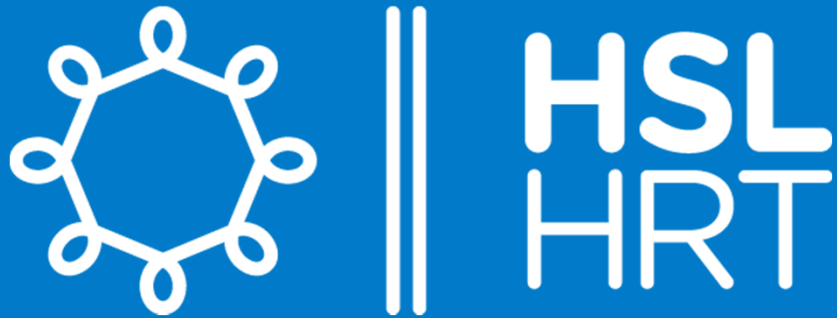




Solmu –projektin 2. vaihe

Jarno Ekström

SOLMU -projektin tavoitteet

- Syventää tietoa ja lisätä ymmärrystä vaihdon merkityksestä matkustajille
- Löytää keinoja vaihtotapahtuman laadun parantamiseksi (myös vaihtotapahtuman lisäarvo huomioon)
- Tunnistaa seudun 30-50 tärkeintä vaihtopaikkaa ja luokitella ne kehittämistoimenpiteitä varten
- Muodostaa ja toimeenpanna toimenpideohjelma, jonka avulla vaihdon laatua parannetaan tärkeimmissä vaihtopaikoissa
- Levittää tietoa joukkoliikenteen vaihdoista ja vaihtopaikoista sekä näiden antamista mahdollisuuksista eri sidosryhmille

SOLMU -projektin 2. vaihe

- Syventää tietoa ja lisätä ymmärrystä vaihdon merkityksestä matkustajille
- Löytää keinoja vaihtotapahtuman laadun parantamiseksi (myös vaihtotapahtuman lisäarvo huomioon)
- Tunnistaa seudun 30-50 tärkeintä vaihtopaikkaa ja luokitella ne kehittämistoimenpiteitä varten
- Muodostaa ja toimeenpanna toimenpideohjelma, jonka avulla vaihdon laatua parannetaan tärkeimmissä vaihtopaikoissa
- Levittää tietoa joukkoliikenteen vaihdoista ja vaihtopaikoista sekä näiden antamista mahdollisuuksista eri sidosryhmille

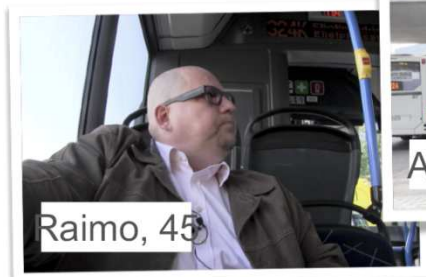
SOLMU -projektin 2. vaihe

- Sisällysluettelo:
 - Asiakkaiden joukkoliikenteestä kokema arvo
 - Joukkoliikenteen tarvehierarkia
 - Asemien kehittäminen
 - Vaihtaminen
 - Asiakasarvokartta



Tutkimusmateriaali

- Teimme 15/30 Reasearch Oy:n kanssa keväällä 2015 kahdeksan etnografista haastattelua, joissa haastateltava teki heille tyypillisen matkan joukkoliikenteessä.
- Haastateltavat oli valittu HSL:n neljän asiakaskäyttätymisprofiilin mukaan (suunnittelija, heittäytyjä, tuettava, herätettävä), mahdollisimman laajasti eri elämäntilanteita edustaen.
- Lisäksi teimme havainnointia viidellä asemalla (Kamppi, Tikkurila, Sörnäinen, Kerava, Huopalahti).



Asiakkaiden kokemaa arvo joukkoliikenteestä

Asiakasarvon tasot

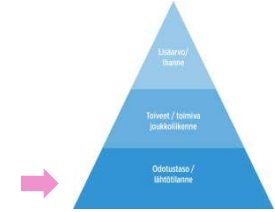


3. Lisäarvotasolla hahmotetaan asioita, joilla joukkoliikenteen tuottamaa arvoa voidaan nostaa erinomaiselle tasolle.

2. Toivetaso kuvaa asiakkaiden mielestä hyvää joukkoliikennettä

1. Odotustaso kertoo asiakkaiden kokemuksista ja mielikuvista nykytilanteessa

Odotustaso joukkoliikenteestä



- HSL:ää ja joukkoliikennettä HSL – alueella verrataan peruspalveluihin kuten sähköön tai veteen, joiden oletetaan vain toimivan taustalla. Tärkeintä on, että kuljetus toimii ja pääsee ”nopeasti paikasta A paikkaan B”. ”Kaikki on tavallaan ok”

”Hyvä taso on se, että joukkoliikenne toimii niin kuin sen pitäisi toimia.”

”En odota joukkoliikenteeltä wow-elämyksiä.”



Pyramidin osat:

- Odotustaso / yhteistunne
- Terveyst / toimiva joukkoliikenne
- Lisäarvo / laatu



- Hyvä joukkoliikenne kuvattiin sujuvaksi, turvalliseksi ja luotettavaksi.
- Toiveiden keskiössä: ”Riittävästi busseja, vuoroväli tiheä, siistit bussit, kuljettaja moikkaa”.
- Lisäksi toivotaan pieniä parannuksia käytettävyyteen ja palvelukokemukseen, esimerkiksi mahdollisuutta ladata matkakorttia netissä ja sovellusta, josta näkee milloin bussi tulee pysäkillä.

