

JOUKKOLIIKENTEEN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN LAPPEENRANNASSA

Loppudokumentaatio ja toimenpidesuosituksset

16.12.2015 Marianne Tenhula & Maiju Nöyränen, Palmu Inc.
Markus Holm & Leena Gruzdaitis, Trafix Oy



Sisältö



- Johdanto.....3
- Asiakasymmärrys.....5
- Pullonkaulat ja ratkaisuideat.....18
- Toimenpidesuosituksset.....23

Johdanto | *Projektin tavoitteet*



Lappeenrannan kaupunki kilpailutti paikallisliikenteensä palvelusopimusasetuksen mukaisesti ensimmäisenä keskisuurena kaupunkina. 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 Lappeenrannan 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.

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

Työn tilaajana toimi Lappeenrannan kaupunki, jolle myönnettiin liikkumisen ohjauksen valtionavustus työn toteuttamiseen. Työn ohjausryhmän muodostivat Lappeenrannan kaupungin tekninen johtaja vs. Pasi Leimi, suunnittelupäällikkö Timo Kalevirta sekä markkinointi- ja asiakaspalvelupäällikkö Mirka Rahman. 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

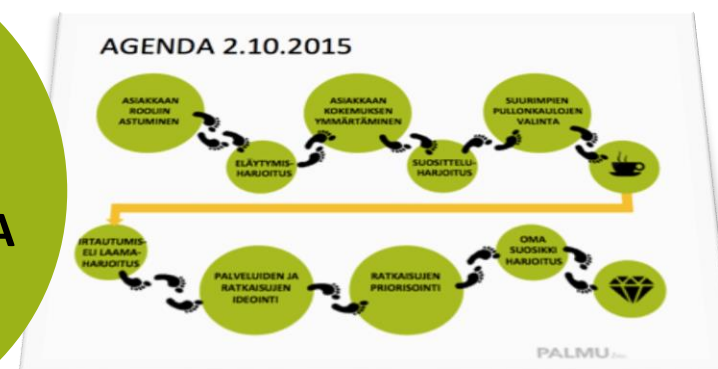
9
LAPPEENRANTA-
LAISTEN
MATKUSTUS-
TARINAA

+30

PALVELUIDEAA
HAASTATTELUIDEN
INSPRIAATIOINA

2 BUSSI-
MATKA-
HAVAINNOINTIA

24
PULLONKAULAA



5
VAHVINTA
TOIMENPIDE-
SUOSITUSTA

2
VALITTUA
SUURINTA
PULLOKAULAA



Asiakasymmärryksen kerääminen
syyskuussa 2015

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

Priorisoitujen
toimenpiteiden
konkretisointi



LAPPEENRANNAN JOUKKOLIIKENTTEEN ASIAKASYMMÄRRYS

Miten asiakasymmärrys on kerätty?

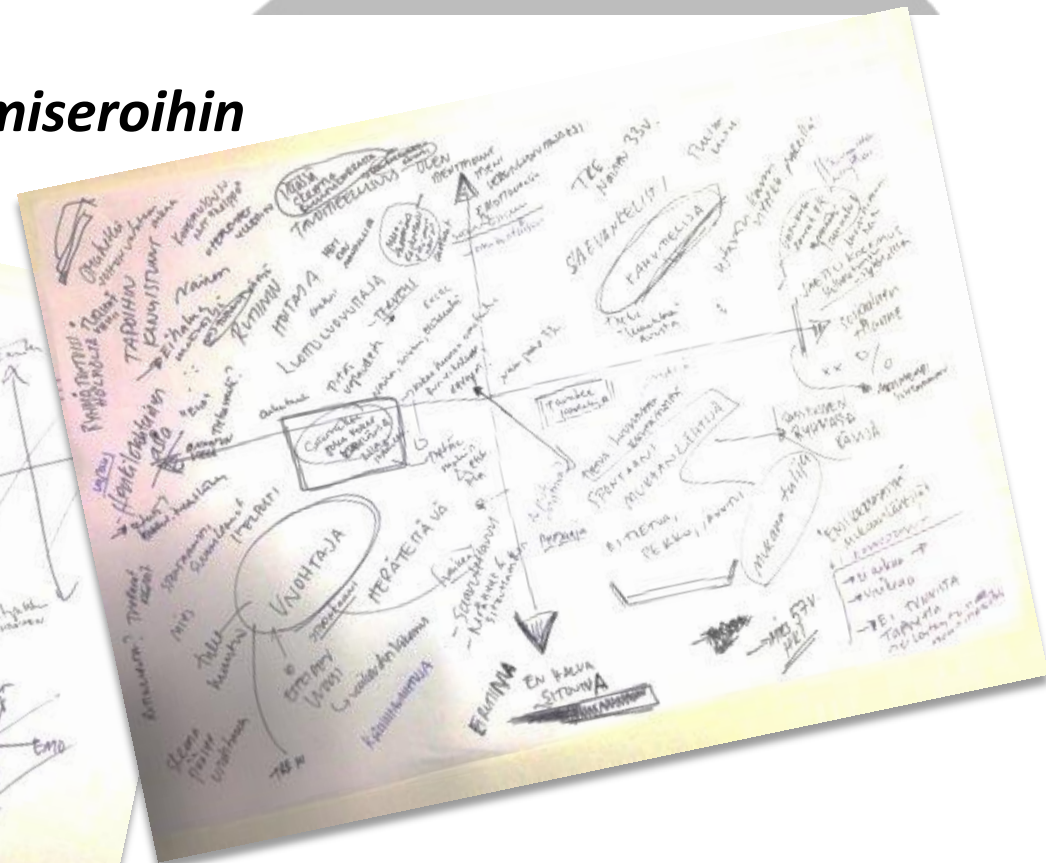
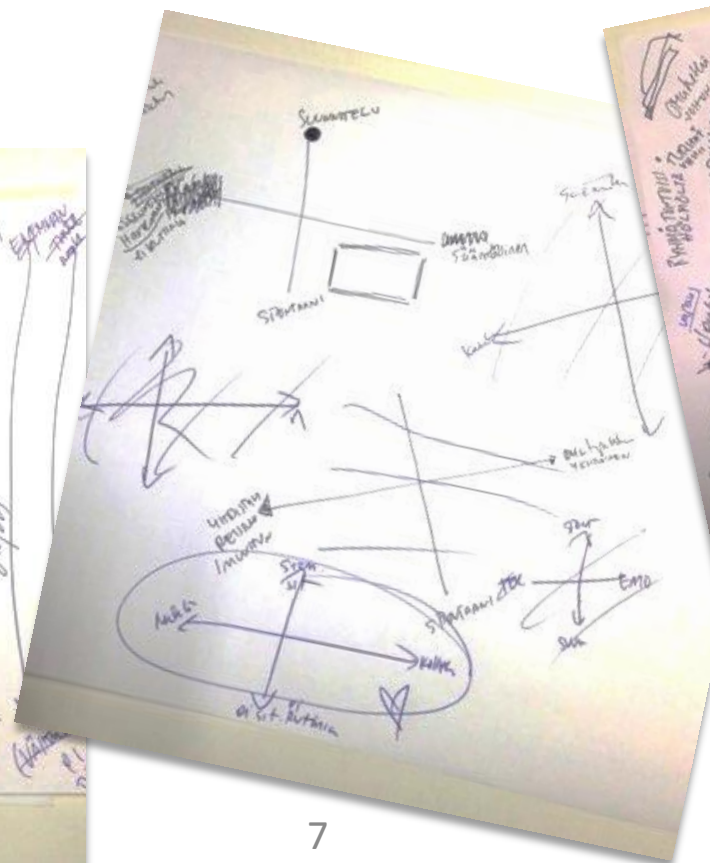
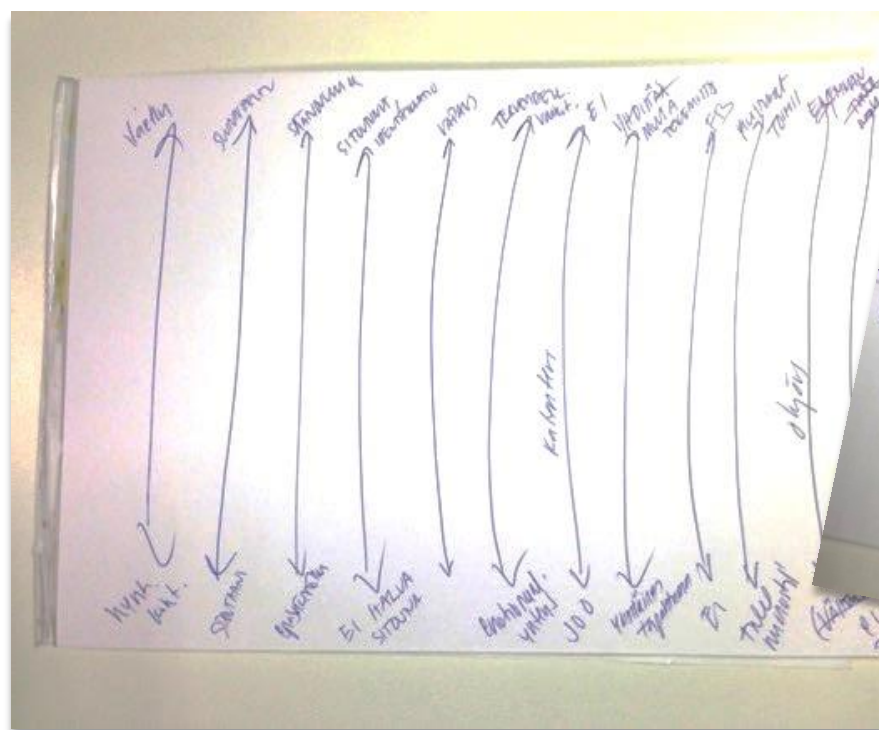
- Asiakasymmärrys on muodostettu haastatteluiden avulla.
- Haastatteluihin osallistui 9 lappeenrantalaista (eri ikäisiä, eri alueilla asuvia sekä joukkoliikennettä että omaa autoa käyttäviä henkilöitä).
- Haastattelut toteutettiin syyskuussa 2015.
- Haastatteluissa selvittiin kaupunkilaisten nykyisiä syitä ja esteitä joukkoliikenteen käyttöön heidän matkakokemuksensa eri vaiheissa.
- Haastattelujen keskusteluissa hyödynnettiin yli 30 joukkoliikenteen uutta palveluideaa ja innovaatiota.
- Haastatteluista on tiivistetty erilaisia tarpeita ja käyttäytymismalleja kuvaavat profiilit sekä näihin liittyvät kokemuspolut. Haastatteluissa tunnistettiin yhteensä 24 pullonkaulaa (joukkoliikenteen käyttämisen estoa) ja yhdessä kaupungin suunnittelijoiden kanssa niistä valittiin kaksi (2) suurinta, joihin toimenpidesuosituksot perustuvat.

