

”TAKSIN KATOLLA VILKKUU...”
- KULJETUSPALVELUASIAKAS JA TAKSI

SIPPONEN TARJA
Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos
Ammatillinen erikoistumiskoulutus
Kuntouttava sosiaalityö
Lokakuu 2006

Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

SIPPONEN, TARJA: ”TAKSIN KATOLLA VILKKUU...” – KULJETUSPALVELUASIAKAS JA TAKSI

Ammatillinen lisensiaatin tutkimus, 140 s., 5 liites.
Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala

Lokakuu 2006

Tutkimuksessa etsitään taksin käyttöön liittyviä kulttuurisia merkityksiä erityisesti vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalveluoikeuden omaavilla asiakkaita sekä heitä kuljettavia taksiautoilijoita haastatteleamalla ja havainnoimalla. Itse hankittua aineistoa peilataan tutkimus- ja kaunokirjallisuuteen sekä omaan sosiaalityön ammattiyhdistykseen. Tutkimuksen lähtökohtana on näkemys, että kulttuurisia ilmiöitä on tarkoituksenmukaista jäsentää kielellisten ilmaisujen välityksellä erilaisia tutkimusaineistoja yhdistäen. Tavoitteena on saavuttaa niitä taksin käyttöön sisältyviä, historiallisesti muotoutuneita ja kollektiivisesti jaettuina tulkintoja, joilla on merkitystä vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun päätösprosesseissa.

Sosiaalityön lähtökohtana on ilman syrjintää ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen toimia tasa-arvoisesti, mutta yksilöllisesti tukemalla eri tavoin asiakkaan jokapäiväistä suoriutumista. Vaikeavammaisuutta edellyttävien vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen avulla voidaan tukea asiakkaan yksilöllistä suoriutumista ja tasa-arvoista osallistumista yhteiskunnassa. Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen kuten muidenkin yhteiskunnan korvaamien kuljetusten toteuttamistapa on laajojen muutosten kohteena etsittäessä taloudellisia säästöjä ja muita synergiaetuja.

Pääosa vaikeavammaisten kuljetuspalveluista järjestetään taksipalveluina, osin yksittäiskuljetuksina ja osin tuttujen taksien toimesta. Pääosa asiakkaista matkustaa keskukselta välitetyn taksin kyydissä yhdessä muiden kuljetuspalveluasiakkaiden kanssa Valtakunnallisten suunnitelmien mukaan näihin matkoihin tullaan yhdistelemään myös muita yhteiskunnan korvaamien kuljetusten asiakkaita ja mahdollisuuksien mukaan matkoja yhdistellään muuhun joukkoliikenteeseen. Julkinen joukkoliikenne kaupunkiolosuhteissa näyttää kilpailevan lähinnä yksityisautoilun kanssa. Vaikka matalalattiabussit ovat lisääntyneet joukkoliikenteessä, liikkumisesteisille henkilöille kehitetään omia kutsuohjattuja palveluliikennejärjestelmiä. Joukkoliikenteen on oltava nopea ja hitaasti liikkuvat henkilöt eivät sovi tiukkoihin aikatauluihin. Bussinkuljettaja ei esimerkiksi nosta asiakkaiden tavaroita autoon kuten taksinkuljettaja tekee.

Taksipalvelujen kulttuurisia merkityksiä jäsenetään tässä tutkimuksessa historiallisen tarkastelun ja kaunokirjallisuuden avulla. Pääaineistona on kuljetuspalveluasiakkaiden ja heitä kuljettavien taksiryttäjien ääni. Haastattelujen perusteella taksien teemat ovat ansiotulo, ammattitaito ja taksin imago. Kuljetuspalveluasiakkaan teemat ovat vastaavasti liikkuminen, palveluodotukset ja taksilla liikkumisen imago.

Osa taksiryttäjistä pitää kuljetuspalveluasiakkaita ja erityisesti tututaksiasiakkaita yrityksen tulonmuodostuksen runkona. Toisaalta heidän mukaansa tututaksiasiakkuuteen liittyy problematiikkaa, josta on haittaa muun muassa arjen työjärjestelyille. Vaikeavammaisten kuljetuspalvelua autoilijat pitivät merkittävänä oikeutena asiakkaalle, jopa laitoshoidon vaihtoehtona. Kuljetuspalveluasiakkaat olivat autoilijoiden mielestä pääosin mieluisia asiakkaita, jotka arvostivat saamaansa palvelua. Taksiautoilijat pitivät hyviä ja perinteisiä käytöstapoja osana ammattitaitoa. Tilanneherkkyyden ja hyvien taksitapojen avulla kuljettajat ilmaisivat myös ennalta ehkäisevänsä ristiriitatilanteita. Taksiautoilijoiden mielestä erityisesti nuoremmat asiakasryhmät käyttävät taksia osana muita liikkumisvaihtoehtoja ilman mielikuvia taksin juhlallisuudesta, luksuksesta tai häpeällisyydestä. Iäkkäämpi väki kokee taksin käyttöön liittyvää häpeää edelleen erityisesti, kun on kyseessä yhteiskunnan korvaama kuljetuspalvelu.

Haastatellut kuljetuspalveluasiakkaat pitivät taksinkäyttöoikeutta osana liikkumisvapauttaan ja kuljetuspalvelun tärkeimpänä vaihtoehtona pidettiin omaisten ja ystävien apua liikkumisessa. Taksin palveluodotuksiin kuljetuspalveluasiakkaat liittivät perinteisten kohtelaiden taksitapojen lisäksi muun

avustamisen. Tututuksiin liitettiin tavanomaisen avustamistason ylittävää avustamista, kuten avustaminen kaupassa tai jopa henkinen tukeminen vaikeuksissa. Kuljetuspalveluasiakkaat kuvasivat suhdettaan taksipalvelun käyttöön myös muun muassa häpeän kokemuksina, salailuna ja selittelynä palvelusta. Sennettäläisittäin tulkittuna taksipalveluun liittyi asiakkaiden kokemuksissa sellaista riippuvuutta, josta seuraa häpeän kokemuksia.

Vammaispalvelun sosiaalityötä tehdään olemassa olevassa kulttuurisessa maastossa. Työntekijöiden tulisi olla tietoisia kuljetuspalveluun liittyvistä asiakkaiden merkitysmaailmoista. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä toimii yhtenä päätöksenteon osana, yhteiskunnallisen päätöksenteon ruohonjuuritasolla. Muutokset palvelujärjestelmissä ja niiden toteuttamistavoissa vaativat ison kaupungin monituhantisessa asiakaskunnassa pitkän sopeutumisajan ja vammaispalvelun sosiaalityössä paljon kuljetuspalveluasiakkaiden yksilölliseen tilanteeseen perehtymistä. Osa asiakkaista tarvitsee edelleenkin yksilöllisesti räätälöidyt palvelut turvatakseen liikkumismahdollisuutensa.

Avainsanat: taksi, julkinen liikenne, kulttuuri, vaikeavammaisuus, vammaispalvelut, vammaispalvelun sosiaalityö

| | |
|--|----|
| 1. JOHDANTO..... | 7 |
| 2. VAIKEAVAMMAISTEN KULJETUSPALVELUT..... | 14 |
| 2.1. Lakiperusteet..... | 14 |
| 2.2. Asiakkaat ja kuluttajat..... | 20 |
| 3. VAMMAISUUDEN KÄSITTEEN TARKASTELU..... | 28 |
| 3.1. Vammaisuus suomalaisessa yhteiskuntahistoriassa..... | 28 |
| 3.1.1. Vammaisuuskuva 1900-luvulla..... | 28 |
| 3.1.2. Vammaisuuskeskustelu 2000-luvulla..... | 35 |
| 3.2. Vammaisuuden tulkinnat vammaispalveluissa..... | 39 |
| 4. TUTKIMUSKYSYMYKSET JA - AINEISTO..... | 42 |
| 4.1. Tutkimuskysymykset ja aineiston triangulaatio..... | 42 |
| 4.2. Teemahaastattelu..... | 46 |
| 4.3. Havainnointi..... | 50 |
| 4.4. Kaunokirjallisuuden tulkinta..... | 53 |
| 5. TUTKIMUKSEN TAUSTASITOUUMUKSET JA ANALYYSIN LÄHTÖKOHDAT..... | 54 |
| 5.1. Ontologiset perusteet..... | 54 |
| 5.2. Epistemologiset kysymykset..... | 55 |
| 5.3. Analyysin lähtökohdat..... | 56 |
| 5.3.1. Tutkimuksen rajaus..... | 56 |
| 5.3.2. Tutkimuskohteena kielen antamat merkitykset..... | 56 |
| 5.3.3. Aineiston teemoittelu ja tyypittely..... | 59 |
| 5.3.4. Tutkimuksen eri teema-alueiden esittely..... | 60 |
| 5.4. Tutkimuksen luotettavuus..... | 62 |

| | |
|--|-----|
| 6. TAKSI KULTTUURISEN TARKASTELUN KOHTEENA..... | 64 |
| 6.1. Taksin historia lyhyesti Suomessa..... | 64 |
| 6.2. Taksi ja asiakas..... | 70 |
| 6.3. Taksi ja kulttuuri..... | 76 |
| 6.4. Taksi kotimaisessa kaunokirjallisuudessa | 85 |
| 6.5. Taksi ja vammaisuus kotimaisessa kirjallisuudessa..... | 87 |
| | |
| 7. ASIAKKAIDEN JA TAKSIEN PUHETAVAT..... | 90 |
| 7.1. Kuljetuspalveluasiakkaiden käyttämät puhetavat kuljetuspalvelusta..... | 90 |
| 7.2. Kuljetuspalveluasiakkaiden taksista käyttämät puhetavat..... | 91 |
| 7.3. Taksien puhetavat..... | 99 |
| | |
| 8. KULJETUSPALVELUASIAKAS JA TAKSI..... | 101 |
| 8.1. Kuljetuspalveluasiakkaan toimintaympäristö ja tututaksin käytön perusteet...101 | |
| 8.2. Taksin toimintaympäristö ja suhde tututaksiin.....104 | |
| 8.3. Taksi kuljetuspalvelun arjessa.....109 | |
| 8.3.1. Taksi mahdollistajana ja leipäpuuna.....109 | |
| 8.3.2. Palvelun odotuksista ammattitaitoon.....113 | |
| 8.3.3. Herrojen huvista ja juoppojen juhlakalusta arjen häpeään..... 122 | |
| | |
| 9. VAMMAISPALVELUN KUVAT..... | 128 |
| 9.1. Asiakkaan kuvat vammaispalvelussa.....128 | |
| 9.2. Taksin kuvat vammaispalvelussa.....130 | |
| 9.3. Tutkijana ja sosiaalityöntekijänä vammaispalvelussa..... 133 | |
| | |
| 10. TUTKIMUKSEN YHTEENVETO GRAAFISESTI..... | 136 |
| | |
| 11. JOHTOPÄÄTÖKSET..... | 137 |

| | |
|--|-----|
| 12. TUTKIMUKSEN MERKITYS KUNTOUTTAVALLE SOSIAALITYÖLLE..... | 142 |
|--|-----|

TAULUKOT

| | |
|---|-----|
| Taulukko 1. Asiakkuuden määrittely kansalaisten ja viranomaisten välisenä suhteena..... | 22 |
| Taulukko 2. Palvelujärjestelmien oikeuttamisperusteet eri paradigmoissa..... | 35 |
| Taulukko 3. Individualistisen ja sosiaalisen mallin arvojen poliittiset ratkaisumallit..... | 37 |
| Taulukko 4. Tuotantokeskeisen ja humanistisen palvelunäkemyksen suhde hyvään palveluun..... | 71 |
| Taulukko 5. Hoitokehyksen aktiivisen ja passiivisen sekä fyysisen ja henkisen luonteen yhdistäminen nelikentässä..... | 74 |
| Taulukko 6. Taksin ja linja-auton arkimerkitykset..... | 89 |
| Taulukko 7. Asiakkaiden taksista käyttämät kielikuvat..... | 92 |
| Taulukko 8. Taksien asiakkaista käyttämät kielikuvat..... | 100 |

KUVIOT

| | |
|--|-----|
| Kuvio 1. Hyvinvointimallin neljä sektoria..... | 20 |
| Kuvio 2. Asiakkaan, taksin ja vammaispalvelun toimintasuhteiden laatu..... | 24 |
| Kuvio 3. Tutkimuksen käsitekartta..... | 136 |

LÄHTEET

LIITTEET 1 - 5

1. JOHDANTO

Tutkimukseni tarkoituksena on hahmotella taksin käyttöön liittyviä kulttuurisia kuvia, sitä millaisia kollektiivisia uskomuksia taksin käyttöön liittyy erityisesti silloin, kun kyseessä ovat vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut. Nämä niin sanotut sote-kyydit (eli vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut) ovat niin Tampereella kuin muuallakin ajoittain lehtien otsikoissa. Viime aikoina ne ovat olleet yleisessä keskustelussa kuljetuspalvelun järjestämistapaan liittyvien muutosten vuoksi. Muutoksiin liittyviin ongelmiin, odotuksiin ja tilausotkuihin viittaa myös Elina Kervinen Helsingin Sanomien kolumnissaan:

Päättäjät vertaavat vammaiskuljetuksia julkiseen liikenteeseen, jottei kukaan odottaisi taksille ominaisia nopeuksia. Mielestäni tämä vertaus ontuu. Busseilla on nimittäin aikataulu, jonka mukaan menonsa voi suunnitella. Vammautunut sen sijaan voi vain päivystää paikoillaan ja arvuutella, ehtiikö auto tällä kertaa noutamaan (HS 03.07.2006).

Asiakaspalvelussa toimivan sosiaalityöntekijän näkökulma on toinen kuin taksia käyttävän vammaisen. Onko mahdollista löytää jotain uutta ja yhteistä näkemystä?

Vammaispalvelun asiakkaista suurin osa on vaikeavammaisille tarkoitettun kuljetuspalvelun käyttäjiä. Tampereella heitä on noin 6000 (vammaispalvelutoimiston kuljetuspalvelurekisterin mukaan 17.08.2006 tarkalleen 6 535 asiakasta) ja yhdellä vammaispalvelun sosiaalityöntekijällä on keskimäärin reilusti yli 1000 kuljetuspalveluasiakasta. Heistä suurimmalla osalla ei ole muita palveluita tai tukitoimia vammaispalvelutoimistosta. Näiden asiakkaiden kohdalla asiakkaan kokonaistilanteen tuntemus voi jäädä työntekijälle suppeaksi. Sosiaalityöntekijä tekee kuljetuspalvelupäätöksen hakemuksen ja siihen liitettyjen

asiantuntijalausuntojen perusteella usein tuntematta asiakasta. Dokumenteilla on tällöin suuri merkitys etuudesta päätettäessä.

Vammaispalvelulakia valmisteltaessa 1980-luvulla todettiin vaikeavammaisten olevan niin pieni ryhmä, ettei kuljetuspalvelun lakisääteistäminen aiheuta suuria lisäkustannuksia (Moilanen 2001, 3). Toisin kuitenkin kävi, sillä kuljetuspalvelujen kustannukset ovat kunnissa asiakasmäärien kasvun myötä nousseet huomattavasti. Samaan aikaan voidaan nähdä suomalaisen vanhuspolitiikan painopisteen ja keskustelun vanhusten hoidosta siirtyneen laitoshuollosta avohuoltoon. Sosiaali- ja terveysministeriö on ohjeistanut kuntia sen suhteen, mikä on laitospaikkojen sopiva prosentuaalinen osuus, ja samalla on käyty keskustelua valtion vastuun uudelleenmäärittelystä (Tedre 1999, 22). Tampereella kaikista kuljetuspalveluasiakkaista on yli 65-vuotiaita 75 % ja yli 85-vuotiaita 23 % (Peltonen 2005, 12).

Kuljetuspalvelujen kustannukset olivat vuonna 2004 viidessä suurimmassa kaupungissa (Helsinki, Espoo, Tampere, Turku, Vantaa) yhteensä 34,7 miljoonaa euroa ja keskimäärin asiakasta kohden 1355 euroa/asiakas/vuosi. Suurista niin sanotuista viisikkokunnista kustannukset ovat suurimmat Espoossa ja pienimmät Turussa ja Tampereella. Tähän vaikuttaa omalta osaltaan kaupunkirakenteiden erilaisuus, mutta myös se, että Espoossa myönnettiin yksittäisille asiakkaille matkoja enemmän kuin muissa kunnissa (Peltonen 2005, 14). Koko Suomen väestöstä kuljetuspalveluoikeuden omaavia kansalaisia oli vuonna 2004 kaikkiaan 80 015 henkilöä (Sosiaali- ja terveys...2005, 86). Suhteutettuna väestöön kuljetuspalveluasiakkaita on noin 1,5 % väestöstä.

Kuljetuspalvelujen kustannusten kasvua on kunnissa pyritty taittamaan erilaisin keinoin: joukkoliikennettä on muutettu mahdollisimman esteettömäksi, iäkkäille ja liikkumisesteellisille ihmisille on kehitetty erilaisia palvelubussijärjestelmiä. Näin on

toimittu myös Tampereella. Palveluliikennettä (tiettyä reittiä kulkevaa asiointiliikennettä tai kutsuohjattua palveluliikennettä) on toteutettu Tampereella vuodesta 1998 alkaen, ensin pienimuotoisena kokeiluna valtion projektituen turvin, myöhemmin vakiintuneena ja toiminta-alueeltaan laajentuneena toimintana (Palveluliikenne...2001; Palvelu- ja ...2006; Parkko 2006). Päätoimittaja Merja Moilanen otti Sosiaaliturva-lehdessä kantaa kuljetuspalvelujen kustannusten kasvuun vuonna 2001 seuraavasti:

Yksittäiskuljetuksia tarvitsevien vaikeavammaisten on saatava tarpeensa mukaiset kuljetukset, mutta taloudellisesti ja ekologisesti ei ole järkevää, että kaikki vanhusväestön ja muut palvelukuljetukset järjestetään yksittäiskuljetuksina takseilla (Moilanen 2001, 3).

Liikenne- ja viestintäministeriö on 1990-luvulla asettanut useita työryhmiä pohtimaan yhteiskunnan maksamien kuljetuskustannusten vähentämistä. Kuopio oli ensimmäinen paikkakunta, jossa matkojen yhdistelyä kokeiltiin matkojen yhdistelykeskuksen avulla. (Nordberg 2001, 10–12). Sittemmin isoista viisikkokunnista myös Helsinki ja Espoo ovat Tampereen ohella siirtyneet matkojen yhdistelyyn (Peltonen 2005, 10-11). Tiedotteessaan (www.mintc.fi/tiedotteet) liikenne- ja viestintäministeriö toteaa 22.08.2006, että suunnitelmat matkojen yhdistelyn laajenemiseksi koskemaan koko maata edistyvät. Tavoitteena on saada vuosittaiset noin 20 miljoonan euron nettosäästöt matkapalvelukeskusten (MPK) avulla. Suurimmat hyötyjät tällöin ovat kunnat ja Kela.

Matkojen yhdistelykeskuskokeilujen valtakunnallisessa arvioinnissa (Matkojen...2001, 64–65) todetaan, että matkojen yhdistelykeskukset ovat osa kokonaisvaltaista julkisen liikenteen konseptia, jonka avulla voidaan hillitä erityiskuljetusten tulevaa kasvua ja samalla kehittää erityisesti vanhuksille soveltuvaa julkista liikennettä. Toiminta tukee avopalveluja painottavaa sosiaali- ja

terveyspolitiikkaa. Arvioinnissa matkojen yhdistelyn kannustimina pidetään lähinnä erilaisia taloudellisia seikkoja. Järjestelmän muuttaessa käyttäjien tottumuksia edellytetään hyvää markkinointia ja asiakkaiden erityistarpeiden huomioonottamista. Johtopäätöksissä todetaan, että asiakkaan kustannusosuuden tulisi ohjata asiakasta valitsemaan kullekin matkalle tarkoituksenmukaisin kulkumuoto. Asiakkaan oletetaan hyväksyvän järjestelmä paremmin, jos hän saa sen kautta tilattavasta kuljetuksesta taloudellista etua (esimerkiksi Kelan kuljetuksen alennettu omavastuu tai ilmaisten vammaispalvelulain mukaisten tai sosiaalihuoltolain mukaisten matkojen määrän kasvattaminen) (Siitonen 2003). Liikenne- ja viestintäministeriön yli-insinööri Markus Merinin (2006) mukaan yhteiskunnan korvaamien matkojen ketjuttaminen ja yhdistely sekä matkojen ohjaus eri matkustusmuotoihin palvelee ensisijaisesti avointa joukkoliikennettä, hillitsee yhteiskunnan menojen kustannusten kasvua ja tuo palveluja alueille, joilta ne muutoin uhkaisivat loppua.

Liikenne- ja viestintäministeriön muistiossa (Yhteiskunnan...2004) todetaan, että työryhmä on pyrkinyt työskentelyllään luomaan valtakunnallisesti käyttöön otettavan mallin, joka kuitenkin jättää alueellista joustovaraa, jotta alueiden erilaisuus voidaan ottaa huomioon tarvittaessa. Tavoitteena on, että vuoden 2007 loppuun mennessä jo olemassa olevat MYK (matkojen yhdistely) -keskukset siirtyvät yhteiseen toimintamalliin.

Valtakunnallisessa MPK(Matkapalvelukeskus)-seminaarissa Tampereella 06.09.2006 tuli esiin, että yhteiseen toimintamalliin siirtymisessä ja koko valtakunnan käsittävän matkapalvelukeskusverkoston luomisessa on vielä paljon esteitä. Liikenne- ja viestintäministeriö pyrkii ohjaamaan hankkeen päätökseen suosituksin ja tarvittaessa lakimuutoksin. Hankkeen etenemisen kannalta ongelmia on kuitenkin muun muassa suurimmiksi hyötyjiksi arvioitujen Kelan mukaan tulossa sekä kuntien kiinnostuksessa hanketta kohtaan. Lisäksi vastuun jaossa on juridisia ongelmia. (Valtakunnallinen...2006.)

Ruotsissa matkojen yhdistely on ollut käytössä jo pitkään. Yhdistelyn myönteisinä vaikutuksina mainitaan muun muassa taloudelliset säästöt, kuljetuspalvelujen laadun kehittyminen, myönteiset ympäristövaikutukset, keskittämisen tuomat liikenteen suunnittelun ja toteutuksen tehostuminen ja helpottuminen (Jalasto 2003). Sosiaali- ja terveysministeriö asetti Erkki Paaran selvityshenkilöksi suunnitellun kehitysvamma- ja vammaispalvelulain yhdistämisen arvioimiseksi. Hän esittää vanhusten ja vammaisten kuljetuspalvelujen ratkaisemista Ruotsin mallin mukaisesti julkisen liikennepolitiikan eikä niinkään vammaispalvelujen kautta. Julkisen liikenteen esteettömyys ja riittävä yhteiskunnan tuki myös maaseudun haja-asutusalueilla olisivat hänen mukaansa keinoja taittaa kuljetuspalvelujen kohoavia kustannuksia. (Vammaispalvelujen... 2005, 34.)

Tampereella on vuodesta 2002 alkaen ensin kokeiltu ja myöhemmin vakinaistettu (01.04.2006 alkaen) vaikeavammaisten kuljetuspalvelumatkojen yhdistely, jonka mukaan samaan aikaan ja samaan suuntaan tilattuja matkoja yhdistellään arkisin tietyinä aikana. Huhtikuussa 2003 yhdistelyä kaikista kuljetuspalvelumatkoista tehtiin 37 % (Väliraportti...2003, 7). Kokeilu oli kaksivuotinen ja sen aikana kerättiin tietoa matkojen yhdistelystä ja jatkosta päätettiin kokeilun loppuvaiheessa. Tampereen matkojen yhdistelyssä (Väliraportti... 2003, 5–6) noin 70 % palvelun käyttäjistä oli tyytyväisiä. Luku perustuu maaliskuussa 2003 lähetettyyn kyselyyn. Kysely oli osa Tampereen yliopistoon tehtävää opinnäytetyötä ja perustui 400 asiakkaan palauttamaan kirjalliseen kyselylomakkeeseen. Alustavien tietojen mukaan tyytymättömyyttä aiheutti eniten matkustaminen muiden henkilöiden kanssa. Liikenne- ja viestintäministeriön matkojenyhdistelykokeilujen arviointiselvityksestä (Matkojen...2003) pääosa asiakkaista on erittäin tai melko tyytyväisiä (96 %) matkojenyhdistelykeskuksen toimintaan, eikä tyytymättömyyttä juuri esiinny myöskään matkustamisessa toisten kanssa. Selvitys koskee keskisuuria kaupunkeja ja haja-asutusaluetta ja tutkimuksessa ovat mukana myös Kelan korvaamat kyydit. Osan

kritiikittömyydestä tutkijan mukaan (emt., 65–66) selittänee mahdollisuus, että matkojen yhdistelykeskuksen käyttöönoton jälkeen osa asiakkaista lopettaa palvelun käytön. Taksit puolestaan kertoivat saaneensa asiakkailta runsaasti kielteistä palautetta (34 % asiakkaista). Takseista noin kolmasosa suhtautui matkojen yhdistelyyn kriittisesti, taustalla oli pelko yritystulon vähenemisestä ja kyytien jakautumisen tasapuolisuudesta ja oikeudenmukaisuudesta (emt., 98).

Tampereella osalle kuljetuspalveluasiakkaista on myönnetty niin sanottu tututaksi tai yksinkulkuoikeus. Päätös näihin oikeuksiin perustuu yksilölliseen harkintaan vammaispalvelutoimistossa. Mitään erityisiä julkisia kriteereitä näihin erityisoikeuksiin ei ole, mutta asiakkaan ohjeissa (Pirkanmaan m...2006, 4) tällaisiksi yksilöllisiksi tarpeiksi mainitaan avustamiseen, terveydentilaan ja kommunikointiin liittyvät asiat. Tututaksiasiakkaat ovat oikeutettuja tilaamaan taksin keskuksen sijaan suoraan tutulta taksilta, tällöin taksin velvollisuus on ilmoittaa kyydistä keskuksen mahdollista yhdistelyä varten. Yksinkulkuoikeuden omaavat asiakkaat tilaavat puolestaan taksin keskuksesta, mutta kyytiin ei yhdistellä muita matkoja. Joillakin asiakkailla on molemmat oikeudet. Tututaksiasiakkaita kuljetuspalveluasiakkaista oli toukokuussa 2003 kaikkiaan 567 (11 %), ja yksinkulkuoikeus tai molemmat oli 176 asiakkaalla (3,5 %) (Väliraportti...2003, 4). Tutkimushetkellä huhtikuussa 2005 tututaksiasiakkaita oli rekisteristä 539 henkilöä. Tämän tutkimustyön loppuvaiheessa vammaispalvelutoimiston kuljetuspalvelurekisterin mukaan tututaksioikeuden omaavia asiakkaista oli 763 henkilöllä eli reilulla 11 %:lla kuljetuspalveluasiakkaista (tilastopöytäkirja 17.08.2006, vammaispalvelutoimisto). Tututaksiasiakkaiden suhteellinen määrä on siis pysynyt ainakin muutaman vuoden aikana samansuuruisena (kokonaisasiakasmäärä on noussut samassa suhteessa).

Taksiautoilu on yrittäjämatti, jolloin taksia saattaa ajaa itse yrittäjä tai palkattu kuljettaja. Käytän tekstissäni nimitystä taksi, silloin kun ei ole tarpeen erotella kuljettajan suhdetta taksiauton omistajuuteen. Taksi–sana viittaa tekstissäni taksia

ajavaan henkilöön myös silloin, kun on kyseessä taksia ajavan henkilön mielipide tai tapa toimia. Tämän ratkaisun teen senkin uhalla, että näin toimien tulen korostaneeksi liikenteessä taksia ajavan henkilön epäpersoonallisuutta. Tämä epäpersoonallisuus on harha, joka taksiautoilua sosiologisesta näkökulmasta tutkineen Kalle Toiskallion (2002, 54) mukaan erityisesti esiintyy liikennetutkimuksessa ja -suunnittelussa. Hän viittaa ohjeisiin, joissa suomalaislapsia katua ylitettäessä neuvotaan varomaan autoja, ei autoja ajavia autoilijoita. Samainen Toiskallio (1996, 13) vertaa tällaista epäpersoonallista kielenkäyttöä autosta/taksista kielikuvaan antiikin mytologioissa vaeltelevista kentaureista, joilla on miehen pää ja ylävartalo sekä hevosen alavartalo ja jalat.

Suomessa on noin 9 000 taksiyrittäjää eli taksiliikenneluvan haltijaa, ja heillä on noin 9 500 taksiautoa. Autoista 55 % toimii kaupungeissa ja 45 % maaseudulla. Takseissa on perinteisiä henkilöautoja, kahdeksan matkustajan tilatakseja (3000 kpl), vaihtoehtoisvarustettuja pyörätuolitakseja (1000 kpl), paareilla varustettuja takseja (300 kpl) ja edustusautoja. Alan kokonaisliikevaihto on noin 600 miljoonaa euroa vuodessa. Vuosittain ajetaan noin 700 miljoonaa kilometriä ja kuljetetaan noin 50 miljoonaa matkustajaa. Suomessa on keskimäärin yksi taksi 56 asukasta kohden. Yksityishenkilöiden matkat muodostavat 50 %, yhteiskunnan taksipalvelut 30 % ja yritysten ajot 20 % taksien kyydeistä (www.taksiliitto.fi, tilasto 4/2006). Tampereen Aluetaksi Oy on osakasautoilijoiden omistama yhtiö ja siihen kuuluu noin 400 taksia ja aluetaksin kautta välitetään yli miljoona kyytiä vuosittain (www.taksitampere.fi, tieto 4/2006).

Tutkimusmatkani taksimaailmaan on rakennettu siten, että lähdän liikkeelle vaikeavammaisten kuljetuspalveluista ja niiden lakiperusteista, minkä jälkeen kuvaan vammaisuuden käsitteen historiallista kehittymistä ja vammaisuuden tulkintoja vammaispalveluissa. Pysähdyn käsittelemään tutkimustehtävääni ja aineistoani hankintamenetelmiseen. Tällä tolalla hahmottelen tutkimukseni taustasitoumukset ja

analyysini lähtökohdat aineistoni kuvauksineen. Tämän jälkeen teen pienen matkan taksin historiaan, taksiasiakkuuteen sekä taksin kulttuurisiin kuviin. Taksin käyttöön liittyviä kuvia tarkastelen myös pienellä kaunokirjallisella retkellä.

Aineistona tutkimuksessani on taksien ja kuljetuspalveluasiakkaiden haastatteluja, havainnoiteja taksinkäyttötilanteissa ja vammaispalvelun sosiaalityöntekijänä kokoamiani päiväkirjamerkintöjä. Tätä konkretiaa pyrin järjestelemään erityisesti kielen ja puheen antamien merkitysten avulla, teemoitellen ja tyypitellen aineistoa. Tyyppejä ja teemoja kautta rakennan toimintaympäristöjä puhetaiponeen ja merkityksineen.

Viimeisellä taksitolpalla arvioin matkani merkitystä omalle sosiaalityölleni ja tarkemmin kuntouttavan sosiaalityön työtöteelle.

Tutkimukseni ajoittuu yhteiskunnallisesti mielenkiintoiseen ajankohtaan. Taksi viettää tänä vuonna toimintansa 100 vuotuisjuhlia Suomessa. Vammaispalvelulain säätämistä tulee ensi vuonna kuluneeksi 30 vuotta ja lain uudistamista valmistellaan.

2. VAIKEAVAMMAISTEN KULJETUSPALVELUT

2.1. Lakiperusteet

Suomen perustuslaissa on velvoite kansalaisten yhdenvertaiseen kohteluun. Sosiaalityöntekijän eettisiin periaatteisiin kuuluu syrjinnän vastustaminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja jokaisen asiakkaan oikeus tulla kohdelluksi tasavertaisena (Ammattieettinen...1998). Oikeus laadultaan hyvään

sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää on osa sosiaalihuollon asiakaslakia (Laki sosiaalihuollon...4§) ja jo perustuslailla (19§, 21§) vahvistetaan asiakkaan asemaa. Vammaispalvelulain toteutus on yksilöllistä, sillä päätökset perustuvat asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin. Yksilön suoja sosiaalipalveluissa on kohentunut näiden lakimuutosten myötä. Vammaispalvelut ovat esimerkki sosiaalipalvelusta, jossa on voimakas dialogi sosiaalityön ja lain välillä. Toisin kuin aiemmassa invalidihuoltolaissa, vammaispalvelulakia toteutetaan kuntatasolla, eikä sillä ole edelliseen lakiin liittyntä valtiollista ohjausta taustanaan. Ohjaus perustuu lähinnä ennakkotapauksiin eri oikeusistuimissa. Dialogilla sosiaalityön ja lain välillä tarkoitan juridisoitumista, joka näkyy arjen sosiaalityössä. Tamperelainen sosiaalityöntekijä Tuula Tähkä (2005) mainitsee oikeudellistumisen esimerkkeinä muun muassa asiakkaiden lisääntyvästi käyttämät asianajajien palvelut valitusprosesseissa, omien rekisteritietojen tarkistamispyyntöjen lisääntymisen ja asiakirjojen pyytäminen niistä mahdollisesti löytyvien virhetietojen etsimiseksi. Sosiaalityöntekijä joutuu siis keskustellessaan asiakkaan kanssa ja kirjatessaan asiakasprosessin tietoja koko ajan pitämään mielessään sen, että tekee työtä myös lainlaatijan näkökulmasta oikein. Lakien tulkinnallisuus puolestaan tekee tilanteesta usein sosiaalityöntekijän kannalta ristiriitaisen.

Kuljetuspalveluun liittyvät vammaispalvelulain (VpL 1987:380 ja VpA:759) perusteet on esitetty tiivistetysti seuraavassa:

Vammaispalvelulaki 4§ 1 mom: Lain toissijaisuus. Laki on toissijainen eli vammaisten kansalaisten palvelujen tarve tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon julkisen liikenteen kehittämisen yhteydessä. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään silloin, kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai etuuksia muun lain nojalla.

Vammaispalvelulaki 8 § 2 mom: Kuljetuspalvelujen järjestämisvelvollisuus. Kunnan on järjestettävä vaikeavammaisille henkilöille kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen.

Vammaispalveluasetus 4 §. Kuljetuspalveluihin niihin liittyvine saattajapalveluineen kuuluu vaikeavammaisen henkilön työssäkäymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistykseen tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset. Jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset. Kunta voi järjestää kuljetukset tuottamalla palvelun itse tai ostamalla sen muulta palvelun tuottajalta taikka korvata jäljempänä 5§:ssä tarkoitetulle vaikeavammaiselle henkilölle taksilla, invataksilla tai vastaavalla ajoneuvolla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset.

Vammaispalveluasetus 5§: Kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestettäessä pidetään vaikeavammaisena henkilöä, joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Kuljetuspalvelun järjestämisvelvollisuutta ei ole henkilölle, joka saa näitä palveluja muun lain nojalla.

Vammaispalveluasetus 6§: Kuljetuspalvelua on järjestettävä edellä 5§:ssä tarkoitetulle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus suorittaa välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa matkaa kuukaudessa.

Muista yhteiskunnan korvaamista matkoista mainittakoon vammaispalvelulain mukaisesti kuljetuspalveluihin nähden ensisijaiset sairausvakuutuslakiin ja sosiaalihuoltolakiin perustuvat kuljetuspalvelut:

Sairausvakuutuslaki ja – asetus (SvL 2004:1224, SvA 2004:1335) turvaavat osan taksimatkan aiheuttamista kustannuksista silloin, kun vamman tai sairauden vuoksi taksin käyttö on ollut välttämätöntä terveydenhuollon tai sairaanhoidon saamiseksi. Omavastuuosuus on tällöin 9,95 euroa / yhdensuuntainen matka, kalenterivuositaisen omavastuun ollessa 157,25 euroa. Muun kuin yleisen kulkuneuvon tarpeesta on asiakkaan esitettävä korvauksen saadakseen lääkärin tai hoitolaitoksen antama todistus kuljetuksen välttämättömyydestä.

Kunta voi järjestää kuljetuspalvelua sosiaalihuoltolakiin (ShL 1982:710) nojaten. Tällöin kuljetuspalvelu kuuluu niihin täydentäviin palveluihin, joita kunnan on mahdollisuus järjestää asukkailleen talousarvion suomissa rajoissa. Liikkumisvaikeuksien lisäksi otetaan huomioon asiakkaan sosiaalinen ja taloudellinen tilanne. Sosiaalihuoltolain mukaisesta kuljetuspalvelusta puhutaan kunnissa lähinnä kotipalvelun tukipalveluna. Kunta määrittelee palvelun antamisen kriteerit ja laajuuden (Peltonen 2005, 15) toisin kuin vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelussa, jossa ei ole taloudellista tarveharkintaa eikä sen myöntäminen ole riippuvainen kunnan talousarviosta vaan hakijan vaikeavammaisuudesta erityisesti liikkumisen suhteen.

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu on asiakkaalle maksutonta lukuun ottamatta omavastuuosuutta, jonka periminen perustuu asiakasmaksuasetukseen (AsiakasmaksuA 6§, Vpl 8§2mom). Omavastuuosuuden periminen on samalla osa yhdenvertaisuutta muiden kansalaisten kanssa.

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu ja siihen liittyvät erityisoikeudet on esimerkki tilanteesta, jossa yksittäinen sosiaalityöntekijä on ikään kuin asiakkaan ja yhteiskunnan välissä, arvioimassa asiakkaan oikeuksia. Sosiaalityöntekijä voi yksilölliseen harkintaan nojaten myöntää asiakkaalle yksinkulkuoikeuden tai oikeuden käyttää tututaksia tai molemmat. Tampereen vammaispalvelussa on luotu

päätöstä helpottamaan tietyt perusteet (avustamiseen, terveydentilaan ja kommunikointiin liittyvät tarpeet) ja yhteistä linjausta pidetään yllä sosiaalityöntekijöiden yhteisissä viikoittaisissa asiakaspalavereissa. Käytännössä työntekijät joutuvat ratkaisemaan asian niin taksinkuljettajan kuin asiakkaankin näkemysten ja ohjeiston sekä omien näkemystensä välimaastossa. Päätöksenteossa kamppailevat keskenään taloudelliset tekijät, vammaispalvelujen normaalisuusperiaate, asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu. Periaatteessa päätöksentekoon pyrkivät vaikuttamaan myös julkiseen valtaan liittyvä kontrolli ja yksityiseen ammatinharjoittamiseen kuuluva voitontavoittelu. Vammaispalvelun kuljetuspalvelun yhtenä lähtökohtana on asiakkaan tämän etuuden avulla saavuttama omatoiminen ja itsenäinen suoriutuminen. Asiakkaan kannalta kuljetuspalvelu on ennen kaikkea arkielämää yksinkertaistava etuus, jossa joidenkin asiakkaiden kokemusten mukaan parhaimmillaan on käytettävissä myös tuttu kuljettaja. Tällä lähtökohtien erilaisuudella on oma vaikutuksensa asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksen laatuun.

Kun kuljetuspalvelupäätökseen oikeutettu asiakas kokee, ettei matkojen yhdistely sovi hänelle, vammaispalvelun sosiaalityöntekijä tekee kuljetuspalveluun liittyvistä poikkeuksista (yksinkulkuoikeus ja/tai tuttutaksi) päätöksen punnittuaan ensin asiakkaan esittämiä perusteluja. Oletettavasti sosiaalityöntekijän on helppo tehdä päätös, kun kyseessä on esimerkiksi vaikeasti puhevammaisen henkilö, joka matkustaa ilman saattajaa ja jonka kommunikointia puheen kuunteluun harjaantunut tuttu taksinkuljettaja ymmärtää. Myös tilanteissa, joissa henkilö tarvitsee runsasta ja yksilöllistä avustamista (esimerkiksi syliin nostamista) on luonnollista, että jo henkilön subjektiviteetin kannalta on tärkeää, että aina sama henkilö on häntä avustamassa (yksityisyyden rajasta esimerkiksi Nurmi-Koikkalainen 2006, 37). Osa asiakkaista kuitenkin toteaa, ettei yksinkertaisesti pidä matkustamisesta toisten ihmisten kanssa. Kaksin tutun taksinkuljettajan kanssa on miellyttävämpää matkustaa kuin yhdessä muiden ihmisten kanssa. Matkaan kuluu turhan paljon aikaa, jos

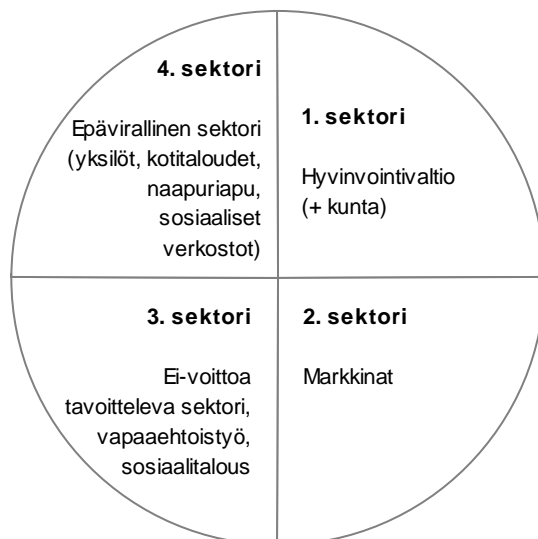
kyydissä on muita matkustajia. Osalle asiakkaista toisten asiakkaiden läsnäolo matkan aikana ei ole haitta, mutta erityisesti juuri tietyn taksiautoilijan kyydissä on mukavinta matkustaa, ja juuri tietty autoilija on miellyttävän kohtelias ja matka sujuu hänen kanssaan leppoisasti. Samalla asiakas välttää mahdollisen jännityksen, joka liittyy keskukselta tilaamiseen: tuleeko auto ajallaan tai millainen kuljettaja taksissa on. Asiakas saa näissä tilanteissa yleensä hylkäävän päätöksen ja asiaa mahdollisesti käsitellään eri valitusasteilla.

Tuttutaksikeskustelussa lähtökohtana on työntekijän ja asiakkaan välinen suhde ja vuorovaikutus. Taustalla on myös molempien osapuolien kuva taksista ylipäätään: sosiaalityöntekijän kuva saattaa olla suppeampi ja perustua rajatumpiin tilanteisiin tai enemmän mielikuviin kuin asiakkaalla, jolla voi ollataksin käytöstä arkitilanteissa laajempi kokemus. Antti Särkelä (2001, 29) kirjoittaa auttavasta kohtaamisesta, jossa on aina kyse kahden enemmän tai vähemmän tarkoituksenmukaisen todellisuuskuvan kohtaamisesta. Näiden todellisuuskuvien yhteisen jakamisen ja niiden tutkimisen kautta voi syntyä uutta todellisuuskuvaa. Kyösti Raunio (1999, 73) viittaa sosiaalityöntekijän ja hänen asiakkaansa erilaisiin yhteiskuntaluokkiin, kun hän toteaa, että *eläytymisen ja tulkinnan eroon* on sosiaalityössä kiinnitettävä huomiota, koska sosiaalityöntekijältä ja asiakkaalta todennäköisesti puuttuu yhteinen kokemusmaailma. Työntekijän subjektiivinen kokemusmaailma ja sen perusteella ”empaattisesti eläytyen” asiakkaan elämäntilanteesta tehdyt ”tulkinnat” saattavat poiketa jyrkästikin asiakkaan elämäntilanteelleen antamista merkityksistä. Raunio viittaa näiden tulkintojen voivan johtaa muun muassa moralisoivaan suhtautumiseen asiakkaan elämäntapaan. Hänen mukaansa (emt., 88) suurin yhteisymmärryksen este sosiaalityössä on yhteisen kokemuksen puuttuminen. Nyky-yhteiskunta on differentioitunut, ihmiset elävät yhä eriytyneemmissä osakulttuureissa ja perinteisten luokkarajojen oheen ovat tulleet kulttuuriin, elämäntapaan ja elämäntyyliin liittyvät erot. Raunion ja Särkelän näkökulmiin voi vielä lisätä aiemmin mainitun sosiaalityön

oikeudellistumiskehityksen. Voiko laadukkaalla sosiaalityöllä ehkäistä asiakasprosessien oikeudellistumista?

2.2. Asiakkaat ja kuluttajat

Hyvinvointiyhteiskunta koostuu kansalaisen kannalta erilaisista toiminnan sektoreista. Puhutaan neljän sektorin suomalaisesta hyvinvointimallista (Heinonen ym 2001, 12-13). Sektorit ovat hyvinvointivaltio, markkinat, kolmas sektori ja epävirallinen sektori (ks kuvio 1.). Todellinen hyvinvointimalli toimii näiden sektorien yhteispelinä. Ensimmäinen sektori on hyvinvointivaltio ja kunnat, toinen sektori markkinat eli voittoa tavoitteleva yritystoiminta, kolmas sektori on vapaaehtoistyö, sosiaalitalous, ei-voittoa tavoittelevat tahot ja neljäs sektori eli yksilöt, kotitaloudet, naapuriapu ja muut sosiaaliset verkostot.



Kuvio 1. Hyvinvointimallin neljä sektoria (Heinonen ym. 2001, 13)

Kansalainen toimii näillä eri areenoilla eri rooleissa ja eri sektorien painoarvo vaihtelee kulloistenkin poliittisten tahtotilojen mukaan. Hyvinvointiyhteiskunnan jäsenenä hän toimii suhteessa vammaispalvelutoimistoon, taksipalvelussa hän onkin jo markkinoilla, omassa kansanterveys- tai vammaisjärjestössään hän toimii vapaaehtoistyössä ja/tai edun valvojana ja lisäksi hänellä on - kenellä laajempi kenellä suppeampi - oma sosiaalinen verkostonsa, jossa hän on eri rooleissa ja asemissa.