Lisäarvo ja ihanteellinen joukkoliikenne



- Joukkoliikenne nähdään päivittäisenä tarvekaluna tai pakollisena pahana.
- Haastateltujen kommentteista kuvastuva nihkeä asenne lisäarvopalveluja kohtaan ei tarkoita, etteikö palveluja arvostettaisi sitten kun niitä on tarjolla.

"Voisin hyvinkin mieluummin valita Tikkurilan kautta kulkevan matkan palvelujen ja yleisen viihtyvyyden takia."

"Voisi olla joku kahvilan tai kirjakaupan tyyppinen paikka, missä odotella."



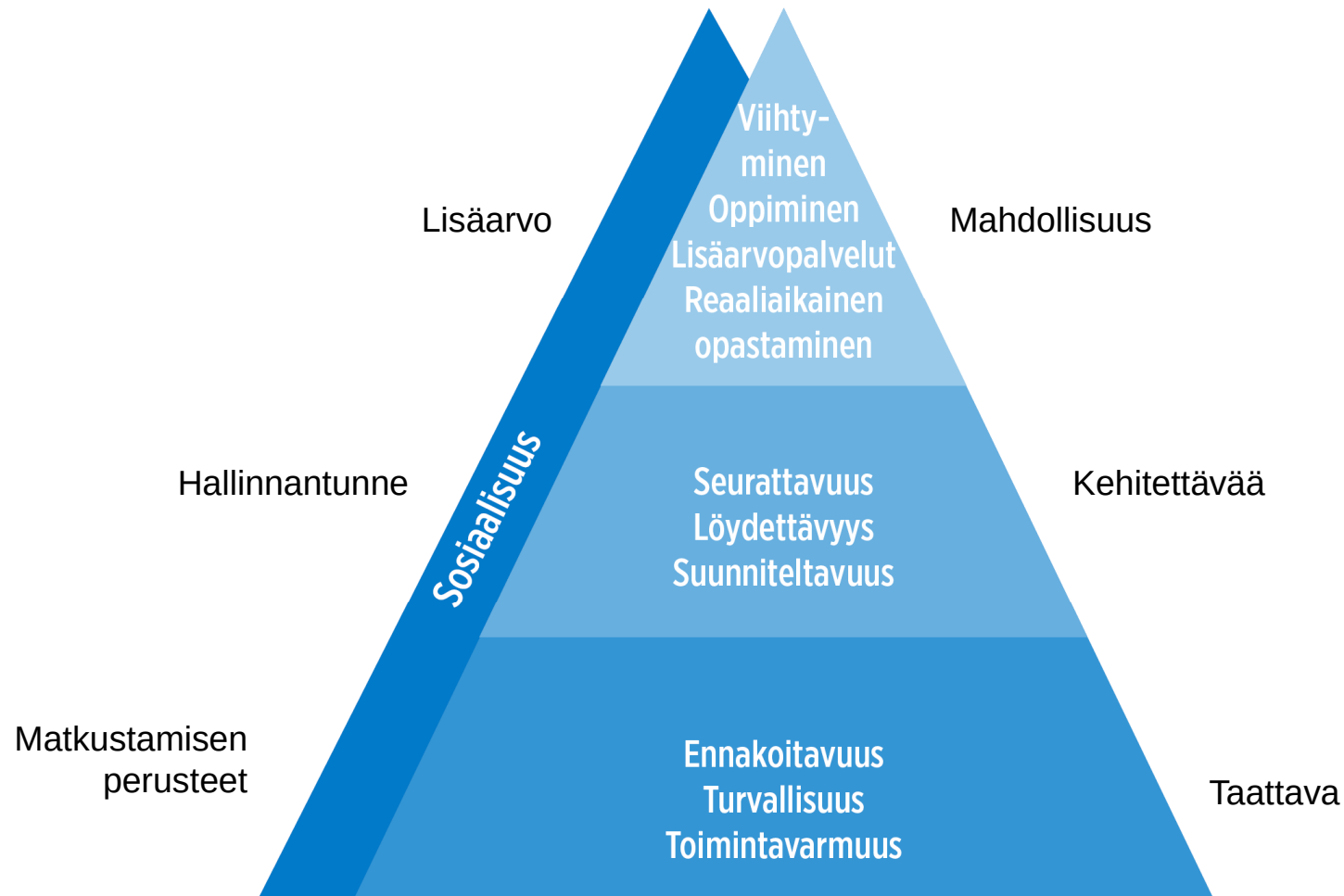
Odotukset asiakasarvolle matalat

- Tärkeintä on sujuva matka.
- Kehittämisen ja asiakasviestinnän keskiössä perustelu, miksi toimenpide parantaa liikkumisen kokemusta.
- Lisäarvoa tuovat palvelut vaativat totuttautumista ja perusteluja ennen kuin ne koetaan luontevaksi osaksi joukkoliikennettä ja HSL:n toimintaa.



