

Ylläs Around vaikuttavuustutkimus



Ylläs Around vaikuttavuustutkimus

Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 31/2017

Kannen kuva: Kesanki; kuvaaja Olli-Pekka Seppälä/Ylläksen kuvapalvelu

Verkojulkaisu pdf (www.liikennevirasto.fi)

ISSN-L 1798-6656

ISSN 1798-6664

ISBN 978-952-317-427-6

Liikennevirasto

PL 33

00521 HELSINKI

Puhelin 0295 34 3000

Ylläs Around vaikuttavuustutkimus. Liikennevirasto, liikenteen palvelut -osasto. Helsinki 2017. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 31/2017. 54 sivua. ISSN-L 1798-6656, ISSN 1798-6664, ISBN 978-952-317-427-6.

Avainsanat: liikkuminen, palvelut, markkinat, henkilöliikenne, kuljetus

Tiivistelmä

Ylläs Around MaaS -kokeilu (Mobility as a Service – Liikkumisen palvelu) on kaupallisten toimijoiden ja viranomaisten yhteisrahoittama T&K-hankinta, jonka tavoitteena on ollut tutkia ja kokeilla Ylläksen matkailualueella matkailijoiden tarpeisiin räätälöityä uudenlaista ympäristöystävällistä, kustannustehokasta ja turvallista liikkumisen palvelua. Tämä Ylläs Around -liikkumispalvelun vaikuttavuusarviointi koskettaa erityisesti talvisesonkia 2016–2017, täydennettynä vertailukelpoisella aineistolla edellisestä sesongista. Raporttiin on tutkittu hankkeen vaikuttavuutta liiketoiminnallisesta ja yhteiskunnallisesta näkökulmasta, palvelun haasteita ja kehitysehdotuksia.

Vaikuttavuustutkimusta varten toteutettiin kaksi kyselytutkimusta, palvelun käyttäjille (N=20) sekä liikennöitsijöille (N=4). Kyselytutkimuksissa selvitettiin käyttäjien ja liikennöitsijöiden kokemuksia palvelusta ja sovelluksesta sekä kehitysideoita jatkoa varten. Lisäksi tutkijoiden käytössä oli Ylläs Around -palvelun käyttödata.

Ylläs Aroundin ostotapahtumien määrä oli 2016–2017 sesongilla yhteensä 140, selvässä kasvussa suhteessa edelliseen sesonkiin (41 kpl) huolimatta kilpailevan sovelluksen Ylläs Tikein lanseeraamisesta linja-autoliikenteen käyttöön. Erityisesti taksimatkojen osalta edelliseen kauteen vertailtuna kuukausittaiset ostot ovat noin kolminkertaistuneet. Sovellus ladattiin molemmilla sesongeilla 771 kertaa. Käyttäjät ovat olleet pääasiassa tyytyväisiä Ylläs Around -palveluun kokonaisuutena: käyttäjistä 80 % ilmoitti olevansa palveluun vähintäänkin melko tyytyväisiä, valtaosa käyttäjistä oli myös halukkaita käyttämään palvelua jatkossa. Yhtenä osana tätä vaikuttavuustutkimusta tehtiin kv. vertailua kahteen MaaS -kokeiluun: 1) UbiGo-palvelukokeiluun Göteborgissa sekä 2) SMILE-pilottiin Itävallassa. Kaikkien kolmen kokeilun vaikutukset ovat samansuuntaisia, ja indikoivat julkisen liikenteen lisääntyvää käyttöä sekä oman auton vähentyvää käyttöä. Nämä kokeilut eivät johtaneet liiketoiminnallisesti kannattavaan toimintaan, mutta osoittivat ratkaisun toimivuuden ja käyttäjien heräämässä olevan kiinnostuksen.

Ylläs Aroundissa nähdään paljon potentiaalia tulevaisuudessa niin asiakas- kuin liikennöitsijäkyselyinkin perusteella. Liikennöitsijöistä erityisesti taksiryttäjät näkivät selkeästi tärkeimmäksi kehityskohteeksi luoda palveluun erilainen kimpakyytimalli, joka mahdollistaisi selkeästi kuljetuksen tarjoamisen suoraan asiakkaille esimerkiksi tiettyyn kohteeseen. Ylläs Around -konseptin luonne on selkeästi olla edelläkävijänä liikkumispalvelujen tuomisessa turismin pariin ja Ylläksen alue on toiminut hyvänä pilotointikenttänä. Toimivan konseptin ja tietojärjestelmän luomisessa on kuitenkin syytä pitää vahvasti mukana ajatus toiminnan lähtökohdasta pyrkiä laajentumaan ympäröiville alueille ja esimerkiksi tukemaan koko Lapin alueen matkailua. Kehityksessä on oleellisena osana myös pitää silmällä konseptin kehittämistä sovellettavaksi yli liiketoimintarajojen. Mahdollisia kehityssuuntia on useita, ja toteutetun pilotoinnin lopullinen vaikuttavuus selviää vasta tulevien vuosien myötä.

Effektivitetsforskningen Ylläs Around. Trafikverket, trafik tjänster. Helsingfors 2017. Trafikverkets undersökningar och utredningar 31/2017. 54 sidor. ISSN-L 1798-6656, ISSN 1798-6664, ISBN 978-952-317-427-6.

Sammanfattning

Försöket Ylläs Around MaaS (Mobility as a Service - Mobilitetstjänst) är ett FoU-projekt som samfinansieras av kommersiella aktörer och myndigheter, vars syfte har varit att studera och testa en ny typ av skräddarsydd miljövänlig, kostnadseffektiv och säker mobilitetstjänst avsedd för resenär i Ylläs turistområde. Denna effektivitetsutvärdering av mobilitetstjänsten Ylläs Around gäller i synnerhet vintersäsongen 2016-2017, kompletterad med jämförbart material från föregående säsong. För rapporten har man undersökt projektets effekt ur ett kommersiellt och samhällsligt perspektiv, tjänstens utmaningar och utvecklingsförslag.

För effektivitetsforskningen genomfördes två enkäter, en riktades till tjänstens användare (N = 20) och den andra till trafikidkare (N = 4). I enkäterna utreddes användarnas och trafikidkarnas erfarenheter av tjänsten och appen. Samtidigt begärde man in utvecklingsidéer. Dessutom hade forskarna tillgång till Ylläs Around-tjänstens användningsdata.

Antalet köpttransaktioner i Ylläs Around var sammanlagt 140 under säsongen 2016-2017, en klar ökning i förhållande till föregående säsong (41 st.), trots att en konkurrerande app för busstrafiken "Ylläs Tiketti" lanserades. I synnerhet när det gäller taxiresor har de månatliga köpen ungefär tredubblats jämfört med föregående säsong. Appen laddades ned 771 gånger under båda säsongerna. Användarna har i huvudsak varit nöjda med tjänsten Ylläs Around som helhet: 80 procent av användarna uppgav sig vara åtminstone ganska nöjda med tjänsten, merparten av dem var också villiga att använda tjänsten i fortsättningen. Som en del i denna effektivitetsforskning gjordes en internationell jämförelse med två andra MaaS-försök: 1) serviceförsöket UbiGo i Göteborg och 2) pilotprojektet SMILE i Österrike. Effekterna av alla tre försöken är likartade och indikerar en ökande användning av kollektivtrafiken samt en minskad användning av egen bil. Dessa försök ledde inte till en kommersiellt lönsam verksamhet men visade att konceptet fungerar och ett vaknande intresse bland användarna.

I Ylläs Around finns mycket framtida potential, det visar såväl kund- som trafikidkarenkäten. Bland trafikidkarna anser särskilt taxiföretagarna att det klart viktigaste utvecklingsområdet är att i tjänsten skapa en annorlunda samåkningsmodell som klart skulle göra det möjligt att erbjuda kunderna transport exempelvis direkt till en viss plats. Karaktären i konceptet Ylläs Around är att vara en klar föregångare i att införa mobilitetstjänster i turismen och Ylläsområdet har fungerat som ett bra fält för pilotprojektet. Vid skapandet av ett fungerande koncept och datasystem finns det ändå skäl att stadigt hålla kvar tanken från verksamhetens start att försöka utvidga till omgivande regioner och exempelvis stödja turismen i hela Lappland. En väsentlig del i utvecklingen är även att hålla ett öga på utvecklingen av konceptet så att det kan anpassas över gränserna för näringsverksamheter. Det finns flera möjliga utvecklingsriktningar och den slutliga effekten av det genomförda pilotprojektet klarnar först under de kommande åren.

Ylläs Around impact study. Finnish Transport Agency, Traffic Services. Helsinki 2017. Research reports of the Finnish Transport Agency 31/2017. 54 pages. ISSN-L 1798-6656, ISSN 1798-6664, ISBN 978-952-317-427-6.

Summary

The Ylläs Around MaaS experiment (Mobility as a Service) is an R&D procurement jointly financed by commercial operators and the authorities, the purpose of which was to study and experiment with a new environmentally friendly, cost-efficient and safe mobility service customised for the needs of travellers in the Ylläs area. This impact study on the Ylläs Around mobility service specifically concerns the winter season 2016–2017, considered against comparable data from the previous season. For this report, the impact of the project was studied from the business perspective and the social perspective along with service challenges and suggestions for further development.

Two questionnaires were circulated for the impact study, one among service users (N=20) and one among transport operators (N=4). These questionnaires probed users' and operators' experiences of the service and the application and requested suggestions for further development. The researchers also had access to user data from the Ylläs Around service.

There were 140 purchases in the Ylläs Around service in the 2016–2017 season, a clear increase on the previous season (41) despite the introduction of a competing application for bus transport "Ylläs Tiketti". With regard to taxi journeys in particular, the monthly number of purchases roughly tripled from the previous season. In both seasons, the application was downloaded 771 times. Users were principally quite satisfied with the Ylläs Around service as a whole: 80% of users reported that they were at least fairly satisfied with the service, and the majority of users expressed willingness to continue using the service. This impact study included a comparison to two international MaaS experiments: 1) the UbiGo service pilot in Gothenburg, Sweden, and 2) the SMILE pilot in Austria. The impact of all three pilots was roughly similar, indicating an increase in the use of public transport and a decrease in the use of private cars. While none of these pilots led to a commercially viable business, they did demonstrate proof of concept and an emerging interest among users.

In Ylläs Around, both the user questionnaire and the operator questionnaire indicate great future potential. Taxi entrepreneurs in particular were agreed in naming as the principal development point a car pool model that would enable operators to offer transport products direct to consumers, for instance journeys to a specific destination. The Ylläs Around concept is a pioneer in bringing mobility services to tourism, and the Ylläs area is an excellent location for piloting such a concept. However, in creating a functioning concept and information system, it should always be remembered that the goal is to extend the service to surrounding areas and ultimately to support tourism throughout the whole of Lapland. It is also crucial that the concept be developed with a view to applicability across business boundaries. There are several potential avenues to pursue, and it will take several years for the full impact of the present pilot to be understood.

Esipuhe

Ylläs Around MaaS -kokeilu oli kaupallisten toimijoiden ja viranomaisten yhteisrahoittama T&K-hankinta, jonka tavoitteena oli tutkia ja kokeilla Ylläksen matkailualueella matkailijoiden tarpeisiin räätälöityä uudenlaista ympäristöystävällistä, kustannustehokasta ja turvallista liikkumisen palvelua. Tämä Ylläs Around -liikkumispalvelun vaikuttavuusarviointi koskettaa erityisesti talvisesonkia 2016–2017, täydennettynä vertailukelpoisella aineistolla edellisestä sesongista. Raporttiin on tutkittu hankkeen vaikuttavuutta liiketoiminnallisesta ja yhteiskunnallisesta näkökulmasta sekä nostettu esiin palvelun haasteita ja kehitysehdotuksia.

Vaikutusarvioinnin on laatinut Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy, yhteistyössä Ylläksen matkailuyhdistyksen ja Semelin kanssa. VTT Oy:stä tutkimuksesta ovat vastanneet Tuomo Kinnunen, Jenni Eckhardt ja Uuri Toivonen. Ylläksen pilotoinnin osalta Joanna Karinen Ylläksen Matkailuyhdistyksestä sekä Ylläs Around palvelukuvauksen osalta Ari Kääriäinen Semel Oystä. Liikennevirastossa työstä on vastannut Asta Tuominen.

Työtä ohjasi ohjausryhmä, johon kuuluivat edellä mainittujen lisäksi Juuso Kummala, ja Alina Koskela Liikennevirasto, Jouni Mutanen Taksiliitto, Hanna Ylpiessa Ylläksen matkailuyhdistys, Jaakko Koivumaa Ylläksen Taksit ry., Börje Nummelin, Ari Kääriäinen ja Janne Asikainen Semel Oy sekä Johanna Koivumaa ja Antti Määtä Kolarin kunta.

Helsingissä kesäkuussa 2017

Liikennevirasto
Liikenteen palvelut -osasto

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	9
2	PALVELUN KUVAUS.....	10
2.1	Pilottihankkeen lähtökohdat	10
2.2	Pilottihankkeen tavoitteet	10
2.3	Palvelun sisällön ja jakelukanavien kuvaus.....	11
2.4	Palvelun tuotantokonsepti.....	13
2.4.1	Aikataulutietokanta	13
2.4.2	MaaS Scheduler - Reitti- ja aikataulueditori epäsäännölliseen liikenteeseen	14
2.5	Palvelun kustannukset ja rahoitus	15
2.6	Palvelun markkinointi	16
2.7	Palvelun kohderyhmät ja käyttäjämäärät	16
2.8	Yhteydet muuhun toimintaan ja alueen kehittämiseen	17
3	PALVELUN ARVIOINTI	19
3.1	Käyttäjätieto	20
3.1.1	Ylläs Aroundin käyttö 2016–2017 matkailusesongilla	20
3.2	Asiakaskyselyn tulokset	21
3.2.1	Perustiedot	21
3.2.2	Viimeisimmän Ylläksen matkan tiedot.....	22
3.2.3	Palvelun käyttäjäkokemus.....	24
3.2.4	Sovelluksen käyttäjäkokemus.....	25
3.2.5	Palvelun jatkokehitys.....	26
3.3	Yrityskyselyn tulokset.....	28
3.3.1	Palvelukonseptin arviointi.....	29
3.3.2	Ylläs Around sovelluksena.....	29
3.3.3	Liiketoimintavaikutukset	29
3.3.4	Liikennöitsijöiden näkökulma palvelun jatkokehityksestä.....	30
3.4	Pilotoinnissa tunnistetut yksittäiset haasteet ja ratkaisuehdotukset	31
3.5	Tavoitteiden toteutuminen tilaajan näkökulmasta	32
3.5.1	Linja-autoliikenne Ylläs Aroundissa	32
3.5.2	Taksiliikenne Ylläs Aroundissa.....	33
3.5.3	Ylläs Around palvelu matkailukeskuksen näkökulmasta	34
3.5.4	Matkan maksaminen.....	34
3.5.5	Hinnoittelu.....	35
3.5.6	Lipputunniste	37
3.5.7	Mediajulkisuus.....	37
3.6	Operaattoritoiminnan vaikuttavuus.....	39
3.6.1	Operaattoritoiminnan vaikuttavuus sovellusteknisestä näkökulmasta	39
3.6.2	Operaattoritoiminnan vaikuttavuus palvelunäkökulmasta	39
3.6.3	Operaattoritoiminnan vaikuttavuus taloudellisesta näkökulmasta	39
4	PILOTOINNIN MITTARIT JA TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN	41
5	VAIKUTTAVUUSARVIOINTI.....	43
5.1.1	Käyttäjätaso	44
5.1.2	Liiketoimintataso	44
5.1.3	Yhteiskunnallinen taso.....	44

5.2	Vertailu kansainvälisiin liikkumispalvelukokeiluihin.....	44
5.2.1	Käyttäjätaso	45
5.2.2	Liiketoimintataso.....	45
5.2.3	Yhteiskunnallinen taso.....	46
6	VAIKUTTAVUUDEN KYTKEYTYMINEN OSAKSI TOIMINTA-ALUEEN LAAJEMPAA STRATEGIAA TAI LIIKENNEPOLITIIKKAA	47
7	SUOSITUKSET JATKOSTA	48
7.1	Ylläs Around palvelukonseptin kehittämisehdotuksia	48
7.1.1	Toimenpide-ehdotuksia Ylläksen liikkumispalveluiden tunnettuuden ja kiinnostavuuden lisäämiseksi	49
7.2	Tietojärjestelmän kehittäminen.....	50
7.2.1	Digitransit -palvelualustan tarkastelu tietojärjestelmän kehittämisvaihtoehtona.....	50
7.3	Operaattoritoiminnan kehittäminen	52
7.4	Kokeilutoiminnan jatkuvuus ja skaalautuvuus.....	53
7.5	Rahoitus.....	53
	LÄHTEET	54

1 Johdanto

Vaikuttavuustutkimus käsittelee ensisijaisesti Ylläksellä talvisesongilla 2016–2017 toteutettua MaaS-pilotin toista vaihetta, ja huomioi MaaS-pilotin ensimmäisen vaiheen toteutuksen kevätseisongilla 2016. Raportti pohjautuu ja täydentää ensimmäisen vaiheen vaikuttavuustutkimusta (Ylläs Around vaikuttavuustutkimus 2016). Raportissa tarkastellaan tutkimuksen toisen vaiheen tuloksia ja analysoida projektin vaikuttavuutta. Tässä tutkimuksessa on kuvattu kehitysprosessin kulku ja toteutettu palvelu. Lisäksi on selvitetty kuvaamaan palvelun vaikutusta eri osa-alueisiin. Tutkimustulokset perustuvat omiin kokemuksiin, keskusteluihin eri sidosryhmien kanssa (mm. asiakkaat, liikennöitsijät, Ylläksen yrittäjät, Ylläksen Matkailuyhdistys, Kolarin kunta, Lapin Liitto, liikkumisen palvelun verkostot), sekä asiakaskyselyyn (N=20) ja liikennöitsijäkyselyyn (N=4) vastanneet. Tämän tutkimuksen laadinnasta vastaa vaikuttavuusarvioinnin osalta Tuomo Kinnunen, Jenni Eckhardt ja Uuri Toivonen Teknologian tutkimuskeskus VTT:ltä, Ylläksen pilotoinnin osalta Joanna Karinen Ylläksen Matkailuyhdistyksestä ja Ylläs Around palvelukuvauksen osalta Ari Kääriäinen Semeliltä.

Palvelun taustalla on Ylläksen Matkailuyhdistys ry:n, Kolarin kunnan, Tunturi-Lapin Kehityksen ja Liikenneviraston yhdessä toteuttama T&K hankinta, jossa etsittiin Ylläksen alueelle MaaS -operaattoria tai vastaavaa pilotoimaan alueella uusia liikkumisen palveluita ja siihen soveltuvaa mobiilisovellusta matkailukeskus-ympäristössä. Ts. Ylläs on tarjonnut testialustan erilaisille liikkumisen palvelun tuottajille, jotka haluavat testata tuotettaan tai palveluaan arktisessa monen kansallisuuden testiympäristössä. Liikkumisen palveluita ovat mm. reititys, mobiilimaksaminen, lippujen ketjutus, kimpakyydit, yhteiskäyttöautot, vertaisvuokrauspalvelut ym. digitaalisesti saavutettavat palvelut. Pilotoinnin aikana lanseerattiin myös uusia liikkumisen palveluita Ylläksen alueella, Ylläs Tiketti mobiililippukauppa sekä Shareit vertaisvuokra-autot.

Ylläs valikoitui Liikenneviraston pilottikohteeksi muun muassa siitä syystä, että MaaS (Mobility as a Service – Liikkuminen palveluna) on yksi Tunturi-Lapissa toteutettavan AURORA-hankkeen (Arktinen älyliikenteen testialue ja osaamiskeskus) osaprojekteista. AURORA-hankkeessa kehitetään tieliikenteen automaation, älykkään infrastruktuurin sekä älykkään väyläomaisuuden hallinnan ratkaisuja arktisessa toimintaympäristössä ja haasteellisissa sääolosuhteissa. Lisäksi Ylläksen alueen suuri haaste on ollut saavutettavuus ja keskuksen sisäiset julkiset kulkuyhteydet. Itä-Suomen yliopiston keväällä 2015 tekemän imago tutkimuksen mukaan vain 24 % vastaajista koki saavutettavuuden olevan riittävän ja 13 % vastaajista koki sisäisten julkisten kulkuyhteyksien olevan riittävät. Tutkimuksen mukaan Ylläksen saavutettavuutta pidetään heikkona ja se vaikuttaa tutkimusaineiston perusteella negatiivisesti matkailijamääriin.

2 Palvelun kuvaus

2.1 Pilottihankkeen lähtökohdat

Kaupallisten toimijoiden ja viranomaisten yhteisrahoitteisella T&K -hankinnalla toteutettavan YlläsMaaS-pilotin tavoitteena on ratkaista ja kokeilla Ylläksen alueen matkailijoiden ja asukkaiden liikkumis- ja kuljetustarpeita uudella käyttäjäystävällisellä ja kustannustehokkaalla palvelukonseptilla. Kokeilu tuottaa uutta tietoa ja innovaatioita alueellisen liikenteen järjestämisen prosesseihin tukien haja-asutusalueen Maas-toiminnan (Mobility as a Service) toteutettavuuden selvittämistä myös valtakunnallisesti.

Kokonaisuudesta lähetettiin tarjoutumiskutsu eri toimijoille 10.11.2015. Tilaaja päätti jatkaa neuvotteluja Soneran kanssa ja neuvottelumenettelyn tuloksena Sonera valittiin palvelun toimittajaksi 17.12.2015.

Tilaaja edellytti tarjouspyynnössä kaksivaiheista pilottia, jossa palvelua pilotoidaan kevätseisoneina 2016 ja 2017 (1.2.–15.4) aikana. Toisessa vaiheessa, kevätseisoneina 2017 tulisi olla kokeiltavana keväällä 2016 tehtyä ensimmäistä pilotoitua mallia kehittyneempi versio tai vaihtoehtoisesti täysin erilainen malli riippuen siitä, miten valittava operaattori kokee mielekkääksi pilotoinnin suunnitella.

Käytännössä kevään 2016 pilotti pääsi alkamaan vasta 11.3., kun Ylläs Around sovelluksen Android-versio julkaistiin. Sovelluksen Windows- ja iOS-versiot julkaistiin 16.3. Viivästykselle oli useita syitä, joista suurimmat olivat pitkittyneet hintaneuvottelut taksiliikennöitsijöiden kanssa sekä aikataulutietokannan viivästyminen. Tietokannan viivästyminen siirsi palvelun päästä-päähän testausta eteenpäin, eli esti koko palveluketjun toiminnan varmistamisen ja mahdollisten ongelmien korjaamisen ajoissa.

Toisen vaiheen pilotissa toimittaja oli Semel Oy. Pilotointi päästiin aloittamaan joulukuun 2016 alussa ja sitä jatkettiin kauden loppuun, vappuun 2017 saakka.