Näihin hyvinvointimallin osa-alueisiin liittyy aina vallankäyttöä (Heinonen 2006, 134-138, ks. kuvio 1). Hyvinvointivaltion yhteydessä voidaan puhua kansalaisista, jotka käyttävät poliittista valtaa erilaisten poliittisten kanavien kautta, ja toisaalta kansalaisilla on tiettyjä sosiaalisia oikeuksia, jotka kustannetaan verovaroin. Tämän poliittisen toiminnan seurauksena on syntynyt koneisto, joka puolestaan sosiaalistaa kansalaisia ja tekee heistä sivilisoituneita tarveihmisiä. Markkinoilla kansalaiset ovat palkkatyöläisiä ja kuluttajia. Molemmissa rooleissa on valtaa: palkkatyöläisellä joukkovoiman avulla ja kuluttajalla kuluttamisvalinnoillaan. Vallankäyttö on kuitenkin kaksisuuntaista: työnantajien ja työntekijöiden välistä sekä markkinoilla yritysten tuottamien ja mainonnan avulla houkutteleviksi tehtyjen tuotteiden ja kuluttajien enemmän tai vähemmän yksilöllisten valintojen välistä. Kansalaisyhteiskunnassa, jolla Heinonen tarkoittaa voittoa tavoittelematonta järjestötoimintaa, perheitä ja muita sosiaalisia verkostoja, ihmiset ovat toisilleen lähimmäisiä. Markkinatalouden sijaan voidaan puhua sosiaalitaloudesta. Valta on tällöin arjen valtaa: velvollisuuksia ja välittämistä.

Vastaavasti Outi Ketola (1996, 172-178) hahmottelee erityisesti sosiaalipalveluasiakkuutta nelikentän avulla (ks. taulukko 1). Asiakkuutta voidaan luokitella siihen sisältyvän valinnanvapauden perusteella suhteessa byrokraattiseen palvelujärjestelmään. Alun alkaen Hazenfeldin luokitus perustuu valinnanvapauden laajuuteen sekä asiakkaan että järjestelmän kannalta. Ylipäätään asiakkuuteen

liitetään neutraali merkitys, kuten termeihin kansalaisuus, henkilö tai yksilö. Asiakas-termiä käytettiin sosiaalipalvelujen dokumentoinnissa selkeästi vasta sosiaalihuollon periaatekomitean mietinnössä vuonna 1971. Siihen asti asiakkuuteen oli liitetty termejä kuten apua tarvitseva tai hoidokas.

| | | Kansalaisen vapaus valita palveluja | |
|---------------------------|-------|-------------------------------------|---------------------------|
| | | pieni | suuri |
| Viranomaisen liikkumatila | pieni | hoidokki (inmate) | kuluttaja (consumer) |
| palvelujen tarjoajana | suuri | saaja, suojatti (client) | asiakas (customer) |

Taulukko 1. Asiakkuuden määrittely kansalaisten ja viranomaisten välisenä suhteena (Ketola 1996, 174).

Hoidokki tai erilaisten laitosten asukki oli tyypillinen 1800-luvun köyhäinhoidossa. Tällöin sekä kansalaisten että viranomaisten valinnanvapaudet olivat pienet. Saaja tai suojatti –käsite syntyy, kun viranomaisilla on laaja valinnanvapaus, mutta asiakkaalla vain vähäinen. Esimerkiksi kodinhoidon palvelut 1990-luvulla joutuivat taloudellisten resurssien puristuksessa tällaiseen tilanteeseen. Tuottajan valinnanvapauden rajoitukset saavat aikaan suhteen, jota luonnehditaan kuluttajatyypiksi. Esimerkiksi lasten päivähoitopalvelut kuuluvat tähän ryhmään. Kuluttajuutta korostaa myös palveluihin liittyvä oikeusperuste.

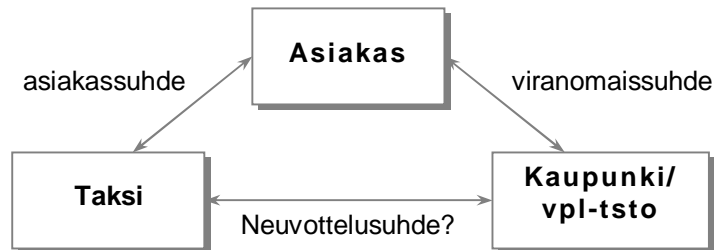
Kun sekä kansalaisilla että viranomaisilla on suuri valinnanvapaus, suhteesta syntyy asiakkuus. Molempien asema on vahva. Sosiaalipalveluasiakkaisiin liitetään tällöin käsitteitä vapaaehtoisuus, tietynasteinen riippumattomuus ja oma harkinta. Asiakkuuteen liittyy demokraattisuuden voimakas korostuminen ja asiakkaat ottavat aktiivisen roolin palvelujen sisältöjen määrittelijöinä. Asiakkaat ottavat itsenäisen, kansalaisen roolin suhteessa palvelujen tuottajiin ja viranomaisiin. Luonnollisestikaan kaikki sosiaalipalveluja hakevat kansalaiset eivät kykene asettumaan tällaiseen kulttuurisen kansalaisen aktiiviseen ja vaativaan rooliin. Kuluttaja-asiakkaat eroavat

taulukossa esitetyistä asiakasasiakkaista siten, että asiakkaan ollessa kuluttaja viranomaisen rooli on kapea. Kuluttajanäkökulma liittyy periaatteeseen, jossa käyttäjä maksaa saamistaan palveluista. Tällöin viranomaisen roolina on lähinnä esitellä vaihtoehtoja, mutta kuluttaja tekee valinnat itse.

Anneli Pohjola (1995, 100-102) on kritisoinut kansalaisuuskeskustelua. Hänen mukaansa keskustelu käynnistyi samanaikaisesti yleisen lamakehityksen myötä ja siihen sisältyy saumattomasti yksilön omavastuun korostaminen. Tiedostava kansalainen on markkinoilla palveluita omaehtoisesti valitseva aktiivinen kuluttaja, joka tarvitsee apua vain, kun itsehoito ei enää osoittaudu riittäväksi. Keskustelu kansalaisesta vauhdittaa palveluiden markkinoistamisen ideologiaa ja sisältää aikaisempaa suuremman ihmisen oman vastuun. Pohjola näkee tässä uhkan syntyä kahden kerroksen markkinat: yhtäällä ovat liiketaloudellisella periaatteella toimivat parempien piirien markkinat ja toisaalla on markkinakansalaisuudesta putoavien suojaverkko. Julkisen hallinnon linjaratkaisut palvelujen kehittämisessä ovat mitä suurimmassa määrin vastuun kysymyksiä.

Kuljetuspalvelussa on kolmenlaisia toimijoita: kuljetuspalvelun hakija eli asiakas, kuljetuspalvelun oikeudesta päättävä työntekijä eli sosiaalityöntekijä ja kuljetuspalvelun tuottaja eli yksityinen taksi. Kuljettajan ja asiakkaan välille saattaa vuosien kuluessa syntyä hyvinkin luottamuksellinen suhde. Mielenkiintoisen ulottuvuutensa tuo asiaan se, että sosiaalityöntekijälle asiakas on palveluja käyttävä asiakas, mutta taksille asiakas on ennen kaikkea kuluttaja. Taksin yrittäjäluonteeseen liittyy yritystoimintaan kuuluva riski. Kokiessaan saaneensa huonoa palvelua kuluttaja-asiakas vaihtaa palvelun antajaa. Toisaalta yrittäjyyteen liittyy itsellinen riippumattomuus (Toiskallio 1996, 23–26). Mitä enemmän taksi liikkuu, sitä enemmän kassaan tulee rahaa. Tällöin kello ja ehtiminen ovat kuljettajalle työvuoron aikana tärkeitä. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijälle taksi on yhteiskunnan korvaaman palvelun toteuttamista ja asiakkaalle taksi on luonnollisesti ennen kaikkea

palvelua. Kyseessä on myös julkisen ja yksityisen palvelun vuorovaikutus. Tässä kokonaisuudessa kohtaavat asiakkaan välityksellä yksityinen yrittäjä ja julkinen, verovaroja yhteiskunnallisina etuuksina myöntävä viranomainen. Tämän ”kolmikannan” kohtaamista havainnollistetaan seuraavan kuvion (n:o 2) avulla:



Kuvio 2. Asiakkaan, taksin ja vammaispalvelun toimintasuhteiden laatu.

Asiakas on viranomaisuhdeessa Tampereen kaupunkiin. Tämä tarkoittaa, että hänellä on oikeus valittaa viranhaltijoiden päätöksistä, joihin hän on tyytymätön. Taksin ja kaupungin välillä puolestaan on tällä hetkellä neuvottelusuhde, joka perustuu molempien edustajiensa välityksellä käytyihin keskusteluihin. Sinällään taksin velvollisuus kuljettaa kuljetuspalveluasiakkaita perustuu taksille myönnettyyn taksilupaun. Oikeastaan taksin ja kaupungin väliin olisi vielä asetettava matkojen yhdistelystä ja taksien välityksestä vastaava yritys, jonka kanssa kaupungilla on kilpailutukseen perustuva sopimus matkojen välittämisestä. Tilanne on erikoinen: matkojen välitys perustuu tilaajan ja tuottajan väliseen sopimukseen, mutta kuljetuspalveluliikenteen toteuttaminen ei perustu sopimukseen tilaajan ja tuottajan välillä (esimerkiksi Höglund 2006). Taksin ja asiakkaan välillä on asiakassuhde, jossa on omat vaikutusmahdollisuutensa. Periaatteessa asiakkaan vaikutusmahdollisuudet kuljetuspalvelujen järjestelytapaan ovat pienet lukuun ottamatta mahdollisuuksiaan itse hakea tiettyjä erityisoikeuksia, kuten tututaksioikeus, yksinkulkuoikeus tai oikeus käyttää etupenkkiä matkan aikana. Muita asiakkaan vaikutuskanavia ovat palautteen antaminen eri foorumeilla ja toimiminen omien edustajiensa (kuten esimerkiksi vammaisneuvoston jäsenten ja muiden kunnan luottamushenkilöiden)

välityksellä. Loogisesti saman kysymyksen vaikutusmahdollisuuksista voisi tehdä myös yksityiselle taksille tai vammaispalvelun asiakastyötä tekeville sosiaalityöntekijälle. Vaikutusmahdollisuuksien pienuudesta tai suuruudesta riippumatta juuri nämä ruohonjuuritason toimijat kohtaavat asiakkaan kuljetuspalvelun toimivuuden arjessa.

Kuluttaja–sanalla tarkoitetaan asiakasta, jolla on valinnan mahdollisuudet tuotteiden ja palvelujen suhteen. Kuluttaja–käsite tulee talouselämän puolelta. Sosiaalimarkkinoilla kuluttajuutta ei juuri ole, lukuun ottamatta joitakin yksityisiä palveluja, joista asiakkaat voivat tietyissä rajoissa valita mieleisensä, esimerkiksi erilaiset palvelusetelit. Anneli Anttonen ja Jorma Sipilä (1993, 444 - 445) pitävät Neil Gilbertiin viitaten kuluttajan asemaa riskialttiina silloin, jos kyseessä on palvelu, jota asiakas ei itse maksa, tai jos hänen on vaikea vertailla ja arvioida palvelun laatua tai jos hän on pakkotoimien kohteena tai käytännössä on tarjolla vain yksi vaihtoehto. Vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelun taksipalvelussa on kyseessä palvelu, jonka käytöstä asiakas maksaa vain nimellisen (linja-auton taksan mukaisen, AsiakasmaksuA 6§, Vpl 8§) hinnan. Antti Hautamäki (1997, 96-103) puolestaan pitää suomalaisia julkisia palveluja paternalistisina. Hänen mielestään eräs länsimaisen yhteiskunnan kulmakivi eli ihmisen autonomisuus on unohdettu julkisessa hallinnossa. Hänen mukaansa tämän kehityksen syntymisen syynä ovat olleet usko keskitettyyn suunnitteluun ja valtiolliseen ohjaukseen, usko julkisen toiminnan edullisuuteen, epäluulo yrittäjiä kohtaan, usko ihmisten tietämättömyyteen omista eduistaan ja kykenemättömyys tehdä ratkaisuja sekä tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden tavoittelu.

Julkisten palvelujen kuvan muuttamista hallinto-organisaatiosta palveluorganisaatioksi tarkastelee Aulikki Kananoja (1997, 110-113). Hänen mukaansa palveluorganisaatioksi muuttuminen kuvaa paremmin kuntien todellisten tehtävien painottumista. Palvelutehtävien laajenemiseen ja imagon muutoksen aikaan

ovat osuneet myös yhteiskunnassa laajempi organisaatioiden ja johtamiseksiideologioiden muutos. Yksityisen yritystoiminnan muutoksen ohjaamisessa on tavoitteena kilpailuedellytysten vahvistaminen. Yksityisen palvelutoiminnan tavoite on luoda ja lisätä kysyntää sellaisissakin olosuhteissa, joissa asiakas ei välttämättä palvelua tarvitse. Kunnan toiminnan tuloksellisuutta sen sijaan voidaan arvioida sen perusteella miten hyvin ihmisten hyvinvointi ja demokratian toimivuus – osallistuminen yhteisen vastuun kantamiseen – kunnassa toteutuu.

Richard Sennett kirjoittaa kirjassaan (2004) kunnioituksesta ja kunnioitusvajeesta. Hän tarkastelee kunnioitusta lahjakkuuden, riippuvaisuuden ja myötätunnon näkökulmista. Kunnioitus on kykyä ottaa muiden ihmisten tarpeet huomioon, vaikka nämä eivät olisi entuudestaan tuttuja tai emme ymmärtäisi heidän elämäänsä. (emt., 61-64). Sennett (emt., 60-64) avaa kunnioituksen käsitettä osin omakohtaisiin kokemuksiin ja osin Millsiin ja Gerthiin viitaten luonteen ja persoonallisuuden käsitteillä. Luonne tarkoittaa yksilön kommunikointia muiden kanssa yhteisten sosiaalisten instrumenttien avulla. Jos yksilö osaa soittaa näitä sosiaalisia instrumentteja taitavasti, hän saa yhteyden vieraisiin ja luo tunnesiteen persoonattomiin tapahtumiin, toisin sanoen liittyy instituutioihin. Luonne on siis persoonallisuuden vuorovaikutukseen suuntautuva osa ja luonteen avulla ihminen elää itseään ilmentäen ihmissuhteissaan. Sennettin mukaan modernissa yhteiskunnassa on sellaista käytöstä, joka ilmaisee kunnioitusta yhä vähemmän ja kunnioitusta saavat lähinnä vain ne, jotka kykenevät pitämään huolta itsestään. Kunnioittavan asiakaspalvelun saavat tämän käsityksen mukaan vain ne asiakkaat, jotka ovat kyllin vahvoja ja joilla on mahdollisuus asettua kuluttajan asemaan. Kuluttaja-asiakkaat voivat valita mieleisiään palveluja ja heillä on laajat valituskanavat käytettävissään ollessaan tyytymättömiä palveluihin.

Sennettin mukaan (2004, 101-102) lahjakkuuserot aiheuttavat eriarvoisuutta kunnioituksen kokemuksissa. Vaikka on luonnollista, että luonto jakaa niin

aivokapasiteetin kuin kauneuden tai taiteellisuudenkin epätasaisesti, on olennainen kysymys miten yhteiskunta käsittelee tätä tosiseikkaa.

Sennett (2004, 107-109) kirjoittaa mielenkiintoisesti häpeällisestä riippuvaisuudesta. Samalla, kun yksityiselämässä juuri riippuvaisuus sitoo ihmiset yhteen, julkisesti riippuvaisuus kuitenkin vaikuttaa häpeälliseltä. Sosiaalialan uudistuksia ohjaa laajasti pyrkimys vieroittaa ihmiset riippuvaisuudesta. Yksityisen ja julkisen riippuvaisuuden hämmentävää kahtiajako jyrkkenee näiden uudistusten myötä. Tarpeet, jotka rakkaudessa, ystävydessä ja vanhemmuudessa ovat vaativia, suljetaan näin yksityisyyden piiriin sen uskon varassa, että riippuvaisuus on häpeällistä. Riippuvaisuus osoittaa lapsenomaisuutta, jonka vuoksi se on hävettävää ja yhteiskunnallisesti arveluttavaa.

Sennett (2004, 131-152) käsittelee laajasti myötätunnon käsitettä eri yhteyksissään. Pelkistäen Sennettin tekstiä, kunnioituksen kannalta myötätunto voi olla haavoittavaa, kun se liittyy moraaliseen itsekorostukseen ja eriarvoiseen solidaarisuuteen. Kunnioitusvaje nousee näistä elementeistä: lahjakkuuserojen aiheuttamasta kunnioituksen eriarvoisen jakautumisen kokemuksesta, riippuvaisuuden häpeällisyydestä ja haavoittavan myötätunnon alennustilasta. Ihmiset eivät tule nähdyiksi sellaisina kuin he ovat. Heidät kohdataan esimerkiksi heidän ammattiasemiensa, urheiluasuoritustensa tai yhteiskunnallisen asemansa kautta, ei kansalaisina ja persoonallisina yksilöinä.

Tarkempaa yhteiskunnan kontrollia perustellaan aina silloin tällöin väärinkäytösten eliminoimisella. Sinällään vammaispalvelut eivät tutkimusten mukaan (esimerkiksi Heikkilä ym. 1999, 76-78) ole mikään merkittävä yhteiskunnallisten palvelujen väärinkäytön kohde. Ylipäätään syitä yhteiskunnallisten etuuksien väärinkäytölle ovat heidän mukaansa järjestelmän monimutkaisuus ja vaikeaselkoisuus, heikentynyt moraalit, ihmisten taloudellinen ahdinko sekä valvonnan vähäisyys ja vaikeus.

Ilmituloriski on yhden suhde viiteen kaikissa yhteiskunnallisten etuuksien väärinkäytöksissä. Vammaispalveluissa väärinkäytökset tulevat entistä helpommin ilmi kehittyneen tietojärjestelmän ansiosta. Vuonna 2004 oli Tampereella yksi rangaistusseuraamukseen päätynyt väärinkäyttötapaus. Taksiyrittäjä sai vankeustuomion ja kaksi kuljetuspalveluasiakasta sakkorangaistuksen. Kyseiset asiakkaat olivat tehneet kymmeniä määräysten vastaisia matkoja kauas Tampereelta yhteistuumin taksin kanssa. He olivat myös luovuttaneet kortin kuljettajalle, joka oli maksanut sillä omia henkilökohtaisia matkojaan. (Aamulehti 9.10.2004).

3. VAMMAISUUDEN KÄSITTEEN TARKASTELU

3.1. Vammaisuus suomalaisessa yhteiskuntahistoriassa

3.1.1. Vammaisuuskuva 1900-luvulla

Tultaessa 1900-luvulle vammaisuus oli Suomessa näkymätön elämänilmiö. Erillistä vammaishuoltoa koskevaa lainsäädäntöä ei ollut, vaan vammaisten enemmistö eli köyhäinavun varassa. Vammaishuoltoa, jonka päämääränä oli vammaisten työkykyisyyden ja itsenäisen elatuskyvyn lisääminen, kehitettiin pitkälti yksityisen hyväntekeväisyyden varassa (Harjula 1996, 115-116). Laitoshoidon kehittämisen taustalla oli yhteiskunnan valtaväestön suojeleminen erilaisilta epänormaaleilta aineksilta (emt., 129). Köyhäinapuun liittyi velvollisuus ”kykyjensä mukaan suorittaa hänelle sopivia, laitoksessa tarvittavia tai erityisesti toimeenpantavia töitä” (Kananen 1989, 6). 1800-luvun lopulta alkaen suhtautumisesta vammaisuuteen Minna Harjula (1996c, 111-117) kuvaa seuraavat tavat:

- vammaisuus vaivaisuutena; avuntarpeen syynä oma vajavaisuus (lapset, vanhuksat, sairaat ja vammaiset) tai työkyvyttömyys (köyhät, joiden avuntarve johtui työttömyydestä tai muusta itsestä riippumattomasta syystä), ns. vaivaiset olivat ”kaksinkertaisesti poloisia”
- vammaisuus aistivallisuutena; näitä ryhmiä katsottiin voitavan opetuksen ja kasvatuksen avulla kehittää (kuuromykät, sokeat, tylsämieliset) – ”lapset lahjoitetaan takaisin yhteiskunnalle” kasvatuksen avulla (alimman asteen tylsämielisiä ei kuitenkaan voinut kasvattaa)
- vammaisuus parannettavana (mielisairaat ja raajarikot)
- vammaisuus degeneroituneisuutena (perinnöllisyystiede, yksilön edun sijaan yhteiskunnan etu) – mielisairaat, tylsämieliset, kaatumatautiset, rikolliset, kuuromykät, sairasmieliset), ”moraalinen jäte, pahat -) eristäminen”
- vammaisuus invalidisuutena (siviili- ja sotainvalidit, henkinen kyky normaali)

Vammaisten palvelut ja vammaisten osa suomalaisessa yhteiskunnassa ovat kehittyneet ajan saatossa erilaisten näkemysten ristipaineissa. Vammaiset eivät ole yksi yhtenäinen ryhmä, vaan heistä on eri aikoina eri ajatussuunnista riippuen eroteltu esimerkiksi avuntarpeessa olevat avuttomat, opetuksen ja huolenpidon tarpeessa olevat kehityskelpoiset vammaiset, itse syyttään vammautuneet ja omasta syystään tai huonosta perimästään johtuvat vammaiset henkilöt ja niin edelleen.

Minna Harjulan (1996, 118 - 119) mukaan vammaisuutta tarkasteltaessa nousee korostuneesti esiin työntöön ja omillaan toimeen tulemisen keskeinen merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa. Vammaisuus määriteltiin yhteiskunnan, ei vammaisten henkilöiden tarpeista. Esimerkiksi oppivelvollisuuslain mukaista oikeutta koulunkäyntiin ei ollut henkisesti epänormaaleiksi määritellyillä eikä vaikeasti ruumiillisesti viallisilla. Anekdoottina voisi mainita Mikko Lehtosen arvion, jonka mukaan kansakoululaitoksen perustamisen ideat perustuivat kansallisvaltion synnyn aikaan kansan ”tekemiseen”. Kansakoulussa tehtiin kansa, lukutaitoiset ihmiset, jotka pystyivät toimimaan kansalaisina. (Achté 2002, 6.) Luonnollisestikaan vammaiset henkilöt eivät sopineet tähän ideologiaan.

Hyvänä esimerkkinä historiallisesta kehityskulusta voidaan mainita kehitysvammaisten opetuksen muotoutuminen. Osaksi koulujärjestelmää pääsivät mukautetun opetuksen oppilaat vuonna 1921, ”lievemmin” kehitysvammaiset vuonna 1985 ja vaikeimmin kehitysvammaiset vuonna 1997. Vaikeimmin kehitysvammaisten opetuksen siirtäminen osaksi peruskoulua ei ollut yhteiskunnallisesti yksimielistä, sillä siirtoa vastustivat muun muassa koulupsykologit (Saloviita 2001, 140). Lehtosen ajatusta mukaillen ja kärjistäen voisi todeta, että vaikeimmin kehitysvammaiset hyväksyttiin kansalaisiksi noin 60 vuotta muita kansalaisia myöhemmin. Luonnollisesti 1990-luvulla vaikuttivat erityisesti tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden ideat kansalaisuus-teeman sijaan.

Kehitysvammaisten palveluissa on siirrytty Suomessa sodan jälkeisenä aikana laitoshuoltopainotteisista palveluista kohti avohuoltoa. Timo Saloviidan (1997, 42-64) luokittelun mukaan voidaan kehitysvammaisten palveluissa sodan jälkeisenä aikana puhua siirtymisestä laitosparadigmasta kuntoutusparadigman kautta tukiparadigman suuntaan. Palveluparadigmalla Saloviita (emt., 42) tarkoittaa niiden uskomusten kokonaisuutta, joiden varassa kunakin aikana vammaispalveluja suunnitellaan ja toteutetaan. Laitosparadigma (kehitysvammaisten erottaminen muusta yhteiskunnasta) oli voimakkaimmillaan 1940 - 1950-luvuilla, jolloin suuret kehitysvammaisten keskuslaitokset perustettiin ja valtio tuki voimakkaasti niiden perustamista ja toimintaa. Peruseriaatteena oli, että vajaamielinen lapsi olisi sekä oman kehityksensä että kotiympäristölleen aiheuttamiensa ongelmien vuoksi saatava mahdollisimman varhaisessa iässä laitoshoitoon. (Ks. esimerkiksi Kehitysvammahuollon kehittämistavoitteet 1986, 18-20.)

Kehitysvammaiset pyrittiin siis eristämään muusta väestöstä, mutta myös toisenlaista suhtautumista vammaisiin esiintyi. Invalidi-sana yleistyi suomen kielessä 1930-luvulla. Invalidilla tarkoitettiin alussa sodassa tai työtapaturmissa vammautuneita henkilöitä. Kyse oli ihmisistä, jotka olivat menettäneet työ- tai ansiokykynsä siinä

määrin, ettei entisen ammatin harjoittaminen ollut enää mahdollista. Invalidi-käsite teki selvän eron huonon elämän tai huonon perimän vuoksi vammautuneisiin (Harjula 1996, 143). Vuonna 1946 säädetyssä invalidihuoltolaissa asetettiin tavoitteeksi, että invalidit voitaisiin saattaa omasta toimeentulostaan huolehtiviksi yhteiskuntaa hyödyttäviksi kansalaisiksi, ja laissa tarkoitettuina menetelminä tämän toteuttamiseksi ehdotettiin lääkintähuoltoa, koulutusta ja työhuoltoa (Rauhala 1996, 120). Koska elettiin maatalousvaltaisessa yhteiskunnassa, lakiin tuli säännökset tuesta invalidien käsityöverstaan perustamiselle toisin kuin teollistuneessa Keski-Euroopassa, jossa vastaava tuki kohdistui teollisuuslaitosten perustamiseen (Kananen 1989, 1). Samaan aikaan muun muassa erityisopetuksen kehittämistä perusteltiin painavimmin työkykyisyyden lisääntymisestä aiheutuvalla yhteiskunnallisella hyödyllä (Harjula 1996b, 5). Veikko Niemen mukaan (1998, 8–9) invalidihuoltolain säätämisen taustalla olevat kehitystekijät olivat 1940-luvulla vammaisten lasten koulutuksen piiriin (ja siten työelämään) saattaminen, ehkäisevän köyhäinhoidon järjestäminen ja sotainvalidikysymys. 1950-luvulle tultaessa invalidien asemaa helpotettiin muun muassa siten, että heillä (ja ammattiautoilijoilla) oli ensisijainen oikeus hankkia lupa taksiautojen ostamiseen (Hintsa 1999, 102). Sodan jälkeinen jälleenrakentaminen ja sodassa vammautuneiden suuren joukon kuntoutustarve omalta osaltaan vaikuttivat vammaisten aseman uudelleen määrittelyyn.

Vammaisuuteen suhtautuminen oli siis kaksijakoista, suhtautumistapa vaihteli vammatyypin ja vammautumisen syyn perusteella: yhteiskuntaa uhkaavat vammaryhmät – kehitysvammaiset, mielisairaajat, kaatumatautiset - ja toisaalta sodassa tai työtehtävissä toimeentulonsa tai entisen sosiaalisen asemansa menettäneet kansalaiset. Tämä kahtiajako näkyy hyvin muun muassa siinä, että psyykkisesti vammaiset jäivät sekä invalidihuoltolain (1946) että invalidirahalain (1951) ulkopuolelle (Harjula 1996, 156-157). Alussa invalidihuoltolain piirissä oli siis varsin pieni asiakasryhmä ja palvelujen kohdentamisesta oli yksityiskohtaiset säännöksensä, joiden noudattamista valvottiin sosiaaliministeriön toimesta. Vasta 1970-luvulla

invalidihuoltolain piiriin tulivat psyykkisiä sairauksia ja jatkuvia fyysisiä sairauksia sairastavat henkilöt (Järvikoski 1995, 24).

Kehitysvammaisten integroitumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan Timo Saloviita (1997, 43) puhuu osittaisen integraation ajasta ja kuntoutusparadigmasta. 1960-luvulta alkaen kehitysvammaisten palvelujen suunnitteluun ovat vaikuttaneet hyvinvointiyhteiskunnan omaksumat tasa-arvon ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaatteet. Niiden taustalla oli suomalaisen yhteiskunnan muutos, siirtyminen teollisesta yhteiskunnasta jälkiteolliseen yhteiskuntaan. Kehitysvammaista ei enää nähty eristettävänä sairaana, vaan henkilönä, joka voitiin kuntouttaa yhteiskuntakelpoiseksi. Tietoa kehitysvammaisuudesta pidettiin erityistietona ja sen ympärille rakennettiin erityishuoltojärjestelmää. Paradigman keskeinen vertauskuva oli porrasteinen kuntoutusjärjestelmä; tasa-arvo saavutettaisiin siten, että kaikille annetaan mahdollisuus kuntoutua yhteiskuntaan. Asiantuntijat olivat lääketieteen, psykologian, kasvatustieteen, sosiaalityön ja eri hoito- ja kuntoutusalojen asiantuntijoita. Kehitysvammalain (1978) nojalla voitiin toteuttaa opetusta, suojatyötoimintaa ja asumispalveluja. Näin siirryttiin vähitellen laitoskeskeisyydestä osittaiseen integraatioon. Kehitysvammalain mukaiset palvelut ovat toissijaisia, joten periaatteessa kehitysvammaiset olisivat voineet jo lain alkuvaiheesta alkaen käyttää myös normaalipalveluja. Käytännössä kuitenkin tuolloin luotiin muun muassa erityiset työmarkkinat kehitysvammaisille. Heidät sijoitettiin ensisijaisesti kehitysvammaisille tarkoitettuihin suojatyö- tai toimintakeskuksiin. Kehitysvammahuollon työtoiminnasta ei makseta palkkaa eikä vammaisen henkilö ole työsuhteessa suojatyö- tai toimintakeskukseen (Kananen 1989, 9).

Vähitellen suurten erityiskoulujen ja vammaisten segregatiota ylläpitävien järjestelmien kehittymisen myötä alkoi myös integraatiokeskustelu. Erityispalveluja oli perusteltu erityisasiantuntemuksen keskittämisen tarpeella ja sen seurauksena kehitysvammaisten palvelut järjestettiin pääosin heitä koskevan erityislainsäädännön

nojalla. Integraatiokeskustelu alkoi Urpo Kuotolan (1976, 46) mukaan nimenomaan näkövammaisten koulutuksen normalisaatiopyrkimyksistä. Taustalla oli pohdiskelu, kuinka koulutuksellinen eristäminen vaikuttaa vuorovaikutukseen näkövammaisten ja näkevien välillä ja näkövammaisen henkilön minäkuvaan.

Toimintafilosofian muutoksesta voidaan puhua jälleen 1980-luvulta alkaen. Tuohon aikaan ajoittuvat muun muassa YK:n julistama vammaisten vuosikymmen sekä vammaisten tasa-arvoa korostavan vammaispalvelulain (1988) voimaantulo. Vammaisten vuosikymmenen tuloksena syntyivät YK:n yleisohjeet, joissa korostetaan vammaisten henkilöiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia tuottavaan ansiotyöhön. Työelämän lait ja määräykset eivät saa syrjiä vammaisia henkilöitä, eivätkä ne saa asettaa esteitä heidän työllistymiselleen (Vammaisia koskeva... 1985). Myös integroitumista avoimille työmarkkinoille tulee tukea. Valtion ja työmarkkinajärjestöjen tulisi yhteistyössä vammaisjärjestöjen kanssa luoda vammaisille henkilöille koulutus- ja työtilaisuuksia ja niin edelleen. (Parkkari 1996, 55). Tässä vammaisuus ideologisesti lähestyy yhteiskunnallisen vähemmistön roolia (Saloviita 1997, 46).

Timo Saloviita (1997, 50-59) kutsuu tätä ajanjaksoa kehitysvammaisten palveluissa tukiparadigman ajaksi, jolle tyypillistä on täysi integraatio ja kehitysvammaisten palvelujen siirtyminen erityispalveluista osaksi normaalipalveluja. Esimerkiksi kouluikäisten kehitysvammaisten osalta tämä on merkinnyt peruskouluopetuksen voimistuvaa integraatiota ja yhteistyötä muun perusopetuksen kanssa.

Vammaisten integraatiopyrkimykset sopivat hyvin ideologisesti aikaamme. Kuten Lehtonen (Achtén mukaan 2002, 6) toteaa: myöhäismoderni kulttuuri on sitä, että kaikki sekoittuvat – mediat, kansallinen ja kansainvälinen, globaali ja paikallinen. Nuori kansallisvaltio kertoi monokulttuurisen tarinan, koska kansallisvaltio piti oikeuttaa, mutta nyt olisi aika kertoa toinen tarina. Lehtonen puhuu oppimisesta

elämään erilaisuuden kanssa ja vaikkakin hän tarkoittaa muuttoliikkeen ja erilaista etnistä alkuperää olevien väestöryhmien lisääntymistä, voisi teemaa rinnastaa myös vammaisiin henkilöihin. Vammaiset kuten valtaväestöstä erilaista etnistä alkuperää edustavat henkilötkin ovat aina yhteiskunnassa enemmän tai vähemmän vähemmistön asemassa.

Kehitysvammaisten palvelujen eri aikakausien paradigmojen taustalla on toisaalta kehitysvammaisten ja heidän läheistensä auttaminen ja toisaalta taloudelliset pyrkimykset. Kun kunnat alkoivat saada valtionosuutta kehitysvammaisten avohoitoon, alettiin kunnissa kiinnittää huomiota laitoshoidon kustannuksiin. Voidaan siis puhua markkinaparadigmasta, jolla on merkittävä taustavaikutus erilaisia toimintalinjoja valittaessa. Markkinaparadigmalla tarkoitetaan tässä ajattelua, jossa palveluja järjestetään kunnassa ensisijaisesti oletettujen taloudellisten säästöjen toivossa eikä niinkään kunnassa esiintyvän tarpeen suuntaisesti (mm. Mattila ym 1996, 28). Kuntien ja valtion välinen ohjaussuhde on ollut merkittävä yleensäkin sosiaalipalvelujen suuntautumiselle. Vielä 1960-luvulla valtiolla oli vahva ote kuntien kehittämiseen valtionavun suuntaamisen perusteella. 1980-luvulta alkaen valtionosuuksien perusteita muutettiin, ja 1990-luvulta alkaen valtion yksityiskohtainen ohjaus- ja valvontajärjestelmä romuttui ja koko valtionosuusjärjestelmä uudistettiin 1993, jolloin osuuksien määräytymisperusteiksi tuli laskennallinen indeksi (Kröger 1996, 70-75). Kuntien itsemääräämisoikeus palveluidensa järjestämiseen vahvistui merkittävästi ja kuntien väliset palvelurakenteen erot alkoivat kasvaa.

Kun palvelujärjestelmät pyrkivät oikeuttamaan itseään, ne joutuvat perustelemaan oikeutuksensa ainakin moraalisesti (vastaa yleisesti hyväksytyjä arvoja), teknisesti (tuottaa hyviä tuloksia) ja taloudellisesti (kustannuksiltaan hyväksyttävä tai edullinen). Saloviita (1997, 60) kuvaa eri paradigmojen oikeuttamisen tasot oheisen asetelman mukaisesti (taulukko 2):

| Oikeuttamis- peruste | Laitoshuolto | Porrasteinen avohuolto | Tukimalli |
|-------------------------|---|---|--|
| Moraalinen | Laitoshoidto vastaa yhteiskunnan arvoja: vammaiset tarvitsevat laitosta | Porrasteinen avohuolto vastaa yhteiskunnan arvoja: mahdollisimman normaali elämä | Tukimalli vastaa yhteiskunnan arvoja: täysi osallistuminen ja tasa-arvo |
| Tekninen | Laitoshoidto tuottaa parhaat tulokset ainakin tietyille ryhmille | Porrasteinen avohuolto tuottaa parhaat tulokset. Portaat ovat teknisesti välttämättömiä | Tukimalli tuottaa parhaat tulokset. Tukimalli on käytännössä mahdollinen toteuttaa |
| Taloudellinen | Laitoshuolto on edullisin vaihtoehto | Porrasteinen avohuolto tulee laitoshoidtoa edullisemmaksi | Tukimalli tulee avohoidtoa edullisemmaksi |

Taulukko 2. Palvelujärjestelmien oikeuttamisperusteet eri paradigmoissa (Saloviita 1997, 60).

3.1.2. Vammaisuuskeskustelu 2000-luvulla

Antti Teittinen (2000, 28-29) kuvaa vammaisuuden ja yhteiskunnan välistä vuorovaikutusta prosessina. Vammaisten ja yhteiskunnan kohtaaminen on historiallisesti muuttunut pelkistä lääketieteellisistä oiremäärittämisistä eri alojen asiantuntijoiden tekemiin kartoituksiin ja lopulta vammaisten itsensä, asiantuntijoiden ja yhteiskunnallisten rakenteiden käytäntöjen väliseen vuorovaikutukseen. Vuorovaikutuksen korostaminen on keskeistä myös valtaistumisen (empowerment) tutkimuksessa.

Teittinen (2000, 43-45) viittaa Hänniseen (1998) todetessaan, että modernissa yhteiskunnassa eräänä tärkeänä trendinä on uuskonservatiivisuus. Tällöin yhteiskunnan ja yksilön hyvä idealisoidaan samaksi asiaksi ja psykokulttuurin nousu on voimakasta. Uuskonservatiivisuuteen liittyy liberalistinen ideologia, jossa jokainen yksilö ja instituutio vastaavat itse omista riskeistään. Riskienhallintapolitiikan apuna toimii normalisaatio. Tämä tarkoittaa käytännössä

yhteiskunnan marginaalissa olevien integroimista yhteiskuntaan yhteiskunnan ehdoilla. Lisäksi vastuu hyvinvoinnin saatavuudesta on siirretty palvelujen tarjoajien puolelta käyttäjille, sillä markkinat ja hyvinvointivaltiolliset toimijat perustavat toimintansa taloudellisen kasvun edistämiseksi. Poliittinen kulttuuri uuskonservatismissa lähtee tasa-arvosta, mutta muutokset saattavat merkitä joillekin ihmisryhmille epäonnea. Vastakohtaisesti hyvinvointiajattelussa (welfare) ei puhuta epäonnesta, vaan tehdyistä virheistä, joilla on omat yhteiskunnalliset syynsä. Julkilausumien tasolla puhutaan vammaisten tasa-arvosta ja muun muassa vammaispalvelulaki vuodelta 1988 nojaa vahvasti ajatukseen vammaisuudesta yksilön rajoitusten ja ympäristön suhteesta syntyvänä tilana (HE 1986, 3).

Teppo Kröger (2001) etsii erilaisia näkökulmia vammaistutkimukseen. Hänen mukaansa voidaan nähdä ainakin kolme erilaisista lähtökohdista nousevaa tutkimuksen suuntaa:

- * akateeminen tutkimus nousee yliopiston sisältä, tarkastelee vammaisuutta yhteiskunnallisena kokonaisilmiönä
- * professionaalinen näkökulman avulla rakennetaan tutkimuksen avulla tieteellistä tietoperustaa ammatilliselle toiminnalle ja
- * kokemuksellisen vammaistutkimuksen keinoin on tavoitteena nostaa esiin aiemmin hiljaisiksi jääneiden ryhmien kokemukset ja äänen antaminen heidän tarpeilleen.

Brittiläinen vammaisliike on nostanut esille vammaisuuden sosiaalisen mallin. Heidän mukaansa (Priestley 1999, 9-11) sosiaalipolitiikkaa voidaan tarkastella kulttuurisesti, rakenteellisesti ja byrokraattisesti mitattavana laatuna. Perinteisesti vammaisuutta on tarkasteltu yksilöllisen mallin mukaisesti ja hoivan käsitteen kautta. Individualistisen ja sosiaalisen vammaisuuden mallin taustalla ovat erilaiset arvot. Individualistinen malli nojautuu yksilölliseen hoivaan, medikalisaatioon ja vammaisten segregatioon. Kulttuurisesti individualistinen malli pitää vammaisuutta onnettomuutena, köyhyys on epäonnea ja voimattomuus johtaa poliittisiin

reaktioihin. Ongelmat tulkitaan yksilötasolla ja ongelmien ratkaisut ovat myös yksilöiden tehtäviä. Sosiaalisessa mallissa havaittu ongelma nähdään laajempaan ja niiden ratkaisut ovat yhteiskunnallisia (taulukko 3):

| Malli | Havaittu ongelma | Ratkaisu |
|-------------------|---|---|
| Individualistinen | epäonni vamman toiseus menetykset puute rajoitus sosiaaliavun tarve | hyväntekeväisyys, avustus lääketieteellinen hoito segregaatio sopeutuminen kuntoutus tukiopetus hoiva |
| Sosiaalinen | ennakkoluulo köyhyys fyysiset esteet syrjintä sorto | valistus tulonsiirrot esteettömyys ihmisoikeudet poliittinen taistelu |

Taulukko 3. Individualistisen ja sosiaalisen mallin arvojen poliittiset ratkaisumallit (Priestley 1999, 51-52). (käännös Sipponen)

Brittiläisen vammaisliikkeen mukaan yksilölliset vammaisuuden mallit tulee varioida vammaisuuden sosiaalisen mallin kanssa. Vammaisten itsensä ylläpitämät organisaatiot ovat lähteneet liikkeelle vammaisuuden sosiaalisesta mallista individualististen mallin sijaan. Palvelujen laatua tulee tarkastella erityisesti ihmisoikeuksien ja kansalaisuuden näkökulmista. Vammaisliike pyrkii korostamaan vammaistutkimuksen emansipatorista paradigmaa ja tutkimuksen avulla voidaan edistää vammaisten kansalaisten oikeuksien toteutumista. (Priestley 1999, 15.)

Oikeusajatteluun liittyy vahvasti oikeudenmukaisuuden periaate. Nurmi-Koikkalaisen mukaan (2006, 34) se mikä koetaan oikeaksi, on arkikäytännöissä paljolti myös kulttuurin ja yhteisöjen kautta määrittyvää. Hänen mukaansa tätä oikeudenmukaisuuden käsitteen yhdenmukaista tulkintaa helpottamaan tarvitaan ylikansallisia ihmisten oikeuksiin liittyviä sopimuksia.

Antti Teittisen (2000, 180-181) ajatuksia kolmannen sektorin toiminnasta uusien sosiaalisten muotojen kehittäjänä voidaan tulkita emansipatorisesta näkökulmasta. Hän tulkitsee kolmannen sektorin toimivan Suomessa lähinnä valtiollisten hyvinvointipalvelujen täydentäjänä ilman todellista autonomiaa. Puolivaltiolliset yhdistykset ovat osarakenteita, joiden tulkinnessa kansalaisyhteiskunnallinen toiminta on saanut uuden muodon. Eräs kolmannen sektorin ja eri kansanterveys- ja vammaisjärjestöjen selkeästi julkilausuttu tehtävä on jäsentensä edunvalvonnasta huolehtiminen. Erityisesti vammaispalvelulain voimaantulo ja päätöksenteon siirtyminen valtiolliselta tasolta kuntatasolle yleisemminkin sosiaali- ja terveyspalveluissa on nostanut järjestöjen tehtävää edun- ja palvelujen laadun valvojana. (Heinonen ym. 2001, 16-17;44-45.) Toisaalta vammais- ja kansanterveysjärjestöjen asema Suomessa on ollut enemmänkin Raha-automaattiyhdistyksen avustustoiminnan vuoksi yhteiskunnallisten palvelujen jatke ja se on osaltaan tehnyt järjestöistä hampaattomia suhteessa valtioon (myös esimerkiksi Anttonen ym. 1992, 447 - 448).

Vammaispalvelulaki on erityislaki, joka se pitää sisällään velvollisuuden kunnissa ottaa huomioon kansalaisten erilaiset tarpeet esimerkiksi rakentamisessa ja julkisessa liikenteessä. Voidaankin kysyä, miten hyvin erilaisten kansalaisten tarpeet tulevat nähdyiksi kunnan yleisessä päätöksenteossa. Esimerkiksi Tampereen kaupungin liikennelaitoksen strategiassa (Nysse...2001) eivät vammaisten ja liikuntaesteisten henkilöiden mahdollisuudet käyttää yleisiä joukkoliikennevälineitä tule esiin. Liikennelaitoksen massaliikenteeksi lukeutuva liikenne kilpailee henkilöautoistumisen kanssa ja näin ollen massaliikennettä kehitetään mahdollisimman nopeaksi ja kilpailukykyiseksi. Tampereella puhutaan liikennejärjestelmähierarkiasta (Palvelu ja ... 2006), jossa massaliikenteen sijaan liikuntarajoitteisia, iäkkäitä ja vammaisia asiakkaita palvellaan asiointiliikenteen ja kutsuohjatun palveluliikenteen turvin. Vammaisten integraatioajattelu ei siis toimi joukkoliikenteessä, jossa nopeus on tärkeä kilpailukriteeri, vaikka bussit olisivatkin

liikkumisesteettömiä. Vammaiset ja vanhukset ovat juuri niitä huonojalkaisia, joiden bussiin ja bussista pois siirtyminen vie aikaa. Liikkumisvaikeuksiensa vuoksi heidän bussipysäkkinsä tulee olla kodin lähellä ja busseissa matalat kynnykset. Liikennelaitoksen reittiliikenteen suuntaaminen erityisesti massaliikenteeseen näkyy muun muassa sellaisena arkisena yksityiskohtana, että busseissa ei matalalattiavarustuksesta huolimatta (vai juuri siitä johtuen?) ole enää lainkaan erityisiä vammaisille tai liikuntarajoitteisille kyltein osoitettuja paikkoja. Kärjistäen voisi kysyä, eivätkö liikuntarajoitteiset enää ole busseihin tervetulleita, vaan heidän tulisi ensisijaisesti käyttää vanhuksille ja liikuntarajoitteisille tarkoitettuja omia liikennöintivälineitä?

Vammaisuuden tulkinnat ovat Suomessa kulkeneet pitkän tien eristämisen ja hoivan ajoista kuntoutuksen ja tasa-arvon pyrkimyksiin. Vammaiset eivät ole yksi yhtenäinen joukko, vaan heidän tarpeensa ovat yhtä moninaiset kuin muillakin kansalaisilla. Antti Teittinen kuvaa erityiskoulua koskevassa tutkimuksessaan (2000, 123-124) vammaisten habituksen määrittäjiksi fyysistä vajavuutta, viranomaisten vammamäärittelyä ja rakenteellista asemaa laitoksessa sekä ikäistensä keskuudessa. Habituksella hän tarkoittaa bourdieulaisittain sellaisia ympäröivästä todellisuudesta ja henkilökohtaisista ominaisuuksista syntyviä kokonaisuuksia, jotka ovat tietyssä asemassa ympäröivän todellisuuden rakenteisiin. Sosiaali- ja terveystieteelliset viranomaiset määrittelevät vammaisuuden habituksen rakenteen. Vammaisesta henkilöstä itsestään puolestaan riippuu millaiseksi yksilöllinen habitus muodostuu.

