



# Taksilain uudistamisen vaikutukset ikäihmisten luottamukseen taksiin

Yassin Alibeto

2020 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

# Taksilain uudistamisen vaikutukset ikäihmisten luottamukseen taksiin

Yassin Alibeto  
Liiketalous  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2020

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia taksipalvelun luotettavuutta ikäihmisten näkökulmalta ja katsoa miten voidaan kehittää palvelua ikäihmisille. Opinnäytetyössä tarkastellaan luottamusta taksiin ja sen vaikutusta ikäihmisten näkemykseen taksista lakiuudistuksen myötä, joka astui voimaan heinäkuussa 2018. Opinnäytetyössä ei ole toimeksiantajaa, mutta opinnäytetyö lähetetään sen valmistuttua Lähitaksille sekä Taksi Helsingille.

Tietoperustana käytettiin aikaisempia tutkimustietoja, kirjallisuutta sekä haastatteluiden tuloksia. Luottamus taksissa osiossa käsitellään vaikuttavia tekijöitä luottamuksen luomiseen tai menetykseen, asiakaskokemus osiossa perehdytään asiakaskokemuksen luomisen esivaiheisiin sekä miten asiakkaan mielikuva vaikuttaa palvelun luotettavuuteen. Opinnäytetyössä on myös laadittu kolme asiakaspersoonaa.

Tutkimuksen toteutus vaiheessa käytiin tutkimuksen lähtökohdat ja suunniteltiin tutkimuksen menetelmä, joka oli puhelinhaastattelu vaikean nykytilanteen vuoksi, tämä oli ainoa mahdollinen tapa suorittaa haastattelut. Tutkimus suoritettiin laadullisena tutkimuksena eli kvalitatiivisena tutkimuksena.

Keskeisenä tuloksena tutkimuksesta syntyi, että ikäihmiset eivät koe taksi lakiuudistusta positiivisena asiana, mutta heidän luottamuksensa jo ennen laki uudistusta toimiviin taksirytyksiin on kohdallaan. Haastateltavien mielestä taksinluotettavuuteen vaikuttaa kuljettajan käytös sekä asiakaspalvelun laatu. Opinnäytetyön tuotokseksi ilmeni asiakas persoonien luominen mahdollisesti Lähitaksin ja/tai Taksi Helsingin käyttöön.

Yassin Alibeto

The effects of the taxi law reform on the elderly customers trust towards taxis.

Year 2020

Pages

34

---

The aim of the thesis was to study the reliability of the taxi service after the law reform that came into operation in July 2018. The main focus of the thesis was to study how to develop taxi services from the perspective of the elderly people. The thesis lacks a client, but it will be sent to two main taxi companies in Finland Lähitaksi and Taksi Helsinki after its completion.

The theoretical part of the thesis contains research data, literature and, the results of the interviews were used as the basis for the study. The trust in taxi section introduces the initial stages of creating trust and how people can gain and lose trust. Customer experience section introduces the initial stages of creating a customer experience, and how the customer image changes the reliability of the service. Three customer personalities have also been prepared in the thesis.

During the implementation phase of the thesis the premise of the study and the research method was designed. The research method was a telephone interview due to the difficulties of the current situation. The study was conducted as a qualitative study.

The key finding of the study was that seniors do not consider taxi law reform as a positive and that the trust is not as strong as it was before. However, seniors have still faith in the companies that operated before the law reform.

Keywords: Trust, customer satisfaction, elderly, taxi law reform

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
2	Taksin hinnoittelun vaikuttavat tekijät .....	8
2.1	Luottamuksen luomisen tekijät .....	9
2.2	Epäluottamuksen dynamiikka .....	10
2.3	Luottamuksen dynamiikka .....	12
3	Lähitaksin & Suomentaksiliiton tutkimus tulokset luottamuksesta .....	13
3.1	Asiakaskokemus taksissa .....	14
3.2	Omat havainnoinnit .....	16
4	Tutkimuksen tulokset .....	17
4.1	Asiakaspersoonan luominen .....	18
4.2	Teemahaastattelut .....	23
4.3	Johtopäätökset, jatkotoimenpiteet ja kehitysehdotukset .....	28
	Kuviot .....	31
	Taulukot .....	31
	Liitteet .....	32

## 1 Johdanto

Taksilakiuudistuksen jälkeen taksien käytössä on moni asia eri tavalla kuin aikaisemmin. Peruseriaatteena on vapaa kilpailu sekä aikaisempien säädösten poistuminen. Aikaisemmin tarkoin säädelty taksilupien määrien rajoitus puretaan kokonaan ja matkojen hinnat ovat täysin vapaasti säädeltävissä.

Aikaisemmin takseille määrättyt pääsääntöiset toimipaikat eivät enää ole määrätty ja tämän myötä haja-asutusalueilla on pelkona taksikato, kun kuljettajat lähtevät keskustaan ajamaan. Taksiluvan hakeminen on myös uudistuksen jälkeen helpompaa ja sen saa kätevästi Trafina nettipalvelussa, mutta tämä edellyttää hakijalta hyvää mainetta ja kykyä vastaamaan taloudellisista velvoitteista.

Aikaisemmin yhdellä luvalla sai ajaa vain yhtä autoa, mutta nyt yhden luvan alla voi ajaa monta autoa, eikä se ole enää autokohtainen. Kuljettajilta vaaditaan edelleen taksikuljettajan tutkinto, mutta se ei ole enää aikaisemmin pakollisena pidettyä kurssi- tai karsintakokousta. Lähdin tutkimaan kyseistä aihetta, koska minulla on aikaisempaa taustaa taksikuljettajan alasta ja minulla on mielenkiinto aihetta kohtaan. Olen usein käynyt aiheesta keskustelua taksissa, asiakkaiden kanssa ja minua on huolestuttanut etenkin erityisryhmien riskialttius ja heidän huolestuneisuutensa uudistuksen myötä.

Taksi matkojen aikana erityisesti iäkkäiden asiakkaiden kohdalla olen huomannut suurta huolestuneisuutta uudistusta kohtaan. Monesti asiakkaat ovat olleet erittäin tyytymättömiä aikaisempaan taksilakiin, eivätkä nähneet syytä muutokseen. Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa ikäihmisten näkemys taksien luotettavuudesta ja millaisena he kokevat asiakkaina uudistuksen. Opinnäytetyössä tullaan haastattelemaan iäkkäitä taksin vakituksia käyttäjiä ja niiden haastatteluiden pohjalta tekemään johtopäätöksiä. Opinnäytetyössä tullaan myös luomaan asiakaspersoonia kasvotusten suoritettujen haastatteluiden pohjalta, jotka ovat tehty taksimatkojen jälkeen.

Taksilakiuudistuksen astuttua voimaan 2018 on tullut ilmi muutamia epäkohtia ja niistä on saatu kuulla lehdistä, kuljettajilta sekä asiakkaiden suusta. Uudistuksen jälkeen on siirrytty aikaisemmin tiukasti säännellystä järjestelmästä paljon vapaampaan muotoon. Uudistuksen myötä odotettiin hintojen laskua ja palvelun parantumista.

Taksi on monelle ikäihmiselle elintärkeä palvelu, joka mahdollistaa liikkumisen heille ja palvelun kehittämisessä tulisi huomioida erityisesti heitä, joille palvelu on tärkein. Monet taksipalveluiden käyttäjistä ovat ikäihmisiä ja vammaisia, jotka eivät kykene liikkumaan julkisilla kulkuvälineillä esimerkiksi bussilla, junalla, ratikalla tai junalla.

1.7.2018 voimaan astunut muutos lisäsi kuluttajan vastuuta, jotta välttyttäisiin yllätyksiltä. Asiakkaan tulisi olla tietoisempi hinnoitteluperusteista ennen taksiin istumista. Taksin lähdettyä liikkeelle on sitoutunut maksamaan taksikuljettajan määräämän hinnan, ellei asiasta ole sovittu etukäteen.

Epätietoisuus asiakkaiden keskuudessa on lisääntynyt ja herää kysymys. Voiko taksia käyttää ilman, että matkan päätteeksi joutuu maksamaan joka kerta eri hinnan? Taksikyytien hinnoittelusta poistui hintakatto, joka oli ollut käytössä aikaisemmin. Tämän myötä epäluottamukselle on tullut lisää mahdollisuuksia. Suomessa on totuttu, hyppäämään taksin kyytiin ilman sen kummempia kysymyksiä, mutta nyt asiakkaiden täytyy olla valppaana. (Pentikäinen 2019)

Nyt on yleisempää sopia kiinteähinta kuljettajan kanssa etenkin autoissa, joissa ei ole taksamittaria. Tämä on mahdollistanut erilaiset ja vaihtelevat hinnat eri toimijoiden välille. Paljon taksia käyttävä ihminen voi arvioida matkan hinnan, mutta uusi käyttäjä tai harvoin taksilla kulkeva voi joutua maksamaan kalliimman hinnan matkasta.

