

Mika Ahmavuo

TAMPEREEN SEUDUN JOUKKOLIIKENTEEN LÄHIMAKSAMISEN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö

Tradenomi (AMK)

Liiketalouden koulutus

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Liiketalouden ammattikorkeakoulututkinto tradenomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Mika Ahmavuo
Työn nimi	Tampereen seudun joukkoliikenteen lähimaksamisen asiakasläh- töinen kehittäminen
Toimeksiantaja	Tampereen seudun joukkoliikenne
Vuosi	2022
Sivut	95 sivua, liitteitä 9 sivua
Työn ohjaaja(t)	Miia Savolainen

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön aiheena oli Tampereen seudun joukkoliikenteen lähimaksami-
sen asiakasläh-
töinen kehittäminen. Lähimaksaminen otettiin uutena maksuta-
pana käyttöön toimeksiantajalla kevään ja kesän 2021 aikana. Opinnäytetyön
toimeksiantajana oli Tampereen seudun joukkoliikenne, eli Nysse, joka toimii
joukkoliikenteen tilaajaorganisaationa Tampereen kaupunkiseudulla. Tutki-
muksen tarkoituksena oli saada toimeksiantajan asiakkailta tietoa siitä, kuinka
he kokevat lähimaksamisen käyttämisen joukkoliikenteessä, mitä kehitettävää
maksutavassa olisi ja mitä odotuksia heillä on jatkossa maksutapaan liittyen
sen toiminnallisuuksien ja hinnoittelun suhteen.

Opinnäytetyössä oli kolme tutkimusongelmaa: Miten lähimaksamisen käyttö-
kokemusta voidaan parantaa, mitä odotuksia asiakkailta on lähimaksamisen
toiminnoista jatkossa ja voidaanko lähimaksamisella korvata muita maksuta-
poja? Tutkimusongelmien pohjalta syntyi kehitysehdotuksia, joita hyödyntä-
mällä toimeksiantaja voi kehittää lähimaksamista asiakkailta saatujen kehitys-
ehdotusten mukaan.

Teoriaosuus koostui kahdesta pääluvusta; asiakasläh-
töinen kehittäminen ja
lähimaksaminen joukkoliikenteessä. Teoriaosuuden yhteydessä esiteltiin
myös lähimaksamista kolmen muun joukkoliikennetoimijan näkökulmasta. Toi-
meksi-
antajan esittelyn yhteydessä kerrottiin myös lähimaksun nykytilanne toi-
meksi-
antajalla sekä nykyisellään käytössä olevat lipputuotteet. Tutkimus to-
teutettiin tapaustutkimuksena käyttäen määrällistä ja laadullista tutkimusme-
netelmää. Empiirinen aineisto kerättiin verkkokyselyllä, jota jaettiin toimeksi-
antajan eri viestintä- ja markkinointikanavissa. Kysely sisälsi monivalintakysy-
myksiä sekä avoimia kysymyksiä, joihin vastaajat saivat esittää konkreettisia
kehitysehdotuksia. Avoimet kysymykset analysoitiin teemoittelun avulla ja mo-
nivalintakysymyksissä hyödynnettiin muun muassa erilaisia kaavioita, taulu-
koita ja ristiintaulukointia.

Tutkimustulosten perusteella lähimaksamisen käyttökokemukseen nykyisel-
lään oltiin pääsääntöisesti kohtuullisen tyytyväisiä, mutta avointen kysymysten
perusteella saatiin paljon hyviä ja konkreettisia kehitysehdotuksia. Myös tällä
hetkellä maksutavasta puuttuvat toiminnot, joita ovat mahdollisuus maksaa
toisia henkilöitä, hinnan näkyminen maksutilanteessa ja hinnoittelu ikäryhmit-
tään, koettiin asioiksi, jotka ovat jatkokehityksen suhteen tärkeitä. Lisäksi sa-
tunnaisempaan matkustamiseen tarkoitetut lipputuotteet koettiin tuotteiksi,
joita voisi siirtää enemmän lähimaksulla käytettäviksi.

Asiasanat: asiakaskokemus, käyttökokemus, asiakasläh-
töinen kehittäminen,
lähimaksu, joukkoliikenne

Degree	Bachelor of Business Administration
Author (authors)	Mika Ahmavuo
Thesis title	Customer-oriented development of contactless payment for Tampere regional transport
Commissioned by	Tampere Regional Transport
Time	2022
Pages	95 pages, 9 pages of appendices
Supervisor	Miia Savolainen

ABSTRACT

The topic of the thesis was customer-oriented development of contactless payment for Tampere Regional Transport. Contactless payment was implemented as a new payment method during the spring and summer of 2021. The thesis was assigned by Tampere Regional Transport, or Nysse, which organizes the public transport in the Tampere metropolitan area. The purpose of the research was to gather information from Nysse's customers on how they perceive customer experience of contactless payment at the moment, what there is to develop in the payment method and what are the expectations in the future for contactless payment.

The thesis had three research problems: How to improve the customer experience of contactless payment? What expectations do customers have regarding contactless payment? Can contactless payment replace any current payment methods? The end results were development proposals based on the research problem and the answers received from the customers.

The theory part consisted of customer oriented-development and contactless payment in public transport. Contactless payment was also introduced from the perspective of three other public transport operators in connection with the theory part. The current payment methods of Nysse and the current situation of contactless payment on their part were also introduced. The research was conducted as a case study using quantitative and qualitative research methods. The empirical material was gathered with an online survey that was distributed through different channels used by Nysse. The survey included multiple-choice questions and open-ended questions to which the customers could give concrete development ideas. Open-ended questions were analyzed using themes, and multiple-choice questions utilized various charts, tables and cross-tabulations.

According to the answers, the current customer experience of contactless payment was perceived as reasonably satisfactory. The open-ended questions still gave a lot of good and concrete development ideas. All the missing functionalities, like the ability to pay for another person and the visibility of price while paying, were all perceived as important additions in further development. Tickets used for occasional travel were also perceived as tickets that could be more implemented to be used with contactless payment.

Keywords: customer experience, user experience, customer-oriented development, contactless payment, public transport

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	PALVELUN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN.....	7
2.1	Palvelut.....	8
2.2	Palveluprosessi.....	10
2.3	Asiakaskokemus.....	11
2.4	Asiakaskokemuksen mittaaminen.....	15
3	LÄHIMAKSAMINEN JOUKKOLIIKENTEESSÄ	16
3.1	Lähimaksaminen yleisesti.....	16
3.2	Lähimaksaminen joukkoliikenteessä.....	18
3.2.1	Transport for London	20
3.2.2	Turun seudun joukkoliikenne, Föli	22
3.2.3	Helsingin seudun liikenne, HSL	23
4	NYSSEN NYKYISET MAKSUTAVAT JA LIPPUTUOTTEET	25
4.1	Yleistä hinnoittelusta	25
4.2	Matkakortti	27
4.3	Mobiililippu ja kortille ladattava vuorokausilippu	28
4.4	Käteinen	29
4.5	Lähimaksu	30
5	TOIMEKSIANTAJA.....	33
6	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO.....	34
6.1	Määrällinen tutkimusmenetelmä	35
6.2	Laadullinen tutkimusmenetelmä	38
6.3	Aineiston hankinta tässä opinnäytetyössä	40
6.4	Kyselyn aineiston analysointi.....	46
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET	48
7.1	Nyssen palveluiden käyttäminen	49
7.2	Lähimaksun käyttäminen	53

7.2.1	Lähimaksun käyttämisen helppous ja NPS-mittaus	54
7.2.2	Lähimaksun valinnan esittäminen laitteella.....	55
7.2.3	Matkustusvyöhykkeiden valinnan esittäminen laitteella	56
7.2.4	Lähimaksukortin lukualueen sijainnin esittäminen lippulaitteella.....	58
7.2.5	Lähimaksun asiakasportaali.....	59
7.3	Lähimaksun toiminnot ja hinnoittelu.....	61
7.4	Vapaa sana	68
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET	70
8.1	Johtopäätökset	70
8.2	Toimenpidesuosituksset	79
8.3	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	82
9	LOPUKSI	87
	LÄHTEET.....	90
	LIITTEET	

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Lähimaksamisen palvelupolku

1 JOHDANTO

Lähimaksaminen on maksutapana kasvattanut suosiotaan jo ennen koronaviruspandemian alkamista muun muassa kaupoissa. Sen suosio on pandemian aikana kasvanut kuitenkin entisestään, koska käteisen käyttöä on pääsääntöisesti yritetty jo pelkästään hygieniasyistä välttää. Myös joukkoliikenteessä lähimaksaminen on ollut keskeisenä puheenaiheena, ja sen käyttöönottoa joukkoliikennetoimijoita ja -viranomaisia pidetäänkin pääsääntöisesti edelläkävijöinä joukkoliikenteen maksutapojen kehittämisessä. Lähimaksaminen koetaan joukkoliikenteessä tulevaisuuden maksutapana ja sen kehittäminen asiakaslähtöisesti avaa uusia mahdollisuuksia luoda asiakkaille parempia asiakaskokemuksia ja joustavampaa tapaa maksaa. Olen ollut itse mukana aktiivisesti lähimaksun käyttöönottoprojektissa toimeksiantajalle ja toiminut jo pidemmän aikaa suunnittelijana toimeksiantajan maksujärjestelmien parissa.

Tämän opinnäytetyön aiheena on lähimaksamisen asiakaslähtöinen kehittäminen toimeksiantajalle, Tampereen seudun joukkoliikenteelle, eli Nyselle. Nysse toimii joukkoliikenteen tilaajana Tampereen kaupunkiseudulla. Opinnäytetyössä lähimaksamisella tarkoitetaan mahdollisuutta maksaa matkansa joukkoliikenteen liikennevälineessä lähimaksuominaisuudella varustetulla maksukortilla. Maksutapa on otettu käyttöön Nysellä vuoden 2021 kevään, ja kesän aikana muiden olemassa olevien maksutapojen rinnalle. Opinnäytetyön tavoitteena on antaa Nyselle kehitysehdotuksia siitä, miten uutta maksutapaa voidaan kehittää asiakasnäkökulmaa hyödyntäen. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat seuraavat:

- Miten lähimaksamisen käyttökokemusta voidaan parantaa?
- Mitä odotuksia asiakkailla on lähimaksun toiminnoista jatkossa?
- Voidaanko lähimaksamisella korvata muita maksutapoja?

Opinnäytetyössä käytetty teoreettinen viitekehys koostuu palveluiden asiakaslähtöisestä kehittämisestä ja lähimaksamisesta joukkoliikenteessä. Palveluiden asiakaslähtöisessä kehittämisessä pyritään tuomaan esiin sitä, mistä asiakas- ja käyttökokemus koostuvat sekä niitä asioita, jotka tuovat asiakkaalle arvoa ja merkitystä. Käyttökokemusta pyritään nostamaan esille, koska se on tärkeä osa opinnäytetyön tutkimusongelmaa. Tämän lisäksi käydään

läpi asiakaslähtöisessä kehittämisessä huomioitavia asioita, kuten palveluprosessien kuvaamista ja asiakaskokemuksen mittaamista. Lähimaksamisen teoriaosuudessa lähimaksamista esitellään yleisellä tasolla, mutta tarkastellaan vielä tarkemmin joukkoliikenteen näkökulmasta.

Opinnäytetyön teoriaa kerätessä huomio kiinnittyi paljon siihen, kuinka vähän, tai ei ollenkaan, itse lähimaksun käyttökokemuksesta löytyy aikaisempaa tutkimusta. Lähimaksusta joukkoliikenteessä ja käyttökokemuksesta itsessään löytyy teoriaa, mutta opinnäytetyötä tehdessä tuli tunne, että on ensimmäisten joukossa tekemässä tutkimusta aiheesta. Lähimaksamista joukkoliikenteessä nostetaankin vielä erikseen esille kolmen eri joukkoliikennetoimijan näkökulmasta, joilla lähimaksaminen on omassa liikenteessä käytössä. Näin lähimaksun teoriaan saatiin lisää sisältöä olemassa olevien esimerkkien avulla. Teoriaosuuden lisäksi käydään läpi toimeksiantajalla käytössä olevat lipputuotteet ja niiden hinnoittelutavat sekä itse lähimaksamisen nykytila toimeksiantajalla.

Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena käyttäen määrällistä ja laadullista tutkimusmenetelmää. Empiirinen aineisto kerättiin Webropol-kyselyllä, joka sisälsi suljettuja monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä, joiden avulla vastaajat pystyivät antamaan konkreettisia kehitysehdotuksia. Kyselyn linkkiä jaettiin laajalti Nyssen eri kanavissa, jotta se saavutti mahdollisimman paljon erilaisia Nyssen palveluiden käyttäjiä. Nyssen tehtävä asiakasnäkökulmasta on pystyä tarjoamaan asiakkaille yhdenvertaista matkustamista. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä Nyssellä tämä varmistetaan siten, että mahdollisimman monen asiakasryhmän mielipide otetaan huomioon.

2 PALVELUN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Tässä teorialuvussa käydään läpi asiakaslähtöistä kehittämistä. Lisäksi luvun alaluvuissa käydään läpi palveluita yleisesti sekä asiakkaan palvelukokemukseen liittyviä asioita, joita on hyvä ottaa huomioon, kun omaa palvelua lähde-tään kehittämään asiakaslähtöisesti.

2.1 Palvelut

Palveluista puhuttaessa tarkoitetaan joukkoa prosesseja, jotka koostuvat eri toiminnoista tai ovat joukko toimintoja. Palvelut ovatkin siis hyvin prosessimaisia. Asiakkailla on merkittävä rooli palveluiden tuottamisprosesseissa, ja he toimivat aina tärkeänä osana palvelua sen kanssatuottajina. Palveluun kuuluvat prosessit myös tuotetaan ja käytetään yhtäaikaaisesti. Usein asiakas saattaa jopa hetkellisesti olla palvelun ainoana näkyvänä tuottajana, kun hän esimerkiksi käyttää itsepalveluna toimivaa lippuautomaattia. Tällöin asiakas toimii itsenäisesti tilanteessa. Asiakkaiden tärkeys itse palveluiden prosesseissa onkin johtanut siihen, että he ovat vahvasti myös mukana palveluiden kehittämisessä. (Grönroos 2020, 61–62.)

Palveluita ei yleensä koeta niinkään konkreettisina, vaan ne ovat enemmänkin subjektiivisia tai abstrakteja. Usein palveluita voidaan myös kuvata siten, että niissä ei varsinaisesti hankita mitään fyysistä, vaan ne ovat enemmänkin kokemuksia, jotka asiakas koostaa palvelun eri prosesseista toimiessaan kanssatuottajana. Palveluun saattaa kuitenkin kuulua fyysisiäkin osa-alueita, kuten joukkoliikenteessä käytettävä matkakortti, joka on osa asiakkaan saamaa palvelukokemusta. Tällöin palvelua on konkretisoitu jollain fyysisellä keinolla, joka on myös jossain tilanteissa suositeltavaa. (Grönroos 2020, 64–65.)

Palvelut voidaan myös ryhmitellä kahteen luokitteluun; inhimillisyyttä korostaviin (*high-touch*) ja tekniikkaa (*high-tech*) korostaviin palveluihin sekä ajoittain ja jatkuvasti tarjottaviin palveluihin. Inhimillisyyttä korostavissa palveluissa asiakkaan rooli, eli inhimillinen tekijä on enemmän näkyvissä. Tällöin ihmisen osallistuminen itse palveluprosessiin on merkittävämpi. Tekniikkaa korostavissa palveluissa tietotekniikka on suuremmassa osassa ja käytössä on paljon mm. automatisoituja järjestelmiä. Eroista huolimatta on hyvä huomioida, että inhimillisyyttä korostaviin palveluihin voi sisältyä joitain tekniikkaa korostavien palveluiden osa-alueita, kuten asiakkaan käyttämiä teknisiä laitteita tai käyttöliittymiä. On kuitenkin tärkeätä pystyä integroimaan nämä elementit palveluprosessiin siten, että ne toimivat prosessissa mahdollisimman asiakaslähtöisesti. (Grönroos 2020, 66–67.)

Jatkuvasti tai ajoittain tarjottavat palvelut on ryhmitelty sen mukaan, minkälainen asiakkaan asiakassuhde on. Jatkuvasti tarjottavassa palvelussa palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä on jatkuvaa vuorovaikutusta, jolloin palveluntarjoajalla on paremmat mahdollisuudet kehittää suhdettaan asiakkaan kanssa. Esimerkkinä jatkuvasti tarjottavista palveluista voidaan nostaa esille pankkitoiminta tai joukkoliikenteen vakiokäyttäjä. Ajoittain tarjottavassa palvelussa vuorovaikutus on satunnaisempaa, jolloin palveluntarjoajalla on vaikeampi solmia suhdetta, jota asiakas voisi arvostaa. Ajoittain tarjottavia palveluita ovat esimerkiksi kampaamopalvelut tai joukkoliikenteen satunnaiskäyttäjä. Jatkuvaa palvelua tarjoavien palveluntarjoajien on tärkeätä pystyä ylläpitämään asiakassuhteet, sillä uusien korvaavien asiakkaiden löytäminen voi olla vaikeata. Myös ajoittain palveluitaan tarjoavien on kuitenkin tärkeätä miettiä lähestymistapaansa suhdestrategian suhteen. (Grönroos 2020, 67.)

Palvelussa olevat tilanteet vaihtelevat henkilöittäin, eivätkä kaikki asiakkaat saa samaa kokemusta palvelusta, vaikka heillä olisi käytössään samat työkalut palvelun kanssatuottajana toimimiseen. Esimerkiksi lippuautomaatin käyttäminen saattaa olla yhdelle henkilölle täysin erilainen kokemus kuin toiselle henkilölle. Yksi henkilö saattaa siis ymmärtää ruudulla olevat ohjeet hyvin, kun toinen taas ei. Tämä tuo yrityksille haasteita saada palveluistaan yhtenäisiä, jotta asiakkaat voisivat saada niistä mahdollisimman tasalaatuisen palvelukokemuksen. (Grönroos 2020, 63–65.) Yrityksen täytyy myös nykyään pystyä kokoamaan asiakkaalle yhtenäinen palvelukokemus monen eri palveluntuottajan yhteisestä tarjoomasta, josta palvelu koostuu. Taustalla pyörivät tietojärjestelmät voivat olla täysin eri tuottajan tekemiä kuin palvelussa asiakkaalle fyysisesti näkyvät työkalut. Kaiken täytyy näkyä asiakkaalle yhtenäisenä palvelukokonaisuutena. (Tuulaniemi 2011, 14.)

Jo olemassa olevan palvelun kehittämisessä voidaan mallintaa ja visualisoida koko palvelun palveluekosysteemi, joka sisältää kaikki palveluun liitetyt toimijat, organisaatiot, ympäristöt ja kontaktipisteet. Asiakkaiden tarpeiden ja odotusten ymmärtäminen on tärkeää, jotta palvelua pystytään kehittämään parhaiten vastaamaan asiakkaiden ja palvelua tarjoavan organisaation tarpeita. (Tuulaniemi 2011, 47.) Asiakasymmärrykseen käytettäviä tiedonkeruumenetelmiä ovat mm. haastattelut ja kyselyt, joita on voitu toteuttaa eri menetelmin (Tuulaniemi 2011, 64–65).

2.2 Palveluprosessi

Koska palvelut koostuvat prosesseista, on tärkeätä ymmärtää, mikä palveluprosessi on. Palveluprosessilla tarkoitetaan palvelun osia, joihin asiakas itse osallistuu, eli ne ovat asiakkaalle näkyviä. Prosessimuotoisena palvelu voidaan siis asettaa aikajanelle, jolloin voidaan muodostaa palvelupolku. Palvelupolussa prosessi on hajotettu osiin ja siitä voidaan erottaa erilaiset palvelutuokiot ja kontaktipisteet. (Tuulaniemi 2011, 37–40.)

Palvelutuokiot ovat asiakkaan palvelupolulla kohtaamia vaiheita. Jokaiseen palvelutuokioon voi sisältyä lukematon määrä kontaktipisteitä. Palvelutuokio voi olla esimerkiksi palveluun tutustuminen, palvelutapahtuma ja jälkipalvelu. Kontaktipisteinä näissä palvelutuokioissa voivat ilmetä esimerkiksi ihmiset, ympäristöt, esineet ja erilaiset toimintatavat. Nämä monet kontaktipisteet voivatkin toimia yhtä lailla palvelun haasteena tai mahdollisuutena. Hyvin toteutettu kontaktipiste voi pelastaa koko palvelutuokion, kun taas huonosti toteutettu saattaa pilata sen ja samalla koko palvelupolun asiakkaalle. Kontaktipiste voikin siis olla pieni asia, joka hyppää palvelupolulla suureksi asiaksi. (Tuulaniemi 2011, 38–40.)

Tuulaniemen (2011, 39) mukaan palvelupolku voidaan jakaa eri vaiheisiin siitä näkökulmasta, miten ne tuottavat asiakkaalle arvoa. Eri vaiheet ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Ydinpalvelu koostuu siitä palvelupolun osasta, mistä asiakas saa varsinaisen arvon. Esipalveluvaiheessa asiakas on ollut yhteydessä palveluntarjoajaan ennen varsinaista ydinkokemusta, jolloin arvon valmistumisen muotoutuminen on alkanut. Asiakas on tällöin saattanut itse selvittää ydinpalveluun liittyviä asioita internetistä omatoimisesti tai olemalla palveluntarjoajaan yhteydessä puhelimitse. Jälkipalvelu tapahtuu varsinaisen ydinpalvelukokemuksen jälkeen, jolloin asiakas saattaa olla esimerkiksi jälkikäteen yhteydessä palveluntarjoajaan asiakaspalautteen merkeissä.

Palveluprosessien kuvaamisessa visuaalisesti voidaan käyttää Service Blueprintiä, eli palvelumallia. Palvelumallia voi käyttää uuden palvelun kuvaamisessa tai jo olemassa olevan palvelun korjauksessa. Palvelumalli eroaa

muista prosessikaavioista siinä mielessä, että siinä palveluketjussa olevia toimintoja esitetään myös asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan palvelupolun lisäksi palvelumallista ilmenee palveluntarjoajan osuus ketjussa ja se, missä kohtaa asiakas sekä palveluntarjoaja kohtaavat. Palvelumallissa käytetyn kuvaamisen tarkkuus riippuu sen tarkoituksesta. Visualisoinnissa prosessi käydään läpi kronologisessa järjestyksessä käyttäen ”uimaratoja”. Ylimmällä uimaradalla näkyy asiakkaan toiminnot palvelussa. Toisella uimaradalla näkyy kaikki palveluntarjoajan toiminnot, jotka ovat asiakkaalle näkyviä, eli kohtaamispisteitä. Kolmannella radalla ovat kaikki interaktiiviset laitteet, joita asiakas käyttää palveluketjussa. Neljännellä radalla näkyvät kaikki asiakkaalle näkymättömät toiminnot, kuten taustalla tapahtuvien tietojärjestelmien vaikutus palvelukokonaisuuteen. (Tuulaniemi 2011, 91–92.)

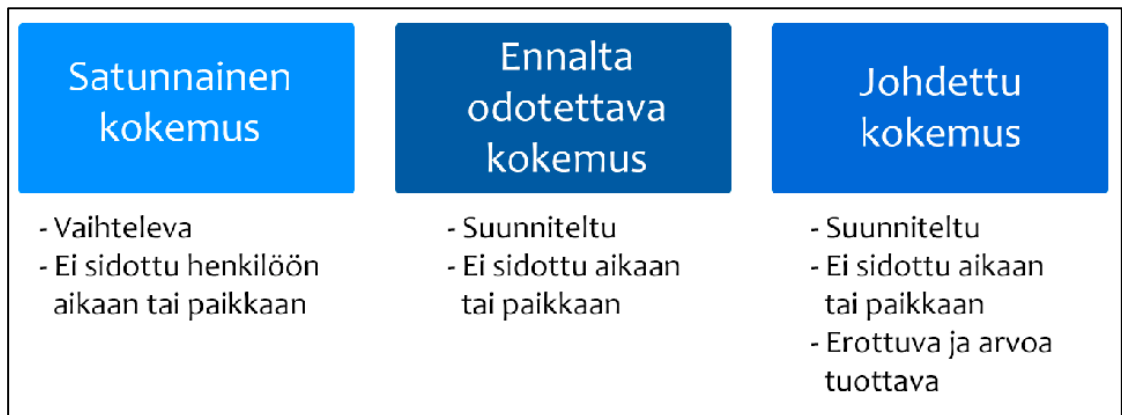
2.3 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus koostuu kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summasta, jotka asiakas muodostaa yrityksen toiminnasta. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen osaan; mielikuvakokemukseen, ostokokemukseen ja käyttökokemukseen. (Löytänä & Korteso 2011, 44; Questback 2016, 6–7.) Ostokokemuksella itse ostamisesta pyritään tekemään asiakkaalle mahdollisimman helppoa ja arvoa tuottavaa (Löytänä & Korteso 2011, 44). Mielikuvakokemus koostuu siitä mielikuvasta, joka asiakkaalla yrityksestä saattaa olla etukäteen tai on syntynyt aikaisempien kokemusten perusteella (Löytänä & Korteso 2011, 27–28). Käyttökokemuksella tarkoitetaan sitä, miltä palvelun käyttäminen tuntuu. Käyttökokemuksen syntymiseen vaikuttaa merkittävästi esimerkiksi palveluun kuuluva käyttöliittymä. Käyttöliittymän ja fyysisen laitteen käyttämisen helppous, selkeys, vaivattomuus ja intuitiivisuus ovat tärkeitä asiakkaan arvon luomisen kannalta. (Virtanen 2016.) Käyttökokemuksen ollessa heikko ei kuitenkaan kannata luovuttaa, vaan asiakkailta saatua tietoa on tärkeätä pyrkiä hyödyntämään käyttökokemuksen parantamisessa (Questback 2016, 7). Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan erityisesti käyttökokemuksen näkökulmaa.

Asiakaskokemuksessa on huomioitava, että se ei koostu rationaalisista päätöksistä, vaan kokemukseen vaikuttavat paljon tunteet ja alitajunnassa tehdyt tulkinnat. Tämä johtaa siihen, että asiakkaan muodostamaan kokemukseen ei

ole täysin mahdollista vaikuttaa. Yritys voi kuitenkin pyrkiä valitsemaan sen, minkälaisia kokemuksia he yrittävät asiakkaille luoda. (Löytänä & Kortesus 2011, 8.) On mahdotonta täysin tietää jokaisen asiakkaan ennako-odotukset ja käsitykset palvelun suhteen, jotta asiakaskokemuksesta saataisiin kaikille täysin samanlainen. Tärkeätä asiakaskokemuksessa on kuitenkin se, että asiakkaasta tuntuu, että häntä on kuunneltu ja hänen tarpeitaan on ajateltu, kun hän käyttää palvelua. Myös yksinkertaiset ja läpinäkyvät prosessit auttavat selkeyttämään palvelua asiakkaille ja antavat positiivisen asiakaskokemuksen. (Fischer & Vainio 2014, 10.)

Asiakaskokemus voidaan Löytänen ja Kortesuson (2011, 29–30) mukaan lisäksi jakaa kolmeen erilaiseen tasoon riippuen siitä, miten johdettuja ne ovat (kuva 1). Satunnaisessa kokemuksessa kokemus on vaihteleva, eikä se ole sidottu henkilöön, aikaan tai paikkaan. Ennalta odotettu kokemus on suunniteltu, eli se on ollut odotettavissa, eikä se ole sidottuna aikaan tai paikkaan. Se sisältää myös aina tietyt elementit. Johdettu kokemus ei myöskään ole aikaan tai paikkaan sidonnainen, mutta se on sen lisäksi asiakkaalle erottuva ja arvoa tuottava.



Kuva 1. Asiakaskokemuksen kolme tasoa (Löytänä & Kortesus 2011)

Asiakaskokemuksen luomisessa on hyvä pyrkiä siihen, että asiakkaan odotukset ylitetään. Mutta ennen tätä palvelun ydinkokemuksen ja laajennetun kokemuksen täytyy kuitenkin olla kunnossa. Ydinkokemus on kokemuksissa kaiken perustana. Ydinkokemuksesta muodostuu se hyöty ja arvo, minkä takia asiakas käyttää palvelua tai ostaa tietyn tuotteen. Useat asiakkaat ovat jo silloin tyytyväisiä, kun heidän perustarpeensa tyydytetään ydinkokemuksella. Usein yritykset lupaavat asiakkaille nopeutta, edullisuutta ja laatua. Valitettavasti

kaikki eivät kuitenkaan pääse ydinkokemuksessaan lopulta edes sille tasolle, että nämä kolme lupausa voisivat täyttyä. (Löytänä & Korteso 2011, 34–35.)

Kun ydinkokemus on kunnossa, voidaan siirtyä laajennetun kokemuksen tuottamiseen. Laajennetulla kokemuksella ydinkokemukseen tuodaan vielä jotain lisää, mikä tuottaa asiakkaalle palvelussa tai tuotteessa lisäarvoa. Laajennetun kokemuksen saamiseksi tarvitaan edistämistä ja mahdollistamista. Edistämisellä ydinkokemukseen tuodaan joitain elementtejä, jotka edistävät sitä, että palvelu tai tuote laajenee ydinkokemuksesta. Edistämisessä ydinpalveluun voidaan tuoda esimerkiksi jonkinlainen lisäpalvelu, joka edistää laajenemista. Mahdollistamisessa kokemukseen tuodaan joitain elementtejä, jotka välillisesti voivat laajentaa ydinkokemusta. (Löytänä & Korteso 2011, 35.)

Ydinkokemuksen laajentumisen jälkeen voidaan puhua odotukset ylittävästä kokemuksesta, kun palveluun tai tuotteeseen lisätään tiettyjä odotukset ylittäviä elementtejä. Näitä elementtejä voivat olla muun muassa henkilökohtaisuus, aitous, olennaisuus, oikea-aikaisuus, jaettavuus, kestävyys, selkeys, ylilättävyys ja tuottavuus. Näistä varsinkin selkeys ja oikea-aikaisuus ovat opin- näytetyön aiheen kannalta merkittäviä esiin nostettavia ylitykset odottavan kokemuksen elementtejä. Selkeydellä tarkoitetaan sitä, ettei esimerkiksi palveluissa olevista asioista tehtäisi asiakkaalle liian monimutkaisia, vaan helposti käytettäviä ja ymmärrettäviä. Oikea-aikaisuudella voidaan tarkoittaa myös aikakriittisyyttä, eli nyky maailmassa nopeuden ja tehokkuuden arvostamista. Lisäksi asiakkaat odottavat saavansa laatua, vaikka palvelu olisi nopeaa. (Löytänä & Korteso 2011, 36–38.)

Tuulaniemi (2011, 37) jakaa asiakaskokemuksen kolmeen tasoon: toiminnan taso, tunnetaso ja merkitystaso. Toiminnan taso tarkoittaa funktionaalista puolta, joka asiakkaalle palvelusta välittyy ja sitä, kuinka sujuva, hahmotettava, saavutettava, käytettävä, tehokas ja monipuolinen palvelu on. Tunnetasolla asiakkaalle syntyy tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia palvelusta, kuten se, kuinka miellyttävä, helppo tai kiinnostava palvelu on. Merkitystasolla palvelu vastaa asiakkaan henkilökohtaisiin mielikuviin ja merkityksiin sekä identiteettiin.

Hinnoittelulla on suuri merkitys asiakkaan kokemusten luomisessa. Hinta perustuu useimmiten mielikuviin ja asiakkaiden näkökulmasta usein kallis hinta saattaa edustaa parempaa laatua ja halpa hinta huonompaa laatua. Hinnoittelumalleja on paljon erilaisia, mutta pääsääntöisesti hinnoittelu olisi hyvä pitää mahdollisimman yksinkertaisena asiakkaalle. Myös läpinäkyvyys on tärkeätä, jotta asiakas on aina tietoinen siitä, mitä hän maksaa palvelun käyttämisestä. Jos palvelun hinta ja asiakkaan siitä saama arvo pystytään osoittamaan selkeästi, helpottaa se merkittävästi asiakkaan tekemää ostopäätöstä. (Löytänä & Korteso 2011, 45.)

Liikenne- ja viestintäministeriön (2007, 122–131) tutkimuksesta selviää, että joukkoliikenteen palveluita ei nähdä hinnan suhteen, kuten muita palveluita, vaan hinnoittelun odotetaan olevan alhainen ja kilpailukykyinen suhteessa yksityisautoiluun. Joukkoliikenteessä hinnasta saatua arvoa verrattiinkin tutkimuksessa saatujen vastausten perusteella parkkimaksuihin, bensan hintaan ja pakollisiin ruokamenoihin. Muita tutkimuksessa esiin tulleita asioita olivat asiakkaiden maksutapojen vaikutukset hintamielikuvaan. Satunnaisestikin joukkoliikennettä käyttävät kokivat matkakortin käyttämisen helpommaksi kuin käteisellä maksamisen, mutta samalla satunnaiseen käyttöön hyödyllinen arvolippu tuotteena koettiin hankalaksi. Matkakortille ostettavan arvolipputuotteen kertalatauksen suuruus matkakortille, lippulukijoiden epäluotettavuus ja epätietous matkakortilla olevasta arvosta vaikuttivat asiakkaiden kokemukseen negatiivisesti. Asiakkaille lisäarvoa tuottavia lipputuotteita joukkoliikenteessä ovat tutkimuksen mukaan kausiliput, joilla päivittäinen käyttäjä voi matkustaa huoletta rajattomasti tai arvolippu, jolla satunnainen matkustaja saa esimerkiksi ilmaisen matkan, kun tietty matkamäärä täyttyy. Tutkimuksen mukaan lipputuotteiden joustavuus onkin asiakkaalle eniten palvelussa arvoa tuottava hinnoittelumalli.

Liikenne- ja viestintäministeriön (2007, 14–15) tutkimuksen mukaan joukkoliikenteen käyttäjät voidaan jakaa liikkumisaktiivisuutensa mukaan

- aktiivisiin joukkoliikenteen ja henkilöauton yhteiskäyttäjiin
- aktiivisiin joukkoliikenteen käyttäjiin
- joukkoliikenteen satunnaiskäyttäjiin
- aktiivisiin autoilijoihin
- ja vähän moottoriajoneuvolla liikkuviin.

Joukkoliikenteen palveluita käyttävät siis monenlaiset asiakasryhmät ja palvelu saattaa olla jatkuvaa toisella ja ajoittaista toiselle. Joukkoliikenteen palveluita tulisi pyrkiä kehittämään vetovoimaiseksi huomioiden eri asiakasryhmien tarpeet sekä tunnistaa potentiaaliset asiakkaat tällä hetkellä ja jatkossa. Tärkeätä olisikin saada tietoon nimenomaan ne esteet, joita asiakkailta on palvelun käyttöön liittyen ja saada tällä tavalla joukkoliikenteen kysyntä nousemaan kussakin käyttäjäryhmässä. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2007, 22.)

2.4 Asiakaskokemuksen mittaaminen

Asiakaskokemusta voidaan mitata monella tavalla. Net Promoter Score, eli NPS, on suosituimpia mittareita asiakaskokemuksen mittaamisessa. NPS-mittari toimii yksinkertaisesti ja on useimmiten asiakkaalle helppokäyttöinen vastattava. NPS:ssä kysytään palvelun kuluttamisen jälkeen asteikolla 0–10, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi palvelun käyttämistä tuttavalleen. 0 tarkoittaa, ettei suosittelisi ja 10, että ehdottomasti suosittelisi. Arvosanan 9–10 antaneet ovat suosittelijoita, 7–8 neutraaleja ja 0–6 arvostelijoita. Neutraalin luvun antaneita ei oteta mukaan mittarin laskemiseen. Itse NPS-luku saadaan, kun arvostelijoiden määrä prosentteina vähennetään suosittelijoiden määrästä prosentteina. (Tuulaniemi 2011, 104–105.) NPS:n tulos onkin siis huonoimmillaan -100, jolloin kaikki vastaajat olisivat arvostelijoita tai +100, jolloin kaikki vastaajat olisivat suosittelijoita. Hyvä NPS-tulos vaihtelee toimialoitain, mutta esimerkiksi ohjelmistoalalla keskiarvo on 42 ja lentoyhtiöillä 37. (Trustmary 2019.) Joukkoliikenteen toimialalla esimerkiksi voidaan ottaa HSL:n vuosittainen asiakastytyväisyyskysely, jonka NPS-tulos kesäkuussa 2021 oli 29 (HSL 2021a). Nyssen asiakaspalvelun NPS-tulos vuonna 2020 taas oli 85, joka on verrattain erittäin hyvä tulos (Nysse 2021m).