Joukkoliikenteen tarvehierarkia

Joukkoliikenteen tarvehierarkia



Matkustamisen perustarpeet



Hallinnantunne



- ## Löydettävyyys:

- Opasteet

Seurattavuus:

- Matkan etenemisen seuraaminen



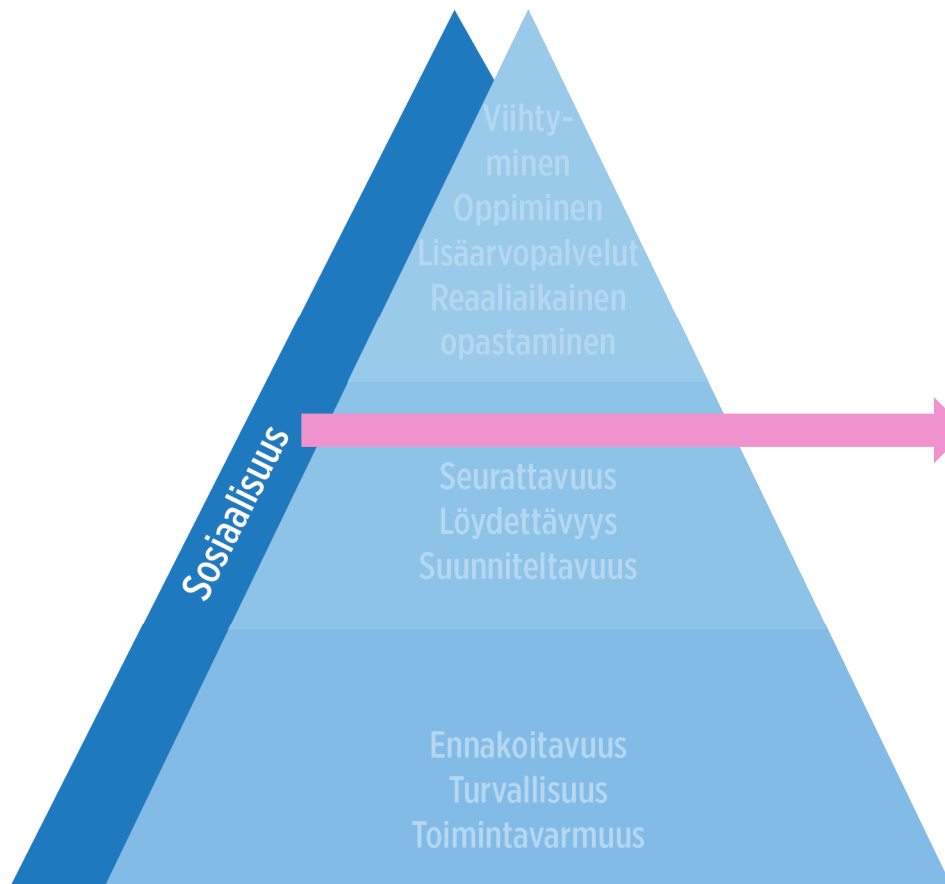
Lisäarvo suhteessa nykytilaan



- Oikeaan aikaan pois jääminen
- Pysäkin löytäminen
- Kävelyreitit lähtiessä/perillä

Joukkoliikenteen tarvehierarkia

Sosiaalisuus



- Sosiaalisuus kuuluu erottamattomasti joukkoliikenteeseen. Muut matkustajat ovat osa matkaa sekä hyvässä että pahassa.
- Voiko sosiaalisuus toimia palvelukehityksen ohjaavana voimana? Miten joukkoliikenteen sosiaaliset vahvuudet hyödynnetään?



Asemien kehittäminen

Asemien kehittäminen

1. Hallinnan tunne ja matkustajainformaatio

- Joukkoliikenteen käyttäjän keskeisimmät huolet ”asemakontekstissa” liittyvät hallinnan tunteeseen.
- Opasteet ovat oleellinen osa HSL:n palveluiden käytettävyyttä ja sitä kautta asiakaskokemusta.
- Opasteiden selkeyttäminen ja ylläpito tulee nostaa aiempaa tärkeämpään rooliin ja hyvään opastamiseen tulee luoda toimivat ja yhtenäiset käytännöt.



Asemien kehittäminen

2) Yhteistyö

- Asemia hallinnoi suuri joukko eri toimijoita, mikä näkyy sekavuutena asemaympäristöissä. Kaikkien toimijoiden tulee jatkossa tehdä tiiviimpää yhteistyötä asiakaskokemuksen parantamiseksi.

+)

- Asemien kehittymistä tulee tukea kunkin aseman ja sitä ympäröivän alueen luonteen mukaisesti.



Asemien kehittäminen

3) Ostamisen helppous

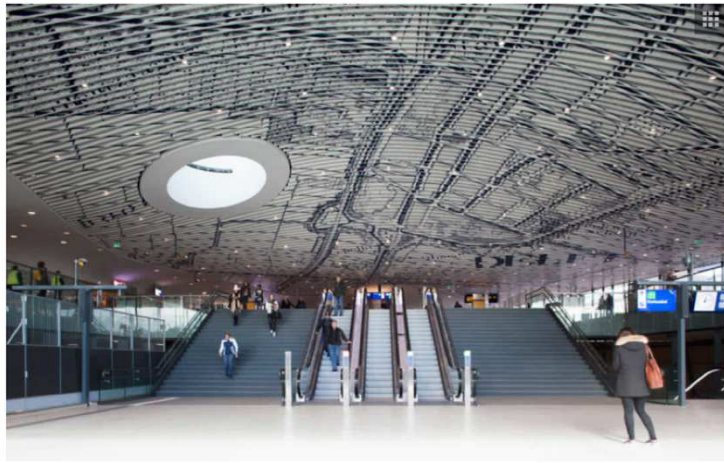
- Lipun ostamista voi helpottaa esimerkiksi lisäämällä lippuautomaattien määrää asemilla ja miettimällä niiden sijoittelua löydettävyyden kannalta.
- Lisäksi automaateille tulisi olla selkeät opasteet joka puolelta asemaa.



