oli maksaa yrittäjälle sopimushinnan ja lipputulojen välinen erotus, jolloin lipputulot sai yrittäjä. Näin meneteltiin 17 kunnassa. Keminmaassa lipputulot jaettiin kunnan ja yrittäjän kesken puoliksi. Neljässä kunnassa lipputulot tulivat kokonaan kunnalle.

Sopimushinnan määräytymisperusteet vaihtelivat kunnittain. Yleisin sopimushinnan määräytymisperuste oli kiinteä tunti-, päivä- tai vuosihinta. Muita korvauserusteita olivat kilometrihinta tai päivähinta, joka määräytyi ajettujen kilometrien mukaan.

Sekä taksi- että bussiyrittäjät näkivät, että sopimuskausien tulisi olla pitempikestoisia. Sopimusten lyhyys on yrittäjälle riski ja on esteenä pitempiaikaiselle sitoutumiselle ja investoinneille.

4.4 Seuranta

Kaikkia esimerkkiliikenteitä seurattiin säännöllisesti. Kuntien ja yritysten näkemykset seurannan tiivyydestä vastasivat toisiaan. Lähes 90 prosentissa esimerkkikuntia matkustajamääriä seurattiin vähintään kerran kuussa. 12 prosenttia esimerkkikunnista pyysi yrittäjiltä matkustajamäärätietoja tarvittaessa.



Kuva 6. Matkustajamäärien seuranta kuntien ilmoitusten mukaan.

Yrittäjät toimittavat seurantatiedot kunnille joko laskutuksen yhteydessä tai vähintään kahdesti vuodessa. Muutamissa kunnissa seurantatiedot toimitetaan viikoittain. Kustannusten jako kunnissa hallintokuntien välillä perustui yhdeksässä esimerkkikunnassa eri matkustajaryhmien palveluliikenteen käyttöön. Matkustajamääriä seurataan näissä kunnissa reiteittäin ja matkustajaryhmittäin. Matkustajamäärätietoja hyödynnetään myös palveluliikenteen reittien suunnittelussa.

Seurantatietona kerätään myös tietoja ajetuista kilometreistä ja ajotunneista. Tietojen seuranta riippuu ensisijaisesti palveluliikenteen hoitoa koskevan sopimuksen laskutusperusteesta. Yleensä laskutusperusteena on sopimuksessa määritelty kokonaishinta. Joissakin kunnissa laskutus perustuu ajokilometreihin tai ajotunteihin. Myös kokonaishintasopimuksissa lisäajo laskutetaan joko tunti- tai kilometriperusteisena.

Sopimuksesta riippuen lipputulot jäävät yrittäjälle ja kunta korvaa alijäämän tai kunta korvaa kaikki palveluliikenteen kustannukset, mutta laskusta vähennetään asiakastulojen osuus. Muutamassa kunnassa yrittäjälle maksetaan kiinteä korvaus ja kunta pitää lipputulot.

Lähes kaikissa kunnissa seurataan laskutustavasta riippumatta ajokilometrejä sekä lipputuloja. Ainoastaan Kemissä kaupungilla ei ollut seurantatietoa palveluliikenteen kilometreistä eikä yrittäjälle jäävästä lipputulosta. Hämeenlinnassa palveluliikenne toimii

kokonaan yritysvetoisena, mutta pyydettyä liikennöitsijä toimittaa seurantatiedot kaupungille.

Kustannusten seuranta on vaikeaa, koska kustannukset voi olla kohdennettu melkein mille tahansa hallintokunnalle.

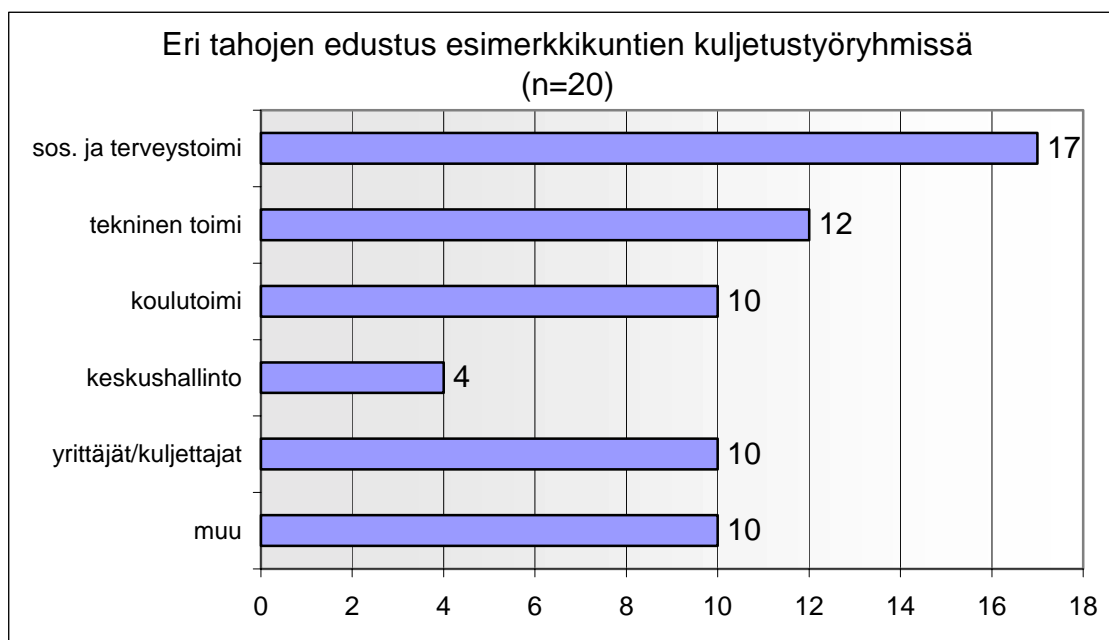
21 kunnassa on teetetty asiakastytyväisyystutkimuksia joko liikennettä aloiteltaessa tai myöhemmin. Asiakastytyväisyystutkimuksia olivat tehneet kunnat itse, lääninhallitus ja yrittäjät. Neljässä kunnassa asiakaskyselyitä ei ollut tehty lainkaan.

4.5 Yhteistyö

Kuntien sisällä

Kaikki haastatellut kuntien edustajat kokivat, että palveluliikenne oli lisännyt hallintokuntien välistä yhteistyötä kuljetusten hoidossa. Hallintokuntien välisen yhteistyön riittämättömyys nähtiin kuitenkin palveluliikenteen kehittämisen esteenä joissakin kunnissa.

Kahdessakymmenessä kunnassa palveluliikenteen toimintaa ohjaa säännöllisesti koontuva työryhmä. Neljässä kunnassa palveluliikenteen hallinnoinnin hoiti yksi henkilö kunnassa. Hämeenlinnassa kaupunki toimii pelkästään liikenneluvan myöntävänä viranomaisena. Kuvassa 7 on esitetty eri tahojen edustus esimerkkikuntien kuljetustyöryhmässä. Yleisimmin palveluliikennettä seuraavassa työryhmässä oli edustettuna sosi- ja terveystoimi, joka oli mukana 17 kunnan kuljetustyöryhmässä.



Kuva 7. Eri tahojen edustus kahdessakymmenessä esimerkkikunnassa toimivassa kuljetustyöryhmässä.

Yhdelläkään haastatelluista kuntien palveluliikennevastaavista ei ollut erikseen eriteltyä palveluliikenteen hoitoon varattua työaikaa. Puolet vastaajista ilmoitti hoitavansa

tehtävät oman toimen ohessa ilman palveluliikenteen hoitoon erikseen varattua aikaa. Kangasalla palveluliikenteen toiminnasta vastaa kunnan henkilöliikennelogistikko, Kiuruvedellä ja Iisalmissa seudun henkilöliikennelogistikko ja Oulussa logistiikkakeskuksen liikennesuunnittelija. Muissa kunnissa palveluliikenteeseen liittyvät tehtävät hoidetaan muiden töiden ohessa. Kolme vastaajaa ilmoitti, että resursseja liikenteen hoitoon ei ole varattu lainkaan. Vastaajista neljäsoset mainitsi erikseen palveluliikenneasioiden hoidossa olevan resurssipulan.

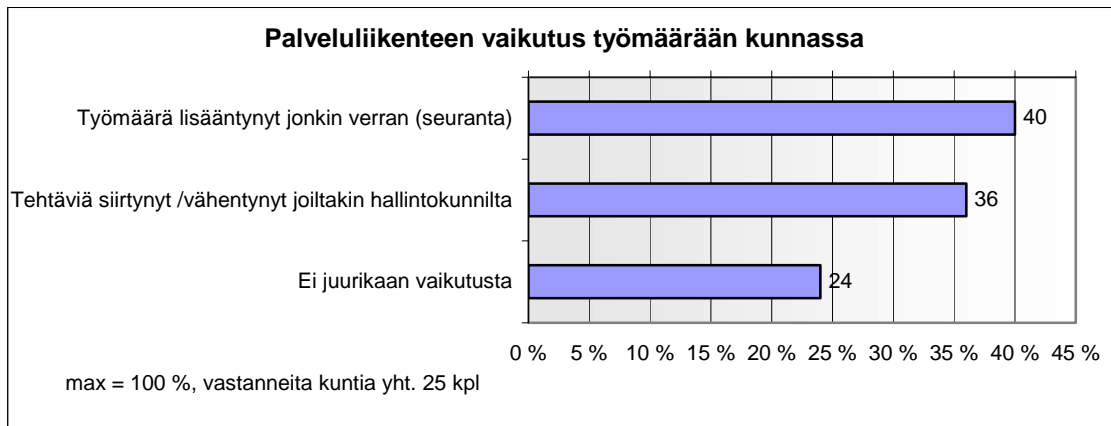
Periaatteet palveluliikenteen kustannusten jakoon kuntien hallintokuntien välillä vaihtelivat. Yleisimmin kustannukset jaettiin toteutuneiden kustannusten suhteessa. Kuvassa 8 on esitetty kustannusjako hallintokuntien välillä esimerkkikunnissa.



Kuva 8. Palveluliikenteen kustannusten jako kuntien hallintokuntien välillä.

Niissä kunnissa, joissa palveluliikenteen kustannukset maksoi kokonaan yksi hallintokunta, maksaja oli joko tekninen toimi (2 kuntaa), sosiaali- ja terveystoimi (3 kuntaa), koulutoimi (1 kunta), ympäristövirasto (1 kunta) tai keskushallinto (1 kunta).

Noin 40 prosenttia vastanneista kuntien edustajista koki, että palveluliikenteen seuranta on jonkin verran lisännyt kunnan työmäärää liikennepalvelujen järjestämisessä. Reilussa kolmanneksessa vastanneista kunnista oli työnjako liikennepalveluiden hoidossa muuttunut jollakin tapaa tai henkilökuljetusten järjestämiseen liittyviä tehtäviä oli jaettu uudelleen hallintokuntien välillä. Kuvassa 9 on esitetty palveluliikenteen vaikutuksia kunnan työntekijöiden työmäärään ja tehtäviin.



Kuva 9. *Palveluliikenteen vaikutuksia kunnan työntekijöiden työmäärään ja tehtäviin.*

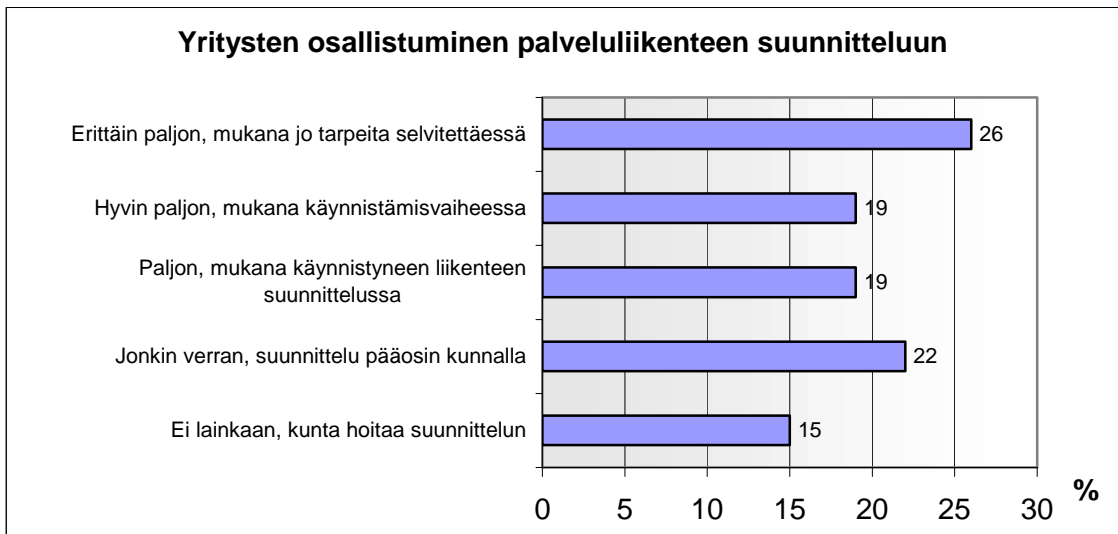
Kuntien ja yrittäjien välillä

Yrittäjien vastausten mukaan 81 prosenttia yrittäjistä asioi kunnassa tietyn, saman palveluliikenteestä vastaavan henkilön kanssa. Viidestä kunnasta tällainen palveluliikenteen vastuhenkilö puuttui. Yrittäjät kokivat, että yhteistyö kunnan kanssa toimi hyvin niissä kunnissa, jossa palveluliikenteestä selkeästi vastasi yksi henkilö. Yrittäjien mielestä jonkinasteisia yhteistyöongelmia oli viidessä kunnassa, eli juuri niissä kunnissa, joissa kunnassa ei ollut määriteltyä palveluliikenteen vastuhenkilöä tai tehtäviin osoitettu henkilö oli muiden tehtävien takia liian kiireinen hoitamaan palveluliikenteeseen liittyviä asioita.

Yli puolet yrityksistä koki, että vastuu erilaisissa häiriötilanteissa on heillä. 42 prosenttia yrityksistä vastasi, että vastuu esimerkiksi tilapäisistä muutoksista kuljetuksissa tai aikatauluissa kuuluu ensisijaisesti kunnan palveluliikennevastaavalle.

Yrittäjät näkivät vaikutusmahdollisuutensa palveluliikenteen kehittämiseen pääosin riittävinä. Kolme neljäsosaa palveluliikenneyrityksistä koki, että heillä oli riittävät mahdollisuudet ja kanavat kehittää palveluliikennettä haluamallaan tavalla yhteistyössä kuntien kanssa. Useassa kunnassa järjestetään vähintään kerran vuodessa yrittäjän kanssa kehittämispalaveri, jossa seurataan miten liikenne toimii ja miten tehdyt muutokset ovat vaikuttaneet. Muutamat yrittäjät kokivat ongelmana kunnan raskaan byrokratian ja eri hallintokuntien kanssa erikseen asioimisen, jonka takia muutosten teko voi kestää kauan. Kehittämistä hidastavana nähtiin osittain myös sopimuskausien lyhyys ja palveluliikenteeseen varattujen määrärahojen vähyys. Yksi bussiyrittäjästä koki, että liikenteen kehittäminen on liikennepalvelun ostaneen kunnan asia, ei liikennepalvelun tuottajan.

Yli neljännes vastanneista yrityksistä oli osallistunut palveluliikenteen suunnitteluun yhteistyössä kunnan kanssa jo ennen liikenteen käynnistämistä. Vain 15 prosenttia vastanneista yrityksistä ei ollut osallistunut palveluliikenteen suunnitteluun millään tavalla.



Kuva 10. Yritysten osallistuminen palveluliikenteen suunnitteluun.

Lähes kaikissa kunnissa bussi- ja/tai taksiyrittäjät olivat vastustaneet palveluliikenteen perustamista aluksi. Yleisimmin palveluliikennettä olivat vastustaneet taksiyrittäjät, jopa kahdessa kolmasosaa vastanneista kunnista. Osa kuntakyselyyn vastanneista epäili jopa, että erityisesti palveluliikenteiden käynnistysvaiheessa taksit antavat vammaispalvelulain mukaisiin matkoihin oikeutetuille matkustajille virheellistä tietoa palveluliikenteestä, jotta matkustajat käyttäisivät jatkossakin taksia kuljetuspalvelumatkoilla. Vain kolmessa kunnassa yrittäjien suhtautuminen oli ollut myönteistä koko ajan. 16 kuntahaastattelun vastaajaa (64 prosenttia) huomautti yrittäjien asenteiden muuttuneen myönteisemmiksi alkuvaikeuksien jälkeen.

5 PALVELULIIKENTEEN KÄYTTÖ

Palveluliikenteen hyödyntäminen: Palveluliikenteitä käytetään monipuolisesti kuntien järjestämissä kuljetuksissa. Yleisimmin kunnat hyödynsivät palveluliikennettä sosiaali- huoltolain ja vammaispalvelulain mukaisia matkoja tarvitsevien kuljetuksissa sekä kehitysvammaisten kuljetukseen ja kuljetuksiin päiväkeskustoimintaan.

Maaseudulla palveluliikenteellä hoidetaan yleisesti myös koulukuljetuksia.

Kaksi kolmasosaa kunnista hyödynsi palveluliikennettä ainakin periaatteessa liittyn- täyhteyksien järjestämisessä esim. linja-auto- tai junavuoroihin. Liityntäyhteyksien ky- syntä on vähäistä.

Erilliskuljetusten houkuttelu palveluliikenteeseen: Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitseville myönnettiin useissa kunnissa ilmaiset matkat tai alennusta oma- vastuuosuudesta. Asiakashinnan alentaminen tai poistaminen ei ole ollut erityisen teho- kas keino houkuttaa erilliskuljetuksiin oikeutettuja palveluliikenteeseen.

Käytön lisääminen: Palveluliikenteen käyttöä voidaan parhaiten lisätä lisäämällä tie- dotusta ja markkinointia sekä ohjaamalla asiakkaita erilliskuljetuksista palveluliikenteeseen.

Käytön esteitä: Palveluliikenteen toiminnassa tärkeimpänä käyttöä hidastavana esteenä kunnat näkivät aikataulujen, reittien tai liikennöinti-aikojen sopimattomuuden.

Kuntien toiminnassa olevia mahdollisia esteitä, jotka hidastavat tai eivät välttämättä mahdollista kaikkien käyttäjryhmien palveluliikenteen käyttöä olivat mm. riittämättö- mät rahoitusresurssit, kunnan henkilökunnan työajan riittämättömyys ja kaluston mää- rän tai varustelun riittämättömyys.

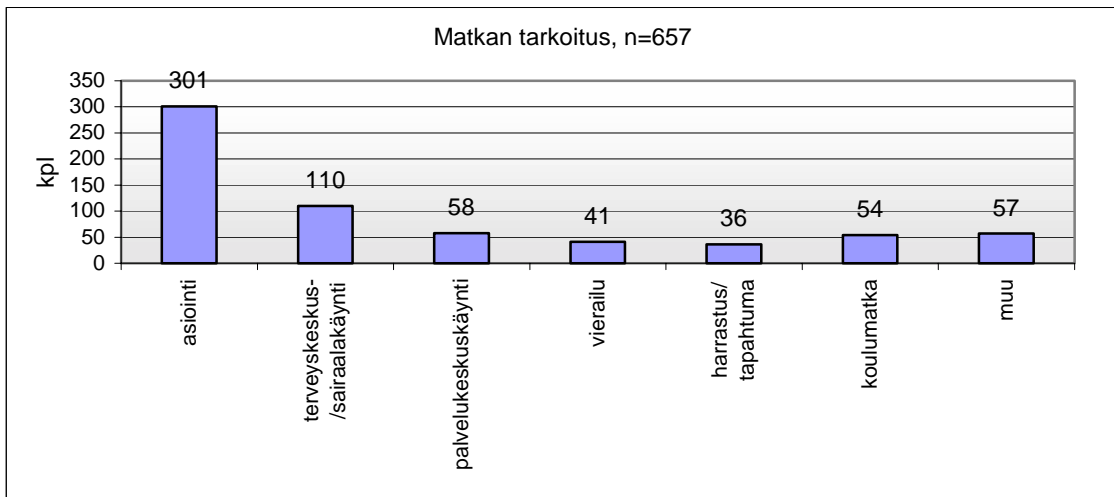
Kuntien maksamiin erilliskuljetuksiin oikeutetut henkilöt, jotka eivät käytä palveluli- ikennettä, mainitsivat useimmin käytön esteeksi tyytyväisyyden nykyisin käyttämiinsä kuljetuspalveluihin (erilliskuljetuksiin). Noin puolet ei käyttäisi palveluliikennettä vaika käyttö olisi asiakkaalle ilmaista.

5.1 Matkojen tarkoitus

Haastatelluista palveluliikenteen matkustajista lähes puolet käytti palveluliikennettä kaupassakäynti- tai muulla asiointimatalla haastatteluhetkellä. Lähes viidennes vastaa- jista ilmoitti matkan tarkoitukseksi useamman kuin yhden kohteen.

Lähes 17 prosenttia haastatelluista käytti palveluliikennettä terveyskeskus- ja sairaala- matkalla. Tutkimus ei eritellyt, oliko vastaaja matkalla itse potilaaksi vai vierailumat- kalle sairaalaan. Tuloksista voidaan kuitenkin päätellä, että palveluliikenteellä hoidetaan merkittävässä määrin myös potilaskäyntejä.

Koulumatkalla oli hieman vajaa kymmenen prosenttia haastatelluista. Heistä neljä hen- kilöä oli esikoululaisia. Muista matkakohteista yleisin oli työmatka, jonka ilmoitti mat- kan tarkoitukseksi 15 henkilöä. Vain yksi haastateltu oli matkalla linja-autoasemalle tarkoituksenaan vaihtaa reittiliikenteen linja-autoon. Muutama vastaaja ilmoitti olevansa vain kiertoajelulla.



Kuva 11. Matkan tarkoitus.

