

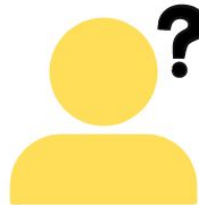
Metod

- Semistrukturerade intervjuer
- 12 intervjupersoner
- Custellence
- Miro
- Definierat två kundresor:
 - “Finns det någon skön bio ikväll?”
 - “Jag vet vad jag vill se”

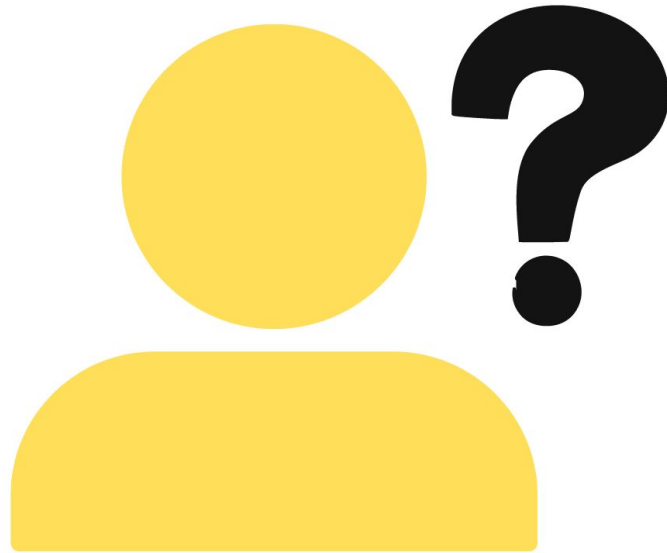
“Jag vet vad jag vill se”



“Finns det någon skön bio ikväll?”



‘’Finns det någon skön bio ikväll?’’



“Finns det någon skön bio ikväll?”

Innan bion

Handlingar

Mötte en vän	Pratar om att gå på bio	Kollar upp vilken biograf som är närmast	Kollar vilka filmer som går ikväll	Kollar tider för filmen	Krångel med att köpa biljetter	Promenerar till biografen
---------------------	--------------------------------	---	---	--------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

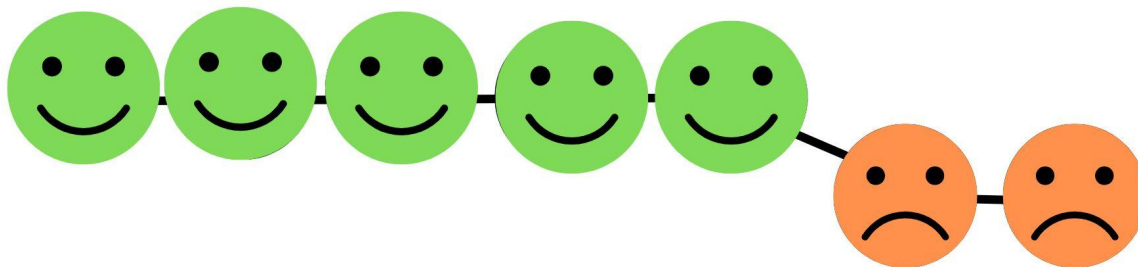
Tankar

Har trevligt med sin vän	Inser hur kul det vore med bio	Funderar på vilken biograf som är närmast	Glad över att man bestämt film	Hittar en tid som är bra	Irriterad	Kallt & halt
---------------------------------	---------------------------------------	--	---------------------------------------	---------------------------------	------------------	-------------------------

“Finns det någon skön bio ikväll?”

Innan bion

**"Det är fett jobbigt att leta
upp filmerna"**



“Finns det någon skön bio ikväll?”

Innan bion

Touchpoints

**Restaurang
personal**

**Biografens
hemsida på
mobilen**

**Google
maps**

Möjligheter

**Webbläsaren
på mobilen
kan bli mer
användar-
vänlig**

“Finns det någon skön bio ikväll?”