Taksi Helsingin toimitusjohtaja on myös ilmoittanut kyytien kallistuneen 5-7 prosenttia, taksi Helsingin otettua käyttöön aikaveloituksen. Lähitaksi on myös reagoinut uudistukseen laskemalla lyhyiden matkojen hintoja, mutta keskipitkät matkat ovat kalliimpia kuin aikaisemmin. Asiakkaalla on nyt enemmän vaihtoehtoja, kun uusia toimijoita on tullut esimerkiksi Uber ja Yango. (Paananen 2020)

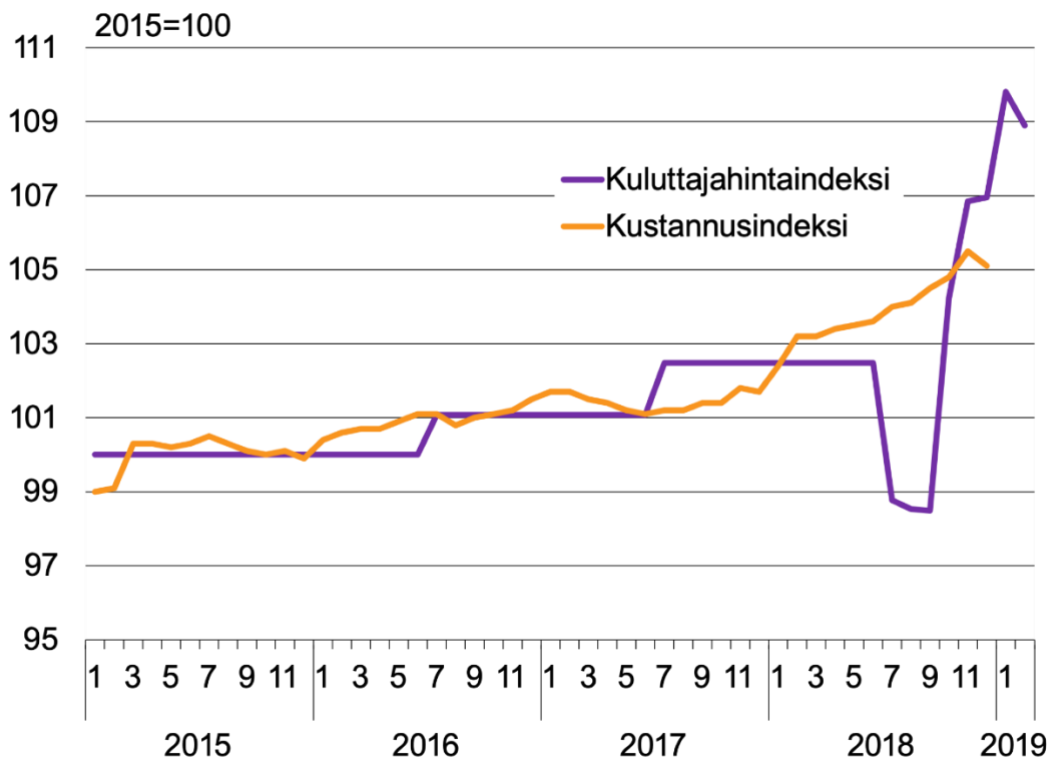
Hintamuutosten ja monien muiden seikkojen pohjalta luottamus takseihin ei mahdollisesti ole entisellään. Erityisryhmät kuten ikäihmiset ovat uudistuksen myötä alttiimpia huijauksiin tai voivat joutua maksamaan huomattavasti kalliimman hinnan matkoista ja tämä on käynyt ilmi minun keskusteluissani, joita olen käynyt taksikuljettajana asiakkaiden kanssa.

Opinnäytetyössä tutkitaan ikäihmisten luottamuksen tasoon taksiin. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää vanhusten näkemys taksipalveluiden luotettavuudesta sekä turvallisuudesta ja luottamuksen tekijöistä, jotka vaikuttavat luottamukseen.

## 2 Taksin hinnoittelun vaikuttavat tekijät

Taksijärjestelmä on ollut erittäin tarkoin säädelty, mutta uudistuksen myötä on poistunut aikaisemmin pakollisia olleet taksamittarit, sekä valtakunnalliset liikenne- ja viestintäministeriön vahvistamat hinnat. Hinnasto oli määräytynyt taksitoimialan kustannuksiin eli polttoaineeseen, auton osamaksuun, palvelusopimukseen, kuljettajien palkkoihin. Matkojen hinnat ovat laskeneet, mutta vain hetkellisesti. (Nieminen 2019)





Kuvio 1: Kuluttajahintaindeksi (Tilastokeskus 2019)

Kuviosta 1 käy ilmi kuluttajahintaindeksi ja taksiliikenteen kustannusindeksi. Kuviosta voi päätellä hintojen laskua juuri uudistuksen alkuvaiheeseen heinäkuulle 2018 ja heti syyskuussa se on noussut korkeimmaksi kuin se on koskaan aikaisemmin ollut. Taksipalveluiden hinnoittelu vapautui uudistuksen myötä ja tämän seurauksena ovat hinnat nousseet hetkellisen laskun jälkeen. Moni toimija määritteli omia lähtömaksuja, kilometriveloitusta sekä aikaveloitusta. (Nieminen 2019)

## 2.1 Luottamuksen luomisen tekijät

Luottamus on keskeinen tekijä kaikenlaisissa suhteissa, yhteistyössä, perhe elämässä, työyhteisöissä tai politiikassa. Luottamuksen ansaitsemiseen voi paljon aikaa, mutta sen menettäminen voi tapahtua hetkessä, luottamuksen rakentaminen toteutuu pienissä paloissa, joita emme välttämättä tiedosta. Ilmeet, eleet sanat ja teot ovat kaikki suuria tekijöitä luottamuksen rakentamisessa, täten luottamuksen syntyminen ei välttämättä vaadi tietoista pyrkimystä luottamaan vaan se syntyy ja kehittyy vuorovaikutuksen kautta itsestään. (Harisalo & Miettinen 2010, 47.)

Luottamuksessa vaaditaan yhteistä yrittämistä molemmalta osapuolilta. Luottamus vaatii molemminpuolista suhdetta, jossa yhteisillä odotuksilla, sitoumuksilla sekä toiminnoilla on tärkeämpi asema kuin todennäköisyydellä. Luottamus on huomaamaton tekijä arjessa, sillä

ihmiset saattavat ottaa valinnoissaan, päätöksissään sekä käyttäytymisessään sen huomioon tiedostamattaan. Luottamus on vuorovaikutussuhde, jonka myötä kuluttaja olettaa palveluun kokemuksen perusteella siihen, että kaikki toimii niin kuin on oletettu eikä tule yllätyksiä. Ihmiset eivät luota ainoastaan tuttuihin ihmisiin, vaan tuntemattomaan ihmiseen luotetaan. Esimerkiksi ylittäessä tietä, luotat siihen, että autoilija antaa tietä sinulle, kun ylität tietä suojatien kohdalla. (Harisalo & Miettinen 2010, 24)

Esimerkiksi, jotta liiketoiminta on kannattava, joutuu luottamaan moneen ihmiseen, sekä itse täytyy olla luottamuksen arvoinen omalla organisaatiolla, yhteistyökumppanille sekä asiakkaille. Kun myyjä tai palvelun tuottaja seisoo omien sanojensa takana ja asiakas saa sen mitä on luvattu, voidaan olettaa, että motivaatio jatkossa toimia yhdessä kasvaa. Keskeisimmän luottamukseen vaikuttavat käyttäytymispiirteet ovat rehellisyys, usko tulevaisuuteen, innostavuus sekä ammatillinen kyvykkyys. Nämä neljä edellä mainittua piirrettä ovat luonteeltaan vuorovaikutteisia. Itsenäisyyttä ja kunnianhimoisuutta ei vastaavasti pidetä luottamusta luovina piirteinä. (Harisalo & Miettinen 2010, 33)

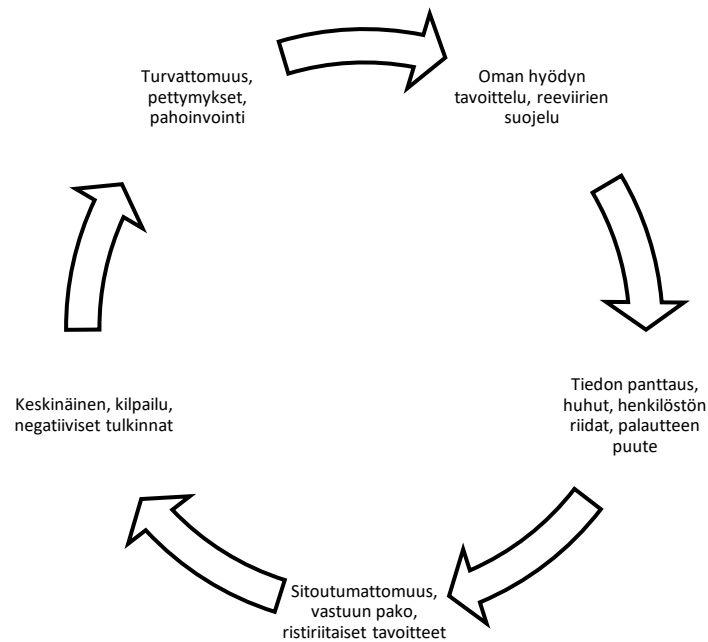
Luottamuksen menetettyä on yleistä, että tieto epäluottamuksellisuudesta leviää myös muihin potentiaalisiin asiakkaisiin sekä yhteistyökumppaneihin. Luottamus on siis tavallaan rahaa, joka ansaitaan tai menetetään. Omalla toiminnalla ja panoksella on suora vaikutus luottamukseen, panostamalla vuorovaikutukseen luottamusta voi lähteä kehittämään entiseltään. Viestintä ja vuorovaikutuksen olemattomuus on se mitä pitää pyrkiä välttämään kaikin mahdollisin keinoin, sosiaalisen median aikana on mahdollistettu luottamuksen rakentaminen lähes jatkuvasti. (Alijärvi 2019)