2.2 Pilottihankkeen tavoitteet

Tilaaja esitti tarjouspyynnössään, että hankkeen tavoitteena on kehittää Ylläksen matkailukeskukseen uudenlainen ympäristöystävällinen, kustannustehokas ja turvallinen liikkumisen palvelu, jonka lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja yhteiskunnallinen muutosprosessi kestävän kehityksen hyväksi. Luonnollisesti palvelu helpottaa myös liikkumista Ylläksen alueella ilman omaa autoa, edistää matkailupalveluiden parempaa saavutettavuutta ja näin ollen nostaa palveluiden käyttöastetta. Ylläs-MaaS-kokeilulle on tarjouspyynnössä määritelty 4 tärkeää osatavoitetta:

- 1) Nykyisen liikennepalvelutarjoaman ollessa suppea, on hankkeen tarkoitus suunnitella ja toteuttaa asiakkaita parhaiten palveleva liikennejärjestely julkisia ja yksityisiä liikennöintipalveluja hyväksikäyttäen niin, että asiakas pystyy vaivatta liikkumaan ilman omaa autoa kyllien välillä ja niiden sisällä mm ladulle, rinteeseen, kauppaan, elokuviin, ravintolaan, jne. Myös luontoreitit kauempana kiinnostavat matkailijaa. Paikalliset liikennöitsijät ovat avoimia testaamaan ja toteuttamaan

erilaisia liikennöintiratkaisuja. Eräs mielenkiintoinen kokeilu on kutsujoukko-liikenteen ja/tai kimpakyytien toteuttaminen.

- 2) MaaS-ideologian mukaisesti tarjotaan asiakkaalle palveluketju valmiiksi hinnoiteltuna ja helposti ostettavana pakettina. Ylläksen tapauksessa palveluketju voi esimerkiksi sisältää erilaisilla omistusohjilla olevaa autokantaa (car sharing), polkupyöriä, potkukelkkoja, ahkioita, vaunuja tai muuta sellaista, mikä saattaisi Ylläksellä lomailevaa asiakasta miellyttää. Palvelupakettien hinnoittelu tulee suunnitella markkinaehtoisesti ja hinnoittelu sekä muut suunnitelmat tehdään tiiviissä yhteistyössä paikallistoimijoiden kanssa.
- 3) Jatkoa silmällä pitäen pilotin tavoitteena on arvioida, miten Ylläksen alueelle on rakennettavissa asiakasystävällinen liikennepalvelukonsepti sekä kannattava operaattoritoiminta jatkuvaa MaaS-palvelua operoimaan.
- 4) MaaS voi käsittää henkilöliikenteen lisäksi kappaletavaraliikenteen (paketit, ruoka- ja lääkekuljetukset, jne.) ja kunnallisesti toimivan palveluliikennöinnin (koulukyydit, Kela-korvattavat, jne.). MaaS-kokeilun toisessa vaiheessa myös nämä tulee ottaa huomioon mahdollista tulevaisuuden palvelukonseptia silmälläpitäen.

Tarjouspyynnössä operaattorille asetetut vaatimukset olivat seuraavat: ”Käynnistettävän kokeilun ja valittavan MaaS-operaattorin tulee vastata ja huolehtia koko matkaketjusta alkaen asiakkaan matkansuunnittelusta ja varaamisesta kyydin tarjoamiseen ja maksamiseen. Kokeilussa MaaS-palvelun tulee toimia Ylläksen alueella, kuitenkin niin, että se kytkeytyy valtakunnallisiin liikenneyhteyksiin, joilla alueelle saavutaan tai sieltä lähdetään. Kokonaispalvelu tulee olla käytettävissä yhdestä käyttäjäystävällisestä käyttöliittymästä. Palveluun on sisällytettävä merkittävä osa alueella toimivista liikennöitsijöistä, kuten taksit ja joukkoliikenne, mutta palvelu voi sisältää myös muita liikkumisratkaisuja.”

2.3 Palvelun sisällön ja jakelukanavien kuvaus

Tilaajan esittämän tiukan aikataulun ja myös rajallisen rahoituksen vuoksi Tilaajalle tarjottiin ratkaisun pohjaksi Soneran omaa, aluksi Hämeenlinnan alueelle rakentuvaa Reissu-palvelua.

Soneran kokonaisuuteen sisältyy kuluttajalle suunnattu mobiilisovellus, joka on ladattavissa sovelluskaupoista käyttäjän älypuhelimelle sekä taustalogiikka, jonka avulla käyttäjä pystyy hakemaan itselleen sopivan matkaketjun, varaamaan haluamansa matkan ja lopuksi maksamaan matkansa maksukortilla.

Hämeenlinnassa pilotoitava Reissu-palvelu on Sonera-brändin mukainen ulkoasultaan, mutta Ylläkselle toteutettu versio päätettiin Tilaajan toiveesta toteuttaa Ylläs-brändin mukaisena siten, että logot, väri ja fontit muutettiin Ylläksen ilmeen mukaiseksi. Palvelusta toteutettiin myös englanninkielinen versio.

Palvelukokonaisuuteen päätettiin sisällyttää pilotin 1. vaiheessa Rovaniemen taksikeskuksen alaisuudessa toimivat taksit, Rundgren Oy:n juna- ja lentokenttäbussit ja Ylläs Express Oy:n Ski Bussi.

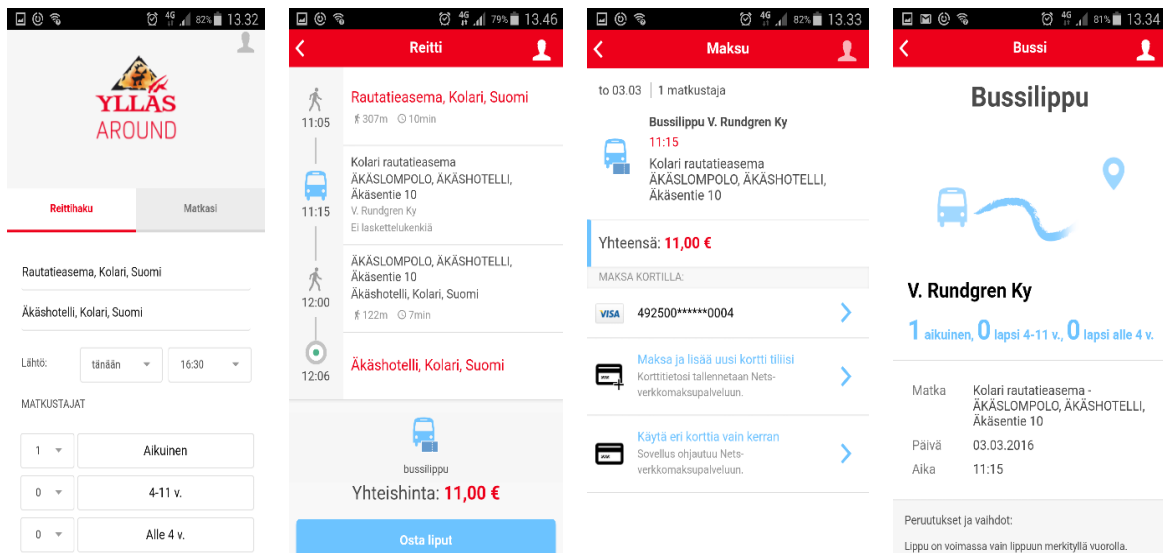
Palvelun mobiilisovellus on toteutettu kolmelle eri käyttöjärjestelmälle: iOS, Android ja Windows Phone. Sovellus on ladattavissa suoraan matkapuhelinten sovelluskaupoista.

Palvelussa käytettävä mobiilisovellus sisältää seuraavat toiminnot:

- Matkaketjun haku pisteestä A pisteeseen B.
- Mahdollisten vaihtoehtoisten matkaketjujen esittäminen sovelluksessa
- Käyttäjälle sopivan matkaketjun valinta ja sen tietojen näyttäminen.
- Lipun ostaminen valitulle matkaketjulle
- Lipun ostaneille reitin kävelyosuuden esittäminen kartalla.
- Lipun tallennus sovellukseen
- Sähköinen matkalippu sovelluksessa, jolla osoitetaan matkustusoikeus liikennöitsijälle.

Lipun ostaminen sovelluksesta edellyttää, että käyttäjä rekisteröityy palveluun ja luo oman käyttäjätilin. Käyttäjä voi tallentaa palvelun kautta maksukortin tiedot maksupalvelutarjoajan Netsin palveluun, jolloin uusintaostojen yhteydessä ei tarvitse syöttää kuin kortin kolminumeroinen turvaluku.

Palvelu tarjoaa lähtökohtaisesti taksikydyt aina jaettuina, jolloin palvelu automaattisesti yrittää yhdistää samoihin aikoihin ja samoilla alueilla liikkuvien matkustajien kyytejä. Käyttäjä voi myös kieltää yhdistelyn. Käyttäjä hyötyy yhdistelyluvan antamisesta sitä kautta, että hänen matkansa hinnoitellaan edullisemmaksi kuin yksityisen taksin hinta olisi vastaavalle matkalle. Kuvassa 1. kuvakaappauksia sovelluksesta.

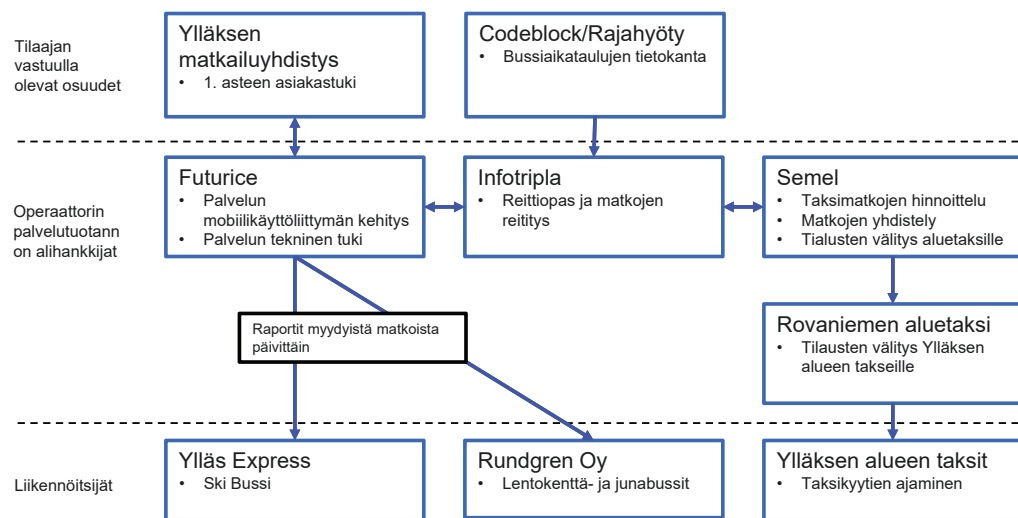


Kuva 1. Kuvakaappauksia Ylläs Around –sovelluksesta

2.4 Palvelun tuotantokonsepti

Sonera tuottaa palvelun yhdessä valitsemiensa alihankkijoiden kanssa. Sonera kuitenkin vastaa palvelusta Tilaajan suuntaan. Soneran vastuulla on myös tehdä tarvittavat sopimukset liikennöitsijöiden kanssa heidän liittämistä palvelun piiriin. Toisen pilottikauden alussa palvelu siirtyi kokonaisuudessaan Soneralta Semelin hallintaan.

Ylläksen matkailuyhdistys vastaa palvelun 1. asteen käyttäjätuesta ja Soneran alihankkija Futurice vastaa palvelun teknisestä tuesta. Toimijat ja heidän roolinsa on avattu kuvassa 2.



Kuva 2. Ylläs Aroundin toimijat ja roolit

2.4.1 Aikataulutietokanta

Ylläksen paikallisliikenne perustuu markkinaehtoiseen linjaliikenteeseen (talvisesongilla bussit Kolarin Rautatieasemalta ja Kittilän lentokentältä Ylläsjärvelle ja Äkäslompoloon, sekä toisin päin) sekä ostopalveluun (Ski Bussit). Edellä mainituista ainoastaan junabussin aikataulut näkyvät matkahuolto.fi -palvelussa, ja ovat sieltä ostettavissa. Muiden linjojen aikataulut eivät ole missään järjestelmässä strukturoituna digitaalisessa muodossa, mikä on edellytys lippujen digitaaliseen ostotapahtumaan. Matkahuolto.fi -palvelussa olevat linjat ovat ostettavissa ainoastaan matkahuolto.fi -palvelun kautta. Tämän vuoksi ensimmäiseksi oli ratkaistava, mihin em. tiedot tallennetaan, jotta ne voidaan esittää asiakkaalle älypuhelinsovelluksen avulla keskitetysti ja tarjota mahdollisuutta lipun ostoon.

Sonera tarjosi kahta vaihtoehtoa:

- 1) Tarjoukseen sisältyen tiedot digitalisoidaan Soneran toimesta ja tallennetaan Soneran tietokantaan. Tuloksena on sähköisessä muodossa oleva GTFS -aineisto, joka on jaettavissa Soneran palvelimelta avoimena datana.
- 2) Rakennetaan lisätyönä erillinen liikennöitsijän MaaS-palvelu, jonka kautta liikennöitsijät voivat itse viedä aikataulunsa palveluun ja pitää niitä yllä.

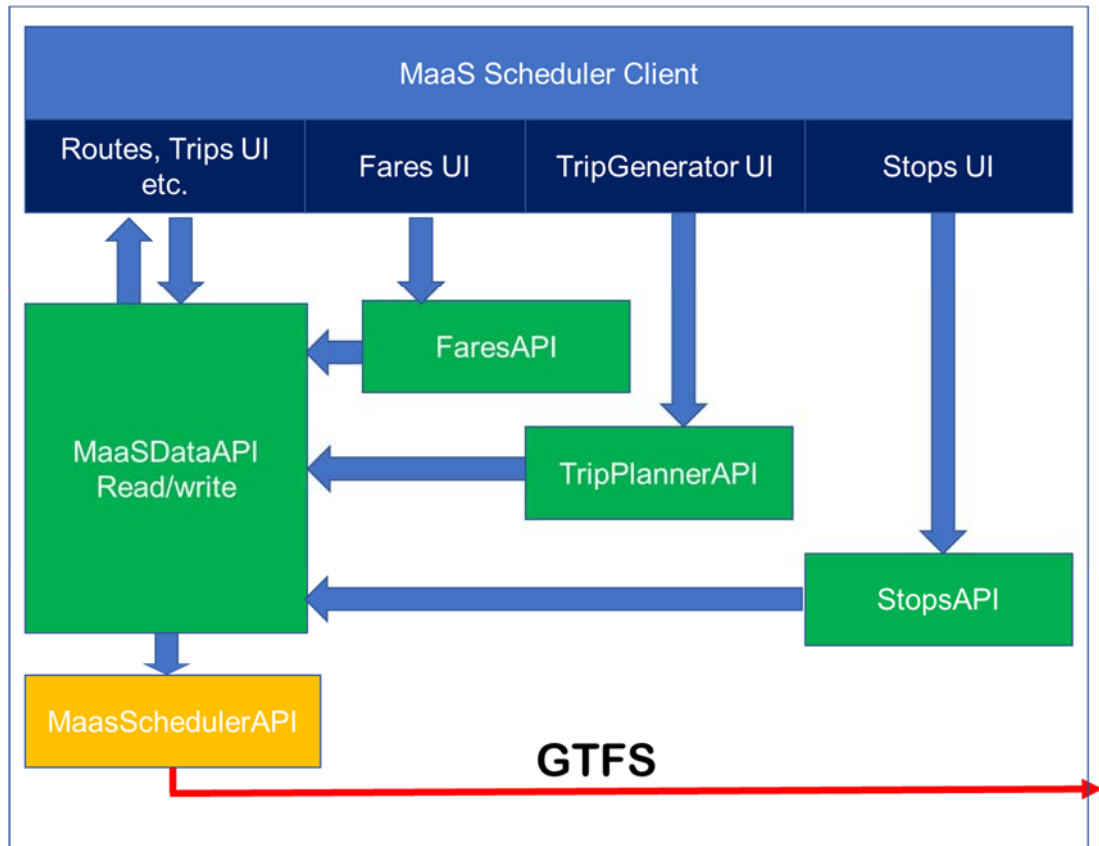
Tilaaja päätyi 2-vaihtoehtoon, mutta ei Soneran toteuttamana. Ylläkselle on jo aiemmin rakennettu tietokanta ”Ylläs-tieto”, jossa on paikallisten yritysten tiedot strukturoituna avoimen rajapinnan takana. Ko. tietokannan kehittäjältä tilattiin laajennus, jotta myös liikennöintitiedot (liikennöitsijät, linjat, pysäkit, aikataulut ja hinnat) saatiin lisättyä mukaan ja muodostettua niistä GTFS-standardin (*General Transit Feed Specification*) mukaista sisältöä Ylläs älypuhelinsovellusta varten. Tämä ratkaisu oli huomattavasti kustannustehokkaampi ja samalla mahdollistaa datan pysyvät tilaajan hallinnassa, jolloin sitä voidaan jakaa mihin tahansa ja kenelle tahansa sitä tarvitsevalle taholle siinäkin tapauksessa, että sovelluspalvelun tarjoaja on joku muu taho kuin Sonera. GTFS-standardin mukaista rajapintaa voi käyttää kuka tahansa hyödyksi, kun siitä sovitaan Ylläksen tietokannan hallinnoijan kanssa.

Linja-autolippujen hinnoittelu ratkaistiin määrittelemällä maantieteelliset hintavyöhykkeet. Mitä useamman vyöhykkeen läpi asiakas kulkee, sitä kalliimpi lippu. GTFS-rajapinta ei kuitenkaan tue toimintoa, jossa samalla vyöhykkeellä olisi erihintaisia kulkuvälineitä (esim. 8 hengen taksi ja 50 hengen bussi). Tämä on yksi syy, miksi tapahtumakohtaisia kyytejä ei pystytty toteuttamaan. Yksi vaihtoehto olisi tuottaa useampi GTFS-tiedosto, oma kutakin kulkuvälinettä varten. Toinen vaihtoehto voisi olla käyttää hinnoittelussa kertoimia älypuhelinsovelluksen päässä riippuen siitä, minkä kulkuvälineen asiakas valitsee, mutta tämä vaihtoehto rajoittaa aika paljon tapahtumakohtaisten kyytien hinnanmuodostusta, koska käytännössä liikennöitsijät eivät tällöin pysty vapaasti hinnoittelemaan tarjoamiaan kyytejä. Kolmas vaihtoehto on rakentaa pooli tapahtumakohtaisille kyydeille. Operaattori hallinnoi fleettiä ja jakaa tuotot palvelutarjoajien kesken.

2.4.2 MaaS Scheduler - Reitti- ja aikataulueditori epäsäännölliseen liikenteeseen

Aikataulujen syötön kannalta haasteena tunnistettiin se, että GTFS formaatti on luotu säännölliseen reittiliikenteeseen, joka toistuu samanlaisena tiettyinä päivinä, viikoittain. Ylläksellä sitä vastoin linja-autoliikenne Ski Bussia lukuun ottamatta on syöttöliikennettä, eli busseilla on päiväkohtaiset aikataulut, jotka perustuvat lentokoneen/junan saapumiseen ja lähtöön. Tämä on erittäin työlästä syöttää, jolloin myös virheitä tulee helposti.

Niinpä pilotin toista vaihetta silmällä pitäen aikataulueditoriin rakennettiin Wizard-tyyppinen toiminto niin, että aikatauluja syötettäessä annetaan koneen/junan tulo-/lähtöaika, ja ohjelma osaa itse laskea pysäkkiajat. Matkailun tarpeisiin räätälöidyn reitti- ja aikataulueditorin rakenne on kuvattu ao. kuvassa 1, käytännössä mm. pysäkkien, reittien ja aikataulujen lisäämiseksi vaadittiin oma sovellus ja käyttöliittymä.



Kuva 3. MaaS Scheduler -aikataulu ja reittieditorin rakenne

Haasteena oli myös Finavian myöhään ilmoittamat lentoaikataulut, sekä vielä myöhempään saapuvat ilmoitukset aikataulumuutoksista.

Esimerkki:

Kiirastorstaina klo 13 Finavia ilmoitti peruutuksia ja uusia lentoja pääsiäisen ajalle. Käytännössä työaikaa ennen pääsiäistä oli vain muutama tunti.

Nyt aikataulut siirrettiin eräajona ja tarkistettiin vielä käsin. Prosessi oli liian monivaiheinen ja aikaa vievä. Aikataulut tulee saada tietokantaan mahdollisimman automaattisesti ja virheettömästi, sekä niiden haku älypuhelinsovellukseen automaattisesti. Finavian kanssa päästiin aloittamaan neuvottelut siitä, että heidän tietojärjestelmästään saataisiin lentojen reaaliaikaiset saapumisajat.

2.5 Palvelun kustannukset ja rahoitus

Tilaja oli tarjouspyyntönsä mukaisesti varannut hankkeelle 30.000–70.000 €. Soneran esittämä kertakustannus oli 67.000 €. Lisäksi Tilajalla on erillinen sopimus Rajahyödyn kanssa aikataulutietokannan toteutuksesta.

Soneralle kustannuksia palvelussa aiheutui Ylläksen brändin mukaisen sovelluksen toteuttamisesta, kieliversion toteuttamisesta ja alueen vaatimista muista muutoksista palvelun käyttöliittymään. Lisäksi kustannuksia aiheutui uusien liikennöitsijöiden liittämistä palveluun, aikataulujen validoinnista, palvelukokonaisuuden testaamisesta ja markkinoinnista. Saatu rahoitus kului kokonaisuudessaan näiden asioiden toteuttamiseen.

Lisäksi MaaS operaattorille (alun perin Sonera, sittemmin Semel) aiheutuu kustannuksia palvelujärjestelmän ylläpidosta ja sen teknisestä tuesta.

Tavoitteena oli saada aikaan kannattavaa MaaS-operaattoritoimintaa, joka jossain vaiheessa rahoittaisi itse itsensä.

2.6 Palvelun markkinointi

Markkinointia tehtiin eri kanavien välityksellä; paikallislehdet, messuesitteet (joita jaettiin myös paikallisliikennevälineissä), verkkosivut, some. Markkinointi koettiin kaiken kaikkiaan haastavaksi, sillä viesti olisi saatava asiakkaalle, jo matkaa suunniteltaessa. Paikan päällä tapahtuva viestintä hukkui muuhun markkinointiviestitilvaan ja joka viikko saapuvat uudet matkailijat on tiedotettava aina uudestaan.

2.7 Palvelun kohderyhmät ja käyttäjämäärät

Vuosittainen yöpymisten määrä Ylläksellä on 1,4 miljoonaa painottuen talvisesonkiin. Em. luku perustuu vedenkulutukseen ja poikkeaa Tilastokeskuksen rekisteröimistä yöpymisvuorokausista johtuen laajasta yksityisomisteisesta mökkikapasiteetista (Tilastokeskus rekisteröi vain kohteet, joissa > 20 majoitusyksikköä). Ylläksen asiakkaista runsas kolmannes on ulkomaalaisia.