9**LAPPEENRANTA-
LAISTEN
MATKUSTUS-
TARINAA****+30****PALVELUIDEAA****24****PULLONKAULAA**

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.



KÄYTTÄYTYMISMALLIT

Muutamia tunnistettuja eroja joukkoliikenteellä liikkumisessa

Kommentti
käyttäjä-
haastattelusta

*Jos on huonompi
Lappeenrantatuntemus, voi olla
tosi haasteellista selvittää, mihin
täytyy mennä.*

TUNTEMATO
N SEUTU



TUTTU
SEUTU



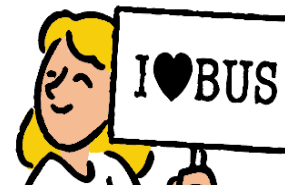
*Kyl mie suurinpiirtein
tiedän jokaisen linjan mikä
Lappeenrannassa menee.*

*En käytä busseja, niitä kulkee harvoin.
Ei tiedä milloin bussi on tosiasiassa
meidän pysäkillä, pitäis mennä
etuajassa pysäkille, siihen joutus
käyttämään jo paljon aikaa ennen
kuin pääset bussiin. Ja ajoaikaan
menee huomattavasti pidempi aika
kuin omalla autolla.*

SUOSII AUTOA



SUOSII BUSSIA



*Pitää ajatella vihreesti. Päästöt ja
kaikki vaikuttaa. Se on kuitenkin
niin paljon helpompaa,
huolettomampi, pystyt tekemään
töitä matkalla, pystyt käyttämään
sen ajan hyödyksi.*

*Suurin ongelma on se, että.. onko se
hinnottelu vai onko se yhteyksien
huono saumaus, et ne ei toimi, et
menee niin pitkään kun siirryt
johonkin. Kiireisessä maailmassa se on
sitten liikaa.*

VAATII



JOUSTAA



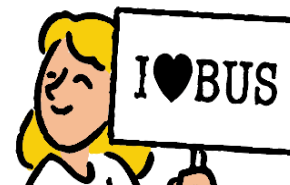
*Mie lähen mieluummin
vaikka puolta tuntia
aikaisemmalla autolla ettei
minulla tule kiire.*

*Olin hirveen epävarma.
Jäin varuiks varmaan
kohtaan ja sitten
jatkoin kävellen.*

EPÄMUKAVUUSALUE



MUKAVUUSALUE



*Musta se on vaivatonta,
mä en nää sitä
semmosena myyttinä
että autolla on paljon
helpompi kulkea.*

Lappeenrannan joukkoliikenteen käyttäytymisprofiilit

Suurin ongelma on se, että.. onko se hinnottelu vai onko se yhteyksien huono saumaus, et ne ei toimi, et menee niin pitkään kun siirryt johonkin. Kiireisessä maailmassa se on sitten liikaa.



LUOPUNUT

HYVÄKSYY

- Tyytyväinen nykytilanteeseen, ei tietoisesti pyri muutokseen
- Suppea elämänpiiri



SOPEUTUJA



Mie lähen mieluummin vaikka puolta tuntia aikaisemmalla bussilla ettei minulla tule kiire.

TUTTU

UUSI/KAUKAINEN

- Joukkoliikenteen käyttö ei ole vielä tuttua tai käyttö tuntuu kaukaiselta



NOVIISI

Olin hirveen epävarma. Jäin varuiks varmaan kohtaan ja sitten jatkoin kävellen.

SANANSAATTAJA

PROAKTIIVINEN

- Ottaa itse selvää ja hakee ratkaisuja aktiivisesti
- 9. Laajahko elämänpiiri

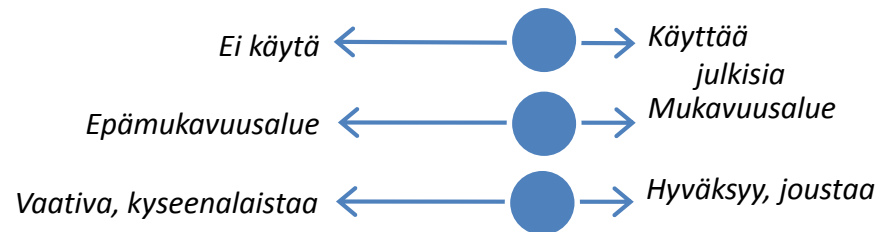


Musta se on vaivatonta, mä en nää sitä semmosena myyttinä että autolla on paljon helpompi kulkea.

SOPEUTUJA

AVAINSANOJA:

Rutiini, mukavuusalue, hallinta, ymmärtävyys, pienet vaatimukset, hyväksyjä



Sopeutuja on oppinut käyttämään oman kodin ja rutiinipäämäärän (työ, koulu, keskustan asiointit) välistä yhteyttä vuosikaudet. Hän saattaa olla ajokortiton tai vielä alaikäinen koululainen, jolle bussi on tästäkin johtuen pääasiallinen ja luonnollinen vaihtoehto. Sopeutuja asuu yleensä kauempana keskustasta, ja on tuttavaporukastaan usein parhaiten perillä liikkumismahdollisuuksista Lappeenrannassa.

Sopeutuja on vaatimaton ja hänelle bussilla matkaamisessa tärkeintä on, että pääsee paikasta toiseen. Hän tietää, ovatko oman alueen bussit yleensä myöhässä vai etuajassa, ja sopeuttaa elämänsä bussiaikatauluihin ongelmitta.

Rutiiniaikataulut ovat sopeutuneella useimmiten ulkomuistissa, tai hän on löytänyt itselleen sopivan tavan tarkistaa aikatauluja, kuten aikataulukirja tai internet. Sopeutunut ei juurikaan tarvitse muita julkisen liikenteen käyttöön liittyviä palveluita. Sopeutuneen vaatimukset palvelutasolle ovat melko vaatimattomia ja esimerkiksi harvahkoja vuorovälejä hän ei juurikaan moiti.

Pääasia on että mie pääsen sinne bussin kyytiin ja pääasia että mie pääsen minne mie oon menossa.



Nykyiset pullonkaulat

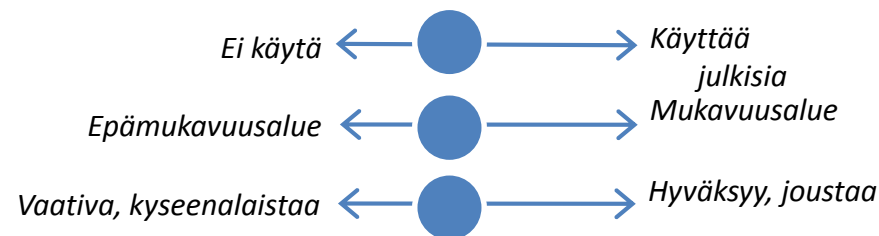
- Uudelle reitille lähteminen & vanhat työkalut: ei mahdollisesti edes löydä sopivinta reittiä
- Aikataulut ohjaavat elämänrutiineja, ei asiakkaan omat tarpeet (esim. Yöbussit kulkevat huonosti ja viimeinen kulkee liian aikaisin)
- Etuajassa kulkevat/myöhästelevät linjat
- Ajoittain "huonosti käyttäytyvät" muut matkustajat tai kaluston puutteet, epäsiisteys



Asiakkaalle arvoa

- Ennustettavuus, muuttumattomuus
- Aikataulujen ulkoa muistaminen, hallittavuus
- Bussien aikatauluissa pysyminen, linjojen matka-aikojen tarkentuminen, tieto onko bussi jo mennyt
- Järkevä hinnoittelu ja vakiasiakkuudesta palkitseminen
- Bussimatkaamisen huolettomuus
- Poikkeustilanteiden selkeä viestintä
- Asiakslähtöinen aikataulusuunnittelu
- Tuttavalliset ja ystävälliset kuljettajat
- Bussipyöräkin mukavat puitteet (esim. katos)

NOVIISI



AVAINSANOJA:

Rutiinin puute, kokemattomuus, epävarmuus, epämukavuusalue, tuen tarve, hallinnantunteen puute

Noviisille joukkoliikenteen käyttäminen Lappeenrannassa on vielä uusi ja tuntematon, paljon kysymyksiä ja selvitettäviä asioita sisältävä kokemus. Noviisilla ei siis ole automatisoituneita, rutinoituneita toimintamalleja julkisilla kulkuvälineillä liikkumiseen. Hänen täytyy aina ennen matkaa selvittää reitti, kulkuvälinevaihtoehdot, lipun hinta ja aikataulut.

