



Raportti

Pohjois-Savon matkojen yhdistelykeskuksen (MYK) palvelutason määrittely ja palvelutasotavoitteet

22.6.2017

Tiivistelmä

Pohjois-Savon matkojenyhdistelykeskus (MYK) aloitti toimintansa vuonna 1998. Tällä hetkellä toiminnassa on hyvin vakiintuneet käytännöt ja asiakaspalaute on ollut hyvää. MYK on parantanut valtaosan (80 %) asiakkaidensa liikkumismahdollisuuksia. Varsinaista palvelutason määrittelyä ei ole aiemmin tehty.

Pohjois-Savon MYK:n palvelutason ja sen tavoitteiden määrittelyä edeltää nykytilan kuvaus MYK:n toiminnasta ja organisoinnista osana Kuopion kaupungin joukkoliikenneyksikköä. Nykytilan kuvaus sisältää käytännön yhdistelytoiminnan sekä toiminnan seurantaan liittyvän raportoinnin ja tällä hetkellä käytettävät tunnusluvut.

Työn keskeisenä tavoitteena on määrittää matkojenyhdistelykeskuksen toiminnan palvelutason laatutekijät, niille tavoitteet ja seurantaan sopivat mittarit.

Palvelutason määrittelyyn on koottu, minkä tasoista palvelua MYK:ssä ja MYK:in yhdistelemissä matkoissa tarjotaan. Palvelutason määrittelyyn on koottu keskeiset laatutekijät, jotka liittyvät yhdistelykeskuksen toimintaan ja palveluun, varsinaiseen matkojen yhdistelyyn sekä itse matkaan. Palvelutaso on ryhmitelty asiakkaan näkökulmaan ja sisäisiin laatutekijöihin. Lisäksi on koottu ajatuksia MYK:n toiminnan kehittämiseksi sekä erityisesti ohjelmiston kehittämiseksi.

Pohjois-Savon MYK kuuluu Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen toimivaltaisen viranomaisen alaisuuteen. Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen toimivaltaisen viranomaisen lisäksi on tehty sopimukset, että Pohjois-Savon MYK vastaa myös Varkauden, Leppävirran, Pielaveden ja Tuusniemen matkojen yhdistelystä.

MYK vastaa vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaan korvattavien matkojen yhdistelystä. Kuopion kaupunkialueella matkat yhdistetään ensisijaisesti kilpailutettuun palveluliikenteeseen (PALI). Lisäksi on kilpailutettu sopimusautoja. Jos matkat eivät ole yhdisteltävissä palveluliikenteeseen eivätkä sopimusautojen kautta, matkat hoidetaan takseilla.

Vuoden 2016 lopussa on tehty valmisteluja liikenteen hankinnan siirtämisestä Kuopion kaupungin erilliselle hankintayksikölle.

Keskeinen matkojen yhdistelyyn ja yhdistelyasteeseen liittyvä laatutekijä on ennakkotilausaika, joka on 1,5 tuntia. Matka voidaan tarjota aiemminkin, mikäli se sopii matkojen yhdistelemiseksi ja asiakkaalle. Muita keskeisiä laatutekijöitä asiakkaan kannalta ovat puhelun jonotusaika ja sen laatu, kuljetuksen täsmällisyys, asiakaspalvelu ajon aikana sekä matka-ajan pituus.

Kalustoon liittyviä keskeisiä laatutekijöitä ovat kaluston ikä ja kaluston saatavuus. MYK:n sisäiset laatutekijät liittyvät mm. yhdistelyasteeseen ja täyttöasteeseen, resurssien riittävyyteen sekä ohjelmistojen toimivuuteen.

Kehittämistarpeiksi on työssä tunnistettu kutsuohjauksisen joukkoliikenteen lisäämisen yhdistely MYK:ssä, tavara- ja ruokakuljetusten yhdistelyn, kyytien tilaustapojen kehittämisen, yhdistelyn automatisoinnin sekä laskutuksen ja raportoinnin kehittämisen.

Esipuhe

Pohjois-Savon matkojen yhdistelykeskus (MYK) on vanhin yhä toiminnassa oleva kuntien kustannusvastuulla olevia matkoja ohjaava keskus. Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennestrategian laatimisen ja joukkoliikenteen palvelutason määrittelyn yhteydessä on tunnistettu tarpeelliseksi laatia myös MYK:n palvelutason määrittely. Työ kytkeytyy Itä-Suomen matkojenyhdistelytoimintojen kehittämiseen, jossa tavoitteena on varsinaisen yhdistelytoiminnan kehittämisen lisäksi sen kytkeminen osaksi alueen sote-järjestelmää ja avointa joukkoliikennettä.

MYK:n palvelutason määrittely kuvaa, minkä tasoista palvelua tarjotaan MYK:ssä sekä MYK:n kautta tilatuissa kuljetuksissa. Työssä on tuotettu MYK:n toiminnalle palvelutasotavoitteet ja siten palvelutason määrittely on tavoitteellinen. MYK:n toiminnan ja ohjelmistojen kehittäminen on erittäin tärkeää. Työssä ei ratkaista palvelun tuottajaa.

MYK:n kautta välitettävien matkojen määrä kasvaa, koska Kuopion maaseutualue laajenee. Lisäksi kaluston yhteiskäyttö laajenee, sillä nykyisen koululaisia palvelevat autot voivat olla jatkossa monipalveluautoja, jotka tarjoavat päiväaikaan asiointiyhteyksiä. Monipalveluautoihin voidaan yhdistää myös alueen tavanomaisia joukkoliikennematkoja. Lisäksi monipalveluautot voivat hoitaa tavara- ja ruokakuljetuksia.

Työtä on ohjannut projektiryhmä, johon ovat kuuluneet:

Jani Reinikainen	Kuopion kaupunki, joukkoliikennepäällikkö
Päivi Pakarinen	Pohjois-Savon MYK, kuljetuspalveluvastaava
Kauko Pursiainen	Kuopion kaupunki, valvontatarkastaja
Juha-Matti Alanen	Joensuun kaupunki, logistiikkapäällikkö
Seppo Huttunen	Pohjois-Savon ELY-keskus, joukkoliikennepäällikkö

Konsulttina on toiminut WSP Finland Oy, jossa työstä ovat vastanneet Susanna Kaitanen, Simo Airaksinen ja Antti Kataja.

Sisältö

1.	Pohjois-Savon MYK:n toiminta.....	5
1.1.	MYK:n organisoituminen ja toiminta-alue.....	5
1.2.	MYK:n toimintaperiaatteet.....	6
1.3.	Kuljetuspalveluiden hankinta ja tarjonta.....	9
1.4.	Toiminnan seuranta ja raportointi.....	9
1.5.	Kustannukset	11
1.6.	Yhteenveto nykytilasta	17
2.	Palvelutason määrittely, palvelutasotavoitteet ja toiminnan kehittäminen	19
2.1.	Yleistä palvelutason määrittelystä	19
2.2.	MYK:n palvelutasotekijät.....	19
3.	Muut kehittämistarpeet.....	26
	Liite 1: MYK:n raportointi	29
	Liite 2: Kuopion seudun MYK:n käytettävissä oleva autokapasiteetti.....	32
	Liite 3: MYK:n palvelutasotyön tavoitteen asetannan työpaja	33

I. Pohjois-Savon MYK:n toiminta

I.1. MYK:n organisoituminen ja toiminta-alue

Kuopion kaupunki on Kuopion seudulla joukkoliikenteen toimivaltainen viranomaisen. Seudulliseen viranomaiseen kuuluvat Kuopion ja Siilinjärven kunnat. Vuonna 2009 voimaan tulleiden joukkoliikennelain ja EU:n palvelusopimusasetuksen myötä joukkoliikenteen kehittämisen päävastuu on siirtynyt vuonna 2014 toimivaltaiselle viranomaiselle. Vastuu joukkoliikenteen järjestämisestä on toimivaltaisilla viranomaisilla silloin, kun on katsottu tarpeelliseksi tuottaa parempia joukkoliikennepalveluita kuin mitä pelkästään lipputuloin syntyisi.

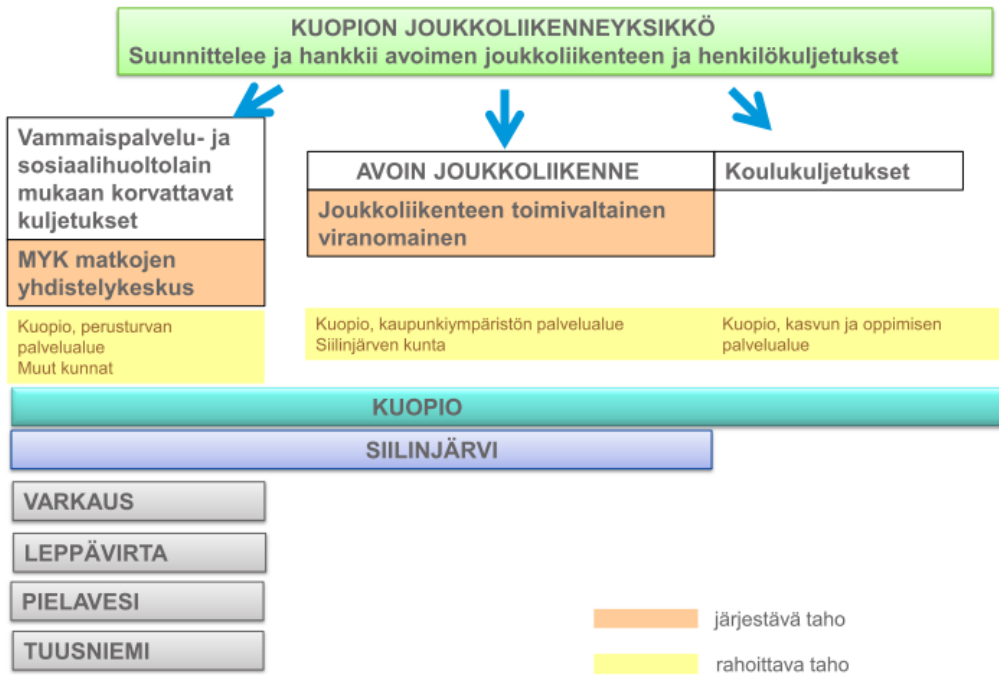
Joukkoliikenneasiat ovat osa kaupunkiympäristöjen suunnittelupalveluja. Joukkoliikenteen ja henkilökuljetusten suunnittelu ja hankinta on keskitetty joukkoliikenneyksikköön. Seudullisia joukkoliikenneasioita yksikkö hoitaa joukkoliikenteen toimivaltaisen viranomaisen roolissa. Yksikössä hoidetaan erillisenä tehtävänä Kuopion kaupungin koulukuljetusten suunnittelu ja hankinta. Tällä hetkellä noin puolet koulukuljetuskydeistä on avointa joukkoliikennettä.