Customer Effort Score, eli CES, on erinomainen asiakaskokemuksen mittaamisen työkalu, kun halutaan tietää, kuinka paljon vaivaa palvelun käyttämisestä asiakkaalle on ja kuinka sujuvaksi se koetaan. Nykyään asiakkaat haluavat asioinnin toimivan mahdollisimman vaivattomasti ja CES sopii tämän mittaamiseen hyvin. CES:iä voidaan käyttää esimerkiksi ostotapahtuman, palvelun suorittamisen tai tilauksen teon jälkeen, mutta myös kartoittamaan asiakaskokemusta tuotteen tai palvelun parissa. Mittarin tarkoituksena on löytää

helposti palveluprosessista kohdat, joita tarvitsee kehittää sekä käyttäjäkokemuksen ongelmakohdat ja pullonkaulat. CES:in mittaamisessa on useita eri tapoja, mutta mittaamisen täytyy aina asiakasnäkökulmasta olla helppoa. Mitarissa voidaan käyttää esimerkiksi asteikkoa 1–5, jolloin kysymys voidaan asetella ”*Kuinka paljon vaivaa näit palvelun käyttämisessä?*”. Tällöin asteikoilla 1 vastaa hyvin vähän vaivaa, 2 vähän vaivaa, 3 neutraalia, 4 paljon vaivaa ja 5 hyvin paljon vaivaa. (Surveypal 2019.) CES-mittari toimiikin näin ollen hyvin esimerkiksi käyttöliittymän käytettävyyden mittaamisessa, ja se on tästä syystä merkittävänä osana opinnäytetyön asiakaslähtöistä kehittämistä. CES-lukema voidaan saada yksinkertaisesti laskemalla vastauksista saatu keskiarvo, jolloin korkeampi arvosana osoittaa aina vain parempaa käytettävyyttä (Intercom s.a.).

Asiakaskokemuksen mittaamisessa voidaan käyttää lisäksi avoimia kysymyksiä tuomaan lisätietoa ja auttaa näkemään myös monivalintakysymysten vastaukset uudessa valossa (SurveyMonkey 2019). Korhonen ja Gerdt (2016, luku: Tulokset) mainitsevatkin, että asiakaskokemuksen mittarit kertovat, että onko ”kuumetta”, mutta avoimella asiakaspalautteella saadaan tietoon, mistä kuume johtuu. Numerolla saatuun vastaukseen voidaankin saada näin lisää konkretiaa, kun siihen yhdistetään avoimen kysymyksen vastaus.

3 LÄHIMAKSAMINEN JOUKKOLIIKENTEESÄ

Tässä luvussa kerrotaan yleisesti lähimaksamisesta käsitteenä ja sen historiasta Suomessa. Lähimaksamista tarkastellaan tarkemmin joukkoliikenteen näkökulmasta ja esitellään lähimaksamisen toiminta kolmen eri joukkoliikenneviranomaisen näkökulmasta. Opinnäytetyössä maksutavasta käytetään käsitteitä lähimaksaminen ja lähimaksu.

3.1 Lähimaksaminen yleisesti

Lähimaksaminen tarkoittaa kontaktitonta maksamista lähimaksuominaisuudella varustetulla maksukortilla. Lähimaksamiseen käyvän kortin tunnistaa kortissa olevasta lähimaksamisen tunnuksesta (kuva 2). Myös lähimaksamiseen käytettävät maksupäätteet tunnistetaan saman näköisestä logosta (kuva 3), jossa on kuitenkin pieniä eroja maksukortissa olevaan logoon. Käytän-

nössä maksaminen toimii siten, että maksukortti viedään maksupäätteen viereen ja maksu veloitetaan ilman PIN-kyselyä. Maksaminen ilman PIN-tunnusta toimii kuitenkin vain alle 50 euron ostoksissa ja PIN-lukua kysytään satunnaisesti turvallisuussyistä myös alle 50 euron ostoksissa. Lähimaksamisella on pyritty tekemään maksamisesta nopeaa ja vaivatonta. (Osuuspankki 2020; Yle 2017.)



Kuva 2. Lähimaksamisen logo maksukortissa (Yle 2017)



Kuva 3. Lähimaksamisen logo maksupäätteessä (Yle 2017)

Lähimaksaminen perustuu NFC-tekniikkaan, eli Near Field Communicationiin, joka on turvallinen tapa välittää maksutietoja kortin ja maksupäätteen välillä (Osuuspankki 2020). Maksukortin lisäksi lähimaksamista pystyy hyödyntämään myös mobiililaitteella käyttämällä esimerkiksi Android-sovelluksista Nordea Walletia, Google Payta, Danske Bankin Mobile Payta tai Osuuspankin Pivoa. Älylaitteella maksaminen on mahdollista myös Applen mobiililaitteilla Apple Payn avulla. (Yle 2017.) Mobiililaitteeseen yhdistettyjä maksukortteja kutsutaan mobiililompakoiksi (Pankkiasiat.fi 2019).

Suomessa lähimaksaminen on otettu ensimmäisiä kertoja käyttöön maksukortteissa vuoden 2013 keväällä (Nordea 2019). Lidl otti ensimmäisenä kauppana Suomessa lähimaksamisen käyttöön huhtikuussa 2014, ja tällöin lähimaksuominaisuudella varustettuja maksukortteja oli jo ehditty jakamaan lähes vuoden (Vari 2014). Tämän jälkeen lähimaksamisen käyttäminen on noussut Suomessa räjähdysmäisesti ja sitä käytettiin vuonna 2019 ensimmäisen kerran enemmän kuin PIN-koodilla vahvistettuja maksuja. Lähimaksun ostosten arvot kaksinkertaistuivat vuodesta 2018 vuoteen 2019. Yli 90 prosenttia Suomessa liikkeellä olevista maksukorteista sisälsi lähimaksuominaisuuden vuoden 2019 loppuun mennessä. (Helsingin uutiset 2020.)

Lähimaksaminen on yleistynyt koronapandemian aikana merkittävästi ja on ollut mobiilimaksamisen ja verkko-ostamisen kanssa vähentämässä käteisen rahan käyttämistä. Jo 93 % suomalaisista käyttää lähimaksua ja lähes joka kolmas on lisännyt lähimaksamisen käyttämistä koronapandemian aikana. Suomen Pankin maaliskuussa 2021 toteuttaman kuluttajakyselyn mukaan suurimpana tekijänä lähimaksamisen yleistymiselle on maksutavan hygieenisuus verrattuna käteisellä maksamiseen. Toinen merkittävä tekijä lähimaksamisen käytön yleistymiselle on sen nopeus ja helppous. Kuluttajien tietämättömyydestä lähimaksuun liittyen ennen pandemiaa kertoo se, että yli 50-vuotiaista lähes 20 % oli kokeillut lähimaksamista viimeisen vuoden aikana ennen tutkimuksen tekemistä. Mobiilimaksaminen ja sen hyödyntäminen lähimaksamisessa on alkutaipaleella, mutta on selvästi tulevaisuuden trendi. (Euro & talous 2021.)

3.2 Lähimaksaminen joukkoliikenteessä

Lähimaksamisesta joukkoliikenteessä käytetään nimitystä cEMV. Lyhenne tulee sanoista ”*Contactless Europay Mastercard Visa*”, eli niiden kolmen yhtiön nimitystä, jotka ovat lähimaksamisen standardin kehittäneet. Joukkoliikenteessä lähimaksun toimintalogiikka on hyvin samanlainen kuin esimerkiksi kaupassa. Maksukorttia yksinkertaisesti näytetään liikennevälineessä olevalle maksupäätteelle, joka tässä tapauksessa voi olla bussissa muidenkin maksutapojen käytössä oleva lukijalaite. Lukijalaite tekee tällöin veloituksen matkasta joukkoliikenteen järjestäjän asettamien sääntöjen mukaisesti. (Gooch 2020.) Joukkoliikenteen lähimaksamisessa ei tule satunnaisia PIN-kyselyitä (Paasikivi 2021).

Lähimaksua tukevassa maksujärjestelmässä suurena etuna onkin juuri maksujärjestelmän ylläpitäjän mahdollisuus ylläpitää hinnoittelua ja sen sääntöjä erittäin joustavasti taustajärjestelmässä (Shayan 2020). Goochin (2020) mukaan lähimaksussa käytetyt hinnoittelut voidaan jakaa kolmeen malliin:

- malli 1: yksittäinen leimaus, eli mentäessä maksaminen
- malli 2: matkojen koostaminen, eli mentäessä maksamisen monimutkaisempi malli
- malli 3: esimaksettu matka, eli matka on maksettu ennen matkan tekoa.

Mallissa 1 matkalla on aina liikennevälineeseen noustessa sama yksittäinen hinta, eikä taustalla tehdä monimutkaisia laskutoimituksia sen perusteella, mikä olisi asiakkaalle halvin matka. Tällöin matka myös veloitetaan heti. Malli sopii käytettäväksi, jos koko joukkoliikenteen liikennöintialueella on tasataksa, eli matkan hinnat eivät määräydy esimerkiksi matkan pituuden mukaan. Mallissa 2 matka maksetaan myös liikennevälineeseen noustessa, mutta taustajärjestelmä pystyy tekemään monimutkaisempia laskutoimituksia ja pystyy esimerkiksi laskemaan asiakkaan tekemien matkojen perusteella hänelle halvimmän hinnan ja veloittaa tämän päivän päätteeksi. Tämänlaista laskentamallia voidaan kutsua myös ”*cappingiksi*”, eli hintakatoksi, jolloin taustajärjestelmä ei veloita enempää esimerkiksi päivän tai viikon aikana tehdyistä matkoista, kun tietty matkoihin käytetty euromäärä ylittyy. Mallissa 3 matka on ostettu jo etukäteen, jolloin maksulaite tarkastaa taustajärjestelmästä, että onko kyseisellä maksukortilla oikeus matkustaa. (Gooch 2020.)

Koronapandemia on vaikuttanut merkittävästi ihmisten maksukäyttäytymiseen. Käteisen käyttäminen ja PIN-koodien syöttäminen koetaan nykyisellään mahdolliseksi tavaksi viruksen leviämiseksi. Joukkoliikenne on kokenut selvän kolauksen luotettavuudessaan ja ihmiset saattavat nähdä joukkoliikenteen yhtenä tapana edesauttaa viruksen leviämistä. Lähimaksaminen onkin tullut esiin erittäin merkittävänä tapana tuoda ihmisiä takaisin joukkoliikenteen pariin, koska se on selkeästi hygieenisempi maksuvaihtoehto käteiselle. (Shayan 2020.) Lähimaksun käyttämisen pitäisikin tarkoittaa sitä, ettei käyttäjän tarvitse enää koskea käteiseen, paperilippuihin tai lipunmyyntilaitteisiin (PYMNTS 2020). Lähimaksamisen ansiosta liikennevälineeseen nouseminen ei enää vaadi niin paljon jonotusta, kun asiakkaat pääsevät maksutapaa käyttämällä sujuvasti liikennevälineeseen. Kaupungit, joissa lähimaksaminen on jo ollut käytössä, ovatkin eturintamassa asiakkaiden luottamuksen palauttamisessa, koska heillä on ollut merkittävään ongelmaan jo valmis ratkaisu. (Shayan 2020.)

Visan (2019) teettämän tutkimuksen mukaan 49 % Iso-Britanniassa olevista joukkoliikenteen käyttäjistä on sitä mieltä, että lähimaksun käyttöönotto joukkoliikenteessä on tärkein yksittäinen parannus joukkoliikennekokemukseen. Tutkimukseen vastanneiden mukaan tärkeimpinä hyötyinä olivat käteisen kantamisesta luopuminen, vähentyneet jonotusajat ja mahdollisuus seurata rahan

käyttöä joukkoliikenteessä. Tutkimuksen mukaan monimutkaiset maksutavat ovat esteenä matkustajamäärien nousemiselle ja niiden yksinkertaistaminen voisi nostaa joukkoliikenteen käyttöastetta 27 prosentilla. Tutkimukseen vastanneista 77 prosenttia sanoi lähimaksamisen helpottaneen heidän matkustamistaan.

3.2.1 Transport for London

Transport for London (jäljempänä TfL) otti yhtenä ensimmäisistä maailmassa joukkoliikenteessä käyttöön lähimaksamisen. Lontoossa oli vuoden 2013 loppuun mennessä otettu käyttöön lähimaksaminen kaupungin kaikissa liikennevälineissä. Vuoden 2014 aikana tämä johti jo siihen, että käteisellä maksamisesta joukkoliikenteessä luovuttiin täysin. (Batiz-Lazo & Shakya 2018.) Lontoossa hyväksytään lähimaksamisessa American Expressin, Mastercardin, Maestron, Visan ja V PAY:n maksukortit. Maksutapoina käy myös mobiililaitteilla olevista sovelluksista mm. Apple Pay ja Google Pay. Maksukortilla voi maksaa kerrallaan vain yhden henkilön matkan. (Contactless and mobile pay as you go s.a.)

Maksukortti näytetään TfL:n lähimaksamista käyttäessä lukijaan (kuva 4). Lukijassa ei ole näyttöä, eikä asiakas näe maksun yhteydessä maksun hintaa. Myöskään kuittia ei tulostu matkan maksun yhteydessä. Laite ilmoittaa asiakkaalle valomerkeillä, mikäli maksu on ollut onnistunut tai epäonnistunut. (Contactless Conditions of Use 2021.) Asiakas pääsee näkemään omia matkojaan 12 kuukauden ajalta rekisteröitymällä erilliseen palveluun. Viimeisen 7 päivän aikana tehdyt lähimaksun matkat pääsee näkemään palvelussa, jonne on syötettävä maksukortin tiedot sekä omat osoitetiedot. Rekisteröitymisen hyötynä on myös mahdollisuus anoa hyvityksiä ja saada tarkemmat tiedot tehdyistä matkoista. (Check payment & journey history s.a.)



Kuva 4. Lähimaksamisen käyttäminen Transport for Londonilla (Transport for London s.a.)

TfL:llä on käytössä hintakattolaskenta lähimaksamisessa. Hintakatto laskeaan päivän ja viikon aikana tehtyjen matkojen perusteella. Mikäli asiakkaan matkojen maksut ylittävät tietyn euromäärän päivässä edellisen päivän klo 04:40 ja seuraavan päivän klo 04:39 välillä, ei matkoista enää veloiteta ja asiakkaan lippu on muuttunut päivälipuksi. Viikkolipun hintakatto taas astuu voimaan, mikäli asiakas matkustaa maanantain ja sunnuntain välisenä aikana tietyn euromäärän verran matkoja (Pay as you go caps s.a.). Yksittäinen matka sisältää tunnin oikeuden vaihtaa ilmaiseksi toisesta bussista tai raitiovaunusta toiseen (Cash free buses s.a.). Asiakas pääsee matkustamaan, vaikka maksukortin tilillä ei ole katetta, mutta maksukortilla matkustaminen on jatkossa kielletty, kunnes velkana oleva maksu on maksettu. (Why doesn't my contactless card work s.a.)

TfL:n liikenteessä lähimaksua käytetään lukijoissa kahdella eri tavalla. Metroissa ja junissa maksukorttia näytetään asemalle mentäessä ja poistuttaessa. Tästä tavasta käytetään TfL:llä käsitettä ”*touching in and out*”. Maksukorttia näyttämällä sisään ja ulos leimatessa lippujärjestelmä osaa laskea oikean hinnan verraten vyöhykettä, mistä on noustu kyytiin ja mistä on poistuttu. Jos asiakas ei näytä maksukorttia poistuessaan, veloitetaan häntä hinnaston mukaisella maksimihinnalla. TfL:n käyttämällä järjestelmällä saadaan vyöhykehinnointelu toimimaan ilman, että lukijasta tarvitsisi tehdä esimerkiksi valintoja matkustusvyöhykkeitä varten. (Touching in and out s.a.) TfL:n alue on jaettu junien ja metron suhteen maksuvyöhykkeisiin 1–9, joiden mukaan veloitukset tapahtuvat. (Travel zones s.a.)

Linja-autoliikenteessä ei TfL:n liikenteessä kuitenkaan käytetä samoja vyöhykeitä kuin metroissa ja junissa, vaan käytössä on tasataksa, jolloin linja-autolla pystyy matkustamaan yhdellä hinnalla vyöhykemäärästä huolimatta. (Travel zones s.a.) Lähimaksamisen suhteen tämä tarkoittaa sitä, että linja-autoliikenteessä ei ole käytössä vastaavaa ”*touching in and out*”, vaan asiakas näyttääkin maksukortin pelkästään noustessaan linja-autoon. (Contactless and mobile pay as you go s.a.)

3.2.2 Turun seudun joukkoliikenne, Föli

Turun seudun joukkoliikenne, eli Föli, otti ensimmäisenä Suomessa käyttöön lähimaksamisen liikennevälineissä 27.1.2021. Ennen varsinaista käyttöönottoa lähimaksamista testattiin edeltävänä joulukuuna yhdellä linjalla. (Föli 2021.) Föliillä lähimaksamiseen kelpaavat Visa-, Mastercard- ja Eurocard-maksukortit sekä mobiililompakot kuten Apple Pay, Pivo tai Google Pay. Myös Föliillä on käytössä hintakattolaskenta, jolloin taustajärjestelmä laskee aina asiakkaalle edullisimman hinnan käyttömäärän mukaan. Hintakattolaskenta on käytössä kertalipussa (2 tunnin vaihto aika), päivälipussa ja seitsemän päivän lipussa. Kertalipun hintaan lisätään yölisä klo 23–04. Tulevaisuudessa Föliillä on aikomuksena lisätä järjestelmään myös 30 päivän lippuja. Lähimaksamisessa ei ole käytössä alennusryhmiä, kuten opiskelijat tai seniorit, mutta alennuslippujen lisääminen maksutavan taakse on suunnitteilla. (Lähimaksu s.a.)

Lähimaksamisessa maksukortti näytetään Fölin liikennevälineissä olevaan lukijalaitteeseen ja laite ilmoittaa maksun onnistumisesta vihreäpohjaisella tai epäonnistumisesta punapohjaisella näytöllä (kuva 5). Maksutilanteessa ei tarvitse syöttää PIN-numeroa, eikä laite tulosta matkalippua tai kuittia. Lähimaksulla tehtyjä maksutapahtumia voi tarkastella tekemällä käyttäjätunnuksen ja kirjautumalla Fölikauppaan. (Lähimaksu s.a.) Fölikaupassa kirjautunut käyttäjä valitsee ensin, onko matkustamiseen käytetty maksukorttia vai mobiililompakkoa, jonka jälkeen maksutavan tiedot syötetään palveluun. (Fölikauppa s.a.)



Kuva 5. Lähimaksamisen käyttäminen Föliissä (Turun seudun joukkoliikenne s.a.)

Föliissä lähimaksulla voi maksaa samalla maksukortilla muidenkin henkilöiden matkan samalla kertaa. Tällöin toisen henkilön matkasta tulostuu paperilippu. Toista henkilöä maksaessa pystyy maksamaan lasten ja aikuisten kertalipun, vuorokausilipun ja rahtimaksun. (Lähimaksu s.a.) Fölin liikenteessä on käytössä tasahinnoittelu, eli käytössä ei ole matkan pituudesta riippuvaista hinnoittelua, vaan hinta on sama koko liikennöintialueella (Tietoa Fölistä s.a.). Tämän ansiosta asiakkaan ei tarvitse tehdä erikseen valintoja lukijalaitteelta liikennöintialueiden valitsemista varten.

3.2.3 Helsingin seudun liikenne, HSL

Helsingin seudun liikenne, eli HSL, otti lähimaksun koekäyttöön huhtikuussa 2021. Ensimmäisenä koekäyttö aloitettiin Suomenlinnan lautalla ja saman vuoden toukokuussa koekäyttöä laajennettiin Länsiterminaalien raitiolinjolle 7 ja 9. Koekäytön aikana HSL:llä kerätään käyttäjäkokemusta uuden maksutavan toimimisesta. Ennen lähimaksun laajentamista HSL:n täytyy kuitenkin uusia lukijalaitteensa, mikä tulee tapahtumaan vuosien 2022 ja 2033 aikana. (HSL 2021c.)

HSL:n liikenteessä lähimaksulla pystyy maksamaan Visalla tai Mastercardilla sekä mobiililompakolla, kuten Apple Pay tai Google Pay. Myös HSL:llä on käytössä hintakattolaskenta, joka lasketaan 80 minuuttiin asti. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalta ei veloiteta matkasta ensimmäisen tehdyn matkan jälkeen 80 minuutin aikana uutta maksua. HSL:llä maksukatosta puhutaan vaihto-oikeutena. (Lähimaksaminen koekäytössä s.a.)

HSL:llä lähimaksukortti näytetään kortinlukijaan koekäytössä olevien liikennevälineiden lauttalaiturilla tai raitiovaunupysäkillä (kuva 6). Lukijassa on nuoli osoittamassa kohtaa, johon lähimaksukorttia kuuluu näyttää. Kortinlukualueella näkyy vielä erikseen selkeästi lähimaksamisen logo. Näytöllä on lisäksi näkyvissä käyvien maksukorttien logot. Laitteen näyttöön tulee näkyviin vihreää väriä ja laite toivottaa tervetulleeksi matkalle, mikäli maksu onnistuu. Laitteessa näkyy myös maksetun lipun voimassaolo, mutta kyseinen voimassaolo ei näy enää, jos maksukortti näytetään uudelleen 80 minuutin puitteissa. (Lähimaksaminen koekäytössä s.a.)



Kuva 6. Lähimaksun käyttäminen Helsingin seudun liikenteessä (Helsingin seudun liikenne 2021)

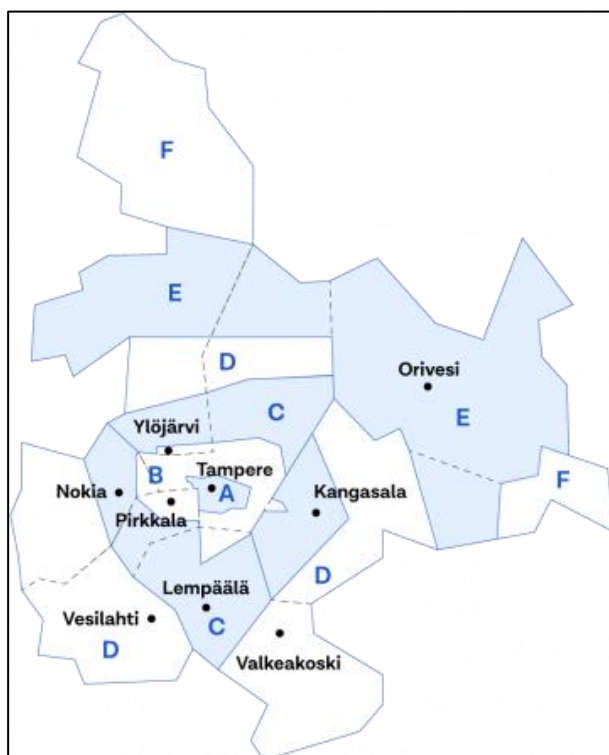
HSL:llä on liikenteessä käytössä vyöhykemallin mukainen hinnoittelu vyöhyk välille A–D, eli lipun hinnat riippuvat matkustusvyöhykkeiden määrästä (HSL-alue ja vyöhykkeet s.a.). Asiakkaan ei tarvitse lähimaksun koekäytön vaiheessa kuitenkaan tehdä kortinlukijalta valintoja, koska käytössä on vain A–B alueen kertalippu ja asiakas voi maksaa yhdellä maksukortilla vain oman matkansa. Maksusta ei tulostu asiakkaalle kuittia, mutta maksuhistorian sekä kuitenkin saa kirjautumalla lähimaksamisen portaaliin. (Lähimaksaminen koekäytössä s.a.) Lähimaksamisen portaaliin kirjaututaan syöttämällä palveluun lähimaksukortin haltijan nimi, numero, CVV ja viimeinen voimassaolopäivä (HSL 2021b).

4 NYSSEN NYKYISET MAKSUTAVAT JA LIPPUTUOTTEET

Tämän luvun alaluvuissa esitellään Nyssellä tällä hetkellä käytössä olevat maksutavat ja lipputuotteet. Lisäksi ensimmäisessä luvussa esitellään yleistä tietoa hinnoittelusta, johon lipputuotteiden hinnat perustuvat.

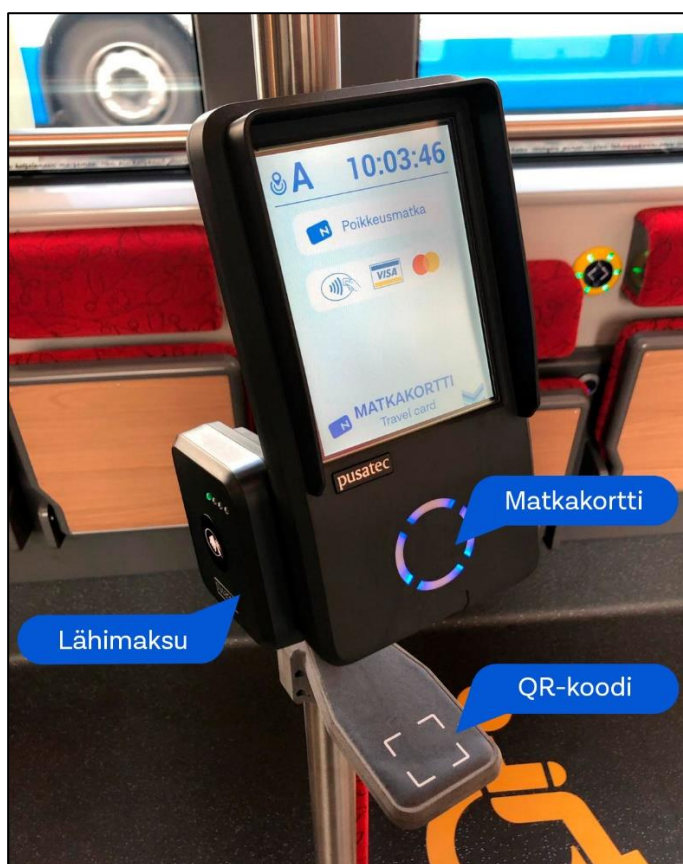
4.1 Yleistä hinnoittelusta

Nyssen lippujärjestelmä ja hinnoittelu perustuu kuuteen maksuvyöhykkeeseen, joihin Nyssen liikennöintialue on jaettu. Maksuvyöhykkeet ovat A, B, C, D, E ja F (kuva 7). Lippua ostettaessa täytyy aina olla valittuna vähintään 2 vierekkäistä matkustusvyöhykettä. (Nysse 2021p.) Nyssellä on käytössä aikuisten, nuorten, lasten ja seniorien ikäryhmät (Nysse 2021g). Alle 7-vuotiaat matkustavat Nyssen liikenteessä ilman maksua, mikäli mukana toinen maksava asiakas. Muita maksuttomaan matkaan oikeutettuja ovat liikuntarajoitteiset, vammaisen henkilön saattajat ja Suomen sotien veteraanit. Nyssellä on alennusryhminä koululaiset, opiskelijat ja seniorit. (Nysse 2021h.) Tuotteiden hinnoittelu määräytyy lipulle ostettavan vyöhykemäärän ja ikäryhmän tai mahdollisen alennusryhmän mukaan. (Nysse 2021b.) Nyssellä on liikenteessä käytössä 80,00 euron tarkastusmaksu, mikäli asiakkaalla ei ole lippua tai oikeutta matkustaa kyseisellä matkustusvyöhykkeellä (Nysse 2021g).



Kuva 7. Nyssen maksuvyöhykkeet. (Nysse 2021)

Nyssellä on liikennevälineissä maksutapoina käytössä matkakortti, mobiililippu, käteinen ja uusimpana lähimaksu. Eri maksutavoilla on käytössä omat lipputuotteensa ja osittain myös hinnoittelutapansa. Nyssen maksujärjestelmässä on tärkeää erottaa maksutavan ja lipputuotteen ero. Maksutavat ovat erilaisia tapoja käyttää Nyssen erilaisia lipputuotteita. Käytävissä olevat lipputuotteet eroavat riippuen siitä, mitä maksutavoista käyttää. Nyssellä on käytössä leimauspakko, mikä tarkoittaa sitä, että maksutavasta huolimatta matka on aina vahvistettava liikennevälineessä olevassa lippulaitteessa tai kuljettajalta on ostettava kertalippu käteisellä. Sama lippulaite on käytössä Nysse liikenteessä busseissa, raitiovaunuissa ja junalaitureilla. Matkakortti, QR-koodilinen lipputuote ja maksukortti näytetään kaikki eri kohtiin lippulaitetta (kuva 8). (Nysse 2021d; Nysse 2021g.)



Kuva 8. Nyssen lippulaite

Nyssen liikenteessä on käytössä yöllisä klo 00:00-04:40 välisenä aikana. Matkakortin arvolipulla ja kausilipulla, mobiilikertalipulla sekä lähimaksulla maksavilla yöllisän hinta on 3,00 euroa. Matkakortilla maksavilta yöllisä veloitetaan automaattisesti käytön yhteydessä, jos matkakortille on ladattu arvoa. Yöllisä

täytyy maksaa käteisellä, mikäli matkakortin arvolipulla ei ole riittävästi rahaa. Mobiilikertalipulla ja lähimaksulla maksaessa yölisä veloitetaan ostotilanteessa automaattisesti normihintaisen lipun lisäksi. Käteisellä maksavilla yölisän hinta on 3,50 euroa. Yölisän hinta lisätään käteisellä lipun normaalihintaan. (Nysse 2021q.) Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunnan vuoden 2021 joulukuussa tekemällä päätöksellä yölisä poistuu kaikista kausilipuista, eikä sitä ole enää mahdollista maksaa erikseen käteisellä (Tampereen kaupunki 2021).

4.2 Matkakortti

Matkakortin voi hankkia Nyssen asiakaspalvelusta tai tilata Nella Netti-latauspalvelusta. Matkakortille on mahdollista ladata lipputuotteina arvo- tai kausilippuja Nyssen asiakaspalvelussa, Nella Netti-latauspalvelussa ja jälleenmyyntipisteissä, kuten R-Kioskeilla Tampereella ja seutukunnissa. Matkakortti näytetään liikennevälineessä lippulaitteella sille tarkoitettuun lukijaan. (Nysse 2021i.)

Arvolippua voi ladata matkakortille 10–120 euron arvosta, kuitenkin siten, että maksimissaan matkakortilla voi olla arvoa 120 euroa. Lataustilanteessa arvolipulle asetetaan myös oletusvyöhykeväli. Matkakortille ladatulta arvolta vähennetään automaattisesti ikäryhmän ja arvolipulle asetettujen oletusvyöhykkeiden mukainen yksittäisen matkan hinta. Seniorien alennusryhmä matkustaa normaalisti aikuisten hinnoilla, mutta pääsevät alennettuun hintaan klo 9–14 välisenä aikana. (Nysse 2021g.)

Arvolippu on halvin vaihtoehto satunnaiselle matkustajalle ja sisältää 90 minuutin maksuttoman vaihto-oikeuden kaikilla vyöhykeväleillä. Arvolipulla voi myös maksaa itsensä lisäksi samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan henkilön. (Nysse 2021a.) Arvolipulla voi maksaa myös sinne asetetuista oletusvyöhykkeistä poikkeavan matkan. Tällöin lippulaitteelta täytyy valita ”*Poikkeusmatka*” -painike, valita vyöhykkeet ja asettaa vasta sitten matkakortti sille tarkoitettuun lukijaan. (Nysse 2021g.)

Matkakortille ladattavia kausilippuja ovat 30, 90 ja 360 vuorokauden kausiliput. Kausiliput ovat tarjolla aikuisten, nuorten ja lasten ikäryhmille, eikä matkakortille ole tarjolla alennusryhmien kausilippuja. Kausilipun kausi aktivoituu, kun sitä käytetään ensimmäisen kerran ja kausia voi ostaa matkakortille valmiiksi, jolloin seuraava kausi aktivoituu ensimmäisestä käytöstä vasta, kun edellinen kausi on päättynyt. Kausilipulla voi maksaa vain oman matkansa, mutta matkakortilla voi olla kausilipun lisäksi arvolippua, jolloin arvolipulla voi maksaa toisen henkilön. Kausilippu on hinnaltaan kannattavin niille, jotka käyttävät joukkoliikennettä aktiivisesti. (Nysse 2021c.)

4.3 Mobiililippu ja kortille ladattava vuorokausilippu

Nyssen liikenteeseen voi ostaa mobiililippuja Androidin Google Playsta ja iOS:in AppStoresta ladattavalla Nysse Mobiili -sovelluksella. Sovellukseen lisätään Visa-, Visa Electron- tai Mastercard-maksukortti, jolla lipun voi hankkia. Vaihtoehtoisesti maksutapana voi käyttää mobiilimaksua, jolloin lipun hinta veloitetaan seuraavan puhelinlaskun yhteydessä. (Nysse 2021k.)

Sovelluksesta pystyy ostamaan aikuisten, nuorten ja lasten ikäryhmille 90 minuuttia voimassa olevan kertalipun ja 24 tuntia voimassa olevan vuorokausilipun. Kyseisten lippujen lisäksi Nysse Mobiilista voi ostaa opiskelijan kausilipun, joka on voimassa 30 vuorokautta. Matkakortista poiketen opiskelijan kausilippu lähtee käyntiin heti ostohetkestä, eikä seuraavaa kautta voi ostaa valmiiksi odottamaan edellisen päättymistä. Myös kerta- ja vuorokausiliput lähtevät käyntiin heti ostohetkestä. Opiskelijan kausilipun ja vuorokausilipun hintaan sisältyy yölisä. (Nysse 2021c; Nysse 2021k.)

Opiskelijan kausilipun hankkimista varten asiakkaan on täytynyt tehdä opiskelijaksi tunnistautuminen Nysse Mobiilin verkkoportaalia ja Opintopolku-palvelua hyödyntämällä. Opiskelijan kausilippu on henkilökohtainen lipputuote, mutta kerta- tai vuorokausilipun voi ostaa sovelluksella itsensä lisäksi myös toiselle henkilölle. Nysse Mobiilissa myytävä kertalippu on arvolipun jälkeen halvin vaihtoehto, jos matkustaa joukkoliikenteellä satunnaisesti. (Nysse 2021k.)

Nyssellä on ollut käytössä myös vuorokausilippu, joka on ladattu erilliselle pahviselle matkailijakortille. Vuorokausilipun on voinut ladata vain vyöhykeleille A–C ja A–F. Vuorokausia on voinut ladata kerralla monta, jolloin kertalauksella ensimmäinen vuorokausi on kalliimpi ja lisävuorokaudet halvempia. Vuorokausilipun hintaan on sisältynyt yölisä. Matkailijakortille ladattava vuorokausilippu on opinnäytetyön tekemisen aikana poistunut vähitellen käytöstä talvella 2021 siten, ettei uusia vuorokausilippuja pysty enää lataamaan loppuvuodesta 2021. Vanhat jo ostetut vuorokausiliput ovat kuitenkin edelleen käytävissä loppuun. (Nysse 2021o.)