Noviisi on useimmiten alueelle muuttanut opiskelija, vaihto-opiskelija tai työn perässä seudulle saapunut autoton henkilö. Noviisille bussi voi olla myös 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 puolisoilla käytössä tai keli on liian huono autolla ajamiseen.

Noviisille helpotusta tuo, että matkat suuntaavat usein päätepysäkille kuten yliopistolle tai keskustaan, jolloin suora bussi riittää, eikä vaihtoja tarvitse miettiä. Jos matka sisältäisi vaihdon, valitsisi noviisi luultavasti toisen kulkumuodon.

Moni aikuinenkin hermoilee että osaako mennä bussilla ja jäädä oikealla pysäkillä.

Kun tuli Lappeenrantaan oli tosi huojentunut että asui yliopiston lähellä, koska vaikka menis kuinka mönkään, päätyy aina yliopistolle.



Nykyiset pullonkaulat

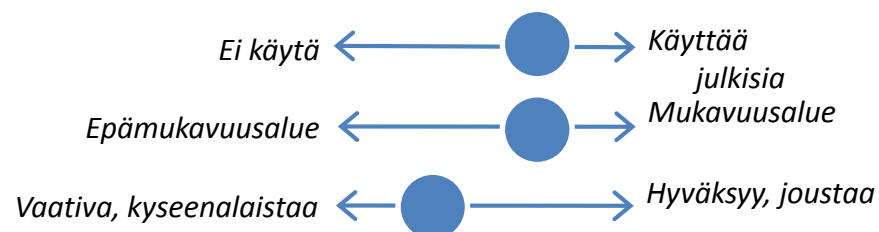
- Jokainen matka vaatii aikataulu-/reittihaun tms. selvitystyön, johon nyt tarjolla liian heikosti työkaluja, alkuun pääseminenkin voi olla kovin haastavaa
- Stressi poisjäännistä, epävarma ja epämukava olo bussissa
- Ärsyyntyneisyys pysäkillä, kun ei tietoa onko bussi mennyt/tulossa
- Palveluiden tulkitsemisen ongelmia (mm. monimutkaiset aikataulumerkinnät, kirjainlyhenteet yms.)
- Vaatii, että kaupungin pitäisi tarjota toimivammat vaihtoehdot
- Pidemmät matkustustauot saattavat aiheuttaa tilanteita, joissa noviisilla on väärää informaatiota esim. hinnoista ja lähtöajoista



Asiakkaalle arvoa

- Hallinnantunnetta rakentavia tekijöitä reitin valintaan, bussista poistumiseen sekä sijaintiin liittyen (onko bussi mennyt jo?)
- Runsas viestintä ja houkuttelevat bussikokeilut
- Mieleenpainuva, mukava ja mutkaton bussimatkaamisen kokemus
- Opiskelijoiden perehdyttämiseen materiaali/houkuttimia bussinkäyttöön
- Asiakaslähtöinen aikataulusuunnittelu ja toimivat yhteydet
- Tehokas tiedonsaanti reitteihin, hintoihin ja matka-aikoihin liittyen (esim. vertailu pyörään/autoon)

SANANSAATTAJA



Sanansaattaja on tehnyt tietoisin päätöksen olla kulkematta töihin autolla esimerkiksi ympäristö- tai mukavuussyistä tai parkkimaksujen ja auton ylläpitokustannusten suuruudesta johtuen. Sanansaattaja muuttaisi ennemmin lähelle keskustaa ja kävelisi kuin ottaisi auton käyttöönsä. Hän nauttii bussilla matkustamisesta ja vapaudesta, että ei itse tarvitse ajaa tai huolehtia parkkipaikan etsimisestä – saati talvipakkasella auton puhdistamisesta lumen ja jään alta.

Sanansaattaja ei vain ole tottunut joukkoliikenteen käyttäjä, hän puhuu siitä myös aktiivisesti ja toivoisi yhä useamman Lappeenrantalaisen valitsevan liikkumistavakseen julkisen liikenteen.

Sanansaattaja on kuitenkin myös vaativa kuluttaja - vaikka hän itse sopeutuu periaatteesta vaillinaistenkin linjojen käyttöön ja uskoo linja-autojen käytön olevan pitkälti tottumus- ja asennekysymys, hän ymmärtää, että ison massan mukaan saaminen edellyttäisi suuria muutoksia yleisessä asenteessa, kynnyksen madaltamisessa kuin vuoroväleissäkin ja bussien reiteissä.



Nykyiset pullonkaulat

- Vaatii, että kaupungin pitäisi tarjota toimivammat vaihtoehdot
- Heikot vaikuttamismahdollisuudet
- Julkisen liikenteen tulkitseminen, erityisesti vaihdot ovat aikaa vieviä ja työläitä
- Joustaa paljon omassa elämässään toteuttaakseen vihreitä arvojaan, suunnittelee elämänsä bussien ehdoilla



Asiakkaalle arvoa

- Hallinnantunnetta tuottavat ratkaisut, esim. poisjääntiin tai bussin sijaintiin (onko jo mennyt?)
- Asiakslähtöinen aikataulusuunnittelu ja toimivat yhteydet
- Osallistumisen/vaikuttamisen mahdollisuus
- Tehokas tiedonsaanti reitteihin, hintoihin ja matka-aikoihin liittyen (esim. vertailu pyörään/autoon)
- Bussit tuovat vapautta, ei rajoitteita elämään
- "Vihreän statuksen" tukeminen

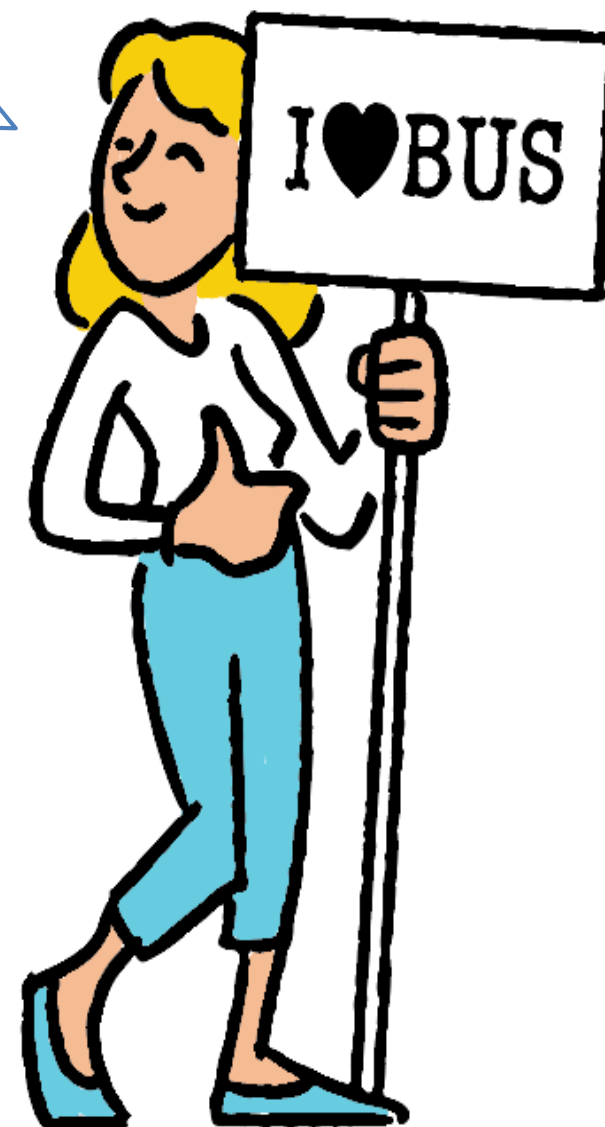
AVAINSANOJA:

Vihreät arvot, innokkuus, halu saada muut mukaan, suosittelu, arvo-ohjautunut, päättäväinen, ympäristöarvot

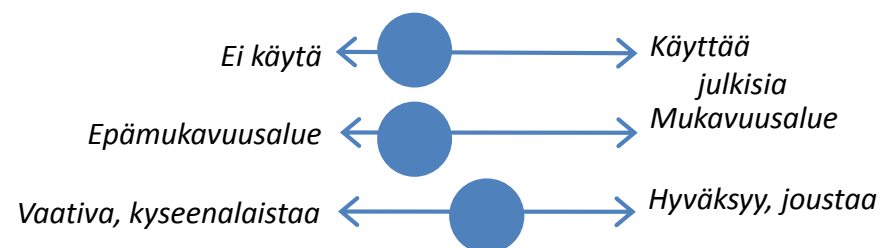
Ihminen on tottunut, pääset autolla A paikasta paikkaan B, se on niin helppoa. Mut sit mie oon monta kertaa ajatellut talvella – et mie oon jo pitkällä kun noi pääsee niistä rapsutuksista. Ihanaa, mie istun täällä lämpimässä bussissa ja siellä se rapsuttelee sitä autoa.