Pohjois-Savon matkojenyhdistelykeskus MYK toimii nykyisellään kuuden kunnan alueella: Kuopio, Siilinjärvi, Varkaus, Leppävirta, Pielavesi ja Tuusniemi. Palveluliikennettä on näistä kunnista Kuopiossa, Siilinjärvellä, Varkaudessa ja Leppävirralla.

MYK on organisatorisesti osa joukkoliikenneyksikköä. MYK keskittyy pelkästään kuntien henkilökuljetuksiin vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisesti korvattavien kuljetusten osalta. MYK järjestää myös vanhusten päivätoiminnan matkoja ja opetustoimen poikkeuskuljetuksia (esim. loukkaantuminen). MYK:n kautta myös kuka tahansa voi tilata palveluliikenteen PALI-auton. Kela-kyydit eivät ole MYK:n järjestettäviä, vaan ne tilataan Itä-Suomen Taksikeskuksesta. Kela-kyytejä välitettiin MYK:sta vuosina 2003–2011. MYK on myynyt aiemmin palveluitaan myös sairaanhoitopiirille. Joukkoliikenteen ja henkilökuljetusten organisointi Kuopion kaupunkiseudulla on esitetty kuvassa I.

Nykyisin MYK:n kuljetuspalveluiden rahoittava taho on kaupungin ja kuntien perusturva ja opetustoimi tietyillä osuuksilla.

Joukkoliikenneasioita hoitaa tällä hetkellä yksikössä 7 henkilöä. MYK:ssä työskentelee puolestaan viisi kuljetuspalvelusihteeriä sekä kuljetuspalveluvastaava.



Kuva 1. Matkojenyhdistelykeskuksen toiminta osana Kuopion joukkoliikenneyksikköä.

1.2. MYK:n toimintaperiaatteet

MYK järjestää henkilökuljetuksia erityisryhmille pääosin lainsäädännön perusteella, mutta välittää myös kenelle tahansa palveluliikenteen matkoja. Taksitilauksen voivat tehdä MYK:stä vammais- ja sosiaalihuoltolain perusteella siihen oikeutetut henkilöt. Kuljetuspalvelua haetaan oman kunnan vammais- ja sosiaalihuoltolain mukaisesti ja sosiaalihuoltolain mukaisesti tekee kuljetuspalvelupäätöksen asiakkaan hakemuksen ja lääkärinlausunnon perusteella. Päätöksessä määritetään mm. perustuuko kuljetuspalvelupäätös vammais- ja sosiaalihuoltolakiin vai sosiaalihuoltolakiin, paljonko asiakkaalla on käytettävissä matkoja kuukaudessa ja millaista kalustoa kuljetuspalvelun asiakas tarvitsee. Päätöksessä voi olla myös maininta, että taksikuljettaja voi olla saattaja. Saattaja voi olla haettaessa, palveluissa ja ostosten kantamisessa. Kuljetuspalveluasiakkaita ohjeistetaan kuljetuspalvelun yhteydessä. Kaikki asiakkaat saavat magneettijuovakortin.

MYK:n asiakkaita ovat VPL- ja SHL-matkoihin oikeutettujen henkilöiden lisäksi päivätoiminnan asiakkaat, koululaisten poikkeuskuljetukset ja palveluliikenteen avoimen joukkoliikenteen piiriin kuuluvat asiakkaat. Asiakkaita ovat myös yksityishenkilöitä edustavat sidosryhmät esim. vammais- ja sosiaalihuoltolain mukaisesti ottaen rahoittavat tahot kuten kaupungin perusturva ja opetustoimi.

MYK:n asiakaspalvelu on avoinna maanantaista perjantaihin klo 7–17. Kuljetuspalvelun voi tilata puhelimitse tai sähköpostitse. Puhelimitse tilaukset on tehtävä viimeistään 1,5 tuntia ennen arvioitua lähtöaikaa. Sähköpostilla tehtävät tilaukset on tehtävä edellisenä päivänä klo 14 mennessä. Muina aikoina kuljetusten välitys ohjautuu automaattiin, joka ohjaa puhelut päivystävään taksiin. Sähköpostitilausten määrä on lisääntynyt, mutta se on edelleen vain murto-osa kaikista tilauksista sillä 95 % tilauksista tehdään puhelimitse. Suuri osa asiakkaista ei käytä vielä nettipalveluita. MYK:llä on käytössä VoIP-puhelinjärjestelmä (Voice over internet protocol).

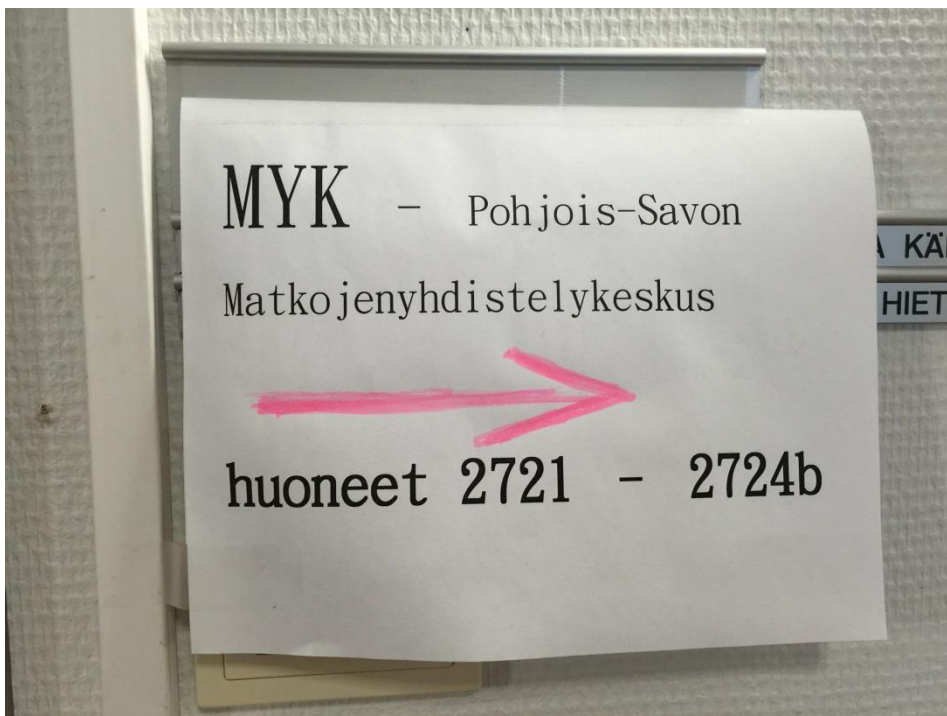
Nykyisellään MYK:n asiakkaista noin 800 henkilöä on yli 75-vuotiaita. Henkilön tullessa MYK:n asiakkaaksi hänen tietonsa kuljetuspalvelupäätöksestä kirjataan MYK:n järjestelmään ja hänelle muodostetaan profiili. Profiili kertoo matkaan liittyvät erityistarpeet, mm. tarvitaanko kuljetuksessa tilaa pyörätuolille, invataksi-oikeus ja muut asiakkaan käyttämät apuvälineet. Kun asiakkaalla on invataksi-oikeus, auto saa peria avustamislisän.

Asiakkaiden jonotusaikaa pyritään lyhentämään informoimalla heitä etukäteen ruuhka-ajasta. Asiakkaita on ohjeistettu tilaamaan kyydit hyvissä ajoin etukäteen ja mielellään aikavälillä klo 10-14, jolloin kaikki kuljetuspalvelusihteerit ovat töissä. Erikoiskalustoa tarvitsevia henkilöitä on ohjeistettu erikseen kuljetuksen tilaamisesta ja edellyttämään vielä enemmän joustavuutta matka-ajassa.