3.2. Vammaisuuden tulkinnat vammaispalveluissa

Vammaispalvelulain säätämisestä on jo liki 30 vuotta. Se on ollut aikanaan radikaali laki ja lähtenyt julkilausuttunakin liikkeelle vammaisten tasa-arvosta. Vammaispalvelulain toteutus on kuitenkin kokonaan kuntien vastuulla ja käytäntö on

muokannut lain tulkintaa eri kunnissa. Matkojen yhdistelykeskustelu ja sitä seurannut matkapalvelukeskus on tuonut mukanaan uudelleen myös keskustelun vammaisuuden ”laadusta”. Monissa kunnissa käytössä ollut sosiaalihuoltolain mukainen kuljetustuki on turvannut osalle vanhuksista tietyn tasoisen mahdollisuuden liikkumiseen, myös palvelubussijärjestelmä on tarjonnut erityisesti ikäihmisille turvallisia liikkumisen muotoja. Tampere kuitenkin lakkautti sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetustuen 1990-luvulla (Peltonen 2005, 15). Taloudellisista säästösyistä tehty sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetustuen lakkauttaminen aiheutti hakemusten tulvan vammaispuolustajain mukaisiin kuljetuksiin. Vuonna 2006 Tampereen kaupunki on jälleen ottanut käyttöön sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset. Kuljetustuki on palannut osaksi kotihoidon vanhusten kotona asumista tukevaa keinovalikkoa. Vanhusten näkökulmasta hakemusmenettely yksinkertaistuu, kun myös kuljetusasiat hoituvat kotihoidon kautta (kuten kauppa-, siivous-, ateria-, pesu- ja turvapuhelinpalvelut ym kotona asumista tukevat palvelut).

Vammaisuuden ja vanhuuden käsitteiden erottamista kuljetuspalveluissa ehdottaa Aamulehdessä tamperelainen Kari Lähteenmäki (Aamulehti 12.03.2005). Hänen mukaansa varsinaisten vammaisten määrä pysyy samana, sen sijaan vanhusten määrä lisääntyy kaiken aikaa. Vammaisina hän pitää henkilöitä, joiden vammaisuus johtuu sairaudesta, onnettomuudesta tai se on synnynnäinen. Bourdieulaisittain siis oikea vammaisuus on henkilö, jolla on vammaisuuden habitus (Teittinen 2000). Myös Invalidiliitto ry:n vammaisasiamies Elina Akaan-Penttilä (2006) pitää kuljetuspalvelujen siirtymisessä osaksi matkapalvelukeskusten toimintaa tärkeänä, että vaikeasti vammaisten ryhmä on nähtävä omana erityisryhmänään. Kuljetuspalvelua tarvitsevista heistä on hänen mukaansa noin 5-10 % ja heille yksilöllinen kuljetuspalvelu on osa perustuslaillista liikkumisvapauden toteutumista ilman syrjintää.

Vammaispalvelulaki erottelee toisistaan vaikeavammaiset ja vammaiset. Tiettyjen vammaispalvelujen, kuten kuljetuspalvelujen saanti edellyttää vaikeavammaisuutta. Vaikeavammaisuuden määrittely on koko lain voimassaolon ajan ollut häilyvää. Määrittelystä on tehty tutkimuksia ja linjausta määrittelylle on haettu myös oikeusasteista. Katriina Loponen (1994) tutki aika pian lain voimaantulon jälkeen vaikeavammaisuuden määrittelyä kaksivaiheisena postikyselynä. Hänen tutkimuskohteenaan oli tietty vammaisuuden määrittelyproblematiikkaa tunteva asiantuntijaryhmä. Pääpiirteissään erityisesti liikkumisen vaikeuksiksi kuvattiin tilanteita, joissa henkilö pystyi liikkumaan omassa asunnossaan huoneesta toiseen vain pyörätuolin tai kainalosauvojen kanssa tai toisen avustamana sekä tilanteita, joissa henkilö ei pysty toisen avustamanakaan nousemaan tai laskemaan portaita. Sen sijaan ikääntymisen vuoksi tapahtunutta liikkumisen hidastumista ei kyselyyn vastanneiden mukaan voitu pitää vaikeavammaisuutena. Asiantuntijavastaajien mielipiteen jakaantuivat suhteessa vammaisen henkilön mahdollisuuteen käyttää linja-autoa vain avustajan kanssa. (Loponen 1994, 93–94.) Jo tuossa tutkimuksessa todetaan, että julkisen liikenteen esteellisyys, kulkutiheys ja pysäkkien sijaintitiheys vaikuttavat kuljetuspalvelun tarpeeseen.

Eräänlaista vaikeavammaisuuden kriteerien määrittelyn ja eri kaupunkien käytäntöjen vertailua kuvastaa myös suurten kaupunkien vuosittain julkaisemat Viisikko-raportit. Raporteissa verrataan viiden suurimman kaupungin (Espoo, Helsinki, Tampere, Turku ja Vantaa) vammaispalvelujen toteutumaa. Kunnat poikkeavat maantieteellisesti toisistaan, ja Tamperetta lukuun ottamatta muissa isoissa kunnissa on käytävissä myös sosiaalihuoltolain mukainen kuljetustuki. Niissä kunnissa vanhusasiakkaille, joiden kuljetuspalvelun tarve liittyy yleiseen toimintakyvyn heikkenemiseen, myönnetään kuljetuspalvelu ensisijaisesti sosiaalihuoltolain nojalla. Tampereella vanhusväestöä on paljon kuljetuspalvelun käyttäjissä. Vuonna 2004 Tampereella yli 85-vuotiaista liki 40 % käytti vaikeavammaisten kuljetuspalveluja, kun se keskimäärin viisikko-kunnissa oli alle 30 % yli 85-vuotiaiden ikäryhmästä

(Peltonen 2005, 12). Kunnat ovat myös hieman eri tahtiin siirtyneet kuljetuspalvelujen yhdistelyihin. Isot kunnat vertaavat omaa toimintaansa keskenään ja luovat näin vähitellen yhteneväistä käytäntöä vammaispalvelujen toteutumiseen.

Eräs vammaispalvelujen linjauksia määrittävä tekijä kunnassa ovat luonnollisesti korkeimman hallinto-oikeuden tekemät ennakkopäätökset. Ennakkopäätöksiä käsitellään usein varsin laajastikin alan ammattilehdistössä ja korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja tutkitaan vammaispalvelutoimistoissa (esimerkiksi www.finlex.fi)

4. TUTKIMUSKYSYMYKSET JA – AINEISTO

4.1. Tutkimuskysymykset ja aineiston triangulaatio

Tutkimustehtävä tai tutkimusongelma on myös kvalitatiivisessa tutkimuksessa syytä asettaa, vaikkakin aineistolähtöisessä tutkimuksessa on varauduttava tutkimusongelman muuttumiseen prosessin edetessä. Kysymyksenasettelusta tulee olla vähintään alustava ideatasoinen käsitys. Tutkimuksen johtoajatukseen perustuen voidaan nimittää pääongelma ja sen analysoinnin kautta osaongelmat. (Hirsjärvi ym. 2004, 116 -117.)

Tarkoitukseni on avata sitä kulttuurista maastoa, jossa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelupäätöksiä tehdään. Mitä tututaksin kuljettaja tarjoaa sellaista, jota ei voi saada keneltä tahansa palvelun tuottajalta? Vastauksia etsittäessä on tutustuttava niihin kollektiivisiin ja yksilöllisiin uskomuksiin, jotka liittyvät taksipalvelun käyttöön. Millaisessa kulttuurisessa maastossa liikutaan, kun puhutaan taksipalvelun

käyttämisestä? Keskityn hahmottelemaan taksin kulttuurisia merkityksiä kaupunkiolosuhteissa. Kaupunkilaisuuteen liitettävä anonymiteetti ja anonyymi seurallisuus miellyttävät osaa kansalaisista, osalle kansalaisista anonymiteetti puolestaan luo turvattomuutta ja yksinäisyyttä. Niinpä maaseudulla esimerkiksi tututaksi käsitteenä ja käytännössä näyttäytyy hyvin toisenlaisena.

Tutkimuskirjallisuuden ja taksiautoilua sivuavien historiallisten katsausten lisäksi käytän taustamateriaalina kotimaista kaunokirjallisuutta ja tekstejä. Etsin kirjallisuudesta nousevaa kuvaa taksilla liikkumisesta: taksipalveluun ja -autoiluun liittyviä kulttuurisia merkityksiä.

Sosiaalityöntekijä tekee kuljetuspalvelupäätöksen hyvin välillisissä olosuhteissa, usein vain asiakkaan tekemän hakemuksen ja siihen liitetyn asiantuntijalausannon perusteella. Asiakkaat odottavat henkilökohtaista palvelua taksilta ja tarvitsevat usein myös konkreettista avustamista. Taksimatkka ei ole vain siirtymistä paikasta toiseen. Itselliseen taksiautoon liitetään kulttuurisia merkityksiä, vapautta - jopa ylellisyyttä. Millaisia odotuksia liittyy yhteiskunnan korvaamiin kuljetuspalveluihin? Ainakin kustannustietoisella palvelun maksajalla on tiettyjä odotuksia. Onko asiakkaan ja työntekijän mahdollista löytää uutta ja yhteistä näkemystä murskaamatta asiakkaan subjektiviteettia?

Tutkimuskohteena ovat erityisesti niin sanotut tututaksiasiakkaat (ja heitä kuljettavat autoilijansa). Tämän valinnan tein senkin uhalla, että näin toimiessani tulen mahdollisesti vaikuttamaan tutkimustulosten suuntaan. Oletan kuitenkin, että tututaksiasiakkaalle tietynlainen taksipalvelu on satunnaiskäyttäjää tärkeämpi ja siksi erityisesti juuri tututaksiasiakkaiden haastattelut ovat mielenkiintoisia. Haastateltujen kuljetuspalveluasiakkaiden välittämät kulttuuriset kuvat ovat siis pitkälti juuri tututaksiasiakkaiden kulttuurisia kuvia. Tututaksiasiakkuus asettuu kaupunkilaisessa

miljöössä toisenlaiseen rooliin kuin maaseudun taksipalveluissa, jossa asiakkaat ja taksit ovat usein jo muista yhteyksistä entuudestaan tuttuja.

Toinen, myös tietoisesti tehty ratkaisu oli haastatella autoilijayrittäjiä, ei heidän palkattuja kuljettajiaan. Näin kaikki taksihaastattelut olivat ikään kuin samassa tilanteessa: ajallisesti pitkän ammattikokemuksen omaavia yrittäjän asemassa olevia henkilöitä. Palkattujen kuljettajien näkökulma saattaisi olla hieman toisenlainen.

Tutkimuskysymykset ovat:

1) Kuljetuspalveluasiakkaiden osalta:

- Liittyykö taksiin juhlan - ylellisyyden – mielikuvia?
- Mitä elementtejä taksin seurallisuuteen kuuluu?
- Mikä osuus vammaisuudella on asiakkaan ja taksin vuorovaikutuksessa?
- Mitä rooleja asiakas antaa tai haluaisi antaa taksille?

2) Taksinkuljettajien osalta:

- Millaisiksi taksit mieltävät yhteiskunnan korvaamat kuljetukset?
- Mitä taksi pitää hyvänä palveluna?
- Millaisissa rooleissa taksi kokee olevansa suhteessa asiakkaaseen?
- Millainen muutos on tapahtunut taksipalveluissa ja taksia käyttävässä asiakaskunnassa?

Tutkimusaineistona on kuljetuspalvelumatkoja ajavien taksien sekä kuljetuspalveluasiakkaiden haastattelumateriaalia. Haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina ajallisesti noin kahden kuukauden aikana loppukevällä 2005. Sekä taksien että asiakkaiden haastattelut pohjautuivat teemoiteltuun haastattelurunkoon (liitteet 2 ja 3). Haastattelurungon olin muotoillut esihaastattelujen pohjalta. Esihaastattelin yhtä taksia ja kolmea kuljetuspalveluasiakasta. Haastattelujen lisäksi havainnoin taksiasiakkaita ja taksia asiakasajossa. Kävin myös seuraamassa eläkkeellä olevien taksiautoilijoiden niin

sanottua kuukausitapaamista ja haastattelin heitä tässä tilaisuudessa. Lisäksi käytössäni on oma vammaispalvelun sosiaalityöntekijän tutkimuspäiväkirjani. Päiväkirjaan olin tehnyt mielenkiintoisiksi kokemiani merkintöjä tutkimusaiheen valinnan jälkeen syksystä 2004 alkaen. Enemmän tai vähemmän sattumanvaraisesti kohdalleni osunut kotimainen vammaisuutta ja taksia sivuava kaunokirjallisuus on osa aineistoani: kaunokirjallisen aineiston on tarkoitus ikään kuin peilata itse hankittua aineistoa. Prosessin aikana taksi ”tuli minua vastaan” monin eri tavoin: lehtiartikkeleina, TV-dokumentteina ja -elokuvina, jopa keskusteluissa lasten hiekkalaatikon reunalla. Ainakin parin vuoden ajan olin vähintään osapäiväprosessissa tämän työhöni liittyvän merkitysmaailman kanssa.

Omat aineistot ja niiden hankinta on kuvattu kappaleissa *4.2. Teemahaastattelu* ja *4.3. Havainnointi*.

Triangulaatiolla tarkoitetaan erilaisten aineistojen, menetelmien ja/tai teorioiden käyttämistä samassa tutkimuksessa. Sen käyttöä perustellaan usein sillä, että yksittäisellä tutkimusmenetelmällä on vaikea saada kattavaa kuvaa tutkimuskohteesta. Aineistotriangulaatiolla tarkoitetaan sitä, että yhdessä tutkimuksessa yhdistellään useammanlaisia aineistoja keskenään. (Eskola & Suoranta 1996, 40-41.) Kun tutkitaan kulttuurisia jäsenyksiä ja niiden yksilöllisiä merkityksiä, voidaan ajatella, että tutkimusaineiston monipuolisuuden avulla erilaisia näytteitä saadaan enemmän. Sinällään kulttuuristen jäsenysten tutkiminen on yksi tapa analysoida sitä, miten henkilö tai teksti kertoo tarinaansa, olipa se totta, rehellistä puhetta tai keksittyä (Alasuutari 1999, 114 -115). Kenties on mahdollista löytää eri aineistojen avulla kollektiivisia subjektiviteetteja, jonka Alasuutari (emt., 56-57) määrittelee jonkin yhteisön tai yhteiskuntaluokan piirissä omaksutuksi elämäntavaksi ja maailman hahmottamisen ja kokemisen mielekkääksi tavaksi.

Tässä tutkimuksessa tutkimusaineistot on hankittu haastattelemalla, havainnoimalla sekä pitämällä tutkimuspäiväkirjaa syksyn 2004 ja kevään 2006 välillä. Tutkimusaineistoja on myös peilattu tavalla tai toisella taksin käyttöä sivuavaan suhteellisen uuteen kotimaiseen kaunokirjallisuuteen.

4.2. Teemahaastattelu

Tutkimushaastattelulle on ominaista sen suunnitelmallisuus sekä käytännössä että teoriassa. Haastattelu on alusta alkaen haastattelijan alulle panema ja ohjaama. Tarvittaessa haastattelijä motivoi haastateltavaa haastattelun läpiviemiseksi. Haastattelijä tuntee roolinsa ja myös haastateltava oppii sen haastattelun kuluessa. Haastateltava voi luottaa, että annetut tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Menetelmänä teemahaastattelu sopii tilanteisiin, joissa on tarkoitus tutkia emotionaalisesti arkoja aiheita tai heikosti tiedostettuja seikkoja.

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto ja sille on tyypillistä, että teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat (Hirsjärvi ym. 2004, 197). Teemat edustavat teoreettisten pääkäsitteiden spesifioituja alakäsitteitä tai luokkia. Kiinnostus kohdistuu ilmiön perusluonteeseen ja ominaisuuksiin ja pikemminkin hypoteesien löytämiseen kuin ennalta asetettujen hypoteesien todentamiseen. Haastattelun kuluessa teema-alueet täsmentyvät ja ne operationalistetaan sekä haastattelijan että mahdollisesti myös haastateltavan toimesta. Haastattelussa korostuu kielen merkitys. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-49.) Toistettaessa haastattelua voidaan teema-alueita syventää ja tarkentaa aiempien haastattelujen pohjalta.

Haastattelurunko teemoineen ja kysymysmuotoiluineen tulisi testata esihaastatteluin. Esihaastatteluilla saadaan tarkennettua kuvaa haastateltavan kohdejoukon

elämysmaailmasta ja voidaan valita lopullisen haastattelun painotusalueita ja tehdä sopivia sanavalintoja. Esihaastattelut ovat sitä tärkeämpiä mitä enemmän tutkittava joukko poikkeaa tutkijan omasta maailmasta. Esihaastattelujen tarkoitus on paitsi testata haastattelurunkoa ja aihepiirien järjestystä myös muotoilla hypoteettiset kysymykset mahdollisimman selkeiksi. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 72 – 73.)

Haastateltavat voidaan valita satunnaisotannalla jostakin perusjoukosta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tapana puhua otoksen sijaan harkinnanvaraisesta näytteestä, koska tilastollisen yleistyksen sijaan pyritään ymmärtämään jotakin tapahtumaa syvällisemmin. Haastateltavat ovat yksilöitä eivätkä koehenkilöitä, ja tavoitteena on kuvata haastattelujen avulla jotakin ilmiötä. Haastatteluja on syytä tehdä niin monia, ettei uutta, olennaista tietoa enää saada haastattelujen avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 58 – 60.) Haluttaessa syventää haastattelulla saatua tietoa voidaan haastattelu toistaa sellaisten haastateltavien kanssa, joiden kanssa teemasta on noussut esiin uusia asioita tai keskustelussa on löydetty syvempiä merkityksiä.

Saadakseni kuvaa taksiautoilun maailmasta olin haastattelemassa eläkkeellä olevia taksiautoilijoita heidän niin sanotussa kuukausitapaamisessaan huhtikuussa 2005. Paikalla oli noin 20 autoilijamiestä ja tilaisuus pidettiin Tampereen Aluetaksin tiloissa. Sivuhuomiona kerrottakoon, että kokoontumisessa kiersi erään autoilijan mukaansa ottama mustavalkoinen valokuva taksiautosta. Autoilijoiden tuli veikata kuvassa olevan auton vuosimalli. Ammattiautoilijaa siis kiinnostavat autojen merkit ja vuosimallit iästä riippumatta. Lisäksi autoilijat kertoivat pyynnöstäni omia kokemuksiaan autoilu-uralta. Pääosin he kertoivat muita kuin vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten ajokokemuksia. Kerronnan johdatteluksi luin pätkän taksiautoilla liikkumisesta Tampereen Hämeenkadulla (Säpyskä 1988, 20; *6.1. Taksin historia lyhyesti Suomessa* - kappaleen alussa). Nauhalta purettua aineistoa kertyi 10 sivua ja ryhmähaastatteluaikea kesti tilaisuuden koko ajasta kaikkiaan noin vajaan tunnin verran.

Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen vammaispalvelun kuljetuspalveluasiakkaiden rekisterissä oli huhtikuussa 2005 kaikkiaan 539 sellaista henkilöä, jolla oli tututaksioikeus. Heistä 15 oli alle 18-vuotiaita ja 28 asui laitoksissa. Perusjoukossa oli siis 496 nimeä. Perusjoukosta valitsin joka 50. nimen siten, että lähtölukuna oli 480 (tuolloin 8-vuotias poikani valitsi lähtöluvun 1 - 496 väliltä). Näin sain 10 henkilön nimet ja osoitteet ja heille lähetin pyynnön ottaa yhteyttä (liite 1) 30.04.2005. Kaikkiaan kuusi henkilöä vastasi pyyntööni.

Haastattelurunkoa muotoillakseni ja testatakseni tein kolme testihaastattelua kuljetuspalveluasiakkaille huhtikuussa 2005. Näiden haastattelujen perusteella muutin hieman kysymysten järjestystä ja muotoilua, ja varsinaiset haastattelut suoritin toukokuussa 2005. Kaikkiaan haastateltuja kuljetuspalveluasiakkaita oli kolmen testihaastattelun lisäksi kuusi.

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijäkollegoilleni kävin kertomassa tutkimussuunnitelmasta huhtikuussa 2005, ja heiltä sain ideoita ja näkökulmia kysymysten asetteluun.

Kuljetuspalveluasiakkaiden haastattelut tehtiin haastattelurungon (liite 2) avulla kahta lukuun ottamatta haastateltavien kodeissa. Yksi haastattelu tapahtui tilapäishoitopaikassa ja yksi haastateltavan työpaikalla. Näistä haastatteluista kertyi nauhalta purettua materiaalia yhteensä 44 ykkösrivillä konekirjoitusliuskaa (fonttikoko 11). Myös testihaastattelujen materiaali on osin käytettävissä tutkimuksessa ja sitä kertyi seitsemän konekirjoitusliuskaa. Yhteensä asiakkaiden haastattelumateriaalia tutkimusta varten kertyi siis 51 konekirjoitusliuskaa ja ajassa laskien 5 tuntia 45 minuuttia. Lopullinen tutkimusnäyte sisältää siis yhdeksän kuljetuspalveluasiakkaan haastattelut.

Yhdeksästä haastatellusta kuljetuspalvelun käyttäjästä miehiä oli kolme ja naisia kuusi. Iältään haastatellut olivat 35–82-vuotiaita. Kaksi heistä oli työelämässä ja kahdella oli invataksioikeus. Tuttutaksioikeus oli yhdeksästä haastatellusta seitsemällä, yhdellä oli tututaksioikeuden lisäksi myös yksinkulkuoikeus. Yhdellä henkilöllä oli tututaksioikeus, mutta hän ei ollut siitä tietoinen, eikä näin ollen ollut sitä käyttänyt, vaan tilannut auton aina keskukselta. Niin sanotun etupenkioikeuden nimesi omaavansa yksi haastatelluista.

Haastateltavat taksiautoilijat valitsin haastateltujen kuljetuspalveluasiakkaiden avulla. Pysin haastattelemaan niitä taksiautoilijoita, jotka olivat haastateltujen asiakkaiden tututakseja. Haastattelulomaketta (liite 3) testasin haastatteleamalla yhtä taksiautoilijaa. Täsmennetyin lomakkeen avulla haastattelin kaikkiaan viittä autoilijaa kesäkuussa 2005. Otin autoilijoihin yhteyttä puhelimitse. Autoilijat suhtautuivat myönteisesti haastattelupyyntöön, ja haastattelutilanteessa esitin haastatteluperustelun myös kirjallisena (liite 4). Haastatelluista taksinkuljettajista yksi oli nainen ja loput viisi miestä. Yksi haastatteluista käytiin autoilijan kotona ja yksi taksiautossa marketin parkkipaikalla, loput neljä haastattelua tapahtuivat kodissani. Myös testihaastattelun materiaali on käytettävissä tutkimuksessani. Aineistoa kertyi kaikkiaan 31 konekirjoitusliuskaa, ja ajallisesti haastattelut kestivät yhteensä 3 tuntia 25 minuuttia. Haastateltujen taksiautoilijoiden näyte sisälsi kuuden autoilijan haastattelut.

Haastatelluista autoilijoista puolet (kolme autoilijaa) oli invataksiautoilijoita ja toinen puoli farmari- tai pikkutaksiautoilijoita. Keskustelussa tuli esiin, että ainakin yhdellä pikkutaksiautoilijalla oli kokemusta myös invataksiautoilusta ja samoin yhdellä invataksiautoilijalla oli kokemusta pikkutaksiautoilusta. Kaikilla haastatelluilla autoilijoilla oli pitkä kokemus (yli 10 vuodesta - noin 30 vuoteen) taksiautoilusta itsellisenä yrittäjänä ja sitä ennen palkollisena. Kaikki haastatellut autoilijat totesivat, että eri tavoin yhteiskunnan korvaamat kyydit (koulukyydit,

sairausvakuutuskuljetukset, vammaispalvelukuljetukset) ovat merkittävä tulonlähde. Vähimmillään yhteiskunnan osin korvaamat kyydit ilmoitettiin yritystulosta noin 20 %:ksi ja enimmillään ”selkeästi suurimmaksi osaksi” tulosta.

Kaikki haastattelut kirjoitin itse nauhalta teksteiksi. Haastattelujen nauhalta tekstiksi kirjoitusvaihe oli mielenkiintoinen. Yhtäältä se paljasti haastattelijan oman kokemattomuuden tutkimushaastattelun teosta. Toisaalta tuli esiin haastateltavien kokemusmaailman kirjo, jossa taksiin liittyvät merkitykset peittyivät muiden ajankohtaisten teemojen alle.

Suorien haastatteluotteiden merkkien selitykset löytyvät liitteestä 5.

4.3. Havainnointi

Silva Tedre (1999, 39) perustelee teemahaastattelun ja osallistuvan havainnoinnin käyttöä kotipalvelun auttamistilanteiden tutkimiseen. Hänen mukaansa ilmiön saama tulkinta riippuu siitä, millaisiin rakenteellisiin kehyksiin ilmiö istutetaan. Hän puhuu Jaffea ja Milleriä lainaten tulkinnan kontekstisidonnaisuuden rakenteellisesta upottamisesta. Vanhustenhuollossa kiinnostavaa voi olla se, kuinka jokin tutkittavana oleva ilmiö sopii siihen sosiaaliseen rakenteeseen, jonka osa se on, ja kuinka ilmiö tukee laajempia sitä ympäröiviä rakenteita tai vastustaa niitä. Esimerkkinä hän käyttää tulkintaa kotona auttamisesta. Tulkinta on hänen mukaansa erilainen, jos tulkitaan ammatillista auttamista kotona osana julkista organisaatiota, kuin silloin, kun ruumiilliset ihmiset astuvat auttamaan kodeiksi mieltämiinsä paikkoihin. Myös Eskola ja Suoranta (1996, 110) kirjoittavat tekstien kontekstisidonnaisuudesta. Puheen merkitys riippuu heidän mukaansa pitkälle sekä siitä, missä puhunta tapahtuu, että siitä, missä kohdassa keskustelua jokin asia tulee sanotuksi.

Taksilla liikkumisesta kertominen on eri asia kuin taksilla liikkuminen. Teemahaastattelun tukena voidaan seurata taksinkäyttötilanteita osallistuvan havainnoinnin avulla. Havainnoinnin avulla saadaan muun muassa tietoa, toimivatko ihmiset niin, kuin he sanovat toimivansa. Havainnoinnin etu on, että sen avulla voidaan saada välitöntä, suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien ja organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Sitä pidetään hyvänä menetelmänä vuorovaikutuksen tutkimisessa samoin kuin tilanteissa, jotka ovat vaikeasti ennakoitavissa ja nopeasti muuttuvia. Se sopii käytettäväksi myös silloin, kun tutkittavilla henkilöillä on kielellisiä vaikeuksia tai kun halutaan saada sellaista tietoa, jota haastattelussa ei välttämättä haluta kertoa. Havainnoija saattaa häiritä tilannetta ja jopa muuttaa tilanteen kulkua. Asiaa voidaan helpottaa esimerkiksi siten, että havainnoija vierailee kyseisessä tilanteessa niin usein, että hänen läsnäoloonsa totutaan. Havainnointia voi myös vaikeuttaa havainnoijan emotionaalinen sitoutuminen tai se jos havainnointia ei ole mahdollista tallettaa välittömästi, vaan havainnoijan on luotettava omaan muistiinsa. (Hirsjärvi ym. 2004, 201-203.)

Taksissa käyttäytymistä oli tarkoitus havainnoida kahdesti. Ensimmäinen havainnointi tapahtui pikkutaksin kyydissä yhtenä huhtikuisena (vuonna 2005) aamupäivänä. Asiakkaan tullessa autoon kerroin olevani yliopiston tutkija ja toivoin voivani olla kyydissä matkan ajan. Kaikki aamupäivään osuneet kolme asiakasta pitivät läsnäoloani ja nauhoitustani hyväksyttävänä. Aineistoa kertyi neljä konekirjoitusliuskaa. Havainnoijana taisin kuitenkin hieman häiritä tavanomaista taksitoimintaa: kaksi eri kyydeissä ollutta asiakasta halusivat kumpikin kommentoida minulle erityisesti nauhalle taksin hyvää palvelua ja yhden asiakkaan kohdalla taksinkuljettaja unohti laittaa taksamittarin päälle.

Toisen havainnoinnin pyrin tekemään invataksien kyytiin. Ensimmäinen autoilija kieltäytyi vedoten salassapitovelvollisuuteensa, ja toisaalta hänen mukaansa läsnäoloni häirtää asiakasta (tutkimuspäiväkirja 2/2005). Toinen autoilija kieltäytyi

vedoten niin ikään salassapitovelvollisuuteen. Autoilijan mukaan sote-asiakkaat ovat erittäin herkkiä ulkopuolisille kyydeissä ja muun muassa nimien käyttämistä ularadioliikenteessä on varottava tarkkaan. Myöskään niin sanotusti tolpalle autoilija ei halunnut ottaa havainnoijaa, koska ei voi tietää ketä tulee kyytiin. Lopuksi autoilija totesi, ettei hänen kyydissään ole mitään seurattavaa, sillä hän vie vain asiakkaan paikasta a paikkaan b (tutkimuspäiväkirja 9/2005). Havainnointiosuus jäi suunniteltua pienemmäksi. Olen aiemmassa työssäni kehitysvammaisten yksikön johtajana jonkin verran liikkunut koulukuljetuksissa saattajana, ja oletin näiden kokemusten myötä, että havainnointimahdollisuus on likipitäen itsestään selvä. Näin ei kuitenkaan ollut ja pohdin, monesko autoilija olisi suostunut taksihavainnointiin, jos olisin jatkanut kyselykierrosta. Vastauksia kieltäytymisille voi etsiä vaikkapa Toiskallion (1996, 129) tekstistä, jossa hän puhuu taksiautosta kuljettajan kotina.

Taksin sisään virittyä vahvoja reviirirajoja ja epäröintejä niiden ylittämistä, toisaalta asiakkaan silmille sallittuja ja toisaalta niiltä kiellettyjä asetelmia. Autossa on ahdasta, vieraat ihmiset joutuvat vaivauttavan lähelle toisiaan. Puhutaankin siitä kuinka asiakas joutuu tulemaan taksin kotiin taksiautoon astuessaan.

Tutkija voi myös peilata omaa kokemus- ja teoretietoaan sosiaalityöstä tutkimuksessa. Tällöin voidaan puhua itsestä tutkimuskohteena. Sosiaalityöntekijän ymmärrys omasta työstään voidaan jakaa karkeasti kolmeen (Antikainen 2004): teoria- ja kokemusperäiseen ymmärrykseen sekä intuitiopohjaiseen ymmärrykseen eli niin sanottuun hiljaiseen tietoon. Syksystä 2004 alkaen kevääseen 2006 asti pidin henkilökohtaista tutkimuspäiväkirjaa, johon kirjasin eri tilanteissa, sekä työ- että yksityiselämässäni esiin tulleita kommentteja ja ajatuksia koskien taksilla liikkumista.

4.4. Kaunokirjallisuuden tulkinta

Kaunokirjallisissa teoksissa kirjailija on kollektiivisen tietoisuuden, kulttuuristen ja yhteiskunnallisten suhtautumistapojen, pyrkimysten ja virtausten ilmaisija ja tulkki. Kirjallisuus kulttuurituotteena nähtynä johtaa lukijan arvioimaan kirjailijan edustavuutta ja ilmaisukykyä kyseisestä teemasta: toimiiko kirjailija tulkkina vai pyrkiikö hän vaikuttamaan tekstillään ja kenen tulkkina tai vaikuttajana kirjoittaja toimii. Lisäksi kirjallisuuden tyyli vaikuttaa asian ilmaisutapaan. (Paakkanen 1982, 1–37.)

Eila Rantonen (2003, 281-282) menee tulkinnassaan pidemmälle. Frederic Jamesonia lainaten hän kuvaa kaikkien fiktiivisten tekstien olevan pohjimmiltaan poliittisia fantasioita. Tekstit ilmaisevat erilaisilla, usein vastakkaisillakin tavoilla todellisia ja mahdollisia yhteiskunnallisia suhteita, jotka rakentavat yksilöiden suhdetta tiettyyn poliittiseen talouteen. Vaikkei fiktiivisiä tekstejä voi analysoida suorassa suhteessa todellisuuteen, ne kuvaavat kuitenkin todellisuuden malleja ja mahdollisia maailmoja. Romaanien taustayhteytenä on aina jokin laajempi ideologinen kudelma, ajattelujärjestelmä tai sosiaalinen järjestelmä.

Sisällönanalyysiä teksteistä tehtäessä on syytä varoa irrottamasta luokiteltavia asioita kontekstistaan tai käyttää valikoivaa lukutapaa, sillä tällöin ei päästä kuvaamaan tutkittavaa asiaa (Eskola & Suoranta 1996, 106).

Kaunokirjallisuus ja elokuvat ovat yksi väylä, jota kautta ihmiset syventävät ymmärtämystään maailmasta. Median ja eri taidemuotojen voidaan nähdä heijastavan sosiaalista todellisuutta, mutta samanaikaisesti myös muokkaavan sitä. (Vehmas 2005, 132.) Omassa tekstissäni tarkoitukseni on kirjoittaa esiin kirjailijan tuoma ilmaus käsittelemääni teemaan. Esiin kirjoittaminen on kirjallisen tekstin tulkintaa samalla tavoin kuin teksti on kirjailijan tulkintaa kyseisestä teemasta.

Kaunokirjallisuutta käytän eräänlaisena peilinä. Tutkimukseni pääaineisto on haastattelu- ja havainnointiaineistoa, mutta saatua aineistoa voi peilata kaunokirjallisuuden kautta saatuihin taksin kulttuurisiin merkityksiin. Käyttämäni kaunokirjallinen aineisto rajautuu viimeisen parin kymmenen vuoden aikana julkaistuihin kotimaisiin teoksiin.

5. TUTKIMUKSEN TAUSTASITOUUMUKSET JA ANALYYSIN LÄHTÖKOHDAT

5.1. Ontologiset perusteet

Tutkimuksen taustalla on aina lukuisia piileviä oletuksia. Oletukset koskevat ihmistä, tiedonhankintaa, maailmaa ja niin edelleen. Näitä oletuksia nimitetään taustaoletuksiksi. Avatakseen näitä oletuksia tutkija voi tehdä kysymyksiä tutkittavan ilmiön ja todellisuuden luonteesta. Tällöin puhutaan tutkimuksen ontologisista perusteista. Kysytään, mikä on tutkittavan ilmiön luonne ja mikä on todellisuus? (Hirsjärvi ym. 2004, 120-121.) Kun lähtökohtana on käsitys todellisuuden jäsentymisestä kielen avulla, ihminen nähdään enemmän tai vähemmän aktiivisena toimijana omissa vuorovaikutussuhteissaan (esimerkiksi Berger ym. 2003). Lähtökohtana on tällöin subjekti, joka kielen avulla aktiivisesti tuottaa vuorovaikutuksessa erilaisia jäsennyksiä ja merkityksiä. Nämä jäsennykset ja merkitykset eivät ole vain subjektiivisia, vaan niiden taustalta on löydettävissä kollektiivisia, yhteisesti jaettuja kulttuurisia tulkintoja. Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut kulttuurisista merkityksistä, jotka tulevat esiin subjektien kielellisessä ilmaisussa vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelun kontekstissa.

Tutkimuksessani tutkimuskohteena on henkilöitä, joiden kanssa olen myös sosiaalityön asiakassuhteessa. Tämä ulottuvuus on nähtävä sekä aineiston keruun että aineiston analyysin vaiheissa. Tähän näkökulmaan viittaavat Tuomi ja Sarajärvi (2003, 133) korostaessaan, että laadullisessa tutkimuksessa on havaintojen luotettavuuden lisäksi pohdittava niiden puolueettomuutta. Puolueettomuudella tarkoitetaan tässä tutkijan oman vaikutuksen pohdintaa tutkittavia kuultaessa ja tulkittaessa. Tutkijan rooli on syytä avata ja määritellä avoimesti. Tutkijan on myös tiedostettava, että tutkittavat ovat aidosti Toisia kuin tutkija itse (esim. Kiviranta 1995, 92) ja ilmiöitä on pyrittävä tarkastelemaan sellaisina kuin ne ilmenevät tutkittavilla.

5.2. Epistemologiset perusteet

Epistemologiset eli tieto-opilliset käsitykset koskevat tiedon saannin ja tiedostamisen ongelmia. Tutkimusta tehtäessä on ratkaistava muun muassa se, millä metodisella otteella pystytään parhaiten lähestymään tutkimuskohdetta, eli puhutaan metodin pätevyydestä. (Hirsjärvi ym. 2004, 120 -121.) Ilman eksplisiittisesti määriteltyä metodia, selkeitä sääntöjä siitä, millaisista havainnoista on lupa mitään päätellä, tutkimus muuttuu helposti omien ennakkoluulojen empiiriseksi todisteluksi. (Alasuutari 1999, 82.) Varsinkin tutkimuksessa, jossa tutkija itse asettuu yhtenä osana osaksi tutkimusaineistoa, ovat tiedostamisen ongelmat mahdollisia, ja ne on aineiston käsittelyssä nostettava esille.

Anna-Maija Puroila (2002, 125) jaottelee muun muassa Gubaan ja Lincolnin viitaten sosiaalitieteiden paradigmoihin sisältyviä oletuksia tiedon olemuksesta, mahdollisuuksista, alkuperästä, pätevyydestä, rajoista ja tiedon hankkimisesta. Hänen mukaansa erityisesti konstruktionismiin (tulkinallisuus) liittyy tutkijan ja kohteen vuorovaikutus, tiedon sosiaalinen rakentuminen, subjektiivisuus, arvojen esiin

nostaminen, tiedon riippuvuus tietäjästä ja tulosten luominen tutkimusprosessissa erotuksena positivistiseen paradigmaan, jossa pyritään objektiivisuuteen, arvovapauteen ja tiedon riippumattomuuteen. Hän erottaa konstruktionismista myös emansipatorisen (kriittisen) paradigman, jossa arvosidonnaisuus on edellä mainittua vahvempaa.

Tätä tutkimusta ei voi pitää puolueettomana ja arvovapaana. Tutkijan toimiminen toisessa roolissaan vammaispalvelun sosiaalityöntekijänä asettaa tutkijan positioon, jossa molemmat roolit on otettava huomioon. Kaksoisrooli vaikuttaa niin tutkimustilanteisiin kuin myös tulkintoihin. Lähtökohtaisesti taustalla ovat sosiaalityön eettiset arvot ja pitkän työkokemuksen mukanaan tuoma tietämys. Käytännössä työn toimintaympäristöstä nousevat esiin myös kustannustietoisuus ja kunnan säästötavoitteet. On tärkeää, että suurimman osan tutkimuksesta voi tehdä irrallaan palkkatyöstä, irrallaan työn toimintaympäristössä olevista hallinnon paineista.

5.3. Analyysin lähtökohdat

5.3.1. Tutkimuksen rajaus

Laineen mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2003, 93–94) tutkimuksen analyysia voi kuvata jakamalla se neljään vaiheeseen:

1. Päätös mikä on kiinnostavaa ja tutkimuksen rajaus tälle alueelle
2. Aineiston läpikäynti, kiinnostuksen piiriin kuuluvien asioiden merkitseminen ja yhteen kokoaminen
3. Saadun aineiston luokittelu, teemoittelu tai tyyppittely
4. Yhteenvedon kirjoittaminen.

Kohta 1. on tärkeä, sillä koottu aineisto sisältää paljon mielenkiintoisia asioita ja tutkijan on valittava oman tutkimuksensa kannalta merkittävät aihealueet.

Teksti on versio tai eräs näkökulma aiheeseen. Aina on mahdollista avata ja toisaalta sulkea näköaloja: kielellä ei ainoastaan kuvata vaan myös tehdään asioita. Todellisuuden tematisointi tuolta tai tältä kannalta vaikuttaa välittömästi siihen, mikä osa tutkimuskohteesta rajautuu pois ja mistä osasta tulee totta. Analyysin tarkoitus on löytää ilmiöstä jotakin oleellista ja tiivistää aineistoa kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Tutkijan tehtävänä on päättää myös muun muassa etsiikö hän aineistosta samanlaisuutta vai keskittyykö hän aineiston eroihin ja moninaisuuteen. (Eskola & Suoranta 1996, 104-108.)

Tutkimusprosessin aikana taksi eri konteksteissaan osui kohdalleni monin tavoin: TV:ssä, lehdistössä, kirjoissa ja arkipäivän ihmisten puheissa. Taksin merkitysmaailma ihmisten mielissä muuttuu tai vahvistuu osin juuri näissä nopeasti ohitse kiihtävissä mediavälähdyksissä. Minulla todellakin oli rajauksen ongelma. Mikä on sellaista aineistoa, jolla on merkitystä tämän tutkimuksen tekemiselle?

5.3.2. Tutkimuskohteena kielen antamat merkitykset

Kun tarkoituksena on tutkia kohderyhmänä olevien henkilöiden antamia merkityksiä ilmiöistä tai asioista, nousee käytetty kieli tutkimuksen keskiöön. Kieli on sosiaalisen todellisuuden tuote ja samalla se tuottaa itse sosiaalista todellisuutta. Tekstien voidaan sanoa muodostavan jonkinlaisen version asioista. Haastattelussa haastateltava tekee oman tulkintansa, tutkija toisen asteen tulkinnan aineistoa käsitellessään ja kolmannen asteen tulkinnan raporttia muodostaessaan. Sosiaalisen konstruktionismin perinteen mukaisesti kieli ei ole väline todellisuuden tavoittamiseen vaan osa itse todellisuutta. (Eskola & Suoranta 1996, 107, 152.)

”Tulkinnalla tarkoitetaan sitä, että tutkija pohtii analyysin tuloksia ja tekee niistä omia johtopäätöksiä”, luonnehtivat Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 213) tutkimuksen tulkintaa. Tulkinnassa on heidän mukaansa pohdittava myös kielellisten ilmaisujen merkitystä, tutkijan ymmärrystä tutkimustilanteissa ja tutkijan oman kielenkäytön vaikutusta. Tulosten analyyseistä olisikin laadittava synteesejä. Myös tutkimustulosten merkittävyyttä tutkimusalueella ja laajemminkin olisi käsiteltävä johtopäätösten yhteydessä.

Kielellinen valmius ja kommunikaatiotyylit vaihtelevat eri sosiaaliluokissa. Sanojen sivumerkitykset eli konnotaatiot ovat erilaisia eri ihmisillä ja ihmisryhmillä. Verraten avoin ja sitomaton haastattelumenetelmä on taitavasti ja sopivissa olosuhteissa suoritettuna kaikkein joustavin ja paljastavin ihmisen kohtaamispaikka. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 53.) Tutkittavia henkilöitä voidaan luokitella muun muassa iän ja sosiaaliluokan perusteella. Voidaan ajatella, että eri-ikäisten henkilöiden kerrontaa kehystävät heidän elämässään aktualisoituneet historialliset, yhteiskunnalliset ja kulttuuriset kokemukset (esim. Eskola 1998, 180–181). Tutkimuskohteet voidaan pyrkiä asettamaan omiin historiallisiin, yhteiskunnallisiin ja kulttuurisiin kehyksiinsä taustatietojen tai kerronnassa ilmenevien näkökulmien avulla.

Puhetapa vaihtelee eri yhteyksissään. Taksinkuljettajat käyttävät keskinäisessä keskustelussaan omaa, vuosien myötä hioutunutta ja paikallisia vaikutteita saanutta puhetapaa, niin sanottua taksislangia. Slangia pidetään sosiaalisena murteena: se syntyy ja sitä käytetään eri ikä-, ammatti- ja harrasteryhmissä. Slangia voidaan pitää myös tyylinä, vapauttavana huumorina, tapana ilmaista tunteita ja yhteenkuuluvaisuutta. (Karttunen 1989, 149; Leskinen 1995, 18.) Taksinkuljettajien puhetapoja ja huumoria on kuvannut Pekka Lepikkö (2006) taksinkuljettajien kertomien lohkaisujen kokoelmassa. Puhetapoihin liittyy tässä vahva imagollinen

ulottuvuus. Sutkautusten avulla luodaan kuvaa ammattikunnasta, joka selviää tilanteesta kuin tilanteesta.

5.3.3. Aineiston teemoittelu ja tyypittely

Analyysimenetelmän valinta liittyy tutkimusongelmiin. Pertti Töttö (1997, 126) korostaa, että se, millaisiin kysymyksiin etsitään ratkaisuja määrittää, millaista tutkimusotetta käytetään. Tässä tutkimuksessa etsitään vastauksia varsin vähän tutkittuun ja pohdittuun aiheeseen.

Tutkimusaineistona on haastatteluja, havainnointia, kirjallisuutta (myös kaunokirjallisuutta), tutkimuspäiväkirja ja oman ammattikokemuksen mukanaan tuomaa ajatusmateriaalia. Pidän aineistolähtöistä, laadullista analyysimenetelmää soveliaimpana tutkia tätä jollain tavoin hajallaan olevaa merkitysten maailmaa.

Eräs perinteinen tapa analysoida laadullista aineistoa on etsiä aineistosta teemoja, jotka tavalla tai toisella valaisevat asetettua tutkimusongelmaa. Teemojen esiintymistä teksteissä voidaan vertailla, mutta on varottava pelkästään toistamasta tekstissä esiintyviä teemoja, sillä näin ei voida välttämättä tehdä kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä (esim. Eskola & Suoranta 1996, 135-136). Teemoittelun jälkeen on mahdollista myös tyypitellä aineistoa. Tyypit tiivistävät ja kuvaavat samankaltaisia tarinoita. Tyypittely on parhaimmillaan taloudellinen mutta mielenkiintoinen aineiston kuvaamistapa. (emt. 1996, 141.)

5.3.4. Tutkimuksen eri teema-alueiden esittely

Tutkimuksen teema-alueiksi nimeän kielen ja puhetapojen teema-alue, toimintaympäristöjen ja taksin käyttöön liittyvien perusteemojen teema-alue sekä vammaispalvelun näkökulman teema-alue.

