



transdev

Draivi

Transdev Finland -yhtiöiden henkilöstölehti

Palvelu entistä paremmaksi!

Linja-autonkuljettajat Janne Peltonen (vas.) ja Jyrki Lemmetty olivat mukana HSL:n työpajassa miettimässä asiakaskokemusta. Sivut 6-7.

Nro 1

Huhtikuu 2017



transdev

MOBILITY INSPIRED BY YOU

Hymyile! Olet työpaikalla.

Hieman raflaava otsikko, vai mitä? Joku saattaisi ärsytyä ja miettiä, että mikähän uusi määräys tämä taas on? Ei tänne ole hymyilemään tultu vaan töitä tekemään.

Otsikon takana on kuitenkin syvemmälle ulottuva ajatus. Useat sekä kotimaiset että ulkomaiset tutkimukset nimittäin osoittavat, että tunteet tarttuvat ihmisestä toiseen ja erityisen hyvin tarttuvat negatiiviset tunteet. Tämä pätee varsinkin tilanteissa, joissa ollaan suoraan vuorovaikutuksessa ja suuntaudutaan toisia päin.

Helsingin Sanomien haastattelussa professori **Ansi Peräkylä** kertoi tunteiden tarttumiselle syyksi mm. sen, että evolutiivisista syistä ihmiset ovat oppineet olemaan herkkiä toisten mielialoille, koska lajina ihmiset ovat toisistaan riippuvaisia ja toisten tunteiden aistiminen edesauttaa yhteistyötä. Professori **Lauri Nummenmaa** puolestaan on selittänyt erityisesti negatiivisten tunteiden tarttumista sillä, että monet kielteiset tunteet ovat alun perin syntyneet suojelemaan ihmistä henkeä uhkaavissa tilanteissa ja sen vuoksi niiden on tarkoituskin tarttua.

Jokainen voi helposti havaita tunteiden tarttumisen ihan arkipäiväisissä tilanteissa. Mieti vaikkapa palaveria: jos yksi osallistujista on pahantuulinen ja osoittaa tämän sekä sanoillaan että eleillään, todennäköisesti myös muiden osallistujien mieliala laskee. Ja toisinpäin: yksi iloinen ja optimistinen henkilö valaa

hyvää tuulta myös ympärillään oleviin ihmisiin. Tutkimusten mukaan tunteilla on valtava vaikutus päätöksentekoon, ongelmanratkaisuun, työsuoritukseen, tuottavuuteen ja koko organisaatiokulttuuriin. Sen vuoksi ei ole ihan yhdentekevää, millaisia tunteita kukin tuo mukanaan työpaikalle. Mökötätkö omani ja kaikkien lähelläni olevien päivän pilalle vai teenkö siitä paremman?

Helsingin Sanomien haastattelussa Peräkylä antaa vinkin, mitä voi tehdä, jottei oma väsymys tai paha tuuli tartu työmatkalla tai aamupalaverissa. Hänen mukaansa se onnistuu periaatteessa noudattamalla kohteliaita käytöstapoja.

HSL käynnisti viime syksynä hankkeen, jonka tavoitteena on joukkoliikenteen asiakaskokemuksen kehittäminen. Hankkeen puitteissa on tutkittu ja pohdittu mm. mistä muodostuu hyvä asiakaskokemus ja kehitetty palvelukonseptia. Linja-autossa kuljettajat ovat suorassa kontaktissa asiakkaaseen ja siten avainasemassa asiakaskokemuksen tuottamisessa. Kun mietitään, kuinka helposti tunteet tarttuvat, voi pelkällä kuljettajan asenteella olla suuri merkitys asiakaskokemukseen. Kuten kuljettajamme **Jyrki Lemmetty** kertoo jutussa ”Asiakkaan kohtaaminen avainroolissa”, hyvä asiakaspalvelu ei ole rakettitiedettä: punaista mattoa ei tarvitse levittää eikä fanfaaria soittaa. Pitkälle selviää jo aika pienillä asioilla: tervehtimällä ja hymyilemällä.

**Tätä konseptia lupaan
itsekin toteuttaa!
Hyväntuulisia työpäiviä
toivottaen,**

*Suvi Säätelä
Henkilöstöpäällikkö*



Draivi

PÄÄTOIMITTAJA Suvi Säätelä
TOIMITUS c/o Transdev Finland Oy,
Tuupakantie 7A, 01740 VANTAA
Sähköposti: suvi.saatela@transdev.fi
Puhelin (09) 87 89 170
Toimitussihteeri Pekka Paloranta
sähköposti: viestintaomniplus@gmail.com
Puhelin 050 584 1962

**Numero 2/2017 ilmestyy elokuussa.
Aineistot toimitukselle 30.7.2017 mennessä.**



Asiakaspalaute

*”Käyn päivittäin
vilkuttamassa busseille
lähikadullamme.*

*Transdevin kuljettajat
vilkuttavat lähes poikkeuksetta takaisin
ja se saa minut ihan hirmuisen iloiseksi!
Kiitos siis ihanille kuskeillenne,
pieni asia isoille, iso pienelle. :) ”*

Evi (1,5 v.) suuri bussifani

Uutisia

Espoo jatkaa ainakin 13.8 asti

Espoon osalta liikenne jatkuu ainakin 13.8. saakka. Uudet määräaikaiset työsopimukset on allekirjoitettu maaliskuussa.

