JOUKKOLIIKENTEEN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN JYVÄSKYLÄSSÄ

Loppudokumentaatio ja toimenpidesuositukset

18.12.2015 Marianne Tenhula & Maiju Nöyränen, Palmu Inc.
Markus Holm & Leena Gruzdaitis, Trafix

PALMU Inc. trafix

LINKKI

Sisältö

- Johdanto……3
- Asiakasymmärrys……5
- Pullonkaulat priorisoituna ……17
- Toimenpidesuositukset……22

Johdanto | *Projektin tavoitteet*

Jyväskylässä on toteutettu paljon liikkumisen ohjaukseksi määriteltäviä joukkoliikenteen edistämistoimenpiteitä. Kesällä 2014 linja-autoliikenteen imagoa nostettiin uudella Linkki-brändillä. Suomalaisten keskisuurten kaupunkien joukossa Jyväskylä on joukkoliikenteen palveluiden kehittämisessä edelläkävijä. Toimivaltaisen viranomaisen ottaessa jatkuvasti kokonaisvaltaisempaa roolia joukkoliikenteen palvelujen kehittämisessä sen on hyödyllistä ymmärtää asiakkaitakin syvällisemmin.

Perinteistä liikennöitsijä- ja insinöörilähtöisiä käsityksiä joukkoliikenteen suunnittelusta on viime aikoina haastettu. Hyvien alueellisten ja kansallisten kokemusten ja hankkeiden (mm. valtakunnan laajuinen Waltti-järjestelmä, liikkuminen palveluna -kokeilut) myötä joukkoliikenne kehittyy nyt nopeammin kuin koskaan. Esimerkiksi HSL on tehnyt hyvää selvitystyötä asiakkaiden tarpeista opastukseen ja informaatioon liittyen. Käytännöt asiakkaiden kuulemiseksi ovat myös yleistyneet kuntavetoisessa palveluiden tuottamisessa.

Tässä työssä on pyritty ymmärtämään Jyväskylän paikallisliikenteen asiakkaan matkaa läpi koko palvelupolun sekä tunnistamaan siihen liittyviä pullonkauloja. Työssä on pyritty vastaamaan muun muassa seuraaviin kysymyksiin: Mikä estää palveluiden käyttöä? Millaiset palvelut tuottaisivat arvoa asiakkaille? Miten niistä pitäisi viestiä? Miten nykyisten palveluiden arvoa ja käyttöastetta voitaisiin nostaa?

Vastausten löytämisen lisäksi yhtä merkittävää on, että palvelun tuottaja oppii prosessin yhteydessä asiakaslähtöisen suunnittelun menetelmiä. Se luo pohjan asiakkaiden kuulemiselle myös jatkossa osana palveluiden suunnittelua ja hankintaa.

Toimenpidesuositukset pyrkivät vastaamaan työssä asiakasymmärryksen kautta esille nousseisiin pullonkauloihin. Toimenpiteiden jatkosuunnittelu ja hankinta ehdotetaan toteutettavan asiakaslähtöisesti.

Työn tilaajana toimi Jyväskylän kaupunki, jolle myönnettiin liikkumisen ohjauksen valtionavustus työn toteuttamiseen. Työn ohjausryhmän muodostivat Jyväskylän kaupungin palvelupäällikkö Kari Ström, markkinointi- ja viestintäkoordinaattori Kristiina Pentikäinen sekä kuljetussuunnittelija Toni Tamminiemi. Työn tekemisestä vastasivat konsulttitoimeksiantona Markus Holm ja Leena Gruzdaitis Trafix Oy:stä sekä Marianne Tenhula ja Maiju Nöyränen Palmu Inc. Finland Oy:stä.

Projektin kokonaisuus

13
JYVÄSKYLÄLÄISTEN MATKUSTUS-TARINAA

+30
PALVELUIDEAA HAASTATTELUIDEN INSPIRAATIOINA

2 BUSSI-MATKA-HAVAINNOINTIA

24
PULLONKAULAA

5
VAHVINTA TOIMENPIDE-SUOSITUSTA

4
VALITTUA SUURINTA PULLOKAULAA

Asiakasymmärryksen kerääminen elokuussa 2015

Asiakkaiden kokemien suurimpien pullonkaulojen ratkaisujen ideointi ja priorisointi virkamiesten ja kaupunkilaisten yhteisessä työpajassa

Priorisoitujen toimenpiteiden konkretisointi

JYVÄSKYLÄN JOUKKOLIIKENTEEN

ASIAKASYMMÄRRYS

Miten asiakasymmärrys on kerätty?

- Asiakasymmärrys on muodostettu haastattelujen perusteella.
- Haastatteluihin osallistui 13 jyväskyläläistä (eri ikäisiä, eri alueilla asuvia sekä joukkoliikennettä että omaa autoa käyttäviä henkilöitä).
- Haastattelut toteutettiin elokuussa 2015.
- Haastatteluissa selvittiin kaupunkilaisten nykyisiä syitä ja esteitä joukkoliikenteen käyttöön heidän matkakokemuksensa eri vaiheissa.
- Haastattelujen keskusteluissa hyödynnettiin yli 30 joukkoliikenteen uutta palveluideaa ja innovaatiota.
- Haastatteluihin ei löydetty yritysten edustajia, joten yritysnäkökulmaan liittyviä ideoita on hyödynnetty vain kaupunkilaisten haastatteluissa.
- Haastatteluista on tiivistetty erilaisia tarpeita ja käyttäytymismalleja kuvaavat profiilit sekä näihin liittyvät kokemuspolut. Haastatteluissa tunnistettiin yhteensä 24 pullonkaulaa (joukkoliikenteen käytönestoa) ja yhdessä kaupungin suunnittelijoiden kanssa niistä valittiin neljä (4) suurinta, joihin toimenpidesuositukset perustuvat.

