

## 2. Palvelutason määrittely, palvelutasotavoitteet ja toiminnan kehittäminen

### 2.1. Yleistä palvelutason määrittelystä

Palvelutason määrittelemisen luo tasapuolisuutta, selkeyttä ja läpinäkyvyyttä sekä asiakkaalle että organisaatiossa sisäisesti. Se mitä palvelutasoa päätetään tarjota, on tietoinen valinta. Palvelutasolupaus on hyvä näkyä myös asiakkaalle, näin hänen palvelutaso-odotuksensa on sovitettavissa siihen. Palvelutason määrittely on organisaation oma ajatus työn laadusta ja tasosta. Palvelutason määrittely jämäköittää toimintaa ja tavoitteita pystytään konkretisoimaan. Se pitää sisällään myös odotuksia yhteistyökumppaneiden toimintaan.

Palvelutasomäärittely on hyvä olla aikaa ja muutoksia kestävä. Palvelutason määrittely toimii osin myös rahoitusperusteluna. Palvelutason määrittely pitäisi luoda pohjaa sen tarkasteluun, miten muutokset vaikuttavat kustannuksiin. Palvelutason määrittely on osa toiminnan kehittämisprosessia, joka ei ole kertaluonteinen ponnistus.

Eri palvelutasotekijöiden vaikutukset kustannuksiin ovat keskeisessä roolissa palvelutason määrittelyssä. Niiden lisäksi on pyritty huomioimaan myös laadullisia tekijöitä.

Varsinaista palvelutason määrittelyä ei ole tehty matkojenyhdistelytoimintaan liittyen, vaikkakin käytännössä yksittäisiä palvelutasotekijöitä on tunnistettu ja niitä on hyödynnetty toiminnan käynnistämiseksi ja pienimuotoisessa kehittämisessä. Matkapalvelukeskusten (MPK) toiminnan perustamisessa ennen 2010-lukua edettiin yhteistyössä hallitusti, kunnes Kela vetäytyi yhteishankkeesta ja valtakunnallinen kehitystyö loppui. Lopulta käytännön toimintamalli räätälöitiin alueella tarpeita vastaamaan.

MYK:n toiminta on säilynyt pitkään kohtuullisen muuttumattomana. Toimintaympäristön muutokset nostavat esiin tarpeen kehittää toimintaa ja vastata uusiin haasteisiin.

### 2.2. MYK:n palvelutasotekijät

Palvelutasotekijät ovat laatutekijöitä. Työssä on keskitytty erityisesti operatiivisen toiminnan tavoitteiden konkretisointiin päivitystyyppisesti. Ensin on pyritty tunnistamaan toiminnan kannalta keskeiset palvelutasotekijät ja kuvattu niille tavoitteet. Tämän jälkeen on tarvittaessa päivitetty olemassa olevaa tavoitetta tai määritetty uusi tavoite ja määritetty mittari. Samalla on mietitty, mitkä tekijät ovat kunkin tahon kannalta merkittäviä.

Useimmat palvelutasotekijät ovat tärkeitä yhtäaikaaisesti eri tahoille, joko asiakkaalle, yhdistelytoiminnasta vastaavalle taholle, matkan tuottavalle tai rahoittavalle taholle. Asiakkaan kokema palvelutaso koostuu useista eri tekijöistä, joita järjestävä taho voi priorisoida.

Palvelutasotekijöistä pyritään tunnistamaan ne, jotka vaikuttavat keskeisesti palvelun kustannuksiin.

Palvelulupauksesta on esitetty yleisellä tasolla seuraavaa: ”Asiakkaille ei tarjota taksimatkoja vaan joukkoliikenteen kaltaista palvelua”. On tunnistettu, että osa palvelusta on ollut tähän mennessä jopa ylipalvelua ja siitä on mahdollista jonkin verran tinkiä ilman että se merkittävästi huonontaa asiakkaiden liikkumismahdollisuuksia.

Seuraavissa taulukoissa esitetään ehdotus laatutekijöistä ja niiden tavoitteista. **Vahvennetulla merkityt** tekijät ovat keskeisiä laatutekijöitä. Tekijät on luokiteltu seuraavasti:

- puhelinpalvelu,
- matkan tilaaminen,
- matka-aika ja matka sekä
- matkojen yhdistelytoiminta.

