

Pirssillä kylille

**Iäkkäiden ja liikuntarajoitteisten
liikkumismahdollisuuksien tukeminen Lapissa
palveluliikenteen kehittämisen ja markkinoinnin
keinoin**

Työohjelma, päivitys 20.5.2022

Hankkeen tavoitteet ja teema

Hankkeen tavoitteet

- Ikäihmisten ja liikuntarajoitteisten palveluliikenne on Lapin kunnissa kunnossa ja se palvelee käyttäjien tarpeita mahdollisimman hyvin.
- Potentiaaliset käyttäjät tuntevat palveluliikenteen tarjonnan.

Hankkeen teemat

- Palveluliikenteen järjestäminen
- Palveluliikenteen markkinointi ja viestintä
- Käyttäjien toiveet, asiakaspolun tunnistaminen ja asiakasnäkökulman huomioon ottaminen

Hankkeen lähtökohdat

- Lapin kuntien yhteinen hanke
- Hankkeeseen haetaan Lapin ELY-keskuksen joukkoliikenteen kehittämisen valtionavustusta.
- Toteutus vuoden 2022 aikana.

Teemakokonaisuus 1:

Palveluliikenteen järjestäminen

Kartoitus kuntien nykytilanteesta

- Minkälaisia toteutuksia palveluliikenteistä on kunnissa: mm. kalusto (koko, esteettömyys, ympäristöystävällisyys), aikataulu, asiointiajat, laatuvaatimukset, kuljetusten yhdistely, tilaamisen edellytykset, nouto kotiovelta, kuljettajan toimiminen avustajana, ketkä palveluliikennettä saavat käyttää (onko rajoituksia kuljetusoikeuden mukaan), onko yhdistetty muihin kuljetuksiin
- Matkustajamäärät ja käyttöaste
- Miten palveluiden aukioloajat on keskenään kunnissa synkronoitu (pankki, kela, yhteispalvelupiste, apteekki, eläkeläiskerhot, poliisi ym.) ja miten nämä on synkronoitu palveluliikenteen aikatauluihin
- Onko palveluita, joita omasta kunnasta ei saada? Mistä ne haetaan?
- Onko palveluliikenteeseen nykyisellään yhdistetty muita palveluita
- Palveluliikenteen hinnoittelu asiakkaille, palveluliikenteiden kohdentaminen - vaatiiko esim. SHL/VPL -oikeutta
- Minkä hallintokuntien kautta palveluliikennettä nykyisin hoidetaan (+ rahoitus)
- Onko kunnassa tehty palveluliikenteeseen liittyviä kokeiluja

Toteutustapa

- **Kysely** kuljetusvastaaville
- Lähtötiedot liikenteistä kuntien kautta (esim. sopimuksien ja tarjouspyyntöjen sekä kuntien laatimien tiedotteiden läpikäynti)
- Palveluliikenteiden seurannat kuntien sopimuksien mukaisesti (2 viikon seurantajaksot tai jatkuva seuranta)
- **Kysely** iäkkäiden ja liikuntaesteisten kanssa työskenteleville
- Yhteinen **työpaja** (ja koulutustilaisuus) Lapin palveluliikenteistä vastaaville: hyvät käytännöt, uuden ideointi

Vaiheen lopputulos

- Käsitys Lapin kuntien palveluliikenteen nykytilasta ja kehitystarpeista
- Mallit hyvistä käytännöistä (millä toteutuksella saadaan toimivin lopputulos)

Teemakokonaisuus 2:

Palveluliikenteen markkinointi ja viestintä

Kartoitetaan nykytila ja esitetään kehittämissuhteita:

- Viestintä hallintokuntien ja muiden toimijoiden välillä: ovatko kaikki toimijat tietoisia nykyisistä palveluista
- Millä tavoin palveluliikenne on nykyisin tuotteistettu. Parhaat käytännöt liikenteen brändäykselle: selkeät reitit, nimet, värikoodit jne. Selvitetään kyselyissä, nostetaan parhaat esimerkit esiin. Verrataan, onko brändäys vaikuttanut siihen, miten toimivaksi palveluliikenne koetaan.
- Käytännöt, miten palveluliikenteestä tiedotetaan printissä (mm. painetut esitteet, lehti-ilmoitukset)
- Palveluliikenteen markkinointi eri palveluiden yhteydessä (esim. erilaiset sosiaali- ja terveystyökalut)
- Palveluliikenteen tarjonnasta viestiminen sosiaalisessa mediassa (kohderyhmänä erityisesti internetiä käyttävät iäkkäät ja vammaispalveluiden piirissä olevat)
- Kunnan internetsivujen kartoittaminen: onko liikenteeseen liittyvät tiedot helposti löydettävissä? Tähän voidaan yhdistää myös mahdolliset muut liikkumistiedot (esteettömät kävelyreitit, pyöräreitit jne.)

