

Kehäradan kaukoliikennematkustajien palvelumuotoilupilotti

JUNALIPUN OSTON PALVELUYMPÄRISTÖ LENTOASEMALLA



Riikka Kallio, Sirpa Laitinen, Jani Päivänen,
Mari Siikonen, Ulla Tikkanen

Kehäradan kaukoliikennematkustajien palvelumuotoilupilotti

Junalipun oston palveluympäristö lentoasemalla

Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 48/2015

Kannen kuva: WSP Finland Oy:n kuva-arkisto

Verkojulkaisu pdf (www.liikennevirasto.fi)

ISSN-L 1798-6656

ISSN 1798-6664

ISBN 978-952-317-140-4

Liikennevirasto

PL 33

00521 HELSINKI

Puhelin 0295 34 3000

Riikka Kallio, Sirpa Laitinen, Jani Päivänen, Mari Siikonen ja Ulla Tikkanen: Kehäradan kaukoliikennematkustajien palvelumuotoilupilotti. Liikennevirasto, liikenteen palvelut -osasto. Helsinki 2015. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 48/2015. 48 sivua ja 4 liitettä. ISSN-L 1798-6656, ISSN 1798-6664, ISBN 978-952-317-140-4.

Avainsanat: radat, kaukoliikenne, matkustajat, palvelut, palvelumuotoilu, pilotti, Kehärata

Tiivistelmä

Työlle alun perin asetettu tavoite oli se, että palvelumuotoilun keinoja käyttämällä joko luotaisi uusia tai parannettaisi olemassa olevia Kehäradan matkustajapalveluja. Tavoitteena oli kokeilla palvelumuotoilun menetelmiä liikenteen kehittämisessä ja oppia prosessista. Tavoitteena oli lopuksi laatia suunnitelma, jonka pohjalta toteutus voidaan tehdä erillisenä projektina. Osana työtä etsittiin muotoilulle sopivin kohde – matkustajan palvelupolun osanen. Palvelumuotoiluprosessi käytiin askel askeleelta läpi, tuloksia analysoitiin ja saadut opit kirjattiin. Kehitettävän palvelun osalta laadittiin jatkoehdotukset lisätestaamista ja toteuttamista varten. Toteuttamispäätös riippuu nyt toimijoista, jotka olivat työssä mukana.

Palvelumuotoilun kohteeksi oli esiselvityksen pohjalta määritelty kaukoliikenteen junamatkustajat, jotka jatkavat Kehäradan yhteydellä Tikkurilan matkakeskuksesta lentoasemalle tai päivänvoin. Tältä pohjalta ohjelmoitiin palvelumuotoiluprosessi ja palvelumuotoilun kohde yksilöitiin. Kohteeksi valikoitui yksi palvelutuokio; junalipun ostotapahtuma automaattilla lentoasemalla. Siihen on työssä suunniteltu asiakasystävällisyyttä lisääviä parannuksia käyttäjätietoa hyödyntäen. Kaukoliikenteen junalipun ostamiseen kiteytyy joukkoliikenteen palvelun iso kehityshaaste: saada aikaan hyvä palvelukokemus useasta taustatoimijasta ja niiden erilaisista järjestelmistä huolimatta. Kohdeympäristöksi valittiin junalle suuntaavan matkustajan palvelupolku lentoasemalla. Kansainvälisessä ympäristössä palvelupolun pitää olla ymmärrettävä ja helppo myös niille matkustajille, joille suomalainen joukkoliikennejärjestelmä ja kirjaimet eivät ole tuttuja.

Käyttäjätietoa hankittiin työn aikana kolmella asiakaslähtoisellä menetelmällä: havainnoimalla käyttöympäristöä, haastattelututkimuksella ja prototypoinnin eli mallien avulla tehdyllä käyttäjätestillä. Havainnointi osoitti mm. informaatiotulvan, johon junalippujen myyntipalvelu pitää sovitaa. Haastattelututkimuksen tuloksista kävi ilmi, että 70 % lentoasemalta joukkoliikenteellä jatkavista matkustajista ostaa jo nyt kertalipun. Tulevassa tilanteessa he ostavat lähiliikennelipunsa automaattista tai junasta. Kaukojunan matkustajista n. 36 % tulee hankkimaan junalippunsa Lentoasemalta. Paikan päällä saatavan tiedon tärkeys ja lipun ostoon opastamisen selkeyden tärkeys korostuivat ja todistivat tarvetta intuitiivisesti oikein ymmärrettävälle palveluympäristölle. Käyttäjätiestissä palvelun prototyyppeinä esitettiin kolme erilaista lipunmyyntiautomaattien (HSL ja VR) yhdistelmää. Näistä keskusteltiin todellisessa ympäristössä lentoasemalla kaikkiaan 40 matkustajan kanssa sekä erikseen toimistoympäristössä näkövammaisten kanssa.

Palvelukokemuksista käyttäjien kanssa keskusteltaessa muotoutui käsitys siitä, että huolimatta eri toimijoista automaattien tulisi muistuttaa toisiaan mahdollisimman paljon, jotta käyttäjä ymmärtäisi niiden olevan vaihtoehtoisia juuri junaliikennemuodon osalta. Tämä edustaa tyyppillistä palvelunäyttämö -tilannetta, jossa palvelua on selkeämpi käyttää, jos taustalla olevien erilaisten järjestelmien esille tuomista voidaan karsia. Eri toimijoiden yrityskuvat ovat toisaalta tärkeitä tuoda esiin – sikäli kun ne eivät aiheuta sekaannusta ja informaatiotulvaa. Käyttäjätiedon perusteella kehitettiin automaattien sijoittamishdotus ja opastuksen malleja, joissa nämä periaatteet on huomioitu. Yksi haaste on junaliikenteen toimijoiden (HSL ja VR) omalla logiikallaan toimivat vakiintuneet piktogrammijärjestelmät ja niiden yhteensovittaminen käyttäjälähtöisesti. Erilaisia vaihtoehtoja esitetään testattavaksi.

Pilotissa kehitettiin myös uusia yhteistoimintamuotoja eri toimijoiden kesken ja työmenetelmiä, joiden avulla asiakkaiden tarpeet voidaan nykyistä paremmin ja oikea-aikaisesti ottaa liikennepalvelujen suunnitteluun mukaan. Palvelumuotoiluprojektin työohjelma ja havainnot prosessin kehittämisestä ovat ja muille toimijoille hyödyllistä lähtöaineistoa suunniteltaessa uusia palvelumuotoiluhankkeita.

Riikka Kallio, Sirpa Laitinen, Jani Päivänen, Mari Siikonen och Ulla Tikkanen: Ringbanans fjärrtågpassagerarnas tjänsteutformningspilot. Trafikverket, trafiktjänster. Helsingfors 2015. Trafikverkets undersökningar och utredningar 48/2015. 48 sidor och 4 bilagor. ISSN-L 1798-6656, ISSN 1798-6664, ISBN 978-952-317-140-4.

Sammanfattning

Målet för arbetet var att skapa nya passagerartjänster på Ringbanan eller att förbättra befintliga tjänster (eller bara en tjänst) med hjälp av tjänsteutformningar. Ett annat mål var att testa olika metoder för tjänsteutformning i fråga om att utveckla tjänsterna och att lära av processen. Syftet var att utarbeta en plan som kunde förverkligas som ett separat projekt. Som en del av arbetet sökte man det lämpligaste objektet för utformningen – en del av tjänstestigen för passageraren. Man gick igenom tjänsteutformningsprocessen steg för steg, analyserade resultaten och antecknade vad man hade lärt sig. För den valda tjänstens del kom man med förslag till fortsatta åtgärder med tanke på ytterligare tester och genomförande.

På basis av förstudien som gjordes våren 2014 valde man som objekt för tjänsteutformningen de tågpassagerare i fjärrtrafiken som fortsätter med Ringbanan från Dickursby resecentrum till flygplatsen eller tvärtom. Utgående från detta programmerade man en tjänsteutformningsprocess och preciserade tjänsteutformningsobjektet. Som objekt valdes köp av tågbiljett från en automat på flygplatsen. Man har för detta planerat förbättringar där man utnyttjar användaruppgifter för att öka kundvänligheten. Köpet av tågbiljett i fjärrtrafiken utgör en stor utmaning när man trots flera aktörer och deras olika system vill utveckla kollektivtrafiktjänsterna för att åstadkomma en bra tjänsteupplevelse. Som objekt valdes den tjänstestig som en passagerare väljer på flygplatsen för att komma till tåget. I en internationell miljö ska tjänstestigen vara förståelig och lätt också för passagerare som inte känner till det finska kollektivtrafiksystemet eller de västerländska bokstäverna.

Under arbetets gång samlade man in användaruppgifter med tre olika kundorienterade metoder: genom att observera användarmiljön, med hjälp av en intervjuundersökning och med prototyper, det vill säga användartest med hjälp av modeller. Observationerna visade bl.a. det informationsflöde som passageraren möter och som försäljningen av tågbiljetter ska anpassas till. Resultaten av intervjuundersökningen visade att 70 procent av de passagerare som fortsätter från flygplatsen med kollektivtrafik köper en enkelbiljett redan nu. I framtiden (när Ringbanan har tagits i bruk) köper de sin närtågbiljett från en automat eller på tåget. Av fjärrtågpassagerarna kommer cirka 36 procent att köpa sin tågbiljett på flygplatsen. Det kom klart fram att den information som man får på platsen är viktig och att informationen som behövs för att köpa biljett ska vara tydlig. Man ska intuitivt kunna förstå tjänstemiljön rätt. Vid användartesterna presenterades prototyper för tre olika kombinationer av biljettförsäljningsautomater (HRT och VR). Man diskuterade dessa med totalt 40 passagerare i den verkliga miljön på flygplatsen och separat med synskadade i kontorsmiljö.

Den uppfattning som man fick efter diskussioner om tjänsteupplevelsorna med användarna var, att automaterna trots de olika aktörerna borde likna varandra så mycket som möjligt för att användarna ska förstå att de är alternativ enkom för tågtrafikens del. Detta är ett typiskt exempel på en tjänstesituation, där tjänsten är lättare att använda om man kan gallra i antalet bakomliggande system som visas. Det är dock viktigt att föra fram de olika aktörernas företagsbilder – bara de inte orsakar förvirring och ger för mycket information. På basis av användaruppgifterna kom man med förslag till placering av automaterna och modeller för vägledning, där dessa principer har beaktats. En utmaning är de etablerade piktogramsystem som fungerar enligt tågtrafikaktörernas (HRT och VR) egen logik, och hur de ska kunna samordnas på ett kundorienterat sätt.

I pilotprojektet utvecklades också nya samarbetsformer mellan aktörerna i projektet samt arbetsmetoder, med vilka man bättre än hittills och i rätt tid kan beakta kundernas behov när trafiktjänster planeras. Arbetsprogrammet för tjänsteutformningsprojektet och observationerna för att utveckla processen är nyttigt källmaterial när nya tjänsteutformningsprojekt planeras.

Riikka Kallio, Sirpa Laitinen, Jani Päivänen, Mari Siikonen and Ulla Tikkanen: Service design project for the Ring Rail Line's long-distance train passengers. Finnish Transport Agency, Traffic Services. Helsinki 2015. Research reports of the Finnish Transport Agency 48/2015. 48 pages and 4 appendices. ISSN-L 1798-6656, ISSN 1798-6664, ISBN 978-952-317-140-4.

Summary

The main aim of this study was to create new passenger services or to improve the existing services (or just one service) on the Ring Rail Line by means of service design. The secondary aim was to test different service design methods for service development and to learn from the process. The purpose was to create a plan that could be implemented as a separate project. The most suitable touchpoint – an element of the passenger's service string – was also defined in the study. The service design process was followed step by step, the results were analysed and everything learnt was registered. Plans for further testing and implementation of the service were drawn up.

Based on the preliminary report written in spring 2014, the target group defined was passengers on long-distance train services, who continue their journey on the Ring Rail Line from Tikkurila Travel Centre to the airport or vice versa. This formed the basis for programming the service design process and identifying the touchpoint. The touchpoint selected was the purchase of a train ticket using a ticket vending machine at the airport. The study involved plans to improve customer satisfaction in this specific situation by utilising user information. In public transport service, it is a major challenge to make the purchase of a train ticket for a long-distance journey a positive service experience, despite the fact that there are several operators with different systems on the market. The environment selected for this was the customer journey of passengers intending to take a train from the airport. The service string in this international environment has to be comprehensible and easy to use also for those passengers who are not familiar with Finnish public transport or the Latin alphabet.

In this study, user information was gathered by three customer-oriented methods: observing the user environment, conducting interviews and prototyping, i.e. user tests by means of models. Among other things, the observations revealed the flow of information that meet passengers and to which the train ticket sales service has to adapt. The results of the interviews showed that 70 % of passengers travelling from the airport by public transport currently buy a single ticket. In the future (when the Ring Rail Line has been opened to traffic), they will buy their commuter tickets using a ticket vending machine or on board the train. About 36 % of the passengers on long-distance trains will purchase their train tickets at the airport. These results emphasized the importance of on-site information and of guidance on the purchase of tickets, and proved the need for a service environment which is intuitively easy to grasp. Three different combinations of ticket vending machines (HSL and VR) were presented as service prototypes in the user tests. These combinations were discussed in the actual airport environment with a total of 40 passengers and in an office environment with visually impaired people.

From the discussions on the users' service experiences it emerged that the ticket vending machines, despite being provided by different operators, should be as similar as possible so that users understand that these offer alternative train tickets. This represents a typical scenario where it is easier to use a service if the amount of different services presented in the background can be reduced. On the other hand, it is important to display the company images of the different operators – as long as these do not cause confusion and add to the information flow. The user information resulted in suggestions for ticket vending machine locations and guidance models in which these principles have been taken into account. One of the obstacles to achieving a user-friendly integration are the established pictogram systems used by the train traffic operators (HSL and VR), each system operating by its own logic.

In this pilot study, the involved actors cooperated to develop new cooperative models and working practices in order to better meet customer needs and to achieve timely integration of these needs in the planning of transport services. The working programme of this service design project and the observations on the process development will form a useful base for the planning of future service design projects.

Esipuhe

Liikennevirasto on selvittänyt kuinka palvelumuotoilua voidaan hyödyntää joukkoliikenteen palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu on erinomaisesti tähän tarkoitukseen sopiva prosessi, joka on tullut jäädäkseen yhä useampien palveluiden kehittämiseen – vähitellen myös julkisella sektorilla.

Tämän palvelumuotoilun menetelmiä ja prosessia pilotoivan työn lähtökohtana oli tähdätä joko uusien matkustajapalveluiden luomiseen tai olemassa olevien parantamiseen palvelumuotoilun keinoin Kehäradalla. Palvelumuotoilun kohteeksi oli esiselvityksen pohjalta määritelty kaukoliikenteen junamatkustajat, jotka jatkavat Kehäradan yhteydellä Tikkurilan matkakeskuksesta lentoasemalle tai päinvastoin.

Pilotin tavoitteena oli kokeilla myös uusia yhteistoimintamuotoja eri toimijoiden kesken sekä kehittää työmenetelmiä, joiden avulla asiakkaiden tarpeet voidaan nykyistä paremmin ja oikea-aikaisesti ottaa liikennepalvelujen suunnitteluun mukaan. Projektin tilaajaosapuolten tavoitteena oli toteuttaa työn tuloksena esitettyjä toimenpiteitä siten, että ne ovat asiakkaiden käytössä Kehäradan liikenteen alkaessa. Tämä ei kuitenkaan onnistunut muista syistä johtuen (mm. HSL:n automaattien ja Lentoaseman junaseman sisäänkäynnin toteutusaikataulut).

Työn tilaajina olivat Liikenneviraston lisäksi Helsingin Seudun Liikenne HSL, Finavia ja VR.

Työtä ohjasi Laura Langerin (Liikennevirasto) johtama ohjausryhmä, johon kuuluivat myös Toni Bärman, Arja Aalto, Hanna Ackley ja Kimmo Turunen Liikennevirastosta, Anni Sironen Kehärata-projektista, Juha Vasko ja Nina Vainioranta Finavialta, Asko Räsänen, Harri Johansson, Minna Honkanen (1.5. alkaen) ja Ilmari Halme (1.4. asti) Vantaan kaupungilta, Pia-Mari Sotavalta, Taina Kukkonen ja Pirjo Huvila, VR-Yhtymästä sekä Jarno Ekström Helsingin Seudun Liikenteestä (HSL).

Työn projektipäällikkönä toimi WSP:ssä muotoilujohtaja Mari Siikonen. Muut tekijät olivat liikennesuunnittelija, DI Riikka Kallio, muotoilija-sisustusarkkitehti Sirpa Laitinen, muotoilija-arkkitehti Ulla Tikkanen, sosiologi Jani Päivänen ja kognitiotieteilijä Christian Sannemann.

Helsingissä syyskuussa 2015

Liikennevirasto

Liikenteen palvelut -osasto/Joukkoliikenteen palvelut -yksikkö

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	8
1.1	Palvelumuotoilu ja Kehärata	8
1.2	Työn tavoitteet	9
1.3	Työn menetelmät ja eteneminen	10
2	PALVELUMUOTOILUPROSESSI.....	12
2.1	Asiakasymmärrys	12
2.1.1	Toimijatyöpajassa valittiin pilottiehdokkaat	12
2.1.2	Havainnointi lentoasemalla	20
2.1.3	Haastattelututkimus osana ideointivaihetta.....	23
2.2	Pilotoitavan palvelun suunnittelu.....	25
2.2.1	Reunaehdot suunnittelulle	25
2.2.2	Palvelun kehittäminen.....	28
2.2.3	Prototyypointi ja käyttäjätesti	31
2.3	Palveluympäristön toteutussuunnitelma	34
2.3.1	Lipunmyyntiautomaattien palveluympäristö	34
2.3.2	Sijoittaminen lentoasemalla	38
2.3.3	Suunnitellun palveluympäristön toteuttamisehdotus ja käyttöönotto.....	39
2.3.4	Käyttäjäpalautteen kerääminen	43
3	YHTEENVETO	44
3.1	Johtopäätökset.....	44
3.2	Ehdotuksia jatkoselvityksiksi	46
LIITTEET		
Liite 1	Havainnoinnin tulokset – palvelupolut eri saapuvien lentojen auloista	
Liite 2	Haastattelututkimuksen kyselylomake	
Liite 3	Haastattelututkimuksen tulokset	
Liite 4	Palveluprotokojen käyttäjätesti lentoasemalla	

1 Johdanto

1.1 Palvelumuotoilu ja Kehärata

Liikennevirasto on ottamassa käyttöön palvelumuotoilua toiminnassaan. Erityisesti on selvitetty menetelmän hyödyntämistä joukkoliikenteen palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilun soveltamista joukkoliikenteeseen on kuvailtu mm. Liikenneviraston teettämässä selvityksessä Joukkoliikenteen palvelumuotoilu, esiselvitys (15.6.2013) sekä raportissa Joukkoliikennepalveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen yhteissuunnittelun keinoin (Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 34/2014).

Palvelumuotoilu on menetelmä ja prosessi, jonka avulla asiakkaalle pyritään luomaan saumaton ja kokonaisvaltaisesti onnistunut palvelukokemus, joka vastaa myös palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Palvelumuotoilu on syntynyt tilanteessa, jossa palvelujen yhteiskunnallinen merkitys on kasvanut – niiden osuus tuotannosta on jo yli kaksi kolmasosaa.

Tyypillistä palvelumuotoilulle on tarkastella palveluympäristöä kokonaisuutena, koska asiakaskokemus syntyy monen kontaktipisteen ja kohtaamisen summana. Palvelu kuvataan koettuna palvelupolkuna, jossa toisiaan seuraavat palvelutuokiot. Ne muodostuvat lukuisista kontaktipisteistä, joita ovat esineet, tilat, ihmiset ja prosessit. Palvelumuotoilussa käytetään nopeita visualisointeja, palvelumallien rakentelua eli nk. prototyyppointia ja iteratiivisia kokeiluja, koska niillä testataan asiakaskokemusta käytännössä kaikkein havainnollisimmin ja edistetään siten suunnitteluprosessia. Tavoitteena on kokonaisuus, joka toimii sekä elämyksellisesti että tuottavasti.

Kehärata on 18 kilometriä pitkä, poikittainen raideyhteys, joka yhdistää Vantaankosken radan lentoaseman kautta pääraitaan Vantaan Hiekkaharjussa. Kehäradalle tulee ensimmäisessä vaiheessa viisi uutta asemaa: Lentoaseman ja Aviapoliksen tunneliasemat sekä Leinelän, Vehkalan ja Kivistön pinta-asemat. Asemavarauksia rakennetaan Petakseen, Viinikkalaan ja Ruskeasantaan. Liikennöinti Kehäradalla aloitettiin heinäkuussa 2015. Kehärata on Liikenneviraston, Vantaan kaupungin ja Finavia Oyj:n yhteishanke. (Lähde: Kehärata-projekti)

Kehärata valittiin Liikennevirastossa palvelumuotoilupilotin kohteeksi, koska siinä on erinomainen potentiaali lisätä joukkoliikenteen käyttöä ja saada kokonaan uusia asiakkaita. Lisäksi Kehäradalla kiteytyy monitoimintainen yhteistyö eri toimijoiden kesken.

Keväällä 2014 laadittiin tämän työn esiselvitys, jonka työpajojen tuloksena valittiin neljä pilottikohdetta Kehäradan palvelumuotoilua varten. Nämä neljä esitettyä kohdetta olivat:

”Pilotti 1. Kaukoliikenteen matkustajat. Pilotin lähtökohtana korostuu lentokenttämatkustamisen ja matkailun merkitys Kehäradan tulevassa käytössä. Lentomatkustajat ovat suuri ja varsin monivivahteinen käyttäjäryhmä, jotka ovat lentoliikenteen kasvun myötä myös Kehäradan kasvavin käyttäjäryhmä lähivuosina. Pilotissa testataan ennakkotiedottamisen merkitystä liikenteen sujuvuuteen ja sitä voidaanko matkalaukkujen kanssa matkustavien arkea helpottaa.

Pilotti 2. Liityntäpysäköinti ja -liikenne. Pilotin lähtökohtana on liityntäpysäköinnin kehittäminen ja lisäarvopalveluiden tuottaminen pysäköintialueille. Kehäradan liityntäpysäköinnin kehittämiselle kasvaa paineita erityisesti HSL-alueen ulkopuolelta tulevien matkustajien myötä. Pilotissa testataan, lisäävätkö lisäarvopalvelut joukkoliikenteen houkuttelevuutta.

Pilotti 3. Aviapoliksen yritysten työntekijät. Pilotin lähtökohtana on pienen mittakaa-van kokeilu, jossa Aviapoliksen alueen sisäistä liikennettä kehitetään. Pilotissa testataan polkupyöräliikenteen ja erilaisten kimpakyytipalveluiden toimivuutta.

Pilotti 4. Yhteistyö toimijoiden kesken. Pilotin lähtökohtana on tämän Kehäradan Palvelumuotoilupilotin tilanneiden toimijoiden ja yhteistyötahojen yhteistyön kehittäminen. Pilotissa kuvataan yhteistyön nykyiset ongelmat ja yhteistyötä parantavaa uutta toimintamallia testataan valitussa pilottiprojektissa.”

(Lähde: Liikenneviraston Kehäradan palvelumuotoilupilotin suunnittelu -raportti, 13.6.2014)

Monitahoisesta toimijoiden joukosta Liikennevirastolle vastuutettiin pilotit 1 ja 4. Tämä työ toteuttaa pilottia 1 ja suuressa määrin myös pilottia 4.

1.2 Työn tavoitteet

Kevään 2014 esiselvityksen pilottiteemasta 1 (kaukoliikenteen matkustajat) tämän projektin osapuolet eli Liikennevirasto, Finavia, VR ja HSL tunnistivat seuraavat kohteet yhteisiksi kehittämisteemoiksi:

1. Matkustajainformaatio, esim. oikean lipun ostaminen huomioiden esimerkiksi eri maksutavat ja muu opastaminen lentoasemalla
2. Esteettömyys ja avustaminen terminaaleissa, esim. liikuntaesteisten matkaketju
3. Viestinnän ja opastuksen yhtenäisyys koko matkaketjulla tai palvelupolussa, esim. kuulutukset junissa
4. Matkalaukkujen säilytys, matkatavarakärryjen järjestäminen

Nämä kehittämisteemat ovat toimineet lähtökohtana tälle palvelumuotoilupilotille. Tavoitteena oli, että pilotin aikana niitä syvennetään ja valitaan konkreettiset toteutettavat palvelut sekä niiden määrä. Lopullinen päätös pilotissa kehiteltävien uusien palveluiden tai palvelun toteuttamisesta jäi projektin osapuolista sille, jonka vastuulle palvelu kuuluu. Työn tavoitteena oli uusien matkustajapalveluiden luominen tai olemassa olevien parantaminen palvelumuotoilun keinoin Kehäradan avautuessa 1.7.2015.

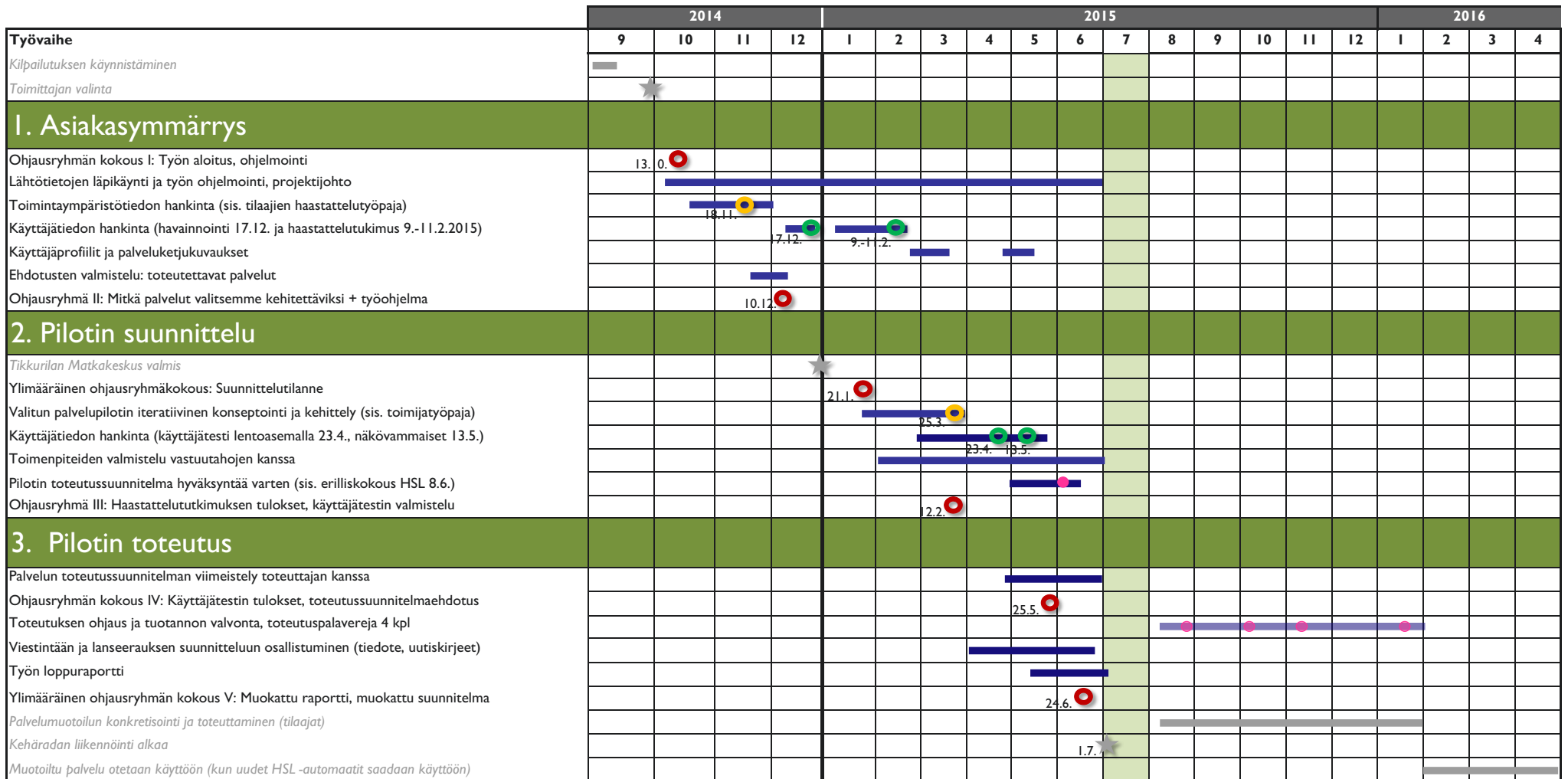
Työn tarkoitus oli lopuksi laatia Kehäradan kaukoliikennematkustajille palvelumuotoilun pilottikohteesta suunnitelma. Kohteen tarkempi sisältö määräytyi työn kuluessa. Työn tavoite oli synnyttää konkreettinen palvelu tai nykyisen parannus kaukoliikenteen matkustajien käyttöön. Pilotilla oli tarkoitus myös kokeilla uusia yhteistoimintamuotoja eri toimijoiden kesken sekä kehittää työmenetelmiä, joiden avulla asiakkaiden tarpeet voidaan nykyistä paremmin ja oikea-aikaisesti ottaa liikennepalvelujen suunnitteluun mukaan. Raportoinnin tavoitteena oli esitellä palvelusuunnitelman, työn eteneminen ja menetelmät sekä työn aikana tulleet jatkotyöaiheet, haasteet ja ideat.

1.3 Työn menetelmät ja eteneminen

Työssä hyödynnettiin palvelumuotoilun suunnitteluprosessia ja metodiikkaa. Tyypillisen palvelumuotoiluprosessin vaiheet ovat A. Asiakasymmärrys (Ymmärtäminen ja Kiteyttäminen), B. Konseptisuunnittelu (Ideointi, Konkretisointi ja Seulominen) ja C. Toteutus. Tämän projektin työohjelmassa vaiheet oli nimetty seuraavasti: 1) Asiakasymmärrys 2) Pilotin suunnittelu ja 3) Pilotin toteutus. WSP:n kehittämiä yhteissuunnittelumenetelmiä käytettiin ohjausryhmän työpajamuotoisessa työskentelyssä, joka liittyi sekä asiakasymmärrykseen että ideointiin. Asiakasymmärryksen luomiseksi tehtiin palveluympäristön havainnointia ja haastattelututkimus. Konseptisuunnitteluvaiheessa tehtiin yhteensä 3 prototypointia, joista ensimmäinen oli ohjausryhmän arviointia varten, toinen todellisten käyttäjien kanssa tehtävää arviointia ja ratkaisujen seulomista varten (käyttäjättestaus lentoasemalla ja näkövammaisten käyttäjättesti) ja kolmas ohjausryhmän kanssa tehtävää lopullista konkretisointia ja seulomista varten. Prototypoinnit olivat käytännössä 1:1-kokoon tulostettuja tai rakenneltuja hahmomalleja lippuautomaateista ja niiden lähiympäristöstä. Niiden avulla ratkaisuideoihin pystyttiin ottamaan kantaa nopeasti.

