

PALVELULIIKENTEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS 2022

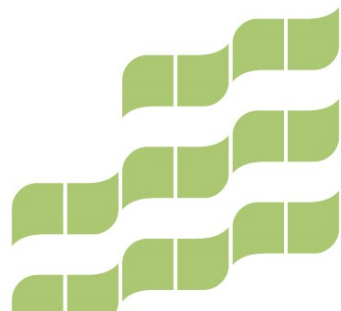
Tampereen kaupunki

Sosiaali- ja terveystalvaeluiden palvelualue

Ikäihmisten palvelut

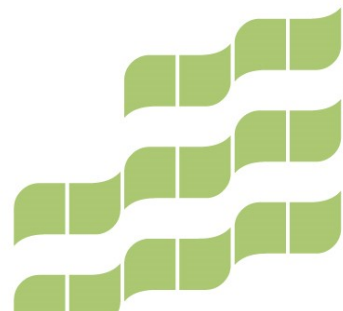
Anu Lieto & Antti Herkman

2022



SISÄLLYS

1. JOHDANTO	1
2. SELVITYKSEN TOTEUTUS.....	1
3. TULOKSET	2
3.1. Taustatiedot.....	2
3.2. Henkilökunnan toiminta.....	4
3.3. Tilaustapa ja aikataulujen noudattaminen	5
3.4. Asiointiaika ja reitit	7
3.5. Paperiset aikataulut ja bussien siisteys.....	8
3.6. Suosittelemuus	9
3.7. Palveluliikennettä harvoin tai ei koskaan käyttävät	11
3.8. Muut kommentit ja kehittämissideat.....	13
4. YHTEENVETO	14
LIITTEET	16
Liite 1. Kyselylomake.....	16



1. JOHDANTO

Selvityksen tarkoituksena on kartoittaa Tampereen kaupungin palveluliikenteen (PALI) asiakastyytyväisyyttä vuonna 2022. Selvityksen aineistona käytettiin palveluliikenteen kohderyhmälle suunnattua kyselyä. Vastaavanlaisia kyselyitä on toteutettu ainakin vuosina 2007, 2011, 2013 ja 2015. Selvityksen tavoitteena on toimia apuna palveluliikenteen kehittämisessä niin palveluntuottajalle kuin Tampereen kaupungille. Tässä raportissa esitetään kyselyn keskeiset tulokset.

Mitä palveluliikenne on?

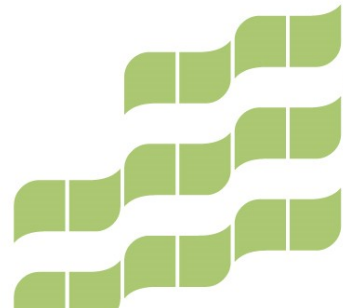
- Palveluliikenne on joukkoliikenteenomainen kuljetusmuoto kaikille, joille tavallisella bussilla kulkeminen on hankalaa.
- Palveluliikenne tarjoaa ovelta ovelle -kuljetuksen lähipalveluiden pariin, kuten kauppaan, kerkhoon tai lääkäriin.
- Palvelubusseissa on huomioitu matkustajien erityistarpeet, sillä asiakkaita autetaan kyytiin nousemisessa ja kyydistä poistumisessa. Lisäksi kyytiin pääsee pyörätuolin tai rollaattorin kanssa.
- Palvelubussin kyytiin pääsee tilaamalla kuljetuksen etukäteen, vakituiselta pysäkkipisteeltä tai kättä heilauttamalla kadun varresta. Yhteensä palveluliikenteen linjoja on 20, jotka kattavat lähes koko Tampereen kaupungin alueen.
- Palveluliikenteen matka on tavallisen bussilipun hintainen, eikä kyytiin pääsemiseksi tarvita erillistä hakemusta tai todistusta
- Palveluliikenteen palveluntuottajana toimii Tuomi Logistiikka oy.

Lue lisää [Tuomi Logistiikan verkkosivuilta](#)

2. SELVITYKSEN TOTEUTUS

Selvityksen aineisto kerättiin kyselynä 2.5.–31.5.2022 välisenä aikana. Kyselyn kohdejoukkona oli Tampereen palveluliikenteen nykyiset ja potentiaaliset asiakkaat. Kyselylomakkeen suunnittelu ja aineistonkeruu toteutettiin yhteistyössä Tampereen kaupungin ja Tuomi Logistiikka oy:n kanssa.

Kyselylomake (liite 1) rakentui kahdesta osiosta, joista ensimmäisessä palvelubussia säännöllisesti käyttäviä asiakkaita pyydettiin arvioimaan muun muassa palvelubussien henkilökunnan toimintaa, tilaustapaa, aikatauluja ja bussien siisteyttä. Toisessa osiossa palvelubussia harvoin tai ei koskaan käyttäviltä kysyttiin yhtäältä syistä vähäisen käytön taustalla ja toisaalta tekijöistä, jotka kannustaisivat palvelubussien säännölliseen käyttöön. Palveluliikenteen



asiakastytyväisyyden selvittämiseen käytetty kyselylomake on vuosien myötä melko paljon muuttunut. Tämän vuoden kyselyn tuloksia verrataan kahden edellisen kyselyn (2013 ja 2015) tuloksiin soveltuvin osin.

Paperisia kyselylomakkeita lähetettiin palvelubusseihin, lähitoreille ja päiväkeskuksiin asiakkaiden täytettäväksi. Lisäksi kyselyyn oli mahdollista vastata internetissä verkkokyselynä. Palvelubussien ja päiväkeskusten henkilökuntaa ohjeistettiin avustamaan asiakkaita verkkokyselyyn vastaamisessa.

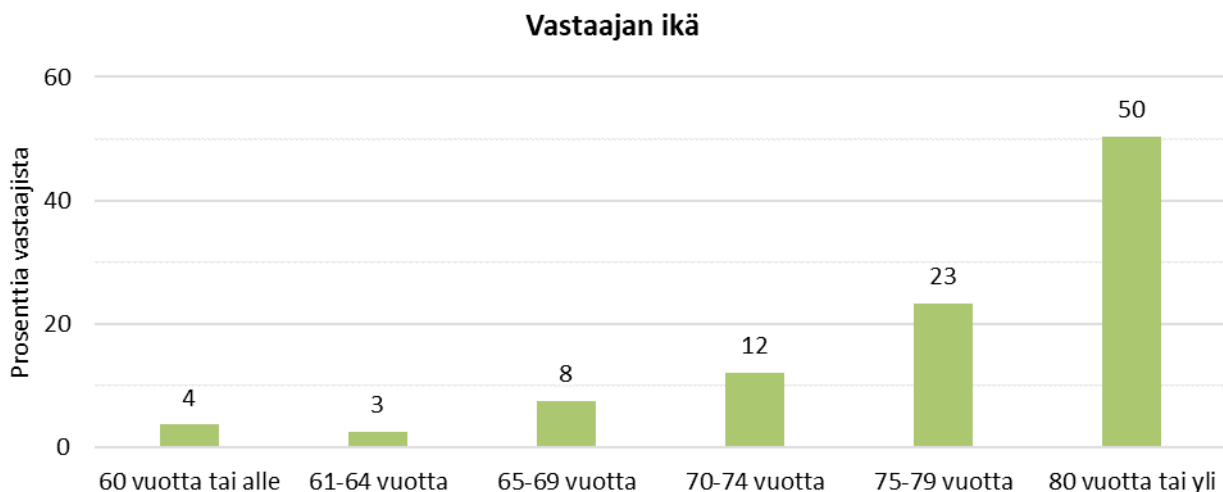
Kyselyyn tuli yhteensä 603 vastausta, joista lähes kaikki oli kerätty paperisilla kyselylomakkeilla. Paperiset lomakkeet arkistoitii sähköiseen muotoon aineiston analyysia varten. Kyselyn vastaajamäärä oli erinomainen, kun sitä verrataan kahden edellisen kyselyn vastaajamääriin (2013, n=91; 2015, n=52). Kyselyyn vastattiin anonyymisti, joten on mahdollista, että yksi henkilö on vastannut kyselyyn useammin kuin vain kerran.