Oon vakaasti sanonut että en autoa tähän ota.

*Täällä on ilmainen parkki kirjastossa, eli se tarkoittaa että **tuetaan sitä että tule autolla kirjastoon**, ei tueta että tule bussilla kirjastoon.*



LUOPUNUT



AVAINSANOJA:

Vieraantuneisuus, ulkopuolisuus, vähäinen kiinnostus, vähäiset vaatimukset

Luopuneelle joukkoliikenne on hyvin kaukainen käsite: hän ei ole tottunut missään vaiheessa elämäänsä kulkemaan bussilla: hän on aina asunut lähellä keskustaa tai arjen tehostaminen tai lapsena opitut toimintamallit ovat luontevasti ohjanneet hänet auton hankintaan.

Luopuneen joukkoliikennekokemukset rajoittuvat hyvin harvoihin kertoihin, eikä hän nauti bussilla matkustamisesta: hän ei luota bussiyhteyksiin, -aikatauluihin, eikä välttämättä edes tiedä, mistä lähtisi lähilinjojaan selvittämään. Mikäli luopunut tarkistaa yhteydet, hän turhautuu helposti linjojen riittämättömyyteen ja kulkuväleihin, eikä ole valmis muuttamaan omia rutiinejaan helposti.

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

Minusta on haaste ja seikkailu lähteä kokeilemaan nyt sitä julkista liikennettä.

Et sä noista linja-autovuoroista tiedä, ei ne minuutilleen kulje.



Nykyiset pullonkaulat

- Oma elämä pyörii kävely/pyörämatkan päässä tai auto on ollut jo pidempään selvä vaihtoehto
- Ei rutiineja, jokainen matka vaatii selvitystyön, mikä useimmin päättyy joko toisen ihmisen kanssa matkustamiseen tai autoon/taksiin turvautumiseen
- Palvelutason, reittivaihtoehtojen ja aikataulujen riittämättömyys
- Näkee monimutkaisen arjen pyörittämisen ja julkisen liikenteen yhdistämisen mahdottomana vaihtoehtona



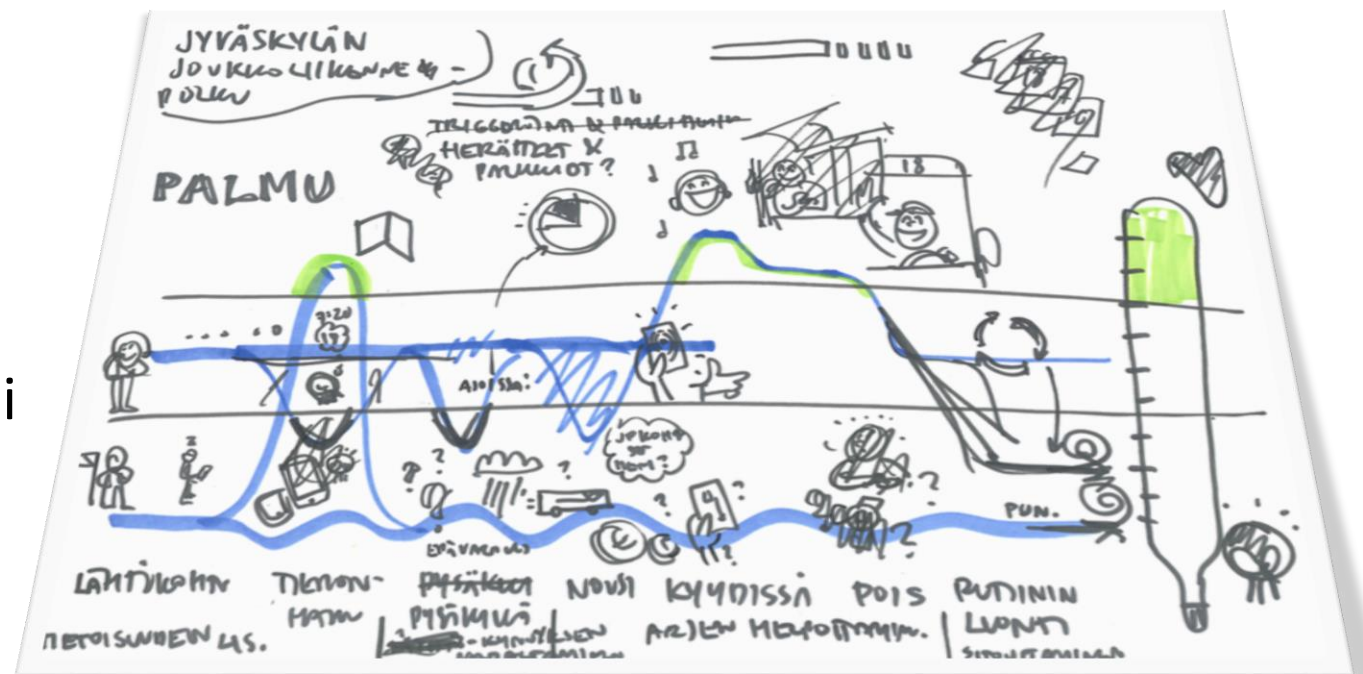
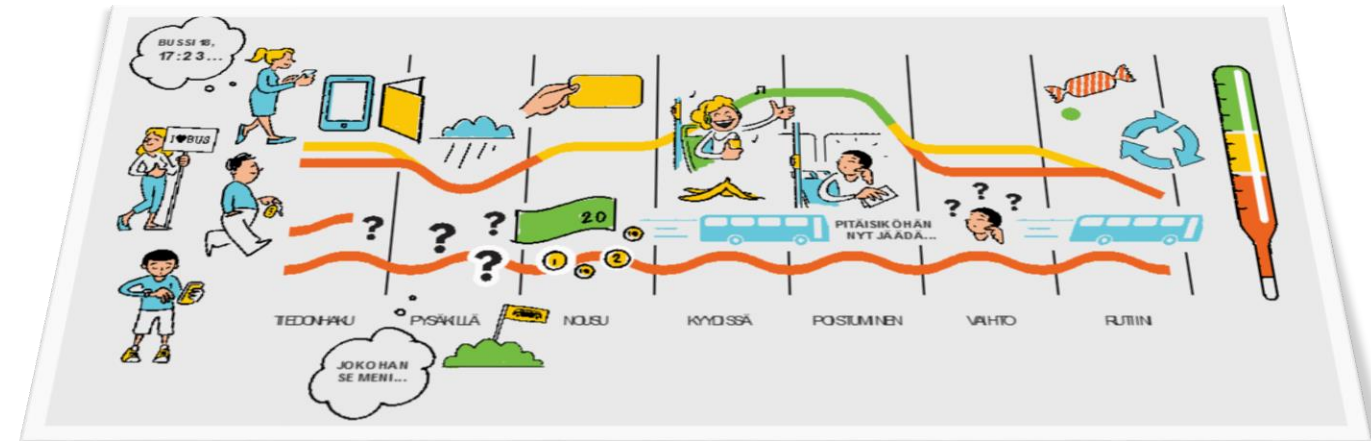
Asiakkaalle arvoa

- Joukkoliikenteen käyttötilanteiden esittäminen houkuttelevasti: esim. tapahtumien yhteydessä
- Bussit tuovat vapautta, ei rajoitteita elämään
- Harvat käyttötilanteet sujuviksi mm. helposti selvitettävien aikataulujen, reittien ja hintatietojen avulla
- Joustavat ja innovatiiviset ratkaisut, joilla palvelutasoa nostetaan mm. kaukaisemmilla asuinalueilla
- Bussiaikataulujen sopiminen mm. asiointitarpeiden aikatauluihin
- Yritysten kautta vaateita/tukea joukkoliikenteen käyttäjille