Ohjausryhmässä oli laaja edustus Kehäradan ja lentoaseman kaukoliikennematkustamisen taustalla olevia sidosryhmiä. Ohjausryhmätyöskentelyn kautta syntynyt yhteistyö edusti uudenlaista yhteistyömallia siinä mielessä, että eri tahot työskentelivät fokusoidusti palvelun yhden osa-alueen muotoilun parissa. Ohjausryhmän kokouksia oli loppusyksyn 2014 ja kevään/kesän 2015 aikana yhteensä kuusi ja työpajamuotoisia tapaamisia kaksi. Ohjausryhmän hedelmällisissä kokouksissa vaihdettiin tietoja projektiasioiden lisäksi myös monista muista Kehärataa ja liikennöintiä koskevista kysymyksistä.

Työohjelman vaiheet toteutuivat käytännössä hieman eri järjestyksessä kuin alun perin oli palvelumuotoilun prosessia mukailten suunniteltu. Projektin läpivientiaika oli rajallinen – tavoitteena saada pilottisuunnitelma valmiiksi ja suunnitelma toteutetuksi Kehäradan liikennöinnin alkuun mennessä. Työjärjestystä muokattiin yhteisymmärryksessä joustavasti; mm. käyttäjäymmärrystä luovat asiakashaastattelut ja palvelujen prototypointi jouduttiin siirtämään suunniteltua myöhempään vaiheeseen. Vasta tämän vaiheen eli asiakastiedon hankinnan jälkeen pystyy ratkaisujen asiakaslähtöisyyttä kehittämään toden teolla, kun käyttäjien toiveet alkavat konkretisoitua. Tästä opittiin se, että käyttäjätiedon hankintavaihe mahdollisimman aikaisessa vaiheessa palvelumuotoiluprosessia on erittäin tärkeää. Palvelumuotoiluprojektin työohjelma ja havainnot prosessin kehittämisestä ovat Liikennevirastolle ja muille toimijoille hyödyllisiä tulevaisuuden palvelumuotoiluhankkeita silmällä pitäen. Seuraavalla sivulla on esitetty projektin toteutunut työohjelma ja aikataulu.



- = työpaja
- = ohjausryhmän kokous
- = käyttäjätutkimus tai -testi
- = toteutuspalaveri
- = työvaihe, konsulttityötä
- = työvaihe, ei konsulttityötä

Kuva 1.

Projektin toteutunut työohjelma ja aikataulu

2 Palvelumuotoiluprosessi

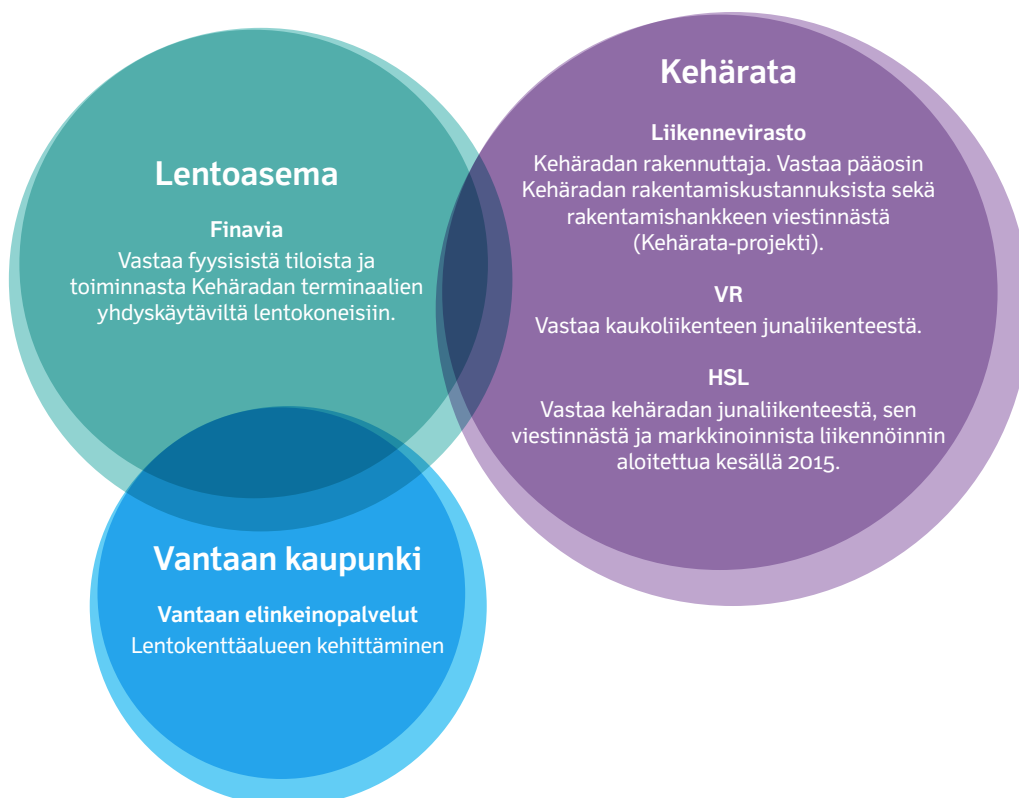
2.1 Asiakasymmärrys

2.1.1 Toimijatyöpajassa valittiin pilottiehdokkaat

Palvelumuotoiluprosessin ensimmäinen askel on asiakasymmärryksen synnyttäminen. Asiakasymmärryksen saamiseksi ja kehityshaasteen rajaamiseksi pidettiin alkuvaiheessa sidosryhmätyöpaja, jonka teemana oli palvelun asiakkaiden eli Kehärataa käyttävien lentomatikustajien toimintamallien kartoittaminen ja motivaatiotekijöiden ymmärtäminen. Työpajan menetelmien yhteydessä käsiteltiin näiden käyttäjien toiveita, tarpeita ja arvoja ylipäättään. Tavoitteena oli tunnistaa kehityshaasteet ja yksilöidä kehittämisen kohde. Työpajassa hyödynnettiin käyttäjakeskeisiä menetelmiä.

Sidosryhmät asiakaskokemuksen takana

Työn alkuvaiheessa kartoitettiin myös työn sidosryhmien odotukset ja resurssit palvelumuotoilupilottia varten. Monelle työn ohjausryhmän osapuolelle palvelumuotoilun menetelmät ovat jo entuudestaan tuttuja ja käytössä. Liikennevirasto on ottamassa käyttöön palvelumuotoilua mm. joukkoliikenteen palveluiden kehittämisessä. HSL:ssä toimii palvelumuotoiluryhmä, jonka tehtävänä on aikaan saada asiakaslähtöistä palvelukehitystä. Finaviassa palvelumuotoilua on hyödynnetty mm. palveluidentiteetin kirkastamiseen ja turvatarkastuskonseptin kehittämiseen ja VR:llä palvelumuotoilua on käytetty hyväksi mm. uuden kaksikerrosravintolavaunun suunnittelussa.



Kuva 2. Sidosryhmäkaavio.

Sidosryhmien odotuksia palvelumuotoilupilotille ja sitä kautta joukkoliikenteen asiakaskokemuksen parantamiselle yksilöitiin ensimmäisessä ohjausryhmän kokouksessa. Asiakaskokemukseen liittyviä odotuksia olivat mm. seuraavat:

- Toivotaan, että syntyy ystävällinen palveluilme.
- Projektiin tiivistyy hyvin viesti: ”Kehärata on moderni kaupunkirata”.
- Odotuksena on tuottaa helppoa ja sujuvaa liikkumista kaikille.
- Toiveena löytää uusia asiakkaille, erityisesti kaukoliikennematkustajille arvoa tuottavia palvelukonsepteja.
- Odotuksen aidosti asiakaslähtöinen prosessi, ei olettamuksiin perustuva.
- Ideoiden on kuitenkin oltava taloudellisesti ja toteutusmielessä realistisia.
- Odotuksena on löytää uutta ja innostavaa, käyttäjätarpeiden mukaista palvelutuotantoa.

Lisäksi tuli esiin odotuksia, jotka koskivat omaan menetelmälliseen kehittymiseen sekä yhteistyöhön liittyviä seikkoja:

- Odotuksena on myös palvelumuotoilun tuominen osaksi joukkoliikenteen kehittämisen menetelmäpakettia ja tämän pilotin toimiminen oppimisprojektina.
- Lisäksi odotetaan positiivista yhteistyötä toimijoiden välillä ja raja-aitojen rikkomista organisaatioiden tehtäväkenttien osalta.
- Tavoitteena on saada yhdessä aikaan onnistunut hanke ja yhteistyön kehittyminen.
- Yhtenä mittarina onnistumiselle on kiinnostuksen herääminen aiheita kohtaan esimerkiksi positiivisen uutisoinnin muodossa.
- Yhtenä tavoitteena on löytää yrityksille uusia mahdollisuuksia.



Kuva 3. Palvelupolkuja rakennetaan palvelutuokiokorttien avulla.

Kehityshaasteen rajausta palvelupolkutyöskentelyn avulla

Palvelujen 4 keskeisintä kehityskohdetta oli tunnistettu Liikenneviraston pilottia valmistelevalle projektissa keväällä 2014. Näistä voi kiteyttää Kehäradan matkustamiselle kolme laadullista tavoitetta:

- A. Kattava ja selkeä viestintä ja opastus koko palvelupolulla,
- B. Esteetön asiointi terminaaleissa ja toimiva avustaminen ja
- C. Matkalaukkujen kätevä säilytys ja matkatavarakärryjen järjestäminen

Kehittämiskohteeksi sopivia palvelutuokioita etsittiin työpajassa palvelutuokiokorttien avulla. Niistä rakennettiin kaukojuna käyttävien asiakkaiden palvelupolkuja. Käyttäjäkokemuksen pohdinnan apuna käytettiin kolmea erilaista esimerkkikäyttäjää. Asiakkaan palvelukokemusta Kehäradalla pohdittiin ennen Kehärata-palvelun käyttöä, sen aikana ja sen jälkeen. Palvelutuokioille etsittiin kehittämistarpeita tunnistamalla ongelmatilanteita aiheuttavia kohtia ja erinomaisen kokemuksen mahdollistavia kohtia. Työpajan jälkeen tulokset koostettiin ja analysoitiin. Konsulttitiimin konsepti-ideoinnin tuloksena ne ryhmiteltiin seitsemään teemaan:

Kehittämisteemat kaukoliikenteen matkustajien osalta (tarjouspyynnöstä)

1. Matkustajainformaatio, esim. oikean lipun ostaminen huomioiden esimerkiksi eri maksutavat ja muu opastaminen lentoasemalla.
2. Esteettömyys ja avustaminen terminaaleissa, esim. liikuntaesteisten matkaketju.
3. Viestinnän ja opastuksen yhtenäisyys koko matkaketjulla tai palvelupolussa, esim. kuulutukset junissa.
4. Matkalaukkujen säilytys, matkatavarakärryjen järjestäminen.

Työpajassa priorisoidut palvelutuokiot



Työpajassa tuotetut kehittämissideat ryhmiteltynä

1. ENNAKKOTIEDON HANKINTA MATKAAN LIITTYVISTÄ TEKIJÖISTÄ (kulutavat, palvelut)	2. OPASTAMINEN / NEUVOJEN KYSYMINEN MATKAN AIKANA (ei mobiilisti)	3. MARKKINOINTI- VIESTINTÄ
4. LIPUN OSTO	5. AVUSTAMINEN / ESTEETTÖMYYS	6. LENTOMATKATAVAROIDEN SUJUVA KULJETUS
		7. SOVELLUKSET / AVOIN DATA

Kuva 4. Yhteiskehittelyllä toteutettu eteneminen annetuista teemoista kohti pilotin valintaa.

Työpajatyöskentelyssä syntyneitä ideoita arvioitiin toteutusrealismin ja tarpeellisuuden näkökulmista. Päätös kehitettävästä palvelun osa-alueesta eli pilotista tehtiin yhteisen ohjausryhmäkäsittelyn tuloksena. Ohjausryhmän jäsenet hyödynsivät ideoinnissa ja päätöksenteossa tietoja omien palvelujensa käyttäjien matkustajaprofiloinneista, asiakastyytyväisyystutkimuksista ja muusta asiakastiedosta. Lisäksi käytiin keskustelua eri osapuolten tuotantomahdollisuuksista ja resursseista.

Palvelupilottiehdokkaat

Seitsemästä kehittämisidearyhmästä yhdistettiin muihin kohta 1, joka liittyy ennakkotiedon hankintaan, koska pilotin fokuksena haluttiin säilyttää Kehäradan matkustustilanne. Alla on esiteltyinä kuusi erilaista pilottiehdokasta. Näissä ”minityösuunnitelmissa” esitetään kunkin tavoitetila ja suunnittelua ohjaavat design driverit. Suunnitelmat on hyödynnettävissä projektin jälkeen jatkotyöaihiaina.

Kehittämisidearyhmä: LIPUN OSTO

Työpajassa ehdotetut palvelutuokiot:

Palvelutuokion osa-alueet (sen ”DNA”) ja niihin liittyvät kehittämiskohteet:



Ihmiset::

-

Ympäristöt/tilat:

Automaatin ja sen ympäristön kehittäminen.

Tuotteet::

Lippujen sisällön ja ymmärrettävyyden kehittäminen.

Toimintamallit ja prosessit:

Lipputuotteiden nimeäminen paremmin kuvaavaksi.

Pilottikohde-ehdotus 1.:

Tikkurilan asemalla ja lentoasemalla analysoidaan automaattien nykytilanteen ongelmat käyttäjälähtöisesti (mm. kysely, havainnointi). Tutkitaan käytettävyyttä silmällä pitäen tulevaa tilannetta, jossa uuteen lentokenttäyhteyteen ostetaan liput näistä automaateista. Automaattien löytyminen, eri automaattien sijoittamisen ja erottumisen loogisuus ja oikeaan käyttöön ohjaavuus.
Konsulttityön tulos: esim. konkreettinen suunnitelma automaattiympäristön parantamiseksi tai kehitetty opastus.
Toteutus 1.7.: Opastavat elementit ja muut mahdolliset ratkaisut toteutettuna automaattien yhteyteen asemille.

Kehittämisidearyhmä: LIPUN OSTO

Työpajassa ehdotetut palvelutuokiot:



Palvelutuokion osa-alueet (sen "DNA") ja niihin liittyvät kehittämiskohteet:

Ihmiset::

-

Ympäristöt/tilat:

Automaatin ja sen ympäristön kehittäminen.

Tuotteet::

Lippujen sisällön ja ymmärrettävyyden kehittäminen.

Toimintamallit ja prosessit:

Lipputuotteiden nimeäminen paremmin kuvaavaksi.

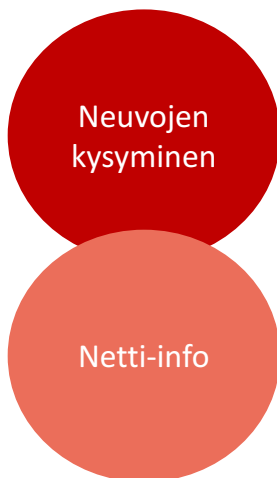
Pilottikohde-ehdotus 2.:

Koostetaan, mitä eri lippuvaihtoehtoja kaukoliikenteen junamatkustaja voi "kohdata", käydään läpi kaikki mahdolliset lipunhankintakanavat sekä analysoidaan lippuvaihtoehdot ennen kaikkea visuaalisuuden, ymmärrettävyyden ja käytettävyyden näkökulmasta. Kehitetään prototyyppi ymmärrettävästä lippukokonaisuudesta ja testataan käyttäjillä. Tehdään toimijoiden kanssa askelmerkit lippujen yhtenäistämistä ja käyttäjälähtöistä kehittämistä varten.

Konsulttityön tulos: esim. visuaalinen suunnitelma lipusta/lipuista ja road map ihannetilanteeseen pääsemiseksi.
Toteutus 1.7.: Minimi: Mahdollisen uuden nimityksen/tiedon lisääminen nykyiseen lippuun/lippuihin. Maksimi: Koelippu realistisesti rajattuna kokeiluna rajatuksi ajaksi 1.7. alkaen. Matkustajakommenttien kerääminen.

Kehittämisidearyhmä: APPLIKAATIOT / AVOIN DATA

Työpajassa ehdotetut palvelutuokiot:



Palvelutuokion osa-alueet (sen "DNA") ja niihin liittyvät kehittämiskohteet:

Ihmiset::

-

Ympäristöt/tilat:

Virtuaalinen ympäristö

Tuotteet::

Mobiililaitteissa toimiva applikaatio

Toimintamallit ja prosessit:

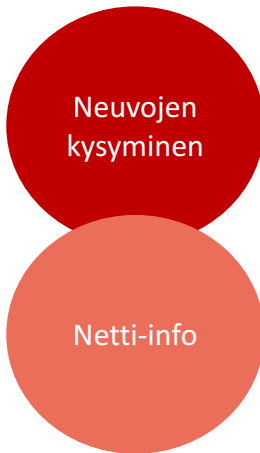
Datavarantojen avaaminen. Applikaation kehittäminen.

Pilottikohde-ehdotus 3.:

Kehityksen kohteena on olemassa oleva Finavian applikaatio, johon lisätään Kehäradan mukanaan tuomia uusia tietoja. Tehdään käyttäjälähtöisesti vaatimusmäärittelyjä kaukoliikennematkustajien tarpeiden huomioon ottamiseksi. Käyttäjien kanssa tehtävästä tarvekartoituksesta hankitaan pohjatiedot kehittämiselle.
Konsulttityön tulos: Käyttäjälähtöiset vaatimusmäärittelyt, käyttäjätastaukset
Toteutus 1.7.: Kehitetty applikaatio toiminnassa tai koekäytössä.

Kehittämisidearyhmä: APPLIKAATIOT / AVOIN DATA

Työpajassa ehdotetut palvelutuokit:



Palvelutuokion osa-alueet (sen "DNA") ja niihin liittyvät kehittämiskohteet:

Ihmiset::

-

Ympäristöt/tilat:

Virtuaalinen ympäristö

Tuotteet::

Mobiililaitteessa toimiva applikaatio

Toimintamallit ja prosessit:

Datavaranotojen avaaminen.
APplikaation kehittäminen.

Pilottikohde-ehdotus 4.:

Laaditaan alustava kuvaus matkakumppani –palvelusta erityisesti kaukoliikenteen matkustajille. Testataan konseptiluonnosta käyttäjillä ja/tai mahdollisuuksien mukaan tarjotaan kehittäjille käytettävyydestä. Varmistetaan eri osapuolilta avoimen datan riittävyys tavoitteisiin nähden. Järjestetään kilpailumuotoinen applikaation kehittäminen, esim. Hackathon-tapahtumana tai esitetään aihetta Apps4Finland 2015-teemaksi. Näitä varten valmistellaan tarpeelliset spesifikaatiot. Mahdollinen yhteistyökumppani myös Forum Virium. Esimerkki kilpailusta: <http://www.apps4finland.fi/kilpailu/apps4mobility/>
Konsulttityön tulos: Spesifikaatiot kilpailua varten, kilpailuehdotukset
Toteutus 1.7.: Applikaatiot koekäytössä.

Kehittämisidearyhmä: AVUSTAMINEN / ESTEETTÖMYYS

Työpajassa ehdotetut palvelutuokit:



Palvelutuokion osa-alueet (sen "DNA") ja niihin liittyvät kehittämiskohteet:

Ihmiset:

Avustamis-palvelujen yhteyshenkilöt

Ympäristöt/tilat:

Internet, puhelinpalvelu

Tuotteet:

-

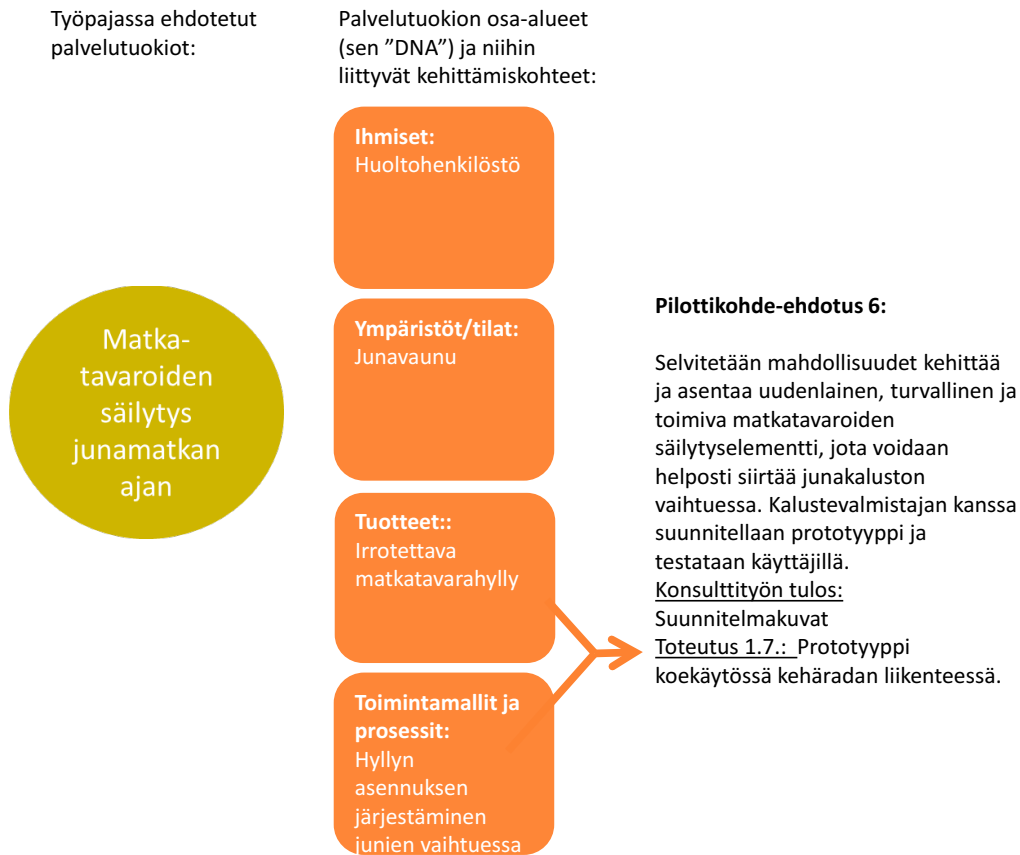
Toimintamallit ja prosessit:

Avustuspalvelun tilaus koko matkalle "yhden luukun" periaatteella

Pilottikohde-ehdotus 5:

Selvitetään palveluketjun osapuolet ja kontaktipisteet. Tarkennetaan tarvittaessa käyttäjäprofileja. Määritetään käyttäjälähtöisesti optimaalinen koko matkaketjua koskevan avustuspalvelun yhtenäinen tilauspalvelu: mistä ja miten. Kehitetään osapuolten kanssa taustaprosessia. Tarkennetaan palvelun yksityiskohtia erilaisten käyttäjäryhmien kanssa.
Konsulttityön tulos: Kuvaus toimivasta palvelukokonaisuudesta ja eri toimijoiden rooleista.
Toteutus 1.7.: Koko matkaketjulle yhdestä paikasta tilattavan avustuspalvelun pilotti käynnistyy.

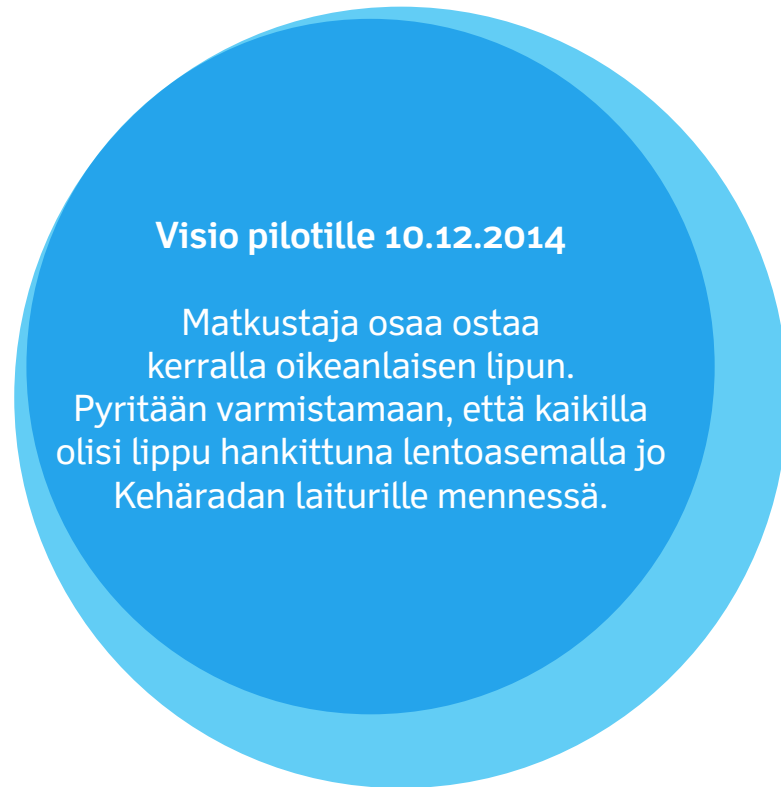
Kehittämisidearyhmä: LENTOMATKATAVAROIDEN SUJUVA KULJETUS



Pilottisuunnitelma

Palvelupilottiehdokkaista valittiin numero 1, joka liittyy lipun ostoon lentoasemalla. Se oli yhteisarvioinnin perusteella potentiaalisin – lipun ostos on tunnistettu ennenkin ongelmalliseksi ja se olisi tärkeä kehitettävä kohde. Erityisesti Suomen ja pääkaupunkiseudun joukkoliikennejärjestelmää tuntemattomalle matkustajalle ongelma on suuri, kun ei tiedä mitä lippuja saa mistäkin automaatista. Eri toimijoiden automaattit ovat myös eri paikoissa lentoasemalla, mikä heikentää käytettävyyttä entisestään. Lipun ostos on kriittinen vaihe erityisesti juuri lentoasemalla – tähän tarvittaisiin kehitystä. Lentoasemalla on tekeillä opastus juna-asemalle ja tähän todettiin olevan mahdollisuus vielä vaikuttaa. Esille tuli myös idea erillisen kosketusnäytön hyödyntämisestä pilottiosana.

Myöhemmin pilotin sisällöstä jätettiin pois Tikkurilan osio, mutta kokouksissa todettiin, että lentoasemalle suunniteltavaa ratkaisumallia voi soveltaa hyvin myös sinne. Toisaalta kokouksessa (10.12.2014) todettiin, että pilotin lopputulos ei välttämättä ole jotakin valmista, vaan tärkeää on myös ymmärrystä lisäävä prosessi. Tässä vaiheessa oli selvää siis se, että yhtenä tärkeänä design driverina on uhka siitä, että lipun ostotahtuman käytettävyyttä ei ilman suunnittelua olisi edes tyydyttävällä tasolla.



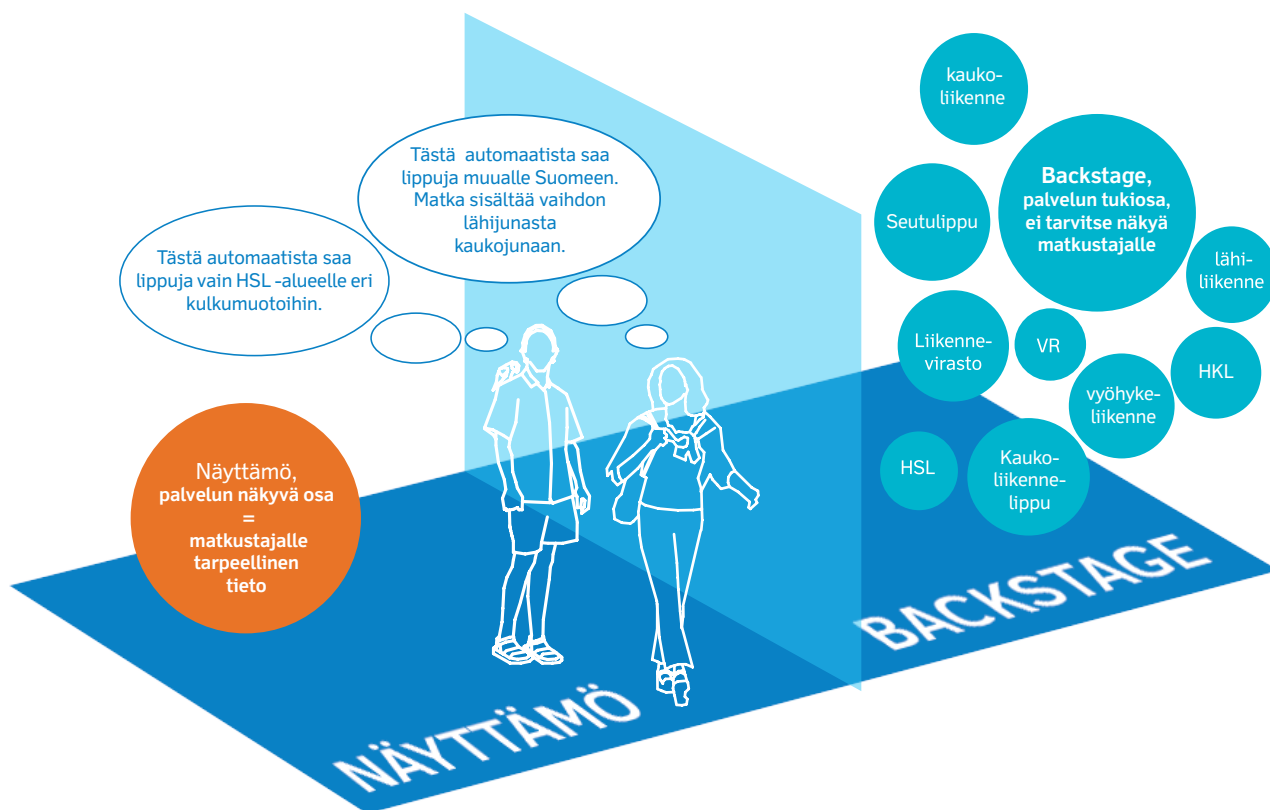
Kuva 5. Pilotin käytettävyyttä painottava tavoite kiteytyy visioon.