Seuraavan kerran metron tilanteesta saadaan päivityksiä toukokuun loppuun mennessä. Transdev varautuu siihen, että voimme tuottaa liikennettä myös syksyn 2017 aikana Espoosta, mikäli HSL on sellaista tilaamassa.

Kesäkausi ajetaan hieman pienemmällä kalustomäärällä.

Palaamme nykyiseen liikennemäärään, mikäli lisäliikenne jatkuu 13. elokuuta jälkeen.

Metron valmistuminen lähenee kuitenkin väijäämättä. Olemme myös valmistautuneet siihen, että varikko tyhjenee elo-syyskuun aikana tai sitten tuon mahdollisen jatkon jälkeen.

Pekka Sirviö

Pekka Sirviö toimitusjohtajaksi

Pekka Sirviö on nimitetty Transdev Finland Oy:n toimitusjohtajaksi 12.4. alkaen. Pekka on tullut Transdev Fin-

landin palvelukseen 2015 ja on hoitanut yrityksen toimitusjohtajan tehtäviä vt. toimitusjohtajana helmikuusta 2016 alkaen.

Yulia vahvistaa taloushallintoa

Transdevin palveluksessa on tammikuusta alkaen työskennellyt taloushallinnon assistentti **Yulia Rantalainen**. Hänen toimenkuvaansa kuuluvat eri-

laiset taloushallinnon tehtävät. Yulia on palkattu taloushallintoon määräaikaisella työsopimuksella ainakin 31. tammi-kuuta saakka.

Muutoksia työnjohdossa ja Tuupakan tilityspisteessä

Liikenne-esimies **Juhani Tikkanen** siirtyy tekemään päiväesimiestyötä Tattarisuolle ja Koskelaan.

LOK-työvuorokiertoa vahvistamaan tulee **Mitar Josipovic** joka on aiemmin toiminut aamukäynnistäjänä Tattarisuolla.

Tattarisuolta siirtyy monitoi-

mimies **Sami Sahlstedt** hoitamaan Tuupakan tilitystä ja muita tehtäviä Tuupakan varikolle.

Henkilömuutosten tuomat muutokset työnkuviissa tarkentuvat kevään ja kesän aikana.

Tom Roth

Uusiin haasteisiin

Organisaatiossammme on tapahtunut muutoksia alkuvuoden aikana. Uusiin tehtäviin ovat siirtyneet kirjanpitäjä **Sari Lartama** sekä liikenne-esimie-

het **Ville Juselius** ja **Touko Renko**.

Kiitos Sarille, Villelle ja Toukolle kuluneista vuosista ja onnea uusiin haasteisiin!



Yulia on valmistunut Pietarin yliopistosta kansainvälisten suhteiden analytikoksi ja opiskellut kansainvälistä kauppaa myös Haaga-Heliassa.

Elämäntavoilla terveyttä ja työkuntoa

Transdevin vastaava työterveyslääkäri **Aki Kanervo** voisi luonnehtia paluumuuttajaksi. Aki on hoitanut transdevilaisia vuodesta 2011, jolloin hänet nimettiin Transdev Espoon työterveyslääkäriksi ja samalla koko Transdevin vastaavaksi työterveyslääkäriksi.

Akin ja Transdevin suhteeseen tuli pieni tauko hänen karistettua hetkeksi Diacorin pölyt jaloistaan, palatakseen Diacoriin ja Transdevin vastaavaksi lääkäriksi jälleen loppuvuodesta 2016.

Ylipaino suurin syy työkyvyttömyyteen

Kokemuksensa myötä Akilla on hyvä näkemys transdevilaisten terveyteen. Linja-autonkuljettajien työkyvyttömyysriskit ovat vuosien saatossa tulleet hänelle tutuiksi.

Suurimmiksi työkyvyttömyyden aiheuttajiksi hän mainitsee ylipainon ja siitä seuraavat ongelmat kuten kakkostyyppin



Transdevin vastaava työterveyslääkäri Aki Kanervo (Diacor).

diabetes ja uniapnea sekä niska/hartiaseudun ja lanneselän kulumat, joihin ylipainolla on myös vaikutusta.

– Painonhallinta on yksi tärkeimmistä asioista, kun mietitään työkyvön säilymistä eläkeikään saakka, kertoo Aki.

Hän tietää myös epäsäännöllisten työaikojen tuomat haasteet ruokailuun ja liikuntaan, mutta muistuttaa, että paljon on kiinni myös ihmisen omasta viitseliäisyydestä.

– Ennen työvuoron alkua tai jo edellisenä päivänä voi miettiä ja laittaa itselleen valmiiksi terveellisiä eväitä tai jotain terveellisiä välipaloja työtauoilla nautittavaksi ja päätepuskiksi tai tauoilla voi helposti tehdä pieniä lihaskunto- ja venyttelyliikkeitä, Aki jatkaa.