Palvelun kohderyhmää ei pyritty rajaamaan sen tarkemmin kuin, että käyttäjällä on oltava älypuhelin ja hän joko asuu tai vierailee Ylläksellä hiihtokauden aikana. Soneran ehdotuksesta päädyttiin pilotista tekemään kaikille avoin, jolloin kuka tahansa pystyy lataamaan sovelluksen puhelimen sovelluskaupasta ja saa palvelun sitä kautta käyttöönsä.

Palvelun mobiilisovelluksen latasi kevään 2017 pilotin aikana 771 käyttäjää. Näistä lipun osti 83 henkilöä. Ostotapahtumia tehtiin yhteensä 140 kpl.

Matala lipunostomäärä osoittaa sen, että markkinointiponnistelut aloitettiin liian myöhään, eli Ylläkselle tulijoilla oli todennäköisesti liikkumisratkaisu jo valmiiksi mietittynä, joten he eivät päätyneet Ylläs Around -palvelun käyttäjiksi. Seuraavan pilottikauden osalta markkinointitoimenpiteet pitää aloittaa aikaisemmin, jotta pystytään vaikuttamaan liikkumispäätökseen jo matkan suunnitteluvaiheessa.

Seuraavassa taulukossa vielä ostotapahtumat analysoituna tarkemmin:

Taulukko 1. Ylläs Around ostotapahtumien analysointi

3-4/ 2016	12/16- 4/2017	YHT	Selite 2017 (2016)
771	771	1542	latausta: Android 374 (321), Windows 40 (153), iOS 357 (297)
41	140	181	Ostotapahtumaa
75	301	369	lippua ostettu, joista aikuisia 269 (61), lapsia 4-12 v. 30 (9) ja alle 4 v 2 (5) 5 + 2 kpl.
4	2	6	bussin ja taksin yhdistelmämatkaa, joista 3 + 0 kpl rautatieasemayhteys ja 1 + 2 lentokenttäyhteys.
25	83	106	eri lipunostajaa
27	57	84	ostoa 41 / 140:sta (66 % / 41 %) suuntautui Ylläksen ja lentokentän/juna-aseman välille.

Vertailukohteena YlläsAround ostotapahtumiin alla Kolarin taksitilaukset Valopilkkusovelluksen kautta keväältä 2017.

Taulukko 2. Kolarin Valopilkku-tilaukset helmi-huhtikuussa 2017

Kuukausi	Auto kuittasi	Ei löytynyt autoa 20 min hakuajan sisällä	Yht
helmi	146	20	166
maalis	243	66	309
huhti	323	56	379
Yhteensä	712	142	854
onnistuneita %	83		

2.8 Yhteydet muuhun toimintaan ja alueen kehittämiseen

Liikkumisen palveluiden kehittäminen kasvatti alueen toimijoiden tietoisuutta ja kiinnostusta kehittää palveluita kattavammiksi. Kehittämistä todettiin tarvittavan etenkin infran puolella. Toisen kauden aikana luotiinkin uusi kolmesti viikossa ajava linja Ylläs Shutte, jonka lippuja sai hankkia Ylläs Aroundista. Linjan tarkoituksena oli auttaa ihmisiä pääsemään mielenkiintoisiin kohteisiin, joihin usein jäi menemättä taksin ollessa ainoa ja kallis vaihtoehto.

Toisen kauden aikana käytiin paljon keskusteluja mm kunnan palvelukyytien optimimisesta ja kytkemisestä matkailijoille ja muulle paikallisväestölle suunnattuihin liikkumisen palveluihin.

Esimerkki

Ylläsjärvellä sijaitsee Suomen pohjoisin dialyysi, jonne tuodaan säännöllisesti (viikoittain) lähikuntien potilaita hoitoon. Dialyysihoitoon tuleva potilas tuodaan aina Kela-kyydillä, joka on potilaan kotikunnan tai Ylläksen alueen Kela-kyytipiiriin kuuluva taksi. Taksi ei jää odottamaan hoidon loppumista, vaan paluukyytiin tilataan erikseen toinen taksi. Näin ollen kaksi taksia matkaa aina toisen sivun tyhjillään.

Tunturi-Lapin kehityksen keväällä 2015 teettämän kylämatkailua koskevan matkanjärjestäjäkartoituksen mukaan keski-eurooppalaiset turistit ja lentäen saapuneet omatoimimatkaajat mielellään vierailisivat lähikylissä päiväselään tai yön yli. Kylämatkailu toisi myös matkailutuloja muuten hiljaisille Tunturi-Lapin sivukylille. Edellä mainitut kyliltä saapuvat dialyysikyydit voisi valjastaa myös matkailijoiden käyttöön.

Myös koulukyydit ovat olleet kaikille avoimia, mutta nimensä mukaisesti ne on mielletty vain koululaisille tarkoitetuiksi kyydeiksi, vaikka voisivat palvella niin matkailijaa kuin paikallista työmatkallaan.

Kiinnostusta YlläsMaasia kohtaan on tullut sekä Lapin Liitosta, että Barentsin alueelta. Lapin Liiton Digi Aurora -projektin tavoitteena on rakentaa EAKR -rahoitteinen koko Lapin kattava matkailun platform ”kätevästi kaikkialle, ostettavista yhdestä kanavasta”. Barentsin kolmio on Venäjän, Suomen ja Norjan yhteinen esiselvityshanke, jonka tarkoituksena on edistää erilaisten kansainvälisesti ja kotimaassa toimivien bussilinjojen ja liikennöitsijöiden välisiä yhteyksiä, kehittää yhteistä tietopohjaa kaikista rajoja ylittävistä bussiyhteyksistä Barentsin alueella sekä paikanvaraus- ja lipunmyyntiratkaisuista rajoja ylittävien bussilinjojen käyttöön.

Vaikka olemassa olevia yhteyksiä käytännön tasolla muuhun toimintaa ei vielä ole, on äärimmäisen tärkeää tiedostaa tulevaisuuden näkymät ja kehittää sekä alueen omaa infraa, että tekniikkaa tasolle, joka mahdollistaa liittymisen muuhun toimintaan.

3 Palvelun arviointi

Palvelu toteutettiin Hämeenlinnan alueelle suunnitellun ja rakennetun Sonera Reissu palvelun pohjalta.

Palvelun kehittämisessä on ollut koko ajan ohjenuorana käyttäjien osallistaminen palvelukehittämiseen. Palvelun suunnitteluvaiheessa tehtiin Hämeenlinnan ja Helsingin alueilla useita käyttäjähaastatteluita, joiden pohjalta palvelun ensimmäinen versio on rakennettu. Lisäksi palvelua on päätetty edistää pilottien kautta, jolloin eri alueilta saadaan käyttäjäpalautettua, jonka pohjalta palvelua voidaan kehittää eteenpäin.

Palvelussa on pyritty hyödyntämään standardoituja ja vakioituja ratkaisuja niin pitkälti kuin mahdollista, eli bussiaikataulut käsitellään GTFS-muodossa, taksien välitysrajapintana käytetään yleisesti käytössä olevaa SUTI-rajapintaa, lisäksi palvelun lippujen maksurajapintana käytetään yleisesti käytössä olevaa NETSin maksukorttirajapintaa.

Palvelun mobiilikäyttöliittymä on rakennettu Soneran toimesta olemassa olevien rajapintojen päälle, jolloin palvelun taustalla on pyritty hyödyntämään olemassa olevaa teknologiaa mahdollisimman paljon ja toisaalta käyttöliittymään on pyritty tuomaan käyttäjän kannalta uusia ja innovatiivisia elementtejä, jotka helpottavat hänen matkan tekoaan. Palvelun ensimmäisessä versiossa toiminnallisuus keskittyy vielä matkaketjun hakemiseen ja lippujen ostamiseen, joten uutuusarvo tulee lähinnä siitä, että käyttäjä pystyy hakemaan itselleen sopivimman matkaketjun yhden sovelluksen avulla, ostamaan lipun ja todentamaan matkustusosoikeutensa sähköisen matkalipun avulla. Toistaiseksi vastaavat ratkaisut ovat Suomessa olleet yhteen liikkumismuotoon liittyviä.

Palvelun hyödyllisyys ja tarpeellisuus käyttäjille todentuu pilottien kautta. Ensimmäisen vaiheen pilotin käyttäjäpalautteen perusteella palvelu nähdään potentiaalisena ja tarpeellisena Ylläksen alueella, mutta vielä kehityskaarensa alkupäässä olevana. Parannuksia kaivataan sekä itse sovellukseen, että toisaalta liikkumismuotoihin, liikennöitäviin reitteihin ja liikennöintitiheyteen. Sovelluksessa kritisoitiin esim. paikkojen hankalaa löytämistä sovelluksesta, eli Googlen paikkatietorajapinta ei tunne Ylläksen kohteita riittävän hyvin ja toisaalta käyttäjillä on kohteiden katuosoitteet huonosti tiedossa, jolloin kohteita haettaisiin mieluummin paikkojen nimillä. Tätä voidaan kehittää viemällä paikallista nimestöä vahvemmin Googleen. Toisaalta Tilaaja on esittänyt vaihtoehtona myös heidän oman paikkatietokannan käyttämistä osana palvelua, koska siinä löytyy jo alias-nimet, sekä tietojen oikeellisuus on hallittavissa (vrt. Googlen kartassa löytyy jäämiä vanhoista palveluista tai täysin olemattomia palveluita).

Palvelu toimi 1. vaiheen pilotin ajan laadullisesti melko hyvin. Palvelussa ei ollut katkoja ja tilaukset saatiin laskutettua ja välitettyä liikennöitsijöille oikein. Ongelmia tuli lähinnä siinä, että kun käyttäjällä ei ole riittävää paikallistuntemusta, niin yhdistettynä Googlen osin puutteelliseen nimestötietoon käyttäjä voi onnistua tilaamaan matkan eri yhteysvälille, kuin mitä hän oikeasti on halunnut. Esim. yksi käyttäjä tilasi Kittilän lentoasemalla taksimatkan, jossa kierrettiin liikenneympyrän kautta aseman etuovelta käytännössä takaisin lähes samaan pisteeseen. Tällaiset virheet saatiin korjattua pilotin aikana sitä mukaan, kun niitä ilmaantui, mutta

vastaavien virheiden mahdollisuuksia saattaa hyvin vielä olla olemassa, koska kaikkien mahdollisten yhdistelmien etukäteen testaaminen ei ole käytännössä mahdollista.

Palvelu oli käyttäjille helposti saavutettavissa, koska se on vapaasti ja ilmaiseksi ladattavissa kolmen eri käyttöjärjestelmän (Android, IOS ja Windows Phone) sovelluskaupoista. Saavutettavuuteen vaikutti enemmin se, että Ylläksen alueella kevään aikana matkailuilla ei välttämättä ollut riittävän laajasti tiedossa palvelun olemassaolo, jolloin suurin osa ei ole palvelua päässyt kokeilemaan. Tätä pyrittiin taklaamaan yllä kerrotuilla markkinointitoimenpiteillä. Toisaalta jos matkailija oli jo tullut Ylläkselle omalla autollaan, niin tällaiselle henkilölle palvelu on tietysti melko tarpeeton. Onkin tärkeää aloittaa seuraavan pilottikauden markkinointi ajoissa, jotta pystytään paremmin vaikuttamaan myös siihen missä kulkuneuvolla asiakas aikoo Ylläkselle saapua.

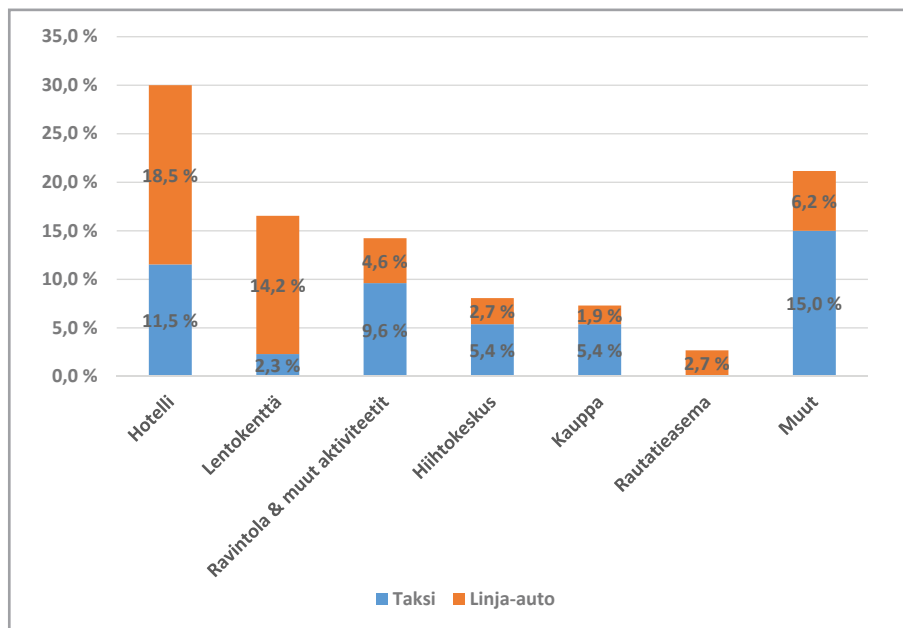
Palvelussa on paljon jatkokehitysmahdollisuuksia, mutta täysin alueellisen Ylläksen alueen kaikki ominaispiirteet huomioivan ratkaisun rakentaminen ei ole taloudellisesti järkevää palveluntuottajan kannalta nykyisellä rahoitusmallilla, jossa palveluntuottajan liiketoiminta perustuu vain myytävistä lipuista saatavaan pieneen katteeseen. Tästä johtuen palvelukehitys käytännössä perustuu Soneran Reissupalveluun tuleviin yleisiin parannuksiin, joita voidaan hyödyntää myös Ylläksen alueella. Vain Ylläksen aluetta palvelevan kehitystyön tekeminen on perusteltua vain jos Tilaaaja tai esim. paikalliset yritykset ovat valmiita rahoittamaan uusien ominaisuuksien kehittämistä. Palveluntuottaja näkee, että Tilaaajalla voisi hyvinkin olla omaa intressiä palvelun jatkokehitykselle sitä kautta, että se tukee alueen yleistä kehitystä ja sen saavutettavuutta ilman omaa autoa matkustaville henkilöille. Tällöin mielikuvaa Ylläksestä pystyttäisiin ehkä muuttamaan siihen suuntaan, että vaikka alue onkin kohtalaisen hajanainen, niin liikkuminen on kuitenkin järjestetty hyvin ja sitä kautta Ylläkselle olisi helppo tulla myös ilman omaa autoa. Jos rahoitusongelma saataisiin ratkaistua, niin alueella voisi hyvinkin toimia esim. majoitusyrittäjien kanssa yhdessä suunnitellut majoituspaketit, jotka sisältäisivät alueen sisäisen liikkumisen tai tapahtumien yhteyteen myytävät tapahtumalipun ja kuljetuksen sisältävät paketit.

3.1 Käyttäjädاتا

Ylläs Around -palvelun käytössä on nähtävissä selkeästi kasvava trendi. Erityisesti taksimatkojen osalta edelliseen kauteen vertailluna kuukausittaiset ostot ovat noin kolminkertaistuneet. Linja-automatkojen kuukausittaiset ostot ovat hieman kasvaneet huolimatta kilpailevan mobiililippujen myyntikanavan Ylläs Tiketin käyttöönotosta 2016–2017 matkailusesongille. Ylläs Around -palvelua on käytetty melko tasaisesti läpi sesongin, käyttö on ollut vilkkaimmillaan helmi- ja maaliskuussa 2017.

3.1.1 Ylläs Aroundin käyttö 2016–2017 matkailusesongilla

Ylläs Aroundista ostettuja matkoja kuvataan seuraavassa kaaviossa niiden lähtö- ja saapumispisteiden suhteen. Taksimatkoja on kaikista ostetuista matkoista 49 % ja linja-automatkoja 51%. Linja-autoa käytettiin yleisimmin lentokenttäkuljetuksiin ja taksia muihin matkoihin, kuten esimerkiksi kyytiin mökille.



Kuva 4. Ylläs Around matkojen jakautuminen

Muut kategoriassa matkat pääasiassa joko lähtevät tai saapuvat mökkialueille. Jakauman perusteella voidaan päätellä, että tyypillisesti Ylläs Around matka:

- on joko alkanut majoituksesta tai päättynyt majoitukseen (30 % hotellille/ hotellilta, n. 20 % mökille/mökiltä)
- ~ 60 % matkoista on liikkumista Ylläksen alueella
- ~ 40% matkoista linkittyy matkaketjuun joko Ylläkselle saapumiseksi tai sieltä lähtemiseksi.

3.2 Asiakaskyselyn tulokset

Palvelun käyttäjille internetpohjainen asiakaskysely, joka kohdistettiin palvelua käyttäneille ja ostoksia tehneille asiakkaille. Yhteensä saatiin 20 vastausta maksaneilta asiakkailta. Nämä asiakaskyselyn tulokset täydentävät keväällä 2016 tehdyn ja raportoidun asiakaskyselyn tuloksia, jossa vastaajina oli pääasiassa testikäyttäjiä, jotka eivät ole ostaneet matkoja palvelun kautta.

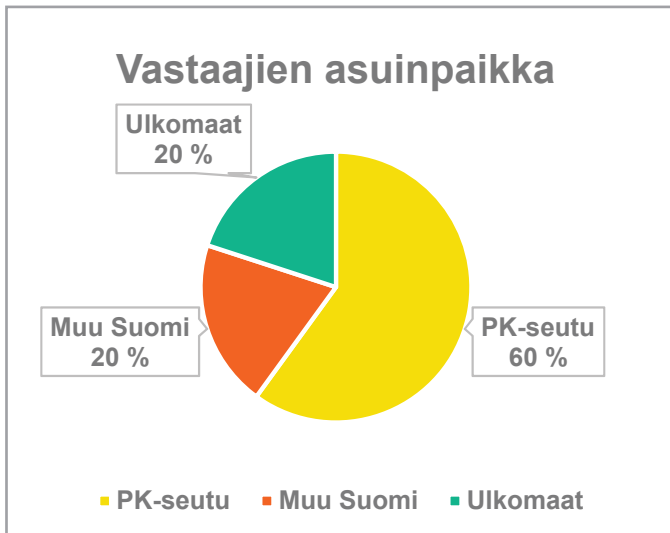
Käyttäjille suunnattu kysely jaettiin viiteen osioon:

- 1) Perustiedot
- 2) Tiedot viimeisimmästä Ylläksen matkasta
- 3) Kokemuksesi Ylläs Around-palvelusta
- 4) Kokemuksesi Ylläs Around -sovelluksesta sekä
- 5) Ylläs Aroundin jatkokehitys

3.2.1 Perustiedot

Seuraavaksi esitellään tutkimuksen ensimmäisessä osiossa saadut vastanneiden perustiedot kuten demografiset tiedot. Vastanneissa palvelun käyttäjissä oli 13 miestä ja 7 naista. Kyselyyn vastanneiden kotitalouksissa oli 0–2 lasta. Kahden aikuisen kotitalouksia oli hieman enemmän kuin yksin asuvia tai yksinhuoltajia. Perheen koolla ja etenkin sillä, onko lapsia, näyttää olevan vaikutusta käyttäjien vastauksiin, esimerkiksi kuusi seitsemästä lapsitaloudesta ilmoittaa olevansa kiinnostunut matkapalveluun paketoituista muista palveluista kuten tapahtumista. Asiakkaiden kohdalla joilla ei ole lapsia, kiinnostuneita on kuusi kolmestatoista vastaajasta.

Yksitoista vastaajaa, eli valtaosa oli yhteiskunnalliselta asemaltaan ylempiä toimihenkilöitä, seuraavaksi eniten oli alempia toimihenkilöitä, joita vastaajissa oli kolme. Yhteiskunnallisella asemalla ei näytä olevan vaikutusta asiakkaan halukkuuteen käyttää palvelua uudelleen Ylläksellä liikuttaessa. Sitä vastoin kysyttäessä 10 % hinnannoston vaikutusta ostopäätökseen tulevaisuudessa ylemmät toimihenkilöt reagoivat muutokseen kielteisesti voimakkaammin kuin muut. Kyselyn vastaajista kolmella ei ollut ajokorttia ja seitsemällä ei ollut autoa käytettävissä. Vastaajien asuinpaikat kuvassa 5.

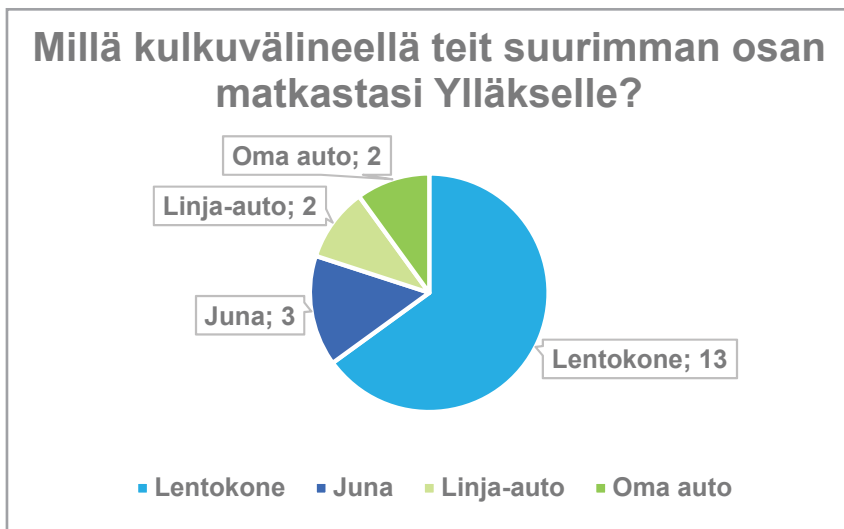


Kuva 5. Vastaajien asuinpaikka

Kyselyyn vastanneista asiakkaista suurin osa oli pääkaupunkiseudulta, muualta Suomesta ja ulkomailta oli molemmista neljä asiakasta. Kaikki ulkomailta tulleet olivat tehneet pääosan matkastaan lentokoneella. Muualta Suomesta ainoastaan yksi neljästä oli tehnyt pääosan matkastaan lentokoneelle. Pääkaupunkiseudulta tulleista kaksi kolmasosaa saapui lentokoneella.