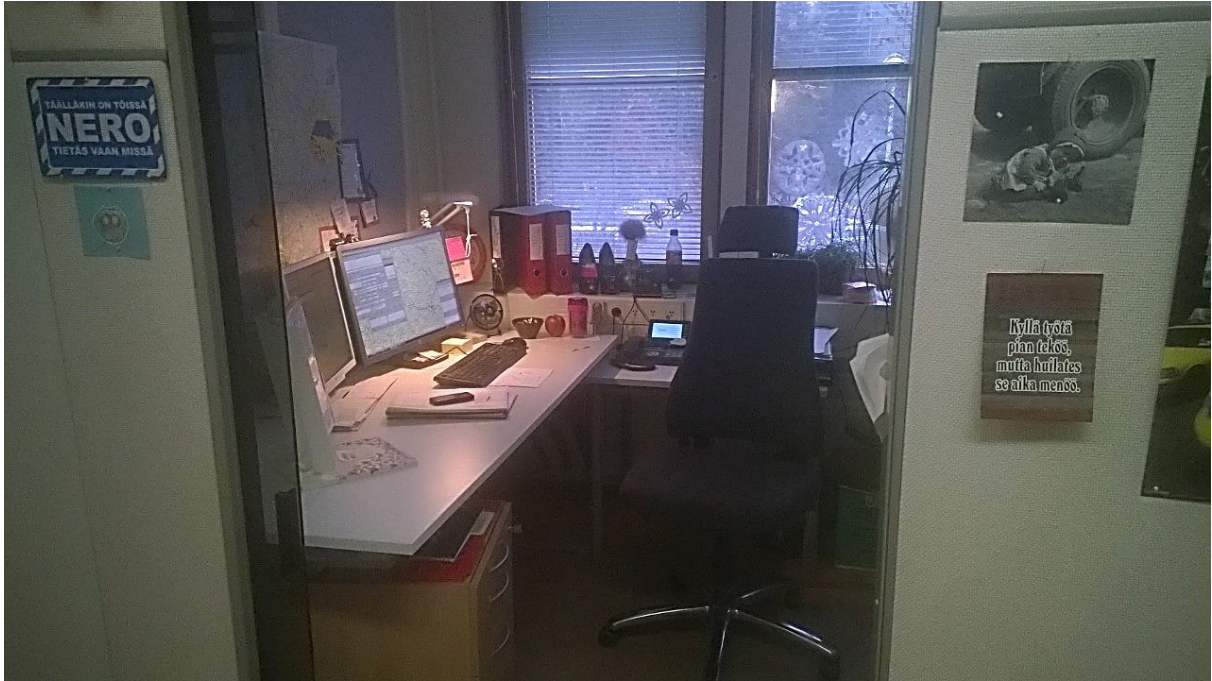
MYK:n toiminta perustuu siihen, että kuljetusten järjestämisessä hyödynnetään ensisijaisesti PALI-autoja, päivä-autoja ja toissijaisesti muita sopimusautoja. Näiden liikennöinnin ulkopuolella kuljetuspalvelu ohjautuu takseille, joista suurin osa on sopimusautoja. Kuljetusten järjestämiseen ja yhdistelyyn on käytössä Mobirouter-matkojenyhdistelyjärjestelmä.

MYK:n toiminta-aikana taksimatkoista 97 % on sopimusautoilijoita ja 3 % muita takseja. MYK:n toiminta-aikojen ulkopuolella kaikki kuljetukset ovat takseja / invatakseja.

Avustamislisä maksetaan silloin, kun asiakkaalle on myönnetty invataksioikeus. Kaikki asiakkaat eivät tilanteensa ja liikkumisensa muuttuessa ole kuitenkaan yhteydessä vammaispalveluyksikköön, esim. silloin, kun vointi on huonontunut.



Kuva 2. Pohjois-Savon MYK:n toimisto Savilahdentiellä.



Kuva 3. Pohjois-Savon MYK:n työpiste.

1.3. Kuljetuspalveluiden hankinta ja tarjonta

MYK yhdistää matkoja seuraavassa järjestyksessä eri liikenteeseen: avoimeen kilpailutettuun palveluliikenteeseen (PALI), kilpailutettuihin invataksivarusteisiin päiväautoihin, liikennöitäviin henkilökuljetuksiin (nk. sopimusautoilijat), kilpailutettuihin invataksihin (nk. sopimustaksit) sekä tavalliseen taksiliikenteeseen. MYK yhdistää matkan ensisijaisesti palveluliikenteeseen. Mikäli palveluliikenteessä ei ole tilaa tai se ei liikennöi alueella, matka yhdistetään päiväautoon/sopimustaksiin jne.

Vuosina 2010-2016 MYK on suunnitellut, kilpailuttanut ja hankkinut palveluliikenteen yhteistyössä joukkoliikennesyksikön kanssa. Sopimusautoja koskevat hankinnat on valmisteltu yhteistoimintaryhmässä, jossa on ollut edustus MYK:stä, perusturvasta ja opetustoimesta.

Vastuunjako PALI:en suhteen on nykyisellään epäselvä. Epäselvyys syntyy käytännössä siitä, ettei PALI-liikenteellä ole merkittävää roolia avoimessa joukkoliikenteessä, vaan käytännössä PALI:lla tehdään lähinnä vain MYK:n yhdistelmiä matkoja. MYK:n pääasiallinen tehtävä on puolestaan vain matkojen yhdistely eikä joukkoliikenteen hankinta. Haasteena MYK:n toiminnassa ovat olleet kuljetussopimusten hallinta ja toiminnan kehittämishalun ja -rahoituksen puute. Tämä on haasteellista, koska liikenteen järjestäminen ja rahoitus ovat eri palvelualueilla/yksiköissä. Vuoden 2016 lopussa on valmisteltu liikenteen kilpailuttamisen siirtoa kaupungin IS-hankintayksikölle, jolloin MYK toimisi hankinnoissa enää asiantuntijaroolissa.

PALI:en liikennöintialue kattaa pitkälti koko Kuopion kaupunkiliikenteen alueen. PALI-liikennettä on viidellä eri linjalla: Keskustan PALI, Männistön PALI, Päivärannan PALI, Petosen PALI ja Neulamäen PALI. Kaikkien PALI-linjojen reitti ulottuu Torille, Terveyskeskukselle, KYS:lle ja Harjulaan. PALI:en liikennöintiaika on noin klo 7–16.30. Neulamäen PALI:a liikennöidään suppeammalla liikennöintiajalla klo 10.45–13.30 ja iltapäivällä klo 16.30 Torilta.

PALI-linjat käyttävät samoja pysäkkejä muun joukkoliikenteen kanssa. Aikataulun mukaisilla pysäkeillä on linjaluettelon ja määränpää-tekstin kohdalla PALI-merkintä. Muilla pysäkeillä ei ole PALI-merkintää, koska PALI on tilattavissa käytännössä kaikille pysäkeille. MYK:n sopimusautojen tarjonta ja kalusto vuonna 2016 on esitetty liitteessä.

Nykyinen PALI liikennöi vanhalla kalustolla. Tulevilla kilpailutuskierröksillä pyritään saamaan uudempaa kalustoa käyttöön. Palveluliikenteen kustannukset ovat vuosina 2011–2015 nousseet 267 000 €.

Henkilökuljetusten tarjouskilpailua on vaivannut tarjousten puute. Aikaisempi kilpailutuskierrös ei tuottanut tulosta, sopimus syntyi vasta kilpailutusta seuranneen neuvottelun jälkeen.

1.4. Toiminnan seuranta ja raportointi

1.4.1. Asiakastyytyväisyystutkimus

Kuopiolaisten kuljetuspalveluasiakkaiden tyytyväisyyttä kuljetuspalveluiden järjestämiseen ja MYK:n toimintaan on selvitetty vuosina 2007 ja 2012. Vuonna 2012 kuljetuspalveluasiakkuus oli myönnetty vammaispalvelulain mukaan 1280 henkilölle ja sosiaalihuoltolain mukaan 197 henkilölle. Kaikkiaan asiakkuus oli siis 1477 henkilöllä. Aktiivisten kuljetuspalvelua käyttävien (747) joukosta poimittiin joka 7. satunnaisotannalla. Myöhemmin otosmäärää täydennettiin satunnaisotannalla sekä arpomalla siten, että tutkimuksessa oli mukana lopulta 201 asiakasta. Näistä asiakkaista 139 onnistuttiin haastattelemaan puhelimitse. Seuraavassa taulukossa on esitetty vastaajien ikäjakauma. Koska vastaajat on valittu otannalla ja arpomalla, voidaan olettaa, että vastaajien ikäjakauma kuvaa kohtuullisesti kaikkien asiakkaiden ikäjakaumaa.

Taulukko 1. Vastaajien ikäjakauma ikäluokittain vuoden 2012 asiakastyytyväisyystutkimuksessa (n=139).

Vastaajien ikäjakauma	mies	nainen	yhteensä
10–26 vuotta	1	3	4 (3 %)
27–47 vuotta	7	5	12 (9 %)
48–68 vuotta	17	20	37 (27 %)
69–89 vuotta	26	52	78 (56 %)
90 vuotta tai vanhempi	1	7	8 (6 %)
yhteensä	52	87	139

Seuraavissa taulukoissa on kerrottu kuljetuspalvelun käytön pääsiallinen syy sekä apuvälineiden käyttö.

Taulukko 2. Kuljetuspalvelun käytön pääsiallinen syy vuoden 2012 asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan (n=139).

Kuljetuspalvelun käytön pääsiallinen syy	mies	nainen	yhteensä
Näkövamma	7	16	23
Liikuntavamma	39	57	96
Kehitysvamma	2	3	5
Muu	4	11	15
yhteensä	52	87	139

Taulukko 3. Apuvälineiden käyttö vuoden 2012 asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan (n=139).

Apuvälineen käyttö	mies	nainen	yhteensä
Rollaattori	12	45	57
Pyörätuoli	23	25	48
Keppi	11	31	42
Muu	17	23	40
En käytä apuvälineitä	7	8	15
yhteensä	52	87	139

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä MYK:n toimintaan. MYK on parantanut valtaosan (80 %) liikkumismahdollisuuksia. Puhelinpalvelun jonotusaikaa piti vähintäänkin hyvänä kolme neljästä (73 %). Muut pitivät jonotusaikaa tyydyttävänä ja 5 prosenttia heikkona. Matkanvälittäjän palvelun nopeuteen ja ammattitaitoon olivat lähes kaikki tyytyväisiä.

Pääosa asiakkaista saa tilattua matkansa haluamaansa ajankohtaan. Noin 10 % oli sitä mieltä, ettei kyytiä saanut haluamaansa aikaan. Osaltaan haasteena pidettiin, että kyyti täytyy tilata 1,5 tuntia ennen lähtöä.

Iltaohjousautomaattia koskevaan kysymykseen vastasi vain 89 haastateltavista. Kaksi kolmasosaa piti toimivuutta vähintäänkin hyvänä, mutta kolmasosa oli toimivuuteen tyytymättömiä. Iltaohjousautomaatin toimivuuteen, tilaamiseen helppouteen ja nopeuteen ollaan siis melko tyytyväisiä, mutta selvästi tyytymättömämpiä kuin MYK:n puhelinalvelun asiakaspalveluun.

Vastaajat ovat pääosin tyytyväisiä kuljetuspalvelun laatuun: täsmällisyyteen ja kuljettajan ammattitaitoon.