Pilottisuunnitelman pääasiaksi päätettiin siis oikean lipun – erityisesti kaukoliikenne-matkustajan lipun ostaminen oikeasta automaatista. Toisaalta matkustajainformaatiolle asetettu tavoite on, että kukaan ei matkustaisi ilman lippua. Näihin päätettiin etsiä palvelumuotoilun avulla erilaisia keinoja. Sujuvan matkustuskokemuksen pullonkaulaksi arvioitiin se, että matkustaja ei löydä oikeaa automaattia. Päätettiin siis tarkastella matkustajainformaatiota ennen matkaa ja sen aikana ja havainnoida sekä kehittää myös muita palvelupolun käytettävyyteen liittyviä asioita. Päätettiin reunaehdoiksi vielä, että lippujärjestelmiä ei ole mahdollista muuttaa ja kiinteää valmista opastusta ei ole tarkoituksenmukaista muuttaa. Liikenneviraston lentoasemalle tuomaa kosketusnäyttösovellusta päätettiin hyödyntää, jos se suinkin on mahdollista.

Tarkastelun kohteeksi ja käyttäjätiedon hankinnan fokukseksi päätettiin siis:

1. Koko palvelupolku eli milloin ja missä kohdassa lentoasemalla tapahtuvaa palvelupolkua / missä lentoaseman fyysisessä tilassa matkustajat haluavat mieluiten ostaa lipun kaukoliikennematkalle?
2. Yksittäinen palvelutuokio, sen palvelukokemus ja erityisesti oikeanlaisen lipun ostaminen.

Tämän palvelutuokion käyttökokemuksen muotoilussa keskeinen ideoinnin lähtökohta oli se, että matkustajalle tarjottavaa tietoa voidaan pyrkiä vähentämään ja kommunikoidaan hänelle vain sitä tietoa, joka on oleellista oikeanlaisen lipun ostamisen onnistumisen kannalta. Matkustaja tarvitsee vain oleellisen tiedon eikä välttämättä esimerkiksi tarkkaa tietoa siitä, kuka toimijoista järjestää, tilaa tai liikennöi minkäkin osuuden omasta matkasta.



Kuva 6. Matkustaja tarvitsee vain oleellisen tiedon.

Lentoasemalta junalla jatkavan matkustajan kohtaama monimuotoinen lipputuotevalikoima kuvastaa monimuotoista toimijakenttää. Palvelumuotoilussa tästä taustajärjestelmästä käytetään toisinaan nimitystä backstage, mikä korostaa sitä, että palvelutapahtumassa ihmisen ei ole oleellista olla vuorovaikutuksessa kuin palvelun näkyvän osan kanssa.

2.1.2 Havainnointi lentoasemalla

Palvelumuotoilussa uusien palvelukonseptien ja -ideoiden lähtökohtana on usein asiakkaiden tiedostamattomat tarpeet. Näitä saadaan esille tutkimalla asiakkaiden toimintaa vaikkapa havainnoimalla tai varjostamalla. Menetelmät ovat lähtöisin kulttuuritutkimuksesta ja antropologiasta.

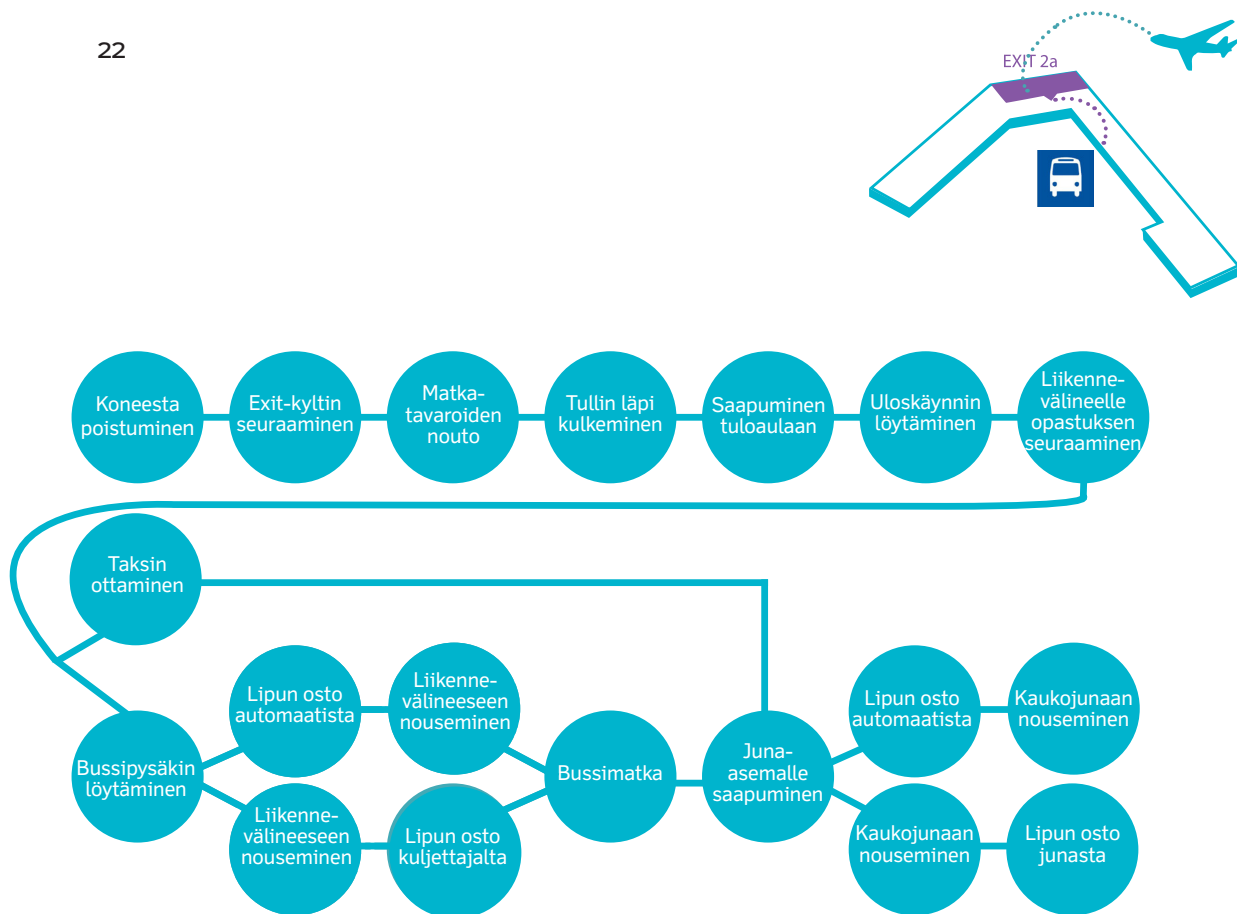
Asiakaskohtaamisen kehittämistä varten on tärkeää ymmärtää tilannekohtainen viitekehys. Lentoasemalla havainnoitiin palveluympäristöä, ihmisten toimintaa ja käyttäytymistä sekä kuultiin Finavian edustajan kuvausta erilaisista tilanteista lentoaseman arjessa. Finavia muistutti jo aloituskokouksessa siitä, että esteettömyys lentoasemalla käsitetään laajasti: tulisi huomioida esimerkiksi kielellinen esteettömyys (erityisesti venäjänkieliset sekä muut eri kirjainjärjestelmiä käyttävät ryhmät), liikuntarajoitteisten esteettömyys ja ns. hetkellinen esteettömyys (kun esimerkiksi isot ryhmät tulevat lennolta kerralla). Havainnointiaineistossa on painotettu esteettömyyteen liittyviä havaintoja.

Kaukoliikenteen matkustajan palvelupolku tilanteessa ennen Kehäradan avautumista johtaa lentokoneelta joko linja-autopysäkille tai taksille, joilla matkustaja jatkaa kaukoliikenteen junalle. Lentomatkustajan palvelupolkua tarkasteltiin eri saapumisauloista Kehäradan sisäänkäynnille. Palvelupolku koostuu kontaktipisteistä (touchpoints), jotka jaetaan palvelumuotoilussa yleensä neljään ryhmään. Ne ovat **ympäristöt, esineet,**

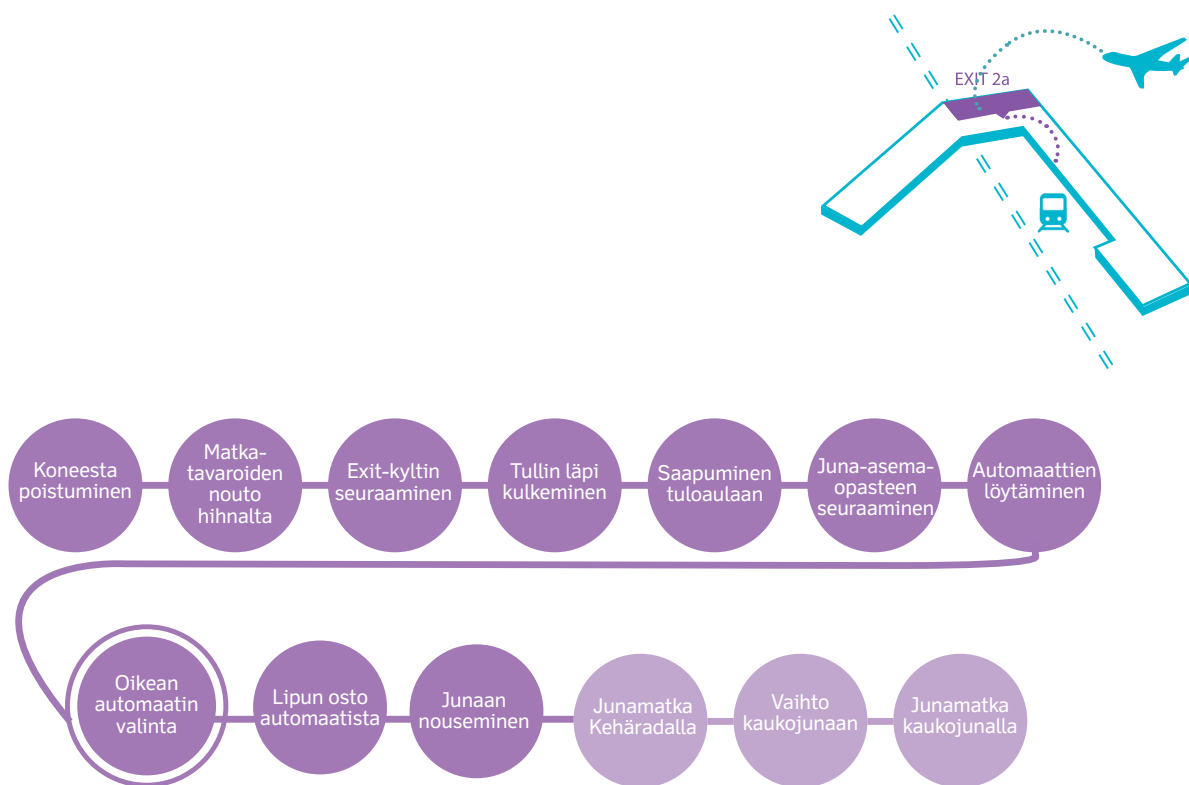
toimintamallit ja ihmiset. Havainnointikäynnillä kirjattiin ylös erityisesti palvelutuokioiden kosketuspisteiden ympäristöön (aulatilat, käytävät, valaistus), esineisiin (opasteet, laitteet) ja toimintamalleihin (mm. matkalaukkujen kanssa toimiminen) liittyviä huomioita.

Havainnointi osoitti mm. informaatiotulvan, johon junalippujen myyntipalvelu pitää sovittaa ja tehdä ymmärrettäväksi. Tulevan Kehäradan matkustajan palvelupolun läpikäynti osoitti myös muutamia epäloogisuuksia ja vaikeasti ymmärrettäviä viestejä: lentoaseman opastusjärjestelmän rinnalle on rakentunut eri toimijoiden ja kaupallisten yritysten viestintäjärjestelmiä. Tämä asetti suuria haasteita juuri lipunmyyntipisteiden ymmärrettävyydelle ja erottumiselle. yhtenä johtopäätöksenä havainnointikäynnistä on se, että olisi erittäin tärkeää saada HSL:n ja VR:n automaatit samaan paikkaan, jotta matkustajalla olisi mahdollisuus ymmärtää niiden liittyminen toisiinsa. Lentoaseman infoseinäkkeet ovatkin suunniteltu juuri tätä tarkoitusta varten; kaikki liityntäliikenteeseen liittyvä tieto pyritään keräämään samaan paikkaan. Olisi tärkeää, että VR- ja HSL-automaatit esiintyisivät johdonmukaisesti rinnakkain tämän infoseinäkkeen yhteydessä.

Havaintoaineisto yksilöityine kommentteineen on raportin liitteenä.



Kuva 7. Kaukojunamatkustajan palvelupolku ennen Kehäradan liikennöinnin aloittamista.

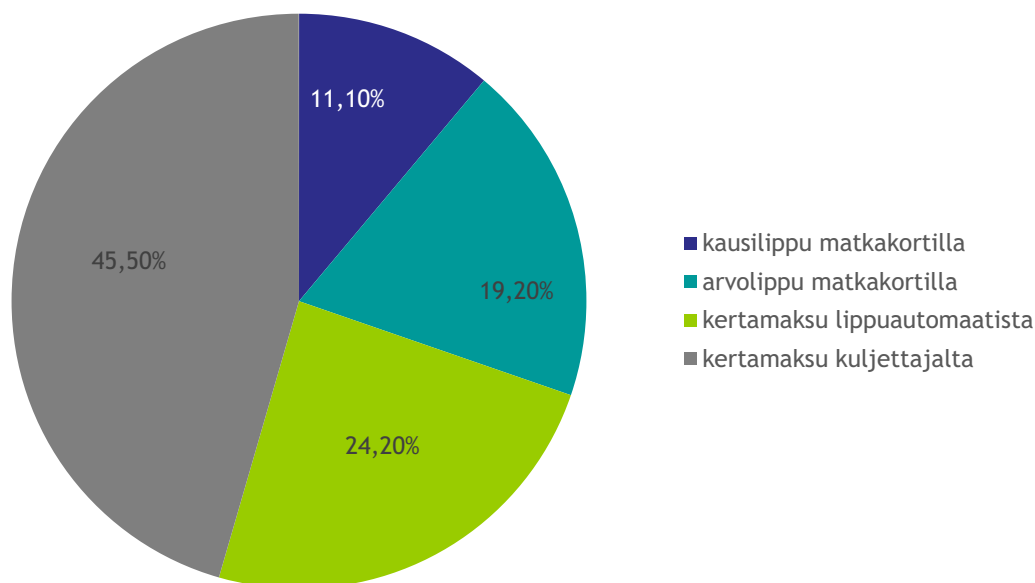


Kuva 8. Kaukojunamatkustajan tavoitettava palvelupolku Kehäradan liikennöinnin alettua.

2.1.3 Haastattelututkimus osana ideointivaihetta

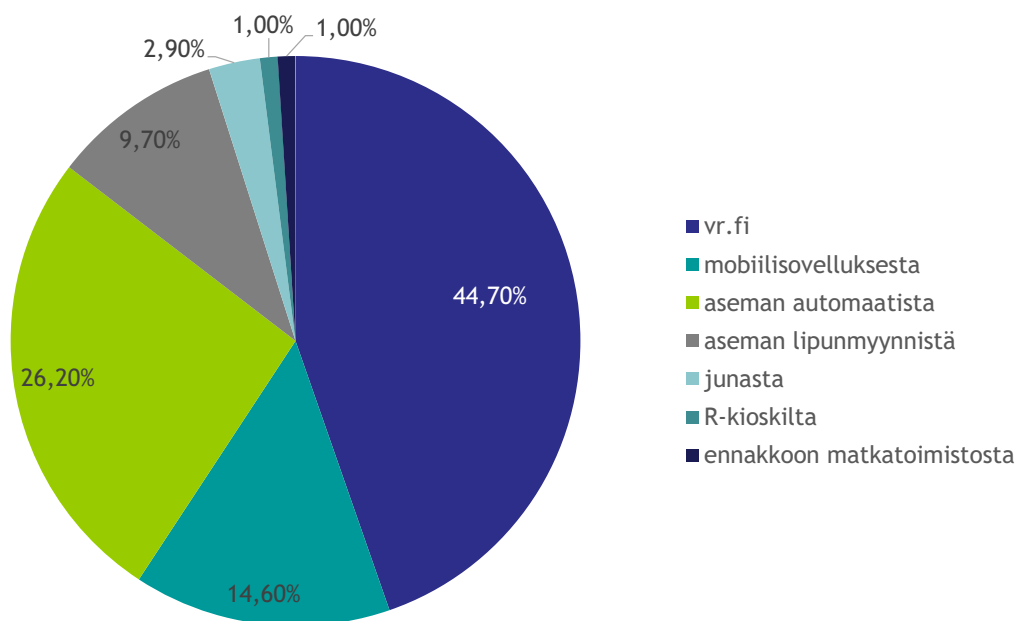
Osana palvelun ideointivaihetta ja ennen prototypointivaihetta käyttäjätarpeita tarkennettiin ja käyttökokemuksia kartoitettiin haastattelututkimuksen avulla. Siinä haastateltiin 155 matkustajaa lentoasemalla. Kyselyssä haluttiin saada perustietoja mm. matkustajien motiiveista valita kulkumuoto lentoasemalta eteenpäin ja tietoa siitä, mistä he hankkisivat lippunsa kaukojunaan. Lisäksi kartoitettiin kokemuksia lippuautomaattien käytöstä sekä kiinnostuksesta ja aikeista käyttää tulevaa Kehärataa. Haastattelurunko on raportin liitteenä.

Noin 85 % vastaajista oli suomalaisia. Haastateltavia pyrittiin saamaan nimenomaan kaukoliikenteen käyttäjistä ja heitä olikin 32 % vastanneista. Seuraavassa poimintoja vastauksista, joilla oli muita isompi merkitys tälle projektille. Kyseessä olevan matkan paikallisliikennelipulla tekevistä matkustajista melkein neljännes sanoi hankkivansa kertalipun automaatista. Käytännössä he ostavat sen tällä hetkellä lentoaseman bussterminaalien yhteydessä olevista automaateista tai kuljettajalta. Peräti 45 % paikallisliikenteellä jatkavista matkustajista ostaa lippunsa bussin kuljettajalta. Nämä kaikki kertalipun käyttäjät (yht. n. 70 % joukkoliikenteellä jatkavista) ovat potentiaalisia Kehäradan palvelun piiriin siirtyviä matkustajia, jotka tulevassa tilanteessa ostanevat lippunsa automaatista (tai junasta niin kauan kuin se on mahdollista). Voi siis todeta, että lippuautomaateille tulee olemaan paljon käyttöä ja niiden käytössä voi varautua myös ruuhkiin.



Kuva 9. Paikallisliikenteen lipuilla matkustavien lipputyypit (N=57).

Kaukojunalla tulevaisuudessa matkustaa aikovista henkilöistä yhteensä n. 39 % sanoi ostavansa lipun asemalta (automaatista tai lipunmyynnistä) tai junasta.



Kuva 10. Lentoasemalta tai junasta junalippunsa tulee hankkimaan noin 39 % kaukojunan matkustajista (N=50).

Mielenkiintoinen oli myös kysymys lippuautomaattien käyttötottumuksesta. Vastaukset osoittivat, että henkilöitä, jotka eivät ole koskaan käyttäneet juna-asemien lippuautomaatteja oli peräti 32 %. Ei koskaan käyttäneiden osuus kasvoi vanhempia ikäryhmiä kohti mentäessä. Tämä tuo haasteen lipunmyyntiautomaattien käytettävyydelle ja selkeydelle. Viimeistään kun lipunmyynti jää pois junista, on myös iäkkäiden, henkilökohtaiseen palveluun tottuneiden matkustajien pakko käyttää automaatteja.

Monet avoimien vastausten kommentit vetosivatkin juuri henkilökohtaisen palvelun säilyttämisen puolesta:

”Asemat ja lippumyymälät takaisin ja pitkät aukioloajat!”

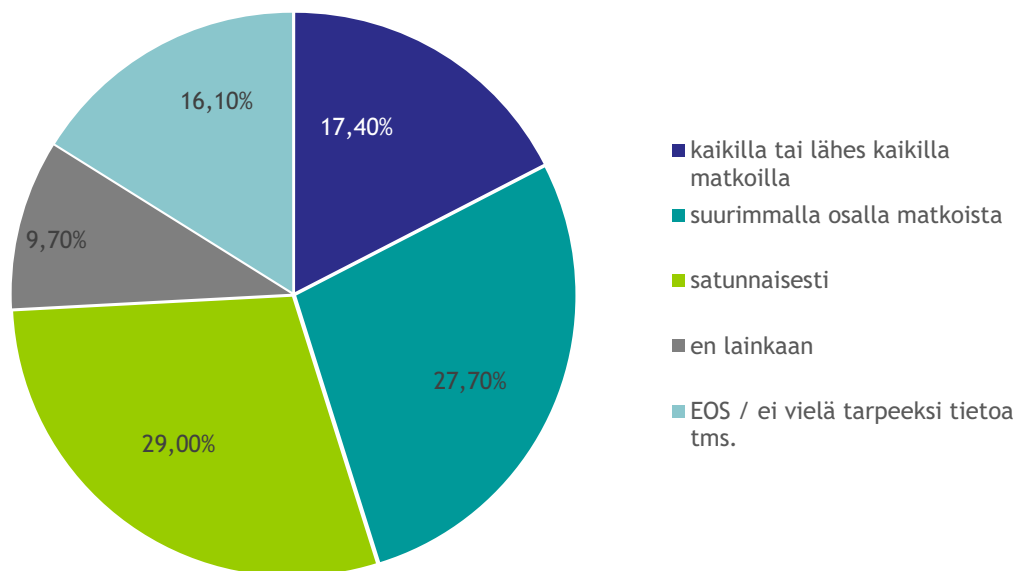
”Ihmiseltä ostaisin mieluummin.”

”Hieno tämä Kehärata. VR:n lippuautomaatit eivät toimi oikein kunnolla. Niitä tulisi parantaa, tehdä toimintavarmemmiksi! Tulisi olla myös aina optio ostaa lippu junasta Kehärata -junassa!”

”Toivottavasti lipun osto luotettavaa ja turvallista, eikä kuten automaateissa.”

Kysyttiin myös, mistä matkustaja oli hankkinut tietoa Helsinki-Vantaan lentoaseman jatkoyhteyksistä tätä matkaa varten. Paikan päällä saatavan tiedon tärkeyttä korostaa se tulos, että monet (noin kolmannes) matkustajista ei ollut lainkaan tutustunut Helsinki-Vantaalta lähteviin jatkoyhteyksiin ennen matkaa.

Lisäksi kysyttiin käyttäisikö vastaaja Kehäradan junia matkoihin lentoasemalle tai sieltä pois. Lähes puolet arvioi tulevaisuudessa käyttävänsä niitä suurimmalla osalla matkoista, ja kaikkiaan kolme neljäsosaa arvioi käyttävänsä niitä satunnaisesti tai sitä useammin.



Kuva 11. Noin kolme neljäsosaa arvioi käyttävänsä lentoaseman matkoillaan kehäradan yhteyttä vähintään silloin tällöin (N=155).

Avoimissa vastauksissa korostui tyytyväisyys siihen, että Kehärata tulee toteutumaan:

"Having a train is great."

"Auttaa paljon tämä uus yhteys."

"Olen raideliikenteen ystävä ja iloinen tästä!"

"Hienoa kun rata valmistuu."

2.2 Pilotoitavan palvelun suunnittelu

2.2.1 Reunaehdot suunnittelulle

Työn kuluessa valittuun palvelutuokioon vaikuttavat reunaehdot ovat täsmentyneet. Ohjausryhmän edustajat ovat selvittäneet ja tuoneet tietoja projektin käyttöön.

Lentoaseman Kehärata-asema

Kehärata-hankkeen 4.6. julkaiseman tiedotteen mukaan Lentoaseman juna-aseman Tietotien sisäänkäynti otetaan käyttöön 10.7. mennessä ja suora sisäänkäynti terminaaliin avautuu vasta myöhemmin syksyllä. Tieto viivästyksestä siirsi myös pilotin tuloksena suunnitellun palveluympäristön testivaiheen toteutuksen alkua, koska suunnitelmat oli jo ehditty laatia melko pitkälle lentoaseman sisätiloihin.

Junalippujen osto eri kanavista

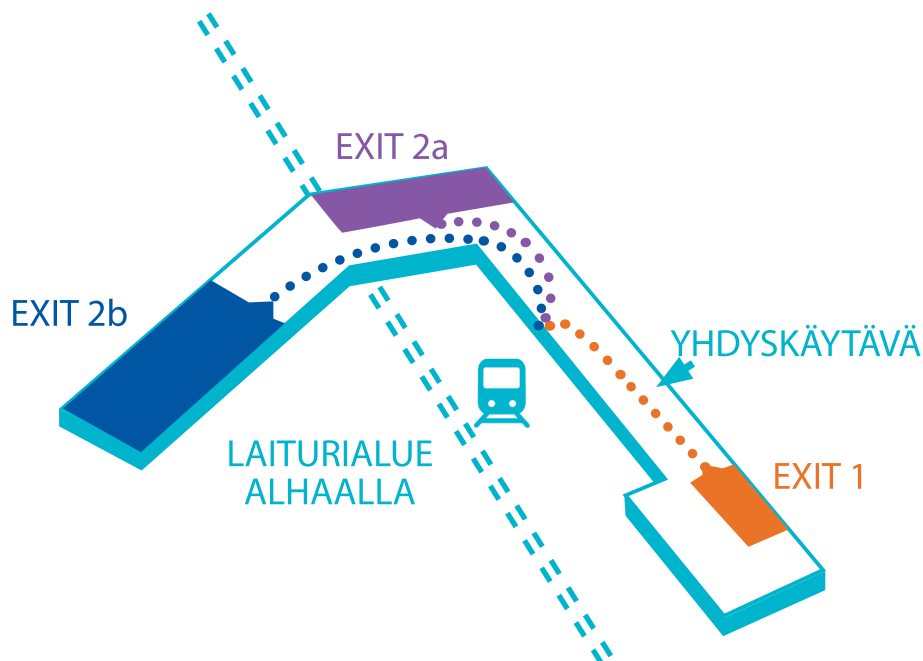
VR:n tai HSL:n erillistä palvelupistettä ei tule lentoasemalle, vaan paikan päällä on vain automaatteja.

Liikennöinnin alkaessa kaukoliikenteen junalippuja saa lentoasemalla ostaa VR:n automaateista ja sähköisistä myyntikanavista. Niissä ei voi ladata HSL:n matkakortteja, vaan niistä saa toistaiseksi kerta- ja vuorokausilippuja. Junien konduktöörit myyvät HSL:n kertalippuja toistaiseksi.

HSL valmistelelee älypuhelimeen tilattavan kertalipun käyttöönottoa. Liput tulevat käyttöön kaikilla vyöhykkeillä ja HSL:n mukaan pilotti on tarkoitus käynnistää vuonna 2015. Mobiililippujen kohderyhmänä ovat mm. Kehäradan satunnaismatkustajat.

Lipunmyyntiautomaattien sijoituspaikat lentoasemalla

Kehäradan liikennöinnin aloittaminen on edellyttänyt suunnitelmien tekemistä sen osalta, miten lentoliikenteen matkustajat ohjataan lentoaseman tiloissa kohti terminaalien 1 ja 2 välisellä yhdyskäytävällä sijaitsevaa Kehäradan sisäänkäyntiä ja päinvas-toin. Sekä HSL:n että VR:n lipunmyyntiautomaateille on varaukset matkalaukkuauulois-sa (Exit 1, Exit 2a ja Exit 2b), yhdyskäytävässä ja tietenkin laiturialueella.



Kuva 12. Lipunmyyntiautomaatteja tulee kuvassa esitettyihin paikkoihin lentoasemalla.

Osana suunnitelmia on myös lentoaseman opastusjärjestelmää päivitetty siten, että matkustajat löytäisivät Kehäradan sisäänkäynnin mahdollisimman helposti. Myös Kehäradan junilla saapuvia matkustajia varten on lentoasemalle lisätty opastusta.

Lipunmyyntiautomaatit

Työn lähtökohtana oli toteuttaa pilottisuunnitelma heti Kehäradan liikennöinnin alkaessa. Vasta työn kuluessa täsmentyi HSL:n automaatin osalta tieto siitä, mitä automaattityyppiä palveluympäristön toteutuksessa olisi järkevä käyttää. Kyseessä on ns. monilippuautomaatin uusi malli, joka on vielä kehittelyasteella ja valmiina käyttöön HSL:n arvion mukaan vuoden 2016 puolella, kun lippujärjestelmä uudistus -hanke valmistuu muutenkin. Tämä tieto vaikutti olennaisesti toteutuksen siirtymiseen myöhempään ajankohtaan. VR:n automaattina käytetään vakiintunutta mallia, josta on olemassa kaksi korkeutta n. 135 cm korkuinen pyörätuolin käyttäjälle soveltuva automaatti ja 10 cm korkeampi versio. Matalampi, esteetön automaatti sijoitetaan laiturialueelle.



Kuva 13. Suunnittelun lähtökohtana oli HSL:n uusi vuonna 2016 toteutuva automaattimalli ja VR:n nykyinen lipunmyyntiautomaatti.

Automaattien esteettömyysvaatimukset

Automaattien käyttöön ottoon liittyvä käytäntö on rakentamisen aikana tehtävä nobottaminen, mikä tarkoittaa sen tarkistamista, että suunnitellut ja toteutetut toimenpiteet (sekä laitteet että niiden sijoittaminen) vastaavat EU:n esteettömyysmääräyksiä. Nimitys on vakiintunut ja tulee sanoista Notified Body (NoBo). Kyseessä on siis puolueeton henkilö, joka määritelmän mukaan suorittaa osajärjestelmien EY-tarkastusmenettelyn tai yhteentoimivuuden osatekijöiden vaatimustenmukaisuuden tai käyttöönsoveltuvuuden arvioinnin. Lentoasemalla terminaalien 1 ja 2 välinen yhdyskäytävä on osittain nobotettavaa aluetta, koska sinne sijoitetaan mm. näkövammaisten kohokartat ja staattisia opasteita. Samaan kohtaan vastapäätä aseman sisäänkäyntiä on suunniteltu myös automaattien paikkoja.

