

KOKEMUKSIA HARRASTETAUSIKOKEILUSTA TURUSSA

22.8.2019



Taustaa

- Ajatus harrastetaksikokeilusta Turussa alun perin Turun kaupungilta 2017
- Valonia sai kokeilun toteuttamiselle Liikkumisen ohjauksen valtion avustusta 2018
- Mukana Turun kaupunki (CIVITAS ECCENTRIC) ja Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoita (palvelumuotoilu)



Tilannekartoitus syksyllä 2018

- Elo-syyskuussa 2018 toteutettiin yhteistyössä Impivaaran alueella toimivien urheiluseurojen kanssa kysely, jolla kartoitettiin harrastetaksin tarvetta ja perheiden kiinnostusta
- Vastauksia saatiin 234 kpl
- Palautteen perusteella kiinnostus ja tarve suuria
- Erityisenä haasteena havaittiin vanhempien työpäivien aikaiset treenikyydit
- Kyselyn perusteella pyrittiin myös kartoittamaan soveltuvaa aluetta/reittiä/porukkaa kokeiluun, joka oli tarkoitus toteuttaa syksyllä 2018



Käynnistämisvaikeuksia

- Kyselyn pohjalta päädyttiin edistämään kokeilua yhdessä Turun uintiklubin kanssa
 - Seuran henkilökunta aktiivista ja kiinnostunutta
 - Seurasta tuli suhteellisesti eniten vastauksia kyselyyn
 - Kaikilla yhteinen treenipaikka Impivaaran uimahallilla olisi helpottanut reitityksiä
- Kokeilu olisi tässä kohtaa ollut käyttäjille maksullinen 5€ / matka
 - Seuralle toteutettiin tarkennettu kysely, jonka perusteella ei kuitenkaan saatu sopivaa kokeiluporukkaa kasaan
- Kokeilun tuli perustua sovelluksen käyttöön matkojen tilaamisessa
 - Haasteita sopivan paikallisen yhteistyökumppanin löytämisessä – valmista sovellusta ei ollut ja resurssit kehittää riittävän nopeasti osoittautuivat haasteeksi



Kokeilun paikka -rahoitus

- Kevään 2019 aikana yhteistyökumppaniksi saatiin Kyyti Group
 - *Kyyti Ride* -kutsuliikennealusta sopi harrastetaksimalliin pienin viilauksin.
- Haettiin ja saatiin Kokeilun paikka -avustus, joka mahdollisti kokeilijoille ilmaisen kokeilun toteuttamisen
- Etsittiin kokeiluun sitoutuvaa seuraa yhteiskehittämistyöpajaan
- Palvelualue muotoiltiin parista eri seurasta koostuvan pienen aktiiviporukan, Kyydin ja Valonian kesken keväällä
- Kyyti kehitti Kyyti Ride -kutsuliikennealustaa Turun kokeiluun sopivaksi
- Kuljettajat käyttivät Kyyti Driver -sovellusta ja asiakkaat tilasivat matkoja Kyyti-sovelluksella, jota hyödynnetään kokeiluissa.
- Pysyvää toimintaa varten Kyyti Group tuottaa asiakkaalle asiakkaan brändin mukaisen sovelluksen.