3. TULOKSET

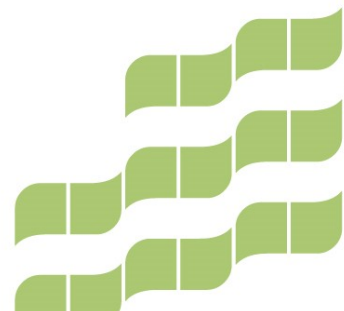
3.1. Taustatiedot

Vastaajilta kysyttiin taustatietoina heidän ikäänsä, palveluliikenteen käytön säännöllisyyttä, eri linjojen käyttöä, matkojen kohteita ja apuvälineiden käyttöä palvelubussissa.

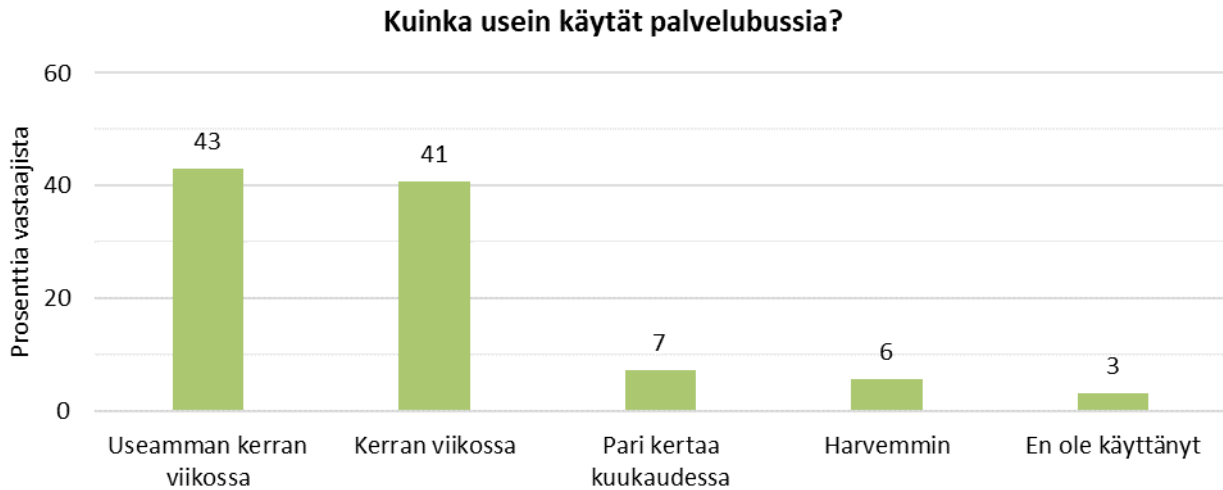
Kuvion 1 perusteella vastaajista puolet on yli 80 vuotta. Sitä vastoin vastaajista alle 70-vuotiata oli yhteensä vain 15 prosenttia.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma (%) (n=593)

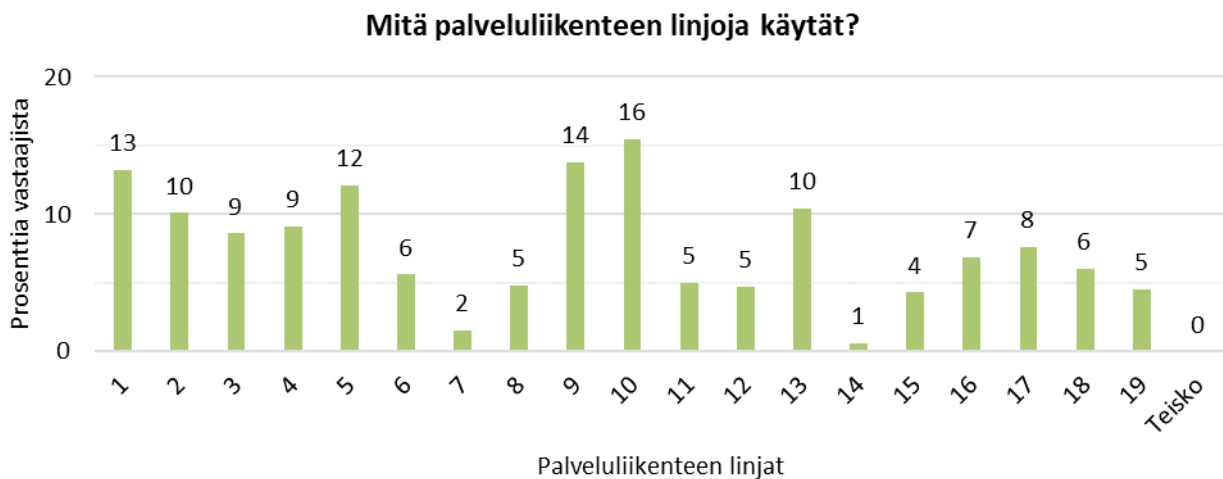


Kuviosta 2 huomataan, että vastaajista yli neljä viidesosaa kertoi käyttävänsä palvelubussia useamman tai vähintään kerran viikossa. Vastaajista vain 3 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt palvelubussia. Palvelubussia harvoin tai ei koskaan käyttävät ohjattiin tämän kysymyksen jälkeen vastaamaan kyselyn toiseen osioon, jonka tuloksia tarkastellaan luvussa 3.7.



Kuvio 2. Palveluliikenteen käytön säännöllisyys (%) (n=600)

Kuviossa 3 esitetään, mitä palveluliikenteen linjoja vastaajat ovat käyttäneet. Linjoja 1, 5, 9 ja 10 oli käytetty eniten. Sen sijaan linjoja 7 ja 14 oli käyttänyt yhteensä vain kolme prosenttia vastaajista ja Teisko-linjaa ei ollut käyttänyt yksikään vastaajista.

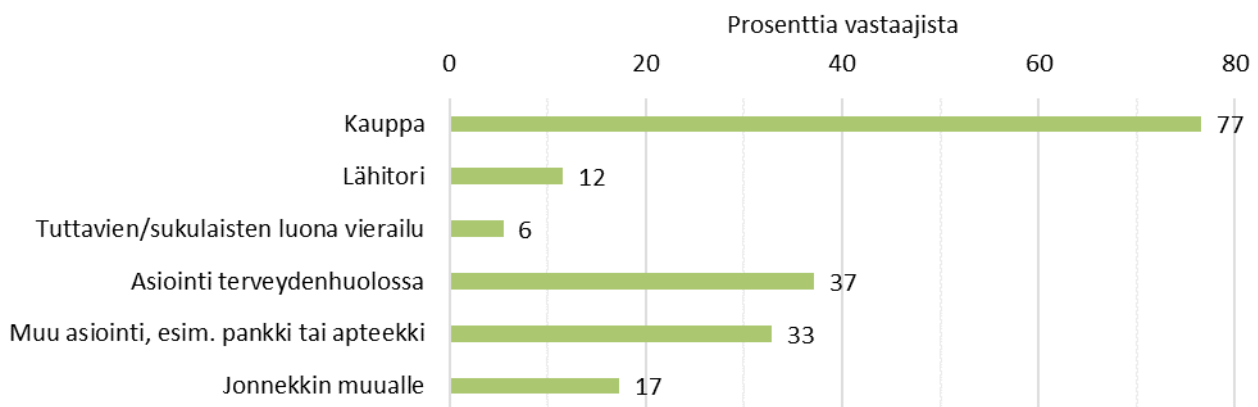


Kuvio 3. Vastaajien käyttämät palveluliikenteen linjat (%) (n=537)



Kuviosta 4 huomataan, että vastaajien matkat palveluliikenteellä kohdistuvat useimmiten kauppaan (77 %), jonka jälkeen tulevat asiointi terveydenhuollossa (37 %) ja muu asiointi (33 %). Sitä vastoin vain kuusi prosenttia vastaajista kertoi käyttävänsä palveluliikennettä tuttavien tai sukulaisten luona vierailuun. Jonnekin muualle -vaihtoehdon valinneiden vastaajien matkat kohdistuivat yleisimmin päiväkeskuksiin, uimahalliin, liikuntakeskuksiin ja kirjastoihin.

Mihin matkasi palveluliikenteellä useimmin kohdistuvat?