4.4 Käteinen

Käteisellä pystyy Nyssen liikenteessä ostamaan kertalipun, joka on voimassa 90 minuuttia ostohetkestä. Kertalipun voi ostaa käteisellä aikuisille ja nuorille, joilla lipun hinta on sama, sekä lapsille. Käteisellä maksettaessa ei ole lippuvaihtoehtoja mahdollisille alennusryhmille. Kuljettajalta käteisellä ostettava kertalippu on voimassa 90 minuuttia ostohetkestä. Kertalippu on kallein vaihtoehto satunnaisesti joukkoliikennettä käyttävälle asiakkaalle. (Nysse 2021d)

Käteisellä ostettava kertalippu on mahdollista ostaa vain linja-autoista, eikä sellaista voi ostaa raitiovaunuissa, koska raitiovaunun kuljettaja ei myy lippuja. Linja-autossa ostetulla lipulla pystyy kuitenkin vaihtamaan sen voimassaoloihana myös raitiovaunuun. Kertalippuja myydään myös Nyssen asiakaspalvelussa, jolloin kertalippuun tulostuu QR-koodi, joka näytetään raitiovaunussa olevan lippulaitteen pohjaan. Ennakkokertalippujen myynti laajenee vuoden 2021 lopulla myös kaikkiin Nyssen jälleenmyyntipisteisiin. (Nysse 2021d; Nysse 2021g.)

Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta päätti vuoden 2021 joulukuun kokouksessa, että käteismaksusta tullaan luopumaan 6.6.2022. Päätös koskee käteisellä myytäviä kertalippuja ja yölisää. Käteisen poistumisessa noudatetaan pidempää siirtymäaikaa, jotta asiakkailla on mahdollisuus hankkia matkakortti tai jälleenmyyjiltä saatava QR-koodillinen ennakkokertalippu. (Tampereen kaupunki 2021.)

4.5 Lähimaksu

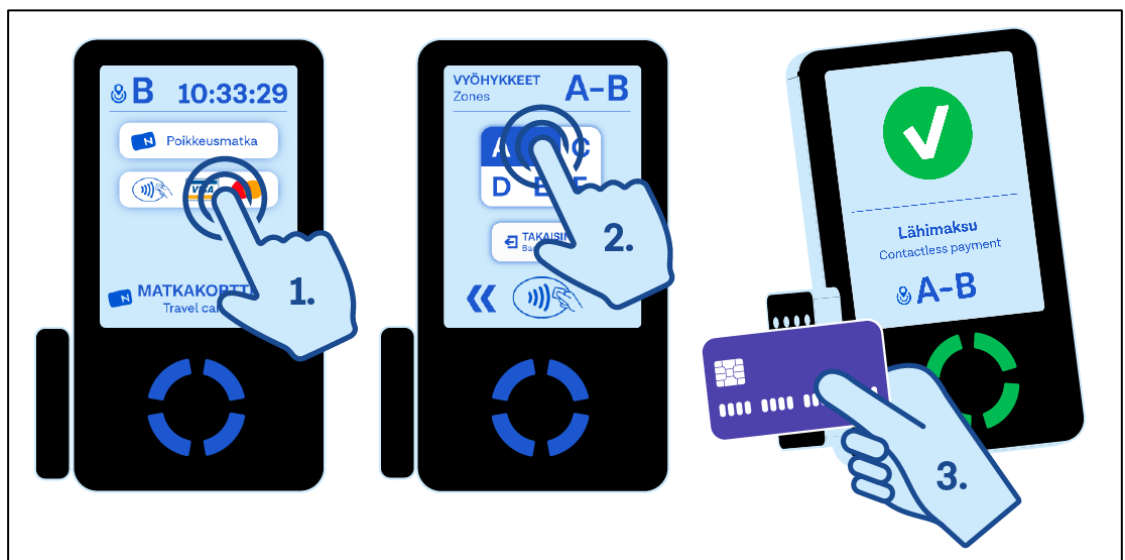
Nyssen lähimaksuprojekti aloitettiin vuonna 2020 ja saatettiin loppuun vuoden 2021 keväällä. Lähimaksuprojektissa on ollut mukana saman vuoden keväänä koekäyttöön lähimaksamisen ottanut HSL. Lähimaksun käyttöönottoa on tehty paljon yhteistyössä HSL:n sekä Oulun kaupungin kanssa ja käytössä on muun muassa samat taustajärjestelmät, jotka hoitavat maksunvälityksen sekä tekevät taustajärjestelmässä hintakattolaskennan. HSL:n kanssa merkittävin ero on kuitenkin lukijalaitteiden laitetoimittajissa, minkä takia Nysse on pystynyt etenemään nopeampaa vauhtia lähimaksamisen kanssa. Kokonaisprojektiä Nyssen ja HSL:n kanssa on ollut vetämässä TVV Lippu- ja maksujärjestelmä, joka toimii myös Nyssen hankintayhtiönä. (Kotakorpi 2021; Paasikivi 2021.) TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy on IT hankinta- ja palveluyhtiö, jonka yksi omistajakaupungeista on Tampere. Yhtiön perustehtävänä on tuottaa laadukkaita ja innovatiivisia palveluita kustannustehokkaasti joukkoliikenteeseen. Tehtäväkokonaisuuksia TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy:llä ovat muun muassa neljäntoista kaupungin alueella käytössä olevan Waltti -lippu- ja maksujärjestelmän ylläpito, mobiilipalveluiden kehitystyö, infojärjestelmän palvelut ja lähimaksamisen ratkaisut sekä asiakkuuksien kehittäminen. (TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy 2019.)

Lähimaksu otettiin ensimmäisen kerran koekäyttöön 4.5.2021 Nyssen linjalla 15, jolloin pystyi matkustamaan alennetulla 1 euron hinnalla A–B vyöhykkeellä. Koekäytön tarkoituksena oli testata lähimaksun toimivuutta ja saatujen kokemusten perusteella laajentaa lähimaksua muuhun liikenteeseen. (Nysse 2021f.) Lähimaksaminen laajennettiin 10.5.2021 linjan 15 lisäksi raitiovaunuihin ja lopulta koko bussi- ja raitiovaunuliikenteeseen 7.6.2021, jolloin hinnoittelusta poistettiin alennettu hinta ja vyöhykevaihtoehdot laajennettiin vastaamaan kaikkia Nyssen vyöhykevälejä (Nysse 2021f; Nysse 2021l).

Lähimaksamisessa Nyssellä kelpaavat lähimaksuominaisuudella varustetut Visa-, Mastercard- ja Eurocard-maksukortit sekä mobiililompakot. Elokuussa 2021 käytössä on hintakattolaskenta 90 minuuttia voimassa olevalle lipulle. Taustajärjestelmä laskee aina asiakkaalle halvimman hinnan matkustusmäärän- ja vyöhykkeiden mukaan. Hinnoittelu on tehty vastaamaan aikuisten mo-

biililipun kertalipun hintaa, eikä hinnoittelua ole erikseen muille ikä- tai alenusryhmille, vaan hinta on kaikille sama. Klo 00:00–04:40 välisenä aikana veloitetaan hinnaston mukainen yölisä. (Nysse 2021e.) Syksyn 2021 tai viimeistään alkuvuoden 2022 aikana on tarkoitus ottaa käyttöön hintakattolaskenta päivälipulle ja edetä myöhemmin viikkolippuun (Kotakorpi 2021).

Nyssellä liikennevälineen lippulaitteella asiakasprosessi (kuva 9) etenee siten, että ensin valitaan lähimaksua merkitsevä painike, jossa näkyy lähimaksamisen, Visan ja Mastercardin logot. Tämän jälkeen asiakkaan täytyy valita matkustusvyöhykkeet. Laite tarjoaa automaattisesti näkyviin sitä vyöhykettä, millä ollaan sekä seuraavaa matkustussuunnassa olevaa vyöhykettä. Asiakas voi halutessaan valita lisää vyöhykkeitä ja valitut vyöhykkeet näkyvät laitteen oikeassa yläkulmassa. Näytön alaosassa näkyy lähimaksamisen logo sekä nuoli, joka osoittaa vasemmalle kohti laitetta, johon lähimaksukortti näytetään. Lähimaksukortti näytetään lippulaitteen vasemmassa osassa olevaan sille tarkoitettuun lukijaan, jonka jälkeen näytölle tulee näkyviin matkustusvyöhykkeet, mutta ei tehdyn matkan hintaa. Itse lähimaksulukijassa on myös näkyvissä lähimaksun logo valaistuna (kuva 8, s. 26). Nyssen liikenteessä ei pysty lähimaksulla maksamaan toista henkilöä samalla maksukortilla, vaan asiakas voi maksaa vain oman matkansa. Asiakkaat pääsevät näkemään tekemänsä matkat asiakasportaalista, jonne kirjaututaan syöttämällä lähimaksukortin tiedot. Lippulaite ei myöskään tulosta kuittia matkasta, vaan kuitin pystyy hakemaan vain asiakasportaalista. (Nysse 2021e.)



Kuva 9. Lähimaksun käyttäminen Nyssen liikenteessä (Nysse 2021)

Nyssellä tunnistettuja haasteita lähimaksamisessa ovat puute maksaa toinen henkilö, ikäryhmien hinnoittelun puuttuminen, hinnan näkymättömyys maksutilanteessa ja vyöhykkeiden valinta. Toisen henkilön maksamista samalla maksukortilla on toivottu jo ennestään asiakkaiden toimesta, mutta toiminto sotii lähimaksun ajatusta vastaan, jolloin liikennevälineeseen nousun kuuluisi tapahtua mahdollisimman sujuvasti. Toisen henkilön maksaminen saattaisi vaatia lisätoimintoja käyttöliittymään, joka taas hidastaa itse maksutapahtumaa. Jo nykyisellään oleva vyöhykevalinta hidastaa osaltaan maksutapahtuman sujuvuutta, mutta on pyritty tällä hetkellä toteuttamaan siten, että asiakkaalle on mahdollisimman vähän painettavia painikkeita maksutilanteessa. Ikäryhmien mukaisen hinnoittelun toteuttamiseksi on ollut alustavia suunnitelmia, että asiakas voisi esimerkiksi asiakasportaalissa merkata oman ikäryhmänsä, jonka mukaan veloitus maksutilanteessa tapahtuisi. Mahdollisuus maksaa toista henkilöä ja ikäryhmien mukainen hinnoittelu vaatii taustajärjestelmiin kuitenkin merkittäviä muutoksia, lisätoiminnallisuuksia sekä hintakattolaskennan logiikan parantamista. (Kotakorpi 2021; Paasikivi 2021.)

Käyttöliittymää on kehitelty Nyssellä sisäisesti ja sen toiminnallisuuksia on käyty läpi mm. sisäisessä työpajassa. Asiakasnäkökulmaa käyttöliittymään ei kuitenkaan ole aikataulurajoituksista johtuen kehitysvaiheessa vielä haettu. Hinnan näkymisen esteenä on se, että oikea asiakkaan maksama hinta laskeaan vasta taustajärjestelmässä, eikä itse lippulaite tiedä vielä onko asiakkaan matka mennyt jo hintakaton sisään. Tällöin lippulaite ei osaa näyttää asiakkaan oikeasti maksamaa hintaa, vaan näyttäisi matkan perushinnan ilman mahdollista hintakattolaskentaa. Tulevien vuosien aikana lähimaksu on kuitenkin yksi merkittävistä kehityskohteista ja asiakkaiden odotuksia maksutavasta halutaankin mielellään kuulla jatkokehitystä ajatellen sekä saada lisätietoa siitä, mitä maksutapoja lähimaksu mahdollisesti voisi jatkossa korvata tai tukea. Myös nykyiseen käyttökokemukseen halutaan kuulla asiakkaiden mielipiteitä ja ehdotuksia. (Kotakorpi 2021; Paasikivi 2021.)

5 TOIMEKSIANTAJA

Tampereen seudun joukkoliikenne, eli markkinointinimeltään Nysse, vastaa joukkoliikenteen tilaamisesta Tampereen kaupunkiseudulla. Nysse aloitti varsinaisen toimintansa Tampereen joukkoliikenteen nimellä vuonna 2006, kun Tampereella alettiin järjestämään joukkoliikennettä tilaaja-tuottajamallilla. Tällöin vuodesta 1948 asti joukkoliikenteen Tampereella järjestänyt Tampereen kaupunkiliikenne, eli TKL, eriytettiin ja tilaajayksikköön siirtyi asiakaspalvelu, suunnittelu ja hallinto-osastot. TKL jäi tällöin tuottamaan itse kuljetuspalvelua ja uusi tilaajayksikkö nimettiin Tampereen joukkoliikenteeksi. TKL:n lisäksi liikennettä alettiin kilpailuttamaan myös yksityisiltä liikenteen tuottajilta. (Nysse 2021n.)

Vuoteen 2011 asti Tampereen joukkoliikenne järjesti joukkoliikennettä nimenomaan Tampereen kaupungin alueella, mutta kyseisenä vuonna alkoi seudullinen yhteistoiminta ja kokonaispalvelun nimeksi vaihdettiin Tampereen seudun joukkoliikenne (Nysse 2021n). Vuosien 2014 ja 2016 aikana Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikenteen järjestämistapa muuttui ja Tampereen seudun joukkoliikenne alkoi tilata liikennettä Tampereen lisäksi seutukuntiin. Vyöhykkeisiin perustuva lippu- ja tariffijärjestelmä otettiin käyttöön 6.6.2016, jonka myötä Tampereen seudun joukkoliikenteen lipputuotteilla oli mahdollista matkustaa myös seutukuntiin sen lisäksi, että itse liikenteen suunnittelu oli Tampereen seudun joukkoliikenteen vastuulla. (Nysse 2021m, 4.)

Vuonna 2016 Tampereen seudun joukkoliikenteelle valittiin yleisöäänestyksen perusteella markkinointinimeksi Nysse, joka otettiin virallisesti käyttöön vuonna 2019. Tilaajan roolissa Nysse vastaa joukkoliikennepalveluiden suunnittelusta, markkinoinnista, viestinnästä ja asiakaspalvelusta kahdeksan Tampereen seutukunnan alueella. Nämä seutukunnat ovat Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Tampere, Vesilahti ja Ylöjärvi. (Nysse 2021n.)

Nyssen palveluryhmään kuuluu kolme palveluyksikköä; liikennesuunnittelu, matkapalvelut ja asiakkuudenhallinta. Liikennesuunnittelun tehtäviin kuuluu joukkoliikenteen linjaston ja liikennöinnin suunnittelu, joka sisältää reitit, aikataulut, pysäkkien paikat, informaatiojärjestelmän kehitys palvelun tuottajien kanssa ja itse liikenteen kilpailutus. Matkapalveluiden vastuulla on Nyssen

lippu- ja maksujärjestelmän testaus ja kehitys yhdessä palvelun tuottajien kanssa, tariffisuunnittelu sekä lippujen myynnin ja myyntiverkoston järjestäminen. Matkapalveluiden palveluyksikköön kuuluu myös Nyssen asiakaspalvelu. Asiakkuudenhallinnan tehtävinä ovat tiedotus, markkinointi ja asiakkuuksien ylläpito. (Nysse 2021m, 4–5.) Asiakkuudenhallinta vastaa lisäksi asiakkaiden osallistamisesta NysseLab yhteiskehittämismallin kautta, jolloin asiakkailta on mm. kyselyiden, työpajojen ja palvelututkimusten kautta mahdollisuus osallistua Nyssen toiminnan kehittämiseen (Nysse 2021j).

Opinnäytetyön keskiössä on Nyssellä vuoden 2021 keväällä ja kesällä käytöön otettu uusi maksutapa, eli lähimaksaminen (Nysse 2021l). Lähimaksaminen on Nyssellä vielä vuoden 2021 kesänä, syksynä ja talvena uusi maksutapa, eikä näin ollen ole ehtinyt asiakkaille vielä tutuksi. Lähimaksaminen nähdään kuitenkin joukkoliikenteessä maksamisen tulevaisuutena, joten sen kehittäminen on keskiössä Nyssen jatkosuunnitelmissa. Nyssellä on tarve saada asiakkaiden näkökulmaa maksutavan nykyisestä toimivuudesta sekä siitä, mitä asiakkaat toivovat jatkossa maksutavalta. (Kotakorpi 2021.)

6 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO

Opinnäytetyö on toteutettu tapaustutkimuksena. Tapaustutkimukselle ominaista on, että se käsittelee yksittäistä tapahtumaa tai rajattua kokonaisuutta, jolloin tarkastelun kohteena on usein prosessit. Pyrkimyksenä on tutkia, kuvata ja selittää tapaus pääsääntöisesti miten- ja miksi-kysymyksillä. Tapaustutkimuksessa käytetään myös montaa menetelmää. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.) Tässä opinnäytetyössä on käytetty tutkimusmenetelminä määrällistä ja laadullista menetelmää. Tämän luvun alaluvuissa esitellään näitä kyseisiä tutkimusmenetelmiä. Kummastakin tutkimusmenetelmästä esitellään lisäksi niiden aineiston hankinnan tapa kyselylomakkeella sekä saadun aineiston analysointimenetelmät. Lisäksi alaluvuissa on esitelty tässä opinnäytetyössä käytetyn kyselylomakkeen laatiminen sekä miten kyselystä saatua aineistoa on analysoitu.

6.1 Määrällinen tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivista tutkimusta voidaan kutsua myös määrälliseksi tai tilastolliseksi tutkimukseksi, ja sen tarkoituksena on vastata kysymyksiin mitä, missä, paljonko ja kuinka usein. Määrällisellä tutkimuksella kuvataan ilmiötä numeerisen tiedon pohjalta ja siihen liittyvää tietoa selvitetään lukumäärien ja prosenttiosuuksien perusteella. Määrällisellä tutkimuksella saadaan selville olemassa oleva tilanne, mutta sillä ei saa selvyttä tarkemmin siihen, mistä tilanne johtuu. (Heikkilä 2014, 15.)

Määrällistä tutkimusta voidaankin käyttää silloin, kun halutaan selittää tai ymmärtää se, minkälaisia käsityksiä ja kokemuksia ihmisillä on sekä miten nämä käsitykset ja kokemukset jakaantuvat eri ihmisten keskuudessa (Vilkkä 2021a, 15). Määrällisessä tutkimuksessa pyritään yleistämään ja siinä edellytetään tuntemusta tutkittavasta ilmiöstä (Kananen 2019, 25).

Määrällisen aineiston hankinta

Kyselylomake on pääsääntöisesti määrällisessä tutkimuksessa käytetty aineiston keruun tapa. Kyselylomaketta laadittaessa tutkimusongelman ja tutkimuksen tavoitteen tulee olla hyvin tiedossa. Tällöin kyselylomake täytyy rakentaa siten, että siihen asetetut kysymykset antavat selvyuden tutkittavaan asiaan. Lomakkeen laatimisen prosessi sisältää tutkittavien asioiden nimeämisen, rakenteen suunnittelun, kysymysten muotoilun, lomakkeen toimivuuden testaamisen ja korjausten tekemisen tehtyjen huomioiden perusteella sekä valmiin lomakkeen. (Heikkilä 2014, 45–47.)

Hyvin suunniteltu, looginen, ulkonäöltään miellyttävä ja hyvät kysymykset sisältävä kyselylomake houkuttelee henkilöitä vastaamaan. Hyvässä kyselylomakkeessa on myös selkeät vastausohjeet, kysytään yhtä asiaa kerrallaan, kysymykset on numeroitu juoksevasti, samaa aihetta olevat kysymykset on ryhmitelty selkeäksi kokonaisuudeksi, eikä kysymyslomake ole liian pitkä. (Heikkilä 2014 46–47.) Kysymysten muotoilussa tulee olla tarkkana. Kysymykset tulee olla muotoiltu siten, että vastaajalla on aina tunne, että hän pystyy vastaamaan annettuun kysymykseen. On myös hyvä välttää *ja-*, *sekä-*, *sekä-että-* ja *tai-*sanoja. (Vilkkä 2021b, 76.)

Kyselylomakkeen testaamisessa kannattaa käyttää esimerkiksi 5–10 henkilöä, jotka testaavat lomakkeen toimivuuden, selkeyden ja vastausvaihtoehtojen toimivuuden. Testauksesta saatujen huomioiden perusteella kyselylomakkeeseen on vielä hyvä tehdä muutoksia ennen sen julkaisemista. (Heikkilä 2014, 58.) Parhaissa kyselyissä käytetään lisäksi erilaisia kysymystyyppejä, jotta erilaista tietoa saadaan kerättyä mahdollisimman kattavasti (Surveymonkey 2019). Erilaisia kysymystyyppejä ovat monivalintakysymykset, avoimet kysymykset ja sekamuotoiset kysymykset (Vilkkä 2021b, 85–86).

Monivalintakysymyksissä, eli suljetuissa kysymyksissä, vastaajille annetaan valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaajan täytyy valita sopiva tai sopivat vaihtoehdot. Monivalintakysymyksessäkään vaihtoehtoja ei kuitenkaan kannata olla liikaa, mutta vaihtoehdoista täytyy löytyä kaikille vastaajille sopiva vaihtoehto. Suljettuja kysymyksiä käytetään, kun vastausvaihtoehdot tiedetään jo etukäteen, eikä muita mahdollisia vastauksia ole tiedossa kyselyä tehtäessä. (Heikkilä 2014, 49; Vilkkä 2021b, 85–86.) Suljettujen kysymysten hyötyjä ovat niiden vastaamisen nopeus ja analysoinnin helppous. Haittoja ovat esimerkiksi ”*En osaa sanoa*” vaihtoehdon houkuttelevuus ja vastausten antaminen harkitsemattomasti. (Heikkilä 2014, 49.)

Monivalintakysymyksissä voidaan käyttää myös asenneasteikkoa. Asenneasteikossa vastaajalle esitetään väittämä, johon tulee vastata, onko väittämän kanssa esimerkiksi täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä tai ei samaa eikä eri mieltä. Joissain tapauksissa ”ei samaa tai eri mieltä” -vaihtoehto voidaan jättää pois. Tämänlaisesta asenneasteikosta käytetään nimitystä Likertin asteikko. (Heikkilä 2014, 51.)

Sekamuotoiset kysymykset ovat pääsääntöisesti monivalintakysymyksiä, mutta niissä saattaa lisäksi olla yksi vaihtoehto, joka ohjaa vastaajan vastaamaan avoimella kysymyksellä. Näin toimitaan esimerkiksi tilanteissa, jolloin kysymystä laadittaessa ei välttämättä ole voitu antaa kaikkia mahdollisia vaihtoehtoja. Tällöin viimeinen kysymys saattaa olla esimerkiksi vaihtoehtona ”*Muu, mikä*”, jolloin vastaajaa pyydetään erikseen kirjoittamaan oma valintansa, joka mahdollisesti puuttuu vaihtoehdoista. (Heikkilä 2014, 50.)

Määrällisen aineiston analysointi

Määrällisen tutkimuksen analysoinnissa käsitellään lukuja. Erilaisilla analyysimenetelmillä on mahdollista saada erilaisia tunnuslukuja ja suoria jakaumia, joilla ilmiötä voidaan kuvata tiivistetyssä muodossa. (Kananen 2019, 80.) Aineistoa käsitelläänkin nimenomaan perustuen lukumääriin ja prosenttiosuuksiin sekä siihen, mikä on paras numeraalinen tapa esittää muuttujien arvoja. Itse analyysimenetelmä valitaan sen mukaan, halutaanko tutkia yhtä muuttujaa vai montaa muuttujaa (Vilkkä 2021a, 101).

Yhtä muuttujan jakaumaa tutkittaessa voidaan käyttää erilaisia määrällisen tutkimuksen tunnuslukuja. Tutkimuksen analysoinnissa tulee valita käytettävät tunnusluvut sen mukaan, miten ne sopivat parhaiten tehtyyn tutkimukseen. Näitä tunnuslukuja ovat keskiarvo, mediaani, moodi, keskiarvo, keskihajonta, variaatiosuhde, vaihteluväli, variaatiokerroin, vinous ja huipukkuus. (Vilkkä 2021a, 101–104.) Ristiintaulukoinnissa pyritään selvittämään eri muuttujien välistä yhteyttä toisiinsa. Näin on mahdollista nähdä, onko kahdella eri muuttujalla jotain keskinäistä riippuvuutta vai onko kyseessä vain sattuma. (Heikkilä 2014, 198.) Ristiintaulukoinnilla voidaan esimerkiksi selvittää, onko vastaajan iällä merkitystä jonkin toisen kyselyssä olleen kysymyksen vastauksiin.

Määrällisessä analyysissä itse tulokset voidaan esittää tarkoituksenmukaisilla kuvioilla, kuten pylväs- ja piirakkakuvioilla (Vilkkä 2021a, 108). Vaakapylväät ovat hyvä tapa esittää luokkien tai ryhmien määrätietoa. Pylväskuviossa määrätieto alkaa nolosta ja se on tasavälinen. Pylväät voidaan myös järjestää pituusjärjestykseen, jos niillä ei ole muuta loogista järjestystä. Pylväiden rasterointi ja väritys vaikuttavat niiden luettavuuteen. (Heikkilä 2014, 150.)

Likertin asenneasteikkoa käyttäville kysymyksille voidaan asettaa arvot esimerkiksi asteikoilla 1–4 tai 1–5. Tällöin on mahdollista laskea väittämistä keskiarvo. (Heikkilä 2014, 50.) On kuitenkin hyvä huomioida, että jos on käytetty vaihtoehtoa *”Ei samaa tai eri mieltä”*, sitä ei ole hyvä ottaa mukaan keskiarvolaskentaan, koska kyseessä on neutraali vastaus, eli periaatteessa arvoltaan 0. Tämänlaisen vastauksen antajalla ei välttämättä ole tarpeeksi tietoa antaa asiasta mielipidettä. (Heikkilä 2014, 175.) Likertin asenneasteikkoa pystytäänkin hyvin soveltamaan CES-mittariin, kun halutaan tietää vastaajan kokemus

palvelun tai tuotteen käytöstä. Tällöin korkeampi keskiarvo tarkoittaa yleisesti parempaa käytettävyyttä. (Intercom s.a.)

NPS-mittarilla arvosanan 9–10 antaneet ovat suosittelijoita, 7–8 neutraaleja ja 0–6 arvostelijoita. NPS-tulos saadaan, kun arvostelijoiden prosenttimäärä vähennetään suosittelijoiden prosenttimäärästä. Neutraalin vastauksen antaneita ei lasketa mukaan NPS-tulokseen. Itse tulos voi siis olla huonoimmillaan -100 ja parhaimmillaan 100. NPS-tuloksissa 0–50 on hyvä, 50–70 erinomainen ja 70–100 maailmanluokkaa. Tuloksen mennessä miinukselle, täytyy aina parantaa. (Trustmary 2019; Tampere 2019.)

6.2 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivista tutkimusta voidaan kutsua myös laadulliseksi tutkimukseksi. Sen avulla pyritään ymmärtämään itse tutkimuskohdetta ja saamaan selvyyttä käyttäytymisen ja päätösten syille. Laadullisessa tutkimuksessa otanta on yleensä pienempi kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullista tutkimusta voidaan hyödyntää keräämällä tietoa esimerkiksi markkinoinnin tai tuotekehittelyn pohjaksi sekä saamaan ymmärrystä siitä, miksi kuluttaja valitsee tietyn tuotteen tai reagoi mainontaan tietyllä tavalla. Tämän lisäksi laadullista tutkimusta voidaan käyttää hyväksi toiminnan kehittämisessä tai erilaisten vaihtoehtojen etsimisessä. (Heikkilä 2014, 15.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavaa ilmiötä ja siihen vaikuttavia tekijöitä ei tunneta (Kananen 2019, 25).

Laadullisen aineiston hankinta

Avoimet kysymykset ovat pääsääntöisesti laadullisessa tutkimuksessa käytettäviä kysymystyyppejä, joilla pyritään saamaan spontaaneja vastauksia (Heikkilä 2014; Vilkkä 2021a, 75). Kyselyissä avoimia kysymyksiä käytetään siten, että kysymyksen asettelulla pyritään jotenkin rajaamaan vastaajan ajatuksen suuntaa (Heikkilä 2014, 47). Mikäli tavoitteena on kerätä ymmärtämistä, on tärkeätä muotoilla kysymys siten, että sillä kannustetaan vastaajaa kuvaamiseen, selittämiseen, selostamiseen, perustelemiseen ja esimerkkien antamiseen (Vilkkä 2021a, 75).

Avointen kysymysten lisäämisessä kyselyyn täytyy aina huomioida se, että niiden analysointi on selvästi työläämpää, kuin monivalintakysymysten analysointi. Avointen kysymysten selkeänä hyötynä kyselyissä kuitenkin on se, että niistä voidaan saada tietoa, jota kyselyssä muutoin ei saattaisi huomata. Saatu tieto saattaakin sisältää uusia näkökulmia ja hyödyllisiä parannusehdotuksia. (Heikkilä 2014, 47–48.)

Avointen kysymysten tulisi antaa vastaajalle mahdollisuus antaa käyttökelpoista tietoa, mutta samalla antaa vapaus vastata omalla tavallaan. Avointen kysymysten vastaajat saattavat myös usein olla kiitollisia, että saavat antaa oman äänensä kuulua. (Surveymonkey 2019.) Lisäksi kyselyissä saattaa usein olla viimeisenä avoimena kysymyksenä ”vapaa sana” (Heikkilä 2014, 48).

Laadullisen aineiston analysointi

Avointen kysymysten käyttäminen kyselyssä ei sinällään vielä tee siitä laadullista tutkimusta, koska myös avoimia kysymyksiä voidaan analysoida numeraalisesti (Vilka 2021b, 86). Laadullisen tutkimuksesta kuitenkin tekee avointen kysymysten analysointi pragmaattisella sisällönanalyysillä kyselyaineistoa hyödyntäen. Tällöin esimerkiksi kyselyllä saatua tekstiaineistoa käydään läpi ja eritellään vastauksista nousevia havaintoja siten, että pystytään kokoamaan erilaisia kokonaisuuksia, joista vähitellen rakentuu toisensa pois sulkevia luokkia. Tätä tapaa voidaan kutsua myös teemoitteluksi. Aineistoa pystytään analysoimaan ennalta-määrättyjen ja teoriaan perustuvien teemojen ohjaamana tai löytää teemat tutkimusta varten hankitusta aineistosta. (Vilka 2021a, 109–110.) Teemoittelussa aineisto pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan. Näin voidaan verrata, miten erilaiset teemat ilmenevät aineistossa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 81).

Teemoittelua lähelle laadullisen aineiston analysoinnissa sijoittuu tyypittely. Tyypittelyssä teemojen sisältä etsitään yhteisiä näkemyksiä ja niistä koostetaan yleistys, eli tyypiesimerkki. Näin teemojen sisällä olevasta tiedosta saadaan tehtyä tiivistetty yleistys. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 82.) Analyysia usein jatketaan nimenomaan teemoittelusta tyypittelyyn, jotta aineisto voidaan

esitellä lukijalle ystävällisemmin. Tyypittely on taloudellinen tapa esittää aineistoa. (Eskola & Suoranta 1998, 131.)

6.3 Aineiston hankinta tässä opinnäytetyössä

Opinnäytetyön alkuvaiheessa suunnitelmana oli tehdä aineiston hankinta kasvotusten ryhmähaastatteluina tai työpajoina hyödyntäen NysseLab:illa olemassa olevaa asiakasraatia. Suunnittelun ja alustavan toteutuksen edetessä kuitenkin todettiin, että on tarve saada tietoa suuremmalta vastaajajoukolta, jotta mahdollisimman moni eri asiakasryhmän edustaja saisi äänensä kuuluviin. Ryhmähaastattelut ja työpajat ulkopuolisten henkilöiden kanssa olisivat myös toteutuksen kannalta olleet parasta järjestää kasvotusten, jota ei kuitenkaan koronapandemiasta johtuen koettu järkeväksi. Opinnäytetyön aineiston hankinta toteutettiin lopulta Webpropol-työkalulla tehdyllä kyselylomakkeella (liite 1).

Kyselylomakkeesta tehtiin ensin luonnosversio, johon pyydettiin toimeksiantajan edustajien sekä opinnäytetyön ohjaajan kommentteja ja samalla saatiin käytännön testiä lomakkeen toimimisesta sekä kysymysten asettelun yhteensopivuudesta Webpropolin oman raportointipalvelun kanssa. Lopullinen kyselylomake testattiin myös neljän ulkopuolisen henkilön toimesta, jotta kyselylomakkeen selkeys ja loogisuus pystyttiin toteamaan. Yhteensä kommenttikierroksia käytiin toimeksiantajan kanssa sähköpostitse 31.8.–8.9.2021 välillä kolme, ja kyselylomaketta muokattiin saatujen kommenttien perusteella. Merkittävin yksittäinen muutos tuli ensimmäisellä kommenttikierroksella, kun kyselylomake ei vielä sisältänyt avoimia kysymyksiä, vaan niiden lisääminen oli suunnittelutasolla. Toimeksiantajalta tuli kuitenkin selkeänä toiveena, että kysely sisältää myös avoimia kysymyksiä, koska se on usein ollut toimeksiantajalla tapana kyselyitä laatiessa.

Avointen kysymysten lisääminen oli myös itseni ja toimeksiantajan mielestä opinnäytetyön asiakaslähtöisen kehittämisen kannalta tärkeä lisäys ja toivomme, että näin asiakkaat saavat yhä paremmin ääntään kuuluviin. Lisäksi avoimiin kysymyksiin päädyttiin, jotta vastaajilta saatiin aiheesta syvällisempää tietoa, jota alun perin suunnitelluilla haastatteluilla olisi saatu pienemmältä

määrältä haastateltavia. Avointen kysymysten antaman hyödyn koettiin olevan merkittävämpi, kuin niiden analysoinnin aiheuttama suurempi työmäärä.

Kyselylomakkeen alustavassa suunnitteluvaiheessa oli myös keskustelua mahdollisesta arvottavasta palkinnosta kyselyyn vastanneiden kesken. Tähän ratkaisuun ei lopulta päädytty, vaan todettiin, että tämä saattaa vääristää vastaajien motivaatiota, eivätkä kaikki vastaajat olisi aidosti halukkaita vastamaan todenmukaisesti. Kysely toteutettiin täysin anonyymisti, eikä avointen kysymysten vastauksia lainata suoraan opinnäytetyössä. Näin kenenkään yksittäisen henkilön vastausta ei ole mahdollista tunnistaa opinnäytetyöstä.

Kyselyssä oli lopulta 22 kysymystä, joista 17 oli monivalintakysymyksiä ja 5 avoimia kysymyksiä. Kaikki avoimet kysymykset olivat vapaaehtoisia, jotta kyselyyn vastaaminen ei tuntuisi liian työläältä, mutta vastaaja saisi halutessaan antaa vapaamuotoisia kehitysehdotuksia. Kyselylomake tehtiin viidelle eri sivulle, jotta yhdelle sivulle ei tullut liikaa kysymyksiä ja kysely oli rakenteeltaan selkeä. Kyselylomakkeen alussa oli saateteksti, jossa lähimaksu esiteltiin lyhyesti ja kerrottiin, kuinka asiakkaita halutaan kyselyn avulla osallistaa maksutavan kehittämisessä. Kyselyn tekemistä ennen lähimaksamisen palvelupolku kuvattiin visuaalisesti ja osa kyselyn kohdista valittiin palvelupolulta sen mukaisesti, miten itse kysymyksillä saataisiin vastaukset opinnäytetyön tutkimusongelmiin. Loput kyselyn kysymyksistä tehtiin opinnäytetyön tutkimusongelman perusteella sekä lähimaksussa olevien puutteiden perusteella, joiden tarpeesta toimeksiantaja halusi lisätietoa.