Toteutustapa

Hyödynnetään edellisen teeman yhteydessä esiteltyjä keinoja:

- Kysely kuljetusvastaaville
- Kysely iäkkäiden kanssa työskenteleville
- Yhteinen työpaja (ja koulutustilaisuus) Lapin palveluliikenteistä vastaaville
- **Kysely** kuntien tiedottajille/viestintävastaaville: millä tavoin palveluliikenteestä viestitään eri kanavissa printissä ja diginä.
- Asiantuntijatyö

Vaiheen lopputulos

- Käsitys palveluliikenteen nykyisistä viestintäkäytännöistä kunnittain
- Parhaat käytännöt viestinnästä eri käyttäjäryhmille

Teemakokonaisuus 3:

Käyttäjien toiveet

Selvitetään:

- Ovatko käyttäjät tietoisia nykyisistä palveluista
- Toiveet aikatauluista, asiointiajoista, hinnoittelusta, palvelun laadusta
- Toiveet viestintätavoista ja -kanavista
- Mitkä tekijät haittaavat tai estävät palveluliikenteen käytön (raja-aidat, uskomukset, mielikuvat)
- Mitkä tekijät saisivat lisäämään palveluliikenteen käyttöä
- Missä haluaisivat saada tietoa palveluliikenteestä (toimipisteet, internet, palvelut jne.)
- Ideoita tai toiveita palveluliikenteelle
- Mitkä ovat vaihtoehtoisia tapoja palveluliikenteelle (esim. käveleminen, kimppekyydit, oma auto) sekä siihen liittyvät rajoitteet ja esteet -> ehdotukset, miten liikkumismahdollisuuksia voitaisiin parantaa

Toteutustapa

- **Kysely** kuntien vanhus- ja vammaisneuvostoille sekä eläkeläis- ja vammaisjärjestöille. Toteutetaan ja ohjeistetaan paperilomakkeella. Vastausten käsittely ei sisälly tuntiarvioon: mahdollisuuksien mukaan hoidetaan Lapin ELY:ssä.
- Mahdollisuuksien mukaan hyödynnetään eläkeläisjärjestöjä mm. siltä osin, kun järjestöjen kanssa tehdään yhteistyötä Lapin liikenneturvallisuustyön kautta.

Vaiheen lopputulos

- Millaisia esteitä palveluliikenteen käyttämiselle nykyisin on ja miten esteitä voitaisiin vähentää
- Miten palveluliikenne tukisi mahdollisimman hyvin liikkumistarpeita

Hankkeen lopputulos

Tiivis PowerPoint-muotoinen raportti:

- Vertailu erityyppisten asiointi- ja palveluliikenteiden toimivuudesta -> millä toteutuksella saadaan asiakkaat parhaiten kyytiin
- Hyvät käytännöt liikenteen toteutuksesta ja viestinnästä. Näiden nostaminen laatuvaatimuksiin.
- Ehdotus työnjaosta palveluliikenteiden hoitamisessa kuntien ja hyvinvointialueiden välillä (sote-uudistuksen vaikutus palveluliikenteeseen).
- Hyvien käytäntöjen kuvaukset (esim. miten toteutan toimivaa palveluliikennettä, miten markkinoin palveluliikennettä, miten joukkoliikenteen pilottien valtionavustusta voidaan hyödyntää liikenteen järjestämisessä)

Kuntakohtainen arviointi palveluliikenteestä

- Mitkä asiat palveluliikenteen toteuttamisessa ovat hyvin
 - Mitä asioita pitäisi parantaa
- > Selkeä työkalu kuntaan liikenteen palvelun parantamiseksi.

Check list

- Mitä vaaditaan toimivaan palveluliikenteeseen

Vuorovaikutus: Työn ohjaus

Ohjausryhmä

- Ohjaa työn toteutusta
- Sovitaan yhteisistä asioista
- Käsitellään työn välituloksia
- Sovitaan työn lopputuloksesta
- Edustajat kunnista (mm. kuljetusvastaavat, vanhus- ja vammaispuolen työntekijät)
- ELY, Liikenneturva
- Työskentely toteutetaan Teamsilla, mikä mahdollistaa tehokkaan työskentelyn pitkien välimatkojen Lapissa. Kokous 3 mahdollinen hybridikokouksena.