LINKKI

13
JYVÄSKYLÄLÄISTEN MATKUSTUS-TARINAA

+30
PALVELUIDEAA

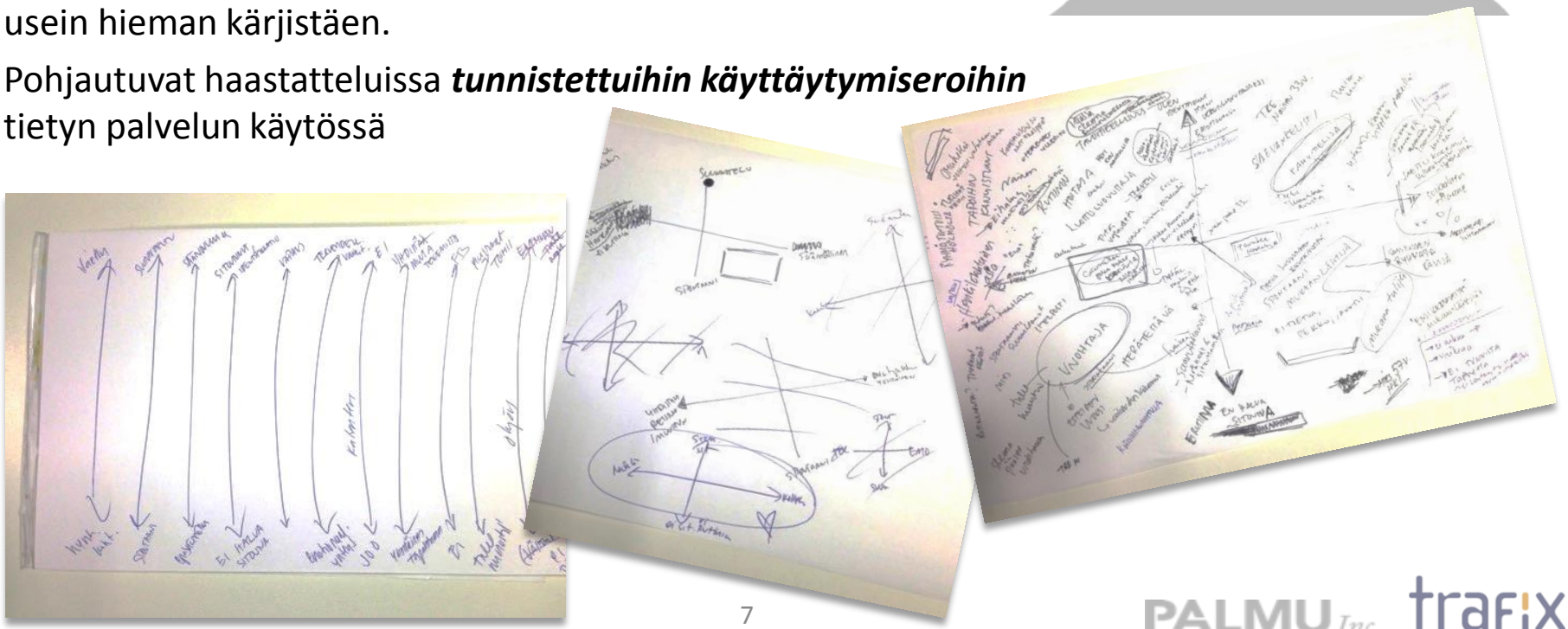
24
PULLONKAULAA

PALMU Inc. trafix

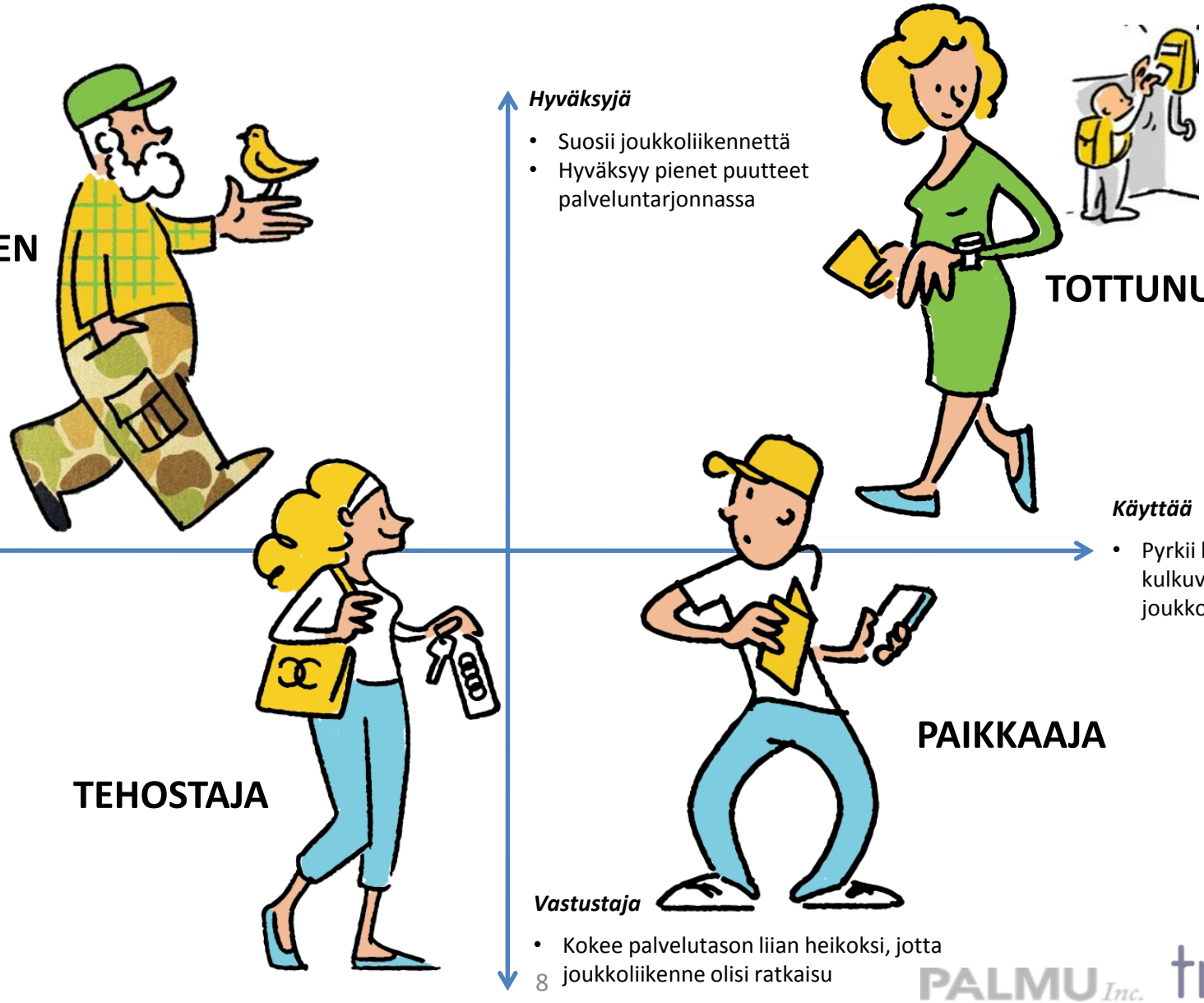
Suunnittelutyökalu

Käyttäytymisprofiilit

- Kuvaavat palvelun ***käyttäjien arkkityyppejä***, jotka edustavat suurempien käyttäjäryhmien tarpeita, tavoitteita, motiiveja, taitotasoa ym***. palvelun käytön kannalta oleellisia ominaisuuksia.***
- ***Eri asia kuin asiakassegmentit***: segmentti kuvaa keskiarvoja, käyttäytymisprofiili tiettyä käyttäytymismallia tietyssä tilanteessa, usein hieman kärjistäen.
- Pohjautuvat haastatteluissa ***tunnistettuihin käyttäytymiseroihin*** tietyn palvelun käytössä



Jyväskylän joukkoliikenteen käyttäytymisprofiilit



Hyväksyjä

- Suosii joukkoliikennettä
- Hyväksyy pienet puutteet palveluntarjonnassa

Ei käytä

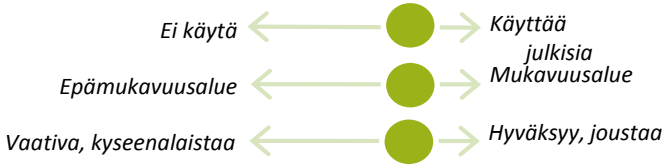
- Pääasiallinen kulkuväline auto tai esim. kävely

Käyttää

- Pyrkii hyödyntämään kulkuvälineenään joukkoliikennettä

Vastustaja

- Kokee palvelutason liian heikoksi, jotta joukkoliikenne olisi ratkaisu



Käyttäytymisprofiili 1

TOTTUNUT

AVAINSANOJA:
Rutiini, mukavuusalue, hallinta, ymmärtäväisyys, pienet vaatimukset, hyväksyjä

Tottunut on oppinut käyttämään oman kodin ja rutiinipäämäärän (työ, koulu, keskustan asioinnit) välistä yhteyttä vuosikaudet. Tottunut ei välttämättä omista ajokorttia, tai on tehnyt tietoisen päätöksen olla kulkematta töihin autolla esimerkiksi ympäristö- tai mukavuussyistä tai parkkimaksujen ja auton ylläpitokustannusten suuruudesta johtuen.

Rutiiniaikataulut ovat tottuneella ulkomuistissa, ja hän saattaa tarkistaa ne uuden aikataulukirjan saapuessa tai hyvin poikkeavaan aikaan tapahtuvan matkustustarpeen yhteydessä. Tottunut ei juurikaan tarvitse muita julkisen liikenteen käyttöön liittyviä palveluita. Tottuneen vaatimukset palvelutasolle ovat melko vaatimattomia ja esimerkiksi harvahkoja vuorovälejä hän ei juurikaan moiti.

Tottuneen joukkoliikenteen käyttö jää kuitenkin usein hyvin kapeaksi, vain tietyn rutiinimatkan suorittamiseksi –tuntemattomampi päämäärä tuo myös tottuneen maailmaan epävarmuustekijöitä.

Käyttäytymismalliltaan tottuneita Jyväskylässä ovat esimerkiksi nuoret naiset ja lapset.

Aamuisin menen pysäkille ajoissa, koska ei koskaan tiedä onko ne bussit ajoissa. Muistan aikataulut ulkoa, mä en katso tietoja mistään, koska mä tiedän että tosta kaikki bussit menee keskustaan.

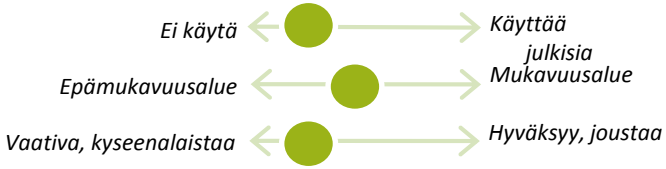
Asiakkaalle arvoa

- Ennustettavuus, muuttumattomuus
- Aikataulujen ulkoa muistaminen, hallittavuus
- Bussien aikatauluissa pysyminen, linjojen matka-aikojen tarkentuminen, tieto onko bussi jo mennyt
- Poikkeustilanteiden selkeä viestintä
- Asiakaslähtöinen aikataulusuunnittelu
- Tuttavalliset ja ystävälliset kuljettajat
- Bussipysäkin mukavat puitteet (esim. Katos)

Nykyiset pullonkaulat

- Uudelle reitille lähteminen, hyödyntää helposti vanhanaikaisia työkaluja, eikä näin mahdollisesti edes löydä sopivinta reittiä
- Aikataulut ohjaavat elämänrutiineja, ei asiakkaan omat tarpeet

- Etuajassa kulkevat/myöhästelevät linjat
- Ajoittain ”huonosti käyttäytyvät ”muut matkustajat tai kaluston puutteet
- Aikataulumuutokset tai poikkeava matkustusajankohta sekoittaa matkustusrutiineja ja aiheuttaa pettymyksiä.



Käyttäytymisprofiili 2

TEHOSTAJA

AVAINSANOJA:
Optimointi, kyseenalaistaminen, vaativuus, kiire, suuri päivittäinen liikkumisentarve

Tehostaja ei käytä julkista liikennettä kuin täysin poikkeustapauksissa. Tehostaja on usein kyllä selvittänyt julkisella liikenteellä kulkemisen mahdollisuudet rutiinimatkoihin mutta todennut, etteivät ne millään palvele hänen tarpeitaan Jyväskylän alueella. Tehostaja perustelee valintansa ”pakkotilanteena”, hän on pettynyt tarvitsemiensa yhteyksien frekvenssiin, hintoihin ja muuhunkin palvelutasoon. Matkojen harvuudesta johtuen bussilla matkustamiseen liittyy paljon epävarmuutta ja epäselvyyttä.

Oma työ ja harrastukset, perheen menot ja lasten päiväkoti- sekä harrastuskuljetukset ohjaavat tehostajan arkea – hänen on päästävä liikkumaan joustavasti ja mahdollisimman tehokkaasti ympäri kaupunkia. Jotta tehostajasta saisi aktiivisen julkisen liikenteen käyttäjän, vaaditaan todellinen herätys ajattelussa, erittäin suuri lisäarvo sekä runsaasti sujuvia palvelukokemuksia. Tehostaja kokee, että kaupungin on parannettava palvelujaan, ennen kuin hän on valmis tekemään minkäänlaisia myönnytyksiä oman arkensa pyörittämiseen, mutta on kuitenkin avoin kehitykselle.