Palvelupolku



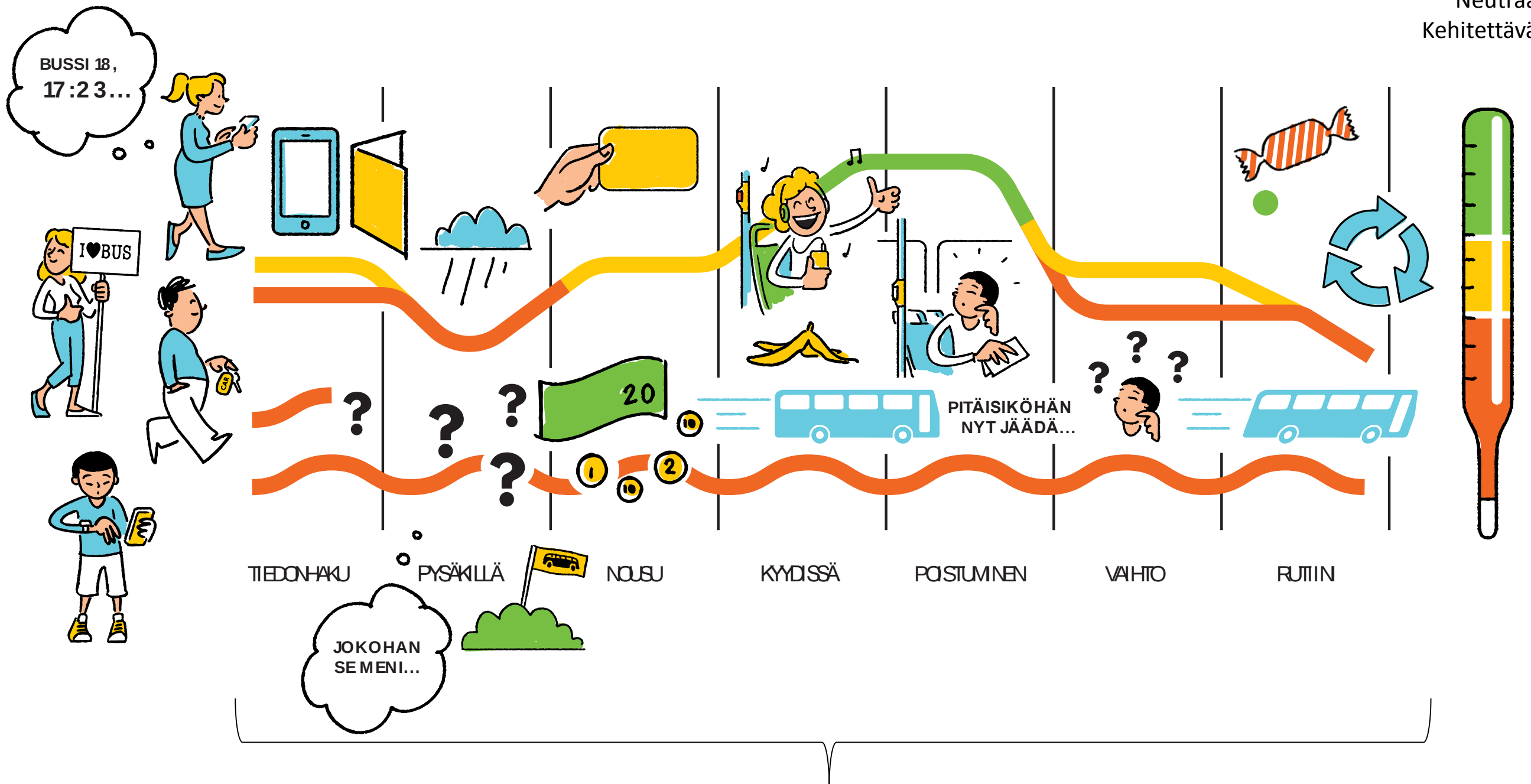
- Palvelupolku muodostuu asiakkaiden maailman kosketuspisteistä, joihin asiakas törmää tai joita hän hyödyntää toteuttaessaan tarvettaan.
- Palvelupolun avulla tunnistetaan tärkeimmät vaiheet asiakkaan toiminnassa sekä hetket, joissa hän kohtaa haasteita, tai tilanteissa, joissa palvelu tuottaa arvoa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



PALVELUPOLKU SUUNNITTELUVÄLINEENÄ

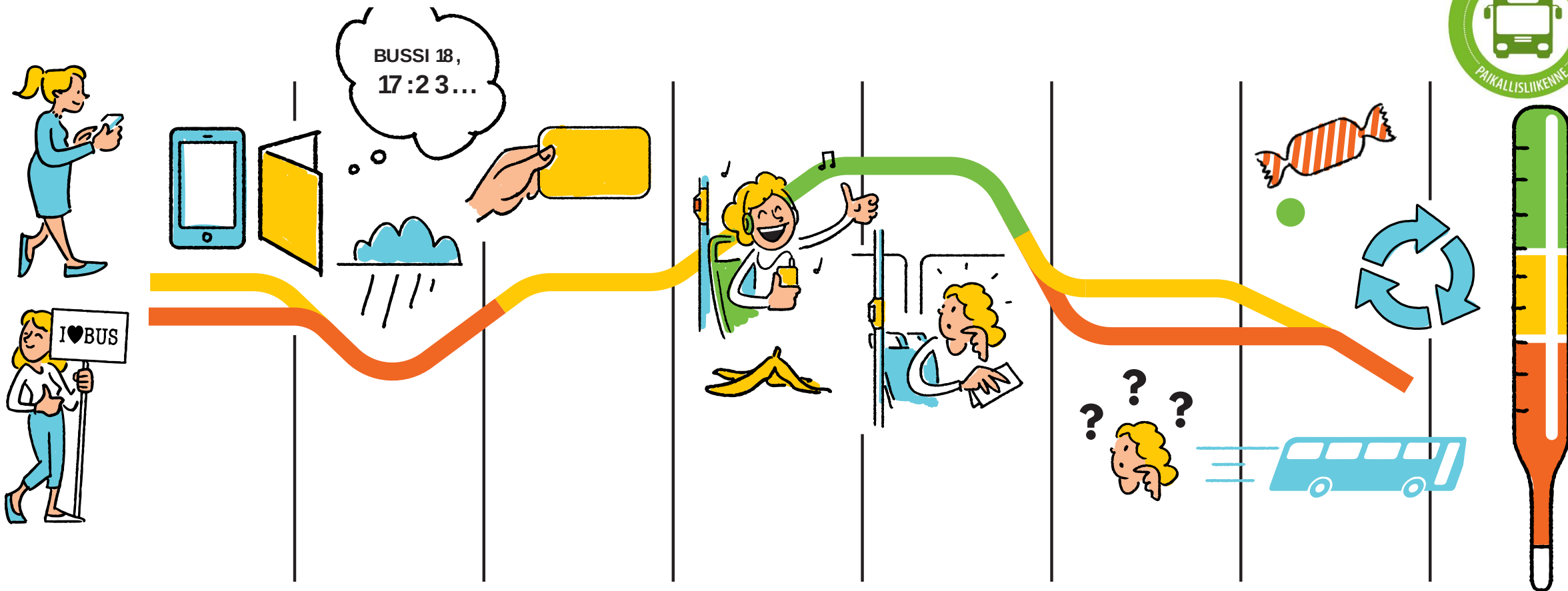


Kokemuksen laatu:
Suositeltava
Neutraali
Kehitettävää



Asiakaskokemuksen tarkastelu kokonaisuutena, asiakkaan kannalta merkittävien vaiheiden kautta

TOTTUNEEN KÄYTTÄJÄN RATKAISTAVAT PULLONKAULAT



TIEDONHAKU

Itsestäänselvyys
& rutiini

Muistaa aikataulut ulkoa

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

Hakee erikseen tietoa **vain poikkeusreiteille** (uusi kohde tai esim. yövuoro), jota tukemassa tyypillisesti **paperinen aikataulukirja tai internet**. Hyväksynyt, että tiedot saattavat olla **vääriä tai ristiriitaisia paperilla ja netissä**. Nettisivut epäselvät.

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; **Kortin lataamisen kanssa ongelmia bussissa.**

Paljon matkustavina sattuu myös **huonoja hetkiä**, kuten huonosti käyttäytyvää matkaseuraa, epäsiisteyttä tai tai kiihdyttävää kuski.

Vaativuutta palvelukokemuksen suhteen: käytännössä vaihtoehtoa ei ole tai ovat joustavia esimerkiksi matkajoissa, mm. ruunkia välttääkseen.

KYDISSÄ

Tuttua ja turvallista Arvoa tuovat miellyttävä kyyti ja mukavat kuskit.

POISTUMINEN

Rutiini

Tietää tavallisesti, missä jäädä pois

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

VAHTO

Vaatii selvittämistä

Mikäli tarvetta vaihtoon, tottunut käyttäjä ei epäröi vaihtaa, mutta **tarvitsee tukea vaihtoaikojen ja yhteyksien tarkistamiseen**

Vaihtoaikavälit eivät palvele käyttäjää: **Bussit menevät nenän edestä tai vaihtobussia joutuu odottamaan pitkiä aikoja** (jopa 40 min!)

RUTIINI

Puutteellinen

Pienillä palkkioinneilla voi olla suuri vaikutus (Esim. Muumilaku tai kahden euron kesä-/iltamaksu)

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

Onko muita sitouttamisen toimenpiteitä?

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

HARVEMMIN KÄYTTÄVÄN/TOTTUMATTOMAN 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.

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

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

JOKOHAN SE MENI...

PYSÄKILLÄ

Harmitus, epävarmuus

Pysäkkikohtaisen aikataulun arviointi jää asiakkaalle: onko 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?

Mitä teen, jos ei ole käteistä?

KYYDISSÄ

Vertautuu autoon

Noviisi ja luopunut ovat **epämukavuus-alueellaan**, joten todennäköisesti pienetkin palvelu-haasteet, kuten ruuhka, muiden matkustajien häiritsevä käytös, bussin ajomukavuus saavat heidät vertaamaan julkista omaan autoon, kaverin tarjoamaan kyytiin, pyörään tai jopa kävelyyn.