Vuorovaikutuksen peruselementtinä on kieli. Kielen avulla sekä taksit että asiakkaat kuvaavat omaa merkityks maailmaansa. Kielestä olen poiminut tiettyjä maailmoja ja aikoja kuvaavaa kielenkäyttöä. Sekä asiakkaiden että taksien kielenkäytöt sekoittuvat jonkin verran, mutta toisaalta niistä on nähtävissä omat erilliset maailmansa. Asiakkaiden taksista käyttämät puhetavat olen luokitellut asiakkaiden taksikeskustelun puhetavoiksi. Puhetavat eivät kuitenkaan edusta mitään erityistä ja muuttumatonta keskustelutapaa, vaan ne liittyvät haastattelutilanteeseen ja keskusteluteemoihin. Jossakin toisessa tilanteessa saman haastattelun puhe voisi edustaa ihan jotain muuta puhetapaa. Kieltä ja puhetapoja käsittelen kappaleessa 7. *Asiakkaiden ja taksien puhetavat.*

Tutkimusaineisto voidaan hahmotella kahden toimijanavan asiakkaan ja taksin välille. Sekä taksin että asiakkaan omissa toimintaympäristöissä on oma kuljetuspalveluasiakkaaseen/taksiin liittyvä verkostonsa. Asiakkaan toimintaympäristössä on tämän tietyn taksikohtaamisen lisäksi muun muassa muita asiakkaita ja takseja. Taksinkäyttöoikeuteen liittyen asiakkaan taustasta nousevat itsenäisen elämisen vaihtoehdot, liikkumisen vaihtoehdot ja muu sosiaalinen verkosto. Taksin toimintaympäristössä on tämän tietyn asiakkaan lisäksi luonnollisesti muita asiakkaita ja muita takseja sekä kanssakäymistä näiden kanssa. Taksitoiminnan taustalla ovat Tampereen Aluetaksi ja välityskeskus, matkojen yhdistelykeskus (31.03.2006 asti), matkapalvelukeskus (01.04.2006 alkaen), vammaispalvelutoimisto sekä muut, eri tavoin saadut taksitilaukset. Tarkemmin teema-alueet on kuvattu kappaleissa 8.1. *Kuljetuspalveluasiakkaan toimintaympäristö*

ja tututaksiperusteet sekä kappaleessa 8.2. Taksin toimintaympäristö ja suhde tututaksiin.

Taksin ja kuljetuspalveluasiakkaan kohtaamisesta syntyy muita teemoja, joita voidaan kuvata osin erillisesti ja osin toisiinsa sisältyen sekä taksin että asiakkaan näkökulmien teemoina. Olen valinnut tavan kuvata molempien ryhmien teemoja yhdessä. Asiakkaiden ja taksien taksinkäytön teemat kuvataan kappaleessa 8.3. *Taksi kuljetuspalvelun arjessa.*

Taksin teemoista nousevat vahvimmin esiin

*ansiotulo (yritystoiminta, ”leipäpuu”) (kappale 8.3.1),

*ammattitaito (toimintatavat) (kappale 8.3.2.) ja

*taksin imago (”huvi ja arki”, kulttuurinen muutos) (kappale 8.3.3.).

Vastaavasti asiakkaille taksinkäytön teemat ovat

*liikkuminen (tasa-arvo, itsenäisyys, ”mahdollistaja”) (kappale 8.3.1.),

*palveluodotukset (erilaiset avut) (kappale 8.3.2.) ja

*taksilla liikkumisen imago (”huvi ja arki”, kulttuurinen muutos) (kappale 8.3.3.).

Sekä asiakkaiden että taksien suhdetta vammaispalveluun kuvaan lyhyesti kappaleessa 9. *Vammaispalvelun kuvat.*

Kokoamani aineiston esitän graafisesti kappaleessa 10. *Tutkimuksen yhteenveto graafisesti.*

5.4. Tutkimuksen luotettavuus

Tuomi ja Sarajärvi (2003, 135–140) luettelevat tutkimuksen luotettavuuteen liittyviä tekijöitä. Niitä ovat tutkimuksen kohde ja tarkoitus, omat sitoumukset tutkimuksessa, aineiston keruuseen liittyvät luotettavuustekijät, tutkimuksen tiedonantajiin liittyvät tekijät, tutkijan suhde tiedonantajiin, tutkimuksen ajallinen kesto, aineiston analyysiin liittyvät tekijät, raportointi ja eettinen arvio tutkimuksen teosta. Samalla he näkevät, että tutkimuksen tekoon varattu riittävä aika, koko tutkimusprosessin julkiseksi tekeminen ja esimerkiksi tutkimuskohteiden tai muutoin tutkittavan ilmiön hyvin tuntevien tahojen arviointi lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuutta voidaan jossain määrin lisätä triangulaation avulla. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 217–218) puhuvat Janesickiin viitaten triangulaation sijaan kiteyttämisestä (crystallization):

Tutkimus on kristalliin katsomista. Mitä me näemme, kun katsomme kristallipalaa, riippuu siitä kuinka me katsomme sitä.

Tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi he suosittelevat tutkimusprosessin selkeän ja perusteellisen kuvauksen lisäksi myös esimerkiksi suorien haastatteluotteiden tai muiden autenttisten dokumenttien käyttöä tekstin osana.

Oma tutkimukseni on moniaineistoinen ja moniääninen. Sen taustana on oma työurani, josta osan olen tehnyt vaikeasti kehitysvammaisten parissa. Heidän koulu- ja päivähoitomatkinsa taittuivat inva- ja pikkutakseilla ja osa minun tehtävistäni oli järjestellä näitä kuljetuksia. Siirryttyäni vammaispalveluun sosiaalityöntekijäksi kuljetuspalvelupäätösten tekemisestä tuli osa työtäni. Siirryin ikään kuin etäämmälle itse kuljetustapahtumasta. Vaikeasti kehitysvammaisten kohdalla ei ollut syytä miettiä oikeutta kuljetuksiin. Yhteiskuljetukset olivat itsestään selvä asia ja

yksittäiskuljetukset harvinaisia ja tarkkaan harkittuja poikkeuksia. Vammaispalvelussa päätöksenteko muuttui paperisemmaksi. Ehkä osin siksi oli lähdeittä tälle tutkimusmatkalle.

Yhtäältä lisätäkseen tehtyjen haastattelujen tulkintojen luotettavuutta ja toisaalta varmistaakseni, ettei henkilöitä voi tunnistaa haastatteluotteista, muutamat tutkimushaastatellut perehtyivät tutkimustekstiin prosessin loppuvaiheessa. Perehtyjä oli niin autoilijoiden kuin kuljetuspalveluasiakkaidenkin piiristä sekä lisäksi vammaispalvelun sosiaalityön näkökulmasta kuljetuspalvelua tarkastelevien ryhmästä. Näiden lukijoiden avulla vakuutuin, etteivät haastatellut tule teksteistä tunnistetuiksi. Kaikilta tekstiluonnokseen perehtyneiltä sain myös arvokkaita mielipiteitä ja omakohtaisia havaintoja aiheesta. Näitä havaintoja olen käyttänyt tekstissä arviointieni mukaan.

Tutkimusprosessin aikana olen käynyt läpi omia kulttuurisia kuviani tutkimusaiheeseen. Minun kuvani ovat keski-ikäisen ja keskiluokkaisen naisen kuvia. Jostakin hiipivät esiin myös toisenlaiset kuvat taksinkäytöstä: lapsuuteni maaseudulla vain hieman rehvästelevät kesävieraat tai laitamyötäisessä ilakoivat sukulaiset ajoivat kotipihaan pirssillä. Kaikkiaan taksi oli harvinainen näky kotitielläni. Lapsuuteni perheessä kuorma-auto oli isän leipäpuu ja sillä mentiin myös kyläilemään koko perheen voimin. Auto oli perheessä arvokas ja sen katsastuksesta läpimeno jokavuotinen koko perheen jännitysnumero. Autot ja autoilu olivat isäni suvussa tärkeitä ja useampikin sukulaisista oli autoilualalla. Kävi juuri niin kuin sosiaalishistoriaa kirjoitetaan: sodan nähnyt sukupolvi nousi ja teki kovasti työtä elannon ja vaurastumisen eteen. Elämässä vuorottelivat lama-ajat ja paremmat vuodet. Vähitellen myös minulle tulivat tutuiksi eri automerkit ja epäviralliset vihjeet eri autojen laadusta. Muutamia vuosia myöhemmin kirkonkylällä saimme nähdä Ruotsista lomailemaan palailevia paikkakunnan nuoria volvoissaan. Ruotsissa rikastuneita, todettiin kateellisina. Tuolloin 1970-luvun alussa suomalaista

kotitalouksista 43 %:lla oli käytössään oma tai työsuhdeauto (Mauranen 2001, 61), joten paikallisilla nuorilla ei vielä silloin omia autoja juuri ollut. Isien autot tulivat nuorten käyttöön vasta vähitellen.

6. TAKSI KULTTUURISEN TARKASTELUN KOHTEENA

6.1. Taksin historia lyhyesti Suomessa

Pirssin alkuaikoina ajeltiin vain Hämeenkadulla edestakaisin. Varsinkin lauantai-iltaisina tuo huviajelu oli suosittua. Kierros käsitti ajon asemalle ja sieltä Esplanaadille (Hämeenpuisto) ja paluun samaan paikkaan Keskustorille. Sivukadulle ei Paavo Aron muistelusten mukaan ajettu juuri lainkaan. Siinä olisi pirssikyty mennyt asiakkaan mielestä hukkaan, koska kukaan ei olisi silloin huomannut ajelijaa. Autosta heiluteltiin tutuille. Lapsille pirssiajelu oli suuri ihme.

Näin kuvaa Ossi Säpyskä (1988, 200) vanhojen taksimiesten kertomuksia taksiliikenteestä 1920 - 1930 lukujen Tampereella. Ensimmäinen vuokra-auto tuli vossikoiden rinnalle Tampereella vuonna 1906. Seuraavalla vuosikymmenellä 1910-luvulla auto valtasi alaa hevosvossikalta helpommasta päästä; se aloitti huviliikenteessä kesäkelillä. (Mauranen 2006, 16).

Vuokra-automobiili, sittemmin vuokra-auto ja 1950-luvulta alkaen taksi (Nieminen 2006, 40) oli ennen ensimmäistä maailmansotaa yleisempi Suomessa kuin yksityisauto, linja-auto tai kuorma-auto. Arvioiden mukaan kuusi seitsemästä tiellä kulkeneesta henkilöautosta oli ammattiliikenteessä vielä 1920-luvun loppupuolella. (Mauranen 2006b, 23). Vuokra-autot lisääntyivät varsin nopeasti 1920-luvulta alkaen.

Se oli luvanvaraista, mutta luvan saanti oli pelkkä muodollisuus. Tamperelaisena erikoisuutena voisi mainita, että autokauppias usein koulutti kuljettajan, myi sitten hänelle auton ja hankki hänelle lopuksi pirssipaikan. Autoliike varusti aseman puhelimella ja määräsi kuka siihen pirssiin (asemalle) sai tulla ajamaan. Kullakin pirssiautolla oli siis oma määrätty asemansa. (Säpyskä 1988, 192.)

Taksiautoilu on ensimmäisten automobiilien saapumisesta lähtien ollut vahvasti erilaisin säännöksin ohjattua toimintaa. Poliisin lupa taksitoimintaan on tarvittu toiminnan alusta asti ja ensimmäiset taksiluvat autoille myönnettiin Suomessa vuonna 1906. (Mauranen 2006, 13.) Takseilla on ollut omat taksitolppansa ja liikkumisalueensa, eikä ilman lupaa saanut lähteä kaupungista 25 km pitemmälle matkalle. Näin haluttiin varmistaa, ettei pirssiautoa käytetty laittomiin kuljetuksiin. (Säpyskä 1988, 192-194.) Taksiautoilijoiden paikallistuntemus luonnollisesti ulottui myös viinanmyyntipaikkoihin, vaikka kieltolain aikaan jopa juopuneiden kuljettaminen oli kiellettyä (Mauranen 1996, 80). Taksilupien määrää ei vielä 1930-luvulla juuri rajoitettu ja laman myötä aiemmin niin houkuttelevaksi ja muodikkaaksikin koettu ammattiala kohtasi suuria vaikeuksia. Taloudellisessa ahdingossa taksoja poljettiin ja houkutus laittomiin sivutuloihin kuten pirtunkuljetukseen oli suuri. (Mauranen 2006b, 27.) Kuljettajien pukeutumiseen on kiinnitetty huomiota erilaisin säännöksin. Esimerkiksi helsinkiläisillä pirssimiehillä oli oma yhtenäinen niin sanottu Kotshakin mallinen ajopuku. (Vuodet eivät...1992, 30.) Yhtenäinen virkapuku, jonka käyttöä poliisi valvoi, määrättiin vuokra-autoilijoille vuonna 1926 (Hintsu 1999, 83). Ensimmäiset määräykset koskivat Helsingissä muun muassa auton korkeinta nopeutta (ihmiskuljetuksessa 15 km/h), autoon asennettavaksi tulevaa lyhtyä ja järjestysnumeroa. Taksamittarit tulivat pakollisiksi ja taksan perusteet määriteltiin Helsingin kaupungissa jo vuonna 1911. (Vuodet eivät...1992, 11, 20.)

Taksiautoilijoilla on ollut oma etujärjestö 1920-luvulta lähtien. Helsingin Taksiautoilijat perustettiin vuonna 1922 (Vuodet eivät...1992, 8) ja Tampereen Autoilijat vuonna 1924 (Säpyskä 1988, 193). Tampereen Autoilijoiden asialistalla oli ensimmäisinä vuosina mm. linja-autotaksojen epäyhtenäisyys, katujen kunto, virkapukukysymykset ja autokiintiöt (Säpyskä 1988, 193 - 194). Taksiautoilijat ovat olleet innokkaita kuulumaan alansa etujärjestöihin ja järjestäytymisprosentti on ollut yli 65 % (Nieminen 2006, 47). Taksia kuljettavien palkollisten järjestäytyminen puolestaan on ollut Suomessa hajanaista (Toiskallio 1996, 24).

Vakioasiakkaat olivat yksi vuokra-autoliikenteen erikoispiirre 1920-luvulta lähtien aina ulakauteen (1950-luvulle: Piltz 2006, 25) asti. Näitä vakioasiakkaita olivat lääkärit, tuomarit, metsänhoitajat, johtajat ja kirkonmiehet. Yritykset ja niiden kauppamatkustajat käyttivät paljon taksia, joten takseissa kuljetettiin myös suuria määriä myytävää tavaraa 1930-luvulle asti. Tavanomaisten taksikyytien lisäksi 1950-luvulla taksia työllistivät muun muassa tansseihin esiintymään tulevat orkesterit ja urheiluseurat, omia autojahan oli tuolloin vielä vähän.(Mauranen 1996, 85–86, 153.

Sotavuodet vaikuttivat omalta osaltaan taksiautoiluun ja monet autoilijat luovuttivat ajoneuvonsa armeijan käyttöön. Jatkosodan aikana suojeluskuntapiirien liikennepäälliköt valvoivat tarkkaan myös kotirintamalla toimivia moottoriajoneuvoja ja muun muassa itsenäisyyspäivän 1944 Mariankadun aseman ajopäiväkirja kertoo, että 110 kyydistä vajaa puolet oli sairasajaja (Hintsu 1999, 93-95). Autojen kunto heikkeni pitkinä sotavuosina ja polttoaineesta oli pulaa. Häkäpöntöt olivat myös taksien käytössä ja autojen osia oli vaikea saada. Tiet olivat huonoja ja liikenneturvallisuus heikkoa. Sodan aikana vossikat tulivat uudelleen käyttöön. Myös Tampereella vossikat lisääntyivät huomattavasti, vaikkei hevostiemiehilläkään ollut helppoa: armeija tarvitsi hevosiakin. (Mauranen 2006c, 31-32.

Sodan jälkeen ajoja oli hyvin. Asiakaskunta oli nuorta ja työssä käyvillä oli paremmin varaa ajaa vuokra-autolla kuin vanhuksilla. Tyypillisiä ajoja olivat asema-, sairaala- ja ravintolakyydit. Uusien autojen saannissa oli kuitenkin aina 1950-luvulle asti vaikeuksia, sillä tuontia rajoitettiin lisensein. Ensisijaisiksi autojen ostajiksi hyväksyttiin invalidit ja ammattiautoilijoina jo toimivat henkilöt. (Hintsu 1999, 102.) Oman vaikutuksensa helsinkiläiselle autoilulle teki olympiavuosi 1952, jolloin imagollisista syistä haluttiin kaupungin näyttävän vireältä ja siistiltä. Tämä vauhditti uusien autojen lisenssipäästösten lisääntymistä. (Vuodet eivät...1992, 67.) Ei ainoastaan taksiautoilu lisääntynyt, vaan myös linja-autoliikenne eli hyvää kautta, ja yksityisten henkilöautojen määrä kasvoi hevosten kustannuksella. Autoja ei kuitenkaan ollut joka talossa ja ammattiautoiluun liittyi ihmisten mielissä aivan erityistä hohdokkuutta. Niinpä taksi oli yksi 1950-luvun nuorten suosikkiammateista. (Nieminen 2006b, 39–40.)

Yhteiskunnan korvaamia kuljetuksia alettiin ajaa taksilla laajemmin 1950-luvun lopulla ja 1960-luvun alussa. Ensimmäisiä olivat tietyt kansalaiskoululaisten koulukyydit ja sairaskyytien korvattavuus lisääntyi. Yhteiskunnan korvaamat kyydit toivat uusia mahdollisuuksia etenkin maaseudun takseille. (Nieminen 2006b, 54–58.)

Vammaisten kuljetukset niitä varten varustetuilla autoilla alkoivat Tampereella jo ennen vammaispalvelulain voimaantuloa. Suomen Invataksit ry:n 20-vuotishistoriikin (Suomen... 1996, 7) mukaan Tampereella ensimmäisen poliisimestarin antaman luvan vammaisten kuljetuksia varten sai autoilija Kari Kurki vuonna 1969. Autoilija teki sopimuksen Tampereen CP-lasten Tuki ry:n esikoulun kanssa ja sitoutui sopimuksella kuljettamaan CP- ja muuten vammaisia lapsia esikouluun ja lasten koteihin erityisesti tätä tarkoitusta varten varustetulla autolla. Vammaisten kuljetuksia tuettiin tuolloin lähinnä seurakuntien ja hyväntekeväisyysjärjestöjen kautta, eikä mitään autoihin kohdistuvia varustemääräyksiä ollut olemassa. Invataksiautoilijoiden yhteinen etujärjestö Suomen

vammaistenkuljetus yhdistys ry (nykyisin Suomen Palvelutaksit ry) perustettiin vuonna 1975. Toimintatavoitteekseen se asetti vammaisten kuljetus- ja avustuspalvelujen kehittämisen koko Suomen alueella sekä yhteistyöelimenä toimimisen autoilijoiden ja eri viranomaisten sekä vammaisjärjestöjen kanssa. Alkuaikojen ongelmina mainitaan muun muassa puutteellinen lainsäädäntö sekä taksi- ja sairausautojärjestöjen vastustus. (Suomen...1996, 8-9.) Yhtenäinen taksikäytäntö invatakselle koko maahan saatiin vasta vuonna 1979 ja invataksin rakennetta koskevat yhtenäiset määräykset tulivat vuonna 1982 (Suomen...1996, 14-15). Suomen Palvelutaksit ry:n eräänä vuoden 2006 toimintasuunnitelman painopistealueena mainitaan vaikuttaminen matkapalvelukeskusten kehitykseen invataksiautoilijoille suotuisasti. Näitä hankkeita seurataan yhdistyksessä tarkasti ja niistä informoidaan jäsenistöä yleisissä kokouksissa. Vuoden 2005 syyskokouksessa yhdistelyhankkeesta oli esitelmöimässä Kelan terveys- ja toimeentulo-osastolta Pirkko Sihvonen. (Laine 2005, 3-6.)

Autoilijat ovat kiinnittäneet perinteisesti huomiota taksiautoon ja sen ulkoiseen olemukseen. Edellä mainittuja taksiautoilun historiikkeja katsellessa huomio kiinnittyy erityisesti niissä oleviin vanhoihin valokuviin. Auto on kuvissa keskeisesti esillä, yhtä keskeinen on kuitenkin myös autoilija, joka nojaa ”peliinsä” rennosti, mutta ylpeänä. Kuvan henkilöillä on usein kosketusyhteys peltiseen komeuteen. Autosta on tullut tavanomainen, mutta kenties joitakin mielikuvia on kulkenut nykyaikaankin. Eräs taksihaastateltu (invataksiautoilija) kuvasi kaluston muuttumista varsin värikkäästi:

Siis sehän oli sillo kun nää isot autot tuli niin se oli shokki kaikille kun noi paukkas tolopalle yhtäkkiä ja tota mutta niin noi äijät puhu, että se oli ihan yhtäläinen shokki kun tuli ensimmäinen farmariauto taksiin, elikkä se oli niinku ruumisauto, nää on pulla-autoja. (T6)

Autojen merkit, mallit ja ominaisuudet ovat olleet tärkeitä taksin koko satavuotisen historian ajan. Luonnollisesti auton teknisillä ominaisuuksilla on vaikutuksensa asiakkaan palvelussa. Anekdoottina ”pulla-autopuheeseen” esitän jo 1930-luvulla esitetyn kuopiolaisasiakkaan autokalustoon kohdistuneen toiveen (Mauranen 1996, 136):

Aarne Varosella oli Kuopion pirssissä 1930-luvulla matalamallinen Citroën. Eräs isokokoinen insinööri ei tästä autosta pitänyt. Kun hän istui takapenkillä, jouset tuntuivat ottavan pohjaan. Hän soitti autoasemalle: ”...elekee laittoo sitä mataloo aatoo, munat käyp kivveen...”

Taksin historia on osa autoistumisen historiaa. Tapio Bergholmin (2001, 65–92) artikkelin mukaan taloudellinen kehitys, sota-ajat, poliittiset valinnat ja kauppapoliittiset ratkaisut ovat muovanneet myös autoyhteiskuntaamme. Suomen autoistuminen on ollut muita Pohjoismaita hitaampaa, sillä Suomella on ollut muita Pohjoismaita epävakaampi taloudellinen ja poliittinen historia. Linja- ja kuorma-autojen suhteellinen osuus autokannasta on Suomessa ollut muita Pohjoismaita suurempi. Toisen maailmansodan jälkeen autojen määrä on alkanut kasvaa tasaisesti. Suomalaista autoilukulttuuria ei kuitenkaan vielä voida pitää Heikki Summalan (2001, 226–267) mukaan perinteisenä amerikkalaisena autokulttuurina. Suomalainen autokulttuuri tasapainottelee eurooppalaista julkista liikennettä ylläpitävän ja amerikkalaisen, voimakkaasti henkilöautoon tukeutuvan liikennejärjestelmän välillä.

Autoilla liikkumiseen liittyvät haitat kuten saastuminen, melu ja onnettomuudet ovat yksi arkipäivän poliittisen vaikuttamisen kohde kaikkialla läntisessä maailmassa. Erityisryhmille tarkoitettuja yhteiskuljetuksia (kuten yhteiskunnan korvaamien kuljetusten matkojen yhdistely Suomessa, vastaavat kuljetuspalvelujen ratkaisut Ruotsissa) perustellaan myös ekologisilla tekijöillä. Lauri Virrankoski (2001, 235–265) toteaa auton ympäristövaikutuksia koskevassa artikkelissaan, että liikenteen

ympäristökysymyksiin liittyvä julkinen keskustelu on ollut ohutta ja jäsentymätöntä. Hänen mukaansa keskustelu tulisi siirtää uusista autoista, katalysaattoreista ja muista osin jo ratkaistuista ympäristökysymyksistä vaikeammin jäsenneitäviin aiheisiin. Tällaisia ovat melu, tienrakennuksen luonto- ja maisemavaikutukset sekä autoistumisen ja liikennejärjestelmän suhde arkielämän laatuun.

6.2. Taksi ja asiakas

Taksin kuljettajan kuvaa on selvittänyt Kalle Toiskallio tutkimuksessaan ”Vapaa taksi? Kuljettajan tilitys – luottamuksella” (1996). Tutkimus perustuu hänen omiin ajokokemuksiinsa Helsingissä vuosina 1986-1989 ja 1991 sekä painettuihin lähteisiin, tilastoihin ja kuljettajakurssien luentokokemuksiin. Toiskallio kuvaa muun muassa taksiautoilun symbolisia merkityksiä kuljettajalle, taksin palvelun tyyppjä, erilaisia asiakastyyppejä ja vuorovaikutusta asiakkaiden ja kuljettajan välillä. Tutkimukseni näkökulmasta voisi todeta, että yhteiskunnan korvaamien kuljetusten osuus jää hänen tutkimuksessaan suppeahkoksi ja tutkimuksen keskiössä on kuljettaja, ei asiakas. Tutkimus kuvaa helsinkiläistä miljöötä, joka pääkaupunkiasemansa vuoksi poikkeaa suomalaisittain jonkin verran muusta kaupunkimiljööstä. Vaikka Toiskallion aineisto on ehkä osin jo aika vanhaa, tutkimus tuo esiin mielenkiintoisia taksiautoilun näkökulmia, erityisesti siihen liittyviä kulttuurisia kuvia.

Toiskallion mukaan (emt., 20-21) taksit vertaavat mielellään autolla ”vapaasti ja itsenäisesti” liikkuvaa taksia ja toimistossa rutiinitehtäviä tekevää merkonomia toisiinsa. Vertailulla korostetaan vapautta ja kompensoidaan mahdollisia koulutuksellisia puutteita. Taksissa yhdistyvät sekä negatiivinen että positiivinen vapaus. Negatiivinen vapaus on vapautta jostakin, paikasta, kiinnikkeistä, siteistä. Taksi tarjoaa tuon vapauden lisäksi myös positiivista vapautta; mahdollisuuden

ilmentää omaa ainutkertaista persoonallisuuttaan, olla yksilö väljässä yhteisössä eli liikenteessä. Autoon liittyy syvä länsimaisen ajattelun myönteinen perusvire.

Toiskallio (1996, 71 - 74) tekee luokittelun taksin erilaisista palvelunäkemyksistä (ks. taulukko 4). Hän erottelee tuotantokeskeisen ja humanistisen palvelunäkemys toisistaan. Tuotantokeskeinen näkemys liittyy siihen, että taksi toimii mahdollisimman tehokkaasti: asiakas saa auton kohtuullisen nopeasti ja pääsee paikasta a paikkaan b. Tilausjärjestelmä toimii moitteettomasti. Humanistisesta näkökulmasta katsottuna tekninen ja systeemin taso on välttämätön, mutta ei riittävä. Varsinaista palvelua on vasta tyydyttävä sosiaalinen vuorovaikutus asiakkaan ja kuljettajan välillä. Tuotantokeskeisesti ajateltuna tuosta humanistisesta palvelusta tulisi kuljettajan saada eri maksu, sillä se nähdään täysin ylimääräiseksi palveluksi.

| Palvelunäkemys ja hyvä palvelu | Tekninen perusta | Sosiaalinen vuorovaikutus (<i>fyysinen avustaminen</i>) | |
|--------------------------------|---|---|--|
| Tuotantokeskeisyys | Palvelu; paikasta A paikkaan B, välttämätön ja riittävä | Lirkuttelua, ylimääräistä (turhaa) (<i>fyysinen avustaminen, korvaus aina</i>) | |
| Humanistisuus | Tekninen perustaso, välttämätön mutta ei riittävä | Palvelu: kohtuullinen synkkaaminen riittävää (<i>fyysinen avustaminen, korvaus</i> "ylimääräisestä") | Hyvä palvelu: "täydellinen synkkaaminen" ylimääräistä nautittavaa (<i>fyysinen avustaminen, korvaus</i> "ylimääräisestä") |

Taulukko 4: Tuotantokeskeisen ja humanistisen palvelunäkemys suhde hyvään palveluun. Toiskallio (1996, 72) (*kursivoitu teksti Sipponen*)

Koska kuljetuspalveluasiakkaat tarvitsevat muita taksipalveluja käyttäviä asiakkaita enemmän tuota humanistista palvelua tai konkreettisemmin avustamista, kuten rollaattorin tai kassin kantamista asiakkaan asuntoon, voivat taksit periä kaupungilta palvelulisän. Ohjeiden mukaan (Pirkanmaan...2006, 3) kuljettajan avustaessa

asiakasta normaalia asiakaspalvelua enemmän (esim saattaminen huoneistoon kerrostalossa), voi taksi veloittaa kaupungilta saattajalisän (5 euroa, vuonna 2006). Normaalia asiakaspalvelua on muun muassa avustaminen ulko-ovelle matkatavaroineen. Rajanveto taksipalveluun kuuluvista palveluista ja ylimääräisestä palvelulisään oikeuttavaa palvelusta on ollut Tampereella epäselvä. Joskus asiakkaat ovat yhteydessä vammaispalvelun sosiaalityöntekijään kertoakseen taksin perineen palvelumaksun, vaikka ei antanut asiakkaan tarvitsemaa lisäpalvelua. Asiakkaan ja kuljettajan välillä on siis ollut erilainen käsitys palvelun toteutumisesta. Joitakin asiakkaiden kommentteja kirjasin myös tutkimuspäiväkirjaani, kuten;

Peri palvelusta palvelumaksun, vaikei pyllyyän nostanu. (naisasiakkaan puhelu vammaispalveluun, tutkimuspäiväkirja 9/2004).

Monet kuljetuspalveluasiakkaat haluaisivat käyttää jotakin tiettyä tuttua taksia. Kenties syy siihen on juuri tämän teknisen palvelun ylittävässä humanistisessa (sekä henkisessä että fyysisessä) palvelussa tai sennetiläisittäin kunnioittavassa kohtelussa.

Vaikka taksin toiminta-ajatus on tarjota asiakkaalle kyyti paikasta A paikkaan B, eivät pienet lisäpalvelut taksilta asiakkaille ole harvinaisia. Helena Tuorila (2002, 37-43) haastatteli taksiyrittäjiä (n=11) sekä maaseudulta että keskisuurista kaupungeista. Hänen mukaansa autoilijat tarjosivat kyydin lisäksi lähinnä maaseudulla muun muassa pientavarakuljetuksia, apteekki- ja kauppa-asiointia, jopa puiden kantoa asiakkaalleen. Taksin rooli asiakkaan elämässä saattaa siis olla varsin monipuolinen. Tämä taksin roolin erilaisuus kaupunki- ja maalaisolosuhteissa on mielenkiintoinen. Taksi on usein maaseudulla jo muista kuin kuljetusyhteyksistään tunnettu. Mikä silloin on tututaksin merkitys asiakkaalle? Tarvitaanko maaseudulla edes tututaksia, koska taksi on tuttu jo ennestään? Tuorilan edellä kuvatut tutkimustulokset ovat hieman toiset kuin omani. Vaikka myös omissa haastatteluissani taksien

palvelualueet olivat samansuuntaiset, rajanvetoa taksille kuuluvaan toimenkuvaan ja muuhun palveluun kuvattiin useassakin taksihaastattelussa.

Toiskallio (1996, 116–120) jaottelee taksikyydin aikana ilmeneviä perusasetelmia. Asetelmat voivat matkankin aikana vaihdella, eikä kaikkia erilaisia asetelmia ole edes mahdollista luokitella. Hän kuvaa

- * bisneskehyksen (neutraali kuljetustehtävä),
- * hoitokehyksen,
- * asiantuntijakehyksen (esim. taksin paikallistuntemuksen korostuminen matkan aikana),
- * valtataistelukehyksen (palvelijan ja palveltavan roolit ristiriidassa tilanteenhallinnan keinojen kanssa) ja
- * välikäsikehyksen (esimerkiksi asiakkaat riitelevät keskenään ja kuljettaja joutuu välikädeksi).

Kaikkia näitä kehyksiä voi luonnollisesti ilmetä myös vammaispalvelun kuljetuspalvelukyydeissä, mutta tämän tutkimuksen kannalta mielenkiintoisin on hoitokehys. Toiskallion mukaan (emt., 117-119) hoitokehyksellä (ks. taulukko 5) on sekä fyysinen että henkinen muotonsa ja myös sekä aktiivisia että passiivisia sävyjä. Kuljettaja antaa fyysistä hoitoa (apua), kun asiakas on liikuntakyvytön iän, humaltuneisuuden tai vamman vuoksi. Sävy on aktiivinen, kun kuljettaja avustaa asiakasta fyysisesti ja passiivisempi, kun kuljettajan tulee antaa asiakkaalleen aikaa esimerkiksi hivuttautua autoon omaan tahtiinsa. Henkinen hoito (apu) voidaan niin ikään jakaa passiivisiin ja aktiivisiin sävyihin. Passiivisessa sävyssä vaikkapa vihainen, surullinen tai muuten vain poissa tolaltaan oleva asiakas saa kuljettajan toimimaan ymmärtävänä ja hyväksyvänä kuuntelijana tai ottamaan vastaan asiakkaan purkauksia ja pettymyksen ilmauksia vaikkapa epäonnistuneen ravintolaillan jälkeen eli toimimaan Toiskallion termiä käyttäen syntisäkkinä. Aktiivisessa sävyssä kuljettaja on empaattinen kuuntelija ja keskustelija asiakkaan ongelmissa. Näissä tilanteissa kuljettaja ja asiakas ovat kaupunkiolosuhteissa usein entuudestaan vieraita toisilleen, kuljettaja on ”epähenkilö” asiakkaalle, läsnä, mutta vieras. Toiskallio

viittaakin tilannetta rippituolin suojattuun intiimiyteen: vaitiolovelvollinen, tuntematon ammattilainen ja asiakas pienessä suljetussa tilassa.

| | aktiivinen | passiivinen |
|-----------------|---|---|
| fyysinen | tarjous heikkokulkuisen auttamisesta | sammuneen kanto (tai itsenäisesti liikkuvan vammaisen liikkumisen turvaaminen seuraamalla tilannetta) |
| henkinen | empaattinen keskustelu tai tilanteen hallinta taustalla | kuuntelu, syntisäkinä olo |

Taulukko 5: Hoitokehyksen aktiivisen ja passiivisen sekä fyysisen ja henkisen luonteen yhdistäminen nelikentässä (Toiskallio 1996, 119)

Toiskallio (1996, 128-129) pitää taksia puolijulkisena tilana, millä hän tarkoittaa tilaa, joka ei ole julkinen muttei yksityinenkään. Sillä on tietyt erottuvat fyysiset rajat, joiden sisällä toiminta on erikoistunutta ja asiakkaat valikoivat tai valikoituvat käyttäjiksi. Valikointi tai valikoituminen perustuu ääneen lausumattomaan vaikutelmalliseen samankaltaisuuteen tai samanarvoisuuteen. Taksi sopii erityisesti kaupunkikuvaan, jossa on paljon muitakin puolijulkisia tiloja kuten kahviloita, näyttelyitä ja museoita. Taksit erottuvat hyvin kaupunkiliikenteessä: niille on omat kaistansa ja ne ovat kenen vain halukkaan ulottuvilla. Sillä hetkellä, kun asiakas vuokraa taksin ja ovi sulkeutuu, taksi muuttuu privaatiksi tilaksi, jonka kuljettajalla on vaitiolovelvollisuus. Tässä kontekstissa mielenkiintoista on taksin ja asiakkaan mielentilallinen rajankäynti suhteessa yksityiseen ja julkiseen. Siinä kiteytyy jotain kaupunkilaista: fyysinen läheisyys ja mentaalinen etäisyys ovat seurausta laajemmasta ilmiöstä. Toiskallio pitää taksia puolijulkisen tiivistymänä: pienimpänä mahdollisena laboratoriona puolijulkisen tahdikkuuden ja hienotunteisuuden tutkimiseen.

Puolijulkisuuden käsite saa uuden merkityksen, kun kyseessä on yhteiskunnan korvaamien kyytien matkojen yhdistelykyyti. Millaista on palvelu, jota

kuljetuspalveluasiakkaat odottavat, ja millaiseen palveluun taksit ovat valmiita? Silva Tedre (1999, 28-44) määrittelee laajaa kotipalvelua koskevassa tutkimuksessaan kotihoidossa tapahtuvaa hoivaa hoivasopimuksen käsitteen avulla. Sanattomalla hoivasopimuksella tarkoitetaan jaettuja kulttuurisia merkitysjärjestelmiä ja koodeja, joiden varassa käytännössä toimitaan ja jotka määrittelevät avun antajien ja vastaanottajien välistä suhdetta ja samalla huomaamattomasti heidän suhdettaan kunnalliseen kotipalveluun, julkiseen auttamisorganisaatioon (asiakkaan näkökulmasta) ja työnantajaan (työntekijän näkökulmasta) sekä myös hyvinvointivaltioon. Hoivasopimukset ovat konkreettisen kohtaamisen tason määrittäjiä. Hoivassa kohtaaminen muodostuu konkreettisesta tekemisestä, katseista, tavoista, puheista, kosketuksesta, hajuista, hiljaisuuksista, lähestymisistä ja väistelyistä. Kuten kotipalvelussa, taksinkin palvelu saattaa ulottua asiakkaan yksityiselle alueelle, omaan kotiin ja ainakin suurin osa palvelusta tapahtuu Toiskalliota mukailleen puolijulkisessa tilassa, taksissa.

Tedren (1999, 88-89) mukaan kotipalvelun arjessa mahdolliset hoivasopimukset ovat muuttuneet ja niitä on muutettu vähitellen. Hänen mukaansa henkinen tuki ja ohjaus on korostunut samalla, kun ruumiillinen työ ja ruumiilliset tarpeet käsitetään rutiineiksi. Samalla koti nähdään ensisijaisesti avohuollon perusteluna ja kodin merkityskirjosta esimerkiksi yksityisalueena pyritään irti. Voisi kysyä liittyykö kuljetuspalvelujen järjestämisen muutosprosesseihin samanlaisia merkitysmuutoksia. Siirtymällä yhä anonymimpiin kuljetustapoihin (tilaukset tilauskeskuksesta ja vaihtuvat kuljettajat ja taksit, ryhmäkuljetukset) mielikuva taksin vuokra-asuntomaisuudesta häviää. Toiskalliohan (1996, 129) puhuu asiakkaan ottamasta taksista vuokra-asuntona, joka on privaatti tila.

6.3. Taksi ja kulttuuri

Erik Allardt ja Yrjö Littunen (1983, 56, 77-78) kuvaavat kulttuurin tavoiksi, uskomuksiksi, laeiksi, taidoiksi, tiedoiksi, jotka ovat inhimillisessä elämässä opittuja ja siirtyvät ihmisiltä toisille symbolien välityksellä. Kulttuuriin sisältyy Allardtin (emt., 78, 118-121) mukaan myös aina sosiaalisen toiminnan määritelmiä ja ohjeita. Johonkin asiaan tai toimintaan liittyy tiettyjä sääntöjä ja käyttäytymisodotuksia, joita voidaan noudattaa tai jättää noudattamatta, esimerkiksi saunaa voidaan käyttää kulttuurisesti oikein, mutta myös virheellisesti tai nurinkurisesti. Suomalaisille ominaisista kulttuuritavoista puhutaan usein esimerkiksi suomalaisille tyypillisestä alkoholinkäyttötavasta tai suomalaisesta liikennekulttuurista. Sosiaalisen toiminnan määritelmät ja ohjeet kytkeytyvät edelleen asioiden ja toimintojen sosiaalisiin, jaettuihin merkityksiin ja ilmenevät juuri niiden kautta. Esimerkiksi eri ikäryhmien liikennekäyttäytymisestä on vallalla tiettyjä käsityksiä. Tällöin liikennekäyttäytymisellä on heille yhtäläinen merkitys tai heillä on liikennesääntöjen noudattamisesta yhtäläinen käsitys. Voidaankin puhua tietyistä alakulttuureista, jotka liittyvät esimerkiksi ammatteihin, sosioekonomiseen asemaan tai sukupuoleen. Jos kulttuuri on opittua ja siirtyy ihmiseltä toiselle symbolien välityksellä, niin kaikki inhimillinen toiminta on enemmän tai vähemmän kulttuurisesti välittyntä.

Kulttuurin rakentumista sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ovat kuvanneet Peter L. Berger ja Thomas Luckmann (2003). Todellisuus on aina sosiaalisesti konstruoitua ja arkipäivän elämä on jaettua todellisuutta. Osa toiminnoista muuttuu rutiineiksi ja itsestäänselvyyksiksi. Tässä on ilmiöiden institutionalisaation alku. Institutionalisoituessaan ilmiöt ja käyttäytyminen muuttuvat tyypeiksi muodostaen yhteisen sosiaalisen tietovarannon. Ihmisillä on käytettävissään erilaisia sosiaalisia tietovarantoja, joiden avulla he ohjaavat omaa toimintaansa ja tulkitsevat toisten toimintaa. Sosiaalisen tietovarannon avulla jokapäiväinen elämä integroituu kokonaisuudeksi, vaikkakaan tieto elämismaailmasta ei koskaan ole kaikenkattavaa ja

aukotonta. Voidaan ajatella, että esimerkiksi taksilla liikkumiseen liittyy monenlaisia kulttuurisesti välittyneitä merkityksiä tai berger-luckmannilaisittain taksiin liittyy monia sosiaalisia todellisuuksia.

Geert Hofstede määrittelee ”Kulttuurit ja organisaatiot” teoksessaan (1993, 29-23) kulttuurin opituiksi ajatus-, tunne- ja toimintamalleiksi eli mielen ohjelmoinneiksi. Kulttuuri on aina opittua ja peräisin sosiaalisesta ympäristöstä. Jokainen ihminen kantaa mukanaan ajattelun, tuntemisen ja käyttäytymisen malleja, jotka on opittu elämän aikana. Ihmisluonto taas on universaalia yhteisyyttä. Se on kykyä tuntea pelkoa, suuttumusta ja niin edelleen ympäröivistä olosuhteista riippumatta. Hofstede puhuu tietokoneanalogian mukaan ihmisen käyttöjärjestelmästä, johon liitetään erilaisia ohjelmia. Kulttuuri (ohjelmat) säätelee, miten näitä ihmisen perustuntemuksia ilmaistaan eri yhteiskunnallisissa ja historiallisissa ympäristöissä. Yksilön persoonallisuus on hänen ainutlaatuinen henkilökohtainen ohjelmakoostumuksensa ja se on osaltaan geneettistä (universaalia) ja osaltaan opittua (kulttuurisidonnaista ja persoonallista). Opittu on piirteitä, jotka ovat muovautuneet kollektiivisen ohjelmoinnin (kulttuurin) vaikutuksesta ja ainutlaatuisten henkilökohtaisten kokemusten pohjalta.

Kulttuuriin sosiaalistumista hahmottelee Oili-Helena Ylijoki (1998) yliopistomaailmaan sijoittuvassa väitöskirjassaan. Hän jaottelee yliopiston opetuksen ja opiskelun kulttuurisia lähtökohtia eri teemojen kautta. Teemat hän jäsentää akateemisen perinteen avulla. Kokoamansa aineiston hän tyypittelee mallitarinoiksi ja yksilöllisiksi kehitysprosesseiksi.

Kulttuurin suhdetta kansalliseen/kansainväliseen pohtivat Pertti Alasuutari ja Petri Ruuska (1999, 54-57) seuraavasti: usein kulttuureista puhutaan tarkoittaen valtioita eräänlaisina kulttuurin sisältöinä tai viitataan laajempiin yksiköihin (läntinen-itäinen jne). Sinänsä tällainen tapa ymmärtää kulttuuri tuntuu olevan sopusoinnussa

arkiymmärryksen kanssa. Nämä tulkinnat eivät kuitenkaan ota huomioon kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Kulttuuri tulisikin heidän mukaansa nähdä enemmän diskursiivisina käytäntöinä. Kulttuuri viittaa ideologisiin/diskursiivisiin käytäntöihin, joiden merkityksiä ja arvoja rakennetaan tai vaihdetaan tietyssä tilassa. Avainasemassa on se, millaisia vaikutuksia kulttuuri tuottaa sosiaalisten suhteiden muokkaamisessa tai se, mitä kulttuuriset käytännöt merkitsevät. Kulttuuri on kielessä todellistuvaa, erojen kautta toimivaa merkitystä antavaa toimintaa.

Modernia ihaileva kulttuurieliitti piti 1920-luvulla autoa modernin kaupunkilaisen ylellisyyden symbolina. Auton avulla oli mahdollista näyttää varallisuuttaan, mahtia ja asemaa. (Paavolainen 1990, 255–257). Sitten 1920-luvun autoilu on arkipäiväistynyt, eikä autoa tänä päivänä voi pitää ainakaan kulttuurieliitin suosiossa olevana harrastuksena. Kenties on päinvastoin. Toiskallio (2001, 25) pohdiskelee, että on jopa epäsopivaa esitellä innostustaan autoiluun yliopiston käytävillä, vaan mieluusti tulee olla kiinnostunut hiukan ylevimmistä aiheista. Psykologisoiden autoa voidaan pitää kodin liikkuvana jatkeena tai kehon persoonallisen tilan metallisena rajapintana, kolmantena ihona, jonka suojiin ”minä” voi käpertyä (Kalanti 2001, 96). Ahkeraksi taksinkäyttäjäksi tunnustautuva muusikko Hannu Nurmio pitää taksin käyttöä paitsi mahdollisuutena liikkua paikasta toiseen, myös mahdollisuutena irrottautua arjen yläpuolelle, irrottautua itsensä liikuttamisesta (Tosi tarina: pirssin kyydissä 2006). Kuuluisia taksinkäyttäjiä on kotimaisessa historiassa ollut runsaasti. Muun muassa Juha Vainion elämästä kertovasta kirjassa (Ikävalko 1998, 159) taiteilijan poika muistelee lapsuuttaan näin:

Noihin aikoihin ehkä noin kolmasosa isän tuloista meni taksilaskuihin, jotka hän kävi maksamassa kerran kuussa. Junnalla oli koko ajan Haukilahden taksissa niin sanottu piikki auki.