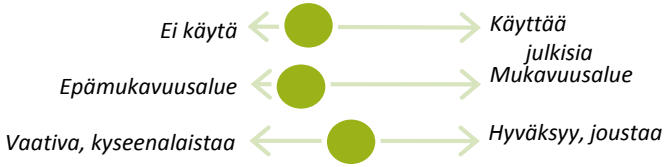
Jos mun pitää viedä lapset tarhaan bussilla, siitä ei tule mitään. Ei ole suoraa yhteyttä, menee noin tunti, sit seisot jossain keskellä vaihtopysäkkiä, lapsella kakat housussa ja toinen juoksee autotielle. Et tiedä onko bussi mennyt ja koskaan et tiedä ootko myöhästynyt. Oma auto on niin paljon helpompi.

Asiakkaalle arvoa

- Nopeasti ja selvästi löydettävät reitit ja linjat
- Bussit tuovat vapautta, ei rajoitteita elämään
- Joustavat ja innovatiiviset ratkaisut, joilla palvelutasoa nostetaan mm. kaukaisemmilla asuinalueilla
- Hallinnantunnetta rakentavia tekijöitä reitin valintaan ja bussista poistumiseen liittyen
- Vaunujen kanssa kulkeminen maksuttomaksi
- Lippuhinnan suhteuttaminen auton kokonaiskuluihin

Nykyiset pullonkaulat

- Palvelutason, reittivaihtoehtojen ja aikataulujen riittämättömyys
- Näkee monimutkaisen arjen pyörittämisen ja julkisen liikenteen yhdistämisen mahdottomana vaihtoehtona
- Lippuhinnat (erityisesti satunnaisten matkojen) täysin väärällä tasolla verrattuna oman auton käyttöön (mm. vaunujen kanssa kulkeminen maksullista)
- Jokainen matka vaatii aikataulu-/reittihaun, johon nyt tarjolla liian heikosti työkaluja
- Vaatimuksia mm. linjasuunnitteluun, mutta ei toimivaa palaute/osallistumiskanavaa



Käyttäytymisprofiili 3

PAIKKAAJA

AVAINSANOJA:
Epävarmuus, epämukavuusalue, tuen tarve, hallinnantunteen puute

Linkki on paikkaajalle toissijainen kulkemisen muoto, hän hyödyntää julkista liikennettä tilanteissa, joissa oma auto, pyörä tai omat jalat eivät sovellu kulkuvälineeksi. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi kun haluaa mennä ilman autoa keskustaan, auto on puolisolla käytössä tai keli on liian huono autolla ajamiseen.

Linkkimatkojen harvuudesta johtuen paikkaajalla ei ole automatisoituneita, rutinoituneita toimintamalleja julkisilla kulkuvälineillä liikkumiseen. Näin paikkaajan täytyy aina ennen matkaa selvittää reitti, kulkuvälinevaihtoehdot, lipun hinta ja aikataulut.

Toisinaan tämä toimintamalli saattaa kuitenkin ohjata paikkaajat tilanteisiin, joissa he tekevät oletuksia viimeisimmän matkustuskokemuksen suhteen ja tapahtuneet muutokset saattavat johtaa heidät ”virhetilanteisiin”. Tästä johtuen bussimatkaamiseen liittyy usein paljon epävarmuus- ja epämukavuustekijöitä.

Paikkaajan käyttäytymismalli on myös tyypillinen uudelle Jyväskyläläiselle, jolla ei ole alueen mentaalista karttaa päässään ja joukkoliikennejärjestelmä on kokonaisuudessaan uusi.

Pysäkillä on aina se epävarmuus, että mitkä linjat lähtee, ja onko bussi mennyt jo. En tiedä tarkasti milloin bussi lähtee omalta pysäkiltä. Aikataulussa sanotaan, että pitäisi tulla viidessä minuutissa, mutta viimeksi ei tullut. Bussilla matkatessa pitää aina olla valppaana.

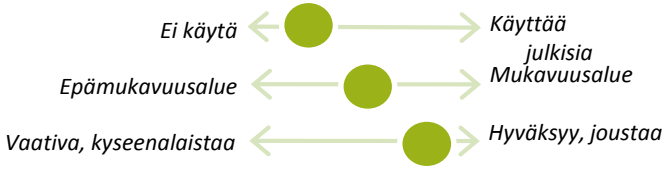
En mä tiedän paljonko se bussi maksaa. Noloa mennä bussiin ja kysyä, että mitä tämä maksaa.”

Asiakkaalle arvoa

- Hallinnantunnetta tuottavat ratkaisut, esim. poisjääntiä tukeva palvelu tai tieto siitä, onko oma bussi mennyt jo pysäkin ohi
- Asiakaslähtöinen aikataulusuunnittelu ja toimivat yhteydet
- Selkeä ja runsas viestintä ja linkkikokeilut tehty houkutteleviksi
- Tehokas tiedonsaanti reitteihin, hintoihin ja matka-aikoihin liittyen (esim. Vertailu pyörään/autoon), eli miten helpointen päästä paikasta A paikkaan B, ja tieto
- Mieleenpainuva, mukava ja mutkaton bussimatkaamisen kokemus

Nykyiset pullonkaulat

- Ei rutiineja, jokainen matka vaatii selvitystyön
- Stressi poisjäännistä, epävarma ja –mukava olo bussissa
- Ärsyyntyneisyys pysäkillä, kun ei tietoa onko bussi mennyt/tulossa
- Pidemmät matkustustauot saattavat aiheuttaa tilanteita, joissa paikkaajalla on väärää informaatiota esim. hinnoista ja lähtöajoista
- Palveluiden tulkitsemisen ongelmia (mm. monimutkaiset aikataulumerkinnät, kirjainlyhenteet yms.)
- Palveluiden käyttämisen ongelmia (mm. reittioppaan osoitesyöttö + kirjaimen tunnistus)
- Vaatii, että kaupungin pitäisi tarjota toimivammat vaihtoehdot



Käyttäytymisprofiili 4

ETÄINEN

AVAINSANOJA:
Vierautuneisuus, ulkopuolisuus, vähäinen kiinnostus, vähäiset vaatimukset

Etäisellä Jyväskyläläisellä on ylipäätään pieni tarve liikkua oman kotinsa lähettyviltä. Hänen arkirutiininsa pyörivät pienellä alueella, joka on usein mahdollista kattaa kävellen/pyörällä. Henkilökohtainen kosketuspinta julkiseen liikenteeseen on hyvin ohut – syksyisin ja keväisin postiluukusta tipahtavat uudet aikataulukirjat saattavat olla ainut muistuttaja bussien olemassaolosta.

Etäisen asenne joukkoliikenteen käyttöön on vaatimaton, jos bussilla pitää joskus matkustaa, se tapahtuu palvelutarjonnan ehdoilla – he eivät koe, että kaupunki olisi vastuussa heidän paikasta toiseen pääsemisessään, eivätkä harvoista käyttökokemuksista johtuen koe suuria puutteita joukkoliikenteen palveluissa. Bussia saatetaan käyttää esimerkiksi poikkeuksellisesti kauppamatkaan, postivisiittiin tai julkisten palveluiden käyttöön kuten terveyskeskuskäyntiin.

Palvelujen kattavuus ei välttämättä tuo lisäarvoa etäiselle, eikä vaikuta hänen liikkumiseen liittyvään päätöksentekoonsa. Harvojen bussimatkojen tekemiseen hän kysyy apua läheisiltään, ja suhtautuu matkaamiseen joustavasti. Mukavat kokemukset voisivat kannustaa käyttämään bussia toisinaan, mutta aktiiviseksi käyttäjäksi etäinen ei edes pyri.

Minä olen erakko, tykkään olla kotona. Mieluummin kuljen pyörällä ja kodin lähistöllä. En tykkää pysäkeillä seisomisesta, tuntuu niin pitkältä oottaa.

Asiakkaalle arvoa

- Joukkoliikenteen käyttötilanteiden esittäminen kiinnostavasti: esim. tapahtumien yhteydessä
- Verrattain helppo matkustamisen kokemus, usein tukeutuen jonkun läheisen ihmisen neuvoon
- Harvat käyttötilanteet sujuviksi mm. helposti selvitettävien aikataulujen, reittien ja hintatietojen avulla

Nykyiset pullonkaulat

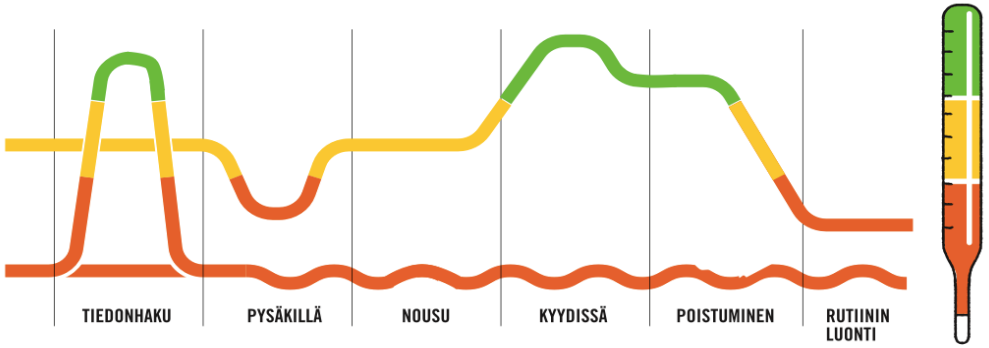
- Ei kiinnostusta/tarvetta ylipäätään liikkumiselle – oma elämä pyörii kävely/pyörämatkan päässä
- Ei rutiineja, jokainen matka vaatii selvitystyön, mikä useimmin päätyy joko toisen ihmisen kanssa matkustamiseen tai autoon/taksiin turvautumiseen