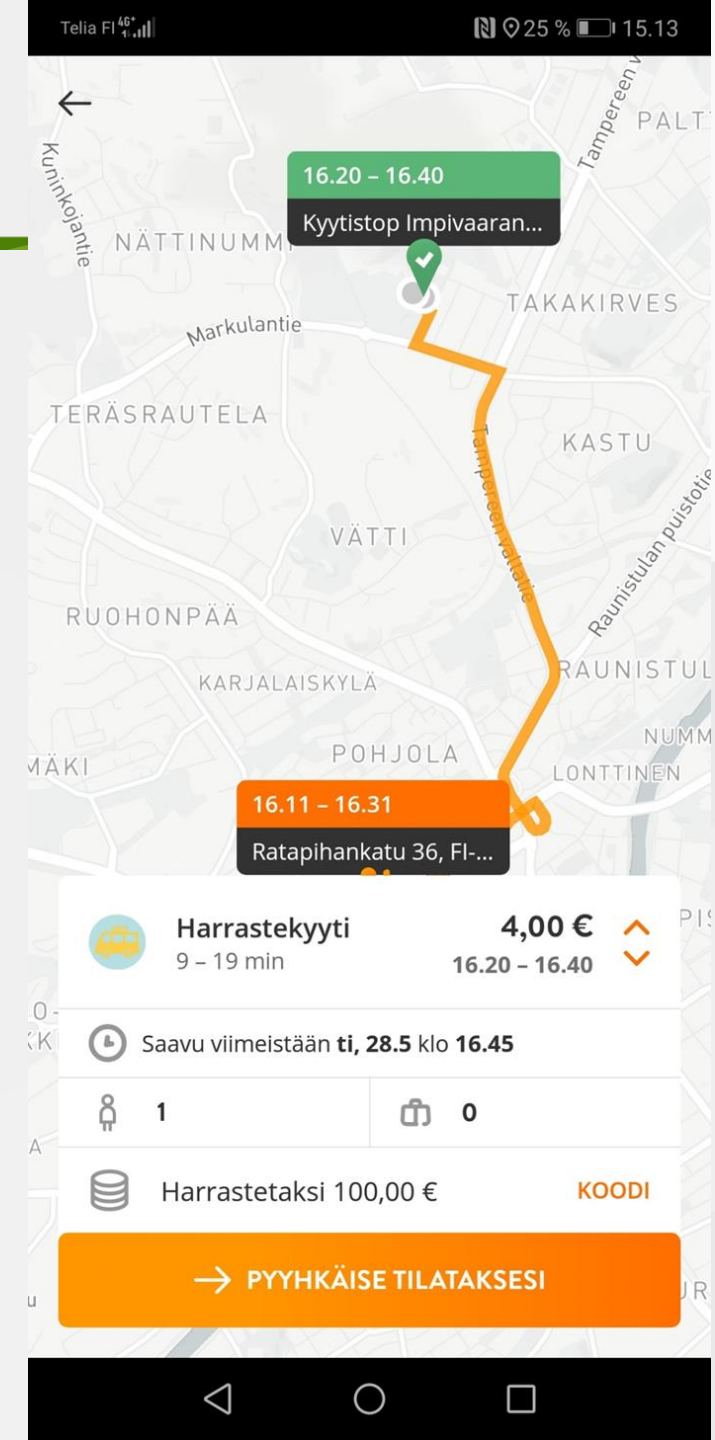
Kokeilu toteutuu – vihdoinkin!

- Kokeilu saatiin vihdoinkin käyntiin toukokuussa, 13.-31.5.
- Kyydin paikalliset kumppanit Jalobus Oy ja Multitaito Oy vastasivat ajoista.
 - Jalobus ajoi tila-autolla (10-12 hlöä) klo 14-18 välisen ajan
 - Multitaito ajoi henkilöautolla tarvittaessa ajoja klo 14-21
- Kokeilun osallistujina oli ensisijaisesti kevään yhteiskehittämistyöpajaan osallistuneita perheitä
- Käynnistyksen jälkeen kokeilumahdollisuutta tarjottiin aktiiviporukan lisäksi myös muille kiinnostuneiden urheiluseurojen jäsenille



Kyyti-sovellus

- Käyttäjät tilasivat kyydit Kyyti-sovelluksella.
- Kyyti otti harrastetaksipalvelua varten kaksi uutta toiminnallisuutta käyttöön. Näitä hiottiin toimivaksi vielä kokeilun alussa.
- Kokeilijat saivat 100€ creditin käyttäjätililleen, jolloin matkat olivat kokeilijoille maksuttomia.
- Sovellus näyttää myös vaihtoehtoiset kulkumuodot: Fölin (Turun seudullinen joukkoliikenne), pyöräilyn ja kävelyn.
- Palvelun arvioitu hinta 4€ näkyi sovelluksessa.
- Taksikuljettajilla oma driver-sovellus, josta he näkevät tilaukset ja pystyvät myös kuittaamaan ajoja.



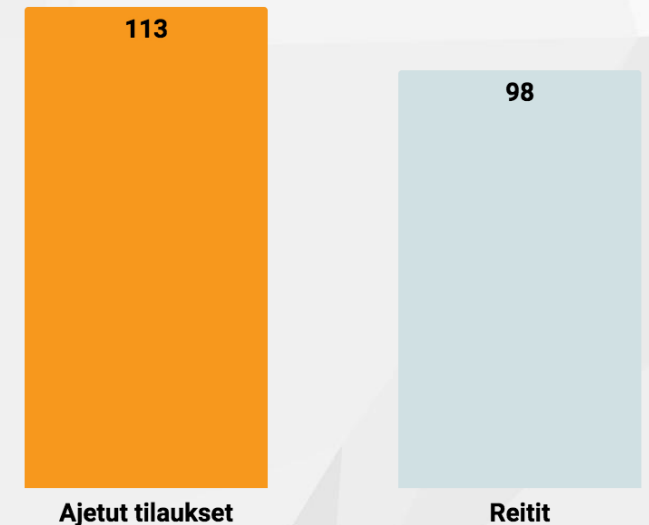
Kokeilu lukuina

- Harrastetaksi-ryhmään liittyneitä 45
- matkoja tilanneita 26
- Osallistuneet lapset 6-14-vuotiaita
- Matkan pituuden keskiarvo 8km, mediaanimatka 6,4km
- Tilauksia yhteensä 174
 - Ajoja yhteensä 113
 - Peruttuja 61