Taulukko 7. MYK:n **puhelinpalveluun** liittyvät laatutekijät, palvelutasolupaukset, mittarit ja arviot niiden nykyisestä toteutumisesta. (punainen=mittarin käytettävyyden huono, vihreä= käytettävyyden hyvä)

Laatutekijä	Palvelulupaus	Mittari	Nykytila ja arvio mittarin käytettävyydestä
Puhelintilauksen jonotusaika	Tavoitteena, että 95 % puhelusta vastataan 60 s kuluessa.  Asetettava palvelutaso. Mahdollisuudet jonotusajan mielekkyyden parantamiseksi.	Jonotusaika keskimäärin/max. [min:ss]	Ei ole vielä käytettävissä, onko mahdollista ottaa jatkossa? Nykyisellään jonotusaika-raportti, joka pitää sisällään palveluajan. Mobiilivaihteisiin siirtymistä ei toivota häiriöiden takia
MYK:n aukioloaika	Ma-pe klo 7–17. Asiakaskyselyllä voidaan selvittää, onko tarvetta aukioloajan laajentamiselle esim. klo 6.30 alkaen tai pidentämiseksi illalla tai lauantaisin liikennöinnille.	Voidaan selvittää esim. asiakastytyväisyydetkimuksen yhteydessä lisäkysymyksenä.	Tarvetta palveluaikojen laajentamiselle ei ole arkipäivisin tunnistettu. Lauantaisin voisi olla tarvetta.  Asiakastytyväisyyden mittaamisen kehittäminen
Puhelintilauksen jonotusajan mielekkyys	Jonotusaika koetaan mielekkääksi. Jonotusajan mielekkyyttä voidaan parantaa esimerkiksi musiikilla, kertomalla, monentenako asiakas on jonossa tai arvioidun jonotusajan pituudella.	Jonottamisen mielekkyyden laatuasteen toteutuminen	Musiikkia on käytetty, lisäkeinot mahdollisia  Myös jonottamisen vähentämisen keinot esim. takaisinsoittojärjestelmä mikäli asiakas haluaa
Puhelun asiakaspalvelun laatu	Asiakaspalvelun laatu koetaan hyväksi  Tarve asiakastytyväisyyden mittaamiseen esim. heti puhelun jälkeen tai esim. nauhoittaa puheluita ja analysoida niitä sovitulla periaatteella.	Asiakastytyväisyyden mittaus esim. siten, että heti puhelun jälkeen asiakasta pyydetään arvioimaan, mikä arvosanan antaa palvelulle.  Tarkempi mittari riippuu valittavasta laatuasteen mittauksesta.	Asiakastytyväisyyden mittaamisen kehittäminen
Kyydin tilaamisen helppous MYK:n aukioloaikojen ulkopuolella	Asiakastytyväisyys kyydin tilaamisen helpoudelle	Voidaan selvittää esim. asiakastytyväisyydetkimuksen yhteydessä lisäkysymyksenä.	Asiakastytyväisyyden mittaamisen kehittäminen
Iltaohjauksautomaatin toiminta	Iltaohjauksautomaatti on käytössä joko klo 17–23 tai ei lainkaan	Iltaohjauksautomaatin tarve voidaan selvittää esim. asiakastytyväisyydetkimuksen yhteydessä lisäkysymyksenä.	Asiakastytyväisyyden mittaamisen kehittäminen

Taulukko 8. Matkojen **tilaamiseen** liittyvät laatutekijät, palvelutasolupaukset, mittarit ja arvioit niiden nykyisestä toteutumisesta. (punainen=mittarin käytettävyys huono, vihreä= hyvä)

Laatutekijä	Määritettävä palvelutaso/palvelulupaus	Mittari	Nykytila ja arvio käytettävyydestä
Ennakkotilausaika, minimiodotusaika	1,5 h Aika kuvaa, kuinka paljon aiemmin asiakkaan tulee tilata matka. Ennakkotilausaika mahdollistaa paremman matkojen yhdistelyn. Kyyti voidaan tarjota myös aiemmin, mikäli kalustoa on vapaana, se on kokonaisuuden kannalta parempi ja asiakkaalle sopii.	Asiakkaan tilausajankohdan ja kyydin lähtöajan aikaero. Lisäksi asiakkaan toiveen ja lähtöajan aikaero.	Kuopiossa päätöskirjeessa ilmoitettu, Kuopion näkökulmasta oikealla tasolla (vaikka ei aina onnistu, erityisesti erityistarpeiden kohdalla), Pielavedellä ja Tuusniemellä 2 h, Joensuussa ei varsinaisesti käytössä – järjestelyaikaa tarvitaan 0,5–1 h
Noutoajakaikkunan laajuus	Asiakkaalle luvataan aikaväli, jona aikana kyyti lähtee ja mahdollisesti saapuu. Aikaväliksi asetetaan 10 min.	Kyydin toteutumisen ero sovittuun aikaväliin nähden (min).	
Kaluston saatavuus	Kalusto vastaa asiakkaan tarvetta	Tapausten lkm, jossa asiakkaalle ei voida tarjota kyytiä ennakkotilausajan mukaisessa ajassa  TAI Käytännön ennakkotilausaika esim. pyörätuolimatkustajalle	Tieto voidaan sopia tallennettavaksi järjestelmään
Kaluston saatavuus PALI:en liikennöntialueilla	PALI:en liikennöntialueella matkat yhdistetään PALI-autoihin	PALI:en liikennöntialueilla sopimusautoihin yhdistettyjen matkojen määrät sekä ylivuotojen määrät takseihin sekä näiden suhde kaikkiin yhdisteltävissä oleviin matkoihin  Ylivuotojen määrät ja osuudet tunneittain	
Kaluston saatavuus PALI-alueiden ulkopuolella	PALI:en liikennöntialueiden ulkopuolella matkat yhdistetään sopimusautoihin	Ylivuotojen määrät takseihin sekä näiden suhde kaikkiin yhdisteltävissä oleviin matkoihin  Ylivuotojen määrät ja osuudet tunneittain	