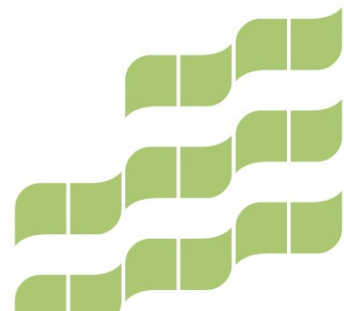
Kuvio 4. Palveluliikenteellä tehtyjen matkojen kohteet (%) (n=531)

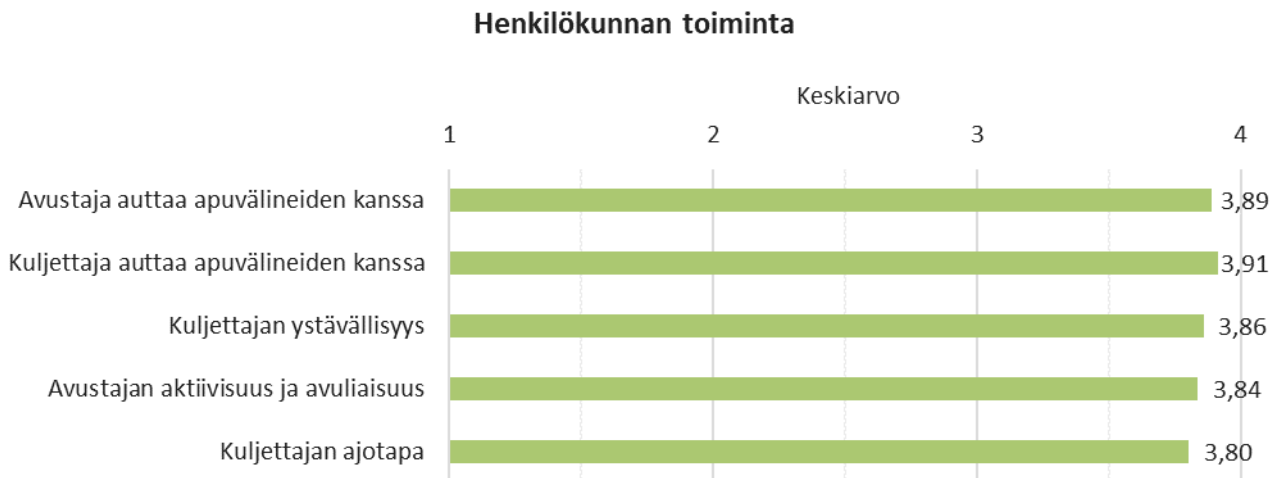
Vastaajista (n=480) puolet kertoi käyttävänsä apuvälineitä palvelubussissa. Vastaajien käyttämät apuvälineet olivat pääasiassa rollaattoreita, kyynärsauvoja ja keppejä.

3.2. Henkilökunnan toiminta

Asukkaiden tyytyväisyyttä palvelubussien henkilökunnan toimintaan mitattiin viidellä kysymyksellä. Vastausvaihtoehtoina oli asteikko 1–4, jossa 1 tarkoittaa negatiivista ja 4 positiivista arviota. Lisäksi vastausvaihtoehtona oli ”en osaa sanoa”. Apuvälineitä koskeviin kysymyksiin vastasivat vain apuvälineitä käyttävät.

Kuviossa 5 esitetään henkilökunnan toimintaan mittaavan viiden kysymyksen vastausten keskiarvot asteikolla 1–4. Keskimäärin vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä henkilökunnan toimintaan, sillä jokaisen kysymyksen keskiarvot ovat hyvin lähellä asteikon parasta arviota. Tulokset ovat yhteneväisiä vuosien 2013 ja 2015 kyselyiden kanssa, joissa henkilökunnan toiminnasta kysyttiin hiukan erilaisilla kysymyksillä.



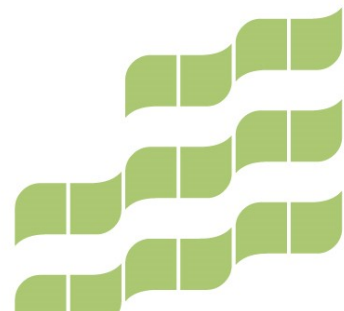


Kuvio 5. Tyytyväisyys palvelubussien henkilökunnan toimintaan keskiarvoina (1–4) (n=231–531)

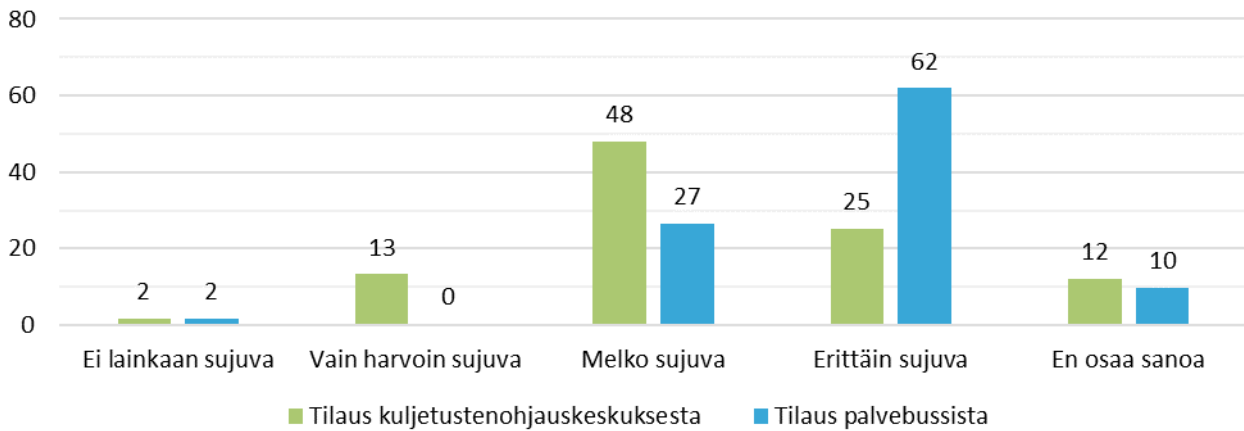
Lisäksi vastaajilta kysyttiin palautetta henkilökunnan toiminnasta avoimella kysymyksellä, johon tuli yhteensä 241 vastausta. Avoimella kysymyksellä saadut vastaukset heijastelevat strukturoiduilla kysymyksillä saatua kuvaa henkilökunnan toiminnasta. Lähes kaikissa vastauksissa keuhuttiin bussien henkilökuntaa, jota kuvailtiin ystävälliseksi, avuliaaksi, mukavaksi, auttavaiseksi, asialliseksi ja ammattitaitoiseksi. Vain muutamissa vastauksissa annettiin kritiikkiä henkilökunnan toiminnasta.

3.3. Tilaustapa ja aikataulujen noudattaminen

Palvelubussien tilaustapa vaihtelee linjoittain: osa palvelubusseista tilataan kuljetustenohjauskeskuksesta (linjat 1, 2, 4, 8, 9, 11, 12, 13 ja 15) ja osa suoraan palvelubusseista (linjat 3, 5, 6, 7, 10, 14, 16, 17, 18 ja Teisko). Linja 19 ei ota vastaan tilauksia etukäteen. Kuvion 6 perusteella tilaaminen palvelubussista oli sujuvampaa kuin kuljetustenohjauskeskuksesta. Vastaajista yhdeksän kymmenestä piti palvelubussista tilaamista melko tai erittäin sujuvana, kun taas vain kahden prosentin mielestä tilaaminen oli vain harvoin tai ei lainkaan sujuvaa. Sitä vastoin vastaajista lähes neljä viidesosaa piti kuljetustenohjauskeskuksesta tilaamista melko tai erittäin sujuvana ja 15 prosenttia vain harvoin tai ei lainkaan sujuvana.



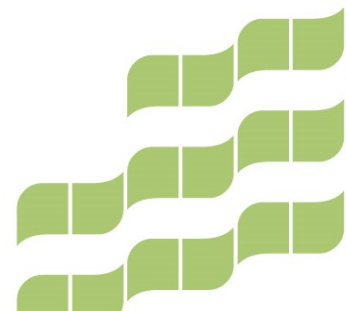
Onko palvelubussien tilaustapa sujuva?



