

PIRSSILLÄ KYLILLE

lääkäiden ja liikuntarajoitteisten
liikkumismahdollisuuksien tukeminen Lapissa
palveluliikenteen kehittämisen ja markkinoinnin
keinoin

23.12.2022



JOHDANTO

sivu 1

Hankkeen kantavina teemoina oli parantaa iäkkäiden ja liikuntaesteisten liikkumismahdollisuuksia Lapissa ja sen myötä vähentää ikääntyvien riskikuljettajien määrää tieliikenteessä. Näiden pohjalta muodostettiin tavoitetila, jossa ikäihmisten ja liikuntarajoitteisten palveluliikenne on Lapin kunnissa kunnossa ja se palvelee käyttäjien tarpeita mahdollisimman hyvin. Lisäksi tavoitetilassa potentiaaliset käyttäjät tuntevat palveluliikenteen tarjonnan. Työn painopisteenä ovat erityisesti iäkkäät, jotka terveydentilansa puolesta voisivat käyttää palveluliikennettä.

Hanke toteutettiin lähes kaikkiin Lapin kuntiin. Mukana olivat Enontekiön, Inarin, Keminmaan, Kittilän, Kolarin,

Muonion, Pelkosenniemen, Pellon, Posion, Ranuan, Sallan, Simon, Sodankylän, Tervolan, Utsjoen ja Ylitornion kunnat sekä Rovaniemen ja Tornion kaupungit. Lisäksi hankkeeseen osallistuivat Lapin ELY-keskus, Lapin hyvinvointialue ja Liikenneturva.

Hankkeen rahoittajina toimivat osallistuvat kunnat ja Lapin ELY-keskus: Hanke on saanut avustusta julkisen henkilöliikenteen palvelujen kehittämiseen 18 265,00 € ELY-keskukselta.

Hanke toteutettiin kesä-joulukuussa 2022. Hankkeen aikana toteutettiin yhteensä neljä kyselyä eri kohderyhmille; asiointiliikenteen käyttäjille, vanhus- ja

vammaispalvelussa työskenteleville, kuntien viestintävastaaville sekä palveluliikenteen tuottajille. Kaikki kyselyt toteutettiin verkkokyselyinä, minkä lisäksi käyttäjäkyselyyn oli mahdollista vastata paperilomakkeella.

Lisäksi työssä toteutettiin työpaja, johon osallistui mm. palveluliikenteen järjestämisestä ja viestinnästä vastaavia henkilöitä Lapin kunnista ja muista hankkeeseen osallistuvista organisaatioista.

JOHDANTO

sivu 2

Hankkeen ohjausryhmä kokoontui työn aikana kolmesti. Ohjausryhmän työskentelyyn osallistuivat:

Enontekiön kunta	Kerttu Vesterinen ja Miia Ahlholm
Inarin kunta	Katariina van Boxtel
Kolarin kunta	Nina-Maria Möykkynen ja Rainer Vuontisjärvi
Muonion kunta	Kaisa Kylä-Kaila
Pelkosenniemen kunta	Paula Alatalo ja Sari Niemi
Pellon kunta	Esa Kassinen
Posion kunta	Jari Posio
Rovaniemen kaupunki	Anu Uramo
Simon kunta	Ilkka Soukka
Sodankylän kunta	Tanja Varis ja Anitta Mikkola
Utsjoen kunta	Markku Porsanger
Lapin hyvinvointialue	Seija Säkkinen
Lapin ELY-keskus	Merja Lämsä ja Mikko Tervo
Liikenneturva	Petri Niska

Työn laatimisesta vastasivat Sitowise Oy:ssä projektipäällikkö ja viestinnän sekä käyttäjänäkökulman asiantuntija Pilvi Lehtonen ja suunnittelija Paula Siuruainen sekä Ramboll Finland Oy:ssä palveluliikenteen asiantuntija Teemu Kinnunen ja suunnittelija Pauliina Järvinen.

Sisällys

1. Nykytila
 - a) Palveluliikenteen järjestämistavat Lapin kunnissa
 - b) Palveluliikenteestä viestiminen
2. Miten? Ohjekortit palveluliikenteen toteuttamiseen
 - a) Miten toteutan toimivaa palveluliikennettä
 - b) Miten markkinoin palveluliikennettä
 - c) Miten hyödynnän valtionavustusta
3. Kuntakohtainen arviointi palveluliikenteestä
 - a) Enontekiö
 - b) Inari
 - c) Keminmaa
 - d) Kittilä
 - e) Kolari
 - f) Muonio
 - g) Pelkosenniemi
 - h) Pello
 - i) Posio
 - j) Ranua
 - k) Rovaniemi
 - l) Salla
 - m) Simo
 - n) Sodankylä
 - o) Tervola
 - p) Tornio
 - q) Utsjoki
 - r) Ylitornio

NYKYTILA

Palveluliikenteen järjestämistavat ja viestintä Lapin kunnissa

Palveluliikenteen järjestämistavat Lapin kunnissa



Palvelu- ja asiointiliikenteet

Kaikissa Lapin kunnissa järjestetään asiointia tukevaa liikennettä joko palveluliikenteenä tai asiointiliikenteenä. Tämän tyyppiset liikennemuodot ovat toimineet jo pitkään, mutta alkoivat yleistyä erityisesti 1990-luvun lopulla julkisen liikenteen vuorojen vähentyessä ja väestön ikääntyessä. Lapin liikenteistä valtaosa on asiointiliikennettä, joka on rakennettu kutsutaksivuorojen pohjalle.

Palveluliikenne on joukkoliikennettä, joka korvaa linja-autovuoroja. Palvelureittejä ajetaan usein pienemmällä kalustolla ja matkustajien lisäksi kuljetetaan myös sisäistä postia, koulujen ruokia sekä muuta rahtia. Palveluliikenne voi myös olla osa matkapalvelukeskuksien matkojen yhdistelyä, jolloin näiden kapasiteetti on hyödynnettävissä. Palveluliikenteen reitti muodostuu sekä kiinteistä pysäkeistä että pysäkkien välillä tehtävästä kutsuohjatuista toiminnasta. Tämä mahdollistaa myös ovelta-ovelle -palvelun esimerkiksi vanhusten asuttamien talojen pihalla ja muissa paikoissa. Palveluliikenteissä on usein asiointimatkustajien ohella koululaisia ja esim. toimintakeskuksien asiakkaita.

Asiointiliikenne on puolestaan pääosin kutsuperusteista liikennettä, joka palvelee asiointitarpeiden hoitamisessa. Asiointiliikenne on kutsutaksiliikennettä, joka voi perustua pelkästään asiakkaiden tilauksiin tai sisältää muutaman aikataulutetun pysäkin kutsuohjauksen ohella. Asiointiliikenne sisältää kuljetuksien ohella 1-4 asiointiajan ja liikenteestä riippuen tukea asiointikohteissa liikkumisessa.



Liikenteen järjestäminen

Liikenteen järjestämisessä on kuntakohtaista vaihtelua ja hyvään lopputulokseen voi päästä usealla eri tavalla.

Vieressä olevan taulukon vastaukset perustuvat kuljetusvastaaville suunnatusta kyselystä saatuihin vastauksiin sekä konsultin omaan tulkintaan liikenteiden kuvauksista.

Taulukko: Kooste liikenteen järjestämis- ja toteutustavoista kunnittain kuljetusvastaaville suunnatun kyselyn perusteella.

	Liikenteen järjestämisestä vastaava taho	Yhdistelty eri hallintokuntien kuljetuksia	Sisältää avustamisen palvelukohteissa	Hoitaa VPL ja SHL -kuljetuksia	Linjojen määrä
Enontekiö	Sote		X		8
Inari	Hallinto	X	X		4
Keminmaa	Hallinto			X	2
Kittilä	Hallinto		X		7
Kolari	Hallinto	X	X	X	5
Muonio	Sote		X	X	3
Pelkosenniemi			X		3
Pello	Elinvoimapalvelut		X		9
Posio	Ulkoistettu: Coronaria			X	5
Ranua			X		6
Rovaniemi	Sote	X		X	
Salla	Hallinto	X	X	X	5
Simo	Hallinto				2
Sodankylä	Sivistystoimi	X	X		7
Tervola	Hallinto		X		5
Tornio			X		7
Utsjoki					1
Ylitornio	Hallinto				7

Parhaat käytännöt: Millä toteutuksella saadaan asiakkaat parhaiten kyytiin

Kuljetusten tilaus (suositukset):

- Ei liian aikaista määräaikaa. Edellinen ilta klo 18 tai sama aamupäivä
- Tilaus suoraan kuljettajalta

Kuljetusten reititys:

- Joustaa asiakkaiden tarpeen mukaan
- Asiakkaan nouto kotiovelta
- Avustaminen autoon noustessa
- Tarkka matkustajaseuranta reiteistä, kustannusten takia mietittäväksi reititys sille osalle, josta matkustajia tulee

Avustaminen palveluissa:

- Avustaminen asiointikohteissa sekä ostoksien nostaminen kotona sisälle saakka
- Varataan liikennöitsijältä asiointiaikaa liikkumiseen palveluiden välillä (hyvä käytäntö esim. kuljetuksien yhteydessä liikennöitsijältä ostettu 2 tuntia asiointiaikaa)

Asiointipäivä ja -aika:

- Kartoitus kunnan palveluiden aukioloista (kyselyn yhteydessä tiedot)
- Asiakkaiden toiveet (esim. kauppojen alennukset painottuvat tiettyihin päiviin)
- Mahdollinen kerhotoiminta samoille päiville

Matkustajakyselystä tärkeää tietoa nykytilasta käyttäjien näkökulmasta

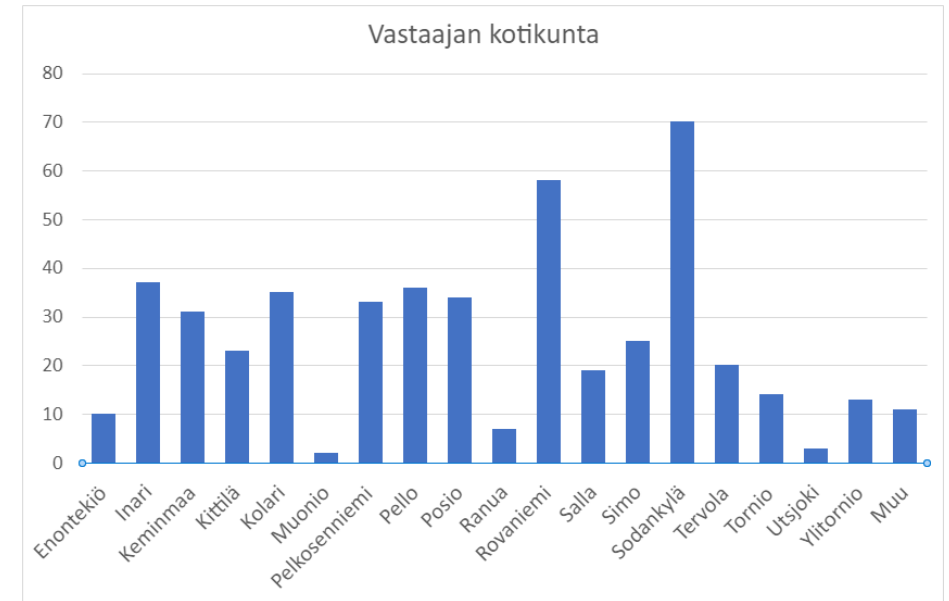
Käyttäjien kokemuksia palveluliikenteestä ja siihen liittyvästä viestinnästä selvitettiin syys-lokakuun aikana 2022 sekä verkkokyselyllä että paperikyselyllä. Kyselyyn vastasi yhteensä 483 henkilöä.

Käyttäjäkyselyn vastaajista 40 % oli yli 75-vuotiaita ja 35 % käyttää palveluliikennettä harvemmin kuin muutaman kerran kuukaudessa. Yleisimmin matkat suuntautuvat kauppoihin, apteekkiin tai terveydenhuollon palveluiden pariin. Nykytilanteessa moni vastaaja kulkee matkansa pääasiallisesti itse autolla ajaen.

Yleisesti sopivimpana asiointipäivänä pidettiin torstaita ja perjantaina, ja asiointiin toivottiin tapahtuman virka-aikaan 2-3 tunnin ajan. Myös iltapäivään liikennöivää asiointi- ja palveluliikennettä toivottiin.

Keskeisimmät asiointi-/palveluliikenteen käyttämistä estävät tekijät liittyivät palvelutarpeen määrään ja tavoitavuuteen. Vastaajilla on tarve kyydeille useasti viikossa, minkä lisäksi kuljetus ei toimi kunnolla kaikilla alueilla tai sitä ei ole lainkaan.

Kyselyn kuntakohtaiset tiedot on toimitettu erikseen kuntiin.



Kuva: Käyttäjäkyselyn vastaajamäärät kunnittain.

Ehdotus työnjaosta palveluliikenteiden hoitamisessa kuntien ja hyvinvointialueiden välillä

Käytännöt palveluliikenteiden hoitamisen työnjaosta vaihtelevat, parhaaseen ja tehokkaaseen toteutukseen päästään vain kuntien ja hyvinvointialueen yhteistyöllä. Asiointiliikenteissä SHL- ja VPL-asiakkaiden kuljettaminen on mahdollista ja kustannustehokasta. Tähän on pyritty yleensä erillisellä kannusteella asiakkaille (esim. maksuttomuus tai maksualennukset).

Vaatii erillistä päätöksentekoa

- Hyvinvointialueiden oma linjaus asiakasmaksuista käytettäessä kuntien asiointi- tai palveluliikennettä
- Hyvinvointialueelle siirtävistä palveluista kuntien kokonaisvaltaisempiin palveluliikenteisiin kannattaa sisällyttää mukaan esim. vanhusten päivätoiminta, kehitysvammaisten toimintakeskuskuljetukset, osa ateriakuljetuksista.
- Miten tulevat VPL- ja SHL-kuljetuksien ohjeet päivittymään (mm. asiointiajat ja kuljetuksien määrittelyt), nämä ovat hyvinvointialueella päätöksenteossa.
- Kustannusten jako liikenteistä (liikenteen kokonaiskilometrit tai liikenteeseen kuluva aika perustana), sovitaan tapauskohtaisesti kuntien ja hyvinvointialueiden välillä.

Palveluliikenteestä viestiminen

Palveluliikenteen viestintä kunnissa

Hankkeen aikana laadittiin yhteensä neljä kyselyä; käyttäjille, palveluliikenteen järjestämisestä vastaaville, kuntien viestintävastaaville sekä vanhus- ja vammaispalvelussa työskenteleville. Viestinnän osalta kyselyillä pyrittiin selvittämään, millä tavoin palveluliikenteestä nykyään viestitään, kuka viestinnästä vastaa ja koetaanko nykyinen viestintä toimivaksi ja riittäväksi.

Kyselyiden vastausten perusteella kuntien toteuttama viestintä palveluliikenteestä on hyvin vaihtelevaa. Yleisimmin palveluliikenteestä viestitään kunnan verkkosivuilla ja paikallislehdessä. Käyttäjäkyselyyn vastanneet toivoivat saavansa jatkossakin palveluliikenteeseen liittyvää tietoa paitsi paikallislehtien ja kunnan verkkosivujen kautta, myös erityisesti kotiin jaettavan tiedotteen avulla.

Osa kunnista on jo nykyisin laatinut palveluliikennettä koskevan tiedotteen tai viestinyt palveluliikenteestä kotiin jaetussa ikäihmisten oppaassa tai kuntatiedotteessa. Erityisesti ikäihmisille tehokkaaksi toimintatavaksi koetaan

palveluliikenteestä tiedottaminen eri sosiaalipalveluiden yhteydessä suullisesti ohjaamalla. Suulliseen ohjaukseen tueksi toivotaan palveluliikenteen esitettä, jota voidaan tarvittaessa jakaa esimerkiksi kotikäyntien yhteydessä.

Viestintä digitaalisissa kanavissa

Palveluliikenteestä on tiedotettu kaikkien kuntien verkkosivuilla. Tiedon löytämisessä on kuitenkin suurta vaihtelevuutta, sillä palveluliikenne on sisällytetty kunnan verkkosivuilla vaihdellen esimerkiksi asumisen, matkailun tai ikäihmisten palveluiden alle. Palveluliikenteen tietojen sijainti kunnan verkkosivuilla vaikuttaa siihen, minkä asiakasryhmien nähtävillä tieto kohdentuu ja miten sen tiedot on löydettävissä eri kohderyhmien, kuten iäkkäiden, työkäisten tai matkailijoiden näkökulmasta.

Useimmiten verkkosivuilla on esitetty palvelu- tai asiointiliikenteen suurpiirteinen lähtöpiste ja määränpää sekä lähtö- ja saapumisaika ja liikennöitsijän yhteystiedot. Suurimmasta osasta verkkosivustoja puuttuu selkeä ohjeistus siitä, kenelle palveluliikenne on tarkoitettu ja miten se käytännössä toimii: esimerkiksi vaiheittainen ohjeistus palveluliikenteen käytölle ja tilaamiselle. Käyttäjät toivovat lisäksi kunnan verkkosivuille ladattavaa esitettä tai opastetta palveluliikenteestä, jonka läheinen voi tarvittaessa tulostaa ikäihmiselle.

Kunnat eivät nykyisin hyödynnä aktiivisesti sosiaalisen median kanavia palveluliikenteen viestinnässä. Lähes kaikilla hankkeessa mukana olevilla kunnilla on käytössään Facebook-sivu tai Instagram-tili ja osalla näiden lisäksi Twitter-tili tai YouTube-kanava.

Käyttäjäkyselyn mukaan suurin osa vastaajista on saanut palveluliikenteeseen liittyvän tietonsa ystävältä tai tuttavalta. Sosiaalinen media on tehokas tapaa jakaa tietoa laajalla levityksellä eri ikäryhmille, jotka tarvittaessa voivat ohjeistaa esimerkiksi iäkkäitä läheisiään palveluliikenteen käyttöön.