Toiskallion (1996, 65-67) mukaan taksiin on liitetty tavalla tai toisella myös luksuksen käsite. Autoilijat joutuvat Toiskallion mukaan jatkuvasti perustelemaan

luksuksen ja välttämättömän eroa autoilussa. Perusteluja varusteille ja muille ratkaisuilleen he hakevat toisaalta taksiautoilun välttämättömyydestä (autoon ei liitetä tunnesidettä, vaan ratkaisut ovat välttämättömiä työn vuoksi) tai toisaalta nousemalla vertailun yläpuolelle (katukuvassa vilisee paljon muitakin huippuautoja). Näin autoilijat vastaavat kateuteen ja mahdollisiin vihjeisiin epärationaalisesta autosuhteestaan.

Luksuksen käsitteeseen liittyy ainakin kaksi elementtiä: luksus ei ole arkipäiväistä ja se maksaa. Toiskallion (1996, 69) mukaan autoilijat tekevät selvän eron kokeneen ja kokemattoman taksinkäyttäjän välillä. Kokemattomat taksinkäyttäjät käyttävät taksia harvoin (esimerkiksi pikkujoulu ja muut juhlat), mutta vaativat silloin myös palvelua ja odottavat taksilta hivenen ylellisyyttä. Jotain asiasta kertonee myös se, että Suomen taksiliiton tietojen mukaan esimerkiksi vuonna 1991 Suomessa rekisteröitiin vain kaksi Ladaa taksiksi.

Asiakkaan ja taksin keskinäisten puheiden perusteella Toiskallio (1996, 61–62) ryhmittelee tämän sosiaalisen vuorovaikutuksen siten, että edellä mainitun luksuksen (arvokkuus: taksia käytetään tietyissä arvokkaissa tilanteissa, kun palkitaan itseä, juhlietaan tai kun tilanne sitä edellyttää, esimerkiksi hautajaiset, arvokkaat juhlat) lisäksi hän liittää taksiin käsitteet turvallisuus, paikallistuntemus ja asiakkaiden kiire. Turvallisuudella hän tarkoittaa sekä fyysistä että sosiaalista turvallisuutta: taksilla liikkuen pääsee turvallisesti kotiovelle, mutta voi myös erottautua sellaisista ihmisistä ja väkijoukoista, joihin ei halua sekoittua (esimerkiksi yöllisessä bussissa matkustavasta väestä). Paikallistuntemukseen luonnollisesti liittyy se, että muun muassa matkailija voi luontevasti turvautua taksiin, joka toimii suunnilleen samojen periaatteiden mukaan joka maassa. Kiireen taksit mainitsevat tulevan asiakkaiden tarpeista. Taksithan paikkaavat järjestelmän puutteita ja auttavat siten järjestelmiä käyttäviä ihmisiä heidän aikataulukriiseissään. Toiskallion ajatusta paikallistuntemuksen ja universaalisuuden suhteesta voisi hieman jatkaa. Samalla,

kun taksi tuntee alueen maantieteellisesti, se on usein myös mentaalisesti ”sisällä” asiakkaita kuljetettavalla alueella. Maantieteellisen ja mentaalisen paikallistuntemuksensa lisäksi se toimii lähes kaikkialla maailmassa samoin periaattein. Taksi on siis samalla sekä universaali että paikallinen.

Käsite ”pirssi” tarkoittaa alun alkaen paikkaa. Pirssi tarkoittaa Eero Silvastin (2001, 119) mukaan alun perin halkotarhaa, tukkilaania, lastauspaikkaa, ajurien tai työväen seisonta- ja odottelupaikkaa. Sana tulee venäjän kielestä ja lienee samaa kantaa kuin pörssi. Kuitenkin pirssin tilaamiseen liittyy nykyään mielissämme aivan toisenlainen merkitysvivahde kuin vaikkapa taksin tilaamiseen. Taksi on neutraali ilmaus, kun taas pirssiin terminä liittyy tiettyä leikinomaisuutta (Suomen kielen 1992, 481). Edelleenkin voidaan puhua taksislangista, jota käyttävät lähinnä taksiautoilijat omissa ryhmissään. Samanlaisia tietyn piirin puhetapoja on muitakin, vanhastaan on totuttu puhumaan esimerkiksi vankila- tai sotilasslangista (Penttinen 1984; Lipsonen 1990). Myös ammatteihin (esimerkiksi lääkintäala ja palomiehet) liittyvistä puhetavoista on tehty sanakirjoja (Leskinen 1995; Kaján 1998) puhumattakaan murteisiin ja alueellisiin puhetapoihin (vaikkapa stadin slangi) liittyviä kirjallisia tuotteita. Puhetavalla ilmaistaan muun muassa kuulumista tiettyyn ryhmään tai erottumista jostakin toisesta ryhmästä.

Toiskallio (1995, 203-204) kuvaa ”Taksin t(yö)” artikkelissaan taksia Helsingin yössä. Taksi on muutakin kuin mahdollisuus päästä nopeasti paikasta toiseen. Taksi tarjoaa mahdollisuuden juhlaan mukavuuteen. Arjen voi ylittää taksissa iloisessa, arvokkaassa tai surullisessa mielessä. Tämä on taksille ja erityisesti sen yöllisille asiakkaille tyypillistä. Juhlavuus ja ylevyys eivät rajoitu vain taksiauton fyysisiin puitteisiin tai erottautumiseen bussimassoista. Seurallisuus taksissa on vapaaehtoista, mutta ikään kuin tilanne taksin sisällä kuitenkin jotenkin vaatisi keskustelua, olemaan seurallinen kaupungissa, kaupunkilaisittain. Toiskallio (1996, 128) nimittää taksia kaupunkikulttuurin alukseksi.

Seurallisuuden eli itsetarkoituksellisen jutustelun Toiskallio (1995, 218–223; 1996, 136-137) jakaa kahteen kiinnostavuudeltaan erilaiseen tasoon; perustasolla on ”niitä näitä”, esimerkiksi säistä puhuminen toteavaan sävyyn. Toinen taso on mielenkiintoisempi ”kunnon keskustelu”, jolloin alun niitä näitä –keskustelusta on edetty kiinnostaviin aiheisiin ja oltu niistä riittävän yksimielisiä. Toiskallion mukaan pitempään alalla olleet taksit arvostavat erityisesti näitä perustason ylittäviä kiinnostavia keskusteluja. Taksiseurallisuuden tavoittelu sisältää kaksi vaihdetta;

- * ylävaihteen, jossa leikitellään (lähestytään ja etäännytään, peitellään ja korostetaan) yläkynnyksellä ja korostetaan osallistujien samanarvoisuutta ja
- * alavaihteen, jossa leikitellään alakynnyksellä ja korostetaan osallistujien läheisyyttä.

Näitä keskustelun ylä- ja alakynnyksiä ei ole syytä ylittää. Esimerkin alakynnyksen ylittämisen suuresta merkityksestä taksissa kertoo, että ”nelikymppiset” laskuhumalaiset naiset otetaan taksien puheissa usein esimerkiksi kaikkein vaikeimmista asiakkaista. Yhdistynyt elämäkokemus ja katkeruus antavat heille kyvyn ”pistaa arkoihin paikkoihin”. Toisinaan voi käydä niinkin, että kuljettaja unohtaa olevansa asiakkaalle vain kuljettaja ja luulee alakynnyksen ylittävän naisasiakkaan vokattelevan häntä itseään, eikä vain leikittelevän vaarattoman vieraan kanssa kutkuttavalla aiheella. Yläkynnyksen ylittämisestä on kyse, kun esimerkiksi asiakas pyrkii liikaa taksin ammatilliselle reviirille kommentoidessaan omasta autostaan tai taksiajokortin omistamisestaan tai muusta sellaisesta.

Kokemattoman taksinkäyttäjän profiilia Toiskallio (1996, 134-135) peilaa seurallisuuteen. Kokemattoman taksinkäyttäjän puutteelliset kaupunkilaistaidot voivat tutkimushaastattelujen perusteella korostua: asiakas ei hyväksy taksissa tapahtuvan vuorovaikutustilanteen epäpersoonallisuutta ja vähäistä sosiaalista

integraatiota. Asiakas käyttäytyy liian henkilökohtaiseksi suhteessa anonyymiin kaupunkilaiseen seurallisuuteen.

Toisaalta Toiskallion (1996, 86-93) asiakastyypeistä luokka ”mummot” kuvaa jollakin tavalla kuljetuspalveluasiakkaita. Toiskallio kuvaa tätä asiakasluokkaa siten, että viikolla päiväsaikaan he ovat määrällisesti suurimpia asiakasryhmiä, varsinkin lähiöissä. Toiskallio pitää heitä varsin tottuneina taksinkäyttäjinä, mutta he eivät ole aivan kaikkien kuljettajien mieliasiakkaita. Sairauksien ja sairaalakokemusten monologimainen setviminen ei välttämättä kiinnosta kuljettajia. Mummot osaavat myös kirjoittajan mukaan pyytää tarvitsemaansa apua, muun muassa kassin kantamista ja kävelyn tukemista.

Seurallisuuden eräänä muotona Toiskallio (1995, 225) mainitsee paikallisuuden (kaupunkilaisuuden). Taksilla on kyytitilanteessa usein asiantuntijan ja oppaan rooli (miten usein varsinkin menneinä vuosina toimittaja haastatteli TV:ssä paikallisesta tilanteesta juuri taksinkuljettajaa). Taksi on ”sisällä” kaupungissa, samalla kun hän on ”ulkona” vientiosoitteiden tilanteista. Taksi on sisällä kaupungin liikenne- ja talousjärjestelmässä, mutta ulkona sosiaalisesta. Taksiseurallisuus voi olla myös kuljettajan ja asiakkaan yhteistä kokemusta kuljettajan ajotaidosta, sulavan liikkeen tuntua tai menemisen fiilistä toisten seassa. Usein tähän hetkeen kuuluu asiakkaan mieleistä musiikkia. Siinä hetkessä musiikki symboloi kaupungin sykettä ja erityisesti liikenteen rytmiä, jossa taksi tanssii taitavasti. Eräs taksiseurallisuuden muoto on ideaalin tasaveroisuuden vuorovaikutus. Kyseessä voi olla vaikkapa aamuöinen humalakäsittelyn kollega: tarjoilija taksin kyydissä. Osapuolet tietävät paikkansa ja ”homma toimii” sujuvasti ilman kiusallisia rajankäyntejä tai reviirin uhkauksia.

Toiskallion ajatus taksin ”sisällä” olemisesta nostaa mieleen myös sen historiallisen tosiasian, että taksitoimintaa on koko sen historian ajan säännelty erilaisin säännöksin Suomessa voimakkaasti. Onko lainsäätäjällä ollut oletuksena, että taksilla on jotakin

”sisäpiiritietoa”? Kuten taksin historiaa käsittelevässä kappaleessa kuvasin, muun muassa matka-ajoa rajoitettiin kieltolain aikaan, ettei taksia käytettäisi pirtun kuljetukseen (Säpyskä 1988, 194). Aamulehti kertoo laajassa taksin 100-vuotishistoriaa käsittelevässä artikkelissaan (29.04.2006), että maaseudun taksiliikennettä rajoitettiin sota-aikana, jotta mustan pörssin kauppa saataisiin kuriin.

Julkisen ja yksityisen rajaa voisi tarkastella myös sen sisältöön vaikuttamispyrkimysten avulla. Kuljetuspalveluiden määrän ja kustannusten lisääntyminen on saanut kunnat yhtäältä etsimään vaihtoehtoisia palvelumuotoja ja toisaalta hakemaan ratkaisuja yksilöllisen kuljetuksen tilalle. Tedre (1999, 120) kirjoittaa ruotsalaiseen Eliassoniin viitaten, että julkisen sektorin tehokkuusvaatimukset yhdessä työn ammatillistumisen kautta ovat johtaneet siihen, että auttaminen tapahtuu yhä enemmän apua antavan instituution normeihin ja sääntöihin, periaatteihin ja rutiineihin. Eliasson puhuu vanhustenhuollosta ja hoivapalveluista, mutta samalla tavoin matkojen yhdistelyn avulla vaikutetaan asiakkaiden taksipalvelun käytön sisäisiin ehtoihin. Matkustaminen toisten, vieraiden ihmisten kanssa tuo taksiseurallisuuteen uusia ulottuvuuksia.

Kalle Toiskallio käsittelee artikkeli-väitöskirjassaan (2002) liikenteen kulttuuria. Liikenteen kulttuurilla hän tarkoittaa liikkujien välistä kommunikointitapaa. Hänen mukaansa tätä aluetta ei ole juuri tutkittu, koska liikennettä on perinteisesti tarkasteltu matemaattis-luonnontieteellistä paradigmaa soveltavien teknillisten ja psykologisten tutkimusten valossa. Hallitsevassa tutkimuksessa tieliikenne näyttäytyy joko järjestelmänä tai vaarallisena maailmana, josta selviää vain noudattamalla kuuliaisesti sääntöjä (emt., 10). Toiskallio puhuu epäpersoonallisesta sosiaalisuudesta liikenteessä, jolla hän tarkoittaa fokusoitumattomuuden, yleisen negatiivisen kohteliaisuuden ja luottavaisuuden yhdistelmää (emt., 11, 47).

Helena Tuorilan (2002, 37-46) tekemän tutkimuksen mukaan taksiyrittäjät eivät koe muuta yksityisautoilua kilpailijakseen vaan muu joukkoliikenne on suurin uhka. Taksin valtti on yleensä ympärivuorokautinen saatavuus ja mahdollisuus erittäin yksilölliseen palveluun. Linja-autoyrittäjien mukaan taksit kykenevät kilpailemaan yksilöllisten palvelujen tarjoamisessa ja täydentävät hiljaisina aikoina, mutta niiden korkeampien hintojen vuoksi taksia ei koeta määrällisesti merkittäväksi kilpailijaksi. Linja-automatkasta kilpailevat lähinnä henkilöautot ja kevyen liikenteen väylät. Mielenkiintoinen on myös taksin ja linja-auton raja eli niin sanottu pikkulinja-auto. Joukkoliikenneluvan saa, kun käy joukkoliikennekurssin ja hakee luvan. Taksilupa perustuu tarveharkintaan ja sen myöntää lääninhallitus. Näin Tuorilan (2002, 40) tutkimuksessa eräs taksiyrittäjä kuvaa taksin ja linja-auton ”liittymäkohtaa” pikku-linja-autoa.

Ajatellaan esimerkiksi tämmöistä volkkari-transportteria, joka on ihan sopiva yksi plus kahdeksan hengen taksi, niin kun sinne laitetaan yksi tuoli lisää ja rekisteröidään se yksi plus yhdeksän, niin se rekisteröidään linja-autoksi, ja se poistaa siitä autosta autoverot ja kaikki taksiliikenteen velvoitteet. Sillä linja-autolla ei tarvitse päivystää missään, sillä voi kuoria kerman vaan päältä. Siitä jää autoverot pois, dieselverot pois, ja sillä voi toimia aivan kuin taksilla.... Eikö vois olla selvä hajurako, että yks plus kahdeksan hengen on taksi ja linja-auto alkaisi jostain kuusitoista paikkaisesta. Silloin olisi selvä ero näillä autoilla, mutta kun se on kuulemma EU:n määräys...

Toiskallion mukaan (2002, 50-51) taksi ei ole yksityistä liikennettä, mutta ei joukkoliikennettäkään. Viranomaiset säätelevät taksitoimintaa, taksiauto liikkuu julkisilla paikoilla ja julkisesti rakennetuilla taksiasemilla ja se on saatavilla kaikille (riittävän maksu)halukkaille. Taksi luokitellaan Suomessa virallisesti osaksi julkista liikennettä, mutta ei kuitenkaan osaksi joukkoliikennettä. Taksialalla on Suomessa vahva rooli sosiaali- ja vammaispalvelulakien mukaisten kuljetusten hoitamisessa. Moni maaseudun taksi suorastaan elää koulukyydeistä, mutta myös kaupunkitakseille kunnallisen sosiaalisektorin maksamat kyydit ovat huomattava osa tulosta.

6.4. Taksi kotimaisessa kaunokirjallisuudessa

Taksi kuvataan usein vapauden ja elämänsä hallitsemisen vertauskuvaksi. Kuten autolla liikkuminen amerikkalaisissa elokuvissa ylipäättään, taksi edustaa monissa kaunokirjallisissa kertomuksissa irrottautumista arjesta ja paikasta. Esimerkiksi Reijo Mäen (2003) dekkarissa lottovoittaja käyttää liikkumiseen henkilökohtaista taksia ja myös Arto Paasilinnan (2002) syntymäpäiviään viettävä teollisuusneuvos ajaa paikasta toiseen oma taksinkuljettaja paitsi kuljetuksellisenä myös henkisenä tukenaan. Sarjamurhista kertovassa Marcus Karpin (2002) dekkarissa taksiautoilija Kurt Kopralla on aitiopaikka alamaailman toimintojen seuraamiseen. Näissä teksteissä korostuu Toiskallion kuvaama taksin ”vapaus ja itsenäisyys”. Elokuvistakin tuttua suomalaismiesten kulttuurista kuvaa taksin käytöstä juopottelevan porukan kesken kuvaa Vexi Salmi esseekokoelmassaan (2003, 83):

Muutaman oluen jälkeen Junnu heräsi koomasta ja ilmoitti ääneen ensimmäisen kokonaisen lauseen; lähdetään Helsinkiin tai mennään meille Haukilahteen. Ehdotusta ei pohdittu sen pitempään. Taksi tilattiin heti. Baarikaapista napattiin matkaeväiksi virvokkeita ja tupakkaa. Asuin silloin vielä Hämeenlinnassa, mutta vaatteiden vaihto ei edes pälkähtänyt päähän. Elettiin kultaisia aikoja. Keskiolut oli vapautunut, takseissa sai juoda, laulaa ja tupakoida. Matka sujui rattoisasti. Pullo siirtyi kädestä käteen, röökkit savusivat ja juttua riitti. Kilometripylväät vilahtelivat huomaamatta. Korkkasimme toista pulloa, kun kaarsimme Haagan liikenneympyrään.

Orvokki Aution ”Pohjanmaa-trilogia” (1992) kuvaa toisen päähenkilön kautta eteläpohjalaisen taksiautoilijan elämää. Ison talon ainoalle pojalle, äidin silmäterälle taksi on kodista irtipääsyn väline. Epäsäännöllisten työaikojen puitteisiin kirjan Olavi järjestelee muutkin menonsa, ja olon ollessa levoton hän vain ajelee Popedallaan pitkin Pohjanmaan lakeuksia. Timo Kalanti (2001, 181–182) kuvaa autolla ajon

psykkisiä merkityksiä ja mielestäni ne soveltuvat Orvokki Aution kuvaamaan Olaviin erinomaisesti.

(Auton) suljetun tilan yksityisyys ja liikkeen tyynnyttävä rauha tarjoavat mahdollisuuden ajatella omia ajatuksiaan ja työstää vaikeita emotionaalisia ongelmia. Auto on koneellinen kehto, jonka liike irrottaa ympäristöstä omaksi hiljaisesti kohisevaksi maailmakseen samalla kun liikkeellelähtö tarjoaa syyn irrottautua sosiaalisten suhteiden ajallis-paikallisesta tyranniasta.

Toisenlaista taksinkuljettajan vapautta kuvaa Arto Salminen (2003) romaanissaan. Kirjassa kuljettajaveljekset tulevat huiputetuiksi ja käyttävät itse hyväkseen kaikkea mahdollista elämän ja ajoreitin varrelle osuvaa. Kai Vakkurin (1992) ”Neekerivuoro”-kirjassa kuvataan taksiautoilijoiden ja heidän kuljettajiensa elämää niin ratissa kuin yksityisemminkin. Jo nimi viittaa kirjan asetelmaan: neekerivuoro on taksien slangissa yövuoro iltayhdeksästä aamukuuteen, ja sitä ajavat kaiketi pääosin palkatut kuljettajat (mm. Karppi 2002, 186). Vakkurin kirja on eräänlainen yhteiskunnallinen puheenvuoro taksikuskeista ja heidän isännistään. Palkatun kuljettajan asemaa kuvataan seuraavasti:

Me rengit ollaan viimeisiä torppareita Suomessa. Ei kyllä yötuureissa näe paljon vanhoja lupamiehiä. Kun te otatte päältä pois 60 - 70 prossaa, niin rengille jää joskus vaan melkeen tyhjäät kädet... jos lupamenettely lievenee kunnolla, voisi näistä rengeistä muutama tuhat ajaa oman auton tai mennä kimppaan toisen kanssa... (Vakkuri 1992, 53)

Samalla kirja on kuvausta ajalehtimisestä autolla ja ihmissuhteissa. Öinen taksi kohtaa mitä erilaisimpia ihmisiä ja joutuu mitä mielikuvituksellisimpiin tapahtumiin osalliseksi.

Modernia ja osin arkipäiväistäkin suhdetta taksiin voi löytää Jukka-Pekka Palviaisen (2005) lapsettomuutta kuvaavasta romaanista. Romaanin hahmot ovat yli kolmekymppisiä kaupunkilaisia, joille taksi on ensisijaisesti väline liikkumiseen paikasta toiseen. Erityistä juhlaa ei taksin käyttöön liity. Kuitenkin tässäkin romaanissa on joitakin tyypillisiä taksiin liittyviä kuvia, kuten

”vain maalaiset änkeävät etupenkille” (110), ”taksinkuljettaja nousi ulos avaamaan meille oven... ja radiossa soi kultainen nuoruus” (215) tai ”taksissa asiakkaat avautuu, ei kuljettaja” (116).

6.5. Taksi ja vammaisuus kotimaisessa kirjallisuudessa

Pieniä välähdyksiä suhteesta taksiin ja autoon voi löytää Heidi Köngäksen (2002) 1950-luvulle sijoitetussa tarinassa, jossa viitekehyksenä on sodan jälkeinen aika ja pieni maaseutupitäjä. Keskiössä on jännite nuoren, sodassa olleen miehen ja polion seurauksena vammautuneen naisen välillä ja samalla heidän kehitystarinansa. Valokuvaaja Iris kulkee kuvausmatkoilla tutun pirssin kyydissä, autoilijan tehtäviin kuuluvat niin kameroiden kantamiset, kuvakulmien esikatselut kuin myös yhteiset termoskahvitkin. Kirjan miespuolinen päähenkilö kuvaa taksin liikkeitä näin: ”Kermanvärinen Buick kääntyy liikkeen nurkalta Kauppakadulle. Menen ikkunaan. Luoja, miten kaunis yksilö! Liikkuu kuin kissa.” (emt., 110). Yksinkertaistaen voisi todeta, että Iris ”käyttää” taksia ja mies ”ihailee” taksiauton teknistä kauneutta.

Vammaisen asiakkaan ja taksin välistä suhdetta kuvataan lyhyesti Arto Salmisen (2003, 91-95) itseironisessa ja sarkastisessa autoilijaveljesten elämästä kertovassa kirjassa. Kirjaan on upotettu näkövammaisen asiakkaan huiputustilanne: kuljettaja kyselee ensin näkövammaisen asiakkaan näön kapasiteettia ja reitin tuttuutta ja päättää sitten kiertää reittiä, josta saa vajaan kympin suuremman korvauksen kuin näkövammaisen olettama. Asiakkaalle kuljettaja ei kerro täsmällistä hintaa. Myös

Seppo Jokinen (2001) kuvaa palvelutalon elämään sijoittuvassa dekkarissaan invataksin kuljettajaa, jonka pääasiallinen toimeentulo tulee vaikeavammaisten kuljetuksista. Kuljettajan suhde asiakkaisiin on tuttavallinen, sillä hän toteaa kuulevansa ”natkutusta vielä viikonkin päästä”, jos myöhästyy asiakkaan aikataulusta, pahimmassa tapauksessa asiakas vaihtaa toiseen autoilijaan.

Taksiyrittäjä Berit Immonen kertoo Kotiliesi-lehden haastattelussa, että (Susi 2003, 9–10) joskus erityisesti yöajojen nuoret asiakkaat äityvät kommentoimaan kuljettajalle tämän autovalintaa. Väheksyviin arvioihin hänellä on tapana vastata, että auto on hänelle ennen kaikkea työkalu (vrt. Toiskallion luksuksen ja välttämättömän erottelu autoilussa). Invalidityö-lehdessä (Funk 2004, 26-29) invataksiautoilija Riitta Ylitalo puolestaan kertoo, että asiakkaat kehuvat häntä hovikusikukseen.

Kirsti Hilden kuvaa vammaisen ihmisen näkökulmasta (2002) vammaispalvelulain voimaantumisen myötä Tampereella alkanutta kuljetuspalvelua. Hän tarkastelee asiaa lapsesta asti reumaa sairastaneen Kaarinan äänellä:

Sosiaali- ja terveystoimen puolelta oli aloitettu kuljetuspalvelu. Se antoi jonkin verran enemmän mahdollisuuksia liikkua. Aluksi Kaarina ei sitäkään vähää osannut käyttää. Liikennöitsijöitä tällä alalla oli ensin vain yksi, sitten pikku hiljaa heitä alkoi ilmaantua lisää ja hän pääsi kokeilemaan, kenen heistä uskalsi antaa nostaa ja kuka oli luotettavin ja tuli sovittuun aikaan (emt 213).

Kirjan Kaarina kuuluu siihen kuljetuspalveluasiakkaiden ryhmään, joka kokee uudistuksen konkreettisesti: sekä autoilijat että matkustajat vasta opettelevat uutta palvelua. Fyysisesti vaikeavammaiset eivät olleet erityisen iso taksinkäyttäjryhmä. Asiakkaalle peruskysymyksiä ovat luotettavuus ja kuljettajan palvelukyky. Tässä tilanteessa palvelukykyä edustaa erityisesti kyky avustaa fyysisesti asiakasta mahdollisimman hellävaraisesti yksityisyyden rajaa loukkaamatta.

Havainnollistaakseni taksiin ja linja-autoon liittyviä arkimerkityksiä tyypittelen näillä liikkumiseen suomalaisessa kulttuurissa kohdistuvia käsityksiä (ks. taulukko 6).

Taksi on lähtökohtaisesti yksilöllinen, ovelta ovelle tapahtuva palvelu, jossa kuljettaja palvelee ainoastaan tätä tiettyä asiakasta. Linja-auto kulkee tiettyä reittiä, asiakkaat nousevat kyytiin pysäkeiltä ja kuljettaja palvelee kaikkia matkustajia, mutta ei yleensä ainakaan kaupunkiliikenteessä palvele yksilöllisesti asiakkaita (esimerkiksi kassien nostamisessa sisälle autoon). Linja-autolla on aikataulu ja matkustajat eivät ole erityisesti valikoitavissa, vaan tämä reitti ja aikataulu ovat sopivat näille matkustavaisille. Taksi puolestaan liikkuu asiakkaan tilauksen mukaisesti ja asiakas valitsee myös mahdolliset matkakumppaninsa. Taksia pidetään nopeana, mutta kalliina matkustamistapana. Sillä on osin elitistinen historia, mutta se on liikkumisesteetön, sillä kuljettajalla on mahdollisuus avustaa matkustajaa yksilöllisesti. Linja-autoa puolestaan pidetään rahvaan matkustustapana edullisuutensa ja ryhmäkuljetusluonteensa vuoksi. Koska palvelu ei ulotu asiakkaan ovelta ovelle, se on hitaampi palvelu kuin taksi. Linja-autoa pidetään näiden tekijöiden vuoksi tavallaan arkisena matkustustapana, kun taas taksiin voidaan liittää juhlan elementtejä.

| Taksin arkimerkitykset | Linja-auton arkimerkitykset |
|----------------------------------|---|
| yksilöllinen | ryhmäkuljetus |
| ovelta ovelle | pysäkiltä pysäkille |
| kuljettaja on asiakasta varten | kuljettaja palvelee kaikkia kuljetettavia |
| juhla | arki |
| liikkumisesteetön | liikkumisesteitä mahdollisesti |
| kallis ja nopea | halpa ja osin hidas |
| asiakkaan aikataulu ja reitti | yleinen aikataulu ja tietty reitti |
| kanssamatkustajat valikoitavissa | kanssamatkustajat ei-valikoitavissa |
| osin elitistinen historia | rahvaan matkustustapa |

Taulukko 6: Taksin ja linja-auton arkimerkitykset

7. ASIAKKAIDEN JA TAKSIEN PUHETAVAT

7.1. Kuljetuspalveluasiakkaiden käyttämät puhetavat kuljetuspalveluista

Haastatellessani kuljetuspalveluasiakkaita pyrin tekemään eron vammaispalvelun sosiaalityöntekijän ja tutkijan roolini välillä. Kerroin, että myös tutkijan roolissani olen vaitiolovelvollinen ja minua kiinnostavat haastateltavien henkilökohtaiset kokemukset ja ne tulevat vain ja ainoastaan tutkimuskäyttöön. Tutkimusaineistosta yksittäistä henkilöä ei myöskään voi tunnistaa. Haastattelutilanteissa käytin mahdollisimman neutraalia kieltä, taksinkuljettajasta käytin nimitystä taksi tai taksinkuljettaja, asiakkaasta nimitystä asiakas tai kuljetuspalveluasiakas, taksista nimitystä taksi tai tarkemmin tututaksi. Kielenkäytön neutraaliudella oli tarkoitus olla johdattamatta haastateltua mihinkään tiettyyn puhetapaan. Haastatellun puhetapa edustaisi tällöin juuri tämän haastatellun tapaa ilmaista asioita.

Asiakashaastatellut puhuivat muun muassa sotekortti-kuljetuksista (= vammaispalvelulain mukaiset taksikuljetukset), rinnakkaiskunnista (= vammaispalvelulakiin liittyvä oikeus käyttää kuljetuspalvelua kotikunnasta lähikuntiin), pilottiasiakkaista (= muutosten yhteydessä uusia toimintatapoja koekäyttäneet asiakkaat) ja kuljetuspalvelumatkoista käsitettä ”täysi latinki päällä 18 matkaa” (= vammaispalvelulaissa määritelty vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa). Myös suoria viitteitä sosiaalityöntekijän rooliini tuli esiin nimityksenä ”teikäläiset” (= vammaispalvelun sosiaalityöntekijät) ja myös keskusteluna muista sosiaaliturvan etuuksista (siivousavun saaminen, vammaispalvelulain mukaiset etuudet). Näin ollen on tulkittava, ettei roolini tutkijana ollut täysin neutraali.

Joidenkin haastattelujen yhteydessä minulle tuli tunne, että asiakas erityisesti perusteli kuljetuspalveluoikeuttaan. Liekö luontevasta tilanteesta huolimatta haastateltavan mielessä liikkunut pieni epäilyksen häivä kuljetuspalvelun jatkuvuudesta? Pääosin haastateltavat mielsivät minut siis vammaispalvelun sosiaalityöntekijäksi, ja sillä oli vaikutus myös kerrottuihin asioihin.

Asiakashaastateltujen puhetapaa kuljetuspalvelusta ei kuitenkaan voi mitenkään nimittää slangiksi, kun slangilla tarkoitetaan sosiaalista murretta, vaan korkeintaan puheessa oli joitakin slangiin liittyviä ilmauksia.

7.2. Kuljetuspalveluasiakkaiden taksista käyttämät puhetavat

Kuljetuspalveluasiakashaastatellut käyttivät taksislangia vähän. Vain yksi haastatelluista käytti taksista nimitystä pirssi. Sama haastateltu käytti myös nimityksiä renki ja isäntä sekä taksiauton numeroa (esimerkiksi ysiykkönen). Toinen asiakas käytti muista kuin tututaksikuljetuksista nimitystä mummukuljetus. Pääosin käytettiin nimitystä taksikuski, taksi tai kuski mutta myös kuljettajien etu- tai sukunimiä tai auton merkkejä käytettiin kuvaamaan taksia. Eräs asiakas, jolle tututaksi oli erityisen tärkeä juuri autoon pääsemisen ja sieltä poistumisen vuoksi (sairauden aiheuttamat toiminnalliset haitat vaihtelivat), käytti lähes yksinomaan auton merkkejä (lempiniminä) ja kuljettajista nimitystä ”hän”. Hänen ilmaisussaan siis korostui läheinen suhde autoon ja autoa etäisempi suhde kuljettajaan.

Seuraavassa on esitetty jaottelu haastattelussa käytetyistä taksia koskevista nimityksistä sen mukaan onko ensiksi auto vai autonkuljettaja tärkeä ja toiseksi taksin ja asiakkaan välillä ilmaistun tuttavallisuuden mukaan (taulukko 7). Sulkuihin on kirjattu termiä käyttäneiden haastateltujen tunnukset. Sama haastateltu luonnollisesti käytti useampaa eri termiä.

| | läheinen | etäinen |
|----------------------------|---|---|
| ihmiseen keskittyvä | psykoterapeutti ja henkinen tuki (A5) lempinimet etunimistä (A5) hovikuski (A4) luottokuski (A4) ykköskuski (A4) tukihenkilö (A5) oikeestaan perhetuttu (A4) etunimi (A4, A5) tuttu kaveri (A1) pitkähermoinen kuski (A5) kuski (A1,5,7,9) taksikuski (A5,4,7,8) avustaja (A5) renki ja/ tai isäntä (A1,5) auttavainen henkilö (A9) | hän (A6) koko nimi (A1,5) taksi (A2,8) |
| autoon keskittyvä | oma suosikkiauto (A1) auton merkin lempinimi esim. Mersu (A6) | pirssi (A1) sukunimi (A1,3) kuljettaja (A6,3) taksin tai rekisterin numero (A1) autonkuljettaja (A1) taksinkuljettaja (A3) |

Taulukko 7: Asiakkaiden taksista käyttämät kielikuvat

Taksiasiakkaat käyttivät taksista runsaasti läheistä ja auton kuljettajaan keskittyviä ilmauksia. Lempinimet ja ilmaisut ”tukihenkilö”, ”hovikuski” ja ”oikeestaan perhetuttu” ilmaisevat, että taksiasiakkaalle auton kuljettaja on enemmän kuin vain tekninen apu pääsemisessä paikasta A paikkaan B. Tällaiset kuvaukset olivat selkeänä enemmistönä taksia kuvaavissa ilmaisuissa.

Haastatelluista taksinkäyttäjistä muodostin kielenkäytön ja teemojen painotusten avulla viisi hieman toisistaan poikkeavaa taksikeskustelutyylä: *Asiakkaat*, *Kaverit*, *Taksitoverit*, *Turvautujat* ja *Huollettavat*. Näin muodostetut taksikeskustelutyylit asettuvat taulukkoon n:o 8 siten, että Turvautujat ja Suojatit käyttivät ainoastaan ihmiseen keskittyvää ja läheistä kielenkäyttöä takseista, kun taas Toverityyliin kuuluva käytti ainoastaan autoon keskittyvää ja etäistä kielenkäyttöä takseista. Kavereiden ja Asiakkaiden kielenkäyttö vaihteli tasaisesti eri ryhmissä. Erityisesti on huomattava, etteivät nämä tyylit ole henkilöitä sitovia vaan kyse on keskustelutyylillä juuri tässä tietyssä tilanteessa: millaisen kuvan haastateltu haluaa antaa keskustelutavastaan taksikyydissä tässä tutkimushaastattelutilanteessa. Eräs haastatelluista asiakkaista kertoi myöhemmin (luettuaan tämän tutkimuksen

luonnoksen), että hänen tapansa toimia taksissa on muuttunut: useimmin hän haluaa välttää keskustelun kuljettajan kanssa kokonaan.

1) Asiakkaiden puhetta leimasi positiivinen ja asiallinen suhde taksiin. Näitä puhetyylejä aineistossa löysin kolmelta henkilöltä.

Se on ainoa tosiaan että sillä pääsee ja helposti on päässy, kun haluaa lähteä jonnekin, mutta emmää nyt mitää erikoisempaa siinä huomaa että...Tää justinsa kun on ollu liukasta, ne ovat auttaneet ihan ovelle asti. (A2)

Että mä nyt osaa sanoo mitään siihen vaikuttaa sitten jo kauheen paljon muu siihen vaikuttaa siihen että on kaunis ilma niinku se tekee sen sitte jo mukavaks ja kyllähän se tuttujen ihmisten kanssa on paljon kivempi niinku kulkee ja mennä. (A6)

että saattaa olla taksikuskeja jotka ei nouse sieltä etupenkiltä mihinkään että kun menee nii ne () ku sillee ojentautuu ja avaa oven auki siitä sieltä nousematta autosta mihinkään sitten on niitä taksinkuljettajia nii musta tuntuu, että enemmistö on nykyään niitä jotka on sitten paljo palvelualttiimpia et nousee, avaa oven ja kattoo et sä pääset hyvin autoon ja sitten sit samaten kun lähtee autosta pois niin tulee ja avaa oven ja kattoo että pääsee eteenpäin ja ja sit se keskustelu on samalla tavalla et sit on näit hiljasii hämäläisiä joiden kans suurin piirtein sanotaan hyvää päivää ja sitten se sote-kortti annetaan sanotaan kiitos ole hyvä kiitos ole hyvä (h) ja sitten on taas toisaalta niitä taksikuskeja joiden kans kymmenen minuutin aikana ehtii käydä kummankin sukuhistorian läpi et se on hyvin niinku tämmönen yksilökohtanen... kyllä kai siinä niinku se oma vireystilakin vaikuttaa että jos mä esimerkiks liikun aamupäivisin tai aamulla aikasteen ku mä oon aamu-uninen ihminen niin en määkään oo mitenkään kauheen juttu tuulella että mutta on tosiaan laidast laitaan. (A7)

Näytteiden puhetyylit kuvasivat neutraalia puhetta taksista. Asiakkaat olivat tottuneita taksinkäyttäjiä, eivätkä he kokeneet taksia mentaalisesti mitenkään erityisen läheiseksi. Taksi oli asiakkaille niitä näitä jutusteluja matkan lomassa.

Tilanteesta ja mielialasta riippuen taksissa saattoi syntyä mielenkiintoisiakin keskusteluja kuljettajan kanssa.

2) *Kavereiden* taksipuhetta leimasi hieman edellistä tuttavallisempi sävy. Taksi kuvattiin erityisesti juttuseuraksi ja leppoisaksi palveluksi, jossa kaveruus oli ristiriitatilanteissa koetuksella. Tällaisia asiakkaita löysin aineistosta kaksi.

Meillä synkkaa niin hyvin yksin ja matka menee rattoisasti kun on puhekaveria ja ollaan sitä niinku samalla aaltopituuksilla...Nii mieluummin mä semmosen otan tosiaan että joka on semmonen rehti ja mukava että aika menee rattoisasti, että kun lähetään pitemmällekin matkalle niin saattaa olla ett kun juttua löytyy, niin mitä joko on kortin kaivamisen aika (h) menipäs nopeesti. (A1)

Useimmiten reissut on tosi tosi hauskoja ett joko sattuu taksikuski tai minä oleen juttupäällä ja sielä sitten keskustellaan hyvin monenlaisia asioita että () helikopterilennoista ja ja konsertista tullessa sitte sitte vaihetaan mielipiteitä bändistä ja sovitaan ceeteiden vaihdosta ja tallasta ja mut joskus on taksikuskeillakin huonoja päiviä että näkee selkeesti, että on nenä sen verran nyrpeä että eipä viitti paljo puhua ja sitä osaa kyllä olla sitte hiljaaki. Mut ainaku taksiin menee nii se on se kuitenkin sellane niinku sosiaaline tilanne et siinä on aika lähellä ihmistä et on hirveen vaikee suhtautua taksiin sillä tavalla et on täysin niinku anonyymi ku istuu taksiin Et kyllä sekin onnistuu jos oot kauheen väsyny niin tuota sitte ku ei paljoo jututa niin sitte ollaan hiljaa koko reissu, mut siin on tietty kynnyks ainakin ainakin meikäläisen taksin käytöllä. (A8)

Jälkimmäinen haastateltu viittaa mielenkiintoisesti ”puhumisen tarpeellisuuteen” taksissa. Toiskallio (1996, 85 – 86, 132) kirjoittaa myös tästä kaveeraamisen tarpeellisuudesta. Hänen mukaansa tuo puhumisen tarpeellisuus esiintyy loppujen lopuksi molemmilla osapuolilla, sekä kuljettajalla että asiakkaalla. Puhe avaa taksin rutiinisen kuoren. Kuljettaja kokee, että tällainen kokenut asiakas tietää paikkansa taksissa ja osaa käyttäytyä sujuvan toiminnan kannalta oikein. Puheen avulla ikään kuin haetaan sopiva henkinen etäisyys asiakkaan ja kuljettajan välille. Toiskallio

puhuu kokeneen asiakkaan mentaalista ja sosiaalisesta sujuvuudesta eli kaupunkilaisesta tahdikkuudesta.

3) Taksitovereiksi nimitän asiakkaiden puhetyyliä, kun asiakkaat ikään kuin liittoutuvat autoilijoiden kanssa puheessaan. He kertovat kantavansa huolta auton ansaitsemismahdollisuuksista mahdollisten palvelumuutosten yhteydessä yhtä lailla kuin omistakin liikkumismahdollisuuksistaan. He pitävät myös taksien puolta esimerkiksi omavastuuasioissa suhteessa muihin asiakkaisiin. Aineistossani on yksi tähän puheentuottamistyyliin kuuluva henkilö.

Näin se mours että et saa kuljettaja kun yhen euron kun toi rouva istuu eessä. Nii mä katto heti pelastin kuljettajan, mä sanoin, että se on kaks euroo ollu koko ajan, mulla on monta vuotta tää ollu. Oli hetken hiljasuus se sano, että tota sulla on varmaan sitte hyvä eläke, kun sää kuljettajalle annat kaks. Mää vastasin heti siihen taas, että mulla on kolme eläkettä ja noilla pojilla ei oo yhtäkään. (h) Kuljettajaa nauratti niin kamalasti ja se ei sanonu mittään mua rupes itteeniki mä saan kyllä pokkani pidettyä tuli tota päästi sen muijan pois tuola lähellä asemaa tuola ja tuli autoon ja sano, että koita nyt olla hiljaa, että hän ei saa kohta pidettyä naurua sun kanssas (h) niin hauska kun sää oot (h). (A3)

Edellisessä näytteessä taksin kyydissä olevat asiakkaat käyvät keskenään keskustelun omavastuuosuuksista. Asiakashaastattelun kuvauksen mukaan kyseessä on yhdistelykyyti, jossa omavastuuosuus on alennettu (1 euro/asiakas kaupungin sisäisissä matkoissa). Asiakashaastateltu kuitenkin ikään kuin vaatii toiselta kyydissä olevalta asiakkaalta kahden euron omavastuuta, eikä kuljettaja korjaa tilannetta. Asiakashaastateltu esittää puheessaan tilanteen sellaisena, jossa kuljettaja ja hän ovat liittoutuneet keskenään.

Mää sanoin yhdelle taksikuljettajalle, kun oli tässä juuri puhetta, että tähän tulee jotain solkkauksia näihin. Niin se kuljettaja sano mulle, että mitäs mieltä sinä oot kun sää oot semmonen selväpäinen ihminen että jos vaikka kysyttäs jotain, että jos asiakkaat maksas vähä enemmän kun

sen kaks euroo. Mää sanoin, että mää oon valmis siihen. Ni, vaikka sitä nostettas vähä, kumme saatas pitää tää. (A3)

Yllä olevassa näytteessä asiakas asettuu taksin kanssa pohtimaan omavastuuosuuden nostamista eräänä keinona säilyttää kuljetuspalvelu entisellään.

Kerran Lokomon kohralla kun tultiin ja yks taksinkuljettaja sano puhelimeen vastas omaan kännykkäänsä, että taksin tarkastaja. Sillo mulle välähti ja mää puhuin sen tälleki (toisen taksinkuljettajan epäasiallinen käytös). Mää puhuin sen ja tossa me oltiin pitkän aikaa nii se mies sano, että juu se on saanu tuolta jo (rangaistuksen) ja sinäkös se olit se ihminen, se kirjotti jottain ylös. (A3)

Tässä (kuten kahdessa edellisessäkin) taksi ja asiakas ovat liittoutuneet. Tällä kertaa kyseessä on taksitarkastaja. Asiakas on ilmoittanut aiemmin toisen taksinkuljettajan epäasiallisesta käytöksestä tarkastajalle. Asiakas siis tavallaan pyrkii huolehtimaan myös asiallisesta taksin palvelukuvasta.

4) Huollettavat edustavat tietyllä tavalla ”huollettavan” tai jollakin tavalla eitäysivaltaisen puhetapaa. Heillä on myös vahva luottamus tuttua autoilijaa kohtaan. Aineistosta kaksi haastateltua edusti tätä puhetapaa. Toisen haastatellun puolesta puhui pääosin hänen omaisensa.

Tota se on niin kauheen kiva, kun sä lähdet sitten tavattoman reippaalla mielellä just aina nimenomaan kun (tuttutaksin nimi) tulee hakemaan. Siinä ei sitten oo ollu ikävöintiä enää. Lähdet hienosti tänne, kun joskus pienempänä oli tavattoman vaikeeta sitten se lähtö. Nyt tulette ja menette miehissä. (A4, omaisen puhetta)

Kuskit on tullu sen verta tutuiksi tota noin niin, ne kertoo jo omasta elämästään ennenko niiltä voi kysyä vähä miten ne on viettäny jotku pyhät tai ne ja ne kyselee multa, että mitäs sää oot nyt pärjälly ja että se on semmosta lepposaa keskustelua ettei se oo vaan säästä puhumista että

se on jo ja välillä heitetään vitsejä siellä ja () oonko ollu kiltisti ja tämmöstä. (A9)

Näiden asiakkaiden (ja erityisesti myös heidän omaistensa) toiveen käyttää tututaksia voi helposti ymmärtää. Kyseessä ovat asiakkaat, joiden liikkuminen itsenäisesti täysin vieraiden kuljettajien avustamina koetaan usein turvattomaksi, vaikka toisaalta voi viitata taksin salassapitovelvollisuuteen, fyysiseen ja sosiaaliseen turvallisuuteen. Taksi vie asiakkaan kotiovelle ja huolehtii hänet vielä tarvittaessa sisälle päämäärään. Haastatellut (niin asiakas kuin taksihaastattelutkin) viittasivat taksia ajavien henkilöiden koulutustarpeeseen, erityisesti juuri asiakaskohtelussa. Myös liikenne- ja viestintäministeriön työryhmä (Taksinkuljettajan... 2005) kiinnittää huomiota erityisesti asiakaspalveluun kouluttautumiseen ja se ehdottaa koulutuksen laajentamista.