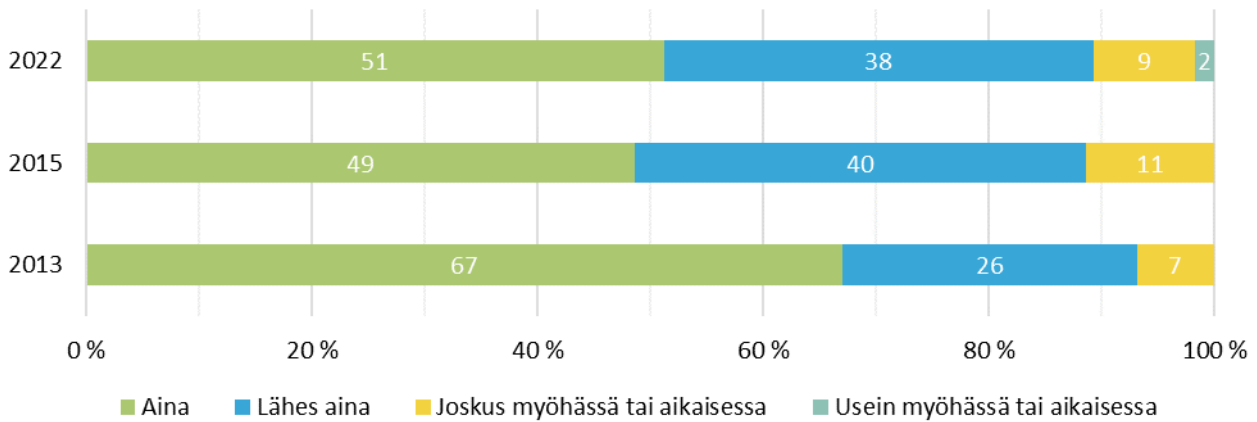
Kuvio 6. Palvelubussien tilaamisen sujuvuus kuljetustenohjauskeskuksesta (n=257) ja suoraan palvelubussista (n=257) (%)

Lisäksi vastaajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä, mikä tilaustavassa ei ole sujuvaa. Kysymyksen tuli yhteensä 101 vastausta. Vastausten perusteella selväsi yleisen ongelma tilaustavassa on se, että puhelimesta joutuu jonottamaan tai odotusaika on liian pitkä. Näissä vastauksissa kerrottiin, että puhelun odotusaika on usein 15–30 minuuttia, mikä oli vastaajien mielestä liian kauan. Toiseksi useimmin vastauksissa mainittiin, että tilausjärjestelmässä on joitakin ongelmia, kuten toimimaton puhelinyhteys. Lisäksi muutamissa vastauksissa kerrottiin, että asiakas on saanut väärää tietoa, henkilökunnan osaamisessa tai palveluasenteessa on puutteita.

Palvelubussien aikataulujen noudattamisesta on kysytty lähes identtisellä kysymyksellä vuosina 2013, 2015 ja 2022. Kuviossa 7 esitetään näinä kolmena mittausvuotena vastaajien näkemys siitä, noudattaako palvelubussi sovittua noutoaikaa/ajankohtaa. Vuonna 2022 vastaajista yhdeksän kymmenestä oli sitä mieltä, että palvelubussi noudattaa sovittua noutoaikaa aina tai lähes aina. Vain kymmenesosan mielestä palvelubussi on joskus tai usein myöhässä. Vuosien 2013 ja 2015 tulokset ovat samansuuntaiset tämän vuoden kyselyn tulosten kanssa.



Noudattaako palvelubussi sovittua noutoaikaa/ajankohtaa?

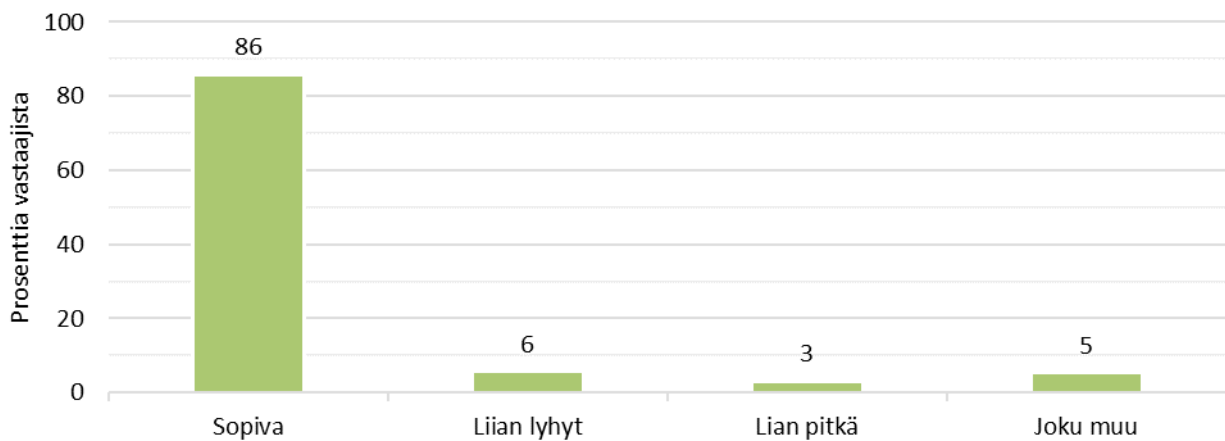


Kuvio 7. Palvelubussin sovitun ajankohdan/noutoajan noudattaminen vuosina 2013 (n=88), 2015 (n=35) ja 2022 (n=480) (%)

3.4. Asiointiaika ja reitit

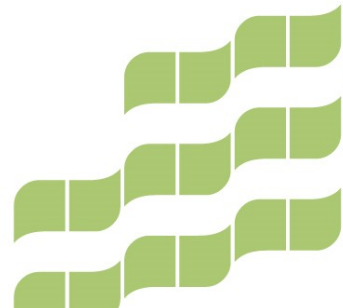
Kuviossa 8 tarkastellaan vastaajien näkemystä asiointiajan (varattu aika esim. kaupassa asiointiin palvelubussien välillä) keston soivuudesta. Vastaajista 86 prosentin mielestä asiointiaika on sopiva, kuuden prosentin mielistä liian lyhyt ja kolmen prosentin mielestä liian pitkä.

Onko asiointiaika?



Kuvio 8. Palvelubussien välille varatun asiointiajan sopivuus (%) (n=448)

Vastaajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä, mihin tärkeään paikkaan nykyisellä linjastolla ei pääse. Kysymykseen tuli yhteensä 106 vastausta, joista 97:ssä esitettiin konkreettinen ehdotus.



Näistä ehdotuksista lähes puolessa toivottiin parempia reittejä Tampereen keskustaan. Toiseksi eniten toivottiin reittejä Hatanpään sairaalle ja Keskussairaualalle. Kolmanneksi eniten mainittiin Tammelantori ja Kalevankankaan hautausmaa. Muutamissa vastauksissa ehdotettiin parempia reittejä Linnainmaalle, Lielahteen ja Hervantaan. Lisäksi useissa ehdotuksissa toivottiin reittejä suurien kauppojen edustalle.

3.5. Paperiset aikataulut ja bussien siisteys

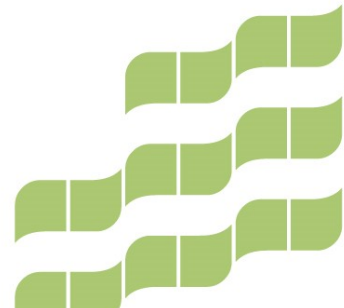
Kuviossa 9 esitetään vastaajien näkemys palveluliikenteen paperisten aikataulujen selkeydestä. Vastaajista lähes neljä viidesosaa piti paperisia aikatauluja melko tai erittäin selkeinä. Vain viisi prosenttia vastaajista piti paperisia aikatauluja vain harvoin tai ei lainkaan selkeinä.