Kaikissa ihmisten välisissä suhteissa keskeisin sitoutumiseen vaikuttava tekijä on luottamus. Sen luo saatavuus, ajantasainen tieto, aukioloajat, toimituskyky sekä tasalaatuisuus. (Gerdt & Eskelinen 2018)

## 2.2 Epäluottamuksen dynamiikka

Epäluottamus voidaan kuvata luottamuksen kääntöpuolena. Luottamus ja epäluottamuksen vaikutusta toisiinsa voidaan kuvata janalla minkä ääripäitä nämä ovat, kun liikutaan luottamuksen suuntaan, epäluottamuksen todennäköisyys pienenee, mutta se ei kuitenkaan poistu koskaan kokonaan. Epäluottamusta on kahta eri tyyppiä. Ensimmäinen epäluottamuksen tyyppi on yleinen epäluottamus, joka tarkoittaa sitä, että epäluotto kohdistuu kaikkiin ihmisiin ja organisaatioihin. Toinen tyyppi on spesifi epäluottamus, jota kohdistetaan tiettyyn henkilöön, asiaan tai olosuhteeseen. Esimerkiksi spesifi epäluottamus voi kohdistua johtajaan tai poliitikkoon. Spesifi epäluottamus on kuitenkin helpompi korjata kuin yleinen epäluottamus. Epäluottamuksen aiheuttavat teot, jotka ovat joko tarkoituksellisia tai tahattomia. Ihmiset luovat joskus tarkoituksella luottamuksen menettämisen, kokeilemalla esimerkiksi kuinka pitkälle pääsee ilman seurauksia

käytöksellään. Tällöin he laskelmoivat riskin tuottaman hyödyn olevan arvokkaampaa kuin siitä aiheutuva epäluottamus. Tahattomasti menetetty luottamus aiheutuu ihmisten erilaisista arvostuksista, tulkinnoista sekä pyrkimyksistä. Ihminen voi pahaa tarkoittamatta tai lainkaan pyrkimättään menettää luottamuksen. Luottamuksen vaarantuminen aiheutuu lupausten ja sitoumusten pettämisestä sekä sanojen ja tekojen ristiriitaisuudesta. (Harisalo & Miettinen 2010, 47-49.)



Kuvio 2: Epäluottamuksen dynamiikka (Mäkipeska & Niemelä 2005, 34.)

Kun luottamus ei ole toivotulla tasolla epävarmuus, ennakoimattomuus ja hallitsemattomuus lisääntyy. Ihminen ei kykene enää luottamaan siihen, että vastapuoli huolehtii velvollisuudestaan sekä kantaa vastuuta heille uskotuista asioista. Epäluottamus toimii kustannustekijänä kaikenlaisessa toiminnassa ja se on huomioitava. (Harisalo & Miettinen 2010, 24-25.)

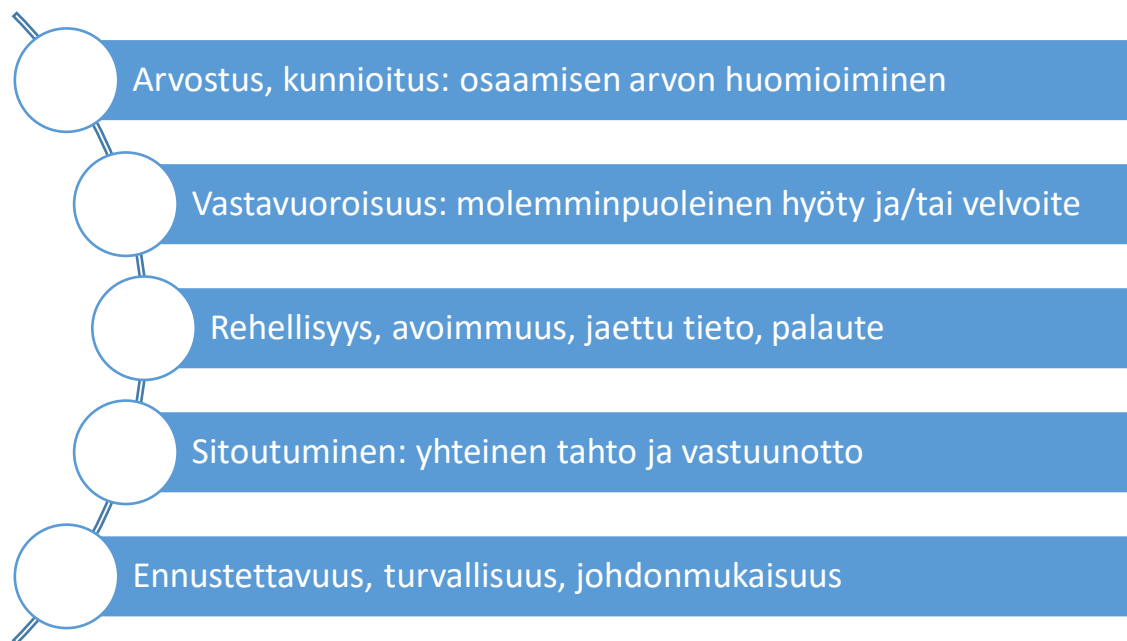
Luottamus syntyy asteittain ja hitaasti, mutta jos se sattuu purkautumaan se käy nopeasti. Luottamuksen purkautumisen välivaiheita on, mutta niitä on erittäin vaikea erottaa tai määritellä. Yhteisen tavoitteen puuttuessa syntyy usein vastuun pakoilu tai välinpitämättömyyttä, näkemykset tai tekemiset tulkitaan usein negatiivisiksi ja lopputuloksena on turvattomuus, pettymys sekä yleinen pahoinvointi. (Mäkipeska & Niemelä 2005, 47.)

Epäluottamuksen muuttaminen luottamukseksi on mahdollista ja se vaatii yhteisen ongelman ratkaisun tavoittelua molemmilta osapuolilta. Prosessi on helppo, jos epäluottamukseen vaikuttavat tekijät tunnistetaan ajoissa. Ensimmäinen vaihe on luonnollisesti avoin keskustelu luottamuksen menetyksestä olemalla rehellinen kaikille osapuolille ennakkoluulottomasti. Rakentava käsittely on seuraava vaihe, on annettava mahdollisuus osapuolten kertoa oman kantansa sekä käsitys pinnalla ilmenneistä kiistakysymyksistä. Kolmannessa vaiheessa listataan epäluottamuksen tekijät sekä parannetaan omalla panoksella luottamus pulaa. (Mäkipeska & Niemelä 2005, 53-54.)

### 2.3 Luottamuksen dynamiikka

Luottamus perustuu henkilöiden välisiin sopimuksiin, sopimukset voivat olla juridisia tai psykologisia. Psykologisen luonteisia sopimuksia voi olla odotukset, joita yhteistyökumppanit noudattavat toisiaan kohtaan, joko suullisesti tai ns. hiljaisina sopimuksina. (Mäkipeska & Niemelä 2005, 32.)

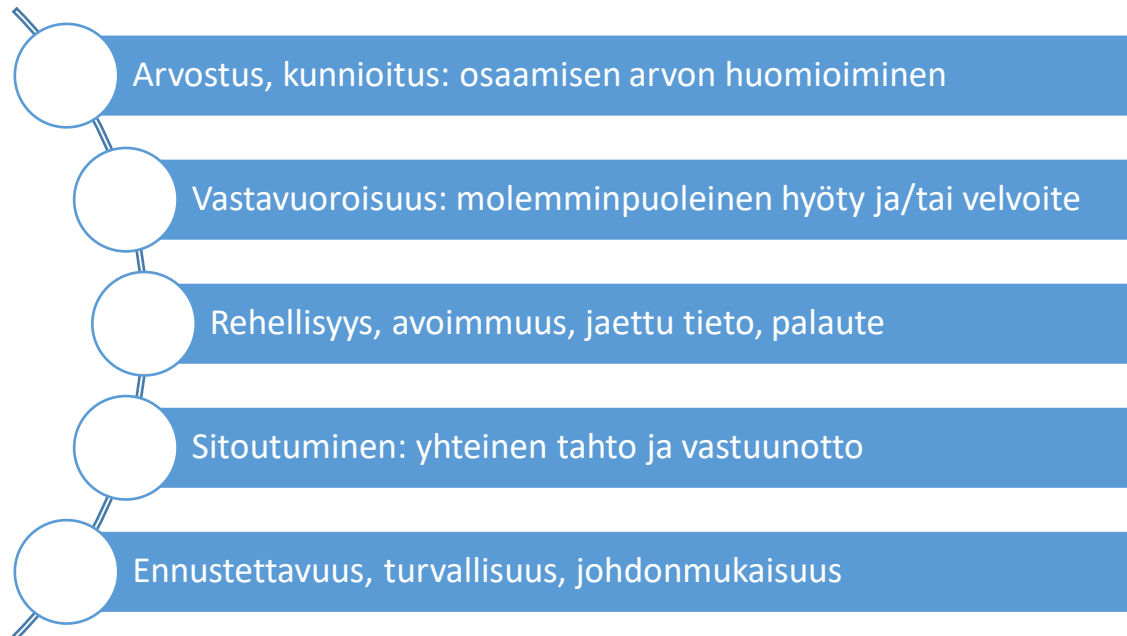
Luottamusedynamiikka koostuu seuraavista:



Kuvio 3: Luottamus dynamiikka (Mäkipeska & Niemelä 2005, 34.)