Vastaajista kolmasosalla ei ollut muutos- tai parannusehdotuksia MYK:n toimintaan. Yleisimpänä ongelmana mainittiin iltaohjousautomaatin toiminta sekä kuljetusten saannin vaikeudet viikonloppuisin. Asian maininneet kokivat, että iltaohjousautomaatin kautta on vaikea saada yhteys kuljettajaan. Lisäksi viikonloppuisin on vaikeampi saada kuljetusta haluttuun ajankohtaan.

Toiseksi eniten annettiin palautetta puhelinalveluun jonotusajasta. Lähes viidennes piti huonona 1,5 tunnin ennakkotilausaikaa. Varsinkin paluukyydin osalta ennakkotilausaikaa pidettiin pitkänä, koska asiointiaika on joskus vaikea ennakoita.

1.4.2. Raportit ja laskutus

MYK tuottaa ja seuraa toimintaansa kuukausittain laadittavien seurantaraporttien perusteella. Esimerkit raporteista ovat liitteessä I. Raportit eivät sisällä kuljetuskustannusten raportointia.

MYK välitti vuonna 2013 noin 155 000 matkatilausta. Palveluliikenteeseen ohjattu henkilökuljetusten osuus oli 10 % kaikista MYK:n välittämistä matkoista. Keskimääräinen yhdistelyprosentti oli 42 %. Yhdistellyksi matkaksi lasketaan palveluliikenteeseen, sopimusautoon tai yhdisteltynä taksiin ohjatut matkat.

Syyskuussa 2016 raportoiduista pelkistä taksireiteistä huomattava osuus on yhden hengen kuljetusta, sillä 3900 reitistä 2900:lla (74 %) oli vain yksi henkilö kyydissä.

MYK:n toiminnan ohjaus ja seuranta ovat joukkoliikenneyksikössä, jossa myös hyväksytään toiminnasta aiheutuvat laskut. Kuljetuspalveluiden kustannukset maksavat perusturva ja opetustoimi sen mukaan, mitä asiakkaita kulut koskevat. Toiminnan kustannukset jaetaan kuntien asukaslukujen suhteessa.

Välitettyjen kuljetusten sopimusautojen laskujen käsittely ja tarkistaminen on työlästä, sillä taksiautoilijat toimittavat joko kuukausittaiset yhteenlasketut tai pienten yrittäjien kohdalla yksittäisten kuljetusten laskut ulkoistetun skannauspalvelun kautta käsiteltäväksi joukkoliikenneyksikköön. Suurin osa laskuista tulee sähköisesti yhtenä isona laskuna kaksi kertaa kuukaudessa Savon TaksiDatan kautta. Kuopion kaupunki maksaa Savon Taksidatalle, joka puolestaan maksaa autoilijoille. Laskun tarkastamiseen ei ole mitään helpottavaa ohjelmaa, vaan laskut tarkastetaan manuaalisesti sillä tarkkuudella kuin siihen on resursseja.

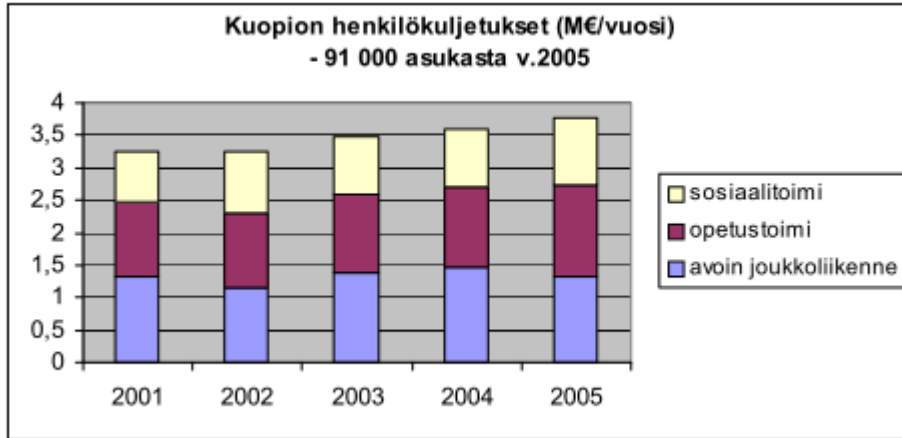
VPL-kuljetusten mittarikäytännöstä on havaittu tapauksia, joissa edestakaisesta matkasta on peritty odotustaksa, kaksi lähtömaksua ja kaksi avustamislisää. Tämä ei ole sopimuksen mukaista toimintaa ja toimintatapaa tulee korjata näiden osalta välittömästi.

Laskutuksessa haasteena on, että yhdistelytoiminta ja laskutus ovat erillisiä prosesseja. Olisi tarpeen, että yhdistelytoiminnan ja laskutuksen prosessit yhdistetään. Laskutusta ei voi kuitenkaan hoitaa etukäteen ns. yhdistelyvaiheessa. Ihanteellisinta olisi, jos olisi laskutusohjelma, joka yhdistäisi MobiRouterissa tehdyn kyytitilauksen (kyytitilaukselle voidaan laskea ns. arvioitu kyydin loppusumma) ja siihen kohdistuvan laskun. Jos todellinen lasku poikkeaisi merkittävästi MobiRouterin laskemasta kyydin loppusummasta, tulisi lasku tarkempaan tarkasteluun asiatarkestajalle.

1.5. Kustannukset

1.5.1. Henkilökuljetuskustannusten kehitys

Vuosina 2001–2005 Kuopion henkilökuljetuskustannukset ovat olleet tasolla 3–3,7 M€. Kyseisellä ajanjaksolla ainoastaan avoimen joukkoliikenteen kustannukset eivät ole kasvaneet.



Kuva 4. Kuopion henkilökuljetuksiin käyttämä rahoitus vuosina 2001–2005. (Lähde: Tulevaisuuden joukkoliikennekaupunki, lvm 2007)

Vuosikymmen myöhemmin Kuopion henkilökuljetuskustannusten taso on noin kaksinkertainen (Taulukko 4).

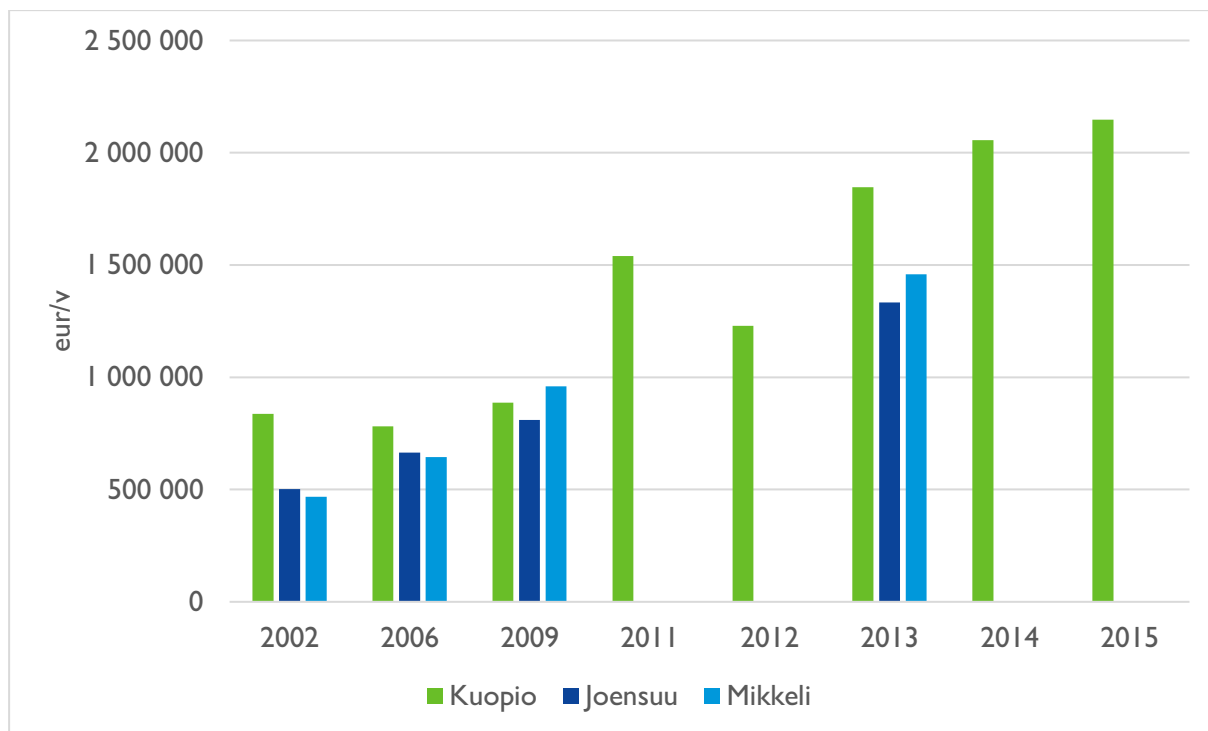
Taulukko 4. Kuopion henkilökuljetusten rahoitus vuosina 2012–2014 [eur/v]. Vuonna 2015 sosiaalitoimen kustannukset olivat yhteensä 2,24 Meur, josta vpl:n osuus on 1,53 Meur ja shl:n osuus 0,71 Meur.

	2012	2013	2014
Joukkoliikenne	2 479 063	3 963 796	3 016 702
Opetustoimi	2 590 267	3 515 987	3 747 006
Sosiaalitoimi yht. (sis. vpl ja shl)	1 338 823	1 955 841	2 156 315
josta vpl	1 023 865	1 407 083	1 531 560
josta shl	314 958	548 758	624 756
Yhteensä	6 408 153	7 479 783	6 763 708

Verrattuna Etelä-Pohjanmaan (Evijärvi, Kauhava, Lappajärvi, Lapua) vuoden 2015 henkilökuljetusten ja joukkoliikenteen järjestämistapaselvityksen mukaan suunnittelualueen kunnat ovat käyttäneet 2,5 M€ henkilökuljetusten järjestämiseen vuonna 2006, 3,4 M€ vuonna 2011 ja 4,4 M€ vuonna 2013. Suurin kuljetuskustannusten kasvu on tapahtunut sosiaalitoimen kustannuksissa (2,5-kertaistuneet vuodesta 2006 vuoteen 2013) ja erityisesti VPL-asiakkaiden kustannuksissa. Kustannusten kasvu on ollut voimakasta myös koulukuljetuksissa.