Akin mukaan suurin este on yleensä henkilön oman motivaation puuttuminen ja sen löytäminen.

– Työterveyshuolto ei voi kaikkea tehdä asiakkaan puolesta, vaan ihmisten pitäisi itse havaita pitämään itsestään huolta. Me työterveyshuollossa voimme antaa tukea, neuvoja ja ohjeita, mutta jos henkilöllä itsellään ei löydy motivaatiota, on työterveyshuollollakin keinot vähissä. Henkilö voi käydä työterveyslääkärin vastaanotolla vaikka kuinka monta kertaa, mutta jos hän ei itse ota vastuuta omasta hyvinvoinnistaan ja terveydestään ja ala toimia ohjeiden ja neuvojen mukaan, ei mikään muutu, tietää Aki.

Panosta työkykyysi jo varhaisessa vaiheessa

Omasta työkyvystä tulisi pitää huolta jo ennen kuin mitään oireita alkaa tulla.

Nuorena kroppa vielä kestää epäterveellisen ravinnon ja liikumattomuuden aiheuttamat riskit, mutta pitkällä tähtäyksellä riskinä on pahimmassa tapauksessa työkyvyttömyys.

– Työkyvyttömyyseläkkeelle pääsemisen kriteerejä on vuosien saatossa vain tiukennettu.

– Voi hyvin olla, että vaikka

henkilö ei enää kykenisi kuljettajan työhön, vakuutusyhtiö katsoo hänet riittävän terveeksi johonkin toiseen työhön ja työkyvyttömyyseläkehakemus evätään, Aki kertoo.

– Tällä voi olla myös suuret taloudelliset vaikutukset henkilön elämään. Jos 55-vuotiaana on kykenemätön kuljettajaksi, mutta eläkkeellekään ei pääse ja jää työttömäksi, tulot ja tuleva eläke pienenevät tuntuvasti, hän sanoo.

Terveydestä huolehtiminen osa asiakaspalvelua

Pääkaupunkiseudulla linja-autonkuljettaja työskentelee usein ruuhkaisessa liikenteessä, isolla autolla ja paljon matkustajia kyydissään.

– Voisi siis sanoa, että kuljettajan terveys on kaikkea muuta kuin yksityisasiä: sillä saattaa olla vaikutusta useiden kymmenien ihmisten elämään.

Aki kertoo, että äskettäin hänen vastaanotolleen tuli kuljettaja, joka oli saanut noin kymmenvuotiaalta tytöltä kortin, jossa kuljettajaa kiitettiin turvallisesti kotimatkasta.

Kortin saatuaan kuljettaja oli herännyt miettimään omaa terveydentilaansa; onko hän oikeasti sellaisessa kunnossa, että voi luvata lapselle tai kenelle tahansa asiakkaalle ja kanssaliikkujalle turvallisen matkan.

– Omasta terveydestään huolehtiminen on myös osa asiakaspalvelua, toteaa Aki.

Osallistu tutkimukseen!

Diacor on yhdessä Transdevin kanssa mukana MoMaMo-hankkeessa, jonka tavoitteena löytää keinoja motivoida henkilöitä huolehtimaan omasta terveydestään, hyvinvoinnistaan ja sairauksien ehkäisystä.

Diacorin vastuulla on tutkimukseen osallistuvien henkilöiden esitutkimukset, joiden perusteella työterveyshuolto lähettää soveltuvia henkilöitä eteenpäin aloittamaan varsinaisen tutkimushankkeen.

Aki kannustaa kaikkia valintakriteerit täyttäviä henkilöitä mukaan tutkimukseen:

– Tämä on todella arvokas tilaisuus saada apua ja ohjausta terveellisten elämäntapojen pariin. Jos yhtään mielenkiinto herää, tervetuloa vastaanotolleni, toivottaa Aki.

Suvi Säätelä

Pirteänä pitkin päivää – vinkkejä välipaloiksi

Terveellinen ruokavalio koostuu kasvikunnan tuotteista eli kasviksista, marjoista, hedelmistä, palkokasveista ja täysjyväviljoista. Siihen kuuluu myös kalaa, kasviöljyjä ja kasviöljypohjaista levitettä, pähkinöitä ja siemeniä sekä rasvattomia ja vähärasvaisia maitotaloustuotteita.

On hyvä syödä säännöllisesti (3-4 tunnin välein), epäsäännöllisen työntekijän mukaisesti: aamupala, lounas ja päivällinen sekä tarvittaessa 1-2 välipalaa. Tällöin veren glukoosipitoisuus pysyy tasaisena hilliten nälän tunnetta, jolloin aterioiden ruoan määrä pysyy kohtuullisena ja napostelun halu vähenee. Säännöllinen ateriarytmi tukee painonhallintaa sekä pitää vireystilan ja jaksamisen hyvänä.