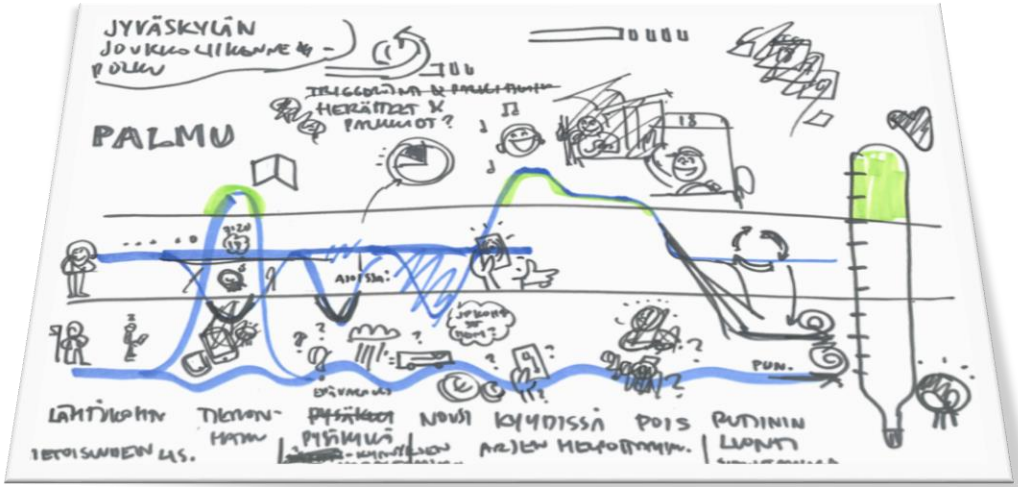
Suunnittelutyökalu

Palvelupolku

- Palvelupolku muodostuu asiakkaiden maailman kosketuspisteistä, joihin asiakas törmää tai joita hän hyödyntää toteuttaessaan tarvettaan.
- Palvelupolun avulla tunnistetaan tärkeimmät vaiheet asiakkaan toiminnassa sekä hetket joissa hän kohtaa haasteita tai tilanteissa, joissa palvelu tuottaa arvoa hänen tavoittelemansa asian suhteen.
- Palvelupolku on sekä asiakasymmärryksen keräämisen työkalu että palvelukokemuksen kehittämisen väline: palvelupolulla voi kuvata asiakkaan nykykokemuksen kokonaisuudessaan, merkittävien vaiheiden kautta. Se helpottaa palveluiden kehittämisen suunnittelua.

Kokemuksen laatu:
Suositeltava
Neutraali
Kehitettävää

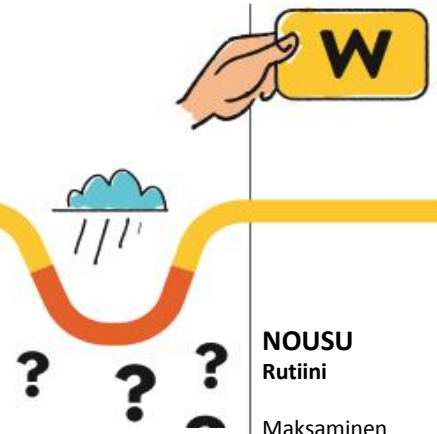


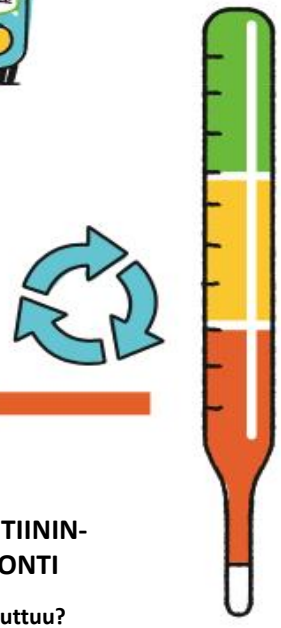


JYVÄSKYLÄN JOUKKOLIIKENNEPOLKU

PALMU Inc. trafix

TOTTUNEEN KÄYTTÄJÄN RATKAISTAVAT PULLONKAULAT





TIEDONHAKU

Itsestaanseivyys & rutiini

Muistaa aikataulut ulkoa: digipalvelut minimissä

Harvaan menevät bussit pakottavat tiettyyn rutiiniin, jota ei onneksi (vielä) kyseenalaista: miten vaikuttaisi matkustustarpeenmuutos tai tarjolla oleva uusi vaihtoehto (kuten ajokortti)?

Hakee erikseen tietoa **vain poikkeusreiteille** (uusi kohde tai esim. yövuoro), jota tukemassa tyypillisesti **paperinen aikataulukirja – verkko toissijainen**.

Aikataulumuutokset tai poikkeava matkustusajankohta saattavat **sekoittaa matkustusrutiineja ja aiheuttaa pettymyksiä.**

PYSÄKILLÄ

Rutiini

Muistaa käyttämiensä pysäkkien lähtöajat. Hyväksynyt että bussit ovat usein **myöhässä/etuajassa**: rutiinina olla etukäteen pysäkillä.

Ei katosta **– sateella ja kovalla tuulella ikävä odotella** bussia

Ei **olemassa olevaa kanavaa poikkeusaikatauluihin/häiriöihin**

NOUSU

Rutiini

Maksaminen automatisoitunut ja vaivaton: ei kuitenkaan ole tietoinen mm. jäljellä olevista maksuista, joten **varautuu myös toisella maksutavalla**

Uuteen Waltti-järjestelmään siirtymisessä jonkin verran viivettä, koska vanhakin systeemi toimii, **ei syytä vaihtaa**. Lisäksi kuullut huhuja Waltti-**toimiston jonoista**, palvelutoimisto on ensisijainen kanava, verkko vielä toissijainen.

KYYDISSÄ

Tuttua ja turvallista

Paljon matkustavina kokemuksiin sattuu myös **huonoja hetkiä**, kuten meluavia, huonosti käyttäytyviä nuoria, vanhuksille liian korkeina pidettyjä penkkejä tai kovasti kiihdyttelevä kuski.

Vaatimattomia palvelukokemuksen suhteen: käytännössä parempaa vaihtoehtoa ei ole tai ovat joustamaan esimerkiksi matka-ajoissa, mm. ruuhkia välttääkseen.

POISTUMINEN

Rutiini

Tietää, missä jäädä pois ja arvostaa **bussikuskien tervehdystä**

Jos **vieraampi päämäärä**, niin poisjäänti hankaloituu, mutta eivät ole erityisen vaativia: ”jos menee yhden ohi, voi kävellä hieman taaksepäin” -asenne.

RUTIININ-LUONTI

Puuttuu?

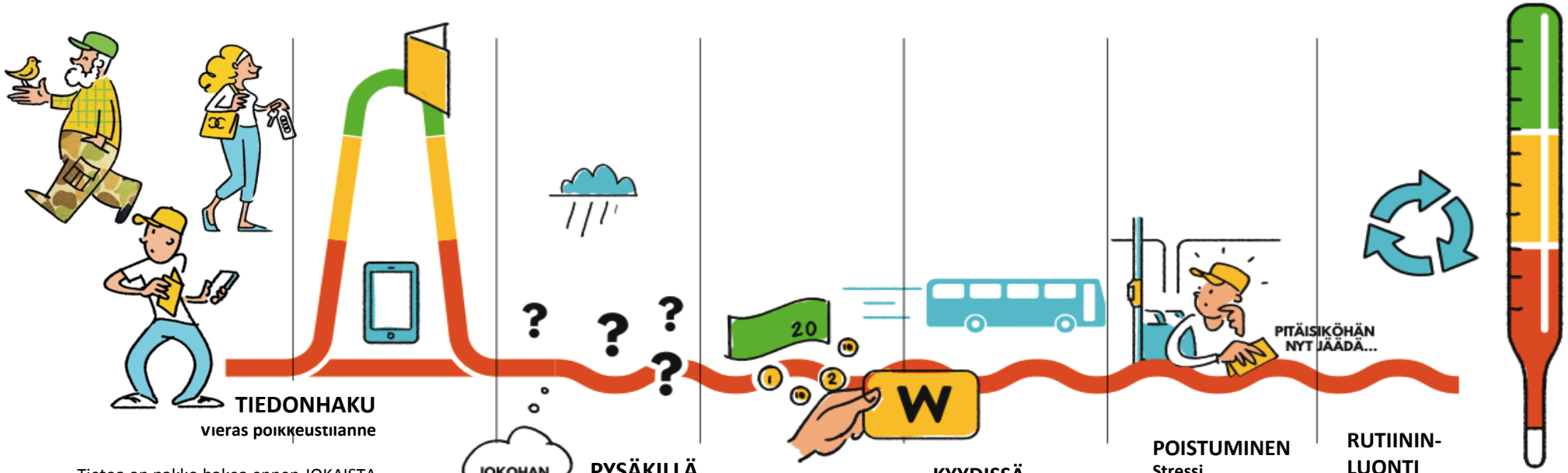
Onko vakioasiakkaiden **palkkioita mietitty, onko niissä vaihtelua vaihtelevia?**

Onko muita sitouttamisen toimenpiteitä?

Ajan tai rahan lisä-investointi joukkoliikenteeseen on rutiininluonnille tärkeää, mutta onko siihen tällä hetkellä mahdollisuuksia?

PALMU Inc. trafix

HARVEMMIN KÄYTTÄVÄN RATKAISTAVAT PULLONKAULAT



TIEDONHAKU

Vieras poikkeustilanne

Tietoa on pakko hakea ennen JOKAISTA matkaa aikataulukirjasta tai internetistä: Reitin, linjan tai aikataulunhaku **työlästä ja vaikeatulkintaista,** koska ei tuttuja työkaluja. Aikataulukirjasta tuki.