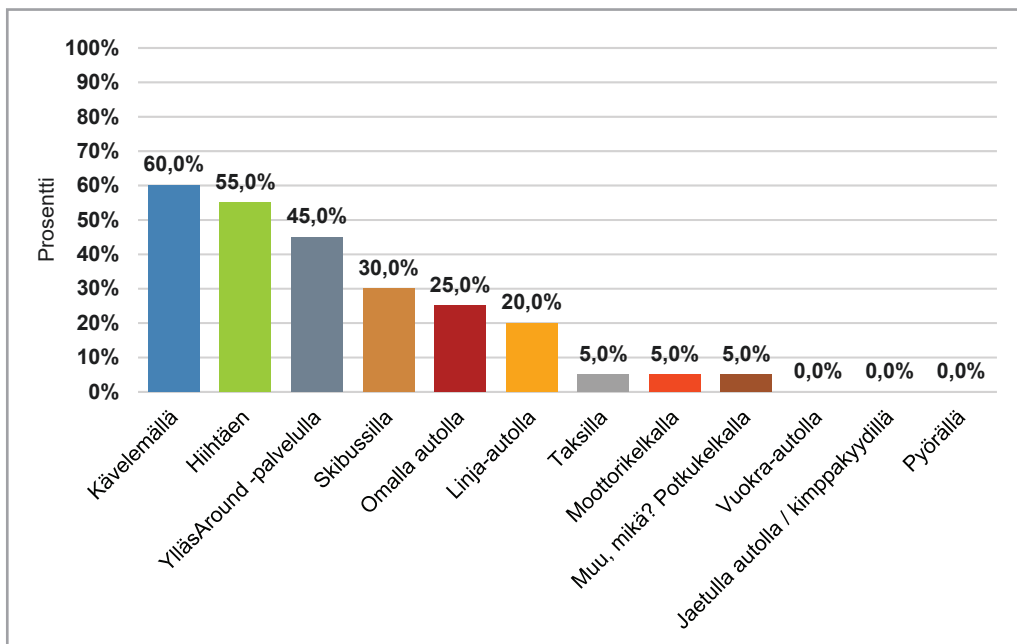
3.2.2 Viimeisimmän Ylläksen matkan tiedot

Valtaosa palvelun käyttäjistä teki suurimman osan Ylläksen matkastaan lentokoneella, kuten kuvasta 6. käy ilmi.



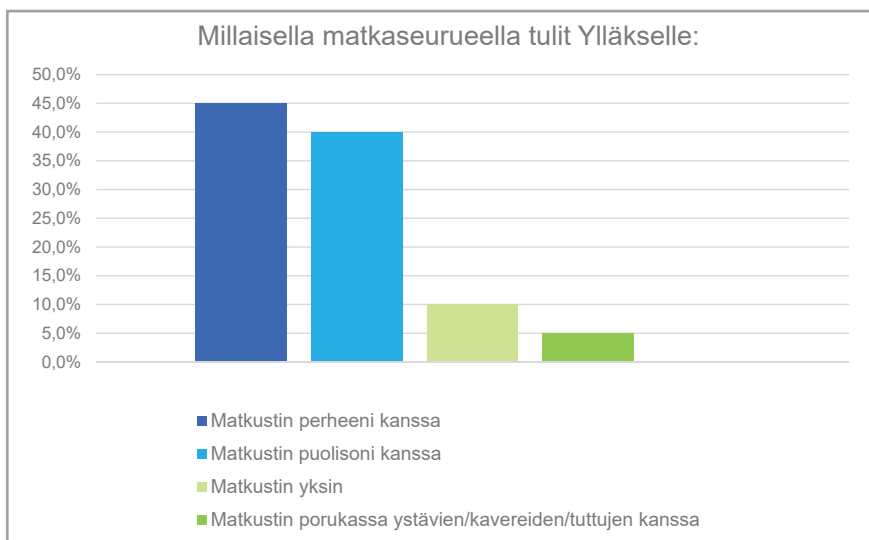
Kuva 6. Vastaajien tärkein kulkuväline Ylläkselle saapuessa

Vastaajista 90 % tuli siis valtaosan matkasta julkisilla liikennevälineillä, ja 10 % omalla autolla. Pääliikennevälineeksi valittiin jokin muu kuin oma auto pääasiassa mahdollisuudesta kevyempään matkantekoon, ja erityisesti suosittiin lentokonetta nopeuden vuoksi. Toisaalta syyt olla valitsematta lentokonetta perustuivat pitkälti suureen matkatavaroiden määrään. Junan valintaan näyttäisi johtavan halu päästä perille levänneenä. Perillä ollessa mieluisimpia kulkumuotoja olivat kävely, hiihtäminen ja Ylläs Around -palvelu, kaikki vastaukset avattu kuvassa 7.



Kuva 7. Vastaajien mieluisimmat kulkumuodot Ylläksen alueella

Ylläs Around-palvelun käyttäjistä yhteensä 85 % on tutkimuksen perusteella reissussa joko perheen tai puolison kanssa. Ainoastaan kaksi vastaajaa oli matkassa yksin ja yksi matkusti kavereiden kanssa. Ylläs Around -palvelun käyttäjistä 75 % oli matkalaukku mukana, ja noin kahdella kolmasosalla oli omat sukset/lumilauta mukana. Vain kolmella asiakkaalla oli mukana ainoastaan käsimatkatavaroita. Ylläs Aroundin asiakkaista 65 % majoittui vuokramökissä, 20 % hotellissa ja 15% omassa mökissä. Matkaseurueiden kokoonpano kuvassa 8.



Kuva 8. Matkaseurueen kokoonpano

3.2.3 Palvelun käyttäjäkokemus

Suurin osa palvelun käyttäjistä kertoi löytäneensä Ylläs Around -palvelun Ylläksen nettisivujen kautta. Yksikään maksaneista asiakkaista ei löytänyt palvelua Ylläs Aroundin Facebook-sivujen kautta ja vain pieni osa maksaneista käyttäjistä oli löytänyt palvelun paikallislehtien kautta. Ensimmäisessä pilotissa edellä mainitut kanavat olivat markkinoinnin pääasialliset kanavat. Aiemman pilotin yhteydessä todettiin olevan tärkeää, että toisessa vaiheessa markkinointitoimet kohdistetaan asiakkaille, jotka ovat suunnittelemassa matkaa Ylläkselle massamarkkinoinnin sijaan. Kun lähes puolet vastaajista on löytänyt palvelun Ylläksen nettisivujen kautta, Ylläksestä muutenkin kiinnostuneille kohdennettu mainonta näyttää olevan selkeästi merkittävin viestintäkanava.

Palvelun käyttäjät olivat Ylläs Around -palveluun sekä myös sovellukseen pääosin enimmäkseen tyytyväisiä tai jopa erittäin tyytyväisiä. Käyttäjät olivat valtaosalta todella halukkaita jatkamaan palvelun käyttöä myös jatkossa. Käyttäjistä suurin osa oli neutraaleja kysyttäessä halukkuutta suositella palvelua. Suosittelijoita oli kuitenkin enemmän kuin arvostelijoita.

Merkittävin osa (45 %) palvelun asiakkaista päätyi kokeilemaan palvelua Ylläksen nettisivujen ohjaamana. Siten todennäköisesti merkittävä osa palvelun ladanneista on ollut muutenkin hakemassa tietoa Ylläksestä. Asiakkaat olivat Ylläs Around -liikkumispalveluun pääosin enimmäkseen tyytyväisiä, kuten kuva 9. osoittaa. 80 % vastanneista oli palveluun vähintäänkin melko tyytyväisiä. Ainoastaan kaksi asiakasta kahdestakymmenestä ilmaisi olleensa joko erittäin tyytymätön tai hieman tyytymätön liikkumispalveluun. Pettymyksiä olivat aiheuttaneet taksin pitkä odottelu-aika ja tarjottujen matkojen huono vastaavuus omiin tarpeisiin. Yksittäinen havainto oli taksikuskien suorittamasta normaalien taksikyytien suosimisesta Ylläs Around -palvelun kautta myydyn matkan kustannuksella. Asiakkaat, jotka osoittivat tyytymättömyyttä palvelua kohtaan eivät olleet kuitenkaan haluttomia kokeilemaan palvelua uudelleen.



Kuva 9. Vastaajien tyytyväisyys Ylläs Around liikkumispalveluihin

Asteikolla 1–7 vastaajien tyytyväisyys Ylläs Around-liikkumispalveluihin oli hyvällä tasolla, 5,65/7. Koko matkaketjuun Ylläkselle oltiin tyytyväisiä kiitettävästi, 6,10/7.

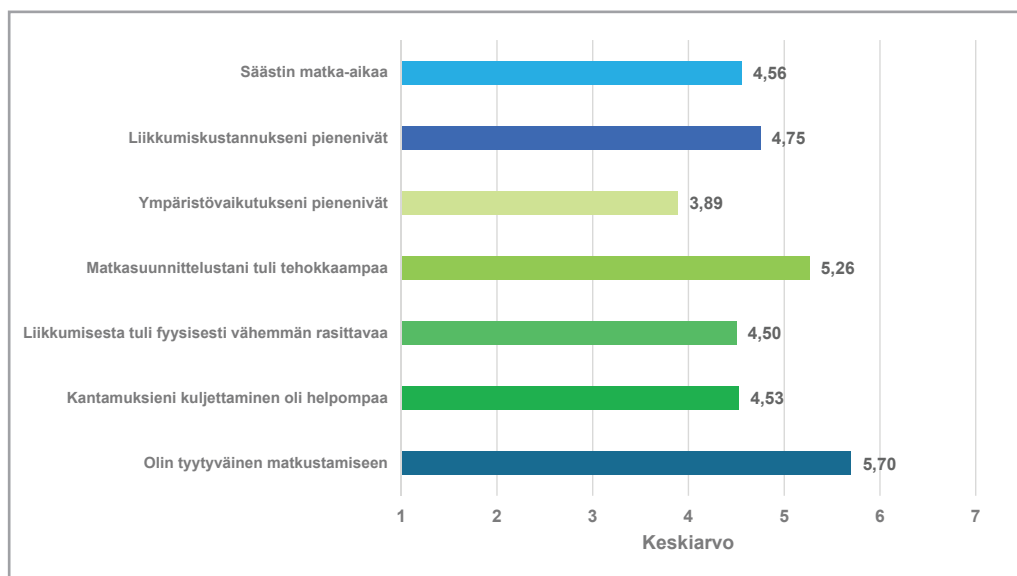
3.2.4 Sovelluksen käyttäjäkokemus

Asiakkaiden kokemukset sovelluksesta ja sen käytöstä olivat erittäin positiivisia. 90 % asiakkaista oli vähintään melko tyytyväisiä sovellukseen, ainoastaan kaksi asiakasta ilmoitti olevansa hieman tyytymätön sovellukseen. Hieman tyytymättömät asiakkaat eivät kuitenkaan kokeneet, että Ylläs Around olisi vaikuttanut Ylläksen matkakokemukseen negatiivisesti. Sovelluksen asentaminen oli kaikkien vastanneiden mielestä helppoa mutta tyytymättömät asiakkaat eivät pitäneet sovellusta erityisen helppokäyttöisenä. Matkan löytäminen koettiin hieman hankalaksi, hinnoittelun selkeydestä ja läpinäkyvyydestä koettiin hieman erimielisyyttä. Sovellukseen hieman tyytymättömät käyttäjät olivat kuitenkin halukkaita käyttämään palvelua myös jatkossa. Tämä viittaa melko lievään tyytymättömyyteen joka on korjattavissa.

Tutkimuksessa ilmeni selkeästi neljä suurinta syytä mitkä johtivat Ylläs Around-sovelluksen käyttöön. Syyt olivat tärkeysjärjestyksessä seuraavat: Uteliaisuus ja halu kokeilla uutta (30 % vastaajista), Mukavuudenhalu (25 %), Halu matkustaa ilman autoa (25 %), sekä taloudellisuus (20 %).

Verrattaessa näitä kokemuksiin palvelusta havaitaan, että asiakkaan tärkeimmät toiveet sovelluksen käyttöön liittyen ovat toteutuneet melko hyvin. Osa-alueista ainoastaan ympäristövaikutusten osalta tulokset alittivat asteikon keskinkertaisen arvon. 15 % vastaajista oli täysin eri mieltä väitteen ”ympäristövaikutukseni pienenevät” -suhteen. 35 % eli merkittävä enemmistö vastaajista ei nähnyt palvelulla vaikutusta ympäristövaikutuksiin. Merkittävämmäksi hyödyksi palvelussa koettiin sen tuoma matkasuunnittelun tehostuminen, vastauksien keskiarvo 5,26/7.

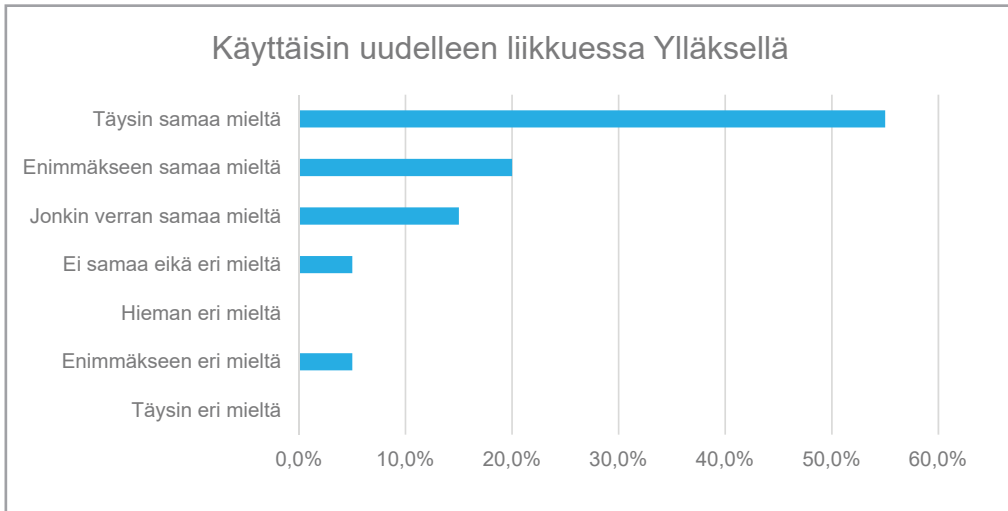
Kokonaisuutena palveluun oltiin silti hyvinkin tyytyväisiä, arvolla 5,70/7. Ylläs Around -palvelun koettiin vaikuttaneen lähes yksimielisen positiivisesti Ylläksen matkakokemukseen. 75 % asiakkaista näki palvelun vaikuttaneen positiivisesti matkakokemukseen, ja 15 % ei nähnyt Ylläs Aroundilla olleen positiivista tai negatiivista vaikutusta. Vastaajien kokemuksia kuvataan kuvassa 10.



Kuva 10. Vastaajien kokemus Ylläs Around -palvelun vaikutuksista

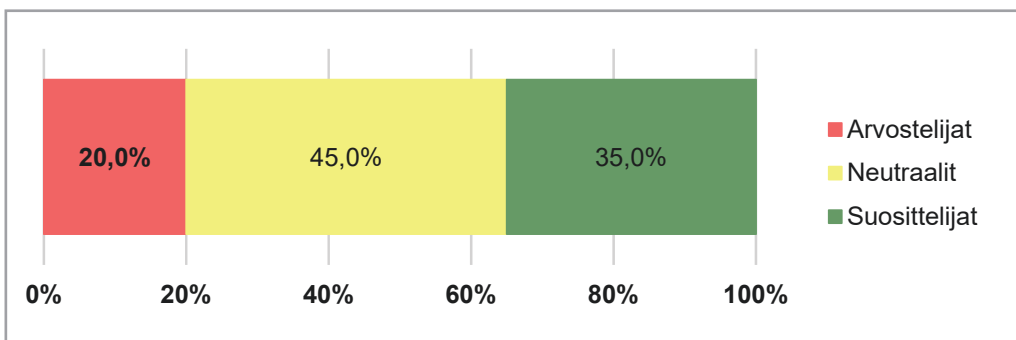
3.2.5 Palvelun jatkokehitys

Kyselyn vastaajat olivat halukkaita jatkamaan palvelun käyttöä tulevilla Ylläksen reissuilla, kuten kuva 11. esittää. 55 % asiakkaista oli erittäin halukkaita käyttämään palvelua jatkossa Ylläksellä liikkeessä, ja ainoastaan yksi asiakas oli ”enimmäkseen eri mieltä” tulevaa käyttöä koskevasta väitteestä. Vastaajat olivat erityisen kiinnostuneita palvelusta tietyin muutoksin tai laajennuksin.



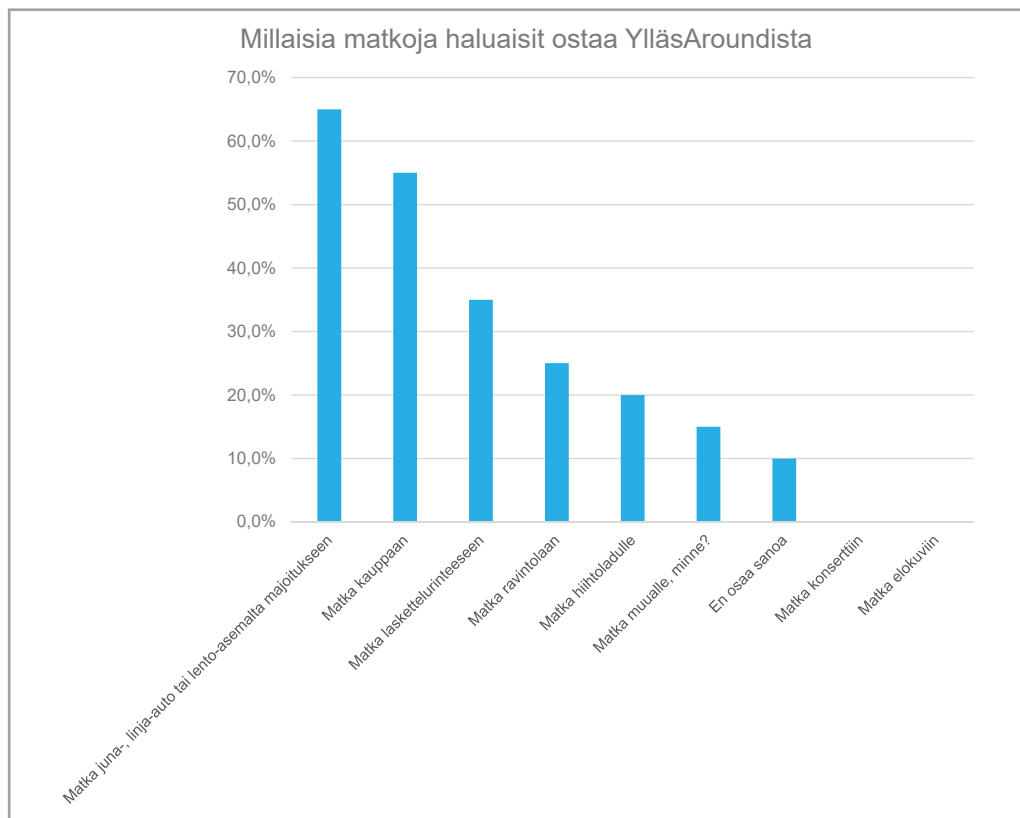
Kuva 11. Halukkuus käyttää palvelua uudelleen

Asiakkaiden suosittelemisluvukkuutta mittaava NPS-luku on tärkeä mittari, joka antaa arvokasta tietoa erityisesti asiakkaiden suhteesta palveluun, mikä on hyvin tärkeää uuden palvelun laajentumismahdollisuuksien kannalta. Yli 60 oleva NPS luku korreloi liiketoiminnan kasvun kanssa. Kyselyn tuloksena palvelun NPS-luku oli 15. Kuvan 12. mukaisesti suurin osa (45 %) asiakkaista oli neutraaleja suosittelemisen suhteen, 35 % oli halukkaita suosittelemaan ja 20 % oli arvostelijoita.



Kuva 12. Vastaajien suosittelemisluvukkuus

Matkojen osalta asiakkaat ovat kiinnostuneita erityisesti Ylläs Aroundin tarjoamista matkoista majoituksen ja linja-auto-, juna- ja lentoaseman välillä ja matkoista kauppaan sekä laskettelurinteeseen, kokonaisuudessaan kiinnostusta kuvataan kuvassa 13. Myös ravintolamatkat ja matkat hiihtoladulle herättivät kiinnostusta asiakkaissa. Yhtenä toiveena asiakkaiden joukossa oli mahdollisuus taksin tilaamiseen myös syrjäisemmilta hiihtoladuilta, eli reittiverkoston laajentaminen. Lisäksi ilmeni toivetta saada palvelua laajennettua myös muihin Lapin hiihtokeskuksiin.

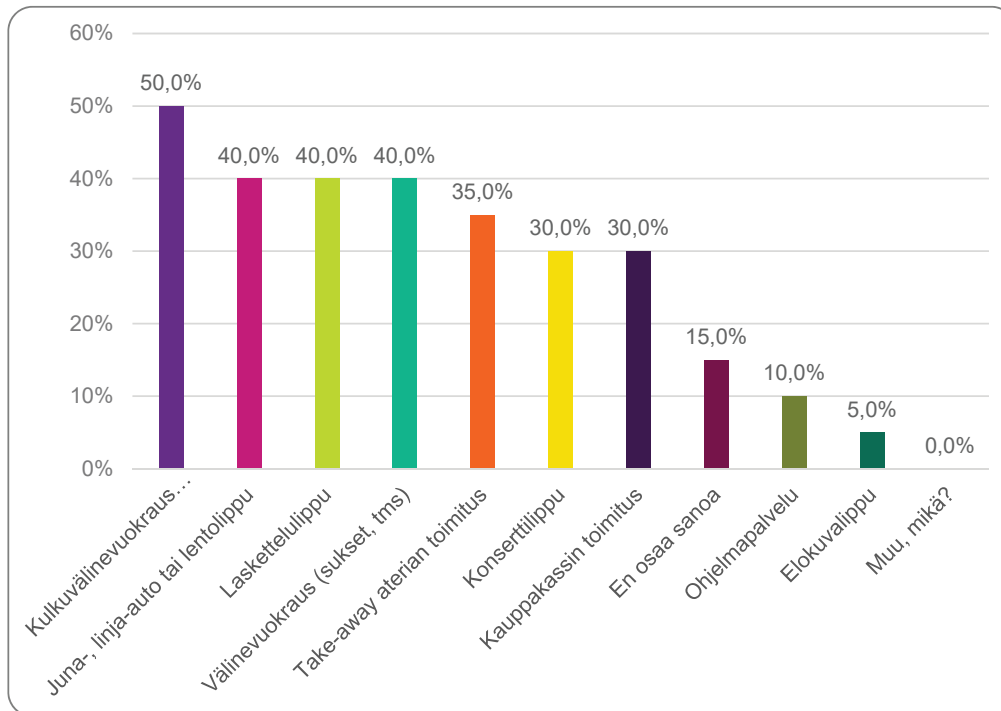


Kuva 13. Vastaajien kiinnostus erilaisten matkojen ostoon

Vastaajista 60 % oli kiinnostunut palvelusta, jossa matkalippuun olisi yhdistetty majoitus- tai tapahtumapalveluita. Vastaajat, jotka eivät olleet kiinnostuneita tällaisesta palvelusta halusivat itse järjestellä itse kyseiset asiat.