5) Turvautujan puhetyyliksi nimesin yhden asiakkaan taksipuheen. Asiakas tukeutui emotionaalisesti tututaksin kuljettajaan voimakkaasti ja koki esimerkiksi henkilökohtaisena loukkauksenaan muun muassa sellaiset autoilijat, jotka eivät ajaneet sote-ajoja:

Ja sitten X:n (tututaksin nimi) kanssa on tehty monta kivaa koska X on myöskin mulle tämmönen henkinen tuki, että X ja Y (nimet) ovat tukeneet mua henkisesti...mä oon itkeny niiden taksissa ja et he ovat tavallaan niinku psykoterapeuttejakin mulle samalla. (A5)

On olemassa paljonkin kuskeja ja mullekin on muuten tehty sillai keskussairaalassa, että tota niin niin ne jotenkin selvästi huomasi, että toi on varmasti sote-korttilainen nii jonosta lähti kuule kasa autoja saman tien, mä poltin tupakkaa ensin siinä ja ne seiso siinä kaikki niinku ei mitään sit yhtäkkiä lähtee hirvee rivistö autoja ja mä näin että muutama auto ajo vaan kiepin ja tuli takasin jonon taakse, et mulle on taksikuskit tietyt kertoneet, että on olemassa taksikuskeja jotka *vihaavat* jostain syystä sote-korttilaisia. Eivätkä huoli kyytiin. (A5)

Tästä taksikeskustelutyylistä tulee eittämättä mieleen Toiskallion (1996, 118–120) keskustelukehys, jossa kuljettaja toimii henkisenä hoitajana. Turvautujan puhetapaa voisikin kutsua myös potilaan puhetavaksi. Turvautuja kokee, että kuljettaja on hänen terapeutinsa ja auttajansa. Aktiivisen fyysisen hoitokehyksen (konkreetti fyysinen avustaminen) lisäksi taksimatkan aikana ilmenee myös aktiivista henkistä avustamista, empaattista keskustelua ja asiakkaan tilanteen ymmärtämistä ja rauhoittamista. Selkeästi turvautuja-puhetapaan liittyy, että kaikki autoilijat eivät voi olla ystäviä, kuten turvautuja-puheen toinen lainaus kuvaa.

Turvautujan puhetavan voisi vielä rinnastaa Toiskallion (1995, 220–222; 1996, 136–137) taksiseurallisuuden tapoihin. Hänhän puhuu keskustelun kevyttä seurallisuutta rikkovista ylä- ja alavaihteista. Alavaihteisessa seurallisuutta rikkovassa puhetavassa korostuvat joko asiakkaan tai taksinkuljettajan läheisyyden ilmaisu. Henkilö tuo esiin oman mielialansa, luonteensa tai elämänkohtalonsa. Tutkimuksessani minulla ei ollut mahdollisuutta seurata tututaksiasiakkaan konkreettista matkustamista taksissa. Toisaalta taksihaastatellut toivat selkeästi esiin pyrkimyksensä pitäytyä ammatillisessa suhteessa asiakkaisiinsa. Voisi kuitenkin olettaa, että tällainen turvautuja-puhetyyliä ilmaiseva asiakas on usein myös taksille haasteellinen. Eräs taksi viittasi tällaisiin tilanteisiin:

(Tuleeko sulla ihan jotain sellaisia erityisiä kielteisiä ja myönteisiä kokemuksia asiakkaiden kanssa näissä vammaiskuljetuksissa?)

Kyllä niistä suurin osa on semmosia myönteisiä emmää tiiä, jotenki tuntuu, että mä oon kasvanu kii (h)... tietysti negatiivista joskus on näissä, no onneks ei kotiin nii paljoo soitella... nii sillo vuosia sitte, nii nehän oli enempi että oli kauheesti kylään tulossa ja kyllähän joitakin tietysti aina joukossa on, mutta ei meillä ny semmosia sillai oo.

(Sielä on monenlaisia ihmisiä tietenki?)

Onhan joitakin kauheesti, ihmiset ois tulossa, joskus täytyy sillai sovitella.

(Onko sulla semmonen kuva, että ihmiset on aika yksinäisiä tai että ne tarrautuu sitte?)

On, on. Jossakinhan on tietysti. Joillakin asiakkailla on jotain muuta ongelmaa, meidän täytyy sitte luovia.

7.3. Taksien puhetavat

Taksiautoilijat käyttivät oman ryhmätapaamisensa haastattelukeskustelussa luonnollisesti runsaasti niin sanottua taksislangia. Taksista käytettiin nimitystä pirssi ja palkatusta kuljettajasta ajomies. Asiakkaat ilmaistiin nimellä kyyppärit ja liikennepoliisista käytettiin ilmaisua piiska, yövuorosta yöpätkä. Sen sijaan yksilöhaastatteluina tehdyissä tutkimushaastattelussa taksislangin käyttö oli vähäisempää. Tämä on luonnollista, sillä slangin käyttö liittyy erityisesti omassa ryhmässä toimimiseen.

Taksislangin vähittäistä muutosta kuvaa Lepikkö (2006) näin:

Taksiasemaahan sano vanhat äijät tolpacks, me sanottiin paaluks ja nyt junnukuljettajat sanoo sitä pölkyks.

Asiakas on mun aikana ollu poka, nyt se on kyykkä. (emt. 101)

Myös taksien haastatteluissa esittämistä asiakkaiden nimityksistä voi tehdä taulukon (n:o 8) sen mukaan miten myönteinen tai kielteinen taksin ilmaisu on asiakkaasta ja toisaalta miten tuttavallinen (subjektiivinen) tai asiakasta esineellistävä (objektivoiva) taksin esittämä ilmaisu on.

| | positiivinen | negatiivinen |
|-----------------------|--|---|
| tuttavallinen | Saima ysikutonen (T4) Alma-mummon kauppareissut (T6) asiakkaan etunimi (T3,4) asiakkaan kokonimi (T3) auringonpaisteet (T1) vanhat mammat (T6) mammat ja papat (T6), äijä (T4) vanhemmat rouvat / ihmiset (T3,5) vammais / vanhukset (T2) vammaisväki, vammautunut (T1) ihmiset (T2,3,4,5) suomalaiset (T5) as. ammattinimike (T2,5) asiakas / vakiasiakas (T1,3,4,5,6) sote-asiakkaat (T2,6) tuttu (T4) kaveri (T5) nainen (T3) | jokka on tuolissa (T4) liikuntarajotteinen (T2,5) poka (T4) nokka (T3) huumepotilaat (T4) sekakäyttäjät (T5) pyörätuolissa istuvat (T2) kehitysvammainen (T2) dementikot (T2) |
| esineellistävä | narisijat (T1) | ne on opetettu, koirakin oppii (T4) reumanen (T1) hönöheikki ja huumehörhö (T5) |

Taulukko 8: Taksien asiakkaista käyttämät kielikuvat

Asiakkaista käytetty kielenkäyttö oli siis pääosin varsin tuttavallista ja positiivista. Haastattelun alussa totesin olevani vammaispalvelun sosiaalityöntekijä, mutta tässä tehtäväni oli kuulla kokemuksia taksin näkökulmasta. Korostin salassapitovelvollisuuttani ja ettei yksittäisen haastattelun henkilöllisyys voi paljastua tekstistä. Toin esiin, että olen poissa työelämästä (vuorotteluvapaalla), enkä siten edes tiedä, mitä kuljetuspalveluasioissa sillä hetkellä kaupungissa suunnitellaan. Myöskään autoilijoiden haastatteluissa en päässyt irti vammaispalvelun sosiaalityöntekijän imagostani vaan keskustelussa tuli runsaasti esiin kommentteja, jotka liittivät minut nimenomaan vammaispalveluun ja sen päätöksentekoon.

Elävintä kieli luonnollisesti oli taksi-autoilijoiden ryhmätapaamisessa. Liittyhän slangin nimenomaan ryhmään ja on yksi ryhmän kiinteyden ilmaisutapa. Nauhurin käyttö (ja ehkä myös vierailuni yllätyksellisyys) luonnollisesti vaikutti tarinointiin hillitsevästi. Eräs taksimies kommentoikin ryhmätapaamisessa:

Kyllä näitä juttuja kertyis ku noi jätkät noin avais (toinen taksimies; avaa se pullo...) pannaanko kiertämään (h) (h) ei päästäis tänä yönä pois ... siel ois paljo tarinaa.

8. KULJETUSPALVELUASIAKAS JA TAKSI

8.1. Kuljetuspalveluasiakkaan toimintaympäristö ja tututaksin käytön perusteet

Haastatelluista yhdeksästä asiakkaasta kolme asui yksin ja yksi erityisryhmille tarkoitettussa asuntolassa. Alaikäisten lasten ja puolison kanssa asuvia oli kaksi. Aikuisten lasten, ikääntyvien vanhempien tai aikuisten sisarusten kanssa eläviä oli kolme haastatelluista. Työelämässä joko osa- tai kokoaikaisesti oli kaksi haastateltua ja kehitysvammaisten työtoiminnassa yksi haastateltu. Keskustelussa ei erityisesti kartoitettu haastateltujen saamia apuja, mutta ainakin kahden haastatellun kotona oli tehty vammaispalvelulain mukaisia asunnon muutostöitä. Harrastuksista ja muista arjen kiinnostuskohteista mainittiin vammaisten järjestötyö, käsityöt, taide, teatteri, uskonnollinen toiminta, suunnistus, perheen kanssa toimiminen, kirjat, kotieläimet ja mökkeily.

Jos toimintaympäristöä tarkastellaan erityisesti taksin käytön näkökulmasta, nähdään, että taksipalvelun käytön vuoksi tai ansiosta haastatelluilla on ikään kuin oma pienimuotoinen toimintaympäristönsä taksissa. Tässä toimintaympäristössä voidaan nähdä muut taksiasiakkaat ja taksinkuljettajat sekä näistä muodostuva ja taksin käytöstä seuraava sosiaalinen kanssakäymisen maailma. Tähän liittyy toisaalta taksin mahdollistama seura ja sosiaaliset suhteet, mutta myös ”muulle ympäristölle” näkyvä

taksinkäyttömahdollisuus. Tämä mahdollisuus aiheuttaa arjen toimintojen helpottamista, mutta myös pohdintoja: oikeuspohdintoja, iloa, häpeää ja kateutta vain muutamia ilmaisia lainatakseni.

Asiakkaan elämässä taksinkäyttömahdollisuus näkyy arkisessa selviytymisessä. Taustalla voidaan nähdä jopa vaihtoehto laitosasumisen ja kotona asumisen välillä. Myös kotiin saatavien muiden palvelujen määrä lisääntyisi ilman taksinkäyttömahdollisuutta. Liikkumisen vaihtoehtoja ovat palvelubussi, linja-auto, yksityiset kuljetukset, oma auto, taksi itse maksaen, omaisten ja naapurien apu. Taksin merkitystä kuljetuspalveluasiakkaan arjessa arvioivat haastateltujen asiakkaiden lisäksi myös useimmat haastatellut taksit.

Yhdeksästä kuljetuspalveluasiakasta seitsemällä oli tututaksioikeus ja yhdellä sekä tututaksi- että yksinkulkuoikeus. Yksi tututaksioikeuden omaavista haastatelluista asiakkaista ei itse ollut tietoinen tututaksioikeudestaan. Hän oli tilannut taksin aina tilauskeskuksesta ja oli toimintatapaan tyytyväinen. Tututaksioikeus saattoi olla vammaispalvelutoimistossa tapahtunut kirjaamisvirhe. Tututaksioikeus tuli haastattelussa esiin ja haastateltu jäi asiaa pohtimaan.

(Hja: Teillähän on periaatteessa ollu oikeus tohon tututaksiin kanssa?)

Mitä se tarkoittaa?

(Hja: Se tarkoittaa sitä, että voitte valita taksinkuljettajan, jonka kanssa sitten aina kulkee)

Kyllä mulla oliskin tuttava, mutta emmää kehtaa vaivata, se tuntuu jotenkin semmoselta.

(Hja: Mites e kuljettajan auttaminen?)

Kyllä ne on niin paljo viisaita tai tommosia huomaavaisia kun ne näkee, että mää oon niin paljo kömpelö niin ne kyllä tarttuu käsipuolesta kiini ja auttavat. Siis jos on niinku rappusia tai tota noin vähä niinku talvellakin liukasta oli ja muuta niin ihan ohjaa auton ovelle ja ovelta pois ja kaikki että mää sanon, että minä olen saanu hyvää palvelua koko ajan. (A2)

Kysyttäessä asiakkailta perusteita tututaksioikeuteen vastauksina olivat näkövamma, epilepsia, kehitysvamma, mökkimatkat, muisti- ja mielenterveysongelmat ja oikea tapa avustaa vaikeavammaista henkilöä sekä sairauden tilanteen ja avun tarpeen vaihtelu.

Mää kuljin ennen mökille sillai, että maksoin kortilla rajalle ja siitä omalla pussillani sitte mökille... Yks taksinkuljettaja sano, että milläs sää sinne kuljet...nii sano, että ota nyt sosiaalitoimistoon että varmaan on paremmillakin ihmisillä niitä sinne mökeille että kylä sun pitäis ne saada ja nin mää sainkin. Se on nyt hieno homma ja X (tuttutaksin nimi) tietää sen ja sillä on muutama kuljettaja ja nekin on käyny nii ne tietää (= osaa tien mökille). (A3)

X ja Y (tuttutaksin kuljettajien nimet) ovat mun, he ovat oikeen niinku mun tukihenkilöitä suoraan sanottuna. He tulee jopa auttaan joskus kun tulee kiire tilanne, että mää oon esimerkiks menossa lääkärikäynnille ja mä tilaan taksin sitte ja tota sitten tota oonkin vähä myöhässä että on esimerkis Z:n (perheenjäsenen nimi) pukeminen kesken niin Y ei nyt niinkään X paljo tuu, mutta Y tulee auttaan pukemaan ja jotain muuta. Mää saan kauheesti apua niiltä. (A5)

Mää tarttis vähä jeesausapua vähä jossain sellasta mutta otan toki välillä ihan normaalisti keskustuksestakin...Ja sitten silloin kun on jotain ongelmaa, erityistä ongelmaa niin ne osaa sitten heti niinku auttaa oikeella tavalla eikä tempase jotkut on näirä kokemuksia sitte siitä, että kun kiskoo ja vetää ja työntää ja sillai...ja se auto mikä sielä on olemassa on S (auton merkki) ja siinä on se korkeuden säätö ja se on mulle ainakin hirveen tärkeä ettei tarte istuinkorokettakaan mukana sitte. (A6)

Haastatteluissa eivät juuri tule nämä sairauksista johtuvat syyt esiin, vaan kuten näytteistäkin voi huomata, enemmän tulee esiin hyvä ja luottamuksellinen suhde kuljettajaan. Ensimmäisessä näytteessä juuri tututaksi on neuvonut asiakasta hakemaan niin sanottua poikkeusmatkaoikeutta mökille. Toisessa näytteessä tututaksi avustaa tarvittaessa koko perhettä. Kolmannessa näytteessä luottamusta tututaksiin lisää juuri oikeanlainen autokalusto.

8.2. Taksin toimintaympäristö ja suhde tututaksiin

Toiskallio (1996, 30–32) puhuu mielenkiintoisesti taksivuorokaudesta. Päivisin taksin energiaa kuluu konkreettiseen liikenteeseen, mutta sosiaalinen liikenne on helppoa. Yöllä konkreettinen liikennöiminen on helpompaa hiljaisen liikenteen vuoksi, mutta sosiaalinen liikenne vaihtelee. Osa asiakkaista on tällöin ”vaikeita” humalan tai satunnaisen taksin käytön vuoksi ja sosiaalinen liikenne ei silloin suju yhtä jouheasti kuin päiväsaikaan. Yövuoroja ajavatkin pääosin palkatut kuljettajat. Omat taksihaastatteluni olivat kaikki taksiyrittäjiä ja ajoivat pääosin itse vain päivävuoroja. Yksi taksihaastatelluista kuvasi kuljetuspalveluasiakkaita seuraavasti:

Ne on musta tosi siis semmosia mukavia kyytejä etupäässä, kun noita hönöheikkejä kuljettelee tuola yöaikaan, näitten kanssa on, näihin tulee jonkinlainen kontakti sitte ihmisiin. (T5)

Taksin toimintaympäristöä tarkastellaan tässä lähinnä haastattelujen pohjalta syntyneen kuvan avulla. Taksi liikkuu maailmassa, jossa kuljettajat kohtaavat erilaisia asiakkaita. Erilaisia siinä mielessä, että osa asiakkaista on tuttuja ja ennakkoon tilattuja kyytejä, osa kyydeistä saadaan tolpalta tai lennosta, osan asiakkaat maksavat itse, osa matkoista laskutetaan työnantajalta, Kelalta, sosiaalitoimelta ja niin edelleen.

Taksi kohtaa vammaispalvelulain mukaisten asiakkaiden kohdalla matkojen yhdistelyn aikana myös sellaisia matkustavaisia, jotka yhdistelyn tuloksena on saatettu matkustamaan yhdessä. Tututaksijärjestelmä puolestaan edellyttää takseilta yhteistyötä, sovittujen kyytien järjestelyä ja ohjaamista keskukselta huolimatta.

Koko taksipalvelun perustana on yrittäjätoiminta. Yrittäjätoiminnan yhteistoimintaelin on Tampereen Aluetaksi. Aluetaksi ylläpitää taksikeskusta ja matkojen yhdistelykeskusta (31.03.2006 asti). 01.04.2006 alkaen eli tämän tutkimuksen empiirisen aineiston kokoamisen jälkeen yhdistelykeskus siirtyi Suomen Posti Oyj:lle ja se sai nimekseen Pirkanmaan matkapalvelukeskus. Taksitoiminnan taustalla on luonnollisesti myös lainsäädäntö, joka mahdollistaa erilaisia yhteiskunnan korvaamia kuljetuksia. Tähän lainsäädäntöön liittyy erilaista ohjeistusta matkojen suorittamisesta. Taksille yhteiskunnan korvaamat kuljetukset ovat enemmän tai vähemmän toimeentuloon vaikuttava tekijä. Yhdessä kuljetuspalveluasiakkaan haastattelussa tuli esiin asiakkaan ilmaisema huoli taksiyrittäjien toimeentulosta yhteiskunnan korvaamien kuljetusten muutosprosessissa.

Haastateltujen taksiautoilijoiden mielipiteet tututaksijärjestelmästä vaihtelivat runsaasti. Osalle autoilijoista tututaksiasiakkaat olivat päivän ”työn runko” ja muuna työaikana autot olivat tolalla ja ottivat vastaan muita välitettyjä taksikuljetuksia. Yksi autoilija ei juuri ajanut muita kuin ennalta sovittuja kyytejä. Kaksi autoilijaa oli tarkoituksella pitänyt tututaksiasiakkaiden määrän pienenä.

Tututaksi liittyi eri tavoin haastateltujen autoilijoiden toimintaympäristöön. Osa autoilijoista kertoi, että tututaksijärjestelmän vuoksi kuljettajat ovat yhteydessä toisiinsa ohitse välityskeskukseen sopiakseen kyydeistä. Tututaksiasiakkaaseen liittyy myös joskus velvollisuus lähteä kuljettamaan asiakasta kesken oman vapaa-ajan vieton. Tutut asiakkaat jaetaan oman esteellisyyden tilanteessa omien kaverikuljettajien kanssa. Näin muodostuu jonkinlaisia ”kuppikuntia” autoilijoiden kesken.

Tututaksijärjestelmä sai autoilijat kommentoimaan puolesta ja vastaan. Yhtäältä autoilija voi pitää tututaksiasiakkaita mahdollisuutena varmoihin ansiotuloihin,

toisaalta joku toinen autoilija kokee, että samat kyydit tulisi ajetuksi työvuorollakin, jos tututaksijärjestelmää ei olisi. Kolmas autoilija olisi valmis rajoittamaan tututaksiasiakasta käyttämästä muita kuin tuttua taksiaan pitäen perusteita tututaksioikeudelle ontuvina, jos tilanteesta riippuen myös vieras kuljettaja voi hoitaa asiakkaan palvelun.

Kielteisinä puolina autoilijat mainitsevat omavastuiden perimättä jättämisiä, väärinkäytöksiä ja kikkailuja (erityisesti ennen paikannusjärjestelmää väärinkäytökset olivat mahdollisia) ja ajot kesken oman vapaa-ajanvieton. Myönteisinä asioina autoilijat mainitsevat ansiotulot, asiakkaiden tutun ja turvallisen palvelun ja ajojen jonkinasteisen ennakoimismahdollisuuden.

Tuttutaksihan kertoo, että se on tututaksi elikkä sillonka jos sää oot mun tututaksi ja sää tilaat multa kyytiä, mää en ehdi kahteen tuntiin mä tartten heti, mää joutusin sillon sanoo sulle, että tilaa keskuksen kautta, jos ei se sulle käy, niin ii ei pidä hyväksyä keskuksen, että mää, koska täällä menee nyt tututaksit niin paljon, että soitetaan kaverille, kaverille ja jos ei kukaan kaveri käy, niin soitetaan keskukseen, eihän se mikään tututaksijärjestelmä oo, jokainen jolla on oma tututaksi, mää oon yrittänyt pitää aika tiukkaan sitä linjaa, ajaa pelkästään itte. (T4)

Näytteessä autoilija kertoo kuvaavasti arkisista tilanteista tututaksiasiakkaiden kanssa. Autoilijan lailla on helppo ihmetellä tututaksin merkitystä asiakkaalle, jos tutun kuljettajan estyneenä ollessa kuljettajaksi soveltuu myös täysin vieras kuljettaja.

Tuttutaksiin liittyi sellaisia piirteitä (vessatuksia, asunnon lamppujen vaihtoja ja muita erilaisia avustamistehtäviä), jotka eivät taksahaastatelluista osan mielestä kuuluneet perinteisen taksipalvelun piiriin.

Soteasiakkaat kun niitä on semmonen 35-40% liikevaihdesta on se aika merkittävä tämä homma, hirveesti mää otan niinku asiat sillä tavalla kun

se on niin tärkeä meille että täytyy tota kunnolla se hoitaa kans ... hyvää se että on, mutta niinku sanottu, että sillä ei kyllä liikevaihtoon hirveesti merkitystä oo, mutta hiljasena aikanahan se on kiva kun soitetaan sillon saa hiljasellekin päivälle jotakin (T2)

että tota, kalustoo on, ennen vanhaan menit kuin tuulispää koko ajan oli tututaksia tai ei, mutta tänä päivänä pitää olla tututaksiasiakkaita, jos haluat mennä (T4)

jos tututaksiasiakkaat tosta esimerkiks poistus nytte nii toi munkin työn luonne muuttus paljo semmotteks vielä enempi että päivät tossa ny menee aika pitkälti ennalta tilattuja kyytejä sitte muuttus enempi ihan täysin taksin ajamiseksi että oot tolppalla tai vaikka sote-asiakkaitakin ajas mutta onhan se se on puolin sun toisin touhu pelaa kyllä hienosti kun tunnetaan toisemme kujeet, mutta tota niin emmää kuskin näkökulmasta, emmää oo (h) pitäny ainakaan kauheena erona että onks se tututaksiasiakas vai että kyllä se niinku suht samana pysyy se itte työ itte työ mutta onhan se tossa nyt se tututaksiasiakkaat (h) tai tututaksijärjestelmässä on se että ne, jotka viittii tehdä ja vähä näkee vaivaa niinku työn määrässä sen näkee sitte (T6)

tututaksisysteemeissä niin ii nii tota sanotaan sillai, että tututaksi jotta tututaksisysteemi on muodostunu niin ii nii tota siinä on tiettyjä palveluja asiakkaille mikkä ei kuulu taksiin piiriin, se on tosiasia (T4)

Asiakkaiden tuttuus voi vaikuttaa esimerkiksi omavastuun perimiseen. Omavastuuosuus vastaa linja-auton taksaa. Omavastuu on siten yhdenvertaisuustekijä suhteessa muihin kansalaisiin ja perustuu lakiin. Tampereella omavastuu on kunnan sisäisissä matkoissa 2 euroa (vuonna 2006) ja lähikuntiin linja-autotaksan hinta (riippuu kilometrimäärästä). Omavastuuosuuksien perimisessä taksihaastatellut jakaantuivat siten, että osa piti omavastuun perimistä itsestään selvänä ja osa koki perimisen hankalaksi.

Kylä siel tota niin joku oppinu siihe, että sitä ei tarvii maksaa ja joiltakin ei oteta. Eikä sitä kehtaa ruveta karhuun, laskuttaan perään. Että

oudompaa ihmistä sitten mutta ei se ny nii sillai ku aattelee vakinaisia ihmisiä, vakituisesti kuljettaa niin se on vähä meiltä sitte palvelua. (T3)

Pikkuautopuolella hoidettiin ja kun mä tulin tänne nii mulla oli kiree linja, että tuota omavastuut hoidetaan, eikä mitään tämmöstä puljaamista, mutta et sun on pakko mennä siihen mukaan, ei maksa, siis maksaa mullakin sanotaan ne jotka on mun pikkuautopuolen asiakkaita, mutta nää invapuoleta, nii ei. (T4)

Tuttutaksihommissahan äkkiä menee siihen tota ei välttämättä oteta, mutta kun se on nyt se on menny siihen, että ne ei enää sillä tavalla enää kukaan rutise siitä, se on jo heti varattu se raha pikkupussissa siihe että on opittu, että siinä mielessä onhan se kerran niinku järkevämpään suuntaan. (T2)

Se omavastuukin on semmonen, että toisille se on ihan päivän selvä asia ihan ei mitään että niinku se on jo varattu siel on jo aina yleensä semmonen korttipakka missä on sinne varattuna oikeen kahen euron kolikoita mitä ja toisille se on ku kirosana. (T6)

Ne hoituu ja kaikki, mä oon ottanu sen periaatteen, että ihan homma toimii sillai, että paikasta A paikkaan B ja sitten se omavastuu. (T5)

Omavastuista pidetään kiinni, se on yllättävän iso määrä tommonen 100-200 sote-kyytiä kuukaudessa, aatellaan, jos 100 kertaa 2 euroo nii se on iso raha (h) ja mä maksan siitä alvin (h) .(T1)

Oheisten näytteiden perusteella näyttäisi, että mitä tutumpi asiakas on sitä ”vaikeampi” omavastuuosuutta on periä, ainakaan jälkikäteen. Taksit käyttävät yhtäältä asiakassuhteeseen liittyviä ilmaisia ”ei kehtaa ruveta karhuun” ja ”vähä niinku palvelua meiltä” (omavastuun perimättömyys) ja toisaalta taksien keskinäisiin suhteisiin ja kilpailuun liittyviä ilmauksia kuten ”sun on pakko mennä siihen mukaan” (omavastuun perimättömyys). Voisi olettaa, että asiakkaat pitävät omavastuita perimättä jättäviä kuljettajia niin sanotusti reiluin kavereina. Osa takseista kuitenkin pitää omavastuun perimistä itsestään selvänä asiana. Myös

monille asiakkaille omavastuu on osa kuljetuspalvelumatkaa, sillä sopiva raha varataan jo ennen matkaa mukaan.

8.3. Taksi kuljetuspalvelun arjessa

8.3.1. Taksi mahdollistajana ja leipäpuuna

Kuljetuspalveluasiakkaat kuvasivat mahdollisuuttaan kuljetuspalveluun ”elintärkeänä”, ”tosi suurena” tai ”arkipäivää helpottavana”. Linja-auto, palvelubussi tai oma auto olivat ne vaihtoehdot, joita mietittiin, jos kuljetuspalvelua ei olisi. Osan mielestä ”menoja olisi karsittava” tai ajettava taksilla itse maksaen tai pyydettyä apua läheisiltä, jos nykyistä taksinkäyttömahdollisuutta ei olisi lainkaan.

Asiakkaat pohtivat erilaisia vaihtoehtoja kuljetuspalvelun sijaan. Linja-auton tai palvelubussin käytön esteitä mietittiin runsaasti. Pääosin ne olivat näkemiseen, muistamiseen, korkeisiin kynnyksiin, kyytiin pääsyyn ynnä muita teknisiä ja vammasta/sairaudesta johtuvia esteitä. Kolme haastatelluista, joista kaksi oli näkövammaisia, käytti tietyissä tilanteissa bussia. Yksi heistä käytti bussia silloin, kun taloudellisen tilanteen vuoksi voinut taksia tilata ja kuljetuspalvelumatkat olivat lopussa. Hän kuvasi jonkin aikaa sitten kulkemaansa bussimatkaa varsin lennokkaasti seuraavasti:

Vaikka se bussi niinku ihan tosta vierestä menee ja ja ja sitten taas sielä päässä ei tarvii kävellä ku Anttilan luokse Hämeenkadulta nii silti se oli hirveetä. Vaikka pääsin istumaan. Niin se oli jotenkin ihan kauheeta.

(Hja: Siis olikse niinku fyysisesti kauheeta vai?)

Molempia, mutta ennen kaikkea fyysisesti. Sanotaan, että 80 % fyysisesti ja 20 % psyykkisesti.

(Hja:Oliko sinne hankala mennä vai?)

Juu ja sitten kato kun se niinku kallisteli, ne penkit on sellasii, että vaikee pitää kiinni ja kädet väsyä ja yhdessä kohtaa kun bussi teki oikeen kauheen töksähtävän liikkeen niin mä meinasin pudota penkiltä että jos ei naapuri olis ottanu käsivarresta kiinni niin mä oisin pudonnu lattialle. (A5)

Kaksi haastateltua kertoi omistavansa ajokortin ja toinen heistä ajoi lyhyitä matkoja autolla. Vain yksi haastatelluista kertoi käyttäneensä suhteellisen paljon palvelubussia (varsinkin aiemmin ennen sairauden pahenemista). Hän kertoi monia palvelubussin käytön ongelmia (oli laatinut niistä ennakkoon luettelon, A6). Taksihavainnointitilanteessa yksi asiakkaista halusi vertailla palvelubussia ja taksia. Asiakas oli iäkäs mies ja hänellä oli saattajana iäkäs vaimo. Saattaja kommentoi seuraavasti:

Kyllähä sitä on tuota tätä taksihommaaki harrastettu jo monella tavalla, noi on vähä ikäviä noi isot tommoset kimppakyytiautot mä yhden kerran tulin tuolta Sokoksen tolपालta ja se kovaa vauhtia meni pihasta toiseen ja se oli tavallista (h) hömpöttämistä sillä lailla, paljo kulmia...tässä sitä istuu ihan herroiks mut sielä ei tahtonu pysyä penkillä. (taksihavainnointi, 1. asiakashavainnointi)

Selkeästi tärkein vaihtoehto kuljetuspalvelulle oli kuitenkin omaisten ja ystävien apu liikkumisessa. Jopa viisi yhdeksästä haastatellusta piti tätä varten otettavana vaihtoehtona, jos kuljetuspalvelumahdollisuutta ei olisi.

Se olis pojan kuljettaminen. Mitä mulla sitten siinä pitäis sitten ihan ja jäädä olemaan, kenties sitten olis aina noita nuoria, jotka menis, veisivät ehkä teatteriin tai veisivät jonnekin ja sitten tää juttu juuri että kaupassa käynti ja se on jätettävä pois niinku mää nyt oon paljo jättäny. (A2)

Sitten pitäis poikaa ja poika ei kerkiä, kun se on ulkomaillakin paljo ja pitkin, taksilla sitten ja taikka jotakuta palkkaisin että hakis mulle kaupasta taikka jotain. (A3)

Vanhemmat ei aina pääse sillee tota noin niin auto oo vapaana tai he ei pääse just sillo ku mää pääsen, niin pääsee itte liikkuu vapaasti ku haluaa että ku vanhemmat asuu (eri kunta) ni ei ne oo täällä kuskaamassa sillo ku mää haluan. (A9)

Taksihaastattelut puolestaan ilmaisivat asian taksiasiakkaan tarpeen kannalta asiakkaita astetta voimakkaammin. Heidän mukaansa asiakkaille kuljetuspalvelu on ”elinehto” ja ”laitoksen” vaihtoehto tai mikäli taksinkäyttömahdollisuutta ei olisi, tulisi muita yhteiskunnan palveluja kuten avustajapalveluja olla enemmän. Kuljetuspalvelu nähtiin myös ”huvina” sekä mahdollisuutena sosiaalisiin kontakteihin. Taksit näkivät kuljetuspalvelun erityisesti yhteiskunnan tukimuotona. Taksihaastatteluissa linja-autoa tai palvelubussia ei edes mainittu. Tämä oli mielenkiintoinen seikka. Helena Tuorilahan (2002, 37 – 46) totesi taksitutkimuksensa pohjalta, että taksiyrittäjät eivät koe ensisijaiseksi kilpailijakseen yksityisautoilua vaan joukkoliikenteen.

Laitoshoito oli teema, jonka taksihaastattelut itse ottivat esiin. Kaksi taksiautoilijaa pohti asiaa hieman pitempään.

Kylä ne vaan sitä pitää, että tää on hieno asia, moni on tosiaan että ei hän kuinka piipussa hänen elämänsä olis, hoitolaitos toinen vaihtoehto, nyt ne keplutelee jotenkin sielä ja pääsee kauppaan ja muuta nii, se on elinehto. (T1)

Tietysti puhutaan näistä säästöhommissa niin mun mielestä tää se säästöö on, kun ne pääsee liikkeelle kulkee ja kuluttavat vähä niitä sukanpohjarahojaan tuolla ja ihmiskontakteja, eivätkä joudu laitokseen, saavat kotonaki asua, kyllähän se edesauttaa tietenki ihminen pystyy sitten kotonaan asumaan. Tää on mun henkilökohtanen näkemys. Näin minä oon kyllä asian oivaltanu. (T5).

Taksiautoilijat olivat sitä mieltä, että ilman kuljetuspalvelua asiakkaat tarvitsisivat muita yhteiskunnan korvaamia palveluja nykyistä enemmän. Yksi autoilija kuvasi, että nykyisin vammaisilla henkilöillä on aiempaa enemmän erilaisia avustajapalveluja ja siten kuljettajan tehtävät ovat keskittyneet enemmän varsinaiseen kuljettamiseen. Silti asiakkaat tarvitsevat edelleenkin monia pieniä palveluksia.

Onhan se helpottunut, ei enää tarte sillai kun on näitä avustajia, että se on mitä vuosien myötä käytettiin vessassa ja kaikki muukin, sehän kuuluu mejän työhön. (T3)

Ei ne pääse mihkään ilman taksia, sitten täytys sitä kotiapua olla hirveen paljo enempi. Tässä nyt mekin emmää tiiä tekeekö kaikki, mutta ainakin meille tavallaan emmää pidä sitä paheena auttaa ihmistä muutenkin sitte... mutta sillai niitä tarpeita sitten joskus, kun on niitä ai niin se unohtu sieltä joku nii kun mää tuun seuraavan kerran Hervantaan mää voin tuoda tullessani. Tämmöstä apua, samallahan se kassi menee sielä autossa jos mää heitän sen vaan. (T3)

Niille on hirveen tärkeätä nii pienikin apu, pieni joku yksinkertainen että heitäksää sen rollaattorin tohon kolme kerrosta tohon suuntaan nii eikä siitä, että nostetaan auton viereen ja rollaattorin kanssa joku sitte yrittää ovey auki tai muuta sitten ihan näitä hirveitä nii ihan näistä pikkuavuista ei niille tarte olla monta kertaa käydä sillee asioilla ettei niitten tarte niinku kytätä sitte jotain punasen ristin avustajaa tai jotain muuta. (T1)

Se oli sen ainoa huvi (= taksilla liikkuminen) sen elämässä ni sillä ei olla mitään muuta, Se istu muuten keittiön pöydän ääressä ja katteli ikkunasta ja tota niin sille tietenkin haettiin kaikennäköstä kaupasta ja niistä ei pystyny ees velottaan että että kun se asukin vielä (kadun nimi), että sille oli helppo viedäkin tohon lähelle että sainhan mää siltä hyviä kyytejä tietenki että mutta emmää saanu siitä palvelusta niinku en saanu rahaa. (T4)

Edellä olevien kuvausten mukaan palvelut ulottuivat varsin pitkälle ja korvasivat kotiapua tai muuta lyhytaikaista avustajapalvelua. Palveluihin on kuulunut kassien

erikseen kuljettamisista vessatuksiin. Tässä on myös tiettyä rajankäyntiä, sillä yksi haastateltu autoilija toteaa yksikantaan, että

Nii en lähre vessattaan enkä mitään tossa ny kesken matkaa vaikka mä tiedän, että semmostakin on tapahtunu, mutta kukin tyyllillään (T6)

Toiskallio (1996, 71–72) puhuu humanistisesta palvelunäkemyksestä. Tuttutaksiin näyttää liittyvän vahva taksin humanistinen palvelunäkemys. Palvelunäkemys voi omalta osaltaan vaikuttaa, että haastatelluille autoilijoille kuljetuspalveluasiakkaat ja osalle erityisesti tuttutaksiasiakkaat olivat tärkeä osa tulonmuodostusta. Samaan suuntaan viitattiin myös aiemmin mainitussa Seppo Jokisen (2001) dekkarissa: pahimmassa tapauksessa asiakas vaihtaa toiseen taksiin, jos auto myöhästyy sovitusta aikataulusta.

8.3.2. Palvelun odotuksista ammattitaitoon

Tutkimuksen eräänä lähtökohtana oli etsiä taksiin liittyviä mielikuvia - yksityisyyttä, juhlan tuntua, seurallisuutta - lyhyesti kulttuurisia merkityksiä tässä ajassa. Näitä kuvia pyrin saamaan esiin suhteellisen avoimella kysymyksellä: pyynnöllä kuvata erilaisia taksimatkoja ja tarkentaen kysymystä kuvaukseen sekä hyvistä että huonoista kokemuksista. Taksiautoilijoiden osalta pyrin saamaan esiin taksiin liittyviä kulttuurisia kuvia hieman kärjistäen, kysyen liittyykö taksiin vielä glamouria.

Haastatellut taksiasiakkaat kertoivat perinteisiä taksiin liittyviä mielikuvia. Oven avaamiseen ja avaamisen tapaan kiinnitettiin huomiota, samoin autonkuljettajan seurallisuuteen. Perinteisen taksi-imagon lisäksi haastatellut kertoivat erilaisten apujen saamisen tärkeydestä.

Kylä mää sinänsä arvostan sitä, että jos ovi avataan, niinku varmaan itse kukin kun aatellaan, että on sentään palveluammattista kysymys, niin kuka sitten tulee autosta, näkee että jaaha nyt tulee asiakas tullaan autosta ulos ja kierretään auto avataan ovi ja jos sitä ei tehdä niin avataan edes sisäpuolelta ovi että tervetuloa että toisinaan sitte on tilanne se, että jaaha jo tervetuloa, että ei tehdä tätä tai avata ovea edes sisäpuolelta saa pitää sen. Eihän se ole kuin sellainen pieni muutoseikka mutta onhan se aina mukava että se huomaa sitten kuljettajakin, että niin tosiaan, täähän on palveluammatti että kun on palvelualttiutta. (A1)

Ja sitten että mää saan vielä sitä semmosta ilmasta palvelua, joka ei mee mihinkään laskutukseen sillai että esimerkiks just kauppa-apuna, että jos mulla on ny jotain isompaa että mää tiedän, että mää varmasti saan sieltä niin niin sovitaan vaan niin, että hän tulee tulee sitte, jos mää oon vielä kaupassa niin hän tulee ottaa sen sitte sieltä taikka sillai joku nopee veto sillai, ottaa hyllystä tai kantaa jonku tavaran tai jotain tai jos se on painava tai jotain tällasta niin siinä säästyy, onhan mulla niitä äspeärrän 10 tuntia, mutta en mää nyt oo vieläkään joutunu käyttään niitä, kun nyt on tämmönen hyvä. Niin siinä säästyy kyllä ihan selkeesti, kun ei tarte ja menee kätevämmiin kun ei tarte sovitella sitä... tämmöstä se menee siis tällai kun on niinku tuttu ihminen ja voi kehtaa pyytää, että sitä nyt ihan pystymättästä, kun tuolta tulee joku niin se on vähä sielä on ystävällisiä, hirveen ystävällisiä mutta sitten on taas on semmosia, ettei millään viittis ees pyytää (h). (A6)

Taksihaastattelut kuvasivat haastattelussa monia taksin tapoja kuten oven avaus, avustaminen, keskustelun periaatteet ja keskustelutaito, asiakkaan yksilöllinen huomiointi, auton ja kuljettajan siisteys ynnä muuta. Pidän näitä taksitapoja osana taksin ammattitaitoa.

Mää oon ottanut sen tavaks, että mää nousen kyllä ja avaan ne ovet, oli sitten nuori tai vanha tulossa, kun on kerran taksin maksanu, oli hänössä oli raappahousut jalassa tai mikkä tahansa, kun oven aukasee nii se jo laukasee monta semmosta jännitelannetta siinä että ei tuu riitaa sen asiakkaan kanssa. Sehän alkaakin monesti se riita siitä mää oon huomannu monella, että kun ne on kertonu, että kun on tullu ovesta ja oon

piruuttani kysyny vaan, että kävitkö aukasemassa sen oven siittä, niin kun asiakas tulee niin, moni on semmonen, että ottaa niin pienestä sitten, että jos niin alusta lähtien... se on sitä palvelua ja kohteliaisuutta, sen verran silmä oppinu jo erottaan, että jos ollaan juhliin menossa niin siinä voi jonku herjan heittää tai jotain muuta, kyllä aika nopeesti sen ihmisen oppii sillai tuntee, kenenkä kanssa pystyy siinä smoltolkkia tai mitä tahansa höpöttään toisen kanssa ei pysty yhtään mitään, parempi olla hiljaa (h), ajaa perille ja yrittää olla mahdollisimman kohtelias. (T5)

Siihen me pyritään, että aina noustas autosta ja se tekis kyllä ihan hyvääkin, kun tossa istuu päivän nii kerran tunnissa kiertää auto... näkee yhteiskunnan kirjon missä mennään. Ilosia ihmisiä ja sitten taas hyvinkin surullisia tapauksia. Se on niin monenlaista (h) taksikuskin täytyy osata olla hiljaa ja osata keskustella. (T2)

Ammattitaito näkyy asiakkaille parhaimmillaan laadukkaana palveluna. Osa ammattitaitoa on asiakkaiden tarpeiden kuulemista myös ”rivien välistä” vaikkapa kassin kantamista, jotta asiakas saa vielä vaihtaa sanan tai kaksi taksinkuljettajan kanssa.

Että ei siinä glamuuria oo, on joillakin vanhemmilla ihmisillä vielä ehkä sitä, mutta nuoret ja keski-ikäiset ihmiset ei nyt koe sitä mitenkään glamouriksi, eikä varmaan kuljettajakaan mitenkään että, mutta tietenkin, onhan se sillai ku kyläilee niin ihminen tulee hyvin pukeutuneena ja muuta kyllä sitä siinä mielessä sitä glamouria pitää olla, että auto on puhdas sisältä ja kuljettaja palvelee ja aukoo ne ovet siinä, kerran ihminen on juhliin menossa se saa sen juhlan tunnun siitä. (T5)

Edellä olevista lainauksista näkyy kuljettajan tilanneherkkyys. Kaikki asiakkaat ovat taksille yhtä arvokkaita. Vaikka asiakkaita on tärkeää palvella yhtä hyvin, voi kuljettaja jopa ”antaa ekstraa” eli tarjota vaikkapa juhlan tuntua palvelemalla asiakasta juuri tiettyyn tilanteeseen sopivalla tavalla.

Etupäässähan ne on sillai, että viedään paikasta A paikkaan B ja ihmistä et yhtään tunne siinä, sun täytyy, että voiko jutella, eihän nyt taksimies koskaan periaatteessa ees alotakaan jutteleen, kuinka käyttäytyä, että siinä on vähä niinku, se on jotenki helpompaa tämmösen ihmisen kanssa, jonka tuntee nii toimia, saa olla itteki vähä niinku rennommin siinä, ei tartte miettiä, että mitähän toikin ajattelee. (T5)

Kun siis kuljetettavana on tuttutaksiasiakas, kuljettaja voi ottaa rennommin. Yleensä taksinkuljettajan on oltava psyykkisesti valppaana toimimaan kunkin asiakkaan kanssa sopivalla tavalla.

Jos asiakas tilaa Mykin keskukselta niin pelekää että nyt tulee minkälainen asiakasauto sieltä tulee, semmonen tilanne jos on nii sillohan meidän täytyy porukkaa kouluttaa, että aina kun tulee niin tulipa kuka vaan niin se on samalla tavalla palveltava, ettei ihmisten, vanhusten tartte pelätä sitä, että mitenkä minkälaista naamaa se näyttää se kuski.(T2)

Yllä lainattu taksihaastateltu on huolissaan kollegojen käytöksestä ja etsii ratkaisuksi koulutusta.

Ohan se se asiakastyytyväisyys kyllä se on sitte tosiaan näkee niistä että ne muutaman kerran tai kerran viikossa käy kaupungilla ne tuntuu että se on niille iso tapahtuma, vaikka vaan mentäs torilta ja haettas joku amppeli sieltä ja ne on siellä kahvilla mää haen ne tunnin kahen päästä pois nii sitte kun ne hakee sieltä ja niillon amppeli ja pistää sen paikalleen nii kyllä ne on ne on hirveen tyytyväisiä, ne muistaa pitkään, nii, se on niille iso, eihän se meille terveille se ei oo mikään asia. Ne on hirveen kiitollisia pienistä niinku palveluista... nii pienikin apu, pieni joku yksinkertainen että heitäksää sen rollaattorin tohon kolme kerrosta tohon suuntaan nii eikä siitä, että nostetaan auton viereen ja rollaattorin kanssa joku sitte yrittää ovee auki tai muuta sitten ihan näitä hirveitä nii ihan näistä pikkuavuista ei niille tartte olla monta kertaa käydä sillee asioilla ettei niitten tartte niinku kytätä sitte jotain punasen ristin avustajaa tai jotain muuta...ja mun mielestä se oikeestaan kuuluu meidän ammattiin, että meidän täytys niinku auttaa. (T1)

Kylä se o, niitä mummoja on monenmoisia. Niinku kuljettajiaki, kylä ne monta kertaa pyytää sitä kassiansa kantaan sillä tavalla että ne saa siinä vielä vaihtaa jonku sanan kuljettajan kanssa, voi olla viikko ettei ne puhu kenenkää kanssa mitään. Kyllä niitä sairaskertomuksia tulee mutta kylä se nii on, että kylä ne pitää kuunnella (eläkkeellä olevien taksimiesten ryhmätapaaminen)

Taksihaastatellut korostivat monessakin kohdassa kuljetuspalveluasiakkaiden kiitollisuutta pienistä avuista. Samalla taksit raottivat yksinäisen asiakkaan kuvaa: kuljetuspalvelumatka saattaa olla asiakkaalle viikon tärkein tapahtuma. Asiakashaastatellut itse puolestaan eivät kertoneet yksinäisyydestä tai tapahtumien vähyydestä omassa elämässään.