Miten käyttäjät kokevat palveluliikenteestä viestimisen

Käyttäjien kokemuksia palveluliikenteestä ja siihen liittyvästä viestinnästä selvitettiin syys-lokakuun 2022 aikana sekä verkkokyselyllä että paperikyselyllä. Kyselyyn vastasi yhteensä 483 henkilöä.

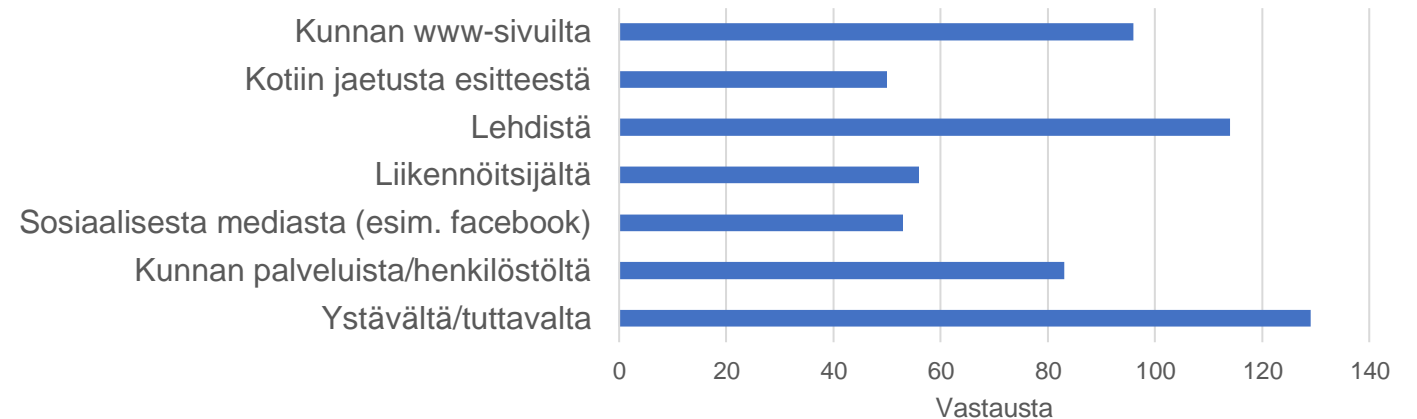
Käyttäjäkyselyn vastaajista 41 % oli yli 75-vuotiaita. Vastaajista noin puolet käyttää palveluliikennettä harvemmin kuin muutaman kerran kuukaudessa, ja yli puolet vastaajista koki, ettei ole saanut riittävästi tietoa palveluliikenteestä.

Palveluliikennettä koskeva tieto on yleisimmin saatu ystävältä tai tutulta sekä lehdistä tai kunnan verkkosivuilta (kuva vieressä). Jatkossa palveluliikenteeseen liittyvää tietoisuutta toivottiin lisättävän paikallislehtien, kunnan verkkosivujen sekä kotiin jaettavien palveluliikenteen esitteiden avulla.

54 %

käyttäjäkyselyn vastaajista koki, ettei ole saanut tarpeeksi tietoa palveluliikenteestä.

Mistä käyttäjät ovat saaneet palveluliikennettä koskevat tietonsa



Viestinnän organisointi ja toteutus Lapin kunnissa

Palveluliikenteen järjestämisestä vastaaville henkilöille toteutettiin kysely kesä-elokuussa 2022. Kyselyyn vastasi 17 palveluliikenteen tuottajaa 13 eri Lapin kunnasta tai kaupungista. Kyselyn vastausten perusteella palveluliikenteen viestintää ei yleisimmin ole erityisesti määritelty kenenkään vastuulle, viestintää on tehty eri hallintokuntien henkilöiden toimesta.

Kuntien välillä on paljon eroavaisuutta viestintäkäytännöissä. Esimerkiksi palveluliikenteen brändäystä on tehty selkeästi vain Kittilässä, jossa palveluliikenne on nimetty Meän Pirssisiksi. Muissa kunnissa yksittäisiä linjoja numeroitu tai nimetty esimerkiksi kohteiden mukaan.

Kunta	Nykyisin palveluliikenteen viestintää tekevät tahot
Enontekiö	Viestintävastaava, kehittämiskoordinaattori ja sosiaalityö asiakaskäynneillä
Inari	-
Keminmaa	Vanhus- ja vammaistyön sosiaalityöntekijät
Kittilä	-
Kolari	Toimistopalvelujen esimies, toimittaja, lisäksi yhteistyössä kotipalvelun toimijoiden kanssa (kohdennettu tiedottaminen), sekä liikennöitsijöiden kanssa tehdyt mainokset
Muonio	Ikäihmisten palveluvastaava
Pelkosenniemi	-
Pello	-
Posio	Kunta, Coronaria
Ranua	Kunnan tiedottajat sekä osastot
Rovaniemi	Joukkoliikenneinsinööri
Salla	Kunnan teknisen toimen suunnittelija
Simo	Hallintojohtaja ja toimistos sihteeri
Sodankylä	Sivistyspalvelut, sivistyshallinnon hallinto- ja taloussihteeri
Tervola	Hallintojohtaja ja palvelusihteeri
Tornio	Hankinta- ja logistiikkapalvelut, liikennöitsijä ja sosiaalityö asiakkaidensa osalta
Utsjoki	-
Ylitornio	Kunnan toimistos sihteeri

Taulukko: Kuntien palveluliikenteen viestinnästä vastaavat tahot. Taulukon tiedot on koottu palveluliikenteestä vastaaville suunnatun kyselyn vastausten perusteella.

Missä kanavissa palveluliikenteestä nykyisin viestitään

Kuntien viestintävastaaville toteutettiin verkkokysely kesä-elokuussa 2022. Kyselyyn vastasi yhteensä 19 henkilöä 15 eri kunnasta.

Lähes kaikki kyselyyn osallistuneet kunnat käyttävät nykyisessä viestinnässään kunnan verkkosivuja, paikallislehteä sekä Facebookia. Lisäksi muutama kunta painattaa kunnan esitteitä ja infoja sekä käyttää Instagramia viestinnässään. Kaikkia näitä kanavia ei välttämättä käytetä nykyisin palveluliikenteestä viestimisessä.

Kunta	Kunnan verkkosivuilla	Paikallislehdessä julkaistaan tiedote/uutinen	Tiedotetaan sosiaalisessa mediassa	Jaetaan painettuja esitteitä/infoja	Sähköpostitse
Enontekiö	x				
Inari	-	-	-	-	-
Keminmaa	x	x	x	x	
Kittilä	x	x	x	x	
Kolari	x	x	x		x
Muonio					x
Pelkosenniemi	x	x	x		
Pello	-	-	-	-	-
Posio	x				
Ranua	x	x	x		
Rovaniemi					
Salla	x	x		x	
Simo	x	x	x	x	
Sodankylä	x	x	x	x	
Tervola	-	-	-	-	-
Tornio	x	x	x		
Utsjoki	x	x	x		x
Ylitornio	x	x			

Taulukko: Missä kunnan viestintäkanavissa nykyisin viestitään palveluliikenteestä. Taulukko on koottu kunnan viestintävastaaville suunnatun kyselyn vastausten perusteella.

MITEN?

Ohjekortit palveluliikenteen toteuttamiseen

Miten toteutan toimivaa palveluliikennettä

Toimivan asiointi- tai palveluliikenteen toteuttaminen

Toimivan asiointi- tai palveluliikenteen toteuttaminen on hyvin yksilöllistä. Toimivan liikenteen toteutuksessa on tärkeää huomioida:

- Matkustajia palveleva reitti- ja aikataulusuunnittelu
- Huomioitava oman kunnan palveluiden aukioloajat.
- Tulee tuntea matkustajaprofiili ja miettiä liikenteen laatuvaatimukset, liikenteen esteettömyys sekä avustaminen liikenteessä tämän mukaisesti.
- Liikenteen kustannuksien takia kannattaa harkita eri hallintokuntien kuljetuksien yhdistelyä.
- Tulee huomioida ulkoiset vaatimukset esim. vaatimus puhtaista ajoneuvoista liikenteen hankinnassa.
- Tärkeä tekijänä tulee seurata matkustajamääriä ja matkustajien mielipiteitä liikenteestä.
- Varsinkin pienemmissä kunnissa tärkeää seurata kunnassa käytävissä olevaa taksi- ja linja-autokalustoa (esim. markkinakartoitusten yhteydessä).

Kun liikenne on rakenteeltaan toimivaa, tulee sitä myös aktiivisesti markkinoida.

10 KEMPELÄINEN KAUPUNKILINJA Nro 9 1.3.2017

AIKATAULU 1.3.2017 ALKAEN (Osaajat muuttaneet pöytästä)

Kaupunkilinja

www.tornio.fi/kaupunkilinja

KESKUSTA - KIVIRANTA - KESKUSTA

SIIVONEN LINJA	EP	MA-PE	MA-PE	MA-PE	RP	EP	MA-PE
Matkakeskus	8:00	10:00	12:00	13:00	14:06	15:05	
Kaupunkikeskus	x	x	x	x	x	x	x
Pudas vaihtopysäkki	I	10:06	12:06	13:06	14:11	15:30	
Pitkäkatu	I						
Kiviranta koulu	I						
Kiviranta grilli	7:15	8:15	10:15	12:15	13:15	14:26	15:40

KESKUSTA - PIIRKKIÖ - KESKUSTA

VIIRIÄ LINJA	EP	MA-PE	MA-PE	MA-PE
Matkakeskus	8:00	11:00	16:30	
Kaupunkikeskus	8:00	11:00	16:30	
Pudas vaihtopysäkki	8:50	9:00	11:00	16:30

KIVIRANTA - KESKUSTA - RÖVTTÄ - KESKUSTA - KIVIRANTA

PUNAINEN LINJA	MA-PE	MA-PE	MA-PE	MA-PE	MA-PE
Särjien kiertoajona	4:50	6:45	12:50	14:45	20:50
Kiviranta koulu	x	x	x	x	x
Kiviranta grilli	5:00	6:35	12:05	14:05	20:25
Kaupunkikeskus pys. näköinen	5:05	6:30	12:05	14:05	20:30

Merkin selitykset

- EP = koulupäivä
- MA-PE = arkkipäivä
- MA-PE = joku päivä
- x = kallein asteen kautta
- I = ei kallein asteen kautta
- T = lauantaina
- T+ = lauantaina
- y = vaihtopysäkki (Pudas, Kiviranta, Haparanta)
- o = auton vahti (Haparanta)

Aikuiset: 2 €/nousu
 Alle 18-vuotiaat: 1 €/nousu
 Alle 4-vuotiaat: ei maksua

MAKSUJAT: Käteinen, matkakortti ja Busspay

Liikenteen aikataulutus

Liikenteen aikataulutus

Mitä huomioitavaa?

Mitä palveluita asiakkaat käyttävät, miten paljon palvelukohteita on käytettävissä ja minkälainen siirtymä kohteiden välillä. Onko paikkaa, missä voi odottaa kuljetuksia lämpimässä (kahvila, kirjasto tai muu vastaava). Käyvätkö asiakkaat kunnan tai eläkeläiskerhojen toiminnassa.

- Toivottu asiointiaika voi vaihdella 1 – 3 tunnin välillä (kyselystä saa kuntakohtaista tietoa)
- Asiointi mielellään vähintään kerran viikossa elintarvikkeiden säilyvyydenkin takia
- Pienemmässä kunnassa asiointiajaksi riittää 1-1,5 tuntia isommissa mieluummin 2-3 tuntia

Miten?

Palvelutarpeet muuttuvat matkustajien myötä, joten säännöllinen asiakkaiden toiveiden kuuntelu ja matkustajatietojen seuranta tarpeen.

Muut huomiot?

Järjestetäänkö samoille päiville ikäihmisten päivätoimintaa tai kokoontuvatko eläkeläiskerhot asiointipäivinä?

Kuljetusten yhdistely, kunta + hyvinvointialue

Liikenteen toteutus

Mitä huomioitavaa?

- Mitä kuljetuspalveluita kunta ja hyvinvointialue kunnan alueella ostavat.
- Mitkä ovat kustannukset ja sopimukset.
- Onko liikenteessä päällekkäisyyksiä.
- Mitkä ovat liikenteiden kalustovaatimukset.
- Mitkä ovat liikenteen asiakasmaksut.

Miten?

- Liikenteen toteuttajasta ja ostajasta sopiminen. Tulevatko hyvinvointialueen asiakkaat kuntien kuljetuksiin tai kunnan asiakkaat hyvinvointialueen kuljetuksiin.
- Asiakasmaksujen yhteensovittaminen.
- Liikenteen seurannasta vastaavien sopiminen.
- Yhteisen liikennekokonaisuuden suunnittelu ja hankinta.

Muut huomiot?

Toimintojen aikataulujen joustaminen kuljetuksien yhteen sovittamiseksi.

Kuljetusten yhdistely, asiointiliikenne + koulukuljetukset

Liikenteen toteutus

Mitä huomioitavaa?

Yhdistely koulukuljetuksiin. Reitit, joissa on vähän asiointiliikenteen matkustajia ja vähän koululaisia olisi tehokkainta järjestää hallintokuntien yhteistyönä.

Miten?

Tyypillisessä koulukuljetuskohteessa on kuljetuksissa:

- Tuonti koululle n. klo 9 ja paluu n. klo 13 (nuoremmat oppilaat) ja n. klo 15 (vanhemmat oppilaat).
- Tällaiseen kohteeseen voi hankkia esim. kerran viikossa asiointiasiakkaiden noutokuljetuksen klo 11:ksi.
- Paluukuljetus yhdistettynä vajaalla autolla hoidettavaan klo 13 kuljetukseen.

Kuljetuksia toteutettu tämän mallin mukaan useissa kunnissa.

Muut huomiot?

Kaluston esteettömyys mitoitettu asiointiasiakkaiden mukaan, ovatko asiointiasiakkaat ja koululaiset samalla reitillä.

Asiointiliikenteen muita mahdollisia käyttäjiä ovat esimerkiksi:

Nykyisten aikataulujen puitteissa

- Matkailijat (jatkokuljetus esim. juna- tai linja-autovuoroilta)
- Luontomatkailijat (kuljetukset reittien lähtöpisteisiin)
- Autottomat mökkeilijät (jatkokuljetus esim. juna- tai linja-autovuoroilta)
- Sukulaisten luona vierailevat

Lisävuoroina

- Kuljetukset säännöllisiin kerhotapahtumiin
- Messut ja markkinat
- Kirkkokuljetus

Kalustovaatimus

Kalusto

Mitä huomioitavaa hankinnassa?

Tärkeä peruste on kunnassa käytettävissä oleva kalusto.

- Kunnan alueella käytettävissä oleva autokalusto määrittelyn pohjaksi (markkinakartoitus ja esim. kysely yrittäjille)
- Asiakkaiden vaatimukset esteettömyydelle
- Ympäristö ja laatu näkökulmat sekä lain että kunnan omien käytäntöjen mukaan

Huomioitavaa esteettömyydessä ja laadussa?

- Helppo autoon nousu tärkein vaatimus (luiska, ramppi, hissi)
- Halutaanko yhdistellä kuljetukseen VPL- ja SHL-kuljetuksia
- Maksulaitteevaatimukset asiakaskunnan mukaan: asiointiliikenteessä käteinen ja pankkikortti, jos opiskelijoita (tai koululaisia) mukana niin matkakortti (Waltti tai Matkahuolto)

Muut huomiot?

- Tarkastelu, ketkä asiakkaat käyttävät ensisijaisesti asiointiliikennettä ja kenelle on tarpeen järjestää yksilökuljetus. Kustannuksien kannalta ylimitoitettu laatuvaatimus saattaa tulla kalliimmaksi kuin yksittäisen yksilökuljetuksen järjestäminen, kaluston mitoitus on hyvä tehdä asiointiliikennettä käyttävien asiakkaiden tarpeen mukaan.

Liikenneturvallisuus asiointi- ja palveluliikenteen hankinnassa

Kalusto

Mitä huomioitavaa?	Vaatimusten asettaminen sekä kalustolle että kuljettajalle
Miten?	<p>Huomioidaan tarjouspyynnössä ja sopimusehdoissa:</p> <ul style="list-style-type: none">- Aikataulun väljyys, huonojen keliolosuhteiden vaikutus aikatauluun- Kaluston ikä, alkolukko, turvavöiden pakollisuus, talvirenkaat- Kaluston seuranta ja tilaajan mahdollisuus tarkastaa kalustoa- Yrityksen / kuljettajan aiemman kokemuksen merkitys, suoritettut koulutukset (esim. ensiapukoulutus)- Häiriötilanteiden hoitaminen ja toiminta ajon keskeytyessä- Osallistumisvelvollisuus tilaajan järjestämiin koulutuksiin- Jos kunnassa on tarkempia ohjeita kuljetuksien hoitamiseen, viittaus sopimuksessa niihin
Muut huomiot?	<p>Kuljettajan suomen kielen taidon merkitys korostuu ikäihmisten kuljetuksissa. Ikäihmisten kuljetuksissa korostuu ajoneuvon lämpötilan merkitys (laatuvaatimukseen).</p>

Liikenneturvallisuus, ohjeet matkustajille ja kuljettajille

Kalusto

Mitä huomioitavaa?

Käsitellään usein kunnan tai hyvinvointialueen ohjeistuksessa liikenteen käyttäjille. Tähän voisi koota myös ”Palveluliikenteen pelisäännöt”, jotka koskevat liikenteen harjoittajaa, kuljettajaa ja kuljetettavaa. Pelisääntöjen läpikäynti kunnan ja liikennöitsijän yhteisissä palavereissa. Kunnat järjestävät säännöllisesti koulukuljettajakoulutuksia, joihin olisi hyvä kutsua myös asiointiliikenteen kuljettajat.