Kaupungeissa (kunnissa, joiden taajama-aste on yli 90 prosenttia) palveluliikennematkojen määrä on noin 3,4 matkaa viikossa eli hieman pienempi kuin maaseutukunnissa. Kaupungeissa matkustajat käyttävät palveluliikenteen lisäksi liikkumiseen enemmän taksia ja linja-autoa kuin maaseutukunnissa. Matkustajat pystyvät useammin liikkumaan omatoimisesti, mutta tarvitsevat enemmän apua autoon nousemisessa ja autosta poistuttaessa.

Maaseudulla (kunnissa, joiden taajama-aste on alle 90 prosenttia) matkustajat tekevät lukumääräisesti enemmän matkoja palveluliikenteellä, keskimäärin noin 3,9 matkaa viikossa/henkilö. Palveluliikenteen lisäksi matkustetaan enemmän henkilöautolla sekä liikutaan jaloin tai polkupyörällä kuin kaupungeissa. Matkustajat pääsevät useammin itse auton kyytiin, mutta tarvitsevat hieman enemmän apua matkan aikana sekä asiointiin määränpäässä.

Kaupungeissa tehdään palveluliikenteellä enemmän asiointimatkoja sekä terveyskeskus- ja sairaalamatkoja. Maaseudulla palveluliikenteellä matkustaminen liittyy useimmin kaupassa käyntiin. Palveluliikenteellä hoidetaan myös koulukuljetuksia ja palvelukeskuljetuksia.

Matkojenyhdistelykeskuksista tilattavassa palveluliikenteessä matkustajat tekevät keskimäärin hieman vähemmän matkoja kuin muissa palveluliikenteissä. Palveluliikenteen lisäksi käytetään melko paljon taksia ja keskimääräistä enemmän linja-autoa tai ollaan henkilöautossa matkustajina. Matkustajat tarvitsevat melko paljon apua autoon nousemisessa ja autosta poistumisesta sekä asioidessaan määränpäässä. Palveluliikenteellä ei ole ollut suurta vaikutusta matkustamisen helppouteen tai tehtyjen matkojen määrään. Aikaisemmin matkustajat ovat liikkuneet linja-autolla, henkilöautolla, polkupyörällä tai kävelen.

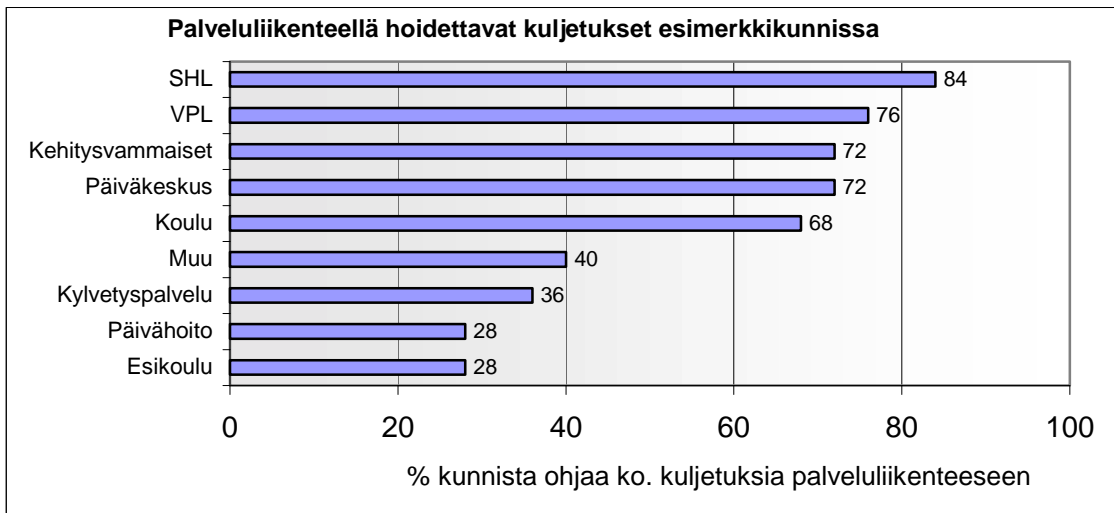
Niissä kunnissa, joissa ei ole käytössä matkojenyhdistelykeskusta, tehdään palveluliikenteellä yleensä asiointi-, kauppa- ja terveyskeskusmatkoja. Kyytiin nousee yleensä pysäkillä. Useimmat matkustajat maksavat itse matkansa.



Kuva 12. Maaseudulla palveluliikenteellä matkustaminen liittyy useimmin kaupassa käyntiin. Tässä palveluliikenneasiakkaita ostosmatkalla Haukiputaalla.

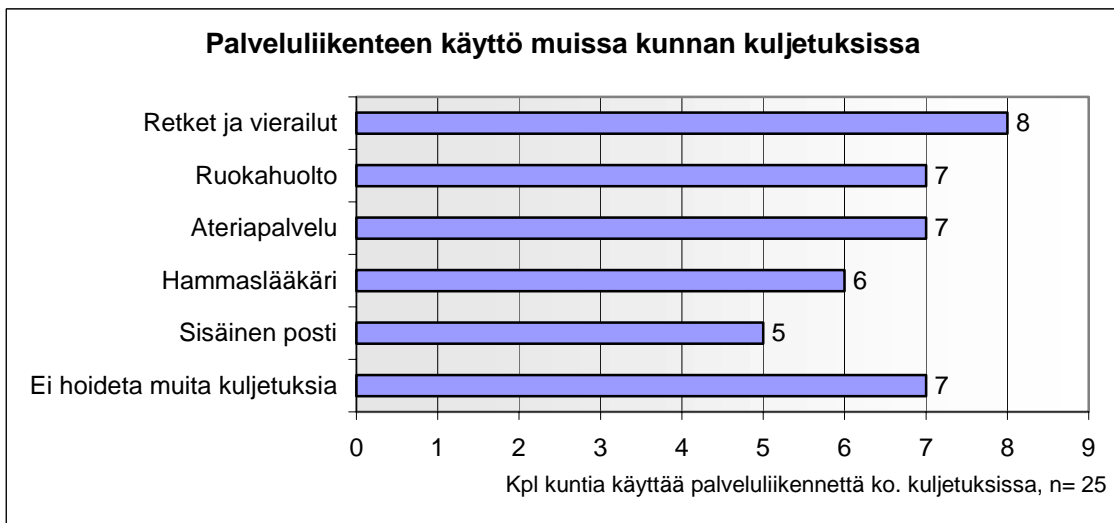
5.2 Palveluliikenteen käyttö kuntien maksamissa kuljetuksissa

Kuntien edustajien haastattelujen mukaan yleisimmin kunnat hyödynsivät kuljetuksissaan palveluliikennettä sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten hoidossa sekä kehitysvammaisten kuljetukseen ja kuljetuksiin päiväkeskustoimintaan. 25:stä kunnasta 21 käytti palveluliikennettä jossain määrin vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten hoidossa. Koulukuljetuksia hoidettiin soveltuvin osin palveluliikenteellä kahdessa kolmasosaa esimerkkikunnista. Kuvassa 13 on esitetty palveluliikenteen käyttöä kuntien maksamissa henkilökuljetuksissa ja kuvassa 14 palveluliikenteen hyödyntämistä muissa kuljetuksissa, kuten pientavarakuljetuksissa tai satunnaisina tilausajoina.



Kuva 13. Palveluliikenteen käyttö kuntien maksamissa henkilökuljetuksissa.

Edellä esitettyjen kuntien kuljetusten lisäksi palveluliikennettä käytettiin ruokahuollon ja/tai ateriapalvelun kuljetuksiin vuonna 2002 kymmenessä kunnassa. Osa kunnista oli luopunut tai oli luopumassa palveluliikenteen käytöstä ruokakuljetuksissa, koska liikennöintiäikää henkilöiden kuljetuksessa haluttiin lisätä tai muuttaa paremmin henkilökuljetuksia palvelevaksi.



Kuva 14. Palveluliikenteen käyttö muissa kuntien maksamissa kuljetuksissa.

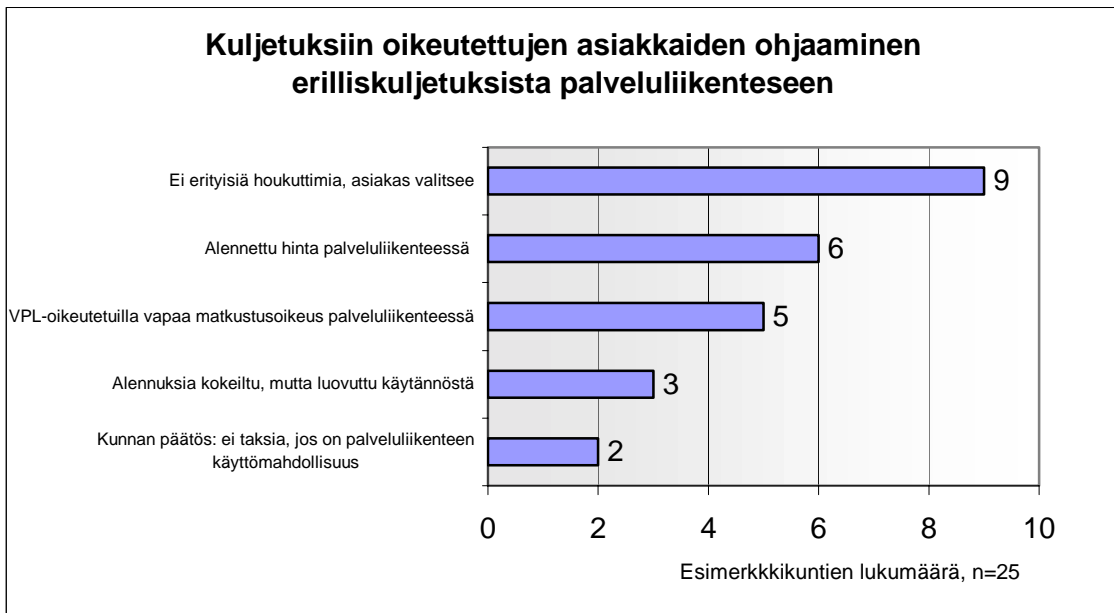
Kaksi kolmasosaa kunnista hyödynsi palveluliikennettä ainakin periaatteessa liittyttyhteysien järjestämisessä esim. linja-auto- tai junavuoroihin.

Yli puolessa esimerkkikunnista osa päivittäisestä palveluliikenteestä oli suljettua liikennettä. Neljässä esimerkkikunnassa suljettuna ajettavan liikenteen osuus oli yli 40 prosenttia liikennöintiäajasta. Kymmenessä kunnassa palveluliikenne oli koko liikennöintiäajan kaikille avointa.



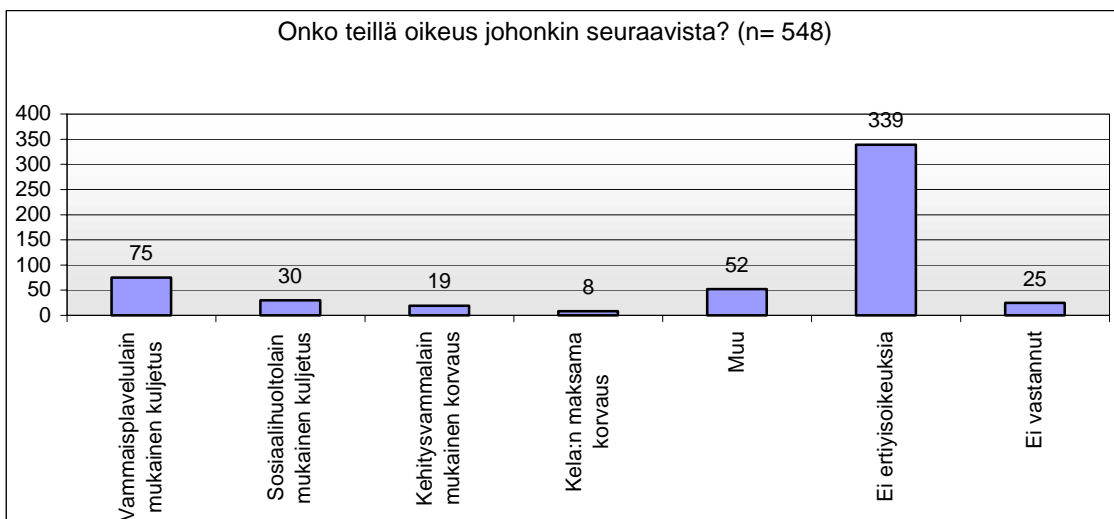
Kuva 15. Muhoksen palveluliikenteessä kulkee myös kunnan pientavarakuljetuksia. Kuljettaja ottaa vastaan matkan tilausta.

Lähes puolet kunnista myönsi vammaispalvelulain mukaisia matkoja tarvitseville ilmaiset matkat tai alennusta palveluliikenteessä. Kahdessa kunnassa kunnan päätöksellä ohjattiin kuljetuspalveluasiakkaita käyttämään palveluliikennettä erilliskuljetusten sijaan silloin kuin käyttö oli mahdollista. Kuvassa 16 on esitetty kuntien keinoja ohjata vammaispalvelulain mukaisia matkoja tarvitsevia palveluliikenteeseen.



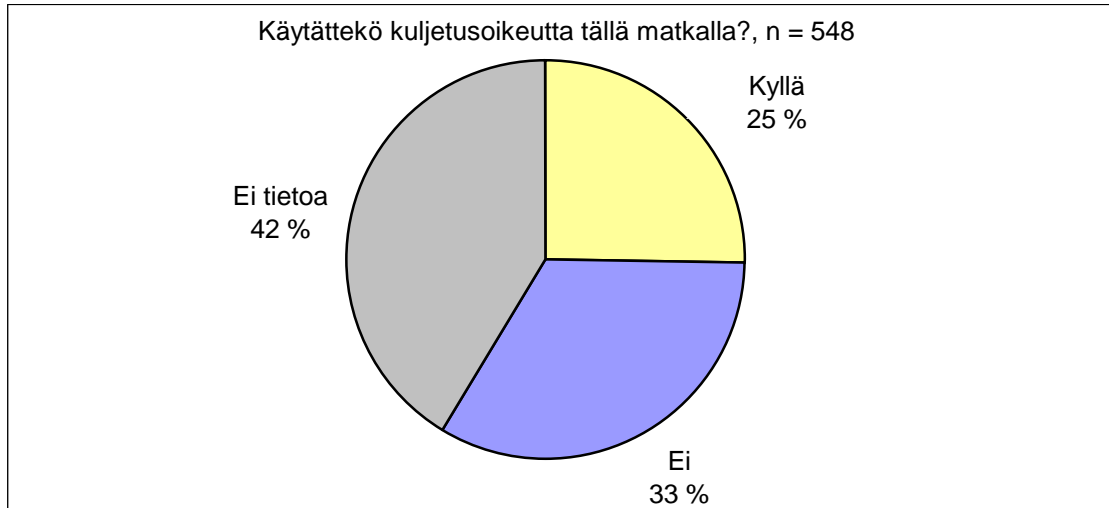
Kuva 16. Kuljetuksiin oikeutettujen asiakkaiden ohjaaminen palveluliikenteeseen.

Matkustajien haastatteluvastausten mukaan noin 62 prosenttia oli matkustajia, joilla ei ollut erityisoikeuksia kunnan maksamaan kuljetukseen. Noin 14 prosenttia oli vammaispalvelulain mukaisia ja reilu viisi prosenttia sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja tarvitsevia. Noin viisi prosenttia matkustajista ilmoitti, että kunta maksaa matkan, eikä halunnut eritellä korvauserustetta. Muita erityisoikeuksia olivat veteraanien ilmaiset matkat tai eläkeläisalennus. Tulokset perustuvat matkustajien omiin ilmoituksiin. Lähes 17 prosenttia vastaajista oli matkalla terveyskeskukseen tai sairaalaan ja kuitenkin vain muutama matkustaja ilmoitti Kelan maksavan matkansa.



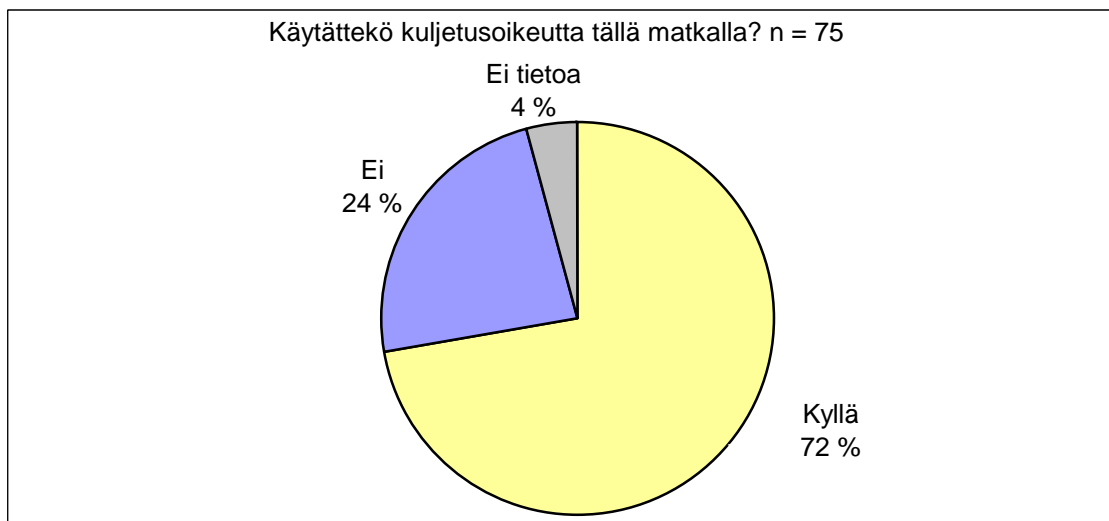
Kuva 17. Haastateltujen matkustajien oikeudet yhteiskunnan korvaamaan kuljetukseen.

Haastatelluista matkustajista neljännes käytti oikeuttaan kunnan maksamaan kuljetukseen haastattelun aikana. Yli kolmannes vastaajista ei tiennyt, käyttikö vai eikö käyttänyt kuljetusoikeuttaan haastattelun aikana. Epätietoisia matkan maksajasta olivat mm. koululaiset, joita oli noin kymmenen prosenttia vastanneista.



Kuva 18. Kuljetusoikeuden käyttö haastattelun aikana.

Vammaispalvelulain mukaisia matkoja tarvitsevista 72 prosenttia käytti kuljetusoikeuttaan haastattelumatkalla. Vammaispalvelulain mukaisia matkoja tarvitsevat olivat hyvin perillä oikeuksistaan. Vain neljä prosenttia vastaajista ei tiennyt, käyttikö kuljetusoikeutta haastattelumatkalla.



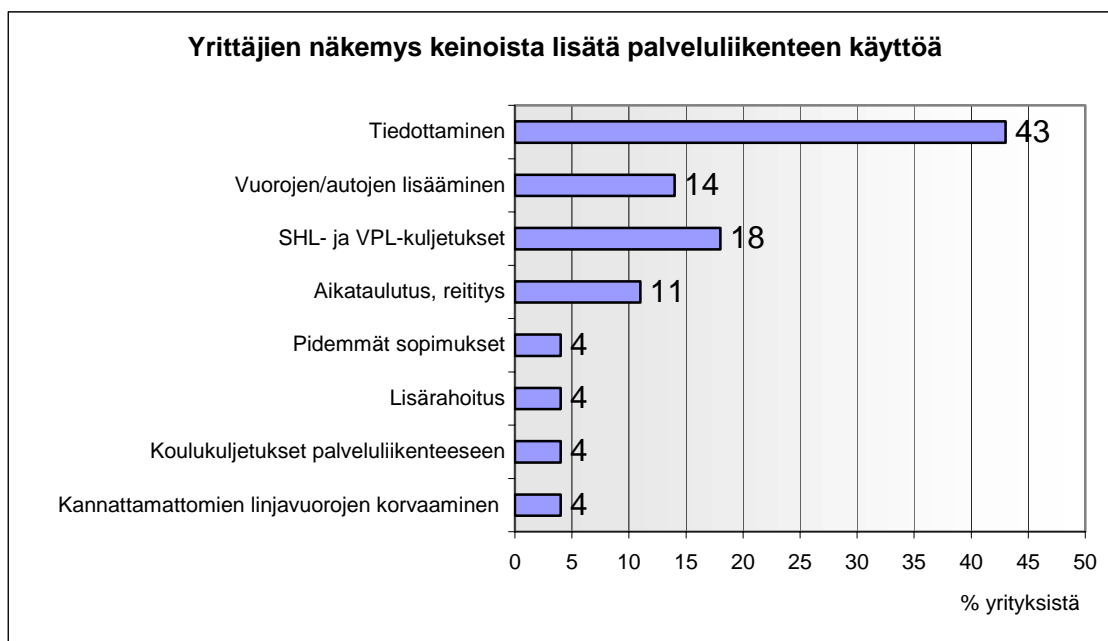
Kuva 19. Vammaispalvelulain mukaan matkoja tarvitsevien kuljetusoikeuden käyttö haastattelumatkalla.

Vammaispalvelulain tai sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja tarvitsevista lähes 60 prosenttia käytti liikkumisen apuna jotakin apuvälinettä. Kuljetuksiin oikeutetut tekivät runsaasti terveyskeskus-, sairaala- ja palvelukeskusmatkoja. Matka oli yleensä tilattu etukäteen ja matkustajat noudettiin kotoa.

5.3 Palveluliikenteen käytön lisääminen

Kunnat kokivat onnistuneensa tiedottamisessa hyvin. Lähes puolet haastatelluista yrityksistä uskoi, että tiedottamista lisäämällä olisi mahdollista saada uusia käyttäjiä palveluliikenteeseen. Tiedottaminen ja markkinointi koettiin yrityksissä parhaaksi keinoksi lisätä palveluliikenteen käyttöä. Lähes viidennes vastanneista yrityksistä näki, että vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja tarvitsevien kuljetusten ohjaamista palveluliikenteeseen pystyttäisiin tehostamaan.