Yhdistelyaste

- Yhdistelyaste kertoo kuinka monta asiakastilausta yhdellä reitillä ajettiin.
 - Mitä isompi yhdistelyaste, sitä enemmän asiakastilauksia on yhdistynyt yhdelle reitille.
- Suuri yhdistelyaste edellyttää, että tilausmääriä ja niitä ajavia autoja on paljon, koska muuten tilauksia ei osu samoihin suuntiin ja samoihin aikoihin riittävästi.
 - Kolmen viikon kokeilussa volyymi ei ehdi nousta kovin isoksi
 - Kokeilun aikana tilatut matkat jakaantuivat monelle eri suunnalle.
- Toisaalta yhdistelyaste oli yllättävänkin suuri ajoneuvokapasiteetin ja matkustajien määrän ollessa pieni ja vastaavasti alueen ollessa melko laaja.
 - Autot ovat tällaisessa tilanteessa helposti pitkien matkojen päässä palvelemissa asiakkaita jolloin realistiset palveluikkunat toisaalle muuttuvat vaikeiksi. 1,15 on hyvä yhdistelyaste pilotin realiteetit huomioiden.



Palautetta kokeilusta

- Osallistujilta kerättiin suullista palautetta kokeilun aikana ja kokeilun päätyttyä osallistujille lähetettiin sähköinen kysely
- Yleisarviona vanhemmat ja lapset pitivät palvelusta
- Suurin osa kyselyyn vastanneista haluaisi, että palvelu jatkuu
- Palvelun koettiin helpottavan arkea ja mahdollistavan auton käytön vähentämisen
- Rakentavaa kritiikkiä kokeilun alkuvaiheen teknisistä ongelmista sekä hakupaikkoihin ja -aikoihin liittyen



Poimintoja palautekyselystä

Palautekyselyssä kysyttiin mielipiteitä seuraaviin kysymyksiin asteikolla 1 (täysin eri mieltä) – 5 (täysin samaa mieltä)

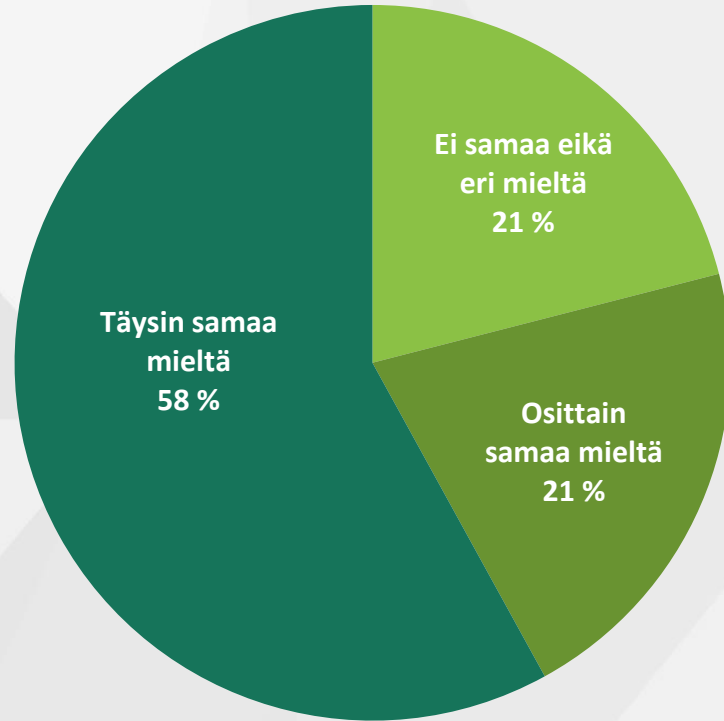


-> Väittämien kanssa oltiin 60-100-prosenttisesti *samaa mieltä tai osittain samaa mieltä*



Poimintoja palautekyselystä

Haluaako lapsi käyttää harrastetaksia jatkossakin?