Luonteeltaan erilaisia asemia



Arkitehtuuriltaan erilaisia asemia



- HYVÄN ASEMAN VIDEO



Asematyypit

Asematyypit

Asematyyppi	Kuvaus	Asemat
Megapoli	Eri järjestelmien, toimijoiden ja liikennevälineiden kohtauspaikka. Yhdistää paikallisliikenteen muualle Suomeen ja ulkomaille. Laaja, monimutkainen kokonaisuus. Hyvä palvelutarjonta.	Tikkurila, Pasila, Lentoasema, Helsingin päärautatieasema
Kehittyvä kauppapaikka	Ostoskeskuksen yhteydessä, palvelujen keskellä sijaitseva vilkas asema, jossa tapahtuu paljon vaihtoja. Pienemmillä asemilla on hyvät kehittymismahdollisuudet, suuremmat ovat jo valmiimpia.	ISOMMAT: Kamppi, Leppävaara, Itäkeskus, Tapiola, Matinkylä PIENEMMÄT: Hyvinkää, Kivistö, Vuosaari, Espoon keskus, Malmi
Toimiva liikennekone	Vilkas vaihtopaikka, jolla on oma erityisluonteensa. Asemanseudulla potentiaalia kehittyä kulttuurisesti merkittäväksi.	Sörnäinen, Herttoniemi, Myyrmäki, Aalto Yliopisto/Otaniemi
Viihtyisä pikkukaupungin keskipiste	Pienen kaupungin asema, josta hyvät liikenneyhteydet. Kokoo matkustajia laajalta alueelta, liityntäpysäköinti tärkeää. Sympaattinen pikkuasema.	Kerava, Kirkkonummi, Järvenpää
Pelkistetty, sattumalta syntynyt hyvä vaihtopaikka	Pelkät perustoiminnot sisältävä laiturikokonaisuus. Hyvät yhteydet muodostuneet liikenneverkoston kehittyessä, ei erityisesti suunniteltu houkuttelevaksi vaihtopaikaksi.	Huopalahti, Oulunkylä, Käskynhaltijantie, Pirkkolantie, Mellunmäki

Asematyypit

Asematyyppi	Kehityksen painopisteitä	Asemat
Megapoli	Hyvät ja selkeät yhteydet eri liikennevälineiden välillä. Selkeä ja yhtenäinen opastus. Kattavat palvelut ja viihtyisyys, jotka mahdollistavat miellyttävät pidemmät vaihtoajat. Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa.	Tikkurila, Pasila, Lentoasema, Helsingin päärautatieasema
Kehittyvä kauppapaikka	Opastus palveluiden pariin, yliopastuksen välttäminen tai korjaaminen, asiakasohjelman palvelut parantamassa matkustus- ja vaihtokokemusta. Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa.	ISOMMAT: Kamppi, Leppävaara, Itäkeskus, Tapiola, Matinkylä PIENEMMÄT: Hyvinkää, Kivistö, Vuosaari, Espoon keskus, Malmi
Toimiva liikennekone	Nopeus, siisteys ja viihtyisyys. Aseman erottautuminen seudulle ominaisella ilmeellä.	Sörnäinen, Herttoniemi, Myyrmäki, Aalto Yliopisto/Otaniemi
Viihtyisä pikkukaupungin keskipiste	Helppo ja turvallinen liityntäpysäköinti (myös pyörille). Siisteys. Alueen persoonallisuuden korostaminen.	Kerava, Kirkkonummi, Järvenpää
Pelkistetty, sattumalta syntynyt hyvä vaihtopaikka	Erottuvuus ympäristöstä, suoja säältä, istumapaikat.	Huopalahti, Oulunkylä, Käskynhaltijantie, Pirkkolantie, Mellunmäki