Joissakin kunnissa palveluliikennekalusto on niin kovassa käytössä, että palveluliikenteen käytön lisääminen edellyttäisi palveluliikennekaluston lisäämistä tai suurentamista sekä pitempiä liikennöintiäikoja. Kuvassa 20 on yhteenveto yrittäjien esityksistä palveluliikenteen käytön lisäämiseksi.



Kuva 20. Yrittäjien näkemys keinoista lisätä palveluliikenteen käyttöä.

5.4 Palveluliikenteen käytön esteitä

Kuntien näkemysten mukaan kunnan toiminnassa olevia mahdollisia esteitä, jotka hidastavat tai eivät välttämättä mahdollista kaikkien käyttäjäryhmien palveluliikenteen käyttöä olivat mm. riittämättömät rahoitusresurssit, kunnan henkilökunnan työajan riittämättömyys ja kaluston määrän tai varustelun riittämättömyys. Lisäksi muutama kunta toi vastauksissaan esille vammaispalvelulain mukaan matkoja tarvitsevien ja taksiyritysten vastustuksen sekä hallintokuntien yhteistyövaikeudet. Lähes puolet vastanneista kunnista oli kuitenkin sitä mieltä, että kuntien toiminnassa ei ole esteitä, jotka estäisivät joidenkin käyttäjäryhmien palveluliikenteen käyttöä.

Palveluliikenteen toiminnassa tärkeimpänä käyttöä hidastavana esteenä kunnat näkivät aikataulujen, reittien tai liikennöintiäikojen sopimattomuuden. Viidennes kuntien edus-

tajista oli sitä mieltä, että palveluliikenteen toiminnassa ei ole sen käyttöä rajoittavia esteitä.

Tärkeimpinä tekijöinä, jotka ohjaavat kuljetuspalveluasiakkaita käyttämään erilliskuljetuksia kunnat pitivät palveluliikenteen sopivien aikataulujen tai reittien puuttumista (noin 70 prosenttia) sekä vammaispalvelulain subjektiivisia oikeuksia (lähes 30 prosenttia). Osa kuntien edustajista epäili, että erityisesti palveluliikenteiden käynnistysvaiheessa taksit antavat vammaispalvelulain mukaisiin matkoihin oikeutetuille matkustajille virheellistä tietoa palveluliikenteestä, että matkustajat käyttäisivät jatkossakin taksia kuljetuspalvelumatkoilla.

Henkilöitä, jotka eivät jostain syystä käytä palveluliikennettä haastateltiin yhdeksässä kunnassa. Haastatteluun vastasi yhteensä 149 henkilöä. Palveluliikennettä käyttämättömistä vastaajista lähes 60 prosentilla oli oikeus yhteiskunnan korvaamaan kuljetukseen. Yleisimmin vastaajat matkustivat taksilla tai henkilöautossa matkustajana. Lähes kolme neljäsosaa vastanneista oli tyytyväisiä nykyisiin kuljetuspalveluihin, eikä nähnyt tarpeellisuutta opettelemaan palveluliikenteen käyttöä.

Yli 40 prosentilla ei-käyttäjien kyselyyn vastanneista oli kehittämissuhteita, jotka liisäisivät heidän mielestään palveluliikenteen käyttöä. Palveluliikenteen aikatauluja pitäisi muuttaa paremmin matkustamiseen sopiviksi ja autoon tulisi saada avustaja. Muutoksia haluttiin myös palveluliikenteen reitteihin sekä tilavampaa kalustoa.

Yleisin syy olla käyttämättä palveluliikennettä on ystävien ja sukulaisten kuljetusapu. Muita yleisiä syitä olivat kunnan maksama taksikuljetus tai halu käyttää tutun taksin palveluja, lyhyt matka, jonka voi kävellä sekä liikkumisvaikeudet, joiden takia vastaajat eivät kokeneet pystyvänsä käyttämään palveluliikennettä. Vain muutama vastaaja piti palveluauton tilaamista liian vaikeana tai oli haluton matkustamaan yhteiskuljetuksessa. Noin kuudella prosentilla ei ollut tietoa palveluliikenteestä. Noin puolet vastaajista ei käyttäisi palveluliikennettä, vaikka matka olisi asiakkaalle ilmainen.

6 PALVELULIIKENTEEN LAATU

Asiakastyytyväisyys: Palveluliikenteen käyttäjät ovat palveluliikenteeseen erittäin tyytyväisiä. Yli 90 prosenttia haastatelluista oli tyytyväisiä autonkuljettajalta ja mahdolliselta avustajalta saatuun palveluun, auton kokoon ja istumapaikkojen määrään sekä varusteluun, autoon nousemisen ja siitä poistumisen helppouteen, aikatauluihin ja reitteihin sekä tilaamisen helppouteen.

Kalusto: Tyypillinen palveluliikenneauto on 1+14-paikkainen, kahdella pyörätuolipaikalla varustettu matalalattia-auto.

Kalustoa piti hyvin palveluliikenteeseen sopivana yli 90 prosenttia vastanneista yrityksistä. Kaluston puutteet liittyivät yritysten mukaan tilantarpeeseen pyörätuolimatkojen ja tavaroiden kuljetuksissa.

Hieman yli puolet kuljettajista oli saanut matkustajilta palautetta kaluston puutteista. Yleisimmin negatiivista palautetta saivat korkea kynnyks tai hankalat askelmat.

Matkan tilaaminen: Auton tilaamista matkojenyhdistelykeskuksesta piti osa matkustajista hankalana erityisesti niissä kunnissa, joissa matkojenyhdistely on ollut käytössä vain vähän aikaa. Tyytymättömyyden aiheutti yleensä matkojenyhdistelykeskuksen ruuhkaisuus tai matkojen välittäjän puutteellinen paikallistuntemus.

Palvelu: Matkustajat ovat erittäin tyytyväisiä sekä kuljettajalta että avustajalta saatuun palveluun.

Harvassa palveluliikenteessä on avustaja. Osa kuljettajista ja matkustajista pitäisi avustajaa tarpeellisena myös niillä palvelulinjoilla, joissa avustajaa ei ole ollut.

Reitit ja aikataulut: Pääsääntöisesti palveluliikenteiden reitit on suunniteltu asiakkaiden asuinpaikkojen sekä tyypillisten kuljetus- ja asiointikohteiden sijainnin perusteella. Eniten negatiivista palautetta sekä kunnat että yritykset saavat aikatauluista ja reiteistä. Tyytyväisimpiä matkustajat olivat joustaviin reitteihin ja aikatauluihin. Reitteihin tyytymättömiä on eniten kunnissa, joissa reitti määräytyy kokonaan kutsujen perusteella ja aikatauluihin tyytymättömiä on eniten kunnissa, joissa palveluliikenteellä on kiinteä aikataulu.

Tiedottaminen: Parhaana tiedottamistapana pidetään henkilökohtaista opastusta.

Lippujärjestelmät: Noin joka toisessa palveluliikenteessä yli 90 prosenttia matkoista maksetaan kertalipulla. Kertalipulla tehtyjen matkojen osuus on pieni paikallisliikenteeseen integroiduissa palveluliikenteissä.

6.1 Asiakastyytyväisyys

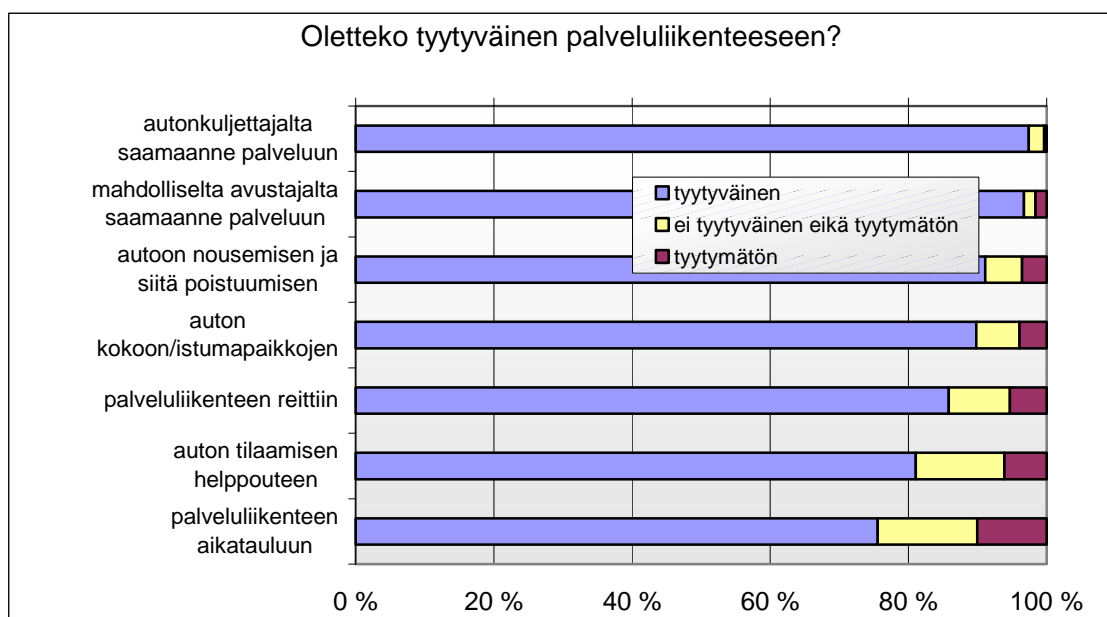
Matkustajien tyytyväisyyttä palveluliikenteeseen mitattiin kysymällä matkustajilta mielipiteitä auton koosta ja istumapaikkojen määrästä ja varustelusta, autoon nousemisen ja siitä poistumisen helppoudesta, palveluliikenteen aikataulusta ja reiteistä, autonkuljettajalta ja mahdolliselta avustajalta saadusta palvelusta sekä tilaamisen helppoudesta. Kaikkiin edellä mainittuihin olivat vähintään 90 prosenttia haastatelluista tyytyväisiä. Mielipiteensä kertoi 536 matkustajaa.

Matkustajien haastattelututkimuksen mukaan matkustajat olivat kaikkein tyytyväisimpiä kuljettajalta saamaansa palveluun. Myös avustajalta saatuun palveluun oltiin tyytyväisiä. Kuljettajalta saatuun palveluun olivat tyytyväisiä kahta vastaajaa lukuun ottamatta

kaikki matkustajat. Avustajalta saatuun palveluunkin oli yli 98 prosenttia vastaajista tyytyväisiä.

Haukiputaalla, Kangasalla, Kuopiossa, Lapualla ja Lumijoella yksikään matkustaja ei antanut negatiivista palautetta palveluliikenteestä. Yhteistä näille kunnille on se, että missään niistä palveluliikenne ei toiminut enää kokeiluna, vaan oli liikennöinyt jo vähintään kaksi vuotta.

Kuvassa 21 on esitetty haastateltujen matkustajien tyytyväisyys eri tekijöihin palveluliikenteessä. Avustajaa koskevaan kysymykseen saatiin lukumääräisesti vähän vastauksia, koska avustaja toimi vain neljässä esimerkkinä olleista palveluliikenteistä.



Kuva 21. Haastateltujen matkustajien tyytyväisyys palveluliikenteeseen.

Yhteiskunnan maksamiin kuljetuksiin oikeutetut ovat hieman keskimääräistä tyytymättömämpiä palveluliikenteessä saatuun palveluun, auton käytön helppouteen ja palveluliikenteen reitteihin ja aikatauluihin kuin matkustajat keskimäärin. Auton tilaamista kuljetuksiin oikeutetut eivät pitäneet keskimääräistä hankalampana.

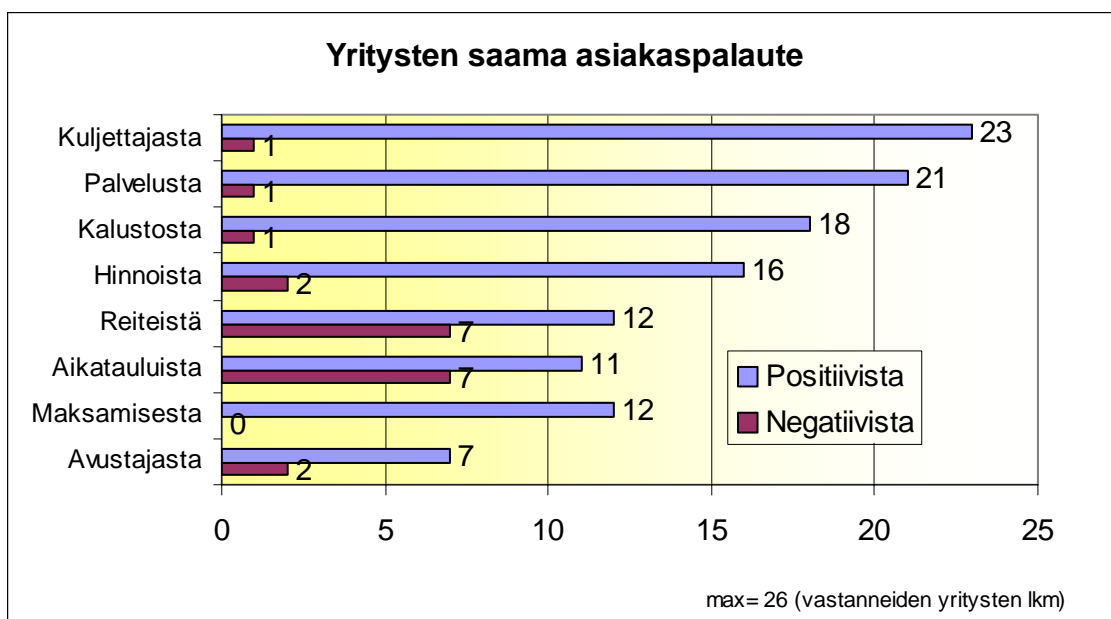
Kaupungeissa matkustajat ovat erittäin tyytyväisiä palveluauton avustajilta saatuun palveluun. Auton tilaaminen koetaan helpoksi ja autojen varustelu ja koko sopiviksi. Kymmenen prosenttia matkustajista on tyytymättömiä palveluliikenteen aikatauluihin.

Kuntien saama matkustajien palaute liikenteestä on ollut pääosin positiivista. Negatiivinen palaute on ollut lähinnä yksittäisiä soraääniä.

Kuljettajille ja avustajille heidän työstään annettu palaute on ollut 90-prosenttisesti positiivista. Sen sijaan kalustoa ja matkustusmukavuutta koskien puolet haastatelluista kuljettajista oli saanut myös negatiivista palautetta.

Kritiikkiä kuljettajille ja avustajille esitettiin eniten palveluliikenteen vuorojen vähyyttä, reittejä ja liikenteen tilaamista koskien sekä mm. reittien sekavuudesta tai pituudesta sekä vuorojen liian vähäisestä määrästä. Myös asiointiajan lyhyttä ja autojen lipsumista aikatauluista moitittiin kuljettajille.

Yritysten saama palaute oli ollut enimmäkseen positiivista. Eniten palautetta yritykset olivat saaneet kuljettajasta ja palvelusta yleensä. Kuljettajaa koskevaa palautetta oli saanut 23 yritystä 26:sta. Vain yksi yritys oli saanut negatiivista palautetta kuljettajasta. Eniten negatiivista palautetta yritykset olivat saaneet aikatauluista ja reiteistä. Lähes kaksi kolmasosaa yritysten saamasta negatiivisesta palautteesta koskee aikatauluja tai reittejä.



Kuva 22. Yritysten saama asiakaspalaute.

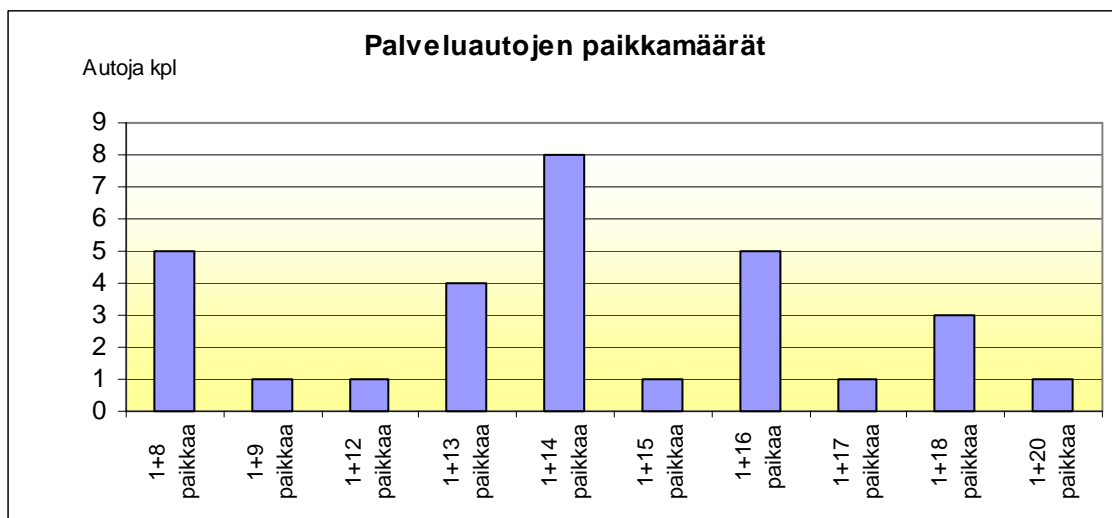
6.2 Kalusto

Tutkimuksen esimerkkikunnissa keskimääräinen palveluliikenneauto on 1+14-paikkainen, kahdella pyörätuolipaikalla varustettu matalalattiabussi, jossa on tilaa muun muassa rollaattorille, lastenvaunuille tai pyörätuolille. Sisäkorkeus on yli 1,9 metriä. Autoon nouseaan sivusta ja luiska helpottaa autoon nousemista. Matkustajat istuvat katse ajosuuntaan ja kaikilla paikoilla on turvavyö. Palveluliikenneauton tunnistaa linjakilvistä.



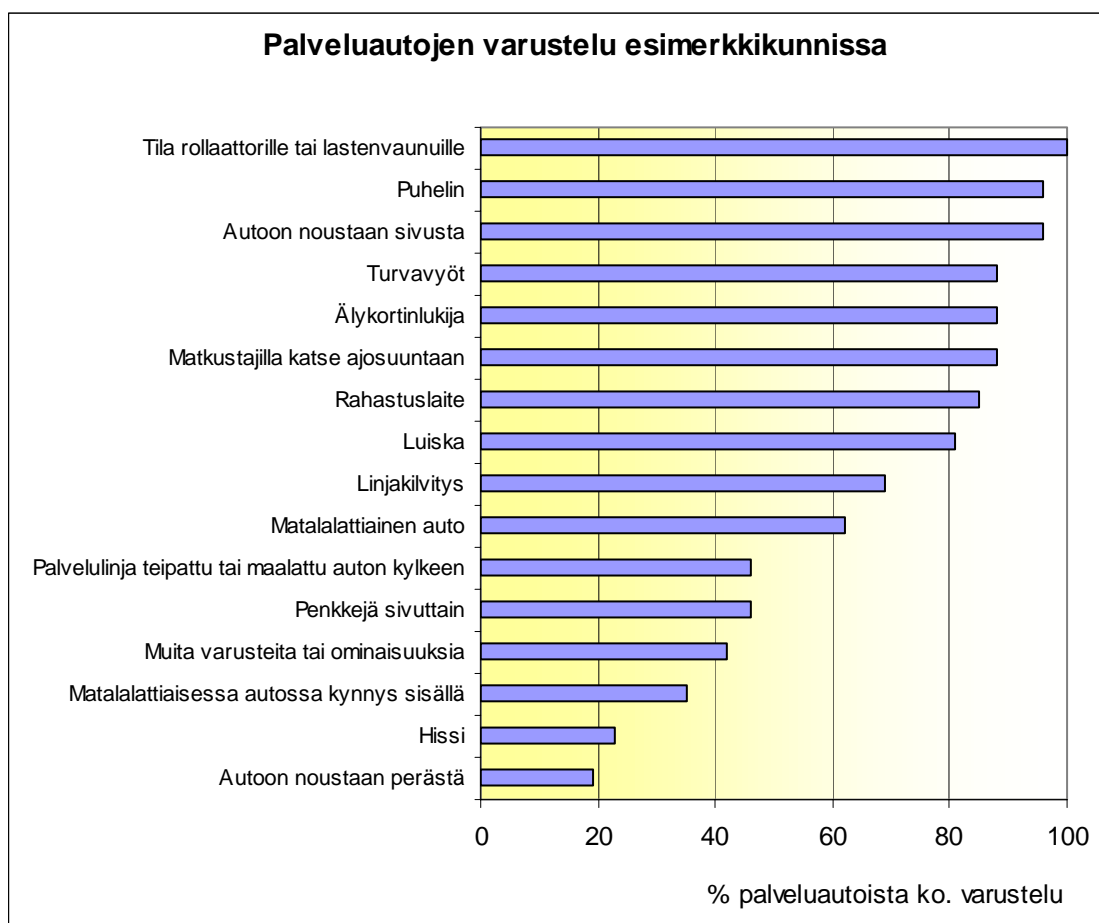
Kuva 23. Lumijoen palveluliikennekalusto edustaa keskimääräistä palveluautoa tutkimuksen esimerkkikunnissa.

Kalustoa koskevia tietoja saatiin kolmestakymmenestä palveluliikenneautosta. Näistä neljäsosa oli kooltaan 14 + 1 paikkaisia. Kolme neljäsosaa autoista oli sisätilakorkeudeltaan yli 1,9 m. Palveluautojen paikkamäärät esimerkkikunnissa on esitetty kuvassa 24.



Kuva 24. Esimerkkikuntien palveluliikenneautojen paikkamäärät.

70 prosentissa tutkimuksen palveluautoista oli kaksi pyörätuolipaikkaa. Seitsemässä autossa (yli 20 prosentissa) pyörätuolipaikkoja ei ollut lainkaan. Muita palveluauton ominaisuuksia on esitelty kuvassa 25.