Under bion

Handlingar

**Frågar
kassa-
personalen
om
biljetter**

**Köper
biljetter**

**Funderar
vad för
snacks
man ska
köpa**

**Köper
popcorn
& läsk**

**Kollar
upp vart
biosalon
gen
ligger**

**Letar
efter
skylt till
toan**

Tankar

**Nervös
att det
inte finns
biljetter
kvar**

**Kul med
pappers-
biljetter**

**Ibland är
popcornen
gamla och
kalla**

**Alltid gott
med
popcorn
och läsk
till bion**

**Lätt att
hitta
bio-
salongen**

**Lätt att
hitta
toan**

“Finns det någon skön bio ikväll?”

Under bion

Handlingar

**Går på
toaletten**

**Går till
bio-
salongen**

**Letar upp
sin
sittplats**

**Testar sin
stol för
ben-
utrymme &
stolens
komfort**

**Kollar
reklam
&
trailers**

**Kollar
på
filmen**

Tankar

**Helt ok,
kunde ha
varit
renare**

**Lätt att
hitta**

**Lätt att
hitta sin
sittplats**

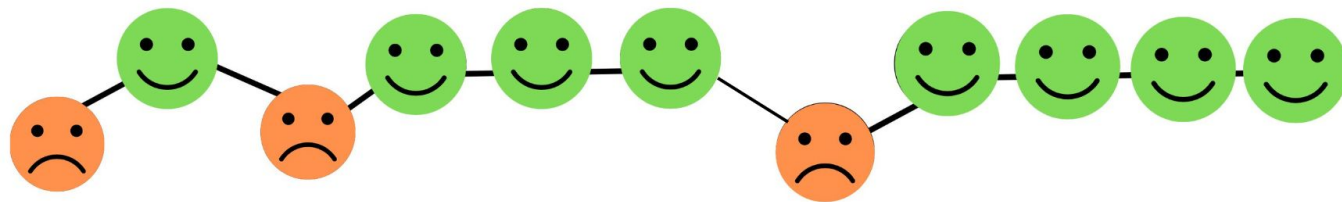
**Nöjd med
stol och
ben-
utrymme**

**Kul att
se
trailers**

**Filmen
var bra**

“Finns det någon skön bio ikväll?”

Under bion



“Finns det någon skön bio ikväll?”

Under bion

Touchpoints

Kassapersonal

Pappersbiljett

**Personal
snacks-
avdelning**

**Personal vid
biosalongen**

Möjligheter

**Biografen
kan sänka
pris på
gårdagens
popcorn**

**Toaletterna
kan hålla
högre
standard**

“Finns det någon skön bio ikväll?”

Efter bion

Handlingar

**Slängde
skräp**

**Gick på
toaletten**

**Funderar
på var
man kan
ta en öl**

**Promenerar
till baren**

**Tog en öl
& pratade
om filmen**

**Säger
hejdå till
varandra**

**Åkte
tunnelbanan
hem**

Tankar

**Soptunnor
blev fort
fulla**

**Kö till
toaletten**

**Vill ha
nära till
baren**

**Fortfarande
kallt & halt**

**Trevligt
att
fortsätta
kvällen**

**Skönt att
tunnelbanan
gick**

**Lättad
att landa
hemma**

“Finns det någon skön bio ikväll?”