Ohjeet matkustajille

- Erotu, käytä heijastinta.
- Valitse talviaikaan pitävät kengät jalkaan.
- Käytä turvavyötä.
- Ei ylitetä tietä palveluliikenteen auton edestä tai takaa vaan odotetaan että auto on lähtenyt paikalta (näkyvyys parempi).

Ohjeet kuljettajalle ja liikennöitsijälle

- Ei: Tarkkaamattomuus, kuljettajan matkapuhelimen käyttö
- Kuljetettavan otto- ja jättöpaikat; ei vaarallisesta paikasta kyytiin tien varresta (mutkat, mäet, sulkuviivat...). Autoon ei mennä eikä poistuta liikenteen puolelta.
- Matkatavaroiden turvallinen säilytys (eivät pääse liikkumaan)
- Turvavyöt helposti saatavilla ja tarvittaessa avustetaan niiden käytössä.
- Kuljettaja noudattaa ja kunnioittaa liikennesääntöjä ja nopeusrajoituksia.

Puhtaiden ajoneuvojen vaatimus

Huomioitavaa

Puhdas ajoneuvo: Henkilö- ja kevyet hyötyajoneuvot (ajoneuvo-luokat M1, M2 * ja N1) max CO2 50 g/km ja RDE max 80 %

Ei koske: M1, jos ajoneuvossa pyörätuolipaikka tai M3-linja-autoissa ns. seutuliiikenteen bussit (M3, alaluokka II) ja kaukoliikenteen bussit (M3, alaluokka III)

Hankinnoissa:

- Lainsäädäntö ei aseta vaatimuksia toteutustavalle.
- Vaatimuksia kalustolle voidaan asettaa kilpailutuksessa:
Vaatimuksena: Ajoneuvon X tulee olla puhdas ajoneuvo.
Pisteytysperusteena: Ajoneuvosta X saa enemmän pisteitä.
Bonus: Saa korkeamman hinnan, jos ajoneuvo täyttää vaatimuksen.

Jos ei saada tarjouspyynnön mukaisia tarjouksia, on mahdollista

- Siirtyä neuvottelumenettelyyn (jos on saatu tarjouksia, mutta ne eivät täytä vaatimuksia eikä kohdetta olennaisesti muuteta)
- Siirtyä suoraan hankintamenettelyyn (jos ei ole saatu tarjouksia eikä kohdetta olennaisesti muuteta)

Jos tarjoukset ovat esimerkiksi taloudellisesti tilaajan kannalta kohtuuttomia:

- Hankinta on mahdollista keskeyttää perustellusta syystä
- Mahdollista kilpailuttaa hankinta uudelleen

Muista:

- Selvitä organisaatioosi sovellettavat vaatimukset
- Järjestä markkinavuoropuhelu velvoitteiden täyttämiseksi markkinatoimijoiden kanssa
- Lakia sovelletaan ajoneuvohankintoihin ja vain tiettyyn osaan palveluhankinnoista
- Laki koskee vain EU-kynnysarvot ylittäviä hankintoja
- Arvioi, mitkä ajoneuvot soveltuvat parhaiten vaatimusten täyttämiseen (ajoneuvon koko, käyttötarkoitus ja latausmahdollisuudet)
- Sekä omat ajoneuvohankinnat (leasing, vuokra, osto) että palveluhankinnat lasketaan yhteen, kun arvioidaan tavoitteiden toteutumista.

Miten viestin palveluliikenteestä

Lähtökohdat palveluliikenteestä viestimiseen

Palveluliikenteestä tulee viestiä siellä missä ihmiset viettävät aikaansa ja niissä viestintäkanavissa, joita ihmiset eniten käyttävät. Näitä voivat olla esimerkiksi paikallislehti, Facebook ja kunnan verkkosivut. Muita sopivia viestintäkanavia ovat kotiin lähetettävät tai palveluiden yhteydessä esillä olevat tiedotteet sekä muut sosiaalisen median kanavat.

Palveluliikenteen potentiaaliset käyttäjät ovat varsin heterogeeninen joukko. Jo iäkkäiden joukosta löytyy sekä sujuvasti sosiaalisessa mediassa sukkuloivia henkilöitä että heitä, jotka elävät printtimedian ja suullisen tiedon varassa.

On tärkeää ymmärtää, millaisia henkilöitä palveluliikenteen viestinnällä halutaan tavoittaa, mitä kautta heidät tavoitetaan, millaiset asiat heitä kiinnostavat tai mietityttävät ja miten he sisäistävät tiedon parhaiten.

Palveluliikenteen potentiaaliset käyttäjät voidaan jakaa kokemuksen perusteella karkeasti kahteen ryhmään: heihin, jotka ovat kiinnostuneita palveluliikenteellä kulkemisesta ja mahdollisesti hakevat aktiivisesti siitä tietoa, sekä heihin, jotka eivät joko tunne palveluliikennettä lainkaan, tai eivät syystä tai toisesta koe sitä omakseen. Viestinnällä tulee kyetä vastaamaan kummankin ryhmän tarpeisiin.

Lisäksi on hyvä huomata, että vaikuttaminen on pitkä prosessi, eivätkä sen tulokset useinkaan tapahdu hetkessä. Yksittäinen viesti ei välttämättä saa aikaan muutosta ja päätöstä palveluliikenteen käyttöön, mutta useammat eri suunnista vastaanotetut viestit vaikuttavat ajatuksiin ja asenteisiin pikkuhiljaa. Muutoksenhalu saadaan syntymään parhaiten silloin, kun viestijä osaa asettautua viestin vastaanottajan asemaan ja puhutella häntä.

Mistä asioista pitäisi viestiä?

Kun halutaan herättää ihmisen mielenkiinto palveluliikennettä kohtaan, voidaan viestinnässä korostaa esimerkiksi palveluliikenteen hyötyjä ja käyttäjäkokemuksia. Tässä vaiheessa oleva potentiaalinen asiakas ei vielä etsi aktiivisesti tietoa, vaan matka palveluliikenteen käyttäjäksi käynnistyy tarpeen heräämisellä: ”tämähän voisikin olla sopiva liikkumismuoto minulle”. Tarpeen herääminen tapahtuu usein passiivisesti esimerkiksi selaamalla lehteä tai sosiaalista mediaa ja kiinnostumalla vastaan tulevasta sisällöstä.

Kun henkilö on kiinnostunut palveluliikenteestä ja alkaa harkitsemaan sen käyttöä, voi mielessä olla useita askarruttavia kysymyksiä. Onnistuneessa palveluliikenteen viestinnässä on tärkeää vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Milloin palveluliikenne kulkee?
- Mistä mihin reitti kulkee?
- Mistä kuljetus lähtee, missä minua lähin pysähdyspaikka sijaitsee, missä kuljetus pysähtyy keskustassa ja mistä ottaa jälleen kyytiin?
- Paljonko kyyti maksaa? Miten lippu maksetaan ja mihin?
- Onko kulkuneuvo esteetön?
- Onko kulkuneuvosta avustajaa tai avustaako kuljettaja?
- Kenelle liikenne on tarkoitettu?
- Mistä saan lisätietoja liikenteestä?



Viestinnän kanavat

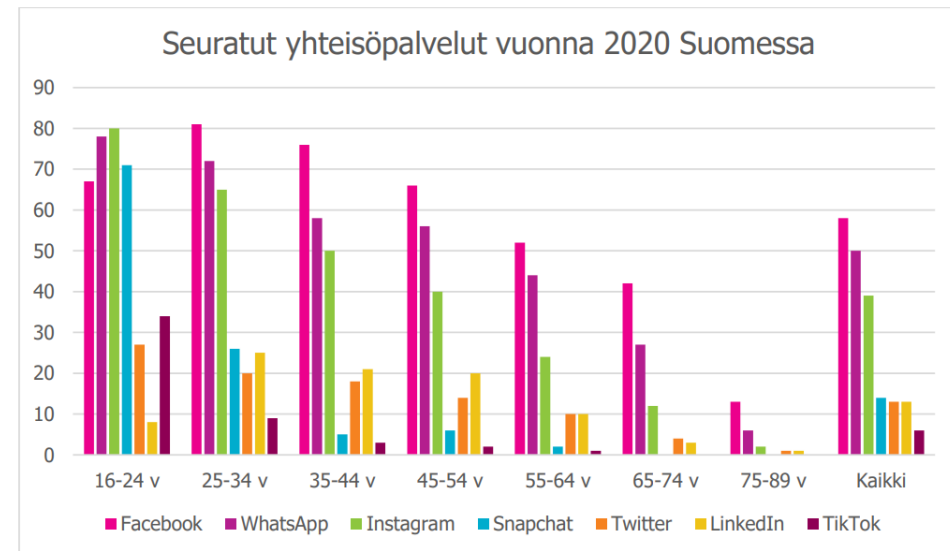
Onnistunut tiedottaminen on aktiivista ja säännöllistä. Viesti sisäistetään parhaiten, kun tietoa saadaan toistuvasti eri kanavien kautta (ns. monikanavainen viestintä). Viestinnässä on hyvä hyödyntää useita kanavia sekä viestin tehokkuuden parantamiseksi että erilaisten kohderyhmien tavoittamiseksi.

Tiedotuksen perimmäisenä tavoitteena on lisätä kuntalaisten tietoisuutta palveluliikennepalveluista, madaltaa kynnystä niiden käyttöön ja houkutella uusia käyttäjiä palvelujen pariin.

Viestintää tulisi tehdä paitsi suoraan iäkkäille, myös niille kohderyhmille, jotka voivat välittää tietoa edelleen iäkkäille: heidän läheisilleen, iäkkäiden kanssa työskenteleville sekä yhdistyksille.

Kuten aiemmin todettiin, iäkkäät ovat viestintäkanavienkin osalta hyvin heterogeeninen joukko: osa käyttää verkkosivuja ja sosiaalista mediaa sujuvasti, kun taas osa tavoitetaan lähinnä printtimedian ja suullisen tiedon kautta. Kun viestintää halutaan kohdentaa myös iäkkäiden kanssa toimiville henkilöille, laajenee viestintäkanavien skaala entisestään.

Esimerkiksi yli 75-vuotiaista Facebookia käyttää alle 15 % ikäryhmästä, kun taas 65-74 –vuotiaissa käyttäjien osuus on jo lähes puolet ikäryhmästä. Mitä nuorempaa aikuisväestöä halutaan puhutella, sitä suuremmalla todennäköisyydellä heidät tavoitetaan Facebookista ja Instagramista (kuva x).



Kuva: Seuratut yhteisöpalvelut ikäryhmittäin (%-osuus väestöstä) Suomessa vuonna 2020. Lähde: Suomen virallinen tilasto (SVT).

Missä palveluliikenteestä kannattaa viestiä?

Palveluliikenteestä on tärkeä viestiä useiden eri kanavien kautta. Kuten edellä todettiin, eri kanavat tavoittavat erityyppisiä kohderyhmiä. Lisäksi eri kanavista ja tahoilta sekä eri ajankohtina saatava viesti vahvistaa viestin havaittavuutta ja ymmärrettävyyttä. Palveluliikenteestä voidaan viestiä iäkkäille esimerkiksi alla olevien kanavien kautta.



Kuka palveluliikenteestä viestii?

Onnistuneen palveluliikenteen markkinoinnin ja viestinnän myötä kuntalaisilla on edellytyksiä käyttää olemassa olevia palveluita. Kunnilla on suuri vastuu tiedottamisen onnistumisessa, sillä pienimuotoista liikennöintiä tekevillä sopimusautoilijoilla on harvemmin resursseja toteuttaa itse riittävän kattavaa tiedotusta ja viestintää.

Tässä hankkeessa toteutettujen kyselyiden perusteella palveluliikenteestä vastaa kunnissa nykyisin ensisijaisesti liikennettä suunnitteleva henkilö. Joissakin kunnissa tiedottaja on mukana viestintätyössä. Palveluliikenteen viestintää ei kuitenkaan monesti ole selkeästi vastuutettu tietylle taholle tai sitä ei tehdä erityisen suunnitelmallisesti.

Jotta viestintä olisi tehokasta, tulisi sitä tehdä suunnitelmallisesti ja organisoidusti. Hyvä malli on tiivis yhteistyö liikenteen järjestämisestä vastaavan ja viestintävastaavan välillä. Hyvin tehty viestintäsuunnitelma helpottaa viestimistä. Kun suunnitelmassa on valmiiksi mietitty, mitä asioita halutaan viestiä ja milloin, on kunnan

viestijän helppo toteuttaa viestintää sopivassa aikataulussa ja kysyä tarvittaessa lisätietoja liikenteen järjestämisestä vastaavalta taholta. Viestinnän suunnitteluun voi olla hyödyllistä osallistaa myös iäkkäiden kanssa työskenteleviä henkilöitä, joiden avulla voidaan edistää erityisesti suusanallisen tiedon leviämistä.

Koska palveluliikenteen tehokas viestintä vaatii yhteistyötä eri tahojen kanssa, on viestinnästä hyvä tehdä selkeä suunnitelma. Esimerkki viestintäsuunnitelmasta on esitetty seuraavilla sivuilla.

Viestintäsuunnitelmaa seuraavilla sivuilla on käsitelty eri viestintäkanavia sekä niiden ominaisuuksia ja potentiaalia palveluliikenteen viestinnässä.

Esimerkki kunnan viestintäsuunnitelmasta palveluliikenteen viestintään

	2 kuukauden välein	Kahdesti vuodessa	Vuosittain
Kunnan verkkosivut			Palveluliikenteen tietojen ja ABC-oppaan tarkistaminen ja tarvittaessa päivittäminen.
Sosiaalisen median kanavat	Nosto palveluliikenteestä, ks. aiheet sivuilta 43-46.		
Kunnan tiedotuslehtinen		Tiedot palveluliikenteestä, ks. sivut 41-42.	
Ilmoitustaulut		Tarkistetaan tietojen paikallaan olo: mainos palveluliikenteestä, esim. aikataulut ja visuaalinen palveluliikenteen ABC-opas.	Tarkistetaan esitteiden tietojen paikkansapitävyys (keille liikenne suunnattu, aikataulu, reitit, hinnat).
Kohderyhmän kanssa työskentelevä henkilöstö			Päivitetään henkilöstön tiedot palveluliikenteestä, jotta he osaavat kertoa palvelusta asiakkaalle. Esim. jaetaan palveluliikenteen ABC tai esite.
Paikallislehti		Ilmoitus palveluliikenteen aikataulusta tai lehtijuttu esim. palveluliikenteen käyttäjästä, ks. aiheet sivuilta 41-42.	

Esimerkki viestintäsuunnitelmasta - keitä halutaan tavoittaa

	Viestinnän tavoite	Mitä halutaan viestiä?	Mistä tavoitetaan?
lääkäät tai liikuntarajoitteiset, jotka ovat kokeilleet palveluliikennettä	Palveluliikennettä käytetään edelleen	Millaisilla matkoilla palveluliikenne palvelee. Mitä hyötyjä palveluliikenteen käytöstä on.	Esitteet, verkkosivut, palveluliikenteen kuljettaja. Lisäksi: - Erityisesti iäkkäät: paikallislehti, palveluiden yhteydessä - Nuoremmat aikuiset ja iäkkäät lisäksi: sosiaalinen media (Facebook, Instagram)
lääkäät tai liikuntarajoitteiset, jotka eivät tunne palveluliikennettä	Saadaan kokeilemaan palveluliikennettä	Millaisilla matkoilla palveluliikenne palvelee. Miten palveluliikennettä konkreettisesti käytetään ja millaista kalusto ja kuljettajat ovat. Mistä saa lisätietoja.	Esitteet, verkkosivut Lisäksi: - Erityisesti iäkkäät: paikallislehti, palveluiden ja eri tapahtumien yhteydessä - Nuoremmat aikuiset ja iäkkäät lisäksi: sosiaalinen media (Facebook, Instagram)
lääkäät tai liikuntarajoitteiset, jotka eivät koe palveluliikennettä omakseen	Saadaan muuttamaan käsitystään palveluliikenteestä	Keille palveluliikenne on suunnattu, minkä tyyppiset ihmiset palveluliikennettä käyttävät.	- Nuoremmat aikuiset ja iäkkäät lisäksi: sosiaalinen media (Facebook, Instagram)
lääkäiden aikuiset lapset tai muut sukulaiset	Saadaan kiinnostumaan palveluliikenteestä ja kertomaan siitä iäkkäälle sukulaiselleen	Millaisilla matkoilla palveluliikenne palvelee. Mitä hyötyjä sen käytöstä on. Miten sitä konkreettisesti käytetään ja miten sitä voi kokeilla.	Verkkosivut, sosiaalisen median kanavat (Facebook, Instagram), paikallisille myös esitteet ja paikallislehti

Tiedotuskanavat: Kunnan verkkosivut

Kunnan verkkosivut

Ketä tavoittaa?	Kaikki kuntalaiset sekä muut kunnan asioista kiinnostuneet
Mitä asioita viestitään?	Aikataulut, reitit tai liikennöintialueet sekä mahdollisten pysäkkien sijainnit kartalla, hinnat konkreettisesti esitettynä, mistä asiakas saa lisätietoja, kaluston esteettömyys, keille palvelu-/asiointiliikenne on suunnattu, miten palveluliikennettä käytetään.
Kuinka usein?	Tiedot jatkuvasti esillä. Tiedot tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.
Millä tavoin?	<p>Palveluliikenteen tietojen tulee löytyä kunnan verkkosivuilta nopeasti ja selkeää polkua pitkin. Sivuston rakennetta suunniteltaessa tulee ottaa huomioon mm. se, mille kohderyhmälle palveluliikenne on suunnattu ja ketkä tietoa verkkosivuilta hakevat. Mahdollisia sijainteja verkkosivuilla ovat esimerkiksi asuminen, liikenne tai joukkoliikenne. Jos palveluliikenne on suunnattu ainoastaan ikäihmisille, voivat tiedot löytyä myös ikäihmisten palveluiden alta. Sivustoa on mahdollista myös linkittää eri kohtiin sivustoa. Mikäli palveluliikenne on myös matkailijoiden käytössä, on linkitys hyvä tehdä myös matkailusivustolle. Verkkosivuilta tulee löytyä seuraavat tiedot:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ohjeistus, mitä palveluliikenne on ja kenelle se on tarkoitettu. Mitä se maksaa ja miten lippu ostetaan.• Ohjeistus palveluliikenteen käytöstä videona tai vaihteittain etenevä visuaalinen ohjeistusteksti.• Karttaesitykset palveluliikenteen reiteistä tai liikennöintialueista erityisesti uusille käyttäjille.• Ladattava ja tulostettava esite tai opas.
Muut huomiot?	Kuntien verkkosivut ovat käyttäjäkyselyn mukaan tärkeimpiä palveluliikenteen tiedon lähteitä. Verkkosivuilla tieto on saatavissa jatkuvasti ja tieto on helposti päivitettävissä, minkä vuoksi verkkosivuja voidaan käyttää ns. perussivustona, jolle voidaan ohjata esimerkiksi sosiaalisen median julkaisuista tai esitteistä. Toteutuksessa on huomioitava tietojen saavutettavuus, hakukoneoptimointi sekä avainsanojen ja –lausekkeiden käyttö, jotka parantavat tiedon löydettävyyttä.