Kestävä luottamus saadaan aikaan, kun molemmat osapuolet sitoutuvat noudattamaan yhdessä sovitut asiat. Luottamuksessa on erittäin tärkeää olla rehellinen sekä avoin, kumpikin osapuoli on siis tietoinen kaikesta tarpeellisesta. (Mäkipeska & Niemelä 2005, 33.)

Luottamusdynamiiikka koostuu seuraavista:



Kuvio 3: Luottamus dynamiikka (Mäkipeska & Niemelä 2005, 34.)

### 3 Lähitaksin & Suomentaksiliiton tutkimus tulokset luottamuksesta

Lähitaksin teettämän tutkimuksen mukaan suomalaiset arvostavat laadukasta palvelua sekä luvattujen palveluiden toimivuutta ja ovat valmiita maksamaan siitä asianmukaisesti. Kuljettajan työssä kohtaa erityishuomiota vaativia asiakkaita sekä haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita, joten taksia voidaan kuvitella olevan osa kansallista hoivaketjua. (Lähitaksi 2020.)

Suomen Taksiliiton tutkimuksen mukaan luottamus takseihin on uudistuksen myötä laskenut, osa taksimatkestajista ei tiedä minne ottaa yhteyttä huonon palvelun palautteen antamiseksi. (Säilä 2019) Jotta voidaan antaa palautetta mahdollisista taksin epäkohdista, taksin on tärkeää olla tunnistettava taksiksi, eli mahdolliset teippaukset taksissa. Taksin tunnisteleveys parantaa kuluttaja suoja ja mahdollistaa asiakaspalautteiden antamisen oikealle taholle mahdollisimman mutkattomasti. (Takslitto 2019)

### 3.1 Asiakaskokemus taksissa

Asiakaskokemuksessa on kyse lyhyesti kuvailtuna, millaisena asiakkaat näkevät sekä kokevat kanssakäymisen yrityksen kanssa. Tämän perusteella asiakkaalle syntyy mielikuva kyseisen yrityksen kanssa asioimisesta. Asiakaskokemus siis syntyy yhteistuloksena kaikista kohtaamisista, joita on ollut ja tämän muodostumiseen vaikuttaa kaikki mihin asiakas saa tuntumaa: markkinointi, myynti, asiakaspalvelu, jakelu, huhupuheet, puskaradio, omat odotukset, sekä tietenkin tuotteet ja palvelut. On siis tähdättävä mahdollisuuteen tarjota asiakkaalle yhtenäinen ja laadukas kokemus kaikissa kosketuspisteissä, joihin asiakas ilmestyy. (Kankkunen & Österlund 2012, 52.)



Kuvio 4: Asiakaskokemus

Taksissa parhaimman asiakaskokemuksen luominen on äärimmäisen tärkeää, sillä asiakas on kuljettajan kanssa pienessä suljetussa tilassa missä asiakaspalvelun laatu muodostuu ratkaisevaan rooliin. Tänä päivänä asiakas vertailee hintoja, asiantuntijoiden arvosteluita ja mielipiteitä sekä kysyy tuttavien suosituksia. On pyrittävä tekemään asiakkaasta osa palvelua tai tuotetta mitä hän on ostamassa, eli asiakkaalle on jäätävä sellainen olo, että hän odottaa innolla seuraavaa kohtaamista. Esimerkiksi taksin käytössä on ratkaisevaa, että olet saatavilla juuri siellä ja juuri silloin kuin asiakas tarvitsee palvelua. (Kankkunen & Österlund 2012, 54-55.)

Asiakkaan valta on kasvanut suuremmaksi, sillä palautteen jakaminen nyky-yhteiskunnassa on paljon tehokkaampaa kuin aikaisemmin. Odotukset ovat korkeampia kuin koskaan ja yritysten

on pyrittävä vastaamaan odotuksiin ja tarpeisiin tehokkaammin ja nopeammin kuin ennen mikäli toinen kilpaileva tai vastaava yritys vastailee sähköposteihin nopeasti, poimii Twitteristä itseään koskevia viestejä ja tarjoaa tukifoorumeita sekä keskustelee Facebookissa asiakkaiden kanssa, on myös muiden pyrittävä samaan, sillä jos ns. jämähtää paikoilleen jää taatusti kilpailijoiden jalkoihin. Nykyisessä ympäristössä asiakkaan kärsivällisyys ja sinnikkyys on alhaisimmillaan mitä se koskaan on ollut, on siis ymmärrettävä mitä ja millaisia palveluja asiakas haluaa milloinkin. Ennen asiakas oli ns. eristyksessä eikä tiennyt tarpeeksi, mutta nyt asiakkaalla on kaikki saatavilla verkosta, eli asiakas on yhteydessä ja tietää erittäin paljon. Yritysten toivotaan myös muuttuvan muutoksen mukana, enää ei riitä, että on: loistava markkinointi, toimitusketju pelaa ja sijaitaan jossain, vaan täytyy olla loistava suhteiden luoja ja edustaa jotain sekä palvelee kaikenlaisia asiakkaita eikä tee vain massoille. (Kankkunen & Österlund 2012, 56-58.)

Tunneyhteyden luomisen asiakkaiden kanssa onnistuttua, asiakkaista saadaan lojaali ja tämän myötä he mahdollisesti tukevat palveluita paremmin ja suosittelevat niitä kollegoilleen tai tutuillensa. Kääntöpuolena on taas se, että jos epäonnistut asiakkaiden kanssa esimerkiksi tyytyväisyydessä tai laadussa, he etsivät tarvitsemaansa palvelua kilpailijoilta. (Arnold & Wood 2017, 20.)

Asiakkailla on kolme tunneperäistä tarvetta jokaisessa kohtaamisessa: Luottamus, elämän helpottaminen sekä yksilöity huomio. Asiakkaat muistavat minkälaisen kohtelun he saivat palvelusta ja hyvin onnistuneen palvelun myötä asiakas on lojaali, tukee menestymään sekä mainostavat palveluita. (Arnold & Wood 2017, 53.)

Asiakaskokemuksen luominen on osa jatkuvaa prosessia, työ ei ole koskaan täysin valmis. Asiakkaiden muuttuvat tarpeet ja odotukset takaavat sen, että se mikä oli vuosia sitten tarpeeksi hyvä ei välttämättä ole tänään tarpeeksi. Nykyinen maailma mahdollistaa tehokkaan tiedon saatavuuden, joka vaikuttaa asiakkaiden odotuksiin, eri kanavista saatava tieto muiden asiakkaiden kokemuksista luo ilmiön, missä verrataan omia kokemuksia ja odotuksia muiden kokemuksiin. Erinomaisen palvelun saanut henkilö voi johtaa siihen, että toinen asiakas kokee pettymyksen aikaisempaan palveluun, vaikka he olisivat tyytyväisiä sillä hetkellä saamaansa palveluun. Esimerkiksi bloggaajan kokema palvelu hotellissa, ravintolassa tai vaikka taksissa ei edusta normaalia palvelutasoa, jos palveleva taho tiedostaa asiakkaana olevan bloggaaja usein palvellaan ”normaalia” paremmin. Asiakaskokemuksen kehitys kiihtyy jatkuvasti, uudet odotukset sekä teknologia ovat luoneet tämän ilmiön. Ennen asiakaskokemuksen kehitys vei enemmän aikaa ja projektit olivat yksinkertaisempia sekä selkeämmin rajattuja. Nykypäivänä asiakaskokemus on selkeämmin esillä jokaisen yrityksen strategiassa ja odotukset sen luomalle liiketoiminta-arvolle ovat kasvaneet huomasti. (Gerdt & Eskelinen 2018)