Efter bion

Touchpoints

Google

**Bar
personal**

SL

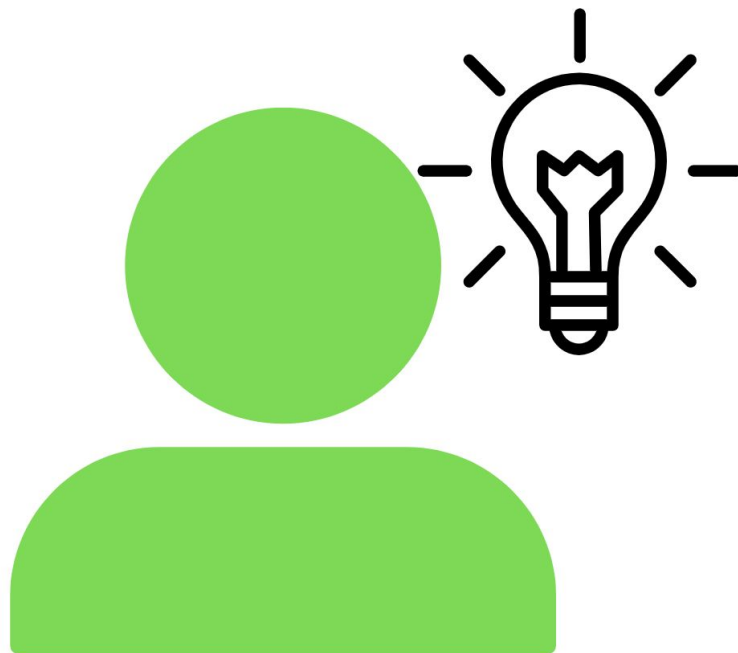
Möjligheter

**Fler
soptunnor
vid
utgången**

**Skyltar
till fler
toaletter**

**Större
utbud av
toaletter**

“Jag vet vad jag vill se”



“Jag vet vad jag vill se”

Innan bion

Handlingar

**Ser trailer
på
instagram
& inser att
man vill se
filmen**

**Frågar
sambon
om den
vill följa
med**

**Kollar när
bion går
kommande
vecka**

**Kollar
vilka
biografer
filmen går
på**

**Kollar
vilka
tider
bion går**

Tankar

**Blir
sugen på
bio**

**Hoppas
att
sambon
vill följa
med**

**Vill helst
gå på
helgen**

**Funderar
på vilken
biograf som
har bäst
ljud & bild**

**Blir glad
om filmen
går på
fredag
kväll**

“Jag vet vad jag vill se”

Innan bion

Handlingar

**Bestämmer
med sin
sambo om
dag, tid &
biograf**

**Bokar
biljetter
via
mobilen**

**Planerar
när de ska
åka
hemifrån**

**Väntar på
sambon
för att
bege sig
mot bion**

**Tar
tunnel-
banan
mot bion**

Tankar

**Har olika
åsikter
men
kommer
överens**

**Det var
lätt &
smidigt**

**Har olika
åsikter om
framför-
hållning**

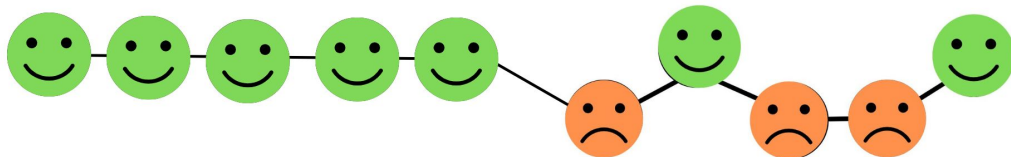
Stressad

**Hann med
tunnel-
banan**

“Jag vet vad jag vill se”

Innan bion

*”Det är värdelöst att gå på bio med
någon som inte är intresserad.”*



“Jag vet vad jag vill se”

Innan bion

Touchpoints

Instagram

**Biografens
APP**

SL

“Jag vet vad jag vill se”

Under bion

Handlingar

**Funderar
över vilka
snacks &
dryck**

**Letar upp
E-biljett**

**Scanner
biljetter
vid
ingången**

**Kollar upp
vilken
salong &
vart det
ligger**

**Kollar
upp
närmsta
toalett**

Tankar

**Irriterad
över dyrt
& dåligt
utbud**

**Enkelt
med
mail/
app**

Smidigt

**Enkelt att
se i app/
på
biograf**

**Stor
skylt**

“Jag vet vad jag vill se”

Under bion

Handlingar

**Köper
chips &
läsk**

**Går på
toaletten**

**Går till
bio-
salongen**

**Letar
upp
sittplats**

**Testar
sittplats**

Tankar

**Köper trots
dyrt &
dåligt utbud
pga kan
ändå inte ta
med eget**

**Få
toaletter**

**Irriterad
över att
rulltrappan
är trasig**

**Nöjd med
position
av
sittplats**

**Skön
stol**

“Jag vet vad jag vill se”