Vuonna 2014 Kuopion VPL- ja SHL-kuljetuskustannukset ovat olleet yhteensä 2 156 315 € ja vuonna 2015 yhteensä 2 240 677 €. Jos arvioidaan, että MYK välittää pelkästään Kuopiossa noin 100 000 matkaa, tulee yhden matkan hinnaksi noin 22 euroa. Seuraavassa kuvassa on esitetty VPL- ja SHL-kuljetusten kehittyminen Kuopiossa vuosina 2002–2015 ja vertailun vuoksi myös Joensuussa ja Mikkelissä vuosina 2002–2013.

Kuopion VPL- ja SHL-kuljetuskustannusten hyppäys tapahtui vuosien 2009 ja 2011 välillä sekä seuraavan kerran vuosien 2012 ja 2013 välillä. Myös Joensuun ja Mikkelin kustannukset ovat nousseet, tosin Kuopion osalta kustannukset ovat nousseet selvästi enemmän.



Kuva 5. VPL- ja SHL-kuljetuskustannukset Kuopiossa vuosina 2002, 2006, 2009 ja 2011–2015 sekä Joensuussa ja Mikkeliissä vuosina 2002, 2006, 2009 ja 2013.

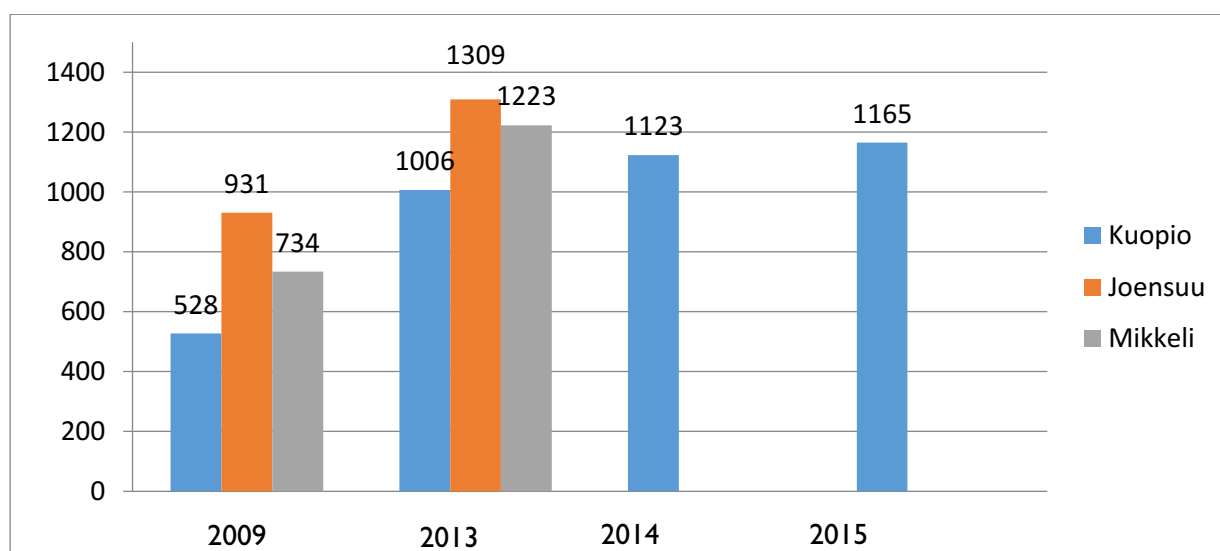
Kuljetuspalveluiden asiakkaiden määriä ovat Kuopiossa jonkin verran kasvattaneet kuntaliitokset, joiden myötä väestön määrä ja myös kuljetuspalveluiden asiakkaiden matkamäärät ovat kasvaneet. Kuntaliitosten myötä myös matkat ovat aiempaa pidemmät, mikä nostaa jonkin verran kustannuksia. Mikkeliin liittyneet kunnat ovat olleet kuitenkin väestömäärältään melko pieniä. On luonnollista, että laajat maaseutukunnat lisäävät kuljetuspalveluiden kustannuksia.

Kuntaliitosten myötä Kuopioon ovat liittyneet Karttula vuonna 2011, Nilsiä vuonna 2013 sekä Maaninka vuonna 2015. VPL- ja SHL-asiakkaiden määrä on noussut vuodesta 2012 vuoteen 2013 noin 200:lla (Taulukko 5). Vastaavana aikana myös vanhan Kuopion alueen kuljetuspalveluasiakkaiden määrä on kasvanut noin 60 asiakasta vuosittain. Vuosina 2011 ja 2013 MYK:n asiakasmäärä on siten kasvanut useita kymmeniä prosentteja.

Taulukko 5. Kuopion VPL- ja SHL-asiakasmäärien kehittyminen (Lähde: Kuopion kaupunki 2017).

Vuosi	VPL-asiakkaat	SHL-asiakkaat	yhteensä
2012	1467	258	1725
2013	1686	268	1954
2014	1657	263	1920
2015	1636	287	1923

Kuljetuspalveluiden kustannukset *asiakasta kohden* ovat myös nousseet vuosien 2009 ja 2013 välillä sekä Kuopiossa, Joensuussa ja Mikkelissä (Kuva 6). Kustannustaso on vuoden 2013 tietojen perusteella Joensuussa ja Mikkelissä jonkin verran korkeampi kuin Kuopiossa. Vuotta kohden kasvu on ollut suurinta Kuopiossa, sillä vuoden 2009 lähtötaso on ollut selvästi alempi kuin vertailukaupungeissa. Suurinta kasvu on ollut vuodesta 2012 vuoteen 2013.



Kuva 6. Keskimääräiset VPL- ja SHL-kustannukset (€) per kuljetusoikeutettu henkilö Kuopiossa, Joensuussa ja Mikkelissä vuosina 2009 ja 2013, sekä Kuopion osalta lisäksi vuosina 2014–2015.

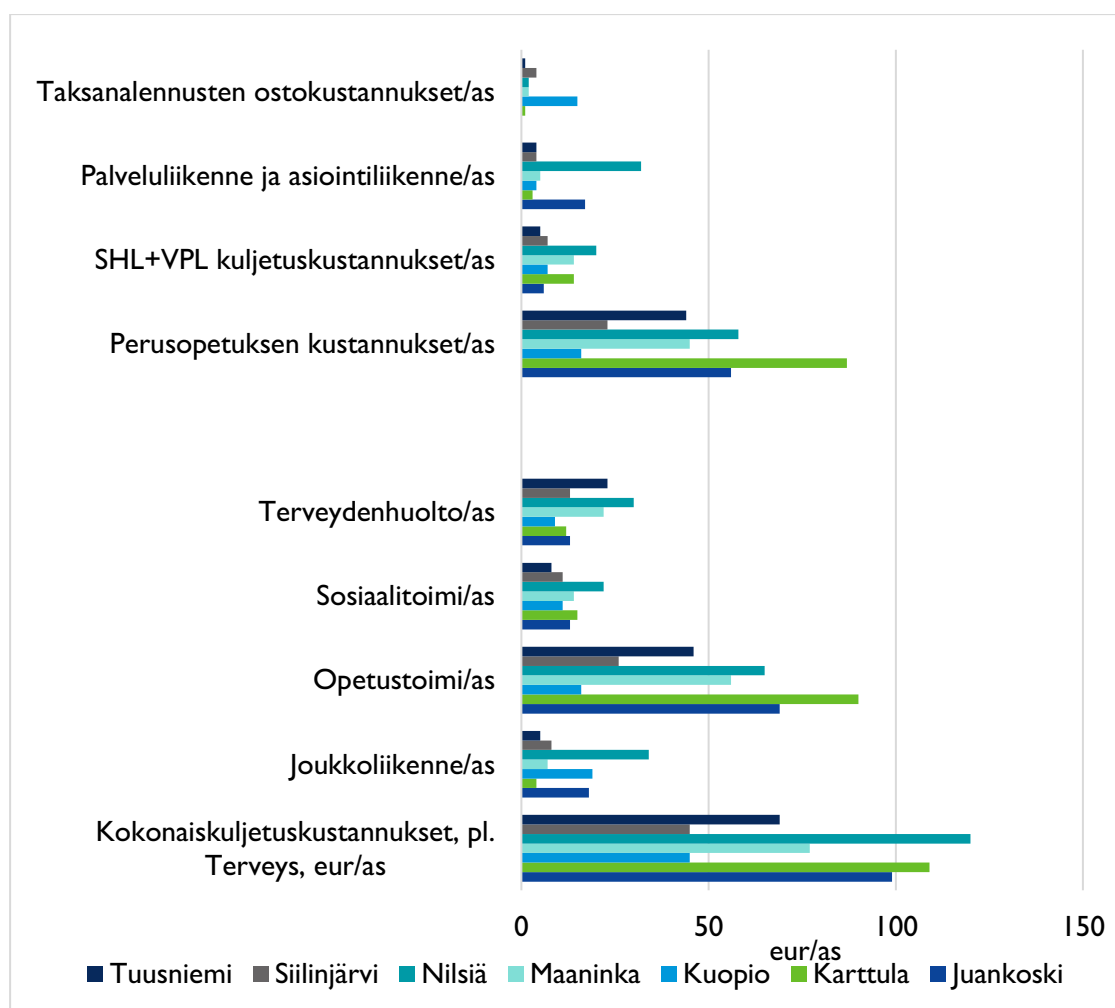
Kustannustasoa nostaa osaltaan se, että Karttulan ja Nilsin VPL- ja SHL-kustannukset ovat olleet lähtötasoltaan asukasta kohden 2–3-kertaisia Kuopioon verrattuna. Myös perusopetuksen kuljetusten osalta kustannukset ovat olleet moninkertaiset (Taulukko 6 ja Kuva 7).