Asiakaskokemuksen kehityksen suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon muutama perusasia. Tärkeimpänä asiakaskokemuksen rakentamisen jatkuva kehitys, asiakaskokemus on aina myös subjektiivinen eli ei ole olemassa yhtä ja ainoata mallia sen toteutukseen, vaan asiakkaat kokevat sen aina yksilöllisesti. Kulttuuriset erot myös vaikuttavat asiakaskokemuksessa, sillä esimerkiksi Suomessa teittely koetaan usein jäykäksi, kun taas saksassa tittelien ja arvonimien käyttö on toivottavaa ja tärkeä osa heidän kulttuuriansa. On siis välttämätöntä tuntea markkina, asiakaskunta sekä sen odotukset. Erot toimialojen kesken on huomioitava, sillä ihmiset ovat eri toimialoilla tottuneet saamaan erilaista palvelua. (Gerdt & Korhikoski 2016)

Erinomainen asiakaskokemus syntyy aidosta tahdosta palvella asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla ja se vaatii sitoutumista. Asiakaskeskeisen palvelun kehittämisessä auttaa myös se, että henkilöstö koulutetaan todellisten asiakaspalvelutilanteiden kautta. Asiakasrajapinnassa työskentelevien kuuntelun myötä käsitys asiakastyytyväisyydestä vahvistuu, kun työntekijä palkitaan siitä, että hän raportoi rehellisesti puitteista palvelussa sekä asiakaspalautteista he raportoivat rehellisesti sekä sitoutuvat asiakastilanteiden loppuun viemiseen ja tämän myötä yritys parantaa asiakaskokemusta merkittävästi. Puitteista vaietessa yritys saa valheellisen kuvan asiakastyytyväisyyden tilasta. Asiakasrajapinnassa työskentelevät ovat tärkeällä näköalapaikalla, he näkevät kohdat, missä yritys voi kehittää sekä missä on onnistuttu kiittävästi. (Gerdt & Korhikoski 2016)

Tunne on siis erittäin tärkeässä roolissa asiakaskokemuksessa, asiakaskokemuksesta 70% koostuu tunneperäisesti ja 30% on teknistä toimivuutta. (Gerdt & Korhikoski 2016)

### 3.2 Omat havainnoinnit

Taksiliikenteen avauduttua kilpailulle heinäkuussa 2018 on herännyt kysymyksiä taksien luotettavuudesta. Aikaisemmin tiukasti säännelty ala oli vapautunut. Voimaan tulleella muutoksella pyrittiin mahdollistamaan vapaampaa hinnoittelua sekä erityyppisten palveluiden saatavuutta. Vanhukset ovat opinnäytetyössä keskeisin asiakasryhmä, jota tullaan käsittelemään ja heidän kannaltansa on, jopa vielä tärkeämpää saada turvallinen kyyti sekä vielä parempi asiakaspalvelu kuin keskiverto kuluttajalla.

Vanhukset tarvitsevat usein apua tavaroiden kantamisessa asuntoon, autoon tai ulos autosta. He myös tarvitsevat usein apua maksuvälineen käytössä tai rahan laskemisessa. Tämän tyyppisissä tauksissa on erittäin tärkeää olla luottamus taksia kohtaan.



Itse olen myös kohdannut monta ikäihmistä, jotka ovat kertoneet minulle saamastaan huonosta palvelusta. He eivät usein viitsi laittaa palautetta laadunvalvontaan, josta asiaa voitaisiin tarkastella ja korjata epäkohdat. Tämä saattaa johtua siitä, että palautteen antaminen on liian hankalaa tai monimutkaista. Taksien ulkoinen tunnistettavuus lisää vanhemmissa ihmisissä turvallisuuden tunnetta.

Olen myös havainnut että, kuljettajan käytös on myös ratkaisevaa turvallisuuden sekä luottamuksen luomisessa, kun kuljettaja osoittaa olevansa ammattitaitoinen kuljettaja heti matkan alussa auttamalla avaamalla iäkkäämmälle asiakkaalle ovea ja ojentamalla turvavyön voidaan luoda luottamuksen ilmapiiri jo matkan alussa.

Hinnoittelun vapauduttua on äärimmäisen tärkeää olla selkeästi näkyvä hinnasto, josta käy ilmi matkan hinta jo ennen taksiin astumista. Kun hinta on selkeästi esillä, eikä joudu jännittämään matkan loppuun saakka hintaa pystyy asiakas rentoutumaan ja nauttimaan kyydistä. Luottamukseen suuresti vaikuttava tekijä on myös kuljettajan sekä asiakkaan yhteisymmärrys hinnasta, jo ennen matkan alkua.

Asiakkaan olisi myös hyvä ilmoittaa kuljettajalle mieluisesta reittivalinnasta, mutta hyvä kuljettaja osaa myös itse tehdä aloituksen ja kysyä asiakkaalta mikä olisi mieluisin reitti. Kuljettaja voi ansaita korkeamman kunnioituksen asiakkaan silmässä olemalla kohtelias sekä auttamalla esimerkiksi vanhempaa ihmistä auton sisään.

Taksin rooli päivittäisessä arjessa ei ole ainoastaan asiakkaan kuljettaminen paikasta A paikkaan B, vaikka taksin toiminta-ajatus alun perin olisikin tämä. Monet kuljetuspalvelun asiakkaat esimerkiksi ikäihmiset tarvitsevat normaalia asiakasta enemmän asiakaspalvelua mm. saattaminen auton, rollaattorin tai kassin kantaminen asuntoon. Asiakkaalla on täten oltava kuljettajaa kohtaa vahva luottamus, jos esimerkiksi tulee tarve auttaa ostoksia kotiin kuten edellä mainittuna. (Sipponen 2006)

#### 4 Tutkimuksen tulokset

Haastattelussa käytin tietoperustaa hyväksi, tietoperustasta poimin tarpeelliset seikat, joita tullaan huomioimaan haastattelua tehdessä. Katsoin tutkimuksista millaiset asiat vaikuttavat luotettavuuteen taksissa kuluttajan näkökulmalta, tämän pohjalta lähdin rakentamaan haastattelukysymykset haastatteluun. Laadullisessa tutkimuksessa on ennen tutkimusta tärkeä perehtyä alan kirjallisuuteen, selvityksiin sekä saatavana oleviin materiaaleihin. Koko suunnittelu tulee tehdä huolellisesti olemassa olevan tiedon pohjalta. (Grönfors 2011, 24.)

Tutkimuksessa tarvittava tieto voidaan saada erilaisilla haastatteluilla mm. henkilökohtainen haastattelu, sähköpostihaastattelu, puhelinhaastattelu, avoimet haastattelut sekä

ryhmäkeskustelut. Opinnäytetyössä on kuitenkin käytetty menetelmänä puhelinhaastattelu, koska ikäihmisten kannalta tämä metodi olisi kevyt tapa luoda keskustelua aiheeseen liittyen ilman paineita sekä haastatteluiden aika voi selventää ja esittää tarkentavia kysymyksiä haastateltavalle. Täten saadaan parempi käsitys heidän mielipiteistään tutkimuksen aiheeseen.

Olen itse toiminut taksikuljettajana ja olen huomannut kuljettaessa ikäihmisiä heidän halunsa jutella ja tämä on heille luontevin tapa tehdä tutkimus heille ja myös minulle, sillä olen käynyt monia keskusteluita kyseisestä aiheesta asiakkaiden kanssa. Haastattelu sopii monenlaisiin tutkimustarkoituksiin, sillä se on erittäin joustava keino tiedonkeruuksi. Opinnäytetyössä käytettävä teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, jossa haastattelukysymykset ja niiden järjestystä ei ole määrätty tarkkaan. (Tampereen yliopisto 2018)

Haastattelu voi tuoda myös huonoja puolia tutkimusmenetelmänä, sillä haastattelu vaatii kokemusta, taitoa sekä aikaa. Haastateltavien löytäminen sekä toteutus ja analysointi on paljon aikaa vievää. Haastateltavat saattava myös kaunistella asioita haastattelijalle, mikä heikentää tutkimuksen luotettavuutta. Haastattelu aineiston tulkinta, analysointi sekä raportointi voi olla haasteellista. (Hirsijärvi & Hurme 2004, 34-35.)

Tutkimukseen osallistui vanhainkodin asukkaita, jotka käyttävät taksia. Haastateltavia oli 6 kappaletta ja näin saatiin mahdollisimman laajat ja kattavat vastaukset. Otin yhteyttä ensin vanhainkotiin sähköpostitse ja sitten soitin suoraan haastateltaville puhelimitse ja suoritin haastattelut etänä koronatilanteen vuoksi. Haastattelut suoritettiin peräkkäisinä päivinä 4.4-7.4 sekä 27.4 ja aikaa meni per haastattelu n.45 minuuttia. Puheluissa käytin puhelun nauhoitusta, joka jälkeen päin kirjoitin puhtaaksi.

Ennen haastattelua henkilöille kerrotaan, että heidän henkilöllisyytensä ei paljastu tutkimustuloksien julkaisussa eikä vastauksista käy ilmi heidän henkilöllisyytensä. Haastattelut ovat luottamuksellisia eikä tekstistä pysty vastaajan henkilöllisyyttä tunnistamaan. Ennen haastattelun aloittamista varmistan, haastateltavan suostumuksen osallistua haastatteluun. Kerron, että myös minua kiinnostavat erityisesti haastateltavien omat henkilökohtaiset kokemukset eikä ns. huhu puheet. Haastateltavan rentouttamiseksi ensin käydään hetken normaalia keskustelua, jonka jälkeen aloitetaan haastattelu.