Esimerkkejä verkkosivuille

Selkeä kartta ja selkeä aikataulu:



Kuva: Oulun Onni-liikenteen reittikartta. (Lähde: oulunjoukkoliikenne.fi)

NOPA 1

puh. 040 779 4790

AJETAAN VAIN KOULUPÄIVINÄ

MAANANTAI	TIISTAI	KESKIVIikko	TORSTAI	PERJANTAI
SIITAMA AS, NAAPPILA, HIRSILÄ, YRÖSJOKI	SIITAMA AS, NAAPPILA, YLISKYLÄ	SIITAMA AS, NAAPPILA, ENOKUNTA, HIRSILÄ	SIITAMA AS, NAAPPILA, TALVIAINEN	SIITAMA AS, NAAPPILA, SUOMASEMA, YLISKYLÄ
7:00 Viitapohja 7:15 Siitama as. 7:30 Naappila Ruokonen KUTSU 8:20 Siitama as. 8:30 Naappila	6:50 Viitapohja 7:05 Siitama as. 7:30 Naappila 8:00 Viitapohja 8:15 Siitama as. 8:30 Naappila	6:50 Viitapohja 7:05 Siitama as. 7:30 Naappila 8:00 Viitapohja 8:15 Siitama as. 8:30 Naappila	7:10 Siitama as. 7:25 Viitapohja 8:30 Naappila	7:10 Siitama as. 7:25 Viitapohja Ruokonen KUTSU 8:20 Siitama as. 8:30 Naappila
9:30 Orivesi LA-asema	9:30 Orivesi LA-asema	9:30 Orivesi LA-asema	9:30 Orivesi LA-asema	9:30 Orivesi LA-asema
9:50 Yrösjoeki KUTSU	9:40 Yliskylä KUTSU Asematie Lehtimäentie terveyskeskus Orivesi keskusta	9:45 Hirsilä keskusta Orivesi keskusta	9:50 Talviainen	9:45 Suomasema KUTSU
10:05 Hirsilä Onnistaipale KUTSU Keskustie	10:00 KUTSUAJOA 45min. keskustan lähialueilla	10:00 KUTSUAJOA 1h keskustan lähialueilla	10:10 Karttini 10:15 Hakakyläntie th Kasakkamäentie KUTSU Orivesi LA-asema	10:10 Naappila 10:15 Yliskylä KUTSU Rovastintie Orivesi keskusta
10:30 Orivesi LA-asema Naappila Siitama as. T Ruokonen T	10:45 TAUKO 45min.	10:30 Enokunta KUTSU	10:30 KUTSUAJOA 30min. keskustan lähialueilla	10:30 KUTSUAJOA 30min. keskustan lähialueilla
11:00 Naappila Orivesi keskusta		11:00 TAUKO 45min.	11:00 TAUKO 45min.	11:00 TAUKO 45min.
11:15 TAUKO 45min.	11:30 Orivesi LA-asema palvelutalo terveyskeskus Lehtimäentie Asematie 11:50 Yliskylä T Orivesi keskusta	11:45 Orivesi LA-asema Hirsilä keskusta	11:45 Orivesi LA-asema Kasakkamäentie T Hakakyläntie th	11:45 Orivesi LA-asema Rovastintie Yliskylä T Suomasema T Siitama as. T Ruokonen T
12:00 Orivesi LA-asema Keskustie Onnistaipale T	12:00 KUTSUAJOA 1h keskustan lähialueilla	12:15 KUTSUAJOA 45min. keskustan lähialueilla	12:15 Karttini Talviainen T	12:45 Naappila
12:25 Hirsilä Yrösjoeki T		Enokunta T		
13:00 Orivesi LA-asema	13:00 Orivesi LA-asema	13:00 Orivesi LA-asema	13:00 Orivesi LA-asema	13:00 Orivesi LA-asema
13:30 Naappila Siitama	13:30 Naappila Siitama	13:30 Naappila Siitama	13:30 Naappila Siitama	13:30 Naappila Siitama
14:30 Naappila yhteys linja-autolta Siitama as. T Viitapohja T	14:30 Naappila yhteys linja-autolta Siitama as. T Viitapohja T	14:30 Naappila yhteys linja-autolta Siitama as. T Viitapohja T	14:30 Naappila yhteys linja-autolta Siitama as. T Viitapohja T	14:30 Naappila yhteys linja-autolta Siitama as. T Viitapohja T
15:15 Orivesi	15:15 Orivesi	15:15 Orivesi	15:15 Orivesi	15:15 Orivesi

KUTSU = AJETAAN VAIN KUTSUSTA

T = AJETAAN VAIN TARVITTAESSA

Kuva: Oriveden aikataulu. (Lähde: orivesi.fi)

Esimerkkejä verkkosivujen sisällöstä: Monipuolinen esittely

Kyläpirssi on kutsusta toimivaa julkista joukkoliikennettä, joka noutaa matkustajat mahdollisuuksien mukaan kotiportilta. Kyläpirssillä voi matkustaa kuka tahansa.

Mikä on Kyläpirssi?

Kyläpirssissä on otettu huomioon iäkkäiden ja toimintaesteisten henkilöiden esteettömyyden tarpeet. Kyläpirssin autot ovat pieniä matalalattiaisia linja-autoja, joihin pääsee helposti myös pyörätuolin tai lastenvaunujen kanssa. Tarvittaessa kuljettajat avustavat asiakasta kyytiin nousemisessa ja poistumisessa.

Miten tilaan Kyläpirssin?

Katso aikataulusta, milloin Kyläpirssi ajaa alueellasi. Alueen ja kellonajan sopiessa suunnitelmiisi, voit tilata kutsukyytisi jopa kotiportille. Tilaa kyyti edellisenä päivänä tai viimeistään kolme tuntia ennen lähtöä. Kyläpirssi tilataan xxx , puhelin xx ma-pe klo 6:40 - 17:00.

Mikäli jo tilaamasi matkan tarve muuttuu, muistathan peruuttaa tilauksesi! Peruuttamattomasta tilauksesta peritään xx euron maksu.

Maksaminen kyläpirssissä?

Kyläpirssissä matkan voi maksaa käteisellä, pankkikortilla tai mobiililipulla.

Aikuisen kertalipun hinta on käteisellä maksettaessa x,xx euroa. Lastenvaunut ja saattaja matkustavat maksutta. Henkilökohtainen avustaja matkustaa maksutta, mikäli avustettavan EU:n Vammaiskortissa on A-merkintä.

Esimerkkejä verkkosivujen sisällöstä: Vaiheittainen ohjeistus

NÄIN TILAAT KYYDIN

1. Tarkasta kartasta, mille alueelle haluat kyydin.
2. Etsi luettelosta ajopäivä ja tilauksen puhelinnumero.
3. Tilaa kyyti soittamalla viimeistään edellisenä päivänä.
4. Sovi tilauksen yhteydessä arvioitu hakuaika ja kerro lähtöpaikkasi. Mainitse, mikäli sinulla on apuvälineitä kuten pyörätuoli tai rollaattori.
5. Varaa maksuväline matkalippua varten (ks. hinnasto). Voit maksaa lipun taksissa käteisellä tai pankki-/luottokortilla.
6. Sovi paluumatka viimeistään menomatkan päätepysäkillä.

Viestintäkanavat: Paikallislehti tai kunnan tiedotuslehti

Paikallislehti tai kunnan tiedotuslehti

Ketä tavoittaa?	lääkkäät ja muu aikuinen väestö
Mitä asioita viestitään?	Aikatauluja, käytännön tietoa, mistä saa lisätietoa Kokemuksia ja kertomuksia palveluliikenteen käyttäjistä ja esimerkiksi kuljettajista, jotka voivat madaltaa kynnystä palveluliikenteen kokeilemiselle.
Kuinka usein?	Esimerkiksi kahdesti vuodessa
Millä tavoin?	<ul style="list-style-type: none">• Aikatauluista ja reiteistä tiedottaminen• Asiointiliikenteen muutoksista tiedottaminen• Positiiviset käyttäjäkokemukset• Henkilöhaastattelut, kuten kuljettajien ja asiointiliikennettä käyttävien haastattelu
Muut huomiot?	Paikallislehti on nykyisin yleisimmin käytetty palveluliikenteen tiedotuskanava. Käyttäjäkyselyn mukaan sen tulisi olla jatkossakin yksi tärkeimmistä palveluliikenteen tiedotuskanavista.

Esimerkkejä viestinnästä paikallislehdessä

Lappajärvi

Lappajärvi pitää yllä asiointiliikennettä

Koulujen loma-aikoina asiointiliikennettä on järjestetty kahdesta kylästä viikoittain.



Kuva: YLE/ Hans-Mikael Holmgren

16.5.2009 6:58 • Päivitetty 16.5.2009 7:08

Jaa ↗

Lappajärven kunta aikoo ylläpitää asiointiliikennettä ensi kesänä sen vähäisestä käytöstä huolimatta. Kunta on järjestänyt koulujen loma-aikana asiointiliikennettä kerran viikossa Ylipäästä ja Itäkylästä kunnan keskusta.

Vaikka asiointiliikenteen käyttö on vähäistä, kunta uskoo sen edesauttavan vanhusten kotona selviytymistä. Kunta on varannut kesäajan asiointiliikenteen hoitoon tuhat euroa.

Kuva: Ylen uutinen Lappajärven asiointiliikenteestä.

Lähde:
<https://yle.fi/uutiset/3-5252187>

Autot ja liikenne

"Asiakkaita varten ajetaan" – Valtteri Nieminen vie Vesilahden ikäihmisiä asioille ja tuntee tiet sekä paikallisen kansanviisauden

Katariina Rannaste
Julkaistu 24.3.2022 11:06



Vesilahtelaisen kansanviisauden mukaan on olemassa kahdenlaisia autoilijoita: niitä, jotka ovat ajaneet peurakolarin ja niitä, jotka eivät ole vielä ajaneet peurakolaria.

Kuva: Lempäälän-Vesilahden sanomien uutinen asiointiliikenteestä.

Lähde:
<https://lvs.fi/2022/03/24/asiakkaita-varten-ajetaan-valtteri-nieminen-vie-vesilahden-ikaihmisia-asioille-ja-tuntee-tiet-seka-paikallisen-kansanviisauden/>

Viestintäkanavat: Facebook

Facebook

Ketä tavoittaa?	Erityisesti nuoremmat ja digitaalisia kanavia käyttävät iäkkäät. Muu aikuinen väestö, kuten iäkkäiden aikuiset sukulaiset.
Mitä asioita viestitään?	Helposti lähestyttävällä tavalla, mutta asiapohjaisesti. Yksittäisiä, helposti sisäistettäviä asioita.
Kuinka usein?	Useasti vuodessa. Viestintärytmi riippuu muun muassa kunnan Facebook-sivun muusta aktiivisuudesta ja palveluliikenteen viestinnän sopimisesta kokonaisuuteen.
Millä tavoin?	<ul style="list-style-type: none">• Tiedotetaan uusista reiteistä tai muutoksista• Tiedotusvideot palveluliikenteen käytöstä• Yksittäisistä asioista viestiminen, esimerkiksi: palveluliikenne palvelee xx reiteillä, palveluliikenne kulkee xx päivinä, näin ostat palveluliikenteen lipun, palveluliikenne on tarkoitettu [kohderyhmä]• Kampanjoiden markkinointi• Pääseekö tiettyyn tapahtumaan kulkemaan palveluliikenteellä
Muut huomiot?	Kaikilla hankkeessa mukana olevilla kunnilla on käytössään Facebook-sivu, ja kunnat käyttävät kanavaa aktiivisesti tiedotuskanavanaan. Palveluliikenteestä on kuitenkin nykyisin viestitty hyvin vähän Facebookissa, vaikka se on hyvin tehokas tapa välittää tietoa eri ikäisille ja eri kohderyhmille. Facebookin kautta tiedottaminen vahvistaa tarvittaessa mielikuvaa siitä, että palveluliikenne on kaikille avointa liikennettä. Facebook-viestinnässä tulee ottaa huomioon kanavan hyödyntämisen kokonaisuus: mistä asioista siellä viestitään, millaisella ”kielellä” viestintää tehdään.

Viestintäkanavat: Instagram ja Twitter

Instagram ja Twitter

Ketä tavoittaa?	Erityisesti työikäiset ja nuoret aikuiset
Mitä asioita viestitään?	Helposti lähestyttävällä tavalla. Tarkoituksena on muistuttaa ja tiedottaa sekä ohjata hakemaan tietoa esimerkiksi kunnan kotisivuilta – Linkit toimivat erityisesti Twitterissä. Yksittäisiä, helposti sisäistettäviä asioita.
Kuinka usein?	Useasti vuodessa. Viestintärytmi riippuu muun muassa kunnan Instagram- ja/tai Twitter-tilin muusta aktiivisuudesta ja palveluliikenteen viestinnän sopimisesta kokonaisuuteen.
Millä tavoin?	<ul style="list-style-type: none">• Videot, kuten kuljettajien haastattelut ja opastusvideot• Aikataulu- ja reittimuutoksista viestiminen• Yksittäisistä asioista viestiminen, esimerkiksi: palveluliikenne palvelee xx reiteillä, palveluliikenne kulkee xx päivinä, näin ostat palveluliikenteen lipun, palveluliikenne on tarkoitettu [kohderyhmä]• Kampanjoiden markkinointi• Pääseekö tiettyyn tapahtumaan kulkemaan palveluliikenteellä
Muut huomiot?	Osalla hankkeessa mukana olevista kunnista on käytössään Instagram- ja/tai Twitter-tili. Palveluliikenteestä ei ole viestitty näissä kanavissa, vaikka se olisi tehokas tapa välittää tietoa eri kohderyhmille. Sosiaalisen median kautta tiedottaminen vahvistaa tarvittaessa mielikuvaa siitä, että palveluliikenne on kaikille avointa liikennettä. Viestinnässä on hyvä huomioda, että Instagram ja Twitter ovat erityisen nopeatempoisia viestintäkanavia. Instagramissa ja Twitterissä tehtävässä viestinnässä tulee ottaa huomioon kokonaisuus: mistä asioista siellä viestitään, millaisella ”kielellä” viestintää tehdään. Instagramissa julkaisujen ulkoasu ja kokonaisuuden harmonisuus ja visuaalisuus ovat tärkeitä. Matkailijoille suunnatussa viestinnässä voidaan hyödyntää myös matkailuorganisaatioiden viestintäkanavia.

Esimerkkejä sosiaalisen median viestinnästä - Twitter



Kuva: Uusimaa uutisten julkaisu Twitterissä 22.8.2017.





Kuva: Liperin asiointiliikenteen mainos Twitterissä 6.11.2017

Esimerkkejä sosiaalisen median viestinnästä - Instagram ja Facebook



Kuvat: Juupajoen julkaisu Instagramissa 29.6.2021

 juupajokifi • Seuraa ...

 juupajokifi Torikahviossa tarjolla makeaa ja suolaista kahvin kanssa. Paikkoja löytyy auringossa ja varjossa. Kahvi vuorossa Juupajoen maatalousnaiset. ☀️☀️☀️ Ensi tiistaina 6.7. seurakunnan lähetyksen käsityökerho ja 13.7. SPR. Tiistaisin kulkee myös kunnan sisäinen asiointiliikenne reiteillä Petääjärvi-Kopsamo-Korkeakoski/ takaisin sekä Lyly-Pirttikangas-Korkeakoski/takaisin.