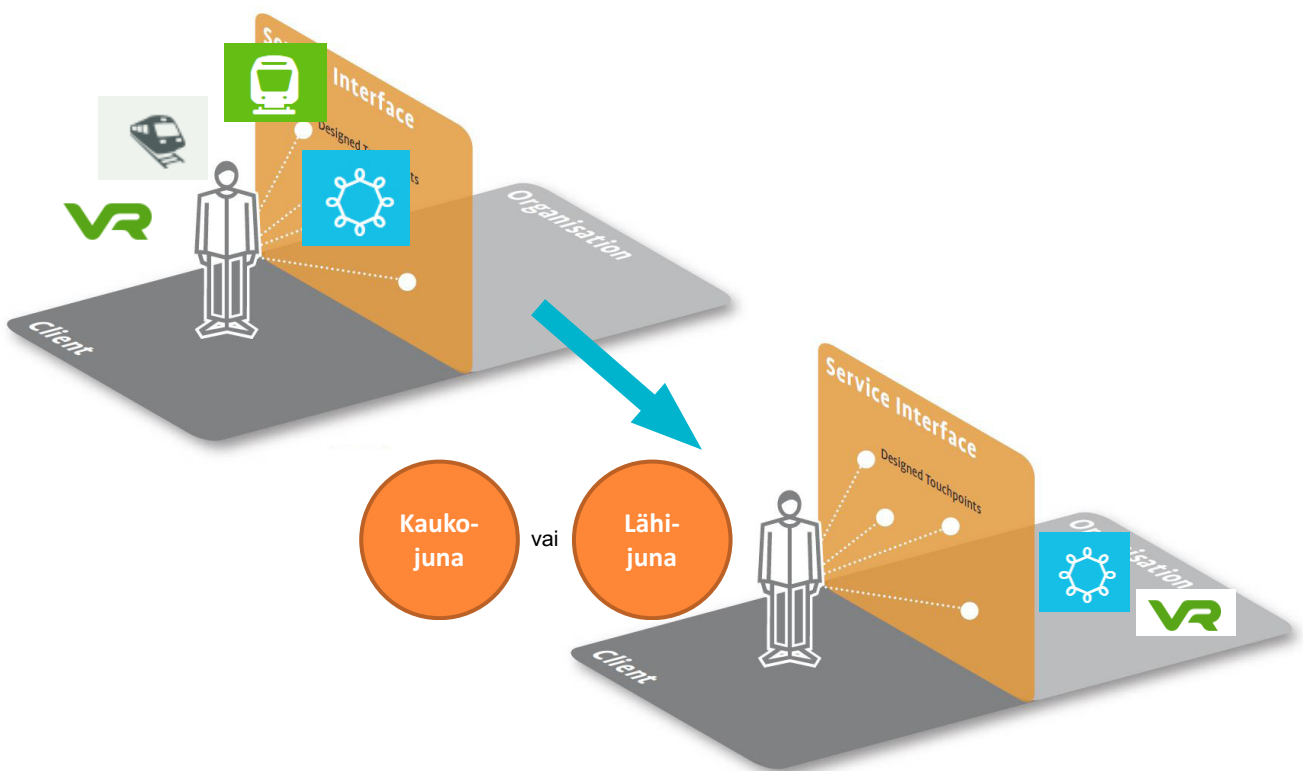
VR:n automaatti on Nobo-hyväksytty, mitä HSL:n nykyiset automaattit eivät ole. Uusien HSL -automaattien on läpäistävä nobotus ennen niiden asentamista esteettömyysvaatimusten mukaisille alueille (yhdyskäytävä ja laiturialue).

Lentoaseman ruuhka huippu

Lentoasemalla terminaali 1:stä tulee hyvin vähän saapuvia matkustajia verrattuna terminaali 2:seen. Iltapäivällä on suuri matkustajapiikki, ja Finavian arvioiden mukaan iltapäivän huipputunnissa matkalipun ostajia olisi keskimäärin noin 200 ja ruuhkaisimpana päivänä jopa 400.

2.2.2 Palvelun kehittäminen

Haastattelututkimuksen tulosten pohjalta jatkettiin palvelukokemuksen ideointia. Keskeiseksi kehitettäväksi lipunmyynnin palvelutuokion elementiksi muodostui kahden erilaisen liikenteen ja niiden välisen eron selkiyttäminen. Yhtenä kysymyksenä oli pohdinta siitä, miten profiililtaan erilaiset matkustajat kokevat eri joukkoliikenteen toimijoiden brändit. Suomalainen kaukoliikenteen matkustaja, jolla ei ole aiempaa kokemusta pääkaupunkiseudun joukkoliikennejärjestelmästä tunnistaa VR:n toimijana ja liittyy sen kaukojunilla matkustamiseen. Ulkomaalainen henkilö ei saa pahimmassa tapauksessa mitään apua VR:n tai HSL:n yritystunnisteissa informaation yhteydessä – pahimmillaan ne voivat vähentää ymmärrystä.



Kuva 14. *Palvelumuotoilu kohdistuu palvelun kosketuspisteisiin (valkoiset pallo), jotka yhdessä muodostavat palvelunäyttämön (Service Interface). Tavoitteena on intuitiivinen tilanne, jossa riittää, että matkustaja tietää matkansa kohteen ja lippuautomaatti ohjaa ostamaan oikean lipun. (Alkuperäinen kaavio Stefan Moritz : Service Interface)*

Alustavia kokeiluja lipunmyyntiympäristön selkiyttämiseksi tehtiin nopeilla kuvakokeiluilla. Lippuautomaattien täysin erilainen ilme oli haaste, jos tavoitteena on saada niistä vaikutelma ”automaattiparina”. Toisaalta erilaiset automaattit helpottavat tunnistamista, kun joukkoliikenteen käyttö on tuttua.



Kuva 15. Ensimmäisiä pikamalleja automaattiympäristön kehittämiseksi.

Ohjausryhmä osallistui edelleen ideoitujen mallivaihtoehtojen arviointiin ja kehittelyyn. Yhteisessä työpajassa käytiin läpi eri teksti- ja piktogrammiyhdistelmien variaatioita. Lähtökohtana oli lentoasemalle tulevaan opastusjärjestelmään tukeutuminen.



Kuva 16. Erilaisia mallivaihtoehtoja arvioitiin toimijatyöpajassa.

Yhteinen arviointi ja ohjausryhmän aktiivinen toiminta tuotti lisäehdotuksia, mm. vaihtoehdon, jossa automaattien takaseinä otetaan vahvemmin käyttöön ja osaksi automaattien oikein ymmärtämisen edistämistä. Myös muita ideoita lipunmyyntitapoihin tuotiin esille. Samalla syntyi yhteinen näkemys siitä, minkälaisia ideoita kokeillaan todellisessa ympäristössä lentoasemalla todellisilla käyttäjillä. Työpajassa todettiin mm., että on tärkeä miettiä miten asiakas hahmottaa tilanteen, jossa lentoasemalta lähtee vain yhdenlainen juna, mutta silti siinä voi matkustaa kahdella erilaisella lipulla. Tilanne on lähtökohtaisesti hieman epälooginen, koska kaukoliikenteen juna-asemaa tai junaa ei ole näköpiirissä.



Kuva 17. Automaattien yläpuolelle opasteissa lukevalla siansaksalla demonstroitii tilannetta, jossa esimerkiksi kiinalainen kielitaidoton matkustaja saapuu Helsinki-Vantaan lentoasemalle.



Kuva 18. Opastavan lattian ideoita tuli myös esille. Kuvassa Fast Exit Kööpenhaminassa.

2.2.3 Prototyointi ja käyttäjätesti

Lentoaseman käyttäjätestauksen tavoitteena oli testata prototyöinnin avulla ratkaisumalleja ja ideoida käyttäjien kanssa keskustellen palvelutuokiota todellisessa viitekehyksessä. Kolme erilaista mallia oli kehitetty prosessin kuluessa palvelumuotoilutiimin ja sidosryhmien asiantuntijatiedon pohjalta. Nyt testattiin ideoiden elinvoimaisuutta asiakasnäkökulmasta. Lisäksi saatiin selville piilossa olleita toiveita ja motiiveja lipun ostoon liittyen.

Ideoinnin pohjalta rakennettiin automaattit ympäristöineen toimimaan ns. palvelunäytteinä, joihin matkustajien oli helppo ottaa kantaa. Aluksi pohdittiin testien suorittamista Pasilan asemalla tai Tikkurilan asemalla helpompien järjestelyjen takia. Mahdollisuus järjestää testi lentoasemalla saatiin kuitenkin järjestymään ja niinpä prototyypit sijoitettiin matkatavara-aulaan terminaalissa 2. Saapuvilta lennoilta rekrytoitiin yhteensä 41 haastateltavaa iltapäivän aikana. Testiaika oli valittu siten, että saapuvissa lennoissa oli mahdollisimman paljon ulkomaanlentoja.

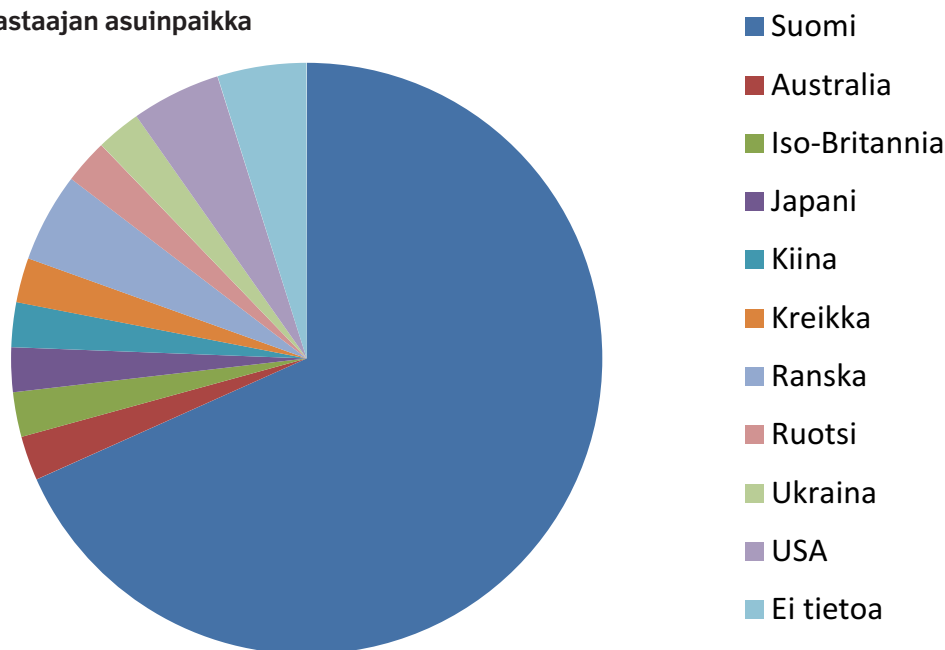


Kuvat 19-21. Matkustajien kanssa keskusteltiin lipun ostamisesta lentoasemalla. Vastaajat edustivat useaa eri käyttäjäprofiilia. (Yläkuva Juha Vasko, muut kuvat WSP)

Testattavana ja ideointikeskustelujen lähtökohtana oli kolme erilaista asetelmaa, joiden väliset erot olivat vain oheisinformatiossa – ei itse automaateissa. Testien lähtökohdaksi oli otettu se, että matkustajan tulisi kaksi rinnakkaista automaattia nähdesään ymmärtää, että niiden välillä on jokin ero. Se oli yksi perustelu automaattiparin muodostamiselle. On muistettava, että koska Kehäradan asema on lähiliikenneasema, matkustajalle ei hahmotu välttämättä mistään se, että kaukoliikenteen junalipulla voisi olla jotakin käyttöä jo lentoasemalta lähtien.

Yksityiskohtia koskevat kommentit ja ideat koskivat erityisesti opasteita automaattien yläpuolella, automaattien ulkonäköä, piktogrammeja ja karttakuvia. Keskusteltiin myös alueiden (Helsingin seutu vs. kaukoliikenteen piiriin kuuluvat alueet) tunnistamisesta ja siitä, miten matkustajat liittivät oman aikaisemman ymmärryksensä nyt prototyypinä nähtyyn palvelutuokioon. Matkustajat eläytyivät tulevaan tilanteeseen, jossa he jatkaisivat Kehäradan junilla omaan kohteeseensa. Heidän kanssaan pohdittiin, millä perusteella oikeanlaista lippua lähdetäisi valitsemaan – sekä ennakkotiedon että esillä olevien palvelun näytekappaleiden avulla. Pahviautomaatit olivat vain kuoria, eikä niistä ollut mahdollista hankkia lippua. Projektin fokuksen mukaisesti niiden avulla pystyttiin kuitenkin hyvin selvittämään juuri oikeanlaisen lipun ostamiseen ohjaavia signaalien tarvetta suhteessa matkustajan ennakkotietämykseen.

Vastaajan asuinpaikka



Kuva 22. Runsas neljännes haastateltavista matkustajista asui ulkomailla.

Automaattiasetelmia myös verrattiin toisiinsa, mutta vertailua tärkeämpää oli eri automaattien äärellä käyty keskustelu käyttäjien toiveista ja käyttökokemuksista. Niiden pohjalta on kehitetty seuraavassa luvussa esitelty ehdotus palveluympäristöksi. Yhteenveto käyttäjätestin tuloksista on raportin liitteenä.



Kuva 23. Testattavat asetelmat erosivat toisistaan vain oheisinformaation osalta.

Näkövammaisten käyttäjätesti

Lipun oston palvelutuokiota analysoitiin myös näkövammaisten käyttäjien kanssa pahvi-automaattien äärellä. Heistä yksi henkilö on lähes sokea ja liikkuu opaskoiran kanssa, toinen haastateltava henkilö vahvasti heikkonäköinen (putkinäkö) ja kolmannen haastateltavan silmien tarkkuusnäkö on alentunut siten, että ison tekstin lukunäkö on tallella. Lisäksi testitilanteessa oli mukana Näkövammaisten Keskusliiton esteettömyys-asiainmies. Kaikille näkövammaisille käyttäjille pääkaupunkiseudun ja Suomen liikennejärjestelmä oli tuttu, joten esille tulleet käyttökokemukset ja toiveet koskivat erityisesti palveluympäristön havaittavuuteen ja visuaaliseen ohjaavuuteen liittyviä seikkoja.

Automaattiparin kehittämiseen kiteytyi testauksesta muutama keskeinen ohje-nuora. Esimerkiksi esteettömyysohjeissakin kerrottu tieto sai käytännön vahvistusta: Isokokoinen teksti hahmottuu parhaiten 1400-1600 mm korkeudelle asetettuna. Keskusteluissa kävi ilmi myös, että teksti on piktogrammia parempi opaste heikkonäköiselle silloin, jos ne ovat vaihtoehtoisia. Liikennemuotojen piktogrammiviesti koettiin kuitenkin hyödyllisenä. Valaistus pitäisi kohdentaa tasaisesti laitteiden informatiivisiin elementteihin tai niiden pitäisi olla taustavalaistuja, jotta heikkonäköinen pystyy erottamaan ne.

Käyttäjäpersoonat

Käyttäjätestin perusteella määriteltiin erilaisia persoonia, joiden väliset merkitsevät erot tämän projektin palvelukehittämisessä ovat mm. aiempi kokemus joukkoliikennejärjestelmästä, kielen ja kulttuurin ymmärrys sekä asenne uuden oppimista kohtaan. Mukana on myös ei-kaukoliikennematkustajia, koska heitä on lentoasemalla paljon ja heidän tarpeensa ja toiveensa palvelua kohtaan on otettava yhtäkaikki huomioon.

Käyttäjäpersoonia

Käyttäjähaastattelujen pohjalta kehitettyjä erilaisia avainkäyttäjiä. Persoonien avulla fokusoidaan palvelun ominaisuuksia tarkemmin.

 <p>Jos jatkaa kaukoliikenteeseen, tarvitsee kaupunkien nimiin pohjautuvaa tietoa, toimijatieto ei välttämättä selkiytä lipun osto.</p>	<p>Ulkomaalainen ensikertalainen, eri kulttuurista. Ei tietoa Suomen / pk-seudun liikennejärjestelmistä.</p> <p>Tuskin ehtii oppia Suomen-matkansa aikana, mitä ovat VR ja HSL. Kaksi eri automaattia sekoittaa huomattavasti enemmän kuin selkiyttää.</p> <p>Odotuksena muualta tuttu systeemi; junalla pääsee nopeasti keskustaan, näin toimitaan aina. Tarvitsee täysin intuitiivista ohjausta kohti juna. Parhaiten palvelisi muualtakin tuttu lentokenttäjunan vahva brändi. Ajelehtii virran mukana junaan ja ajattelee ostavansa lipun vasta sieltä (konnarilta), koska henkilöltä ostaminen on varmintä. Tai sitten etsii lipunmyyntikioskin. ”Last Chance to buy train ticket” riittävän voimakas info.</p>	<p>Pääkaupunkiseudun joukkoliikennekonkari.</p> <p>Tuntee HSL-järjestelmän kuin omat taskunsa.</p> <p>Kartat ovat tarpeettomia. Lippuautomaattien pitäisi toimia samalla logiikalla kuin muualla pk-seudulla ja olla mieluiten samannäköisiäkin. Riittää mahdollisimman suppea info automaattien yhteydessä.</p>  <p>Jos jatkaa joskus suoraan lennolta kaukoliikenteeseen, osaa ostaa oikean lipun seuraamalla VR:n info.</p>
<p>Kaukoliikenne-matkustaja, yhdistelee eri tiedonjyväsia ostaakseen oikean lipun.</p> 	<p>Uteliias matkustaja, kotoisin muualta Suomesta tai ulkomaalainen. Ei juurikaan tai ollenkaan tietoa Suomen / pk-seudun liikennejärjestelmistä.</p> <p>Pyrkii ottamaan selville, miten mennään junalla Sisä-Suomen kaupunkiin. Olettaa, että ensin mennään Helsinkiin ja sieltä lähdetään eteenpäin. Tarvitsee automaattien yhteydessä opastusta erityisesti Tikkurilan/Pasilan vaihtomahdollisuudesta. ”Lentoasemalta minne tahansa Suomeen – yksi lippu riittää” -opastus on tärkeä. Myös kartta on tarpeellinen.</p>	<p>Lentoasemalla työskentelevä autoilija.</p> <p>Tuusulaan meno junalla on kertaalleen haastava tehtävä. Tuntee toimijat, mutta on epäselvää, kuuluuko käyttää VR:n vai HSL:n palvelua.</p> <p>Ensimmäisen kerran jälkeen kulku on jo opittu.</p> <p>Tarvitsee tiedon ennen muuta vyöhykkeistä ja kotia lähinnä sijaitsevasta asemasta.</p> 

Kuva 24. Haastattelujen pohjalta kiteytettyjä käyttäjäpersoonia.

2.3 Palveluympäristön toteutussuunnitelma

2.3.1 Lipunmyyntiautomaattien palveluympäristö

Pyrkimyksenä on se, että matkustaja osaa ostaa oikean lipun intuitiivisesti oikein ja palvelutapahtuma on miellyttävä erityisesti nopeuden ja helppouden kautta. Tässä projektissa ei ole muokattu lipun osto -palvelutuokion toista keskeistä elementtiä, joka on näppäimistön ja (kosketus)näytön avulla tapahtuva lipun ostaminen ja sen käytettävyyden. Näyttöjen sisältöä on sivuttu eri keskusteluissa ja toimijat VR ja HSL ottavat huomioon kokouksissa esille tulleet parannusehdotukset käyttöliittymien kehittämisessä.

Junalippuja myyvät automaattit lentoasemalla ovat Suomeen ensimmäistä kertaa saapuvalle matkustajalle todennäköisesti ensimmäinen kosketus pääkaupunkiseudun ja koko maan joukkoliikennejärjestelmään erityisesti junaliikenteen osalta. Myös toimijat HSL ja VR saattavat tulla tässä yhteydessä ensimmäistä kertaa esille. Tavoitteena on saada palveluympäristö sellaiseksi, että kokemattomallekin matkustajalle selviää joukkoliikennejärjestelmän toiminta mahdollisimman nopeasti ja hän osaa päätellä itse, minkälaisen lipun tarvitsee kohteeseensa päästäkseen.

Suunnittelun lähtökohtana oli kuitenkin se tilanne, että saadaksesen kaukoliikenteen junalipun lentoasemalta, matkustaja tarvitsee VR:n lippuautomaattia ja saadaksesen lähiliikennelipun, vastaavasti HSL:n lippuautomaattia. Kehäradan juna kattaa kummankin liikennemuodon. On loogista, että automaattit ovat toistensa lähellä. Matkustajan kannalta lipun ostaminen on helpompaa, jos kaikkien lippujen ostaminen tapahtuu samassa paikassa.

Suunnitelma kuvat



Kuvat 25-26. Sama ehdotus, kaksi erilaista vaihtoehtoa yläpuoliselle opasteelle. Sen toteutus ratkaistaan, kun lopullinen sijoituspaikka varmistuu. Numeroitujen kohtien selitykset löytyvät seuraavien sivujen tekstistä.

Automaatit muodostavat loogisen parin

Käyttäjättestissä matkustajilta kysyttiin, miten he ryhtyisivät toimimaan saadakseen ostettua oikean lipun kohteeseensa. Automaatin valinnan perusteena tuli esille mm. se, että joukkoliikennejärjestelmää tuntemattomat matkustajat valitsivat sinisen automaatin, koska tämä näytti uudemmalta ja siten luotettavammalta. Automaattien (yrityskuvan) väriytyös toistuu kummankin automaatin taustaseinäkkeessä (1). Taustaseinäke toteutetaan tulosteena esim. alumiinilevylle tai tarrana taustalevyyn.

Toimija ja junaliikennetyyppi esitetään yhdessä

Käsitystä siitä, että automaattien eroavaisuus perustuu junaliikennetyyppiin, pyritään vahvistamaan piktogrammeilla ja junaliikennettä kuvaavalla tekstillä (2). HSL:n automaatissa on neljä eri lähiliikennemuotoa kuvakkeina. Koko kuvakesetti ja erityisesti metron M viestitti monelle kokemattomalle matkustajalle sitä, että kyseessä täytyy olla metropolialue tai kaupunki, koska liikennemuotoja on useita. HSL:n tylylioppaassa on oma piktogrammi kullekin HSL:n liikennöimälle muodolle, myös lähijunalle. Kaukoliikenteen junalle ei ole vastaavalla logiikalla piktogrammia, koska VR ei ole sellaista tarvinnut. Kuvakkeiden alle lisätään teksti Lähiliikenne – Närtrafik – Commuter traffic. Vastaavalla tavalla tuodaan VR -automaatin peltiseen lisäosaan teksti Kaukojunaliikenne – Fjärrtågstrafik – Long distance trains. Tekstien mitoitus tarkistetaan toteutuksen yhteydessä Liikenneviraston ohjeen mukaan seuraavalla kaavalla:

$$\text{Lukuetäisyys [mm]} / 250 = \text{kirjasinkoko (mm)}$$

Esimerkki: $10\ 000\ \text{mm} / 250 = 40\ \text{mm}$. Eli 40 mm kirjasinkoolla tehty opasteteksti on luettavissa 10 metrin päästä. (Lähde: Rautatieasemien staattiset opasteet, Liikennevirasto 2013)

Toimijoiden HSL ja VR tunnuksat pidetään myös toisistaan erillään ja asetellaan siten, että käyttäjä yhdistää ne mielessään kyseessä olevaan junaliikenteeseen. Käytännössä tehtävänjako ei ole aivan näin rajattu, vaan VR:n automaatista saa tiettyjä lippuja myös lähijunaliikenteeseen ja HSL:n lähijunien linjakartassa taas on esitetty myös VR:n maksualueen asemat. Tällä pääpiirteet kertovalla esitystavalla pyritään vahvistamaan selkeyttä ja edesauttamaan matkustajan päättelyä kahdesta erityyppisestä junaliikenteestä. Toimijoiden tunnuksat asetellaan automaattien yläreunan opastenuhalle (3). Ne toteutetaan tarrana automaatin pintaan.

Identtiset maksukorttitarrat (4)

Maksukorttien kuvat (Maestro, Mastercard, Visa, Visa Electron) ovat käyttäjälle tärkeä indikaattori siihen, että automaatissa tehdään ostotapahtuma. Kun maksukorttitarrarojen rivistö oli palveluprototilanteessa vain toisessa automaatissa (VR:n automaatin näytöllä), kuvitteli joku matkustajista, että vain tästä automaatista voi ostaa jotakin. HSL:n automaatissa oli omat pelkistetyt kuvakkeensa kolikoiden, maksukorttien ja setelien syöttöä kuvaamassa. Näitä ei juuri havaittu, koska käytännössä kaikki käyttäjät tuntevat maksukorttien kuvat jo ennalta ja kiinnittävät niihin siksi huomiota. Ihminen pyrkii uudessa käyttötilanteessa tyypillisesti etsimään entuudestaan tuttuja elementtejä päästäkseen eteenpäin ymmärtämisessä. Matkustajien kommenttien pohjalta palveluympäristöön toteutetaan maksukorttien kuvat yhteneväisinä tarroina. Ne vahvistavat käsitystä siitä, että kahdella vierekkäisellä automaatilla on tarjolla vastaava toiminto.

Julisteet (5)

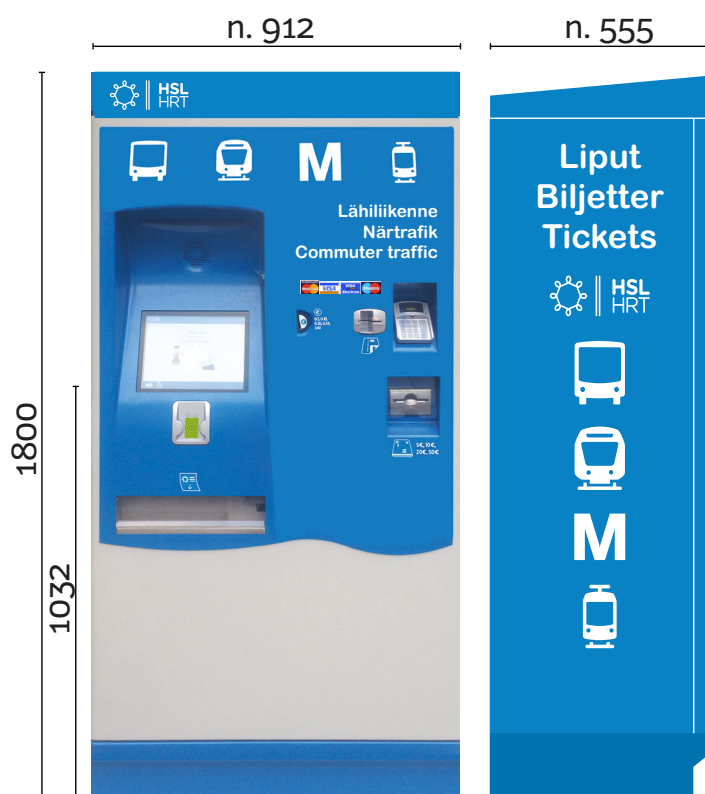
Käyttäjätestauksessa kävi ilmi, että Helsinki Region ei riitä kertomaan turistille, mistä alueesta on kysymys. Kaupunkien nimet ja mielellään myös kartta tarvitaan selkeyttämään viestiä. Julisteiden tehtävä on indikoida alue, jolle sen viereen asetettua automaattia käyttämällä saa hankittua lipun. Julisteet ovat oheisessa kuvassa valmiita HSL:n ja VR:n julisteita pienillä muokkauksilla. Testikäyttövaiheessa on mahdollista toteuttaa ja kokeilla erilaisia julistesisältöjä ja niiden vaikutusta lipun oston selkeydelle.

Opaste automaattien yläpuolella (6)

Palveluprotokojen avulla matkustajille tehdyissä haastatteluissa kävi ilmi, että automaattien yläpuolelle sijoitettuja opasteita ei juuri havaittu, koska matkustajien huomio kiinnittyi vahvasti itse automaatteihin. Toivottiin, että kaikki informaatio olisi itse automaateissa, katseen korkeudella. Liput – Biljetter – Tickets -tekstiopaste on ylhäällä ja sen vieressä junapiktogrammi. Automaatit sijoitetaan mahdollisimman lähelle juna-aseman sisäänkäyntiä, reitille, jossa lentoaseman opastusjärjestelmä opastaa kohti juna. Toteutuksen yhteydessä ratkaistaan, miten yläpuolinen opaste toteutetaan, vaihtoehdot ovat taustaseinä (7) tai katto-opasteena (8). Toteutus riippuu lentoaseman muusta opastusjärjestelmästä ja testattavien automaattien sijoittamispaikasta suhteessa niihin. Taustaseinä voidaan toteuttaa kotelorakenteena, jolloin automaattit voidaan myös upottaa. Seinäkehen väritys ja opaste toteutetaan tulosteena tai tarrana. Sekä seinäkkeen että katto-opasteen toteutus on viisainta tehdä samoin kuin vastaavien jo lentoasemalla olevien elementtien.