Kiinnostukseen tällaisia palveluita kohtaan näyttäisi vaikuttavan se, onko perheellä lapsia. 86 % lapsiperheistä edustavista vastaajista oli kiinnostunut lipun yhteydessä myytävistä majoitus- ja tapahtumapalveluista, kun sellaisten talouksien edustajista, joissa ei ole lapsia, sama prosentti on ainoastaan 46 %. Kiinnostus näyttäisi siis lähes kaksinkertaistuvan lapsien myötä.

Lapsiperheen edustajilla kiinnostusta on erityisesti ruokapalveluihin kuten aterian toimitukseen ja kaupakassipalveluun. Ei-lapsiperheet ovat painotetusti edustettuina kulkuvälineiden, kuten moottorikelkan, mönkijän ja pyörän vuokraamisen halukkuudessa. Kuva 14. esittää vastaajien kiinnostusta muiden palveluiden ostamiseen.



Kuva 14. Vastaajien kiinnostus muiden palveluiden ostamiseen sovelluksella

Suuri osa asiakkaista oli kiinnostunut ostamaan sovelluksella muita palveluita, kuten harrastus- tai liikkumisvälineitä, juna-, lento- tai linja-autolippuja, aterian toimituksia, konserttilippuja, kauppakassipalveluita, ohjelmalveluita ja elokuvalippuja. Ainoastaan 15 % asiakkaista ei ollut kiinnostunut muista palveluista tai ei osannut nimetä suoraan mitään vaihtoehtoa kiinnostavaksi. Keskimäärin asiakkaat olivat kiinnostuneita 2,8:sta edellä mainitusta palvelusta.

Lapsiperheen edustajilla kiinnostusta on erityisesti ruokapalveluihin kuten aterian toimitukseen ja kauppakassipalveluun. Ei-lapsiperheet ovat painotetusti edustettuina kulkuvälineiden, kuten moottorikelkan, mönkijän ja pyörän vuokraamisen halukkuudessa.

3.3 Yrityskyselyn tulokset

Pilotoinnin toiseen vaiheeseen liittyen toteutettiin asiakaskyselyn lisäksi liikennöitsijöitä koskenut liikennöitsijäkysely. Haastateltavia yrityksiä oli yhteensä neljä, joista kahdella on linja-autoliiketoimintaa ja yhteensä kolmella taksitoimintaa. Yksi yrityksistä on siis osana molemmilla alueilla. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluna yrityksen yrittäjien tai keskeisten työntekijöiden kanssa. Suppean tutkittavien yritysten määrän vuoksi tutkimus on tältä osin luonteeltaan suuntaa antava eikä tuloksia pyritä mallintamaan tilastollisin menetelmin.

Yritykset ovat voimakkaasti sesonkipainotteisen liiketoiminta-alueensa vuoksi hyvin pitkälti riippuvaisia sesongin onnistumisesta. Työntekijöiden määrä vaihtelee sesongin mukaan ja vaihtelut ovat osassa yrityksistä hyvinkin suuria. Pelkkää taksitoimintaa harjoittavissa yrityksissä työntekijöiden määrä vaihtelee yhden ja kahden välillä, kun linja-autoyrityksillä määrä vaihtelee viiden ja kahdenkymmenen välillä, sesongin ulkopuolella ei yhdessäkään yrityksessä riitä juuri töitä useammalle kuin viidelle kuljettajalle.

3.3.1 Palvelukonseptin arviointi

Palvelukonseptin arvioinnissa pyrittiin selvittämään liiketoimintamallin toimivuus nykyisellään, Ylläs Aroundin vaikutukset liikennöitsijöiden liiketoimintaan ja verkoston kokonaisuudessaan sekä kuljetusalan yritysten näkemys oleellisista kehitettävistä kohteista sekä palvelun potentiaalista.

Liikennöitsijöiden tyytyväisyys omaan osallistumiseen Ylläs Around -kokeiluun oli verrattain hyvällä tasolla, keskimääräinen tulos oli 5,5/7. Erityisen tyytyväisiä liikennöitsijät olivat mahdollisuuteen olla mukana uudenlaisessa palvelukonseptissa joka helpottaa asiakkaiden elämää. Paikalliset kuljetusryttäjät näkivät Ylläs Aroundin ja muiden samankaltaisten palveluiden olevan lähitulevaisuuden yleinen kehityssuunta. Tyytyväisyys Ylläs Around-konseptiin ei ollut kokonaisuudessaan yhtä hyvällä tasolla kuin kokemukset palvelun kokeilusta, tyytyväisyys konseptiin kokonaisuutena oli 4,75/7. Vaikka puutteita oli selkeästi, liikennöitsijöiden näkemyksen mukaan kehitys on ollut koko ajan toimivampaan suuntaan.

3.3.2 Ylläs Around sovelluksena

Kyselyyn vastanneet liikennöitsijät olivat melko yksimielisiä sovelluksen tuomista hyödyistä asiakkaalle. Sovellus helpottaa matkan varaamista ja matkustamista ja nopeuttaa asiakkaiden pääsyä kohteeseen. Tämä on luonnollisesti myös liikennöitsijän etu. Liikennöitsijät pitivät palvelua kuitenkin vielä selkeästi keskeneräisenä. Kaikki liikennöitsijät eivät olleet innostuneita suosittelemaan palvelua, vaikka näkivätkin siinä paljon potentiaalia. Tämänhetkistä suositteluhalukkuutta ovat laskeneet konseptivaiheen puutteet ja aiemmat ongelmat sovelluksen toiminnoissa, kuten operaattorin maksuvälityksen viiveet. Lisäksi nähtiin palvelun suosittelu osittain riskinä oman liiketoiminnan/asiakkaan menetykselle. Kuitenkin sovelluksesta nähtiin jo tässä vaiheessa koituvan merkittäviä hyötyjä, erityisesti toiminnan helpottuminen nähtiin merkittävänä hyötynä. Sovelluksen tyytyväisyysaste oli samalla tasolla kuin tyytyväisyys koko konseptiin kokonaisuudessaan, eli 4,75/7.

Vastausten perusteella sovellus on toiminut paremmin bussiliikenteessä kuin taksiliikenteessä. Erityisesti bussimatkojen varaaminen ja lippujen tarkastaminen on ollut todella sujuvaa. Useat liikennöitsijät kehuivat sovelluksen yleistä toimintavarmuutta ja asiakkaan ja sovelluksen välisen maksuliikenteen sujuvuutta. Taksipuolelta tuli samankaltaisia huomioita kuin asiakaskyselyssä; osoitteistossa ei ollut joitain oleellisiakaan paikkoja saatavilla.

3.3.3 Liiketoimintavaikutukset

Ylläs Around-konseptin liiketoimintavaikutukset ovat liikennöitsijäkyselyn mukaan olleet tähän asti melko pieniä. Suhtautuminen on ollut silti positiivista, sillä hyötyjen on nähty tulevan erityisesti tulevaisuudessa. Jo mahdollisuus olla mukana kehittämissä on nähty hyödyllisenä liiketoiminnalle pitkällä tähtäimellä ajateltuna.

Taksiliikenteessä Ylläs Around ei ole vielä johtanut merkittävään asiakasmäärien kasvuun joten tähänastiset vaikutukset liiketoimintaan ovat olleet hyvin pieniä. Pääosin kuljettajat ovat kokeneet, että asiakkaat olisivat ostaneet kyydin muutenkin. Joidenkin bussikytytien jatkokuljetukset taksilla ovat sovelluksen myötä lisääntyneet. Taksiryttäjät ovat kokeneet, että Ylläs Around -sovellus on tuonut taksin tilaamisen palvelun lähemmäksi asiakasta. Asiakkaiden ostokäyttäytyminen näyttäisi olevan muutoksessa, rahaliikenne tulee väijäämättä vähenemään/siirtymään älylaitteisiin.

Yhteistyötä eri liikennöijien välillä on ollut jonkin verran, kalustoa on hyödynnetty kiireisimpinä aikoina yhteistyössä ja autettu kyytien ajamisessa. Konseptin koettiin kuitenkin vielä olevan kehityksen tarpeessa. Pilotin aikana liikennöitsijät kokivat tilanteista kyytien hinnoittelun epäedullisiksi suhteessa markkinahintaan, koska kimppekyydit eivät täyttyneet. Myös operaattorimaksuliikenteen nopeuttaminen koettiin tärkeäksi haasteeksi yrittäjien oman liiketoiminnan kannalta.

Linja-autoliikenteessä Ylläs Around ei ole vielä johtanut merkittävään asiakasmäärien kasvuun, joten tähänastiset vaikutukset liiketoimintaan ovat jääneet pieniksi. Bussikuljettajat kokivat merkittäväksi hyödyksi omasta puolestaan sen, että rahaa ei tarvitse kerätä fyysisesti ja maksutapahtuma nopeutuu siten huomattavasti. Koska suhteellisen pieni osuus lipuista on sovelluksen kautta tilattuja, hyöty ei ole vielä kovin merkittävä. Kuitenkin maksutapahtuman nopeutuminen auttaa myös bussia pysymään aikataulussa mikä on merkittävä etu. Lisäksi uuden kuljettajan opastaminen nähtäisiin helpompana, kun lippuja ei tarvitsisi myydä autossa. Myös bussiliikenteessä operaattorin maksuliikenteen nopeuttaminen koettiin tärkeäksi asiaksi. Haasteita on asettanut myös aikataulut; pääkulkuvälineiltä (juna, lentokone) tehtävät jatkoyhteydet voi olla haastava järjestää, kun myöhästymisiä tapahtuu ja lipun tilaus tapahtuu usein vasta esimerkiksi lentokoneen laskeuduttua. Oikean kokoisen kaluston saaminen paikalle ei siten ole helppoa.

3.3.4 Liikennöitsijöiden näkökulma palvelun jatkokehityksestä

Taksiliikennöitsijöiden tärkein toive liittyen palvelun kehittämiseksi liittyy toimivan kimppekyytijärjestelmän luomiseen; taksikuskit haluaisivat liittää palvelun osaksi mahdollisuuden myydä asiakkaalle suoraan kimppeamatkoja esimerkiksi yritys- ja muille porukoille. Kyytiin voisi olla esimerkiksi 4 henkilön minimivaatimus. Tällä voitaisiin ehkäistä kimppekyytinä tilattujen, mutta yhden ihmisen ajoksi päätyvien kyytien syntyminen kimppekyydin hinnalla. Mikäli tässä onnistutaan, olisi taksiryttäjien näkökulmasta mahdollista jopa laskea kimppekyytien asiakaskohtaisia hintoja entisestään. Tähän liittyy taksiliikennöitsijöiden näkemys, jonka mukaan palvelun markkinointia pitäisi lisätä ja tehostaa. Erityisesti digimarkkinointi nähtiin avainasemassa nuorten asiakkaiden tavoittamiseksi.

Kolmas tärkeä toive koskee reittiverkostoa, palveluun pitäisi saada kuljettajien mielestä enemmän kohteita, mihin taksin voi tilata. Osittain palvelusta puuttuu tärkeitäkin kohteita, esimerkiksi joitakin Ylläksen keskustan tuntumassa olleita keskeisiä kohteita ei palvelusta löytynyt. Lisäksi operaattorimaksuliikenteen viiveet olisi saatava poistumaan.

Taksiryttäjät suhtautuivat hieman linja-autoyrittäjiä varauksellisemmin liikkumispalveluun yhdistettyyn majoitus- ja tapahtumalippuihin. Kuitenkin kiinnostusta tällaista palvelua kohtaan oli lähes kaikilla yrittäjillä. Majoituspalveluakin potentiaalisempaan lisänä palveluun nähtiin liikennöitsijöiden tiiviimpi yhteistyö. Taksikuljettajat näkivät tämän tärkeänä haasteena, yhteistyön sujuvuuden kannalta olisi kuljettajien näkökulmasta merkittävä helpotus jos asiakkaat tilaisivat kyydin jo lähtiessään esimerkiksi Helsingistä.

Linja-autoyrittäjien näkökulma palvelun kehittämisestä painottui pitkälti matkaketjun sujuvoittamiseen ja yhtymäkohtien integraatioon. Linja-autoyrittäjät olivat erityisen kiinnostuneita yhteistyön syventämisestä myös matkan pääliikennöitsijöiden, kuten lentoliikenteen kanssa. Hankalaksi nähtiin esimerkiksi lentojen myöhästymiset ja liian

ajoissa saapumiset. Liikennöitsijän ehdotus palvelun kehittämiseksi olisi parempi tiedonjako pääliikennöitsijöiden suunnalta.

3.4 Pilotoinnissa tunnistetut yksittäiset haasteet ja ratkaisuehdotukset

Taksi- ja linja-autoliikenne: Ylläs Aroundin käyttäjät olivat palvelukonseptiin ja sovellukseen pääosin erittäin tyytyväisiä. Tapaukset, joissa asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä liittyivät palvelun pilotointivaiheen ongelmiin. Palvelukonseptiin liittyen kaksi asiakasta kahdestakymmenestä ilmaisi olleensa erittäin tyytymätön tai hieman tyytymätön liikkumispalveluun.

Yksittäisenä tapauksena pettymystä olivat aiheuttaneet taksin pitkä odottelu-aika (yli tunti kaupassa) ja tarjottujen matkojen huono vastaavuus omiin tarpeisiin. Yksittäinen havainto joka aiheutti ylipitkän odotteluajan, saattaa liittyä hinnoittelulogiikkaan matkan kohdalla, osalla taksikuskeista esiintyi haluttomuutta kuitata Ylläs Around kuljetuksia. Taksikuskien kyselystä saadut tulokset viittaavat siihen, että kannattamattomia kuljetuksia on ollut. Hinnoittelumalli on nimenomaan taksikuljettajien puolelta merkittävin haaste. Kun hinnoittelu saadaan toimivammaksi, suurimpien palvelukonseptin ongelmien pitäisi siis poistua tämänhetkisen tiedon valossa. Linja-auto liikenteen suurin haaste on ollut aikataulutaminen. Lennoilla ja junassa saapuvia asiakasmääriä on ollut vaikea ennakoida ja mikäli asiakkaat eivät ole tehneet tilausta riittävän ajoissa, liikennöitsijät eivät pysty varautumaan sopivan kokoisella kalustolla. Sekä taksi- että linja-autopuolella haasteena on liikennöitsijöiden näkökulmasta pidetty operaattorin maksuliikenteen hitautta.

Eräs asiakas oli ostanut sovelluksella bussiliput perheelleen välille Ylläksen hotellilta - Kolarin rautatieasemalle. Linjaa ei kuitenkaan sillä kertaa liikennöinyt se taho, joka oli mainittu sovelluksessa, joten liput eivät kelvanneet bussissa ja asiakas joutui siten maksamaan tuplamaksun. Lippua ei pitäisi sitoa liikennöitsijään vaan kuka bussia ajaakaan hakisi summan tunnisteiden perusteella Ylläs Aroundilta.

Sovelluksen suhteen on ollut lievää tyytymättömyyttä kahdella asiakkaalla. Tyytymättömyys on johtunut matkojen löytymisen hankaluudesta ja hinnoittelun lievästä epäselkeydestä. Jotkut asiakkaat ovat yrittäneet etsiä matkaa paikoista, minne kyytiä ei ole ollut tarjolla.

Palvelun kehittäminen toisen pilotointivaiheen jälkeen vaatii hinnoittelumallin korjaamisen siten, että kaikki kuljetukset ovat liikennöitsijälle kannattavia. Haasteet liittyvät lähinnä kimpakyyteihin. Palvelun voimakas leviäminen auttaisi merkittävästi kimpakyytien kannattavuusongelmaan. Mallin täytyy olla kuitenkin sellainen, että vaikka kyydistä ei todellisuudessa muodostuisi kimpakyytiä, niin ajo on kannattava taksikuskeille. Linja-autopuolen haasteeseen eli matkustajamäärien ennakointiin ja tilausajankohdan aikaistamiseen voidaan vaikuttaa markkinointitoimien kohdistamisella matkaketjun alkupäähän. Operaattoritoiminnan maksuliikenne on uudistettava, jotta liikennöitsijät saavat maksut kyydeistä huomattavasti nopeammalla aikataululla. Sovelluksen osalta tulee jatkaa kehitystä erityisesti käytön helppoutta korostaen.

3.5 Tavoitteiden toteutuminen tilaajan näkökulmasta

Arviointiraportin alussa kuvatut tavoitteet toteutuivat kohtuullisesti. Pilotin käyttäjämäärät jäivät merkittävästi pienemmäksi, kuin mitä tavoiteltiin, mutta käyttäjien määrässä oli kasvava trendi. Paikallisia liikennejärjestelyjä onnistuttiin pilotin toisessa vaiheessa lisäämään (YlläsShuttle, vertaisvuokrausautot) paikallisen toimijan toimesta. Kutsujoukkoliikennetarkaisuiden kehitystä ei saatu tähän pilottiin ja suunnitelmat kimpakyydeistä eivät toteutuneet tavoitellussa laajuudessa, johtuen sekä käyttäjämääristä että sovellusteknisistä rajoitteista. Palveluketjut rajoittuivat paikallisliikenteeseen johtuen siitä, että suuret valtakunnalliset liikennöitsijät (Finnair, VR, Onnibussi) eivät ole avanneet lippujaan vielä muiden myytäväksi. Kappaletavara- ja kunnallista palveluliikennettä ei päästy kokeilemaan, mutta keskustelua käytiin runsaasti.

Yksi kokeilun tavoitteista oli uuden tiedon ja innovaatioiden tuottaminen alueellisen liikenteen järjestämisen prosesseihin tukien haja-asutusalueen Maas-toiminnan (Mobility as a Service) toteutettavuuden selvittämistä myös valtakunnallisesti. Tämä osuus toteutui hyvin. Kokeilu nosti esiin sekä toimintamalliin, että tietojärjestelmiin liittyviä kehitystarpeita kuten myös kuvasi eri toimijoiden roolit. Kokeilu toi alueelle mukanaan uutta liiketoimintaa ja synnytti toimijoihin kiinnostuksen ja halun palvelun jatkokehittämiseen.

3.5.1 Linja-autoliikenne Ylläs Aroundissa

Kylien sisäistä matkaa ajatellen lentokentän ja juna-aseman suuntaan mentäessä palvelu toimii hyvin, koska bussi kiertää täsmällisen aikataulun mukaisesti kaikki kohteet siitä huolimatta, että asiakkaita ei olisi tulossa kyytiin. Sitä vastoin lentokentältä ja rautatieasemalta Ylläkselle tullessa aikataulut voivat heittää jopa tunteja, mikäli juna / lentokone tulee myöhässä. Bussikuljetus lähtee aina 20 min koneen/junan saapumisen jälkeen. Mikäli kone tulee etuajassa, lähtee bussikin lentokentältä etuajassa. Kaikilla pysäkeillä ei myöskään käydä, mikäli matkustajia ei ole sinne menossa.

Esimerkki:

Lentokenttäbussin reitillä kentältä tullessa Tunturihotelli Ylläsjärvellä sijaitsee sellaisessa paikassa, jossa ei voi kääntää bussia takaisin paluusuuntaan. Mikäli Tunturihotelliin on asiakas menossa, pysäkin jälkeen tulee kuljettajan ajaa linja-auto 3 km eteenpäin isompaan risteykseen, missä on ensimmäinen mahdollinen paikka kääntää auto ja ajaa takaisin. Ylimääräistä lenkkiä tulee 6 km. Tätä lenkkiä ei haluttaisi tehdä turhan takia siltä varalta, että pysäkillä odottaa asiakas.

Sama koskee Ski Bussia. Hiihtokeskukseen mentäessä bussi noudattaa aikataulua ja kiertää kaikki aikatauluun merkatut pysäkit. Rinteestä pois päin tullessa pysäkeillä käydään vain tarvittaessa. Bussiin noustaessa kuljettajalle kerrotaan poistumis-pysäkki, tai kuljettaja tiedustelee sitä matkalla. Näin on käytäntö ollut aina asiakkaiden viihtyvyyden ja kustannusten minimoinnin vuoksi. Kaikkien pysäkkien kiertäminen Ski Bussilla jopa tuplaa matkan pituuden ja nostaa näin liikennöitsijän kustannuksia. Rinteisiin mentäessä pisimmät ”hännät” ajetaan eri vuoroissa ja aikataulutkin on merkattu minuutin tarkkuudella vain muutamaaan pysäkkiin, jolloin kuljettajalla on

mahdollisuus ”tasata” aikataulu tietyissä paikoissa, mikäli esim. suurten matkustajamäärien kyytiinottaminen ja rahastaminen on vienyt suunniteltua enemmän aikaa.

Pilottia suunniteltaessa liikennöitsijöille oli kynnyskysymys ajaa kaikki reitit orjallisesti ja siihen ei ryhdytty. Tämä johti siihen, että ko. pysäkkien aikatauluja ei voitu syöttää tietokantaan ja näin ollen pysäkit eivät näkyneet älypuhelinsovelluksessa. Sen seurauksena sovellus ohjasi kävelemään todellista pidempiä matkoja. Kutsuohjattu liikennöinti olisi liikennöitsijöiden mielestä ratkaisu siihen, että häntiä ei ajettaisi turhaan.

3.5.2 Taksiliikenne Ylläs Aroundissa

Bussin ja taksin matkaketjua käytettiin pilotissa 4 kertaa ja siitä pidettiin. Tosin haasteita aiheutti se, että taksi tuli tilata vähintään 2 h etukäteen.

Myös osoitteet aiheuttivat haasteita. Googlen kartta, jota Ylläs Around -sovellus käytti, sisältää paljon virheitä ja puutteita. Hankalimpia olivat mm. Äkäslompolon puoleisen hiihtokeskuksen Ylläs-Skin sijoittuminen Muonioon (koska siellä on yhtiön pääkonttori), Hiihtokeskusravintola Y1:n sijoittuminen kartalla 3 km todellisuutta pohjoisempaan ja latukahvila Elämänluukun osoite yrittäjien kotiin 25 km päähän todellisesta kohteesta. Tilaukset, jotka kohdistuivat näihin kohteisiin, saatiin selvitettyä siten, että taksi laittoi mittarin päälle siinä kohdassa, johon matka oli etukäteen maksettu ja asiakas maksoi mittarin mukaisen taksan kuljettajalle matkalippunsa lisäksi.

Ylläksellä paikat tunnetaan monella eri nimellä. Sovelluksen tulisi tunnistaa myös ”alias-nimet”.

Esimerkki:

Äkäshotelli tunnetaan nimillä: Lapland Hotel Äkäshotelli, Pirtu, Pirtukirkko ja Snow Elf Kimppakyyti taksissa ei toteutunut kertaakaan.

Tarkoitus oli myös järjestää ”fiksattuja” tapahtumakyytejä mm. elokuvaan, konsertteihin, latuusuuksille kansallispuistoon jne. ajatuksella, että asiakkaat pääsevät taksilla edullisemmin voidessaan jakaa taksikustannuksen keskenään. Esteenä oli GTFS-standardin kykenemättömyys käsittelemään erilaisia hinnoittelumalleja.