Taulukko 9. **Matka-aikaan ja matkaan** liittyvät laatutekijät, palvelutasolupaukset ja mittarit sekä arviot niiden nykyisestä toteutumisesta. (vihreä=mittarin käytettävyys hyvä)

Laatutekijä	Määritettävä palvelutaso/palvelulupaus	Mittari	Nykytila ja arvio käytettävydestä
Kuljetuksen täsmällisyys	Sovittu lähtö- ja mahdollisesti saapumisaika eroaa enintään +5 min toteutuneesta ajasta  Täsmällisyyden sallitaan olevan avointa joukkoliikennettä heikompaa, koska vaihtelut palveluajoissa asiakkaiden liikkumiskyvyn mukaan ovat suurempia.	Sovitun lähtö- ja mahdollisesti saapumisajan aikaero luvattuun aikaan nähden.	Edellyttää kuljettajan kuittausta kun asiakas on saapunut autoon
Matka-ajan pituus	Enimmäismatka-aika on 2 x vastaavan henkilöautomatkan pituus	Matkojen matka-ajat vs. vastaava henkilöautomatka. Matka luokitellaan prosenttiosuuksittain (esim. 1-1,1 x vastaava ha-matka, 1,1-1,2,... yli 2 x vastaava henkilöautomatka.	Matka-aika saa nykyisellään olla 30 % suoraa matkaa pidempi; mahdollisesti voitaisiin nostaa 50 %:iin? => kustannusvaikutus?
Autojen enimmäisikä	Kaluston ikä kalustotyypeittäin	Kaluston keski-ikä kalustotyypeittäin. Keski-ikä painotetaan esim. ajettujen matkojen/km määrällä	

Taulukko 10. **Matkojen yhdistelytoimintaan** liittyvät laatutekijät (vihreä=mittarin käytettävyys hyvä).

Laatutekijä	Määritettävä palvelutaso/palvelulupaus	Mittari/arvio nykytilanteesta
<b>Yhdistelyaste</b>	<b>Reittiin yhdistettyjen matkojen määrä</b>	<b>Reittiin yhdistettyjen matkojen määrä</b>
Autojen enimmäistäyttöaste	Henkilöautotaksit max. 3 kuljettavaa. Isommassa kalustosta ei rajoitusta (kaluston koko rajoituksena)	
Täyttöaste	Ajoneuvon maksimikuormitus reitin aikana	Ajoneuvon maksimikuormitus reitin aikana
Työntekijöiden riittävyys	Kyytilaukset tehdään asetetun palvelutasotavoitteen mukaisesti. Tutkitaan puheluiden jonotusaikoja erityisesti ajankohtina, jolloin on ruuhkaista, sairauslomia tai lomia	Puheluiden jonotusaika (tutkitaan erityisesti ruuhka-aikoja, sairauslomien ja lomien ajankohtia)
Työtilojen toimivuus	Työtilat ovat kaupungin henkilöstötavoitteiden mukaiset sekä puhelinpalvelun kannalta riittävän häiriöttömät	Henkilöstön tyytyväisyys
Iltaohjausautomaatin yhdistelyn tehokkuus ja hinta	Matkojen määrät ja yhdistelyasteet ilta-aikoina.	Matkojen määrät ja yhdistelyasteet ilta-aikoina. Iltaohjausautomaatin hinta
Savon TaksiDatan yhteistyö ja palvelujen hinta	Savon TaksiDatan palveluiden hinta (laskutus lisäresurssista: iltapäivystyksestä ja ylivuodosta)	Selvitetään Savon TaksiDatan palveluiden hinta ja suhde oman resursoinnin vahvistamiseen. Kootaan jo tehdyn selvityksen pääkohdat.
<b>Yhdistelyn tehokkuus</b>		<b>eur/puhelu ja eur/yhdistetty matka</b>
<b>Kilpailutettujen liikennöintisopimusten kustannukset</b>	<b>eur/v</b>	<b>Kuljetuskustannukset eur/v</b>
<b>Liikennöinnin tarjouskilpailun toimivuus</b>	<b>Tarjousten määrä/kilpailu</b>	<b>Seurantatietoa pohjaksi kilpailutuksen kehittämistä varten</b>