Bussi **spontaani valinta harvinaista**: liikaa epävarmuustekijöitä (millä pääsee, monelta, missä pois) mieluummin käännytään varmemman ja helpomman taksin puoleen.

Erityisesti huonot **vaihtoyhteydet** lisäävät epävarmuutta ja vähentävät bussivaihtoehdon vetovoimaa: vaihdolliset matkat usein tehdään jollain muulla kulkuneuvolla.

Hinnat tuntuvat **korkeilta** auton polttoainekustannuksiin.

PYSÄKILLÄ

Harmitus, epävarmuus

Pysäkkikohtaisen aikataulun arviointi jää asiakkaalle: onko tähän riittävästi tietoa jos rutiinia ei ole?

Ei ymmärrystä, että bussit ovat usein ajoissa/myöhässä, joten todellinen **epävarmuus, onko bussi jo mennyt**.

Ei välttämättä **tiedä edes missä on oma** lähipysäkki, tai ei ainakaan mikä sen nimi on.

NOUSU

Epäselvyyksiä

Maksamisen yksityiskohdat epäselviä: Kuinka paljon matka maksaa? Täytyykö maksaa käteisellä? Mistä saan matkakortin? Mikä on Waltti?

Kyytinousemisen ajankohta (ikäihmisten lippu): pitääkö odottaa klo 9 lähtevää bussia pysäkillä ja leimata lippu vasta klo 9?

Waltti-kortti ei ole **vaivan väärti.**

KYYDISSÄ

Vertautuu autoon

Tehostaja ja paikkaaja ovat **epämukavuus-alueellaan**, joten todennäköisesti pienetkin palvelu-haasteet, kuten ruuhka, muiden matkustajien häiritsevä käytös, bussin ajomukavuus saavat heidät vertaamaan julkista omaan autoon.

Vain Etäinen on helposti tyytyväinen, mutta hänen ”**matkustamattomuus”-rutiinin muuttaminen** on melkoinen haaste.

POISTUMINEN

Stressi

Epävarma, milloin tulee jäädä bussista pois.

Mobiilityökaluiden puuttuminen

Ei tiedä, voiko kuskilta kysyä

RUTIININ-LUONTI

Lähtökohtana hyvänkokemuksen luonti

Rutiini ei muodostu, jos positiivista tunnetta tai palkintokokemusta ei julkisella matkustamisesta synny: Tällä hetkellä kokemuksissa painottuu epävarmuus

Huonot yhteydet estävät rutiinin luomista

Hinnat satunnaiseen kulkemiseen liian korkeat, ei kannusta valitsemaan bussia

PALMU Inc. trafix

ASIAKKAIDEN JOUKKOLIIKENTEEN KÄYTTÖÄ HANKALOITTAVAT TAI ESTÄVÄT

PULLONKAULAT PRIORISOITUNA

Mitä ovat pullonkaulat

- Pullonkauloilla tarkoitetaan tässä joukkoliikenteen käytön tai käytön lisäämisen esteitä.
- Tulevaisuuden kehittämisessä on tärkeää valita kaupungin tavoitteiden kannalta tärkeimmät/suurimmat haasteet, sillä kehitettävää on aina ja sitä tulee aina lisää ihmisen, teknologian ja esimerkiksi infrastruktuurin muutosten myötä. Priorisointi tulee tehdä tavoiteasetannan sekä asiakkaiden ymmärryksen pohjalta.
- Valitsemalla selkeät tavoitteet ja määrittelemällä miten todennetaan, että tavoitteeseen on päästy tai miten valitut toimenpiteen ovat vaikuttaneet tavoitteeseen pääsyy, on mahdollista seurata kehitystä, ihmisten käyttäytymisen ja asenteiden muutosta sekä tässä tapauksessa joukkoliikenteen käyttöosuuden kasvua.
- Tärkeimmiksi tavoitteista Palmu ja Trafix suosittelevat joukkoliikenteen käyttöä suosittelevien henkilöiden määrää (NPS) sekä joukkoliikenteen kulkutapaosuutta ja käyttäjämäärää.
- Nämä tavoitteet ovat todennettavissa esimerkiksi kyselytutkimuksella (NPS-kysymys) ja joukkoliikenteen nousuja mittaamalla. Näiden mittareiden avulla on myös valittu tulevaisuuden kannalta tärkeimmät ratkaistavat pullonkaulat, jotka on esitelty seuraavilla sivuilla.

Profiilikohtaiset pullonkaulat

LINKKI

TOTTUNUT

1. Uudelle reitille lähteminen, ainoa tilanne, jossa joutuu hakemaan tietoa, hyödyntää helposti vanhanaikaisia työkaluja, eikä näin mahdollisesti edes löydä sopivinta reittiä
2. Aikataulut ohjaavat elämänrutiineja, ei asiakkaan omat tarpeet. Mitä tapahtuu kun tulee mahdollisuus esim. omaan autoon?
3. Aikataulumuutokset tai poikkeava matkustusajankohta sekoittaa matkustusrutiineja ja aiheuttaa pettymyksiä.
4. Etuajassa kulkevat/myöhästelevät linjat, ei tietoa onko bussi jo ohittanut pysäkin, ei kanavaa poikkeusaikatauluihin tai häiriötiedotteisiin
5. Ajoittain ”huonosti käyttäytyvät ”muut matkustajat tai kaluston /pysäkkien puutteet
6. Maksaminen rutiinia, mutta ei kuitenkaan ole tietoinen mm. jäljellä olevista maksuista, joten joutuu varautumaan myös toisella maksutavalla
7. Onko vakioasiakkaiden palkkiointia mietitty? Onko riittävästi sitouttamisen toimenpiteitä? Ajan tai rahan **lisäinvestointi** joukkoliikenteeseen on rutiininluonnille tärkeää, mutta **onko siihen tällä hetkellä mahdollisuuksia**?

TEHOSTAJA

8. Palvelutason, reittivaihtoehtojen ja aikataulujen riittämättömyys
9. Näkee monimutkaisen arjen pyörittämisen ja julkisen liikenteen yhdistämisen mahdottomana yhtälönä
10. Lippuhinnat (erityisesti satunnaisten matkojen) täysin väärällä tasolla verrattuna oman auton käyttöön (mm. vaunujen kanssa kulkeminen maksullista)
11. Jokainen matka vaatii aikataulu-/reittihaun, johon nyt tarjolla liian heikosti työkaluja. Vain poikkeustilanteet bussin käyttäjänä.
12. Vaatimuksia mm. linjasuunnitteluun, mutta ei toimivaa palaute/osallistumiskanavaa
13. Herkkä huonolle palvelulle, mm. kuullut jonoista liittyen Walttikortin hankkimiseen. Pienikin palveluhaaste saa vaihtamaan takaisin omaan autoon.

PAIKKAAJA

14. Ei rutiineja, jokainen matka vaatii selvitystyön. Ei spontaaneja bussin valintatilanteita. Ei välttämättä **tiedä edes missä on oma lähipysäkki**, tai ei ainakaan mikä sen nimi on
15. Stressi poisjäännistä, epävarma ja epämukava olo bussissa. Vaihdollisten matkojen välttely. Ei tiedä voiko kysyä kuskilta. Ei mobiilia tukea.
16. Ärsyyntyneisyys pysäkillä, kun ei tietoa onko bussi mennyt/tulossa. Ei omaa ymmärrystä, että bussit ovat usein ajoissa/myöhässä, joten todellinen epävarmuus, onko bussi mennyt.
17. Pidemmät matkustustauot saattavat aiheuttaa tilanteita, joissa paikkaajalla on väärää informaatiota esim. hinnoista ja lähtöajoista
18. Palveluiden tulkitsemisen ongelmia (mm. monimutkaiset aikataulumerkinnät, kirjainlyhenteet , mm. Pysäkkikohtaisen aikataulun arviointi jää asiakkaalle)
19. Palveluiden käyttämisen ongelmia (mm. reittioppaan osoitesyöttö + kirjaimen tunnistus)
20. Maksamiseen liittyviä epäselvyyksiä: mikä on kertalipun hinta, saako sen bussista käteisellä vai kortilla? Mikä on waltti? Mistä sen saa?
21. Vaatii, että kaupungin pitäisi tarjota toimivammat vaihtoehdot → kriittinen, levittää myös kriittisyyttä

ETÄÄNTYNYT

22. Ei kiinnostusta/tarvetta ylipäätään liikkumiselle – oma elämä pyörii kävely/pyörämatkan päässä
23. Ei rutiineja, jokainen matka vaatii selvitystyön, mikä useimmin päätyy joko toisen ihmisen kanssa matkustamiseen tai autoon/ taksiin turvautumiseen
24. Walttikortti ei vaivan väärti

24

PULLONKAULAA

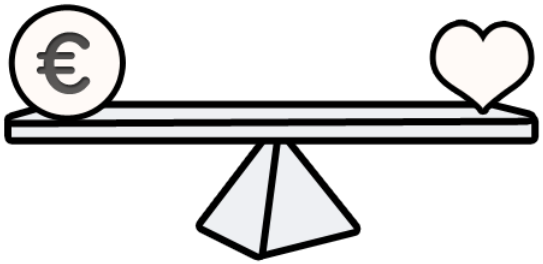
PALMU Inc. trafix

Pullonkaulojen priorisointi

Työpajassa valittiin kahden tärkeimmän tavoitemittarin kannalta merkittävät haasteet, jotka ratkaisemalla päästää lähemmäs tavoitteita. Mittarit ja tavoitteet on esitetty alla:

1. Kulkutapaosuus
2. Matkustajamäärä

   (myös linjakohtainen)



Suosittelu (NPS)

→ ***Kuinka todennäköisesti suosittelisit Linkillä matkustamista ystävällesi?***

0= erittäin epätodennäköisesti, 10= erittäin todennäköisesti.