Nyssen asiakkaan lähimaksamisen palvelupolku on kuvattu Service Blueprin-tinä ja se löytyy opinnäytetyön liitteestä 2. Palvelupolku on tehty oman joukko-liikenteeltä saadun työkokemuksen sekä lähimaksuprojektissa mukana oleminen perusteella. Valmis palvelupolku annettiin lisäksi tarkastettavaksi toimeksiantajan edustajille. Palvelupolku on jaettu esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Lähimaksamisen palvelupolun ylimmällä uimaradalla on asiakkaan tekemät toimet, toisella uimaradalla suorat kontaktipisteet Nyssen kanssa, kolmannella kaikki fyysiset tai interaktiiviset välineet sekä laitteet, joita asiakas joutuu käyttämään itsenäisesti ja alimmalla uimaradalla kaikki asiakkaalle näkymättömät taustatoiminnot.

Esipalvelu käsittää kaiken sen tiedonhankinnan, mitä asiakas tekee ennen ydinpalvelua, eli itse matkustamista. Tällöin asiakas selvittää miten maksetaan, millä pääsee matkustamaan ja milloin pääsee matkustamaan. Tässä vaiheessa suorana kohtaamispisteenä Nyssen kanssa on puhelinpalvelu, jossa asiakaspalvelija auttaa asiakasta. Asiakas joutuu selvittämistä varten käyttämään itsenäisesti Nyssen verkkosivuja. Tietojen selvittämisen jälkeen asiakas odottaa liikennevälinettä pysäkillä. Tällöin asiakas voi saada edelleen tietoa Nyssen toiminnasta pysäkillä mahdollisesti olevista informaatiotauluista ja -näytöistä.

Lähimaksamisen palvelupolun ydinpalveluna on itse matkustaminen. Palvelupolku on visualisoitu Nyssen lähimaksamista käyttävän asiakkaan näkökulmasta. Maksutilanteessa suorana kontaktipisteenä voi olla linja-autoissa kuljettaja. Raitiovaunuissa näin ei kuitenkaan ole, vaan kuljettaja ei ole maksutilanteessa matkustajan saavutettavissa. Palvelupolun maksuvaiheessa asiakas toimii itsenäisesti Nyssen lippulaitteen kanssa, eli valitsee ensin lähimaksun aktivointiin tarkoitetun painikkeen, valitsee tarvittaessa vyöhykkeitä lisää ja asettaa maksukortin lähimaksulukijaan. Tämän jälkeen itse matkustuskokemus koostuu liikennevälineessä matkustamisesta. Tällöin suoria kontaktipisteitä ovat mm. liikennevälineen sisätilojen mukavuus, mahdollinen ympäristössä oleva Nyssen informaatio ja matkustamonäytöllä pyörivät videot.

Jälkipalveluna lähimaksamisen tapauksessa on kuvattu tilanne, jossa asiakas haluaa nähdä lähimaksamisella tehdyt matkat ja saada niistä kuitit. Tällöin asiakas käyttää itsenäisesti Nyssen verkkosivuja tai vaihtoehtoisesti on suoraan kontaktissa asiakaspalveluun puhelimitse. Verkkosivuilta ja puhelinpalvelusta asiakas ohjataan menemään Nyssen lähimaksamisen asiakasportaaliin ja kirjautumaan maksukortin tiedoilla palveluun, jotta asiakas näkee tehdyt matkat ja voi halutessaan tulostaa kuitin. Asiakasportaali on palvelu, jonka kanssa asiakas toimii itsenäisesti verkkoselaimen avulla.

Lopulta kyselyn aihealueiksi valikoituivat:

1. Saateteksti + Nyssen palveluiden käyttäminen
2. Lähimaksun käyttäminen
 - 2.1. Lähimaksun asiakasportaali
3. Lähimaksun toiminnot
4. Vapaa sana

Ensimmäisessä aihealueessa, ”1. Nyssen palveluiden käyttäminen”, selvitettiin monivalintakysymyksillä vastaajien taustatietoja, eli heidän ikänsä, matkustustottumukset Nyssen liikenteessä ja heidän käyttämänsä maksutavat ja lipputuotteet. Taustatiedoilla pyrittiin saamaan lisätietoa, jotta vastauksia pystyttiin yhdistämään kyselyssä jäljempänä tulevaan kysymykseen liittyen vastaajien valmiuteen vaihtaa nykyinen maksutapa ja lipputuote lähimaksuun. Ikävalinnan vastausvaihtoehtoina olivat Nyssen käyttämät ikäryhmärajat. Lopuksi kyselyn ensimmäisessä osassa kysyttiin tarkennusta asiakkaiden käyttämiin maksutapoihin ja lipputuotteisiin. Vastausvaihtoehdot tulivat näkyviin sitä mukaa, mitä edellisessä kyselyn kohdassa oli valittuna. Jos valittuna oli matkakortti, vastausvaihtoehdoiksi tulivat arvolippu, 30 vrk kausilippu, 90 vrk kausilippu, 360 vrk kausilippu, Kela-koulumatkatukilippu ja koululippu. Jos valittuna oli Nysse Mobiili, vastausvaihtoehdoiksi tulivat kertalippu, vuorokausilippu ja opiskelijan 30 vrk kausilippu. Lipputuotteet valittiin Nyssellä käytössä olevien lipputuotteiden mukaan. Myös asiakkaille täysin tai osittain maksuttomat lipputuotteet, Kela-koulumatkatukilippu ja koululippu, olivat mukana, jotta kyselyyn vastaajalla oli mahdollisuus valita vaihtoehto.

Toisessa aihealueessa, ”2. Lähimaksun käyttäminen”, haettiin käyttökoke-
musta ydinpalvelusta, eli siitä, miten asiakkaat kokevat itse maksutavan käyttämisen liikennevälineessä. Tämä kyselyn kohta rakennettiin palvelupolun perusteella. Käyttökoke-
musta pyrittiin selvittämään esittämällä Likertin asenneasteikon mukaisesti väittämiä lippulaitteen käyttämisen helppoudesta, kuten ”Lähimaksun valinta on esitetty laitteella selkeästi”. Väittämään sai vastata olevansa täysin eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä, täysin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä tai ei samaa eikä eri mieltä. Kaikki esitetyt väittämät ovat näkyvissä opinnäytetyön tuloksia käsittelevässä luvussa. Aluksi vastaajilta kysyttiin, ovatko he käyttäneet lähimaksua Nyssen liikenteessä. Kaikille ”Kyllä” vastanneille tuli ylimääräinen väittämä maksutavan käyttämisen helppoudesta sekä NPS-kysely. Loput väittämät etenivät lippulaitteen käyttämisen asiakasprosessin mukaisesti ja tulivat näkyviin riippumatta siitä, oliko vastannut lähimaksun käyttämiseen ”Kyllä” tai ”Ei”. Kaikkia väittämiä oli tukemassa siihen kontaktipisteeseen liittyvä avoin kysymys, kuten ”Mitä parannettavaa lähimaksun valinnassa laitteella mielestäsi on?”. Kaikilla vastaajilla oli myös näkyvissä

kuvaohje siitä, miten käyttöliittymä toimii lähimaksamisessa lippulaitteella. Tällöin myös maksutapaa vielä käyttämättömät pystyivät antamaan oman mielipiteensä toimivuudesta. Kuvassa kuitenkin pyrittiin ohjeistamaan mahdollisimman vähän itse toimintaa.

Kyselyn kohta ”2.1. Lähimaksun asiakasportaali” tuli näkyviin vain niille, jotka olivat vastanneet lähimaksun aikaisempaan käyttämiseen ”Kyllä”. Asiakasportaalin kysymykset tulivat kyselyssä seuraavaksi sillä perusteella, että kyseessä on palvelupolun jälkipalvelu, joka tulee mahdollisesti vastaan niille, jotka ovat lähimaksua käyttäneet. Asiakasportaalin käyttämiseen liittyen kysyttiin, onko vastaaja käyttänyt palvelua vai ei, tai onko ylipäätään kuullut koko asiakasportaalista. Kaikille ”Kyllä” vastanneille tuli edellisen kohdan tapaan eteen väittämiä asiakasportaalin käyttämisestä, joita oli tukemassa yksi avoin kysymys. Asiakasportaaliiin liittyvät väittämät ovat esiteltyinä opinnäytetyön tuloksia käsittelevässä luvussa.

Kolmannessa kyselyn aihealueessa, ”3. Lähimaksun toiminnot”, haettiin asiakkailta tietoa siitä, mitä heidän odotuksensa maksutavan toiminnoista ja hinnoittelusta jatkossa ovat. Tämä kyselyn kohta kerättiin sen tiedon mukaan, joka toimeksiantajalla oli lähimaksamisen mahdollisesti puuttuvista toiminnoista ja kipupisteistä. Asiakkailta kysyttiin, kuinka tärkeänä he pitävät mahdollisuutta maksaa toinen henkilö, nähdä matkan hinta maksutilanteessa sekä miten he haluaisivat saada kuitin matkastaan. Jos kyselyn kohdassa 2. haettiin käyttökokemusta ydinpalvelusta, niin tässä kyselyn kohdassa haettiin tietoa siitä, kuinka tärkeinä lisäarvon tuottajina asiakkaat kokevat vielä tällä hetkellä lähimaksusta puuttuvat toiminnot. Lisäksi kysyttiin yksinkertaisella ”Kyllä/Ei” -kysymyksellä, onko vastaaja valmis vaihtamaan nykyään käyttämänsä maksutavan ja lipputuotteen lähimaksamiseen, jos lähimaksamisessa otetaan vastaava lipputuote samaan hintaan käyttöön.

Viimeisessä kyselyn aihealueessa, ”4. Vapaa sana”, oli ainoastaan yksi avoin kysymys, jossa vastaajia pyydettiin halutessaan kertomaan mahdollisia kehitysehdotuksia tai odotuksia Nyssen lähimaksuun liittyen. Vapaan sanan lisääminen oli toimeksiantajan suora toive, koska se on usein ollut heillä mukana aikaisemmissa kyselyissä. Kysymyksellä annettiin asiakkaalle mahdollisuus

vielä vapaasti kertoa toiveensa tai mielipiteensä maksutavasta ilman, että heitä johdatellaan minkään olemassa olevan kysymyksen avulla.

Kysely oli avoinna 9.9.–10.10.2021 Nyssen kyselyihin käyttämässä verkko-osoitteessa <https://nyссе.fi/kysely>. Kyselystä lisättiin heti julkaisun yhteydessä linkki Nyssen lähimaksusta kertovalle sivulle, jossa ohjattiin asiakkaita ottamaan osaa lähimaksun kehittämiseen vastaamalla kyselyyn. Tämän lisäksi kyselystä tehtiin julkaisupäivänä Nyssen verkkosivujen etusivulle uutinen:

”Nyssellä on kevään ja kesän 2021 aikana otettu käyttöön lähimaksaminen uutena maksutapana. Matkan voi maksaa Nysse-liikenteessä lähimaksuominaisuudella varustetulla Visa-, Mastercard- ja Europay-maksukortilla sekä mobiililompakolla, kuten Apple Pay ja Google Pay. Ensimmäisessä vaiheessa käytössä on 90 minuuttia voimassa oleva lipputuote ja hintakatto, jonka mukaan asiakkaalle lasketaan aina halvin mahdollinen matkan hinta tehtyjen matkojen mukaan.

Uusi maksutapa on vielä alkutaipaleellaan, ja me Nyssellä haluamme kuulla asiakkaitamme uuden maksutavan jatkokehityksessä. Anna äänesi kuulua ja ole mukana vaikuttamassa osallistumalla kyselyyn 10.10. mennessä.”

Seuraavana päivänä kyselyn julkaisusta, 10.9.2021, Nyssen liikennöimien linja-autojen ja raitiovaunujen matkustamonäytöille julkaistiin tekemäni mainos kyselyyn ohjaamiseen (kuva 10). Kyselyn mainos pyöri mainosnäytöillä aina kyselyn päättymiseen asti. Raitiovaunujen matkustamonäytöillä mainos näkyi aluksi 6 minuutin ja, sitten 12 minuutin välein. Mainoksen esiintymistiheyttä jouduttiin harventamaan, koska Nyssellä on matkustamonäytöillä rajattu aika ja mainos jouduttiin yhteensovittamaan pyörimään toisen Nyssen mainoksen kanssa. Muu matkustamonäyttöjen mainosaika on varattuna muille toimijoille. Itse mainos oli näkyvillä 10 sekuntia kerrallaan.



Kuva 10. Linja-auton matkustamonäyttöjen mainos

Linja-autojen matkustamonäyttöjen näkyvyyttä on vaikeampi arvioida. Nyssen materiaalin mainosaika näytöillä on 20 % ajasta ja mainosta oli jouduttu niputamaan Nysselle varatussa ajassa monen muun mainoksen kanssa. Oman kokemuksen mukaan mainos ehti tulemaan 2 kertaa noin 25 minuutin matkan aikana. Nyssen liikenteessä tehtiin linja-autoilla ja raitiovaunuilla yhteensä yli 3 miljoonaa erillistä matkaa mainosten pyöriessä matkustamonäytöillä.

Kyselystä tehtiin ensimmäinen sosiaalisen median postaus Facebookiin 13.9.2021. Nyssen Facebook-seuraajia kyseisenä ajankohtana oli noin 9 000 henkilöä. Syyskuun lopulla kyselyyn liittyen aloitettiin maksettu some-kampanja, jossa 29.9.–6.10.2021 kyselyn mainosta näytettiin Facebookissa ja Instagramissa Nyssen sivuilla edellisten 60 vuorokauden aikana käyneille ja 1.–4.10.2021 satunnaiselle joukolle. Molemmissa demograafisena rajauksena oli ”*Tampere +40 km*”. Sosiaalisessa mediassa linkkiä klikkasi 661 henkilöä, sillä oli 33 108 näyttökertaa ja se näytettiin 14 763 eri henkilölle. Kyselystä lähetettiin myös mainos sähköpostilla Nyssen uutiskirjeen tilaajille. Uutiskirje toimitettiin 15.9.2021 ja sen aiheena oli ”*Liiku kestävästi. Liiku turvallisesti*”. Kyselyn mainoksen teksti oli sama kuin Nyssen etusivulle lisättyssä uutisessa. Uutiskirjeen tilaajia on noin 1 700.

6.4 Kyselyn aineiston analysointi

Määrällisen aineiston analysoinnissa käytettiin koko otoksen vastauksia. Suurinta osaa aineiston vastauksista tutkittiin yksittäin kaikkien vastaajien osalta, mutta osassa käytettiin myös ristiintaulukointia. Määrällisen tiedon käsittelyssä

käyttettiin Webropolin raportointipalvelusta saatua tietoa, joten erillistä tilastotieteelliseen analyysiin tarkoitettua ohjelmistoa ei tarvittu. Tämä huomioitiin jo kyselyn suunnittelu- ja testausvaiheessa siten, että kysymykset oli aseteltu mahdollisimman helposti analysoitavaksi Webropolilla suoraan saadulla tiedolla. Webropolin raportointipalvelun visualisointi ei taipunut kuitenkaan aivan kaikkiin tarvittaviin pylväskaavioihin, joten dataa tuotiin ulos myös Excel-tiedostona. Exceliä käyttäen datasta muotoiltiin vielä opinnäytetyöhön tarkoituksenmukaisempia pylväskaavioita sekä taulukoita ja yksi ympyräkaavio. Vastaaajien prosentuaaliset osuudet sekä määrät (= n) vastauksiin näkyvät aina tuloissa.

Varsinkin ristiintaulukoitua tietoa noudettiin ensin käyttämällä Webropolin raportointipalvelun suodatustyökalua ja käsiteltiin sen jälkeen paljon Excelillä, jotta datasta saatiin visuaalisempaa ja helposti luettavampaa. Tärkeimpänä esimerkkinä tästä on mahdollisuus nähdä tulosten perusteella, minkä maksutapojen ja lipputuotteiden käyttäjät ovat halukkaimpia vaihtamaan lähimaksuun sekä ryhmitellä vastaajat ikäryhmän mukaan. Tällöin on mahdollista nähdä esimerkiksi, kuinka monta aikuisten 30 vuorokauden kausilipun käyttäjä on valmis vaihtamaan lähimaksuun.

Kyselyssä olleiden väittämien vastaukset arvoettiin asteikolla 1–4, jolloin ”*Täysin eri mieltä*” oli arvoltaan 1, ”*Jokseenkin eri mieltä*” 2, ”*Jokseenkin samaa mieltä*” 3 ja ”*Täysin samaa mieltä*” 4. Näillä arvosanoilla käytettävyydestä pystyttiin laskemaan keskiarvo CES-mittarin mukaisesti siten, että 4 olisi paras mahdollinen käytettävyyden tulos. Keskiarvolaskennasta otettiin pois ”*Ei samaa tai eri mieltä*” vastaukset, koska ne eivät kertoneet sitä, kuinka vastaaja kokee palvelun käytön. Kyselyssä olleiden väittämien vastaukset on esitetty siten, että niistä on muodostettu pylväskaaviot selkeyttämään niiden esittämistä ja tulkitsemista.

Kyselyssä olleet avoimet kysymykset analysoitiin sisällönanalyysina kyselystä saadun aineiston perusteella teemoittelua käyttäen ja lopuksi tyypiteltiin. Kaikki kyselyssä olleet viisi avointa kysymystä tuotiin ensin ulos omina Word-dokumentteinaan Webropolin oman raportointipalvelun kautta. Tämän jälkeen jokainen avoin kysymys käytiin yksitellen läpi ja vastauksista haettiin eniten esitetyn kysymyksen aiheesta nousseita vastauksia.

Avointen kysymysten vastaukset käytiin läpi lopulta kolme kertaa analyysin aikana. Ensimmäisen kerran vastaukset käytiin läpi, jotta saatiin yleiskuva tilanteesta ja asioista, joita kussakin avoimessa kysymyksessä nousi esiin. Toisella kerralla vastauksissa toistuvien asioiden perusteella tehtiin otsikoinnit teemoittain, kuten ”*Valintapainikkeen ulkoasu*”, ”*Ohjeistuksen lisääminen*” ja ”*Lähimaksulukijan sijainti*”. Kaikista avointen kysymysten vastauksista hahmottui yhteensä 20 eri teemaa. Teemojen perusteella tehtiin otsikoita, joiden alle kaikki tiettyyn otsikkoon liittyvät avoimet vastaukset vietiin. Tämän jälkeen vastaukset tyypiteltiin tiiviiksi yhteenvedoiksi teemaan liittyvistä asioista. Jos avoimen kysymyksen vastaus liittyi johonkin toisessa avoimessa kysymyksessä olleeseen aiheeseen, teemoiteltiin vastaus siihen liittyvän teeman alle. Opinnäytetyön tuloksissa ei esitellä sitaatein suoria vastauksia vastaajien anonymiteetin säilyttämiseksi. Tutkimuksen tuloksissa on kerrottu kaikki ne teemat, jotka avointen kysymysten vastauksista nousivat esille kysymykseen liittyen.

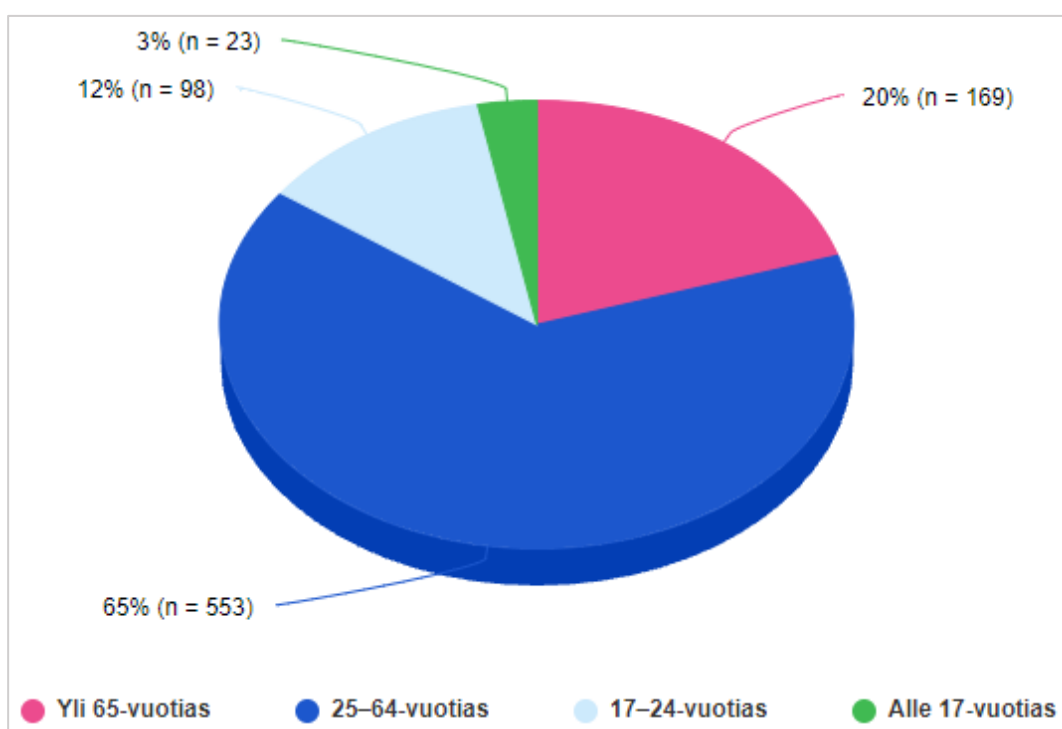
Asiakasportaalin avoimeen kysymykseen tuli niin vähän vastauksia, ettei teemoittelua ollut mahdollista tehdä. Tässä tapauksessa tuloksissa esiteltiin vain ne vastaukset, jotka selkeästi liittyivät kysymyksen aiheeseen. Vapaaseen saanaan tuli myös paljon vastauksia, jotka eivät suoraan liittyneet lähimaksamiseen. Vapaan sanan vastauksista muodostui 10 teemaa, jotka koostuivat lähimaksamiseen liittyvistä asioista, joita ei kuitenkaan ollut kyselyssä erikseen kysytty. Vastauksia tuli lisäksi jo aikaisemmin kysytyihin avoimiin kysymyksiin liittyen. Kaikki nämä vastaukset ovat huomioitu niihin liittyvän avoimen kysymyksen teemojen alla. Lähimaksamiseen liittymättömiä avointen kysymysten vastauksia ei ole otettu mukaan tuloksiin, mutta kaikki vastaukset on toimitettu toimeksiantajalle tiedoksi.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselyyn vastasi sen aukiolon aikana 843 vastaajaa. Kyselyssä olleisiin neljään avoimeen kysymykseen tuli yhteensä 804 erillistä vastausta. Tutkimuksen tulokset on esitetty omina alalukuinaan kyselyrungon mukaisessa järjestyksessä.

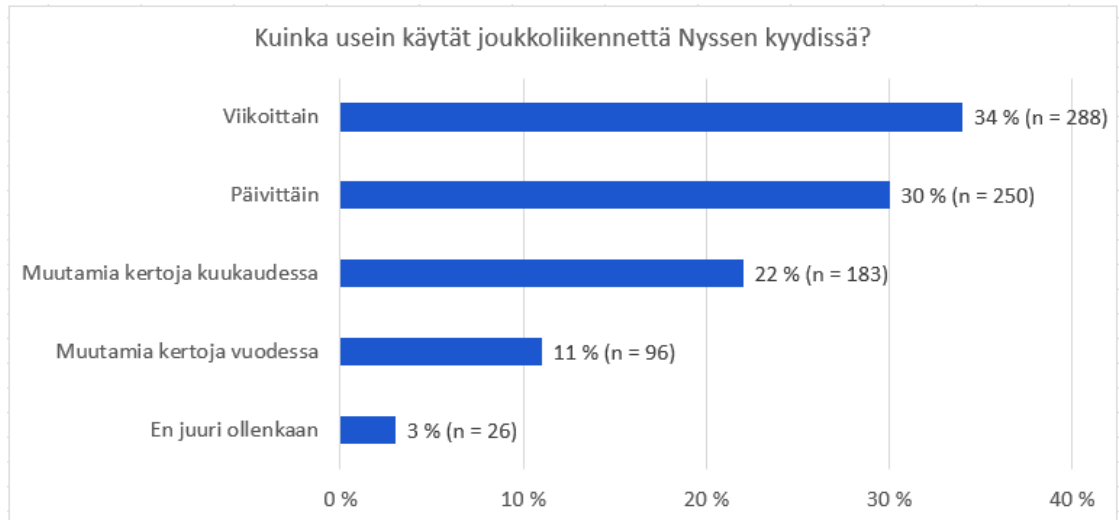
7.1 Nyssen palveluiden käyttäminen

Vastaajien ikäryhmät jaettiin Nyssen asettamien ikäryhmien perusteella senioreihin (yli 65-vuotiaat), aikuisiin (25–64-vuotiaat), nuoriin (17–24-vuotiaat) ja lapsiin (alle 17-vuotiaat). Suurin vastaajaryhmä oli aikuiset, joita oli vastaajista 65 %, eli 553 vastaajaa. Vastaajista 20 % (n = 169) oli senioreita, 12 % (n = 98) nuoria ja 3 % (n = 23) lapsia. Suurin vastaajaryhmä ei ollut yllätys ottaen huomioon suuren ikähaarukan sekä ikäryhmän suuren käyttäjämäärän Nyssen liikenteessä. Kuvan 11 piirakkakaaviossa on näkyvissä vastaajien ikäjakama.



Kuva 11. Kyselyyn vastanneiden ikäjakama

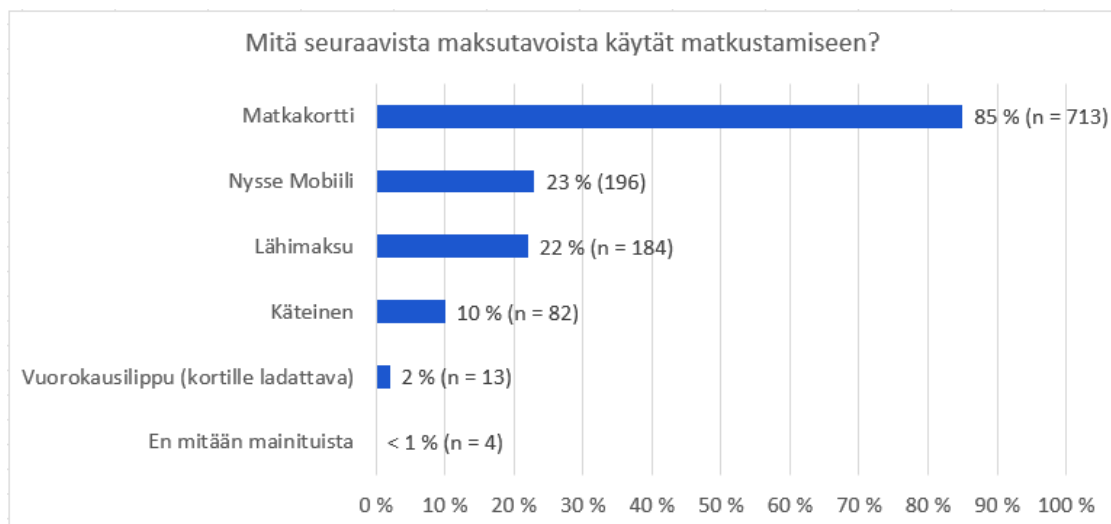
Matkustustottumuksiin liittyen kysyttiin, kuinka usein vastaaja käyttää joukkoliikennettä Nyssen kyydissä. Vastausvaihtoehdot olivat päivittäin, viikoittain, muutamia kertoja kuukaudessa, muutamia kertoja vuodessa tai ei juuri ollenkaan. Suurin osa kaikista kyselyyn vastanneista, eli 34 % (n = 288), oli viikoittain Nyssen liikenteessä matkustavia. Seuraavaksi eniten oli päivittäin kulkevia, joita oli kyselyyn vastaajista 30 % (n = 250). Muutamia kertoja kuukaudessa kulkevia oli 22 % (n = 183) ja muutamia kertoja vuodessa kulkevia 11 % (n = 96). Selkeästi vähiten vastaajissa oli henkilöitä, jotka eivät juurikaan käytä Nyssen palveluita ja heitä oli 3 % (n = 26). Kysymyksen vastausten jakaantuminen on näkyvissä kuvassa 12.



Kuva 12. Nyssen palveluiden käyttäminen

Maksutapoihin liittyen kysyttiin, mitä maksutapaa vastaaja käyttää matkan maksamiseen. Vaihtoehdot olivat Nyssellä käytössä olevat maksutavat: matkakortti, Nysse Mobiili, lähimaksu, käteinen ja vuorokausilippu (kortille ladattava). Vastausvaihtoehtona oli lisäksi, ettei mikään annetuista vaihtoehdoista. Vastauksia kysymykseen tuli yhteensä 1 192 kpl kaikilta 843 vastaajalta. Vastauksia tuli enemmän kuin kyselyyn vastanneita oli, koska vastausvaihtoehdoista pystyi valitsemaan monta vaihtoehtoa.

Vastausten perusteella yleisin maksutapa oli matkakortti, jota käytti 85 % (n = 713) vastaajista. Seuraavaksi käytetyimmät maksutavat olivat Nysse Mobiili, jota käytti 23 % (n = 196) ja lähimaksu, jota käytti 22 % (n = 184) vastaajista. Käteistä käytti 10 % (n = 82) vastaajista. Vastausten perusteella vähiten käytettiin kortille ladattavaa vuorokausilippua, jota käytti 2 % (n = 13) vastaajista. Kaikista vastausvaihtoehdoista vähiten vastauksia sai ”en mitään mainituista”, jonka valitsi vain 0,5 % (n = 4) vastaajista. Kysymyksen vastausten jakaantuminen on näkyvissä kuvassa 13.



Kuva 13. Maksutavat matkustamisessa

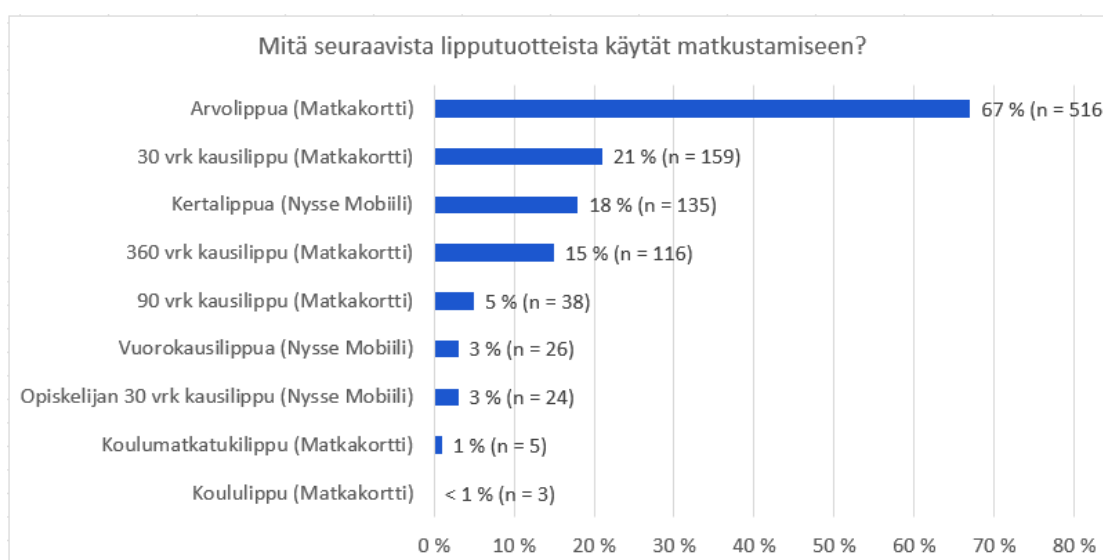
Ikäryhmittäin katsottuna matkakortti oli jokaisessa ikäryhmässä käytetyin maksutapa. Vastanneista yli 65-vuotiaista 81 % (n = 137), 25–64-vuotiaista 86 % (n = 475), 17–24-vuotiaista 82 % (n = 80) ja alle 17-vuotiaista 91 % (n = 21) käytti maksutapana matkakorttia. Kyselyssä valittujen maksutapojen prosentuaalinen osuus sekä vastaajamäärät ikäryhmittäin, ovat ristiintaulukoituna taulukossa 1.

Taulukko 1. Maksutavat ikäryhmittäin

Ikä	Maksutapa	n	Prosenttia
Yli 65-vuotiaat (n = 169) "Seniorit"	Matkakortti	137	81 %
	Lähimaksu	24	14 %
	Käteinen	12	7 %
	Nysse Mobiili	11	7 %
	Vuorokausilippu	2	1 %
	En mitään mainituista	2	1 %
25–64-vuotiaat (n = 553) "Aikuiset"	Matkakortti	475	86 %
	Nysse Mobiili	145	26 %
	Lähimaksu	137	25 %
	Käteinen	57	10 %
	Vuorokausilippu	6	1 %
	En mitään mainituista	1	< 1 %
17–24-vuotiaat (n = 98) "Nuoret"	Matkakortti	80	82 %
	Nysse Mobiili	38	39 %
	Lähimaksu	20	20 %
	Käteinen	10	10 %
	Vuorokausilippu	3	3 %

	En mitään mainituista	1	1 %
Alle 17-vuotiaat (n = 23) "Lapset"	Matkakortti	21	91 %
	Lähimaksu	3	13 %
	Käteinen	3	13 %
	Nysse Mobiili	2	9 %
	Vuorokausilippu	2	9 %

Nysse Mobiilin ja matkakortin maksutapanaan valinneilta kysyttiin vielä erikseen, mitä lipputuotetta he käyttävät kyseisellä maksutavalla. Yhteensä vastauksia tuli 1 022 kpl 766 eri vastaajalta. Vastauksia saatiin enemmän kuin kyselyyn vastaajia oli, koska vastausvaihtoehdoista pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Kaikista valittavissa olleista maksutavoista eniten vastauksia sai matkakortin arvolippu, jota käytti 67 % (n = 516) vastaajista. Seuraavana oli matkakortin 30 vrk kausilippu, jota käytti 21 % (n = 159) vastaajista. Nysse Mobiilin kertalippua käytti 18 % (n = 135), matkakortin 360 vrk kausilippua 15 % (n = 116) ja matkakortin 90 vrk kausilippua 5 % (n = 38) vastaajista. Nysse Mobiilin vuorokausilippua ja opiskelijan 30 vrk kausilippua käytti kumpaakin noin 3 % vastaajista. Matkakortin Kela-koulumatkatukilippua käytti 1 % (n = 5) vastanneista ja koululippua alle 1 % (n = 3). Kysymyksen vastausten jakaantuminen on näkyvässä kuvassa 14.



Kuva 14. Lipputuotteet matkustamisessa

Ikäryhmittäin katsottuna suosituin lipputuote kaikissa ikäryhmissä matkakorttia ja Nysse Mobiilia käyttävien keskuudessa oli matkakortin arvolippu. Kaikista vastanneista yli 65-vuotiaista 95 % (n = 127), 25–64-vuotiaista 72 % (n = 337),

17–24-vuotiaista 52 % (n = 41) ja alle 17-vuotiaista 52 % (n = 11) käyttivät matkustamiseen matkakortin arvolippua. Kyselyssä valittujen Nysse Mobiilin ja matkakortin lipputuotteiden prosentuaalinen osuus ja lukumäärä ikäryhmittäin, on ristiintaulukoituna taulukossa 2.