Kuva 25. Esimerkkikuntien palveluliikenneautojen varustelu yritysten mukaan.

Kalustoa piti erittäin hyvin tai hyvin palveluliikenteeseen sopivana yli 90 prosenttia vastanneista yrityksistä. Palveluautoissa olevat ongelmat liittyivät yritysten mukaan tilantarpeeseen pyörätuolimatkestajille sekä tavarakuljetuksissa. Yksi yrittäjistä moitti autojen heikkoa kestävyyttä ja kalliita korjauskuluja.

Kuljettajien mielestä palveluauton tärkeimmät ominaisuudet ovat tärkeysjärjestyksessä

- Matalalattia
- Tilava sisältä
- Kyytiin nousu helppoa
- Ulkoiset mitat pienet
- Invahissi
- Pieni kääntösade, ketterä
- Ilmastointi
- Nousukahvat

Muita kuljettajahaastattelussa esiin tulleita hyvän palveluauton ominaisuuksia olivat: hyvä lämmitys, ilmajousitus, kuljetuskapasiteetin riittävyys, korkea ja leveä oviaukko,

pyörätuolipaikkojen, sisätilan ja tavaratilan riittävyys, toimiva luiska, pyörätuolien kiinnityshihnat, neliveto, automaattinen ovi, automaattivaihteet, kuljettajan tilojen ergonomisuus, moottorin tehokkuus, auton muunneltavuus, puhelin, istuinten tilavuus, toimintavarmuus ja turvallisuus.

Yli 80 prosenttia kuljettajista oli saanut matkustajilta kalustoa koskevaa palautetta. Vajaa puolet kuljettajista oli saanut kalustosta vain positiivista palautetta. Hieman yli puolet kuljettajista oli saanut palautetta myös kaluston puutteista. Kaluston puutteita olivat mm. korkea kynnyks tai hankalat askelmat, istumapaikkojen riittämättömyys, sisätilojen ahtaus, kylmyys talvella tai kuumuus kesällä, huono luiska, tavara-/apuvälinetilojen puutteellisuus, liian matalat istuimet, invahissin puuttuminen, hankalat turvavyöt, istuminen selkä menosuuntaan, melu ja huono jousitus.

Tässä tutkimuksessa tehdyissä matkustajahaastatteluissa auton kokoon ja istumapaikkojen määriin tyytymättömiä oli yhteensä noin neljä prosenttia vastaajista. Kalustoon tyytymättömiä oli eniten Siilinjärvellä, jossa erityisesti koululaiset valittivat istumapaikkojen puutetta. Oulussa palveluliikenneautoissa ei ollut muutaman vastaajan mukaan riittävästi tilaa apuvälineille. Porissa muutamat matkustajat kokivat autoon nousemisen ja autosta poistumisen hankalaksi. Ongelmana olivat liian korkeat askelmat ja jyrkkä luiska. Myös Oulussa, Kiuruvedellä ja Kemissä haastatellut matkustajat kertoivat jonkin verran samoista ongelmista.

6.3 Matkan tilaaminen etukäteen

Noin 27 prosenttia haastatelluista matkustajista asuu kunnissa, joissa palveluliikenteen matkat tilataan matkojenyhdistelykeskuksesta. MYK-kunnissa lähes puolet matkustajista käyttää jotakin apuvälinettä liikkumisen apuna. Palvelukeskusmatkojen osuus on erityisen suuri matkojenyhdistelykeskusten välittämässä palveluliikenteissä. Noin puolet matkoista tilataan matkojenyhdistelykeskuksesta ja kyytiin nousee joko kotoa tai ennalta sovitusta paikasta. Lähes puolella matkustajista on oikeus yhteiskunnan maksamaan kuljetukseen.

Auton tilaamisen helppouteen oli tyytymätön noin kuusi prosenttia tämän tutkimuksen vastaajista. Puhelinpalveluissa ilmeni toisinaan ruuhkia ja matkustajat kokivat, että matkan tilaamisen yhteydessä puututaan matkustajien yksityisasioihin. Tilatut kyydit ovat joskus jääneet tulematta ja tietoa esim. muuttuneista aikatauluista ei ollut välitetty matkustajille. Ongelmia esiintyi enemmän uusissa matkojenyhdistelykeskuksissa kuin jo pitkään käytössä olleissa järjestelmissä.

Suhteellisesti eniten palveluliikenteeseen tyytymättömiä matkustajia oli Pietarsaareissa, Oulussa, Kalvolassa, Siilinjärvellä ja Kiuruvedellä. Kalvolaa lukuun ottamatta kaikissa edellä mainituissa kunnissa palveluliikenteen matkat tilataan matkojenyhdistelykeskuksesta. Eniten tyytymättömyyttä aiheutti näissä kunnissa juuri matkan tilaaminen.

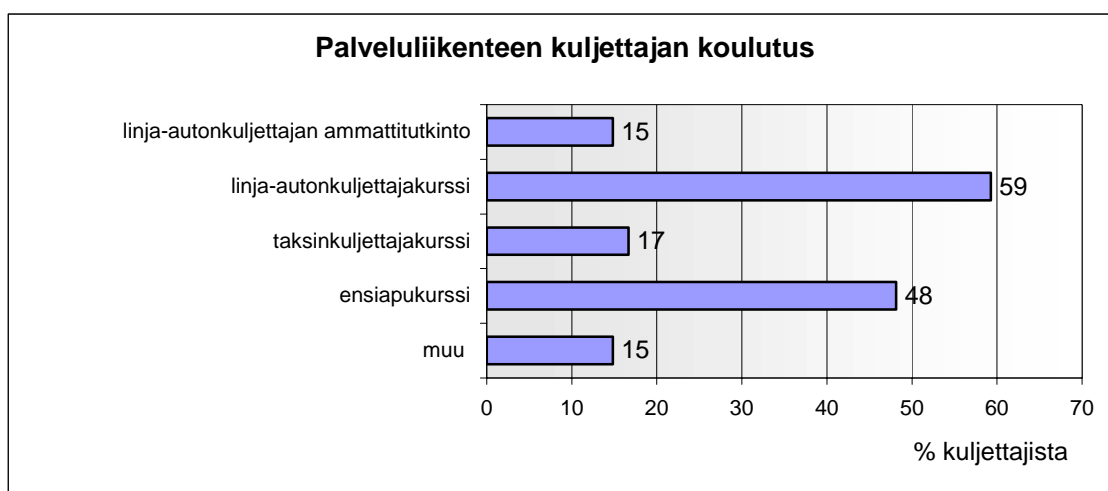
Kuljetuksen tilaamiseen tyytymättömiä oli eniten Oulussa, jossa matkojenyhdistelykeskus oli ollut käytössä vasta vähän aikaa. Myös Siilinjärvellä ja Kiuruvedellä osa matkustajista koki matkan tilaamisen matkojenyhdistelykeskuksen kautta hankalaksi.

Maaseudulla matkustajat ovat keskimääräistä tyytymättömämpiä auton tilaamisen helpouteen. Kaikki maaseudun tilaamiseen tyytymättömät vastaajat asuivat kunnissa, joissa on käytössä matkojenyhdistelykeskus. Tyytymättömyyden aiheutti yleensä matkojenyhdistelykeskuksen ruuhkaisuus ja matkojen välittäjän puutteellinen paikallistuntemus.

6.4 Kuljettajat ja avustajat

6.4.1 Kuljettajat

Palveluliikenteen kuljettajista yli 85 prosenttia oli linja-autonkuljettajan tai taksinkuljettajan koulutuksen saaneita. Lisäksi lähes puolet oli suorittanut ensiapukurssin. Muu koulutustausta liittyi lähinnä työssä oppimiseen.

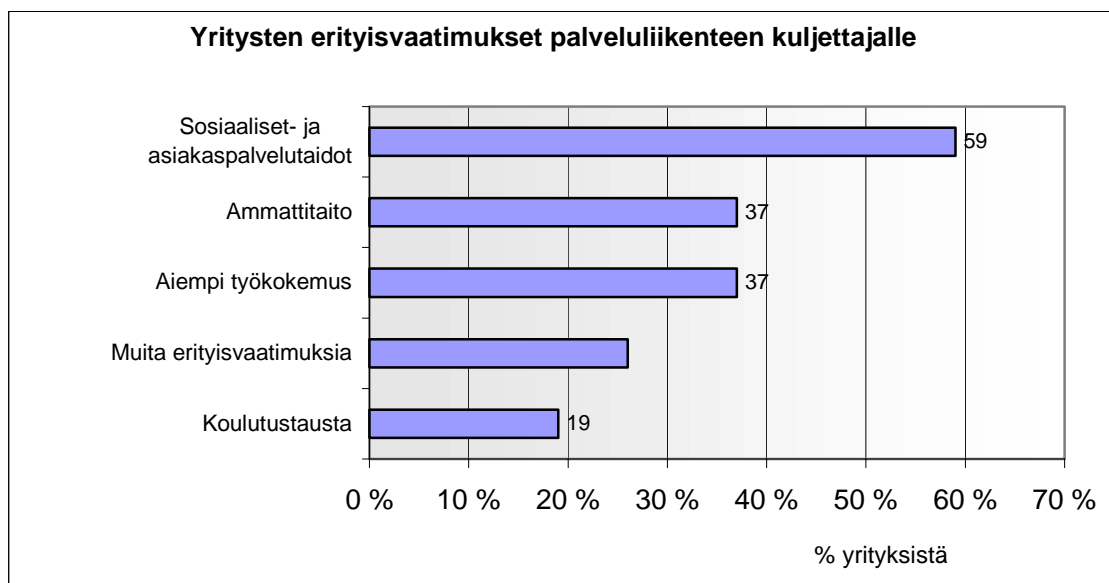


Kuva 26. *Palveluliikenteen kuljettajien koulutus kuljettajien vastausten mukaan.*

Palveluliikenteen kuljettajien työkokemus vaihteli suuresti. 17 prosenttia kuljettajista oli ollut palveluliikenteen kuljettajana alle vuoden ja 16 prosenttia yli viisi vuotta. Kolmella neljästä kuljettajasta oli aikaisempaa työkokemusta joko linja-auton, taksin, invataksin tai ambulanssin kuljettajana.

Palveluliikenteitä esimerkkikunnissa ajoi pääsääntöisesti 1-2 kuljettajaa kullakin linjalla. Yli 80 prosentissa yrityksissä palveluliikennekuljettajat ajavat myös muita kuljetuksia.

Yritysten kuljettajien valinnalle asettamia erityisiä linjaliikenteen tai tavanomaisen taksi liikenteen kuljettajalle asetetuista vaatimuksista poikkeavia vaatimuksia olivat yritysten mukaan muun muassa soveltuvuus vanhusten kanssa työskentelyyn, ensiapukurssin suorittaminen ja palveluliikennekoulutukseen osallistuminen.



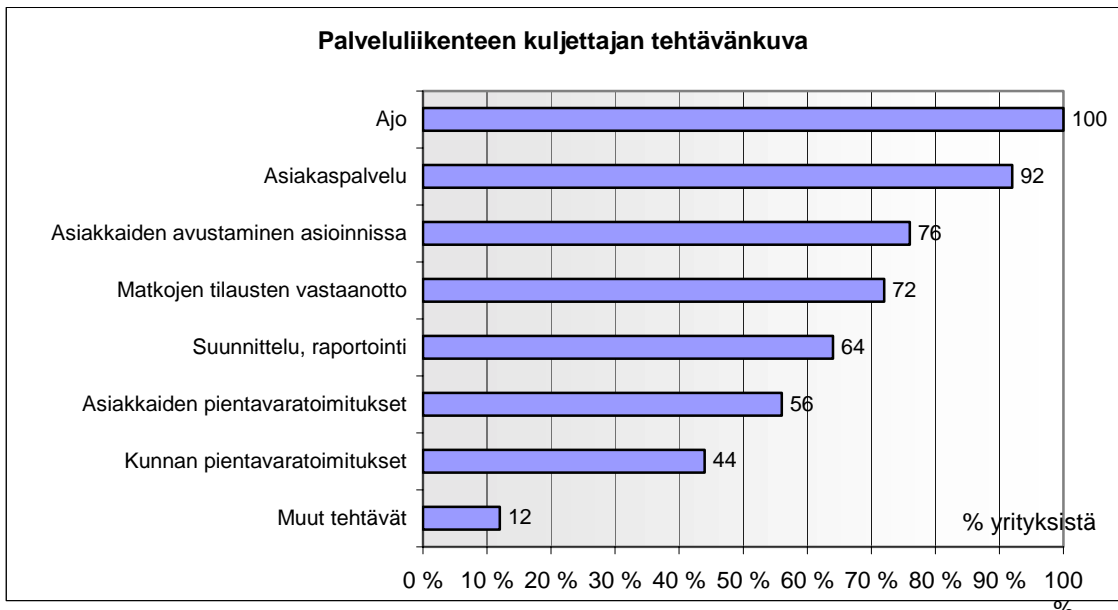
Kuva 27. Erityisvaatimukset palveluliikenteen kuljettajalle yritysten mukaan.

Yrityshaastattelujen mukaan hieman yli puolet yrityksistä oli järjestänyt palveluliikennekuljettajille suunnattua erityistä koulutusta, joka koski esimerkiksi ensiaputaitoja tai apuvälineiden käyttöä. Useat linja-autoyritykset olivat kouluttaneet palveluliikennekuljettajia myös Linja-autoliiton järjestämissä koulutuksissa. Lisäkoulutusta oli järjestänyt yhteensä 13 bussiyrittäjää ja kaksi taksiyrittäjää. Tulevaisuudessa lisäkoulutusta palveluliikenteen kuljettajille suunniteltiin järjestävänsä lähes kaksi kolmasosaa yrityksistä.

Kuljettajista hieman yli puolet (52 prosenttia) kertoi saaneensa lisäkoulutusta joko työnantajaltaan tai kunnan viranomaisilta. Noin kolmannes kuljettajista oli saanut käytännön opastusta tai harjoittelua. 72 prosenttia kuljettajista joko tiesi tai arveli, että työnantajalla ei ole lisäkoulutussuunnitelmia palveluliikennekuljettajien kouluttamiseksi, eli kuljettajat eivät olleet tietoisia yritysten koulutussuunnitelmista.

Yrityksiä pyydettiin erottelemaan palveluliikenteen kuljettajan tehtävät ja ajankäyttö tehtävien mukaan. Noin puolet vastaajista oli sitä mieltä, että ajankäytön erittelyä ei voi tehdä, koska palveluliikenteen kuljetus on kokonaisuus, johon sisältyy eri tapahtumia. Useat vastaajat näkivät esimerkiksi, että koko työaika, myös ajo on asiakaspalvelua. Asiakkaiden avustamiseen sekä pientavaratoimituksiin arvioitiin pääsääntöisesti kuluvan päivittäin muutamia kymmeniä minutteja kuhunkin. Muita palveluauton kuljettajan tehtäviä olivat muun muassa auton huoltoon liittyvät tehtävät ja asiakkaiden avustaminen kotona.

Hyvän palveluliikenteen kuljettajan ylivoimaisesti tärkeimpinä ominaisuuksina kuljettajat itse pitivät palveluaittutusta ja sosiaalisia taitoja. Muita tärkeitä ominaisuuksia tärkeysjärjestyksessä ovat pitkäjänteisyys, rauhallisuus, joustavuus, ystävällisyys, paikallistuntemus, huumorintaju, rauhallinen ajotapa, järjestelykyky, siisti ulkonäkö, hyväntuulisuus, hyvä ammattitaito, positiivisuus, kiireettömyys, iloisuus, täsmällisyys, hyvä työmoraali, reippaus, vastuuntuntoisuus ja kohteliaisuus.



Kuva 28. *Palveluliikenteen kuljettajan toimenkuvaan kuuluvat tehtävät yritysten mukaan.*

Kuljettajat arvioivat, että heille itselleen annetusta matkustajien palautteesta oli noin 90 prosenttia myönteistä ja noin kymmenen prosenttia moitteita. Kysymykseen vastasi 47 kuljettajaa.



Kuva 29. *Haukiputaan palveluliikenteen kuljettaja auttaa asiakkaan kassin sisälle.*

Kuljettajan vastuu on suuri. Kuljettaja on yrityksessä usein ainoa, joka tietää miten asiat käytännössä hoidetaan ja hän solmii tarvittavat kontaktit asiakkaisiin ja heidän avustajiinsa. Jos kuljettaja vaihtuu tai sairastuu, syntyy siitä välittömästi ongelmia.

6.4.2 Avustajat

Esimerkkikuntien palveluliikenteissä toimi vain neljä avustajaa. Heistä kahdella oli sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus. Kukaan avustajista ei ollut saanut työnantajiltaan koulutusta tehtävään. Kiuruvedellä ja Kuopiossa avustajat kuitenkin kertoivat, että työnantaja on suunnitellut koulutuksen järjestämistä.

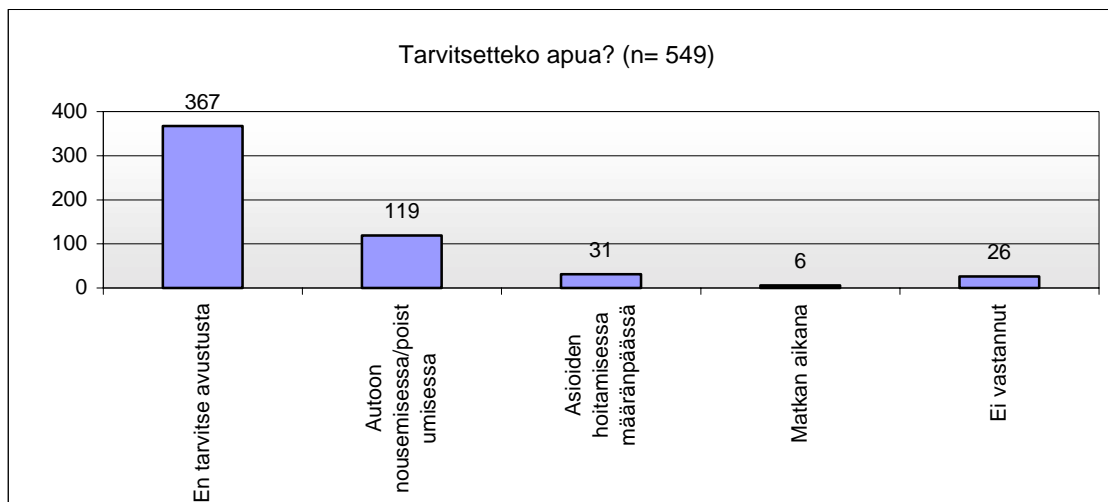
Kahdella avustajalla työnkuvaan kuului muiden asiakaspalvelutehtävien lisäksi tilausten vastaanotto. Yhdellä avustajalla työnkuvaan kuului myös suunnittelu ja raportointi.

Lähes 70 prosenttia vastanneista kuljettajista piti avustajaa tarpeellisena. Avustajaa koskeviin kysymyksiin vastasi 45 kuljettajaa viidestäkymmenestä haastatellusta. Hieman yli puolet oli sitä mieltä, että avustaja on aina tarpeellinen ja vajaa puolet, että tarvetta avustajalle on vain joskus. Vajaa kymmenen prosenttia vastaajista mainitsi, että avustajan tarve riippuu avustajasta. Reilu kymmenen prosenttia kuljettajista piti avustajaa tarpeettomana.

Kuljettajat ja avustajat pitivät palveluliikenteen avustajan ylivoimaisesti tärkeimpinä ominaisuuksina palveluaittuitta ja sosiaalisuutta. Muita tärkeitä ominaisuuksia olivat tärkeysjärjestyksessä: ystävällisyys, rauhallisuus, pitkäjänteisyys, oma-aloitteisuus, vikky, joustavuus, taito työskennellä vanhusten kanssa, hyväntuulisuus, taitavuus avustajana, täsmällisyys, hyvä työmoraali, kaksikielisyys, järjestelykyky, fyysinen voima, positiivisuus, vastuuntuntoisuus, huumorintaju, paikallistuntemus ja rahastuskoneen käyttötaidot.

Kuljettajat ja avustajat arvioivat, että avustajien saamasta palautteesta noin 90 prosenttia oli positiivista. Kysymykseen vastasi yhteensä 23 kuljettajaa ja avustajaa.

Matkustajahaastattelussa lähes 70 prosenttia kaikista vastanneista ilmoitti, että ei tarvitse apua matkan aikana. Yhteiskunnan maksamiin kuljetuksiin oikeutetuista lähes puolet matkustajista kuitenkin tarvitsee avustusta joko autoon nousemisessa, autosta poistumisessa, matkan aikana tai perillä matkakohteessa. Itse maksavista matkustajista apua tarvitsevat tarvitsivat yleisimmin apua autoon nousemisessa tai autosta poistumisessa. Kuvassa 30 on esitetty matkustajien avuntarve haastattelujen mukaan.



Kuva 30. Matkustajien avuntarve matkustajahaastatteluiden mukaan.

6.5 Reitit ja aikataulut

Pääsääntöisesti palveluliikenteiden reitit on kuntien mukaan suunniteltu asiakkaiden asuinpaikkojen sekä tyypillisten kuljetus- ja asiointikohteiden sijainnin perusteella. Aikatauluihin ovat vaikuttaneet muun muassa asiointiin tarvittava aika sekä päiväkeskusten ja muiden kuljetuspalveluasiakkaiden käyttämien toimintakeskusten toiminta-ajat. Palveluliikenteen aikataulut ovat joissakin tapauksissa vaikuttaneet jonkin verran myös toimintakeskusten ja koulujen toiminta-aikoihin.

Yli kolmannes vastanneista kunnista toi erityisesti esille, että muun joukkoliikenteen palvelut ovat keskeisesti vaikuttaneet palveluliikenteen reitteihin. Palveluliikenteellä on täydennetty joukkoliikenteen palvelualueita niin, että palveluliikenteen tarjontaa on pyritty kohdentamaan alueille, joilla ei ole muuta joukkoliikennetarjontaa, tai palveluliikenteellä on järjestetty syöttöyhteyksiä runkoliikenteen reiteille. Useat kunnat toivat vastauksissaan esille myös asukkaiden tasapuolisen kohtelun periaatteen.