Diacorin ravitsemusterapeutti Johanna Pussisen välipalavinkit:

- Hedelmät
- Kirsikkatomaatit, naposteluporkkanat, kasvispalat (esim. porkkana, kurkku, lanttu, kyssäkaali)
- Pieni kourallinen pähkinöitä (maustamattomia) ja/tai kuivatutuja hedelmiä tai marjoja
- Lasten hedelmäsose, jogurttivälipala tai puuro
- Täysjyvävälipalakeksi
- Voileipä (täysjyväleipä, margariinia, leikkele ja kasviksia, Sydänmerkkituotteita suosien)
- Raejuustoa (0-2 % rasvaa), maustamatonta rahkaa, maustamatonta jogurttia (0 %) tai viiliä (1 %) joko sellaisenaan tai hedelmän, marjojen tai marjajauheen kera
- Maustettua rahkaa tai jogurttia maustamattomalla rahkalla tai jogurtilla "laimennettuna"

Näitä voi myös yhdistellä, mikäli kokee esim. hedelmän liian pieneksi ja kevyeksi välipalaksi.

Hyvää oloa päivääsi!

Tarja Kallio
työterveyshoitaja

MoMaMO!

Mutta mitä se tarkoittaa?

Erikoinen lyhenne tulee englanninkielisestä lauseesta **Motivation Makes the Move!** Suomeksi vaikkapa Motivaatio liikuttaa! Mistä on kysymys? Draivi kysyi asiaa MoMaMO! -tutkimuksen johtaja **Juha Peltonen**lta.

– MoMaMO! on tutkimushanke, joka tähtää liikunnallisesti passiivisen elämäntavan, ylipainon ja lihavuuden sekä näiden terveydellisten haittojen vähentämiseen. Tutkimuksen kohderyhmä on henkilöt, joilla on elämäntapojensa vuoksi kohonnut riski sairastua niin sanottuihin kansansairauksiimme. Tavoitteemme on kehittää ja validoida yksilöllisiä IT- ja mobiiliteknologia-avusteisia toimintatapoja, jotka edistävät yksilöllistä liikuntaharjoittelua ja terveellistä ruokavaliota sekä näitä tukevia parhaita käytäntöjä henkilöiden sitouttamiseen huolehtimaan omasta terveydestään, hyvinvoinnistaan ja sairauksien ehkäisystä.

MoMaMO! tutkimushanke kuuluu Tekesin Terveyttä biteistä –ohjelmaan. Tutkimusta johtaa Helsingin yliopiston Liikuntalääketieteen yksikkö ja mukana on myös useita suo-

malaisia ja kanadalaisia tutkimuslaitoksia sekä suomalaisia yritys- ja yhteisökumppaneita. Yksi yhteistyökumppaneista on Transdeviin työterveyshuolosta vastaava Diacor ja tätä kautta myös osalla Transdevin henkilöstöstä on mahdollisuus päästä mukaan tutkimukseen testihenkilöiksi.

Testihenkilöiden kohdalla hankkeen kesto on 12 kuukautta, jona aikana heille tehdään monipuolisia terveydentilan ja fyysisen suorituskyvyn mittauksia. Käytettäviä menetelmiä ovat erilaiset kyselyt ja haastattelut, terveystarkastus, verikoeket, autonomisen hermoston testit ja polkupyöräergometri-testit oheismittauksin. Mittauksia tehdään sekä levossa että rasituksessa ja muutamaa verikoetta lukuun ottamatta mittaukset ovat ei-kajoavia, eivätkä siten aiheuta kipua tutkittavalle. Testihenkilöille tehdään alkumittaukset sekä seurantamittaukset kolmen kuukauden ja 12 kuukauden kuluttua.

Kiinnostuksensa mukaan testihenkilöt jaetaan ryhmiin, joissa yhdessä ryhmässä ovat henkilöt, jotka haluavat osallistua pelkkiin mittauksiin.

Toiseen ryhmään jakautuvat henkilöt, jotka ovat valmiita osallistumaan sekä mittauksiin, että aloittamaan uuden elämäntavan. He saavat yksilöllistä ohjausta liikuntaharjoitteluun ja mihin terveellisiin elämäntapoihin. Harjoitteluun osallistuvien testihenkilöiden ohjauksessa hyödynnetään mobiilisovelluksia, joten heillä toivotaan itsellään olevan joko Android-puhelin tai iPhone sovellusten käyttöä varten.

– Yhteistyössä Transdevin ja Diacorin kanssa etsimme testihenkilöiksi iältään 18-40-vuotiaita miehiä, jotka ovat ylipainoisia, liikkuvat vähän tai eivät lainkaan, eivät tupakoi tai käytä nuuskaa ja ovat kohtuullisen perusterveitä, kertoo Juha.

– Etsimme sekä niitä, jotka haluavat osallistua tutkimuksiin ja harjoitteluun, että niitä, jotka haluavat osallistua pelkkiin tutkimuksiin. Tutkimusten rahallinen arvo on noin 1500 euroa, joten myös pelkkiin tutkimuksiin osallistuvat testihenkilöt saavat paljon uutta tietoa itsestään, osin sellaista, mitä Suomessa ei muualta voi saada, Juha jatkaa.

Testihenkilöksi hakeudutaan

työterveyshuollon kautta, jossa kartoitetaan henkilön soveltuvuus. Itse tutkimuksen mittaukset ja tapaamiset toteutuvat Liikuntalääketieteen yksikössä / Helsingin urheilulääkäriasemalla arkisin klo 8-16 välillä. Tutkimukseen mukaan lähtevien henkilöiden työvuorot järjestetään niin, että tutkimuksiin osallistuminen on mahdollista.