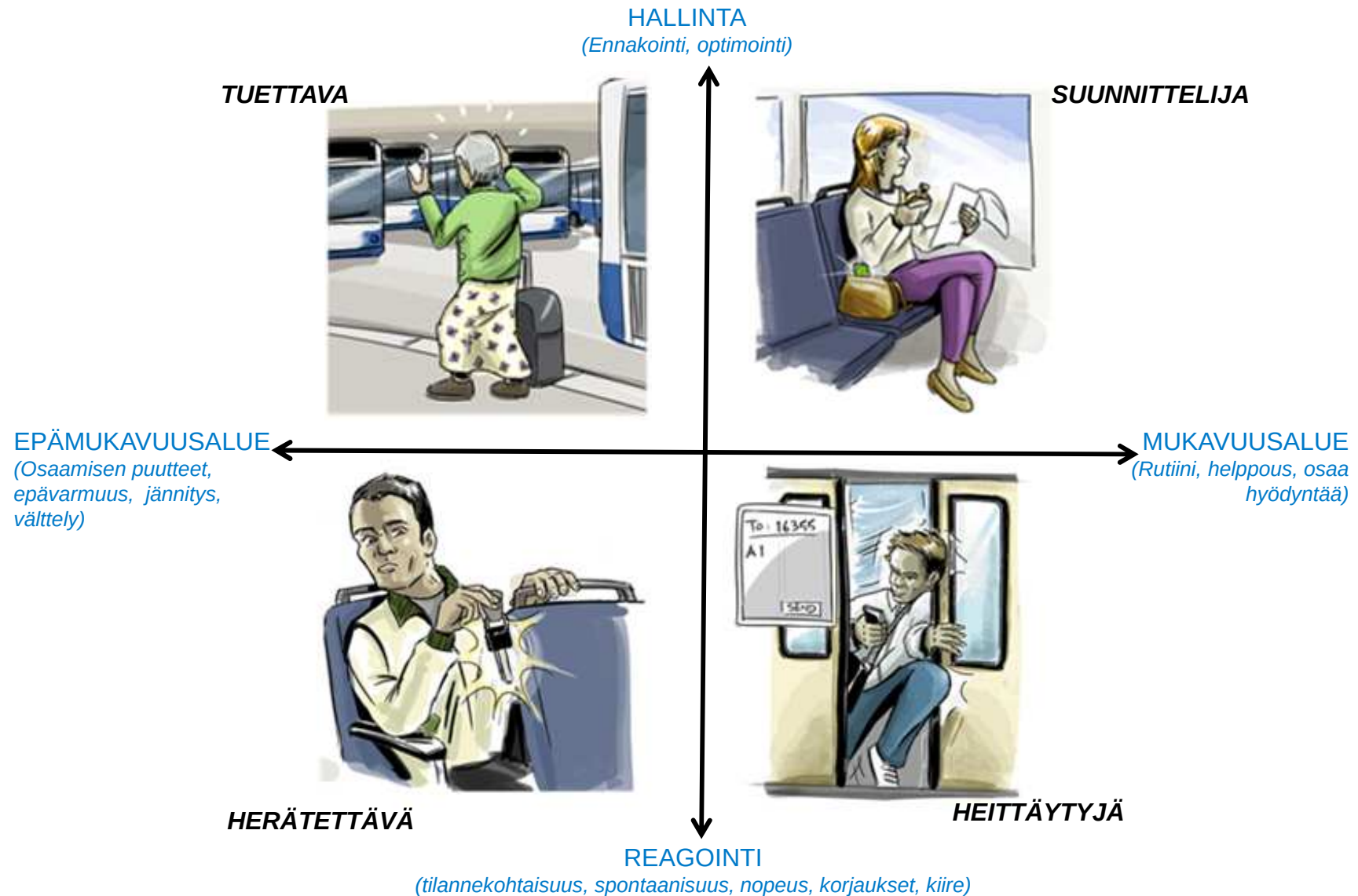
Asemat



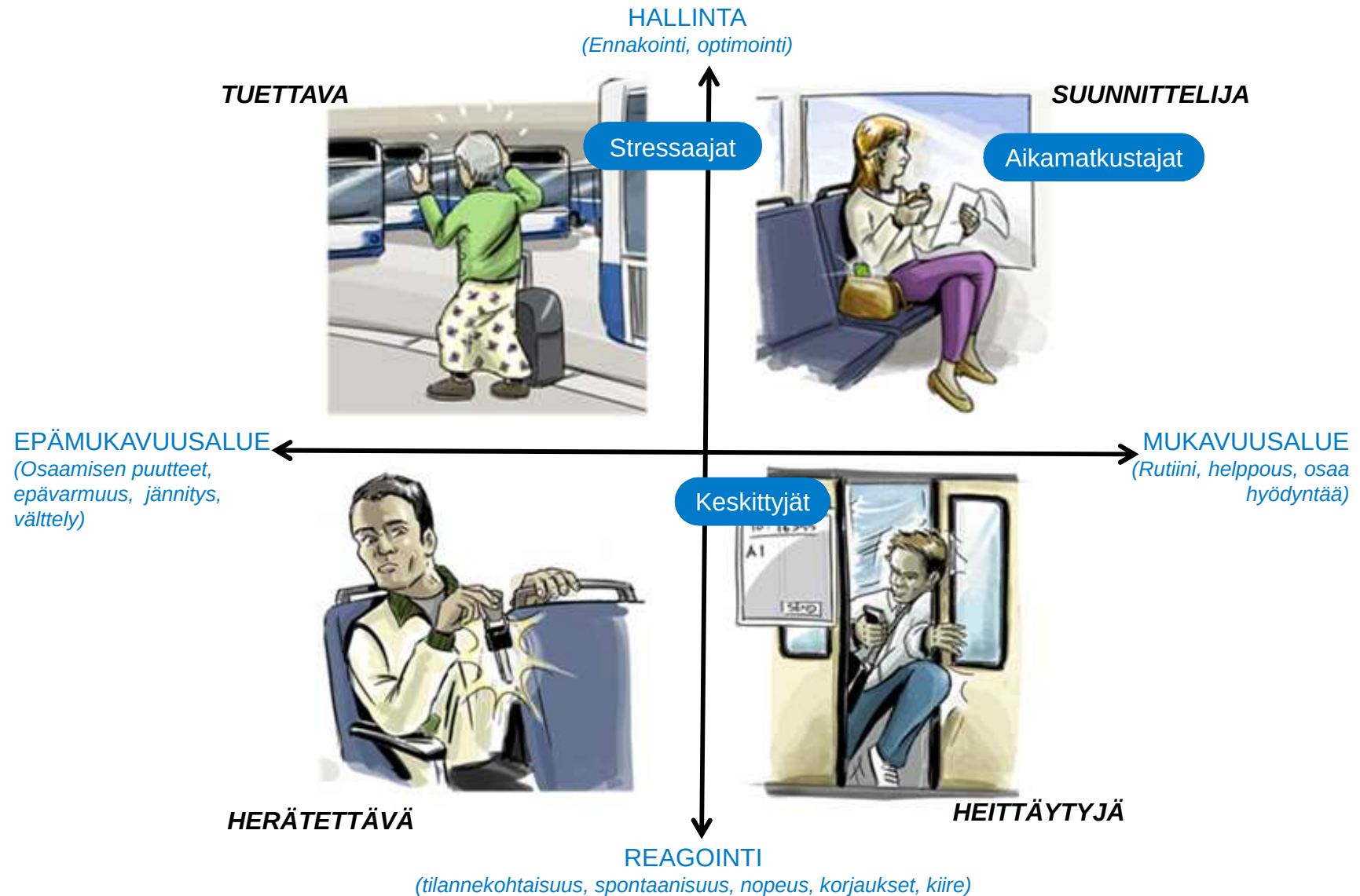
- Yhteisiä kriittisiä tekijöitä ovat matkustajainformaatio, opastus, ostamisen helppous sekä aseman luonteeseen sopiva viihtyisyys
- Eri toimijoiden välisen tiiviin yhteistyön kautta on mahdollista rakentaa eheitä ja viihtyisiä vaihtoasemia
- Aseman luonne määrittelee vahvasti sen kehityksen kohteet