Esimerkki:

Lainio Snow Village ja jäähotelli on tunnettu ja erityisen suosittu käyntikohde myös parin tunnin vierailuille. Paikka sijaitsee 40 km Äkäshotellilta Äkäslompolosta. Edestakainen Taksikyyti (kahdelle) maksaa 136 € Äkäslompolosta (sisäänpääsy 12 € / hlö). Sama tilanne on Konijängän kotieläinpihalla, joka sijaitsee Äkäslompolossa 20 km hotellista Saagasta. Molempiin löytyisi kävijöitä huomattavasti enemmän, jos kyydin hinta olisi kohtuullisempi.

Uskomme, että oikein hinnoitellut kimppakyydit lisäisivät taksinkäyttöhalukkuutta ja näin ollen liikennöintiä takseille, sekä lisää asiakkaita palveluntarjoajille.

Tilanne, jota taksiautoilijat pelkäsivät kovasti, olisi ollut tilaus Äkäsmyllyn ja Elämänluukun välille, jolloin sovellus laskee väärän hinnan. Elämänluukku sijaitsee 10 km Äkäslompolosta pohjoiseen, Äkäsmylly 20 km Äkäslompolosta pohjoiseen. Ylläs Around laskee taksimatkalle hinnaksi 10 km:n matkan Äkäsmyllyn ja Elämänluukun välille, vaikka ajoa ilman asiakasta tulee lisäksi 30 km. Näin ollen kyyti on erittäin tappiollinen.

3.5.3 Ylläs Around palvelu matkailukeskuksen näkökulmasta

Palvelua matkailukeskukseen suunniteltaessa tulisi juuri matkailukeskuksen erityispiirteet huomioida, koska ne eroavat tyystin käyttäjien arkiympäristöstä. Arjessa liikutaan ja liikkumisen palveluita käytetään pääosin työmatkoihin ja harrastuksiin, joihin mennään ”hinnalla millä hyvänsä” tarkoittaen sitä, että matka tehdään, jollei omalla autolla, niin jollain muulla välineellä mm liikkumisen palvelua hyväksikäyttäen. Kysyntä on pull-tyyppistä. Matkailukeskuksessa liikkumisen palvelut ovat push-tyyppisiä, niiden avulla tarjotaan matkailijalle enemmän mahdollisuuksia elämyksiin ja kiinnostaviin paikkoihin, joiden myötä matkailija jättää suuremman määrän rahaa alueelle. Ts. matkailija ei välttämättä tarvitse liikkumisen palveluita, toisaalta hän saattaa jättää tulematta kohteeseen, jollei sieltä löydy riittävästi liikkumisen palveluita ja käänteisesti valita kohteen sen mukaan, että siellä on hyvä liikenneyhteydet tarkoittaen sekä saavutettavuutta sekä paikallista liikkumista.

Potentiaalia Ylläksen kaltaisissa matkailukeskuksissa on valtavasti. Ylläksellä on rekisteröityjä yöpymisiä 350.000 / vuosi, joista 30 % ulkolaisia (105.000, lähes kaikki autotta). Kotimaisia 245.000. Oletetaan, että 50 % kotimaisista tulee ilman autoa, ja se luku lisätään autottomiin ulkomaalaisiin, saadaan pyöreästi 230.000. Oletetaan, vielä, että YlläsMaaS-palvelun ansiosta vielä puolet kotimaisista jättää autonsa kotiin, päästään lukuun 290.000. Jos jokainen käyttäisi 10 € päivässä liikkumisen palveluihin, olisi liikevaihto 2.9 milj € vuodessa. Yhtälö ei ole aukoton, mutta yöpymisiä vedenkulutuksen mukaan onkin 1,4 milj (rekisteröidyt ja rekisteröimättömät yhteensä) eli nelinkertainen määrä. Jos liikkumisen palvelut ovat monipuoliset, toimivat ja hinta on sopiva, on palvelu vähitellen kannattavaa. Lisäksi konsepti on skaalattavissa myös muihin matkailukeskuksiin.

Asennusvaiheessa joillekin asiakkaille tuotti harmia se, että piti suostua ottamaan mainospostia saadakseen palvelun käyttöönsä. Tämä kohta tulee muotoilla seuraavassa vaiheessa uudelleen siten, että asiakas ymmärtää saavansa Ylläs Aroundiin liittyvää asiakaspostia, joka häntä hyödyttää palvelun käytön kannalta.

Matkaa/kulkuneuvoa haettaessa olisi suotavaa, että sovellus haluttaessa paikantaisi käyttäjän. Myös kohde tulisi pystyä paikantamaan osoitteen lisäksi kartalta. Sovelluksen olisi hyvä auttaa kartan avulla navigoinnissa, jotta käyttäjä tietää mihin suuntaan tulee kävellä.

Tilaaja ehdottaa myös, että Google-kartan asemesta voitaisiin käyttää Ylläksen omaa paikkatietojärjestelmää ja toissijaisesti Maanmittauslaitoksen karttatasoja, joita on yli 1200 karttatasoa, ja ollen tarkempia kuin HEREllä tai Googlella.

3.5.4 Matkan maksaminen

Se, että lippu on valmiiksi puhelimeen ladattuna, on sujuvoittanut bussiin tulemista ja ollut liikennöitsijöille mieluisa. Kehuja on tullut myös asiakkailta. Kun lippua ostetaan tuttuun Ski Bussi-, lentokenttä- ja rautatieasemamatkaan, voisi proseduri olla kuitenkin helpompi, jolloin asiakas pääsee heti valitsemaan oikean hintaisen lipun 3,5 € (bussi rinteeseen, 7 € (bussi kylältä toiselle), 11,5 € (bussi Rautatieasemalta Ylläkselle, sekä Lentokentältä Ylläsjärvelle), 13,5 € (bussi lentokentältä Äkäslompoloon). Tällä hetkellä lipun ostaakseen asiakas joutuu syöttämään lähtö- ja kohdepaikkojen osoitteet. Tulisi siis olla kaksi tapaa ostaa lippu: Osoitteet syöttämällä (kun reittiä ei tunne tai haluaa bussin ja taksin yhdistelmän) tai ”pikalippuna” suoraan

tietyn hintaisen lipun ostoon (kun reitti ja hinta tiedossa). Pikalippua pohdittiin 1. pilotissa, mutta liikennöitsijät toivoivat, että sovelluksen kautta myytyjen lippujen määrä olisi tiedossa etukäteen.

3.5.5 Hinnoittelu

Linja-auto

Linja-autoihin sovittiin taulukon 3. mukainen vyöhykehinnottelu.

Taulukko 3. Linja-autojen vyöhykehinnottelu

Aue	Kolari	Hannukainen	Äkäslompolo	Ylläsjärvi	Lainio	Kittilä
Kolari	3,50 €	9,50 €	11,50 €	11,50 €	15,00 €	18,00 €
Hannukainen	9,50 €	3,50 €	7,00 €	9,50 €	11,50 €	15,00 €
Äkäslompolo	11,50 €	7,00 €	3,50 €	7,00 €	10,00 €	13,50 €
Ylläsjärvi	11,50 €	9,50 €	7,00 €	3,50 €	9,50 €	11,50 €
Lainio	15,00 €	11,50 €	10,00 €	9,40 €	3,50 €	7,00 €
Kittilä	18,00 €	15,00 €	13,50 €	11,50 €	7,00 €	3,50 €

Pääasiassa linja-autoa käytettiin lentokentältä tai rautatieasemalta Ylläkselle tultaessa ja toisinpäin sekä Ski Bussia. Yleisimmin ostetut liput ovat taulukossa vihreällä.

Taksi

Taksihinnoittelua mietittiin taksiliikennöitsijöiden kanssa pitkään. Taksi tekevät käytännössä koko vuoden tilin joulun- ja maaliskuun aikana. Kaikki muut kuukaudet ovat kuluja mm päivystysvelvoitteiden vuoksi. Kevätsesongille, jolle myös pilotointi osui, on hankala löytää molempia osapuolia tyydyttäviä sopimushintoja. Eräs kynnyskysymys takseilla oli se, että Ylläs Around kyytiin tulisi aina min 2 matkustajaa. Näin heille ei tulisi tappiollista ajoa. Tämä ei ollut mahdollista Soneran applikaatiossa. Lopulta neuvotteluiden tuloksena saatiin seuraavanlainen hintataulukko. Taulukon hinnat ovat loppuasiakashintoja.

Taulukko 4. Taksien hinnoittelu

1-2 hlö			
Km	Päivä jaettu taksi €/kyyti	Päivä yksityinen taksi €/kyyti	Ilta (20-06) yksityi- nen taksi €/kyyti
2	7,31	9,89	14,19
5	11,83	15,05	19,35
10	19,35	23,66	27,96
20	34,41	40,86	45,16
40	64,52	75,27	79,57
60	94,62	109,68	113,98
3-4 hlö			
Km	Päivä jaettu taksi €/kyyti	Päivä yksityinen taksi €/kyyti	Ilta (20-06) yksityi- nen taksi €/kyyti
2	7,44	9,87	13,87
5	12,60	15,68	19,68
10	21,20	25,35	29,35
20	38,41	44,71	48,71
40	72,82	83,42	87,42
60	107,23	122,13	126,13
5-6 hlö			
Km	Päivä jaettu taksi €/kyyti	Päivä yksityinen taksi €/kyyti	Ilta (20-06) yksityi- nen taksi €/kyyti
2	7,87	10,30	14,30
5	13,68	16,75	20,75
10	23,35	27,51	31,51
20	42,71	49,01	53,01
40	81,42	92,02	96,02
60	120,13	135,03	139,03
7-8 hlö			
Km	Päivä jaettu taksi €/kyyti	Päivä yksityinen taksi €/ky- yti	Ilta (20-06) yksityi- nen taksi €/kyyti
2	ei mahdollinen	10,73	14,73
5	ei mahdollinen	17,83	21,83
10	ei mahdollinen	33,66	33,66
20	ei mahdollinen	53,31	57,31
40	ei mahdollinen	100,62	104,62
60	ei mahdollinen	147,94	151,94

Matka maksetaan aina etukäteen. Jos käyttäjä sallii kimpan laittamalla rastin ruutuun, hän saa matkan yo. taulukon jaetun taksin hinnalla riippumatta siitä, muodostuuko kimpkaa vai ei. Jos samasta osoitteesta lähtee matkaan useampi henkilö, niin 1–2 hlö matkustavat yo. hinnalla. Isommat matkustajamäärät kasvattavat hintaa hiukan. Taksiautoilijat toivoivat, ettei jaettuja takseja myydä 20–06 väliselle ajalle. Tämä on heille kaikkein rahakkainta aikaa ajaa mittari päällä.

Esimerkki

Samasta osoitteesta lähtee 4 henkilöä, jotka sallivat kimppataksin. 40 km:n matka maksaa heille yhteensä 72,82 eur. Jos samaan taksiin tulee lisäksi 1 henkilö kyytiin eri osoitteesta, hän maksaa vastaavan pituisesta matkasta yksinään 64,52 eur. Taksiryrittäjä saa matkasta tot. 137,34 eur.

Tarjousta ja sopimusta solmittaessa tilaajalla oli mielikuva, että jaetun taksin (kimppakyyti) hinta muodostuu matkustajamäärästä riippuen JA lähtö-/määränpää - osoitteesta riippumatta. Ts. edellisen esimerkin mukainen kyyti olisi maksanut kokonaisuudessaan 81,42 eur, joka olisi jaettu viiden matkustajan kesken. Toki jos yhden matkustajan poikkeama suorimmalta reitiltä tuo kustannuksia, tulee ylimääräiset kustannukset ao. henkilön pääosin maksettavaksi jonkinlaisen algoritmin mukaisesti. Tämän kaltaisella konseptilla kimpan hintahyöty valuisi asiakkaalle. Hinnan ollessa edullisempi, käyttöaste kasvaa ja taksit saavat enemmän liiketoimintaa. Todennäköisesti myös kaupoissa ja ravintiloissa käytäisiin enemmän ja hinnoittelu kannustaisi saapumaan Ylläkselle ilman omaa autoa.

3.5.6 Lipputunniste

Lipputunnisteen toteutustapaa älypuhelimeen, mietittiin pitkään. Taksilipuissa oli uniikki tunniste ja taksit tilataan tietynä aikana tapahtuvaa matkaa varten, joten väärinkäytöksiä ei tule. Sen sijaan bussiliput päätettiin toteuttaa animaationa siten, puhelimen ruudulla oleva lipputunniste oli liikkuva lipun kopioinnin eliminoimiseksi. Siitä huolimatta eräs porukka oli kopioinut kuvan lipusta seitsemään puhelimeen. Kuljettaja tiesi aamuisesta myyntiraportista yhden ihmisen ostaneen lipun, mutta matkustajia tulikin kahdeksan. Kuljettaja veloitti seitsemältä kopioidun lipun näyttäneeltä bussissa normaali taksan. Kopioidut liput erosivat maksetusta siinä, että kuva ei liikkunut, kuten animaatiossa.

3.5.7 Mediajulkisuus

Eräs pilotin tavoitteista oli MaaS-aiheinen mediajulkisuus. Matkailukeskuksissa maailmallakaan ei Liikkumisen palveluita juurikaan ole ennen mietitty saatikka toteutettu. Turismin avulla ja turisteja hyödyntäen voidaan saavuttaa liikkumisen palveluissa taso, joka mahdollistaa myös paikallisten liikkumisen jopa matalasesongin aikaan kun ja jos julkisesti rahoitettu liikennöinti muuttuu markkinaehtoiseksi liikennöinniksi.

Ylläs Around projekti on saanut huomattavan paljon suoraa ja epäsuoraa julkisuutta, mm.: Traffic Technology 10/2015

<http://viewer.zmags.com/publication/5743c8a9#/5743c8a9/12>

YLE 25.11.2015 Kyllönen: ”Asiakkaan tarpeet otettava huomioon”

http://yle.fi/uutiset/ei_jaada_yksin_ei_sykerryta_maakuntiin_europarlamentaarikkoperaa_yhteistyota_po_hjoisen_yhteyksiin/8480159

Tekniikka ja Talous 11.11.2015 Itsekseen ajaminen on epäeettistä

<http://www.tekniikkatalous.fi/tekniikka/itse-ajaminen-on-epaeettista-autovalmistajille-tiedossa-kylmaakyytia-6064262>

Liikenne Nyt -seminaari Vanhalla 14.1.2016

<http://www.liikennevirasto.fi/-/liikenne-nyt-seminaarissa-esilla-liikkumisen-uudet-mallit#.VpIASfmLRD->

HS 31.1.2016 Suomi rakentaa älyliikenteen Piilaaksoa Lappiin
<http://www.hs.fi/kotimaa/a1454126237873>

Kauppalehti 1.2.2016 Kaikille toimijoille avoin Aurora-pilotti tuo Suomeen myös uusia liiketoimintamahdollisuuksia.
<http://www.kauppalehti.fi/uutiset/maailmanluokan-arktinen-alyliikenteen-pilottialue-tunturi-lappiin/YGeaFjaJ?ref=twitter:7736%3Fref%3Dfacebook:8492>

HS 1.2.2016 Älyliikenteen Piilaakso Lapissa ottaa ensimmäisiä askeleitaan: Älybussilippu ja porovaroituksia
<http://www.hs.fi/autot/a1454298580208>

HS 2.2.2016 Suomen ja Norjan rajatiehen älyteknologiaa
<http://www.hs.fi/kotimaa/a1454304056743>

Traffic Technology 3.2.2016 Arctic testing ecosystem for intelligent transport opens in Finnish Lapland
<http://www.traffictechanologytoday.com/news.php?NewsID=77169>

Kauppalehti 3.2.2016 Yhdellä sovelluksella Lapin hangille
<http://www.kauppalehti.fi/uutiset/yhdella-sovelluksella-lapin-hangille/czJDErDA>

Liikkeellä verkkolehti 18.2.2016 Aurora tuo älykkään liikenteen Lappiin
<http://www.liikkeella.fi/aihe/vapaalla/169/aurora-tuo-alykkaan-liikenteen-lappiin>

Autobild.fi 1.3.2016 Maailmanluokan arktinen älyliikenteen ekosysteemi Tunturi-Lappiin
<http://autobild.fi/uutiset/maailmanluokan-arktinen-alyliikenteen-ekosysteemi-tunturi-lappiin>

Kuukkelij vko 12/2016 Ylläs Around – reittiopas ja lipunostosovellus
<http://www.kuukkelij.com/1juttu0716.html>

Luoteis-Lappi 17.3.2016 Ylläs Around käyttöön tällä viikolla
<http://www.luoteis-lappi.com/arkisto/yllas-around-kayttoon-talla-viikolla.html>

Livi 17.3.2016 Keväthangille Ylläkselle – liiku lomalla helposti Ylläs Around -sovelluksen avulla
http://www.liikennevirasto.fi/-/kevathangille-yllakselle-liiku-lomalla-helposti-yllas-around-sovelluksen-avulla#.V8NLO_mLRD8

Lisäksi Ylläs Around on ollut esillä lukuisissa seminaareissa ja foorumeissa. Näyttävimpinä mainittakoon esitelmät

- ITS European Congress 2016 (*Europe's largest event in Intelligent Transport Systems and Services*), Glasgow, Scotland, 8.6.2016, esitelmöijänä Alina Koskela Liikennevirastosta ja
- ITS World Congress 2016, Melbourne, Australia, 12.10.2016, esitelmöijänä Antti Vehviläinen Liikennevirastosta.

3.6 Operaattoritoiminnan vaikuttavuus

Operaattoritoiminnan vaikuttavuutta voidaan tarkastella sovellusteknisestä näkökulmasta, palvelunäkökulmasta ja taloudellisesta näkökulmasta.

3.6.1 Operaattoritoiminnan vaikuttavuus sovellusteknisestä näkökulmasta

Ylläs Around -sovellus on ensimmäisiä matkailun paikallisen liikkumisen (rural MaaS) mobiilisovelluksia, ja on sovellusteknisessä mielessä täyttänyt käyttäjiensä odotukset ja tarpeet hyvin (käyttäjätyytyväisyys 5,75 / 7). Myös liikennöitsijät ovat olleet sovelluksen toimintaan melko tyytyväisiä (4,75 / 7), joskin taksiliikenteen osalta sovelluksen kimpakyytiominaisuuksissa nähtiin kehittämistarvetta. Ylläs Around -sovellus oli pilotin alkaessa edistyksellinen ja riittävä konseptin pilotointiin. Pilotoinnin aikainen sovellustekninen kehitys ei kuitenkaan tukenut operaattoritoiminnan vaikuttavuuden kasvua.

3.6.2 Operaattoritoiminnan vaikuttavuus palvelunäkökulmasta

Palveluntuottaja näkee roolinsa MaaS operaattorina siten, että sen tarjoama MaaS-palvelu perustuu olemassa oleviin tai alueelle tuleviin uusiin liikkumismuotoihin ja liikennöitsijöihin. Alueellinen liikenneinfra pitää olla siis valmiiksi rakennettu. Palveluntuottajan rooli on yhdistää tarjolla olevat liikkumismuodot parhaalla mahdollisella tavalla ja tarjota niitä kuluttajille helposti ostettavina matkaketuina. Palveluntuottaja ei siis näe omaksi roolikseen esim. järjestää alueelle uusia liikkumismuotoja tai vaikka tapahtumiin sidottuja kuljetuksia. Palveluntuottaja sen sijaan tarjoaa eri yrityksille kanavan tarjota palveluitaan osana suurempaa kuluttajaa palvelevaa kokonaisuutta. Operaattoritoiminnan kannattavuus riippuu siitä, että Palveluntuottaja ja paikalliset yritykset saavat yhdessä rakennettua kuluttajia houkuttelevat ja oikein hinnoitellut tuotteet, jotka myös mahdollistavat operaattoritoiminnalle järkevän tuoton. Tässä oleellisessa asemassa on se, että paikalliset yritykset näkevät palvelussa riittävää potentiaalia ja ovat valmiit rakentamaan ja hinnoittelemaan tuotteensa sen mukaisesti.

Ylläksellä kevään 2017 aikana palveluntuottajan rooli operaattorina on ollut tarjota kuluttajille palvelu, jonka kautta kuluttaja voi ostaa lipun koko matkaketjulleen käyttäen joko taksia, Ski Bussia tai lentokenttä/junabussia. Palveluntuottaja on sidottu liikennöitsijöiden kanssa neuvoteltuihin hintoihin, jotka näkyvät kuluttajalle joko saman hintaisina matkoina, kun muualta ostettuna tai osin hiukan edullisempina. Palvelu perustuu alueella jo aiemmin operoineisiin liikennöitsijöihin, joiden palveluiden liittäminen osaksi yhtä palvelua mahdollistaa käyttäjälle paremmat liikkumismahdollisuudet alueella.

3.6.3 Operaattoritoiminnan vaikuttavuus taloudellisesta näkökulmasta

Paikallinen liikennetarjonta ei ole tällä hetkellä välttämättä riittävää siihen, että kuluttaja voisi jättää autonsa kotiin ja korvata oman auton käytön täysin Ylläs Aroundilla, on tässä yhteydessä tarpeen miettiä miten ja kenen toimesta paikallinen liikennetarjonta saataisiin paremmaksi. Pilotin palveluntuottajan kaltainen suuri operaattori ei ole kykeneväinen panostamaan yksittäisen pienen alueen liikenneinfran rakentamiseen. Jos operaattorina on palveluntuottajan kaltainen toimija, niin liikenneinfran pitäisi rakentua paikallisesti esim. Ylläksen matkailuyhdistyksen

ohjaamana ja tällöin Palveluntuottajan olisi mahdollista liittää palveluunsa helposti uusia liikennöitsijöitä ja liikennemuotoja. Toinen vaihtoehto olisi saada alueelle pienempi operaattori, joka keskittyy palvelemaan nimenomaan Ylläksen aluetta ja on ehkä myös halukas järjestelmään uuttaa liikennöintiä alueelle. Tällainen tahon löytäminen voi olla hankalaa, koska Ylläksen alue on kuitenkin rajallinen ja sitä kautta alueen potentiaali ei välttämättä ole riittävä.

Vastaavasti tilaajan puolelta on tullut pohdittavaksi palvelun rahoittaminen. Matkalippujen hintoja ei voida korottaa, muttei myöskään liikennöitsijöiden katetta pienentää sesongin ollessa kovin lyhyt (joulukuusta vappuun). Lisäkustannuksia tuo kuitenkin palveluntuottajan perimät transaktiomaksut (kannattavan liiketoiminnan raja 10.000–20.000 lippua / kk, tai useiden tuhansien kuukausimaksu), minkä lisäksi tulee järjestelmäkehitys. Matkaketjujen paketointi toisi lisäjoustavuutta hinnoitteluun, mutta niin kauan, kun suuret liikennöitsijät kuten Finnair, VR, Matkahuolto ja Onnibussi eivät ole halukkaita avaamaan rajapintojaan muiden kuin omien järjestelmiensä kautta tapahtuvaan lipunmyyntiin, ei ratkaisua ole helppo löytää.