Vertailutietona on Seinäjoen vuoden 2016 toteumatiedot. Seinäjoella VPL-asiakkaita on 1050, joista 83 % asuu välitystoiminnan piirissä. He tekevät vuosittain 46 000–49 000 kpl matkoja ja yhdistelyprosentti vaihtelee 28 %:sta 48 %:iin. Kuljetuskustannukset ovat olleet vuonna 2015 noin 970 € per asiakas, joka on hieman alempi Joensuuhun, Mikkeliin ja Kuopioon verrattuna. Kustannus ei sisällä välitystä eikä palveluliikennekuluja.

Matkojenyhdistelykeskus siirtyi vuonna 2010 sosiaali- ja terveystoimelta kaupunkiympäristön palvelualueelle. Vuonna 2011 kilpailutetut uudet liikennöintisopimukset ovat lisänneet myös kustannuksia. Jälkikäteen on vaikea arvioida syitä kustannusten nousuun. Osasyynä on tuotettavan palvelun ja sen kustannuksiin liittyvien selkeiden pelisääntöjen ja valvonnan puuttuminen.

Taulukko 6. Kuopion seudun kuntien kuljetuspalveluiden hankinta 2006 [eur/as/vuosi] (Lähde: Itä-Suomen lääninhallitus).

Kunta	Juankoski	Karttula	Kuopio	Maaninka	Nilsjä	Siilinjärvi	Tuusniemi
Kokonaiskuljetuskustannukset, pl. terveydenhuolto, eur/as	99	109	45	77	120	45	69
Joukkoliikenne/as	18	4	19	7	34	8	5
Opetustoimi/as	69	90	16	56	65	26	46
Sosiaalitoimi/as	13	15	11	14	22	11	8
Terveydenhuolto/as	13	12	9	22	30	13	23
Perusopetuksen kustannukset/as	56	87	16	45	58	23	44
SHL+VPL kuljetuskustannukset/as	6	14	7	14	20	7	5
Palveluliikenne ja asiointiliikenne/as	17	3	4	5	32	4	4



Kuva 7. Kuopion seudun kuntien kuljetuspalveluiden hankinta 2006 [eur/as/vuosi] (Lähde: Itä-Suomen lääninhallitus).

1.5.2. Kyydinvälityksestä matkojenyhdistelyyn

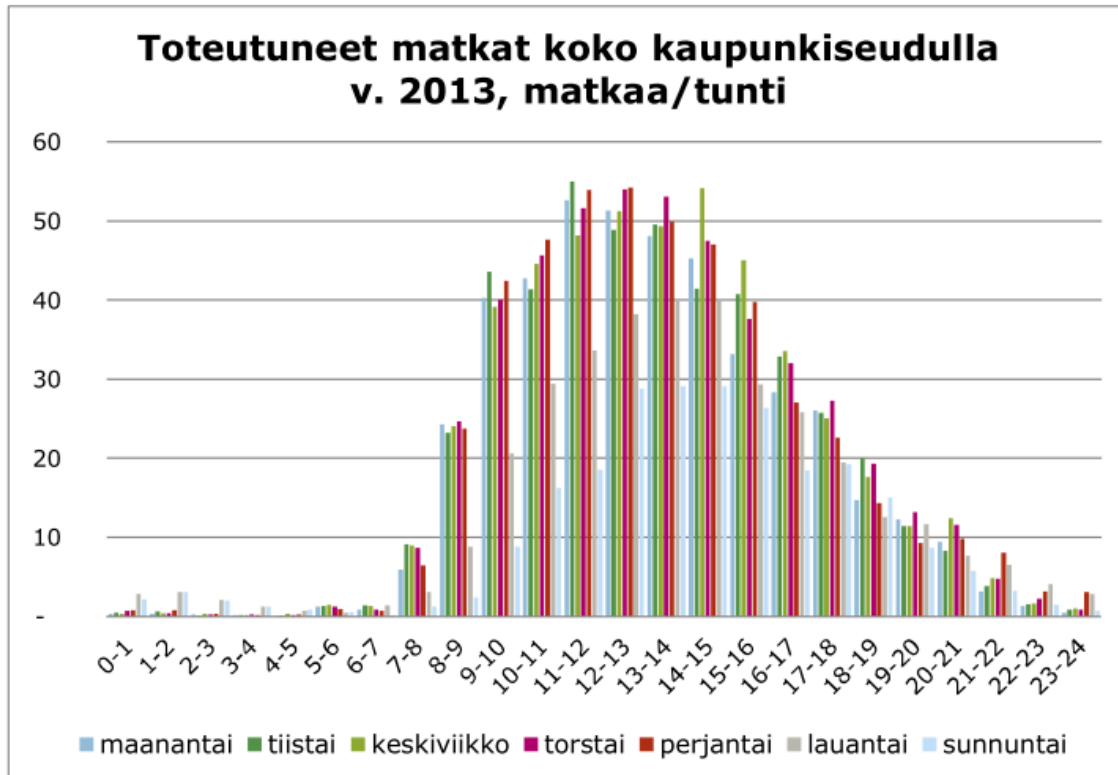
Kuopion lukuja voidaan verrata Jyväskylän kaupunkiseudun lukuihin, sillä asukasmäärä ja tilausten määrä vastaavat suurin piirtein toisiaan (Jyväskylän kaupunkiseudun kyydinvälityspalvelu, loppuraportti. Ramboll 2014)

Toteumatietoa Jyväskylän koko kaupunkiseudun VPL-matkoista vuodelta 2013, jolloin ei vielä ole ollut käytössä matkojen yhdistelyä:

- Asiakkaita 2 200 henkilöä (pelkästään Jyväskylän kaupunki 1 800)
- matkamäärä noin 152 000 yhdensuuntaista matkaa/vuosi (Jyväskylän kaupunki 125 000)
- kustannukset 3,0 milj. €/vuosi (kaupunki 2,4 milj. €/vuosi)
 - Jyväskylän kaupungin asiakaskohtainen kustannus oli 1333 € (vrt. Kuopio 1006 €).
- Jyväskylässä lähes kaikki taksit osallistuivat mittaritaksalla.
- 70 vuotta täyttäneiden osuus asiakkaista oli lähes 53 % ja 60 vuotta täyttäneiden osuus 68 %.
- SHL-matkat ovat käytännössä poistuneet kaupungista kokonaan.
- Keskimääräinen matkan pituus on noin 5 km Jyväskylän kaupungin alueella (74 % matkoista)
 - maalaiskunnassa 9 km (23 %) ja
 - Korpilahdella noin 25 km (3 %)

Vuoden 2013 selvityksen mukaan Jyväskylän keskimääräinen kustannus omana työnä toteutetulle kyydinvälitystoiminnalle olisi vuositasolla 361 000 €, joka tekisi 1,95 €/toteutunut matka (keskimääräinen kustannus viiden vuoden ajalta huomioiden toiminnan käynnistämisen kustannukset). Tätä on verrattu Kuopion toteumatietoon 2,01 €/toteutunut matka ja Seinäjoen ostopalvelun hintaan 1,19 €/tilaus (toteuma vuosina 2014–2016).

Jyväskylän vuonna 2013 toteutuneiden VPL- ja SHL-matkojen perusteella esim. lauantain matkustus on jopa 80 % ja sunnuntai-iltapäivän matkustuskin noin 60 % arkimatkustamisesta (Kuva 8). Mikäli Jyväskylässä toteutettaisiin matkojenyhdistelytoimintaa klo 7–17 ja matkan tilaaminen tulisi tehdä tuntia ennen matkaa, kattaisi aukiolo koko viikon osalta vain 70 % matkoista, johtuen erityisesti viikonlopun poisjäämisestä.



Kuva 8. Jyväskylän kaupunkiseudun toteutuneet VPL- ja SHL-matkat eri päivinä ja vuorokaudenaikoina v. 2013 (Lähde: Jyväskylän kaupunkiseudun kyydinvälityspalvelu, loppuraportti. Ramboll 2014)

Jyväskylässä on myös 2001–2004 kokeiltu VPL-matkojen yhdistelyä kokonaispalveluna. Korvaus suoritettiin euroina asiakasta kohden, mikä kannusti palvelun tuottajaan yhdistelyyn. Kokeilu loppui valtakunnallisen kehittämisen ottaessa vetovastuun MPK-mallin kehitystyössä. Kelan vetäytyttyä MPK-mallista henkilökuljetusten kehittäminen jäi Keski-Suomessa pääosin sähköisen suorakorvausjärjestelmän kehittämisen varaan. Keski-Suomen sairaanhoitopiiri otti käyttöön ensimmäisenä Kelan sähköisen suorakorvausjärjestelmän terveydenhuollon matkoissa. Vuonna 2013 Keski-Suomen terveydenhuollon taksimatkoista 11 % oli yhdisteltyjä. Kelan korvaamien SVL-matkojen korvaustaso taksille (sis. paari- ja invataksin) on 58 euroa per matka.

Keski-Suomen matkojenyhdistelykeskus Oy, joka on Jyväskylän Aluetaksi Oy:n omistama tytäryhtiö Jyväskylässä, on huhtikuussa 2016 aloittanut toimintansa kyydinvälityskeskuksena Jyväskylässä. Keskus palvelee pääasiassa vanhuksia ja vammaisia. Keskus palvelee 2000 kuljetusoikeutettua asiakasta ja 1000 ryhmäkuljetusasiakasta. Lisäksi keskus vastaa Linkki-VIP-palveluliikenteen tilaussoitoista. Tilaus on tehtävä vähintään tuntia ennen matkaa ja paluukuljetus puoli tuntia ennen tarvetta. Yhdistelyssä on aikarajat. Matka ei saa venyä yli 15 tai 30 minuuttia siitä, mitä se muuten kestäisi. On esitetty arvioita, että käytännössä Jyväskylän keskustan alueella matkoja tullaan yhdistelemään melko vähän.