Palvelutasotekijöiden merkitys vaihtelee eri osapuolten kannalta. Seuraavaan taulukkoon on hahmoteltu, mikä laatutekijät ovat eri osapuolen kannalta merkittäviä. Toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää tunnistaa toimijoiden keskeiset palvelutasotekijät, joita seurataan vuosittain.

Taulukko 11. Kooste palvelutason laatutekijöistä (puhelinpalvelun ja matkan tilaamisen laatu) eri osapuolten kannalta. Merkintöjen selitykset: X = laatutekijä on erittäin merkittävä ko. osapuolelle ja x = laatutekijä on merkittävä ko. osapuolelle.

Laatutekijä	Asiakas	Yhdistelytoiminta	Matkan tuottaja	Rahoittaja	Tavoite	Tunnusluku
<b>Puhelinpalveluun liittyvät laatutekijät</b>						
Puhelintilauksen jonotusaika	X	X		x	60 s (95 % puhelusta)	Jonotusaika [s]
MYK:n aukioloaika	X	X		x	7–17	
Puhelintilauksen jonotusajan mielekkyys	X					Asiakastyytyväisyys
Puhelun asiakaspalvelun laatu	x	X				Asiakastyytyväisyys
Kyydin tilaamisen helppous MYK:n aukioloaikojen ulkopuolella	x	x		x		Asiakastyytyväisyys
Iltaohjausautomaatin toiminta	x	x		x		Asiakastyytyväisyys
<b>Matkan tilaamiseen liittyvät laatutekijät</b>						
Ennakkotilausaika, minimiodotusaika	X	X	x	X	1,5 h	Tilausajankohdan ja lähtöajan erotus
Noutoajakaikkunan laajuus	X	X	x		10 min	Aikaero ilmoitetun ja toteutuneen lähtöajan välillä
Kaluston saatavuus	X	X	x	x	Kalusto vastaa asiakastarvetta	Tapausten lkm, joissa asiakkaalle ei ole tarjottavissa kyytiä
Kaluston saatavuus PALI:en liikennöintialueilla	x	X	x		Matkat yhdistetään PALI:in	Sopimusautoihin ja takseihin yhdistettyjen matkojen määrät
Kaluston saatavuus PALI-alueiden ulkopuolella	x	X	x		Matkat yhdistetään sopimusautoihin	Takseihin yhdistettyjen matkojen määrät

Taulukko 12. Kooste palvelutason laatutekijöistä (matka-aikaan ja matkaan sekä yhdistelytoimintaan liittyvät laatutekijät) eri osapuolten kannalta. Merkintöjen selitykset: X = laatutekijä on erittäin merkittävä ko. osapuolelle ja x = laatutekijä on merkittävä ko. osapuolelle.

Laatutekijä	Asiakas	Yhdistelytoiminta	Matkan tuottaja	Rahoittaja	Tavoite	Tunnusluku
<b>Matka-aikaan ja matkaan liittyvät laatutekijät</b>						
Kuljetuksen täsmällisyys	X	X	x	x	+/- 5 min	Sovitun ja toteutuneen lähtöajan erotus
Matka-ajan pituus	x	x	x		2 x ha-matka	Matka-ajat suhteessa ha-matkoihin
Autojen enimmäisikä			x		Keski-ikä kalustotyypeittäin	Keski-ikä kalustotyypeittäin
<b>Yhdistelytoimintaan liittyvät laatutekijät</b>						
Yhdistelyaste	x	X	x	X	Matkat, joilla useampi matkustaja kyydissä	
Täyttöaste		X	x		Maksimikuormitus reitin aikana	
Työntekijöiden riittävyys	x	X		x	Palvelutasotavoitteiden toteutuminen	
Työtilojen toimivuus		X				
Iltaohjausautomaatin yhdistelyn tehokkuus ja hinta		x			yhdistelykustannukset, eur/v	
Savon TaksiDatan yhteistyö ja palvelujen hinta		x			yhdistelykustannukset, eur/v	
Yhdistelyn tehokkuus		X	x	X	eur/puhelu ja eur/yhdistetty matka	
Kilpailutettujen liikennöintisopimusten kustannukset		x	X	X	eur/v	
Liikennöinnin tarjouskilpailun toimivuus			X	X	Tarjousten määrä/kilpailu	