Suvi Säätelä



Juha Peltonen

MoMaMO! -tutkimuksen johtaja

- Liikuntatieteiden tohtori, liikuntafysiologian dosentti
- Helsingin yliopiston Lääketieteellisen tiedekunnan Liikuntalääketieteen yksikön ja Urheilulääketieteen säätiön Helsingin Urheilulääkäri-aseman tutkimusjohtaja
- Opiskellut ja työskennellyt Suomessa ja Kanadassa
- Kuntoilijoiden ja potilaiden tutkimuksessa päämielenkiinto innostavien ja vaikuttavien harjoitusmenetelmien kehittämisessä sekä niiden fysiologisen taustan selvittämisessä
- Entinen maajoukkuesoutaja ja soutu- ja maajoukkueen päävalmentaja
- Urheilututkimuksessa päämielenkiinto vuoristo- ja harjoittelussa



Testihenkilön kuntoa mitataan myös polkupyöräergometrin avulla.

KULJETTAJAN JUMPPAOHJEET takasivulla

Kuljettajat mukana työpajassa

HSL kehittää asiakaskokemusta ja haluaa lisää matkustajia

Transdev on mukana HSL:n syksyllä käynnistämässä hankkeessa, jossa kehitetään joukkoliikenteen asiakaskokemusta. Samalla on etsitty uusia toimintatapoja perehdytykseen, koulutukseen ja kuljettajien eri työtilanteisiin sekä asiakaskokemuksen seurantaan.

– Lähdimme kehittämään viime syksynä HSL joukkoliikenteen asiakaskokemusta yhdessä liikennöitsijöiden kanssa. Tavoitteena oli määritellä tavoiteltu asiakaskokemus ja tuottaa uusia toimintatapoja perehdytykseen, koulutukseen ja kuljettajien eri työtilanteeseen sekä asiakaskokemuksen seurantaan, kertoo HSL:n asiakaskokemusten asiantuntija **Heli Rautio**.

Raution mukaan HSL:ssä on pitkään kehitetty digitaalista asiakaskokemusta ja digitaalisen kokemuksen lisäksi luontevaa kehittämää myöskin matkustuskokemusta, joka tapahtuu liikennevälineissä.

– HSL:n liikenteessä tehdään miljoona matkaa vuorokaudessa eli asiakaskohtaamisten määrä on todella suuri. Meidän tavoitteena on kasvattaa joukkoliikenteen kulkumuutosuutta, Rautio kertoo.

HSL:n vetämässä työssä ovat mukana HSL-alueen liikennöitsijät sekä suunnittelu- ja toimisto Palmu.

Projekti aloitettiin asiakasymmärryksen keräämisellä. Suunnittelu- ja toimisto Palmu haastatteli muutamia HSL:n asiakkaita ja kaikkien liikennöitsijöiden johtoa, työnjohtoa ja kuljettajia. Liikennöitsijöiden kanssa valittiin yhdessä kolme kehityskohdetta, joita lähdettiin viemään eteenpäin. Kehityskohdetta olivat: palvelukonsepti, kuljettajien koulutus ja HSL:n ja liikennöitsijöiden yhteistyökäytännöt. Kuljettajien työpaja liittyi juuri palvelukonseptin kehitykseen.

– Olimme työstäneet palvelukonseptin kehityksessä



palveluohjetta. Ryhmässä oli liikennöitsijöiden päälliköitä ja kouluttajia. Olimme saaneet palveluohjeen jo hyvälle mallille ja testanneetkin sitä haastattelemalla kuljettajia, Rautio kertoo.

Palutteen mukaan käsitellyssä oli juuri oikeita asioita. Osassa palautteista epäiltiin, toteutuuko palveluohje käytännössä.

– Kehitysryhmän työpajassa huomasimme, ettei kuljettajien ääni kuulu palvelukonseptissa. Siksi palvelukonseptin kehitysryhmä halusi kutsua eri liikennöitsijöiden asiakkaiden kanssa työtä tekeviä kehittämään omalla ”äänellään” palvelukonseptia, Rautio perustelee.

Kuljettajien työpajassa haluttiin hänen mukaansa aloittaa puhtaalta pöydältä ja kuulla kuljettajien ajatuksia ja ideoita palveluohjeeseen. Siksi esimerkiksi kehitysryhmän työstämä palveluohje esiteltiin aivan viimeiseksi.

– Aluksi perehdyimme asiakkaan ajatuksiin matkasta sekä siihen, mistä muodostuu hyvä asiakaskokemus. Tutustuttiin asiakkaan polkuun (customer journey) ja kuljettajan polkuun. Sen jälkeen palvelupolku jaettiin osiin ja jokainen työpajalainen sai pohtia tiettyjä palvelupolun kohtia asiakkaan ja kuljettajan roolista. Mitä asiakas miettii/ tekee tässä tilan-

teessa? Entä kuljettaja?