#juupajoki #tori #torikahvio #asiointiliikenne #lyly #kopsamo #pirttikangas #petääjärvi #korkeakoski #juupajoentori #juupajokelaiset

Muokattu · 59 vk



Kuva: Tampereen seudun joukkoliikenteen mainos Facebookissa

Viestintäkanavat: Palveluliikenteen ABC / esite

Palveluliikenteen ABC ja esite

Ketä tavoittaa?	Kaikki kuntalaiset
Mitä asioita viestitään?	<p>ABC kerää yhteen kaiken palveluliikenteen käyttöön tarvittavan tiedon: miten palveluliikennettä käytetään vuoron etsimisestä matkustamiseen: aikataulut, reitit tai liikennöintialueet sekä mahdollisten pysäkkien sijainnit kartalla, hinnat konkreettisesti esitettyinä, maksutavat ja –paikat, kaluston esteettömyys, mistä asiakas saa lisätietoja, keille palvelu-/asiointiliikenne on suunnattu.</p> <p>Myös esitteessä kerrotaan olennaiset tiedot, mutta tiiviimmässä muodossa. Esite on hyvä toteuttaa esimerkiksi 1- tai 2-puoleisena A4-kokoisena esitteenä, jolloin se on helposti jaettavissa printtiversiona.</p>
Kuinka usein?	Laaditaan kerran, tiedot tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.
Millä tavoin?	<ul style="list-style-type: none">• Kohderyhmälle kotiin jaettava painettu opas.• Julkaistaan sähköisenä kunnan verkkosivuilla.• Voidaan jakaa potentiaalisille asiakkaille myös palveluiden ja tapahtumien yhteydessä.• Panostetaan selkeyteen, selailtavuuteen ja visuaalisuuteen.• Mahdollisimman monipuolinen opastus: kuinka liikennevälineeseen nousee, mistä tietää missä jäädä pois, kuinka kyyti pysäytetään pysäkillä ja pois jäädessä, käytettävissä oleva asiointiaika, paluukyydin lähtöpysäkki, mistä saa lisätietoja.
Muut huomiot?	Aineiston saavutettavuus ja luettavuus sekä verkossa että printtinä.

Esimerkkejä: Palveluliikenteen ABC



Linkki-VIP on Jyväskylän palveluliikennettä

Linkki-VIP on avointa, kaikille jyvaskyläläisille tarkoitettua palveluliikennettä. Palveluliikenne on joukkoliikennettä, jonka kyytejä voi hyödyntää kuka tahansa. Palvelussa ei ole ikä- tai kuntosuvaatimuksia, eikä käyttämiseen tarvita erillisiä todistuksia tai lupapäätöksiä.

Palveluliikenteen Linkki-VIP-autot ovat vihreitä pikkubusseja. Niistä kaupunkialueella liikennöivät autot 1-4 ovat esteettömiä ja matalalattiaisia. Kyytiin pääsee helposti rollaattorin, lastenvaunujen tai pyörätuolin kanssa. Jos tavallisella linja-autolla liikkuminen tuntuu hankalalta, kokeile Linkki-VIPiä! Palvelu on juustavaa ja kuljettaja auttaa tarvittaessa kyytiin ja kyydistä pois. Myös ostosten kantamisessa kotiovelle saa tarvittaessa apua.

Linkki-VIPit palvelevat arkinen maanantaista perjantaihin noin kello 9-15. Autot liikkuvat eri puolilla kaupunkia: keskustassa ja sen lähialueilla sekä Säynätsalossa, Palokassa, Vaajakoskella ja Tikkakoskella. Kyyti vie kaupungin keskustaan ja oman alueen palvelupaikoihin, esimerkiksi kauppaan, terveysasemalle, kirjastoon tai uimahalliin. Matkasta peritään normaalin joukkoliikennematkan hinta.

Hyvinvointikeskuksiin pääset myös sujuvasti Linkki-VIPin kyydistä. Varaa kyytisi etukäteen ja maksa matkasi autossa kuljettajalle. Matkahinta on edullisin, kun makset sen paikallisliikenteen Waltti-matkakortilla. Lipusta ja hinnoista lisätietoa s. 4.

Jos Waltti-matkakorttisi on liitetty avustajaosueeseen, avustajasi matkustaa seurassasi maksutta, ja makset vain oman matkasi. Avustajaosueesta kertoo Waltti-matkakorttiin Linkki-palvelupisteessä kiinnitettyä vuositarra. Lisätietoa etuudesta <https://linkki.jyvaskyla.fi/liput-ja-hinnat/jetuudet-ja-ilmaismatkat>.

Tervetuloa matkustamaan Linkki-VIPillä!

Jokainen Linkki-VIP kiertää omalla alueellaan. Kyydin voit tilata soittamalla suoraan oman alueen Linkki-VIP-kuljettajalle. Puhelinnumerot löydät tästä oppaasta tai nettisivulta <https://linkki.jyvaskyla.fi/linkkivip>.

Autot ja kuljetusalueet ks. reittialueet ja aikataulut

Linkki-VIP 1:	s. 8-9
Linkki-VIP 2:	s. 10-11
Linkki-VIP 3:	s. 12-13
Linkki-VIP 4:	s. 14-15
Linkki-VIP 5:	s. 16-17
Linkki-VIP 6:	s. 18-19

Näin käytät Linkki-VIPiä

Tilaa kyyti soittamalla oman Linkki-VIP-alueen kuljettajalle ennakoon, esim. edellisenä päivänä. Kuljettajat ottavat tilauksia vastaan arkinen ma-pe kello 8-15. Kyydin voi tilata myös tekstiviestillä. Ilmoita kyytiä tilatessa kuljettajalle mistä osoitteesta sinut noudetaan kyytiin. Alueen Linkki-VIP voi tarvittaessa hakea sinut muualtakin kuin kotoa, kun soitat kuljettajalle ja sovit asiasta etukäteen.

Linkki-VIP-autoilla on myös kiinteitä pysäkkipisteitä, joilla ne pysähtyvät aikataulun mukaan. Pysäkkipisteeltä voi tulla kyytiin ilman ennakkoilautusta. Tarkista pysäkit ja aikataulut alueen Linkki-VIP-auton sivulta.

Jokainen Linkki-VIP-auto käy reitillä Jyväskylän keskustassa. Pääte pysäkki sijaitsee Asemakadulla, lähellä Vapaudenkadun risteystä.

Liput ja hinnat 1.11.2021 alkaen

Linkki-VIPeissä on käytössä samat liput kuin muussa Linkki-liikenteessä. Voit maksaa Waltti-matkakortilla tai ostaa kertalipun kuljettajalta. Lippuja saa myös mobiilivälillä (Waltti Mobiili, Linkki).

Esimerkkejä lippuhinnoista

Hinnat ovat esimerkkejä ja yhden vyöhykkeen hintoja.

- ▶ Waltti-matkakortin arvolippu seniorihinta 1,05 € (klo 9.00-14.00), muina aikoina 2,10 €.
- ▶ Waltti-matkakortin 30 päivän kausilippu seniorihinta 38 €.
- ▶ Mobiililipuilla 2,70 €.

Muutokset hinnoissa, lipputuotteissa ja etuuksissa ovat mahdollisia. Tarkista muut lippuhinnat ja ajantasaiset tiedot <https://linkki.jyvaskyla.fi/liput-ja-hinnat>.

Ostetulla lipulla on vaihto-oikeus, eli voit vaihtaa autosta toiseen ilmaiseksi lipun voimassaoloaikana. Vaihtoaika on 1 tunti 1-2 vyöhykkeen matkoilla. Pidemmällä matkoilla vaihtoaika on 2 tuntia.

Jyväskylän alue jakautuu neljään maksuvyöhykkeeseen (A, B, C ja D). Lippu ostetaan niille maksuvyöhykkeille, joiden alueella matkasi kulkee. Tarkista maksuvyöhykkeet kartalta: <https://linkki.jyvaskyla.fi/liput-ja-hinnat/maksuvyohykkeet>.

Lipunmyynti ja neuvonta

Linkki-palvelupiste (Asemakatu 7) neuvoo ja opastaa palveluliikenteen asioissa. Linkki-palvelupiste myös myy ja lataa Waltti-matkakortteja. Tarkista palveluajat <https://linkki.jyvaskyla.fi>.

Lisäksi Waltti-matkakortteja voi ladata

- ▶ R-kioskeilla
- ▶ Waltti-nettipalvelussa <https://kauppa.waltti.fi>
- ▶ Linkki-VIP-autoissa ja Linkki-linja-autoissa

Jos lataat matkakorttia Linkki-linja-autoissa, lataamisesta peritään lisämaksu + 3 €.

Neuvoja ja opastusta Linkki-kummita

Linkki-VIP-palvelussa neuvoja ja opastusta saa tarvittaessa suoraan kuljettajilta. Joskus voi olla tarvetta matkustaa myös iltaisin tai viikonloppuisin. Mikäli isojen Linkki-linja-autojen käyttö ei ole tuttua, pyydä avuksi Linkki-kummi. Linja-autoissa mahdollisuus neuvoo ja opastaa asiakkaita on tiukkojen aikataulujen vuoksi rajallinen.

Linkki-kummi on vapaaehtoinen vertaistukihenkilö, joka voi kiireettä opastaa Sinua haluamasi linkkimatkustuksen käytänteisiin. Jos esimerkiksi lipunostoon, matkakortin käyttöön, aikataulujen tulkitsemiseen tai pysäkkien toimimiseen liittyvät asiat jännittävät tai tuntuvat vaikeaselkoisilta, apuna kannattaa kutsua Linkki-kummi. Yhteystiedot opastustukien sopimiseksi saat Linkki-palvelupisteestä (Asemakatu 7, p. 014 266 0114).

Linkki-kummi-palvelu on maksuton. Maksat opastusturvelle ainoastaan oman matkalippusi. Linkki-kummi-palvelu on neuvoo ja opastaa.

Kuva: Jyväskylän palveluliikenteen opas. (Lähde: linkki.jyvaskyla.fi)

Muut kehittämisehdotukset palveluliikenteen käytön edistämiseksi | sivu 1

1. Asiointiliikenteen brändäys

- Nimetään palveluliikenne, voidaan käyttää myös Pirssillä kylille –nimeä.
- Lisäksi voidaan suunnitella logo, jota käytetään palveluliikenteen viestinnässä.
- Autot voidaan teipata brändin mukaiseksi (ks. kuvassa oleva esimerkki listä).
- Esimerkkejä: Kittilän Meän Pirssi, Joensuun Noutopoika, Oulun Onni-palveluliikenne, Nokian Kymppilinja, Hollolan Aapeli (asiointiliikenne) ja Hoppa (palveluliikenne)
- Hyödyt: Auttaa palveluliikenteen tunnettavuuden ja tunnistettavuuden parantamisessa.



2. Tapahtumat ja kampanjat

- Esimerkiksi palveluliikenteen esittelyn yhdistäminen tapahtumiin (eläkeliittojen tapahtumat, Liikenneturvan Ikkäihminen liikenteessä –tilaisuus). Kerrotaan palveluliikenteen tarjonnasta. Kuljettaja ja auto mukaan: tehdään tutuksi ja madalletaan kynnyksiä kokeilla palveluliikennettä.
- Lippukampanjat ja tutustumistarjoukset esim. euron matka tai maksuton palveluliikenne teemaviikon ajan. Kampanjasta tulee viestiä aktiivisesti sekä printtimediassa että digitaalisissa kanavissa.
- Kaupalliset palvelut mukaan kampanjoihin: kun saavut palveluliikenteellä kauppaan, saat kahvipaketin.
- Erilaisten kunnassa järjestettävien tapahtumien yhteydessä kerrotaan, pääseekö tapahtumaan saapumaan palveluliikenteen nykyisillä vuoroilla tai erikseen järjestetyllä kuljetuksella.

Muut kehittämisehdotukset palveluliikenteen käytön edistämiseksi | sivu 2

3. Palveluliikenteen esittelypisteet

- Esimerkiksi toritapahtumiin tai arkisin kauppojen läheisyyteen toteutetaan esittelypiste, jossa kerrotaan palveluliikenteen tarjonnasta ja esitellään autoa ("pirssi tutuksi").
- Hyödyt: Ovat matalan kynnyksen keskustelutilaisuuksia, joissa voidaan lisätä kuntalaisten tietoisuutta palveluliikenteen tarjonnasta sekä keskustella mieltä askarruttavista kysymyksistä.

4. Palikaveri

- Vapaaehtoistoimintaa, jossa palikaverin voi pyytää mukaan avustamaan palveluliikenteen käyttämisessä ja mahdollisesti myös asiointissa.
- Palveluliikenteen kokeilemiseen voidaan kannustaa siten, että iäkkään seuraksi lähtee toinen henkilö, joka avustaa palveluliikenteen käytössä. Henkilö voi olla paitsi palikaveri, myös muu vapaaehtoinen tai yhdistyksen jäsen, terveydenhuollon työntekijä, naapuri tai oma läheinen. Toiminnan edistämiseksi on hyvä tehdä viestintää potentiaalisille auttajille ja toteuttaa kampanja toiminnan käynnistämisestä.

5. Asiointiliikenteen markkinoiminen eri kohderyhmille

- Liikenteen kannattavuutta voidaan parantaa markkinoimalla asiointiliikennettä eri kohderyhmille, kuten työkäisille, lomalla oleville koululaisille tai matkailijoille.
- Viestintä voi painottua verkkosivuille ja sosiaalisen median kanaviin. Matkailijoille viestiessä kannattaa hyödyntää matkailuorganisaatioiden ja -yritysten kanavia sekä matkailulehtisiä.

Miten hyödynnän valtionavustusta

Miten joukkoliikenteen valtionavustusta voidaan hyödyntää liikenteen järjestämisessä

Valtionavustus julkisen henkilöliikenteen palvelujen ostoihin ja kehittämiseen

Julkisen henkilöliikenteen palvelujen ostoihin ja kehittämiseen (ml. suunnittelu ja kokeiluhankkeet) on mahdollista saada valtionavustusta. ELY-keskuksen myöntämän tuen määrä riippuu kulloisenkin vuoden määrärahakehystä ja se voi olla enintään 50 % kokonaiskustannuksista.

Kunta voi hakea avustusta palvelu- tai asiointiliikenteelle, jos se on kaikille käyttäjille avointa ja julkista, kilpailutettua, eikä kunta saa kyseisen palvelun tuottamiseen suoraa tukea jostakin muusta valtion rahoituskanavasta.

Kunta voi halutessaan toteuttaa lakisääteisiä kuljetuksiaan kaikille avoimina liikenteen palveluina. Tällöin kuljetukset ovat valtionapukelpoisia pois lukien kunnan lakisääteisistä kuljetuksista syntyvät kustannukset, kuten koululaisten matkaliput.

ELY-keskuksilla on erilaisia linjauksia valtionavustuksen myöntämisestä. Lapin ELY-keskus on toistaiseksi pyrkinyt myöntämään avustuksia tasapuolisesti kaikille toimivalta-alueensa kunnille.

Lisää ohjeita: <https://www.suomi.fi/palvelut/valtionavustus-julkisen-henkiloliikenteen-palvelujen-ostoihin-ja-kehittamiseen-elinkeino-liikenne-ja-ymparistokeskus/70267c23-4937-4fa1-ba31-5b09bce7b492>

KUNTAKOHTAISET KEHITTÄMISKORTIT

Kuntakohtainen arviointi ja kehittämiskohteet

Jokaiselle kunnalle laadittiin kehittämiskortit palveluliikenteen toteuttamisesta ja viestinnästä. Kehittämiskortit on jaettu eri teemoihin, ja kustakin teemasta on kuvattu nykytilanne sekä kehittämistarpeet.

Kehittämiskorteissa toimenpiteet on kuvattu tiiviisti. Lisätietoja ja esimerkkejä toimenpiteiden toteuttamiseen on koottu lukuun 2: Miten? Ohjekortit palveluliikenteen toteuttamiseen (s. 18-50).

Viestinnän toimenpiteet on jaettu kolmeen kiireellisyysluokkaan:

- 1) Tärkeä/kiireellinen ja suhteellisen kevyt toimenpide: toteutetaan ensimmäisenä
- 2) Merkittävä toimenpide, mutta ei yhtä kiireellinen tai vaihtoehtoisesti toteutus vaatii enemmän työtä: toteutetaan toisena
- 3) Hyvä lisä viestintään: toteutetaan resurssien puitteissa



Enontekiö

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	50 € / matka / matkustaja Yhteensä 39.836 € / vuosi (2021)	Kustannukset ovat pitkät etäisyydet huomioiden kohtuulliset.
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	1,9 matkustajaa / reitti	Lapin tasolla alhainen määrä, markkinointi pääkeino parantaa kannattavuutta.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Kyyti tulee tilata edelliseen iltaan klo 18 mennessä. Asiakkaat noudetaan kotiovelta ja tukea tarvitsevia asiakkaita avustetaan sekä palvelukohteissa että kulkuneuvoon nousussa.	Palvelutaso liikenteessä on hyvä. Kalustossa hyvä huomioida käytettävissä olevat autot
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Liikenne keskitetty torstaille	Torstaille on keskitetty palveluiden aukioloa, joten tämä on kunnossa
Liikenteen esteettömyys	Reitistä riippuen paikkamäärävaatimuksia, muuten ei määritelty esteettömyyttä.	Kalusto on kilpailutettu kunnassa saatavilla olevan kaluston mukaan, ei tarvetta kehittää.
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin	Vähäisen matkustajamäärän takia kannattaa harkita koulukuljetuksien yhdistämistä asiointiliikenteeseen esim. paluuvuoroilla. Esimerkiksi Näkkälän, Maunun ja Ylikyrön suunnat voisivat olla tällaisia kokeilusuuntia. VPL- ja SHL-asiakkaiden yhdistely ja houkuttelu liikenteeseen (esim. maksuhoukuttimet).

Enontekiö

56 %

käyttäjäkyselyn vastaajista koki, ettei ole saanut tarpeeksi tietoa palveluliikenteestä.