Liikennepalvelulaki tulee edellyttämään, että paikallisliikenne on reititettyä ja hinnoiteltuna digitaalisessa muodossa GTFS-rajapinnan takana. Tämä mahdollistaa suurille liikenneoperaattoreille (VR, Finnair, Matkahuolto, Onnibussi) paikallisliikenteen kytkemisen omaan matkaketjuunsa olemassa olevan tarjonnan puitteissa. Toteutuessaan tämä parantaisi Ylläksen ja Tunturi-Lapin kaltaisen alueen saavutettavuutta, erityisesti mikäli paikallisliikenteen tarjonta kytkeytyy saumattomasti matkaketjuihin. Tämän tarjonnan kehittämisessä paikallisilla toimijoilla (Esimerkiksi liikennöitsijät ja Ylläksen Matkailuyhdistys) on merkittävä rooli.

Toki liikennöintiä lisäämällä ja reittejä parantamalla saadaan enemmän maksavia asiakkaita, jolloin volyymin avulla voidaan kattaa entistä enemmän em. kuluista. Tämä edellyttää palveluntuottajan edellisessä kappaleessa peräämää paikallisten yrittäjien yhteistä panostusta. Myös liikennöitsijöiden innovatiivinen yhteistyö voisi kasvattaa markkinoita. Nämä kuitenkin edellyttävät Ylläksellä paikallisen, toimijat ja paikat tuntevan, ajan hermolla olevan operaattoritahon apua.

Ylläksen tapauksessa Matkailuyhdistys voisi toimia operaattorina ja ottaa tällä hetkellä hiihtokeskusten hallinnoiman Ski Bussin hallintaansa samalla konseptilla kuin Ski Bussia on tähänkin asti pyöritetty (hiihtokeskuksiin kohdistuvat ajot sekä heidän subventointi pysyvät ennallaan). Näin Matkailuyhdistys voisi kehittää reittejä ja lippuja tukemaan mm liikkumisen paketointia (liikkuminen kytketty esim. majoitukseen, ajanjaksoon tai tiettyyn km-määrään). Samalla Matkailuyhdistys voisi kehittää kutsutaksi-liikennettä mm pidemmällä sijaitseviin mielenkiinnon kohteisiin (Ateljeet – kuten Särestöniemi, Raekallio, Koljonen – Lainion jäähotelli, Konijänkä).

Ylläs Aroundin ostetuista matkoista noin 60% oli alueen sisäisiä matkoja. Tämä liikkumispalvelutarjonta kytkeytyy matkailijoiden asiakaskokemukseen ja matkailuelinkeinoon. Yllä olevien esimerkkien valossa paikallisen operaattoritoiminnan merkitys on keskeinen alueen sisäisen liikkumispalveluntarjonnan kehityksessä. Liikkumispalveluiden optimointi ja paketointi matkailijoiden ja matkailuyrittäjien tarpeisiin on merkittävä kehityskohde jatkossa. Tämä edellyttää paikallisten toimijoiden koordinoitua, innovatiivista yhteistyötä jonka aktivointiin ja fasilitointiin tarvitaan toimijat, paikat ja tarpeet tunteva paikallisoperaattori.

4 Pilotoinnin mittarit ja tavoitteiden toteutuminen

Hankkeelle asetettiin seuraavat tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan alla:

- Sovelluksen lataukset, tavoite 4000 kpl kevään 2017 aikana.
 - Toteutunut latausmäärä oli 771 kpl
- Matkan ostaminen, tavoite 1000 kpl kevään 2017 aikana
 - Myytyjen matkojen määrä oli 140 kpl
- Vaikuttavuustutkimuksessa mitattu asiakastyytyväisyys hyvän ja kiitettävän välillä
 - Asteikolla 1–7 vastaajien tyytyväisyys Ylläs Around-liikkumispalveluihin oli hyvällä tasolla, 5,65 / 7
 - *Ylläs Around -liikkumispalvelut*: 80% vastaajista antoi palvelusta positiivista palautetta, 10% antoi neutraalin palautteen. Negatiivisen arvion antoi 10 %. Vastaus on otettu käyttäjille suunnatusta kyselystä kohdasta ”Kuinka tyytyväinen olet Ylläs Around -liikkumispalveluihin?”.
 - Asteikolla 1–7 vastaajien tyytyväisyys Ylläs Around -sovellukseen oli hyvällä tasolla, 5,75 / 7
 - *Ylläs Around -sovellus*: 90% vastaajista antoi palvelusta positiivista palautetta, negatiivisen arvion antoi 10 %. Vastaus on otettu käyttäjille suunnatusta kyselystä kohdasta ”Kuinka tyytyväinen olet Ylläs Around sovellukseen?”
 - Suosittelemuus, NPS luku 15
 - *Asiakkaiden halukkuus suositella Ylläs Around -palvelua*: 35% vastaajista on palvelun suosittelijoita, 55% vastaajista passiivisia l. tyytyväisiä mutta välinpitämättömiä asiakkaita ja 20 % on palvelun arvostelijoita. Vastaus on otettu käyttäjille suunnatusta kyselystä kohdasta ”Kuinka todennäköisesti suositelisit Ylläs Aroundia ystävälle tai kollegalle?”
- Liikennöintiä saatu laajennettua, mittarina uusien reittien määrä
 - Toiselle pilottikaudelle palvelu synnytti uuden, kolmesti viikossa ajettavan YlläsShuttle-linjan.
- Alueen muiden palveluntarjoajien tyytyväisyys vaikuttavuustutkimuksessa mitattuna. Mittarina lisääntyneet asiakasvirrat ja halukkuus osallistua esim. kustannuksiin tulevina vuosina.
 - Kyselyn perusteella palvelulla ei ollut vielä vaikutusta asiakasvirtoihin.
- Liikennöitsijöiden tyytyväisyys, mittarina kasvanut liikennöinti
 - Pilotin käyttäjämäärät huomioiden liikennöintimäärät eivät kasvaneet pilotin aikana.
 - Puhelinhaastatteluun vastasi neljä liikennöitsijää, jotka kokivat Ylläs Aroundin kaltaisen palvelukonseptin hyväksi, mutta arvioi toteutetun palvelun tason vielä keskinkertaiseksi.
- Matkailuyhdistyksen tyytyväisyys, mittarina projektin avulla saavutettu julkisuus
 - Matkailuyhdistyksen hallituksessa on positiivinen ilmapiiri projektin suhteen. Vaikka ostajia vähän, niin aikatauluun nähden meni hyvin.

- Kunnallisten viranhaltijoiden tyytyväisyys palveluun. Mittarina palvelun kehittämishalukkuus.
 - Palvelukonsepti ja toteutettu palvelu koettiin keskinkertaiseksi. Tosin potentiaaliakin nähtiin.
- Liikennepalveluiden uusien toimijoiden ilmaantuminen markkinoille
 - lanseerattu uusia palveluita kuten ShareIt autojen vertaisvuokrauspalvelu ja Ylläs Tiketti.

5 Vaikuttavuusarviointi

Ylläs Around -palvelun vaikuttavuusanalyysi on jaettu kolmeen tasoon, jotka ovat käyttäjätaso, liiketoimintataso ja yhteiskunnallinen taso. Vaikuttavuusarviointi-kokonaisuus esitellään taulukossa 5. Arviointi perustuu kyselyyn vastanneiden (20 kpl) vastauksiin.

Taulukko 5. Ylläs Around vaikuttavuuden arviointi yleisen MaaSiFie viitekehysellä (Karlsson ym. 2017), aiheutuneet muutokset (↑) = kasvu, (↓) = lasku, 0 = ei muutosta, n/a = tietoa ei saatavilla.

Taso	Vaikuttavuuden mittarit (KPI)	Lisäys/vähennys	Huomiot
Käyttäjät	Matkojen kokonaismäärä	n/a	Sujuvoittaa liikkumista, ihmiset jotka eivät omista autoa voivat matkustaa helpommin. Ei vertailukelpoista mittaustulosta.
	Liikennemuotosiirtymä (oma auto → julkiset liikennevälineet, YlläsAround)	↑ ↓ ↑ ↑ ↑	Kasvu julkisten liikennevälineiden käytössä (lentokone, juna, bussi, kasvu 63%) Auton käyttäjien määrä väheni (7→2 käyttäjää, 71%) Lentokoneella matkustajien lisäys (5→13 käyttäjää, 260%) Junan käyttäjien määrä kasvoi (2→3 käyttäjää, 50%) Linja-auton käyttäjien määrä kasvoi (1→2 käyttäjää, 100%)
	Liikennevälineiden ja -muotojen yhdistäminen	n/a	Asiakkaat käyttivät useampia kyytipalveluja yhden ostotilauksen kautta
	Liikkumisen palveluiden saatavuus	n/a	Vastaajat kokivat palvelun helpottavan liikkumista
	Asenteet julkisen liikenteen käyttöön	n/a	Vastaajat olivat halukkaita jatkamaan palvelun käyttöä
	Matkustamisen / liikkumisen kustannukset	↓	40% vastaajista nettomääräisesti kertoi matkustannusten laskeneen (60% kustannukset laski, 20% ei laskenut)
	Liiketoiminta	Asiakasmäärät	n/a
Asiakassegmentointi		n/a	<i>Vastaajista 65% oli miehiä, 55 % ylempiä toimihenkilöitä, keski-ikä 43,5 vuotta.</i>
Yhteistyö palvelun tuotannossa		↑	Ylläs Around toimi yhteistyössä operaattorien ja joidenkin paikallisten yritysten kanssa
Tulot		↑	Vaikutus liikennöitsijöiden tulokseen toistaiseksi hyvin pieni mutta positiivinen
Vastuut verkostossa		n/a	
Yhteiskunnallinen taso	Päästöt	↓ ↓	Vähentynyt oman auton käyttö johtaa päästöjen laskuun Ympäristövaikutusten koettiin vähentyneen (30% vähentynyt, 25% ei vähentynyt)
	Resurssikäytön tehokkuus (tiet, ajoneuvot)	↑	Julkisen liikenteen sekä yhteiskyytien käyttömäärä lisääntyi
	Muutokset käytettävien ajoneuvojen tekniikassa (sähköautot yms.)	0	
	Muutokset lakeihin ja säännöksiin	0	

5.1.1 Käyttäjätaso

Valtaosa käyttäjistä on ollut tyytyväisiä niin palvelukonseptiin kuin Ylläs Around-sovellukseenkin. Negatiivisia kokemuksia on aiheutunut kokeiluluonteisuuteen liittyvissä poikkeustapauksissa. Käyttäjäkyselyyn vastaajien osalta on syytä huomioida, että merkittävin vaikutin (30 %) Ylläs Aroundin käyttöön on ollut uteliaisuus ja halu kokeilla uutta. Ylläs Around on älykkään liikkumisen palvelu, jota useimmat matkailijat eivät vielä odota tai osaa etsiä tämänkaltaista palvelua, ja palvelun laajentuminen edellyttääkin käyttäytymisen muutosta, jota voidaan tukea esimerkiksi oikein kohdistetuilla markkinointiponnisteluilla.

Käyttäjämäärä on ollut pilotin aikana odotuksia vähäisempi. Palvelun käyttäjämäärissä on kuitenkin näkynyt kasvava trendi erityisesti taksimatkojen osalta.

5.1.2 Liiketoimintataso

Ylläs Aroundin välittömät liiketoimintavaikutukset ovat positiivisia mutta vähäisiä johtuen vähäisistä käyttäjämääristä. Linja-autoliikenteen osalta nykyinen palvelukonsepti on osoittautunut toimivaksi, taksiliikenteen osalta nykyisessä palvelukonseptissa tunnistettiin kehittämistarpeita niin ansaintamallin, kimpakyytiominaisuuksien tehokkuuden kuin operaattorimaksuliikenteen viiveiden osalta.

MaaS-kokeilusta ollut monia positiivisia ulkoisvaikutuksia, uusiin liikkumispalveluihin kiinnitetty huomiota, kasvaneen tietoisuuden ja kokeilukulttuurin kokemusten myötä on myös lanseerattu uusia palveluita kuten ShareIt autojen vertaisvuokrauspalvelu, Ylläs Tiketti ja Ylläs Shuttle -linja.

5.1.3 Yhteiskunnallinen taso

Ylläs Around on antanut tietoa MaaS-palvelun haasteista ja soveltuvuudesta kausipainotteiseen matkailuympäristöön. Kokeilukulttuurin tukeminen on Ylläksellä edistänyt toimijoiden asennoitumista ja valmiuksia uudentlaisia liikkumispalvelumalleja kohtaan ja johtanut kokeilutoiminnan laajenemiseen.

5.2 Vertailu kansainvälisiin liikkumispalvelukokeiluihin

Vaikuttavuusarvioinnin tuloksia vertaillaan tässä osiossa muihin MaaS-projekteihin ja niiden vaikuttavuusarvioinneista saataviin tuloksiin. Vertailuun otetaan mukaan Ruotsissa vuonna 2013–2014 toteutettu UbiGo-palvelun pilotointihanke sekä Wienissä vuosina 2014–2015 toteutettu SMILE-sovelluksesta tehdyt vaikuttavuusarvioinnit.

UbiGo-palvelun pilotointi toteutettiin välillä marraskuu 2013–huhtikuu 2014 Göteborgissa. Palvelun tavoitteena oli testata liiketoimintakonseptia ja tehdä liikkuminen ilman omaa autoa, tai ainakin omistaen ainoastaan yhden auton, yksinkertaiseksi mobiilisovelluksen avulla. Pilotointiin osallistui 200 käyttäjää urbaaneista kotitalouksista. Sovellukseen oli yhdistetty julkisen liikenteen palvelut, autojen vertaisvuokraus, pyörien jakaminen, taksit ja vuokra-autot. Maksu palvelusta oli kuukausittain, ja palveluun sai valita tarvitsemansa osat.

SMILE-mobiilisovelluksen pilotointi tapahtui Itävallassa vuoden mittaisena kokeiluna, johon osallistui yli 1000 ihmistä. Kokeilun tavoitteena oli helpottaa liikkumista, sujuvoittaa matkaketjua ja yhdistää julkista liikennettä esimerkiksi oman auton käyttöön. Sovelluksen avulla pystyi suunnittelemaan erilaisia vaihtoehtoisista osista koostuvia matkaketjuja, joissa hyödynnettiin esimerkiksi vuokra-autoja, omaa autoa, kävelyä, junia, busseja, takseja sekä jaettuja pyöriä. Karttapohjaisen sovelluksen toteutus onnistui hyvin ja käyttäjät olivat palveluun tyytyväisiä.

UbiGo- ja SMILE-palveluja verrataan seuraavaksi YlläsAroundiin kolmelta tasolta, jotka olivat myös tämän vaikuttavuustutkimuksen päätasot, eli käyttäjätaso, liiketoimintataso sekä yhteiskunnallinen taso.

5.2.1 Käyttäjätaso

Käyttäjätasolla oleellisimpia asioita ovat asiakkaan käyttämät liikkumisvälineet ja palvelun vaikutukset niihin. Vaikutusarvioinnin tulokset viittaavat Ylläs Aroundin kohdalla samankaltaisiin vaikutuksiin kuin aiemmissa MaaS-palveluiden pilotoinneissa. UbiGo-palvelun ja SMILE-sovelluksen kummankin vaikutukset olivat hyvin samansuuntaisia kuin Ylläs Around -palvelun vaikutukset. Kaikissa kolmessa pilotissa havaittiin selkeästi MaaS-palvelun aiheuttamaa kasvua julkisten liikennevälineiden käytössä. Vaihtelua oli liittyen eri julkisiin liikkumisvälineisiin, esimerkiksi UbiGo-palvelun käyttäjät käyttivät hieman vähemmän taajama/pikajunia, mutta toisaalta enemmän lähijunia. Merkittävien ja selkeästi yhdenmukainen havainto on kuitenkin se, että palvelut ovat lisänneet kaikkien julkiseen liikenteeseen luettavien pääasiallisten liikennöintivälineiden käyttöä.

Selkein MaaS-palveluiden aiheuttama muutos, joka on myös toteutunut Ylläs Aroundin kohdalla, on oman auton käytön selkeä vähentyminen. Eroakin tämän suhteen tosin oli, esimerkiksi Ylläs Aroundin kohdalla, kun matkakohde on useimmilla satojen kilometrien päässä kotoa, omaa autoa käytetään joko suurin osa matkasta, tai sitten se jätetään kokonaan kotiin. Ylläs Around vähensi näistä kolmesta palvelusta selkeästi eniten oman auton käyttöä. SMILE-palvelun yhteydessä ei varsinaisesti pyritty saamaan ihmisiä lopettamaan auton käyttöä, vaan tarjoamaan joustava liikkumisen palvelu. Niinpä monet palvelun käyttäjät pitivät auton osana matkaketjua, esimerkiksi juna-asemalle saakka kuljettiin omalla autolla. UbiGo-palvelun havaittiin vähentävän halukkuutta oman auton käyttöä kohtaan.

Liikennevälineiden yhdistelemiseen liittyen ainoastaan SMILE-palvelun tutkimuksessa saatiin mitattavia tuloksia yhdistelyn lisääntymisestä liikennepalvelun vaikutuksesta. Palvelun havaittiin kuitenkin selkeästi lisäävän positiivisia asenteita eri palasista koostettua matkaketjua kohtaan. UbiGo-palvelun raportoitiin lisäävän positiivisia asenteita julkista liikennettä sekä erityisesti jaetun auton käyttöä kohtaan.

5.2.2 Liiketoimintataso

Liiketoimintatasolla muihin palveluihin verratessa tulokset olivat melko samansuuntaisia. Käyttäjistä selkeästi suurempi osa oli miehiä, kuten SMILE-palvelussa, ja keski-ikä oli samankaltainen kuin UbiGo-palvelulla, käyttäjät olivat tyypillisesti noin 40-vuotiaita. Koska Ylläs Around oli pienehkö pilottihanke, asiakasmäärien kasvua ei ole helppoa mitata. Liiketoimintavaikutukset eivät samasta syystä olleet kovin merkittäviä, mutta pientä positiivista kehitystä oli havaittavissa. Vaikuttaisi siltä, että Ylläs Around

muistuttaa UbiGo-palvelua myös siten, että palvelulla näyttäisi olevan liiketoimintapotentiaalia, samoin molemmat palvelut ovat herättäneet yhteistoimintaa alueen yrityksissä.

5.2.3 Yhteiskunnallinen taso

Yhteiskunnallisella tasolla merkittävin asia on päästöjen väheneminen palvelun ansiosta. Ylläs Aroundin voidaan nähdä vähentäneen päästöjä henkilökohtaisen auton käytön vähenemisen seurauksena. Tulos on samankaltainen kuin UbiGo-palvelussa. Myös käyttäjät kokivat päästöjen vähentyneen, tosin koettu vähentyminen ei ollut niin merkittävää kuin UbiGo-palvelun käyttäjillä. Resurssikäytön tehokkuus parani pilottijakson aikana, kun omien autojen sijaan käytettiin julkista liikennettä sekä kimpakyytejä.

6 Vaikuttavuuden kytkeytyminen osaksi toiminta-alueen laajempaa strategiaa tai liikennepolitiikkaa

Toimiva MaaS-palvelu voisi ratkoa Ylläksen saavutettavuuteen ja sisäiseen liikkumiseen liittyviä haasteita, ja antaisi Ylläkselle myös mahdollisuuden profiloitua ekologisenä ja liikkumispalveluiltaan luotettavana ja kustannustehokkaana matkailukohteenä. ”**Jokainen tyhjä istuin liikkuvassa kulkuneuvossa on resurssien tuhlausta.**” Tähän voidaan vaikuttaa pyrkimällä täyttämään tyhjät istuimet kimpakyydein tai tarjoamalla niitä matkailijoille jopa maksutta. Äkäslompolosta ja Ylläsjärveltä kulkee aamuisin toistakymmentä autoa, kussakin yksi matkustaja tehden työmatkaa Kolarin keskustaan. Kimpakyydillä kukin säästäisi polttoainekuluissa vuositasolla 3000 €. Latukone voisi tarjota elämyksellisen kyydin aamutuimaan kansallispuistoon vanhukseksi, joka ei muuten jaksaa sinne hiihtää. Matkailijoille tarjottaisiin peukalokyytejä. Aura-auto voisi kuljettaa paketin mukanaan, jne. Kolarin kunnalla voisi olla liikkumisen palvelun strategia, joka kannustaa em. toimintaan. Esteenä eivät ole liikkuvat kulkuvälineet tai tekninen ratkaisu, jolla tyhjät paikat täytetään, vaan asenne. Jotta liikkumisen palveluita voidaan kehittää, tulee sen tapahtua asennemuutoksen kautta.

Toimiva MaaS-konsepti on laajennettavissa helposti koko seutukunnan tai Lapin alueelle. Tarkoitus on myös yhdistyä muihin valtakunnallisiin MaaS-palveluihin standardirajapintojen kautta. Konsepti on myös kopioitavissa mihin tahansa kohteeseen, jossa liikennepalveluita uudelleen järjestetään. Kyse on lähinnä uudesta toimintatavasta, jossa liikennöitsijät sitoutuvat toimimaan suuremman ekosysteemin osana. Pienessä mittakaavassa toteutettuna toiminta luo uskoa ja rohkeutta kokeilla sitä laajemmalti. Myös asiakkaat opetetaan luottamaan palveluun ja näin valitsemaan liikkumisen ilman omaa autoa muuttaen samalla omaa käyttäytymismalliaan.

Pilotti kytkeytyy myös Lapin Liiton DigiAurora-hankkeen esikartoitukseen tavoitteena rakentaa koko Lapin käsittävä liikkumisen palvelukonsepti. Samoin yhteydenpitoa pidetään Barentsin kolmio -hankkeen kanssa, jossa suunnitellaan Norjan ja Venäjän ylittäviä bussireittejä ja yhteistä aikataulu- ja lipputietokantaa.

7 Suositukset jatkosta

Pilottihankkeen perusteella eri sidosryhmien näkökulmasta Ylläs Around -palvelulle on kysyntää, mutta kyytien tarjoajien näkökulmasta jatkossa halutaan tiettyjä muutoksia. Ylläs Aroundin kaltaisen, asiakasmassoihin perustuvan palvelun tehokkaan toimivuuden ehtona on usein se, että palvelusta saadaan nopeasti innostumaan mahdollisimman suuri määrä käyttäjiä, jotka sitten kertovat kokemuksistaan muille potentiaalisille asiakkaille. Kaudella 2017 käyttäjät olivat verrattain tyytyväisiä palveluun, ja palvelulla on enemmän suosittelijoita kuin arvostelijoita (NPS luku 15). Olisi tärkeää kehittää palvelua sellaiseksi, että suurempi osa asiakkaista haluaisi suositella sitä muille mm. sosiaalisessa mediassa, ja yhä useampi uusi käyttäjä haluaisi kokeilla sovellusta, käyttäjäkyselyn perusteella halu kokeilla oli merkittävin yksittäinen tekijä Ylläs Aroundin käyttöön (30 % vastaajista). Asiakkaiden toiveet näyttäisivät liittyvän sovelluksen kautta saatavan palvelun tasoon ja sen kehittämiseen.