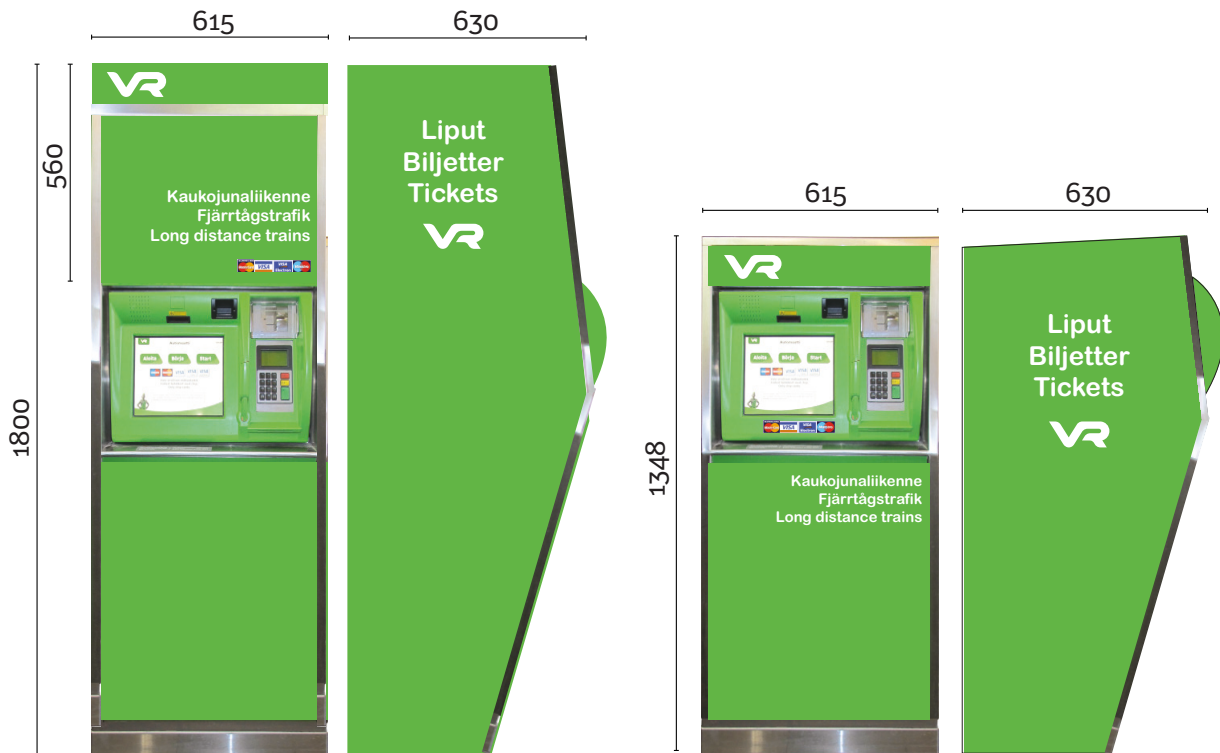
Opaste kylkipaneelissa (9)

Automaatit sijoitetaan (yhdyskäytävässä) kylki lähestymissuuntaan päin, ja takapuoli seinään päin. Siksi kylki on hyvä paikka informaatiolle, joka havaitaan jo kaukaa. Kylkiin on suunniteltu opaste, joka vastaa sisällöltään etupaneelissa esitettyä sisältöä. Opaste toteutetaan tarrana tai tulosteena erilliseen irrotettavaan levyyn (esim. alumiinia).



Kuva 27

HSL:n automaatin mitoitus ja opastus automaatin kyljessä.



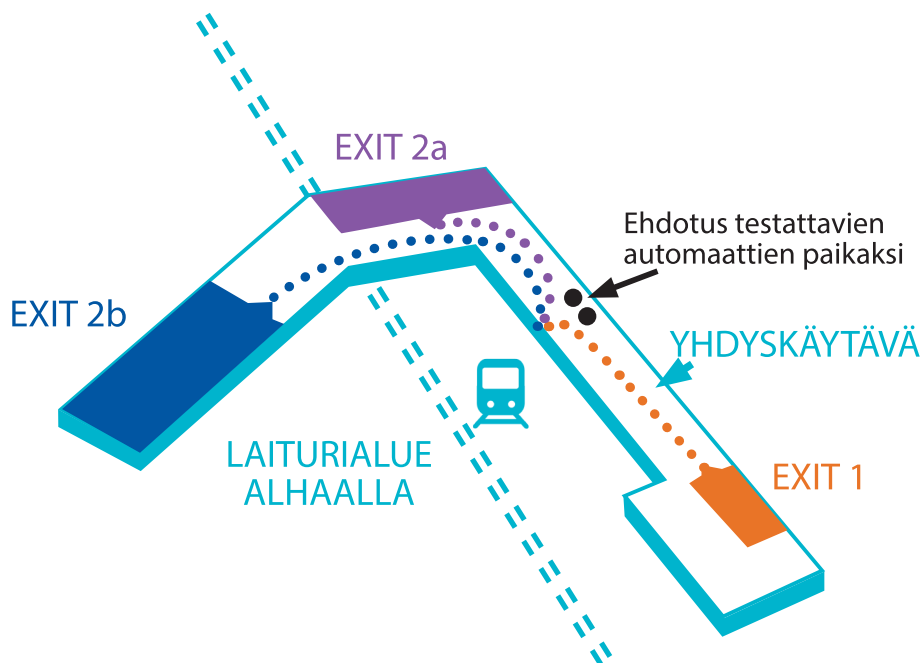
Kuva 28 VR:n automaattista testataan nykyisen kotelomallin (oikealla) lisäksi korotettua yläosaa (vasemmalla). Se on sivuistaan taivutettu peltikotelo, ylhäältä auki. Korkeassa versiossa sivupaneeli on niinikään pellistä leikattu osa. Kiinnitykset toteutetaan mahdollisimman siististi ja reunat huolitellaan, osat toteutetaan irrotettavina. Lisäosien grafiikka ja vihreä pohjaväri toteutetaan joko tulostettuna peltiin tai tarrana. Valmistaja määrittelee tarkemman toteutustavan.

2.3.2 Sijoittaminen lentoasemalla

Pilotin suunnittelun alkuvaiheessa automaattien paikoiksi suunniteltiin myös matkalaukkuauvoja. Käyttäjätestauksessa saadut kommentit matkalaukkualoissa osoittivat kuitenkin, että palvelupolun tässä vaiheessa matkustajien huomio on kiinteästi laukujen odottamisessa ja tietoa jatkoyhteyksistä ryhdytään etsimään vasta saapumisauulaan saavuttaessa. Laukkuauulat ainoana lipunoston paikkana ovat hankalat myös siksi, että niihin ei pääse enää takaisin, jos lippua ei muistanut tai ymmärtänyt ostaa oikealla hetkellä. Täydentävinä lipunmyyntipaikkoina matkalaukkuauulat sen sijaan ovat hyviä paikkoja. Automaattien sijoittaminen matkalaukkuauulaan palvelee osaa matkustajista erityisesti, jos omia laukkuja joutuu odottelemaan ja jää loppoaikaa. Kuitenkin todennäköisesti suurin osa matkustajista etsii tietoa jatkoyhteyksistä vasta tultuaan saapumisauulaan.

Pilotin tuloksena suunniteltu automaattipari ehdotetaan siksi sijoitettavaksi mahdollisimman lähelle Kehäradan sisäänkäyntiä, yhdyskäytävään. Käyttäjätestausten perusteella pääteltiin, että paras opaste ei ole välttämättä edes isokokoinen Lippuja –teksti automaattien yläpuolella, vaan automaattien löytymisen ja käytön paras tae on niiden sijaintipaikka mahdollisimman lähellä juna-aseman sisäänkäyntiä. Tällöin käyttäjä on jo niin lähellä asemaa, että hänen huomionsa on suurella todennäköisyydellä junalipun ostamisessa. Myös haastattelututkimuksen tulos, jonka mukaan matkustajista suuri osa käyttää kertalippuja, korostaa, että tärkeää on automaatin sijoittaminen ja näkyvyys juuri juna-aseman sisäänkäynnin lähellä. Toteutuksessa on huomioitava, että

yhdyskäytävät ovat rautatieaseman poistumisteitä, joten tästä syystä mm. materiaalien oltava palamattomia ja erillisiä varusteita kuten roskakoreja ei saa olla tilassa. Myös testikäyttövaiheeseen toteutettavat materiaalit on siksi hyväksyttävä pelastusviranomaisilla.



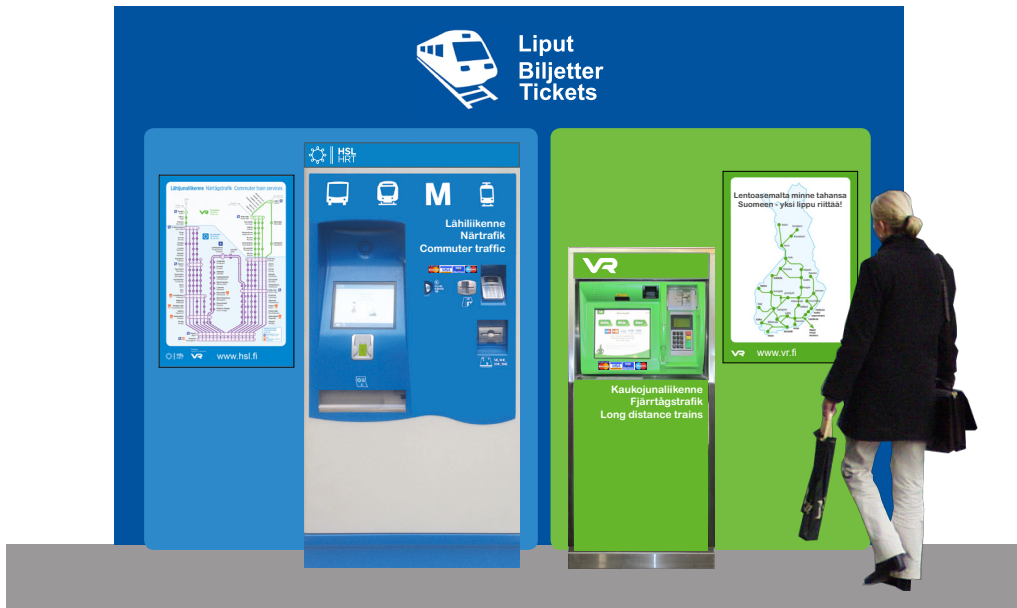
Kuva 29. Paras paikka testattavalle palveluympäristölle on yhdyskäytävässä kehäradan aseman sisäänkäynnin tuntumassa.

2.3.3 Suunnitellun palveluympäristön toteuttamisehdotus ja käyttöönotto

Palveluympäristön testikäyttöajaksi on ohjelmoitu viisi kuukautta sen rakentamisen jälkeen, esimerkiksi alkaen vuoden 2016 alusta. Tänä aikana yksi tai useampi uudella tavalla varusteltu automaattipari on käytössä ja näiden käytöstä kerätään käyttäjäkokemuksia. Automaattien varusteet rakennetaan ja kiinnitetään siten, että ne saa lopuksi irrotettua mahdollisimman siististi ja automaattit voivat jatkaa elämäänsä ”tavallisina automaatteina”. Tavoitteena on testata ensisijaisesti, mitkä ratkaisut parantavat ja helpottavat palvelutuokiota, jossa ostetaan lippu lentoasemalta kaukoliikenteen junaan.

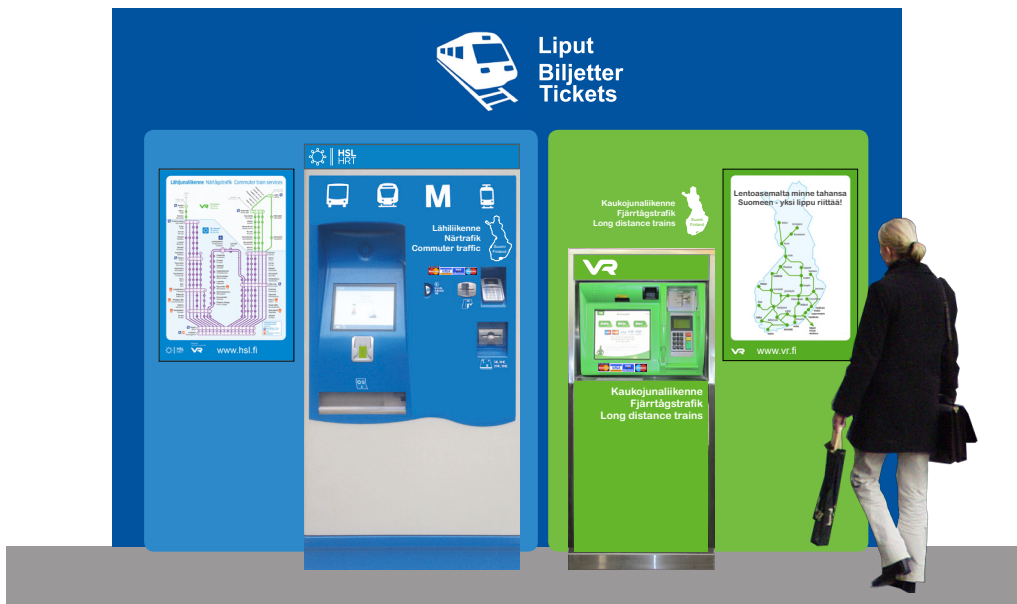
Testi etenee siten, että opastavia elementtejä tuodaan lisää ja jokaisena kuukautena selvitetään Kehäradan matkustajilta niiden vaikutusta palvelutuokion ymmärrettävyyteen ja käyttökokemuksen miellyttävyyteen. Näin kertyy vertailutietoa eri elementeistä. Vertailevaa aineistoa ehditään saada myös nykytilanteesta ennen testin toteuttamista, Kehäradan liikennöinnin alettua. Testin päätteeksi tuloksista tehdään johtopäätökset jatkokehittämistä varten. Ennen kaikkea tarkoituksena on saada tietää, onko ehdotettu asetelma ja siihen yhdistettynä yksi tai useampia ominaisuuksia käyttäjän kokemuksta parantava. On tärkeää suorittaa testaus palvelumuotoiluun sopivilla menetelmillä, joissa matkustaja ilmaisee ääneen käyttökokemuksensa piirteitä ja sen synnyttämiä ajatuksia. Myös matkustajien havainnointi käyttötilanteessa voi tuoda esille testattavien ominaisuuksien ohella piileviä tarpeita ja toiveita, jotka on tärkeää saada talteen. Niiden avulla päästään todellisen käyttäjälähtöisyyden äärelle. Testikäytön ohjelmaksi ehdotetaan seuraavaa etenemistä:

Testikuukausi 1



VR-automaatti matalana. Automaateissa muokattu yläreunan opastenuuha, maksukorttitarrat ja liikennettä kuvaavat tekstit. Taustan värialueet ja julisteet (erilaisia julisteita voi kokeilla koko testin ajan).

Testikuukausi 2



Sama kuin testikuukausi 1, mutta lisätty Suomen kartat, jotka osoittavat automaatin lippujen kelpoisuusalueen. Suurennetut kuvat luonnoksista alla.

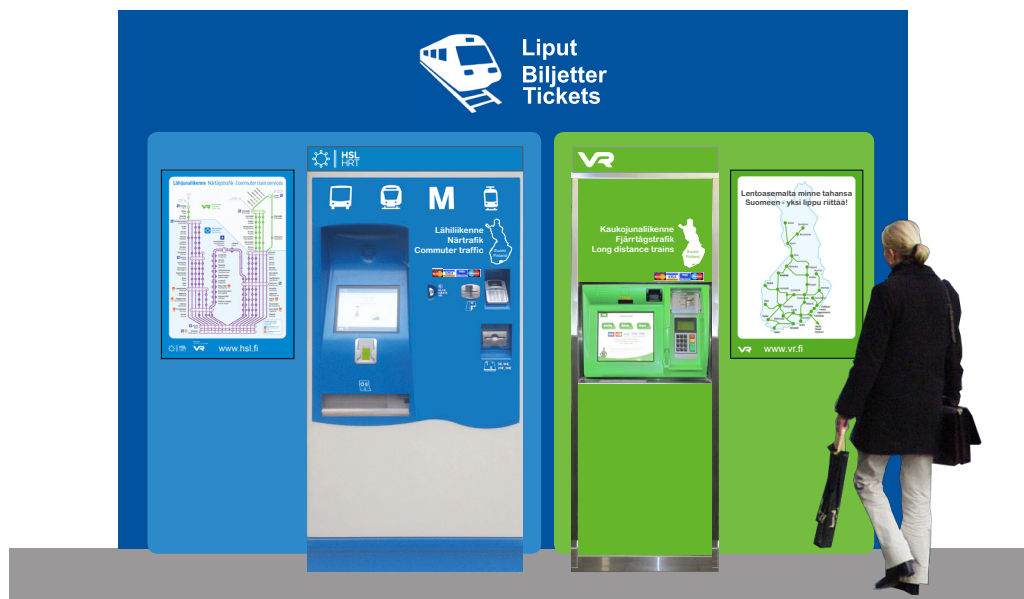


Testikuukausi 3



Testataan VR-automaatin lisäosan vaikutusta. Liikennettä kuvaavat tekstit ovat nyt samalla tasolla silmän korkeudella. Myös maksukorttitarrat ja opastenuha ovat nyt samalla korkeudella. Muuten asetelma on sama kuin testikuukautena 1. Automaatit muistuttavat toisiaan nyt mahdollisimman paljon. VR:n automaattiin asennettava peltinen lisäosa korottaa automaatin samankorkuiseksi HSL -automaatin kanssa. Tarkoituksena on kokeilla, hahmottaako käyttäjä automaatit tällaisena, ulkoiselta olemukseltaan toisiaan muistuttavana parina paremmin tasavertaisiksi vaihtoehtoiksi.

Testikuukausi 4

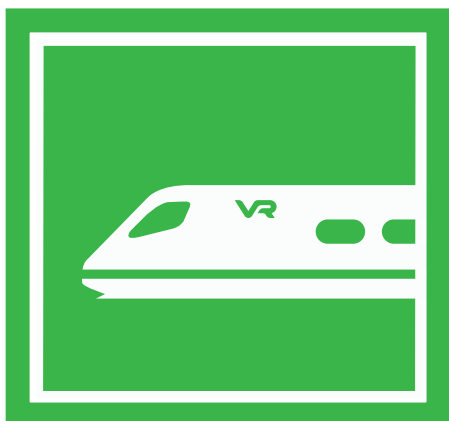


Sama kuin testikuukausi 3, mutta lisätty Suomen kartat, jotka osoittavat automaatin lippujen kelpoisuusalueen.

Testikuukausi 5



Sama kuin testikuukausi 4, mutta lisätty kaukojuna kuvaava piktogrammiluonnos samaan rivistöön HSL-automaatin piktogrammien kanssa. Suurennettu kuva luonnoksesta alla.



Tämä piktogrammiluonnos ei ole Liikenneviraston tai VR:n virallinen tai hyväksymisprosessin läpikäynyt kuvake, vaan täysin alustava luonnos matkustajatestausta varten. Kuva perustuu Pendolino-junan sivuprofiiliin, koska kyseinen juna on Suomessa tunnetuksi tullut kaukojunaliikenteen malli. Kuvakkeessa on mukailtu myös projektissa esillä ollutta Deutsche Bahnin opastetta. Liikenneviraston opastusohjeessa määritellään, että uudet piktogrammit tulee aina hyväksyttävä tilaajalla ennen niiden käyttöönottoa ja niiden tulee täyttää ISO 7001:2007 eurooppalaisen standardin määräykset sekä siinä vaadittu visuaalinen ilme. Kyseisten vaatimusten täyttymistä tämän testipiktogrammin kohdalla ei ole tarkistettu.

2.3.4 Käyttäjäpalautteen kerääminen

Samalla avautuu tilaisuus hankkia monipuolista ja aitoa palautetta käytettävyydestä, kun todelliset laitteet ovat käytössä. Ehdotuksena on, että tietoa kerätään kahdella tavalla: kyselyllä ja havainnoimalla.

1. Sähköinen kysely on helppo ja paikasta riippumaton tapa kerätä palautetta palvelukokemuksesta. Silloin olennaista on varmistaa kyselyn helppo mobiilikäyttö. Kyselyyn vastaajia voidaan rekrytoida lentoasemalla ja junassa esimerkiksi flyerilla ja tarroilla. Kyselyn osana voi olla kartta/kuva, jonka avulla pääsee kommentoimaan tutkittavia pilottikohteita ja niiden ratkaisua. Jos halutaan verrata esimerkiksi neljää variaatiota ja siten vertailla pilotin muuttuvia osia, kysytään samat kysymykset jokaisessa vaiheessa. Analyysissä jaetaan vastaukset neljään osajoukkoon ja vertaillaan näistä saatua palautetta. - Sovituiksi ajoiksi kohteeseen voidaan järjestää haastattelija, joka kysyy samat haastattelukysymykset tabletin avulla.
2. Lentoaseman avustava henkilökunta voidaan ohjeistaa havainnoimaan tarkoin automaattien käyttöä testausvaiheittain sekä keräämään ja dokumentoimaan suullista palautetta.

Tehty kyselylomake, joka toteutetaan verkkokyselynä, helpottaa levitystä muillakin kanavilla. Kyselystä voidaan viestiä lentoaseman käyttäjille esimerkiksi Finavian (tai mahdollisesti lentoyhtiöiden) asiakasrekisterien avulla.

Palveluympäristön toteuttaminen on työn tilaajaosapuolten vastuulla. Testikäyttövaiheen päätyttyä tehdään johtopäätökset jatkon kehittämistoimenpiteistä.

3 Yhteenveto

3.1 Johtopäätökset

Käyttäjälähtöinen etenemistapa asettaa organisaatiolähtöisyyden eräällä tavalla vaaka- ja edellyttää organisaatiolta suurempaa joustavuutta totuttuihin toimintatapoihin verrattuna. Käyttäjän näkökulmasta palvelua katsoessa organisaatioiden/toimijoiden omat palvelupaletit eivät välttämättä pysy yhtenäisinä kokonaisuuksina, vaan jopa yhdessä palvelutuokiossa saattaa olla läsnä monta palvelun tuottajatahoa. Jotta palvelutuokio onnistuisi käyttäjän näkökulmasta, pitää eri toimijoiden tuottaa palvelu yhdessä saumattoman tuntuiseksi. Tämä vaatii uudenlaista yhteistyötä.

Haasteeksi tässä työssä muodostui mm. junaliikenteen toimijoiden (HSL ja VR) omalla logikallaan toimivat vakiintuneet piktogrammijärjestelmät ja niiden yhteensovittaminen käyttäjälähtöisesti. VR:llä ja Liikennevirastolla on käytössään hyvin samankaltaiset piktogrammistot, jotka pohjautuvat kansainvälisiin standardeihin.

Prosessin kulku

Tässä projektissa työsuunnitelmaa muokattiin useaan otteeseen ja siihen johtaneita syitä kannattaa huomioida ja opittua hyödyntää tulevissa projekteissa. Vastaavissa monen toimijan hankkeissa, joita joukkoliikennehankkeet tyypillisesti ovat, syntyy uudenlaisia tilanteita, ollaanhan uudenlaisen projektin ja yhteistyön äärellä.

1. Käyttäjälähtöisen kehittämisen edellytys on kommunikaatio eli käyttäjälähtöisyyteen keskittyvä keskustelufoorumi. Tässä työssä kokouksista muotoutui hyvin hede- ja suunnitelmällisiä ja niissä monen osapuolen keskittyessä samaan asiaan saatiin tehokkaasti vaihdettua tietoa ja innovoitua yhdessä uutta. Esimerkiksi lentoasemalle tulevien kosketusnäyttöjen toteutus nytkähti eteenpäin kokouksessa sovitusta keskustelusta. Yhteistyö oli kaiken kaikkiaan innokasta ja eri toimijat hankkivat aktiivisesti lisätietoja ja jakoivat ideoitaan. Voi sanoa, että osapuolien eri näkemysten ymmärtäminen parani. Vaikka aikataulu osoittautui liian haasteelliseksi, saatiin lukuisista kehittämisideoista poimittua konkreettinen hyvä esimerkki kehittämiskohdeksi.
2. Eri tahoilta saatavien lähtötietojen toimittamiselle kannattaa varata runsaasti aikaa työohjelmassa, koska tämän kaltaisen projektin keskeinen osa on eri toimijoiden reunaehtojen ja tavoitteiden yhdistely.
3. Käyttäjätiedon hankinnassa eri toimijoiden asiakaskanavien hyödyntäminen pitää varmistaa hyvissä ajoin. Tässä prosessissa tarkoituksena oli hyödyntää Veturi-palvelusta saatavia matkustajatietoja lentoaseman asiakkaille tehtävän kyselyn jakelua varten, minkä selvittely vei aikaa. Lopulta päädyttiin kuitenkin tekemään haastattelututkimus lentoasemalla, ja sen kautta saatiin onnistuneesti kohdennettua tietoa suoraan hankkeen tarpeisiin.
4. Toimijatyöpaja varhaisessa vaiheessa kiteyttää toimijoiden reunaehdot. Tässä projektissa pilotin teema valittiin toimijatyöpajassa tehdyn palveluideoinnin avulla, eikä puhtaaseen käyttäjätietoon perustuen, kuten oli alun perin ohjelmoitu. Käyttäjätietoa alun palveluideointia varten ei saatu ajoissa johtuen kohdasta 3. Teeman valinta toimijaideoinnin avulla palveli tarkoitustaan toisaalta hyvin, sillä toimijat ovat omien asiakkaidensa erinomaisia asiantuntijoita. Työpajassa käytettiin asiakaslähtöisiä työpajamenetelmiä. Samalla toimijoiden reunaehdot toivat valintaan mukaan varsin tarpeellista toteutusrealismia.

5. Asiakasymmärrystä eli haastatteluja ja nopeaa prototypointia pitäisi tehdä toisaalta mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja toisaalta uudestaan, kun suunnitelma alkaa muotoutumaan kohti konkretiaa. Tässä vaiheessa myös iterointikierroksia pitää olla riittävästi, etenkin jos kommentoijia on paljon. Iteroinnissa kannattaa käyttää laajasti erilaisia muotoilun mallinnusmenetelmiä, jotta ehdotuksiin on helppo ottaa kantaa. Tässä työssä käytetyn kolmiulotteisen pikaprototypoinnin lisäksi niitä ovat myös esimerkiksi perinteiset 3D-mallinnukset ja valokuvasovitteet.
6. Tavoite oli että palvelu olisi ollut valmiina Kehäradan valmistuessa. Aikataulu oli kuitenkin aivan liian vaativa työmäärään nähden - tältäkin osin osapuolten ymmärrys kasvoi tätä tehdessä. Työn alusta lähtien käytiin keskustelua eri osapuolten tuotantomahdollisuuksista ja resursseista. Projektin riskeinä oli konsulttitarjouksessa tunnistettu aikatauluun liittyvä riski (palvelumuotoiluprojektille oli melko tiukka aikataulu) ja toteutuksen riski (kehitettävä pilottipalvelu voi vaatia teknologista kehittämistä tai uutta liiketoimintaa, joita ei pystytä käynnistämään niin nopeasti tai toimijaa ei vielä ole olemassa). Riskeihin siis varauduttiin, mutta kahdesta pilotin keskeisestä elementistä ei saatu varmaa tietoa ajallaan. Siten pilotti ei toteudu vielä heinäkuun alussa 2015, kuten oli suunniteltu: Lentoaseman sisäänkäynti avautuu näillä näkymin syksyllä 2015 ja HSL:n uusien lippuautomaattien valmistumisajankohta on vuoden 2016 puolella. Suurten hankkeiden ollessa kyseessä ajankoh-tien lykkääntyminen on melko tyyppillistä, joten tähän voinee varautua jatkossakin.

Tästä eteenpäin

Seuraavaksi, käyttöönottovaiheen onnistumisen turvaamiseksi, tulee projektin osapuolten sopia lopullinen automaattien sijoittelu ja viimeistellä muotoiluratkaisut toteutettavaan vaihtoehtoon. Testikäyttövaiheen toteutuksesta pyydetään kustannusarvioit valmistajilta. Tiedonkeruu ja -käsittely testivaiheen aikana on myös resursoitava samoin kuin testin eri vaiheiden hoitaminen käytännössä. Toimijoiden on siten tehtävä päätökset toteutuksesta, sen vastuista ja resursseista. On huomioitava myös, että kaikki valmistusmateriaalit on tarkastettava paloturvallisuuden kannalta. Esim. pahvisia testausosia ei voida käyttää, mutta peltilevyt ovat tältä kannalta turvallisia.

3.2 Ehdotuksia jatkoselvityksiksi

Käyttäjäkokemuksen jatkuva havainnointi ja muokkaus Kehäradalla

Työn tavoitteena on ollut myös kehittää työmenetelmiä, joiden avulla asiakkaiden tarpeet voidaan nykyistä paremmin ja oikea-aikaisesti ottaa liikennepalvelujen suunnitteluun mukaan.

Projektin kokouksessa (10.12.2014) keskusteltiin innostusta herättäneestä näkökulmasta: kun Kehäradan asemat, pitäisi nopeasti käynnistää tapa tarkkailla missä käytettävyyden ja palvelukokemuksen pullonkaulat ovat ja missä alkaa tulla ongelmia. Tämä olisi yksi pilottikohte oppia nopeasti: Toimiiko kaikki niin kuin piti? Mitkä asiat eivät toimi? Näkökulmana on Kehäradan jatkuvan kehittämisen malli eli pullonkaulojen jatkuva havainnointi ja niiden kautta asioiden korjaaminen.

Toinen näkökulma on palvelumuotoilun jatkuva hyödyntäminen. Ei suoriteta ainoastaan perinteisiä matkustajakyselyjä, vaan käytetään palvelumuotoilun menetelmiä paikalla. Kehäradan palvelu tuskin on lopullisesti valmis avajaispäivänä, vaan sitä tulisi viedä eteenpäin jatkuvasti asiakkaan lähtökohdista.

Nämä uudet kehittämisen ja yhteistyön tavat sovittiin kirjattavaksi ylös ja liitettäväksi yhteistyöpilottiin.

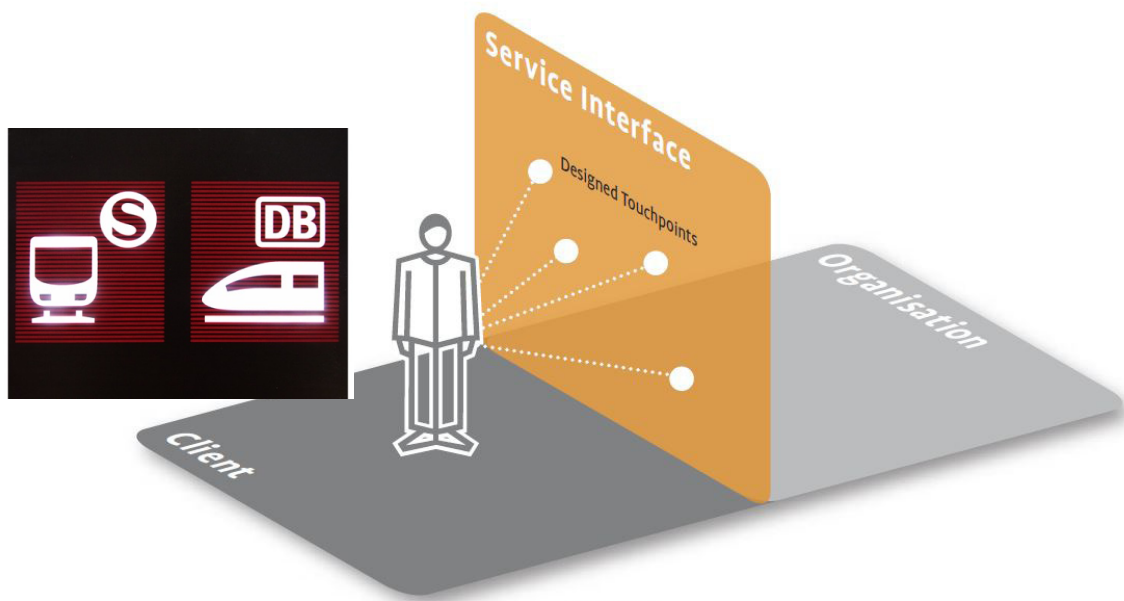
Konkreettisena toimenpiteenä tämä voisi toteutua esimerkiksi siten, että pilottivaiheessa toiminut ohjausryhmä voisi jatkaa toimintaansa pysyäkseen tilanteen tasalla.