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Käyttäjäkyselyn perusteella palveluliikenteestä on yleisimmin saatu tietoa paikallislehdistä. Lisäksi aikataulutiedot ovat esillä mm. kunnantalon aulassa. Palveluliikenteestä on myös viestitty vanhuspalvelun oppaassa.	1) Jatketaan paikallislehdessä ja vanhuspalveluiden palveluoppaassa tiedottamista. Tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC-opas, joka lisätään verkkosivuille. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin.
Verkkosivut	Palveluliikenteestä löytyy tietoa ikääntyvien palveluiden alta. Palveluliikenne on kaikille avointa joukkoliikennettä, joten tietojen sijainti verkkosivuilla haittaa tietojen löydettävyyttä muiden kuin ikääntyneiden näkökulmasta.	1) Tarkistetaan palveluliikenteen tietojen löytyminen verkkosivuilla. Lisätään linkit asumisen ja ympäristön/liikenteen alle. 1) Täydennetään verkkosivuille palveluliikenteen tietoja: maksutavat, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 2) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC).
Sosiaalinen media	Kunnalla on käytössä Facebook, mutta siellä ei ole aktiivisesti tiedotettu palveluliikenteestä. Sosiaalinen media on tärkeä viestintäkanava työikäisille, nuorille, iäkkäiden sukulaisille sekä osalle iäkkäistä.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa esim. vuosineljänneksittäin.
Opastus palveluiden yhteydessä	Erytisesti iäkkäät haluavat saada palveluliikenteestä tietoa suusannallisesti esimerkiksi sosiaalipalveluiden yhteydessä.	2) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden sekä kotikäyntien yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Inari

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	67 € / matka / matkustaja Yhteensä 54.525 € / vuosi (2021)	Korkeahko kustannus johtunee pitkistä etäisyyksistä. Yhteistyö koulukuljetuksien kanssa kannattaa harkita ainakin joillain reiteillä
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	3,9 matkustajaa / reitti	Harva asutus huomioiden hyvä matkustajakeskiarvo
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Kuljetus tulee tilata edellisenä päivänä kello 16 mennessä. Tukea tarvitsevia asiakkaita avustetaan sekä eri palvelukohteissa asiointissa että kulkuneuvoon nousussa.	Palvelutaso liikenteessä hyvä
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Asiointipäivä on vain perjantaisin, paitsi Laanila-lvalo –aamuvuoro kaikkina koulupäivinä	Palautetta asiointipäivien huonosta vastaavuudesta ja harvasta liikennöinnistä. Palveluista pankki, verotoimisto ja kela auki muulloin kuin perjantaisin. Onko mahdollista vaihtaa asiointipäivää/lisätä linjoja?
Liikenteen esteettömyys	Ei tietoa liikenteen esteettömyydestä.	Liikenne ei esteetöntä hajusteyliherkille (palaute).
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin	Onko mahdollista yhdistää syrjäisimpien kylien asiointi koulukuljetuksiin, Angeli, Kuttura tai Lisma esim. VPL- ja SHL-asiakkaiden yhdistely ja houkuttelu liikenteeseen (esim. maksuhoukuttimet).

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Osa käyttäjäkyselyyn vastanneista on saanut tietoa palveluliikenteestä paikallislehdistä sekä matkahuollosta. Jatkossa tietoa toivottiin saatavan kotiin jaettavan infolehtisen avulla.	<ol style="list-style-type: none">1) Jatketaan paikallislehdessä tiedottamista, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön.2) Laaditaan palveluliikenteen ABC-opas. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC voidaan ladata myös kunnan verkkosivuille.
Verkkosivut	Kunnan verkkosivuilla palveluliikenne löytyy matkailun alta. Sijainti verkkosivustolla mahdollistaa matkailijoiden tiedonsaannin, mutta tiedot on haastavasti löydettävissä muiden kohderyhmien näkökulmasta. Kattavasti perustiedot löytyy, kartta puuttuu.	<ol style="list-style-type: none">1) Lisätään palveluiden/asumisen alle tietoa palveluliikenteestä.2) Lisätään verkkosivuille palveluliikenteestä tiedot: maksutavat, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys).3) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC tai ohjevideo).
Sosiaalinen media	Inarin kunta on aktiivinen sosiaalisessa mediassa, mutta palveluliikenteeseen liittyvä tiedottaminen on vähäistä. Sosiaalinen media on tärkeä viestintäkanava nuorille ja työikäisille sekä matkailijoille. Kunnalla on käytössään useita eri sosiaalisen median kanavia, mm. Facebook, Instagram, Twitter ja YouTube.	<ol style="list-style-type: none">1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote.2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa (sekä mahdollisesti Instagramissa ja Twitterissä) esim. vuosineljänneksittäin.3) YouTubessa voidaan julkaista ohjevideo: näin käytän palveluliikennettä. Videota jaetaan esim. kerran vuodessa sosiaalisen median kanavissa ja se upotetaan verkkosivuille.
Opastus palveluiden yhteydessä	Erityisesti iäkkäät haluavat saada palveluliikenteestä tietoa suusannallisesti esimerkiksi sosiaalipalveluiden yhteydessä.	<ol style="list-style-type: none">2) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden sekä kotikäyntien yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	<ol style="list-style-type: none">1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Keminmaa

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	20 € / matka / matkustaja Yhteensä 46.465 € / vuosi (2021)	Liikenne on Lapin tasolla hyvin kustannustehokasta
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	5,5 matkustajaa / reitti	Korkein matkustajamäärä Lapin kunnista
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Kyyti on tilattava ennen aikataulussa olevia lähtöaikoja. Asiakkaat noudetaan kotiovelta osittain/tilanteesta riippuen. Kuljettaja ei avusta palvelukohteissa asiointissa, mutta avustaa tukea tarvitsevia kulkuneuvon nousussa.	Joustava kyydin tilaamisaika on hyvä. Ei avusteta asiointikohteessa, toisaalta kyselyssä vähän tämän suuntaisia toiveita.
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Asiointipäiviä on useita ja asiointiaika reitistä riippuen 1-3 tuntia	Runsaasti palautetta liian lyhyestä asiointiajasta.
Liikenteen esteettömyys	Kalustovaatimuksena apuvälineiden sijoitusmahdollisuus	Esteettömyyden ja avustamisen vaatimukset vähäisiä. Harkittavaksi oma vuoro heikommin liikkuvia varten
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin	Korkean matkustajamäärän takia ei tarvetta yhdistelylle

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Palveluliikenteestä tiedotetaan paikallislehdessä ja kunnan tiedotuslehdessä. Aikataulu- ja reittitiedoista jaetaan printtiedotetta palveluliikenteen autoissa sekä kunnanvirastolla. Käyttäjäkyselyn mukaan suuri osa vastaajista oli saanut tietoa palveluliikenteestä paikallislehdistä.	1) Jatketaan paikallislehdessä ja kunnan tiedotuslehdessä tiedotusta, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC voidaan ladata kunnan verkkosivuille.
Verkkosivut	Palveluliikenteen aikataulut ja reittitiedot on sijoitettu kunnan verkkosivuille joukkoliikenteen ja ikäihmisten palveluiden alle ladattavana pdf-pakettina. Suuri osa iäkäs-kyselyyn vastanneista oli saanut palveluliikenteen tiedot verkkosivuilta.	1) Täydennetään tietoja pdf-paketin lisäksi myös suoraan verkkosivuille. 2) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC).
Sosiaalinen media	Kunnalla on käytössään Facebook ja Instagram, mutta niissä ei ole aktiivisesti tiedotettu palveluliikenteestä. Sosiaalinen media on tärkeä viestintäkanava nuorille ja työssäkäyville sekä matkailijoille. Sitä kautta tavoitetaan myös osa iäkkäistä.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa ja Instagramissa esim. vuosineljänneksittäin.
Opastus palveluiden yhteydessä	Sosiaalipalvelut jakavat palveluliikenteen esitettä.	2) Jaetaan palveluliikenteen painettua ABC-opasta iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Kittilä

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	Kustannus- ja matkustajatiedot puuttuvat.	Seuranta tarpeen ja liikenteen vastuutahon määrittely tarpeen.
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	Kustannus- ja matkustajatiedot puuttuvat. Vaihtelua eri reittien suosiossa	Matkustajaseuranta tarpeen toteuttaa. Liikennettä Kittilässä runsaasti.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Kunnan koko huomioiden paljon palveluliikenteen reittejä. Matka tilattava viimeistään kuljetusta edeltävänä päivänä.	Paljon palautetta siitä, että kuljettajat eivät noudata annettuja aikatauluja. Aukkaat toivovat paikallisliikennettä syrjäkyliltä Kittilän kylälle. (-> liikenteen markkinointi)
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Tarjouspyyntö antaa mahdollisuuden sopia matkustajien tarpeeseen sopivin asiointipäivä.	Sopivimmat asiointipäivät ovat tiistai, torstai ja perjantai, toiveena noin 3 tunnin asiointiaika. Pankin kassapalvelut ja verotoimisto auki vain tiistaisin, kannattaa harkita ajopäivän siirtämistä tiistaille.
Liikenteen esteettömyys	Esteettömyystiedot puuttuvat.	Kiinnitetään huomiota kyytien esteettömyyteen.
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)		Matkustajaseurannan pohjalta kannattaa harkita hiljaisimpien reittien yhdistelymahdollisuutta koulukuljetuksiin.

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Palveluliikenteestä on tiedotettu paikallislehdissä ja kotiin jaetussa ikäihmisten oppaassa.	1) Jatketaan paikallislehdessä ja ikäihmisten oppaassa tiedottamista, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön. 1) Laaditaan palveluliikenteen ABC-opas. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC voidaan ladata kunnan verkkosivuille
Verkkosivut	Nykyisin kunnan nettisivuilla on kattavat esittelyt paikallisliikenteestä. Tiedot on selkeästi löydettävissä ja otsikoitu työmatka- ja asiointiliikenteeksi, joka houkuttelee muitakin kuin ikäihmisiä käyttämään.	1) Täydennetään tietoja: maksutavat, konkreettinen hinta, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 2) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC tai ohjevideo).
Sosiaalinen media	Kunnan sosiaalisessa mediassa ei ole aktiivisesti tiedotettu palveluliikenteestä. Sosiaalinen media on tärkeä viestintäkanava nuorille ja työssäkäyville sekä matkailijoille. Sitä kautta tavoitetaan myös osa iäkkäistä. Kunnalla on käytössä useita eri sosiaalisen median kanavia, mm. Facebook, Instagram, Twitter ja YouTube.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa ja Instagramissa sekä mahdollisesti Twitterissä esim. vuosineljänneksittäin. 3) YouTubessa voidaan julkaista ohjevideo: näin käytän palveluliikennettä. Videota jaetaan esim. kerran vuodessa sosiaalisen median kanavissa ja se upotetaan verkkosivuille.
Opastus palveluiden yhteydessä	Nykyisin iäkkäitä ohjataan lähityössä ja sen avuksi tarvitaan hyvä esite.	2) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Kolari

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	60 € / matka / matkustaja Yhteensä 42.169 € / vuosi (2021)	Liikenteen kustannus kohtuullinen huomioiden yhdistelyn oppilaskuljetuksiin
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	2,3 matkustajaa / reitti	Lapin tasolla alhainen määrä. Varsinkin Ylläksen suunnasta vähän kysyntää. Harkintaan oma asiointivuoro Ylläksen alueelle ja olemassa olevan asiointiyhteyden markkinointi.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Kyyti tulee tilata edelliseen päivään klo 18 mennessä. Asiakkaat noudetaan kotiovelta, kuljettaja avustaa tukea tarvitsevia sekä palvelukohteissa asiointissa että kulkuneuvon nousussa.	Palvelutaso liikenteessä hyvä.
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Asiointiajat sovittu asiointiliikenteessä matkustajien kanssa, kaksi linjaa ma ja to, muina päivinä yhdet.	Ylläs – Kolari välin liikennettä toivottu kaikille kuntalaisille (-> viestintä). Sopivimpia asiointipäiviä ovat ma, to ja pe.
Liikenteen esteettömyys	Kalustovaatimuksena paikkamäärä.	Sekä asiointi- että palveluliikenne määritetty esteettömiksi
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin asiointivuorolla, palveluliikenne yhdistetty myös koululaiset (lisäksi ruokakuljetukset ja toimintakeskus).	Yhdistelymahdollisuuksia tarkasteltu useampaan otteeseen ja huomioitu palveluliikenteessä. VPL- ja SHL-asiakkaiden yhdistely ja houkuttelu liikenteeseen (esim. maksuhoukuttimet).

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Paikallislehden kuntatiedotteessa on tiedotettu aikatauluista ja liikennöitsijän yhteystiedoista. Kunta ei ole toistaiseksi jakanut painettuja esitteitä palveluliikenteestä.	1) Laaditaan palveluliikenteen ABC. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC voidaan ladata kunnan verkkosivuille.
Verkkosivut	Nykyisin kunnan verkkosivuilla on kattavat esittelyt paikallisliikenteestä sekä pdf-muodossa aikataulut. Tiedot on sijoitettu ikäänntyneiden palveluiden alle, joka voi poissulkea työkäisiä, nuoria ja matkailijoita palveluliikenteen käyttäjästä.	1) Lisätään tiedot siitä, mille kohderyhmille palveluliikenne on tarkoitettu. 1) Lisätään matkailun ja asumisen alle tietoa palveluliikenteestä. 2) Täydennetään tietoja: maksutavat, konkreettinen hinta, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta. 3) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC tai ohjevideo).
Sosiaalinen media	Kunnan sosiaalisessa mediassa ei ole aktiivisesti tiedotettu palveluliikenteestä. Sosiaalinen media on tärkeä viestintäkanava nuorille ja työssäkäyville sekä matkailijoille. Kunnalla on käytössä useita eri sosiaalisen median kanavia, mm. Facebook, Twitter ja YouTube sekä osalla toimialoista Instagram.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa (sekä mahdollisesti Instagramissa ja Twitterissä) esim. vuosineljänneksittäin. 3) YouTubessa voidaan julkaista ohjevideo: näin käytän palveluliikennettä. Videota jaetaan esim. kerran vuodessa sosiaalisen median kanavissa ja se upotetaan verkkosivuille.
Opastus palveluiden yhteydessä	Hyvin laadittua ABC:tä voidaan jakaa sosiaalipalveluiden yhteydessä ja samalla keskustella henkilökohtaisesti esimerkiksi iäkkäiden kanssa palveluliikenteen käytöstä.	1) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä. 2) Palveluliikenteestä tiedottaminen matkailupalveluiden yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut.

Muonio

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	100 € / matka / matkustaja Yhteensä 30.000 € / vuosi (2021)	Kustannukset korkeat, tavoitteeksi matkustajamäärän kasvattaminen.
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	2 matkustajaa / reitti	Lapin tasolla alhainen määrä, tavoitteeksi matkustajamäärän kasvattaminen. Tarkemman matkustajaseurannan toteuttaminen tarpeen.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Kuljetus tulee tilata pääsääntöisesti edelliseen iltaan klo 18 mennessä. Kuljettaja avustaa tukea tarvitsevia sekä palvelukohteissa asiointissa että kulkuneuvon nousussa	Liikenteen esteettömyys ja palvelutaso on hyvin määritelty.
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Vakiopäivää ei varsinaisesti ole vaan asiakkaat sopivat kuljettajan kanssa päivästä	Palveluista pankki auki keskiviikkoisin
Liikenteen esteettömyys	Esteettömyyttä/pyörätuolipaikkaa vaaditaan tietyissä vammaispalvelukuljetuksissa.	Liikenteen esteettömyys ja palvelutaso on hyvin määritelty.
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin	Vähäisen matkustajamäärän takia kannattaa harkita koulukuljetuksien yhdistämistä asiointiliikenteeseen esim. paluuvuoroilla. Esimerkiksi Liepimän tai Kajangin suuntiin mikäli näihin kulkee koulukuljetuksia ja asiointiliikennettä.

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Palveluliikenteestä on viestitty vain vähän printtimediassa. Ainoastaan paikallislehdessä on ollut tiedotteita.	1) Jatketaan ja mahdollisesti lisätään paikallislehdessä tiedottamista, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön. 2) Laaditaan palveluliikenteen esite tai ABC. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC voidaan ladata kunnan verkkosivuille.
Verkkosivut	Tiedot kohtuullisen selkeästi löydettävissä verkkosivuilta.	1) Täydennetään tietoja: maksutavat, aikataulut, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 2) Lisätään ladattava ohje reiteistä ja aikatauluista tai esimerkiksi palveluliikenteen ABC, joka sisältää kattavasti kaikki tiedot.
Sosiaalinen media	Kunnan sosiaalisessa mediassa ei ole tiedotettu palveluliikenteestä. Sosiaalinen media on tärkeä viestintäkanava nuorille ja työssäkäyville sekä matkailijoille. Sitä kautta tavoitetaan myös osa iäkkäistä. Kunnalla on käytössään Facebook ja Instagram.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa ja Instagramissa esim. vuosineljänneksittäin.
Opastus palveluiden yhteydessä	Hyvin laadittua esitettä tai ABC:tä voidaan jakaa sosiaalipalveluiden yhteydessä ja samalla keskustella henkilökohtaisesti esimerkiksi iäkkäiden kanssa palveluliikenteen käytöstä.	2) Painettua palveluliikenteen esitettä tai ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Harkitaan palveluliikenteen hyödyntämistä matkailupalveluissa.

Pelkosenniemi

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	32 € / matka / matkustaja Yhteensä 16.472 € / vuosi (2021)	Kustannus keskimääräistä pienempi.
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	2,5 matkustajaa / reitti	Alhainen matkustajamäärä / reitti. Tarkemman matkustajaseurannan toteuttaminen tarpeen.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Tilaamisesta ja avustamisesta ei tietoja.	
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Linjat kulkevat tiistaisin, perjantaisin tarvittaessa. Lisäksi yksi linja 2 krt kuukaudessa.	Palautetta lyhyestä asiointiajasta, 2 tunnin asiointiaika seuraavaan kilpailutukseen. Sopivimmat asiointipäivät perjantai ja tiistai.
Liikenteen esteettömyys	Ei tietoa ajoneuvojen esteettömyydestä.	Autoon pääsy on este asiointiliikenteen käyttöön. Kiinnitetään huomiota linjojen esteettömyyteen.
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin	Vähäisen matkustajamäärän takia kannattaa harkita koulukuljetuksien yhdistämistä asiointiliikenteeseen. Esimerkiksi: Moitaselkä / Arvospuoli VPL- ja SHL-asiakkaiden yhdistely ja houkuttelu liikenteeseen (esim. maksuhoukuttimet).