Seuraavaksi jatkettiin parityöskentelyä kahdesta palvelupolun kohdasta. Noihin kohtiin parit saivat nostaa fläppitululle yksilötyönä tehdyistä kohtia sekä kirjata uusia aiheesta hyvä asiakaskokemus käytännössä. Sitten mietittiin, miten kuljettaja mahdollistaa hyvän asiakaskokemuksen.

– Kun fläpit olivat valmiita, osallistujat kiersivät katsomassa muiden töitä ja lisäivät/ kommentoivat ajatuksia. Lopuksi valittiin asiakaskokemuksen kannalta tärkeimmät ohjeet.

Kuljettajien työstämät ohjeet kerättiin yhteen seinällä ja tässä vaiheessa esiteltiin myös palvelukonseptikehitysryhmän työstämä ohje. Ohjeita verrattiin ja kuljettajat saivat kommentoida kehitysryhmän versiota.

”Kuljettajilta saatiin erinomaisia huomioita”

Mutta millainen työpajan anti oli Raution mielestä?

– Saimme kuljettajilta työpajassa erinomaisia huomioita ja kuljettajat esittivät rakentavaa palautetta palveluohjeeseen. Kukapa sitä tuntisi oman työnsä paremmin kuin sen tekijä? Kuuntelin kollegiaalista ylpeyttä tuntien työpajaan osallistuneiden kuljettajien viisaita

ajatuksia ja huomioita, Rautio kehuu.

– Palvelukonseptin kehitysryhmäläisenä sain huomata ja tätä viestitin myös muille kehitysryhmäläisille työpajan jälkeen, että ihan hakoteillä ei kehitysryhmä ole ollut palveluohjeen kanssa. Kuljettajat itse nostivat työpajan yhdeksi hyväksi puoleksi sen, että bussipuolen ja raitioliikenteen kuljettajat kohtasivat ja saivat ymmärrystä liikenteeseen siitä toisesta näkökulmasta.

Kuljettajat nostivat palveluohjeeseen esimerkiksi kännykän käytön, kalustosta huolehtimisen ja vilkkaalla pysäkillä muiden kuljettajien huomioimisen. Kuljettajat hioivat ohjeeseen tällaisia sisältöjä:

* Taukotilassa otan työtoverit huomioon: tervehdin ja keskustelen tai annan rauhan tarvittaessa.

• Terminaalissa muistan maltilin. Annan tilaa peruuttavalle enkä kiillaa – jos hosun niin osun.

• Terminaalissa pysäköin auton siten, että se ei haittaa muuta liikennettä.

– Päivitimme palveluohjetta kuljettajien palautteen ja ideoiden perusteella ja lähetimme ohjeen sen jälkeen vielä heille kommentoitavaksi, Rautio kertoo.

Palveluohje tulee osaksi HSL:n uusia liikennöitsijäsopimuksia. Palveluohje on perustaso, jonka päälle jokainen liikennöitsijä voi ja saa rakentaa omaa tarkempaa ohjeistustaan. Palveluohjetta ja palvelupolkua tullaan käyttämään ja on jo hyödynnetty HSL:n kuljettajakoulutuksissa.

Pekka Paloranta



Palvelupolku.

”Asiakkaan kohtaaminen avainroolissa”

Pieni mutta varsin tärkeä on se hetki, kun asiakas astuu sisään bussiin. Transdev Helsingin linja-autonkuljettaja **Jyrki Lemmetty** sanoo, että kyseessä on oikeastaan haastavin tilanne työssä: asiakkaan kohtaaminen.

Jyrki on työskennellyt linja-autonkuljettajana vuodesta 2013. Aiempi ura logistiikkalalla loppui, kun kansainvälisiä konttikuljetuksia hoitanut yritys lopetti kaikki toimintonsa Skandinaviassa ja siirsi työt Puolaan.

– Piti etsiä uutta työtä. Ajattelin, että voisihan sitä tehdä jotain muutakin, Jyrki kertoo.

Viisikymppistä tosin mietittyä, mihin mahtaisi enää päästä.

– Ikärasismia on monella suunnalla – paitsi bussialalla, jolla ei tunneta muutakaan rasismia, Jyrki iloitsee.

Onnistunut alanvaihto

Juuri sopivasti löytyi työvoimatoimiston kautta linja-autonkuljettajan kurssi, joka oli TTS:ssä räätälöity Veolian eli nykyisen Transdevin tarpeisiin. Yritys oli voittanut runsaasti uutta liikennettä Helsingissä ja tarvitsi lisää kuljettajia.

Voi olla, että kynnystä hiekan madalsi myös veren perintö. Jyrkin setä Hugo Lemmetty oli lähteläinen liikenneoitsijä ja oma Aarne-isä ajoi HKL:n busseja parikymmentä vuotta.

Kurssin jälkeen Jyrki oli työharjoittelun ajan Tattarisuolla. Pian tämän jälkeen hän pääsi vakinaiseen työhön Koskelan varikon kirjoille.

Miten alanvaihto on Jyrkin omasta mielestä onnistunut?



– Monet asiakaspalveluun liittyvät asiat tuntuivat itsestään selviltä, mutta hyvä niistä on välillä muistuttaa, myöntää Jyrki Lemmetty.