Taulukko 2. Matkakortin ja Nysse Mobiilin lipputuotteet ikäryhmittäin

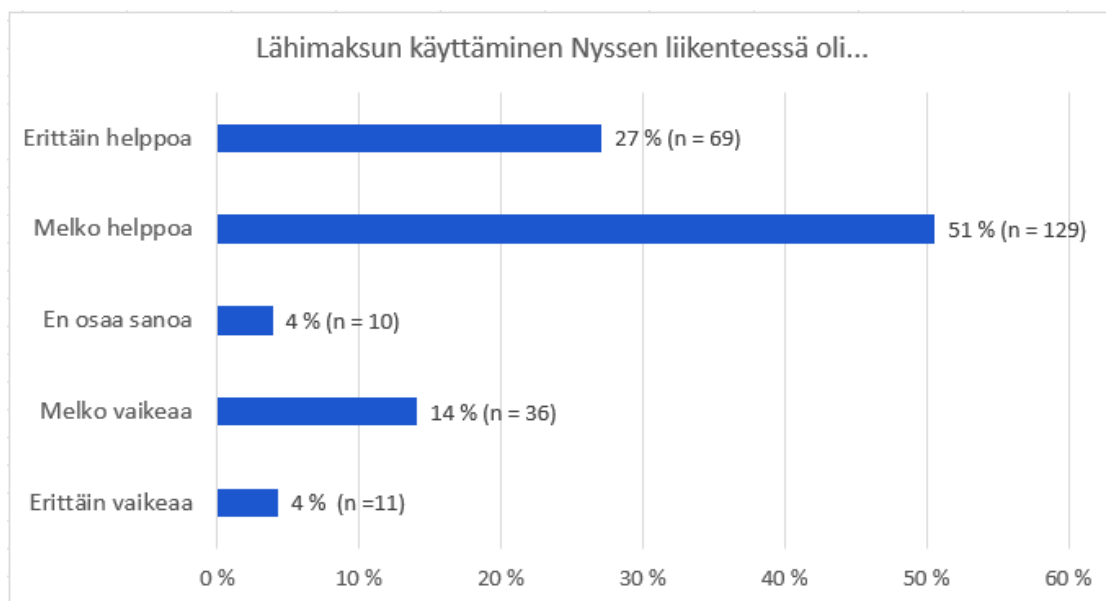
Ikä	Maksutapa	Lipputuote	n	Prosenttia
Yli 65-vuotiaat (n = 169) <i>"Seniorit"</i>	Matkakortti	Arvolippu	127	95 %
		30 vrk kausilippu	7	5 %
		360 vrk kausilippu	3	2 %
	Nysse Mobiili	Kertalippu	7	5 %
25–64-vuotiaat (n = 553) <i>"Aikuiset"</i>	Matkakortti	Arvolippu	337	72 %
		30 vrk kausilippu	108	23 %
		360 vrk kausilippu	95	20 %
		90 vrk kausilippu	38	8 %
	Nysse Mobiili	Kertalippu	100	16 %
		Vuorokausilippu	17	3 %
Opisk. 30 vrk kausilippu		14	3 %	
17–24-vuotiaat (n = 98) <i>"Nuoret"</i>	Matkakortti	Arvolippu	41	52 %
		30 vrk kausilippu	37	47 %
		360 vrk kausilippu	15	19 %
		Koulumatkatukilippu	4	5 %
		Koululippu	1	1 %
	Nysse Mobiili	Kertalippu	27	30 %
		Opisk. 30 vrk kausilippu	10	11 %
		Vuorokausilippu	9	10 %
Alle 17-vuotiaat (n = 23) <i>"Lapset"</i>	Matkakortti	Arvolippu	11	52 %
		30 vrk kausilippu	7	33 %
		360 vrk kausilippu	3	14 %
		Koululippu	2	10 %
		Koulumatkatukilippu	1	5 %
	Nysse Mobiili	Kertalippu	1	5 %

7.2 Lähimaksun käyttäminen

Lähimaksun käyttämiseen liittyvässä osiossa kysyttiin ensimmäisenä tietoa siitä, onko vastaaja käyttänyt lähimaksua Nyssen liikenteessä. Kaikista kyselyyn vastanneista 70 % (n = 588) ei vielä ollut käyttänyt ja 30 % (n = 255) oli käyttänyt lähimaksamista maksutapana Nyssen liikenteessä.

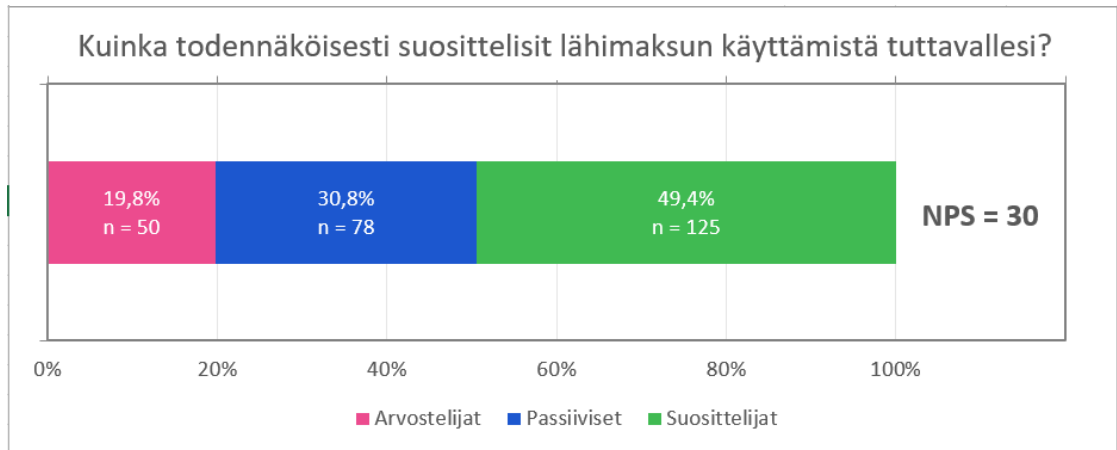
7.2.1 Lähimaksun käyttämisen helppous ja NPS-mittaus

Kaikilta, jotka vastasivat käyttäneensä lähimaksua Nyssen liikenteessä, kysyttiin lisäksi, kuinka helppoa tai vaikeaa lähimaksun käyttäminen Nyssen liikenteessä oli sekä pyydettiin asteikolla 0–10 vastaamaan, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat lähimaksamista Nyssen liikenteessä tuttavilleen. Vastaajista 27 % (n = 69) oli sitä mieltä, että lähimaksun käyttö oli erittäin helppoa ja 51 % (n = 129) sitä mieltä, että lähimaksun käyttö oli melko helppoa. Erittäin vaikeaksi lähimaksun käytön koki 4 % (n = 11) vastaajista ja melko vaikeaksi 14 % (n = 36) vastaajista. Vastaajista 4 % (n = 10) ei osannut sanoa oliko käyttö helppoa vai vaikeaa. Asteikolla 1–4 lähimaksun käyttämisen helppous sai arvosanana keskiarvoksi 3. Kysymyksen vastausten jakaantuminen on näkyvässä kuvassa 15.



Kuva 15. Lähimaksun käyttämisen helppous Nyssen liikenteessä

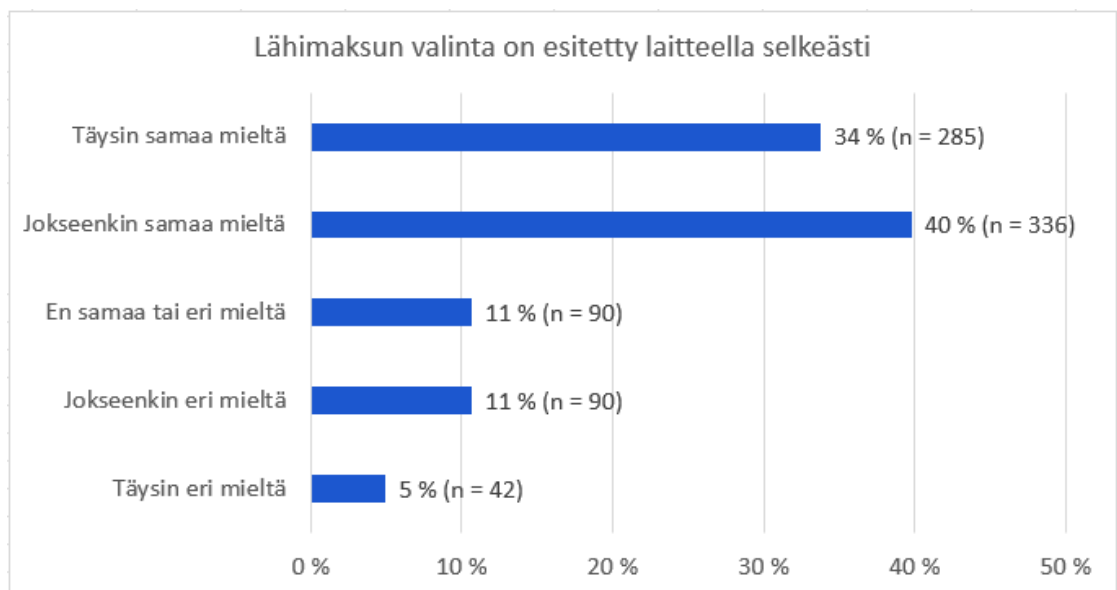
Lähimaksun NPS-mittauksessa vastaajista 49,4 % (n = 125) antoi arvosanan 9–10, eli olivat suosittelijoita. Passiivisia vastaajia, eli arvosanan 7–8 valinnoita, oli 30,8 % vastaajista (n = 78). Arvostelijoita, eli arvosanan 0–6 valinnoita, oli 19,8 % (n = 50) vastaajista. NPS-mittauksen tulos saadaan, kun suosittelijoiden prosenttiosuudesta miinustetaan arvostelijoiden prosenttiosuus. Tällöin tulokseksi saatiin 29,6, jolloin NPS-tulokseksi saadaan pyöristettynä 30. NPS-tuloksen muodostuminen näkyy kuvassa 16.



Kuva 16. Lähimaksun NPS-mittauksen tulos

7.2.2 Lähimaksun valinnan esittäminen laitteella

Kaikille vastaajille esitettiin väittämä, että lähimaksun valinta laitteella on esitetty selkeästi. 34 % (n = 285) vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 40 % (n = 336) oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. 5 % (n = 42) oli väittämän kanssa täysin eri mieltä ja 11 % (n = 90) jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 11 % (n = 90) ei ollut väittämän kanssa samaa tai eri mieltä. Asteikolla 1–4 lähimaksun valinnan selkeys laitteella sai arvosanana keskiarvoksi 3,1. Väittämän vastausten jakaantuminen on näkyvässä kuvassa 17.



Kuva 17. Lähimaksun valinnan esittämisen selkeys laitteella

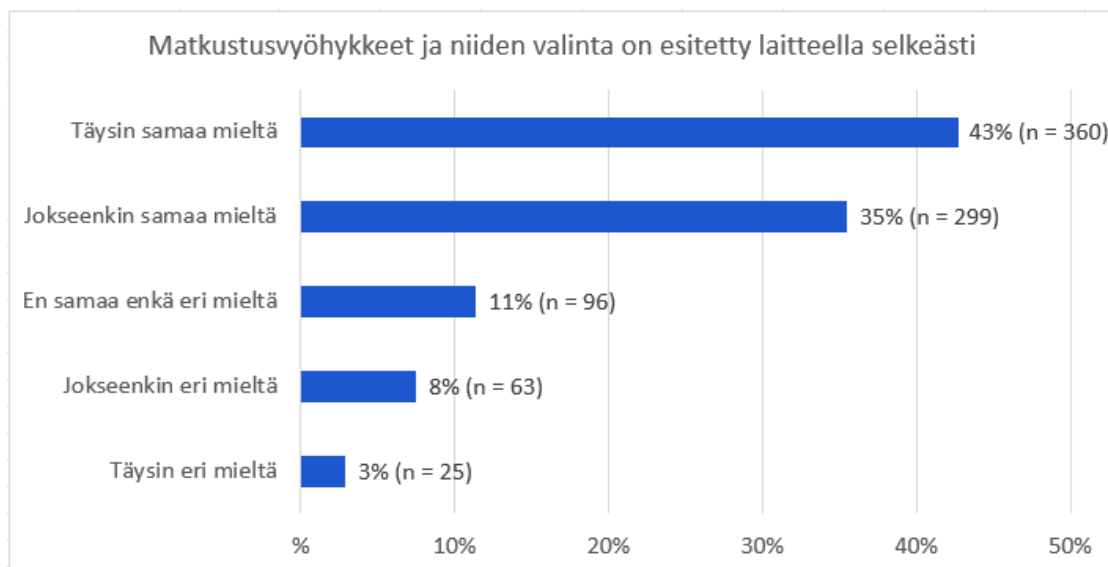
Avoimessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin kertomaan, mitä parannettavaa he kokevat lähimaksun valinnan näkyemisessä laitteella olevan. Kaikista kyselyyn vastanneista henkilöistä 275 antoi tähän avoimeen kysymykseen vastauksen ja varsinaiseen kysytyyn kysymykseen liittyen vastauksia annettiin 156. Muissa kyselyn avoimissa kysymyksissä annettiin 2 vastausta, jotka liittyivät tämän avoimen kysymyksen aiheeseen. Vastauksen teemoiksi nousivat seuraavat:

1. **Valintapainikkeen ulkoasu (n = 113):** Tarve saada tarkennusta lähimaksun valintapainikkeen ulkoasuun nousi eniten vastauksista esille. Parannusehdotuksena toistui toive suurentaa valintapainiketta sekä lisätä lähimaksun, Visan ja Mastercardin logojen lisäksi ”*Lähimaksu*” -teksti painikkeeseen. Osa vastaajista jopa koki logot painikkeessa turhina ja sekoittavina, eivätkä mieltäneet lähimaksun logoa tutuksi. Monet vastaajat olivat sitä mieltä, että näytöllä olisi hyvin tilaa suurentaa painiketta ja fonttikokoa. Valintapainikkeen ei koettu näyttävän tarpeeksi selvaiselta, että sitä voisi painaa. Vastauksista kävi myös ilmi, että lähimaksun valintapainikkeen yläpuolella oleva ”*Poikkeusmatka*” -painike koettiin hankalaksi, eivätkä vastaajat olleet varmoja kumpaa painiketta täytyisi painaa. ”*Poikkeusmatka*” käsitteenä koettiin myös sellaiseksi, minkä käyttötarkoitusta ei ymmärretä.
2. **Mahdollisuus näyttää maksukorttia suoraan (n = 34):** Seuraavaksi eniten esille nousi toive siitä, ettei laitteella tarvitsisi painaa aluksi mitään valintaa, vaan maksukortin voisi näyttää suoraan laitteella ja matka veloittaisiin ”oletusvyöhykkeiden” mukaisesti. Eniten oletusvyöhykkeiden yhteydessä mainittiin vyöhykeväli A-B ja mainittiin, kuinka ne ovat ratikassakin ne vyöhykkeet, jolla kyseinen liikenneväline kulkee, joten tämä tapa selkeyttäisi sekä nopeuttaisi maksamista rati-kassa. A-B vyöhykkeiden myös koettiin olevan yleisin käytössä oleva vyöhykeväli, joten sen mukainen veloitus koettiin loogisena. Vastaajien mielestä tämä tapa sujuvoittaisi maksutapaa, eikä laitteella tulisi ylimääräistä ihmettelyä. Vastaajat käyttivät tähän tapaan liittyen vertauskuvana muun muassa Lontoossa käytössä olevaa tapaa käyttää lähimaksua.
3. **Ohjeistuksen lisääminen (n =11):** Vastaajat toivoivat esimerkiksi video-ohjeita tai muuten tarkempia ohjeita lippulaitteen käytöstä laitteen läheisyyteen.

7.2.3 Matkustusvyöhykkeiden valinnan esittäminen laitteella

Kaikille vastaajille esitettiin väittämä, että matkustusvyöhykkeen valinta laitteella on esitetty selkeästi. Vastaajista 43 % (n = 360) oli täysin samaa mieltä ja 35 % (n = 299) jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. 3 % (n = 25) oli

väittämän kanssa täysin eri mieltä ja 8 % (n = 63) jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 11 % (n = 96) ei ollut väittämän kanssa samaa tai eri mieltä. Asteikolla 1–4 matkustusvyöhykkeiden selkeys sai arvosanana keskiarvoksi 3,3. Väittämän vastausten jakaantuminen on näkyvissä kuvassa 18.



Kuva 18. Matkustusvyöhykkeiden ja niiden valinnan selkeys laitteella

Avoimessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin kertomaan, mitä parannettavaa heidän mielestään matkustusvyöhykkeiden näkymisessä ja niiden valinnassa on käyttöliittymässä. Kaikista kyselyyn vastanneista henkilöistä 118 antoi tähän avoimeen kysymykseen vastauksen ja varsinaiseen kysytyyn kysymykseen liittyen vastauksia annettiin 84. Muissa kyselyn avoimissa kysymyksissä annettiin 8 vastausta, jotka liittyivät tämän avoimen kysymyksen aiheeseen.

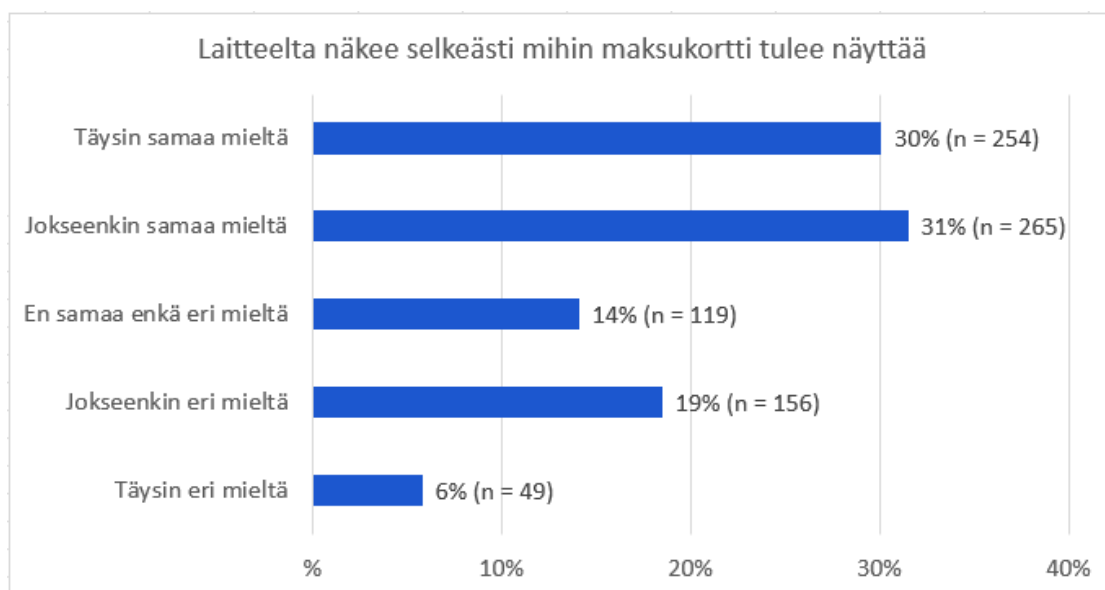
Vastausten teemoiksi nousivat seuraavat:

1. **Vyöhykevalinnan painikkeet ja valittujen vyöhykkeiden näkyminen (n = 46):** Vyöhykevalinnan painikkeisiin liittyen toivottiin, että valitut vyöhykkeet näkyisivät selkeämmin ja niitä voitaisiin vielä enemmän korostaa väreillä ja tekstillä ”*Valitut vyöhykkeet*”. Lisäksi vastaajat toivoivat, että laitteella olisi valmiina esimerkiksi A-B, eikä tarvitsisi valita mitään vyöhykkeitä. Osa vastaajista kuitenkin myös kehui, että itse vyöhykkeiden valitseminen on toteutettu selkeästi.
2. **Epätietoisuus vyöhykkeistä (n = 37):** Vastauksista ilmeni epäselvyyttä siitä, mitä vyöhykkeitä ylipäätään pitää valita matkustamiseen maksutilanteessa. Ihmetystä herätti epätietoisuus siitä, että mitä alueita milläkin vyöhykkeellä sijaitsee. Vastauksissa esitettiin toiveita siitä, että vyöhykekartta olisi näkyvissä itse laitteella tai jollain muulla tavalla maksutilanteessa laitteen lähistössä selventämässä asiaa.

3. **Vyöhykevalinnan tarpeellisuus (n = 9):** Tämän avoimen kysymyksen vastauksissa toistui edellisen avoimen kysymyksen tavoin toive siitä, ettei vyöhykevalintaa tulisi ollenkaan, vaan maksu otettaisiin ”oletusvyöhykkeiden” mukaisesti.

7.2.4 Lähimaksukortin lukualueen sijainnin esittäminen lippulaitteella

Kaikille vastaajille esitettiin väittämä, että laitteelta näkee selkeästi, mihin lähimaksukortti tulee näyttää lippulaitteella. Vastaajista 30 % (n = 254) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 31 % (n = 265) jokseenkin samaa mieltä. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 6 % (n = 49) ja jokseenkin eri mieltä 19 % (n = 156). Vastaajista 14 % (n = 119) ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Asteikolla 1–4 lähimaksun lukualueen sijainnin näyttäminen lippulaitteella sai arvosanana keskiarvoksi 3,0. Väittämän vastausten jakaantuminen on näkyvissä kuvassa 19.



Kuva 19. Maksukortin näyttämisen selkeys lippulaitteella

Avoimessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin kertomaan, miten laitteella voisi ilmetä paremmin paikka, mihin lähimaksukortti näytetään. Kaikista kyselyyn vastanneista henkilöistä 183 antoi tähän avoimeen kysymykseen vastauksen ja varsinaiseen kysytyyn kysymykseen liittyen vastauksia annettiin 167. Muissa kyselyn avoimissa kysymyksissä annettiin 10 vastausta, jotka liittyivät tämän avoimen kysymyksen aiheeseen. Vastausten teemoiksi nousivat seuraavat:

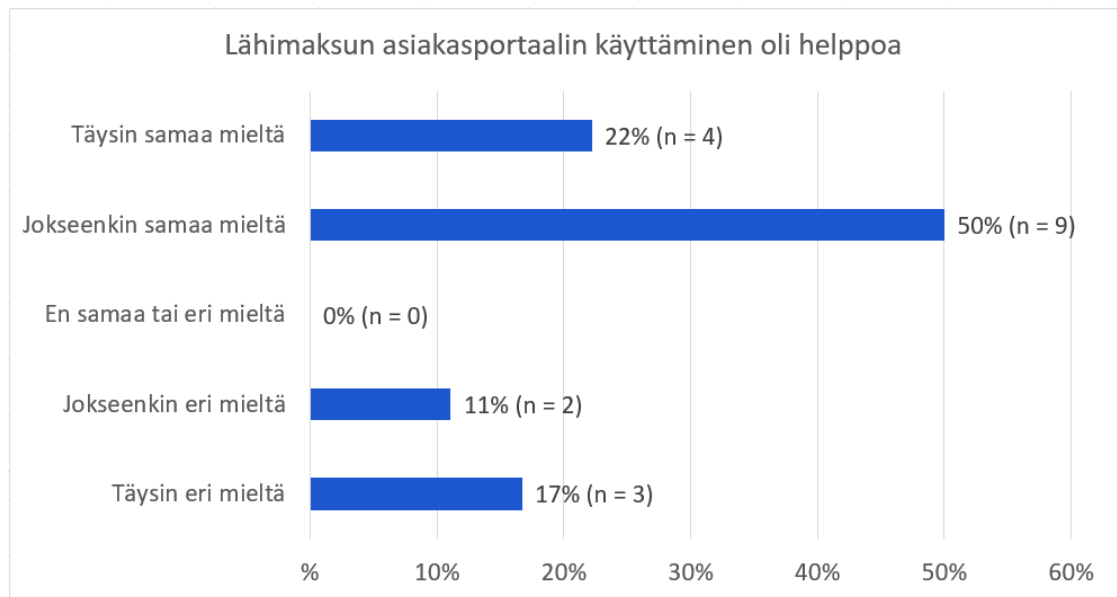
1. **Lähimaksulukijan sijainti (n = 55):** Hyvin monet vastaajat olivat sitä mieltä, että lähimaksulukijan sijainti lippulaitteella ei tällä hetkellä ole hyvä. Toiveina oli, että laite olisi lippulaitteen päällä tai alla selkeämmin näkyvissä. Erittäin monet vastaajat myös toivoivat, että lähimaksulla maksaminen olisi selkeämpää, jos maksukortin voisi näyttää samaan kohtaan lippulaitetta, kuin tällä hetkellä näytetään matkakorttia. Lähimaksulukijan merkitseminen kokonaan eri värillä suhteessa lippulaitteeseen koettiin myös hyväksi tavaksi erottaa laitteet toisistaan. Tähän liittyen ehdotettiin esimerkiksi sitä, että lähimaksulukija ja siihen osoittava nuoli näytöllä olisivat samalla, mutta muusta erottuvalla värillä.
2. **Nuoli osoittamaan oikeata kohtaa (n = 53):** Tarve saada selkeä nuoli osoittamaan kohtaa, mihin maksukortti kuuluisi näyttää nousi selvästi esille. Vastanneiden mielestä olisi myös hyvä, jos nuolessa olisi jonkinlaista liikettä tai se esimerkiksi välkkyisi. Monet vastaajat esittivät myös toiveen, että nuoli voisi olla jollain eri värillä, jotta se herättäisi enemmän huomiota. Osa vastaajista oli noteerannut lippulaitteella nyt jo olevan nuolen, mutta toivoivat, että se olisi isompi tai näyttäisi vielä selkeämmin oikeaan kohtaan lippulaitteella.
3. **Lisää tekstiä ohjeistamaan (n = 45):** Tekstin lisääminen kertomaan, että maksukortti kuuluu näyttää lähimaksulukijaan, nousi vastaajien keskuudessa esille. Osa vastaajista ei vyöhykevalinnan jälkeen ymmärtänyt, että maksukortin voi asettaa lukijalle ilman, että tarvitsee erikseen painaa jonkinlaista "OK" -painiketta. Vastaajat ehdottivat, että esimerkiksi "*Aseta maksukortti*" tai "*Aseta kortti lukijaan*" tekstit voisivat olla hyviä tukemaan laitteen näytöllä olevaa nuolta. Monet kokivat, että tällä hetkellä nuolen vieressä näytöllä näkyvä lähimaksamisen logo ei ole tarpeeksi tunnistettava.
4. **Lisää informaatiota itse lähimaksulukijaan (n = 24):** Itse lähimaksulukijaan toivottiin myös lisää informaatiota, kuten teksti missä lukee, että kyseessä on lähimaksamiseen käytettävä laite. Laitteeseen toivottiin myös jonkinlaista ympäristöstä värillä erottuvaa tarroitusta. Vastauksissa nousikin esille lähimaksamiseen liittyvien asioiden "*värikoodaaminen samalla värillä*", eli saman värin hyödyntäminen lähimaksulukijassa sekä opasnuolessa ja -tekstissä.

7.2.5 Lähimaksun asiakasportaali

Kaikilta lähimaksun käyttämiseen "*Kyllä*" vastanneilta (n = 255) kysyttiin, että ovatko he käyttäneet lähimaksamisen asiakasportaalia. Vastaajista vain 7 % (n = 18) vastasi käyttäneensä asiakasportaalia. 31 % (n = 80) vastasi, ettei ole käyttänyt asiakasportaalia ja jopa 62 % (n = 157) vastasi, ettei tiedä, mikä on asiakasportaali.

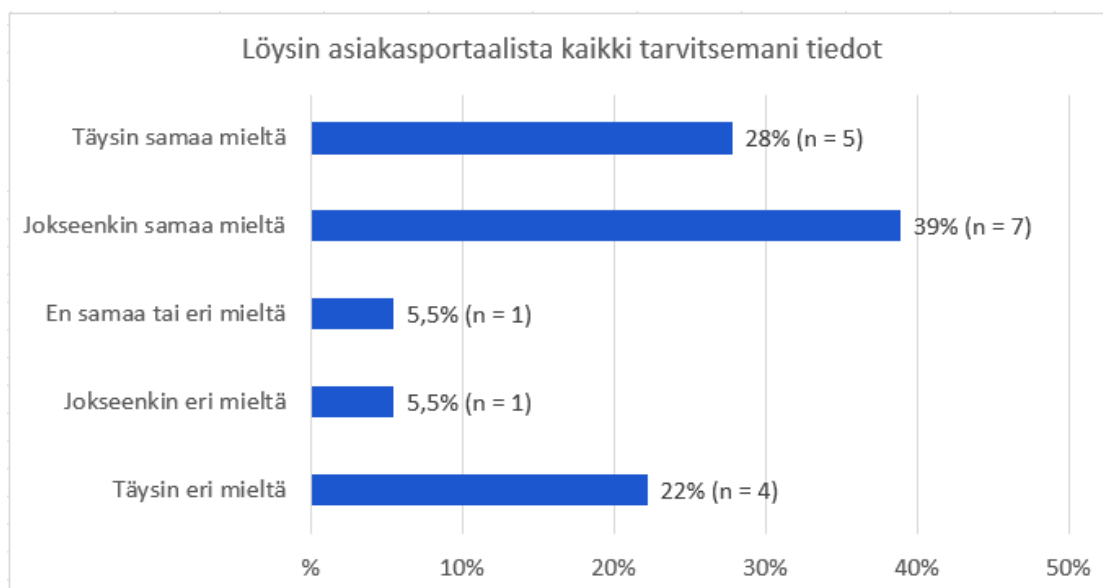
Lähimaksamisen asiakasportaalin käyttämiseen "*Kyllä*" (n = 18) vastanneille esitettiin väittämä, että asiakasportaalin käyttäminen oli helppoa. Vastanneista

22 % (n = 4) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 50 % (n = 9) jokseenkin samaa mieltä. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 17 % (n = 3) ja jokseenkin eri mieltä 11 % (n = 2) vastaajista. Kukaan vastanneista ei vastannut, että ei ollut samaa tai eri mieltä väittämän kanssa. Asteikolla 1–4 asiakasportaalin helppokäyttöisyys sai arvosanana keskiarvoksi 2,8. Väittämän vastausten jakaantuminen on näkyvissä kuvassa 20.



Kuva 20. Lähimaksun asiakasportaalin käyttämisen helppous

Asiakasportaalin käyttämiseen ”kyllä” vastanneille (n = 18) esitettiin lisäksi väite, että asiakasportaalista löytyi kaikki tarvittava tieto. Vastanneista 28 % (n = 5) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 39 % (n = 7) jokseenkin samaa mieltä. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 22 % (n = 4) ja jokseenkin eri mieltä 5,5 % (n = 1). Vastaajista 5,5 % (n = 1) ei ollut väittämän kanssa samaa tai eri mieltä. Väittämän vastausten jakaantuminen on näkyvissä kuvassa 21.



Kuva 21. Kaiken tarvittavan tiedon löytyminen asiakasportaalista

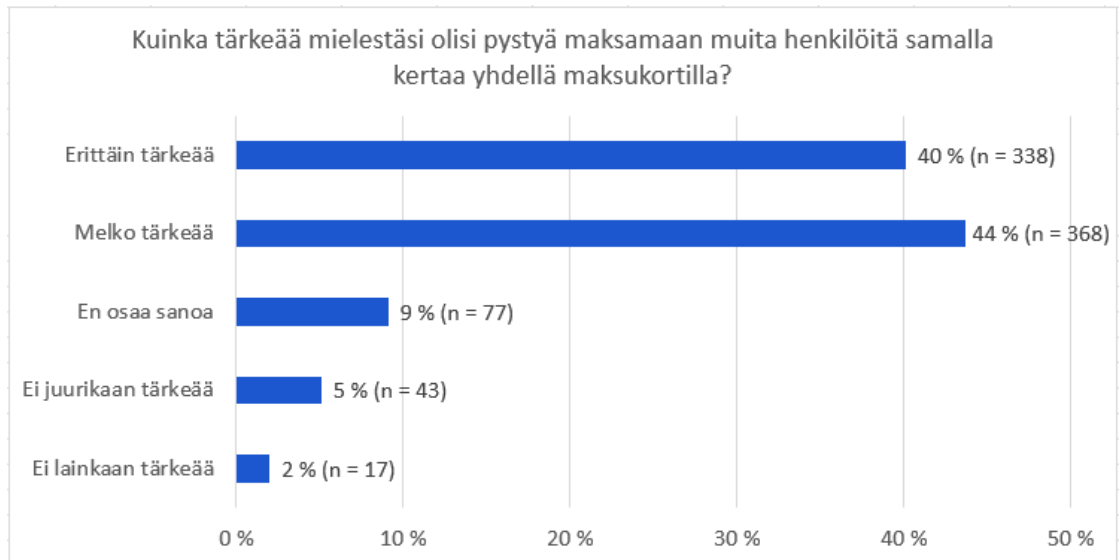
Kaikilta asiakasportaalin käyttämiseen ”kyllä” vastanneilta kysyttiin vielä avoimella kysymyksellä, mitä parannettavaa asiakasportaalissa heidän mielestään olisi. Vain 8 vastasi avoimeen kysymykseen. Vastauksista nousi esille seuraavat:

- asiakasportaaliin löytämisen vaikeus Nyssen nettisivuilta
- asiakasportaalin nimeäminen selkeämmin esimerkiksi kuittisovellukseksi
- kirjautumisen hankaluus
- toive siitä, että pdf-tulosteessa näkyisi maksuvälineen tiedot
- epätietoisuus siitä, kuinka kauan tapahtumat ovat näkyvissä palvelussa.

Yksi annetuista vastauksista ei liittynyt asiakasportaaliin tai lähimaksamiseen ylipäätään.

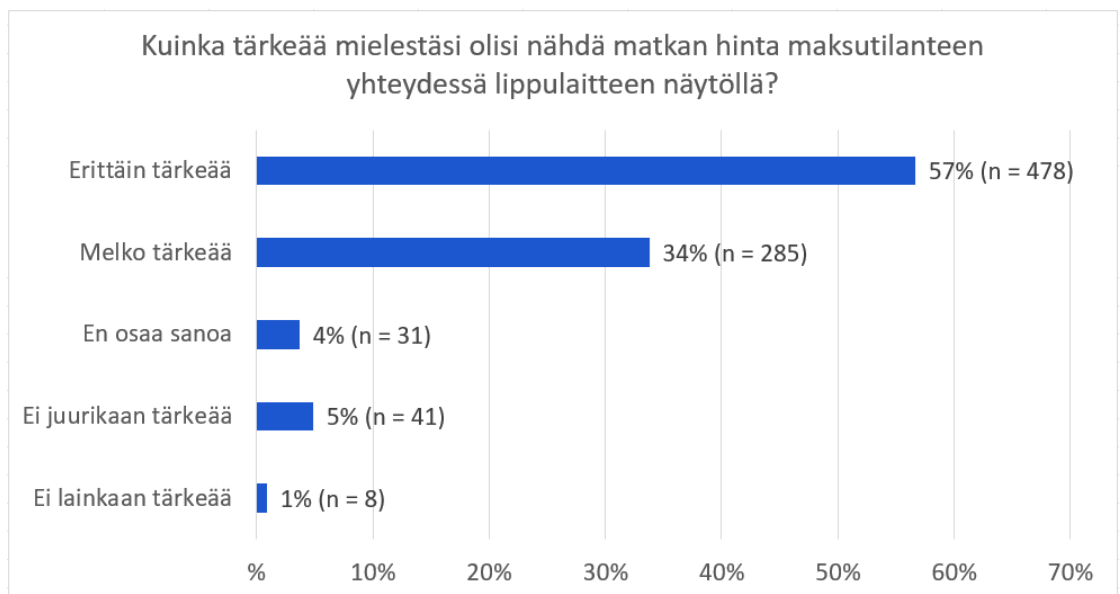
7.3 Lähimaksun toiminnot ja hinnoittelu

Kaikilta kyselyyn vastanneilta kysyttiin lähimaksun toimintoihin liittyen sitä, kuinka tärkeitä heidän mielestään olisi pystyä maksamaan muita henkilöitä samalla kertaa yhdellä maksukortilla. Vastaajista 40 % (n = 338) oli sitä mieltä, että toiminto olisi erittäin tärkeä ja 44 % (n = 368) sitä mieltä, että toiminto olisi melko tärkeä. Ei lainkaan tärkeäksi toiminnon koki vain 2 % (n = 17) vastanneista ja ei juurikaan tärkeäksi 5 % (n = 43). 9 % (n = 77) ei osannut sanoa mitään kysymykseen. Kysymyksen vastausten jakaantuminen on näkyvissä kuvassa 22.