#### 4.1 Asiakaspersonan luominen

Asiakaspersonan luominen on tärkeä työkalu asiakkaan ymmärtämisessä ja tämän myötä pystytään kehittämään palveluita. Asiakaspersonia luomalla ymmärrys sekä empatia

asiakasta kohtaan nousee ja heidän tarpeisiinsa on helpompi vastata. Laadullisiin tutkimuksiin käytetään yhä useammin asiakaspersoonia asiakasymmärryksen syventämiseen. Pitkään alalla toimineella yrityksen on hyvä varmistaa, että läpi erilaisten muutosten asiakasymmärrys on pysynyt. Sukellus asiakasymmärrykseen mahdollistaa uudenlaisen näkemyksen asiakkaan näkökulmaltaan sen kautta voidaan vaikuttaa liiketoimintamahdollisuuksiin ja kehitystarpeisiin. (Vidgren 2019)

Asiakaspersoonien ymmärtämisen myötä pystyy kehittämään menestyviä tuotteita sekä palveluita, usein asiakaspersoonat ovat väärin ymmärrettyjä ja tämä saattaa johtua erilaisista näkemyksistä termiin. Persoonien luomisessa on äärimmäisen tärkeää osata asiakaskeskeinen ajattelu ja varmistaa, että toimintaa ei tehdä omasta näkökulmasta. Asiakaspersoonan luominen kannattaa aloittaa miettimällä mitä persoonia tarvitaan ja tehdäänkö se asiakasroolien kuvaukseen vai segmentointitarkoituksessa. (Pendolin 2016)

## Opinnäytetyö: Taksilaki-uudistuksen vaikutukset

Asiakaspersoonana 1



### YRJÖ 68- VUOTTA

Käyttää invaliditaksia, on erittäin riippuvainen taksista ja kulkee päivittäin taksilla erilaisiin menoihin. Kaupunki maksaa hänen matkansa. Tilaa keskuksen kautta taksin aina. On ollut tyytyväinen saamaansa palveluun, kuitenkin kuljettajien osaaminen on erittäin vaihtelevaa. Joinakin päivinä voi luottaa ja antautua täysin asiakaspalvelulle sekä kuljettajan osaamiseen, mutta joinakin päivinä hieman joutuu ohjailemaan ja neuvomaan itse mm. pyörätuolin kiinnittämisessä.

## Opinnäytetyö: Taksilaki-uudistuksen vaikutukset

Asiakaspersoona 2



### **IRMA 70- VUOTTA**

Käyttää taksia sairaala matkoihin noin 3 kertaa viikossa, Irma on ollut eläkkeellä 3 vuotta. Hän tilaa taksin matkapuhelimella itse. Hän toivoo palvelua myös toisella kotimaisella kielellä eli ruotsinkielellä. Luottamus takseihin laskenut uudistuksen jälkeisien kokemusten myötä. Satunnaisesti valitsee taksitolpilta taksin.

## Opinnäytetyö: Taksilaki-uudistuksen vaikutukset

Asiakaspersoonaa 3



### **OLAVI 77- VUOTTA**

Käyttää kaupunkikorttimatkoja ja asuu palvelukodissa, eli kaupunki maksaa matkan häneltä lukuun ottamatta omavastuu osuutta, joka on hänelle asetettu 2,80€.

Tilaa taksin välityskeskukseen kautta ja taksin käyttö kuukaudessa n.20 matkaa, joista suuri osa sijoittuu kauppareissuihin. Luottamus takseihin edelleen samalla tasolla kuin ennen lakiuudistusta. Toivoo kuljettajalta enemmän juttelua matkan aikana yksinäisyytensä vuoksi.

Nämä persoonat ovat luotu taksimatkojen aikana tehdyistä haastatteluista. Haastatteluissa haastateltiin kohderyhmänä iäkkäitä asiakkaita. Haastattelut suoritettiin minun toimestani kyytien päätteeksi. Asiakaspersoonat ovat siis faktatietoihin perustuvia. Asiakkaista tietoa ja dataa kerätessä oli tärkeää, että tieto pohjautuu oikeaan elämään. Kerätyistä tiedoista on pyritty keräämään keskeisimmät piirteet ja ominaisuudet monesta asiakkaasta.

Asiakaspersoonien luomisella saadaan selkeämpi ymmärrys asiakkaista ja heidän näkemyksestään. Haastatteluissa minulla oli kolme kysymystä puhelimesani, kysyin kysymykset halukkailta vastaajilta ja kirjasin vastaukset puhelimeni muistiinpanoihin. Vastaajina minulla oli viisi asiakasta ja näiden pohjalta olen tehnyt asiakaspersoonat. Persoonien avulla palveluntarjoajat voivat saada paremman käsityksen asiakkaan maailmasta ja kehittää palvelua asiakkaan näkökulmalta. (Palvelumuotoilemassa 2019)

#### 4.2 Teemahaastattelut

Opinnäytetyössä haastattelin 6 ikäihmistä eri hoivakodeista, haastattelut käytiin puhelimitse poikkeuksellisten aikojen vuoksi. Haastateltavat valittiin runsaasti taksia käyttävien asukkaiden keskuudesta 1 per hoivakoti. Otin yhteyttä hoivakoteihin sähköpostitse ja ilmoitin tekeväni opinnäytetyötä.

Teemahaastatteluiden tulokset

##### **Kuinka usein käytätte taksia ja millaiseen tarkoitukseen?**

Taksinkäyttö on kaikkien vastaajien kohdalla vähintään 2 kertaa viikossa, hoitoihin tai kauppareissuihin. Kahdella vastaajalla on kaupungin myöntämä kaupunkikortti, joka oikeuttaa x määrään matkoja kuukaudessa. Heidän kuitenkin täytyy maksaa omavastuu jokaisesta matkasta, joka on 2,8€. ”Käytän taksia päivittäin liikkumiseen erilaisiin tarpeisiin mitä saattaa tulla, minulla on onneksi kaupunkikortti enkä maksa maltaita”

*Muutamalle vastaajalle on myös huononkunnan vuoksi vaikeaa käyttää muita kulkuvälineitä ja heille taksi on osoittautunut tärkeäksi osaksi päivittäistä elämää. ”Käytän taksia aina silloin kuin tulee tarve käydä jossain, minun on vaikea liikkua julkisilla huonon kunnon takia ja taksi on ollut minulle siitä hyvä pelastus. Kuljen taksilla noin 3-5 kertaa viikossa.”*

##### **Luotatko taksiin yleisellä tasolla? Miksi?**

Niin sanotut vanhat toimijat eli Lähitaksi & Taksi Helsinki kuitenkin on pystynyt toiminnallansa ylläpitämään jo ennen uudistusta luotua luottamusta asiakkaisiin. ”Onhan lehdissä puhuttu paljon takseista ja niiden puutteista ja se on herättänyt minussa huolestuneisuutta. Olen aina luottanut suomalaiseen taksiin ennen, mutta nykypäivänä ei voi

*ottaa taksitolpalta ihan mitä autoa vaan pitää harkita ja vertailla huolellisesti ennen päätöksen tekoa, ettei joudu huijauksen kohteeksi. Luotan edelleen perinteisiin toimijoihin eli Lähitaksiin ja Taksi Helsinkiin.”*

Tyytyväisyys on yhden kohdalla matalalla tasolla, mutta hänellä on edelleen vahva luottamus vanhoihin toimijoihin. Hänellä kuitenkin on kaupunkikortti, joten hän on saanut mahdollisuuden kulkea Lähitaksilla ja on saanut samanlaista palvelua kuin ennen lakiuudistusta.

*”Minulla luottamus taksiin yleisellä tasolla on laskenut, mutta olen saanut kuitenkin luotettavaa palvelua Lähitaksilta ja heiltä minä olen aina tilannut kyydit, sillä minulla on kaupungin myöntämä kaupunkikortti mikä toimii ainoastaan Lähitaksin autoissa. Menevän kyydissä olen myös kulkenut hoitoihin ja ne matkat maksaa Kela, mutta heidän autoillansa menee usein erittäin pitkään hakemisessa ja huomaa, että kuljettajat eivät ole ihan yhtä päteviä, vaikka ovatkin erittäin mukavia.”*

*”Luotan taksikuljettajaan, minulla on suuri arvostus kuljettajia kohtaan, sillä he tekevät tärkeää työtä, minulla on muutaman kerran ollut vaikeita tilanteita, joissa olen tarvinnut taksia kipeästi ja minulle ne ovat aina olleet ystävällisiä ja myötätuntoisia.”*

*”Minä luotan taksiin, jos on kaikki tarvittava. Taksamittari, hinnastot selkeästi sekä osaava kuljettaja.”*

*”Luotan ainoastaan lähitaksin takseihin, minulla on niin paljon huonoja aikaisempia kokemuksia muista.”*

Kaikkien vastanneiden vastauksesta luottamukseen liittyen tulee ilmi, että luottamus ei ole samalla tasolla kuin ennen ja siihen vaikutti juurikin lakiuudistuksen jälkeiset vaikutukset. Monella on myös ennakkoluuloja uusia toimijoita kohtaan. Huhu puheet sekä juorut mitkä ovat kantautuneet asiakkaiden korviin on myös lisännyt epäluottamusta.