POISTUMINEN

Stressi

Epävarma, milloin tulee jäädä bussista pois, ellei menossa päätepysäkille.

Mobiilityökalujen puuttuminen

Ei tiedä, voiko kuskilta kysyä



VAIHTO

Tuntematon

Ei vaihtoehto, menee jo liian hankalaksi ja kaukaiseksi

RUTIINI

Lähtökohtana hyvän kokemuksen luonti

Pienillä palkkioinneilla voi olla **suuri vaikutus** (Esim. Muumilaku tai kahden euron kesä-/iltamaksu)

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

Huonot yhteydet estävät rutiinin luomista (esim. Yöbussit yliopiston suuntaan)

Hinnat satunnaiseen kulkemiseen liian korkeat



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 toimenpiteet ovat vaikuttaneet tavoitteeseen pääsyyn, on mahdollista seurata kehitystä, ihmisten käyttäytymisen ja asenteiden muutosta sekä tässä tapauksessa joukkoliikenteen käyttöosuuden kasvua.
- Tärkeimmiksi tavoitteiden mittareiksi Palmu ja Trafifix suosittelevat joukkoliikenteen käyttöä suosittelevien henkilöiden määrää (NPS) sekä joukkoliikenteen käyttäjämäärää. NPS –luku voidaan määrittää lisäämällä vuotuisen kyselytutkimukseen NPS-kysymys.
- Mittareiden avulla on myös valittu tulevaisuuden kannalta tärkeimmät ratkaistavat pullonkaulat, jotka on esitelty seuraavilla sivuilla.

Profiilikohtaiset pullonkaulat



SOPEUTUNUT

1. Uudelle reitille lähteminen on 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. (esim. Yöbussit kulkevat huonosti ja viimeinen kulkee liian aikaisin) 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, epäsiisteys
6. Onko vakioasiakkaiden palkkiointia mietitty? Onko riittävästi sitouttamisen toimenpiteitä? Ajan tai rahan **lisäinvestointi** joukkoliikenteeseen on rutiininluonnille tärkeää, mutta **onko siihen tällä hetkellä mahdollisuuksia?**

SANANSAATTAJA

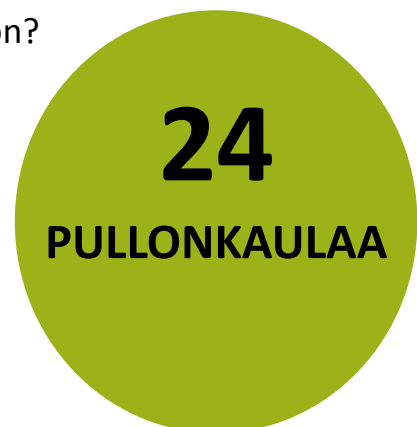
7. Julkisen liikenteen tulkitseminen, erityisesti vaihdot ovat aikaa vieviä ja työläitä
8. Vaatimuksia ja ideoita mm. linjasuunnitteluun, mutta ei toimivaa palaute/osallistumiskanavaa, heikot vaikuttamismahdollisuudet
9. Vaatii, että kaupungin pitäisi tarjota toimivammat vaihtoehdot → kriittinen, levittää myös kriittisyyttä
10. Joustaa paljon omassa elämässään toteuttaakseen vihreitä arvojaan, suunnittelee elämänsä bussien ehdoilla
11. Bussikortin lataaminen bussissa ei sujuvaa

NOVIISI

12. Ei rutiineja, jokainen matka vaatii aikataulu-/reittihaun tms. selvitystyön, johon nyt tarjolla liian heikosti työkaluja, alkuun pääseminenkin voi olla kovin haastavaa
13. Stressi poisjäännistä, epävarma ja epämukava olo bussissa. Vaihdollisten matkojen välttely. Ei tiedä voiko kysyä kuskilta. Ei mobiilia tukea.
14. Ärsyyntyneisyys pysäkillä, kun ei tietoa onko bussi mennyt/tulossa. Ei omaa ymmärrystä, että bussit ovat usein ajoissa/myöhässä, joten todellinen epävarmuus, onko bussi mennyt.
15. Pidemmät matkustustauot saattavat aiheuttaa tilanteita, joissa noviisilla on väärää informaatiota esim. hinnoista ja lähtöajoista
16. Palveluiden tulkitsemisen ongelmia (mm. monimutkaiset aikataulumerkinnät, kirjainlyhenteet, mm. Pysäkkikohtaisen aikataulun arviointi jää asiakkaalle)
17. Maksamiseen liittyviä epäselvyyksiä: mikä on kertalipun hinta, saako sen bussista käteisellä vai kortilla? Mitä vaihtoehtoja on?
18. Ei koe, että kaupunki tarjoaa riittäviä ja toimivia vaihtoehtoja

LUOPUNUT

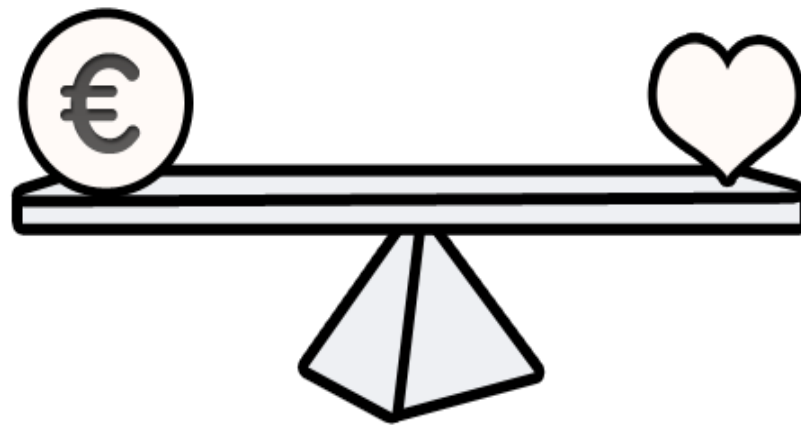
19. Ei kiinnostusta/tarvetta ylipäättään liikkumiselle – oma elämä pyörii kävely/pyörämatkan päässä
20. Ei rutiineja, jokainen matka vaatii selvitystyön, mikä useimmin päättyy joko toisen ihmisen kanssa matkustamiseen tai autoon/taksiin turvautumiseen
21. Satunnaisten matkojen lippuhinnat väärällä tasolla verrattuna oman auton käyttöön
22. Palvelutason, reittivaihtoehtojen ja aikataulujen riittämättömyys
23. Näkee monimutkaisen arjen pyörittämisen ja julkisen liikenteen yhdistämisen mahdottomana vaihtoehtona
24. Ei välttämättä edes tiedä, missä lähin bussipysäkki sijaitsee



Pullonkaulojen priorisointi, seurantamittarit

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

1. Matkustajamäärä
(myös linjakohtainen)
2. Nettomenot / matkustaja



Suosittelu (NPS)

→ ***Kuinka todennäköisesti suosittelisit linja-autolla matkustamista ystävällesi?***
*0= erittäin epätodennäköisesti,
 10= erittäin todennäköisesti.*

Vastaukset 9-10 luokitellaan Promotereiksi (suosittelijat) ja 0-6 Detractoreiksi (parjaajat).

NPS-indeksi lasketaan vähentämällä suosittelijoiden osuudesta parjaajien osuus.

Lappeenrannan joukkoliikenteen visio 2020

Joukkoliikenteen suosiota kasvatetaan. Asiakaspohjaa vahvistetaan eheyttämällä yhdyskuntarakennetta sekä suuntaamalla väestön kasvu ja uudisrakentaminen keskusta-alueille ja joukkoliikennevyöhykkeelle.

Palveluja parannetaan lisäämällä nopeaa, erityisesti työmatkoille soveltuvaa tarjontaa, kehittämällä liityntä- ja vaihtoyhteyksiä, parantamalla keskeisempiä pysäkkejä ja säilyttämällä matkustamisen hinta edullisena.

Kaupungin lakisääteisiä kuljetuksia järjeistetään ja ohjataan mahdollisimman laajasti joukkoliikenteeseen.

Priorisoidut pullonkaulat

1. Tiedonhaku

Erityisesti Noviisi ja Luopunut -profiilit, joille joukkoliikenteellä matkustaminen ei ole tuttua, törmäävät haasteeseen, jossa jokaista matkaa ennen heidän tulee etsiä tietoa reiteistä, aikatauluista jne. Nykyiset verkkopalvelut sekä aikataulukirja olivat työläitä ja melko vaikeaselkoisia käyttää. Samaan ongelman kohtaavat myös Sopeutunut ja Sanansaattaja, kun he matkaavat rutiinireittiensä ulkopuolella.

Miksi tärkeä: Ensimmäisen kynnyksen ylittäminen nykyisin liian työlästä, ensiaskelten tukeminen lisää asiakkaita. Sujuva tiedonhaku vähentää epävarmuutta, lisää matkustusmukavuutta ja parantaa tottuneempien matkaajien tyytyväisyyttä.

Pullonkaulat 1 ja 2 nousivat tärkeimmiksi työpajassa, 3-4 perustuvat erityisesti käyttäjähaastatteluissa tunnistettuihin useimmin esille nousseisiin pullonkauloihin.