7.1 Ylläs Around -palvelukonseptin kehittämisehdotuksia

Eryteisesti majoituspalvelujen tarjoaminen osana sovellusta tekisi palvelusta kokonaisvaltaisemman. Majoitusyritysten kanssa tehtävää yhteistyötä on syytä tiivistää ja tuoda paketoituja palveluratkaisuja sovellukseen. Asiakkaan toiveita integroitavista palveluista olisi syytä tutkia tarkemmin.

Liikennemuotojen välistä yhteistyötä on syytä pyrkiä integroimaan tehokkaammin. Tehokkaampi järjestelmien integraatio on välttämätöntä. Ostotapahtumaa olisi pyrittävä siirtämään aikaisemmaksi, jotta liikennöitsijät voisivat paremmin valmistautua kyytiin oikean kokoisella kalustolla, ja samalla palvelun taso paranisi.

Taksien kimppakyytipalvelu on tuotava tärkeäksi osaksi sovellusta tehokkaasti hinnoiteltuna. Myös tätä palvelua on syytä markkinoida tehokkaammin.

Taksipalvelujen hinnoittelua on kehitettävä entistä paremmin yrittäjää kannustavammaksi. Kyydeistä kokonaisuudessaan saatavat tulot eivät saa laskea suhteessa perinteisiin taksikyyteihin

Palvelukonseptin kehittämisessä toisen pilotin jälkeen on ensiarvoisen tärkeää pystyä onnistuneesti koordinoimaan yhteistyöverkosta ja jakamaan vastuuta toimijoiden välillä kohdentaen käytettävissä olevat resurssit mahdollisimman tehokkaasti. Eryteisesti markkinoinnin suunnittelu, toteuttaminen ja koordinointi tehokkaasti edellyttää paikallisten yritysten ja paikallisen koordinaattorin vahvaa mukanaoloa.

Majoitusyritykset voisivat esimerkiksi käyttää kimppatakseja ja toteuttaa yhdellä lennolla saapuvien asiakkaiden noudon tehokkaasti tilataksilla. Suoraan ovelle tapahtuvan kuljetuksen vaikutus asiakastytyväisyyteen olisi selkeästi positiivinen. Olisi tärkeää kehittää entisestään paikallisten yrittäjien yhteistyötä ja halukkuutta luoda yhteisiä asiakkaita palvelevia kokonaisratkaisua. Samalla on tärkeää pitää mielessä konseptin skaalautuvuus.

Ylläs Around -konseptin luonne on selkeästi olla edelläkävijänä liikkumispalvelujen tuomisessa turismin pariin ja Ylläksen alue on toiminut hyvänä pilotointikenttänä. Toimivan konseptin ja tietojärjestelmän luomisessa on kuitenkin syytä pitää vahvasti mukana ajatus toiminnan lähtökohdasta pyrkiä laajentumaan ympäröiville alueille ja esimerkiksi tukemaan koko Lapin alueen matkailua. Kehityksessä on oleellisena osana myös pitää silmällä konseptin kehittämistä sovellettavaksi yli liiketoimintarajojen.

7.1.1 Toimenpide-ehdotuksia Ylläksen liikkumispalveluiden tunnettuuden ja kiinnostavuuden lisäämiseksi

- Ski Bussi nimetään Ylläs Around -bussiksi, jolloin se mielletään paremmin muuhunkin kun rinteisiin kohdistuvaan matkaan sopivaksi. Myös lentokenttä- ja junabusseihin asennetaan Ylläs Around -kyllit.
- Kutsutaksia kokeillaan ulkomaalaisten sesonkiaikaan mm. Lainion jäähoteleihin ja suomalaisten sesonkiaikaan esim Leville ja Konijänkälle. Tietyt päivät määrätään ennalta tietyille reiteille ja niihin tulee ilmoittautua edelliseen päivään mennessä. Liikennöinti järjestetään taksiautoilijoiden toimesta, joille maksetaan tuntihinta matkan siltä osalta, kun kyydissä on ihmisiä. Yhdelläkin asiakkaalla lähdetään liikkeelle. Matkailuyhdistys vastaa kustannuksista, eli tekee sopimuksen liikennöijän kanssa ja kantaa riskin, mutta pitää myös mahdollisen voiton itsellään.
- Koulukyydeissä aamuisin Äkäslompolosta ja Ylläsjärveltä Kolariin sekä iltapäivisin takaisin on tilaa. Nämä voidaan laittaa tarjolle myös muille kyseistä reittiä kulkeville matkaajille. Osa koulukyydeistä on Lapin ELY-keskuksen kilpailuttamaa linjaliikennettä, osa Kolarin kunnan kilpailuttamaa tilausliikennettä. ELYn vastuulla olevat kyydit löytyvät aikatauluineen matkahuolto.fi -palvelusta, josta bussilippuja voi myös ostaa. Nämä tuodaan myös Ylläs Around -tietokantaan ostettaviksi. Koulukyyti-termistä pyritään luopumaan ja otetaan käyttöön ”Ylläs Around, Äkäslompolo–Kolari” ja ”Ylläs Around, Ylläsjärvi–Kolari” Molemmissa linjoissa on n 10 paikkaa vapaana. Näihin voidaan markkinoida myös Matkahuollon määrittelemiä 40 matkan sarjalippuja.
- Rakennetaan tekniset edellytykset fiksatuille kyydeille, joita voi tarjota mm. elokuviin, bändi-iltoihin, latuosuuksille kansallispuistoon, vaikka säätietojen mukaan (mahdollisuus hiihtää takaisin myötätuulella), jne. Sen myötä liikennöittäjiä kannustetaan aktiiviseen kyytien tarjoamiseen omalla riskillään.
- Markkinointi ja tiedottaminen uuteen uskoon. Ylläs Around -palvelun markkinointi tulee aloittaa jo alkusyksystä, kun matkoja Ylläkselle aletaan suunnitella. Viestiä tulee tuoda eri kanavista, mm tapahtumien yhteydessä maininnat tulla paikalle Ylläs Aroundilla. Omat www-sivut Ylläksen sivujen sisällä kertovat konkreettisesti liikkumisen palveluista, sekä Ylläs Today -Twitter valjastetaan tiedottamaan paremmin kyseisen hetken liikkumisvaihtoehdoista. Paikallisväestö tulee myös tutustuttaa paremmin palveluun. Sitä varten tehdään kaikille avoimet FB-sivut, joissa julkaistaan MaaS-aiheisia asioita, sekä tiedotetaan Ylläs Aroundista. Kunkin yrityksen omilla sivuilla tulee olla maininta Ylläs Aroundista ja linkitykset paikkaan, josta lisätieto löytyy. Ts. yritykset sitoutetaan yhtenäiseen viestintään asian tiimoilta. Lisäksi Ski Expo, Matkamessut, banderollit, flyerit, vanhojen hyödyntäminen, Kuukkelij, esite, bussin selkänöjätarrat, sähköpostiviestit, jne.

- Ylläs Around herättää mielenkiintoa ja yhteistyöehdotuksia. Yhtenä viimeisimpänä ShareIt Blox Car, jossa oman auton voi laittaa tuottamaan vuokraamalla sitä vertaisverkoston kautta. Näitä kannattaa kokeilla.

7.2 Tietojärjestelmän kehittäminen

Rajalliset kehitysresurssit ja pieni maantieteellinen alue asettaa haasteita hyvin toimivan ja markkinaehtoisesti elinkelpoisen MaaS-palvelualustan kehitykselle ja operoinnille. MaaS-palvelualustan kehittäminen pelkästään Ylläksen alueen tarpeisiin on haastavaa. Jatkuvuuden ja skaalautuvuuden kannalta kannattaisi pyrkiä hyödyntämään mahdollisimman paljon muualla tehtyjä samankaltaisia ratkaisuja. Potentiaalisimpana tunnistettuna vaihtoehtona on HSL:n ja Liikenneviraston yhdessä kehittämä avoin Digitransit-palvelualusta. Ylläksen liikkumispalvelukokonaisuuden kehittämisessä pidemmän tähtäimen tavoitteena voisi olla myös koko Lapin kattavan, ja mahdollisesti myös rajat ylittävälle matkailualueella skaalautuvan avoimen MaaS-palvelualustan toteuttaminen, jossa Ylläs toimisi jatkossakin uusien palveluiden pilotti- ja kehitysalustana.

Pidemmällä tähtäimellä palvelukokonaisuutta tekniseltä ratkaisultaan voi tarkastella kolmen erilaisen sovelluksen kokonaisuutena.

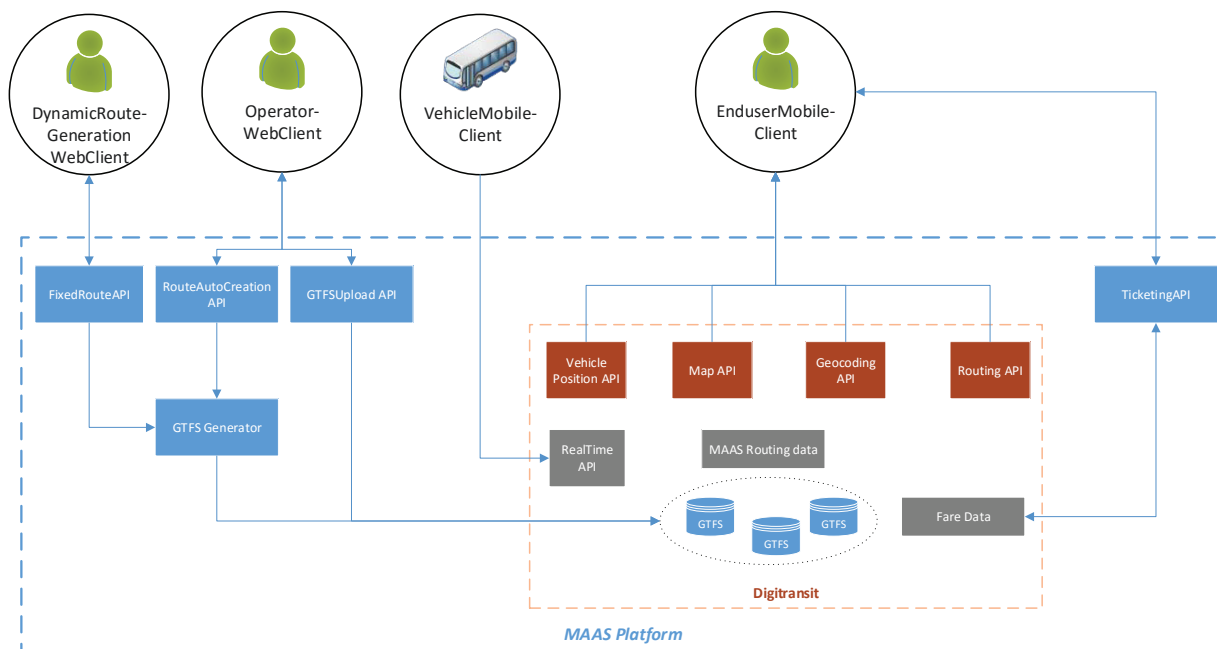
1. MaaS-alusta (tarjoaa API-ratkaisut tiedon tallennukseen ja hakuihin)
2. Kuljetusyksikön mobiilisovellus (ajoneuvon paikka- ja tilannetiedon lähetykselle palvelimelle)
3. Asiakkaan mobiilisovellus (reititys, kyydintilaus ja maksaminen)

Palvelukokonaisuuden perustana on MaaS-alusta, joka tarjoaa rajapinnat sekä asiakkaan että kuljetusyksikön mobiilisovelluksille. Avoimien ja hyvin dokumentoitujen rajapintojen avulla mobiilisovelluksien kehitys voidaan toteuttaa erillisinä projekteina, sekä myös kolmansien osapuolien palvelut voivat hyödyntää MaaS-alustan tarjoamia tietoja ja palveluita.

7.2.1 Digitransit -palvelualustan tarkastelu tietojärjestelmän kehittämisvaihtoehtona

Avoimen lähdekoodin ansiosta palvelun kehitystyöhön voi osallistua kuka tahansa asiasta kiinnostunut. Digitransit mahdollistaa myös alueellisten erityispiirteiden huomioonottamisen, sekä uusien toiminnollisuuksien lisäämisen tarjoten mahdollisuuden tietokannan kehittämiseen myös Ylläksen alueen tarpeita varten ja tarjoten samalla mahdollisuuden monipuolisempaan tuotevalikoimaan. Avoimen lähdekoodin käyttö ja laaja kehittäjäyhteisö todennäköisesti vähentävät palvelun virheitä, sekä parantavat tietoturvaa.

Kuvassa 15 on hahmoteltu mahdollista MaaS-alustan toteutusta Digitransit-palvelualustan päälle. Digitransit-arkkitehtuuri perustuu mikropalvelumalliin, jossa pienet ja itsenäiset mikropalvelut toteuttavat yhdessä laajempia palvelukokonaisuuksia. Tämä mahdollistaa helpon uusien toiminnollisuuksien ja konfiguraatioiden käyttöönottamisen.



Kuva 15. MaaS-alusta

MaaS-alusta (kuvassa MaaS Platform) tarjoaa rajapinnat asiakkaan ja kuljetusyksikön mobiilisovelluksille, sekä järjestelmän operointiin ja hallintaan liittyville toiminnollisuuksille, kuten reititystietojen tallennus ja kartta-aineiston päivitys.

MaaS-alustan tulisi tarjota seuraavat rajapinnat (myös kolmansien osapuolien sovelluksille):

- Ajoneuvojen reititystiedon tallennus ja päivitys GTFS-muodossa (GTFSUploadAPI)
- Aikataulujen syöttäminen manuaalisesti ja niiden tallennus ja integrointi GTFS-pakettina (RouteAutoCreationAPI)
- Ajoneuvojen reititystiedon automaattinen generointi lentokoneiden ja junien aikataulujen pohjalta (GTFSGenerator)
- Matkalipun ostaminen, sisältäen pikaliput ja ennakkomaksamisen (TicketingAPI)
- Fiksattujen palvelukyytien toteutus (FixedRouteAPI)
 - Tapahtuma kyydityksien reittitietojen generointi
 - reittien hinnoittelu (eri kalustoluokille omat GTFS tiedostot)
 - maksuinformaatio
- Kutsuohjatun joukkoliikenteen reititys

Digitransit-alusta tarjoaa seuraavat valmiit osakomponentit:

- GTFS-tietojen tallennus
- Reititys rajapinta
- Reaaliaikarajapinnat (tukee reaaliaikaisia ajoneuvojen sijainteja, pysäkkiennusteita sekä poikkeustiedotteita)
- Kartta- ja osoiteaineistot
- Digitransit kartta-aineistona on OpenStreetMap. Reitityksen katuverkko, taustakartta ja osoitehaun POI-kohteet (Point of Interest) ladataan OpenStreetMapista automaattisesti. Palvelun toiminta alueella on riippuvainen OpenStreetMap-datan laadusta (voidaan parantaa).

Asiakkaan mobiilisovellus (kuvassa EndUserMobileClient)

- Tarjoaa matkustajalle matkansuunnittelukäyttöliittymän
 - Reititys paikasta A paikkaan B
 - Useamman reittiehdotuksen esittely
 - Valitun reitin tarkempien tietojen esittäminen
 - Ajoneuvojen reaaliaika-tietoon perustuva saapumisaika-arvio
- Ajoneuvon reaaliaikaisen sijainnin esittäminen karttapohjalla
- ”Etä-stop nappi” toiminto, jolla voi viestittää ajoneuvolle kyydin tarpeesta vakio-reitiltä poikkeavalta pysäkiltä
- Matkan maksaminen mobiililla
 - Sovellus ilmoittaa rajapinnalle minkä hintainen lippu ostettiin ja miltä liikenteenharjoittajalta.
 - Asiakastiedot tallentuvat rajapintaan, joka mahdollistaa erilaisia käyttöön perustuvia hinnoittelumalleja.

Kuljetusyksikön mobiilisovellus (kuvassa VehicleMobileClient)

- vuorovaikutteinen mobiilisovellus (palvelun senhetkinen paikannus, asiakkaiden pysäkkitiedot, poikkeuksista ilmoittaminen jne.)
- Integrointi Digitransit-alustan reaaliaika rajapintaan (MQTT/GTFS-realtime)

7.3 Operaattoritoiminnan kehittäminen

Matkailukontekstissa liikkumispalvelut ovat välttämättömiä lisäarvopalveluita ja linkittyvät suoraan matkailuelinkeinoon, liikkumispalveluiden tarjonnalla voidaan vaikuttaa matkailijoiden liikkumiseen ja pyrkiä esimerkiksi tasaamaan ja ohjaamaan palvelujen kysyntää. Operaattoritoiminnan kehittämisellä on useita mahdollisia suuntia, esimerkiksi: 1) liikkumiseen liittyvä tieto yhdestä paikkaa ja sitouttaa alueen toimijat omilla sivuillaan ohjaamaan asiakkaiden liikkumista tarjoamalla liikkumispalveluita. Tästä esimerkkinä laskettelukeskuksen subventoima SkiBus -toiminta, 2) Yksinkertainen, mahdollisimman helposti monistettava palvelukonsepti ja toimintamalli (liikkumisen ”pikaruokapalvelu”, tiedät mitä saat, kaikille osapuolille selvä), 3) kokonaisvaltainen monipalvelumalli (”palvelukioski” - kaikki mahdolliset palvelut yhdeltä luukulta ja yhdestä mobiilisovelluksesta).

Pilotti osoitti, että kannattavan liiketoiminnan rakentaminen alueelle on tällä hetkellä erittäin haasteellista pilotissa käytetyllä konseptilla. Valtakunnallisen operaattorin kannalta oleellista olisi löytää joko useille alueille tai koko maahan skaalautuva konsepti, jotta kehitykseen kannattaisi panostaa. Operaattoritoiminnan osalta roolitus ja työnjako paikallisten ja valtakunnallisen toimijoiden välillä tarvitsisi selkeytystä, jotta toiveet ja odotukset kohtaisivat paremmin. Paikallisen yhteistyötahon mukanaolo on ehdottoman tärkeää. Paikallisen toimijan roolina oli tässä pilotissa mm. neuvotella, sopia, markkinoida, kannustaa ja selvittää sekä hoitaa epäselvyydet ja ongelmatilanteet toimijoiden välillä.

SkiBus -toiminnan näyttämän mallin mukaisesti paikallisten liikkumispalveluiden kehittäminen edellyttäisi esimerkiksi matkailualueen yrityksiltä subventointia. Koko matkailualueen vetovoimaisuus lisääntyy siitä, että matkailija voi kulkea alueella sujuvasti ilman omaa autoa. Paikallistasolla tulee löytyä myös kohtuullista taloudellisen riskin sietokykyä. Riski tulisi jakautua mielellään sekä liikennöitsijöille, että muille yrityksille; liikennöitsijöille kannustamaan innovatiiviseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan ja muille yrityksille mahdollistamaan saavutettavuutensa paikallisesti.

7.4 Kokeilutoiminnan jatkuvuus ja skaalautuvuus

Kokemukset pilotista osoittavat, että konseptilla on potentiaalia, mutta myös selkeitä kehityskohteita on löytynyt. Kokeilun perusteella vaikuttaisi olevan mahdollista luoda toimiva skaalautuva, toimijariippumaton alustaratkaisu sesonkiluonteisen matkailun erityistarpeisiin, esimerkiksi koko Lapin alueelle. Laajemmalle alueelle toteutettu alusta parantaisi merkittävästi operaattoritoiminnan liiketoiminnallisen kannattavuuden edellytyksiä, ja edesauttaisi tarvittavaa laajamittaista käyttäytymisen muutosta uusien, mobiilisti tarjottavien liikkumispalveluiden suuntaan.

Uusien, entistä edistyksellisempien liikkumispalveluiden ja palvelukokonaisuuksien kehittäminen ja kokeilu rajatusti esimerkiksi Tunturi-Lapin alueella toisi jatkuvuutta hyvin organisoituneeseen kokeilutoimintaan. Toimintamalli, jossa kehitetyt ratkaisut avataan ja/tai skaalataan laajempaan käyttöön parantaisi kokeilutoiminnan vaikuttavuutta pitemmälle, yli hankkeen kestäväällä aikavälillä.

7.5 Rahoitus

Liikkumispalveluiden ylläpito Ylläksellä vaatii rahoitusta. Pilotoinnin aikana on saatu kartoitettua osaamista ja kokemusta, joten paikallista asiantuntijuutta löytyisi projektia operoimaan. Markkinointi ja tiedottaminen hoituisi myös pienillä rahallisilla panostuksilla paikallisten yhteistyökumppaneiden ansiosta. Ylläksen Matkailuyhdistys organisaationa voisi olla liikkumisen palveluiden tarjoaja Ylläksellä, eli paikallinen ”pienoperaattori”.

Tietokannan älykkyyden kehittäminen pelkästään Ylläksen tarpeisiin ei välttämättä ole resurssitehokkain ratkaisu pitkällä jännteellä, mahdollisuuksien mukaan kannattaa hyödyntää olemassa ja saatavilla olevia ratkaisuita sekä pyrkiä jakamaan kehittämisskustannuksia laajemmalle. Näin pystytään rakentamaan erittäin toimiva vuosittain entistä monipuolisempi palvelukokonaisuus samalla muuta MaaS-kehitystä maailmalla seuraten.

Liikenteen uudelleen järjestelyä voidaan koittaa lyhyillä periodeilla kohdennettuina tiettyihin sesonkiaikoihin. Mm. kutsutaksi joihinkin mielenkiintoisiin kohteisiin voi olla tuottavaa. Pikkuhiljaa liikennejärjestelyitä kokeilemalla ja optimoimalla voidaan luoda paketteja, jotka sinällään saattavat olla tuottoisia.

Joidenkin tuhansien kuukausikorvaukseen on varauduttava MaaS-operaattorin suuntaan tulevilla kausilla, koska transaktiomäärät eivät ole vielä riittävät kattamaan taustajärjestelmän ylläpitoa. Toistaiseksi ainoa rahoitus tällä hetkellä on Ylläksen Matkailuyhdistyksen budjetista. Mitään konkretiaa varojen keräämiseksi paikallisilta toimijoilta ei ole vielä mietitty.

Lähteet

Karlsson, M., Sochor, J., Aapaoja, A., Eckhardt, J., König, D. (2017) Deliverable 4: Impact Assessment of MaaS. Saatavilla:

http://www.vtt.fi/sites/maasifie/fi/PublishingImages/tulokset/CEDR_Mobility_MAASIFIE_Deliverable_4_Revised_Final.pdf

Ylläs Around vaikuttavuustutkimus (2016), Ylläksen Matkailuyhdistys ry & Sonera, 20.9.2016. Saatavilla:

https://www.motiva.fi/files/12376/Kolari_Yllas_Around_vaikuttavuustutkimus_2016.pdf

ISSN-L 1798-6656
ISSN 1798-6664
ISBN 978-952-317-427-6
www.liikennevirasto.fi

Liik
enne
vira
sto