Kuvio 9. Palveluliikenteen paperisten aikataulujen selkeys (%) (n=467)

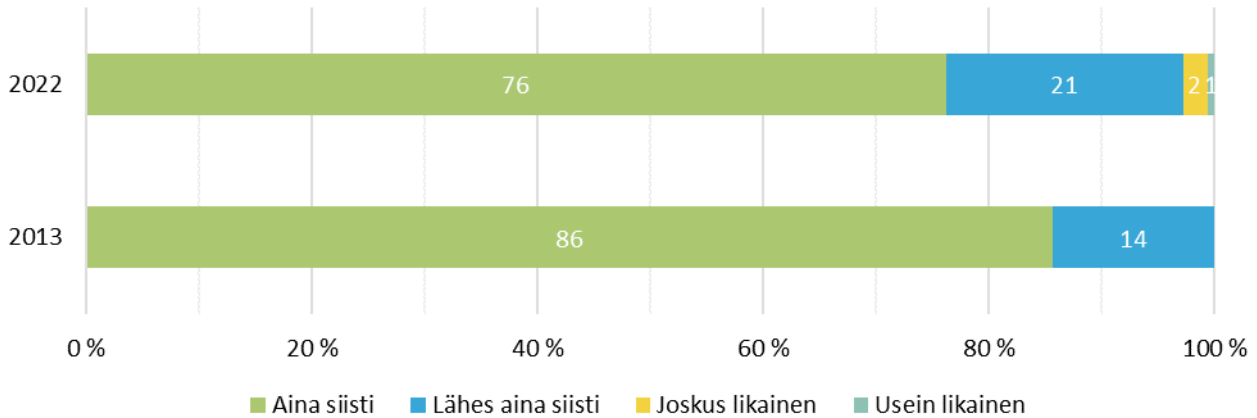
Lisäksi vastaajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä, mitä parannettavaa paperisissa aikatauluissa on. Kysymykseen tuli yhteensä 56 vastausta, joista 24:ssä esitettiin kehitysehdotus. Näissä vastauksissa useimmiten kerrottiin, että aikatauluissa bussien reitit tai lähtöajat ovat vaikeasti ymmärrettäviä. Muutamissa vastauksissa kommentointiin, että kartta on epäselvä, teksti on liian pientä tai aikatauluja voisi olla saatavissa busseista. Osassa vastauksista komentoitiin yleisesti, että aikatauluissa on parannettavaa. Lopuissa vastauksista kerrottiin, että paperisissa aikatauluissa ei ole parannettavaa, ei ole käyttänyt paperisia aikatauluja tai ei ole ollut tietoinen niistä.

Palvelubussien siisteydestä on kysytty asiakkailta lähes identtisellä kysymyksellä vuosina 2013 ja 2022. Kuviossa 10 esitetään asiakkaiden näkemys palvelubussien siisteydestä näinä kahtena mittausvuotena. Vuonna 2022 vastaajista 97 prosentin mielestä palvelubussit olivat aina tai



lähies aina siistit Vastaaajista vain kolmen prosentit mielestä palvelubussit olivat joskus tai usein likaisia. Kyselyn tekohetkellä käytössä olevilla palvelubusseilla oli ajettu jo monta vuotta, ja sopimuskautta oli jäljellä yksi vuosi. Vuoden 2013 tulokset ovat samansuuntaiset tämän vuoden kyselyn kanssa.

Millaiseksi koette palvelubussien siisteysten?



Kuvio 10. Palvelubussien siisteys vuosina 2013 (n=91) ja 2022 (n=509) (%)

3.6. Suositteluhaluus

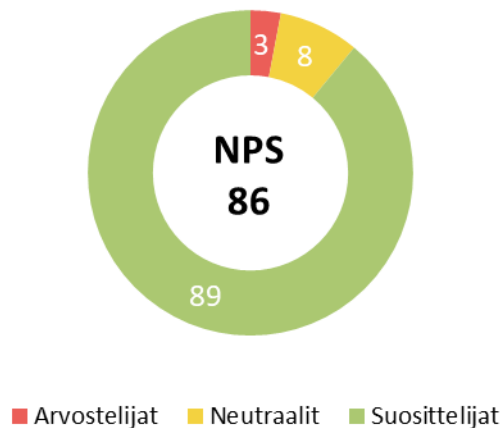
Kyselyssä vastaajien asiakaskokemusta ja -uskollisuutta mitattiin NPS-suosittelukysymyksellä. Kuviossa 11 esitetään palveluliikenteen NPS-luku sekä arvostelijoiden (0–6 vastanneet), neutraalien (7–8 vastanneet) ja suosittelijoiden (9–10 vastanneet) osuus. Palveluliikenteen NPS-luvuksi saatiin 86, jota voidaan pitää todella erinomaisena tuloksena. Vastaaajista suosittelijoita oli lähies 90 prosenttia ja arvostelijoita oli vain kolme prosenttia. NPS-tuloksen ohella on hyvä laskea myös suosittelukysymyksen keskiarvo, joka oli 9,6 eli todella erinomainen tulos.



NPS-suositelukyky

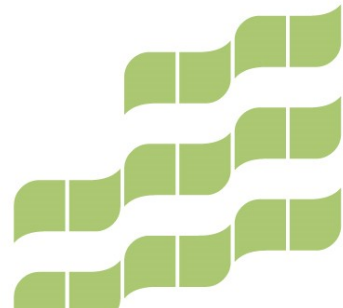
- Net Promoter Score (NPS) -suositelukykyllä pyritään mittaamaan asiakaskokemusta ja -uskollisuutta.
- Asiakkailta kysytään: "Kuinka todennäköisesti suosittelet käyttämäsi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?" Asiakas vastaa kysymykseen asteikolla 0–10.
- Asiakkaat luokitellaan kolmeen ryhmään heidän vastauksiensa perusteella: 9–10 vastanneet ovat suositelijoita ja uskollisia asiakkaita, 7–8 vastanneet ovat neutraaleja, ja 0–6 vastanneet ovat tyytymättömiä arvostelijoita
- Vähentämällä 9–10 vastanneiden suhteellisesta osuudesta 0–6 vastanneiden osuus saadaan NPS-tulos, joka asettuu välille -100–100.
- NPS-tuloksia luokitellaan seuraavasti: huono -100–0, hyvä 0–50, erinomainen 50–70 ja maailmanluokkaa 70–100.

Kuinka todennäköisesti suosittelet käyttämäsi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?

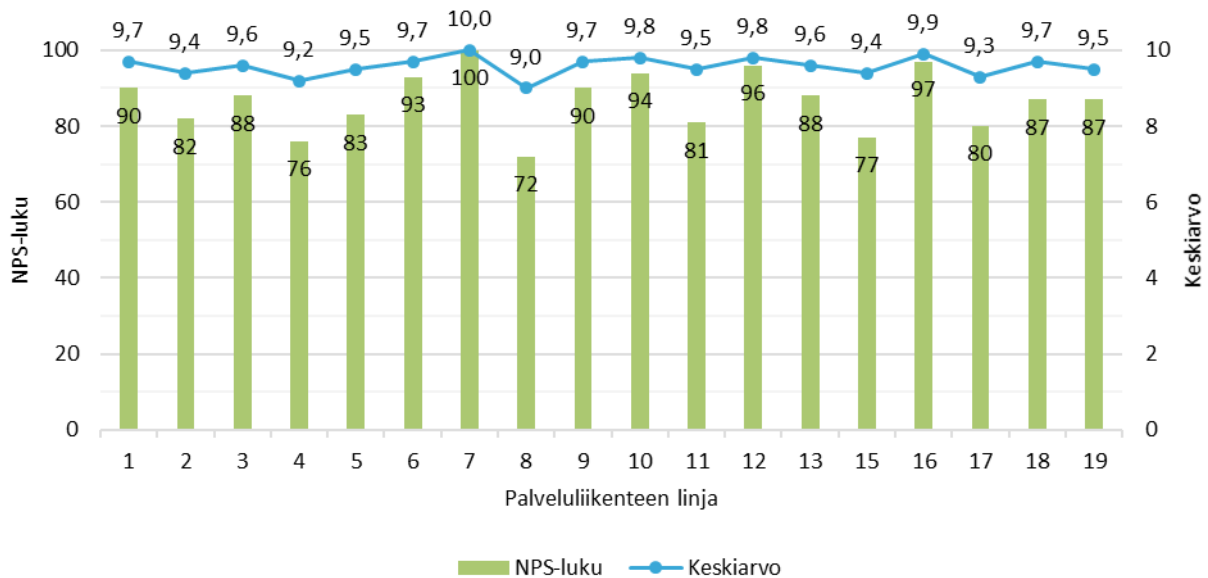


Kuvio 11. Palveluliikenteen NPS-luku (-100–100) sekä arvostelijoiden, neutraalien ja suosittelijoiden osuus (%) (n=493)

Kuviossa 12 esitetään vastaajien suositeluhaluus palveluliikenteen eri linjoilla NPS-lukuina ja suositelukykykeskiarvoina (0–10). Vain kolme vastaaja oli käyttänyt linjaa 14, joten se on jätetty pois vertailusta. Jokaisen linjan NPS-luku asettuu välille 72–100, mitä voidaan pitää todella erinomaisena tuloksena. Parhaimman tuloksen on saanut linja 7 sekä NPS-lukuna (100) että keskiarvona (10,0) mitattuna, mutta on huomioitava linjaa käyttäneiden vastaajien alhainen lukumäärä (n=6). Sitä vastoin heikoimman tuloksen on saanut linja 8, jonka NPS-luku on 72 ja keskiarvo 9,0.