Vaihtaminen

HSL:n asiakaskäyttäytymisprofiilit



3 vaihtajatyyppeä



Vaihtovastus on seurausta:

- Vaiva ja keskeytykset
 - Vaihtamisen vaivaan liittyy kävelymatka toiselle liikennevälineelle, odotusaika sekä odotuspaikka – esimerkiksi huonolla säällä ei haluta värjötellä kylmässä odottelemassa. Matkan keskeytyminen puolestaan vaikeuttaa ajan hyödyntämistä esim. lukemiseen. Pienistä pätkistä koostuvalla matkalla ei viitsitä keskittyä mihinkään. Myös tunnelma muuttuu liikennevälineiden välillä. Raitiovaunu koetaan erilaiseksi välineeksi kuin bussi, jolloin matkustusmoodin vaihtaminen saattaa aiheuttaa vastusta.
- Varmuuden tunne
 - Myöhästymisen pelko ilmenee vahvana erityisesti uusilla reiteillä. Käyttäjät varmistelevat perille ehtimistä valitsemalla aiemman vuoron. Varmuuden tunteeseen ollaan valmiita sijoittamaan 5-10 minuuttia lisääaikaa, mikä näkyy reittivalinnoissa.
- Käsitys ajasta
 - Vaihdon koetaan lisäävän matka-aikaa 10 minuutilla. Useilla matkustajilla on vaihdon kestolle oma nyrkkisääntönsä, johon lasketaan todennäköinen vaihdon kesto sekä varomarginaali, mikäli vaihto ei onnistu optimaalisesti.

Vaihtovastuksen kannalta tärkeiksi nousevat:

- Matkustajainformaatio
 - Käyttäjät keräävät tietoa monista eri lähteistä matkan aikana ja matkaa varten, valmistautuessaan. HSL:n omat palvelut ovat vain osa koko kirjoa, eivätkä ne aina tarjoa parasta ratkaisua. Erilaisia mobiiliapplikaatioita on saatavilla useita ja joskus käytössä on monia sovelluksia yhtä aikaa.
- Turvallisuus / turvallisuuden tunne
 - Turvallisuus on erittäin tärkeää joillekin matkustajille, erityisesti jos heillä on ollut omakohtainen kokemus turvattomuudesta, kuten väkivallan
 - uhka liikennevälineessä. Turvallisuuden tunteen merkitys korostuu iltaisin ja viikonloppuisin.
- Auton / polkupyörän säilytys liityntämatkoilla
 - Kulkuvälineen turvallisuus huolestuttaa. Vaikuttaa siltä, että huoli perustuu usein alueen maineeseen. Positiivista on, jos säilytys on mahdollisimman lähellä pysäkkiä / laituria.
- Pitkillä vaihtoajoilla odotustilojen laatu
 - Hyvät palvelut asemalla lisäävät vaihtohalukkuutta. Istumapaikat ja säänsuoja ovat tärkeitä odotuspaikassa. Likaisia tai likaiseksi koettuja alueita vältellään.
- Palvelut ovat vähiten tärkeä ominaisuus
 - Perusasioiden toimintaa pidetään tärkeimpänä, mutta hyvillä palveluilla varustettu kohde voi lisätä vaihtopaikan vetovoimaa. Esimerkiksi kotimatalla vaihtoon voidaan liittää ruokaostosten tekeminen.