2. Tietoisuus ja joukkoliikenteen näkyminen vaihtoehtona (Viestintä ja brändäys)

Lappeenrannassa suuri osa asukkaista (Noviisi- ja Luopunut -profiilit) ei pidä joukkoliikennettä relevanttina vaihtoehtona omalle liikkumiselleen, eivätkä ole tutustuneet mahdollisuuksiin liikkua joukkoliikenteellä kaupungissa.

Miksi tärkeä: Ylipäättään joukkoliikenteen valikoituminen vaihtoehdoksi ja siitä tietoiseksi tuleminen ovat ensimmäisiä, kriittisiä askelia kulkutavan valinnassa, tietoisuuden kasvu potentiaalinen asiakkaiden lisääjä.

3. Matkustuksen seuranta

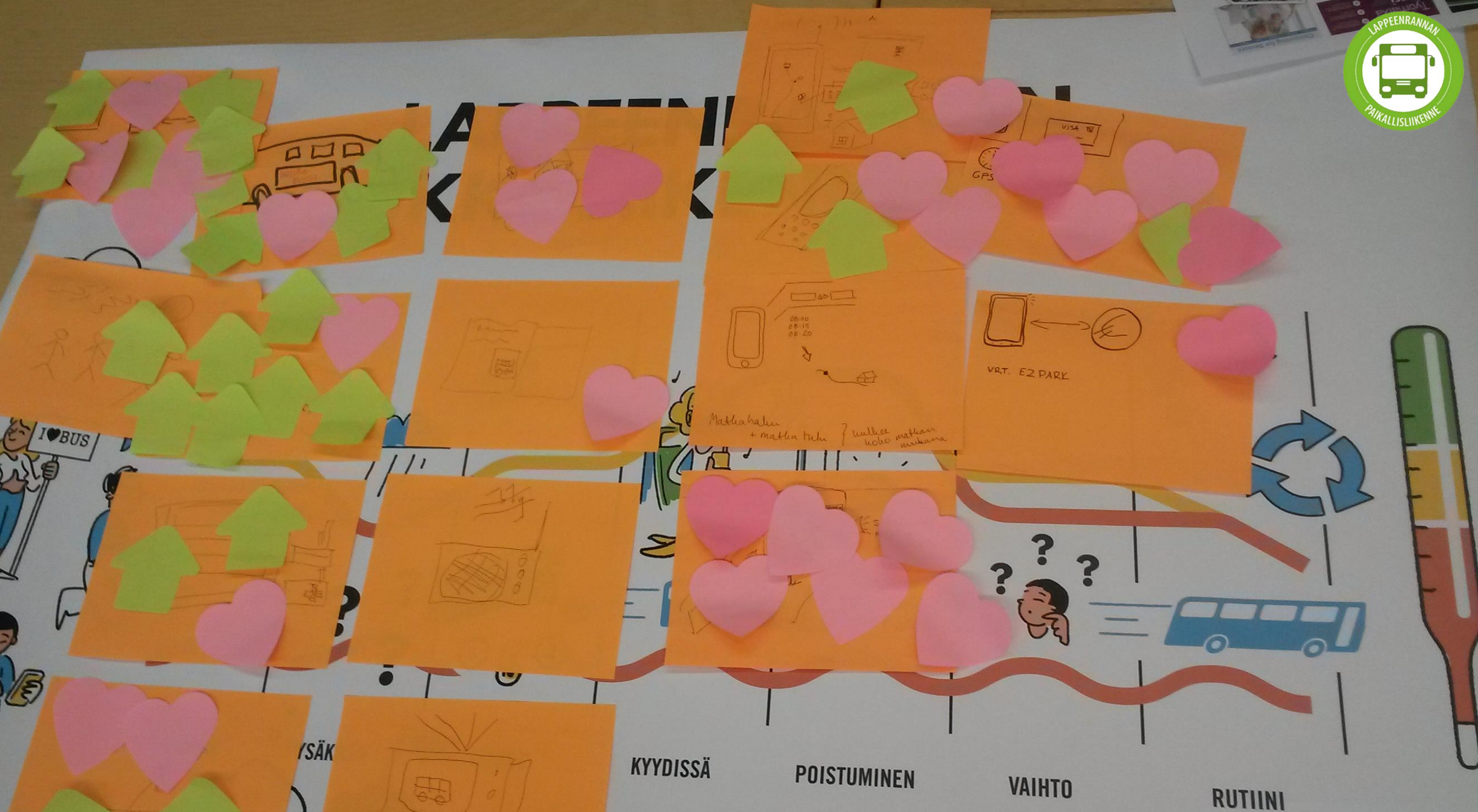
Noviisi-profiili, joka usein on liikkeellä tuntemattomaan kohteeseen, ei tiedä missä hänen pitäisi jäädä pois. Tämä tekee hänen harvoista matkustuskokemuksista stressaavan. Epävarmuus ajaa usein muuhun kulkutapavaihtoehtoon. Saman tilanteen kohtaavat rutiinireittien ulkopuolella myös Sanansaattaja sekä Sopeutunut.

Miksi tärkeä: Hallinnantunteen lisääminen matkan-aikana auttaa erityisesti Noviisia selviämään ensimmäisistä matkoistaan onnistuneesti ja ilman suurta stressiä, jolloin hänen on helpompi valita joukkoliikenne myös jatkossa.

4. Aikataulujen luotettavuus ja häiriötiedottaminen

Sopetunut ja Sanansaattaja -profiilit, joille Lappeenrannassa liikkuminen on tuttua, suurimmiksi pullonkaulaksi nostettiin aikatauluissa pysymisen haasteet sekä niissä mahdollisesti tapahtuvista häiriöistä tiedottaminen.

Miksi tärkeä: Luotettavuuden ja sujuvuuden lisääminen vahvistaa kulkumuodon käyttöä ja suosittelua.



ENITEN ASIAKASARVOA TUOTTAVAT

TOIMENPIDESUOSITUKSET

Asiakkaat mukaan hankintaan | *toimenpidesuosituks*

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

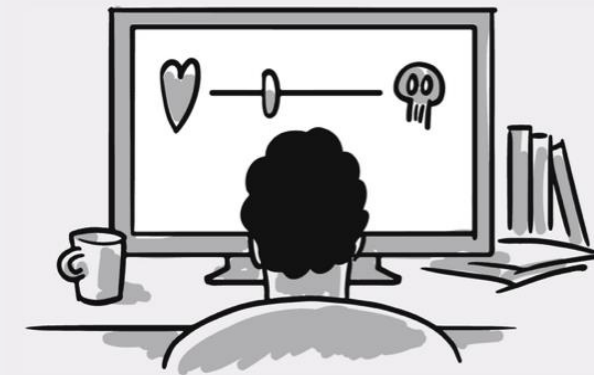
Ennen hankkeiden käynnistymistä tulee päättää tavoitteista ja siitä, miten tavoitteisiin pääsy todennetaan (mittarit). Ilman mittaamista ei tiedetä, saatiinko toteutetuilla toimenpiteillä aikaan tavoiteltua muutosta. Tämä saattaa välillä olla muuten vaikeasti tunnistettavissa. Mittareita on hyvä olla 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 viimeistelyyn 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

toimenpidesuosituks

VISIO

Asiakas löytää helposti tietoa joukkoliikenteestä sekä kokee joukkoliikenteellä matkustamisen turvallisena ja helppona. Reittiopas opastaa matkantekoa myös matkan aikana älypuhelimien 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 ennakkoidusta saapumisajasta pysäkillä, 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

toimenpidesuosituks

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.

Internetsivuja tulisi kehittää vastaamaan asiakkaan tarpeita. Paikallisliikenteen asiakkaita kannattaa kuulla internetsivuja kehitettäessä ja selvittää, mitä tietoa ja missä järjestyksessä internetsivuilta heidän mielestään pitäisi löytyä. Nyt esimerkiksi bussit.lappeenranta.fi -reittipalvelu (Bussilähdöt) sijaitsee eri paikassa kuin paikallisliikennesivut.

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

Paikallisliikenteen reittiopas voisi olla näkyvämmiin esillä paikallisliikenteen internetsivuilta. Sivuston rakenne on sinänsä selkeä, mutta se voisi olla paremmin optimoitu toistuvasti sivuilla vierailevalle käyttäjälle, joka käyttää sivuja ensisijaisesti reitinhakuun tai häiriötiedotusten tarkastamiseen.

Paikallisliikenteen reittioppaan (Bussilähdöt) karttanäkymä on selkeä ja informatiivinen tietokoneella käytettynä. Pysäkeistä ja niiltä lähtevistä vuoroista saa jo nykyisin tietoa helposti ja pysäkin ohitusaikataulun tuottaminenkin onnistuu. Reittioppaan tulisi kuitenkin tunnistaa tärkeimmät yleiset nimet kuten "yliopisto", "jäähalli" tai "keskusta" hakukentissä. Kaikki eivät tiedä esimerkiksi torin tai teatterin osoitetta. Palvelun käyttäminen älypuhelimella erityisesti karttanäkymässä vaatii kehittämistä.

Reittiopastuksen kehittäminen

toimenpidesuosituks

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 pysäkillä 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.