Koska tutkimukseni havainnointiosuus jäi valitettavan suppeaksi osuudeksi aineistossani, pääosa taksin palvelukuvasta on asiakkaiden tai taksien kertomaa. Seuraavassa esitän kuitenkin havainnointinäytteen taksin seurallisuudesta. Eläkkeellä oleva nainen tulee kyytiin Sokoksen tolpalta ja matkustaa Kauppakadulle itse maksaen. Asiakas istuu etupenkille (aiemmin hän on antanut luvan nauhoitukseen, tutkija istuu takapenkille). Asiakkaan kertomus ohitusleikkaukseen menosta alkaa jo kuljettajan aukaistessa ovea (ojentuu etupenkiltä). Ohitusleikkaukseen menosta ja taksimatkan kohdeosoitteesta syntyy hauska sekaannus:

() tuli kaks kuukautta ja kaks kuukauttaki on jo menny eikä vielä kukaan oo kuulunu

T: Nii, te meette?

A: Ohitusleikkaukseen

T: Ei mutta (h) nyt

A: Nyt meen Kauppakarulle (H) (H)

T: joo, joo, ei kai me ny suoraan ohitusleikkaukseen

A: ei mennä suoraan (h)

T: mihkä numeroon siellä Kauppakadulla?

A: viistoista gee niinku Gabriel. Kun mää en oo oppinu, kun mää oon elämäni menny ku hirvi, niin mää en oo oppinu kävelemään hiljaa

T: nii et oo oppinu vai

A: en oo oppinu, aina oon ikäni menny

T: eikös ikä opeta opeta käveleen hiljaa

A: no luulis opettavan hiljaa käveleen niin mun äiti sano, mutta en mää oo tarpeeks vanha viel. Kyllä tota se on nyt tää () ihan rutiinia, kai sielä kiireelliset menee sitte ohi, kun tota lääkäri anto, sano että lääkkeet tai leikkaus, mutta hän suosittelee leikkausta, et se on totaalinen paraneminen, noh minä sitten tässä vartoilin joka aamu postia

T: eikä vie oo tullu?

A: Eei, ei oo tullu joo, ja nii töykee muija oli, ku mää itte oon mä oon valokuvaaja, toisen polven valokuvaaja, tottunu asiakaspalveluun, emmä ikinä sanos. Se rämäytti, että kai se sitten joskus huhtikuulla tulee, ku mää sanoin että näin kauan menny jo niin tota pitäis jo olla aika siellä, oli miittinki oikeen. Täällä on maan parhaat kardiologit täällä Tampereella

T: Juu juu, että ne on oikeen mestareita siinä

A: Juu, hyvä ku asuu Tampereella, joo ne on, ne on. Ei mulla oo ku kahden suonen leikkaus, mutta leikkaus on aina, siin on aina riskit.

T: Kyllä siinä omat riskinsä on siinäki

A: Juu, vaikkois umpisuolen leikkaus ei se

T: ja se on aika iso operaatio tuo ohitusleikkaus

A: Se on avosydänleikkaus, mutta neljä tuntia kestää, kuulemma. Keskustelua pysähtymisen kohdasta, keskustelevat hinnasta, 5,70e. Maksaa ja kiittää.

A: ole sinä hyvä vain

T: siinä on tasaraha

A: joo, halusiksää jotain kysyä (kääntyy takapenkillä istuvaan haastattelijaan päin)

(Hja: ei, ihan seurailen tätä taksissa liikkumista)

A: aha, mää aattelin, että haluak sää jotain minusta. Täällä on taksit maailman parhaita, ne on niin kohteliaita ja (Hja: no tuo oli hyvä kuulla) siis aivan oikeen (Hja: joo-o). Emmää halua mitään, mutta mää oon Porissa ja Valkeakoskella pitäny liikettä ni em mä voi sanoo yhtää samaa ku täällä Tampereella. Täällä on todella upeet taksit, tai kuskit (Hja:just), noh nyt sait kehuja (katsoo kuljettajaa) (H).

(taksihavainnointi, 2.asiakashavainnointi)

Seurallisuus ohittaa havainnointinäytteessä selvästi Toiskallion (1996, 140) mainitseman niitä näitä keskustelun ja humoristisuudessaan tuottaa osapuolille iloista

mieltä. Myös muutamat asiakashaastattelut viittasivat seurallisuuden kahtiajakoon. Kun hämäläinen asiakas tai taksinkuljettaja on tietyssä mielenvireessä, keskustelua ei synny tai se jää hyvää päivää – kiitos – tasolle. Puhumattomuus saattaa saada myös asiakkaan mielikuvituksen liikkeelle, kuten seuraavassa näytteessä:

Nii siinä sitten juuri puhuttu yhtään mitään siihen kahteen tuntiin eikä tota, hänellä oli pamppu siinä ovipielessä ja se pamppu mulle niin ku siinä se oli niin, että mää nyt ainakaan rupee ryövään täs mitään, oli sillai vähä hapan ja näin että vähä tuntee ittensä vaivaks tai sillä lailla, että ehkä sillä oli työajan päätyminen lähellä, että tuli vähän pahaan hetkeen ehkä kyyti (A6)

Puhumisen tarpeellisuuteen ja puhumattomuuden aiheuttamiin mielikuviin viitataan myös taksinkuljettajien lausahdusten kokoelmassa:

Joissakin maissahan on kuulemma sellanen kuttuuri, ettei ymmärretä ollenkaan sitä, jos joku ei koko ajan puhu. Ne luulee, että se on vihanen, jos se ei puhu. Mua ei tarvi sitten vihaseks luulla, vaikka mä pitäisinkin pienen tauon välillä. (Lepikkö 2006, 56).

Joskus keskustelut ovat hyvinkin mielenkiintoisia ja matka sujuu huomaamatta. Haastattelut asiakkaat kuvasivat kokemiaan mielenkiintoisia taksimatkoja esimerkein.

Se (=tuttutaksi) kuletti mua jouluostoksilla ja mun meni varmaan siihen joku kaheksan yheksän matkaa ainakin, kun mentiin paikasta toiseen, kato meni uusi matka ja kierrettiin kaupasta toiseen, et me oltiin sovittu, että hän on mun käytettävissä tiettyinä päivinä sitte monta tuntii. Kun mä sanoin, että tarviin pitkähermosen kuskin, että kun isännät ei yleensä kestä näitä naisten jouluostosreissuja nii hän sano, että hän on tottunu, että hällä on kolme tytärtä ja vaimo niin hän on tottunu...Et se oli ikimuistoinen reissu. (A5).

Näytteessä taksi toimii monipuolisesti avustajana. Asiakkaalle palvelu on ollut henkilökohtaisena tukena ja apuna olemista ja asiakas tuo tyytyväisyytensä monisanaisesti esiin.

Taksiautoilijat pitivät taksin käyttöä erityisesti nuorille nykyajassa tavallisena toimintatapana. Kokenut taksiautoilija kertoi myös, kuinka hankalia tilanteita voi välttää ennakoita toimimalla kohteliaasti ja hyvien taksitapojen mukaan kaikkien asiakkaiden kanssa. Kyseisen taksiautoilijan työuraan oli mahtunut monenlaisia järkyttäviäkin tilanteita, kuten murhamiehen kohtaaminen ja kuolonkolarin näkeminen sekä erilaisia sairastapauksia. Hän kokikin tututaksiasiakkaat (ja kuljetuspalveluasiakkaat yleensä) pääasiassa mukaviksi kyydeiksi ”kun noita hönöheikkejä kuljettelee yöaikaan, näihin (kuljetuspalveluasiakkaat) tulee jonkinlainen kontakti sitte ihmisiin”(T5). Sama taksihaastateltu piti kuitenkin hyvin tärkeänä kaikenlaisten taksin käyttäjien yhtä hyvää palvelua.

Taksiautoilijat kommentoivat työn muuttumista vuosien myötä. Työn arkipäiväistyminen ja asiakaskunnan muutokset tulivat esiin. Myös keskinäistä kilpailua asiakkaista ilmeni. Työn haittapuolia kuten yövuoroja ja vaarallisiksi ja epäilyttäviksi koettuja tilanteita kuvattiin.

Laitteet on uusia, ihmiset on musta ihan samanlaisia, joitakin nyt sillai että, joskus 10-20 vuotta sitten vielä noita huumehörhöjä ei ollu sillai liikkeellä, etupäässä hönöheikkejä, niitten kanssa kyllä toimeen tulee mutta nää on nää sekakäyttäjät sitten että, mutta asiakaskunta on mun mielestäni tavallaan arkipäiväistynyt, tullu ihan normaaliin, enemmän tälläan ihan tavallista, ja se on juuri tää taksin käyttö, että siitä on tullu niinku arkipäiväisempää, emmää tämmösissä turvallisuuskysymyksissä ja missään en mä niissä niin kauheesti huononnusta nää... liikennehän on kasvanu kyllä mahdolltomasti siinä mielessä tarkempi saa olla ja läpi se, että nyt enneku sanotaan jos loppu kahden aikaan sunnuntaiyönä meni Cabaree ja Seurahuone kiinni nii kylä siinä oli aamukuuteen asti koko rauhallista neljään tuntiin ei välttämättä tapahtunu yhtään mitään. Ny kun

noi ravintolat on auki neljään ja koneita lähtee siinä viiden kuuden kieppeillä nii ympäri vuorokauden sillee, ettei ihan hiljasta hetkee ole, aina joku liikkuu, suurkaupungiksi Tampere tullu. (T5)

Tässä törmää kuule ihan kaikkeen oon törmänny, että oon törmänny puukkoon, pistooliin, alastomaan naiseen ja ihan mihkä vaan, mitä vaan voi olla. (T4)

Kotimaisessa kaunokirjallisuudessa taksinkuljettaja on usein elämässään ja autollaan ajelehtiva mieshenkilö, joka taksin avulla tai vuoksi törmää monenlaisiin yhteiskunnan lieveilmiöihin kuten mm. rikollisuuteen (esim. Karppi 2002, Vakkuri 1992). Edellä lainattu haastateltu autoilija kuvasi pitkän ajouransa aikana kohdanneensa ”ihan mitä vaan olla voi” (T4). Myös mm. eläkkeellä olevien taksiautoilijoiden tapaamisessa monimuotoiset asiakaskohtaukset tulivat esiin. Taksimielikuviin liittyy jollakin tasolla edelleenkin jotakin ”perusarkipäiväsen ulottumattomissa olevaa”.

Työajat on, ei välttämättä kaikkein parhaat oo. (T5)

Se on toi pirssimiehen homma semmosta, että siinä täytyy ensin tehdä se työ mutt se ei oo vielä tilin pää, sitten täytyy vielä noin hankkia se tili sieltä ettei se tuukkaan niin ittestään selvästi. (tähän liittyi kertomus asiakkaasta, joka yritti jättää kyydin maksamatta). (eläkkeellä olevien taksiautoilijoiden ryhmätapaaminen)

Että harvoin sanotaan, että soittele itte, kylä me niinku sillai palvellaan asiakasta, melkeen kaikki se on niinku tossa, sitte huudellaan ulassa kuka kerkiäis, siksi se on niinku sillai tärkeätä ja ettei tarviis noh onhan tossa nyt käytäntöön ii monenlaista, että asiakas ei tarviis odotella eikä venyä sillai, ku monellakin on just sillai, että jakseta on pissahätä ja näitä mitä kaikkee, että järkätään muille sitte. (T3)

Muutosta taksiasiakkuudessa kuvattiin erityisen paljon eläkkeellä olevien taksimiesten ryhmätapaamisessa. Heistähän osa oli ajanut taksia jo 1940-luvulta lähtien ja suurin osa jo 1950-luvulta lähtien. Eläkkeellä olevat taksimiehet kertoivat monia juttua pitkistä taksimatkoista ja reilusta rahankäytöstä. Seuraavassa lyhyt lainaus:

Tota niitä silloin 60-luvulla kun oli niitä mettämiehiä ne teki savottaa tälä yksityisellä Tampereen ympärillä yöpyivät mettäkämpillä ja sitten väliin tultiin Tammelan torille ja pistettiin tilit sileeksi ja sitten lährettiin viinakauppaan ja sitten roittimettään ja sitten vietiin mettään (h)

Taksin vähittäiseen arkipäiväistymiseen liittyy vertaus Tampereen ja Helsingin välillä. Autoilija näkee jo muutoksen merkkejä myös Tampereella.

Tampere on varmaan vielä sen verran pieni kaupunki kato kun sen näkee esmes tosta meidän taksielämästä elikkä täällä vielä taksit pitää vielä olla ihan tiptop ja kaikilla varusteilla sun elikkä ei tarvii mennä ku Helsingii sielä ihmiset ajaa ihan arkiasioita taksilla ja tallee ja sielä on jo vanhaa Mersua...Tampereella se voi olla vielä, että tavallinen ihminen täälä pääsee vielä autolla keskustaan, omalla autolla ja pääsee sinne ja täälä on ihmisillä autoja, mutta kyllä jahka tää tästä ny vielä vähä kasvaa, kyllä se glamoori siitä karisee ku se on niinku kulkuneuvo muitten siivellä. (T6)

8.3.3. Herrojen huvista ja juoppojen juhlakalusta arjen häpeään

Sekä autoilijat että kuljetuspalveluasiakkaat kertoivat paljon erilaisista häpeään tai salailuun liittyvistä tilanteista tai eri tavoin mutkallista suhtautumista taksin käyttöön ja erityisesti kuljetuspalveluoikeuteen. Taksahaastatelluista viisi kertoi asiaan liittyen esimerkkejä. Vastaavasti haastatelluista kuljetuspalveluasiakkaista kuusi kertoi

tavalla tai toisella kompleksisesta suhteestaan taksin käyttöön tai ainakin epäilyistä tai peloista toisten ihmisten kielteisestä suhtautumisesta.

Kuljetuspalveluasiakashaastatellut kertoivat esimerkkitilanteita ja kuvasivat myös omia ratkaisukeinojaan asian suhteen. Osa oli oppinut käyttämään huumoria avukseen ja koki vahvasti, että palvelu kuuluu heille, eikä asiassa ole mitään sen kummempaa. Haastatellut kertoivat, että mitä pitempään heillä oli ollut kuljetuspalveluoikeus, sitä luonnollisempi osa arkipäivän käyttöä taksista oli tullut. Yksi haastateltu oli ottanut ikään kuin informantin tehtävän ja pyrki aktiivisesti kertomaan sairaudestaan ja taksin käytön perusteista naapureille ja muille asiasta kiinnostuneille ihmisille. Myös ”hyökkäys on paras puolustus” –menetelmää käytettiin liian tunkeilevien naapureiden suhteen.

Alkuvaiheessa mulla oli hirvee tarve selittää kun kortin sain, et minkätakia mullon tää kortti, se kyllä se selitys sitte loppu varmaan puolen vuoden päästä ...aina katotaan, ihmiset tsiikaa että noi tulee taksilla kaupan eteen ja sitten määhän kuulinkin jossain vaiheessa, me mentiin uimarannalle taksilla kattokaan noi tulee uimaan taksilla (h) mut täytyy olla vähä niinku kuuntelematta. (A8)

Joo sillee et ku mäkin aloin (kunta) se on pieni paikka kaikki tuntee toisensa määhän niinku siellä aloin sitä käyttää nii kyl kaveritkin niinku jotka ei tienny et minkä takia määhän käytän ja vähä ulkopuoliset ni katto et hei toi tulee taksilla, mikä diiva se luulee olevansa tai muuta että oli sillee et voi ei että (h) joutuu käyttään taksii mutta se meni äkkiä ohi se kausi että siihen tottu sitte että minä kuljen taksilla, mullon siihen oikeus ja tää on mun etu että sitei tarvii hävetä. (A9)

Edellä kuvatut asiakashaastatellut olivat ratkaisseet aluksi hieman kompleksisen suhteensa taksiin sulkemalla korvansa epämiellyttäviltä vihjauksilta tai kommenteilta ja toteamalla, että kuljetuspalvelu on vaikeavammaisille lain suoma oikeus.

Liikkuminen on samanlainen ihmisoikeus vammaisille henkilöille kuin muillekin kansalaisille

kyllä täytyy sanoa että sitä hiukan niinku häpeää (hiljentää ääntään) et kun määkin oon niitä vanhan kansan ihmisiä, että että ei mitään keneltäkään pyydetä vaan pitää tulla aina itse toimeen omillansa.. ja aattelee että mitä noi naapuritkin ajattelee, että aina se ajelee taksilla, (h) että taas se (h) se on siis jotain tämmöstä (A2)

Nii-i, et mä en ainakaan saa päähäni semmosta että samperi taasko sää tuut taksilla ja sää viet kaupungin rahoja, kylä mää nyt muistan kyllä sekin on, että älä niin paljon niitä käytä, sähän köyhdytät meidän pussia. (A1)

Edellä olevissa lainauksissa viitataan yhteiskunnan korvaamiin kyyteihin. Omillaan toimeen tulemisen korostaminen ja toisaalta vitsailu kaupungin rahojen käytöstä ovat saman asian eri puolia. Sennett (2004) kuvaa tätä häpeällistä riippuvuutta konservatiiviselle yhteiskuntapolitiikalle tyypillisenä seurauksena: riippuvuus yhteiskunnallisista eduista johtaa häpeään. Henkilö, joka on riippuvainen näistä eduista, ei ansaitse kunnioitusta.

Joo, on ollu vähä sillä tavalla, että että että se taksi käy usein tossa tai vähä siihen malliin, ei nyt suoraan, mutta että sen saa vähä rivien välistä sillai sitte hmm.(Hja: Miten sää koet sen?)No eihän se kiva oo, että olis kiva mennäkin jostain mutkan takaa (h) (h) siihen autoon (h), mutta turha sitä nyt on sitten ruveta niin siitä sitten, kuka mistäkin sitten kahdehtii. (A6)

Yks semmonen hieno ihminen, (henkilön kuvailua)... Nin se kerran tuli tohon, kun mää olin parvekkeella pistin pyykkiä kuivaan niin se sano, että että hänellä olis vähä kysyttävää multa. Mää sanoin, että kysy pois vaan. Taikka se teitillee tänä päivänä mua niin. Niin tota, kuinka sää oot saanu semmosen kortin, kun me kattellaan kun sää ajat. Niin mää sanoin, että jos sää annat mulle terveet jalat niin mää annan sulle tään kortin. Se loppu siihen...Kato tämmösiä näitä on, ja sitten yks kysy tässä kerran sillon

alussa, että mutta kun meidän poikakin sano, että kylä sää oot, mää vastaan heti. Kysy multa, että koska toi kortti otetaan sulta pois. Olin sillonkin lähdössä, se on tästä rapusta, niin mää sanoin, että mää oon sitä mieltä, että tätä korttia ei oteta multa ennen pois ennenko pastori heittää multaa mun silmilleni. (A3)

(Hja: Ajatteleksä sitten tai onko kukaan koskaan niinku sanonu, että sääkin se vaan taksilla ajelet) Ei ei vaan niinpäin että mulle on kyllä sanottu, että että on hyvä, että on olemassa tämmönen palvelu et koska ne tietää kun mää juttelen hirveen avoimesti ja oon kertonu kivuistani ja näist ongelmista niin tota kun mää oon sanonu, et jos mua ei näy pihassa nii tulkaa vaan rohkeesti soittaaan ovikelloo tai soittakaa puhelimella että kun mulla on näitä muistihäiriöitä niin tota niin sitten kyselee kovasti ne on kovin uteliaita kyselemään sitte että no mitä kaikkee sulla sitten on ongelmia ja näin että siitä oppii sitte itekkin. Että tota et kyl mä koen sen, että nää jotka tosiaan tekee sitä ihan sydämestänsä nii ne myöskin ymmärtää tämmösten ihmisten tarpeet .(A5)

Naapurien kateutta, uteliaisuutta ja kiinnostusta taksikortin omistamista kohtaan kuvattiin eri tavoin. Sanavalmis haastateltu puolustautuu huumorin avulla, toinen haastateltu on valmis kertomaan syistä, joiden perusteella taksioikeus on myönnetty ja kolmas haastateltu kuittaa kateuden viittaamalla vanhaan viisauteen: kuka mistäkin kadehtii.

Myös taksihaastatellut kuvasivat asiakkaiden kokemaan häpeään liittyneitä tilanteita. Vielä 1980-luvullakin taksin käyttöön ylipäättään liittyi jollakin tavalla jotakin arveluttavaa. Varsinkin silloin, kun taksi liittyi huviajoon.

Ennen vanhaan varsinkin oli häpeejiä paljo, eihän ennen vanhaan ajettu es ravintolasta kotiio, ihmisethän jäi kulman taakse se oli ihan yleinen 70 - 80-luvuilla... jos sää menit kotio, olit sää rikas tai köyhä, nii voikko jättää tänne kulman taakse, ja käveli kotiin, ettei ne nähdä että taksilla kotiin...siihen aikaan maksokin kaikki itte. Mutta sitte kun tuli kortti nää, että maksetaan tällä sote-kortilla niin sillon tuli sitten semmonen tilanne, että ihmiset häpee, oikee, mutta nyt se on muuttunu sillee, että ei ne enää

sillai häpee, mutta kyllä jotkut sanoo, että voitasko tässä maksaa ettei kaikki nää. Ja kaikki ei viel oo kertonu ees omille sukulaisilleen että heillä on kortti. (T4)

Mutta tota noin ei siel enää leuhkita, nää asiakkaat huomaa sen, että monta kertaa että äläpäs ajakkaan pihaa että taas ne naapurit irvistelee hälle....Tossa (nimi) kadun niin sinne perillä justiin niin yhden vanhuksen vein niin se sano että jätä jo tänne taakse, että hän kävelee tonne nurkan takaa sitte rappuun, että älä vaan aja pihaan, että siinä aina joku sanoo sitte, että taas ilmasella kyytillä. Mää sanoin, että eihän tää oo ilmanen, että maksatte bussimaksun, nii ... suurin osa on sitä, että ei ikinä uskos, että Suomessa tämmönen niinku varsinki mitä vanhemmasta ihmisestä on kysymys, nuoremmat jo pitää tätä täähän kuuluu meille, sen niinku jos on vammautunu tai jotain nii ne kyllä ottaa joka nurkan takaa kaikki mik on mahdollista mutta nää nää on nii onnellisia että hän ei ois ikinä uskonu, että hän saa kotona asua ja käydä vielä jopa kaupassa mitä vanhemmasta on kysymys sitä tyytyväisempiä. (T1)

Etupäässä se on sitten että jos on ollu tämmösiä niin pikkusen häpeillen ettei että on saanu kun ikäänsä ei oo mitään, niin tämmösen sosiaalikorin, siinä on, mää oon kyllä yrittäny selittää, että ei siinä mitään häpeilemistä oo, että se kuuluu teille, kun kerran asia o näin, että ei semmosta ylpeilemisen aihetta en ole kellään, ja semmosta vähä, että tota että pelätään, että naapurit on kateellisia kun heillä on tämmönen mahdollisuus kulkee, se on mikä mulle on tullu eteen en minä oo silleen kauhee, siis ylpeitä, monet ovat onnellisia, onnellisia ne on kyllä siitä monet, että kun ovat saaneet, mutta ei sillee, että mitenkään niinku ylpeillen leveillen oo, tosi onnellisia ja sanovat juuri, että nyt he pääsee vähä liikkuu ja hoitaan omia asioitaan. (T5)

On näissä sote-kyydin näissäkin on ollu, että jätä tonne kulman taakse että kun ne heillon nää, että älä kerro, että heillä on tää kortti ja kerrostalossakin jossain niin, leimaa tää kortti ny ennen ku ollaan pihassa ja on että onko se emmää tiiä, onko se sitä, että kun he nyt saa matkat. Eikä saa sanoa sitten.(onko ne jotain tietyn tyyppisiä ihmisiä sun mielestä?) Vähä vanhempia, sillai vanhempia, että ei nuoremmat, mutta nää vähä vanhempaa. (T3)

Moni autoilija kertoo tilanteista, joissa taksi jättää asiakkaan niin sanotusti nurkan taakse. Onko erityisesti iäkkäimmillä taksinkäyttäjillä vielä takaraivossaan joitakin kulttuurisia kuvia taksin arveluttavuudesta? Pääosin taksinkuljettajien kuvaamat

häpeän kokemukset kuitenkin liittyivät ”sosiaalitoimesta myönnettyyn korttiin”. Taksahaastattelut näkivät myös asennemuutoksen, joka on nähtävissä jo nuorempien taksinkäyttäjien kohdalla. Näytteiden mukaisesti nuorille kuljetuspalvelu on oikeus ja vanhemmalle väelle ”onni” ja mahdollisuus hoitaa itsenäisesti omia asioita.

Jokka vähän käyttää taksia nii sitä pidetään sillä tavalla että älä nyt ihan tonne että mitä nyt naapuritkin sanoo. Kylä siinä semmosta on että ihmiset on taksin kokee semmoseksi että sillä ei kun juopot ja herrat ajaa (h) Nii että kyllä siinä semmonen on, mutta se on kyllä jäämässä pois koska niinkun suurin osa Tampereellakin ja tässä seuraa niin ii () se o vammaväestä () ainut elinehto että pystyy olemaan kotona. (T2)

Myös viittaus taksin ”juhlaan” tulee esiin. Autoilijan mukaan tämä liittyy erityisesti vähän taksia käyttävien asiakkaiden mielikuviin. Samasta asiasta puhuu Toiskallio (1996, 70) kuvatessaan kokemattomia taksinkäyttäjiä lähinnä erilaisissa juhlatilanteissa.

Kuten aiemmin totesin, Tampereella kuljetuspalveluasiakkaista 75 % on yli 65-vuotiaita. Tämä luonnollisesti näkyy taksiin liittyvissä mielikuvissa, joista erityisesti taksahaastattelut kertoivat. Toisaalta haastattelemistani kuljetuspalveluasiakkaista vain kaksi oli yli 65-vuotiaita.

9. VAMMAISPALVELUN KUVAT

9.1. Asiakkaan kuvat vammaispalvelussa

Koska haastatelluilla asiakkailla oli kuljetuspalveluoikeus, heillä kaikilla oli jokin sellainen sairaus tai vamma, jonka mukaan heidät oli luokiteltu ”liikkumisen suhteen vaikeavammaisiksi”. Osa haastatteluista oli sellaisia, että erilaiset vammaan tai sairauteen liittyvät asiat nousivat useaan otteeseen esiin, toisissa haastatteluissa teemaa vain lyhyesti sivuttiin. Yksi asiakashaastateltu toi vahvasti esiin omat psyykkiseen terveyteen liittyvät vaikeutensa fyysisen vamman lisäksi. Hän myös tukeutui henkisesti vahvasti tututaksikuljettajaansa. Toinen ikään kuin edelliseen verrattuna ääripää oli haastateltu, jolle tututaksi oli lähinnä miellyttävä tapa liikkua tutussa seurassa. Vammaispalvelun tututaksikriteereihin rinnastettuna hänen tututaksioikeutensa oli myönnetty varsin löyhin perustein, joskin kuljetuspalveluun hän oli selvästi liikkumisesteisyytensä perusteella oikeutettu.

No määhän menen portaat sillee että toinen jalka ensin ja sitten toinen jalka... Kyähän määhän laitan ruuan itse ja hiljakseen siivoon juu eihän mulla ny nii kauhee paskast (h), koitan sitä puhtautta pitää, hiljakseen kato... tiäksää mitä H (=omalääkärin nimi) mulle kerran sano, että jos tohon päähän tulee tementtia niin minä lopetan lääkärintyöt (h). (A3)

Vammaisjärjestöjen toiminnassa aktiivisia oli (tai oli ollut) kolme haastateltua. Heidän puheistaan ei kuitenkaan mitenkään erityisesti kuulunut ”vammaisten edunvalvonta”, kuten olisi voinut olettaa. Liekö tässäkin taustalla asiakkaan kannalta ongelmallinen tilanne, kun tutkimushaastattelijana on toisaalla vammaispalvelupäätöksiä tekevä ja siten valtaa asiakasta kohtaan käyttävä sosiaalityöntekijä? Vai onko niin, että edunvalvonta koetaan tapahtuvaksi joillain

laajemmilla foorumeilla kuin kahdenkeskisissä keskusteluissa ”järjestelmän edustajan” kanssa?

Yksi haastatelluista, jolla itsellään oli tuttutaksioikeus, asui yhdessä omaisen kanssa, jolla oli kuljetuspalveluoikeus, mutta ei tuttutaksioikeutta. Tämä oli johtanut tilanteisiin, joissa asuinkumppanit eivät aina niin halutessaan voineet matkustaa yhdessä. Asiakas oli yrittänyt selvittää asiaa sekä taksikeskuksen että vammaispalvelutoimiston kanssa.

Ja siinä olikin sitten semmonen selvittely siellä (taksikeskus) ja tämä sano taksi sitte mulle, että koita nyt pyytä sille omaiselleski niinku se, että se menis sitte helpommin että jos sattuu eri osoitteista vallanki tulee ja se on sitten niin, että se tarttis ottaa ensin, jos vaikka ollaan lähössä itään ja omainen tulee Sokoksessa ja minä tuun tästä ja lähetään vaikka Jankaan, niin sitten se on niinku hassusti pitäis ilmottaa niinku tavallaan matkan suuntasesti se omainen ensin siihen, mutta kun sitä ei voi ilmottaa, kun sillä ei oo sitä tuttutaksioikeutta, mutta sitte mää tonne soitin vammaispalveluun sanottiin, että se on aika vaikee saada, tarttis sitten tehdä se vapaamuotoinen hakemus ja vielä ollaan toistaiseksi yritetty luovia sitte mua siihen eteen että tota päästään sitten aina niin samalla.(A6)

Asiakkaan roolia erilaisten muutosten maastossa kuvasi eräs tutkimusluonnoksen lukenut haastateltu mielenkiintoisesti. Hän kuvasi suhdetta vammaispalveluun ja taksipalveluun perustaltaan inhimilliseksi suhteeksi, jonka lisäksi on olemassa jokin järjestelmällinen suhde. Tähän järjestelmälliseen suhteeseen asiakkaalla ei juuri ole ollut vaikutusmahdollisuutta. Erilaisten palautteiden antamisen vaikuttamattomuus johtaa sarkastiseen toteamukseen matkapalvelukeskuksesta:

Nyt ihmisten kuljettamisen logistiikka on annettu firmalle, jonka tietotaito perustuu tavaroiden kuljettamiseen (A7)

9.2. Taksin kuvat vammaispalvelussa

Taksihaastatellut korostivat mielellään kuljetuspalvelun tärkeyttä asiakkaille. Taksit kuvasivat asiakkaitaan ensisijaisesti vammaisina ja siten taksit antoivat asiakkaille vammaisen identiteetin. Kuten taksien kielenkäyttökappaleessa jo tuli esiin, taksit käyttivät asiakkaista paljon vammaisuuteen liittyviä termejä kuten vammaiset, liikuntarajoitteiset, pyörätuolissa istuvat, dementikot, reumanen, vammaisväki ja niin edelleen. Haastatelluista pikkutaksiautoilijoista kaksi kertoi hankkineensa taksiauton erityisesti ajatellen vaikeavammaisten kuljetuspalveluja.

Kun mulla on nyt tää Z (auton merkki ja tyyppi), tää on pikkusen korkeemalla nää penkit niin vanhat ihmiset tykkää ja kyllä se on tosi tilava vielä että ainoostaan positiivisia kommentteja. (T5)

Mää autokalustonkin valitten aika lailla sillai ilman muuta Y (auton tyyppi) kerta on rollaatori, pyörätuoli yhtä aikaa molempia ja muita molempia voi olla kaksikin yhtä aikaa niin tota...sitten muutenkin sähköpenkit että penkit liikkuu helposti ne voi sitten napista vaan vedellä tota noin niin se on helppo niinku reumasenki ja muutenkin herkästi saa liikutettua penkkiä ne on niinku vaatimuksena, mahdollisimman iso auto. (T1)

Edellä kuvatut taksiautoon liittyvät perustelut ovat hyvin ymmärrettäviä, eikä aiemmin viitattuun Toiskallion luksus-ajatuksen oikein voi yhtyä. Vai onko kuitenkin juuri niin, että edellä mainitut perustelut erilaisille varusteille ovat osa taksiautoilijan ”välttämättömyys”-perusteluja, auton irrottamista tunnesiteistä? Eläkkeellä olevien taksiautoilijoiden tapaamisessa tuli esiin, etteivät ainakaan tietyt automerkit sovellu taksikäyttöön autoilijoiden mielestä erityisen hyvin, kuten

Toiskalliokin esittää (esim. 1996, 69; Lada-takseja on ”maksettu pois” ja asiakas on halunnut jonkun Ladaa yleisemmän automerkin, ”kun kerran taksakin on sama”).

Se (”tietyn merkinen auto”) palveli hienosti...niin siinä kävi niin, että mun lähetettiin Suomen Neitoon ja sieltä tuli kaks kaveria kyytiin ja sano, että rautatieasemalle. Tuomiokirkonkadulla oli tää Suomen Neito. Minä menin rautatieaseman eteen niin nää herrat käveli ensimmäiseen autoon pirssijonossa ja lähti sillä jatkaan ja silloin mää ajattelin, että eiköhän nyt ollu hetki vaihtaa autoo. (eläkkeellä olevien taksiautoilijoiden ryhmätapaaminen)

Ainoa taksihavainnointini, johon tässä tutkimuksessa oli mahdollisuus, tapahtui varsin tyylikkäässä taksissa. Taksin kuvailu jääköön kuitenkin haastattelun luottamuksellisuuden nimissä vähemmälle. Autoilijan kertoessa autostaan hän pyysi sulkemaan nauhurin. Keskustelussa auton tyylikkyyteen liittyi turvallisuutta, asiakasystävällisyyttä, ehkä kateuttakin.

Yksi taksihaastatelluista profiloit myös sellaisia taksiautoja, jotka eivät mielellään aja yhteiskunnan korvaamia kyytejä. Näitä takseja kertoi myös yksi asiakashaastatelluista kohdanneensa. Asiakas koki tällaisten taksien käytöksen henkilökohtaisesti loukkaavana. Kyseinen taksihaastateltu puolestaan löysi näiden autoilijoiden käyttäytymiselle yritystoimintaan liittyvän perusteen: raha, ilman välityspalkkioita. Taksille ajo on ansaitsemista, asiakkaalle jopa osa hänen hyväksymistään ihmisenä!

Ei ollenkaan tututakseja ja siis mielellään välttävät viel sotekyytit ja kelakyytitkin.

(Hja: Siis ajavat vaan tolpalta?) Ihan tolpalta ajavat ja sitten kaikkee muuta muttei laskutettavaa. Ei mitään laskutettavaa. (Hja: Osaaksä sanoo syytä siihen? (h))Sanosin, että ikäryhmä on vähä vanhempi kuin minä (h) (Hja: Onks se niin että ne on niinku ajaneet sit hei niinku entisajan kyytejä ja sit se ei istu.) O, mikään muu kyyti ei oo hyvä, kun se että jos

raha tulee just sillä sekunnilla neljätoistasekunttia käteen (h) nii. (Et ne on vanhanajan) Ne on semmosii. Että se täytys niinku kaikki. Eikä mitään välityspalkkioita ei mielellään kortteja tai mitään, ku niistähän menee aina välistä. (T1)

Asiakas puolestaan kommentoi näitä autoilijoita seuraavasti:

Nii jotkut (=autoilijat) sanoo ihan suoraan, että en huoli, että se on ihan täysin tiedossa, että jopa ne ihan keskenään ne tietävät paljo nimiäkin jotka ovat täysin suoraan sanoneet, että semmoisia yhteiskunnan elättejä eivät rupea kuljettamaan. (A5)

Sinällään tällainen asiakkaiden valikointi on lain vastaista, sillä taksin kuljetusvelvollisuus perustuu taksin saamaan taksilupaan.

Eräs taksiin liittyvä seikka on vielä pohdittava. Taksiautoilu on yrittäjäammatti. Autoilija ansaitsee yrittäjätuloa sen mukaan miten ahkerasti hänen autonsa on niin sanotusti tien päällä. Monet haastatellut taksit kommentoivat kiirettä.

Me mennään kellon kanssa kilpasilla, tuola ajetaan punaisia päin ja kamera ottaa kuvan, mulle meinaan kävi yhtenä päivänä nii, en kerinny hymyileen. (T3)

Ryhmähaastattelussa (eläkkeellä olevien taksiautoilijoiden tapaaminen) autoilijat kertoivat tarinoita, joissa oli ylinopeudesta johtuvia, läheltä piti tilanteita poliisin kanssa. Ylinopeuden ajamisen syynä puolestaan oli asiakkaan saattaminen ajallaan sovittuun määränpäähän: lentoasemalle, sairaalaan tai jopa poliisin avustaminen rikollisen kiinni ottamisessa. Myös Toiskallio (1996, 29) tuo kirjassaan esille taksin aikasuhteen. Hänen mukaansa kello ja ehtiminen ovat keskeisellä sijalla kuljettajan aatoksissa pitkin työvuoroa.

9.3. Tutkijana ja sosiaalityöntekijänä vammaispalvelussa

Tapasin vammaispalvelun sosiaalityön kollegoita 12.04.2005 ennen ensimmäisiä koehaastatteluja. Kerroin tutkimussuunnitelmasta ja tutkimuksen tavoitteista. Kollegat toivoivat, että liittäisin haastatteluihin myös kysymyksiä asiakkaiden kokemuksista asioida vammaispalvelussa. Taksit ovat aika ajoin olleet aktiivisia asiakkaiden tututaksitoiveissa asiakkaiden puolesta ja näin tututaksiperustelut saapuvat vammaispalveluun välittäjien kautta. Kun välittäjänä on taksiryrittäjä, voi luonnollisesti puolueettomuus olla vaarassa (Tutkimuspäiväkirja 4/2005).

Tutkijan asemani vammaispalvelun sosiaalityöntekijänä oli kompleksinen. Minulla oli mahdollisuus olla pois työtehtävistä haastattelujen jälkeen vielä noin puoli vuotta, mutta palasin työhön loppusyksystä 2005. Vammaispalveluissa siirryttiin matkojen yhdistelykokeilusta matkapalvelukeskukseen 01.04.2006. Matkapalvelukeskusta varten kaikki kuljetuspalveluasiakkaat täyttivät kyselyn, josta koottiin heidän asiakasprofiilinsa uuden keskuksen käyttöön. Asiakkaiden antamien tietojen koodaaminen tuli vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden tehtäväksi ja tietoja syötettäessä oli otettava kantaa myös asiakkaan esittämiin erityispyyntöihin (tututaksi-, yksinkulku- ja etupenkkioikeus). Koska minulla oli tämän tutkimuksen tutkijan roolini perusteella tietoa joistakin asiakkaista, olin moraalisesti vaikeassa tilanteessa. Tiesin, että esimerkiksi mökkimatkojen perusteella ei tututaksiin enää ole oikeutta (taksin käyttöön ottaman paikannusjärjestelmän avulla taksit löytävät kaikkiin osoitteisiin), mutta *tiedon* kyseisen asiakkaan tilanteesta olin saanut tutkijan roolissani, jossa olin sitoutunut käyttämään saatuja tietoja vain tässä tutkimuksessa. Itsestäni riippumattomista syistä työjärjestelyt sujuivat siten, että en koodannut asiakastietoja ja siten en joutunut ottamaan kantaa tiettyjen asiakkaiden oikeuksiin.

Tässä oli yksi esimerkki tutkijan ja sosiaalityöntekijän roolien vaikeasta yhdistämisestä vammaispalvelun arjessa.

Kuten aiemmin olen todennut, myöskään haastatteluissa en päässyt irti sosiaalityöntekijän taustastani. Kysyessäni haastateltavien kokemuksia vammaispalveluista, sain varsin neutraaleja tai positiivisia vastauksia. Pari asiakashaastateltua valitti huonoa informaation kulkua, toisaalta yksi haastateltu piti vammaispalvelutoimistosta saatuja kuljetuspalveluohjeita monipuolisina ja hyvinä ja perehtymistä ohjeisiin ensisijaisesti omana velvollisuutenaan. Tuttutaksimahdollisuudesta ja poikkeusmatkoista haastatellut olivat saaneet tietoa pääosin taksinkuljettajilta ja muilta asiakkailta, ei vammaispalvelutoimistosta.

Seuraavassa näyte eräästä käytännöstä, jota kolme haastateltua kuljetuspalveluasiakasta piti epäkohtana.

Musta se on ilkeetä, että jos sulla et sä käytät kaikki matkat niin sä voit käyttää seuraavan kuun matkoja neljä kappaletta vielä lisää mutta jo sulle jää matkoja, sää et saa säästää niitä. Se on musta väärin, koska tota joskus sä oot tota niin sairas tai niinku mäkin oon ollu sairaalassa että että ne matkat menee niinku hukkaan et se on ja tästä on moni muukin vammasen kanssa puhunu niin ollu samaa mieltä että se on väärin, että hei täytyis saada sitte siirtää sinne toiselle kuulle vaikka edes puolet että jos oot sairaalassa vaikka puoli kuukautta niin silloin sä voisit enemmän sitten sen loppukuun aikana kulkea ja tehdä asioita. (A5)

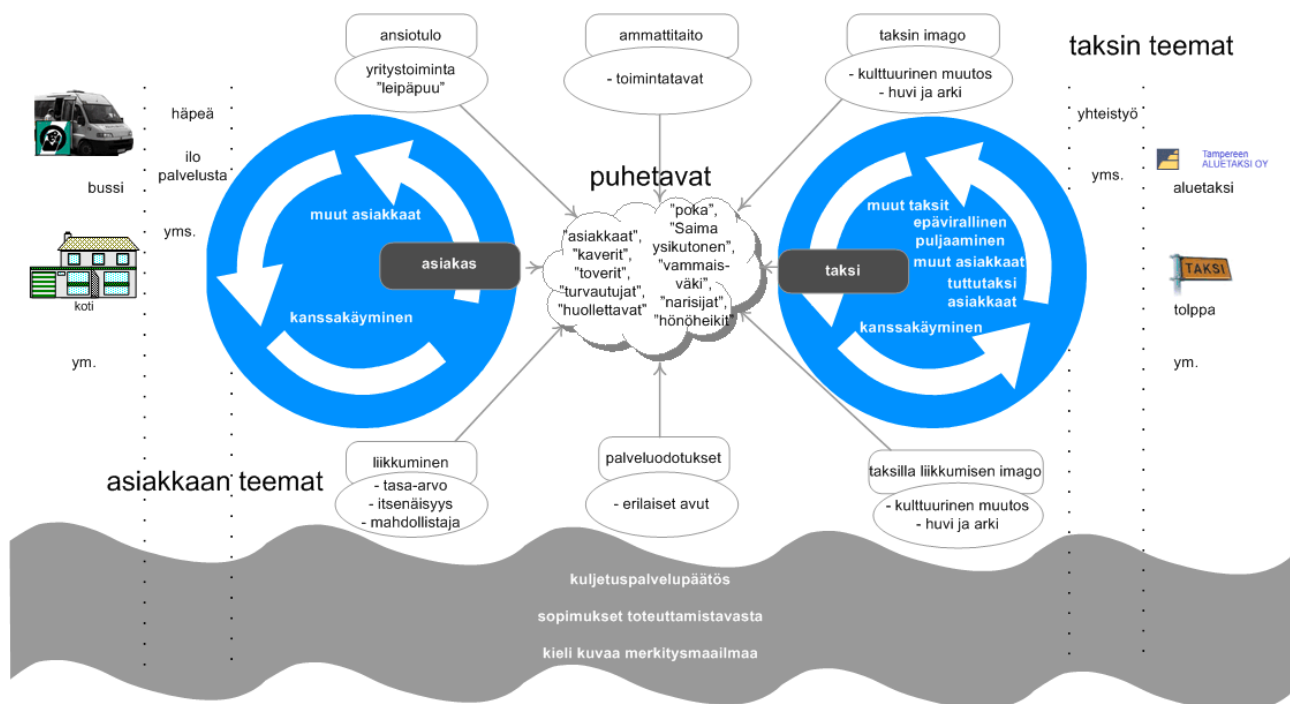
Asiakas voi käyttää ikään kuin seuraavan kuukauden matkoista enintään neljä matkaa. Jos edelliseltä kuukaudelta jää matkoja käyttämättä, ne eivät kuitenkaan siirry seuraavalle kuukaudelle käytettäväksi. Haastateltujen oli vaikea ymmärtää, että matkoja ei voi ikään kuin säästää etukäteen tulevaisuutta varten.

Kiitosta Tampereen vammaispalvelu sai joustavasta suhtautumisesta matkoihin, jotka suuntautuvat oman tai lähikunnan ulkopuolelle. Kolmella asiakkaalla oli ollut käytössä niin sanottuja poikkeusmatkoja, joiden kohteet sijaitsivat lähikunnan ulkopuolella. Kahdella asuivat vanhemmat lähikuntien ulkopuolella ja poikkeuspäätösten ansiosta näiden nuorten aikuisten oli mahdollista vierailla kuljetuspalvelun avulla vanhempiensa luona.

Niin mää sitten siitä oon kysyny että saanko mää kulkee X:ään (kunnan nimi) taksilla, vaikka se ei oo rinnakkaiskunta. Ja sieltä on tehty sitten päätös että mää saan kerran kuukaudessa käydä tota noin niin siellä Ja se on perusteltu hyvin ku vanhemmat asuu siellä ja heillä on pieni auto ja äiti on viel työelämässä että sillee ei pääse aina ajaan tänne. (A7)

10. TUTKIMUKSEN YHTEENVETO GRAAFISESTI

Lopuksi kuvaan tutkimuksen keskeiset teema-alueet graafisena yhteenvetona. Kuviosta (3) on erotettavissa taksin käyttöön liittyvät puhettavat ja toisaalta taksin ja kuljetuspalveluasiakkaan välinen vuorovaikutus. Molemmilla on omat toimintaympäristönsä sekä osin toistensa teemoja leikkaavat, näkökulmien erilaisuutta korostavat teemansa.