Useassa esimerkkinä olleessa maaseutukunnassa liikenteen päivöohjelma pohjautui kunnan järjestämiin säännöllisiin kuljetuksiin, esimerkiksi sosiaalitoimen päiväkeskuskuljetuksiin tai koululaiskuljetuksiin ja jäljelle jäävä aika on varattu asiointiin.

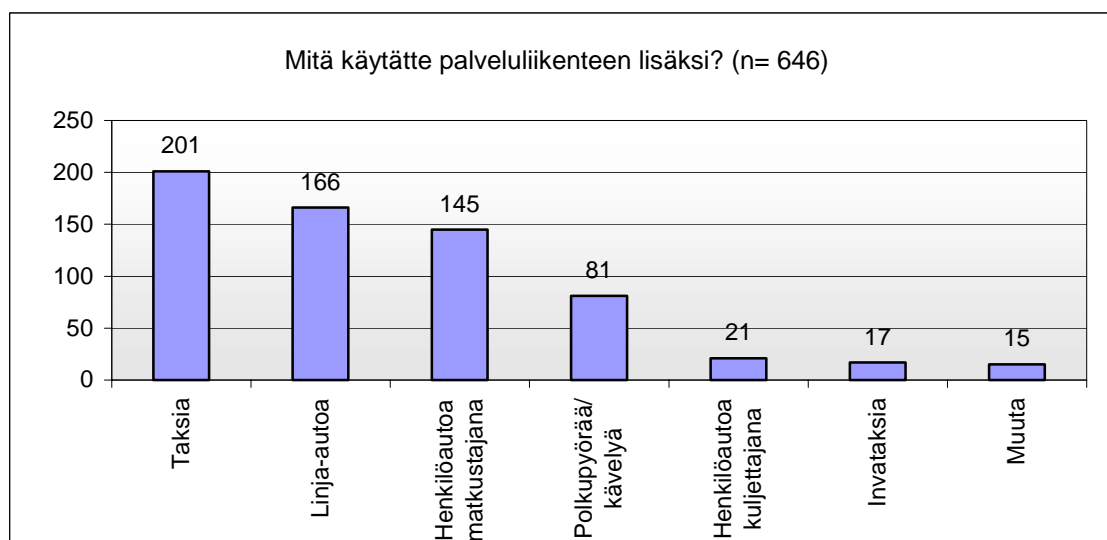
Eniten negatiivista palautetta sekä kunnat että yritykset saavat aikatauluista ja reiteistä. Myös tässä tutkimuksessa tehdyissä matkustajahaastatteluissa negatiivista palautetta kohdistui eniten palveluliikenteen aikatauluun ja reittiin sekä auton tilaamisen helppouteen. Aikatauluihin oli tyytymätön noin kymmenen prosenttia vastaajista ja reitteihin noin viisi prosenttia vastaajista. Vastauksista ei erottunut selvää asiakasryhmää, joka erityisesti olisi tyytymätön.

Aikatauluun tyytymättömiä oli eniten kunnissa, joissa palveluliikenne toimii kiinteällä aikataululla. Kokonaan kutsuohjatuissa palveluliikenteissä matkustajat olivat hieman tyytyväisempiä ja kaikkein tyytyväisimpiä joustavalla aikataululla toimiviin palveluliikenteisiin. Matkan etukäteistilauksella ei ole vaikutusta tyytyväisyyteen.

Reittiin tyytymättömiä oli eniten kunnissa, joissa reitti määräytyy kokonaan kutsujen perusteella. Joustaviin reitteihin oltiin melko tyytyväisiä eikä täysin kiinteistä reiteistä tullut lainkaan kielteistä palautetta. Kiinteäreittisten palveluliikenteiden osalta otos on erittäin pieni. Reittiin tyytymättömiä olivat erityisesti pysäkiltä kyytiin nousseet matkustajat.

Matkustajat toivoivat kuljetuskapasiteetin lisäämistä tai enemmän aamu- ja iltavuoroja sekä viikonloppuliikennettä. Janakkalassa sairaalamatkat aiheuttivat hankaluuksia muutamalle matkustajalle. Siilinjärvellä ja Torniossa asiointiajat eivät olleet kaikkien mielestä riittävän pitkiä. Vaasassa koululaiset olivat tyytymättömiä aikatauluihin ja Kalvossa aikatauluihin ja reitteihin, koska matka tai odotusaika oli liian pitkä.

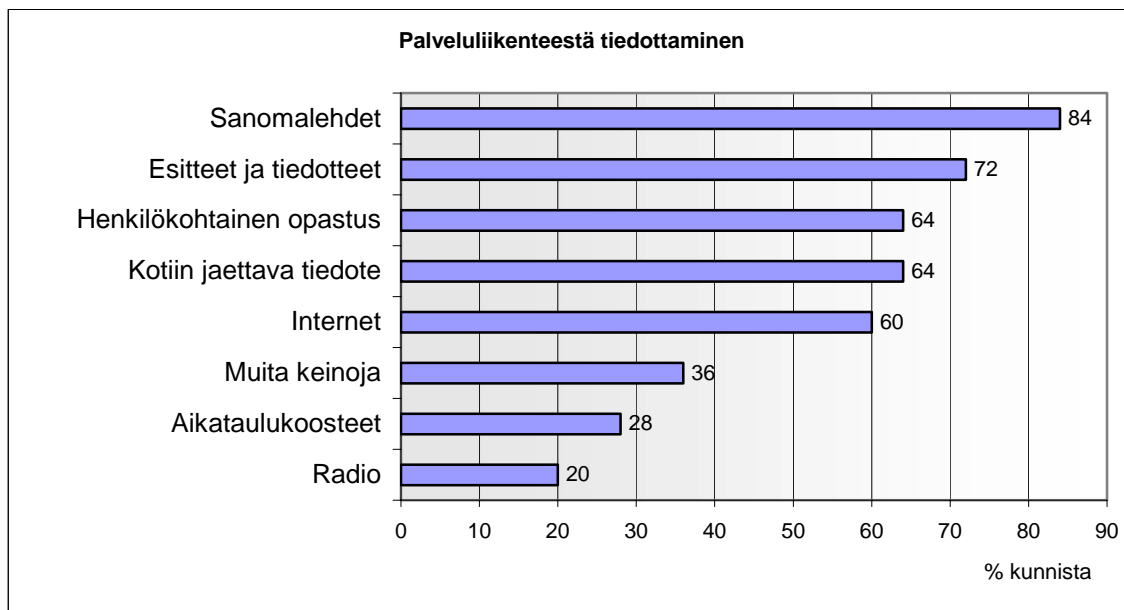
Matkustajista yli 30 prosenttia käyttää matkustamiseen taksia tai invataksia palveluliikenteen lisäksi. Näihin turvauttaneen silloin, kun reitit ja aikataulut eivät sovellu matkustajan tarpeisiin. Hieman yli neljännes matkustajista käyttää palveluliikenteen lisäksi linja-autoa ja lähes viidennes matkustaa henkilöautossa. Kuvassa 31 on eritelty palveluliikenteen käyttäjien palveluliikenteen lisäksi käyttämät muut kulkumuodot.



Kuva 31. Palveluliikenteen matkustajien muut kulkumuodot palveluliikenteen lisäksi.

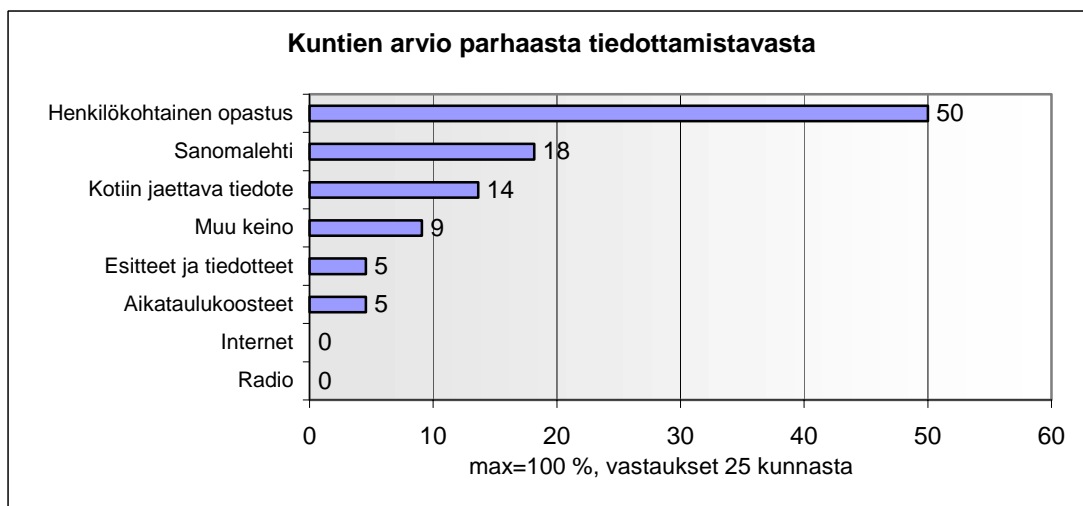
6.6 Tiedottaminen

Suosituin tiedotuskanava oli sanomalehdessä ilmoittaminen, jota käytti yli 80 prosenttia kunnista. Henkilökohtaista käytönopastusta annettiin yli 60 prosentissa kunnista ja internetiä tiedottamiseen käytti lähes 60 prosenttia kunnista. Kuntien näkemysten mukaan ylivoimaisesti parhaana tiedottamistapana pidettiin henkilökohtaista opastusta.



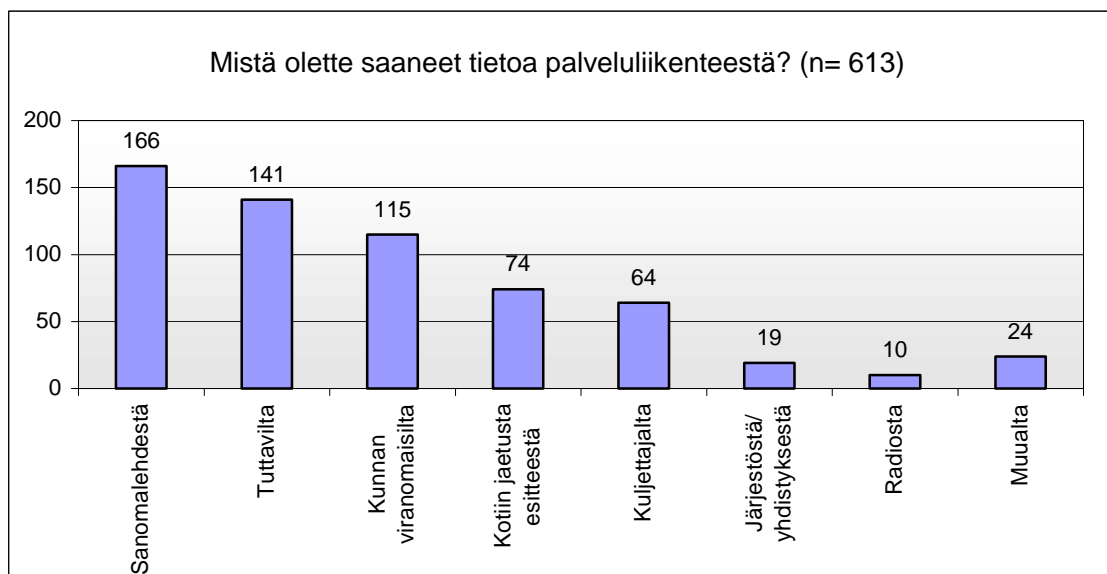
Kuva 32. Kuntien käyttämät tiedotuskanavat.

Lähes 90 prosenttia kunnista katsoi onnistuneensa tiedottamisessa hyvin. 12 prosenttia vastaajista arvioi, että tiedottamisessa olisi parantamisen varaa. Hieman yli puolet kunnista arvioi kuitenkin lisäävänsä tiedottamista. Loput kunnista arvioivat tiedottamisen määrän pysyvän nykytasolla jatkossakin. Ylivoimaisesti parhaana tiedottamistapana kunnat pitivät henkilökohtaista opastusta.



Kuva 33. Kuntien arvio parhaasta tiedottamistavasta.

Suurin osa matkustajista oli saanut tietoa palveluliikenteestä henkilökohtaisesti joko kunnan viranomaiselta tai tuttavilta. Yli neljännes palveluliikenteen matkustajista oli saanut tietoa palveluliikenteestä sanomalehdestä. Muita kuin kuvassa mainittuja tietolähteitä olivat muun muassa auton kyljessä ja pysäkeillä ollut tieto, sekä vanhusten- tai palvelutalolta tai kouluista saatu tieto. Myös lääkärit olivat kertoneet palvelulinjoista usealle matkustajalle. Matkustajahaastatteluissa tiedottamista toivottiin lisää, samoin aikataulujulkaisujen ymmärrettävyyteen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota.



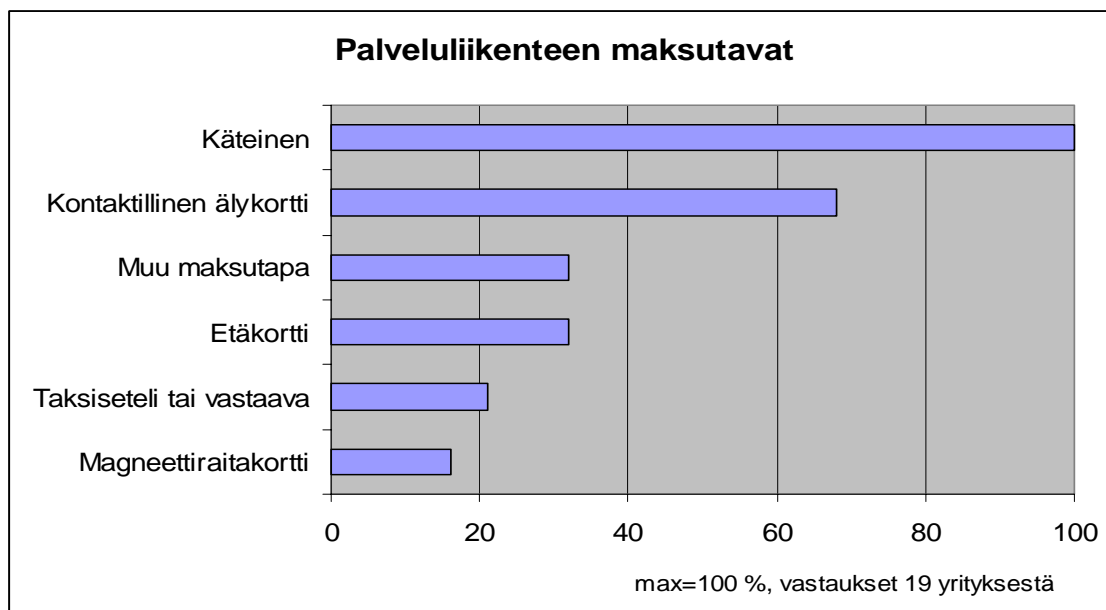
Kuva 34. Tieto palveluliikenteestä matkustajien mukaan.

6.7 Lippujärjestelmät

Kaikissa palveluliikenteissä matkan voi maksaa kertalipulla. Muita käytössä olevia lipputyyppejä ovat seutuliput, kaupunkiliikenteen sarja- ja kausiliput, koululaisliput ja palveluliikenteeseen räätälöidyt sarja- tai näyttöliput. Kertalippujen osuus palveluliikennematkan maksutapana vaihtelee suuresti. Kysymykseen vastasi 21 yritystä, joista 18:lla oli tiedossa lipputyypijakauma palveluliikenteessä. Näistä puolessa kertalipuilla tehtyjen matkojen osuus oli 90 - 100 prosenttia kaikista matkoista. Kertalipuilla maksettujen matkojen osuus oli pieni eli alle 30 prosenttia Iisalmen, Oulun, Kuopion, Porvoon ja Lapuan palveluliikenteissä. Näistä muissa kunnissa paitsi Lapualla palveluliikenne toimii selkeästi paikallisliikenteeseen integroituna.

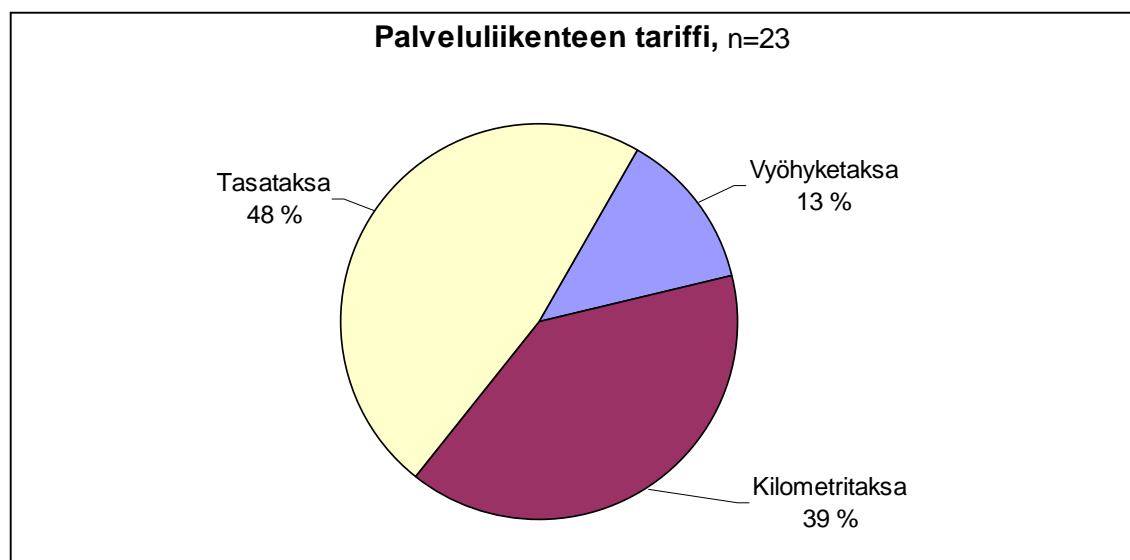
Erilaisten kuukausilippujen, sarjalippujen, seutulippujen ja koululaislippujen osuus matkoista on suurin Iisalmissa, jossa 75 prosenttia matkoista maksetaan näillä lipuilla. Myös Kuopiossa yli puolet matkoista maksetaan edellä mainituilla lipputuotteilla. Porvoossa puolet palveluliikennematkoista maksetaan koululaislipulla. Tiedot perustuvat yrittäjien haastattelussa kertomiin tietoihin.

Kaikissa esimerkkiliikenteissä palveluliikenteen maksutapana kävi käteinen. Kaksi kolmasosaa esimerkkipalveluliikenteistä luki kontaktillista älykorttia. Suurin osa itse matkansa maksavista asiakkaista maksaa matkansa käteisellä. Seutu- ja sarjalippujen käyttö on melko vähäistä, koska suurin osa matkustajista matkustaa niin vähän, että kausilippujen ostaminen ei ole kannattavaa. Seutulippujen käytössä on myös ollut jonkin verran muita ongelmia, esimerkiksi kaikissa autoissa ei ole seutulippujen lukemisen mahdollistavaa kuljettajakohtaista lukijalaitetta/käyttökorttia.



Kuva 35. *Palveluliikenteessä käytettävät maksutavat.*

Lähes puolessa esimerkkipalveluliikenteistä oli käytössä tasataksa. Kilometritaksa oli lähes yhtä yleinen. Kertalipun hinnat vaihtelivat eurosta 3,8 euroon. Yli puolessa palveluliikenteistä oli käytössä taksa, joka oli sama kuin vastaavan pituisen linja-automatkan taksa. Lastenlipun hinta oli pääsääntöisesti puolet aikuisen lipun hinnasta. Yleisin lipun hinta oli 2,3 euroa. Kuudessa kunnassa käytetään alemmaa taksaa, kuin vastaavan pituisella linja-automatkalla. Matkustajista 71 prosenttia piti palveluliikenteen asiakashintaa sopivana ja kymmenen prosenttia liian kalliina.



Kuva 36. *Palveluliikenteen tariffi.*

7 PALVELULIIKENTEEN VAIKUTTAVUUS

Matkustajien liikkuminen: Lähes 90 prosenttia matkustajista kokee, että palveluliikenne on helpottanut heidän liikkumistaan.

Lähes puolet matkustajista on alkanut liikkua enemmän sen jälkeen kun palveluliikenteen käyttö on tullut mahdolliseksi. Kaupungeissa palveluliikenne on lisännyt matkustamista enemmän kuin maaseudulla.

Yhteiskunnan maksamia kuljetuksia tarvitsevat ovat kokeneet, että palveluliikenteen myötä matkustaminen on helpottunut. Heidän tekemiensä matkojen määrä ei ole lisääntynyt.

Joukkoliikenteen palvelutaso: Palveluliikenteellä pystytään tarjoamaan yli puolessa esimerkkikunnista liikennepalveluja alueille, jotka muuten olisivat kaikille avoimen joukkoliikenteen ulkopuolella.