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Palveluliikenteen aikatauluja on julkaistu paikallislehdessä. Käyttäjäkyselyn mukaan palveluliikenteestä toivottiin saatavan tietoa monikanavaisesti ja erityisesti paikallislehdestä.	1) Jatketaan paikallislehdessä tiedottamista, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC voidaan ladata kunnan verkkosivuille.
Verkkosivut	Palveluliikenteen tiedot on sijoitettu kunnan verkkosivuille matkailun alle. Palveluliikenteen tietoja ei ole esitetty suoraan verkkosivuilla vaan sivustolta ladattavassa aikataulutiedotteessa.	1) Tarkistetaan verkkosivujen tietojen löydettävyys iäkkäiden ja työikäisten kuntalaisten näkökulmasta. 1) Täydennetään tietoja: mitä ja kenelle palveluliikenne on tarkoitettu, maksutavat, konkreettinen hinta, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 2) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC).
Sosiaalinen media	Kunnalla on käytössä Facebook, mutta sosiaalisessa mediassa ei ole aktiivisesti tiedotettu palveluliikenteestä.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa esim. vuosineljänneksittäin.
Opastus palveluiden yhteydessä	Nykyisin iäkkäitä ohjataan lähityössä ja sen avuksi tarvitaan hyvää esittelymateriaalia.	2) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Pello

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	73 € / matka / matkustaja Yhteensä 80.000 € / vuosi (2021)	Kohtuullisen korkea kustannus muihin kuntiin verrattuna
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	2,7 matkustajaa / reitti	Matkustajamäärä suhteessa liikenteen koettuun toimivuuteen on heikko. Kohdennettu markkinointi voisi olla tarpeen. Tarkka kyläkohtainen matkustajaseuranta tarpeen liikenteen kehittämisen tueksi.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Asiakkaita avustetaan Pellossa. Autoon tulee päästä pyörätuolin ja apuvälineiden kanssa.	Palvelutaso liikenteessä hyvä
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Eri linjoja liikennöidään tiistaisin, torstaisin ja perjantaisin.	Liikenteestä on tiedotettu hyvin, asiointipäivien toive vastaa asiointia eikä asiointiajasta ole annettu palautetta.
Liikenteen esteettömyys		Esteettömyys on määritelty hyvin.
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin	Harkintaan yhdistelyä oppilaskuljetuksiin niillä reiteillä, joilla vähiten matkustajia. Tarkempi suunnittelu matkustajaseurannan pohjalta. VPL- ja SHL-asiakkaiden yhdistely ja houkuttelu liikenteeseen (esim. maksuhoukuttimet).

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Käyttäjäkyselyn mukaan palveluliikenteestä oli saatu hyvin tietoa erityisesti paikallislehdestä. Palveluliikenteestä on tiedotettu myös kotiin jaettava esitteellä.	1) Jatketaan paikallislehdessä, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC voidaan ladata kunnan verkkosivuille.
Verkkosivut	Nykyisin kunnan verkkosivuilla on kattavat esittelyt paikallisliikenteestä. Tiedot ovat kohtalaisen selkeästi löydettävissä asuminen ja rakentamisen osion alla.	1) Täydennetään tietoja: maksutavat, konkreettiset hintatiedot, pysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 2) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC tai vaiheittainen ohjeistus kyydin tilaamiselle).
Sosiaalinen media	Kunnan sosiaalisessa mediassa ei ole aktiivisesti tiedotettu palveluliikenteestä. Sosiaalinen media on tärkeä viestintäkanava nuorille ja työssäkäyville sekä matkailijoille. Sitä kautta tavoitetaan myös osa iäkkäistä. Kunnalla on käytössä useita eri sosiaalisen median kanavia, mm. Facebook, Instagram, Twitter ja YouTube.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa ja Instagramissa (sekä mahdollisesti Twitterissä) esim. vuosineljänneksittäin. 3) YouTubeessa voidaan julkaista ohjevideo: näin käytän palveluliikennettä. Videota jaetaan esim. kerran vuodessa sosiaalisen median kanavissa ja se upotetaan verkkosivuille.
Opastus palveluiden yhteydessä	Sosiaalipalveluiden yhteydessä voidaan sanallisesti ohjeistaa palveluliikenteen käyttöön ja sen avuksi tarvitaan hyvä esite.	2) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	140 € / matka / matkustaja Yhteensä 350.000 € / vuosi (2021)	Liikenteen kustannus Lapin korkein. Huomioiden myös kunnat, joissa VPL-hankinnat kilpailutettu erikseen. Vaihtoehdoksi perinteisempi asiointiliikenne, johon yhdistetään VPL-asiakkaiden liikkumismahdollisuus.
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	x matkustajaa / reitti	Tarkemmat matkustajamäärät puuttuvat, harkintaan voiko kuljetuksia yhdistää ja kohdentaa tietyille päiville kuljetusmäärän vähentämiseksi
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Kyyti tulee tilata edelliseen päivään klo 16 mennessä. Kuljettaja ei avusta palvelukohteissa asiointissa, mutta auttaa tukea tarvitsevia kulkuneuvon nousussa.	Valtaosassa asiointiliikenteitä avustetaan myös palvelukohteissa.
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Asiointia varten muille matkustajille on järjestetty paikkoja koulukuljetusvuoroista sekä kutsuliikennettä koulujen lomien aikana. Kutsuliikennereitit ajetaan kerran viikossa, asiointiaika on enintään kaksi tuntia.	Käyttäjille sopivimmat asiointipäivät ovat perjantai ja keskiviikko.
Liikenteen esteettömyys	Coronaria tekee taksien kanssa sopimukset.	
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin	Korkeiden kustannuksien ja harvan asutuksen takia harkittavaksi, voisiko ainakin osan kuljetuksista yhdistää koulukuljetuksiin.

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Käyttäjäkyselyn mukaan palveluliikenteestä oli saatu hyvin tietoa erityisesti paikallislehdestä. Palveluliikenteestä on tiedotettu myös kotiin jaettavalla esitteellä.	1) Jatketaan paikallislehdessä tiedottamista, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin.
Verkkosivut	Palveluliikenteestä on haastavaa löytää tietoa kunnan verkkosivuilla. Tiedoissa viitataan koululaisliikenteeseen, mutta tarkempia tietoja esimerkiksi aikatauluista ja maksuista ei ole esitetty. Kutsutaksiliikenteen käyttöä on kuvattu hieman tarkemmin, mutta esim. karttaesitykset ja hintatiedot puuttuvat.	1) Tarkistetaan tietojen sijainti verkkosivuilla. 1) Täydennetään tietoja sekä koululaisliikenteeseen että kutsutaksiliikenteen osalta: kenelle palveluliikenne on tarkoitettu, maksutavat, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 2) Lisätään ladattava ohje reiteistä ja aikatauluista tai esimerkiksi palveluliikenteen ABC, joka sisältää kattavasti kaikki tiedot.
Sosiaalinen media	Kunnalla on käytössään Facebook ja Instagram, mutta palveluliikenteestä ei ole aktiivisesti tiedotettu.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa (sekä mahdollisesti Instagramissa) esim. vuosineljänneksittäin.
Opastus palveluiden yhteydessä	Nykyisin iäkkäitä ohjataan sosiaalipalvelun lähityössä, ja sen avuksi tarvitaan hyvä esite.	2) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Ranua

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	14 € / matka / matkustaja Yhteensä 26.000 € / vuosi (2021)	Kustannus / matka yksi Lapin alhaisimmista
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	3,5 matkustajaa / reitti	Matkustajamäärä on hyvä.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Asiointiliikenteessä on sovitut ajopäivät ja kyydin voi tilata vielä ajopäivän aamuna. Kuljettaja avustaa tukea tarvitsevia asiakkaita sekä palvelukohteissa että kulkuneuvoon nousussa.	Tilaus ajopäivänä on keskimääräistä parempi käytäntö, myös avustaminen keskimääräistä parempaa.
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Kiinteitä aikatauluja ja asiointipäiviä ei ole, kylien ja kirkonkylän väliset linjat ajetaan koulujen lomaviikkojen aikana enintään kaksi kertaa viikossa ja kouluviikkojen aikana yhden kerran viikossa.	Kunnan palveluissa torstaisin parhaiten palveluita auki. Saatu palaute: Koulukyytien aikaan ja viikonloppuisin haastavaa saada taksikyytejä muille kunnan asukkaille.
Liikenteen esteettömyys	Ajoneuvo on tarvittaessa esteetön ja siinä on tilaa apuvälineille.	Ei huomautuksia liikenteen esteettömyydestä.
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin	

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Paikallislehdessä viestitään paikallisliikenteen aikataulutiedoista noin kerran kuukaudessa. Paikallisliikenteestä ei ole laadittu printtiesitteitä.	1) Jatketaan paikallislehdessä ja ikäihmisten oppaassa tiedottamista. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC-opas tai tiiviimpi aikatauluopas. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC tai aikatauluopas voidaan ladata kunnan verkkosivuille.
Verkkosivut	Verkkosivuilta ei löydy tietoa palveluliikenteestä.	1) Lisätään kunnan verkkosivuille tiedot palveluliikenteestä: mm. mitä ja kenelle palveluliikenne on, aikataulut, maksutavat, konkreettiset hinnat, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 2) Lisätään ladattava ohje reiteistä ja aikatauluista tai esimerkiksi palveluliikenteen ABC, joka sisältää kattavasti kaikki tiedot.
Sosiaalinen media	Kunnan sosiaalisessa mediassa ei ole aktiivisesti tiedotettu palveluliikenteestä. Kunnalla on käytössään useita eri sosiaalisen median kanavia, mm. Facebook, Instagram ja Twitter.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa ja Instagramissa (sekä mahdollisesti Twitterissä) esim. vuosineljänneksittäin.
Opastus palveluiden yhteydessä	Sosiaalipalveluiden yhteydessä suullisesti ohjataan. Ohjauksen tueksi tarvitaan kattava esite palveluliikenteestä.	2) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Rovaniemi

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	X € / matka / matkustaja. Yhteensä x € / vuosi. Ei tarkkaa tietoa yksikkökustannuksista.	Tarkempi kustannusseuranta tarpeen kuljetuksien kehittämiseksi.
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	Ei tarkkaa tietoa matkustajamääristä.	Matkustajaseuranta tarpeen toteuttaa.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Palveluliikenteen matkat on tilattava edeltävänä päivänä klo 16 mennessä (maaseutulinjat). Kylien palvelulinjojen reitit ajetaan, jos on tullut tilauksia ja matkustajia on vähintään kaksi. Asiakkaat noudetaan kotiovelta, ja tukea tarvitsevia asiakkaita autetaan kulkuneuvon nousussa.	Palvelutaso on hyvä. Kyselyssä esitetty toiveita avustamiseen myös asiointissa.
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Kylien palveluliikenteen linjoja ajetaan maanantaisin, tiistaisin, torstaisin ja perjantaisin Murolan, Meltauksen ja Oikaraisen kylistä.	Käyttäjille sopivimmat asiointipäivät ovat torstai, tiistai ja perjantai. Linjoja toivotaan enemmän sivukylille. Toive asiointiajalle n. 3 tuntia
Liikenteen esteettömyys	Täysi- tai puolimatalalattiallinen ajoneuvo, mekaanisesti toimiva kulkuluiska, 1 pyörätuolipaikka	Ei huomautettavaa esteettömyydestä.
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)		Linjoja toivotaan enemmän myös sivukylille (mm. Yläkemijoki, Palojärvi, Sonka, Lehtojärvi).

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Palveluliikenteestä on käyttäjäkyselyn mukaan hieman saatu tietoa paikallislehdistä. Käyttäjäkyselyssä suurin osa vastaajista toivoi saavansa palveluliikenteestä tietoa hyvin monikanavaisesti, mutta erityisesti toivottiin saavan tietoa kotiin jaettavan tiedotteen avulla.	<ol style="list-style-type: none">1) Laaditaan palveluliikenteen ABC-opas. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC voidaan ladata kunnan verkkosivuille.2) Lisätään paikallislehdessä tiedottamista, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön.
Verkkosivut	Nykyisin kaupungin verkkosivuilta ei löydy tietoa palveluliikenteestä. Kunnan paikallisliikenteen sivuilta (Linkkari) on esitetty tietoja palvelu- ja työmatkaliikenteestä.	<ol style="list-style-type: none">1) Lisätään kaupungin verkkosivuille tiedot palveluliikenteestä: mitä ja kenelle palveluliikenne on tarkoitettu, maksutavat, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys).2) Lisätään ladattava ohje reiteistä ja aikatauluista tai esimerkiksi palveluliikenteen ABC, joka sisältää kattavasti kaikki tiedot.
Sosiaalinen media	Kunnan sosiaalisessa mediassa ei ole tiedotettu palveluliikenteestä. Sosiaalinen media on tärkeä viestintäkanava nuorille ja työssäkäyville sekä matkailijoille. Sitä kautta tavoitetaan myös osiäkkäistä. Kunnalla on käytössä Facebook ja Instagram sekä jossain määrin YouTube.	<ol style="list-style-type: none">1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote.2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa ja Instagramissa esim. vuosineljänneksittäin.3) Laaditaan ohjevideo: näin käytän palveluliikennettä. Videota jaetaan esim. kerran vuodessa sosiaalisen median kanavissa ja se upotetaan verkkosivuille.
Opastus palveluiden yhteydessä	Iäkkäät arvostavat suusannallista opastusta. Sosiaalipalvelujen esim. kotikäynneillä olisi hyvä jakaa palveluliikenteen oppaita ja samalla keskustella palveluliikenteen käytöstä.	<ol style="list-style-type: none">1) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	<ol style="list-style-type: none">1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Salla

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	115 € / matka / matkustaja Yhteensä 85.885 € / vuosi (2021)	Kustannus matkaa kohti korkea. Palveluliikenne sisältää myös koulukuljetuksia ja sen kustannukset lienevät luvussa mukana.
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	2,5 matkustajaa / reitti	Matkustajamäärä vähäinen. Tarkennettu kyläkohtainen matkustajaseuranta auttaisi liikenteen kohdentamiseen ja kehittämiseen.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Kyyti on tilattava edellisenä iltana klo 18 mennessä. Asiakkaat noudetaan kotiovelta ja kuljettaja avustaa tukea tarvitsevia asiakkaita sekä palvelukohteissa asioinnissa että kulkuneuvon nousussa.	Palvelutaso on hyvä sekä tilaamisessa että avustamisessa.
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Asiointipäiviä ovat tiistai, keskiviikko, torstai ja perjantai.	Asiakkaille sopivin asiointipäivä on maanantai. Palveluliikennetyyppisenä kaikki eivät voi saada parasta asiointipäivää. Palvelujen suhteen maanantai paras. Asiointiaikaa pidetään lyhyenä, harkitaan asiointiajan pidentämistä.
Liikenteen esteettömyys	Kalustovaatimuksena on pyörätuolipaikka ja 1 + 8 istumapaikkaa.	Ei palautetta esteettömyyden puutteista.
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Osa palveluliikennettä, jossa yhdistelty myös koulukuljetuksia.	Harkittavaksi laajempi yhdistely koulukuljetuksiin reiteillä, joilla vähiten matkustajia. Voisiko täydentää matkailuliikennettä esim. jatkokuljetus Kemijärveltä tulevalle vuorolle 16.15 Salla – Sallatunturi.

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Käyttäjäkyselyn mukaan palveluliikenteestä oli saatu hyvin tietoa erityisesti paikallislehdestä. Palveluliikenteestä on tiedotettu myös kotiin jaettava esitteellä.	1) Jatketaan paikallislehdessä tiedottamista, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC-opas. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin.
Verkkosivut	Palveluliikenteestä on haastavaa löytää tietoa kunnan verkkosivuilla. Palveluliikenteestä on esitetty aikataulu ja liikennöitsijän puhelinnumero, mutta ei esimerkiksi karttaa tai maksutapoja.	1) Tarkistetaan tietojen sijainti verkkosivuilla. 1) Täydennetään tietoja: maksutavat, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 2) Lisätään ladattava ohje reiteistä ja aikatauluista tai esimerkiksi palveluliikenteen ABC, joka sisältää kattavasti kaikki tiedot.
Sosiaalinen media	Kunnan sosiaalisessa mediassa ei ole aktiivisesti tiedotettu palveluliikenteestä. Kunnalla on käytössään Facebook ja Instagram.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa ja Instagramissa esim. vuosineljänneksittäin.
Opastus palveluiden yhteydessä	Käyttäjäkyselyn mukaan paikallisliikenteestä oli saatu hyvin tietoa myös kunnan palveluista ja henkilöstöltä. Nykyisin iäkkäitä ohjataan lähityössä ja sen avuksi tarvitaan hyvä esite.	1) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä. 2) Mahdollisesti palveluliikenteestä tiedottaminen matkailupalveluiden yhteydessä
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Harkitaan palveluliikenteen hyödyntämistä matkailupalveluissa erityisesti kirkonkylän ja tunturin välillä.

Simo

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	46 € / matka / matkustaja Yhteensä 23.260 € / vuosi (2021)	Kustannus / matkustaja on korkea huomioiden hyvä matkustajamäärä.
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	5 matkustajaa / reitti	Matkustajamäärä on hyvä Lapin tasolla.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Asiakas tilaa asiointikuljetuksen liikennöitsijältä edellisenä päivänä ennen klo 15. Kuljettaja ei avusta palvelukohteessa asiointissa, mutta avustaa tukea tarvitsevia asiakkaita kulkuneuvon nousussa.	Tilausaika aikainen verrattuna muihin kuntiin, yleisemmin käytössä klo 18 määräaika. Käyttäjät toivoisivat keskimääräistä useammin, että kuljettaja avustaisi asiointissa.
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Kutsutaksi asiointikuljetukset kulkevat keskiviikkoisin ja perjantaisin, asiointiaikaa on noin 2 h (tieto vuodelta 2019).	Asukkaille sopivimmat asiointipäivät ovat torstai ja perjantai. Harkintaan asiointipäivän muutos
Liikenteen esteettömyys	Pyörätuolipaikkoja 2 kpl. Autoissa on matala askellus ja ne laskeutuvat lähelle maata.	Esteettömyyden taso on hyvä.
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin	Toiveina mm. asiointireittien kohdistuminen Viantielle. Kemiin suuntautuva liikenne nostettu esiin. Kemiin suuntautuessa kannattaisi VPL- kuljetuksia ohjata ko. vuorolle.