Ohjausryhmän kokoukset

Kokous 1 (kesäkuu)

- Työn toteutuksesta sopiminen
- Sidosryhmien tarkentaminen ja yhteystietojen kerääminen
- Kyselyiden toteutuksesta sopiminen (aikataulu, alustava sisältö, toteutustapa)

Kokous 2 (elo-syyskuu)

- Käydään läpi päätulokset toteutetuista kyselyistä
- (Vanhus- ja vammaisneuvostojen kyselyistä sekä kuljetusvastaavien työpajasta sopiminen)

Kokous 3 (marraskuu)

- Työn lopputulosten luonnoksen käsittely
- Työn viimeistelystä sopiminen
- Mahdollisesti yhdistetään Lapin liikenneturvallisuuustoimijan ohjausryhmän kokoukseen 2/2022

Vuorovaikutus: Kyselyt ja työpajat

Kysely kuntien palveluliikenteestä vastaaville

Kysely toteutetaan verkkokyselynä. Kyselyn avulla selvitetään:

- Miten liikenne on toteutettu
- Keille palveluliikenne on suunnattu, onko käyttäjiä rajattu
- Onko liikenteeseen liitetty joitain palveluita
- Missä palveluliikenteestä nykyään viestitään
- Onko kunnassa tehty palveluliikenteeseen liittyviä kokeiluja

Kysely kuntien tiedottajille/viestintävastaaville

Kysely toteutetaan verkkokyselynä. Kyselyn avulla selvitetään:

- Millä tavoin palveluliikenteestä viestitään eri kanavissa printissä ja diginä

Kysely vanhusten ja liikuntaesteisten kanssa työskenteleville

Kysely toteutetaan verkkokyselynä. Kyselyllä selvitetään:

- Missä palveluista nykyään viestitään
- Tunnetaanko kunnan palvelut (verrataan vastaajien tietoja tarjonnasta siihen, mitä kuljetusvastaavat kertovat tarjonnasta)
- Millaisten asioiden on havaittu haittaavan palveluliikenteen käyttöä
- Kehitysehdotuksia palvelun toteuttamiseen ja markkinointiin

Kysely vanhus- ja vammaisneuvostoille

Kyselyllä toteutetaan paperikyselynä. Kyselyyn liitetään ohjeistus asian käsittelyyn ja kyselyyn vastaamiseen. Kyselyllä selvitetään:

- Toiveet aikatauluista, asiointiajoista, hinnoittelusta, palvelun laadusta
- Mitkä tekijät haittaavat tai estävät palveluliikenteen käytön (raja-aidat, uskomukset, mielikuvat)
- Mitkä tekijät saisivat lisäämään palveluliikenteen käyttöä
- Missä haluaisivat saada tietoa palveluliikenteestä (toimipisteet, internet, palvelut jne.)
- Ideoita tai toiveita palveluliikenteelle
- Mitkä ovat vaihtoehtoisia tapoja palveluliikenteelle (esim. käveleminen, kimppakyydit, oma auto) sekä siihen liittyvät rajoitteet ja esteet -> ehdotukset, miten liikkumismahdollisuuksia voitaisiin parantaa

Työpaja Lapin palveluliikenteestä vastaaville

Toteutetaan mahdollisuuksien mukaan Rovaniemellä.

- Ideoidaan mahdollisuuksia viestintään ja markkinointiin
- Liikenteen järjestämisen kehittämismahdollisuudet
- Pohditaan tuloksien perusteella, mitkä ovat onnistuneimpia kokonaisuuksia ja miksi
- Ideoidaan esimerkeiksi nostettavien Lapin kuntien liikenteiden kautta, mitä kehittämismahdollisuuksia löydetään

Aikataulu

	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
Työn aloitus								
Palveluliikenteen järjestäminen								
Palveluliikenteen nykytilakartoitus ja hyvät käytännöt								
Palveluliikenteiden yhteenveto ja kehittämis ehdotukset								
Palveluliikenteen markkinointi ja viestintä								
Viestinnän nykytilakartoitus ja hyvät käytännöt								
Kehitysehdotukset markkinointiin ja viestintään								
Vuorovaikutus								
Kuljetusvastaavien kyselyt								
Kysely iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleville								
Kysely kuntien tiedottajille/viestintävastaaville								
Työpaja Lapin palveluliikenteistä vastaaville								
Kysely vanhus- ja vammaisneuvostoille (+ eläkejärjestöille)								
Raportointi, kehittämiskortit, check listit								
Ohjausryhmän kokoukset								