Vastaukset 9-10 luokitellaan Promotereiksi (suosittelijat) ja 0-6 Detractoreiksi (parjaajat). NPS-indeksi saadaan vähentämään suosittelijoiden osuudesta parjaajien osuus.

Seudun asukkaat mieltävät joukkoliikenteen positiivisesti ja kynnys joukkoliikenteen käyttöön madaltuu. Joukkoliikenteellä matkustaminen on helppoa, edullista ja turvallista. Korkeatasoinen joukkoliikenne houkuttelee uusia matkustajia kaupunkialueen joukkoliikennekaupungiksi nimetyllä vyöhykkeellä. Muilla tärkeillä yhteysväleillä joukkoliikenne tarjoaa käyttökelpoisen vaihtoehdon useimmille matkoille. ***Joukkoliikenteen kulkutapaosuus kasvaa seudulla nykyisestä 5%:sta 7%:iin*** *(vuonna 1988 osus oli 6 %). (Lähde JYSELI 2025)*

Jyväskylän seudun toimijat selvittävät ja toteuttavat omista lähtökohdistaan liikkumisen ohjaustoimenpiteitä, joilla pyritään, ***turvalliseen, terveelliseen ja ympäristöystävälliseen*** *liikkumiseen erityisesti työmatkoilla. (Lähde: JYSELI 2025)*

Priorisoidut pullonkaulat

1. Tiedonhakuun liittyvät

Tehostaja ja Paikkaaja-profiilit, joille joukkoliikenteellä matkustaminen ei ole tuttua, törmäävät haasteeseen, jossa jokaista matkaa edeltäen heidän tulee etsiä tietoa. Nykyiset verkkopalvelut ja myös aikataulukirja ovat työläitä ja melko vaikeaselkoisia käyttää.
Miksi tärkeä: Ylipäätään joukkoliikenteen valikoituminen vaihtoehdoksi, ensimmäisen kynnyksen ylittäminen nykyisin liian työlästä, ensiaskelten tukeminen lisää asiakkaita.

2. Aikataulujen luotettavuus ja häiriötiedottaminen

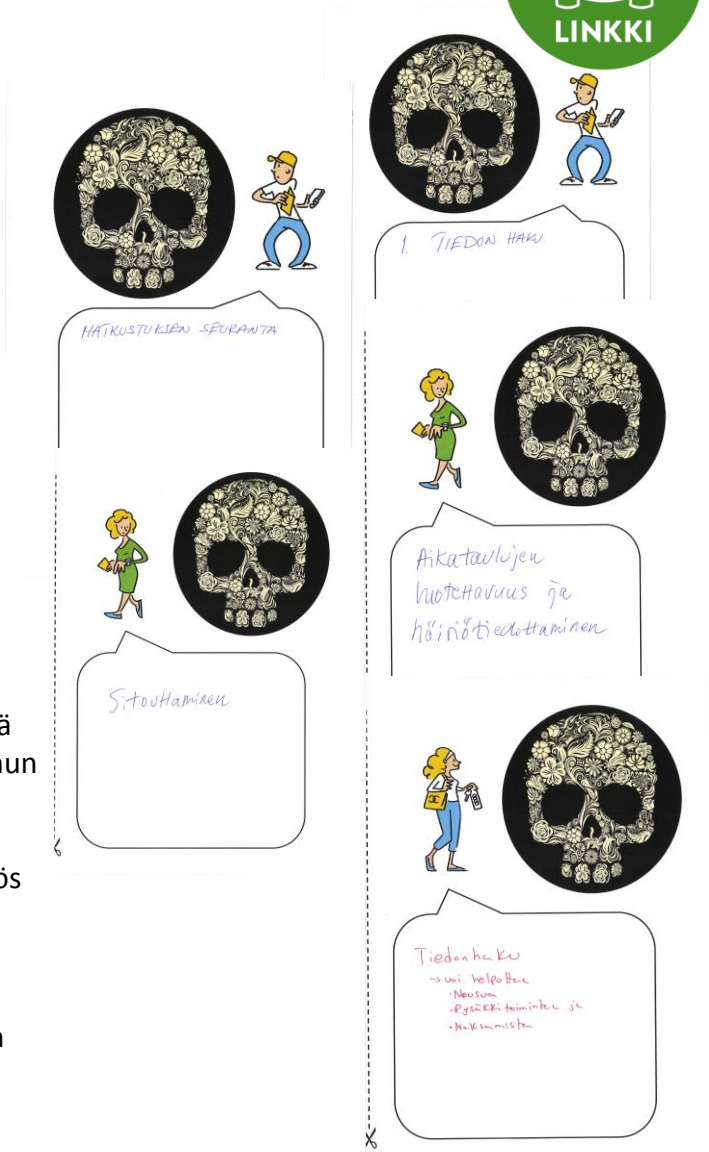
Tottunut-profiili, jolle Jyväskylässä liikkuminen on tuttua, suurimmiksi pullonkaulaksi nostettiin aikatauluissa pysymisen haasteet sekä niissä mahdollisesti tapahtuvista häiriöstä tiedottaminen.
Miksi tärkeä: Luottamuksen ja sujuvuuden lisääminen vahvistaa kulkumuodon käyttöä ja suosittelua.

3. Matkustuksen seuranta

Paikkaaja-profiili on usein liikkeellä tuntemattomaan kohteeseen eikä tiedä, missä hänen pitäisi jäädä pois. Tämä tekee hänen harvoista matkustuskokemuksista stressaavan. Epävarmuus ajaa usein muuhun kulkutapavaihtoehtoon.
Miksi tärkeä: Hallinnantunteen lisääminen matkan-aikana auttaa Paikkaajaa selviämään harvoista matkoistaan onnistuneesti ilman suurta stressiä, jolloin hänen on helpompi valita joukkoliikenne myös jatkossa.

4. Sitouttaminen

Säännöllisesti matkustavat Tottuneet ovat Jyväskylässä valinneet joukkoliikenteen ja hyväksyneet sen pienet puutteet arjen matkoissaan. Heitä ei kuitenkaan huomioida tai palkita valinnastaan nykyisin.
Miksi tärkeä: Hyvin mietityillä palkkioinneilla on havaittu olevan yhteys käytön lisääntymiseen sekä suositteluun.

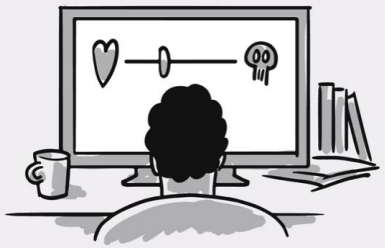


ENITEN ASIAKASARVOA TUOTTAVAT

TOIMENPIDESUOSITUKSET

Asiakkaat mukaan hankintaan| *toimenpidesuositukset*

Tuleviin joukkoliikennehankintoihin suositellaan asiakaslähtöisiä menetelmiä, jotta asiakasarvo ei pääse unohtumaan ratkaisun tai toimenpiteen suunnittelu- ja toteutusvaiheessa, eikä esimerkiksi teknisten vaatimusten anneta jyrätä niiden yli.



MITTARIT

Ennen hankkeiden käynnistymistä tulee päättää tavoitteista ja siitä, miten tavoitteisiin pääsy todennetaan (mittarit). Ilman mittaamista ei tiedetä, saatiinko toteutetuilla toimenpiteillä aikaan tavoiteltua muutosta. Tämä saattaa välillä olla muuten vaikeasti tunnistettavissa. Mittareita on hyvä olla vähintään yksi asiakasarvoon ja yksi joukkoliikenteen käyttäjämäärään liittyvä. Yksi tapa on esimerkiksi tehdä asiakaskysely, jolla mitataan nykyinen taso asiakkaiden kokemuksessa (esim. NPS) sekä hankkeiden edetessä/päätyttyä tapahtunut muutos. Myös laadullisemmat mittaamisen tavat, kuten asiakasrajapinnassa olevan henkilökunnan (myyjät, kuljettajat) haastattelut, ovat toimivia muutoksen ymmärtämisessä.

YHTEISUUNNITTELU JA PROTOTYPOINTI

Toteutetaan hankkeet mahdollisimman lähellä asiakasrajapintaa. Prototypoidaan (konkretisoidaan asiakkaille ja potentiaalisille asiakkaille näytettäväksi) toimenpiteet visuaalisiksi esimerkeiksi, jotta pystytään keskustellen yhdessä heidän kanssa arvioimaan, kuinka suunnitelmat vastaavat heidän tarpeisiin. Hankkeet toteutetaan iteroiden, jolloin liikkeelle lähdetään ei valmiin materiaalin kanssa ja päädytään viimeisteltyyn huippupalveluun.

KOKEILUKULTTUURI

Toimenpiteet, joiden onnistuminen vaatii sekä asiakkaiden että palvelua tuottavien ihmisten käyttäytymisen muutosta, tulee rakentaa kokeilumenetelmällä. Uuden toimintamallin liian pitkälle hiottua suunnittelua on vältettävä, sillä kustannustehokkainta on kokeilla sitä mahdollisimman nopeasti käytännössä, mitata ja oppia kokeilusta sekä kehittää toimintamallia eteenpäin jatkuvasti kokeilemalla. Kokeiluilla kerrytetään ymmärrystä siitä, mikä muutoksessa on vaikeaa ja miten siihen pystytään mahdollisesti vastaamaan. Kokeiluihin liittyvät aina epäonnistumiset, niiden sieto ja niistä oppiminen. Siksi onkin tärkeää sallia kokeilujen epävarma mutta arvokas luonne sekä toteuttaa riittävän pienen mittaluokan kokeiluja, joissa epäonnistumisen kustannukset ja riskit eivät nouse liian suuriksi. Tärkeintä on havainnoida ja tehdä muutoksia, jotta tavoitteisiin päästään lopulta – vaikkakin pienten mahdollisten virheaskeleiden kautta.