– Suosittelen muillekin! Yhtään en ole valintaani katunut. Pääsääntöisesti olen viihtynyt hyvin. Tämä on liikkuvaa ja itsenäistä hommaa, hän sanoo.

– Edellinen työni oli välillä aika stressaavaa. Kuljettajan työssä en ole sellaista stressiä kokenut, Jyrki vakuuttaa.

”Asioihin voi vaikuttaa”

Jyrki osallistui HSL:n asiakaskokemukseen keskittyvään työpajatyöskentelyyn yhdessä Transdevin kuljettaja Janne Peltosen kanssa. HSL:n tavoitteena on luoda kuljettajille selkeät ja yhdenmukaiset asiakaspalvelun ohjeet.

HSL:ssä oli tehty valmiiksi projektia varten alustava runko, jota kuljettajat pääsivät kommentoimaan.

– Minäkin kerroin siitä oman mielipiteeni. Vähän sen jälkeen henkilöstöpäällikkö Suvi Säätelä otti yhteyttä ja pyysi mukaan työpajaan, Jyrki kertoo.

– Positiivista, että HSL ottaa kuljettajat mukaan projektiin. Kuljettajathan parhaiten saavat asiasta tietoa ja vinkkejä, koska tätä työtä tekevät.

– Asioille voi itsekin tehdä

jotain sen sijaan, että vain valittaisi, Jyrki vinkkaa

Pienillä asioilla pitkälle

Keskeisimpiä juttuja on tietysti polmia kyytiin kaikki halukkaat asiakkaat. Jyrkin mukaan kuljettajan pitää olla tarkkana tilanteessa, jossa pysäkillä on jo ennestään bussi. Odottavat matkustajat kun eivät näy sen takaa helposti, joten kuljettajan täytyy varmistaa tilanne ja ajaa normaalisti pysäkin kautta.

Asiakkaan kohtaaminen nousee painokkaasti esille työpajatyöskentelyssä. Jyrki muistuttaa, että asiakkaan astuessa ovesta sisään ensimmäiset sekunnit ovat ne kaikkein tärkeimmät.

– Kuljettaja ei yleensä tunne sisään nousevaa matkustajaa. Miten pitää kommunikoida, kun et tiedä millainen ihminen ja millaisessa mielentilassa on kyseessä.

Lyhyen tuokion aikana kuljettajan pitää huomata asiakas ja saada häneen kontakti.

– Tervehdin aina kaikkia asiakkaita vähintään nyökkäämällä, Jyrki kertoo.

Hyvä asiakaspalvelu ei hä-

nen mukaansa ole mitään rakettitiedettä.

– Punaista mattoa ei tarvitse levittää eikä fanfaaria soittaa. Aika pienillä asioilla selviää pitkälle: tervehtimällä ja hymyilemällä.

Kuljettajan kyky neuvota asiakkaita on Jyrkin mielestä samoin tärkeä juttu. Apua asiakas voi tarvita esimerkiksi siihen, millä pysäkillä pitää jäädä pois. Samoin usein kysytyjen jatko-yhteyksien neuvonnassa kuljettajalla on tärkeä rooli.

– Ajamiseen kiinnitettiin paljon huomiota. Tähdätään siihen, että kyyti olisi mahdollisimman mukavaa ja tasaista.

Kuljettaja kohtaa työpäivän mittaan monenmoisia asiakkaita. Kaikilla ei ole matkustamiseen samanlaiset edellytykset. Jyrki muistuttaa, että vanhukset, lapset, lastenvaunujen kanssa liikkuvat ja muut erityisryhmät pitää ottaa huomioon.

– Pitää odottaa, että asiakkaat pääsevät kunnolla paikalleen. Liikkeelle ei saa lähteä liian nopeasti.

Huumoriakin tarvitaan!

Suurin osa matkustajista on Jyrkin mielestä mukavia ja ainakin neutraaleja.

– Vaikeita tapauksia on todella vähän, hän vakuuttaa.

Työtovereilleen Jyrki lähettää tällaisia kannustavia terveisiä:

– Voimia ja jaksamista sekä positiivista asennetta ja huumoria! Kaikkeaa ei pidä ottaa liian vakavasti. Asialliset hommat hoidetaan ja muuten ollaan kuin ellun kanat.

Teksti ja kuvat Pekka Paloranta

”Tarvitaan lisää koulutusta ja palautekeskusteluja”

Transdev Helsingin linja-autonkuljettaja **Janne Peltonen** korostaa palvelun merkitystä ja toivoo, että sen kehittämiseen paneudutaan tosissaan. Janne oli mukana HSL:n järjestämässä työpajassa, jossa keskeisenä teemana oli asiakaskokemus.

Janne on lähtenyt työelämään 16-vuotiaana. Ennen linja-autonkuljettajan uraa mies työskenteli 22 vuotta logistiikkalalla tuotantotyöntekijänä sekä esimies- ja suunnittelu-tehtävissä.

– Uranvaihto tuli eteen neuvottelujen tuloksena. Linja-autonkuljettajan työ on aina kiinnostanut, Janne sanoo.