Joukkoliikennekasvatus

toimenpidesuosituks

VISIO

Koululaiset eli tulevat itsenäiset liikkujat oppivat käyttämään joukkoliikennettä sekä saavat tietoa liikkumisesta ja sen vaikutuksista. Joukkoliikenteestä annetaan positiivinen mielikuva ja luodaan miellyttäviä kokemuksia. Myös koululaisten vanhemmat, jotka eivät välttämättä tunne joukkoliikennejärjestelmää, tutustuvat joukkoliikenteeseen kotitehtävän kautta.

Tavoitteena on, että kaikki 1. tai 2. luokan oppilaat kaupunkialueella, jossa bussiliikennetarjonta on hyvää, osallistuvat joukkoliikennekasvatukseen omassa koulussaan.

(2. luokan oppilaat ovat huomattavasti valmiimpia käyttämään joukkoliikennettä. 1-luokkalaiset voivat olla vielä hieman pieniä)

NYKYISET HAASTEET

Keskisuurissa suomalaisissa kaupungeissa suurin osa aikuisista ei käytä säännöllisesti joukkoliikennettä. Syitä käyttämättömyyteen on monia, mutta usein ne liittyvät puhtaasti tottumattomuuteen. Lapsena opittu yksityisautolla liikkumisen malli vain vahvistuu iän myötä.

Joukkoliikennekasvatus

toimenpidesuosituks

KEHITTÄMISEN KEINOJA

Joukkoliikenteen käyttäjien kasvatustyö aloitetaan jo koulussa, jolloin asenteet ja liikkumistottumukset alkavat muodostua. Vaikutus voi heijastua läpi elämän ja vaikuttaa moniin päätöksiin. Valistuneempi liikkuja haluaa valita myös asuinpaikan sen mukaan, mahdollistaako joukkoliikenne liikkumista töihin, ostoksille ja harrastuspaikoille. Viisaan liikkumisen kasvatustyö luo pohjaa viisasta liikkumista vahvistavalle kierteelle, jonka avulla joukkoliikenteen järjestämisestä tulee kannattavampaa ja myös mahdollistaa paremman joukkoliikennetarjonnan kehittämisen.

Hankkeessa luodaan käytäntö (kasvatustunnin sisältö) ja materiaali koululaisten viisaan liikkumisen kasvatukselle.

Jyväskylässä koululaisten joukkoliikennekasvatustyöstä on positiivisia kokemuksia ja hyvään käytäntöön kannattaa tutustua paikan päällä. Työssä avainasemassa on innostava roolimalli, joka jää lasten mieliin. Kouluissa järjestettävän kasvatustuntiin lisäksi kasvatuskokonaisuuteen kuuluu kotitehtävä, jossa koululainen tekee bussimatkan yhdessä vanhempansa kanssa ja kirjoittaa siitä matkakertomuksen.

Toiminta voidaan organisoida esimerkiksi palkkaamalla tukityöllistetty kaupungille. Tällöin tulee kiinnittää huomiota erityisesti varhaispedagogisiin taitoihin sekä esiintymismyönteisyyteen. Toinen vaihtoehto on selvittää yhteistyömahdollisuuksia esimerkiksi kaupungin teatterin kanssa. Jyväskylässä tehty kasvatustunti perustuu vahvasti roolileikkimiseen, jolla koululuokka innostetaan osallistumaan.

Joukkoliikenteen ilme, nimi ja brändi

toimenpidesuosituks

VISIO

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

Paikallisliikenteen busseja kutsutaan tietyllä nimellä ja siihen liittyvää tietoa etsitään netistä tällä nimellä.

NYKYISET ILMEEN HAASTEET

Keskisuurissa suomalaisissa kaupungeissa suurin osa aikuisista ei käytä säännöllisesti joukkoliikennettä. Tietoisuus joukkoliikenteen reiteistä, reittioppaasta, hinnoista ja käytöstä ovat heikolla tasolla.

Joukkoliikenteen nettisivujen sijainti kaupungin omien internetsivujen alla ei ole mieleenpainuvaa. Moni asiakas tukeutuu yhä aikataulukirjaan, vaikka asiakas etsisi tietoa ensisijaisesti internetistä muissa asioissa.

Joukkoliikenteen ilme, nimi ja brändi

toimenpidesuosituks

KEHITTÄMISEN KEINOJA

Yhtenäinen ulkoasu, nettisivu reittioppaain sekä muutama hyvännäköinen tuote toimisivat aluksi keihäänkärkinä viestittäessä joukkoliikenteestä ja uusista palveluista. Jatkuva tiedottamisella ja tiedon jakamisella pyritään lisäämään tietoisuutta joukkoliikenteestä sekä opastamaan, mistä tietoa saa lisää. Ulkoasu opitaan nopeasti yhdistämään Lappeenrannan paikallisliikenteeseen.

Perusilmeen alustava suunnittelu

Järjestetään kevyt kutsukilpailu, jossa esimerkiksi kaksi mainostoimistoa suunnittelee ulkoasun ”paikkurille”. Suunnitteluun sisältyy esimerkiksi värien, fonttien ja nettisivujen sekä bussin ja pysäkkien ilmeen alustava määrittely. Myös nimi kannattaa miettiä huolella ja järjestää esimerkiksi nimikilpailu. Kaikki syyt tiedon levittämiseksi ja kuntalaisten osallistamiseksi kannattaa hyödyntää.

Busseja, linjoja ja pysäkkejä voidaan brändätä edullisestikin esimerkiksi tarrojen avulla eikä kokonaisvaltaista remonttia välttämättä tarvita. Tässä voidaan tukeutua esimerkiksi olemassa olevaan markkinointiaineistoon. ”Metrokartan” mukaisesti värikoodatut linjat auttaisivat tunnistamaan ja erottamaan linjat toisistaan sekä hahmottamaan joukkoliikennejärjestelmää.

”Paikkuri”-tarroja voidaan lisätä pysäkille linjakilpien ja pysäkkiaikataulujen sekä busseihin paikallisliikenteestä kertovia tarroja.

Paikallisliikenteen ilmeen mukaiset tuotteet

Julkisiin tiloihin sekä esimerkiksi kauppoihin yleisesti jakeluun ”metrokartta”, jonka taustapuolelle painetaan esimerkiksi läheisen pysäkin ohitusaikataulu sekä muutamia perustietoja hinnoista ja reittioppaasta. Muita tuotteita voisivat olla T-paita tai kahvikuppi, jossa on painettuna ”metrokartta” ja ”Paikkuri”-teksti.

Busseihin lisätään ”Paikkuri” ja ”Waltti” viestintää tukevaa mainontaa kuten

”Paikkurin” kertamaksu 3€ aikuiset ja 1,5 € lapset, ”Paikkurilla” 54 €/kk

www.paikkuri.fi, Matkakortti netistä www.paikkuri.fi, Lataa korttia netissä www.paikkuri.fi

Kokeile kännykkämaksamista Paikkuri-sovelluksella.

Kuljettajalle paitaan tai hattuun näkyviin selvä ”Kysy kuljettalta” –teksti.

Bussien ajantasauspisteet

toimenpidesuosituksset

VISIO

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

NYKYISET LUOTETTAVUUSHAASTEET

Bussien matkustajan matka-aikaan ja matkustusmukavuuteen vaikuttaa se, kuinka paljon etukäteen pysäkillä 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.

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 seurata. 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.

Uusien opiskelijoiden sitouttaminen

toimenpidesuosituks

VISIO

Uudet opiskelijat tutustutetaan Lappeenrannan joukkoliikennetarjontaan ja heille opastetaan matkakortin hankinta. Opiskelijat jatkavat herkästi perinteitä ja hyväksi havaittuna toimintamallina joukkoliikenteen promootio vakiintuu osaksi fuksiperinnettä.

NYKYISET OPISKELIJOIDEN SITOUTTAMISHAASTEET

Opiskelijoista suuri osa tulee paikkakunnilta, joilla joukkoliikenteen käyttö ei ole yleistä. Muutto Lappeenrantaan on mahdollisuus vaikuttaa tottumuksiin ja saada joukkoliikenteeseen uusia asiakkaita.

Nykyisellään promootiotoimintaa varten ei ole selvää markkinointi-ilmettä, jolla paikallisliikennettä voidaan näkyvästi tuoda esille.

KEHITTÄMISEN KEINOJA

Suurimpiin oppilaitoksiin tuodaan näkyvästi Lappeenrannan paikallisliikenteen siirrettävä ”myyntikoju” viikoksi koulujen alkaessa. Kojusta hankittuun matkakorttiin ladataan esimerkiksi kaksi viikkoa ilmaista kautta. Tavoitteena on kiertää 3-4 suurinta koulua.

Joukkoliikenteen uusi ilme otetaan mukaan markkinointi- ja kampanjointimateriaalin tueksi.

Kouluihin tuodaan jaettavaksi paikallisliikenteen perustietopaketti, jolla pyritään tuomaan muutamia avainasioita esille ”metrokartan” lisäksi.

Rekisteröityneiden kesken arvotaan metrokartta T-paitoja Vanhemmille tutor-opiskelijoille voidaan tarjota kannusteena esimerkiksi 1 kk kausilippu osallistumisesta markkinointiin.