Kuvio 3: Tutkimuksen käsitekartta

11. JOHTOPÄÄTÖKSET

Perusvaikutelmaksi haastattelujen, havainnointien, kirjallisuuden ja pohdintojeni jälkeen nousi ajatus, että asiakkaille taksi ja erityisesti tututaksi on hyvää ja yksilöllistä palvelua: asiakkaan fyysisten apujen ja tarpeiden huomioimista ja joidenkin asiakkaiden kohdalla jopa psykoemotionaalisenä tukena olemista. Verrattuna linja-autossa liikkumiseen, taksissa suhde kuljettajaan on usein yksilöllisempi ja merkittävämpi. Tututaksiin liittyy kunnioitusta, valinnanvapautta ja turvallisuutta. Tututaksia käyttävä asiakas on selkeästi kuluttaja. Hänellä on oikeus vaihtaa toinen taksi palvelukseensa, jos on tyytymätön nykyiseen. Taksin on siis syytä yksilöllisesti palvella asiakastaan, jos haluaa hänet pitää omana asiakkaanaan. Anneli Pohjola (1995) on kritisoinut kansalaisuuskeskustelua ja aktiivisen kuluttajan ideaa markkinoilla. Voisiko kärjistäen kysyä, onko tututaksiasiakas esimerkki tällaisesta aktiivisesta kuluttajasta, joka kuljetuspalvelumarkkinoilla on niin sanotusti parempien asiakkaiden markkinoilla? Ne asiakkaat, jotka eivät osaa, halua tai viitsi puolustaa omia (oletettuja) oikeuksiaan, tyytyvät kiltisti kulkemaan keskukselta tilattujen taksien kyydeissä. Samalla on muistettava, että tututaksioikeus (niin kuin muutkin erityisoikeudet) perustuvat yksilölliseen harkintaan vammaispalvelutoimistossa. Tällöin vammaispalvelutoimiston sosiaalityöntekijä on harkinnut, että avustamiseen, terveydentilaan tai kommunikointiin liittyvät tarpeet edellyttävät näiden erityisoikeuksien myöntämistä.

Taksille puolestaan kuljetuspalveluasiakkaat ovat ensisijaisesti tulonlähde, yritystoiminnan osa-alue muiden taksitehtävien joukossa. Myös heille tututaksiasiakkaat tulevat läheisemmiksi kuin muut asiakkaat, mutta kuljetuspalvelujen käyttäjät ovat joka tapauksessa asiakkaita ja suhde heihin liittyy kuljettamiseen ja avustamiseen, ei vaikkapa yhteisten saunailtojen viettämiseen tai

muuhun läheisempään kanssakäymiseen. Taksit kokevat tututaksiasiakkaat jollakin tavoin kompleksisesti: yhtäältä tututaksiasiakkaiden kyydit tuovat tuloa myös hiljaisempina aikoina, toisaalta joskus tututaksin vuoksi joutuu järjestelemään omaa vapaa-aikaansa tai sovittelemaan kyytejä toisten autoilijoiden kanssa. Sinällään taksit eivät tuoneet esiin ”pelkoja”, että tututaksiasiakkaat vaihtaisivat toiseen kuljettajaan paremman tai yksilöllisemmän palvelun toiveissa tai oltuaan tyytymättömiä juuri tämän tututaksin palveluun. Kaunokirjalliselta puolelta tähän löytyi yksi jo edellä esitetty kommentti (Jokinen 2001). Osa autoilijoista piti tututaksiasiakkuusmahdollisuuden poistumista jopa kuljetuspalvelua selkiyttävänä: samat ajot tulisivat ajetuiksi keskuksen kautta. Osa autoilijoista piti tututaksiasiakkaita tulonmuodostuksen perustana.

Taksin käyttö yhteiskunnan osin korvaamana palveluna ei ole mutkatonta. Tästä puolesta kertovat haastateltujen ilmaisemat häpeän ja selittelyn tarpeen kokemukset. Oikeastaan tämä osa-alue on ainoa, jossa jollakin tavalla voi löytää yhteyden taksin käytön ylellisyyden ja juhlan ideoihin. Ylellisyys ja yhteiskunnan tuki eivät kuulu yhteen. Eräs asiakashaastateltu totesikin

Se on vielä tätä iänkaikkisen vanhakantaisuutta, mitä tässä nyt on...

Sillonhan se (= taksilla liikkuminen) on kauheen sopivaa, kun mennään juhlimaan ja niin edespäin, mutta ei niinku oikeen. (A2)

Taksihaastatellut kertoivat ylellisyyskuvan olevan murenemassa, osan mielestä se on jo murentunutkin. Samanlainen vaikutelma välittyy ainakin nuorten aikuisten elämästä kertovassa ”Hedelmäpeli”-romaanissa (Palviainen 2005). Taksi on yksi väline siirtyä paikasta toiseen muiden liikkumisvälineiden joukossa. Taksihaastateltujen kommentteja peilasini kaunokirjallisuuden lisäksi muun muassa Kalle Toiskallion jo 1990-luvulla julkaisemaan taksinkuljettajien profiiliin. Hänen tutkimuksensa aineisto on kohtuullisen vanhaa toimintakulttuurin näkökulmasta.

Millainen mahtaisi olla ”päivitetty versio” vapaan taksin kuljettajista? Samalla on todettava, että valtakunnalliset suunnitelmat erilaisten yhteiskunnan korvaamien kuljetusten järjestämiseksi tulevaisuudessa muuttavat edelleen taksin kulttuurista kuvaa. Taksista tullee entistä selvemmin yksi osa-alue yhteiskunnan korvaamien kuljetusten ketjutuksessa linja-auton ja erilaisten kutsuohjattujen palvelulinjojen ohella.

Voisiko yhtäältä vammaisuuden ja toisaalta taksitoiminnan historiallisesta perspektiivistä löytää yhteyttä joidenkin asiakkaiden kompleksiseen taksisuhteeseen? Vammaisten asema suomalaisessa yhteiskunnassa on ollut marginaalissa oloa ja eristämistä. Vasta 1990-luvun lopulla integraatioajatukset ovat vähitellen muuttuneet arkikäytännöiksi esimerkiksi koulutuksessa. Monikulttuurisuuden sekä erilaisten vähemmistöjen lisääntymisen myötä myös Suomessa on erilaisten ihmisten ollut pakko oppia elämään keskenään. Monokulttuurin aika on ohi. Modernissa ajassa yhteiskunnan ongelmia ei enää voi ratkaista individualistisesti, vaan on löydettävä sosiaalisia ratkaisuja. Sellaisia ovat esteettömyys ja yhtäläiset ihmisoikeudet. Pelkkä esteettömyys ei kuitenkaan takaa yhtäläisiä mahdollisuuksia. Esimerkiksi linja-autojen päivän vilkkaimpiin ajoaikoihin liikkumisesteisten hidas tempo ei sovellu: kaupunkiolosuhteissa bussit kilpailevat nopeudesta yksityisautojen kanssa.

Taksin historia on puolestaan osa vaurastumisen ja teknistymisen historiaa. Taksilla liikkumisessa on ollut oma yksilöllisyytensä, arvokkuutensa ja jopa ylellisyytensä. Yhteiskunnan korvaamat kuljetukset ovat laajentuneet vähitellen synnytys- ja terveydenhuoltomatkoista vammaisten ja vanhusten asiointi- ja virkistysmatkoihin sekä koululaisten kuljetuksiin. Taksista on tullut osa arkipäivän toimivuutta, osa esteettömyyttä. Tätä historiallista taustaa vasten voisi olettaa, että uusien (ehkäpä jo 1960-luvulla ja sen jälkeen syntyneiden) ikäluokkien tullessa mahdollisesti vammaispalvelun kuljetuspalvelujen piiriin, suhde taksin käyttöön on muuttunut. (Eri päätösprosessinsa on kuljetustapojen järjestäminen tulevaisuudessa). Nuorille

vammaisille kuljetuspalvelu on osa kansalaisten tasa-arvoa, oikeutta palveluun ja ennen kaikkea yksi mahdollisuus liikkua mukavasti paikasta toiseen. Eräs taksihaastateltu totesikin, että

Kaikki viidestäkympestä alaspäin niin ne on niin moneen kertaan mennyt taksilla ja tietää että sieltä tulee ihan mikä tahansa ja että ei ne siitä oikeen enää osaa rutistakaa...(keskustelu liittyi auton ulkonäköön). (T6).

Kustannusten kasvu on johtanut uusiin järjestelytapoihin yhteiskunnan korvaamissa kuljetuksissa. Samalla yhteiskuljetuksia voidaan perustella yhteiskunnan tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden ideoilla. Vammaisten liikkumismuodot lähentyvät muiden kansalaisten liikkumismuotoja, esimerkiksi liikkumisesteisille soveltuvat palvelubussit lähentyvät linja-autojen palvelumallia ja taksit palvelubussien palvelumallia. Linja-auton ja taksin arkimerkitykset ihmisille ovat kuitenkin vielä hyvinkin erilaiset (katso: taulukko 6 Taksin ja linja-auton arkimerkitykset). Taksin yksilöllisyyttä korostava kulttuurinen kuva ei kokonaan ole himmennyt ainakaan iäkkäämpien taksinkäyttäjien mielissä.

Tosiasiassa vammaiset ovat vielä kaukana tasa-arvosta. Kuljetuspalveluja myönnetään yleensä kunnissa vain lain edellyttämä vähimmäismäärä (18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa) ja liikuntaesteisille soveltuvat joukkoliikennevälineet (palvelubussit) liikennöivät usein vain muutaman tunnin ja arkipäivisin. Vasta kun yleiset liikennevälineet soveltuvat kaikille kansalaisille tai liikuntaesteisille soveltuvat liikennevälineet liikennöivät yhtä laajasti kuin muukin joukkoliikenne, voidaan puhua vammaisten tasa-arvosta muiden kansalaisten kanssa. Antti Teittinen (2000) viittaa uuskonservatiivisuuden trendiin yhteiskunnassa tilanteessa, jossa yhteiskunnan ja yksilön hyvä nähdään samana asiana.

Tutkimusmenetelmän monipuolisuutta pidän tutkimusaiheen kannalta onnistuneena. Jos halutaan tietää ihmisten kollektiivisesti kokemista kulttuurisista kuvista, on mielekästä katsoa ilmiötä useammasta perspektiivistä. Myös historiallinen tarkastelu on tällöin välttämätön. Kulttuuriset kuvat elävät ihmisten mielissä. Ne kehittyvät ja muuttuvat yhteiskunnallisessa kontekstissa, osana ihmisten omaa historiaa. Palveluja tutkittaessa on mentävä tyytyväisyyskeskustelua pitemmälle, palvelujen moninaisiin merkitysrakenteisiin ja ilmiökenttiin. Perinteiset tyytyväisyyskyselyt eivät tavoita näitä usein ihmisille itselleenkin alitajuisia, yhteisössä opittuja käsityksiä.

Kuljetuspalvelun toteuttamistapojen muutoksia tehdään tässä ajassa ja kulttuurisessa maastossa. Julkisen liikenteen kehittäminen on omaan aikaansa sidottua poliittista toimintaa. Nopeus ja tehokkuus ovat liikenteessä turvallisuuden ohella tärkeitä kilpailutekijöitä. Niin sanotun huonojalkaisen väestön ja nelipyöräisen vaunukansan liikuttajiksi tulevat erilaiset kutsuohjatut tai tiettyjä reittejä ajavat palvelubussit, joiden aikatauluissa on riittävästi väljyyttä ja mahdollisuutta huomioida asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita. Tämä ei luonnollisesti ole integraation ja normalisaation mukaista, mutta palvelee erityisesti työssä käyvää valtaväestöä.

Haastatteluissani kysyin myös kokemuksia vammaispalvelutoimistosta, mutta vastaukset olivat neutraaleja tai positiivisia. Kenties asiakkaiden keskuudessa ensisijaisesti vammaispalvelun sosiaalityöntekijän valtaa käyttävä henkilö ei tavoittanut tutkijan roolissa sellaista luottamusta, että vammaispalvelun ongelmia olisi voinut käsitellä. Toisaalta on muistettava, että haastattelemistani asiakkaista (paitsi esihaastattelussa mukana olleita) suurin osa oli tuttutaksiasiakkaita. He siis olivat siinä onnellisessa asemassa, että he olivat saaneet juuri sellaisen kuljetuspalvelun kuin olivat halunneetkin.

12. TUTKIMUKSEN MERKITYS KUNTOUTTAVALLE SOSIAALITYÖLLE

Tutkimuksen lähtökohtina olivat omat pohdintani asiakkaiden kohtaamistilanteissa. Kuntouttavan sosiaalityön ammatillinen erikoiskoulutukseni osui ajankohtaan, jossa kuljetuspalvelujen järjestäminen oli Tampereella voimakkaan muutosprosessin alaisena. Yhtäältä kaupungin pyrkimyksenä osana valtakunnallista suunnitelmaa oli löytää uusia ja taloudellisesti entistä edullisempia toimintatapoja, toisaalta aktiiviset asiakkaat halusivat pitää kiinni vanhasta kuljetuspalvelujärjestelmästä ja heidän kokemuksensa mukaisesti hyvin toimivasta palvelusta. Tutkimusaihe oli siis työssäni ajankohtainen.

Sosiaalityön eetokseen kuuluu asiakkaan subjektiviteetin kunnioittaminen, itsenäisyyden tukeminen ja voimavaraistaminen. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä toimii poliittisen tahtotilan määrittämässä rajoissa, tämän tahtotilan yhtenä vallankäyttäjänä. Lähtökohdiltaan matkojen yhdistely on vammaisten tasa-arvon mukaista, sillä niin muutkin kansalaiset matkustavat. Asiakastilanteessa voi kuitenkin olla vaikeaa tavoitella voimavaraistamista, jos asiakas kokee, että sekin vähäinen liikkumisen laatu, joka hänellä on esimerkiksi tututaksin muodossa ollut elämässä, otetaan häneltä pois. Jos tuohon laatuun on sisältynyt edes ripaus ylellisyyttä tai sennettäläisittäin kunnioittavaa kohtaamista, on ”vieraiden kuljetettavaksi” joutuminen luonnollisesti loukkaus asiakkaan subjektiviteettia kohtaan.

Tutkimuksen ulkopuolelle jäi kolmas toimijataho: kuljetuspalvelupäätöksiä tekevät vammaispalvelun sosiaalityöntekijät. Mikä on heidän kulttuurinen suhteensa taksiin? Vammaispalvelun sosiaalityötä tehdään lisääntyvien asiakasmäärien ja kiristyvien taloudellisten resurssien sekä vaihtuvien tietokone- ja organisaatiojärjestelmien toimintaympäristössä. Sosiaalityöntekijän on sosiaalisen asiantuntemuksensa lisäksi hallittava enenevästi ja yhä nopeammin mitä erilaisimpia oheistaitoja arkistoinnista ja

sähköisestä viestinnästä tilastointiin. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijällä ei ole omasta työroolistaan lähtien mahdollisuutta vaikuttaa järjestelmän tasolla tapahtuviin muutoksiin. Järjestelmä elää omaa elämäänsä. Kulttuuriset kuvat muuttuvat vähitellen.

Tämä tutkimus on ollut yhden sosiaalityöntekijän tutkimusmatka omien taustajajatusien viidakkoon. Omat kuvani muutoksesta perustuivat työkokemukseeni ja päiväkirjamerkintöihin sekä keskusteluihin muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tässä tilanteessa kulttuurisen kuvan hahmottelu taksista alkoi nousta kiinnostavaksi lähestymistavaksi. Tilanteessa, jossa näitä kulttuurisia kuvia ei juuri ole tutkittu, näin tärkeäksi lähestyä ensisijaisesti palvelun käyttäjiä ja heille konkreettisesti palveluja tarjoavia henkilöitä eli takseja. Lähestymistavan ansiosta minulla oli mahdollisuus elää prosessissa, jossa olin arkityöstä irrotettuna kuuntelemaan ja katselemaan, mitä ajassa liikkuu. Etäisyyden saaminen usein pakkotahtiseen vammaispalvelun sosiaalityöhön avasi minulle uusia näkökulmia. Kirjallisuuden, haastattelujen ja erilaisten keskustelujen kautta tutkin myös omia kulttuurisesti välittyneitä kuviani ja niiden muutoksia. Tässä tutkimuksessa on keskiössä ollut taksin käyttö vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa. Kansalaisten, siis myös vammaisten, elämään vaikuttavia muutoksia tehtäessä tulee nähdä se kulttuurinen maasto, jossa muutokset toteutetaan.

LÄHTEET
LIITTEET

Lähteet

- Aamulehti. 29.04.2006. s.B31. (Simanainen Jarko). Sata vuotta pirssikyytejä. Reportaasi
- Aamulehti. 12.03.2005. s.A5. (Hietanen Rauno & Kuronen Tero). Kimppakyytikeskus uhkaa heikentää vammaispalveluja. Reportaasi.
- Aamulehti. 29.10.2004 s.A8 (Pajula Erkki). Vammaisasiakkaat ja taksinkuljettaja huijasivat Tampereen kaupunkia. Reportaasi
- Achté Pirjo. 2002. Vuoden tieteenekijä Mikko Lehtonen tutkii tulevaisuutta, erilaisuutta ja vuorovaikutusta. Aikalainen nro 17, 28.10.2002 s.6.
- Akaan-Penttilä Elina, vammaisasiamies Invalidiliitto ry. Valtakunnallinen MPK-seminaari. 06.09.2006. Tampere. www.suomenmpk.fi
- Alasuutari Pertti. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Vastapaino. Tampere.
- Alasuutari Pertti & Ruuska Petri. 1999. Post-Patria? Globalisaation kulttuuri Suomessa. Vastapaino. Jyväskylä
- Ammattieettinen ohjeisto. 1998. Talentia. Sosiaalityön ammatillisen työn eettiset periaatteet. www.talentia.fi
- Antikainen Mari. 2004. Sosiaalityöntekijän ammatillinen ymmärrys avioeroon liittyvässä huolto- ja tapaamisneuvottelussa. Foucault'lainen diskurssianalyysi Pohjois-Savolaisten sosiaalityöntekijöiden asiantuntijatehtävistä. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Kuopion yliopisto.
- Anttonen Anneli & Sipilä Jorma. 1992. Julkinen, yhteisöllinen ja yksityinen sosiaalipolitiikka – Sosiaalipalvelujen toimijat ja uudenlaiset yhteensovittamisen strategiat. Teoksessa Riihinen Olavi (toim.) Sosiaalipolitiikka 2017. Näkökulmia suomalaisen yhteiskunnan kehitykseen ja tulevaisuuteen. Sitra. WSOY. Porvoo Helsinki Juva.
- Allardt Erik & Littunen Yrjö. 1983. Sosiologia. WSOY. Porvoo.
- Berger L. Peter & Luckmann Thomas. 2003. Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Gaudeamus. Helsinki.
- Bergholm Tapio. 2001. Suomen autoistumisen yhteiskuntahistoriaa. Teoksessa Toiskallio Kalle (toim.) Viettelyksen vaunu, autokulttuurin muutos Suomessa. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Gummerus. Jyväskylä.
- Eskola Jari & Suoranta Juha. 1996. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Lapin yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja C 13.
- Eskola Katariina. 1998. Kokijoiden ja tekijöiden hurma. Teoksessa Eskola Katariina (toim.) Elämysten jäljillä. Taide ja kirjallisuus suomalaisten omaelämänkerroissa. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Rauma West Point. Helsinki.
- Funk Tuula. 2004. Hämeenlinnalaisilla on oma hovikuski. Invalidityö 5/2004 s. 26-29.

Harjula Minna. 1996. Degeneraatio- ja invalidiuskeskustelu 1900-luvun alkupuolen Suomessa (1900 – 1939). Teoksessa Nygård Toivo, Tuunainen Kari (toim.) Avun kohteesta itsensä auttajaksi, katsaus Suomen vammaishistoriaan. Atena. Jyväskylä.

Harjula Minna. 1996b. Vaillinaisuudella vaivatut, vammaisuuden tulkinnat suomalaisessa huoltokeskustelussa 1800-luvun lopulta 1930-luvun lopulle. Hakapaino. Helsinki.

Harjula Minna. 1996c. Hyvät, pahat ja kelvolliset. Teoksessa Peltola Jarmo, Markkola Pirjo (toim.) Kuokkavieraiden pidot, historian marginaalista marginaalihistoriaan. Vastapaino. Tampere.

Hautamäki Antti. 1997. Saako asiakas itse valita palvelunsa? Teoksessa Salmela Tuula (toim.) Autetaanko asiakasta, palvellaanko potilasta? Atena. Jyväskylä.

Helsingin Sanomat. 03.07.2006. s.A11. (Kervinen Elina) Vammaisille tarjolla elämysmatka ostarille. Pakina.

Heinonen Jari, Sundell Markku, Västilä Tarja. 2001. Syrjäytymistä estämässä. Arviointitutkimus Tapaturma- ja sairausinvalidien liiton toiminnasta ja erityisesti ”Ikääntyneiden monivammaisten syrjäytymisen estäminen”-kurseista. Tapaturma- ja sairausinvalidien liitto ry. Demokraattinen Sivistysliitto ry.

Heinonen Jari. 2006. Työläismies ahdingossa? Kolme miessukupolvea rakennemuutosten Suomessa. Yliopistopaino. Helsinki.

Heikkilä Matti, Leppänen Anne, Lahti Tuukka. 1999. Viranomaisten tietoon tullut sosiaaliturvan väärinkäyttö. Teoksessa Uusitalo Hannu, Hellsten Helena (toim.) Näkökulma sosiaaliturvan väärinkäyttöön. Stakes. Raportteja 245. Helsinki.

Hintsa Aila. 1999. Syntymä, elämä, kuolema – aina on mukana taksi, Tampereen taksin vaiheita 1907 – 1999. Tampereen taksiautoilijat ry. Forssan kirjapaino. Forssa.

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Hirsjärvi Sirkka & Remes Pirkko & Sajavaara Paula. 2004. Tutki ja kirjoita. Tammi. Jyväskylä.

Hofstede Geert. 1993. Kulttuurit ja organisaatiot. Mielen ohjelmointi. WSOY. Juva.

Hänninen Sakari. 1998. Is Finland going beyond the Age of Entitlement? Teoksessa Hänninen Sakari (toim.) Displacement of Social Politics. Saarijärvi:SoPhi, 242-258.

Höglund Päivi, sosiaalityöntekijä Tampereen kaupunki. Valtakunnallinen MPK-seminaari. 06.09.2006. Tampere. www.suomenmpk.fi

Ikävalko Reijo. 1998. Täyttä elämää. Junnu, Kotkan poikii ilman siipii. Gummerus. Jyväskylä.

Jalasto Petri. 2003. Liikenne- ja viestintäministeriö. Alustus MYK-seminaarissa Tampereella 26-27.08.2003.

- Järvikoski Aila, Härkäpää Kristiina. 1995. Mitä kuntoutus on? Teoksessa Suikkanen Asko, Härkäpää Kristiina, Järvikoski Aila, Kallanranta Tapani, Piirainen Keijo, Repo Marjatta, Wikström Juhani (toim.) Kuntoutuksen ulottuvuudet. WSOY. Juva.
- Kaján Veijo. 1998. Ykköshyökkääjä lammaa. Tampereen palomiesten slangi. *Folia fennistica & linguistica* 20. Tampereen yliopiston suomen kielen ja yleisen kielitieteen laitos.
- Kalanti Timo. 2001. Auto romanttisen minuuden kotina. Teoksessa Toiskallio Kalle (toim.) Viettelyksen vaunu, autokulttuurin muutos Suomessa. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Gummerus. Jyväskylä.
- Kananen Pentti. 1989. Tehty työ ei paina. Kokeilujen aika suojaustyössä ja työtoiminnassa. Sosiaalihuollon julkaisuja 12/1989.
- Kananoja Aulikki. 1997. Julkisten palvelujen ydintehtävät asiakaspalautteen viitekehyksenä. Teoksessa Salmela Tuula (toim.) Autetaanko asiakasta – palvellaanko potilasta. Atena. Jyväskylä.
- Karttunen Kaarina. 1989. Stadi on hervoton pleisi. Teoksessa Vesikansa Jouko (toim.) Nykysuomen sanavarat. WSOY. Porvoo Helsinki Juva.
- Kehitysvammahuollon kehittämistavoitteet 1986. Sosiaalihuollon julkaisuja 11/1986. Helsinki.
- Ketola Outi. 1996. Sosiaalihuollosta sosiaalisiin oikeuksiin ja sosiaalipalveluasiakkuuteen. Teoksessa Sipilä Jorma, Ketola Outi, Kröger Teppo, Rauhala Pirkko-Liisa (toim.) Sosiaalipalvelujen Suomi. WSOY. Helsinki.
- Kiviranta Kai. 1995. Giorgin fenomenologisen psykologian metodi laadullisen tutkimuksen apuvälineenä. Teoksessa Nieminen Juha (toim.) Menetelmävalintojen viidakossa. Pohdintoja kasvatuksen tutkimisen lähtökohdista. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Julkaisuja B:N:o 13.
- Kröger Teppo. 2001. Akateeminen, professionaalinen ja kokemuksellinen näkökulma vammaisuuteen. Vammaistutkimuksen päivät, Jyväskylä 18.-19.10.2001.
- Kröger Teppo. 1996. Kunnat valtion valvonnassa? Teoksessa Sipilä Jorma, Ketola Outi, Kröger Teppo, Rauhala Pirkko-Liisa (toim.) Sosiaalipalvelujen Suomi. WSOY. Helsinki.
- Kuotola Urpo. 1976. Näkövammaisten integroituminen yhteiskuntaan. *Acta Universitatis Tamperensis ser A vol. 82*. Tampere.
- Laine Teuvo. 2005. Hämeenlinnan syyskokous – jämäkkä työkokous! *Palveluauto-lehti* n:o 4, joulukuu 2005 s.3-5.
- Lepikko Pekka. 2006. Kyllä taksikuski tietää. Taksissa kuultua. Nemo. Helsinki.
- Leskinen Heikki, Toivonen Terho. 1995. Lekuri suorittaa nesteensiirron. Lääkintöalan slangisanakirja. Kirjayhtymä. Juva.
- Lipsonen Leo. 1990. Vankilaslangin sanakirja. Vapokustannus. Helsinki.

Loponen Katriina. 1994. Vaikeavammaisuuden määrittely – Kuljetuspalvelujen tarpeen arviointi vammaispalvelun perusteella. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 18. Rovaniemi.

Matkojenyhdistelykeskuskokeilujen valtakunnallinen arviointi ja vertailu. 2001. Liikenne- ja viestintäministeriö. Mietintöjä ja muistioita. B 31/2001

Matkojenyhdistelykeskuskokelujen arviointi. 2003. Liikenne- ja viestintäministeriö. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 39/2003.

Mattila Päivi, Sipponen Tarja. 1996. Palveluja ilmeisesti on, mutta tieto on kiven alla – Kehitysvammaisten lasten vanhempien kokemuksia palvelujärjestelmästä Tampereella. Tampereen yliopisto, sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Tampere.

Mauranen Tapani. 1996. Ajakee pirssillä! Kuopion taksiliikenteen historiaa. Kuopion Taksiautoilijat ry. Jyväskylä.

Mauranen Tapani. 2001. Satavuotias autoilija. Teoksessa Toiskallio Kalle (toim.) Viettelyksen vaunu, autokulttuurin muutos Suomessa. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Gummerus. Jyväskylä.

Mauranen Tapani. 2006. Vossikka vaihtuu taksiin. Teoksessa Levä Kimmo & Lehtomäki Kirsti (toim.); Valoa yössä! Taksi 100 vuotta. Mobilia säätiö. Savion kirjapaino. Kerava.

Mauranen Tapani. 2006b. Pirssiauto aikuistui – mutta sen nuoruus oli hurja. Teoksessa Levä Kimmo & Lehtomäki Kirsti (toim.) Valoa yössä! Taksi 100 vuotta. Mobilia säätiö. Savion kirjapaino. Kerava.

Mauranen Tapani. 2006c. Vaikein vuosikymmen – 1940-luvun vuokra-autoliikenne. Teoksessa Levä Kimmo & Lehtomäki Kirsti (toim.) Valoa yössä! Taksi 100 vuotta. Mobilia säätiö. Savion kirjapaino. Kerava.

Merin Markus, yli-insinööri liikenne- ja viestintäministeriö. Valtakunnallinen MPK-seminaari 06.09.2006. Tampere. www.suomenmpk.fi

Moilanen Merja. 2001. Matkakustannusten hillitsemiseksi tarvitaan yhteistyötä. Sosiaaliturva 16/2001 s.3.

Niemi Veikko. 1998. Invalidihuoltolain tausta, synty ja vaikuttajat. Teoksessa Eräkanto Seppo & Merentie Aini (toim) Invalidihuoltolain puoli vuosisataa (1947-1997) Historiaseminaarin raportti. 2/1998. Stakes.

Nieminen Anne. 2006. Lämmin taksi tilauksesta. Teoksessa Levä Kimmo & Lehtomäki Kirsti (toim.) Valoa yössä! Taksi 100 vuotta. Mobilia säätiö. Savion kirjapaino. Kerava

Nieminen Anne. 2006b. Omakuski korvaa vuokrakuskin. Teoksessa Levä Kimmo & Lehtomäki Kirsti (toim.) Valoa yössä! Taksi 100 vuotta. Mobilia säätiö. Savion kirjapaino. Kerava.

Nordberg Olli. 2001. Vammaisten tarpeita ei saa sivuuttaa kuljetuspalveluissa. Sosiaaliturva 16/2001. s. 3.

Nurmi-Koikkalainen Päivi. 2006. Vammaisuus ja toisen henkilön avuntarve. Teoksessa Heinonen Marjo & Saraste Heini (toim). Tahtoa, todellisuutta ja toiveita. Suuri kertomus henkilökohtaisesta avusta. HAJ-projekti. Arkmedia. Vaasa.

Nysse pärjää. Tampereen kaupungin liikennelaitoksen strategia 2001 – 2012.

Paavolainen Olavi. 1990. Nykyaikaa etsimässä. Esseitä ja pakinoita. 1999. Otava. Keuruu.

Paakkanen P. 1982. Alkoholi suomalaisessa kaunokirjallisuudessa vuosina 1911-1912 ja 1972. Alkoholipoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimusseloste n:o 164/1982.

Palvelu- ja asiointiliikenneselvitys. 2006. Tampereen kaupungin liikennelaitos.

Palveluliikenne. 2001. Tampereen kaupunki; sosiaali- ja terveystoimi, materiaalikeskus, liikennelaitos. Raportti 1/2001.

Parkkari Juhani. 1996. Vammaisten ja vanhusten ihmisoikeudet. Stakes-raportteja. Gummerus. Saarijärvi.

Parkko Kati. 2006. Henkilöliikennelogistikko, Tampereen kaupunki. Haastattelu 02.06.2006.

Peltonen Anne. 2005. Viiden suurimman kaupungin vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja taloudellisen tuen vertailu 2004. Vammaispalveluiden viisikkotyöryhmä. 31.10.2005. Viisikkotyöryhmän julkaisusarja 4/2005.

Penttinen Antti. 1984. Sotilasslangin sanakirja. WSOY. Juva.

Piltz Martti. 2006. Puhelin- ja tilausjärjestelmän kehittyminen. Teoksessa Levä Kimmo & Lehtomäki Kirsti (toim.) Valoa yössä! Taksi 100 vuotta. Mobilia säätiö. Savion kirjapaino. Kerava

Pirkanmaan Matkapalvelukeskus. Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen ohjeet. 03.08.2006. Tampereen kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi.

Pohjola Anneli. 1995. Asiakkaasta kansalaiseksi? Teoksessa Väärälä Reijo (toim.) Asiakkaat verkossa? Hyvinvointipalveluprojektin osaraportti 6. Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja n:o 44.

Priestley Mark. 1999. Disability politics and community care. Jesson Kingsley Publishers. London.

Puroila Anna-Maija. 2002. Erwing Goffmanin kehysanalyysi sosiaalisen todellisuuden jäsentäjänä. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 41. Rovaniemi.

Rantonen Eila. 2003. Nais-Eurooppa, nais-Afriikka ja maailmantila Veronica Pimenoffin teoksessa maa ilman vettä. Teoksessa Ahokas Pirjo & Kähkönen Lotta (toim.): Vieraaseen kotiin. Kulttuurinen identiteetti ja muuttoliike kirjallisuudessa. Turun yliopisto. Taiteiden tutkimuksen laitos Sarja A, n:o 5

Rauhala Pirkko-Liisa. 1996. Miten sosiaalipalvelut ovat tulleet osaksi suomalaista sosiaaliturvaa? Acta Universitatis Tamperensis ser A vol 477. Vammala.

Raunio Kyösti. 1999. Positivismi ja ihmistiede. Sosiaalitutkimuksen perusteet ja käytännöt. Gaudeamus. Tampere.

Saloviita Timo 2001. Inklusion haaste kouluille. Oikeus yhdessä oppimiseen. PS-kustannus Gummerus. Jyväskylä.

Saloviita Timo 1997. Tie auki työelämään. Tuetun työllistämisen käyttäjäkeskeiset työtavat. Jyväskylän yliopiston paino. Jyväskylä.

Sennet Richard. 2004. Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Vastapaino. Tampere.

Siitonen Seija, ylitarkastaja Hämeen lääninhallitus. Haastattelu 06.06.2003.

Silvasti Eero. 2001. Väylät ja valta. Liikenteen historiaa, historian liikettä. Atena. Jyväskylä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tilastollinen vuosikirja 2005. Stakes. Suomen virallinen tilasto. Sosiaaliturva 2005.

Summala Heikki. 2001. Autoon oppiminen. Teoksessa Toiskallio Kalle (toim.) Viettelyksen vaunu, autokulttuurin muutos Suomessa. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Gummerus. Jyväskylä.

Suomen Invataksit ry 20 vuotta. 1975 – 1995. 1996. Parrio Peter (toim.) Suomen Invataksit ry. Exera Oy, Hollola.

Suomen kielen perussanakirja. Toinen osa L-R. 1992. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 55. Valtion painatuskeskus. Helsinki.

Susi Pauliina. 2003. Auto naisen mukaan. Kotiliesi n:o 20. 21.10.2003. s. 9-10.

Säpyskä Ossi. 1988. Autoliikenteen vaiheet Pirkanmaalla. Pirkanmaan autoalan veteraanit ry. Painokehä Oy. Tampere.

Särkelä Antti. 2001. Välittäminen ammattina. Vastapaino. Tampere.

Taksinkuljettajan ammattitaito. 2005. Työryhmän mietintö. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 75/2005.

Tedre Silva. 1999. Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja nro 40.

Teittinen Antti. 2000. Miten tutkia vammaisuutta yhteiskunnallisena kysymyksenä. Jyväskylän yliopiston sosiologian julkaisuja nro 65.

Toiskallio Kalle. 1995. Taksin (t)yö. Teoksessa Lähteenmaa Jaana & Mäkelä Laura (toim.) Helsingin yö. Helsingin kaupungin tietokeskuksen julkaisuja. Helsinki.

Toiskallio Kalle. 1996. Vapaa taksi? Kuljettajan tilitys – luottamuksella. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 652. Kirjapaino Raamattutalo. Pieksämäki.

Toiskallio Kalle. 2001. Mihin auto on ajettu?. Teoksessa Toiskallio Kalle (toim.) Viettelyksen vaunu. Autokulttuurin muutos Suomessa. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Gummerus. Jyväskylä.

Toiskallio Kalle. 2002. Liikenteen sosiologiaa. Taksimatkan seurallisuus, liikenteen neuvottelut, automainosten näkökulmat. Helsingin yliopiston sosiologian laitoksen tutkimuksia n:o 240.

Tosi tarina: Pirssin kyydissä. 2006. Autoilija Harri Savusen taksissa vaihtuvat asiakkaat ja tarinat. TV1 dokumenttiohjelmat 28.03.2006.

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus. Jyväskylä.

Tuorila Helena. 2002. Kaupallisten palvelujen tarjonta ja tulevaisuudennäkymät kehitysuunnaltaan erilaisilla paikkakunnilla. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 2/2002.

Tähkä Tuula, sosiaalityöntekijä Tampereen kaupunki. Alustus teemasta sosiaalityön oikeudellistuminen? VII Valtakunnalliset sosiaalityön tutkimuksen päivät 03.-04.02.2005. Tampere.

Töttö Pertti. 1997. Pirullinen positivismi. Kysymyksiä laadulliselle tutkimukselle. Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunnan julkaisusarja 41. Jyväskylä.

Vammaisia koskeva yleismaailmallinen toimintaohjelma. 1985. YK:n vammaisvuosikymmen 1983 – 1992. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Valtakunnallinen MPK-seminaari. 0609.2006. Tampere. www.suomenmpk.fi.

Vammaispalvelujen järjestäminen ja osaaminen. Selvitys vammaislakien yhdistämisestä. 2005. Erkki Paara (toim.) Sosiaali- ja terveysministeriö. Selvityksiä 2005:4

Vehmas Simo. 2005. Vammaisuus. Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan. 2005. Gaudeamus Helsinki.

Virrankoski Lauri. 2001. Auto ympäristökysymyksenä ennen ja nyt. Teoksessa Toiskallio Kalle (toim.) Viettelyksen vaunu, autokulttuurin muutos Suomessa. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Gummerus. Jyväskylä.

Vuodet eivät ole veljeksiä. Helsingin taksien vauhdikkaat vuosikymmenet. 1992. Helsingin Taksiautoilijat ry. Loimaan kirjapaino.

Väliraportti Tampereen matkojen yhdistelykokeilusta 2.9.2002 – 30.4.2003. Julkaisematon raportti

www.finlex.fi

www.mintc.fi/tiedotteet

www.taksiliitto.fi

www.taksitampere.fi

Yhteiskunnan korvaamien matkojen järjestämisen hallinnointi ja rahoitus. 2004.
Matkojenyhdistelyryhmän mietintö. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 25/2004

Ylijoki Oili-Helena. 1998. Akateemiset heimokulttuurit ja noviisien sosialisatio. Vastapaino. Tampere.

Lait

HE, Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista sekä laiksi sosiaalihuoltolain 17 §:n muuttamisesta. 1986 vp. HE n:o 219.

Perustuslaki 1999: 731

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000: 812.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987: 380.

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987: 759.

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992:912.

Sairasvakuutuslaki 2004:1224.

Sairasvakuutusasetus 2004:1335.

Sosiaalihuoltolaki 1982: 710.

Kaunokirjalliset lähteet

Autio Orvokki. 1992. Pesärikko. Sisältää romaanit Viistotaival, Kotipesä, Merkki päällä. WSOY. Juva, 6.painos

Hilden Kisti. 2002. Ja hiljaisuus vastaa. Myllylahti. Suomussalmi.

Jokinen Seppo, 2001. Hukan enkelit, komisario Koskinen Tampereelta. Karisto. Hämeenlinna.

Karppi Marcus. 2002. Enkelit eivät lue lööppejä. Myllylahti. Suomussalmi.

Köngäs Heidi. 2002. Vieras mies. Otava. Keuruu.

Mäki Reijo. 2003. Black Jack. Otava. Helsinki.

Paasilinna Arto. 2002. Seitsemän riivinrautaa. WSOY. Helsinki.

Palviainen Jukka-Pekka. 2005. Hedelmäpeli. WSOY. Juva.

Salmi Vexi. 2003. Vinyylin rahinaa. WSOY. Porvoo.

Salminen Arto. 2003. Ei-kuori. WSOY. Helsinki.

Vakkuri Kai. 1992. Neekerivuoro. WSOY. Juva.

Tarja Sipponen
Tohkantie 3
33800 Tampere

Vastaanottajan nimi
Ja osoite

HAASTATTELUPYYNTÖ TUTKIMUSTA VARTEN

Pyydän ystävällisesti mahdollisuutta tulla haastattelemaan Teitä tutkimustani varten.

Olen vammaispalvelun sosiaalityöntekijän työstäni virkavapaalla. Teen lisensiaatin tutkimusta kuntouttavan sosiaalityön suuntautumisvaihtoehtoon Tampereen yliopiston sosiaalityön jatko-opiskelijana. Tutkimuksen ohjaajat ovat dosentti Teppo Kröger Tampereen yliopistosta ja professori Jari Heinonen Jyväskylän yliopistosta.

Osa tutkimusaiheistani on taksiin ja taksin käyttöön liittyvät merkitykset asiakkaan kannalta. Tämän vuoksi haastattelen 6-10 ns. tututaksioikeuden omaavaa tamperelaista kuljetuspalveluasiakasta.

Haastattelut ovat luottamuksellisia ja ehdottoman vaitiolovelvollisuuden piirissä. Tekstistä ei yksittäisen vastaajan henkilöllisyyttä voi tunnistaa.

Teidät on poimittu haastatteluun asiakasrekisteristä satunnaisotannalla.

Pyydän ottamaan yhteyttä minuun mahdollisimman pian, kuitenkin 20.5.2005 mennessä.

Tampereella, 5.2005

Tarja Sipponen
Puh. 2121912,
040-5585982

Nimi- ja osoitetiedot: Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimi. Erityispalvelut. Vammaispalvelutoimiston asiakasrekisteri.

Tutkimuslupa: Tampereen kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimi. Suunnittelun vastuualue. Dna SOTE./9001/403/2003

Haastateltava n:o
Syntymävuosi ja sukupuoli:
Asumisol- ja perhesuhteet:
Pääasialliset tulot:
Harrastukset, järjestötoiminta:
Vamma tai sairaus:
Miten vaikuttaa arkielämään:
Koska saanut Kupakortin ja matkamäärät:
Syy kupa-oikeuteen:
Syy tututaksioikeuteen

MITÄ TULEE MIELEESI SANASTA TAKSI

TAKSIN KÄYTTÖ – itse maksaen, kupa-matkat, muut korvatut matkat, matkojen riittävyys
TUTTUTAKSIN KÄYTTÖ – missä tilanteissa, montako kuljettajaa, miten paljon sama kuljettaja

KUVAILE TAKSIMATKOJASI

KULJETTAJAN OSUUS MATKASSA, AVUT
KESKUSTELUT KULJETTAJAN KANSSA
YKSITYISYYS - JULKISUUS
ERITYISESTI MIELEEN JÄÄNEET MATKAT

MITÄ TAKSIN KÄYTTÖMAHDOLLISUUS MERKITSEE SINULLE

(arki, itsemäärääminen, bussi, palvelubussi,)

(MITÄ HALUAT SANOA VAMMAISPALVELUSTA, ASIOINNISTA SIELLÄ JA YHTEYKSISTÄ SINNE NÄISSÄ TAKSIASIOISSA ERITYISESTI) – teema mukana, jos luontevaa keskustelussa

PYYNTÖ OTTAA YHTEYTTÄ TARVITTAESSA MYÖHEMMIN

TAKSIHAASTATTELU

Kauanko ollut taksi:

Muita kuljettajia:

Onko paljon tututaksiasiakkaita:

Sv- koulukyyti, kupa ym. korvatut matkat verrattuna muihin matkoihin:

Tuttutaksiperusteita:

- autoon liittyviä
- kuljettajaan liittyviä
- asiakkaaseen liittyviä

Tuttutaksiasiakkaat muihin asiakkaisiin verrattuna:

Miten tutuiksi tututaksiasiakkaat tulevat;

Hyvää ja huonoa

Ostavastuun maksaminen, tipit

Kielteiset ja hyvät kokemukset

Neuvontaosuus esim. kupassa, aluetaksin kortissa, tututaksissa ym.

Onko takseja, jotka eivät kuljeta soteasiakkaita ja miksi:

Onko taksissa glamuuria

Asiakkaan suhde taksilla liikkumiseen; häpeä, ylpeys ym.

Tarja Sipponen
Tohkantie 3
33800 Tampere

Hyvä taksiautoilija!

HAASTATTELUPYYNTÖ TUTKIMUSTA VARTEN

Pyydän ystävällisesti mahdollisuutta tulla haastattelemaan Teitä tutkimustani varten.

Olen vammaispalvelun sosiaalityöntekijän työstäni virkavapaalla. Teen lisensiaatin tutkimusta kuntouttavan sosiaalityön suuntautumisvaihtoehtoon Tampereen yliopiston sosiaalityön jatko-opiskelijana. Tutkimuksen ohjaajat ovat dosentti Teppo Kröger Tampereen yliopistosta ja professori Jari Heinonen Jyväskylän yliopistosta.

Osa tutkimusaiheittani on taksiin ja taksin käyttöön liittyvät merkitykset asiakkaan kannalta. Tämän vuoksi haastattelen 6-10 ns. tututaksioikeuden omaavaa tamperelaista kuljetuspalveluasiakasta. Varsinaisten asiakashaastattelujen lisäksi haastattelen tututaksipalveluja antavia taksiautoilijoita, yhteensä noin 6-8 autoilijaa.

Haastattelut ovat luottamuksellisia ja ehdottoman vaitiolovelvollisuuden piirissä. Tekstistä ei yksittäisen vastaajan henkilöllisyyttä voi tunnistaa.

Tampereella, 6.6. 2005

Tarja Sipponen
Puh. 2121912,
040-5585982

Haastatteluotteiden merkkien selitykset

| | |
|----------------------------|---|
| A | = haastateltu kuljetuspalveluasiakas (lisäksi identifiointi numeroinnilla 1 – 9) |
| T | = haastateltu taksiautoilija tai kuljettaja (lisäksi identifiointi numeroinnilla 1 – 6) |
| Hja | = haastattelija |
| (h) (H) | = nauru, (isolla kirjoitettuna voimakas tai useamman henkilön nauru) |
| () tai ... | = epäselvää puhetta tai asian kannalta merkityksetön lause tai sana |
| (teksti sulussa) | = haastattelijan lause tai huomio |
| (= tekstin selitys) | = haastattelijan selvennys tekstiin |
| <i>kursivoitu teksti</i> | = haastateltu painottaa sanaa tai lausetta |
| X, Z, Y (selitys suluissa) | = kaikki nimet muutettu isoiksi kirjaimiksi (haastattelijan selitys suluissa) |