Pirkanmaalla KUOHKE tuottaa matkojenyhdistelypalvelua kymmenelle Pirkanmaan kunnalle. Vuonna 2013 KUOHKE vastaanotti 360 000 tilausta ja matkojen yhdistelyprosentti oli 22 %.

1.6. Yhteenveto nykytilasta

MYK:n kyydinvälitys ja matkojenyhdistelytoiminta on saanut asiakastytytyväisyytutkimuksessa hyvää palautetta asiakkailtaan ja heistä valtaosa on kokenut liikkumispalvelunsa parantuneen. MYK:n toiminta on jo hioutunutta ja vakiintunutta.

MYK:n toimiva ja tehokas tapa järjestää VPL- ja SHL-kuljetuksia on tuonut kunnille säästöjä henkilökuljetuskustannuksissa 1990-luvun lopulta lähtien. Välitystoiminta on aiemmin kattanut Kela-

kuljetuksia sekä sairaanhoitopiirin kuljetuksia. Taksien sähköinen suorakorvausjärjestelmä laajeni 2014 koko manner-Suomeen, jolloin Kela vetäytyi ostopalvelusta MYK:ltä.

MYK:n asiakasmäärä on kasvanut 2010-luvulla noin 60 asiakkaalla per vuosi nykyrakenteessa ja vuosien 2011 ja 2013 kuntaliitosten myötä noin 200 asiakkaalla (kuntaliitoksista lisäasiakkaita noin 10 %). Uusien kuntien asiakkaiden VPL- ja SHL-kuljetuskustannukset ovat olleet lähtökohtaisesti suhteessa Kuopion kustannuksiin noin 2–3-kertaiset ja esim. perusopetuksen kuljetusten osalta jopa tätä suuremmat. Kokonaiskustannukset vuosina 2011–2012 olivat 1,5 M€:n tasolla, kun vuonna 2015 kustannukset olivat jo 2,2 M€.

Matkojenvälitys- ja yhdistelytoiminnan operointikustannusta on verrattu sen perusteella, onko se toteutettu omana työnä vai ostopalveluna. Kuopion oman työn ja Seinäjoen ostopalvelun lukujen perusteella operoinnin kustannukset välitettyä matkaa kohden vaihtelevat Seinäjoen 1,19 eurosta Kuopion 2,01 euroon. Operointikustannusten ero Kuopion 150 000 matkan osalta tarkoittaa noin 120 000 euron kustannusta. Kuopiossa on tutkittu välitystoiminnan ulkoistamista ja myös yhteistyötä välitystoiminnassa henkilöressurssien ja toiminnan laajentamisen näkökulmasta. Välitysmaksun tarkastelu sellaisenaan ei kuvaa riittävässä määrin toiminnan tuloksellisuutta ja tehokkuutta. Välityksen ulkoistamisella on sekä hyötyjä ja säästöjä että haittoja ja lisäkustannuksia, jotka tulee arvioida kokonaisuutena.

MYK:n toiminnan kehittämisessä on noussut esiin kehittämistarpeita, jotka toteutuessaan edistäisivät nykyistä toimintaa hyppäksenomaisesti. Nämä voivat olla joko yksittäisiä teknisiä tavoitteita tai laajempia kehittämistavoitteita. Teknisiä tavoitteita ovat mm. laskutuksen automatisointi, matkojen yhdistelyn automatisointi, mobiilitilaukset ja omien matkojen seuraaminen. Automatisoinnilla sama henkilöresurssi voisi hoitaa laajempaa aluetta. Tekniset tavoitteet edistävät toiminnan hallittavuutta, seurantaa sekä läpinäkyvyyttä.

Matkojenyhdistely on vain osa matkanvälityspalvelun hyötyjä. Olennaista on hallintokuntien yhteistyö, jossa kuljetuksia voidaan hankkia ja käyttää yhteisesti. Kuopiossa koulukuljetukset hyötyvät VPL- ja SHL-kuljetuksista ja päinvastoin silloin kun kuljetusten järjestämisessä käytetään päiväautoja tehokkaasti. Tällöin kuljetusten kokonaiskustannukset kaupungille laskevat.

Henkilökuljetusten järjestelmä on luotu Kuopiossa jo parikymmentä vuotta sitten ja se on tuottanut monipuolisesti hyötyä säästettyinä kustannuksina ja parantuneena liikkumispalveluna asiakkaille. Järjestelmän toimivuus uusissa kuntaliitoksissa ja alueiden laajentuessa harvemmin asutuille seuduille edellyttää järjestelmän uudenlaista kehittämistä ja vastuiden selkeyttämistä. Harvaan asutuilla seuduilla kuljetuspalveluita ja toimintamallia tulee tarkastella laajasti ja avoimesti, jotta kuljetuksen välityksellä on mahdollista ylläpitää palveluja. Samalla raja-aitaa avoimen joukkoliikenteen ja henkilökuljetusten välillä tulee raivata entistä tarmokkaammin.

Laajemmissa kehittämistavoitteissa on lyhyen ja keskipitkän tähtäimen tavoitteita. Lyhyen tähtäimen tavoitteet liittyvät esim. liikenteen hankintojen kehittämiseen ja liikennöitsijöiden kanssa tehtävien sopimusten kehittämiseen. Pidemmän tähtäimen tavoitteissa on mm. MYK:n toiminnan kehittäminen Kyytitorin suuntaan. Tämä voisi toimia alustana tuleville MaaS- palveluille.

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 käynnistämässä 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
Yhdistelyaste	Reittiin yhdistettyjen matkojen määrä	Reittiin yhdistettyjen matkojen määrä
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.
Yhdistelyn tehokkuus		eur/puhelu ja eur/yhdistetty matka
Kilpailutettujen liikennöintisopimusten kustannukset	eur/v	Kuljetuskustannukset eur/v
Liikennöinnin tarjouskilpailun toimivuus	Tarjousten määrä/kilpailu	Seurantatietoa pohjaksi kilpailutuksen kehittämistä varten

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
Puhelinpalveluun liittyvät laatutekijät						
Puhelintilauksen jonotusaika	X	X		x	60 s (95 % puheluista)	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	
Matkan tilaamiseen liittyvät laatutekijät						
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
Matka-aikaan ja matkaan liittyvät laatutekijät						
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
Yhdistelytoimintaan liittyvät laatutekijät						
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	

3. Muut kehittämistarpeet

Työssä on tunnistettu kehittämistarpeita, jotta asetettu palvelutaso voidaan saavuttaa ja toimintaa kehittää muutoin eri osapuolten kannalta paremmaksi. Esimerkiksi kutsuohjauksista maaseudun asiointiliikennettä lisättäessä matkojen yhdistelytoiminta tehtäisiin MYK:ssä. Tällöin MYK:n asiakasryhmät laajenevat. Jo nykyisin MYK:ssä välitetään kaikkien ihmisten matkoja palveluliikenteeseen, mutta todennäköisesti jatkossa nk. tavallisia (muuta kuin lakisääteisesti korvattavia) matkoja olisi nykyistä enemmän.

Taulukko 13. MYK:n toiminnan kehittämistavoitteet, toteuttamisen vastuutahot, alustava aikataulu ja seuranta.

Laatutekijä	Kehittämistavoite	Toteuttamisen vastuutaho, alustava aikataulu ja seuranta
Resurssien tehostaminen	”Porkkanoita asiakkaille” PALI:n suosiminen taksikyytien kustannuksella ⇒ PALI-matkat eivät vähentäisi taksimatkoja ⇒ taksimatkoja voisi myöntää hieman vähemmän?	Perusturva ja MYK 2018. Edellyttää perusturvan päätöstä, etteivät PALI-matkat vähennä korvattavia taksimatkoja
Kutsuohjattu avoin joukkoliikenne mukaan maaseutualueilla	Kutsuohjattujen maaseutualueiden asiointilinjojen yhdistely MYK:n kautta Maaseudun asiointilinjoilla matkoja tarjotaan lähimmän postilaatikon kohdalle – VPL- ja SHL-asiakkaille tarjotaan ovelta-ovelle-palvelua Matkan tilaamisen mahdollisuus netissä	Joukkoliikenneyksikkö Asiointiyhteyksiä laajennetaan alueittain uusille alueille uusia koulukuljetussopimuksia kilpailutettaessa 2018–
Päiväautojen koulukuljetukset MYK:n kautta	Epäsäännöllisten koulukuljetusten yhdistely MYK:n kautta Säännölliset koulukuljetukset suunnitellaan erikseen	Joukkoliikenneyksikkö ja MYK 2018–
Tavara- ja ruokakuljetusten yhdistely	Kauppia tai asiakas tilaa tavara- tai ruokakuljetusten MYK:n kautta netissä	MYK, rahoitus joukkoliikenneyksiköstä ja perusturvasta
Kyydin tilaus netissä ja mobiilisti	Ohjelmistoa kehitetään siten, että netti- ja mobiilitilaus ovat mahdollisia	MYK, rahoitus joukkoliikenneyksiköstä ja perusturvasta
Yhdistelyn automatisointi	Auton valinta ja yhdistely tapahtuu automaattisesti (voi vähentää resurssitarvetta MYK:ssä tai vähentää lisäresurssitarvetta palvelun laajentuessa maaseudun asiointiliikenteeseen)	MYK, rahoitus joukkoliikenneyksiköstä ja perusturvasta
Ryhmätilausten tekeminen	Ohjelmiston kehittäminen niin, että ryhmätilaus on mahdollista	MYK, rahoitus joukkoliikenneyksiköstä ja perusturvasta