Kuinka todennäköisesti suosittelisit käyttämäsi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?

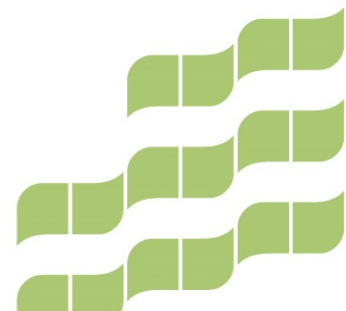


Kuvio 12. Palveluliikenteen NPS-luvut (-100–100) ja suosittelemiskysymyksen keskiarvot (0–10) palveluliikenteen linjojen mukaan (n=6–80)

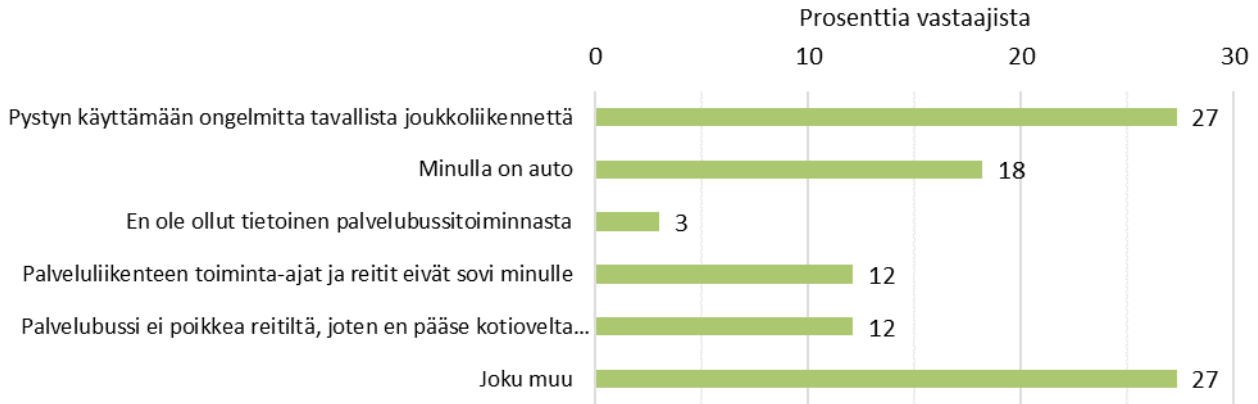
3.7. Palveluliikennettä harvoin tai ei koskaan käyttävät

Lopuksi tarkastellaan palveluliikennettä harvoin tai ei koskaan käyttävien vastauksia kyselyn toiseen osioon. Heiltä kysyttiin syitä palvelubussien vähäisen käytön taustalla, tilanteista siirtymään käyttämään palvelubussia enemmän sekä parannusehdotuksia palveluliikenteen tason parantamiseksi.

Kuviosta 13 havaitaan, että syyt olla käyttämättä palveluliikennettä vaihtelevat melko paljon. Yleisin syy on se, että vastaaja pystyy käyttämään ongelmitta tavallisista joukkoliikennettä. Sitä vastoin vain kolme prosenttia vastaajista kertoi, ettei ole ollut aiemmin tietoinen palvelubussi-toiminnasta. Joku muu -vaihtoehdon valitsi 27 prosenttia. Heillä on muita tapoja liikkua tai heille palvelubussien käyttö on liian hankalaa fyysisen syyn takia.



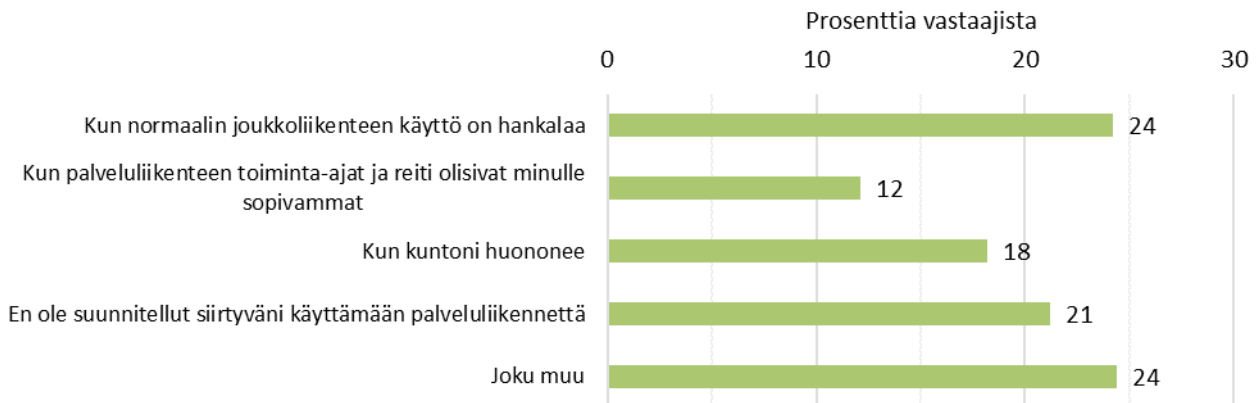
Miksi et käytä/käytät harvoin palvelubussia?



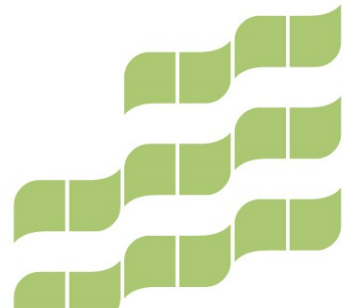
Kuvio 13. Syyt olla käyttämättä palvelubussia (%) (n=33)

Kuvion 14 perusteella tilanteet, joissa vastaajat siirtyisivät käyttämään palvelubussia enemmän vaihtelevat melko paljon. Yleisen tilanne on se, kun normaalin joukkoliikenteen käyttö on hankalaa, jonka valitsi neljännes vastaajista. Vastaajista viidesosa kertoi, ettei ole suunnitellut siirtävänsä käyttämään palveluliikennettä. Joku muu -vaihtoehdon valitsi neljäsosa kysymykseen vastanneista, joista suuren osan vastaukset olisivat sopineet kysymyksen muihin vaihtoehtoihin.

Missä tilanteessa siirtyisit käyttämään palvelubussia (enemmän)?