Vaihtovastukset ovat järjestelmällisesti pienempiä työmatkoille

- koska matkustajat ovat tottuneita vaihtamaan ja vaihtoon liittyvä riski on pienempi
- Totta töihin mennessä...
 - Haastateltavat kokivat vaihtamisen hyväksyttävämmäksi matkalla töihin aamulla. Aamut ovat usein kiireisiä ja työpaikalla on oltava tiettyyn aikaan. Siksi valitaan reitti, jolla perille pääsee nopeimmin. Työmatkareitti on myös hyvin tuttu, joten matkustaminen sujuu rutiinilla.
- ... muttei välttämättä palatessa.
 - Töistä kotiin päin palatessa matkustusmoodi voi olla rennompia. Työmatkan aikana siirrytään henkisesti vapaa-ajalle, ja matkan halutaan olevan rennompia ja rauhallisempia. Kotimatalla suositaan vaihdottomia reittejä.
- Huomioi lisäksi
 - Uudet reitit työmatkalla
 - Aamun työmatkalla halutaan varmistella ajoissa perille ehtimistä ja minimoida epävarmuus. Siksi valitaan mieluummin tuttu reitti kuin kokeillaan uutta. Uudet reitit testataan vapaa-ajalla, kun myöhästymisen riskiä ei ole.
 - Työmatkaoptimoijat
 - Päivittäin tapahtuva matka on mahdollista optimoida, kun järjestelmä toimii johdonmukaisesti. Esim. oikean kohdan valitseminen laiturilla, jotta kävelymatka on lyhin, ylimääräiset vaihdot ajan lyhentämiseksi.

Kulkumuotojen välillä vaihtovastukset ovat suurempia

- Vaivannäkö on tärkeämpi tekijä
 - Kulkumuotoa tärkeämpää on vaihtamisen helppous, eli kävelymatka liikennevälineestä toiseen, odotusaika, vuoroväli ja aikataulujen pitävyys. Kävelymatka on usein pidempi kulkumuodosta toiseen vaihdettaessa. Erityisesti suurilla asemilla välimatkoilla on merkitystä, kuten esimerkiksi Helsingin päärautatieasemalla, jossa kävelymatka busseilta tai raitiovaunulta junille on huomattavan pitkä. Eri kulkumuodoilla on kuitenkin oma tunnelmansa, joten matkustaja joutuu muuttamaan myös omaa matkustusmoodiaan
- Epäloogisuus ärsyttää
 - Haastateltavat ihmettelivät laiturienkäytön organisoimista. Jos viereinen laituria on vapaana, miksei toinen juna voi saapua siihen? Vaihtoa viereiseltä laiturilta pidetään kaikista kätevimpänä.
- Laiturin vaihto aiheuttaa vaaratilanteita
 - Eräs haastateltavista kertoi Leppävaaran aseman tilanteesta aamuruuhkan aikaan: Laiturien portaita juoksevat, odottamatta nurkan takaa ilmestyvät kiireiset työmatkalaiset aiheuttavat törmäyksiä ja kaatumisia. Voiko vaihtoajoilla vaikuttaa aseman turvallisuuteen?

Hissit ja liukuportaat pienentävät vaihtovastusta

- Likaisia hissejä vältellään
 - Useissa kohteissa hissien koettiin olevan epäsiistejä, mikä vaikuttaa mielikuvaan koko asemasta. Hissit pienentävät vaihtovastusta, jos niiden käyttö on pakollista kuten lastenrattaiden tai polkupyörän kanssa matkustaessa.

Toisella vaihdolla on pienempi merkitys.

- Toinen vaihto lisää riskejä
 - Koska aikataulujen ei koeta olevan täysin luotettavia, lisää jokainen vaihto myöhästymisen riskiä. Siksi vaihtojen määrä pyritään minimoimaan ja osalle käyttäjistä yksi vaihto on maksimimäärä.
- Vaihto keskeyttää matkan
 - Jokainen vaihto keskeyttää tekemisen. Esimerkiksi mobiililaitteen ja internetin selaaminen keskeytyy jokaisen vaihdon ajaksi, jolloin matka-ajan hyödyntäminen muuhun toimintoon vaikeutuu.
- Aikamatkustajat
 - Aikamatkustajiksi nimetty matkustajaryhmä pyrkii optimoimaan matkansa mahdollisimman lyhyeksi. Tällä kohderyhmällä toinen vaihto ei vaikuta matkan suunnitteluun tai nosta vaihtovastusta.

- [Hyvän vaihtamisen video](#)



Vaihtaminen



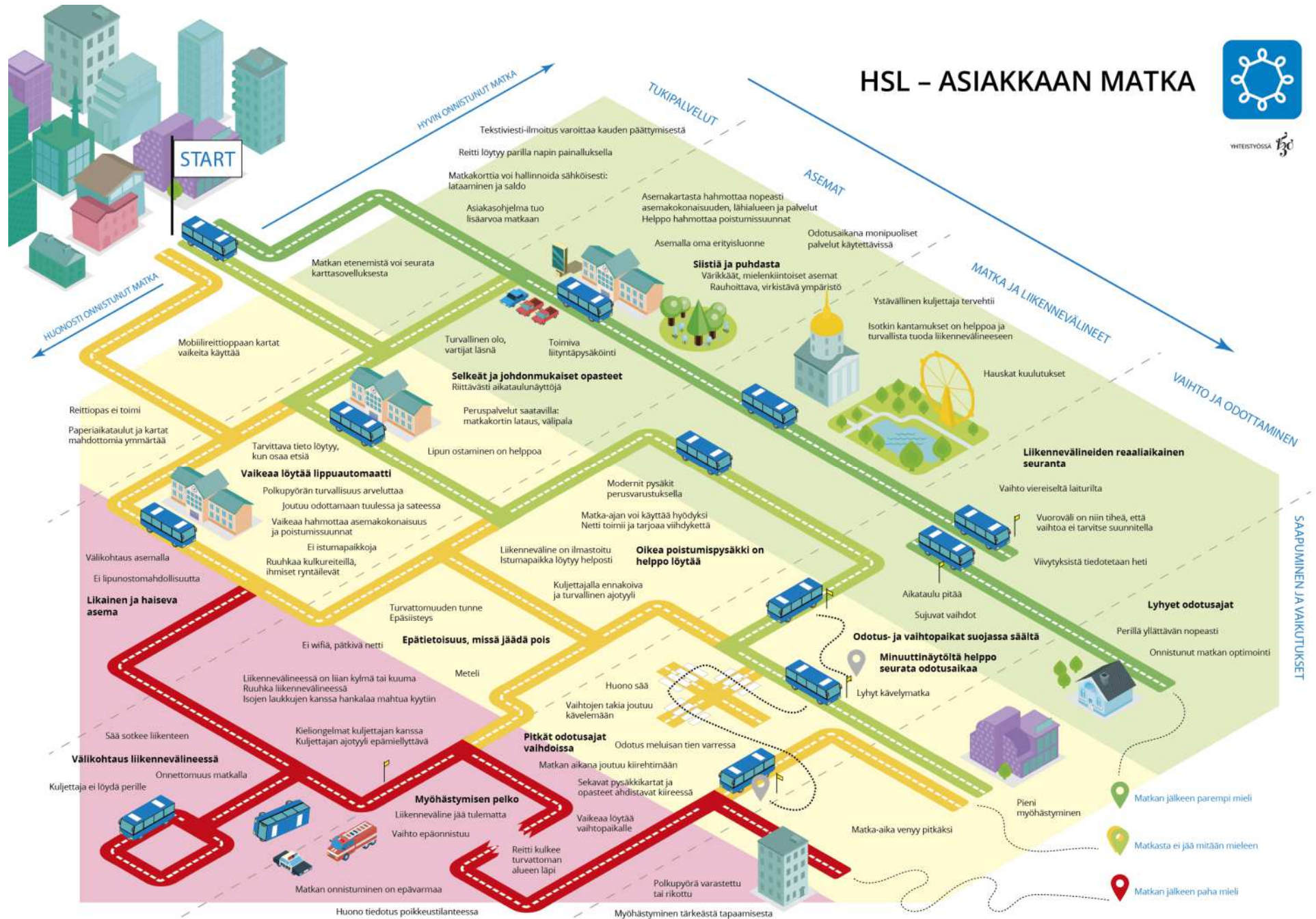
- Vaihtaminen on monimuotoinen kokonaisuus, jossa järki ja tunne pyrkivät löytämään tasapainon.
- Yksittäinen huono kokemus saattaa synnyttää epävarmuuden, joka vaikuttaa kaikkeen päätöksentekoon jatkossa.
- Parasta on matkustaa ilman vaihtoja, yksi vaihto on vielä hyvä vaihtoehto

Asiakasarvokartta

HSL - ASIAKKAAN MATKA



Yhteistyössä 30



Yhteenveto

Tutkimuksen tärkeimmät löydökset

- Odotukset asiakasarvolle matalat
 - Asiakkaiden odotukset HSL:n palvelutasoa kohtaan eivät ole erityisen korkealla ja korotus paineet lippujen hintoihin aiheuttavat paineita ja odotuksia lisäarvon luomiselle. Riskinä on kuitenkin lisäpalvelujen tuntuminen väärin asioihin keskittymiseltä, jos peruspalvelu ei ole kunnossa. Toisaalta asiakkaat on helppo yllättää positiivisesti **pienillä teoilla**.
- Epävarmuus estää vaihtamisen
 - Vaihtaminen on kompleksinen kokonaisuus, jota on vaikeaa mitata yksittäisillä muuttujilla kuten esimerkiksi vaihtoon käytettävällä ajalla tai kävelymatkan pituudella. Tärkein tekijä vaihdon arvioinnissa on **varmuus**: jokainen epävarmuutta lisäävä tekijä nostaa todennäköisyyttä valita suorareitti vaihtojen sijasta.
- Asiakasohjelman eduilla tiivis yhteys HSL:ään
 - Kaikille asiakasohjelmaan kuuluville palveluille, tarjouksille, kumppaneille jne. tulee rakentaa selkeä yhteys joukkoliikenteen käyttö ja sitä kautta HSL:n toimintaan. Irrallisiksi jäävät edut koetaan **turhiksi** tai yhdentekeviksi.
- Opastava ja persoonallinen asema
 - Tärkein huomioitava asia asemia kehitettäessä on **matkustajainformaatio ja opastaminen**.
 - Asemia voi kehittää kiinnittämällä huomiota asemien **luonteeseen ja persoonallisuuteen** ja tekemällä niistä paremmin erottuvia.

Kiitos!

jarno.ekstrom@hsl.fi

