

# Pirssillä kylille

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

Työohjelma 23.2.2022

# Hankkeen tavoitteet ja teema

## Hankkeen tavoitteet

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

## Hankkeen teemat

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

## Hankkeen lähtökohdat

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

# Teemakokonaisuus 1: Palveluliikenteen järjestäminen

## Kartoitus kuntien nykytilanteesta

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

## Toteutustapa

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

## Vaiheen lopputulos

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

# Teemakokonaisuus 2: Palveluliikenteen markkinointi ja viestintä

## Kartoitetaan nykytila ja esitetään kehittämisehdotuksia:

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

## Toteutustapa

Hyödynnetään edellisen teeman yhteydessä esiteltyjä keinoja:

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

## Vaiheen lopputulos

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

# Teemakokonaisuus 3: Käyttäjien toiveet

## Selvitetään:

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

## Toteutustapa

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

## Vaiheen lopputulos

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

# Hankkeen lopputulos

## Tiivis PowerPoint-muotoinen raportti:

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

## Kuntakohtainen arviointi palveluliikenteestä

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

## Check list

- Mitä vaaditaan toimivaan palveluliikenteeseen

# Vuorovaikutus: Työn ohjaus

## Ohjausryhmä

- Ohjaa työn toteutusta
- Sovitaan yhteisistä asioista
- Käsitellään työn välituloksia
- Sovitaan työn lopputuloksesta
- Edustajat kunnista (mm. kuljetusvastaavat, vanhus- ja vammaispuolen työntekijät)
- Toukokuun ja marraskuun kokoukset osana toimijatyön ohjausryhmää
- ELY, Liikenneturva
- Työskentely toteutetaan Teamsilla, mikä mahdollistaa tehokkaan työskentelyn pitkien välimatkojen Lapissa. Kokoukset 2 ja 4 mahdollisia hybridikokouksina.

## Ohjausryhmän kokoukset

### Kokous 1 (maaliskuu)

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

### Kokous 2 (toukokuu)

- Käydään läpi päätulokset toteutetuista kyselyistä
- Vanhus- ja vammaisneuvostojen kyselyistä sekä kuljetusvastaavien työpajasta sopiminen
- Yhdistetään Lapin liikenneturvallisuustoimijan ohjausryhmän kokoukseen 1/2022

### Kokous 3 (elokuu)

- Käydään läpi käyttäjäkokemukset
- Sovitaan tarkemmin kuljetusvastaavien työpajan sisällöstä

### Kokous 4 (marraskuu)

- Työn lopputulosten luonnoksen käsittely
- Työn viimeistelystä sopiminen
- Yhdistetään Lapin liikenneturvallisuustoimijan ohjausryhmän kokoukseen 2/2022

# Vuorovaikutus: Haastattelut, kyselyt ja työpajat

## Kysely kuntien palveluliikenteestä vastaaville

Kysely toteutetaan verkkokyselynä. Kyselyn avulla selvitetään:

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

## Kysely kuntien tiedottajille/viestintävastaaville

Kysely toteutetaan verkkokyselynä. Kyselyn avulla selvitetään:

- Millä tavoin palveluliikenteestä viestitään eri kanavissa printissä ja diginä

## Kysely vanhusten ja liikuntaesteisten kanssa työskenteleville

Kysely toteutetaan verkkokyselynä. Kyselyllä selvitetään:

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

## Kysely vanhus- ja vammaisneuvostoille

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

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

## Työpaja Lapin palveluliikenteestä vastaaville

Toteutetaan mahdollisuuksien mukaan Rovaniemellä.

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

# Aikataulu

	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
Työn aloitus	■									
<b>Palveluliikenteen järjestäminen</b>										
Palveluliikenteen nykytilakartoitus ja hyvät käytännöt		■	■	■						
Palveluliikenteiden yhteenveto ja kehittämissuhteet				■	■	■				
<b>Palveluliikenteen markkinointi ja viestintä</b>										
Viestinnän nykytilakartoitus ja hyvät käytännöt			■	■						
Kehitysehdotukset markkinointiin ja viestintään								■	■	■
<b>Käyttäjien toiveet</b>										
Kyselyn yhteenveto						■	■			
<b>Vuorovaikutus</b>										
Kysely kuljetusvastaaville		■	■							
Kysely kuntien viestintävastaaville		■	■							
Kysely iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleville		■	■							
Työpaja Lapin palveluliikenteistä vastaaville							■	■		
Kysely vanhus- ja vammaisneuvostoille sekä yhdistyksille				■	■					
Raportointi, check list	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Ohjausryhmän kokoukset	■		■			■			■	