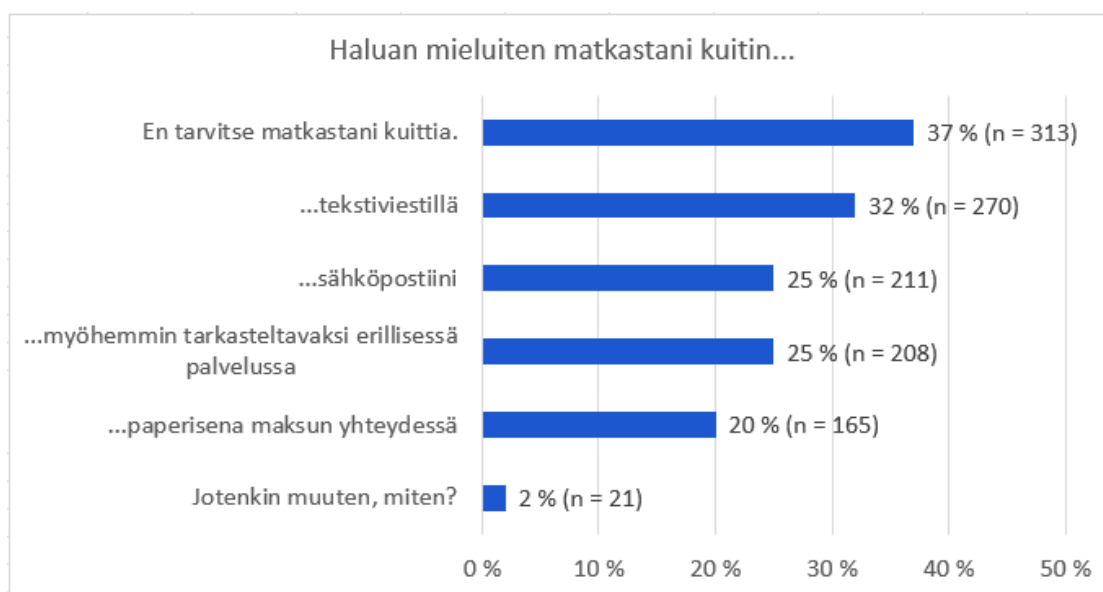
Kuva 22. Muiden henkilöiden maksamisen tärkeys lähimaksamisella

Lähimaksun toimintoihin liittyen kysyttiin sitä, kuinka tärkeäksi vastaajat kokevat, että lippulaitteen näytöllä näkyisi maksetun matkan hinta. Vastaajista jopa 57 % (n = 478) piti matkan hinnan näkymistä erittäin tärkeänä ja 34 % (n = 285) melko tärkeänä. Vain 1 % (n = 8) mielestä hinnan näkyminen ei ollut lainkaan tärkeää ja 5 % (n = 41) mielestä ei juurikaan tärkeää. Vastaajista 4 % (n = 31) ei osannut sanoa kysymykseen mitään. Kysymyksen vastausten jakaantuminen on näkyvissä kuvassa 23.



Kuva 23. Matkan hinnan näkymisen tärkeys lippulaitteella maksun yhteydessä

Monivalintakysymyksellä kysyttiin, kuinka vastaajat haluaisivat kuitin tehdystä matkastaan. Vastaaajina olivat kaikki kyselyyn vastanneet (n = 843) ja vastauksia tuli yhteensä 1 188. Vastaaajista 37 % (n = 313) vastasi, ettei tarvitse matkastaan kuittia. Vastaaajista 32 % (n = 270) halusi kuitin tekstiviestillä. Vastaaajista 25 % (n = 211) halusi kuitin sähköpostiinsa ja 25 % (n = 208) myöhemmin tarkasteltavaksi erillisessä palvelussa. Paperisena maksun yhteydessä kuitin haluaisi 20 % (n = 165) vastaajista. Kysymyksen vastausten jakaantuminen on näkyvässä kuvassa 24.

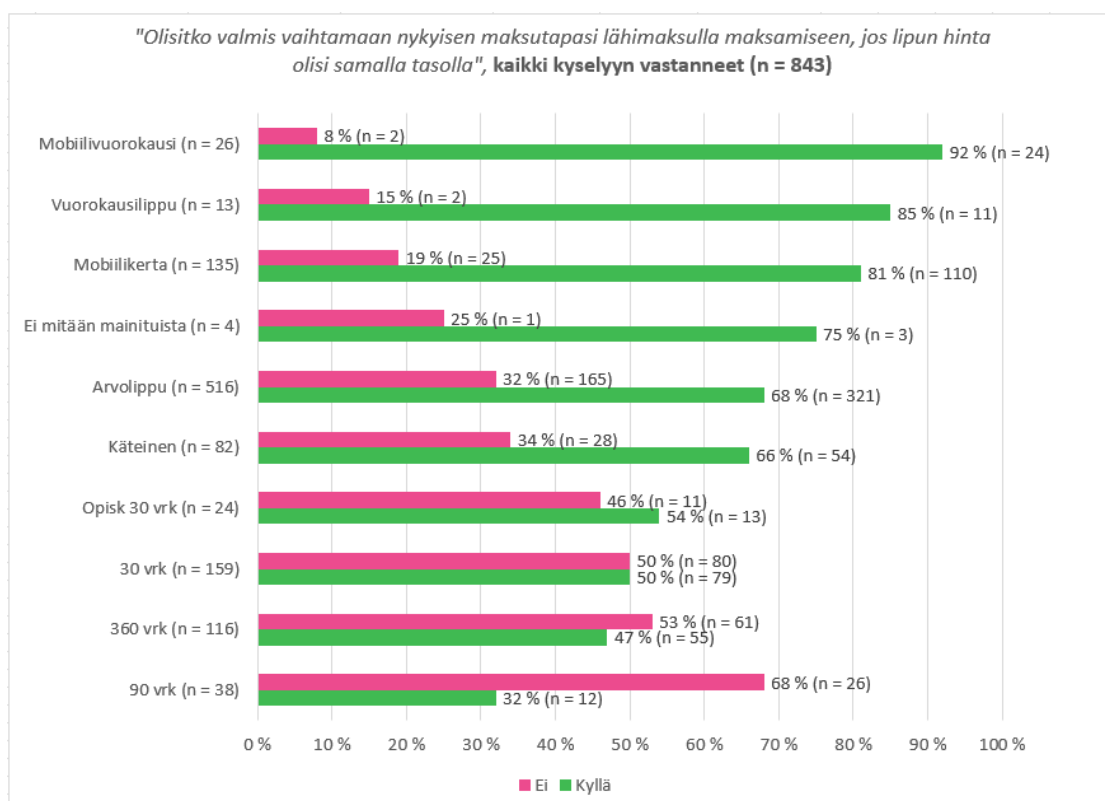


Kuva 24. Mieluisin tapa saada kuitti matkasta

Vastausvaihtoehtona oli myös *“Jotenkin muuten, miten?”*, jonka valitsi 2 % (n = 21) vastaajista. Kyseisestä valinnasta aukesi pakollinen avoin tekstikenttä. Avoimista vastauksista eniten ilmeni toiveita yhdistää lähimaksun kuitin näkeminen Nella Nettilatauspalveluun tai Nysse Mobiiliin. Toiseksi eniten vastauksista nousi esiin toive saada fyysinen matkalippu kuljettajalta tai suoraan liikennevälineessä olevasta laitteesta, joka oli kuitenkin myös yksi monivalintakysymystenkin vaihtoehdoista.

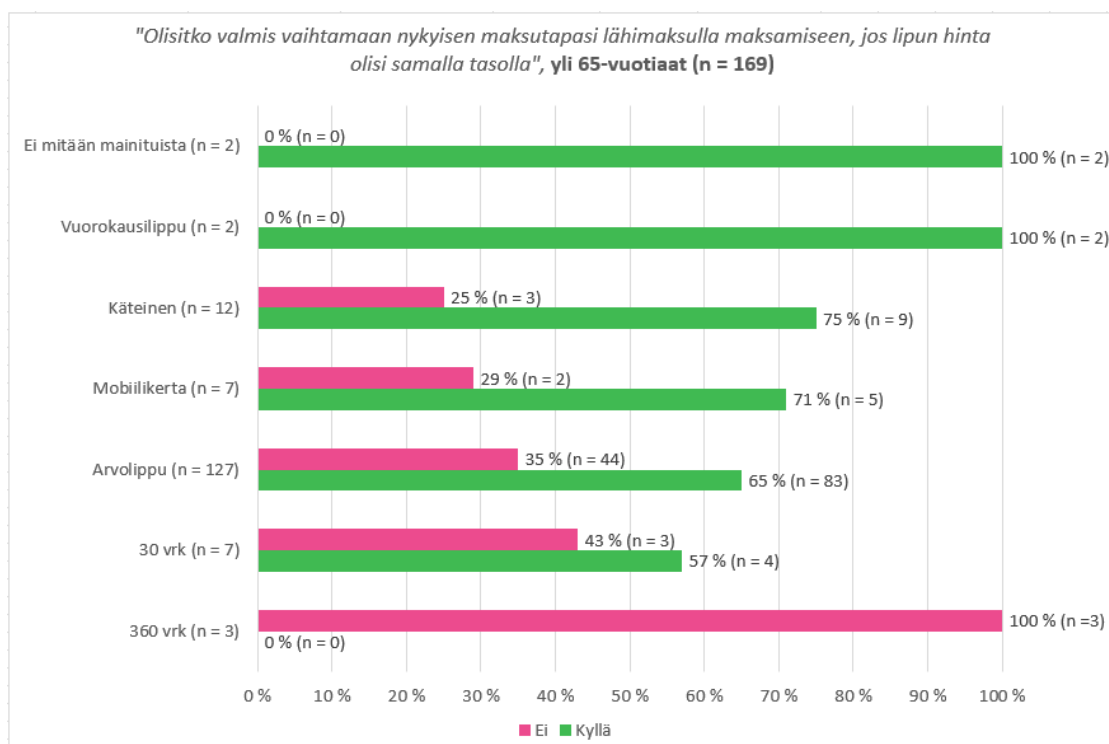
Viimeisenä lähimaksun toiminnoista ja hinnoittelusta kysyttiin, että olisivatko vastaajat valmiita vaihtamaan nykyään käyttämänsä maksutavan lähimaksamiseen, jos lipun hinta olisi samalla tasolla nykyisen maksutavan kanssa. Kaikista kyselyyn vastanneista (n = 843) 65 % (n = 551) olisi valmis ja 35 % (n = 292) ei olisi valmis vaihtamaan lähimaksamiseen. Kaikista vastaajista haluk-

kaimpia vaihtamaan lähimaksamiseen olivat ne vastaajat, jotka olivat valinneet käyttämäkseen maksutavaksi tai lipputuotteeksi Nysse Mobiilin vuorokausilipun, Nysse Mobiilin kertalipun, pahviselle kortille ladattavan vuorokausilipun, matkakortin arvolipun, Nysse Mobiilin opiskelijoiden 30 vuorokauden kausilipun, käteisen tai ei mitään annetuista vaihtoehdoista. Enemmistö matkakortin 90 tai 360 vuorokauden kausilipun valinneista eivät halunneet vaihtaa lähimaksamiseen. Vastaukset menivät tasan matkakortin 30 vuorokauden kausilipussa, jossa puolet vastaajista halusivat ja puolet vastaajista eivät halunneet vaihtaa lähimaksamiseen. Vastausten jakaantuminen kaikkien vastaajien kesken on näkyvissä kuvassa 25.



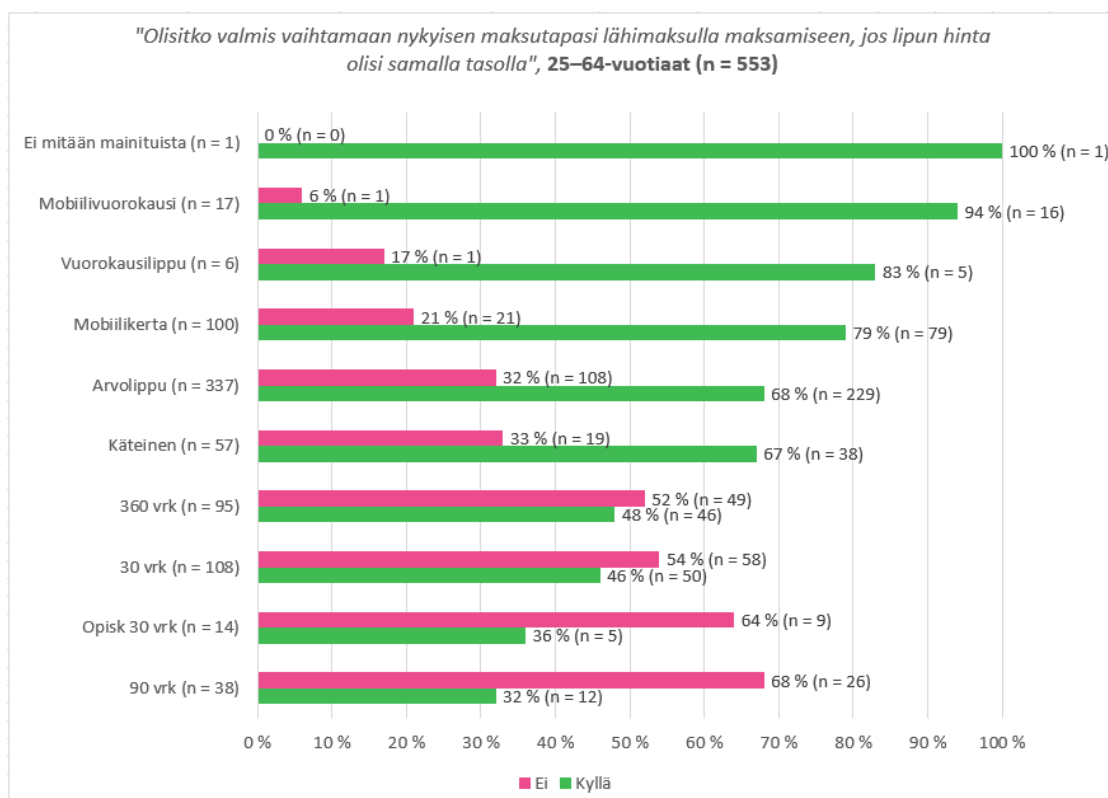
Kuva 25. Kaikkien vastaajien halukkuus vaihtaa lähimaksamiseen maksutavoittain ja lipputuotteittain

Kaikista kyselyyn vastanneista yli 65-vuotiaista ainoastaan matkakortin 360 vuorokautta käyttämäkseen lipputuotteeksi valinneet olivat yksimielisesti sitä mieltä, etteivät he halua vaihtaa lähimaksamiseen. Kaikista muista vastaajista enemmistöt olivat valitsemansa maksutavan tai lipputuotteen suhteen sitä mieltä, että olisivat valmiita vaihtamaan lähimaksamiseen. Vastausten jakaantuminen yli 65-vuotiaiden vastaajien kesken on näkyvissä kuvassa 26.



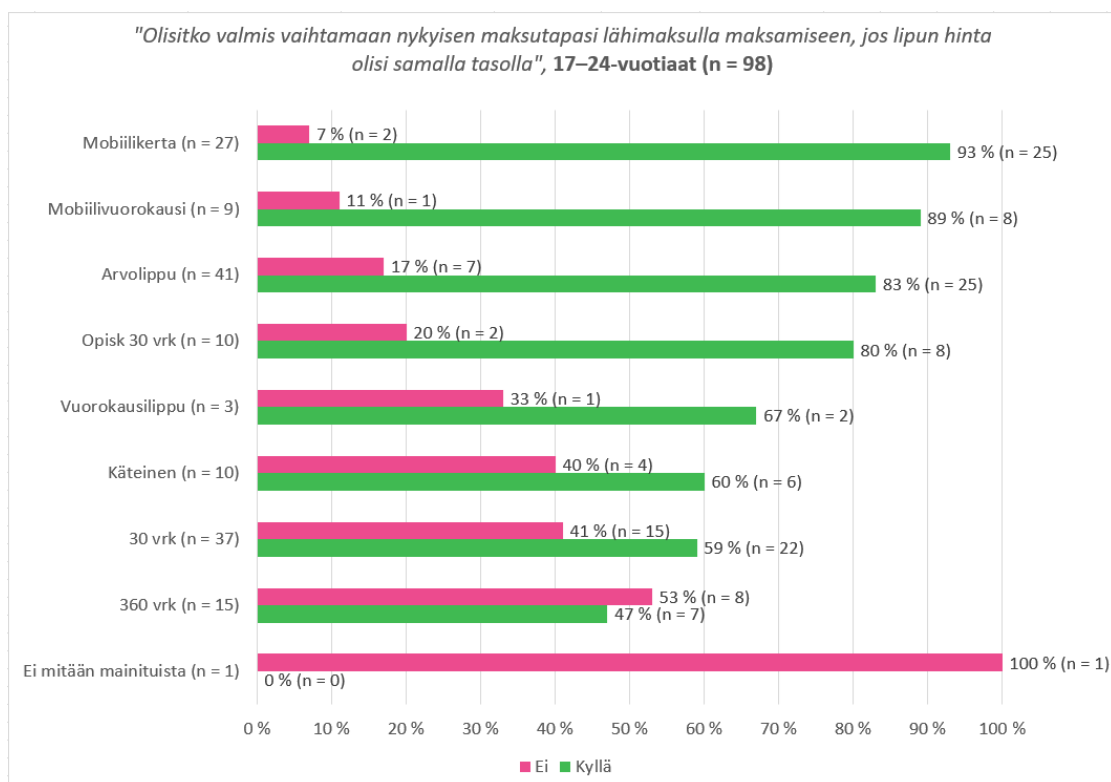
Kuva 26. Yli 65-vuotiaiden vastaajien halukkuus vaihtaa lähimaksamiseen maksutavoittain ja lipputuotteittain

Enemmistö 25–64-vuotiaista vastaajista, jotka olivat valinneet Nysse Mobiilin vuorokausilipun, pahviselle kortille ladattavan vuorokausilipun, Nysse Mobiilin kertalipun, käteisen, matkakortin arvolipun tai ei mitään annetuista vaihtoehdoista, olivat valmiita vaihtamaan käyttämänsä maksutavan tai lipputuotteen lähimaksuun. Muissa valituissa maksutavoissa tai lipputuotteissa enemmistö ei ollut valmis vaihtamaan lähimaksuun. Vastausten jakaantuminen 25–64-vuotiaiden vastanneiden kesken on näkyvissä kuvassa 27.



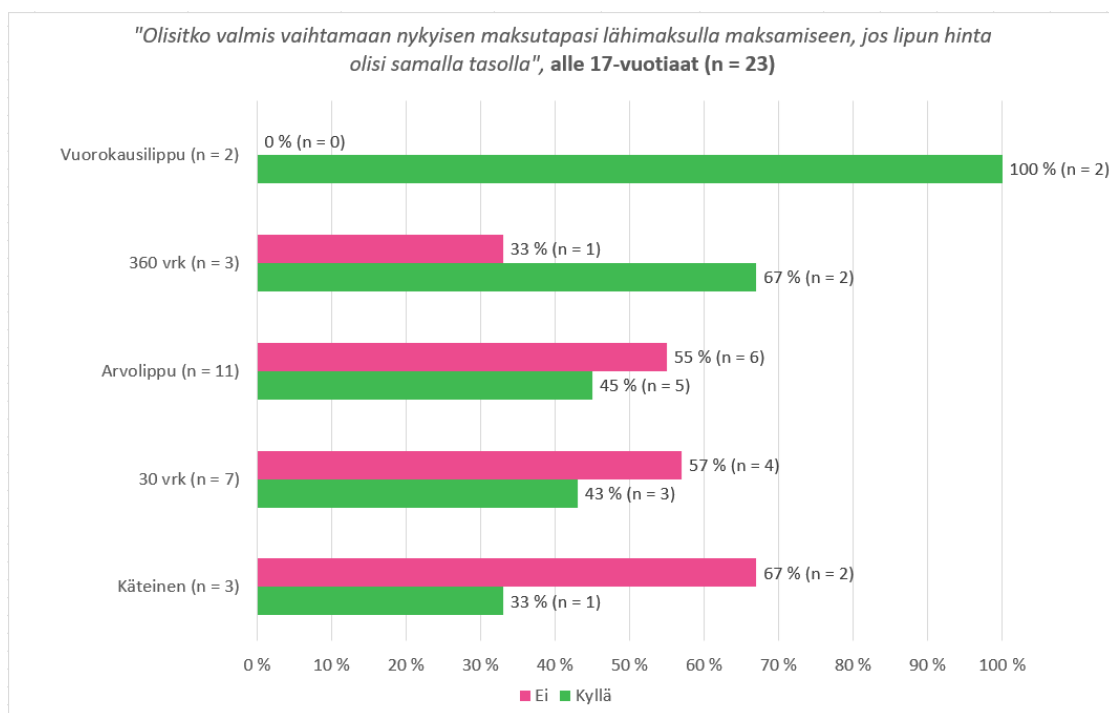
Kuva 27. 25–64-vuotiaiden vastaajien halukkuus vaihtaa lähimaksamiseen maksutavoittain ja lipputuotteittain

Suurin osa 17–24-vuotiaista vastaajista, jotka valitsivat käyttämäkseen maksutavaksi tai lipputuotteeksi Nysse Mobiilin kertalipun, Nysse Mobiilin vuorokausilipun, Nysse Mobiilin opiskelijan 30 vuorokauden kausilipun, matkakortin arvolippu, matkakortin 30 vuorokauden kausilipun, käteisen tai pahvisen vuorokausilipun, olivat valinneet, että olisivat valmiita vaihtamaan lähimaksamiseen. Matkakortin 360 vuorokauden kausilipun valinneista 17–24-vuotiaista enemmistö ei ollut valmis vaihtamaan lähimaksamiseen. Jonkin muun kuin vaihtoehtoissa annetun lipputuotteen tai maksutavan käyttämisen valitsi vain yksi 17–24-vuotias vastaaja ja hän valitsi, ettei ole valmis siirtymään lähimaksamiseen. Vastausten jakaantuminen 17–24-vuotiaiden vastanneiden kesken on näkyvässä kuvassa 28.



Kuva 28. 17–24-vuotiaiden vastaajien halukkuus vaihtaa lähimaksamiseen maksutavoittain ja lipputuotteittain

Alle 17-vuotiaista vastaajista vain vuorokausilipun tai matkakortin 360 vuorokauden kausilipun käyttämökseen maksutavaksi tai lipputuotteeksi valinneet olisivat valmiita vaihtamaan lähimaksamiseen. Enemmistöt arvolipun, matkakortin 360 vuorokauden kausilipun tai käteisen valinneista eivät olisi valmiita vaihtamaan lähimaksamiseen. Alle 17-vuotiaiden käyttämistä lipputuotteista ristiintaulukoinnissa ei ollut mukana koululippua ja Kela-koulumatkatukilippua, koska ne ovat pääsääntöisesti asiakkaalle ilmaisia, eivätkä ole realistisia käyttää lähimaksulla. Vastausten jakaantuminen alle 17-vuotiaiden vastanneiden kesken on näkyvässä kuvassa 29.



Kuva 29. Alle 17-vuotiaiden vastaajien halukkuus vaihtaa lähimaksamiseen maksutavoittain ja lipputuotteittain

7.4 Vapaa sana

Vapaaseen sanaan tuli yhteensä 220 vastausta eri vastaajilta. Vastauksia tuli monipuolisesti lähimaksamisesta ja Nyssen muusta toiminnasta. Osa lähimaksamiseen liittyvistä vastauksista koski jo aikaisemmin avoimissa kysymyksissä kysyttäviä asioita, mutta myös asioita, joita ei ollut itse kyselyssä erikseen kysytty. Tutkimuksen tuloksiin analysoitiin vain ne vastaukset, jotka liittyivät lähimaksamiseen ja joita ei muutoin ollut huomioitu avoimia kysymyksiä tehdessä. Tämänlaisia vastauksia tuli lopulta 142. Jos vastaus liittyi johonkin aikaisemmin avoimissa kysymyksissä kysytyihin asioihin, on nämä vastaukset otettu mukaan niihin liittyvän kysymyksen vastauksiin ja analysointiin. Muissa kyselyn avoimissa kysymyksissä annettiin 85 vastausta, jotka taas liittyivät vapaasta sanasta tulleisiin lähimaksuun liittyviin teemoihin. Lähimaksuun liittyvät vastaukset ei ole huomioitu opinnäytetyön tuloksissa, mutta kaikki vastaukset on toimitettu toimeksiantajan hyödynnettäväksi. Teemoitettuna esille tulleet asiat olivat seuraavat:

- **Useamman henkilön maksaminen (n = 37):** Selvä tarve pystyä maksamaan muita henkilöitä nousi esille. Varsin monessa vastauksessa nousi esille halu maksaa esimerkiksi lastenlapsia samalla maksukor-

tilla. Turistien ja ulkopaikkakuntalaisten uskottiin myös olevan epätietoisia siitä, että voi maksaa vain yhden henkilön per maksukortti.

- **Lähimaksulukija ei toimi tai se puuttuu (n = 33):** Vastauksissa nousi esille luottamuksen puute siihen, että lähimaksulukija toimii tai, että sitä on liikennevälineessä lainkaan. Osa vastaajista oletti, että lähimaksussa saattaisi olla ongelmia, kun taas osalla oli käytännön kokemusta, että lähimaksulaite ei ole toiminut.
- **Alennukset ja ikäryhmät (n = 31):** Ehdoton toive oli saada muutkin ikäryhmät mukaan hinnoitteluun. Vastauksissa selvästi eniten toivottiin seniorialennuksen saamista mukaan lähimaksamiseen.
- **Kehut (n = 30):** Kauan odotettu uusi maksutapa ja hienoa, että kehittäään.
- **Hinnoittelu ja hintakatto (n = 29):** Vastaajat toivoivat lisää uusia hintakattoja käyttöön, kuten päivälippu, kuukausilippu tai vuosilippu. Hinnat haluttiin myös samalle tasolle arvolipun kanssa, jotta kiinnostus käyttämiseen kasvaisi.
- **Hinnan näkyminen (n = 16):** Monet vastaajat kokivat, että heille on asiakkaina näytettävä maksutilanteessa tehdyn matkan hinta. Matkan hinnan näkymättömyyden myös mainittiin hankaloittavan ymmärrystä siitä, onko matka veloitettu oikein vai ei.
- **Matkakortin tulisi säilyä (n = 16):** Lähimaksua toivottiin mieluiten matkakortin rinnalle, eikä korvaamaan sitä maksutapana. Myös muiden vanhojen maksutapojen säilyttämistä toivottiin. Synä esitettiin esimerkiksi se, että maksukortin katoaminen maksutilanteessa huolettaa enemmän, kuin matkakortin katoaminen ja, että matkakortilla maksamista pidettiin nopeampana.
- **Vaihdon ymmärtäminen (n = 13):** Vaihdon toimimisessa oli selvästi hämmennystä vastaajien parissa. Monet vastaajista eivät olleet perillä, miten vaihtomatkan tekeminen maksukortilla tapahtuu. Vaihto-oikeus pitäisi vastaajien mukaan selkeästi näkyä maksutilanteessa, mutta epä-tietoisuutta oli ylipäätään siinä, tarvitseeko koko maksukorttia näyttää vaihtomatkan yhteydessä.
- **Kuitti tai tosite matkasta (n = 13):** Vastauksista nousi esille halu saada jonkinlainen tosite matkasta, joka toimisi samalla myös matkalippuna. Tämä olisi vastausten mukaan myös asiakkaalle selvä indikaatio siitä, että matka on hyväksytty maksutilanteessa.
- **Tiedotus ja viestintä (n = 9):** Vastauksista tuli selville, että yleistä tietoa lähimaksun olemassaolosta ei välttämättä kaikilla edes ole. Eräs vastaajista oli harmissaan, kun ei ollut aikaisemmin tietoinen maksutavasta ja totesi sen sopivan hänelle parhaiten. Lisätietoa haluttiin myös itse liikennevälineisiin siitä, mitkä maksutavat niissä käyvät ja, miten maksutavat toimivat.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

Opinnäytetyössä johtopäätökset vedetään aina tutkimustuloksista. Tällöin tutkimustulokset täytyy ymmärtää ja niiden perusteella tehtyjen johtopäätösten täytyy pystyä vastaamaan tutkimusongelmaan. (Kananen 2019, 45.) Opinnäytetyön tutkimusongelmia olivat:

- Miten lähimaksamisen käyttökokemusta voidaan parantaa?
- Mitä odotuksia asiakkailta on lähimaksun toiminnoista jatkossa?
- Voidaanko lähimaksamisella korvata muita maksutapoja?

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada asiakasnäkökulmasta vastauksia lähimaksun jatkokehitykseen Nyssellä sekä saada johtopäätösten kautta ratkaisut tutkimusongelmiin.

8.1 Johtopäätökset

Kyselyyn vastanneiden lukumäärä ja ikäryhmien sekä matkustustottumusten jakaantuminen olivat positiivisia yllätyksiä. Vastajien määrä ylitti odotukset, mutta toisaalta jäi pieneksi, kun ottaa huomioon suuren määrän, joiden tietoisuuteen kysely saatiin. Ikäryhmistä valitettavan vähäiseksi jäivät alle 17-vuotiailta saadut vastaukset, mutta sitä vastoin yli 65-vuotiaat antoivat yllättävän paljon vastauksia, mikä oli erittäin positiivinen asia. 25–64-vuotiaiden vastajien suuri määrä ei yllättänyt, koska kyseessä on haarukaltaan suurin ikäryhmä ja se sisältää suuren osan Nyssen käyttäjistä.

Liikenne- ja viestintäministeriön (2007) mukaan joukkoliikennettä tulisi kehittää laajalti kaikille asiakasryhmille, joten erilaisten asiakkaiden mielipiteiden kuuleminen kehittämistyössä on tärkeätä. Kyselyyn eivät vastanneetkaan ainoastaan Nyssen palveluita paljon käyttävät asiakkaat, vaan vastauksia saatiin myös asiakkailta, jotka käyttävät Nyssen palveluita vain muutamia kertoja vuodessa tai eivät juuri lainkaan. Tämä vastajien jakaantuminen eri ryhmiin kertoo siitä, että lähimaksu ja sen tulevaisuus sekä kehittäminen selvästi kiinnostaa montaa erilaista ikä-, asiakas- ja käyttäjäryhmää. Taustatiedoista myös näkyy selvästi se, että matkakortti ja sen arvolippu on suosituin maksutapa ja lipputuote Nyssen asiakkaiden keskuudessa.

Miten lähimaksamisen käyttökokemusta voidaan parantaa?

Kyselyyn vastanneista 30 % (n =255) oli käyttänyt jo ennestään lähimaksamista. Heidän keskuudessaan käyttäminen sai asteikolla 1–4 arvosanaksi keskiarvon 3 ja NPS-tuloksen 30. Lähimaksu on siis pääsääntöisesti sitä käyttäneiden keskuudessa koettu melko helpoksi käyttää ja enemmistö suosittelisi sen käyttämistä. Kansainvälisen NPS benchmarking-vertailun mukaan tulos 0–50 on hyvä, 50–70 erinomainen, 70–100 maailmanluokkaa ja miinukselle mentäessä täytyy parantaa (Tampere 2019). Tällä arvosanalla siis päästään hyvään tulokseen, mutta matkaa erinomaiseen tai maailmanluokkaan on edelleen. Myös arvosana on kelvollinen, mutta se jää kuitenkin täydestä arvostasta. Varsinaista syytä tälle voidaan lähteä selvittämään käytettävyyteen muuten kyselyssä saaduista vastauksista. Visan (2019) tutkimuksen mukaan 77 % kyselyyn vastanneista isobritannialaisista piti lähimaksua matkustamista helpottaneena maksutapana. Nyssen tapauksessa saatiin positiivisia tuloksia lähimaksua käyttäneiden keskuudessa, mutta Visan teettämän tutkimuksen tasolle ei vielä päästy, ottaen huomioon, että NPS-mittarilla 49,4 % oli lähimaksun käyttämisen suosittelijoita.

Lähimaksun käyttäminen liikennevälineissä olevalla lippulaitteella koettiin enemmän helpoksi kuin vaikeaksi, jos katsoo käytettävyyden mittaamiseen käytettyä CES-mittaria, jota kyselyssä laskettiin Likertin asteikkoa hyödyntäen. Asteikolla 1–4, kaikki lippulaitteen käytettävyyteen ja sen käyttöliittymään liittyvät elementit saivat arvosanaksi vähintään 3:n keskiarvon. Tämä kertoo siitä, että ainakin osittain käyttöliittymäsuunnittelussa on onnistuttu, huomioiden sen tosiasian, että kehitystyössä ei aikaisemmin ole hyödynnetty asiakasnäkökulmaa. On kuitenkin hyvä huomioida, että yksikään käyttöliittymän käyttämisen osa-alueista ei päässyt tätä lähemmäksi arvosanaa 4, vaan selvästi kaikissa osa-alueissa on parannettavaa. Keskiarvojen perusteella käyttöliittymässä parhaiten toteutetuksi asiaksi vastaajat kokivat vyöhykkeiden valinnan (keskiarvo 3,3), sitten lähimaksun valinnan lippulaitteelta (keskiarvo 3,1) ja viimeisenä tiedon siitä, mihin maksukortti tulee lippulaitteella näyttää (keskiarvo 3).

Avoimilla kysymyksillä saadaan paremmin selvyys siihen, mikä on syynä, ettei täysiin pisteisiin päästä (Korkiakoski & Gerdt 2016, luku 5: Tulokset). Ongel-

mien juurisyihin löytyi Nyssen lähimaksamisen asiakaskokemuksen tapauksessakin selvyttä avointen kysymysten vastauksista. Kaikkiin avoimiin kysymyksiin tuli hyvin vastauksia, mikä kertoo myös siitä, että asiakkaat haluavat mielellään olla mukana kehittämässä palveluita ja antamassa omia ajatuksiaan. Fischerin ja Vainion (2014, 10) mukaan tärkeätä hyvässä asiakaskokemuksessa onkin myös se, että asiakkaasta tuntuu siltä, että häntä on kuunneltu ja hänen tarpeitaan on ajateltu. Käyttökokemuksen kehittämiseen liittyvissä avoimissa kysymyksissä vähiten vastauksia tuli vyöhykkeiden valintaan liittyen, mikä on ymmärrettävää, ottaen huomioon, että se sai myös parhaan keskiarvon, joten kehityskohteita oli vastaajien mielestä vähiten.

Lähimaksun valitsemisessa lippulaitteella eniten tuotti avoimien kysymysten vastausten perusteella hankaluutta ymmärtää, että mitä laitteelta täytyy aluksi painaa. Painikkeen ulkoasuun toivottiin parannusta informatiivisen tekstin muodossa, suurempana kokona ja tekemällä siitä selkeästi enemmän painikkeen näköinen. Tekstiehdotuksista nousi selvästi esille toive, että laitteella lukisi ”*Lähimaksu*” tai ”*Maksa lähimaksulla*”. Normaalisti lähimaksulla varustetut laitteet merkitään esimerkiksi kaupoissa omalla lähimaksamista vastaavalla logolla (Yle 2017). Vastaajista monet eivät kuitenkaan mieltäneet lähimaksun logoa näytöllä sen verran tutuksi, että sitä osaisi painaa. Myös lähimaksun painikkeen yläpuolella oleva arvolipun poikkeusmatkan maksamiseen tarkoitettu painike aiheutti ihmetystä, sillä käsite ei tuntunut vastaajista tutulta. Vastausten perusteella on selvästi pääteltävissä, että painiketta täytyy parantaa ja siinä olevaa informaatiota on avattava tekstillä.