Reittiopastuksen kehittäminen

toimenpidesuositukset

VISIO

Asiakas löytää helposti tietoa joukkoliikenteestä sekä kokee joukkoliikenteellä matkustamisen turvallisena ja helppona.

Reittiopas opastaa matkantekoa myös matkan aikana älypuhelimen välityksellä ja tarjoaa mahdollisuuden maksaa matka etukäteen. Joukkoliikenteellä matkustaminen on entistä luotettavampaa.

NYKYISET OPASTUSHAASTEET

Paikallisliikenteessä on käytössä reittiopas, mutta sitä ei välttämättä tunneta satunnaisten joukkoliikenteen käyttäjien keskuudessa. Satunnaiset joukkoliikenteen käyttäjät saattavat edelleen turvautua aikataulukirjaan, josta esimerkiksi pysäkkien ohitusaikoja ei ole suoraan katsottavissa.

Nykyiset reittioppaat eivät osaa neuvoa matkustajaa matkan aikana. Matkan aikana voidaan tarvita opastusta, jos matkustaja esimerkiksi myöhästyy haluamastaan bussista. Nykyisin matkustaja ei myöskään saa tietoa siitä, onko vuoro syystä tai toisesta peruttu tai esimerkiksi bussi hajonnut matkalle.

Nykyisestä reittioppaasta ei saa tietoa bussien sijainnista tai sen ennakoidusta saapumisajasta pysäkille, jos aikatauluun tulee poikkeuksia. Matkustaja ei bussilla kulkiessaan välttämättä tiedä omaa sijaintiaan etenkin, jos reitti ei ole tuttu tai ulkona on pimeää.

Harvoin joukkoliikennettä käyttävät matkustajat saattavat lisäksi tarvita tottuneesta hyvin triviaalilta tuntuvaa perustietoa kuten kummaltako puolelta tietä bussiin tulee nousta, mitä kuljettajalle tulee sanoa, voiko matkan maksaa 20 euron setelillä, mistä bussien reiteistä saa tietoa tai millainen lippu matkalle tarvitaan?

Reittiopastuksen kehittäminen

toimenpidesuositukset

KEHITTÄMISEN KEINOJA

Joukkoliikenteen informaatiota kehitetään asiakkaiden ehdoilla. Opastusta tarjotaan niihin tilanteisiin, joissa asiakas tuntee olonsa epävarmaksi ja turvattomaksi. Samalla joukkoliikenteen näkyvyyttä lisätään ja sitä kautta joukkoliikenteen tunnettavuus paranee myös vähemmän joukkoliikennettä käyttävien keskuudessa.

Häiriötieto ja poikkeustieto
Joukkoliikenteen internetsivujen etusivulle, reittioppaaseen ja jatkossa mobiilisovellukseen kannattaa lisätä häiriötietoa. Tähän tarkoitukseen soveltuu liikennöitsijöille ja kaupungin joukkoliikennehenkilökunnalle räätälöitävä sovellus, jolla häiriöviestejä voidaan lisätä internetsivuille sanallisesti kuvattuna. Etusivulla häiriötieto tai poikkeustieto voidaan esittää yleisemmässä muodossa (esim. linjan 43 lähdöt peruttu 10.11. tiistaina), kun reittioppaassa häiriötiedon esittäminen kannattaa yhdistää haettavaan reittiin.

Pysäkki- ja reittitieto
Reittiopas ei näytä oletusarvoisesti pysäkkien nimiä kartalla. Pysäkit pitää nyt osata laittaa näkyviin erikseen. Pysäkkikohtainen aikataulu olisi hyvä saada helposti tulostettavaan tai tallennettavaan omat aikataulut -muotoon.

Bussien reitit ja pysäkit ovat nähtävissä myös Jyväskylän kaupungin karttapalvelussa, mutta esimerkiksi pysäkin nimeä tai tunnusta ei saa esille. Kaupungin karttapalvelu on selkeä ja helppokäyttöinen paikkatietoportaali. Karttapalvelusta saa näkyviin bussien reittikuvaukset siten, että kaikki reitit näkyvät yhtä aikaa. Tästä syystä linjakartan tulkinta on joiltain osin työlästä. Paikkatietoportaali tarjoaisi mahdollisuuden näyttää linjoja myös yksitellen, mikä helpottaisi sen käyttöä. Lisäksi karttapalvelun bussireiteissä voisi olla linkki ja viittaus Linkkiin.

Reittiopastuksen kehittäminen

toimenpidesuositukset

Aktiivinen reittiopastus
Kun reaaliaikainen paikannus saadaan käyttöön, ohitusaika-arvion voi yhdistää omat lähdöt -näyttöön (löytyy Bussilähdöt palvelusta) ja reittioppaaseen. Reittiopas voisi jäädä reitinhaun jälkeen aktiiviseksi, jos ei sitä suljeta, jolloin se jatkaisi reaaliaikaisen tiedon ja häiriöiden näyttämistä. Aktiivinen opastus voisi käyttäjän halutessa tarjota muutakin kuin reittiin liittyvää opastusta matkan edetessä. Reittiopas toimisi navigaattorin tavoin, kun se on kytketty päälle. Reittiopas voisi kertoa maksutavoista, pysäkin varustelutasosta (katos/ei katosta), opastaa oikealle pysäkille GPS:n avulla, ilmoittaa mahdollisista häiriöistä, tehdä uuden reittiehdotuksen automaattisesti, ennustaa bussin saapumisajan sekä ilmoittaa, kun matkustajan tulee poistua.

Aktiivisen reittiopastuksen yksi perusedellytys on reaaliaikaisen tiedon saaminen busseista. Reaaliaikaisen tiedon tuottaminen on nykyään kohtalaisen yksinkertaista laitetasolla, mutta järjestelmän täysipainoinen hyödyntäminen sen sijaan hankalampaa. Tulevaisuudessa joukkoliikenteeseen liittyvän tiedon tarjoaminen avoimien rajapintojen kautta innokkaille kehittäjille voisi olla hedelmällistä erityisesti yliopistokaupungissa.

Matkan maksaminen kännykkäsovelluksella
Älypuhelimille voidaan ottaa käyttöön sovellus, jolla matkan maksaminen on yksinkertaista jo ennen matkaa. Maksaminen kannattaa myöhemmin yhdistää aktiiviseen reittiopastukseen, mutta ennen reittioppaan kehittämistä palvelu voidaan ottaa käyttöön erillisenä sovelluksena. Turussa on toteutettu Fölin ilmeellä varustettu maksupalvelu, joka toimii erittäin sujuvasti rekisteröinnin ja maksamisen osalta ainakin Android-puhelimilla. Maksun voi tilata laskulla kuukausittain, joten luottokorttirekisteröintiä ei tarvita. Luottoriski on ulkoistettu kolmannelle osapuolelle. Sovellus on toteutettu PayIQ-maksuratkaisun pohjalta.

Kansallinen reittiopas
HSL:n ja Liikenneviraston kehitteillä oleva kansallinen reittiopas tulee todennäköisesti vastaamaan moniin tässäkin työssä havaittuihin tarpeisiin. Ohjelmiston kehittämisestä vastaa HSL:ssä Tuukka Hastrup, johon kannattaa olla tiiviisti yhteydessä. Täyden potentiaalin hyödyntämiseksi tulee reittioppaan käyttöön saada reaaliaikaista tietoa bussien sijainneista.

Tiedon jakamisen toimenpiteet

toimenpidesuositukset

VISIO

Paikallisliikenne ja siihen liittyvät palvelut tunnistetaan ulkoasultaan ja nimeltään. Paikallisliikenteen perusasiat ja liikennöidyimmät linjat ovat lähes kaikkien tiedossa.

NYKYISET TIEDONHAUN HAASTEET

Keskisuurissa suomalaisissa kaupungeissa suurin osa aikuisista ei käytä säännöllisesti joukkoliikennettä. Tietoisuus joukkoliikenteen reiteistä, reittioppaasta, hinnoista ja käytöstä ovat heikolla tasolla. Tilannetta heikentää entisestään lippujärjestelmäuudistuksen mukanaan tuomat muutokset ja uusi vyöhykejärjestelmä.

Moni asiakas tukeutuu yhä aikataulukirjaan, vaikka asiakasa etsisi tietoa ensisijaisesti internetistä muissa asioissa. Jatkuvalla tiedottamisella ja tiedon jakamisella pyritään lisäämään perustietoutta joukkoliikenteestä sekä opastamaan internetsivuille, mistä tietoa saa lisää.

Tiedon jakamisen toimenpiteet

toimenpidesuositukset

KEHITTÄMISEN KEINOJA

Tiheimmät linjat nimetään tai numeroidaan erityisin numeroin
Suuri osa kaupunkilaisista ei käytä joukkoliikennettä, koska ei tunne reitistöä eikä järjestelmää. Joukkoliikenne-järjestelmän hahmotettavuutta voidaan parantaa esimerkiksi brändäämällä kevyesti osan linjoista. Brändättäviksi linjoiksi kannattaa valita sellaisia, joilla liikennöinti on tiheää ja ne palvelevat runkolinjamaisesti. Toimenpide edellyttää mahdollisesti suunnittelua ja linjastotarjonnan yhdistämistä, eli keino tulee huomioida myös linjastosuunnittelussa eräänlaisena asiakaslähtöisenä suunnittelumenetelmänä.