Oppiva havainnointi voitaisiin järjestää näin: lentoaseman juna-asemalle käynnistysvaiheessa rekrytoitava neuvonta-/avustava henkilökunta voisi tarkkailla tilannetta systemaattisesti ja kirjata usein kysytyt kysymykset, epäselvyytilanteet ja avoimet kommentit. Nämä voitaisiin käsitellä pilotin ohjausryhmässä.

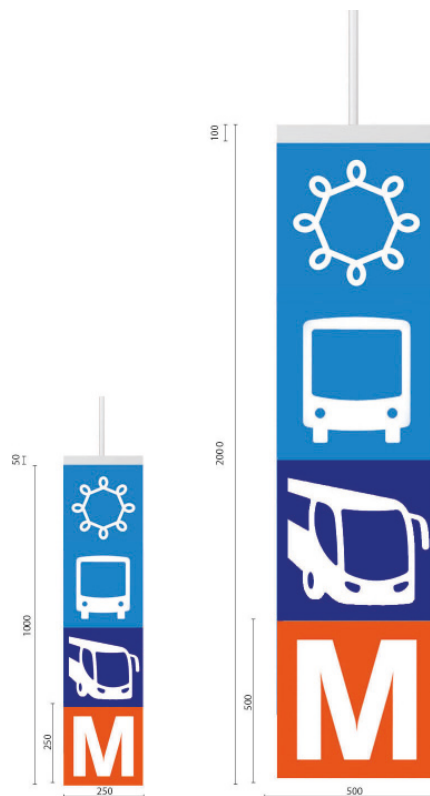
Piktogrammiperheen kehittäminen toimijoiden yhteistyönä

Sekä HSL:n että Liikenneviraston / VR:n opastusjärjestelmät ovat erittäin toimivia ja laadukkaita omassa ympäristössään, mutta ongelmia syntyy, kun tullaan rajapintoihin, joissa matkustajalle pitäisi opastaa ja myös esitellä liikennepalvelu kokonaisuudessaan. Tällöin käy ilmi, että nämä kaksi merkkijärjestelmää ovat rakentuneet hieman erilaisella logiikalla ja niitä on haasteellinen yhdistää asiakasnäkökulmasta selkeällä tavalla. Käytön rajapinnoista on jo esimerkkejä: Liikenneviraston juna-asemaa merkitsevä piktogrammi on HSL:n aineistossa käytössä ”venytetyssä merkityksessä” eli tarkoittamassa kaukoliikenteen junayhteyttä (ks. metron linjakartta alla).

Käyttäjänäkökulman pohjalta työssä nousi esille pitkän tähtäimen tavoite, jossa kauko- ja lähijunilla olisi erilliset kuvakkeet ja asemilla omansa. Projektin ohjausryhmässä pohdittiin aihetta ja korostui ajatus, että esimerkiksi yksi yhteinen, kaikkea junaliikennettä koskeva piktogrammi olisi lopputilanteessa hyvä ja selkeä asiakkaalle. Näkökulmasta riippuen opastusasian voi nähdä paikallisena tai valtakunnallisena. Tähän liittyvät muutokset olisivat erittäin laajoja investointeja aiheuttavia, joten perusteet ja valmistelu on syytä pohtia tarkkaan.



Kuva 30. *Palvelunäyttämö -kuvaan liitettyä esimerkki Brandenburgin lentokentältä Berliinissä, jossa lähi- ja kaukoliikenteen junilla on omat symbolinsa.*



Kuva 31 *HSL:n luonnos kauko- ja lähibussiliikenteen piktogrammeista, jotka auttavat erottamaan liikennemuodot toisistaan (kuva: HSL).*

Lähteet

Hertell, Liikenneviraston Kehäradan palvelumuotoilupilotin suunnittelu –raportti, Design Reform Oy 13.6.2014

HSL:n opastus terminaaleissa, HSL 2015

Hyvönen, Joukkoliikennepalveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen yhteissuunnittelun keinoin, Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 34/2014

Moritz, Service Design - Practical Access to an evolving field, London 2005

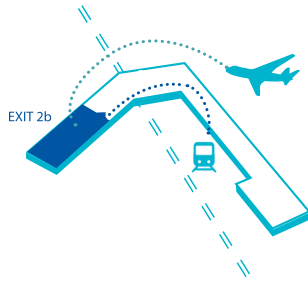
Rautatieasemien staattiset opasteet, Liikenneviraston ohjeita 3/2013

www.stylepark.com/en/news/ready-for-take-off/331077 (kuvan 30 piktogrammit)

YY-Optima, Waystep Consulting ja Movenze, Joukkoliikenteen palvelumuotoilu, esiselvitys, Liikennevirasto 2013

Palvelupolun havainnointi ja kehittämistarpeet

Reitti saapuvien lentojen aulasta EXIT 2b Kehäradan sisäänkäyntiin



Koneesta poistuminen

Exit-kyltilin seuraaminen

Matkatavaroiden nouto

Tullin läpi kulkeminen

Saapuminen tuloaulaan

Tuloaula EXIT 2B

Infoseinälle tulossa: saapuvien ja lähtevien lentojen aikataulut, tullin tietoa, juna- ja bussiaikataulut ja terminaalikartta. Data tauluihin tulee LIV:ltä. Finavia muokkaa ulkoasua. Lisäksi valmiudet upottaa seinään lippuautomaatteja. Aluekarttaa ei tule infotaululle.

Havainnot:

- Yläopasteet pienikokoisia ja heikosti valaistuja.
- Istuimet estävät infon lähelle pääsyn, mutta järjestely on väliaikainen.

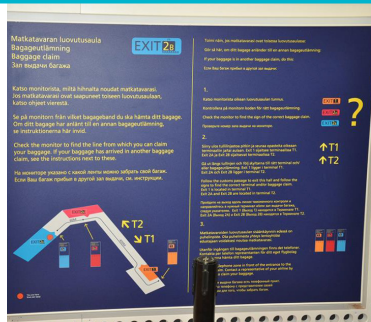


Ihminen ja laukku eri auloissa

Aulat 2A ja 2B ovat erillään, ohje matkalaukun noutoon toisesta aulasta löytyy infoseinältä.

Havainnot:

- Piktogrammia ei ole
- Infoteksti on pientä
- Valaistusta tulisi kohdistaa
- Ohje pitäisi saada matkapuhelimeen, koska se unohtuu, kun joutuu siirtymään toiseen paikkaan.

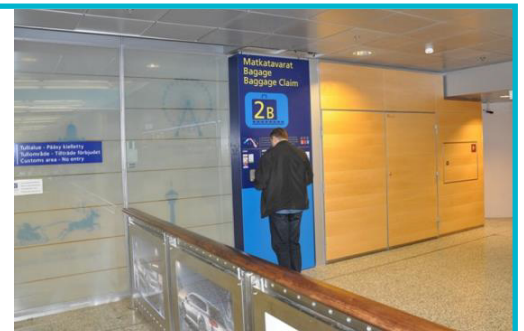


Laukun nouto oikeasta aulasta

Matkatavara-automaatti? Ei vaan puhelin, josta saat yhteyden omaan lentoyhtiön edustajaan oikean hallin edustalla.

Lentoyhtiöstä joku tulee viemään oikeaan halliin hakemaan laukun, yksin ei pääse sisään toiseen halliin tullialueen läpi.

Voiko palvelua selkeyttää?

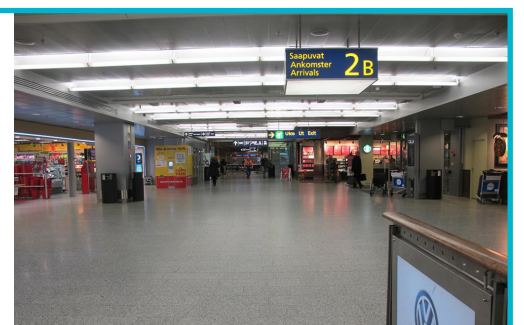


Saapuvat 2B-aula

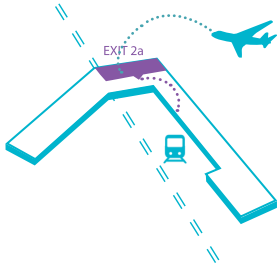
Saapuvat 2B opaste on hyvä ja näkyvä – vastaan tulleet tietävät missä odottaa

Havainnot

- Iso harmaa aukio, heikkonäköisen ohjausta tilan hahmotuksessa tarvittaisiin
- Uloskäynti pimeässä kauppoihin verrattuna



Reitti saapuvien lentojen aulasta EXIT 2a Kehäradan sisäänkäyntiin



Koneesta poistuminen

Exit-kyltilin seuraaminen

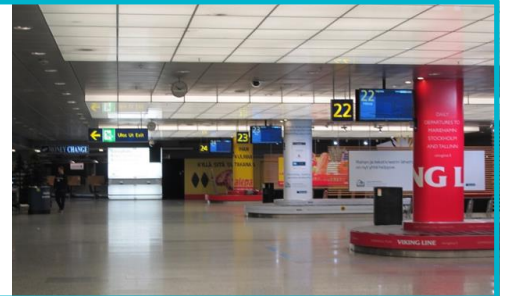
Matkatavaroiden nouto

Tullin läpi kulkeminen

Saapuminen tuloalaan

Tuloaulassa

- Lentokoneesta on seurattu kylttiä EXIT 2A.
- Lennolla on kerrottu mille hinnalle laukut tulevat ja missä on WC.



Infoseinä

Tähän tuloon: saapuvien ja lähtevien lentojen aikataulut, tullin tieto, juna- ja bussiaikataulut ja terminaali-kartta.

Lisäksi valmiudet upottaa seinään lippuautomaatteja.

Havainnot:

- Yläopasteet pienikokoisia ja heikosti valaistuja



Nimitykset, esim. Tulopalvelu

Tulopalvelu tarkoittaa vain oheisten lentoyhtiöiden palvelua, jos laukut on hukassa



Ulos tuloaulasta saapuvien aulaan, jossa vastaanottajat odottavat

Reitti junaan vasemmalta. Tähän samaan riviin tulossa myös juna-opaste? Tulossa lisää ravintolapalveluja.

Havainnot:

- Miksi P3 puuttuu?
- Tila vaikea hahmottaa -välitila
- VR:n automaattit 2-4 tila varattu, tuleeko tähän?



Aikataulujen löytäminen

- Aikataulut ”nurkan takana”
- Teksti pientä
- Kerrotaanko mistä saa ostaa lipun?



Opastus uusiutuu

Sähköiset opasteet tulossa vuoden 2015 aikana

Havainnot:

- Terminaalin opastekarttoja ei ole nyt paljon nähtävissä.
- Tekstit ovat pieniä ja sitä on paljon.

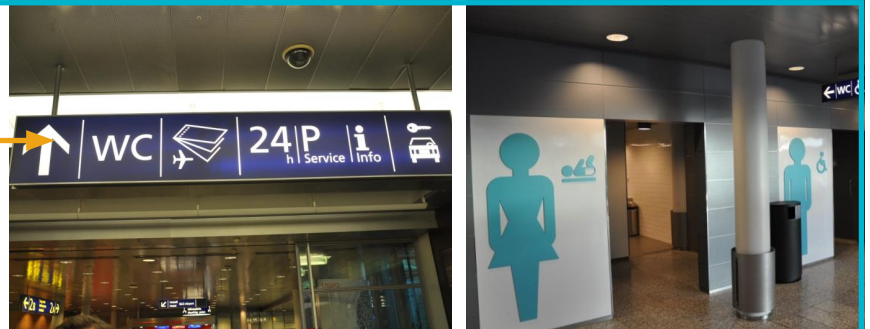


Matkalla yhdyskäytävään eli junien lähtöpaikkaan

Tähän riviin tulossa juna-pikto?

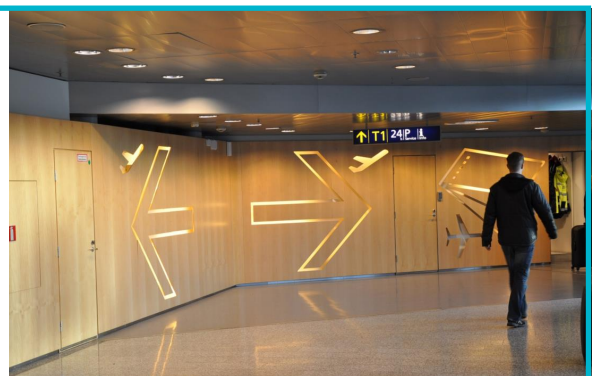
Havainnot:

- Lentokone ja vihko -piktogrammi hämmentää – miten jatkossa merkitään erilaisten lippujen ostaminen?
- Vessat löytyvät helposti – HYVÄ - yhtä helposti pitäisi löytyä myös juna.



Matkalla yhdyskäytävään eli junien lähtöpaikkaan

Tämä on hieno
Voisiko yhtä isolla saada tähän myös junan kuvan?
Esim. Lipunmyyntivihkon tilalle?



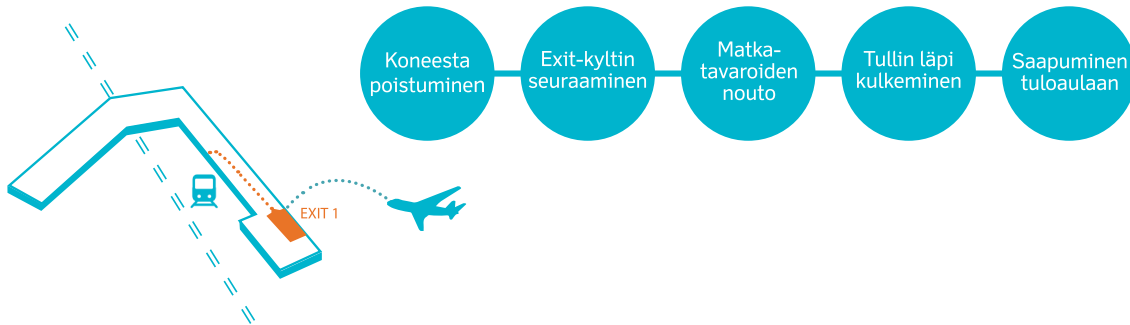
Tästä lähtevät liukuportaat ja hissit juniin

Havainnot:

- Paikka on melko heikosti valaistu
- Käytävä on ahdas – vaarana on, että se ruuhkautuu. Ajatuksia ruuhkautumisen välttämiseksi:
- Saapuvien ja lähtevien matkustajien virtojen erottelu – saapuvien pitäisi saada tieto oikeasta terminaalista jo ennen käytävään tuloa, jotta siihen ei tarvitse pysähtyä
- Lähteviä matkustajia tulee kahdesta suunnasta – infon ja lipunmyynnin oltava molemmilla puolilla ennen sisään-tuloa, jotta pysähtyvät ennen ovea – ei sen kohdalle



Reitti saapuvien lentojen aulasta EXIT 1 Kehäradan sisäänkäyntiin



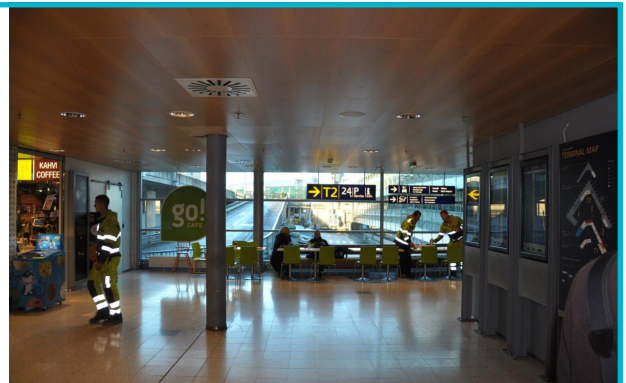
Exit 1

Myös tänne on tulossa vastaava infoseinä kuin muuallekin
Exit 1 on vähiten käytetty ulostulo



Matkalla yhdyskäytävään

Junakuva tulossa tähän riviin – voisiko saada vähintään yhtä suurella kuin T2 – merkintä?
Pienemmät eivät näy kaukaa...



Haastattelututkimuksen kyselylomake

Kehäradan palvelumuotoilupilotti / WSP / 5.2.2015

Haastattelu Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajille

Tilajat: Liikennevirasto, Finavia, HSL ja VR



Kehärata on uusi matkustajaliikenteen junarata, joka avaa raideyhteyden Helsinki-Vantaan lentoasemalle koko Suomesta. Lentoasema on yksi ensimmäisessä vaiheessa käyttöön otettavista viidestä uudesta asemasta. Junat pysähtyvät kaikilla uusilla asemilla.

Kehäradan junat liikennöivät ruuhka-aikoina 10 minuutin vuorovälillä molempiin suuntiin, jolloin lähtöjä Helsinkiin on viiden minuutin välein. Matka-aika Helsingin keskustan ja lentoaseman välillä on keskimäärin 30 minuuttia.

Tärkein vaihtosema kaukojunien ja Kehäradan junien välillä on Tikkurilan matkakeskus. Tikkurilan ja lentoaseman välinen junamatka kestää 8 minuuttia.

Kehärata avautuu liikenteelle 1.7.2015.

Haastattelu koskee joukkoliikenteen käyttöä lentoasemalle ja sieltä pois suuntautuvilla matkoilla, kokemuksia junalippujen ostosta, sekä tulevan Kehäradan käyttöä. Vastaaminen vie noin viisi minuuttia.

A. TÄMÄ MATKA

1. Miten jatkat matkaasi tänään Lentoasemalta?

- henkilöautolla kuljettajana
- henkilöautolla matkustajana
- paikallisliikenteen (HSL) bussilla numero _____
- kaukoliikenteen bussilla, minne _____
- taksilla
- muulla kulkuneuvolla, millä _____

2. Mitä muita kulkumuotoja tulet käyttämään tällä matkalla? (voit valita useita)

- paikallisliikenteen juna

Liite 2 / 2 (3)

- kaukojuna
- henkilöauto kuljettajana
- henkilöauto matkustajana
- paikallisliikenteen (HSL) bussi
- kaukoliikenteen bussi
- taksi
- muu kulkuneuvo, mikä _____

3. Mikä on matkasi tarkoitus?

- päivittäinen työmatka (ei lentomatkaa)
- työhön liittyvä lentomatka
- vapaa-ajan lentomatka
- muu, mikä? _____

4. Jos käytät tällä matkalla paikallisliikennettä (HSL), millaisella lipulla matkustat?

- kausilippu matkakortilla
- arvolippu matkakortilla
- kertamaksu lippuautomaatista
- kertamaksu kuljettajalta

5. Jos käytät/ tulet käyttämään kaukojunaa, mistä ostit /aiot ostaa lippusi?

- vr.fi
- mobiilisovelluksesta
- aseman automaatista
- aseman lipunmyynnistä
- junasta
- R-kioskilta
- ennakkoon matkatoimistosta

6. Mistä hankit tietoa Helsinki-Vantaan lentoaseman jatko yhteyksistä tätä matkaa varten?

- finavia.fi
- HSL Reittiopas
- vr.fi
- matka.fi
- muu nettisivu
- matkatoimisto
- muu, mikä? _____
- en mistään

B. MUU MATKUSTUS JA LIPPUJEN OSTO

7. Kuinka usein käytät Helsinki-Vantaan lentoasemaa?

- viikoittain
- 1-3 krt kuukaudessa
- 2-10 krt vuodessa
- noin kerran vuodessa
- harvemmin

8. Kuinka usein matkustat Suomessa kaukojunilla?

- viikoittain
- 1-3 krt kuukaudessa
- 2-10 krt vuodessa
- noin kerran vuodessa
- harvemmin
- en koskaan

9. Oletko käyttänyt Suomen juna-asemien lippuautomaatteja

- viikoittain
- 1-3 krt kuukaudessa
- 2-10 krt vuodessa
- noin kerran vuodessa
- harvemmin
- en koskaan

10. Jos olet ainakin joskus käyttänyt juna-asemien lippuautomaatteja, onko Sinulla niistä [kysytään erikseen molemmat]

- Hyviä kokemuksia, millaisia? _____

 Huonoja kokemuksia, millaisia? _____

C. TULEVA KEHÄRATA

11. Kun Kehärata valmistuu, kuinka usein uskoisit käyttäväsi Kehäradan junia matkoihin lentoasemalle tai sieltä pois?

- kaikilla tai lähes kaikilla matkoilla
 suurimmalla osalla matkoista
 satunnaisesti
 en lainkaan
 EOS / ei vielä tarpeeksi tietoa tms.

12. Parantaako junayhteys mahdollisuuksiasi matkustaa joukkoliikenteellä lentokentälle/lentokentältä?

- kyllä
 ei

13. Mistä mieluiten ostaisit tulevaisuudessa liput lentoasemalta kaukoliikenteen junaan?

- internetistä ennakkoon (vr.fi)
 internetistä lentolipun yhteydessä
 mobiililaitteesta matkalla
 lentoaseman lippuautomaatista - matkatavara-aula
 lentoaseman lippuautomaatista - saapumishalli
 lentoaseman lippuautomaatista - läheltä laituri-aluetta
 muualta, mistä? _____
 en käytä kaukojunia

D. TAUSTATIEDOT

14. Sukupuoli:

- nainen
 mies

15. Ikä:

- 16-29 vuotta
 30-39 vuotta
 40-49 vuotta
 50-59 vuotta
 60-69 vuotta
 70-79 vuotta
 yli 80 vuotta

16. Onko Sinulla liikumistasi tai toimintakykyäsi haittaavia tekijöitä?

- näkövamma tai -rajoite
 liikumista vaikeuttava vamma tai rajoite
 muu, mikä? _____
 ei ole

Vapaata palautetta kyselystä ja aiheesta (lipunosto ja Kehärata)

Haastattelututkimuksen tulokset



Haastattelu Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajille



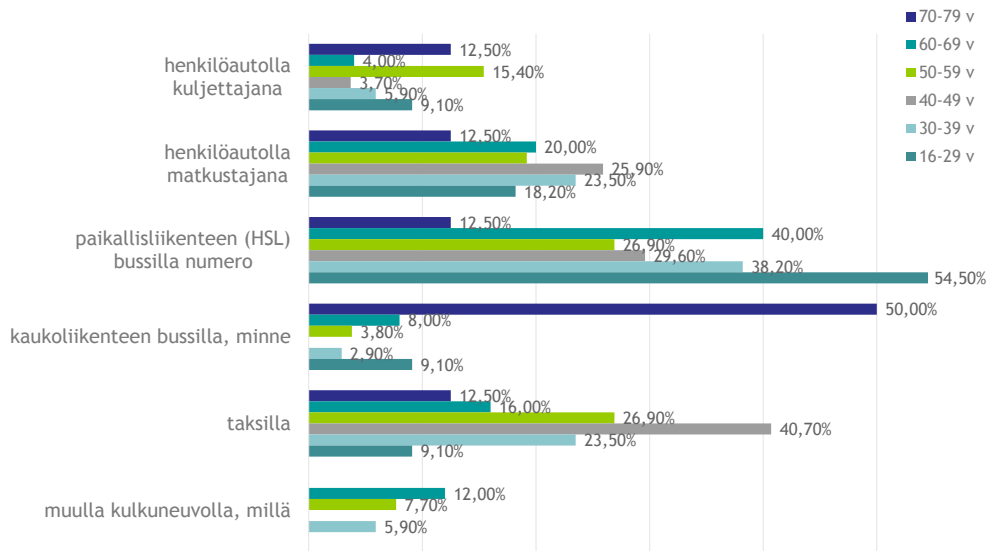
Keihärrata on uusi matkustajaliikenteen junarata, joka avaa raideyhteyden Helsinki-Vantaan lentoasemalle koko Suomesta. Lentoasema on yksi ensimmäisessä vaiheessa käyttöön otettavista viidestä uudesta asemasta. Junat pysähtyvät kaikilla uusilla asemilla.

Keihärradan junat liikennöivät ruuhka-aikoina 10 minuutin vuorovälillä molempiin suuntiin, jolloin lähtöjä Helsinkiin on viiden minuutin välein. Matka-aika Helsingin keskustan ja lentoaseman välillä on keskimäärin 30 minuuttia.

Tärkein vaihtoasema kaukojunien ja Keihärradan junien välillä on Tikkurilan matkakeskus. Tikkurilan ja lentoaseman välinen junamatka kestää 8 minuuttia. Keihärrata avautuu liikenteelle 1.7.2015.

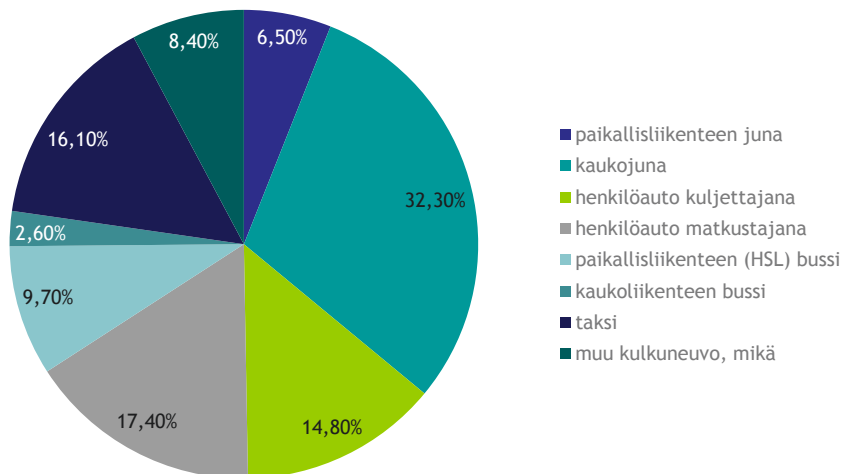
NORSTAT
anything you need to know.

1. Miten jatkat matkaasi tänään Lentoasemalta?



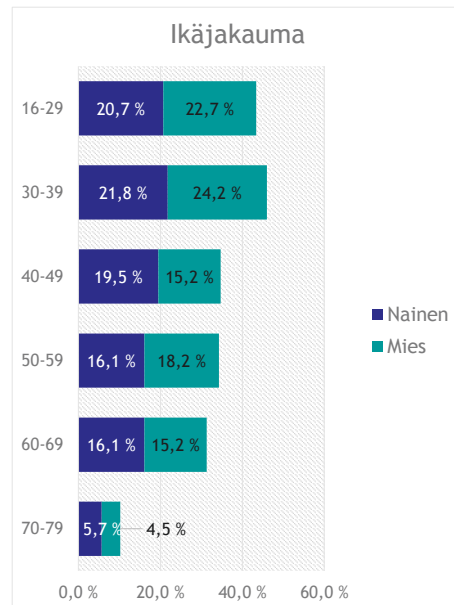
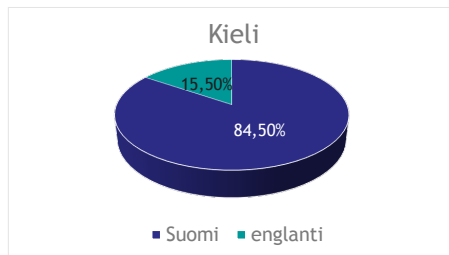
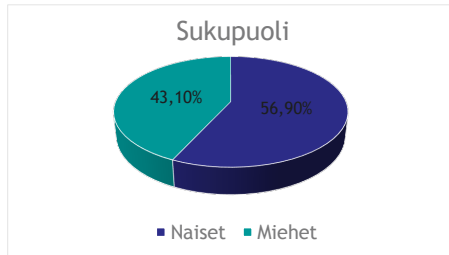
NORSTAT
anything you need to know™

2. Mitä muita kulkumuotoja tulet käyttämään tällä matkalla? (voit valita useita)



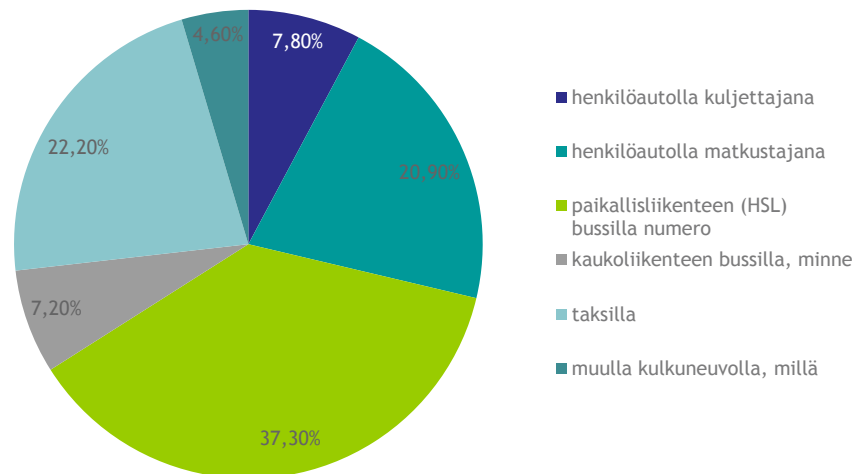
NORSTAT
anything you need to know™

Demografia



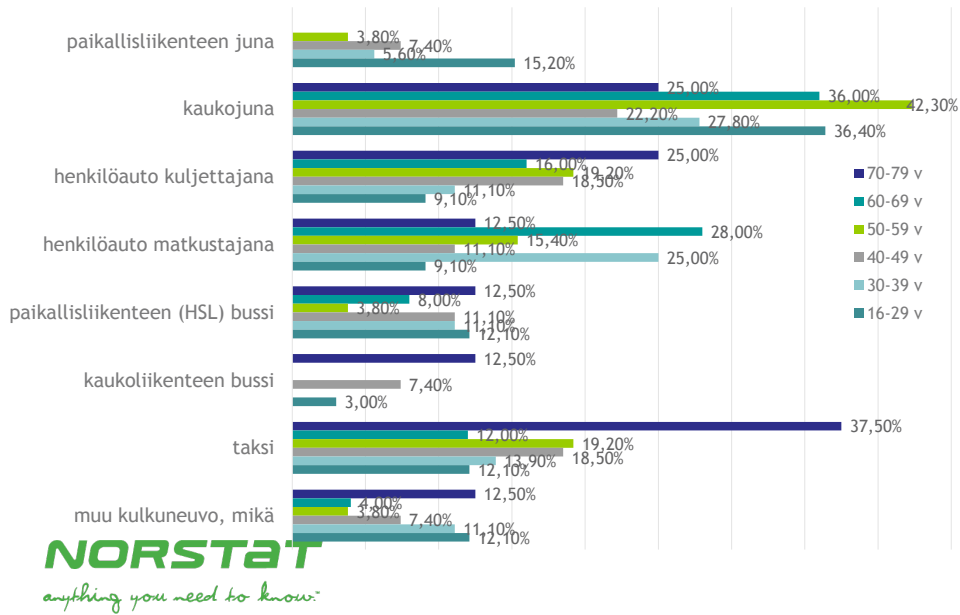
NORSTAT
anything you need to know.