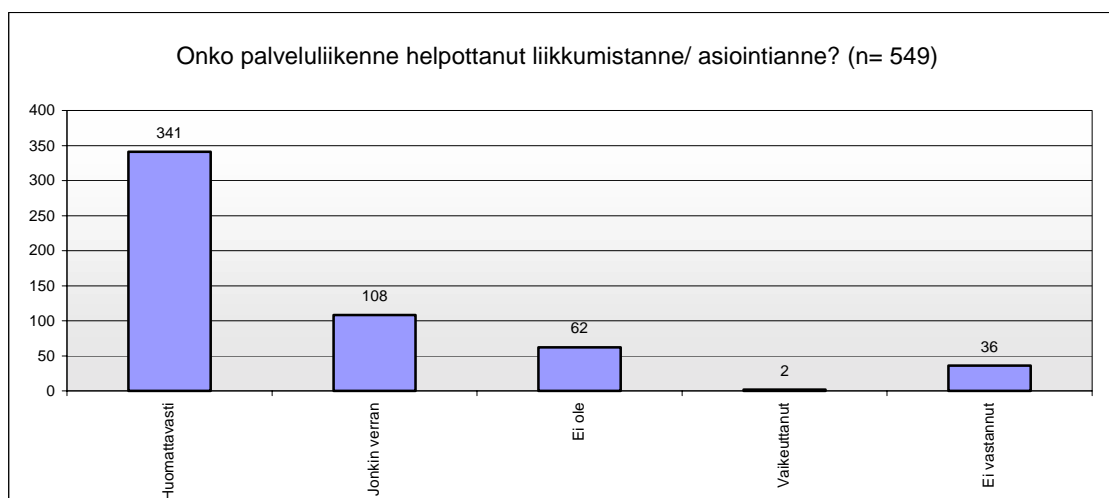
Erilliskuljetusten tarve: Palveluliikennekunnissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitsevien määrä on keskimäärin pienempi ja nousee hitaammin kuin niissä kunnissa, joissa ei ole palveluliikennettä. Voisikin olettaa, että tarjoamalla mahdollisuus omatoimiseen liikkumiseen on voitu viivästyttää tarvetta järjestää erilliskuljetuksia.

Lähes kaksi kolmasosaa haastatelluista kuntien edustajista uskoo myös, että palveluliikenne on vähentänyt tai myöhentänyt kotipalvelun ja sosiaalihuollon tarvetta.

Uudet joukkoliikennematkustajat: Palveluliikenteellä on saatu kokonaan uusien käyttäjäryhmiä joukkoliikenteeseen. Tässä tutkimuksessa puolet vastaajista ilmoitti käyttäneensä kulkumuotonaan taksia, invataksia tai henkilöautoa ennen palveluliikenteen käynnistämistä.

7.1 Vaikutukset matkustajien liikkumiseen

Lähes 90 prosenttia matkustajista kokee, että palveluliikenne on helpottanut heidän liikkumistaan ja asiointiaan. 66 prosentilla liikkuminen tai asiointi on helpottunut huomattavasti ja 21 prosentilla jonkin verran.



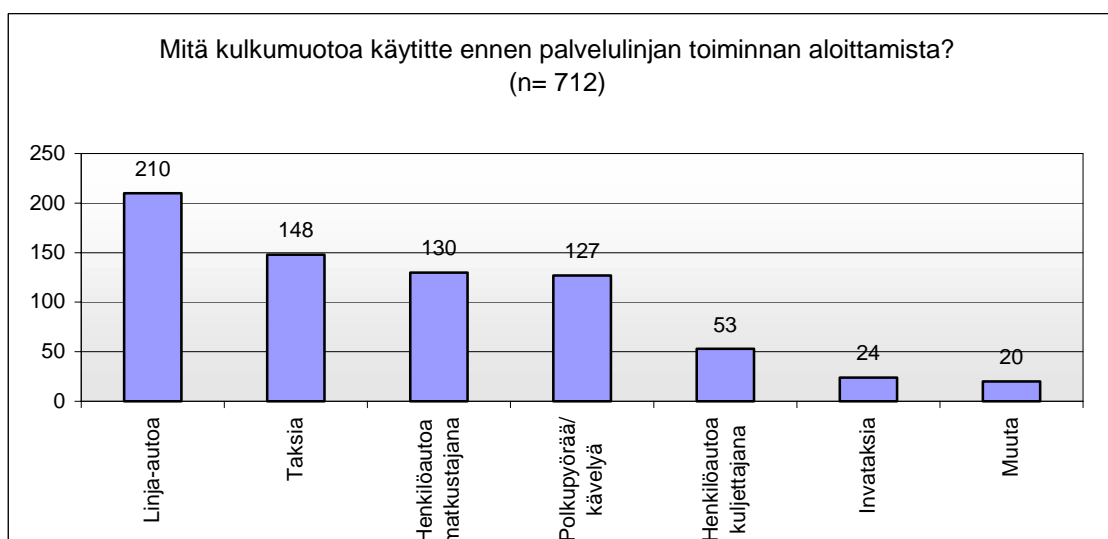
Kuva 37. Palveluliikenteen vaikutus liikkumiseen ja asiointiin.

44 prosenttia matkustajista on alkanut liikkua enemmän sen jälkeen kun palveluliikenteen käyttö on tullut mahdolliseksi.



Kuva 38. Palveluliikenteen vaikutus matkustajien liikkumisen ja asioinnin määrään.

Palveluliikenteen matkustajista noin 30 prosenttia kertoi käyttäneensä pääasiallisena kulkumuotona linja-autoa ennen palveluliikennettä. Noin viidesosa matkustajista oli käyttänyt ensisijaisesti taksia ja lähes viidesosa sukulaisen tai tuttavien kyytiä. Tulos viittaisi siihen, että palveluliikenteeseen siirtyy matkustajia myös linja-autoliikenteestä eli linja-autoyrittäjien tässäkin tutkimuksessa esittämä huoli linja-automatkustajien siirtymisestä palveluliikenteen käyttäjiksi olisi perusteltu. Vastaajilta ei kysytty kuitenkaan kuinka kauan sitten he ovat siirtyneet linja-auton käyttäjistä palveluliikenteeseen. Aina-kin iäkkäämmillä matkustajilla siirtymisen syynä lienee kunnan heikkeneminen. Tulos osoittaa sen, että palveluliikenteellä on ollut vaikutusta erilliskuljetusten määrään.



Kuva 39. Matkustajien käyttämä kulkumuoto ennen palveluliikennettä.

Kaupungeissa ja taajamissa palveluliikenne on käyttäjien mielestä lisännyt ja helpottanut huomattavasti liikkumista. Ennen palveluliikenteen käynnistämistä haastatellut matkustajat ovat liikkuneet vähemmän, koska ovat kokeneet linja-auton ja kevyen liikenteen

teen käytön hankalaksi. Palveluliikenteen käyttömahdollisuus on jonkin verran vähentänyt haastateltujen matkustajien linja-auton käyttöä kaupungeissa.

Maaseudulla palveluliikenteen aloittaminen ei ole oleellisesti vaikuttanut matkustajien liikkumisen määrään tai helppouteen. Ennen palveluliikenteen aloittamista matkustajat käyttivät liikkumiseen enemmän takseja ja henkilöautoa. Maaseudulla palveluliikenteessä kulkee vähemmän itse maksavia matkustajia ja enemmän kuntien maksamia kuljetuspalveluiden käyttäjiä. Muiden matkustajien osalta palveluliikenteen käyttöönotto on hieman vähentänyt sekä linja-auton että henkilöauton käyttöä.

7.2 Vaikutukset yhteiskunnan maksamiin kuljetuksiin

Yhteiskunnan maksamien kuljetusten osalta tarkasteltiin yli 15-vuotiaita matkustajia vertaamalla yhteiskunnan maksamiin kuljetuksiin oikeutettuja matkustajia itse matkansa maksaviin matkustajiin. Noin kolmasosa yli 15-vuotiaista palveluliikennematkustajista tarvitsi sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita tai muita kuntien korvaamia matkoja.

Kuntien maksamia kuljetuspalveluita tarvitsevat olivat keskimäärin 67-vuotiaita. Heistä lähes 60 prosenttia käytti liikkumisen apuna jotakin apuvälinettä. Kuntien maksamia kuljetuspalveluita tarvitsevat tekivät runsaasti terveyskeskus-, sairaala- ja palvelukeskusmatkoja. Matka oli yleensä tilattu etukäteen ja matkustajat noudettiin kotoa. Kuljetuksiin oikeutetut tekevät keskimäärin neljä palveluliikennematkaa viikossa. He käyttävät myös palveluliikenteen lisäksi runsaasti taksi- ja invataksikuljetuksia.

Matkustajien näkemyksen mukaan palveluliikenne on pääsääntöisesti helpottanut kuljetuksiin oikeutettujen matkustamista. Matkustaminen ei kuitenkaan ole lisääntynyt kovin paljon. Aikaisemmin he käyttivät runsaasti taksikuljetuksia. Palveluliikenteen myötä yhteiskunnan maksamia kuljetuspalveluita tarvitsevat ovat vähentäneet paitsi erilliskuljetusten käyttöä myös jonkin verran linja-auton ja henkilöauton käyttöä sekä kävelyä tai pyöräilyä.

Kuntien maksamia kuljetuspalveluita tarvitsevat ovat hieman itse maksavia asiakkaita tyytymättömämpiä palveluliikenteessä saatuun palveluun, auton käytön helppouteen ja palveluliikenteen reitteihin ja aikatauluihin. Auton tilaamista kuljetuksiin oikeutetut eivät pidä sen hankalampana kuin itse maksavat matkustajatkään.

Itse matkansa maksavat matkustajat ovat keskimäärin 72-vuotiaita. Heistä alle kolmannes käyttää liikkumisessa apuvälineitä. Suurin osa matkoista liittyy asiointiin ja kaupassa käyntiin. Itse maksavat asiakkaat nousevat yleensä kyytiin pysäkiltä ja he tekevät noin 3,1 matkaa viikossa. He käyttävät palveluliikenteen lisäksi linja-autoa. Yleensä itse matkansa maksavat voivat matkustaa omatoimisesti.

Palveluliikenne on helpottanut huomattavasti itse maksavien matkustamista. Matkustaminen on myös lisääntynyt jonkin verran. Ennen palveluliikenteen käyttömahdollisuutta matkustajat käyttivät yleensä linja-autoa tai henkilöautoa.

Palveluliikenteellä on merkitys sosiaalisen kanssakäymisen kanavana. Tässäkin tutkimuksessa oli mukana vastaajia, jotka olivat palveluliikenteen kyydissä vain 'kiertoajellalla' tai tapaamassa tuttuja ilman varsinaista matkan tarkoitusta.

7.3 Vaikutus joukkoliikenteen palvelutasoon

Yli puolessa tutkimuksen esimerkkikunnista pystytään palveluliikenteellä tarjoamaan palveluita alueille, joissa ei olisi muuten lainkaan joukkoliikennepalveluita. Esimerkiksi Kalvolassa ei olisi lainkaan kunnan sisäisiä joukkoliikennedyhteyksiä ilman palveluliikennettä valtaosassa kuntaa. Uusien alueiden saaminen joukkoliikennepalvelujen piiriin on merkittävää erityisesti maaseutukunnissa, joissa on vähän muuta joukkoliikennetarjontaa.

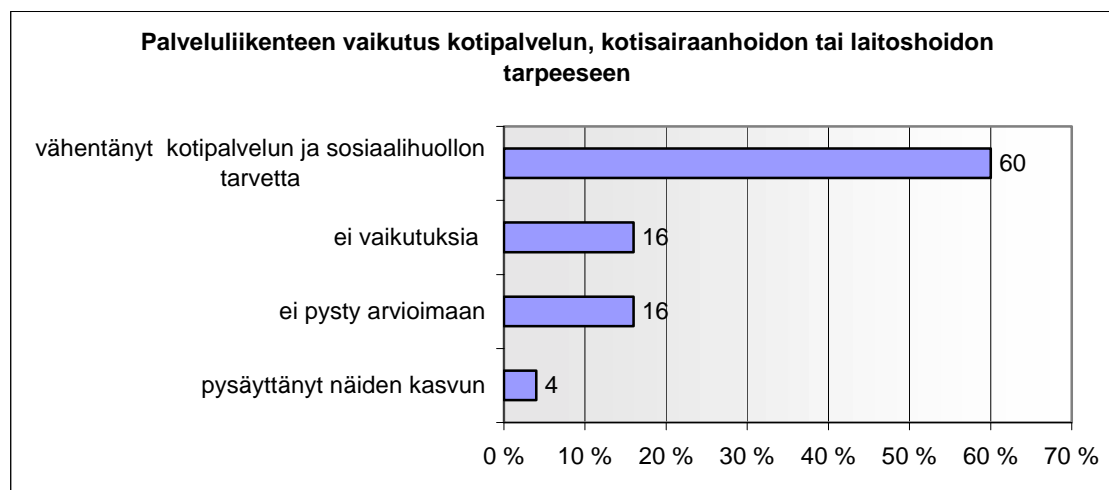
Palveluliikenteen avulla on pystytty myös korvaamaan muuta liikennetarjontaa. Esimerkiksi Pietarsaareissa palveluliikenteellä hoidetaan koko paikallisliikenne. Hämeenlinnassa yksi paikallisliikenteen linja hoidetaan palveluliikenteenä. Kiuruvedellä ja Iisalmessa heikosti kannattavia runkoliikenteen reittejä tai niiden osia on pystytty korvaamaan palveluliikenteellä.

Palveluliikenteellä on pystytty tarjoamaan liityntäyhteyksiä muuhun joukkoliikenteeseen. Kaksi kolmasosaa kunnista hyödyntää palveluliikennettä liityntäyhteyksien järjestämisessä linja-auto- tai junavuoroille.

Palveluliikenteen merkittävin vaikutus lienee kuitenkin kokonaan uusien käyttäjäryhmien saaminen joukkoliikenteeseen. Tässä tutkimuksessa puolet vastaajista ilmoitti käyttäneensä kulkumuotonaan taksia, invataksia tai henkilöautoa ennen palveluliikenteen käynnistymistä. Palveluliikenteen käytön helppous ja joustavuus verrattuna tavalliseen linja-autoliikenteeseen on mahdollistanut näiden matkustajien siirtymisen joukkoliikenteen käyttäjiksi.

7.4 Vaikutus kotipalvelun ja sosiaalihuollon tarpeeseen

Haastatelluista kuntien edustajista 60 prosenttia uskoi, että palveluliikenteen avulla oli pystytty vähentämään kotipalvelun ja sosiaalihuollon tarvetta. Lisäksi vielä viisi prosenttia kunnista uskoi, että palveluliikenteen avulla oli pystytty pysäyttämään kotipalvelun ja sosiaalihuollon tarpeen jatkuva kasvu. Tulokset perustuvat kuntien palveluliikenteestä vastaavien henkilöiden arvioihin. Asian tarkempi tutkimus ei tämän selvityksen yhteydessä ollut mahdollista.



Kuva 40. Palveluliikenteen vaikutuksia kotipalvelun, kotisairaanhoidon tai laitoshoidon tarpeeseen kuntien edustajien arvioiden mukaan.

Palveluliikenteen käyttöönotto on aiheuttanut muutoksia koulujen, päiväkeskusten tms. toiminta-aikoihin tai –paikkoihin 14 kunnassa. Kymmenessä kunnassa palveluliikenteellä ei ole ollut vaikutusta toimintojen alkamis- tai päättymisaikoihin.

7.5 Vaikutukset vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuksiin

Vuonna 1999 vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitsevia oli keskimäärin 1,19 prosenttia väestöstä. Tutkimuksen esimerkkikunnissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitsevia oli vuonna 1999 keskimäärin 0,85 prosenttia väestöstä niissä kunnissa, joissa palveluliikenne jo oli toiminnassa ja 0,92 prosenttia niissä kunnissa, joissa palveluliikennettä ei vielä ollut käynnistetty.

Vuosina 1999 – 2001 vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitsevien määrä on koko maassa kasvanut keskimäärin 7,2 prosenttia vuodessa. Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitsevien määrä näyttäisi lisääntyneen kiihtyvällä tahdilla. Vuosina 1991-2001 myönnettyjen VPL-kuljetusten määrä lisääntyi keskimäärin 6,6 prosenttia vuodessa, vuosina 1996-2001 6,8 prosenttia vuodessa.

Tutkimuksessa mukana olleissa esimerkkikunnissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitsevien määrä on lisääntynyt vuoden 1999 jälkeen keskimäärin vain 5,7 prosenttia vuodessa, kun on vertailtu vuosien 2001 – 2003 kuljetettavien määriä vuoden 1999 kuljetettavien määrään. Vertailuajankohtaa on hieman jouduttu vaihtelevaan kunnittain, koska kaikista kunnista ei ollut saatavilla tietoja samoilta vuosilta. Muutamissa kunnissa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitsevien määrä on kuitenkin noussut huomattavasti. Esimerkiksi Viitasaarella kuljetuksiin oikeutettujen määrä on noussut keskimäärin 13 prosenttia ja Kemissä kymmenen prosenttia vuodessa. Viitasaarella palveluliikenne toimi vain kolme vuotta, eli sillä ei voi ajatella olleen vaikutusta vammaispalvelulain mukaisten kuljetusoikeuksien tarpeeseen. Kemissä sen sijaan palveluliikenne on toiminut pidempään.

Taulukko 4. *Vammaispalvelulain perusteella kuljetettavien määrän kehittyminen.*

Kunta	VPL-kuljetettavat/ 100 000 asukasta v.1999	Muutos keskimäärin % vuodessa v. 1999 jälkeen	vertailu vuosilta 1999 -
Haukipudas	1070	-9,1	2003
Hyvinkää	853	16,0	2002
Hämeenlinna	283	40,0	2003
Iisalmi	894	6,6	2001
Janakkala	896	7,9	2003
Kalvola	588	8,9	2003
Kangasala	935	14,6	2002
Kemi	1281	10,0	2002
Keminmaa	1518	-23,7	2002
Kiuruvesi	609	21,4	2002
Kuopio	924	-6,8	2002
Lapua	606	-4,0	2002
Lohja	319	2,6	2002
Lumijoki	178	17,2	2003
Muhos	667	3,9	2003
Naantali	1174	-8,2	2003
Oulu	1102	6,3	2003
Pietarsaari	1303	4,3	2003
Pori*	1346	6,1	2002
Porvoo	814	2,5	2002
Raahe	974	10,0	2003
Siilinjärvi	766	4,2	2003
Tornio	700	-3,1	2002
Vaasa	1523	3,1	2003
Viitasaari	687	12,6	2002
Koko maa	1194	7,2	99-01
Esimerkkikunnat keskim.*		5,7	

*) Porin tiedot eivät ole mukana tarkastelussa, koska palveluliikenne on aloitettu vasta syksyllä 2003

Palveluliikenteen käynnistämisen jälkeen vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitsevien määrä on vähentynyt huomattavasti mm. Keminmaalla ja Lapualla. Sama suuntaus on ollut jo pitempään palveluliikennettä harjoittaneista kunnista muun muassa Haukiputaalla, Kuopiossa ja Torniossa. Vuonna 2001 koko maan väestöstä 1,36 prosenttia tarvitsi vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia. Tämän tutkimuksen esimerkkikunnissa vuosina 2001 - 2003 vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia tarvitsi keskimäärin 0,93 prosenttia väestöstä.

Tulokset voisivat antaa viitteitä siitä, että järjestämällä mahdollisuus omatoimiseen liikumiseen viivästytetään tarvetta turvautua kuntien maksamiin erilliskuljetuksiin.

7.6 Vaikutukset yritysten toimintaan

Palveluliikenne on lisännyt matkustamista ja joukkoliikenteeseen on saatu uusia asiakkaita. Tutkimuksen esimerkkikunnissa jopa 44 prosenttia matkustajista on alkanut liikkua enemmän sen jälkeen kun palveluliikenteen käyttö on tullut mahdolliseksi.

Noin 30 prosenttia palveluliikenteen matkustajista on käyttänyt linja-autoa kulkumuotonaan ennen palveluliikenteen aloittamista. Osa uusista matkustajista siirtyy siis palveluliikenteeseen linja-autoista. Siirtymää tapahtuu yleisemmin kaupungeissa ja taajaan asutuissa kunnissa. Siirtymää tapahtuu eniten paikallisliikenteestä palveluliikenteeseen. Palveluliikenteen matkustajat olivat kaupungeissa keskimäärin 71-vuotiaita, eli osa heistä joutui luopumaan linja-auton käytöstä todennäköisesti kuntonsa vuoksi. Maaseutukunnissa (kunnissa, jossa taajama-aste on alle 90 prosenttia) palveluliikenteen käyttäjistä suurempi osa on erilliskuljetuksiin oikeutettuja, ja heidän pääasiallinen kulkumuotonsa oli erilliskuljetus ennen palveluliikennettä.

Kaksi kolmasosaa esimerkkikunnista tarjosi ainakin periaatteessa palveluliikenteellä liityntäyhteyksiä linja-auto- ja junavuoroille. Palveluliikenteen käyttö liityntäyhteytenä on kuitenkin vähäistä. Tämän palvelun kehittäminen voisi jatkossa tuoda lisää matkustajia muun muassa maaseudun runkoliikennevuoroihin.

Kuusi yritystä 27:stä piti palveluliikennettä haitallisena muulle liikennetarjonnalleen. Taksiryrittäjät näkivät ongelmana yksittäisten taksikyytien vähenemisen ja toisaalta sen, että palveluliikenteen harjoittaminen sitoi kalustoa pois normaalista taksiliikenteestä. Bussiryrittäjistä vain kolme oli sitä mieltä, että matkustajia on osin päällekkäisten reitien takia siirtynyt jonkin verran linjaliikenteestä palveluliikenteeseen.

Viitasaarella taksiryrittäjä panosti palveluliikenteeseen muun liikenteen kustannuksella ja kun kunta päättikin kokeiluajan jälkeen lakkauttaa palveluliikenteen, oli yrittäjä jo menettänyt myös muita vanhoja asiakkaita. Palveluliikenteen negatiivisia vaikutuksia yrittäjille aiheutuukin enemmän mm. sopimusten lyhyiden ja vaadittavan kaluston kalteuden vuoksi.

8 RAHOITUS

Valtion rahoitus: Valtion rahoittamien palveluliikenteiden kokonaisarvo oli vuonna 2002 yhteensä 10,6 miljoonaa euroa. Valtion avustusta saaneiden palveluliikenteiden rahoituksesta 2,9 miljoonaa euroa oli valtion rahoitusta ja kuntien rahoitusosuus oli 5,3 miljoonaa euroa. Asiakastulot olivat yhteensä 2,3 miljoonaa euroa.