Under bion

Handlingar

**Tittar på
reklam/
trailers**

**Bion's
personal
presenterar
filmen**

**Störningar
under
filmen**

**Kallt i
lokalen**

**Ser på
filmen**

Tankar

**Kul med
film
nyheter**

**Känns
lite
lyxigt**

Irriterad

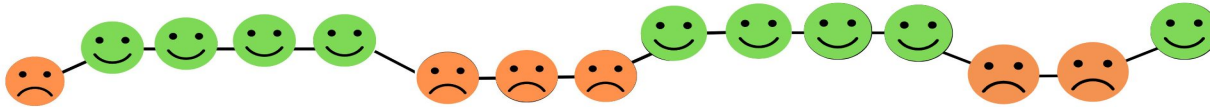
Fryser

**Glad att
filmen
är bra**

“Jag vet vad jag vill se”

Under bion

*”Det är viktigt att folk håller käften,
inte pratar och prasslar.”*



*“Jag tycker priset är värt om det är
trevligt, annars kan man se på film
hemma”*

“Jag vet vad jag vill se”

Under bion

Touchpoints

**Kassa-
personal**

**Mail/
App**

**Snacks-
personal**

**Personal
vid
entrén till
bio-
salongen**

**Personal
som
presenterar
bio-
filmen**

**Irriterande
publik**

Möjligheter

**Sänka
pris och
bättre
utbud**

**Möjlighet
att ta
med eget
snacks**

**Fler
toaletter**

**Bättre
underhåll
på
lokaler**

**Väl disponerade
biosalonger**

**Temperatur
att reglera
lokalerna**

“Jag vet vad jag vill se”

Efter bion

Handlingar

**Slängde
skräp**

**Gick på
toaletten**

**Kollar när
tunnelbanan
går**

**Promenerar
till
tunnelbanan**

**Åker hem
med
tunnelbanan**

**Kom
hem**

Tankar

Gick bra

**Kö till
toaletten**

**Lättnad
över att de
går
regelbundet**

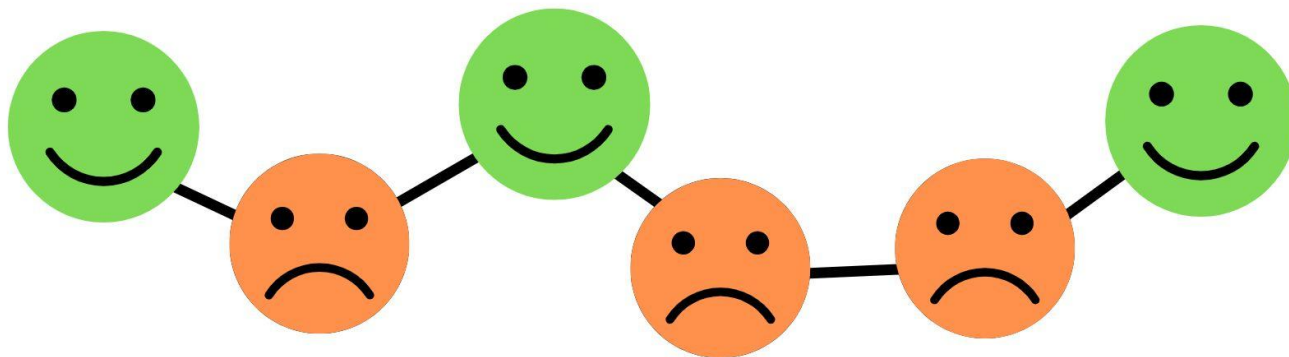
Fryser

**Mycket
folk**

**Lättnad
över att
komma
hem**

“Jag vet vad jag vill se”

Efter bion



“Jag vet vad jag vill se”

Efter bion

Touchpoints

SL

Möjligheter

**Bättre
skyltat
till
toaletter**

**Fler
toaletter**

Slutsats

- Majoriteten av besökarna passar i kategorien
“Jag vet vad jag vill se”
- Det är också den gruppen som är mer planerad
- Båda grupperna är väldigt lika under biobesöket men skiljer sig under bokningsfasen.

Tack för oss!
Frågor?