1. Miten jatkat matkaasi tänään Lentoasemalta?

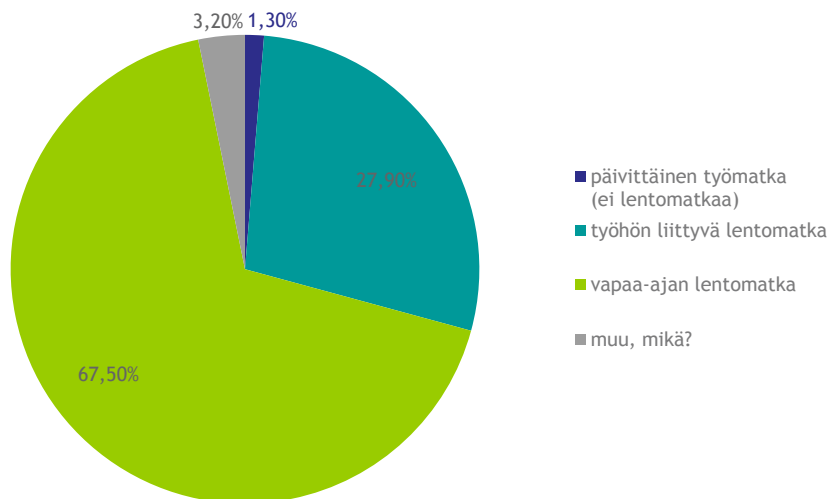


NORSTAT
anything you need to know.

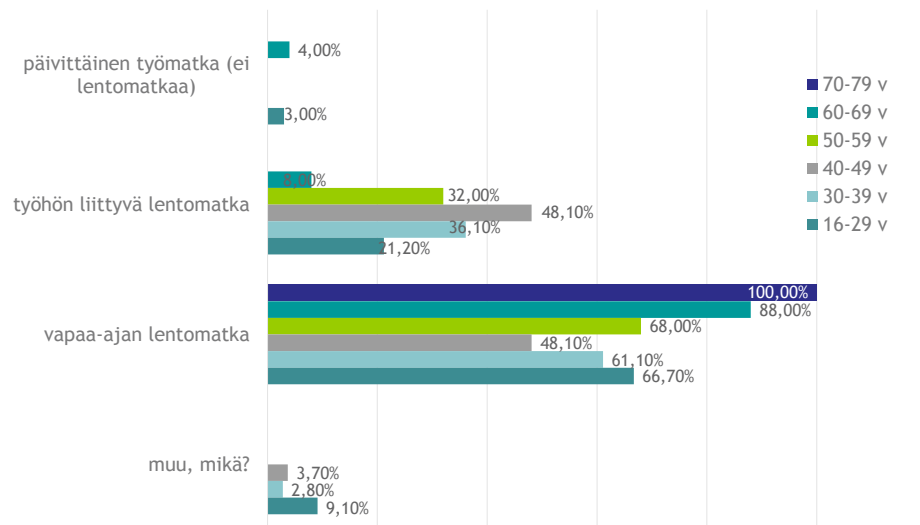
2. Mitä muita kulkumuotoja tulet käyttämään tällä matkalla? (voit valita useita)



3. Mikä on matkasi tarkoitus?

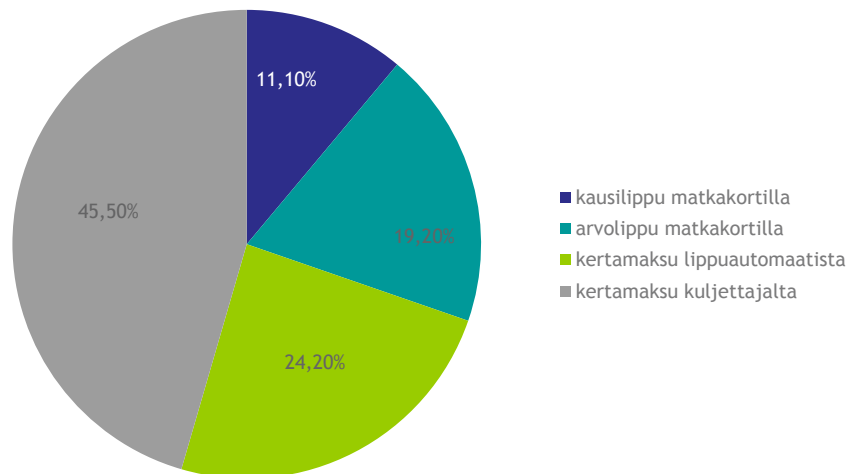


3. Mikä on matkasi tarkoitus?



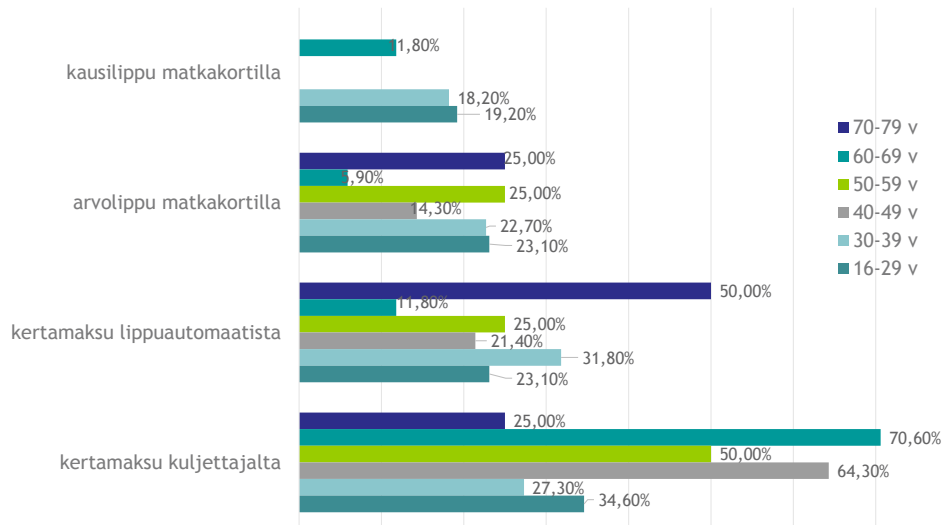
NORSTAT
anything you need to know.

4. Jos käytät tällä matkalla paikallisliikennettä (HSL), millaisella lipulla matkustat?



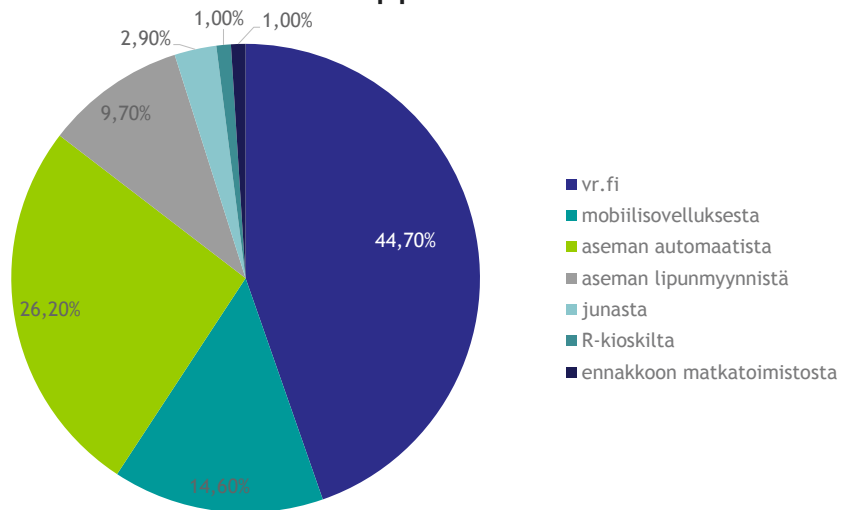
NORSTAT
anything you need to know.

4. Jos käytät tällä matkalla paikallisliikennettä (HSL), millaisella lipulla matkustat?



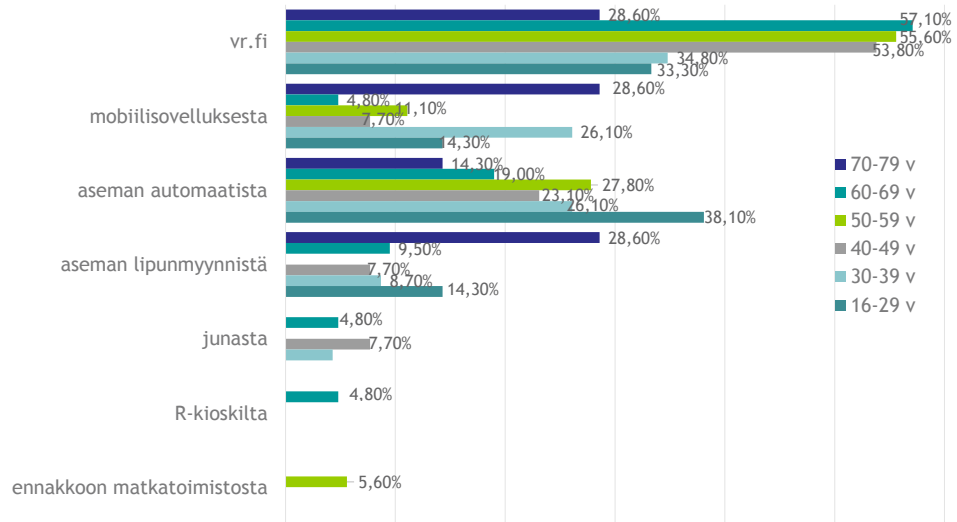
NORSTAT
anything you need to know™

5. Jos käytät/ tulet käyttämään kaukojunaa, mistä ostit /aiot ostaa lippusi?



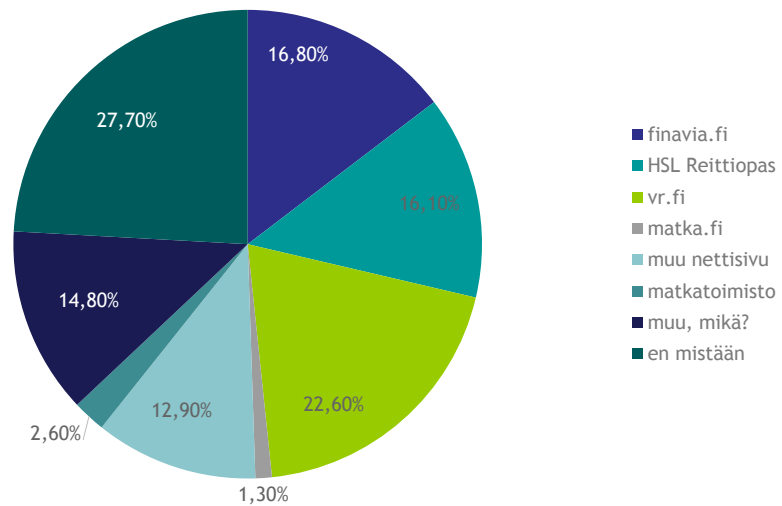
NORSTAT
anything you need to know™

5. Jos käytät/ tulet käyttämään kaukojunaa, mistä ostit / aiot ostaa lippusi?



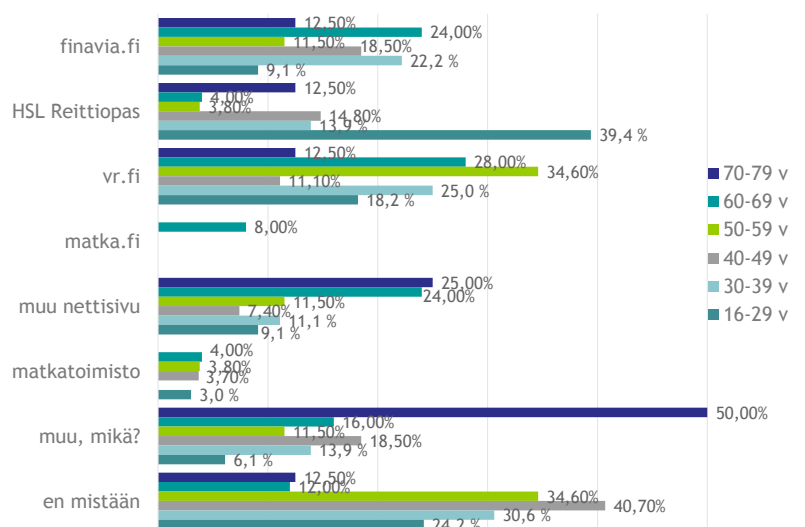
NORSTAT
anything you need to know.

6. Mistä hankit tietoa Helsinki-Vantaan lentoaseman jatkoyhteyksistä tätä matkaa varten?



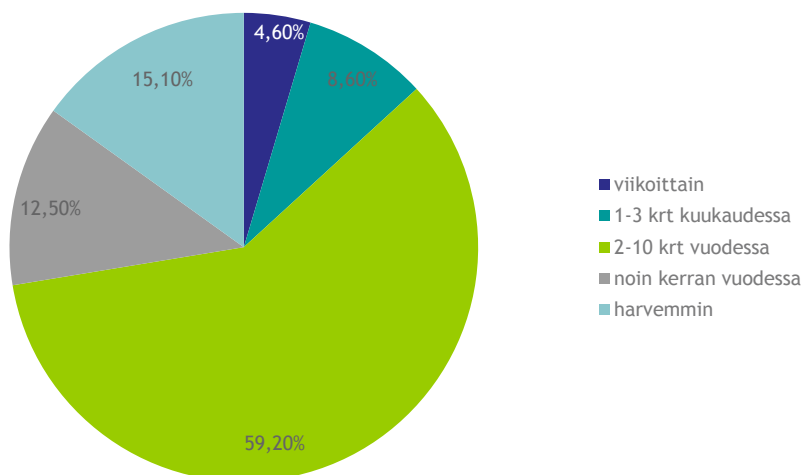
NORSTAT
anything you need to know.

6. Mistä hankit tietoa Helsinki-Vantaan lentoaseman jatkoyhteyksistä tätä matkaa varten?



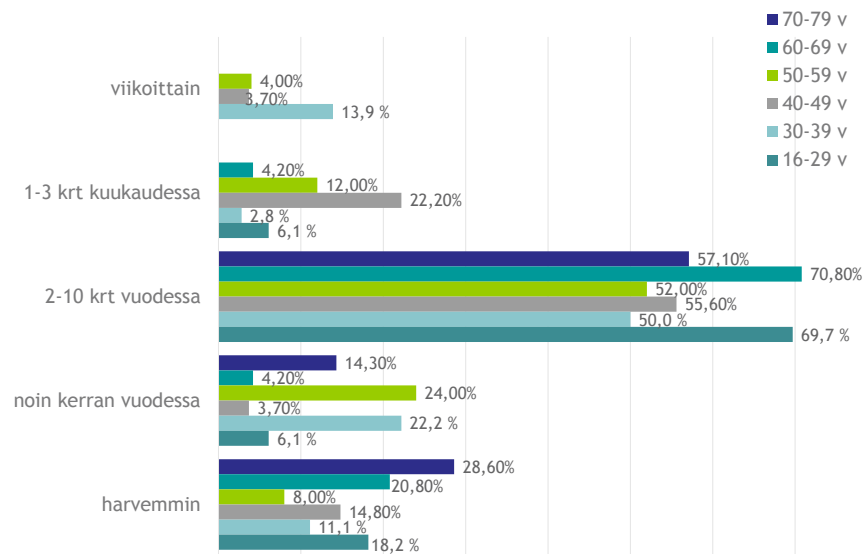
NORSTAT
anything you need to know™

7. Kuinka usein käytät Helsinki-Vantaan lentoasemaa?



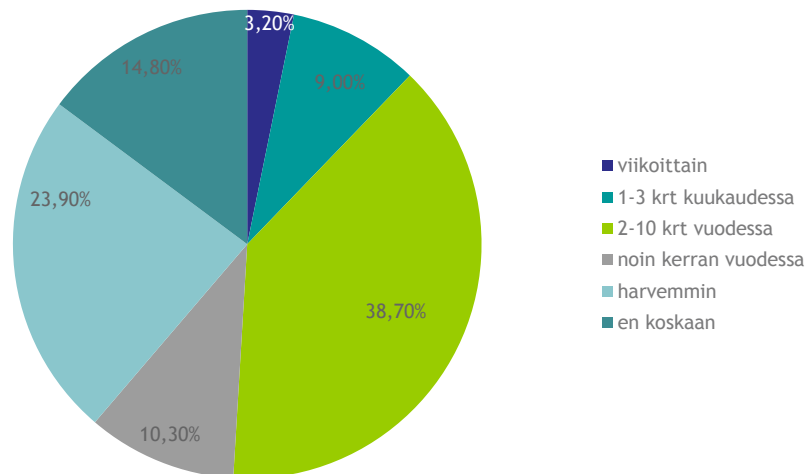
NORSTAT
anything you need to know™

7. Kuinka usein käytät Helsinki-Vantaan lentoasemaa?



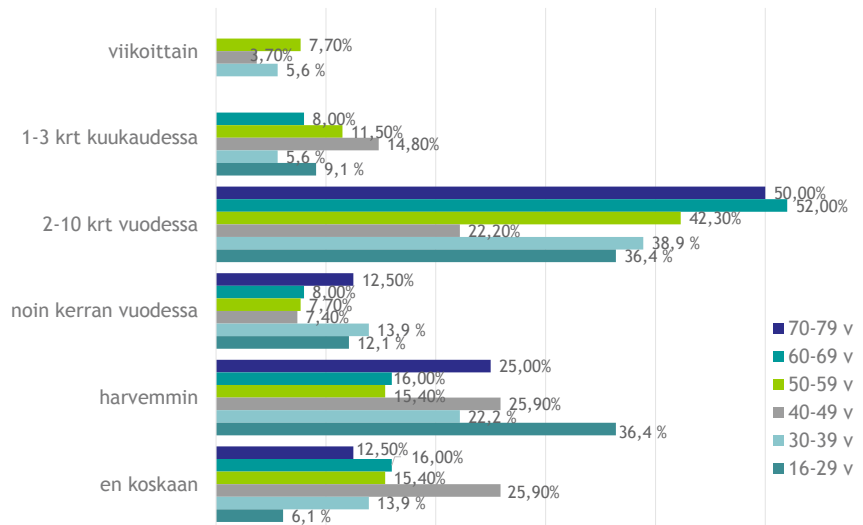
NORSTAT
anything you need to know.

8. Kuinka usein matkustat Suomessa kaukojunilla?



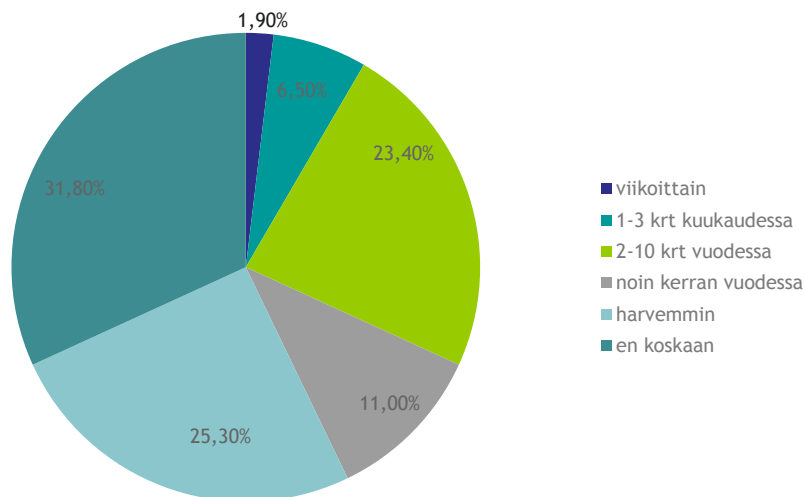
NORSTAT
anything you need to know.

8. Kuinka usein matkustat Suomessa kaukojunilla?



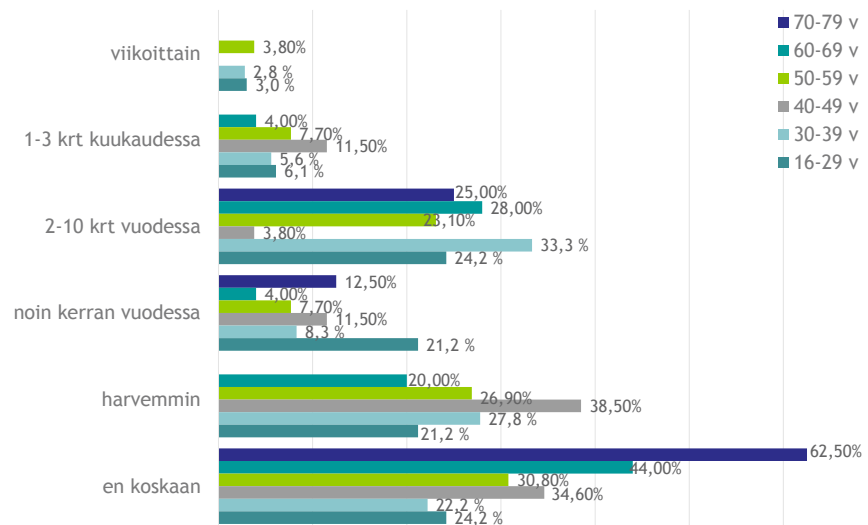
NORSTAT
anything you need to know™

9. Oletko käyttänyt Suomen juna-asemien lippuautomaatteja



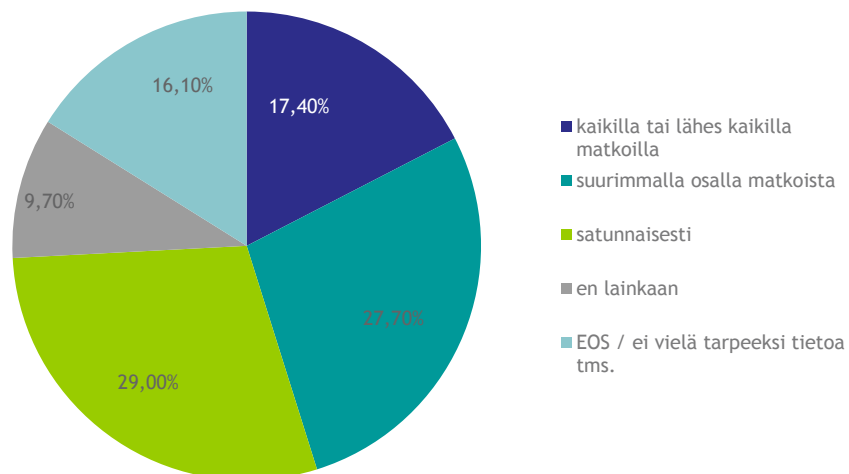
NORSTAT
anything you need to know™

9. Oletko käyttänyt Suomen juna-asemien lippuautomaatteja



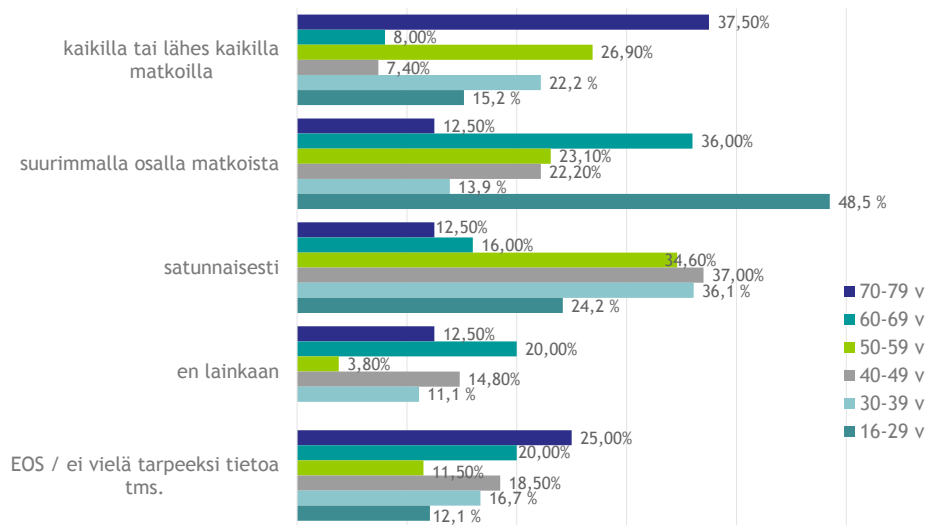
NORSTAT
anything you need to know.

11. Kun Kehärata valmistuu, kuinka usein uskoisit käyttäväsi Kehäradan junia matkoihin lentoasemalle tai sieltä pois?



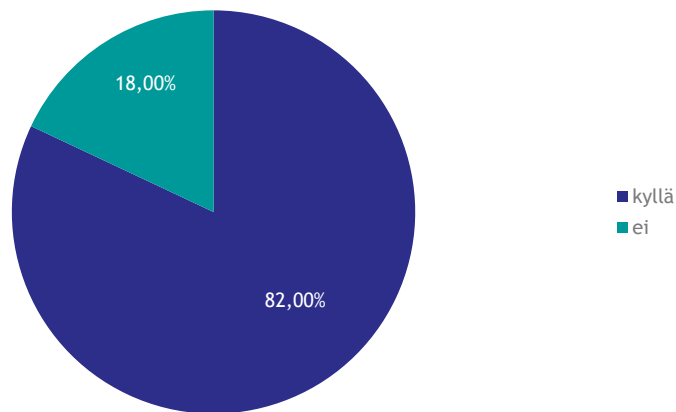
NORSTAT
anything you need to know.