Lippulaitteella olevaan vyöhykevalintaan liittyen nousi selvästi esiin se, ettei vastaajien keskuudessa ymmärretty, miksi mitään vyöhykkeitä tarvitsee ylipäätään valita käyttöliittymässä. Vastaajien mielestä olisi helpompaa, jos voisi vain suoraan näyttää maksukorttia lukijaan ja veloitus lähtisi automaattisesti tiettyjen vyöhykevalintojen mukaan. Tämä sama ongelma toistui lisäksi vyöhykevalinnan avointen kysymysten vastauksissa. Vaikka itse vyöhykevalinta koettiin pääsääntöisesti hyvin toteutetuksi, ei sen tarpeellisuutta ymmärretty. Vyöhykevalintaan liittyen saatiin kuitenkin myös parannusehdotuksia, kuten selkeämpi indikaatio siitä, mitä vyöhykkeitä on valittuna ja tarvitseeko vyöhykkeet hyväksyä jotain painiketta painamalla. Valittuna olevien vyöhykkeiden

selkeyttämistä toivottiin esimerkiksi tekstillä, jossa lukee ”*Valitut vyöhykkeet*”, kun laitteella tällä hetkellä lukee vain ”*Vyöhykkeet*”.

Vastaajien halu maksaa ilman ylimääräisiä painalluksia vastaa myös Euro & talous (2021) tutkimusta, jossa merkittävä syy lähimaksamisen yleistymiselle on sen nopeus ja helppous. Nämä ominaisuudet ovat Shayanin (2020) mukaan myös joukkoliikenteessä lähimaksamisen etuja. Vyöhykevalinta lippulaitteella ymmärrettävästi vastaajien mielestä vie pois nimenomaan maksutavan nopeudelta ja helppoudelta. Lippulaite tarjoaa vyöhykevalinnassa tällä hetkellä automaattisesti näkyviin sitä vyöhykettä, millä ollaan sekä seuraavaa matkustussuunnassa olevaa vyöhykettä (Nysse 2021e). Näiden vyöhykkeiden perusteella automaattisesti veloittaminen olisi myös yksi vaihtoehto, jos haluttaisiin ratkaisu, jossa maksukortti näytetään suoraan lukijaan ilman mitään ylimääräisiä valintoja. On kuitenkin huomioitava, että onko tästä mahdollista koitua haittaa osalle asiakkaista. Mikäli asiakas nousee liikennevälineeseen A-vyöhykkeeltä ja haluaa matkustaa C-vyöhykkeelle, mutta liikennevälineen seuraava matkustusvyöhyke on B, on mahdollista, että asiakas maksaakin väärän lipun hinnan (vain A–B vyöhykkeet), jos lippua näytetään suoraan laitteelle ilman vyöhykevalintoja. Tällöin lipuntarkastustilanteessa on mahdollisuus, että asiakas saa 80,00 euron tarkastusmaksun, jos oikeutta halutulle vyöhykkeelle matkustamiseen ei olekaan (Nysse 2021g).

Vyöhykevalinnan syynä lippulaitteella on Nyssen vyöhykemalliin perustuva hinnoittelu, jossa matkustamiseen täytyy aina valita vähintään kaksi vyöhykettä (Nysse 2021p). Lähimaksun prosessi on tässä mielessä pystytty järjestämään TfL:llä, Fölistä ja HSL:llä tällä hetkellä sujuvammin kuin Nyssellä, koska vyöhykkeistä ei tarvitse huolehtia maksutilanteessa. TfL:llä vyöhykkeitä ei ole linja-autoliikenteessä ja muussa liikenteessä vyöhykkeistä huolehtii *touching in and out*, Fölistä on käytössä tasataksa eikä HSL pilottivaiheessa käytä vyöhykemalliaan lähimaksussa. (Lähimaksaminen koekäytössä s.a.; Tietoa Fölistä s.a.; Touching in and out s.a.; Travel zones s.a.) On siis pääteltävissä, että Nyssen lähimaksun käyttämistä liikennevälineissä helpottaisi merkittävästi, jos maksutavassa ei olisi vyöhykehinnoittelua käytössä, vaan käytettäisiin tasataksaa. Vyöhykehinnoittelun poistaminen tekisi siitä kuitenkin poikkeaa-

van verrattuna muihin maksutapoihin. Tämä ratkaisu olisi ristiriidassa Löytänän ja Kortesuon (2011, 45) maininnan kanssa siitä, että hinnoittelu täytyisi pitää mahdollisimman yksinkertaisena asiakkaalle.

Vastausten perusteella yksi merkittävimmistä ongelmista vyöhykevalintaan liittyen tuli siitä, että asiakkailla ei ole tietoa, mille vyöhykkeille he ovat menossa ja mitä alueita mikäkin vyöhyke sisältää. Toiveina tuli esimerkiksi kartan lisääminen käyttöliittymään tai laitteen ympäristöön. Tässä herääkin kysymys, että missä vaiheessa asiakaspolkua vyöhykkeistä informoimista pitäisi lopulta parantaa. Tuulaniemen (2011, 40) mukaan palvelupolku voidaan jakaa esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Ydinpalvelussa asiakas saa varsinaisen arvon, esipalvelussa asiakas on selvittänyt ydinpalveluun liittyviä asioita (esim. internetistä) ennen sen käyttämistä ja jälkipalvelu tapahtuu itse ydinpalvelun jälkeen. Ydinpalveluna lähimaksun tapauksessa on koettu olevan matkustaminen ja siihen liittyvä maksutilanne. Löytänän ja Kortesuon (2011, 36–38) mukaan ydinkokemuksen odotukset ylittävä kokemus on oikea-aikaisuus, eli aikakriittisyys, jolla tarkoitetaan nyky maailmassa nopeuden ja tehokkuuden arvostamista. Ylimääräinen vyöhykkeiden selvittäminen maksutilanteessa kuitenkin söisi nopeutta ja tehokkuutta, jolloin parasta olisi, että asiakkaalla olisi etukäteen mahdollisimman hyvä tieto siitä, mille vyöhykkeelle kuuluu matkata. Tällä perusteella vyöhykkeiden selvittäminen kuuluisikin loogisesti esipalveluun, mikä tarkoittaisi mahdollisimman hyvää informaation saamista vyöhykkeistä ennen liikennevälineeseen nousua. Toisena vaihtoehtona olisi lisätä informaatiota lippulaitteen ympäristöön, jotta vyöhykkeet ilmenevät selvästi.

Vastaajien mielestä lähimaksukortin näyttämisessä saisi olla myös selkeästi paremmin tekstillä, milloin lähimaksukortti kuuluu näyttää. Ehdotettuna tekstinä oli esimerkiksi *”Näytä maksukortti”*. Näytölle toivottiin myös parempaa indikaatiota siitä, mihin lähimaksukortti kuuluu näyttää. Esimerkiksi selkeämpi nuoli, joka herättää huomiota liikkeellä tai välkkymisellä. Laitteella nykyiselläänkin on nuoli, mutta tämä ei selvästi ole nykytoteutuksella riittävän selkeä näyttämään asiakkaalle, mihin lähimaksukortti kuuluu näyttää. Myös itse lähimaksulaitteen sijaintiin toivottiin parannusta, eikä laitetta vastaajien mukaan välttämättä edes huomaa lippulaitteen sivusta.

Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toiminnan tasoon, tunnettasoon ja merkitystasoon (Tuulaniemi 2011, 37). Lähimaksun asiakas- ja käyttökokemus on näistä eniten toiminnan tasoon liittyvää, eli sen tulee olla sujuva, hahmotettava, saavutettava, käytettävä, tehokas ja monipuolinen. Virtasen (2016) mukaan hyvä käyttökokemus vaatii teknisen laitteen käyttöliittymän suunnittelussa hyvää visuaalisuutta, käytön intuitiivisuutta, selkeyttä ja itsepalvelun käyttämisen helppoutta ja vaivattomuutta. Avointen kysymysten vastausten perusteella Nyssen lähimaksun tapauksessa lippulaitteen käyttöliittymän suunnittelussa ja käyttölogiikassa on siis vielä selvästi parantamisen varaa, jotta nämä käyttökokemusta parantavat asiat saadaan hoidettua. Vastauksissa nousi mielenkiintoisena selkeyttä lisäävänä ideana esiin ”värikoodata” lähimaksuun liittyvät asiat. Tämä tarkoittaisi sitä, että lähimaksulaite ja kaikki siihen käyttöliittymässä liittyvä ohjaava informaatio voisi olla samalla värillä, joka eroaa käyttöliittymän muusta värytyksestä.

Palveluprosessissa huonosti hoidettu kontaktipiste voi pilata muutoin hyvän palvelutuokion, joten on tärkeätä varmistaa, että koko palvelutuokio on toimiva (Tuulaniemi 2011, 39–41). Asiakkaiden toimintaa on kuitenkin vaikea ennalta arvata, eivätkä kaikki saa palvelusta samaa kokemusta, vaikka käytössä olevat työkalut ovat samat. Toinen asiakas saattaa kokea käyttöliittymän käyttökokemuksen täysin eri lailla, kuin toinen. Toinen asiakas voi myös ymmärtää ruudulla olevat ohjeet selkeästi, kun taas toinen ei. (Grönroos 2020, 64–65.) Joukkoliikenteen palveluita tulisi kuitenkin kehittää palvelemaan mahdollisimman hyvin kaikkia asiakasryhmiä, joita joukkoliikenteessä on monia (Liikenne- ja viestintäministeriö 2007, 14–15, 22). Usein asiakas saattaa olla palvelussa ainoana näkyvänä tuottajana, joten on tärkeätä, että palvelu on toteutettu siten, että sen toteuttaminen onnistuu myös itsenäisesti (Grönroos 2020, 61–62). Tämä luo Nysselle haasteen käyttöliittymän suunnittelemisen sellaiseksi, että se olisi kaikille mahdollisimman helppo- ja selkeäkäyttöinen. Mahdollisimman hyvän käyttökokemuksen ja -liittymän suunnittelussa nouseekin yhä tärkeämmäksi kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa.

Mitä odotuksia asiakkailta on lähimaksun toiminnoista jatkossa?

Nyssen lähimaksulla ei tällä hetkellä pysty maksamaan samalla lähimaksukortilla kuin yhden henkilön, eikä matkan hinta näy näytöllä maksutilanteessa

(Kotakorpi 2021; Paasikivi 2021). Läpinäkyvyys on tärkeä asia asiakaskokemuksen tuottamisessa ja siihen sisältyy myös se, että asiakas tietää selkeästi, mitä maksaa palvelun kuluttamisesta (Löytänä & Korteso 2011, 45). Kyseystä saatujen vastausten perusteella on selvää, että mahdollisuus maksaa lähimaksukortilla muita ja hinnan näkyminen maksutilanteessa ovat vastaajille erittäin tärkeitä lisäominaisuuksia. Monivalintakysymyksistä saatujen vastausten perusteella selvä enemmistö koki molemmat asiat erittäin tai jokseenkin tärkeäksi. Samat tarpeet toistuivat avoimissa kysymyksissä, vaikka itse kysymys olisi liittynyt muuhun lähimaksun osa-alueeseen.

Laajennetulla kokemuksella edistetään ydinpalvelua tuomalla siihen uusia elementtejä, jotka edistävät ydinpalvelusta saatua kokemusta. Taso korkeammalla on vielä odotukset ylittävä kokemus, jossa ydinpalveluun tuodaan jotain, mikä ylittää asiakkaan odotukset palvelusta. (Löytänä & Korteso 2011, 35.) Nyssen tapauksessa muiden henkilöiden maksaminen ja hinnan näkyminen maksutilanteessa kuitenkin lähinnä laajentaisivat kokemusta, mutta eivät toisi siihen mitään odotuksia ylittäviä toimintoja. Näiden kahden asian suhteen vastausten perusteella on hyvin selkeää, että ne ovat odotettuja ominaisuuksia maksutavan jatkokehityksessä ja vastaajat pitävät jopa itsestäänselvyytenä, että lähimaksun pitäisi sisältää kyseiset toiminnot.

Nyssen lähimaksussa on käytössä lähimaksun hinnoittelun 3. malli, eli matkojen koostaminen, jolloin taustajärjestelmä laskee asiakkaalle aina parhaan mahdollisen hinnan matkalle ja veloittaa hinnan asiakkaalta esimerkiksi päivän päätteeksi kootusti. Tällöin käytössä on hintakatto, jolloin asiakkaalta ei veloiteta enempää matkoista, kun tietty hintakatto täyttyy. (Gooch 2020.) Onkin siis hyvä huomioida, että kun hinta asiakkaalle lasketaan vasta taustassa, ei itse maksupäätettä tiedä hintaa siinä tilanteessa, kun asiakas näyttää lähimaksukortin lippulaitteella. Tämän lisäksi taustajärjestelmä tarvitsee paljon nykyistä ratkaisua monimutkaisempia logiikoita, jos hintakattolaskennassa huomioidaan muidenkin henkilöiden matkat, joita mahdollisesti tehtäisiin samalla lähimaksukortilla. (Kotakorpi 2021; Paasikivi 2021.) Näille toiminnoille on siis odotuksia lähimaksun jatkokehityksen kannalta, mutta järjestelmäkehitys asioiden ratkaisemiseksi on sitä ennen haaste, joka täytyy ratkaista. Asian ratkaisemiseen on kuitenkin selvästi tärkeitä perehtyä, mikäli lähimaksamisen asiakaskokemusta halutaan parantaa.

Nyssen lähimaksusta ei nykyisellään tule lainkaan kuittia maksutilanteessa ja maksutietoja voi käydä katsomassa sekä kuitin hakemassa lähimaksun asiakasportaalista (Nysse 2021e). Eniten kyselyyn vastanneiden joukossa oltiin sitä mieltä, että matkasta ei kuittia tarvitsekaan, mutta vastaukset jakautuivat melko tasaisesti. Vähiten vastaajien keskuudessa oltiin kuitenkin sitä mieltä, että matkasta pitäisi saada paperikuitti matkan yhteydessä. Paperinen kuitti kuitenkin nousi esiin selvästi avoimista kysymyksistä, kun monet toivoivat saavansa sen, koska heillä oli pelko, että muuten heillä ei ole mitään todistetta matkastaan. Vastauksista päätellen kuitin saamiseen jatkossakin riittää asiakasportaali. On kuitenkin hyvä huomioida, että lähimaksua käyttäneistä (n = 255) vastaajista 31 % (n = 80) ei ollut käyttänyt asiakasportaalia, eikä 62 % (n = 157) tiennyt edes mikä se on. Tästä päätellen lähimaksun asiakasportaalia olisi hyvä saada lisää asiakkaiden tietoisuuteen.

Voidaanko lähimaksamisella korvata muita maksutapoja?

Hinnoittelulla on suuri merkitys hyvän asiakaskokemuksen luomisessa ja se tulisi pitää mahdollisimman yksinkertaisena asiakkaalle. Palvelun hinta ja asiakkaan siitä saama arvo täytyy pystyä selkeästi osoittamaan, jotta se helpottaa asiakkaan tekemää ostopäätöstä. (Löytänä & Kortesus 2011, 45.) Yksi lähimaksamisen eduista onkin nimenomaan se, että se mahdollistaa maksujärjestelmän ylläpitäjälle joustavan mahdollisuuden ylläpitää hinnoittelua ja sen sääntöjä taustajärjestelmässä (Shayan 2020). Kyselyn viimeisessä osassa kysyttiin sitä, kuinka halukas vastaaja olisi vaihtamaan nykyisen maksutapansa ja lipputuotteen lähimaksamiseen, jos siinä tarjottaisiin vastaava lipputuote samaan hintaan. Kyselyssä käytetyn ristiintaulukoinnin avulla vastaajilta saatiin selville, mitä maksutapoja ja lipputuotteita he käyttävät sekä mihin ikäryhmään kyseiset henkilöt kuuluivat. Tämän avulla kyselyn datasta saatiin hyvin tietoon esimerkiksi se, ketkä yli 25–64-vuotiaista, eli aikuisten ikäryhmään kuuluvista, 30 vuorokauden kausilipun käyttäjistä olisivat valmiita vaihtamaan lähimaksamiseen.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken eniten mobiilivuorokausilipun (92 %, n = 24), pahviselle kortille ladattavan vuorokausilipun (85 %, n = 11), mobiilikertalipun (81 %, n = 110), matkakortin arvolipun (68 %, n = 321) ja käteisen (66

%, n = 54) käyttäjät olivat halukkaita vaihtamaan käyttämänsä maksutavan lähimaksamiseen. Tasaisemmin vastaukset jakaantuivat Nysse Mobiilin opiskelijoiden 30 vuorokauden sekä matkakortin 30 ja 360 vuorokauden kausilippujen käyttäjien keskuudessa, joissa kaikissa noin puolet oli valmiita vaihtamaan ja puolet taas ei. Vähiten vastanneiden keskuudessa oli halukkaita vaihtamaan matkakortin 90 vuorokauden lipun käyttäjät, joista vain 32 % (n = 26) oli valmis vaihtamaan lähimaksamiseen. Ikäryhmittäin katsottuna vastauksissa ei ilmennyt merkittäviä eroavaisuuksia koko otannan kanssa. Ainoastaan lasten ikäryhmän vastauksissa näkyi suurempia eroja muiden ikäryhmien vastauksiin, mutta lasten vastaajamäärä oli myös selvästi pienempi, jolloin erot näkyivät selkeämmin.

Kyselyyn vastanneiden halukkuus vaihtaa käteisestä lähimaksamiseen vastaa Visan (2019) tekemää tutkimusta, jossa tutkimukseen vastanneiden mielestä lähimaksun suurimpia hyötyjä oli käteisen kantamisesta luopuminen. Myös Suomen pankin tekemän tutkimuksen mukaan koronapandemia on lisännyt lähimaksun käyttöä, koska käteinen koetaan epähygieeniseksi tavaksi maksaa (Euro & talous 2021). Liikenne- ja viestintäministeriön (2007, 128) tutkimuksen mukaan asiakkaat kokevat matkakortilla olevan arvolipun paremmaksi vaihtoehdoksi käteisellä maksamiseen verrattuna. Toisaalta tutkimuksesta kävi ilmi, että matkakortille ladattavaa arvoakin saatetaan pitää hankalana. Hankaluudet tulevat lähinnä arvolipputuotteen kertalatauksen suuruudesta, lippulukijoiden epäluotettavuudesta ja epätietoisuudesta matkakortilla olevan arvon saldomäärän suhteen.

Opinnäytetyössä olleen kyselyn vastausten ja aiemman tiedon perusteella yhteneväksi asiaksi nouseekin halukkuus saada käyttöön nykyistä parempia maksutapoja yksittäisten matkojen maksamiseen. Lähimaksaminen maksutapana voi olla hyvinkin potentiaalinen tapa maksaa matkakortille ladattavan arvolipun tai käteisen sijaan. Tällöin ei enää olisi tarvetta kantaa käteistä mukana, eikä arvolipun kertalatauksen suuruus tai arvolipun saldomäärän tietämättömyys olisi negatiivisena asiakaskokemuksena. Käteisen poistuessa Nysse-liikenteessä 6.6.2022, on selvää, että lähimaksulla tulee olemaan merkittävä osuus sen korvaavana maksutapana. Kyselyssä olleessa ”Vapaassa sanassa” nousi esiin huoli lippulaitteiden toimivuudesta Nyssen liikenteessä,

joka vastaa myös asiakkaiden huolia matkakortin toiminnassa. Lippulaitteeseen liittyvät ongelmat täytyykin selvittää perusteellisesti, jotta lähimaksamista voidaan lähteä laajentamaan enemmän. Nämä ongelmat täytyy olla ratkaisuina ennen käteisen poistumista Nyssen liikenteestä.

Pidempiä kausilippuja selvästi halutaan jatkossakin käyttää matkakortilla, mutta kertaluonteisia tuotteita pidemmistä tuotteista päivälippu on vastausten perusteella tuote, johon oltaisiin innokkaita siirtymään. Päivälippu on myös seuraava hintakatto, jota Nyssellä ollaan suunnittelemassa tuotavaksi lähimaksuun (Kotakorpi 2021). Vastauksista on pääteltävissä, että lähimaksu tulee olemaan merkittävä korvaaja pahviselle matkailijakortille ladattavalle vuorokausilipulle, jonka myyntiä oltiin lopettamassa vuoden 2021 lopulla. Tämän lisäksi vastausten perusteella on myös odotettavissa, että lähimaksamisessa käyttöön otettava päivälippu siirtää Nysse Mobiilin päivälipun käyttäjiä lähimaksamisen piiriin. Liikenne- ja viestintäministeriön (2007) tutkimuksen mukaan lipputuotteiden joustavuus on joukkoliikenteen palveluissa eniten arvoa tuottava hinnoittelumalli. Lähimaksun yksi todetuista hyödyistä onkin juuri joustava hinnoittelutapa, joten se on jatkossa tärkeä tuote lisäarvon tuottamisessa asiakkaiden kokemuksille (Shayan 2020). Lipputuotteiden siirtäminen yhä enemmän lähimaksamiseen edesauttaa näin ollen Nysseäkin siirtymään lähimaksamisen avulla paremmin asiakkaille arvoa tuottaviin hinnoittelumalleihin. Vapaaseen sanaan annetuista vastauksista nousi selvästi esille tarve saada hinnoittelua myös muille ikä- ja asiakasryhmille. Tällä perusteella ikä- ja asiakasryhmien mukainen hinnoittelu on tärkeitä ottaa lähimaksun jatkokehitystyössä huomioon, jotta maksutapa hyödyntäisi parhaiten kaikkia Nyssen asiakkaita.

8.2 Toimenpidesuositukset

Tutkimuksessa käytetyn kyselyn vastauksista nousi paljon potentiaalisia kehitysehdotuksia, jolla Nyssen lähimaksua voitaisiin kehittää asiakasnäkökulmaa hyödyntäen. Osa ehdotuksista on sellaisia, joita pystyy tekemään lyhyemmälläkin aikavälillä, kun taas jotkut ovat sellaisia, jotka saattavat vaatia pidempää kehittämistyötä ja muutoksia itse järjestelmään. Suurempaa työtä vaativat toimenpidesuositukset kannattaakin lähinnä huomioida siinä vaiheessa, kun lähimaksua ollaan jatkokehittämässä. Lähimaksuun liittyen on myös jatkossakin

syitä tehdä tutkimuksia, joissa asiakkaita osallistutetaan maksutavan kehittämiseen. Tässä luvussa olevia toimenpidesuosituksia voidaan myös jatkojalostaa siten, että tietyistä palasista tehdään vielä omia lisätutkimuksia.

Lähimaksulukijan sijainti ja ulkoasu

Lähimaksulukijan sijainnin vaihtamista toiseen paikkaan tulisi mahdollisuuksien mukaan selvittää. Vähintäänkin olisi hyvä esimerkiksi tarroittaa lähimaksulukijaa siten, että siitä erottuisi vielä nykyistä enemmän, että kyseessä on lähimaksukortin lukemiseen tarkoitettu laite. Lähimaksulukija tulisi tarroittaa mahdollisimman kattavasti siten, että siinä olisi selvästi lippulaitteesta erottuva väriyty.

Lippulaitteen käyttöliittymä

Lähimaksun valintapainiketta tulisi muuttaa siten, että siinä nykyisten lähimaksamisen, Visan ja Mastercardin logojen lisäksi olisi myös tekstillä esimerkiksi ”*Lähimaksu / Contactless payment*”. Painikkeen kokoa tulisi lisäksi suurentaa ja tehdä nykyistä enemmän näyttämään konkreettiselta painikkeelta. Suurempaan painikkeeseen mahtuisi myös paremmin siihen lisättävä teksti.

Käyttöliittymä antaa nykyisellään valmiiksi sen vyöhykkeen millä ollaan ja vyöhykkeen, joka on seuraavana. Tämä ei kuitenkaan ole nykyisellään selvää, kun lippulaitteen yläosassa lukee pelkästään ”*Vyöhykkeet / Zones*” ja valittuna olevat vyöhykkeet. Tätä voisi selventää yksinkertaisesti siten, että tekstiksi lisätään esimerkiksi ”*Valitut vyöhykkeet / Chosen zones*”. Tämä toivottavasti lisääisi ymmärrystä siitä, että näkyvillä on jo valittuna olevat vyöhykkeet.

Maksukortin näyttämisen sijainnin ilmoittamista voisi parantaa käyttöliittymässä entistä paremmalla nuolella. Nykyinenkin nuoli on animoitu, mutta se ei selvästi nykyisellään herätä tarpeeksi huomiota. Nuolesta tulisi tehdä entistä enemmän nuolen näköinen ja lisätä animaatiota, kuten välkkymistä. Nuolen lisäksi käyttöliittymään tulisi lisätä selkeä teksti, joka ilmoittaa esimerkiksi ”*Näytä maksukortti / Show contactless card*”. Nuolen ja ohjetekstin voisi lisäksi ”värikoodata” vastaamaan itse lähimaksulukijaan mahdollisesti lisättävän tei-

pin väritystä. Värin tulee olla selvästi muusta käyttöliittymän värityksestä erotuva. Mikäli lähimaksulaitetta ei voida teipata, olisi silti järkevää muuttaa nuolen ja tekstin väriä, jotta ne herättävät aikaisempaa enemmän huomiota siihen, mihin maksukortti kuuluu näyttää.

Käyttöliittymään tehtävät muutokset tulisi tehdä ennen käteisestä luopumista Nyssen liikenteessä, jonka jälkeen lähimaksun käytön voi arvioida lisääntyvän entisestään.

Puuttuvat toiminnot otettava huomioon jatkokehityksessä

Mahdollisuus maksaa muita henkilöitä samalla maksukortilla ja hinnan näkyminen maksutilanteessa ovat selvästi tärkeitä ominaisuuksia saada mukaan lähimaksamiseen. Nämä kaksi asiaa ovat sellaisia, joita tulisi ehdottomasti pitää vahvasti mukana, kun maksutapaa jatkokehitetään. Mikäli lähimaksamista kehitetään suuntaan, jossa nämä kaksi asiaa eivät onnistu, on sillä jatkossa merkittävä negatiivinen kokemus asiakaskokemukseen.

Ohjeistus ja tiedotus

Etenkin informaatiota vyöhykkeistä tulisi tarkentaa entisestään, koska on selvää epätietoisuutta siitä, millä vyöhykkeellä sijaitsee mitäkin alueita. Tällöin itse maksutilanteessa tulee epätietoisuutta siitä, mitä vyöhykkeitä täytyy olla valittuna. Vyöhykeinfoa ei kannata lisätä lippulaitteen käyttöliittymään, jotta se ei hidastaisi liikennevälineeseen nousua, kun asiakas jää selvittämään maksutilanteessa vyöhykkeitä. Vyöhyketietoutta tulisi nostaa entistä enemmän esille esimerkiksi vyöhykekartan avulla verkkosivuilla, pysäkeillä ja mahdollisesti liikennevälineen sisäpinnoilla sekä matkustamonäytöillä.

Lippulaitteen läheisyyteen olisi myös hyvä lisätä lisää tietoutta siitä, miten lähimaksulla maksetaan. Yksinkertaisilla ohjekuvilla voitaisiin näyttää, miten lähimaksu toimii. Tähän voisi käyttää tarroitusta pysäkeillä ja liikennevälineiden sisäpinnoilla sekä liikennevälineissä olevia matkustamonäyttöjä.

Myös asiakasportaalia tulisi nostaa entistä enemmän esille, koska tällä hetkellä se ei selvästikään ole asiakkaiden tietoisuudessa. Esimerkiksi liikennevälineiden matkustamonäytöille voisi tehdä markkinointikampanjan ”*Mistä näen lähimaksulla tekemäni matkat ja miten saan kuitin?*”, jolla asiakasportaa- lia nostettaisiin esille. Asiakasportaalin nimeä tulisi miettiä asiakasystävällisemmäksi ja tarvittaessa tehdä lisätutkimusta siitä, mikä käsite olisi asiakkaille helpoin ymmärtää

Hinnoittelu ja uudet hintakatot

Lähimaksun hinnoittelu tulisi laskea 90 minuutin hintakaton osalta vastaamaan arvolipun nykyistä hintaa. Maksutavan jatkokehityksen kannalta olisi myös ehdottoman tärkeätä selvittää mahdollisuus ottaa lähimaksuun mahdollisuus maksaa kaikkien ikäryhmien lippuja. On myös syytä harkita voisiko lähimaksu mahdollisesti korvata kokonaan matkakortilla olevan arvolipun. Vähintään päivä- ja viikkolippu on hyvä tuoda lisäksi mukaan hintakattoon. Myös mahdollisuutta tuoda kausilippuja, kuten kuukausilippu, lähimaksun hintakaton piiriin on syytä miettiä. Kausilippujen suhteen ei kuitenkaan kannata yrittää korvata matkakorttia lähimaksulla, eikä niiden tuominen lähimaksuun ole niin kriittistä.

8.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tässä luvussa arvioidaan tämän opinnäytetyön luotettavuutta. Tutkimuksessa käytettiin tutkimusmenetelminä määrällistä ja laadullista menetelmää, joten luotettavuutta arvioidaan läpi yleisesti, mutta myös kummankin käytetyn tutkimusmenetelmän näkökulmasta. Vilkan (2021a, 132–135) mukaan opinnäytetyöissä yhteistä on aina se, että koko opinnäytetyöprosessin täytyy olla luotettavasti toteutettu. Opinnäytetyön aikana täytyy jatkuvasti käyttää reflektiivistä otetta ja omia päätöksiäkin täytyy pystyä kyseenalaistamaan. Omalla toiminnalla on merkittävä osuus opinnäytetyön luotettavuuteen liittyen. Kaikki tehdyt valinnat, kuten valittujen menetelmien, aineistojen ja lähteiden laatu, vaikuttavat opinnäytetyön luotettavuuteen.

Määrällinen tutkimus on onnistunut, kun sillä on saatu luotettavia vastauksia tutkimuskysymykseen (Heikkilä 2014, 27). Itse tutkimusaineiston laatuun vai-

kuttavia virheitä voivat olla käsittelyvirheet, mittausvirheet, peitto- ja katovirheet sekä otantavirheet (Heikkilä 2014, 176–178). Tutkimusaineiston laatuun vaikuttaa myös se, mitä mittareita ja tunnuslukuja on käytetty mittaamaan mitään tietoa, eli miten aineistoa on analysoitu (Vilkkä 2021a, 134–135). Asennekysymyksissä on huomioitava keskiarvoa mitatessa neutraalit ”*en osaa sanoa*”-vastaukset, jotka eivät ole välttämättä päteviä keskiarvoa laskettaessa (Heikkilä 2014, 175).

Määrällisen tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa esiin nousevat validiteetti ja reliabiliteetti (Vilkkä 2021b, 153). Validiteetti, eli pätevyys, tarkoittaa, että suoritettavat mittaukset ovat keskimäärin oikeita. Tämä tarkoittaa myös sitä, että tutkimuksessa on täytynyt mitata sitä, mitä oli tarkoituskin selvittää. Pätevyyden saamiseksi kysymykset täytyy suunnitella siten, että ne kysyvät oikeata asiaa ja niiden täytyy kattaa tutkimusongelma. Myös perusjoukon, eli vastaajien, korkea määrä ja vastausprosentti auttavat pätevyuden toteutumisessa. (Heikkilä 2014, 27) Tutkijan täytyy onnistuneesti siirtää tutkimuksessa käytetyn teorian käsitteet kyselylomakkeeseen (Vilkkä 2021b, 153).

Reliabiliteetilla, eli luotettavuudella, tarkoitetaan itse tulosten tarkkuutta. Tutkimuksen täytyy olla toistettava siten, että siitä on mahdollista saada samanlaisia tuloksia. Luotettavuuden lisäämiseksi tutkijan täytyy olla kriittinen ja tarkka omaa työtä kohtaan. Tutkijan täytyy osata valita oikeat työkalut ja analysointitavat aineistolle, jotta virheiden määrä on minimissä ja tulokset tulkittu niin oikein kuin vain mahdollista. Luotettavuutta lisää myös se, että tutkimuksen kohderyhmä ei ole vino, vaan edustaa tutkittavaa perusjoukkoa kokonaisuutena. (Heikkilä 2014, 28.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa nousevat esille totuus ja jälleen kerran objektiivisuus. Tutkija on suuri osa itse tutkimuksen luotettavuutta. Osaako tutkija toimia puolueettomasti ja pyrkiikö hän ymmärtämään sekä kuulemaan vastaajia, eivätkä saadut vastaukset suodatu hänen omien näkökulmiensa kautta? Tällöin esimerkiksi tutkijan sukupuolella, iällä, uskonnolla tai virka-asemalla voi olla vaikutus siihen, miten hän käsittelee aineiston. Tutkija voi esimerkiksi olla liian lähellä tutkimusaihetta työsuhteensa puolesta, jolloin puolueettomuus voi olla vaarantunut. Mikäli puolueettomuus onnistuu,

saadaan totuudenmukaisia tuloksia ja johtopäätöksiä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 120–121.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa ei ole mitään yksiselitteistä ohjetta. Arviointi tehdään kokonaisuutena, jolloin on hyvä huomioida:

- mitä ollaan tutkimassa ja miksi?
- miksi tutkimus on tutkijan mielestä tärkeä ja miten tutkimukseen sitoudutaan?
- miten aineiston keruu on tapahtunut?
- ketkä ovat tutkimuksen tiedonantajat?
- mikä on tutkijan ja tiedonantajan suhde?
- millä aikataululla tutkimus on tehty?
- miten aineisto on analysoitu?

(Sarajärvi & Tuomi 2014, 124–125.)

Kyselyn alussa olevan saatekirjeen on oltava selkeästi laadittu ja herättää vastaajan mielenkiinto. Hyvänä käytäntönä on, että tutkittavalla henkilöllä on saatekirjeen sisällön pohjalta tarpeeksi tietoa tutkimuksesta ja siitä, mihin hänen antamiaan vastauksia tullaan käyttämään. (Vilkkä 2021b, 150–151.) Kyselylomakkeen pätevyyttä ja luotettavuutta voidaan varmistaa siten, että sitä testataan 5–10 henkilön toimesta. Näin pystytään myös varmistamaan, että kyselyssä olevat kysymykset ovat ymmärrettäviä. (Heikkilä 2014, 58.)

Lähdekriittisyyttä toteutettiin koko opinnäytetyön ajan. Vaikka lähes kaikki käytetyt lähteet ovat elektronisia, on opinnäytetyössä käytetty monipuolisesti erityyppisiä elektronisia lähteitä. Nyssen lähimaksamisen nykytilan kartoittamiseen on käytetty asiantuntijoiden haastatteluita. Joukkoliikenteen lähimaksamisesta oli ehdottomasti haastavinta löytää lähteitä, koska monissa paikoissa asiasta kerrottiin hyvin samoja asioita. Lopulta käytetyiksi lähteiksi valikoituivat ne, joissa joukkoliikenteen lähimaksamiseen liittyvät asiat olivat mielestäni esitetty kattavimmin. Lähteinä on käytetty paljon joukkoliikenneviranomaisten omia verkkosivuja. Näihin verkkosivuihin liittyen on hyvä huomioida, että niiden sisältö on voinut muuttua jopa opinnäytetyön tekemisen aikana sen jälkeen, kun niihin on viitattu työssä.

Kyselyn ollessa avoimena Nyssen kyydissä tehtiin yksittäisiä matkoja noin 3 miljoonaa, Facebook seuraajia oli 9 000, kyselyn mainos näytettiin sosiaalisessa mediassa 14 763 henkilölle ja sen vastaanotti Nyssen uutiskirjeen mukana

noin 1 700 henkilöä. Kyselyyn vastasi lopulta 843 henkilöä, joka on pieni määrä ottaen huomioon sen, kuinka monen henkilön tietoisuuteen itse kysely jaettiin. Kysely olisi voinut saada merkittävästi enemmän vastauksia, jos vastaajien keskuudessa olisi jaettu jokin palkinto, mutta tämän koettiin osaltaan haittaavan vastausten luotettavuutta. Saatujen vastausten määrään on negatiivisesti vaikuttanut myös koronan vaikutus joukkoliikenteen käyttäjämääriin. Kyselyä jaettiin Nyssen kanavissa, joten vastaajina oli tällöin myös pääsääntöisesti Nyssen käyttäjiä. Vastauksia tuli kuitenkin ilahduttavasti myös sellaisilta, jotka käyttivät satunnaisemmin Nyssen palveluita. Vastaajamäärä olisi pienemmälle ryhmälle tarkoitettussa kyselyssä ollut erinomainen, mutta Nyssen suuret käyttäjämäärät huomioiden se jäi pieneksi. Näin ollen kyselyssä saatuja vastauksia ei voi kaikilta osin yleistää koskemaan kaikkia Nyssen asiakkaita.