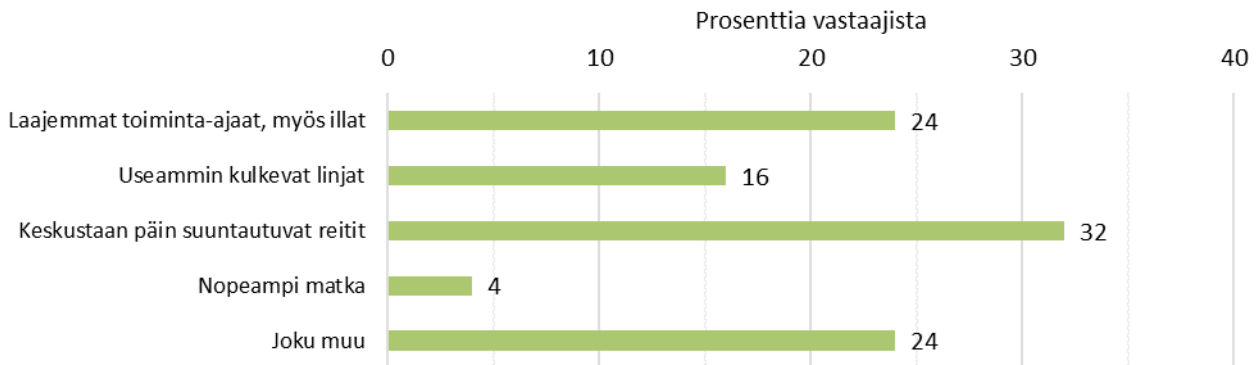


Kuvio 14. Tilanteet siirtymään käyttämään palvelubussia enemmän (%) (n=33)



Kuviosta 15 huomataan, että tärkein parannusehdotus palveluliikenteen tason parantamiseksi olisi keskustaan päin suuntaavat reitit, jonka valitsi kolmannes vastaajista. Vastaajien mielestä toiseksi tärkein parannusehdotus olisi laajemmat toiminta-ajat (24 %), jonka jälkeen kolmanneksi tärkein parannusvaihtoehto olisi useammin kulkevat linjat (16 %). Vain neljä prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että nopeampi matka olisi tärkein parannusehdotus. Kysymykseen vastanneista neljäsosa valitsi joku muu -vaihtoehdon. Avoimessa kentässä annetuissa vastauksissa toivottiin muun muassa apua kyytiin nousemisessa palvelubussiin, apujakkaraa busseihin sekä parempia reittejä sekä helpompia vaihtomahdollisuuksia.

Mikä on mielestäsi tärkein parannusehdotus palveluliikenteen tason parantamiseksi?



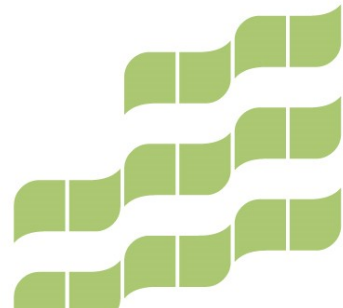
Kuvio 15. Parannusehdotukset palveluliikenteen tason parantamiseksi? (%) (n=25)

3.8. Muut kommentit ja kehittämisideat

Kaikilta kyselyyn vastanneilta kysyttiin muita kommentteja ja kehittämisideoita avoimella kysymyksellä, johon tuli yhteensä 173 vastausta. Seuraavassa esitetään yleisimpiä teemoja, joita vastaajat nostivat esiin.

Suurimmassa osassa kommentteista kiitettiin ja keuhuttiin palveluliikennettä kokonaisuutena. Monille asiakkaille palvelubussi on ainoa tapa liikkua itsenäisesti kaupungilla. Useille asiakkaille matkustaminen palvelubussilla on myös sosiaalinen tapahtuma. Toisaalta palveluliikenne sai myös negatiivista palauteta, joka koski useimmiten bussien huonoa kuntoa ja niiden varustelun puutteita, bussien ruuhkaisuutta sekä pitkää jonotusaikaa bussia tilatessa.

Palveluliikennettä koskevissa kehitysehdotuksissa oli melko paljon vaihtelua. Vastaajat toivoivat ensinnäkin laajempia toiminta-aikoja (iltapäivät, illat, viikonloput), keskustaan päin suuntautuvia reittejä, lisää busseja ruuhkaisille reiteille. Toiseksi vastaajat ehdottivat busseihin



lisävarusteita, kuten matalampi kynnyks, jakkara ja lämmityslaite. Kolmanneksi vastaajat toivoivat tilausjärjestelmän kehittämistä, kuten tilaamista internetissä, etukäteen tilaamista ja joustavuutta. Lisäksi vastaajat toivoivat enemmän markkinointia, jotta ihmiset saisivat tietoa palveluliikenteestä.

4. YHTEENVETO

Kyselyn tulosten perusteella palveluliikenteen asiakastyytyväisyys oli vuonna 2022 erinomaisella tasolla. Kyselyn keskeiset tulokset on koottu alla olevaan laatikkoon. Koska kyselyn vastaajamäärä oli hyvä, voidaan ajatella tulosten olevan myös yleistettävissä koko asiakaskuntaan. Toisaalta palveluliikennettä ei koskaan tai vain harvoin käyttävien vastaajien osuus oli pieni, joten tätä ryhmää koskevat tulokset eivät ole yhtä luotettavia.

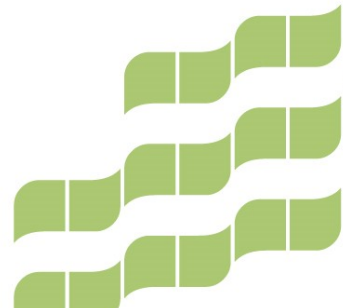
Tärkeimmät kehitysehdotukset palveluliikenteen tason parantamiseksi asiakaskokemuksen mukaan ovat:

1. laajemmat toiminta-ajat,
2. keskustaan sekä sosiaali- ja terveystalveluiden lähelle suuntautuvat reitit,
3. useammin kulkevat bussit ruuhkien välttämiseksi,
4. palvelubussien kunnon ja varustetason parantaminen sekä
5. tilausjärjestelmän kehittäminen.



Keskeiset tulokset

- Kyselyyn tuli yhteensä 603 vastausta
- Vastaajista kolme neljäsosaa oli yli 75-vuotiaita.
- Vastaajista neljä viidesosaa käytti palvelubussia viikoittain.
- Vastaajat olivat käyttäneet eniten palveluliikenteen linjoja 1,5, 9 ja 10, kun taas Teisko-linjaa ei ollut käyttänyt yksikään vastaajista.
- Matkat palveluliikenteellä kohdistuivat useimmiten kauppaan, terveydenhuoltoon ja muualle asiointiin.
- Henkilökunnan toimintaan vastaajat olivat keskimäärin erittäin tyytyväisiä.
- Palvelubussien tilaaminen suoraan palvelubussista oli sujuvampaa kuin kuljetustenkeskuksesta. Molemmat tilaustavat koettiin keskimäärin sujuvaksi, mutta puheluiden odotusajan useat kokivat liian pitkäksi.
- Palvelubussi noudattaa vastaajien kokemuksen mukaan aina tai lähes aina sovittua noutoaikaa.
- Asiointiaika palvelubussien välillä oli vastaajien mielestä sopiva.
- Parempia reittejä vastaajat toivoivat erityisesti Tampereen keskustaan, Hatanpään sairaalalle ja Keskussairaalalle.
- Paperiset aikataulut olivat vastaajien mielestä melko tai erittäin selkeät, mutta jotkut vastaajat toivoivat niihin vielä parannuksia.
- Palvelubussit olivat vastaajien kokemuksen mukaan keskimäärin aina siistejä.
- Vastaajat suosittelisivat erittäin todennäköisesti palvelubussiliikennettä läheiselleen tai ystävälleen.
- Syyt olla käyttämättä palveluliikennettä vaihtelevat. Yleisin syy on, että vastaaja pystyy käyttämään tavallista joukkoliikennettä.
- Tilanteet siirtymään käyttämään palveluliikennettä enemmän vaihtelevat. Yleisin tilanne on, että normaalin joukkoliikenteen käyttö on hankalaa.
- Tärkeimmät parannusehdotukset palveluliikenteen tason parantamiseksi ovat laajemmat toiminta-ajat, keskustaan suuntautuvat reitit ja useammin kulkevat reitit.



LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

PALI asiakastyytyväisyyskysely 2022

Palauta täytetty kysely joko Paliin tai Lähitorille 31.5. mennessä

TAUSTATIEDOT

1. Vastaajan ikä

Vaihtoehdot:

- 60 vuotta tai alle
- 61–64 vuotta
- 65–69 vuotta
- 70–74 vuotta
- 75–79 vuotta
- 80 vuotta tai enemmän

2. Kuinka usein käytät palvelubussia?

Vaihtoehdot:

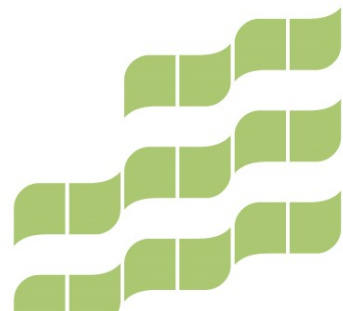
- useamman kerran viikossa
- kerran viikossa
- pari kertaa kuukaudessa
- harvemmin
- en ole käyttänyt palvelubussia

>> Jos vastasit *“harvemmin”* tai *“en ole käyttänyt palvelubussia”*, siirry kysymykseen 15.