11. Kun Kehärata valmistuu, kuinka usein uskoisit käyttäväsi Kehäradan junia matkoihin lentoasemalle tai sieltä pois?



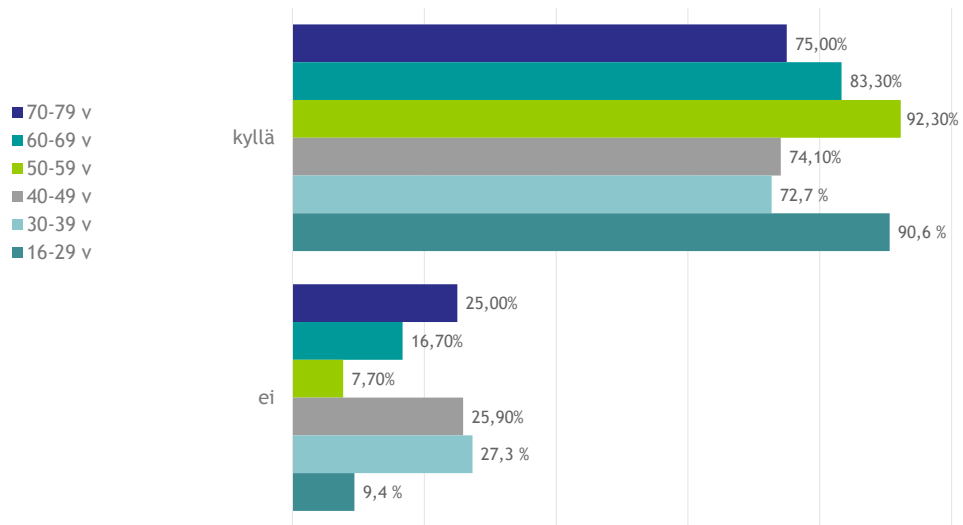
NORSTAT
anything you need to know™

12. Parantaako junayhteys mahdollisuuksiasi matkustaa joukkoliikenteellä lentokentälle/lentokentältä?



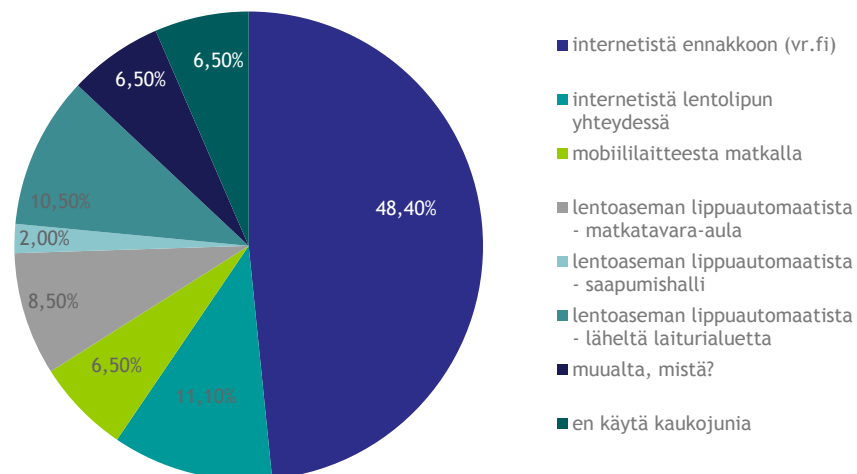
NORSTAT
anything you need to know™

12. Parantaako junayhteys mahdollisuuksiasi matkustaa joukkoliikenteellä lentokentälle/lentokentältä?



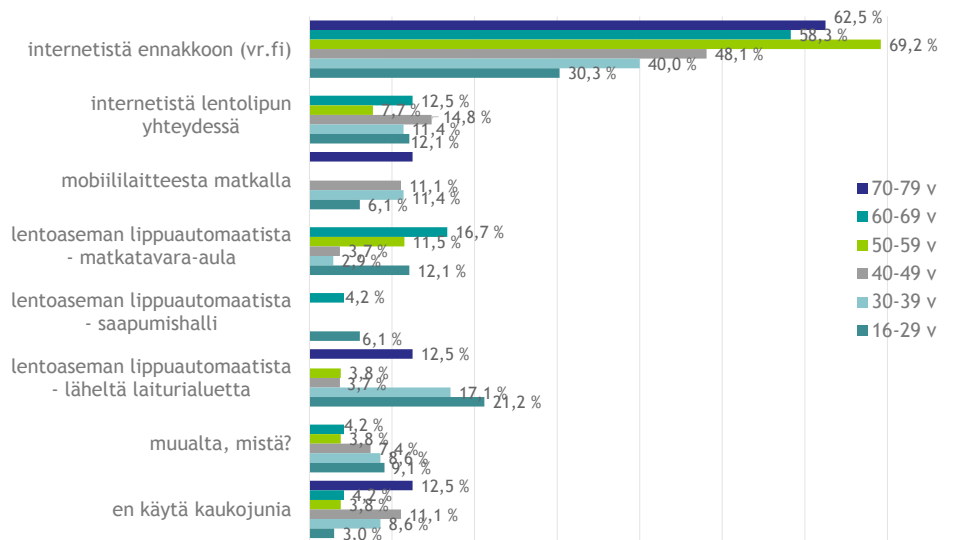
NORSTAT
anything you need to know:

13. Mistä mieluiten ostaisit tulevaisuudessa liput lentoasemalta kaukoliikenteen junaan?

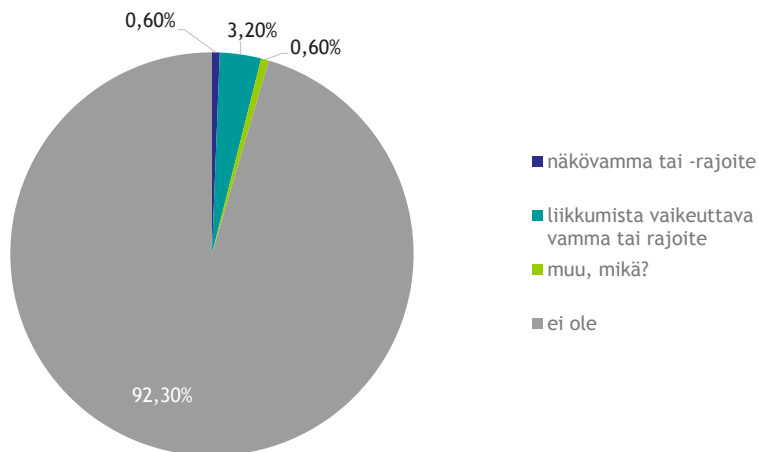


NORSTAT
anything you need to know:

13. Mistä mieluiten ostaisit tulevaisuudessa liput lentoasemalta kaukoliikenteen junaan?



16. Onko Sinulla liikkumistasi tai toimintakykyäsi haittaavia tekijöitä



Palveluprototyyppien käyttäjätesti lentoasemalla

Kehäradan palvelumuotoilupilotti

Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset lentoasemalla 23.4.2015
Mari Siikonen, Riikka Kallio, Ulla Tikkanen, Xiaoyu Chen

Näkövammaisten käyttäjähaastattelu WSP:ssä 13.5.2015
Mari Siikonen, Sirpa Laitinen



1 10.6.2015



4 haastattelijaa, koottavat pahviset automaattit



2 10.6.2015

Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset



Testattavat asetelmat



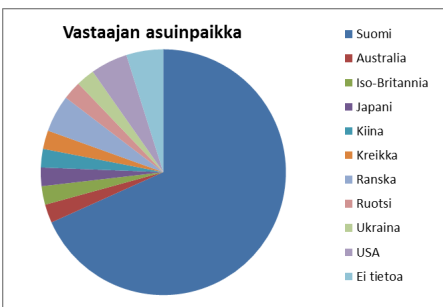
3 10.6.2015



Palvelun prototyyppien käyttäjättestaukset

41 haastateltavaa rekrytoitiin terminaali 2:n saapuvilta lennoilta iltapäivän aikana

23.4.2015	AY042	13:55	ICN	Seoul
23.4.2015	AY056	14:05	CKG	Chongqing
23.4.2015	AY060	14:15	XTY	Xi'an
23.4.2015	AY052	14:25	PEK	Beijing
23.4.2015	DY5817	14:25	LGW	London Gatwick
23.4.2015	AY058	14:35	PVG	Shanghai
23.4.2015	AY080	14:40	NGO	Nagoya
23.4.2015	JL413	14:50	NRT	Tokyo
23.4.2015	AY078	14:55	KIX	Osaka
23.4.2015	AY934	15:10	MAN	Manchester
23.4.2015	DY5895	15:10	SPU	Split
23.4.2015	AY832	15:15	LHR	London Heathrow
23.4.2015	AY074	15:20	NRT	Tokyo
23.4.2015	AY090	15:20	BKK	Bangkok
23.4.2015	PS151	15:30	KBP	Kiev
23.4.2015	BA794	16:30	LHR	London Heathrow
23.4.2015	TK1763	17:25	IST	Istanbul



Vaikka iltapäivän lennot tulivat kaukaa, selvä enemmistö kaikista matkustajista oli arviomme mukaan suomalaisia.



Palvelun prototyyppien käyttäjättestaukset

Haastattelurunko (haastattelijä täytti)

5 10.6.2015

Ring Rail Ticket Sales / passenger information / interview 23.4.2015

Passenger

Country of residence? Where do you live?
Destination in Finland?
Passenger knows if his/her destination is in Helsinki Area (or outside of it)?

Transport mode

Which transport mode have you planned to use from Helsinki-Vantaa Airport to your destination now?
Taxi Own car Someone picking up Rental car Bus Train

Do you know that there will be a Train Connection to Helsinki Airport next summer?

Have you used Rail Connections (metro/train/tram...) to other Airports somewhere?

In the future, are you planning to use the Train Connection of Helsinki Airport?

Buying ticket to train

Your destination in Finland is _____. Lets's imagine you would now like to take the train from here to your destination. We want You to tell us how easy or difficult it is to buy a ticket.

Ve 1. Which ticket machine is the right one for you?
Ei tiedä Tietää heti Tietää hetken miettyään
Miksi? Miksi?
Ei tunne paikkoja On ollut aiemmin / tuttua
Ei ymmärrä junien eroa Oti selvää etukäteen
Ei ymmärrä kieltä Opaste oli hyvä → What makes you understand?
→ Mahdollisia kommentteja opasteista

Ve 2. Which ticket machine is the right one for you?
Ei tiedä Tietää heti Tietää hetken miettyään
Miksi? Miksi?
Ei tunne paikkoja On ollut aiemmin / tuttua
Ei ymmärrä junien eroa Oti selvää etukäteen
Ei ymmärrä kieltä Opaste oli hyvä → What makes you understand?
→ Mahdollisia kommentteja opasteista

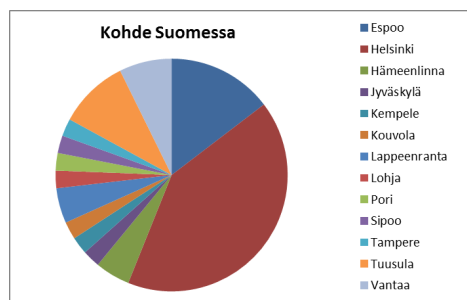
Ve 3. Which ticket machine is the right one for you?
Ei tiedä Tietää heti Tietää hetken miettyään
Miksi? Miksi?
Ei tunne paikkoja On ollut aiemmin / tuttua
Ei ymmärrä junien eroa Oti selvää etukäteen
Ei ymmärrä kieltä Opaste oli hyvä → What makes you understand?
→ Mahdollisia kommentteja opasteista

At the end, pleas tell me: Which alternative 1 / 2 / 3 is best for You and why?
Colors? Texts/Design? Words/Content? Pictures?

Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset

Koekäyttäjien taustatietoja

- Sekä Suomessa asuvista että ulkomaalaisista noin 3/4 tiesi, sijaitseeko kohde Helsingin seudulla. Vastaajia on kuitenkin hyvin vähän.
- Suurin osa koekäyttäjistä oli matkalla Helsinkiin.



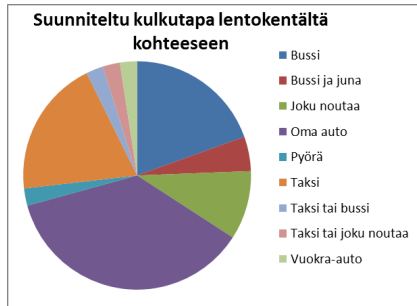
6 10.6.2015

Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset



Aiottu jatkoyhteys

- Eniten omalla autolla, bussilla ja taksilla jatkajia.



7 10.6.2015

Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset



Oliko Kehärata –hanke tuttu?

- Suomessa asuvista lähes kaikki tiesivät Kehäradan, ulkomaalaisista sen tiesi noin joka viides.

Tunteeko Kehäradan?		
	Asuinpaikka Suomi	Asuinpaikka ulkomaa
Kyllä	27	2
Ei	1	6
Ei tietoa		3
Kyllä, %	96 %	18 %

- 85 % on käyttänyt ratayhteyttä lentokentälle muissa kaupungeissa

Onko käyttänyt ratayhteyttä lentokentälle muissa kaupungeissa?			
	Asuinpaikka Suomi	Asuinpaikka ulkomaa	Kaikki
Kyllä	23	10	33
Ei	2		2
Ei tietoa	3	1	4
Kyllä, %	82 %	91 %	85 %

Aiempi kokemus luo käyttäjälle oletuksen, että lentokenttien raideyhteydet toimivat suunnilleen samalla tavalla.

8 10.6.2015

Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset

Aikeet käyttää Kehärataa

- Yli puolet aikoo käyttää kehärataa, kun se valmistuu.



Ehkä-vastauksia:
 Ehkä
 En tiedä
 Satunnaisesti
 Tuskin
 Tuskin, koska autolla/taksilla halvempi.

9 10.6.2015

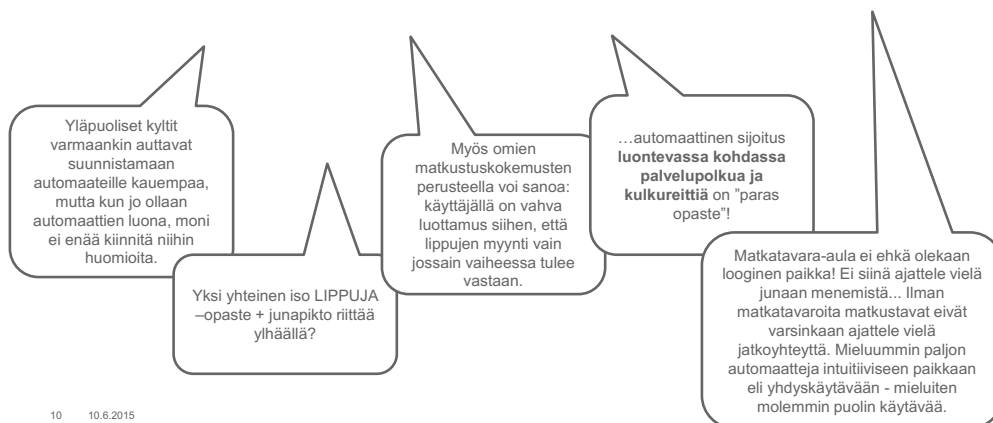


Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset

Yhteenveto haastatteluvastauksista – puhekuplissa työryhmämme johtopäätöksiä

1. Opasteet automaattien yläpuolella

- Usea ei katsonut/lukenut automaattien yläpuolisia kylttejä ollenkaan. Toivottiin, että sama informaatio olisi itse automaateissa, katseen korkeudella.



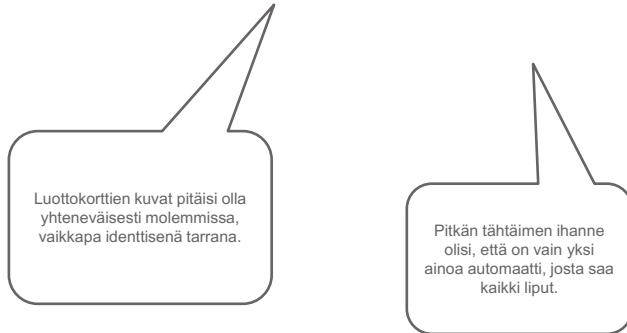
10 10.6.2015

Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset

Yhteenveto haastatteluvastauksista – puhekuplissa työryhmämme johtopäätöksiä

2. Automaattien ulkonäkö

- Useampi vastaaja valitsi automaatin ulkonäön – ei opasteiden perusteella. HSL:n sininen automaatti näytti isommalta ja selkeämmältä. VR:n automaatti taas näytti pankkiautomaatilta ja vanhanaikaiselta. myös VR:n automaatissa olevat luottokorttien kuvat houkuttelivat osaa vastaajista valitsemaan sen.



11 10.6.2015

Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset



Yhteenveto haastatteluvastauksista – puhekuplissa työryhmämme johtopäätöksiä

3. Helsingin seutu / koko Suomi

- Ne, jotka tunnistavat jo valmiiksi HSL:n tai VR:n automaatin, eivät koe tarvitsevansa paljonkaan opasteita. Tässä on kuitenkin se riski, että jos yhdistää virheellisesti VR:n juniin ylipäättään ja HSL:n vaikkapa busseihin, voi yrittää ostaa junalipun VR:n automaatista vaikka olisi menossa HSL-alueelle.
- Samoin yhdessä kommentissa tuli ilmi, että 2 automaattia antaa sen kuvan, että pitäisi ostaa erikseen 2 lippua. Eli ensin paikallisjunaan lippu, jolla pääsee vaihtoasemalle, ja sitten erikseen lippu kaukojunaan.
- Helsinki Region ei vielä kerro turistille mistä alueesta on kysymys. Pitää olla kuntien nimet ja/tai kartta selkeyttämässä.

Jotenkin siis pitäisi kiteyttää, että jos olet menossa tälle alueelle, käytä tätä automaattia, jos taas tälle alueelle niin tätä automaattia. Sekä ehkä se, että HSL:n lipulla voi vaihtaa muihin HSL:n välineisiin. Joillekin kartta selkiytti tämän, mutta ilmeisestikään ei kaikille (tai sitten karttaa ei osattu katsoa, tai ei tunnettu aluetta tai Suomea).

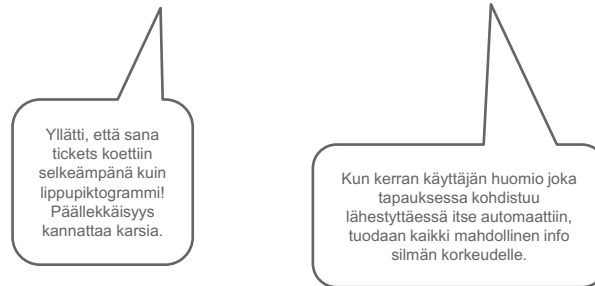
12 10.6.2015

Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset

Yhteenveto haastatteluvastauksista – puhekuplissa työryhmämme johtopäätöksiä

4. Kuvat

- Osa koki kuvat, piktogrammit ja symbolit hyödyllisinä, osa vähemmän hyödyllisinä.
- HSL-automaatin yläreunan piktogrammit ohjasivat todella paljon käyttäjää ja kiinnittivät ensimmäisenä huomion.
- Metron M –symboli viestitti yhdelle käyttäjälle, että ollaan kaupunkialueella



13 10.6.2015

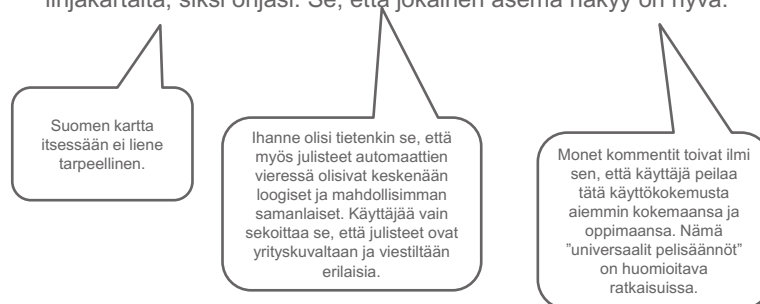
Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset



Yhteenveto haastatteluvastauksista – puhekuplissa työryhmämme johtopäätöksiä

5. Kartat

- VE3:n kartoja kiiteltiin, erityisesti linjakarttoja ja isoja kartoja. Pikkukartat koettiin vähemmän hyödyllisinä.
- Suomen kartan kokivat hyödyllisinä ne, joille se oli jo tuttu. Jos Suomen kartta ei ollut tuttu ennestään, ei siitä ollut hyötyä.
- Yksi kommentti kiteytti paikallisliikenteen linjakartta "näyttää" paikallisliikenteen linjakartalta, siksi ohjasi. Se, että jokainen asema näkyy on hyvä.



14 10.6.2015

Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset



Yhteenveto haastatteluvastauksista – puhekuplissa työryhmämme johtopäätöksiä

6. Eri käyttäjien tarpeiden yhteensovittaminen

- Paikalliset, muualta Suomesta tulevat ja ulkomaalaiset tarvitsevat erilaisia ohjeita ja hieman erilaista informaatiota.
- Jos suurin osa on todella menossa Helsinkiin, sitä kannattaa korostaa HSL:n automaattilla.
- Eri asiat selkeyttivät asiaa eri ihmisille, joten sama informaatio useammalla tavalla esitettynä toiminee. Esim HSL-alueen ja muun Suomen ero kartoin, värein, tekstein...haittapuoli on se, että joidenkin mielestä informaatiota on sitten jo liikaa.

15 10.6.2015

Pikavalintaa Helsingin keskustaan / Lentoasemalle – suositellaan.

Kaukoliikennematkustajat on pilottimme kohderyhmä. Jos kaukoliikennematkustaja aloittaa HSL:n näytöllä, voisiko siellä olla ohje siirtyä toiselle automaattille. Esimerkiksi 1. HSL-alueen asemat / Muut asemat → siirtyä ystävällisesti käyttämään toista automaattia.

Julisteissahan kyllä on "asemalistaus" per automaatti – mutta ymmärtääkö käyttäjä tämän? Auttaisiko opasteteksti: "Minne matka? Tästä automaattista saat lipun oheisen julisteen asemille."

WSP

Palvelun prototyyppien käyttäjättestaukset

Yhteenveto haastatteluvastauksista

Lähiliikenne
Närtrafik
Helsinki Region

Kaukojunaliikenne
Fjärrtågstrafik
Long distance trains

1

Yleisvaikutelma on, että VE1:ssä oli hyvin hankala valita oikea automaatti, jos ei ennestään tuntenut HSL:ää.

Automaatti valittiin lähinnä ulkonäön perusteella, eli usein väärin.

Koettiin pääsääntöisesti huonona, että opasteen piktogrammit ja tekstit ovat "pötkössä", ei erotettu viestiä.

Yksilöityjä muistiinmerkitöjä

- Voisi lukea esim. Helsinki Express. Helsinki pitäisi tulla selvemmin esiin.
- Englanninkielinen vasta selvensi. Lähiliikenne-sana oli hankala. VR:n vihreä automaatti on tuttu.
- VR:n automaatti houkuttaa.
- Epäselvyys kumman palvelu (HSL:n vain VR:n). Ei huomannut opasteita ylhäällä.
- Automaatin junapikto oli merkittävä, yläopasteita ei huomannut.
- Sininen (HSL:n automaatti) kuvaa paremmin toimintoja. Tekstit eivät auta valinnassa, koska ei huomannut tekstejä.
- Tietää, että sininen on Helsingin automaatti.
- Sininen: paikallisiikenne, junan kuva, Kelokoskelle. HSL + junan kuva (vai onko toinen vasemmalta juna vai metro?)
- Tekstit eivät tuo lisäarvoa. Valitsisi sinisen, koska VR:n automaatti näyttää pankkiautomaatilta.
- Tunnisti HSL:n logon.
- Asunut tammikuusta asti Lappeenrannassa. Tietää VR:n, mutta ensimmäisen kerran kun tuli Suomeen, oli erittäin sekavaa.
- Herättää erityisesti junan kuvat. Monta vaihtoehtoa matkustamiseen. Vihreä [VR:n automaatti] näyttää vanhalta.
- Katsoi HSL:n automaattien symbolit ja tiesi niistä, ei katsonut opasteita yläpuolella.
- Isompi, selkeämpi
- Valitsi vihreän, koska se on miellyttävämpi, ei lukenut kylttejä.
- Sininen: mitä isompi sen parempi. Sinisestä automaattista toiminnot erottuvat paremmin.
- Katsoi VR:n automaatin luottokorttologoja ja valitsi sen takia, yläpuoliset opasteet eivät auttaneet.
- Eri kulkumuodot
- Helppoa, koska tunnistaa automaatin. Englanninkieliset tekstit selkeät.
- Sininen on tutumpi.
- Tuusula ei kuulu HSL:ään, joten menee kaukoliikenteeseen. Ehkä Kerava, sitten HSL, mutta ei tiedä, kuuluuko Kerava HSL:ään.
- Katsoi yläpuolen piktot, mutta ei tekstejä, sitten valitsi automaatin perusteella.
- Sininen, ei teksteistä lisäarvoa.
- Valitsi väärän, koska juna=VR, ei lukenut kylttejä yläpuolella.
- HSL ja Helsinki on tuttu.
- Ei ole käyttänyt julkisia, tunnistaa junat VR:n logosta. Ei hyödytä, ei yhteyksiä Sipooseen. Osaisi ostaa oikeasta koneesta, jos olisi menossa Helsingin keskustaan.
- VR:n automaatti on tuttu.
- Voi lukea myös masiinoissa, koneet kauemmaksi toisistaan, opasteet koneeseen tai niiden väliin.
- Teksti kertoo.
- Junapikto + HSL, luottokorttien kuvat.
- Katsoi HSL:n automaattia, tunnistii logon ja päätteli, että väärä automaatti. Myös kaukojunaliikenne-teksti auttoi.
- Sininen väri on tuttu, lähiliikenne.
- HSL tuttu, joten sininen automaatti.
- Sininen on selkeämpi.
- Tunnistaa VR:n.
- HSL:n automaatti isompi ja selkeämpi, ei vaikuta tilpehööri.
- Tästä rautatieasemalle, sitten Kouvoalan. Pitäisi saada yhdistelmälippu, josta VR:llä ei infoa.
- VR kaukoliikenne.
- VR:n logo oli avaintekijä, kyltit eivät selkeät koska rivissä.

1

Palvelun prototyyppien käyttäjätestaukset

Yhteenveto haastatteluvastauksista

2



- Osa koki VE2:n selkeämmäksi ja paremmaksi kuin VE1:n, osa taas ei huomannut mitään eroa.
- Kylteistä ja väreistä osa sai lisäarvoa, osa ei.
- Lippupiktogrammin osa koki hyödylliseksi, osa ei.
- "Liput" / "Tickets" – tekstejä kiiteltiin. Junankuvia kiiteltiin, kun se oli erikseen ylhäällä, oli helppo hahmottaa.

Yksilöityjä muistiinmerkitöjä

2

- Junasymboli auttaa.
- Ei näe eroa vaihtoehtoon 1 verrattuna. Valinta oli helppo, koska tajusi jo VE1:ssä jutun.
- Ei näe eroa VE1:n ja VE2:n välillä.
- Huomaa nyt tekstit.
- Automaatti on niin suuri ja sininen, että se vetää katseen.
- Ei eroa edelliseen.
- Lähiliikenne-sana tuttu ja HSL on tuttu, mutta "turistille ei ole tuttu".
- Selkeämpi, koska sana "liput" / "tickets" omassa yksinäisyydessään.
- Tekstit eivät selkeytä tarpeeksi.
- Lipputeksti yläpuolelle hyvä. Long distance train pitäisi lukea automaatissa, ylhäältä ei huomaa.
- Liikaa, 3 kylttiä.
- Selkeämpi kuin edellinen. Kaukoliikenne pitäisi olla vihreä myös.
- Opasteet liian korkealla, ei katso opasteita. Sama asia pitäisi olla ylhäällä.
- Junan kuva yläpuolella hyvä, parempi kuin VE1.
- "Tickets" parempi sanana kuin piktona.
- Piktot hyvät, juna hyvä koska näkyy selkeästi, ja lipputeksti myös.
- Jäi kesken
- Parempi, mutta automaattit eivät ole selkeitä.
- Kyltit eivät auta.
- Tunnistaa yritystunnukset HSL ja VR. Pitää tietää, mikä kuuluu mihinkin.
- On loogisempi, koska pääkyltti ja "alikyllit" omat kyttinsä.
- Kylteistä ja väreistä ei lisäarvoa, mutta junankuva on ihan hyvä.
- Miten eroaa? Ei huomannut eroa.
- Automaatissa pitäisi olla teksti, kylttejä ei lueta. Tullin kokemus: ulkomaalaiset eivät lue kylttejä.
- Selkeämpi kuin VE1. VR. Piktogrammi lipussa selkeä.
- Juna on isolla, on selkeä.
- Katsoo vain masiinaa, ei yllä olevaa kylttiä.
- Voisi lukea automaatissa, onko region vaiko [koko Suomi].
- Parempi. Lukee "liput", teksti on parempi.
- Lippusymbolit helpottavat tässä - VR:n logo on tuttu.
- Lippupiktogrammit eivät aukea, liput ja juna saisivat olla isommalla.
- Hämäävä, lähiliikenne liian vihreä, VR:n kyltti voisi olla vihreä, niin olisi selkeämpi.
- Selkeämpi kuin VE1, liput samasta paikasta.
- Samannäköinen kuin edellinen.
- "Liput" -teksti on hyvä. Huonoa on, että eri liput. Yhdistäisi eri logot, mitä lippuja saa.
- Ei eroa edelliseen.
- On parempi, koska junan kuva on isompi ja automaatin päällä.

19 10.6.2015

Palvelun prototyyppien käyttäjättestaukset

Yhteenvedo haastatteluvastauksista

3



- VE3:a useimmat pitivät parhaana.
- Eryityisesti kiiteltiin karttoja, monipuolisuutta, värejä. Kuitenkaan ihan kaikille värit eivät selkeyttäneet automaattien ja junien eroa.
- Muutaman mielestä siinä oli kuitenkin jo liikaa informaatiota.
- Linjakartta oli hyvä viesti, mutta pikkukartat eivät ilmeisesti tuoneet kovin paljoa lisäarvoa.

20 10.6.2015

Palvelun prototyyppien käyttäjättestaukset



Yksilöityjä muistiinmerkintöjä



- Paras, kun on kartta
- Selvästi selkeämpi.
- Selkein, monipuolisin. Hyvää että Suomi kokonaan.
- Linjakartta oli merkittävä helpotus.
- Selkein, juliste. Kartta on hyvä, se kertoo mihin mennä.
- Tuttu layout, toimii.
- Linjakartta on hyvä olla jossain lähellä. Jonoihin pitää varautua, oltava useampia [automaatteja] terminaalitasolla. Kartat on oltava.
- Ymmärsi eron vasta VE3:n kohdalla. Kartta oli hyvä ja auttoi ymmärtämään.
- Eniten tilaa, eniten aikaa katsoa kaikkia tekstejä, yläpuolinen juna ja liput selkeä, hyvä kokonaisuus.
- VR-kartta hyvä. HSL liian sekava, kestää hetken tajuta, on eksyksissä jos ei tunne paikannimiä.
- Kartta oli hyvä, ei olisi mahtunut näytölle. Toinen asiakas pystyy katsomaan karttaa samaan aikaan.
- Linjakartta hyvä, värit selkeyttivät.
- Tietenkäin paras, koska opettaa käyttäjää.
- Valitsi vihreän, koska miellyttävämpi ja kartta vieressä selkeämpi.
- Sininen on parempi, VR:n automaatti taas vanhanaikainen.
- Jäi kesken
- Vielä selkeämpi.
- Näkyvämpi, mutta ero ei ole selvä.
- Kartta, sieltä löytyy Kerava!
- Vie paljon tilaa, ei hahmota kauempaa jos ihmisiä, värikoodi hyvä, katsoi pikkukarttoja vaikka hukkuivat tekstiin.
- Raidekartat selkeyttävät, junapikto on hyvä.
- Tekstit eivät auta, vain automaatin informaation on tärkeä.
- Linjakartta, kuten Lontoossa, neuvoo siniseen.
- Paras vaihtoehto. Selkeä asemakartta, jossa näkyy asemien nimet.
- Iso Suomen kartta on selkeä, ohjaa kaukoliikenteeseen. Vihreä erottuu.
- Paras vaihtoehto.
- Ylivoimaisesti paras, tekstit hyvällä korkeudella.
- Paras, visuaalisesti selkein. Isot kartat ovat hyvät, pikkukartat eivät.
- Linjakartta kiinnittää huomion, Suomi-symbolit eivät kiinnitä huomiota, eivät värit.
- Selkein, väri kertoo ja kartat hyvät.
- Automaateissa voisi olla selkeämmin eroa.
- Kartta, joten VR.
- Tarpeeksi vähän. Miksi pitää olla 2 automaattia. Siitä seuraa oletus, että pitää ostaa 2 lippua.
- Värit selvästi erottuvat ja kartta.
- Linjakartta oli hyvä. Värit eivät selkeyttäneet, yhdisti sinisen järviin ja vihreän metsiin.

21 10.6.2015

Palvelun prototyyppien käyttäjättestaukset

Näkövammaisten käyttäjähaastattelu 13.5.

- WSP:ssä haastatellut: 1 lähes sokea opaskoiran kanssa liikkuva, 1 vahvasti heikkonäköinen (putkinäkö), 1 silmien tarkkuusnäkö alentunut, ison tekstin lukunäkö tallella sekä Näkövammaisten Keskusliiton esteettömyysasiamies.
- HSL:n ja VR:n lippuautomaatit tuttuja - korkeus tasapainoon
- Näkövammaisen tarvitsee aina isokokoisen tekstin LIPUT lukukorkeudella 1400-1600, pelkkä symboli ei riitä
- Kaikki olisivat ostaneet 2 lippua matkalla muualle Suomeen ilman ohjetta. - Yksi lippu riittää!-ohje avuksi
- VE1: + HSL:n automaatin kulkumuotosymbolit rivissä hyvä, VR:lle sama, lisää valoa ja kontrastia opasteille, M ilmaisee keskustan
- VE 2: ++ Liput isolla hyvä, Lähil + juna, Kaukol. + juna, teksti selkeä
- VE 3: +++ Kartan viereen juna, karttoihin selitys, HSL:n uusi vyöhykekartta selkeästi, Suomi selkeästi

22 10.6.2015

Palvelun prototyyppien käyttäjättestaukset