On huomioitavaa, että tutkimuksen tekijänä olemisen lisäksi olen myös toimeksiantajan pitkäaikainen työntekijä. Olenkin ollut mukana lähimaksun käyttöönottoprojektissa sekä ollut erittäin vahvasti mukana tekemässä lippulaitteen käyttölogiikkaa. Nämä seikat vaikuttavat osaltaan monivalintakysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä saatujen kehittämissuositusten objektiiviseen analysointiin. Vastauksissa ei siis pelkästään anneta kriittisiä kehitysehdotuksia lippulaitteeseen liittyen, vaan osittain myös omaa työtäni kohtaan, koska käyttöliittymän logiikassa on paljon omaa kädenjälkeä mukana. Tästä huolimatta kaikki kehitysehdotukset on otettu mukaan ja omaakin työtä on pyritty tällä perusteella katsomaan kriittisesti. Olen myös pyrkinyt vastauksista huomaamaan niitä asioita, joita itseltä on kehittämissuositusten jättänyt huomaamatta ja miettiä omaakin tekemistä kriittisesti. Koko tutkimuksen prosessi on viety läpi siten, että omat ennakkokäsitykset aiheesta eivät vaikuta mihinkään tutkimuksen vaiheeseen. Johtopäätökset ja toimenpidesuositukset on rakennettu siten, ettei oma rooli toimeksiantajan työntekijänä tai ennakkokäsitykset lähimaksamisesta sekä toimeksiantajan toiminnasta ole vaikuttavana tekijänä.

Omien ennakkokäsitysten vaikutusta pyrittiin vähentämään siten, että kyselyä tehdessä tukeuduttiin jatkuvasti teoriaan, lähimaksun nykytilaan ja itse tutkimusongelmaan. Kysymysten pätevyyttä ja kyselyn luotettavuutta pyrittiin lisäämään myös sillä, että kyselystä tehtiin ensin versio, johon pyydettiin komment-

teja kuudelta toimeksiantajan edustajalta, kolmelta täysin ulkopuoliselta henkilöltä ja opinnäytetyön ohjaajalta. Näin pyrittiin siihen, että kysymysten asetellut olivat myös toimeksiantajan mielestä sellaisia, että sillä saatiin vastauksia asioihin, joihin haluttiin saada selvyyttä. Saatujen kommenttien avulla kyselyn ymmärrettävyyttä pystyttiin lisäämään, jotta asiasta tietämätönkin pystyi ymmärtämään kysymykset, eikä kysymyksistä saanut väärää käsitystä. Kommenttikierrosten aikana itse kyselylomaketta saatiin myös testattua ja varmistettiin, että käytössä oleva raportointipalvelu taipuu juuri oikein. Tällä tavalla pystyttiin varmistamaan myös se, että tulosten analysointitavalla saatiin mahdollisimman helposti saaduista tuloksista tutkimuskysymyksiin vastaukset. Koen tutkimuksen olevan sellaisenaan toistettavissa lyhyellä aikavälillä. Ihmisten käsitykset lähimaksamisesta saattavat muuttua pidemmällä aikavälillä, jolloin ajankohdalla voi olla vaikutusta saatuihin vastauksiin. Tutkimuksen prosessi, kysymykset, analysointi ja tulokset on kuvattu yksityiskohtaisesti siten, että toinen joukkoliikennetoimija voi hyödyntää niitä omassa toiminnassaan. Tällöin on kuitenkin huomioitava toisen joukkoliikennetoimijan poikkeavat ominaispiirteet, kuten mahdollisesti erilainen lippulaite ja erilaiset lipputuotteet sekä hinnoittelumallit.

Kyselyn saatetekstissä ei kerrottu välttämättä tarpeeksi tarkkaan, mihin käyttötarkoitukseen vastaukset tulevat. Mainintana oli, että Nysse haluaa osallistaa asiakkaitaan maksutavan kehittämisessä, mutta opinnäytetyöstä ei ollut mainintaa. Kaikki vastaukset olivat kuitenkin täysin anonyymeja, eikä niistä ole tunnistettavissa vastaajia. Opinnäytetyön tulokset on myös esitelty siten, että niistä ei pysty erottamaan yksittäistä vastaajaa. Tästä huolimatta saateteksti olisi voinut olla paljon informatiivisempi ja vastaajan luottamusta herättävämpi.

Mahdollisia käsittely- ja mittausvirheitä pyrittiin selvittämään ja vähentämään siten, että analysoinnissa käytettiin suoraan Webropolissa käytössä olevia raporttipalveluita, joten mukana oli kaikki saadut vastaukset. Tämän lisäksi kyselyn tieto tuotiin ulos palvelusta ja vietiin Exceliin käsiteltäväksi. Kaikkea Excelissä käsiteltyä tietoa verrattiin myös Webropolin raporttipalvelussa olevaan tietoon, jotta luvut ja prosentit vastasivat toisiaan. Näin pystyttiin varmistamaan siitä, että Excelistä tuodut kaaviot olivat tietosisällöltään oikeita ja vastasivat saatuja vastauksia.

Tutkimuksessa käytetyn kyselyn avoimet kysymykset pyrittiin rakentamaan siten, että niihin annetuista vastauksista saadaan tutkimuskysymyksiin vastauksia ja ne tukisivat samalla monivalintakysymyksiä. Avoimet kysymykset pyrittiin lisäksi asettelemaan siten, että vastaajilla olisi vapaasti mahdollisuus antaa omia konkreettisia ehdotuksiaan, eikä annettavia vastauksia pyrittäisi johdattelemaan. Tällä pyrittiin välttämään sitä, että jo kysymystenasettelu olisi tehty jotenkin puolueellisesti. Kuten kyselyn muidenkin kysymysten kanssa, kaikkien avointen kysymysten asetteluihin pyydettiin kommentit toimeksiantajalta ja opinnäytetyön ohjaajalta, jotta kysymykset saatiin aseteltua mahdollisimman hyvin ja vastaajalle ymmärrettävästi.

Kaikki laadullinen aineisto on käyty huolellisesti ja moneen kertaan läpi, jotta useimmiten itse kysymyksen aiheeseen liittyen toistuvat asiat saatiin selville ja teemoitettua. Teemojen vastausten sisältö on myös pyritty tyyppittelemaan siten, että saaduista vastauksista on saatu tehtyä selkeä ja montaa vastausta vastaava koosteteksti. Tässä on kuitenkin paljon jouduttu käyttämään omaa harkintakykyä, eikä kaikkia ehdotuksia ollut mahdollista sisällyttää mukaan opinnäytetyön tuloksiin.

Avoimissa kysymyksissä saatiin myös vastauksia, jotka eivät liittyneet suoraan kysytyyn asiaan, vaan johonkin muuhun lähimaksua tai Nysseä yleisesti liittyvään asiaan. Kaikki lähimaksuun liittyvät asiat koottiin yhteen kyselyn ”*Vapaassa sanassa*” olevien teemojen kanssa, joten kaikki lähimaksamiseen liittyvät vastaukset on huomioitu. Nysseen yleisesti liittyvät vastaukset on rajattu pois itse opinnäytetyöstä. Kaikki annetut avointen kysymysten vastaukset on annettu kuitenkin toimeksiantajalle vapaasti käytettäväksi, jotta mitään vastauksia ei jätetä huomioimatta. Näin toimeksiantaja näkee, että saatuja vastauksia on pyritty analysoimaan mahdollisimman puolueettomasti, kaikki vastauksista tulleet asiat on nostettu esille, enkä opinnäytetyön tekijänä salaa mitään.

9 LOPUKSI

Opinnäytetyön tarkoituksena oli antaa Nyssele askelmerkit siihen, miten he voivat jatkossa kehittää uutta ja nykyaikaista maksutapaansa asiakasnäkökul-

masta. Mielestäni tässä onnistuttiin hyvin, sillä opinnäytetyötä varten tehty kysely antoi varsin kattavasti tietoa asiakkaiden kokemuksista maksutavan nykytilasta ja toiveista sen tulevaisuuden suhteen. Näitä loppusanoja kirjoittaessani itse kyselyn tulokset ovatkin jo herättäneet paljon mielenkiintoa ja tulokset on luovutettu ja esitelty toimeksiantajalle. Mielestäni on selvää, että varmasti osaan toimenpidesuosituksista ryhdytään jo nopeallakin aikavälillä. Kesällä 2021 käteismaksusta luovutaan Nyssen liikenteessä ja tämä tuo vieläkin tärkeämmän merkityksen lähimaksun sujuvalle asiakas- ja käyttökokemukselle.

Itse opinnäytetyön prosessi on ollut pitkä ja mielenkiintoinen. Suurimmaksi ongelmaksi opinnäytetyön edistämisen on ehdottomasti muodostunut jaksaminen. Ei niinkään jaksaminen siitä, että itse opinnäytetyö olisi kuormittanut liikaa, mutta kokopäivätyö opinnäytetyön ohella on hidastanut sen edistämistä. Nyssellä on vuoden 2021 kevään, syksyn ja talven aikana tullut suuri määrä uudistuksia, kuten raitiovaunun ja lähimaksamisen käyttöönotto. Voisikin sanoa, että vuosi on ollut kiireisintä aikaa, mitä muistan oman työhistoriani aikana olleen. Kiireiset työpäivät eivät siis ole varsinaisesti motivoineet työpäivän jälkeen jatkamaan iltaa opinnäytetyön parissa ja kaiken vapaan on mieluiten rentoutunut. Tästä johtuen opinnäytetyötä on tullut tehtyä pätkissä ja tekemisen välissä on voinut olla viikkojakin. Tämä huomioiden olen kuitenkin erittäin ylpeä lopputuloksesta ja varsinkin siitä, että tiedän tuloksista olevan merkittävääkin hyötyä toimeksiantajalle. Erityiskiitokset opinnäytetyön saattamisesta loppuun haluan antaa toimeksiantajan edustajille, haastattelut antaneille asiantuntijoille, opinnäytetyön ohjaajalle sekä kyselyyn vastanneille henkilöille, joita ilman tutkimusta ei olisi pystynyt toteuttamaan.

Opinnäytetyön prosessi on tästä katkonaisesta tekemisestä huolimatta ollut koko ajan hallussa. Teoriaosuuden tekeminen oli mielenkiintoista ja samalla on löytynyt tietoa lähimaksamisesta, jota on voinut hyödyntää myös omassa työssä. Teoriaosuus tuntui varsinkin joukkoliikenteen lähimaksamisen osalta välillä jääneen hieman ohueksi, mutta toisaalta monet teorialähteet toistivat samoja asioita. Kyselyyn sekä sen tuloksiin, analysointiin, johtopäätöksiin ja toimenpidesuosituksiin olen tyytyväinen. Todella usein prosessin aikana tuli tunne, että on tekemässä jotain täysin uutta ja sellaista, mistä ei vielä paljoa löydy vastaavanlaista tutkimusta. Lähimaksu joukkoliikenteessä sinällään on

jo nykyään tuttua, mutta kuinka paljon asiakkaita lopulta on aikaisemmin kuunneltu sen käyttökokemukseen liittyen?

Välillä opinnäytetyötä tehdessä olen miettinyt, että tuliko valittua aihe hieman liian läheltä omaa työtä. Olisiko täysin tuore aihe ollut vielä palkitsevampi ja helpommin lähestyttävä kuin sellainen, josta oli ennestään melko paljonkin tietoa? Lähimaksaminen on joukkoliikenteessä tulevaisuudessa kuitenkin erittäin tärkeätä, joten koen, että lopulta tämä aihe oli erinomainen. Jos Nysse onnistuu yhdistämään asiakkaiden kuuntelemisen ja osallistamisen jatkossakin maksutavan kehittämiseen, on heillä mahdollisuus olla yksi merkittävistä edelläkävijöistä joukkoliikenteen maksujärjestelmissä.

Jatkotutkimusaiheiksi suosittelen itse käyttökokemuksen jalostamista entisestään yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Vaikka tässä opinnäytetyössä annetaan ehdotukset siitä, miltä käyttöliittymä voisi jatkossa näyttää, niin ennen ratkaisun tuomista lippulaitteille, on hyvä hyödyntää lisää asiakkaita. Ehdotusten perusteella voi tehdä vaihtoehtoja, joita voi esimerkiksi uutta kyselyä hyödyntäen esitellä asiakkaille ja pyytää valitsemaan omia suosikkeja vaihtoehtoista. Myös täysin uusissa kehitysaskelissa kannattaa hyödyntää asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia. Mikäli lähimaksamisen kehityspolku etenee siten, että käyttöliittymään tarvitaan uusia toiminnallisuuksia, on asiakkaita hyvä kuulla ennen lopullisten toteutusten viemistä laitteille. Lisäksi tulevaisuudessa on hyvä tutkia uudestaan asiakkaiden mielenkiintoa siirtyä pidemmistäkin kausituotteista yhä enemmän lähimaksun käyttäjiksi. Lähimaksaminen on jatkuvasti kehittyvä ja suosiota saava maksutapa, joten se saattaa tulevaisuudessa saada vielä tässä opinnäytetyössäkin saatuja tuloksia positiivisempia vastaanottoja.

LÄHTEET

Batiz-Lazo, B. & Shakya, P. 2018. How TfL got £321m from commuters without doing anything at all. Independent. WWW-dokumentti. Päivitetty 1.8.2018. Saatavissa: <https://www.independent.co.uk/news/business/analysis-and-features/oyster-card-public-transport-london-contactless-olympics-a8454361.html> [viitattu 27.7.2021]

Cash free buses. s.a. Transport for London. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tfl.gov.uk/modes/buses/cash-free-buses> [viitattu 27.7.2021]

Check payment & journey history. s.a. Transport for London. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://contactless.tfl.gov.uk/UnregisteredCustomer/Show> [viitattu 27.7.2021]

Contactless and mobile pay as you go. s.a. Transport for London. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tfl.gov.uk/fares/how-to-pay-and-where-to-buy-tickets-and-oyster/pay-as-you-go/contactless-and-mobile-pay-as-you-go> [viitattu 27.7.2021]

Contactless Conditions of Use. 2021. Transport for London. PDF-dokumentti. Päivitetty 12.4.2021. Saatavissa: <http://content.tfl.gov.uk/contactless-conditions-of-use.pdf> [viitattu 27.7.2021]

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. E-kirja. Tampere: Vastapaino. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 4.12.2021]

Euro & talous. 2021. Koronapandemia muuttaa maksutapoja pysyvästi. Päivitetty 19.5.2021. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/2021/2/koronapandemia-muuttaa-maksutapoja-pysyvasti/> [viitattu 26.8.2021]

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen: Asiakaskokemus luodaan yhdessä. E-kirja. Helsinki: Talentum. Saatavissa: https://kaakkuri.finna.fi [viitattu 13.8.2021]

Föli. 2021. Föli tuo ensimmäisenä Suomessa lähimaksamisen paikallisliikenteeseen. Päivitetty 27.1.2021. Saatavissa: <https://www.foli.fi/fi/föli-tuo-ensimmäisenä-suomessa-lähimaksamisen-paikallisliikenteeseen> [viitattu 29.7.2021]

Fölikauppa. s.a. Föli. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://nettilataus.turku.fi/nettilataus/index.jsf> [viitattu 29.7.2021]

Grönroos, C. & Tillman, M. 2020. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. E-kirja. Helsinki: Talentum. Saatavissa: https://kaakkuri.finna.fi [viitattu 15.8.2021]

Gooch, A. 2020. Everything You Need to Know About Contactless Ticketing for Public Transport (cEMV). Masabi. Blogi. Päivitetty 14.9.2020. Saatavissa: <https://blog.masabi.com/blog/everything-you-need-to-know-about-contactless-ticketing-for-public-transport-cemv> [viitattu 7.5.2021]

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. E-kirja. Helsinki: Edita. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 5.12.2021]

Helsingin uutiset. 2020. Lähimaksu jyräsi pin-koodin näppäilijät – yksi muutos takasi suosion kasvun. Päivitetty 21.7.2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.helsingin uutiset.fi/paikalliset/2340688> [viitattu 27.8.2021]

HSL. 2021a. Asiakaskysely (NPS) kesäkuu 2021. PDF-dokumentti. Päivitetty 22.6.2021. Saatavissa: <https://hslfi.azureedge.net/globalassets/hsl/tutkimukset/nps/nps-raportti-2021-kesakuu.pdf> [viitattu 4.9.2021]

HSL. 2021b. HSL Customer Portal. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://hsl.littlepay.com/hsl> [viitattu 30.7.2021]

HSL. 2021c. Lähimaksu koekäyttöön Suomenlinnan lautalla. WWW-dokumentti. Päivitetty 23.4.2021. Saatavissa: <https://www.hsl.fi/hsl/uutiset/uutinen/2021/04/lahimaksu-koekayttoon-suomenlinnan-lautalla> [viitattu 30.7.2021]

HSL-aluea ja vyöhykkeet. s.a. HSL. Saatavissa: <https://www.hsl.fi/liput-ja-hinnat/hsl-alue-ja-vyohykkeet> [viitattu 30.7.2021]

Intercom. s.a. CES (Customer Effort Score). Saatavissa: <https://intercom.help/feedbackly/fi/articles/3653036-ces-customer-effort-score> [viitattu 6.9.2021]

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas: Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. E-kirja. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 262. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 5.12.2021]

Korkiakoski, K. & Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: Työkalu-pakki. E-kirja. Helsinki: Talentum Pro. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 12.8.2021]

Kotakorpi, E. 2021. Projektipäällikkö. Haastattelu. 23.6.2021. Tampereen kaupunki.

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2007. Joukkoliikenteen houkuttelevuuden ja käytön lisääminen eri liikkujaryhmissä kaupunkiseuduilla. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-201-954-7> [viitattu 21.8.2021]

Lähimaksaminen koekäytössä. s.a. HSL. Saatavissa: <https://www.hsl.fi/liput-ja-hinnat/lahimaksu> [viitattu 30.7.2021]

Lähimaksu. s.a. Föli. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.foli.fi/fi/li-put/lahimaksu> [viitattu 29.7.2021]

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. E-kirja. Helsinki: Talentum. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi> [viitattu 3.8.2021]

Nordea. 2019. Lähimaksuraja nousee 50 euroon – Nordean kortit heti toimintavalmiina. WWW-dokumentti. Päivitetty 5.4.2019. Saatavissa: <https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/press-releases/2019/04-05-09h08-lahimaksuraja-nousee-50-euroon---nordean-kortit-heti-toimintavalmiina.html> [viitattu 4.5.2021]

Nysse. 2021a. Arvolippu. WWW-dokumentti. Päivitetty 14.6.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/arvolippu.html> [viitattu 3.8.2021]

Nysse. 2021b. Hinnasto. WWW-dokumentti. Päivitetty 26.7.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/hinnasto.html> [viitattu 26.7.2021]

Nysse. 2021c. Kausilippu. WWW-dokumentti. Päivitetty 14.6.2021. Saatavilla: <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/kausilippu.html> [viitattu 27.7.2021]

Nysse. 2021d. Kertalippu. WWW-dokumentti. Päivitetty 22.7.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/kertalippu.html> [viitattu 27.7.2021]

Nysse. 2021e. Lähimaksu. WWW-dokumentti. Päivitetty 29.6.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/lahimaksu.html> [viitattu 28.8.2021]

Nysse. 2021f. Lähimaksu koekäyttöön linjalla 15. Päivitetty 4.5.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/ajankohtaista/uutiset/lahimaksu-koekayttoon-nysse-linjalla-15.html?p67=3> [viitattu 2.8.2021]

Nysse. 2021g. Maksutavat. WWW-dokumentti. Päivitetty 22.7.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/maksutavat.html> [viitattu 27.7.2021]

Nysse. 2021h. Maksuttomuus. WWW-dokumentti. Päivitetty 9.7.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/maksuttomuus.html> [viitattu 26.7.2021]

Nysse. 2021i. Matkakortti. WWW-dokumentti. Päivitetty 28.6.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/matkakortti.html> [viitattu 27.7.2021]

Nysse. 2021j. NysseLab. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.5.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/nysselab.html> [viitattu 26.7.2021]

Nysse. 2021k. Nysse Mobiili. WWW-dokumentti. Päivitetty 22.7.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/nysse-mobiili-ohje.html> [viitattu 27.7.2021]

Nysse. 2021l. Nyssen maksukäytäntöihin muutoksia. WWW-dokumentti. Päivitetty 3.6.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/ajankohtaista/uutiset/nys-sen-maksukaytantomuutoksia-lahimaksu-kayttoon-matkahuollon-lippujen-kelpoisuus-loppuu-7.6..html?p67=2> [viitattu 4.8.2021]

Nysse. 2021m. Nyssen vuosikertomus 2020. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.nysse.fi/media/julkaisut/vuosikertomukset/vuosikertomus_2020_nysse.pdf [viitattu 9.5.2021]

Nysse. 2021n. Tietoa Nyssestä. WWW-dokumentti. Päivitetty 28.5.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/tietoa/nysse.html> [viitattu 3.8.2021]

Nysse. 2021o. Vuorokausilippu. WWW-dokumentti. Päivitetty 6.10.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/vuorokausilippu.html> [viitattu 7.10.2021]

Nysse. 2021p. Vyöhykkeet. WWW-dokumentti. Päivitetty 18.6.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/vyohykkeet.html> [viitattu 26.7.2021]

Nysse. 2021q. Yölisä. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.1.2021. Saatavissa: <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/yolisa.html> [viitattu 3.8.2021]

Osuuspankki. s.a. Lähimaksu – nopea ja turvallinen lähimaksaminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/lahimaksaminen-nopeaa-ja-turvallista> [viitattu 3.5.2021]

Questback. 2016. Asiakaskokemuksen mittaamisen ABC. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.questback.com/fi/assets/fi/files/Questback-Asiakaskokemuksen-mittaamisen-ABC.pdf> [viitattu 19.7.2021]

Paasikivi, J. 2021. Toimitusjohtaja. Haastattelu. 22.7.2021. TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy.

Pankkiasiat.fi. 2019. Mobiilimaksaminen – mobiililompakot vertailussa. WWW-dokumentti. Päivitetty 14.2.2019. Saatavissa: <https://pankkiasiat.fi/mobiilimaksaminen-mobiililompakot-vertailussa> [viitattu 3.5.2021]

Pay as you go caps. s.a. Transport for London. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tfl.gov.uk/fares/find-fares/tube-and-rail-fares/pay-as-you-go-caps> [viitattu 27.7.2021]

Puusniekka, A & Saarinen-Kauppinen, A. 2006. Tapaustutkimus. WWW-dokumentti. Päivitetty 23.11.2006. Saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelma-opetus/kvali/L5_5.html [viitattu 2.1.2022]

PYMNTS. 2020. From Why To How Fast: Getting Contactless Payments Up To Speed In Public Transportation, WWW-dokumentti. Päivitetty 7.7.2020. Saatavissa: <https://www.pymnts.com/news/payments-innovation/2020/getting-contactless-payments-up-to-speed-in-public-transportation/> [viitattu 7.5.2021]

Shayan, A. 2020. Crisis Paves the Way for Transit Payment Innovation. Mass Transit. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.11.2020. Saatavissa:

<https://www.masstransitmag.com/technology/fare-collection/article/21161182/crisis-paves-the-way-for-transit-payment-innovation> [viitattu 7.5.2021]

Surveymonkey. 2019. Avoimet kysymykset: lisää taustatietoa datan tueksi. WWW-dokumentti. Päivitetty 8.8.2019. Saatavissa: <https://fi.surveymonkey.com/mp/open-ended-questions-get-more-context-to-enrich-your-data/> [viitattu 4.9.2021]

Surveypal. 2019. Customer Effort Score (CES) – kuinka sitä mitataan ja miksi? WWW-dokumentti. Päivitetty 28.11.2019. Saatavissa: <https://survey-pal.fi/2019/customer-effort-score-ces-kuinka-sita-mitataan-ja-miksi/> [viitattu 6.9.2021]

Tampere. 2019. NPS-suosittelevä kysymys asiakaskokemuksen mittaamisen välineenä. WWW-dokumentti. Päivitetty 5.12.2019. Saatavissa: <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/organisaatio/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-palvelu-alue/asiakastytyvaisuus/tietoa-nps-kyselysta.html> [viitattu 6.12.2021]

Tampereen kaupunki. 2021. Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta. Pöytäkirja. WWW-dokumentti. Päivitetty 9.12.2021. Saatavissa: https://tampere.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Tampereen_kaupunkiseudun_joukkoliikennelautakunta/Kokous_9122021 [viitattu 11.12.2021]

Tietoa Fölistä. s.a. Föli. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.foli.fi/fi/etsitkoniaita/tietoa-folistä> [viitattu 27.7.2021]

Touching in and out. s.a. Transport for London. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tfl.gov.uk/fares/how-to-pay-and-where-to-buy-tickets-and-oyster/pay-as-you-go/touching-in-and-out> [viitattu 27.7.2021]

Travel zones. s.a. Transport for London. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://visitorshop.tfl.gov.uk/help/travel-zones/> [viitattu 27.7.2021]

Trustmary. 2019. Mikä on NPS ja miten sitä mitataan? WWW-dokumentti. Päivitetty 22.7.2019. Saatavissa: <https://www.trustmary.com/fi/blogi/asiakaskokemus/mika-on-nps-ja-miten-sita-mitataan/> [viitattu 3.9.2021]

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. E-kirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 4.12.2021]

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Talentum. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 29.7.2021]

TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy. 2019. Tietoa LMJ:stä. WWW-dokumentti. Päivitetty 1.7.2021. Saatavissa: <https://walti.fi/lmj/> [viitattu 2.8.2021]

Vari, M. 2014. Kotimikro. WWW-dokumentti. Päivitetty 1.4.2014. Saatavissa: <https://kotimikro.fi/yhteiskunta/uusi-tekniikka/lahimaksaminen-onnistuu-kai-kissa-suomen-lidl-myymaloiissa> [viitattu 4.5.2021]

Vilka, H. 2021a. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 4.12.2021]

Vilka, H. 2021b. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 4.12.2021]

Why doesn't my contactless card work. s.a. Transport for London. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tfl.gov.uk/fares/how-to-pay-and-where-to-buy-tickets-and-oyster/pay-as-you-go/contactless-and-mobile-pay-as-you-go/why-doesnt-my-contactless-card-work> [viitattu 27.7.2021]

Virtanen, J. 2016. UX-design ja UI-design: Mitä eroa niillä on? Contrast. WWW-dokumentti. Päivitetty 12.4.2016. Saatavissa: <https://contrast.fi/blog/ux-design-ja-ui-design-mita-eroa-niilla-on> [viitattu 22.8.2021]

Visa. 2019. Contactless payments are biggest improvement to public transport experience, say UK commuters. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.7.2019. Saatavissa: <https://www.visa.co.uk/about-visa/newsroom/press-releases.2897869.html> [viitattu 28.8.2021]


Yle. 2017. Digitreenit: Pehdy lähimaksamiseen maksukortilla ja puhelimella. WWW-dokumentti. Päivitetty 17.3.2021. Saatavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2017/09/20/digitreenit-lahimaksaminen-yleistyy-vauhdilla-joko-sina-kaytata> [viitattu 3.5.2021]

Kyselylomake

Saateteksti ja 1. Palveluiden käyttäminen

NYSSE

Lähimaksun kehittäminen

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

Nyssellä on kevään ja kesän 2021 aikana otettu käyttöön lähimaksaminen uutena maksutapana. Matkan voi maksaa Nysse-liikenteessä lähimaksuominaisuudella varustetulla Visa-, Mastercard- ja Europay-maksukortilla sekä mobiililompakolla, kuten Apple Pay ja Google Pay. Ensimmäisessä vaiheessa käytössä on 90 minuuttia voimassa oleva lipputuote ja hintakatto, jonka mukaan asiakkaalle lasketaan aina halvin mahdollinen matkan hinta tehtyjen matkojen mukaan.

Uusi maksutapa on vielä alkutaipaleellaan, ja tämän kyselyn avulla Nysse haluaa osallistaa asiakkaitaan uuden maksutavan kehittämisessä.

1. Nysse palveluiden käyttäminen

Minkä ikäinen olet? *

- Yli 65-vuotias
- 25–64-vuotias
- 17–24-vuotias
- Alle 17-vuotias

Kuinka usein käytät joukkoliikennettä Nysse kyydissä? *

- Päivittäin
- Viikoittain
- Muutamia kertoja kuukaudessa
- Muutamia kertoja vuodessa
- En juuri ollenkaan

Mitä seuraavista maksutavoista käytät matkustamiseen? *

Valitse vähintään yksi vaihtoehto

- Matkakortti
- Nysse Mobiili
- Lähimaksu
- Käteinen
- Vuorokausilippu (kortille ladattava)
- En mitään mainituista

Mitä seuraavista lipputuotteista käytät matkustamiseen? *

Valitse vähintään yksi vaihtoehto

- Arvolippua (Matkakortti)
- 30 vrk kausilippu (Matkakortti)
- 90 vrk kausilippu (Matkakortti)
- 360 vrk kausilippu (Matkakortti)
- Koulumatkatukilippu (Matkakortti)
- Koululippu (Matkakortti)

Tulee näkyviin vain, jos kysymyksessä ”Mitä seuraavista lipputuotteista käytät matkustamiseen?” valitaan ”Matkakortti”

Mitä seuraavista lipputuotteista käytät matkustamiseen? *

Valitse vähintään yksi vaihtoehto

- Kertalippua (Nysse Mobiili)
- Vuorokausilippua (Nysse Mobiili)
- Opiskelijan 30 vrk kausilippu (Nysse Mobiili)

Tulee näkyviin vain, jos kysymyksessä ”Mitä seuraavista lipputuotteista käytät matkustamiseen?” valitaan ”Nysse Mobiili”

2. Lähimaksun käyttäminen

2. Lähimaksun käyttäminen

Oletko käyttänyt lähimaksua Nyssen liikenteessä *

Kyllä

Ei

Edellinen Seuraava

Aluksi vain tämä kysymys näkyvissä. Loput kysymykset aukeavat, kun valitaan ”Kyllä” tai ”Ei”. Ainoat poikkeukset kysymyksissä ”Lähimaksun käyttäminen Nyssen liikenteessä oli...” ja ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit lähimaksun käyttämistä tuttavillesi?”, jotka tulivat näkyviin vain, jos valitaan ”Kyllä”.

Alla näet, miten lähimaksaminen toimii Nyssen liikennevälineessä

1. Valitse näyttöä lähimaksun painike
2. Valitse vyöhykkeet. Nykyinen ja seuraava vyöhyke ovat automaattisesti valittuna
3. Aseta maksukortti lähimaksulukijaan.



Lähimaksun käyttäminen Nyssen liikenteessä oli... *

Erittäin vaikeaa Melko vaikeaa En osaa sanoa Melko helppoa Erittäin helppoa

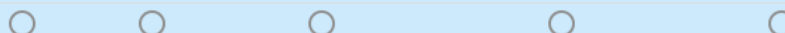
Vain näkyviin, jos kysymyksessä ”Oletko käyttänyt lähimaksua Nyssen liikenteessä” valitaan ”Kyllä”

Lähimaksun valinta on esitetty laitteella selkeästi *

Täysin eri mieltä Eri mieltä En samaa tai eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

**Mitä parannettavaa lähimaksun valinnassa laitteella mielestäsi on?***Voit syöttää kehitysehdotuksen halutessasi.**Ei pakollinen.***Matkustusvyöhykkeet ja niiden valinta on esitetty laitteella selkeästi ***

Täysin eri mieltä Eri mieltä En samaa enkä eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

**Mitä parannettavaa matkustusvyöhykkeiden näkymisessä ja niiden valinnassa mielestäsi on?***Voit syöttää kehitysehdotuksen halutessasi.**Ei pakollinen.***Laitteelta näkee selkeästi mihin lähimaksukortti tulee näyttää ***

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä En samaa enkä eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

**Miten laitteella voisi mielestäsi ilmetä paremmin paikka, mihin lähimaksukortti näytetään?***Voit syöttää kehitysehdotuksen halutessasi.**Ei pakollinen.*

Kuinka todennäköisesti suosittelisit lähimaksun käyttämistä tuttavillesi? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En lainkaan todennäköisesti Erittäin todennäköisesti

Vain näkyviin, jos kysymyksessä ”Oletko käyttänyt lähimaksua Nyssen liikenteessä” valitaan ”Kyllä”

2.1. Lähimaksun asiakasportaali

Tämä kysymysjoukko tuli vain, jos kohdassa ”2. Lähimaksun käyttäminen” valittiin kysymykseen ”Oletko käyttänyt lähimaksua Nyssen liikenteessä?” valittiin ”Kyllä”.

2.1. Lähimaksun asiakasportaali

Oletko käyttänyt lähimaksun asiakasportaalia maksutapahtumien tarkasteluun tai kuitin hakemiseen? *

- Kyllä
- Ei
- En tiedä, mikä on lähimaksun asiakasportaali

Tämä kysymysjoukko tuli vain, jos kohdassa ”2.1. Lähimaksun asiakasportaali” valittiin kysymykseen ”Oletko käyttänyt lähimaksun asiakasportaalia maksutapahtumien tarkasteluun tai kuitin hakemiseen?” valittiin ”Kyllä”.

Lähimaksun asiakasportaalin käyttäminen oli helppoa *

Täysin eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

En samaa tai eri mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Täysin samaa mieltä

Löysin asiakasportaalista kaikki tarvitsemani tiedot *

Täysin eri mieltä

Eri mieltä

En samaa tai eri mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Täysin samaa mieltä

Mitä parannettavaa asiakasportaalissa mielestäsi olisi?

Ei pakollinen.

3. Lähimaksun toiminnot ja hinnoittelu

3. Lähimaksun toiminnot ja hinnoittelu

Kuinka tärkeää mielestäsi olisi pystyä maksamaan muita henkilöitä samalla kertaa yhdellä maksukortilla? *

Ei lainkaan tärkeää Ei juurikaan tärkeää En osaa sanoa Melko tärkeää Erittäin tärkeää

Kuinka tärkeää mielestäsi olisi nähdä matkan hinta maksutilanteen yhteydessä lippulaitteen näytöllä? *

Ei lainkaan tärkeää Ei juurikaan tärkeää En osaa sanoa Melko tärkeää Erittäin tärkeää

Haluan matkastani mieluiten kuitin... *

Valitse vähintään yksi vaihtoehto

- ...paperisena maksun yhteydessä
- ...sähköpostiini
- ...tekstiviestillä
- ...myöhemmin tarkasteltavaksi erillisessä palvelussa
- En tarvitse matkastani kuittia.
- Jotenkin muuten, miten?

Olisitko valmis vaihtamaan nykyisen maksutapasi lähimaksulla maksamiseen, jos lipun hinta olisi samalla tasolla? *

(esimerkiksi vaihtamaan matkakortille ladatun arvolipun tai kausilipun käyttämisen lähimaksuun)

- Kyllä
- Ei

4. Vapaa sana

4. Vapaa sana

Voit vielä halutessasi kertoa mahdollisia kehitysehdotuksiasi tai odotuksiasi Nyssen lähimaksuun liittyen.
Ei pakollinen.

5. Kiitos-sivu

NYSSE

Kiitos vastauksistasi!



Kysely luotu Webropolilla
Klikkaa tästä ja lue lisää

Uudelleenohjaus osoitteeseen <https://nysse.fi> 10 sekunnin päästä sivun au-
keamisesta

Lähimaksamisen palvelupolku