Sähköinen laskutus	Yhdistelyohjelmiston ja sähköisen laskutusten ohjelmistojen integrointi	MYK, rahoitus perusturvasta
Raportoinnin kehittäminen	Ohjelmistojen kehittäminen siten, että keskeiset palvelutasojen tunnusluvut on saatavissa ohjelmistosta	MYK, rahoitus joukkoliikenneyksiköstä ja perusturvasta
Vahvistuksen lähettäminen, kun matka tilataan sähköisesti	Kun matka tilataan sähköpostiosoitteesta, lähetetään lähettäjälle automaattinen vastaus sähköpostin vastaanottamisesta Matkan tilauksesta lähetään asiakkaalle sähköposti tai tekstiviesti matkan tilauksen jälkeen. Mikäli matka on tilattu yli 3 tuntia etukäteen, lähetetään myös uusi viesti tuntia ennen matkan alkamista.	MYK, rahoitus joukkoliikenneyksiköstä ja perusturvasta
Matkamuutosten teon helpottaminen	nettitalaus mahdollistaa	MYK, rahoitus joukkoliikenneyksiköstä ja perusturvasta
Kuljetuspalveluasiakkaiden ajantasainen ohjeistus	sähköinen vuosittain päivittyvä lomake	MYK, rahoitus joukkoliikenneyksiköstä ja perusturvasta
Kilpailutusten kehittäminen	Liikenteenharjoittajilta tilattavat liikenteen tarjouspyyntöasiakirjoja kehitetään siten, että ne houkuttelevat tarjoajia ja vähentävät tarpeettomia riskejä. Seurataan seuraavia tekijöitä: <ul style="list-style-type: none"> • Kokonaisliikennöintikustannukset [eur/v] • Tarjosten määrä/kilpailu • Liikennettä hoitavien yritysten määrä 	MYK ja joukkoliikenneyksikkö

Tarjouskilpailujen kiinnostavuuteen liikennettä harjoittavien yritysten kannalta vaikuttavat esimerkiksi tarjouspyyntöasiakirjojen selkeys ja yksinkertaisuus, sopimusehtojen selkeys, sopimusajat ja kalustovaatimukset.

Pohjois-Savon MYK:n toimintaa on mahdollista laajentaa kolmesta näkökulmasta:

- 1) Maaseudun kutsuohjauksisia asiointiyhteyksiä lisättäessä MYK yhdistää matkat asiointilinjoille. Palvelu on saatavissa ensisijaisesti vain MYK:n kautta, minkä vuoksi MYK:iä on tarpeen markkinoida, jotta linjojen käyttäjämäärät kehittyvät myönteisesti ja lipputulot kasvavat
- 2) Toimintaa on mahdollista laajentaa esimerkiksi maakuntaudistuksen myötä koko Pohjois-Savon alueelle. Matkojen yhdistely tehostaa kuljetuksia nykyisellä toimialueella ja palvelualueen laajentaminen on melko edullista. Laajempi palvelualue ja käyttäjämäärien kasvu voivat mahdollistaa lisäresurssoinnin. Kun kuljetuspalvelusihteerien määrä kasvaa, palvelun laatu voidaan paremmin taata myös poikkeustilanteissa ja resursseja voi olla mahdollista lisätä ruuhka-aikoina. Toisaalta digitalisointi ja matkojen välityksen automatisointi voivat mahdollistaa toimialueen laajentamisen ilman lisäresursseja
- 3) Kyytitorin myötä matkojen tilaamista ja maksamista digitalisoidaan. Tällöin matkojen tilaaminen ja maksaminen tapahtuvat automaattisesti. Tämä voi mahdollistaa, että MYK:n kautta voidaan välittää matkoja ja kapasiteettia MaaS-operaattoreille. Kyytitorilla myös muiden toimijoiden

olisi mahdollista lisätä liikkumispalveluita. Kyytitorilla olisi koko liikennejärjestelmää tehostava vaikutus.

Matkojen yhdistelytoiminnan on luontevaa olla osana Kuopion joukkoliikenneyksikköä. Kuopion organisaatiossa MYK on lähimpänä joukkoliikenneyksikön toimintaa. Periaatteessa MYK:n toiminta voitaisiin myös ulkoistaa ja hankkia kilpailuttamalla. Tällöin tulisi varmistua, että MYK:n toiminnasta vastaava taho on riippumaton liikenteenharjoittajista, jotta toiminnasta harjoittavalla taholla on aito intressi lisätä kuljetusten yhdistelyä. Siten MYK:n toiminta ei sovellu esimerkiksi taksikeskukselle tai taksien omistamalle yritykselle. Mikäli MaaS-palvelut kehittyvät, voisi MYK:n toiminta olla luontevinta ulkoistaa kilpailuttamalla jollekin MaaS-operaattorille.

Liite I: MYK:n raportointi

Esimerkki MYK:n nykyisestä raportointimahdollisuudesta Kuopion alueen matkojen yhdistelystä syyskuulta 2016.

20160901	20160930	Kuopio
NIMIKE	ARVO	
MYK-autojen matkat (kpl)	574	
Ajetut MYK-autojen reitit yht.(kpl)	259	
MYK-autojen matkoja/reitti	2,22	
MYK-autojen reittien pituus yht.(km)	7133,6	
MYK-automatkojen yhteispituus, jos olisi tehty yksittäisinä matkoina (km)	7307,2	
Reittikm/MYK-automatkoja	12,43	

Taksimatkkoja yht.(kpl)	6358	
Ajetut taksireitit yht.(kpl)	3915	
Säästetyt taksireitit (kpl)	2443	
Taksimatkkoja/reitti	1,62	
Taksireittien pituus yht.(km)	51940,3	
Taksireittien pituus, jos olisi tehty yksittäisinä matkoina (km)	65251,6	
Säästetyt taksikilometrit (km)	13311,3	
Reittikm/taksimatkkoja	8,17	
Taksireitit, joissa matkustajia 1	2923	
Taksireitit, joissa matkustajia 2	422	
Taksireitit, joissa matkustajia 3	223	
Taksireitit, joissa matkustajia 4 tai enemmän	347	
Yhdistelymatkojen osuus (%) kaikista taksimatkkoista	54	

MYKIN KAUTTA VÄLITETYT TILAUKSET 2016 (VPL, SHL)

	tammikuu	helmikuu	maaliskuu	huhtikuu	toukokuu	kesäkuu	heinäkuu	elokuu	syyskuu	lokakuu	marraskuu	joulukuu	yht.
Kuopion taksit	5421	6394	5831	6222	5969	5380	3107	5113					
Siilinjärven taksit	1944	2056	1847	2080	1994	1764	728	1941					
Pielaveden taksit	184	206	198	208	226	220	218	222					
Varkauden taksit	591	670	749	863	634	654	555	662					
Leppävirran taksit	255	302	330	315	343	276	271	257					
Tuusniemi	59	86	108	80	76	85	69	97					
Kuopion PALI	4067	4794	4362	4117	4074	3800	2398	4283					
Varkauden PALI	786	900	856	767	781	859	744	782					
Siilinjärven PALI	620	805	845	911	905	620	533	656					
Leppävirran PALI	143	163	170	122	136	170	126	118					
Varkaus-Leppävirta Pali	128	103	122	137	141	133	148	149					
Nilsian PALI	324	339	376	250	199	235	148	164					
Yht.	14 522	16818	15794	16072	15478	14196	9045	14444					

Pali-tilauksissa on kaikki MYK:istä tilatut Palikyydit, siis myös kortittomien asiakkaiden kyytejä.

MYKIN KAUTTA VÄLITETYT TILAUKSET 2015 (VPL, SHL)

	tammikuu	helmikuu	maaliskuu	huhtikuu	toukokuu	kesäkuu	heinäkuu	elokuu	syyskuu	lokakuu	marrasku	joulukuu	yht.
Kuopion taksit	5721	5907	6094	6272	6064	5508	3446	5529	6549	6038	6520	6050	69 698
Siilinjärven taksit	1395	1482	1432	1632	1468	1390	778	1620	1847	2007	2230	1829	19110
Pielaveden taksit	144	171	179	194	232	210	183	176	202	204	212	249	2356
Varkauden taksit	767	820	884	856	725	731	759	774	796	891	825	809	9637
Leppävirran taksit	296	273	304	302	262	251	222	274	307	292	309	304	3396
Tuusniemi	74	75	76	64	31	60	69	48	72	93	56	58	776
Kuopion PALI	4514	4583	4166	4009	4033	3729	2479	3801	4174	3934	4500	4049	47971
Varkauden PALI	861	881	978	462	717	742	801	716	732	735	725	753	9103
Siilinjärven PALI	650	639	699	697	650	603	655	826	899	929	1004	789	9040
Leppävirran PALI	148	151	165	133	129	240	162	141	147	142	148	126	1832
Varkaus-Leppävirran Pali	138	133	129	133	108	117	163	122	131	162	136	122	1594
Nilsian PALI	349	388	376	327	217	226	142	228	299	271	419	318	3560
Yht.	15 057	15503	15482	15081	14636	13807	9859	14255	16155	15698	17 084	15456	178 073

Pali-tilauksissa on kaikki MYKistä tilatut Palikyydit, siis myös kortittomien asiakkaiden kyytejä

Liite 2: Kuopion seudun MYK:n käytettävissä oleva autokapasiteetti

Kuopion seudun autokapasiteetti 10/2016					
	Kuopio	Karttula	Maaninka	Nilsää	Riistavesi
Päiväauto 1+10 (2 pt)	3	-	-	-	-
Päiväauto 1+10 ist./1pt + 6 ist./2 pt + 4 ist.	1	-	-	-	-
Päiväauto 1+8 (2 pt + 6 ist.)	1!	1!!	-	-	-
Invataksi 1+8 (2 pt + 6 ist.)	4 + 1*	3	1	4	-
Joukkoll. 1+11, 2pt	4	-	-	-	-
Joukkoll. 1+16 / 4pt + 10 ist.	1	-	-	-	-
Joukkoll. 7ist. + 3 pt	1*	-	-	-	-
Joukkoll. 7ist. + 2 pt	1*	-	-	-	-
taksi 1+6	-	1	-	-	2
taksi 1+4, sedan	3*	-	-	-	-
taksi 1+4, farm.	1*	-	1*	-	-
PALI	5	-	-	1+1**	-
SuljettuPALI	1	-	-	-	-
Asiointilinjat	4	1**	-	-	1***
Merkkien selitykset					
+ * alihankkijat	! V:Salmi - Vain koulupäivinä ma, to ja pe				
** Kesä	!! Vain koulupäivinä				
*** parilliset viikot					