*” En ole lakiuudistuksen jälkeen luottanut taksiin läheskään samalla tasolla kuljin aikaisemmin. Tuntuu siltä, että kuljettajien taso on romahtanut täysin. Kuljettajat eivät ole yhtä kohteliaita kuin aikaisemmin ja aina joutuu miettimään, kenen kyytiin sitä joutuu tällä kertaa. Muutaman kerran on kyllä ollut asiallisia kuljettajia, mutta selkeästi vähemmän kuin ennen ja se laskee luottamusta taksia kohtaan.”*

#### **Mikä vaikuttaa mielestäsi taksin luotettavuuteen?**

Vastanneiden vastauksista käy ilmi, että luottamukseen taksissa vaikuttaa suuresti kuljettajan käytös sekä osaaminen. Kaikkien vastanneiden vastauksista käy ilmi, että taksissa on tärkeää asiakaspalvelun laatu. Hinnoittelu sekä mittari ovat myös olennaisia tekijöitä luottamukseen.



*”Reilu hinnoittelu sekä osaava kuljettaja vaikuttaa luotettavuuteen.*

*” Minulle on tärkeää, että kuljettajat osaavat reitit neuvomatta ja yleinen osaaminen laitteista sekä asiakaspalvelusta on kunnossa. Myös kielitaito on äärimmäisen tärkeää minulle ja sen kanssa on ollut ongelmia.”*

*”Kuljettajan on osattava homma eli pitää olla ammattilainen, joka osaa kohdella asiakkaita niin kuin kuuluisikin, ei saa olla minkäänlaista vilppiä tai kiertoajeluita, jotta saadaan mahdollisimman paljon irti asiakkaalta. Minun kohdallani ei voi olla huijausta tai hintojen kanssa pelleilyä, sillä kaupunki on maksaja”*

*”Kuljettajan tulee olla ammattilainen ja valmis auttamaan meitä vanhempia asiakkaita se herättää minussa luottamusta, kun taksin tullessa hakemaan kuljettaja osaa avata ovet ja auttaa kantamusten kanssa. Autoissa tulisi olla myös mittarit ja hinnasto näkyvillä aivan kuten Lähitaksilla ja Taksi Helsingillä”*

*”Taksin luotettavuuteen vaikuttaa erityisesti kuljettaja ja sen käytös.”*

*”Turvallinen matka on kaiken lähtökohta, kun päästään turvallisesti kotiin niin luottamus on kohdallaan.”*

**Kuinka tyytyväinen olette nykyiseen taksijärjestelmään uudistuksen jälkeen asteikoilla 1-10?**

*Tyytyväisyyden kohdalla neljä vastaajaa kuudesta kokee olevansa melko tyytymätön.*

*”6 on kyllä paljon parannettavaa, ei ole kauheasti hyvää sanottavaa lukuun ottamatta taksien paljoutta.”*

*”6 ennen oli asiat niin paljon selkeämmin ja yksinkertaisempaa nyt joutuu aina olemaan varuillaan.”*

Yksi vastaaja kokee olevansa melko tyytyväinen, tähän saattaa vaikuttaa se, että hänellä on mahdollisuus kulkea kaupunkikortin myötä ns. perinteisellä Lähitaksilla, jonka palveluihin hän oli tottunut jo ennestään. Yksi vastasi 7 asteikolla 1-10 ja tämä on hänen mielestään perinteisten toimijoiden ansiota, hän ei ole kuitenkaan uskaltanut vielä kokeilemaan muita toimijoita.

*”En ole tyytyväinen sanoisin noin 5”*

*”Olen ollut aika tyytyväinen, sillä minun kohdallani mikään ei ole juuri muuttunut ja olen saanut kulkea kaupunkikortilla eli 8”*

*”7 koska perinteiset yritykset pitävät luottamusta vielä jonkinlaisella tasolla, uusien toimijoiden kyytiin en ole uskaltanut vielä mennä.”*

*”Uudistus on sekoittanut paljon taksien selkeyttä, monesti joutuu miettimään ja vertailemaan hintoja ennen kyytiin menemistä.5”*

#### **Miten valitset taksisi?**

Kaikkien vastanneiden kohdalla on tilattu lähitaksi aina lähtiessä, tämä on johtunut siitä, että palvelutalot ovat lähitaksin asiakkaina toimineet monta vuotta, ja on totuttu tilaamaan aina sieltä. *”Kun lähdän palvelutalolta minulle, tilataan Lähitaksin auto, mutta palatessa kävelen lähimpään taksitolppaan ja valitsen sieltä ensimmäisen auton, ellei ole tuttuja kuljettajia jonossa. En silloin välitä eri toimioista”*

Yhden vastaajan kohdalla on poikkeus, että hänelle ei palatessa palvelutaloon ole merkitystä minkä toimijan autolla hän kulkee. Hänellä kuitenkin oli alhaisin luottamus taksia kohtaan.

*”Minulle tulee Lähitaksilta aina auto, kun tilaan heiltä, ja Menevän autolla kuljen hoitoihin”*

*”Minulle tilataan palvelutalolta auto paikalle ja yleensä sieltä tulee Lähitaksin pojat hakemaan”*

*”Kaupunkikorttilaisena kuljen ainoastaan Lähitaksilla”*

*”Joutuu monesti tilaamaan Lähitaksilta, jos on tolppa lähetyvillä, kävelen sinne ja valitsen ensimmäisen Lähitaksin auton, olen aina kulkenut lähitaksilla.”*

*”Tilaan aina samasta numerosta tutun kuljettajan, joka on kuljettanut minua jo vuosia.”*

#### **Kuinka tyytyväinen olet ollut saamasi palvelun laatuun?**

Yksi ei ole ollut tyytyväinen ja kokee joutuneensa neuvomaan usein taksin perille, toiselle on tärkeää erityisesti vanhempien asiakkaitten huomioiminen ja avustaminen, joka on ollut puutteellista ja siinä olisi hänen mielestään parannettavaa. Suurimman osan mielestä kuitenkin parannettavaa on. *”Paljon parannettavaa sujuvuudessa, tuntuu siltä kuin ammattitaito on romahtanut”*

*”Yleensä kun pääsen perille ilman, että joudun neuvomaan ja hinta on reilu, olen erittäin tyytyväinen, mutta viime aikoina se on ollut harvinaista” (Antti vastaaja 1)*

*”Olen ollut melko tyytyväinen” (Anna vastaaja 2)*

*”Olen yleensä ollut aika tyytyväinen, mutta parannettavaa löytyy aina. Mielestäni kuljettajien tulisi osoittaa enemmän huomiota vanhempia asiakkaita kohtaan. Olen moneen otteeseen joutunut sanomaan kuljettajalle tarvitsevani apua oven avaamisessa tai kantamusten laittamisessa takakonttiin.” Pekka vastaaja 3)*

*”Olen ollut ihan tyytyväinen”*

*”Kehittämistä on paljon, vanhat toimijat osaavat homman. On heidänkin joukossansa huonoja asiakaspalvelijoita”*

#### **Miten kehittäisit taksipalvelun luotettavuutta?**

Kaikkien vastanneiden vastauksista tulee ilmi, että parannettavaa on. Mittareiden sekä selkeiden hinnastojen uskotaan kehittävän taksien luotettavuutta ja palvelun mukavuutta. Yksi toivoo ennen pakollisia olleiden palauttamista.

*”Laitettaisiin ammattilaiset ajoon niin kuin ennenkin ja palautettaisiin pakolliset kokeet. Hinnoittelu voitaisiin laittaa sellaiseksi, että kaikilla olisi sama hinnoittelu”*

*”Olen ollut tyytyväinen, koska matkani ovat kaupungin ja kelan maksamia, mutta yleisesti toivoisin kaikkien kannalta mittaripakkoa jokaiseen autoon ja hinnoitteluun, joka olisi reilu ja yhtenäinen kaikilla”*

*”Palauttaisin kaiken entiselleen, mutta tiedän että se ei ole mahdollista. Ennen Miellä oli maailmanparas taksijärjestelmä. Oli joka kerta turvallinen olo, kun tuli tolpalle ja hyppäsi satunnaisesti johonkin autoon. Haluisin tarkempaa valvontaa takseihin, jolla voidaan varmistaa, että palvelu pelaa joka kerta”*

*”Asioiden tulisi olla paljon selkeämpiä kuin ennen, on erittäin paljon epäselvyyttä.”*

*”Jonkinlainen taho pitäisi valvoa kaikkia takseja, jopa uusia takseja.”*

*”Mittarit pitäisi olla pakollisia sekä hinnat pitäisi olla jollain tavalla säädeltyjä.”*

### 4.3 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tutkimus tuloksista käy ilmi, että luottamus taksialaa kohtaan ei ole entisellään ja luottamus on alentunut huomattavasti. Ikäihmiset olivat opinnäytetyön pääryhmä ja he kokevat palvelun tason laskeneen uudistuksen myötä. Moni tutkimukseen osallistuneista ovat vielä luottavaisia entisiä toimijoita kohtaan, sillä nämä toimijat ovat edelleen toimineet ”perinteisellä” tavalla. Näiden toimijoiden autoissa on edelleen taksamittarit sekä hinnastot selkeästi esillä, sekä reklamaation tekeminen on mahdollista.