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Suurin osa käyttäjäkyselyn vastaajista on saanut palveluliikenteestä tietoa kotiin jaettavaan esitteen kautta. Palveluliikenteestä on myös tiedotettu paikallislehdissä.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jatketaan paikallislehdessä, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC-opas. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin.
Verkkosivut	Nykyisin kunnan verkkosivuilla on tietoa asiointikuljetuksista. Tiedot ovat haastavasti löydettävissä: ne on sijoitettu asiointi-otsikon alle eikä tietoja löydy verkkosivujen tai hakukoneen hakutoiminnon avulla.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tarkistetaan tietojen sijainti verkkosivuilla ja parannetaan niiden hakukoneoptimointia. 1) Täydennetään tietoja: maksutavat, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 2) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC).
Sosiaalinen media	Kunnan sosiaalisessa mediassa ei ole aktiivisesti tiedotettu palveluliikenteestä. Kunnalla on käytössään useita eri sosiaalisen median kanavia, mm. Facebook, Instagram ja Twitter.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa ja Instagramissa (sekä mahdollisesti Twitterissä) esim. vuosineljänneksittäin.
Opastus palveluiden yhteydessä	Palveluliikenteestä on tiedottanut ja opastanut ikäihmisten palveluohjaaja.	<ol style="list-style-type: none"> 2) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden ja kotikäyntien yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Sodankylä

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	64 € / matka / matkustaja Yhteensä 108.000 € / vuosi (2021) Sisältyy 2 tuntia maksettua asiointiaikaa jokaiselle reitille	Seuraavaa kilpailutusta varten tarkempi seuranta, mistä kohdalta reittiä asiakkaita tulee kyytiin, onko mahdollista lyhentää pisimpiä asiointiliikenteen reittejä esim. Järvikylän suuntaan
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	4,7 matkustajaa / reitti	Kokonaismatkustajamäärä on hyvä johtuen rajauksesta tiputtaa pois liikenteet, joiden matkustajamäärä jää tietyn rajan alle
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Kyyti tilattava edelliseen päivään klo 16 mennessä. Asiakkaat noudetaan kotiovelta ja kuljettaja avustaa tukea tarvitsevia asiakkaita eri palvelukohteissa asiointissa sekä kulkuneuvon nousussa.	Kuljetuksien palvelutaso on hyvä
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Asiointipäiviä ovat tiistai, torstai ja perjantai (Seipäjärvi-Sodankylä). Asiointiaika Sodankylässä on korkeintaan 2 h.	Asukkaille sopivimmat asiointipäivät ovat maanantai ja perjantai, harkitaan reittien lisäämistä näille päiville. Sopiva asiointiaika on noin 2-3 h puolenpäivän molemmin puolin.
Liikenteen esteettömyys	Palvelu- ja asiointiliikenne on itsenäisesti liikkuvien asiakkaiden kuljetusta.	Inva-auton puute nähtiin asiointiliikenteen käytön estävänä asiana.
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin, Rajala ja Orajärvi kulkevat koulukuljetuksissa. Koulukuljetuksiin voi nousta myös muut asiakkaat maksamalla Matkahuollon mukaisen maksun.	Mahdollisesti Jeesiön reitin tarkastelu myös seuraavassa kilpailutuksessa VPL- ja SHL-asiakkaiden houkuttelu liikenteeseen (esim. maksuhoukuttimet).

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Paikallislehdessä ja ikäihmisten oppaassa on tiedotettu aikatauluista. Käyttäjäkyselyssä suurin osa vastaajista toivoi saavansa palveluliikenteestä tietoa kotiin jaettavan esitteen avulla.	1) Jatketaan paikallislehdessä ja ikäihmisten oppaassa tiedottamista, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC voidaan ladata kunnan verkkosivuille.
Verkkosivut	Nykyisin kunnan verkkosivuilla on kattavat esittelyt paikallisliikenteestä. Tiedot on kohtalaisen selkeästi löydettävissä.	1) Täydennetään tietoja: maksutavat, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 2) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC).
Sosiaalinen media	Kunnan sosiaalisessa mediassa ei ole aktiivisesti tiedotettu palveluliikenteestä. Sosiaalinen media on tärkeä viestintäkanava nuorille ja työssäkäyville sekä matkailijoille. Sitä kautta tavoitetaan myös osa iäkkäistä. Kunnalla on käytössä useita eri sosiaalisen median kanavia, mm. Facebook, Instagram, Twitter ja YouTube.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa (sekä mahdollisesti Instagramissa ja Twitterissä) esim. vuosineljänneksittäin. 3) YouTubessa voidaan julkaista ohjevideo: näin käytän palveluliikennettä. Videota jaetaan esim. kerran vuodessa sosiaalisen median kanavissa ja se upotetaan verkkosivuille. Videota voidaan esittää myös tapahtumissa.
Opastus palveluiden yhteydessä	Nykyisin iäkkäitä ohjataan lähityössä ja sen avuksi tarvitaan hyvä esite.	1) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Tervola

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	60 € / matka / matkustaja Yhteensä 51.600 € / vuosi (2021)	Kustannus matkustajamäärään nähden korkea. Tarkempi matkustajaseuranta tarpeen toteuttaa liikenteen optimoimiseksi.
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	3,5 matkustajaa / reitti	Matkustajamäärä kohtuullisen hyvä.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Ennakkotilaus tehtävä edelliseen iltaan mennessä. Asiakkaat noudetaan kotiovelta ja kuljettaja avustaa sekä palvelukohteissa asiointissa että kulkuneuvoon nousussa tukea tarvitsevia asiakkaita.	Palvelutaso on hyvä sekä tilaamisessa että avustamisessa.
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Reitit ajetaan kutsutaksina kerran viikossa. Keskimääräinen odotusaika asiointikuljetuksissa on 1,5 h.	Asiointiaikaa pidetään liian lyhyenä, asiointiajan pidentämistä esimerkiksi kahteen tuntiin kannattaa harkita. Sopivin asiointipäivä on perjantai.
Liikenteen esteettömyys	Tarvittaessa pitää huomioida invavarustus.	
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin.	Kannattaa harkita yhdistelymahdollisuutta koulukuljetuksiin muutoin kuin vt4 suunnalla (Kätkävaara ja Lehmikumpu). VPL- ja SHL-asiakkaiden yhdistely ja houkuttelu liikenteeseen (esim. maksuhoukuttimet).

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Käyttäjäkyselyn mukaan palveluliikenteestä on saatu tietoa paikallislehdessä ja kotiin jaettavan esitteen avulla.	1) Jatketaan paikallislehdessä ja ikäihmisten oppaassa tiedottamista. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC voidaan ladata kunnan verkkosivuille.
Verkkosivut	Nykyisin kunnan verkkosivuilla on tietoa asiointikuljetuksesta, mutta tieto on vaikeasti löydettävissä. Kuljetukselle löytyy aikataulu ja liikennöitsijän puhelinnumero, mutta ei mm. ladattavaa karttaa tai maksutapoja.	1) Tarkistetaan tietojen sijainti ja löydettävyys verkkosivuilla 1) Täydennetään tietoja: maksutavat, hinnat konkreettisesti esitettynä, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 2) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC).
Sosiaalinen media	Kunnan sosiaalisessa mediassa ei ole aktiivisesti tiedotettu palveluliikenteestä. Sosiaalinen media on tärkeä viestintäkanava nuorille ja työssäkäyville sekä matkailijoille. Sitä kautta tavoitetaan myös osa iäkkäistä. Kunnalla on käytössä useita eri sosiaalisen median kanavia, mm. Facebook, Instagram ja YouTube.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa ja Instagramissa (sekä mahdollisesti Twitterissä) esim. vuosineljänneksittäin. 3) YouTubessa voidaan julkaista ohjevideo: näin käytän palveluliikennettä. Videota jaetaan esim. kerran vuodessa sosiaalisen median kanavissa ja se upotetaan verkkosivuille.
Opastus palveluiden yhteydessä	Nykyisin iäkkäitä ohjataan palveluliikenteen käyttöön puhelimitse ja infopisteellä.	2) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden ja kotikäyntien yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Tornio

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	x€ / matka / matkustaja Yhteensä 63.700 € / vuosi (2021)	Kattava liikenne ja siihen nähden edullinen kustannustaso kokonaisuutena.
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	x matkustajaa / reitti	Tarkempi asiakastieto puuttuu, matkustajaseuranta tarpeen toteuttaa.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Ennakkotilaus tehtävä viimeistään edeltävänä arkipäivänä klo 9-13.	Aikainen ennakkotilaus, yleensä kuljetuksien tilaus 16-18 mennessä. Useat vastaajat toivovat, että kuljettaja avustaisi asiointikohteessa.
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Asiointipäivät maaseutualueelta keskusta ovat ma, ti, ke ja pe. Asiointiaika on klo 10-12.	Käyttäjien toiveena on, että asiointiaika olisi noin klo 12. Suosituimmat päivät ma, ti, ke ja to.
Liikenteen esteettömyys	Kutsuohjattu palveluliikenne on esteetöntä.	Esteettömyys on hyvin hoidettu.
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin.	Liikenne täydentää myös kaupungin joukkoliikennettä.

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Palveluliikenteestä on tiedotettu paikallislehdessä ja kotiin jaettavan tiedotteen avulla.	1) Jatketaan paikallislehdessä tiedottamista, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC voidaan ladata kunnan verkkosivuille.
Verkkosivut	Suurin osa käyttäjäkyselyyn vastanneista oli saanut tietonsa palveluliikenteestä kunnan verkkosivuilta. Kunnan verkkosivuilla on esitetty kattavasti ja selkeästi tietoja palveluliikenteestä, ja tiedot on helposti löydettävissä.	1) Täydennetään tietoja: pysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla 2) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC).
Sosiaalinen media	Kunnan sosiaalisessa mediassa ei ole aktiivisesti tiedotettu palveluliikenteestä. Sosiaalinen media on tärkeä viestintäkanava nuorille ja työssäkäyville sekä matkailijoille. Sitä kautta tavoitetaan myös osa iäkkäistä. Kunnalla on käytössä Facebook ja Instagram.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa ja Instagramissa esim. vuosineljänneksittäin.
Opastus palveluiden yhteydessä	Nykyisin kotikäynneillä jaetaan tietoa ja esitteitä palveluliikenteestä sekä tarvittaessa neuvotaan puhelimitse.	2) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.

Utsjoki

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	Ei tietoa	
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	Ei tietoa	Matkustajaseuranta tarpeen toteuttaa liikenteen kehittämisen tueksi.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Yksi asiointivuoro kerran viikossa,	
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Asiointipäivä ma. Asiointiaika noin 2,5 h.	Asiointiajan pitäisi olla palvelut ja palaute huomioiden sopivia.
Liikenteen esteettömyys	Ajetaan 1+8 tilataksilla	Ei palautetta esteettömyyden puutteista
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin	Voisiko harkita asioinnin yhdistämistä koulukuljetuksiin. Harkintaan liikenteen markkinointia matkailijoille. Voiko koulukuljetuksia hyödyntää asiointiin esim. Nuorgamin ja Kevon suunnat sekä Karigasniemen ympäristössä.

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Paikallislehtiin on tehty palveluliikenteestä juttuvinkkejä sekä julkaistu lehti-ilmoituksia. Palveluliikennettä koskevia printtiesitteitä ei ole laadittu.	1) Jatketaan paikallislehdessä tiedottamista, tarkistetaan että tiedot ovat kattavat ja opastavat palveluliikenteen käyttöön. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC tai esite. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille esimerkiksi lähettämällä se kotiin. ABC voidaan ladata kunnan verkkosivuille.
Verkkosivut	Kunnan nettisivuilla on esitetty niukasti tietoa palveluliikenteestä ja se on erittäin haastava löytää.	1) Tarkistetaan tietojen sijainti ja löydettävyyys verkkosivuilla. 1) Täydennetään tietoja: maksutavat, pysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 3) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC).
Sosiaalinen media	Kunnan sosiaalisessa mediassa ei ole aktiivisesti viestitty palveluliikenteestä. Sosiaalinen media on tärkeä viestintäkanava nuorille ja työssäkäyville sekä matkailijoille. Sitä kautta tavoitetaan myös osiäkkäistä. Kunnalla on käytössä Facebook.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa esim. vuosineljänneksittäin.
Opastus palveluiden yhteydessä	Nykyisin iäkkäitä ohjataan lähityössä ja sen avuksi tarvitaan hyvä esite.	2) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Lisäksi voidaan järjestää infotilaisuuksia esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa. Huomioidaan liikenteen markkinointi matkailijoille.

Ylitornio

Palveluliikenteen järjestäminen

Tavoitetila	Nykytila	Mitä pitää kehittää
Asiointiliikenteen (yksikkö)kustannukset	42 € / matka / matkustaja Yhteensä 31.400 € / vuosi (2021)	Kustannukset Lapin keskitasoa
Matkustajamäärä suhteessa liikenteen määrään	3,6 matkustajaa / reitti	Keskiarvo on hyvä, Kaulirannalta ja Mellakoskelta matkustajia heikosti.
Liikenteen palvelutaso (tilaaminen, avustaminen)	Kyyti tulee tilata edellisenä päivänä klo 16 mennessä. Asiakkaat noudetaan kotiovelta, kuljettaja ei avusta palvelukohteissa, kulkuneuvon noustessa avustetaan tukea tarvitsevia asiakkaita.	Avustaminen palvelukohteissa sisältyy useissa kunnissa liikenteen palveluun. Runsaat puolet vastaajista toivoi avustamista asiointikohteissa.
Asiointipäivien ja -aikojen sopivuus	Asiointipäiviä ma, ti, to ja pe. Asiointiaika noin 1,5-2 h. Ei liikennöintiä ilta-aikaan.	Asiointiaikojen pitäisi olla palvelut ja palaute huomioiden sopivia, vastaajissa paljon liikenteen käyttäjiä
Liikenteen esteettömyys	Kalustovaatimuksia ei ole, mutta kuljettajat avustavat tarvittaessa.	Ei palautetta esteettömyyden puutteista
Yhdistelymahdollisuudet (muiden hallintokuntien kuljetuksiin)	Ei yhdistelyä muihin kuljetuksiin	Voisiko harkita Kaulirannan ja Mellakosken asiointin yhdistämistä koulukuljetuksiin. Olisiko tarvetta matkailuliikenteelle esim. Järvikylille. Mahdollista klo 16 jälkeen (Torniosta ja Rovaniemeltä tulevat bussivuorot n. klo 16) VPL- ja SHL-asiakkaiden yhdistely ja houkuttelu liikenteeseen (esim. maksuhoukuttimet).

Viestintä

Viestintäkanava	Nykytila	Toimenpiteet
Printtaviestintä	Paikallislehden kuntatiedotteessa on nykyisin tiedotettu asiointiliikenteestä. Käyttäjäkyselyn mukaan nykyisin palveluliikenteestä ei ole saatu tietoa kotiin jaettavan esitteen avulla.	1) Jatketaan viestintää paikallislehdessä ja esitteiden avulla. 2) Laaditaan palveluliikenteen ABC. Printtiversiota jaetaan ensisijaisesti ikäihmisille. ABC voidaan ladata kunnan verkkosivuille.
Verkkosivut	Nykyisin kunnan nettisivuilla on tietoa asiointikuljetuksesta, mutta tiedot on haastava löytää. Liikenteestä on ilmoitettu aikataulu ja liikennöitsijän puhelinnumero, mutta ei mm. ladattavaa karttaa tai maksutapoja.	1) Tarkistetaan palveluliikenteen tietojen sijainti ja löydettävyys. 1) Täydennetään tietoja: hinta ja maksutavat, päätepysäkkien ja toiminta-alueiden sijainnit kartalla, tietoa kuljetuskalustosta (mm. esteettömyys). 2) Lisätään selkeä ohje, kuinka palveluliikennettä käytetään (esim. palveluliikenteen ABC).
Sosiaalinen media	Kunnalla on Facebook-sivu, jossa ei aktiivisesti viestitä palveluliikenteestä. Facebookin kautta tavoitetaan nuoria, työikäisiä ja matkailijoita, mutta myös merkittävä osuus ikäihmisistä.	1) Facebookissa julkaistaan keväisin ja syksyisin paikallisliikenteen tarjontaan liittyvä yleinen tiedote. 2) Lisäksi palveluliikenteen eri teemoista viestitään Facebookissa esim. vuosineljänneksittäin.
Opastus palveluiden yhteydessä	Eryteisesti iäkkäät ihmiset haluavat asiointiliikenteeseen opastusta.	2) Painettua palveluliikenteen ABC:tä jaetaan iäkkäille ja liikuntarajoitteisille terveydenhuollon palveluiden yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan palveluliikenteen käyttämisestä. Palveluliikenteen opastusta voidaan tehdä myös yhdistysten tapahtumissa.
Viestinnän organisointi ja suunnittelu	Perustelu toimenpiteen tarpeellisuudelle: Viestintä on tehokasta, toimivaa ja riittävän kattavaa, kun se on suunniteltu kokonaisuutena.	1) Laaditaan palveluliikenteen viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, keille viestitään, missä kanavissa, kuinka usein ja mitä kanavia. Määritellään viestinnän toteutusvastuut. Päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa.