

Asiakaskokemuksen nykytilanne

Tiivistelmä gradun tuloksista

Maria Niemi

2023

Tutkimuksen tausta

Henkilöstö

Asiakasdataa on, mutta asiakas-kokemusta ei olla tutkittu eikä se konkretisoidu työtehtävissä. Kenelle tätä työtä tehdään ja miksi?

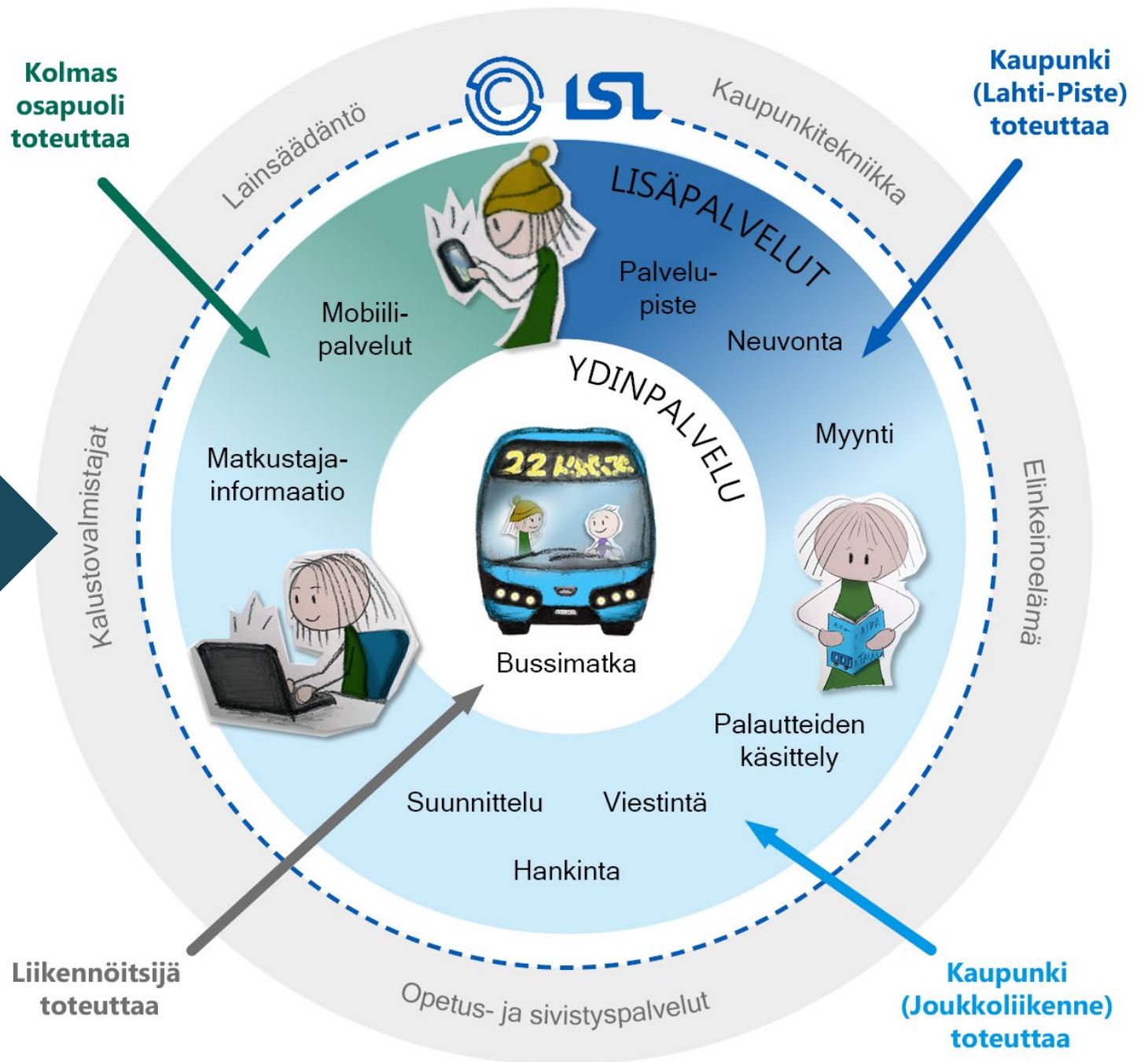
Asiakkaat

Joukkoliikenteen ympärille nopeasti kehittyneet digitaaliset palvelut luovat jatkuvaa tarvetta palvelujen käyttäjälähtöiselle kehittämiselle.

Tulevaisuus

Miten joukkoliikenteestä tehdään niin houkuttelevaa, että matkustajamäärät lähtevät nykyistä voimakkaampaan kasvuun?

Joukkoliikenne on kompleksinen palveluekosysteemi



Tutkimuksen tavoitteet

Nykytila

Kartoittaa
Lahden seudun
liikenteen
asiakaskokemuksen
nykytilannetta

Muotoilu

Tutkia, miten
palvelumuotoilun
työkaluilla voidaan
kuvata nykyisiä
asiakkaita ja heidän
kokemuksiaan
palvelusta

Työtapa

Lisätä
asiakaslähtöistä
ajattelua omassa
työssä ja
työyksikössä

Tutkimuskysymykset

Keitä Lahden seudun liikenteen nykyiset asiakkaat ovat?

Miten asiakkaat kokevat Lahden seudun liikenteen palvelun tällä hetkellä?

Millaisia ovat Lahden seudun liikenteen asiakkaiden palvelupolut?

Kuinka hyödyllisiä palvelumuotoilun työkalut ovat joukkoliikenteen asiakaskokemuksen nykytilan arvioinnissa?

Aineisto

Olemassa oleva aineisto

Tiedon hankkiminen

LSL:n nousuraportit
LSL:n myyntiraportit
LSL:n viestintäsuunnitelma
Asiakaspalvelun CRM-raportit
LSL:n ja asiakaspalvelun asiakastytyväisyyskyselyt
KAPA-tutkimus

Työpaja henkilöstölle

Tiedon kokoaminen

Hybridi
Asiakaspalvelun, suunnittelun ja liikennöitsijöiden edustajille
Alustavat luonnokset asiakaspersoonista ja palvelupoluista
8 osallistujaa

Haastattelut asiakkaille

Tiedon syventäminen

Teams
Puolistrukturoitu teemahaastattelu
Haastateltavat valittu kohderyhmästä aiemmasta aineistosta saadun tiedon perusteella
3 henkilöä

Haastattelu asiantuntijoille

Arviointi

Teams
Avoin ryhmähaastattelu
Joukkoliikenneyksikön hallinto- ja suunnittelu-tehtävissä työskentelevät
6 osallistujaa

**Keitä LSL:n nykyiset
asiakkaat ovat?**



koulumatkoja
tekevä nuori tai
työmatkoja tekevä
aikuinen nainen

käyttää
matkakortin
kausilippua

ottaa yhteyttä
sähköisten
kanavien kautta

suomalainen

tekee lisälatauksia
verkkokaupassa tai
palvelupisteessä

harrastukset
keveitä ja kodin
lähellä tapahtuvia

“sekakäyttäjä” eli
taloudessa on
myös auto

bussimatka
on arkeen
kuuluva suoritus



Miten LSL:n asiakkaat tällä hetkellä kokevat palvelun?

Tyytyväisyys



Asiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä palveluun. Erityisen tyytyväisiä asiakkaat ovat asiakaspalveluun, kuljettajan ajotapaan, maksamiseen ja tiedon saatavuuteen.



Vähiten tyytyväisiä asiakkaat ovat linja-auton siisteyteen, palvelun luotettavuuteen, reitteihin ja aikatauluihin, kuljettajien toimintaan ja muihin matkustajiin.

Tunteet



Onnistuneissa kohtaamisissa:

Ei tunnetta, tyytyväisyys, tervetullut olo, positiivisuus, ilo, hyvän olon tunne



Epäonnistuneissa kohtaamisissa:

Häkellys, pelko, ihmettely, harmistuminen, pettymys, ärtymys, suuttumus, kiukku

Palvelumuotoilun työkalut: **Asiakaspersoonat ja palvelupolut**

Asiakaspersoonat ja palvelupolut

Tavoitteena...

- digitaalisesti toteutettava ja tarkasteltava malli
- näkymä mahtuu kerralla näytölle tai valkokankaalle jaettuna
- helposti muokattavissa ja kopioitavissa
- yhteiskäyttöinen ja kenen tahansa työstettävissä



Asiakaspersoonat ja palvelupolut

https://miro.com/app/board/uXjVMPzDZcs=



ELLA

Lahden seudun liikenteen asiakaspersoonat

Motto

"Iha sama"

Asenne joukkoliikennettä kohtaan

Välinpitämätön,
ei odotuksia

Vaihtoehtoton

Mitään vakavaa ei
tapahtu, vaikka
olisi ongelmia

Perustiedot

Ikä 17

Sukupuoli nainen

Siviilisääty /
perhetilanne vanhempien
luona Veli

Asuinpaikka Heinola

Kiinnostuksen
kohteet ja
harrastukset Koripallo Kaverit

Ammatti /
työpaikka opiskelija Koulutus-
keskus Salpaus

Somet Snapchat Tiktok

Ominaisuudet

1=heikko/vähäinen
5=erinomainen/runsaan

Digitaaliset taidot 1 2 3 4 5

Fyysinen
toimintakyky 1 2 3 4 5

Yleissivistys 1 2 3 4 5

Elämönhallinta-
taidot 1 2 3 4 5

Stressi 1 2 3 4 5

Ongelman-
ratkaisukyky 1 2 3 4 5

Resilienssi 1 2 3 4 5

Asiakkuus

Asiakasryhmä Opiskelija,
kelatuki

Matkalippu Kausilippu
Waltti-kortilla

Lipun osto- ja
lataustapa Palvelupiste

Joukkoliikenteen
käytön tiheys Koulupäivinä

Matka pysäkille max
1000 m

Matkan pituus 35 km

Linjat 70 ja 72

Tiedonhaku sovelluksen
reittiopas seuraa
reaaliaikaa
päivittäin

Ilot ja onnistumiset

Ilahtuu, jos
bussissa
on kaveri

Ilahtuu, jos
matka
sujuu
nopeasti

Ei ole kiire
minnekään,
tunnin
matka on ok

Ilmaiset
bussimatkat
mahdollistavat
itsenäisen
liikkumisen

Kuuntelee
musiikkia ja
nauttii
maisemista

Tyytyy
vähään, ei
odota
parempaa

Tavoitteet ja toiveet

Päästä
kouluun
ja takaisin

Bussimatka
on
ikäluokan
yleinen tapa

Toiveena
sujuva ja
nopea
bussimatka

Tietää, että
väliaikainen
vaihe
elämässä

Luottaa
palveluun
ja aikuisiin
sen takana

Mahdollisimman
vähän
"ajattelemista ja
ongelmia"

Esteet ja turhaumat

Jutulle pyrkivät
muut
matkustajat
ärsyttävät

Pimeään
aikaan
pysäkillä
pelottaa

Passiivinen
tiedonhakija,
algoritmien
armoilla

Ei selviä
yksin
ongelma-
tilanteista

Ei
vuorovaikuta
LSL:n kanssa,
ei kysy eikä
kyseenalaista

Aikuiset ovat
auktoriteetteja,
myös
virheellisen
tiedon antajina

Vaihtoehtoiset kulkumuodot

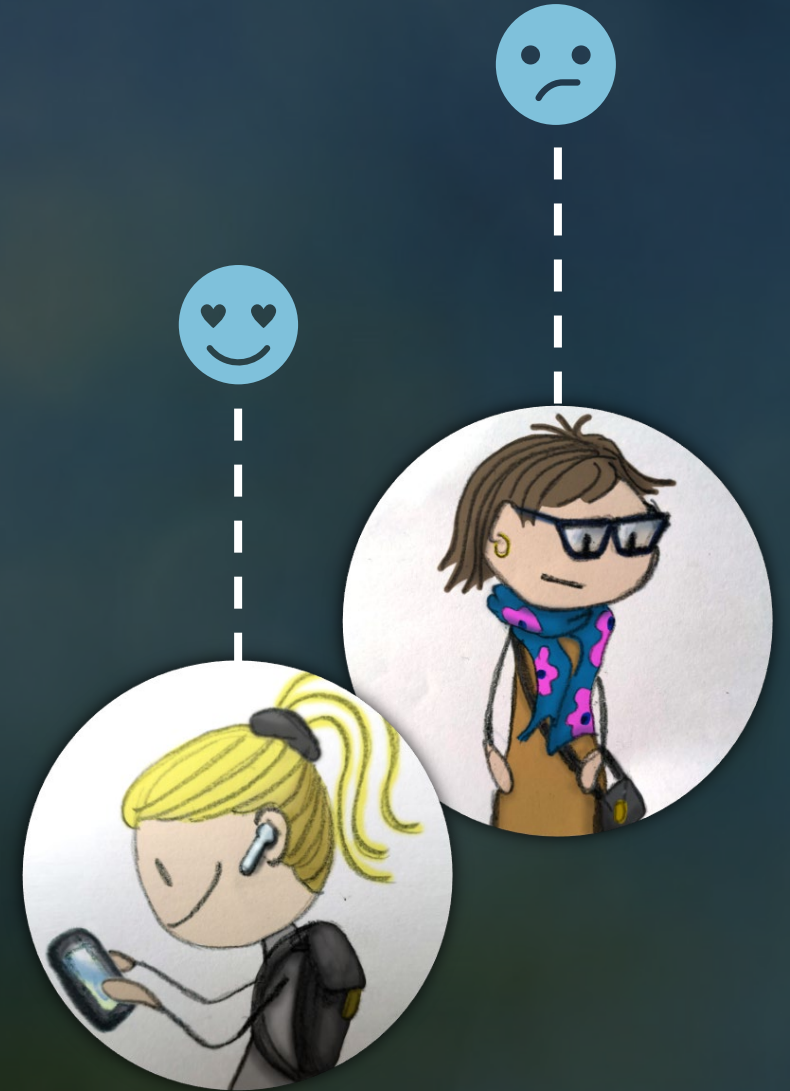
Bussimatkalle ei ole
vaihtoehtoa

Muut asioinnit
perheen autolla

Vapaa-ajan
kulkeminen kävellen
tai pyörällä

Palvelupolut

- Halusin palvelupolusta käyvän ilmi sen, että bussimatka on vain pieni, **asiakkuuspolusta** irrotettu yksittäinen hetki.
- Toteutin palvelupolut Miroon taulukkomaisena visualisointina
- Halusin palvelupolkuun näkyviin:
 - kosketuspisteet ja niiden merkitykset asiakkaalle
 - asiakkaan toiminnan polun eri vaiheissa
 - asiakaskokemuksen monipuolisesti
 - asiakkaan tunteen ja tunteen intensiteetin





ELLA

Asiakkuuspolku

Palvelupolku

Kosketuspiste

Asiakkaan
toiminta

Tilanteen
merkitys
asiakkaalle

Asiakkaan
tunteet

Tunteen
voimakkuus

Asiakkaan
kokemukset

Ennen matkaa

- Liikkumisen tarve syntyy
- Reittien ja aikataulujen etsiminen
- Lippujen ja hintojen etsiminen

Aloittaa toisen asteen oppilaitoksessa

Katsovat reitit ja aikataulut aidin kanssa ja opettelevat reittioppaan käyttöä

Hakee koulumatkatukea ja opintosihteeri neuvoo henkilökohtaiseen Waltti-kortin Lahti-pisteestä



Kotoa pysäkillle 400 m



Menee Lahti-pisteestä hakemaan kortin



Matkan aikana

- Pysäkillle siirtyminen ja bussin odottaminen
- Bussiin nouseminen
- Matkustaminen

Herää aamulla ajoissa, mutta saattaa silti tulla kiire pysäkillle

Pysäyttää bussin käden heilautuksella, ei käytä heijastimia

Menee bussin takaosaan istumaan

Katsoo ennen lähtöä reittioppaasta bussin sijainnin

Pysäkillä on katos, niin satekaan ei haittaa

Leimaa matkakortin lukijassa.



Laittaa jo kotoa lähtiessä musiikin kuulokkeisiin

Mukana usein kassi jossa on läppäri

Bussissa ei ole tässä vaiheessa vielä muita ja on varaa valita istumapaikka

Bussimatka kestää tuntiin ja on aika väliä omiin ajatuksiin ja katsella maisemia



Matkan jälkeen

- Kyydistä poistuminen
- Siirtyy pysäkillä kohteeseen
- Kertoo kokemusestaan
- Suunnittelee uutta matkaa

Jää pois kyydistä torilla

Kävelee koululle 700m

Bussimatka ei ole sanottavaa, mutta mainitsee luokkakaverille kustuneista vaatteista.

Pohtii, että milloin kausi loppuikaan

Pysäkillä on epämääräistä porukkaa. Kävelee rivakasti pois.

Bussi on niin ajoissa, ettei tarvitse kiirehtiä

Käy Lahti-pisteellä lataamassa uuden kauden



On iloinen ja ylpeä, että sai opiskelupaikan

Ei huvittaisi aidin kanssa katsominen, mutta jännittää uudet kuviot ja yksin kulkeminen niin on kiinnostunut asiasta

Ensin hämmäntää, että mitä pitää tehdä, mutta opintosihteeri neuvoo ja Lahti-pisteessä asiointi on helppoa

Perus-aamufiilikset, ei tunnetta

Sateista aamua piristi ystävällinen kuljettaja

Ikkunasta näkyvä aamun raikas luonto on kaunis. Hyvää uutta musiikkia listalla.

Ahdistaa örveltäjät

Sateinen sää on tylsä, mutta minkäs sille voi.

On iloinen, kun taas on kuukauden ilmaiset bussimatkat taskussa

Pohdinta ja johtopäätökset

Palvelumuotoilun työkalut asiakaskokemuksen kartoittamisessa

- Palvelumuotoilun työkalut koettiin hyödyllisiksi, mutta niitä tarvitsee vielä jatkokehittää sekä tiedonkeruun että toteutuksen osalta.
- Varsinkin viestinnän kannalta malleista on hyötyä: tätä työtä tehdään oikeille ihmisille.
- Asiakkuuspolku on yksittäistä matkaa tärkeämpää säännöllisesti joukkoliikennettä käyttävän kohdalla.
- Käyttämäni Geneven yliopiston tunnepyörään perustuvan tunnemittarin ja tunneskaalan toimivuus joukkoliikenteen kontekstissa epäilytti.
- Oma rooli joukkoliikennesuunnittelijana ja tutkijana aiheutti pohdintaa puolesta ja vastaan.
- Tämä oli pieni askel ja tunnustelu kohti asiakaskokemuksen kehittämistä palvelumuotoilun työkaluilla Lahden seudun joukkoliikenneorganisaatiossa sidosryhmineen.



Pamutyökalut: kehitysehdotukset



Asiakaspersoonat ja palvelupolut myös muille asiakasryhmille



Tavoitepolut, jotka muodostavat yhteneväisen asiakaskokemuksen



Service Blueprint, jossa on mukana organisaation toiminnot, vastuutahot ja henkilöstökokemus



Muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun lisääminen joukkoliikenteen palvelu-ekosysteemissä mahdollistaa asiakaslähtöisemmän organisaation kehittymisen

Asiakaskokemuksen strateginen kehittäminen

PERUSPALVELU

Asiakkaille tärkeintä on, että matka on sujuva ja odotuksien mukainen

Perustana luottamuksen säilyttäminen toimivaan peruspalveluun

Jos palvelu ei vastaa asiakkaan tarpeita, niin muut asiakaskokemuksen parantamistoimet tuntuvat päälle liimatuilta

STRATEGIA

Asiakaskokemuksen kehittämistä olisi hyvä tehdä nykyistä systemaattisemmin ja strategisemmalla tasolla.

”Joukkoliikenne kuuluu kaikille” vs strategiset asiakasvalinnat

LSL:n strategian luominen yhteistyössä eri toimijoiden kanssa

KEHITTÄMINEN

Muotoiluajattelun ja empatian hyödyntäminen asiakkaan syvemmän ymmärtämisen lisäämiseksi

Asiakaskokemuksen kehittäminen tulisi ulottaa kaikkiin joukkoliikenteen palveluekosysteemin toimijoihin ja henkilöstöön

Asiakaskokemuksen mittaaminen eri kosketuspisteissä säännöllisesti



People will forget what you said.

People will forget what you did.

**But people will never forget
how you made them feel.**

Unknown



Gradu luettavissa

<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023062157402>