Uudessa työssään hän kertoo viihtyvänsä hyvin:

– Autolla ajaminen on mukavaa. Kaupunkiliikenteessä tapahtuu tarpeeksi niin, ettei työ tunnu liiaksi rutiinilta samoista reiteistä huolimatta.

Kutsu HSL:n työpajaan ilah-

– Positiivisia päiviä on, kun alla on toimiva auto, asiakkaat tervehtivät ja liikenne sujuu, listaa Janne Peltonen.



dutti Jannea.

– Innostuin kutsusta. Oli mukava päästä tutustumaan HSL:n toimintaan ja ihmisiin.

Työpajassa työskentely sinänsä oli koko lailla odotetunlaista. Kaava oli hänelle entuudestaan tuttu: ryhmätöitä ensin pienissä porukoissa ja päivän päätteeksi asiat vedettiin yhteen koko porukan voimin. Työpajan perusidea oli Jannen mielestä kuljettajien palveluhalukkuuden parantaminen.

– Käytiin läpi asioita, jotka

vaikuttavat kuljettajan palveluhalukkuuteen.

Pienen miinuksenkin Janne antaa:

– Kouluttajien kokemattomuus kuljettajien työstä yllätti, Janne huomauttaa.

Miten pitää vire yllä? Työpajan ideat eivät Jannen mielestä olleet varsinaisesti uusia.

– Osittain itsestään selvyys siellä käsiteltiin. Vähän epäilen tämän toimivuutta ilman kuljettajien jatkuvaa koulutusta ja kertausta, Janne arvioi.

Reippaana ratissa - kuljettajan taukojumppa

Muista jaloitella taukojen aikana – tee muutama taukojumppaliike!



Hiihtoliike

Ota hyvä perusasento: varpaat eteenpäin, polvet hieman koukussa, notkistele polvista ja hiihdä vuorotahtiin. Anna rintakehän kiertyä, samalla kun kädet hiihtävät rennosti vuorotahtiin. Tee liikettä 30 sekunnista 1 minuuttiin.



Rintakehän kierto

Ota hyvä perusasento. Kierrä rauhallisesti ylävartaloa ensin oikealle ja sitten vasemmalle lantion pysyessä paikallaan. Tee liike kymmenen kertaa molemmille puolille.



Kyljen venytys

Seiso lähellä tolppaa, ota oikealla kädellä kiinni tolpasta ja vie lantiota oikealle. Tunne venytys oikeassa kyljessä. Pidä venytys 10-20 sekuntia. Hengitä rauhallisesti. Tee sama vasemmalle puolelle.



Reiden etuosan venytys

Pidä kädellä kiinni tolpasta, ota toisella kädellä kiinni nilkasta ja vedä rauhallisesti kantapäätä kohti pakaraa, tunne venytys kevyesti reiden etuosassa. Pidä venytys 10-20 sekuntia. Tee sama toiselle puolelle.



Pohjenvenytyt

Pidä kantapäätä lattiassa ja nosta päkiä seinää tai koroketta vasten. Vie painoa hieman eteen ja tunne venytys pohkeessa. Pidä venytys 10-20 sekuntia. Tee sama toiselle jalalle.



PERUSAJOASENTO

Säädä istuimen korkeus, kaltevuus ja etäisyys itsellesi sopivaksi, niin että jalat yltävät hyvin polkimille. Tue selkä selkänojaan, hyödynnä ristiselän tukea, jos sellainen on. Säädä ohjaukseen etäisyys ja korkeus niin, että voit ajaa ilman käsien turhia kurkotteluja

Kyykky

Ota hyvä perusasento: varpaat eteenpäin, polvet hieman koukussa, notkistele polvista ja hiihdä vuorotahtiin. Anna rintakehän kiertyä, samalla kun kädet hiihtävät rennosti vuorotahtiin. Tee liikettä 30 sekunnista 1 minuuttiin.

Happihyppy

Ota hyvä perusasento: varpaat eteenpäin, polvet hieman koukussa, notkistele polvista ja hiihdä vuorotahtiin. Anna rintakehän kiertyä, samalla kun kädet hiihtävät rennosti vuorotahtiin. Tee liikettä 30 sekunnista 1 minuuttiin.



Huono ja hyvä ajoasento

Huono ajoasento kuormittaa niska, selkää, käsiä ja jalkoja. Hyvässä ajoasennossa vartalo on normaaliasennossa, jalat yltävät hyvin polkimille, selkä tukeutuu selkänojaan, niska pysyy rentona ja kädet yltävät hyvin hallintalaitteisiin.



TURVALLISESTI!

Mene rattiin vain virkeänä. Käytä asianmukaisia ja turvallisia työvaatteita, jotka eivät tartu vahingossa hallintalaitteisiin. Käytä turvavyötä. Puhdista ikkunat lumesta, jäädästä, pölystä ja liasta ennen ajovuoron aloittamista. Tee aina silmämääräinen tarkastus ajoneuvolle ja kokeile/tarkasta hallintalaitteet ennen työvuoron alkua.

Teksti:
Tomi Kosonen
työfysioterapeutti