Noin 11 prosenttia valtion kaikille avoimen bussi- ja taksiliikenteen ostarahoituksesta käytettiin palveluliikenteisiin.

Keskimääräinen kilometrihinta valtion ja kuntien yhdessä tukemissa palveluliikenteessä oli vuonna 2002 noin 1,51 euroa/kilometri.

Vertailua: Yhteiskunnalle matkustajan kuljettaminen palveluliikenteellä on edullisempaa kuin ostetussa taksivuorossa. Tilastojen perusteella ostettu linja-autoliikenne on yhteiskunnalle keskimäärin edullisempaa kuin palveluliikenne.

Kuljetettua asiakasta kohti palveluliikenne on yhteiskunnalle edullisempaa kuin ostettu taksiliikenne, mutta suhde vaihtelee eri puolilla maata koska paikalliset olosuhteet ovat erilaisia.

Tämän tutkimuksen esimerkkikunnissa ei kilpailutetun ja neuvottelumenettelyin hankitun palveluliikenteen kustannuksissa tai laadussa havaittu eroa.

Matkojenyhdistelykeskusten välittämä kutsuohjattu palveluliikenne oli tämän tutkimuksen esimerkkikunnissa yhteiskunnalle kilometrihinnaltaan edullisinta. Kaikissa tutkimuksen matkojenyhdistelykeskusten kautta välitettävissä palveluliikenteissä oli käytössä aikaperusteinen sopimus.

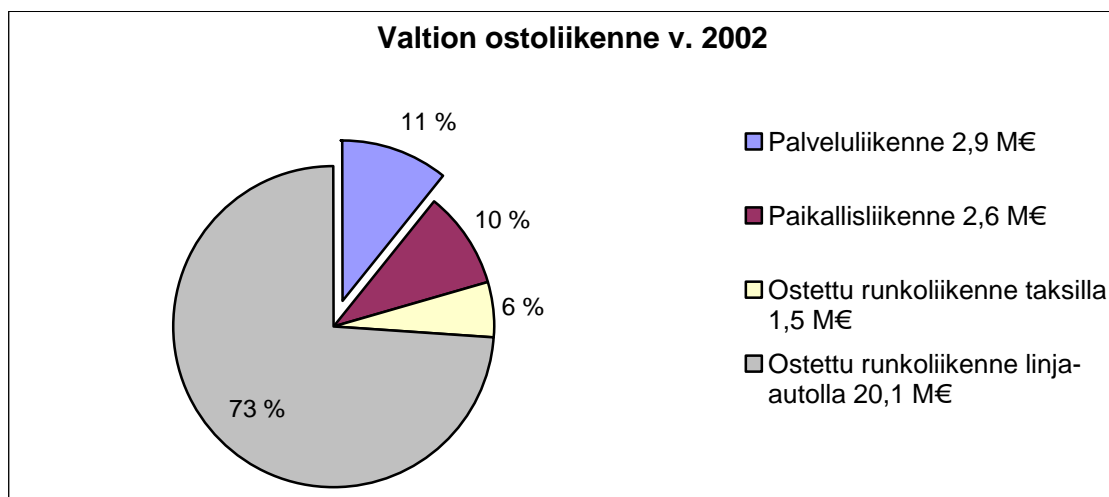
Kustannusten tilastointi: Palveluliikenteen seuranta ja tilastointia tulee edelleen kehittää ja ohjeistaa valtakunnan tasolla. Kuntien tavoissa ilmoittaa lipputuloloja kuntien maksamista kuljetuksista on eroja, jotka vaikeuttavat kustannusten analysointia.

Vaikutus henkilökuljetusjärjestelmän kustannuksiin: Tarkempaan tarkasteluun valitun muutaman kunnan seurantatietojen perusteella näyttäisi, että kuntien henkilökuljetusten kustannukset eivät palveluliikenteen avulla laske ainakaan pysyvästi, mutta kustannusten nousu näyttäisi hidastuvan.

8.1 Valtion rahoitus palveluliikenteeseen

Valtio avustaa palveluliikenteitä liikenteen käynnistämisvaiheessa. Lääninhallitukset voivat myöntää harkinnanvaraista, linjaliikennettä täydentävän ostoliikenteen järjestämiseen tarkoitettua valtionavustusta paikallisliikenteeseen integroiduille palveluliikenteille. Palveluliikenteen käynnistämisvaiheessa lääninhallitukset rahoittavat yhdessä kuntien kanssa palveluliikennettä käynnistämisavustuksin kahden vuoden ajan. Rahoituksen perusteena on liikenne- ja viestintäministeriön asetus joukkoliikenteen valtionavustuksista 64/2002 (4 § ja 6 §).

Valtion rahoitus linja-autolla ja takseilla hoidettuun kaikille avoimen joukkoliikenteen ostamiseen oli vuonna 2002 27,1 miljoonaa euroa. Palveluliikenteiden ostamiseen käytettiin tästä rahoituksesta noin 11 prosenttia. Valtion ostoliikenne- ja taksiliikenteeseen on esitetty kuvassa 41.



Kuva 41. Valtion ostama kaikille avoin bussi- ja taksiliikenne vuonna 2002.

Vuonna 2002 valtion avustusta sai 89 kunnan palveluliikenne. Valtion avustusta saaneiden palveluliikenteiden rahoituksesta 2,9 miljoonaa euroa oli valtion rahoitusta ja 5,3 miljoonaa euroa kuntien rahoitusta. Näiden lisäksi asiakastulot olivat yhteensä 2,3 miljoonaa euroa. Valtion tukemissa palveluliikenteissä liikennepalvelujen arvo oli vuonna 2002 yhteensä 10,6 miljoonaa euroa.

Valtion ja kunnan yhdessä tukemia palveluliikennekokeiluja oli vuonna 2002 yhteensä 45 kunnassa. 40 kunnassa palveluliikennettä harjoitettiin valtion tuella paikallisliikenteeseen integroituna. 40 kunnassa harjoitettiin palveluliikennettä, jota tuki vain kunta. Läänien peruspalvelujen arvioinnin mukaan kunnat rahoittivat pelkästään kuntien tukemia ja kuntien ja valtion yhdessä tukemia palveluliikenteitä vuonna 2001 yhteensä 6,6 miljoonalla eurolla. Vastaavia tietoja kuntarahoituksesta vuodelta 2002 ei ole vielä käytössä.

Keskimäärin 8,0 prosenttia lääninhallitusten käyttämistä joukkoliikennemäärärahoista vuonna 2002 käytettiin palveluliikenneostoihin. Palveluliikenteen osuus määrärahojen käytöstä oli suurin Etelä-Suomen läänissä, jossa noin 11 prosenttia kokonaisrahoituksesta käytettiin palveluliikenteeseen. Länsi-Suomessa palveluliikenteisiin käytettiin 7,7 prosenttia, Itä-Suomessa 6,6 prosenttia, Oulun läänissä 4,6 prosenttia ja Lapin läänissä 3,2 prosenttia joukkoliikenteen valtionrahoituksesta.

8.2 Kustannus- ja tehokkuusvertailua

Vuonna 2002 valtion tukemissa palveluliikenteissä tehtiin yhteensä 1,7 miljoonaa matkaa. Palveluliikennettä ajettiin noin 6,23 miljoonaa kilometriä. Keskimääräinen kilometrihinta oli noin 1,51 euroa/kilometri, josta valtion osuus oli 26 prosenttia, kunnan osuus 51 prosenttia ja asiakastulojen osuus 23 prosenttia.

Yhteiskunnan kustannukset yhtä palveluliikenteessä tehtyä matkaa kohden olivat keskimäärin 5,32 euroa, josta kunnat maksoivat keskimäärin 3,50 euroa ja valtio 1,82 euroa. Yhteensä liikennepalvelun arvo matkaa kohden oli keskimäärin 6,9 euroa. Pelkästään kuntien rahoittaman liikenteen matkustajamääristä ja vuoden 2002 rahoituksesta

ei ole tietoja saatavilla, joten pelkästään kuntien rahoittamat palveluliikenteet tai kokonaan yrittäjän vastuulla olevat palveluliikenteet eivät ole mukana luvuissa.

Taulukossa 5 on vertailtu valtion tukeman palveluliikenteen sekä valtion ostaman linja-auto- ja taksiliikenteen liikennepalvelujen arvoa lääneittäin. Taulukossa 6 on esitetty liikennepalvelujen arvo suhteessa ajettuihin kilometreihin ja tehtyihin matkoihin. Palveluliikenteen keskimääräinen kilometrihinta (brutto) on suurempi kuin lääninhallitusten ostoliikenteiden kilometrihintaa. Edullisimmilla kilometrihinnoilla palveluliikennettä ajetaan Itä-Suomen ja Oulun lääneissä. Liikennepalvelun arvo matkustajaa kohden on Itä-Suomen ja Oulun lääneissä palveluliikenteessä jopa edullisempi kuin linjaliikenteessä. Tämä johtunee näissä lääneissä ajettavista pitkistä linja-autoliikenteen runkolinjoista, joiden matkustajamäärä on pieni.

Suhteessa ajettuihin kilometreihin kokonaiskustannus on suurin palveluliikenteessä. Matkaa kohden tarkasteltuna kokonaiskustannus on ylivoimaisesti suurin ostetuissa taksivuoroissa.

Taulukko 5. Liikennepalvelujen arvo palveluliikenteessä sekä lääninhallitusten ostamassa linja-auto- ja taksiliikenteessä (runkoliikenne).

Lääni	Liikennepalvelujen arvo €		
	Linja-auto	Taksi	Palveluliikenne
Etelä-Suomi	5 949 000	215 000	4 019 162
Länsi-Suomi	11 857 000	501 000	3 796 047
Itä-Suomi	9 263 000	692 000	1 912 347
Oulu	5 073 000	478 000	632 000
Lappi	3 970 000	348 000	239 077
YHTEENSÄ	36 112 000	2 234 000	10 598 633

Taulukko 6. Liikennepalvelujen arvo suhteessa ajettuihin kilometreihin ja tehtyihin matkoihin.¹

Lääni	Liikennepalvelujen arvo €/km			Liikennepalvelujen arvo €/matka		
	Linja-auto	Taksi	Palveluliikenne	Linja-auto	Taksi	Palveluliikenne
Etelä-Suomi	1,32	1,45	1,79	6,67	7,68	10,9
Länsi-Suomi	1,15	1,12	1,64	3	13,54	5,9
Itä-Suomi	1,14	0,74	1,11	5,15	10,33	5,0
Oulu	1,23	0,69	1,23	5,9	17,7	5,5
Lappi	1,07	0,54	1,57	5,09	7,57	9,3
YHTEENSÄ	1,18	0,78	1,51	4,36	10,9	6,9

Taulukossa 7 on esitetty asiakastulojen osuus valtion ostamissa taksi- ja bussivuoroissa sekä valtion tukemissa palveluliikenteissä. Asiakastuloilla katetaan ostetussa linja-autoliikenteessä lähes puolet liikennepalvelun arvosta. Taksiliikenteessä lipputuloilla katetaan vajaa kolmannes ja palveluliikenteessä lähes neljännes liikennepalvelujen arvosta. Taksi- ja palveluliikennevuorojen asiakastuloissa on suuria eroja lääneittäin. Palveluliik-

¹ Espoon, Keravan, Kauniaisten, Vihdin, Tampereen, Pedersören, Puolangan, Kemin ja Keminmaan palveluliikenteiden seurantatapa poikkeaa muiden kuntien seurannasta. Taulukoissa 6, 7 ja 9 ei ole huomioitu niiden kuntien palveluliikenteitä, joista ei ole käytettävissä taulukossa esitettävää tietoa.

kenteen alhaisempi asiakastulo johtunee erilaisten kuntien kustantamien matkojen, kuten vammaispalvelulain tai sosiaalihuoltolain matkoihin oikeutettujen tai sota-veteraanien tekemien matkojen suuresta määrästä. Kustannusvertailua ei voida pitää täysin luotettavana, koska kaikki kuntien korvaamat matkat, esimerkiksi koululaiskuljetukset eivät välttämättä ole tilastoituneet asiakastuloiksi.

Taulukko 7. Asiakastulojen osuus liikennepalvelujen arvosta.¹

Lääni	Asiakastulo % liikennepalvelun arvosta		
	Linja-auto	Taksi	Palveluliikenne
Etelä-Suomi	42	31	21
Länsi-Suomi	45	44	19
Itä-Suomi	45	32	31
Oulu	44	22	26
Lappi	46	25	26
YHTEENSÄ	45	31	23

Taulukossa 8 on esitetty ajokilometrit ja matkustajamäärät valtion tukemassa palveluliikenteessä ja valtion ostamassa kaikille avoimessa linja-auto- ja taksiliikenteessä. Taulukossa 9 on verrattu matkustajamäärää suhteessa ajettuihin kilometreihin. Matkustajamäärä kilometriä kohden on pienin ostetuissa taksivuoroissa. Valtion tukemassa palveluliikenteessä on matkustajia kilometriä kohden hieman vähemmän kuin valtion ostamissa linja-autovuoroissa. Palveluliikenteessä on keskimäärin 0,23 matkustajaa/kilometri ja ostoliikenteessä 0,27 matkustajaa/kilometri.

Taulukko 8. Matkustajamäärät ja ajokilometrit valtion tukemassa palveluliikenteessä ja valtion ostamassa kaikille avoimessa linja-auto- ja taksiliikenteessä (runkoliikenne).

Lääni	Ajokilometrit			Matkustajat		
	Linja-auto	Taksi	Palveluliikenne	Linja-auto	Taksi	Palveluliikenne
Etelä-Suomi	4 511 000	148 000	2 220 397	892 000	28 000	388 930
Länsi-Suomi	10 278 000	447 000	1 621 800	3 946 000	37 000	753 342
Itä-Suomi	8 117 000	929 000	1 719 128	1 799 000	67 000	380 572
Oulu	4 113 000	689 000	512 815	860 000	27 000	109 905
Lappi	3 710 000	640 000	152 485	780 000	46 000	62 604
YHTEENSÄ	30 729 000	2 853 000	6 226 625	8 277 000	205 000	1 695 353

Taulukko 9. Matkustajamäärä suhteessa ajettuihin kilometreihin valtion tukemassa palveluliikenteessä ja valtion ostamassa kaikille avoimessa linja-auto- ja taksiliikenteessä (runkoliikenne).¹

Lääni	Matkustajat/km		
	Linja-auto	Taksi	Palveluliikenne
Etelä-Suomi	0,2	0,19	0,17
Länsi-Suomi	0,38	0,08	0,32
Itä-Suomi	0,22	0,07	0,22
Oulu	0,21	0,04	0,23
Lappi	0,21	0,07	0,21
YHTEENSÄ	0,27	0,07	0,23

8.3 Esimerkkikuntien erilaisten järjestelmien vertailua

Kilpailutetut ja neuvottelumenettelyin hankitut liikenteet

Tutkimuksen esimerkkikunnista 21:ssä palveluliikenne oli kilpailutettu tutkimushetkellä. Neljässä kunnassa (Hyvinkää, Kangasala, Raahe, Viitasaari) palveluliikennettä ei ollut kilpailutettu.

Palveluliikenteen kilpailuttamisella ei ole tämän tutkimuksen esimerkkikunnissa ollut merkitystä yhteiskunnan maksamaan palveluliikenteen kilometrihintaan (nettohintaan). Yhteiskunnan kustannukset kilometriä kohden olivat kilpailutetussa liikenteessä 1,0074 euroa/km ja ei kilpailutetussa 1,0009 euroa/km.

Myöskään kalustossa ei tämän tutkimuksen kilpailutettujen ja kilpailuttamattomien palveluliikenteiden välillä ole merkittäviä eroja.

Palveluliikenne ja matkojenyhdistely

Niissä kunnissa, joissa ei ole käytössä matkojenyhdistelykeskusta, palveluliikenteen kustannus suhteessa ajettuihin kilometreihin yhteiskunnalle on noin 1,3-kertainen verrattuna kuntiin, joissa on käytössä matkojenyhdistelykeskus. Matkan keskihinta on noin 10 prosenttia suurempi niissä kunnissa, joissa ei ole matkojenyhdistelykeskusta.

MYK-kunnissa palveluliikenteen asiakastulojen osuus on noin 32 prosenttia liikennepalvelun arvosta ja muissa kunnissa noin 24 prosenttia. MYK-kunnissa palveluliikenteen liikennepalvelujen arvo on keskimäärin 1,12 euroa/km ja muissa palveluliikennekunnissa 2,56 euroa/km. Palveluliikenteen keskimääräiset ajokilometrit ovat noin 2,5-kertaiset niissä kunnissa, joissa on matkojenyhdistelykeskus. Matkustajia suhteessa ajettuihin kilometreihin on muissa kunnissa noin 40 prosenttia enemmän kuin MYK-kunnissa. MYK-kunnissa palveluliikenteen liikennepalvelujen arvo on keskimäärin 4,72 euroa/matkustaja ja muissa kunnissa 5,81 euroa/matkustaja.

Näyttäisi, että matkojenyhdistelyssä ajoon sisältyy melko paljon ajoa pienellä asiakas-kuormalla. Tämä johtuu ensisijaisesti kutsuohjatun liikenteen luonteesta. Kaikissa kunnissa, joissa palveluliikennettä välitti matkojenyhdistelykeskus, perustui yrittäjän kanssa tehty sopimus aikaveloitukseen. Koska ajokilometrejä kertyy runsaasti, on kilometrihinta yhteiskunnalle edullinen.

Kustannustehokkuus kaupungeissa ja maaseudulla

Taajaan asutuissa (taajama-aste yli 90 prosenttia) kunnissa palveluliikennekilometrejä ajetaan keskimäärin 14 prosenttia enemmän kuin harvemmin asutuissa kunnissa. Kaupungeissa yhteiskunnan kustannukset palveluliikenteen kilometriltä ovat yli 40 prosenttia kalliimmat kuin maaseutukunnissa. Liikennepalvelun arvo on kaupungeissa lähes 70 prosenttia suurempi suhteessa ajettuihin kilometreihin. Suhteessa matkustajamääriin yhteiskunnan kustannus on kaupungeissa kuitenkin vain kuusi prosenttia suurempi ja liikennepalvelun arvo neljä prosenttia suurempi. Kaupungeissa palveluliikenteen keski-kuorma on suurempi kuin maaseudulla. Maaseudulla palveluliikenteen asiakastulon osuus on noin 23 prosenttia ja kaupungeissa 30 prosenttia liikennepalvelun arvosta.

Niissä kunnissa, joissa palveluliikennettä ajetaan osana kaupungin paikallisliikennettä, palveluliikenteessä ajetaan kaksinkertainen määrä kilometrejä muihin kuntiin verrattuna. Paikallisliikenteen ajettavan palveluliikenteen kilometrin arvo ja yhteiskunnan kustannukset ovat 30 prosenttia pienempiä kuin muissa kunnissa. Matkan kustannus yhteiskunnalle on paikallisliikenteessä seitsemän prosenttia ja koko liikennepalvelun arvo 14 prosenttia pienempi. Paikallisliikenteessä palveluliikenteen kokonaisarvosta 32 prosenttia ja muissa kunnissa 21 prosenttia muodostuu asiakastuloista.