Nostamalla tiheitä linjoja runkolinjoiksi, voidaan saavuttaa jonkin verran samaa imagovaikutusta kuin raitiovaunuilla. Tottumattomammat käyttävät mieluummin helpommin hahmotettavaa joukkoliikennettä kuten junaa tai raitiovaunua, mutta esimerkiksi pääkaupunkiseudun Jokeri-linjallakin vastaavaa ilmiötä on havaittu. Se perustunee osittain juuri tunnettavuu sekä tiheään vuoroväliin. Matkustajat ovat myös valmiita kävelemään pidempiä matkoja pysäkille, jolta vuorotarjonta on parempaa.

Busseihin viestintää tukevia tarroja kuten
1-vyöhykkeen kertamaksu 3€ aikuiset ja 1,5 € lapset, matkusta 1-vyöhykkeellä 60 €/kk
Muutamista alueista tuotetaan ”metrokartta” tyylinen skemaattinen linjakartta, jota voidaan tuoda esille useissa paikoissa. Metrokartassa ”runkolinjoja” voidaan priorisoida.
www.linkki.jyvaskyla.fi
Matkakortti netistä www.waltti.fi
Lataa korttia netissä www.waltti.fi
Kokeile kännykkämaksamista Linkki-sovelluksella

Bussien ajantasauspisteet

toimenpidesuositukset

VISIO

Bussien liikennöinti on täsmällistä ja luotettavaa. Erityisesti aikataulua edellä ajaminen on vähentynyt. Matkustaja voi saapua pysäkille aikataulunmukaisella hetkellä ja luottaa, että bussi ei ole mennyt.

NYKYISET LUOTETTAVUUSHAASTEET

Bussien matkustajan matka-aikaan ja matkustusmukavuuteen vaikuttaa se, kuinka paljon etukäteen pysäkille tulee saapua.
Kun bussin pysäkkikohtainen ohitusajasta ei ole varmuutta, moni käyttäjä kokee, että pysäkillä odotteluun joutuu varaamaan ylimääräistä aikaa useita minuutteja.

Useissa tutkimuksissa on todettu odotusajan olevan huomattavasti matkustusaikaa raskaampaa. Tästä syystä pysäkillä odotteluun vaikuttaminen voi olla tehokkaampaa palvelutason kehittämiseksi kuin matka-aikaan vaikuttaminen esimerkiksi liikennevaloetuuksilla tai fyysisillä nopeuttamistoimenpiteillä.

Bussien ajantasauspisteet

toimenpidesuositukset

KEHITTÄMISEN KEINOJA

Linjoille määrätään 1-2 ajantasauspysäkkiä, joilta bussi ei lähde ennen aikataulun mukaista ohitusaikaa. Aikataulun tasauspysäkit tasaavat aikataulua ja lisäävät joukkoliikenteen luotettavuutta erityisesti pidemmillä linjoilla.

Aikataulusuunnittelussa pyritään ajantauksen johdosta mahdollisesti myös huomioimaan paremmin eri vuorokauden aikoina esiintyviä viiveitä.

Kun busseihin saadaan paikannuslaitteista, kannattaa liikennöinnin täsmällisyyttä seuraata. Täsmällisyyttä voidaan pisteyttää esimerkiksi linjakohtaisesti siten, että ennen suunniteltua pysäkkiaikaa tai pysäkkiajan jälkeen saapuvat vuorot lisäävät luotettavuussyysindeksin kertymää (luotettavuusindeksistä lisää tietoa HSL:n julkaisusta 11/2012). Täsmällisyys ja luotettavuus voidaan ottaa mukaan bonusperusteeksi liikennöitsijöille, koska se parantaa asiakkaan kokemaa laatua huomattavasti.

Asiakasohjelma

toimenpidesuositukset

VISIO

Linkin asiakkaat ovat ylpeitä asiakkuudestaan ja kokevat saavansa siitä aitoa hyötyä. Erityisesti joukkoliikenteen käyttöön sitoutuneet ja paljon matkustavat saavat siitä lisäarvoa.

NYKYISET ASIAKKUUDEN HAASTEET

Joukkoliikenteen käyttäjiä ei pyritä sitouttamaan Linkin käyttäjiksi eikä heiltä pyydetä systemaattisesti palautetta joukkoliikenteen palvelutasosta.

KEHITTÄMISEN KEINOJA

Asiakkaat voisivat antaa busseissa palautetta painonapeilla. Painonapin palaute voidaan yhdistää tiettyyn linjaan, aikaan ja jatkossa mahdollisesti myös sijaintiin (liittyy bussien paikannukseen). Jatkuva palautteen kerääminen mahdollistaa nopeamman reagoinnin mahdollisiin muuttuviin tekijöihin, mitä vakikäyttäjät varmasti arvostaisivat.

Asiakkaille voidaan tarjota

- pidempien kausilippujen osamaksumahdollisuus (esimerkiksi maksamalla kolmannelle taholle luottoriskin ottamisesta),
- yhteistarjouksia paikallisten yhteiskäyttöautoyritysten kanssa,
- asiakaspisteohjelma, jossa kertyneet pisteet voidaan käyttää uusien lipputuotteiden hankintaan tai muiden kaupungin palvelujen hankintaan (kaupunginteatteri, uimahalli, pysäköinti, vuokra-auto jne.),
- keskustapysäköinnin maksaminen voimassaolevalla Waltti-kortilla voisi olla edullisempaa,
- asiakkailta pyydetään sähköpostitse palautetta ja NPS-pisteytystä esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa, minkä yhteydessä pyydetään myös kehitysajatuksia,
- asiakkaille lähetetään tietoa sähköpostitse tulevista uudistuksista ja
- asiakkaita pyydetään osallistumaan uusien palveluiden suunnitteluun.

Työssäkäyvistä tehostajista asiakkaita

toimenpidesuositukset

VISIO

Työpaikoilta löytyy näkyvää ja ajatuksia herättävää informatiivista materiaalia, mikä lisää potentiaalisten tietoisuutta joukkoliikenteestä.

Materiaalin avulla kiireiset työssäkäyvät saadaan pohtimaan liikkumistottumuksiaan sekä arvioimaan mahdollisuuksiaan siirtyä joukkoliikenteen käyttäjiksi . Osa hyvien joukkoliikenne-yhteyksien varrella asuvista työssäkäyvistä siirtyy Linkin asiakkaaksi.

NYKYISET TYÖSSÄKÄYVIEN TEHOSTAJIEN HAASTEET

Tehostaja käyttää joukkoliikennettä vain täysin poikkeustapauksissa. Tehostaja on voinut selvittää mahdollisuudet käyttää joukkoliikennettä, mutta todennut, että ne eivät palvele hänen tarpeitaan.

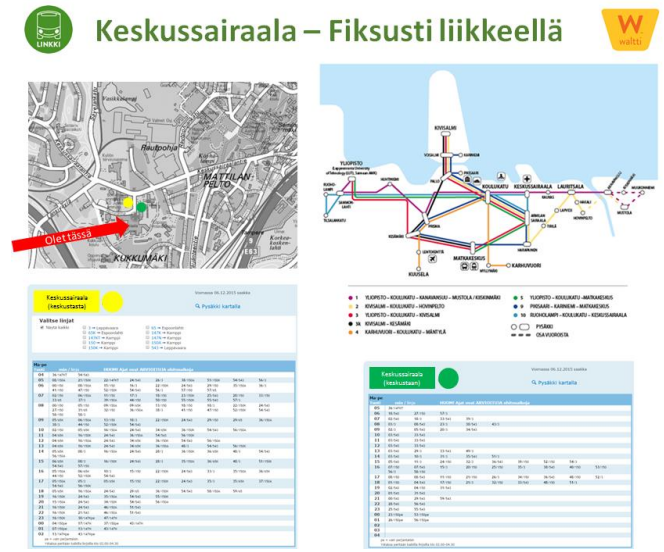
Tehostajalle voidaan tuottaa ahaa-elämys laatimalla selkeä karttaesitys hänen työpaikkaansa palvelevista linjoista. Kaikille linjatarjonta ei sovi, mutta aika ajoin on hyvä tuoda aktiivisesti tarjontaa myös esille. Joukkoliikennettä harvoin käyttävä ei kovin aktiivisesti kartoita mahdollisuuksiaan, vaikka muutoksia tapahtuisi niin joukkoliikennetarjonnassa kuin omassa elämäntilanteessa.

Tämä toimenpide ei ole muodostettu suoraan asiakasymmärryksen kautta eikä siten vastaa mihinkään tiettyyn tunnistettuun asiakkaiden tarpeeseen tai pullonkaulaan. Yrityselämän osallistaminen perustuu toimeksiannon tehtävänkuvaukseen ja tähtää uusien asiakkaiden tavoittelemiseen tietoisuutta ja näkyvyyttä lisäämällä.

Työssäkäyvistä tehostajista asiakkaita

toimenpidesuositukset

KEHITTÄMISEN KEINOJA

Materiaalissa pyritään tuomaan esille muutamia avainasioita. Niissä hyödynnetään kohdennettua markkinointia sellaisille työpaikoille ja yrityksiin, jotka sijaitsevat kaupungin parhaiden joukkoliikenneyhteyksien varrella. Toimenpiteen edistäminen priorisoidaan siten, että se aloitetaan suuremmista yrityksistä/työpaikoista .

Esimerkkinä materiaalista: Yrityksen/työpaikan TaskuLinkki
Materiaalina tyylikäs ja informatiivinen yrityksen joukkoliikennetarjontaa esittelevä TaskuLinkki, jossa kyseisen sijainnin tärkeimmät linjat erottuvat. Materiaalista voidaan tehdä taskuun helposti mahtuva painos, jossa kuvataan kohteen sijainti kartalla, pysäkit värikoodattuina ja kyseisten pysäkkien pysäkkiaikataulut. Oheinen kuva esittää karkeasti ajatusta 3-osaisen TaskuLinkkki-taskuhaitarin toteutusperiaatteesta.