Uusien toimijoiden kohdalla on paljon ennakkoluuloja sekä myös huonoja kokemuksia. Luottamuksen kehittämiseksi täytyisi käyttää mallina ”perinteisten” toimijoiden toiminta tapaa, eli hinnoittelu olisi kaikissa yhtiön autoissa sama ja mahdollisuus reklamaation tekemiseen tilanteen vaatiessa voisi kehittää luottamusta.

Kuljettajien ammattilaisuus on myös tullut monesti esille haastatteluiden aikana, vaikka pakolliset koulutukset ovat alalta vähentyneet näiden avulla voidaan erottua joukosta, esimerkiksi Lähitaksi järjestää edelleen kuljettajakoulutuksia ja rataharjoituksia missä kehitetään jatkuvasti kuljettajien tasoa. Luottamusta voidaan rakentaa huomattavasti paremmaksi luotettavilla ja jatkuvilla koulutuksilla kuljettajille. Ikäihmisten palvelemisessa on myös hyvä olla palvelualtis kuljettaja, joka on valmis avustamaan ja huomioimaan esimerkiksi huonosti liikkuvaa asiakasta.

#### Kehitysehdotuksia

##### Keskusteluiden pohjalta haastateltavien kanssa

- Kuljettajille jatkuvia koulutuksia ajotaidon sekä uusien ohjelmien käytössä, jotta voidaan luoda asiakkaille luottamuksen tunne jo kuljettajan auton ja laitteiden käytössä.
- Selkeä hinnoittelu ja määräytymisen perustelut esillä jo ennen autoon istumista.
- Mittareiden ja muiden kassajärjestelmien käyttö.
- Mahdollisuus antaa reklamaatio huonosta palvelusta vaivattomasti.
- Paarien, rollaattorien sekä pyörätuolien kiinnityksen ja asennuksen osaaminen.
- Tarkempaa valvontaa takseihin

##### Omat havainnot kuljettajana

- Mahdollisuus maksaa kaikissa autoissa matka luotto- tai pankkikortilla, käteisellä sekä puhelimella.

- Tarkka ohjeistus kuljettajille vaaratilanteissa.
- Kuitin saamisen mahdollisuus
- Luotettavan taksin tunnusmerkki on asiakkaiden mielestä ollut selkeä taksiyhtiön logo ja tunnusmerkki ja näiden näkyminen on suuri hyöty asiakkaan valitessa taksia.
- Autojen turvallisuus, siisteys sekä kuljettajan siisti pukeutuminen on positiivinen vaikuttaja luottamukseen.
- Paarien, rollaattorien sekä pyörätuolien kiinnityksen ja asennuksen osaaminen.

## Lähteet

### Painetut

Arnold G. & Wood R. 2017. The Reputation Book: Supercharge your reputation and boost your sales and referrals. London: LID Publishing

Harisalo R & Miettinen E. 2010. Luottamus: Pääomien pääoma. Tampere: Tampereen yliopisto paino

Hirsijärvi S. & Hurme H. 2004. Tutkimushaastattelu. Helsinki

Kankkunen P. & Österlund P. 2012. Tykkäämistalous: Sanoma Pro Oy

Mäkipeska M. & Niemelä T. 2005. Haasteena luottamus: Työyhteisön sosiaalinen pääoma ja syvärakenne. Helsinki: Edita Publishing

### Sähköiset

Taksiliitto 2019. Viitattu 10.3.2020 <https://www.taksiliitto.fi/taksimatkan-vertailuhinta-johtaa-kuluttajia-harhaan/>

Petra Alijärvi 2019 Viitattu 10.3.2020 <https://viestijat.fi/luottamus-rakennetaan-vuorovaikutuksessa/>

Vidgren 2019. Viitattu 19.3.2020 <https://www.avidly.fi/opi-ja-kasva/asiakasymmarrys-uudelle-tasolle>

Kristiina Nieminen 2019. Viitattu 23.3.2020 <https://tilastokeskus.fi/tietotrendit/blogit/2019/taksimatkojen-hinnat-laskivat-saantelyn-vapauduttua-vain-hetkellisesti-viime-kuukausina-hinnat-lahteneet-nousuun/>

Veera Paananen 2020. Viitattu 23.3.2020 <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000006394724.html>

Lähitaksi 2020 Viitattu 23.3.2020 <https://www.lahitaksi.fi/fi/ajankohtaista/taksitutkimus-raha-ei-saa-ratkaista-julkisia-kilpailutuksia?fbclid=IwAR3nEZOrN3HI5wi9twnKMzrs0vv-FWm3GZnFoDZC1nLT21IDkgQpk3GJcT8>

Pekka Säilä 2020 Viitattu 23.3.2020 <https://newspool.fi/luotettavuus-nousi-arvoonsa-taksilain-vapauduttua/>

Tarja Sipponen 2006 Viitattu 23.3.2020 <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=01782b61-eac5-4818-b083-39914980370f>

Gerdt B. & Eskelinen S. 2018. Digiajan asiakaskokemus: Oppia kansainväliseltä huipulta. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 24.3.2020 [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/DAEBDXDTEB#/kohta:Digiajan\(\(20\)asiakaskokemus/piste:t5L](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/DAEBDXDTEB#/kohta:Digiajan((20)asiakaskokemus/piste:t5L)

Gerdt B & Korhio K. 2016 Ylivoimainen asiakaskokemus: Työkalupakki. Helsinki: Alma Talent. 24.3.2020 [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/GAIBHXCTEB#/kohta:Ylivoimainen\(\(20\)asiakaskokemus\(\(20\)/piste:b0](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/GAIBHXCTEB#/kohta:Ylivoimainen((20)asiakaskokemus((20)/piste:b0)

Pendolin H. 2016 Viitattu 31.3.2020  
[http://www.prodman.fi/vaarinyanmarretty\\_asiakaspersoona](http://www.prodman.fi/vaarinyanmarretty_asiakaspersoona)

Tampereen yliopisto Kysely- ja haastattelumenetelmät Viitattu 1.4.2020  
<https://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/kysely-ja-haastattelumenetelmat/>

Grönfors M. 2011 Laadullisen tutkimusten kenttätöyömenetelmät: Hämeenlinna 2011 Viitattu 1.4.2020 [http://vilkk.fi/books/Laadullisen\\_tutkimuksen.pdf](http://vilkk.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf)

Laine K. 2013 Asiakasymmärrys ja asiakaspersoonaat  
<http://asiakasymmarrysjapersoonat.blogspot.com/2013/06/blogi-7-elamys.html>

Palvelumuotoilemassa 2019. Viitattu 4.5.2020  
<https://palvelumuotoilemassa.blogspot.com/2019/10/tyokalu-asiakaspersoona.html>

## Liitteet

Liite 1: Ensimmäisen liitteen otsikko.....	33
Liite 2: Toisen liitteen otsikko .....	34



Liite 1: Haastattelupyynnön lomake

Yassin Alibeto, Laurean ammattikorkeakoulu

Hyvä palvelutalon yhteyshenkilö!

#### HAASTATTELU PYYNTÖ TUTKIMUSTA VARTEN

Pyydän ystävällisesti mahdollisuutta haastatella yhtä palvelutalonne asiakasta, joka käyttää taksia tutkimustani varten.

Olen Laurean ammattikorkeakoulun viimeisen vuoden opiskelija ja minulla olisi aiheena opinnäytetyössäni taksilaki uudistuksen vaikutukset erityisesti iäkkäiden asiakkaiden kohdalla. Tutkimuksessani haastattelisin yhtä henkilöä puhelimen kautta, tutkimukseen osallistuneen henkilöllisyys pysyy piilossa.

Haastattelut ovat luottamuksellisia ja ehdottoman vaitiolovelvollisuuden piirissä.

Voitte ottaa minuun yhteyttä puhelimitse, jos löydätte vapaaehtoisen osallistujan niin voidaan sovita aika. 0406555306

Ystävällisin terveisin,

Yassin Alibeto

Liite 2: Liite 2: Haastattelurunko

***Haastateltavan ikä ja sukupuoli?***

***Onko kaupunkikorttia?***

***Kuinka usein käytätte taksia ja millaiseen tarkoitukseen?***

***Luotatko taksiin yleisellä tasolla? Perustelut?***

***Mikä vaikuttaa mielestäsi taksin luotettavuuteen?***

***Kuinka tyytyväinen olette nykyiseen taksijärjestelmään uudistuksen jälkeen asteikoilla 1-10?***

***Miten valitset taksisi?***

***Kuinka tyytyväinen olet ollut saamasi palvelun laatuun?***

***Miten kehittäisit taksipalvelun luotettavuutta?***