Taulukko 10. Palveluliikenteen kustannuksia esimerkkikunnissa. (Lähteet: kuntien ja yrittäjien ilmoittamat tiedot sekä lääninhallitusten tilastot)

Kunta	Ajokilometrit	Netto-hinta €	Netto-hinta €/km	Brutto-hinta €	Brutto-hinta €/km	Matkustajamäärä	Netto-hinta €/matk.	Brutto-hinta €/matk.	Asiakastulo €	Asiakastulo €/km	Asiakastulo %/bruttoh.	Asiakastulo €/matka	Matkustajaa /km
Haukipudas	8 535	5 964	0,70	11 646	1,36	3 000	1,99	3,88	5 682	0,67	48,8	1,89	0,35
Hyvinkää	26 559	41 340	1,56	65 483	2,47	15 855	2,61	4,13	24 143	0,91	36,9	1,52	0,60
Hämeenlinna*	52 000	0	0,00			17 700	0,00						
Iisalmi	48 965	37 662	0,77	50 776	1,04	12 985	2,90	3,91	13 114	0,27	25,8	1,01	0,27
Janakkala	90 000	8 169	0,09	9 717	0,11	836	9,77	11,6	1 548	0,02	15,9	1,85	0,01
Kalvola	91 863	58 699	0,64			**			**				
Kangasala	48 909	53 300	1,09	60 750	1,24	9 569	5,57	6,35	7 450	0,15	12,3	0,78	0,20
Kemi	114 000	148 415	1,30			40 985	3,62		**				
Keminmaa	49 000	40 647	0,83			**			**				
Kiuruvesi	68 145	35 151	0,52	52 052	0,76	11 603	3,03	4,49	18 253	0,27	35,1	1,57	0,17
Kuopio	172 484	181 597	1,05	268 490	1,56	50 377	3,60	5,33	86 892	0,50	32,4	1,72	0,29
Lapua	37 302	47 002	1,26	55 005	1,47	9 030	5,21	6,09	8 004	0,21	14,6	0,89	0,24
Lohja	21 000	23 600	1,12	30 700	1,46	3 720	6,34	8,25	7 100	0,34	23,1	1,91	0,18
Lumijoki	42 000	58 849	1,40	76 129	1,81	14 524	4,05	5,24	16 811	0,40	22,1	1,16	0,35
Muhos	52 000	24 212	0,47			8 992	2,69		**				
Naantali	42 925	54 231	1,26	77 079	1,80	14 275	3,80	5,40	22 848	0,53	29,6	1,60	0,33
Oulu	293 100	177 145	0,60	252 715	0,86	47 847	3,70	5,28	75 570	0,26	29,9	1,58	0,16
Pietarsaari	113 900	118 859	1,04	170 748	1,50	28 592	4,16	5,97	51 889	0,46	30,4	1,81	0,25
Pori***	23 220	43 714	1,88	52 714	2,27	5 500	7,95	9,58	9 000	0,39	17,1	1,64	0,24
Porvoo	204 800	38 000	0,19	128 000	0,63	61 000	0,62	2,10	90 000	0,44	70,3	1,48	0,30
Raahe	40 000	29 158	0,73	38 611	0,97	10 122	2,88	3,81	9 453	0,24	24,5	0,93	0,25
Siilinjärvi	88 780	54 929	0,62	81 961	0,92	32 147	1,71	2,55	27 032	0,30	33,0	0,84	0,36
Tornio	52 000	93 693	1,80	405 500	7,80	34 450	2,72	11,77	27 555	0,53	6,8	0,80	0,66
Vaasa	28 000	91 933	3,28	107 078	3,82	17 120	5,37	6,25	17 144	0,61	16,0	1,00	0,61
Viitasaari	80 281	52 533	0,65	59 567	0,74	13 041	4,03	4,57	7 034	0,09	11,8	0,54	0,16

*) ajetaan yritysvetoisena

**) kunnassa ei riittävää tilastointia

***) Arvio vuoden 2003 tietojen perusteella

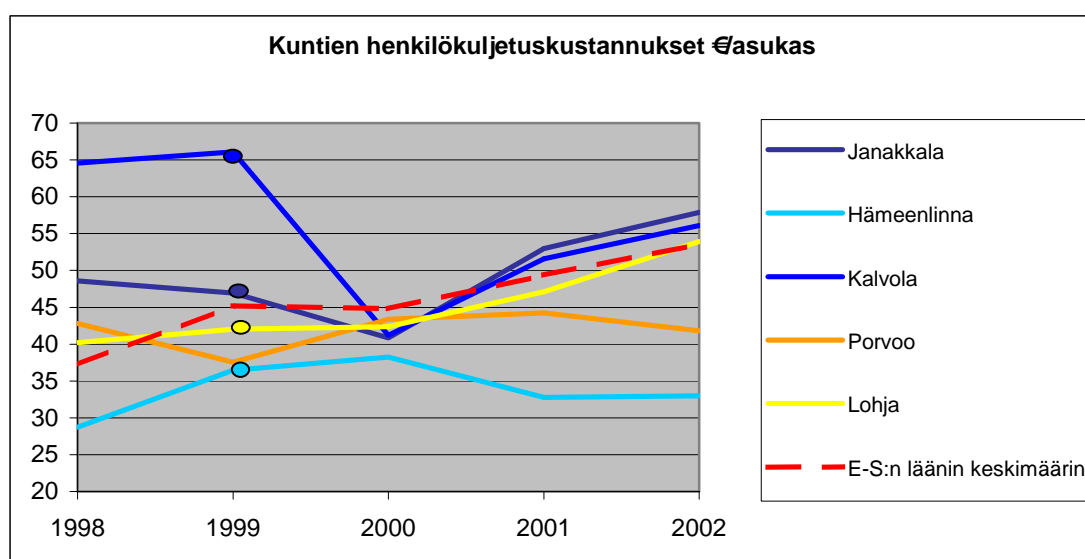
8.4 Vaikutus kuntien henkilökuljetusten kustannuksiin

Palveluliikenteen suorien kustannusvaikutusten esittäminen on vaikeaa, koska mahdolliset säästöt saattavat kohdistua useille eri hallintokunnille. Toisaalta kunnissa mahdollisia säästöjä ei aina haluta tuoda julki, koska saatetaan pelätä saatujen säästöjen vaikut-

tavan hallintokunnan budjettia pienentävästi. Toisaalta henkilökuljetusten kustannukset ovat kasvaneet vuosittain voimakkaasti ja koko henkilökuljetusjärjestelmää tarkasteltaessa tuleekin puhua kustannusten kasvun hillitsemisestä mieluummin kuin säästöistä.

Etelä-Suomen läänin kunnissa, joissa on voimakkaasti panostettu palveluliikenteeseen, kuljetusten kokonaiskustannukset asukasta kohden ovat alhaisia. (lähde: Bussilla tai taksilla – yhdessä vai erikseen?, Kuntien henkilökuljetusten hankintakustannukset Etelä-Suomen läänissä vuonna 2001)

Kuva 42 havainnollistaa kuntien henkilökuljetuskustannusten kehittymistä viidessä tutkimuksessa mukana olleessa palveluliikennekunnassa sekä vertailutietona Etelä-Suomen läänin keskimääräistä kustannusten kehittymistä. Kuvaan on pisteellä merkitty palveluliikenteen käynnistämisaikankohta.



Kuva 42. Muutamien palveluliikennekuntien henkilökuljetusten kustannusten kehittymisen asukasta kohden vuosina 1998 - 2001 verrattuna läänin keskiarvoon (ei sisällä pääkaupunkiseudun kuntia). Palveluliikenteet on käynnistetty vuosina 1994 - 2000.

Näyttäisi, että tutkimuksen kunnissa palveluliikenteellä on ollut vaikutusta siihen, että henkilökuljetuskustannukset kokonaisuutena nousevat hieman hitaammin kuin koko läänissä keskimäärin. Janakkalassa ja Kalvolassa henkilökuljetusten kustannukset asukasta kohden ovat olleet selvästi läänin keskiarvoa korkeammat ennen palveluliikenteen käynnistämistä. Liikenteen käynnistämisaikavaiheessa saatu valtionapu on laskenut kunnan kustannukset selvästi läänin keskiarvon alapuolelle, mutta valtionavun päättymisen jälkeen kustannusten kasvu on jäänyt myötäilemään läänin keskiarvoa. Porvoossa, jossa palveluliikenne on toiminut pitkään, on kustannustaso pysynyt koko ajan läänin keskiarvon alapuolella. Hämeenlinnassa yrittäjävetoisena käynnistynyt palveluliikenne on madaltanut ennestäänkin läänin keskiarvoa alhaisempia kuljetuskustannuksia.

9 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA KEHITTÄMISTARPEITA

9.1 Johtopäätöksiä palveluliikenteen laadusta ja vaikutuksista

Matkustajat ovat erittäin tyytyväisiä palveluliikenteisiin

Palveluliikenteen käyttäjät ovat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Matkustajat ovat erittäin tyytyväisiä kuljettajalta ja mahdolliselta avustajalta saatuun palveluun, auton kokoon ja istumapaikkojen määrään sekä autoon nousemisen ja siitä poistumisen helppouteen. Myös palveluliikenteen aikatauluihin ja reitteihin sekä auton tilaamisen helppouteen matkustajat ovat enimmäkseen tyytyväisiä.

Kiinteäreittisessä palveluliikenteessä matkustajat ovat hieman tyytyväisempiä kuin kutsuhjatuissa palveluliikenteissä. Itse maksavat matkustajat ovat hieman tyytyväisempiä palveluliikenteeseen kuin yhteiskunnan maksamiin matkoihin oikeutetut.

Palveluliikenne on helpottanut ja lisännyt matkustamista

Palveluliikenne on helpottanut ja lisännyt liikkumista. Kaksi kolmasosaa tutkimuksessa haastatelluista matkustajista oli sitä mieltä, että palveluliikenne on helpottanut liikkumista huomattavasti. Sekä itse maksavat matkustajat että kuntien kustantamiin matkoihin oikeutetut kokevat liikkumisen helpottuneen.

Lähes puolet matkustajista on lisännyt liikkumistaan palveluliikenteen myötä. Erityisesti liikkuminen on lisääntynyt itse maksavilla matkustajilla. Liikkuminen on lisääntynyt enemmän kaupungeissa kuin maaseuduilla. Kuntien maksamiin matkoihin oikeutetut eivät sen sijaan ole lisänneet liikkumisen määrää palveluliikenteen myötä.

Palveluliikenteellä on pystytty tarjoamaan joukkoliikennepalveluita kokonaan uusille käyttäjäryhmille ja uusille alueille

Palveluliikenteellä pystytään tarjoamaan kaikilla avoimia liikennepalveluita alueille, jotka muuten olisivat kokonaan joukkoliikenteen palvelujen ulkopuolella. Yli puolet tutkimuksen esimerkkikunnista järjesti palveluliikennettä alueille, joilla ei ollut muuta joukkoliikennetarjontaa.

Yli puolet matkustajista käytti ennen palveluliikennettä matkustamiseen pääasiassa kunnan maksamia erilliskuljetuksia, tai matkusti henkilöautolla joko matkustajana tai kuljettajana. Alle kolmannes palveluliikenteen matkustajista oli aiemmin käyttänyt liikkumiseen linja-autoa.

Palveluliikennettä pystytään hyödyntämään monipuolisesti kuntien maksamien kuljetusten järjestämisessä

Palveluliikenteen varsinaisia kohderyhmiä ovat vanhuksat ja liikuntaesteiset asiakkaat. Riittävän käyttäjäpotentiaalın turvaamiseksi maaseudulla palveluliikenteillä hoidetaan myös muun muassa koululaiskuljetuksia. Yleisimmin kuntien maksamissa kuljetuksissa palveluliikennettä hyödynnetään sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaisten

kuljetusten hoidossa sekä kehitysvammaisten ja vanhusten päivätoimintakeskuskuljetuksissa, mutta myös koululaisten kuljettaminen palveluliikenteellä on yleistä. Useat kunnat käyttivät palveluliikennettä myös esikoululaisten kuljetuksissa sekä erilaisissa ruokahuoltoon liittyvissä kuljetuksissa. Palveluliikenteellä tarjotaan myös liityntäyhteyksiä linja-auto- ja junavuoroihin.

Mahdollisuus kulkea omatoimisesti viivästyttää tarvetta turvautua kuntien maksamiin erityispalveluihin

Tarve kuntien maksamiin erilliskuljetuksiin on kasvanut palveluliikennekunnissa hitaammin kuin maassa keskimäärin. Näyttäisikin, että kun tarjotaan mahdollisuus oma-toimiseen liikkumiseen, viivästyy tarve siirtyä erilliskuljetuksiin.

Palveluliikenteen vaikutuksia kotipalvelun, kotisairaanhoidon tai laitoshoidon tarpeeseen on vaikea osoittaa, koska palvelujen kysyntä kasvaa jatkuvasti. Kuntien edustajista kuitenkin kaksi kolmasosaa arvioi, että edellä mainittujen palvelujen tarve on joko vähentynyt kunnassa tai palvelujen kysynnän kasvu on saatu pysäytettyä palveluliikenteen avulla.

Yhteiskunnan maksamien kuljetusten tietoinen ohjaaminen palveluliikenteeseen on tehokkain keino siirtää erilliskuljetuksia palveluliikenteellä hoidettavaksi

Kuntien maksamiin erilliskuljetuksiin oikeutettujen yleisin syy olla käyttämättä palveluliikennettä on tyytyväisyys nykyisiin kuljetuspalveluihin. Vain muutama vastaaja piti palveluauton tilaamista liian vaikeana tai oli haluton matkustamaan yhteiskuljetuksessa. Yli puolet haastatelluista, jotka eivät käyttäneet palveluliikennettä, piti nykyistä kuljetuspalvelua niin hyvänä, että ei matkustaisi palveluliikenteellä vaikka kyyti olisi ilmainen.

Usean kunnan kokemusten mukaan vammaispalvelulain mukaisten matkojen alennushinta tai asiakashinnan poistaminen kokonaan houkutteli varsin vähän uusia matkustajia kuljetusoikeutetuista palveluliikenteeseen. Tietoinen erilliskuljetusten ohjaaminen palveluliikenteeseen on houkuttelua tehokkaampi keino vähentää erilliskuljetuksia ja lisätä palveluliikenteen matkustajamääriä.

Palveluliikenteen kehittämiseen tulee varata aikaa

Palveluliikenteen kehittämiseen tulee varata aikaa. Palveluliikenteen käynnistämisvaiheessa esiintyy usein vastarintaa, joka ajan myötä muuttuu myönteiseksi suhtautumiseksi. Asiakkaat kokevat tutut reitit, aikataulut, kuljettajat ja tavat turvallisiksi ja mukaviksi. Haastatteluissa matkustajat antoivat enemmän negatiivista palautetta palveluliikenteissä, jotka olivat toimineet vain vähän aikaa. Erityisesti matkojen tilaamiseen etukäteen oltiin jonkin verran tyytymättömiä erityisesti uusissa palveluliikenteissä. Kauemmin toimineisiin palveluliikenteisiin oltiin tyytyväisempiä.

Palveluliikenteen toiminta tehostuu ja käyttöaste paranee ajan myötä. Esimerkkikunnissa yhteiskunnan kustannukset matkaa kohden olivat keskimäärin pienemmät jo useita vuosia toimineissa palveluliikenteissä. Sen sijaan kilometrihinnoissa ei ollut merkittäviä eroja.

Palveluliikenteet ovat lisänneet yhteistyötä henkilökuljetusten järjestämisessä

Palveluliikenne on lisännyt hallintokuntien välistä yhteistyötä henkilökuljetusten järjestämisessä. Useimmissa kunnissa palveluliikennettä kehittämään on perustettu säännöllisesti kokoontuva kuljetustyöryhmä. Yhteistyö yrittäjien ja kuntien välillä toimii parhaiten niissä kunnissa, joissa on nimetty yksi, palveluliikenteen hoidosta vastaava henkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kaikissa palveluliikenteeseen liittyvissä kysymyksissä. Hallintokuntien lisääntyneen yhteistyön kautta joitakin henkilökuljetusten hoitoon liittyviä tehtäviä on siirrynt hallintokunnilta hoidettavaksi keskitetyksi.

Palveluliikenne vaatii toimiakseen yhteiskunnan rahoitusta ja henkilöresursseja

Palveluliikennettä on vaikea saada toimimaan kokonaan itsekannattavasti. Kannattavuuden lisääminen vaatii yleensä useiden vuosien kehittämistyön. Näyttäisi kuitenkin, että palveluliikennekunnissa henkilökuljetusten kustannukset kokonaisuudessaan ovat kasvaneet hieman maltillisemmin kuin niissä kunnissa joissa palveluliikennettä ei ole.

Palveluliikenteiden käynnistämässä ja kehittämisessä valtion ja kuntien tuki on erittäin tärkeää. 75 prosenttia kunnista piti valtion käynnistämisyavustuksen merkitystä päätökselle käynnistää palveluliikenne ratkaisevana. Jos tavoitteena on synnyttää uusia palveluliikennejärjestelmiä, tulee valtionrahoituksessa turvata palveluliikenteen käynnistämisyavustukseen rahoitusta jatkossakin.

Useissa kunnissa suurin ongelma palveluliikenteen kehittämisessä ovat riittämättömät henkilöresurssit. Palveluliikenteen käytön seuraaminen, häiriöiden hallinta, tarjouskilpailujen järjestäminen ja liikenteen kehittäminen vaativat aikaa ja ammattitaitoa.

9.2 Kehittämistarpeita

Yhteistyötä palveluliikenteen hoidossa tulee lisätä kunnissa, kuntien välillä sekä yrittäjien ja kuntien välillä

Palveluliikenteen potentiaaliset kohderyhmät kasvavat vuosi vuodelta. Eri osapuolten tulee tiiviissä yhteistyössä kehittää palveluliikennejärjestelmiä vastaamaan lisääntyvää kysyntää. Kunnissa palveluliikenteen hoito ja seuranta tulee selkeästi keskittää yhdelle henkilölle, jolle varataan myös riittävästi resursseja tehtävän hoitamiseen.

Avointa yhteistyötä liikenteen ja sen seurannan kehittämisessä tulee lisätä kuntien ja yrittäjien sekä naapurikuntien välillä. Palveluliikenteen kohderyhmien matkustustarpeet suuntautuvat yhä useammin kuntarajojen yli. Sopivan tarjonnan järjestäminen vaatii kuntien yhteisten palveluliikenteiden kehittämistä tai naapurikuntien palveluliikenteiden yhteensovittamista ja sujuvien matkaketjujen rakentamista kuntien ja yrittäjien yhteistyönä.

Tiedottamista tulee lisätä - tehokkain keino on henkilökohtainen opastus

Matkustajat toivoivat lisää tiedottamista ja että aikataulujulkaisujen ymmärrettävyyteen kiinnitettäisiin enemmän huomiota. Sekä kuntien että yrittäjien näkemysten mukaan paras tiedottamiskanava on henkilökohtainen opastus. Matkustajista valtaosa oli saanut tiedon liikenteestä henkilökohtaisesti. Yleisimpiä tietolähteitä olivat tuttavat ja kunnan viranomaiset. Myös sanomalehdessä tiedottaminen oli tavoittanut käyttäjäkunnan hyvin. Tiedottamisessa yleisesti käytetty internet on vieras tietolähde valtaosalle palveluliikenteen käyttäjäkunnasta.

Yritykset uskoivat, että palveluliikenteeseen olisi saatavissa lisää matkustajia tiedottamista kehittämällä. Noin kuusi prosenttia palveluliikennettä käyttämättömistä henkilöistä mainitsi käytön esteeksi tiedon puutteen.

Aikataulujen ja reittien sopivuutta ja kaluston esteettömyyttä tulee jatkuvasti seurata ja kehittää

Matkustajat ovat pääosin erittäin tyytyväisiä palveluliikenteeseen. Eniten tyytymättömyyttä aiheuttavat sopimattoman palveluliikenteen reitit ja aikataulut. Reitteihin tyytymättömiä oli eniten kutsujoukkoliikenteessä ja aikatauluihin tyytymättömiä kiinteään reittiin ja aikatauluun perustuvissa liikenteissä. Palveluliikenteen käyttöä tulee jatkuvasti seurata ja matkustajien näkemyksiä kuulla, jotta reittejä voidaan kehittää yhä paremmin palveleviksi. Erityinen huomio tulee kiinnittää asiointiajan riittävyyteen.

Matkojenyhdistelytoimintaa ja matkojenyhdistelykeskusten palvelua tulee edelleen kehittää. Kehittämistyössä tulee hyödyntää pidempään toimineista matkojenyhdistelykeskuksista saatuja kokemuksia.

Kalustossa ongelmia matkustajille aiheuttivat muun muassa korkea kynnys tai hankalat askelmat. Avustusta tarvittiin eniten palveluautoon nousemisessa ja siitä poistumisessa. Palveluliikenteen kaluston valinnassa tulee jatkossa huomioida esteettömyys entistä painokkaammin.

Tarjouskilpailumenettelyä tulee helpottaa ja sääntöjä selkeyttää

Kunnat pitivät tarjouskilpailun järjestämistä työläänä ja asiantuntemusta vaativana. Eriytyisen työläs oli ensimmäinen tarjouskilpailu. Ensiapua tarjouskilpailujen järjestämiseen tarjoavat valmiit kilpailuttamisasiakirjat. Yritysten mielestä muun muassa tarjouspyynnöissä käytettyjä kalustovaatimuksia olisi standardisoitava, jotta yritykset voisivat paremmin vastata niihin.

Jatkossa tulisi pyrkiä pidempään sopimuskausiin. Pidemmät sopimuskaudet vähentävät kuntien työmäärää tarjouskilpailujen järjestämisessä ja lisäävät yritysten halua panostaa palveluliikenteisiin, koska esimerkiksi kalustoinvestointeihin liittyvät riskit pienentyvät.

Palveluliikenteen käytön seuranta ja tilastointia tulee kehittää

Palveluliikenteen seuranta ja tilastointia tulee edelleen kehittää ja ohjeistaa valtakunnan tasolla. Nykyisin esimerkiksi kuntien tavoissa ilmoittaa palveluliikenteen lipputulo-

ja kuntien maksamissa kuljetuksissa on eroja, jotka vaikeuttavat vertailujen tekemistä. Palveluliikennesopimuksissa läänien tulee vaatia kunnilta tilasto- ja seurantatietoja. Myös kuntien itse rahoittamien liikenteiden osalta liikennettä on seurattava. Tarkka seuranta ja tilastointi on välttämätöntä, jotta palveluliikennettä pystytään kehittämään tehokkaammaksi ja matkustajia paremmin palvelevaksi.

Palveluliikenteen roolia osana liikennejärjestelmää tulee edelleen kehittää

Jatkossa palveluliikenteet tulevat olemaan yhä tärkeämpi osa joukkoliikennejärjestelmää. Palveluliikennettä kehitetään yhä laajemmin erilaisia matkustustarpeita palvelevaksi matkojenyhdistelyn kehittymisen myötä. Useilla alueilla erityisesti maaseudulla palveluliikenne on ainoa joukkoliikennepalvelu.

Kaksi kolmasosaa tutkimuksen kunnista tarjosi palveluliikenteellä ainakin periaatteessa liityntäyhteyksiä linja-auto- tai junavuoroihin. Matkustajat eivät kuitenkaan hyödyntäneet palveluliikennettä liityntäyhteytenä. Jatkossa palveluliikenteen kytkemiseen yhteen muiden kulkumuotojen kanssa tulisi pystyä kiinnittämään yhä enemmän huomioita. Tämä tarkoittaa aikataulujen huolellista yhteensovittamista ja tiedottamisen lisäämistä sekä esteettömien vaihtomahdollisuuksien (pysäkkien tai terminaalien) kehittämistä, jotta matkaketjuista saataisiin riittävän sujuvia.

Palveluliikenteiden organisoinnin ja rahoituksen järjestämiseen tulee löytää uusia keinoja

Palveluliikenteen suunnittelu, hankinta ja kehittäminen vaativat aikaa, rahaa ja ammattitaitoa. Useissa kunnissa käytettävissä olevat resurssit ovat varsin rajalliset. Valtakunnan tasolla on tarpeen pohtia keinoja palveluliikenteiden ylläpidon ja kehittämisen organisoinnin ja rahoituksen järjestämiseksi. Muun muassa keväällä 2004 käynnistyneessä julkisen liikenteen peruspalvelutason määrittämistyössä tulee ottaa huomioon palveluliikenteen rooli julkisen liikenteen peruspalvelutason turvaamisessa ja pyrkiä löytämään ratkaisuja ylläpitoon, organisointiin ja rahoitukseen liittyviin, palveluliikenteen kehittämistä hidastaviin ongelmiin.