3. Mitä palveluliikenteen linjoja käytät?

Vaihtoehdot:

- Pali 1 Keskusta länsipuoli
- Pali 2 Keskusta itäpuoli-Tammela
- Pali 3 Nekala-Koivistonkylä
- Pali 4 Härmälä-Hatanpää-Keskusta
- Pali 5 Kaukajärvi-Annala-Lukonmäki-Hervanta
- Pali 6 Koilliskeskus-Takahuhti-Kissanmaa-Hakametsä-Janka-Koilliskeskus
- Pali 7 Koilliskeskus-Leinola-Holvasti-Vehmainen
- Pali 8 Lentävänniemi-Pohtola-Ryydynpohja-Lielähti-Pispan lähitori
- Pali 9 Tesoma-Rahola-Pispa-Keskusta
- Pali 10 Hervanta
- Pali 11 Multisilta-Peltolampi-Keskusta
- Pali 12 Haukiluoma-Lamminpää-Tesoma-Lielähti
- Pali 13 Keskusta länsipuoli-Pispala-Pispan lähitori



- Pali 14 Olkahinen-Kumpula-Tasanne-Atala-Koilliskeskus
- Pali 15 Keskusta itäpuoli-Kaleva-Kissanmaa-Järvensivu
- Pali 16 Hervanta-Hallila-Turtola-Kaleva
- Pali 17 Kauppi-Sokos-Kaleva
- Pali 18 Kaleva-Takahuhti-Irjala-Pappila-Koilliskeskus
- Pali 19 Kauppi-Sokos-Kaleva
- Pali TEISKO Teisko-Aitolahti

4. Mihin matkasi palveluliikenteellä useimmin kohdistuvat?

Vaihtoehdot:

- kauppa
- lähitori
- tuttavien tai sukulaisten luona vierailu
- asiointi terveydenhuollossa
- muu asiointi (esim. pankki ja apteekki)
- jonnekin muualle, minne? _____

5. Käytätkö apuvälineitä palvelubussissa? KYLLÄ / EN

>> Jos et käytä apuvälineitä, siirry kysymykseen 6.3.

5.1 Mitä apuvälineitä käytät? _____

6. HENKILÖKUNNAN TOIMINTA

6.1. Osaako avustaja auttaa apuvälineiden kanssa palvelubussissa liikkuvaa asiakasta?

Vaihtoehdot:

- ei osaa auttaa lainkaan
- osaa auttaa vain harvoin
- en osaa sanoa
- osaa auttaa jotenkuten
- osaa auttaa erittäin hyvin

6.2. Osaako kuljettaja auttaa apuvälineiden kanssa palvelubussissa liikkuvaa asiakasta?

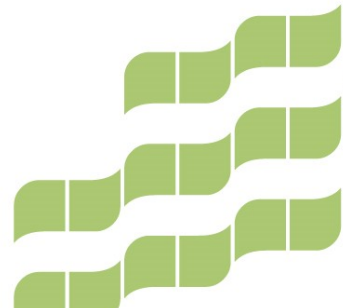
Vaihtoehdot:

- ei osaa auttaa lainkaan
- osaa auttaa vain harvoin
- en osaa sanoa
- osaa auttaa jotenkuten
- osaa auttaa erittäin hyvin

6.3. Onko kuljettaja ystävällinen?

Vaihtoehdot:

- ei lainkaan ystävällinen
- vain harvoin ystävällinen
- en osaa sanoa



- melko ystävällinen
- erittäin ystävällinen

6.4. Onko avustaja aktiivinen ja avulias?

Vaihtoehdot:

- ei lainkaan aktiivinen ja avulias
- vain harvoin aktiivinen ja avulias
- en osaa sanoa
- melko aktiivinen ja avulias
- erittäin aktiivinen ja avulias

6.5. Onko kuljettajan ajotapa teitä miellyttävä?

Vaihtoehdot:

- ei lainkaan miellyttävä
- vain harvoin miellyttävä
- en osaa sanoa
- melko miellyttävä
- erittäin miellyttävä

6.6 Palautetta henkilökunnan toiminnasta?

7. TILAUSTAPA

7.1. Onko palvelubussin tilaustapa sinusta sujuva?

Vaihtoehdot:

- ei lainkaan sujuva
- vain harvoin sujuva
- en osaa sanoa
- melko sujuva
- erittäin sujuva

7.2. Jos ei ole sujuva, miksi ei?

8. Noudattaako palvelubussi sovittua noutoaikaa?

Vaihtoehdot:

- aina
- lähes aina
- joskus myöhässä tai aikaisessa
- usein myöhässä tai aikaisessa



9. Onko paikkaa, mihin nykyisellä linjastolla et pääse, mutta sinun pitäisi päästä? Mikä?

10. Onko asiointiaika (= aika, joka on varattuna esim. kaupassa asiointiin palvelubussien välillä)

Vaihtoehdot:

- liian lyhyt
 - sopiva
 - liian pitkä
 - joku muu, mikä? _____
-

11. PAPERISET AIKATAULUT

11.1. Onko paperiset aikataulut selkeät?

Vaihtoehdot:

- ei lainkaan selkeät
- vain harvoin selkeät
- en osaa sanoa
- melko selkeät
- erittäin selkeät

11.2. Onko paperisissa aikatauluissa parannettavaa? Mitä?

12. Millaiseksi koette palvelubussien siisteyden? (Voiko bussiin nousta ilman, että vaatteet likaantuvat? Entä sisäpuolen siisteys, istuimet, ikkunat jne.?)

Vaihtoehdot:

- palvelubussi on aina siisti
- palvelubussi on lähes aina siisti
- palvelubussi on joskus likainen
- palvelubussi on usein likainen

13. Kuinka todennäköisesti suosittelet käyttämäsi palvelua läheillesi tai ystävällesi?

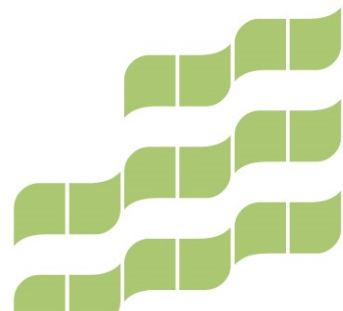
Vaihtoehdot:

- 0 en lainkaan todennäköisesti
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 hyvin todennäköisesti



14. Muita kommentteja ja kehittämisideoita?

KIITOS VASTAAMISESTA!



Vastaa vain, jos käytät palvelubussia harvoin tai et koskaan

15. Miksi et käytä/käytät harvoin palvelubussia?

Vaihtoehdot:

- pystyn käyttämään ongelmitta tavallista joukkoliikennettä
- minulla on oma auto
- en ole ollut tietoinen palvelubussitoiminnasta
- palveluliikenteen toiminta-ajat ja reitit eivät sovi minulle
- palvelubussi ei poikkea reitiltä, joten en pääse kotiovelta kyytiin
- joku muu, mikä? _____

16. Missä tilanteessa siirtyisit käyttämään palvelubussia (enemmän)?

Vaihtoehdot:

- kun normaalin joukkoliikenteen käyttö on hankalaa
- kun palveluliikenteen toiminta-ajat ja reitit olisivat minulle sopivammat
- kun kuntoni huononee
- en ole suunnitellut siirtyväni käyttämään palveluliikennettä
- joku muu, mikä? _____

17. Mikä on mielestäsi tärkein parannusehdotus palveluliikenteen tason parantamiseksi?

Vaihtoehdot:

- laajemmat toiminta-ajat (myös illat)
- useammin kulkevat linjat
- keskustaan päin suuntautuvat reitit
- nopeampi matka
- joku muu, mikä? _____

14. Muita kommentteja ja kehittämisideoita?

KIITOS VASTAAMISESTA!