-> vastaukset ainoastaan myönteisiä: 0% vastanneista valitsi vaihtoehdon täysin tai osittain eri mieltä



Kommentteja perheiltä

Tällaista pitäisi e.h.d.o.t.t.o.m.a.s.t.i. kehittää ja kunnolla, toimivaksi ja mahdollisimman laajasti palvelemaan mahdollisimman suurta joukkoa lapsia. Jos palvelu sakkaa ja lopetetaan muutaman kk:n päästä, se voi johtua korkeintaan tiedotuksen puutteesta. Yhtä lasta samaan paikkaan samaan aikaan kuljettavien yksityisautojen määrä on saatava vähenemään ja pian, ja tässä on ratkaisun avain, kunhan tämä toteutetaan kunnolla!



Kommentteja perheiltä

Kokemus oli erittäin positiivinen.

Kokeilu vastasi ajatuksiani harrastetaksista.

Ihan mahtava palvelu! Tästä on tultava pysyvä.

Stressitaso pieneni, kun ei tarvinnut hampaat irvessä kiirehtiä liikenteessä



Kommentteja perheiltä

Lapsia kokeilu on jännittänyt aika paljon. Erityisen pelottavaa heistä tuntuu olevan se, jos joutuu matkustamaan yksin vieraan aikuisen kyydissä. Tämä onkin se mihin Kyydin tulisi jatkossa panostaa, sillä jos lapset kokevat olonsa turvattomaksi, pelokkaaksi, jännittyneeksi matkan aikana, niin he eivät halua käyttää palvelua jatkossa, vaikka se olisi kuinka kätevä vanhempien mielestä. He ovat asiakkaita siinä missä aikuisetkin ja sellaisina heitä tulisi myös kohdella.



Kommentteja perheiltä

Erittäin hankalaa oli se, että kyydit saapui huomattavasti aiemmin kuin oli ilmoitettu. Aiheutti lapsille turhaa kiirettä ja stressiä, sekä myös turhaa odottelua treenipaikan ulkopuolella. Voimistelijoiden harrastuspaikat ovat pääasiassa sellaisia, joihin ei pääse ennen valmentajia sisälle. Etenkin talvisin on huono jos joutuu odottamaan esim. yli puoli tuntia treenien alkua ulkona.

Olisimme kokeilleet palvelua enemmänkin ja molempien lasten kanssa, mutta alkuun pääseminen oli sovelluksesta johtuen haastavaa ja ensimmäisen kokeilukerran jälkeen kokeilujakso alkoikin jo päättymään. Paluukyyti olisi ollut myös mukava testata.



Kuljettajan kokemuksia

- Kuljettajat kokivat kokeilun aikana tehdyt parannuksen sovellukseen hyviksi verrattuna aiemmin käyttämäänsä Kyyti-sovellukseen
- Kuljettajilta saatiin konkreettisia parannusehdotuksia käyttökokemuksen kehittämiseen
- Haasteeksi koettiin liian pieni volyymi, minkä vuoksi yhdistely ei onnistunut: tarvittaisiin pidempi kokeilu jotta tietoisuus palvelusta kasvaisi ja lisää käyttäjiä mukaan



Tärkeimmät opit

- Palvelukokemuksen hiominen lapsiystävälliseksi
 - Yhdistelyn edellyttämä matka-ajan jousto halutaan lasten ollessa kyseessä mieluummin kyydissäoloaikaan kuin siihen, että perille saavuttaisiin aiemmin.
 - Kuljettajat pitää ohjeistaa saapumaan noutopisteeseen vasta noutoaikana ja odottaa jossain muualla, jotta lapsi ei luule, että nouto onkin aikaistunut, kun auto näkyy pihalla.
 - Autot pitää merkitä selkeästi Harrastetaksi-logolla (esim. kiinteä teippaus tai suuret irrotettavat magneettilogot kyljissä). Kokeilussa tätä ei ehditty tehdä.
 - Lapsen pitää kokea, että palvelu on kiva, turvallinen ja selkeä
- Palvelusta ollaan valmiita maksamaan mutta tarvitsee subventiota
 - Maksuhalukkuus yllätti positiivisesti: lähes 90 % vastaajista voisi maksaa alle 10 km pituisesta matkasta 4 €, ja 60 % voisi maksaa yli 10 km pituisesta matkasta 6 €. Nämä hinnat olivat esillä sovelluksessa, vaikka testaajat saivatkin käyttää palvelua kokeilun aikana maksutta
 - Toisaalta nämä hinnat tarkoittavat, että palvelun tarjoaminen vaatii jonkinlaista subventiota, etenkin alkuvaiheessa, kun autojen täyttöaste ei vielä ole tarpeeksi suuri.

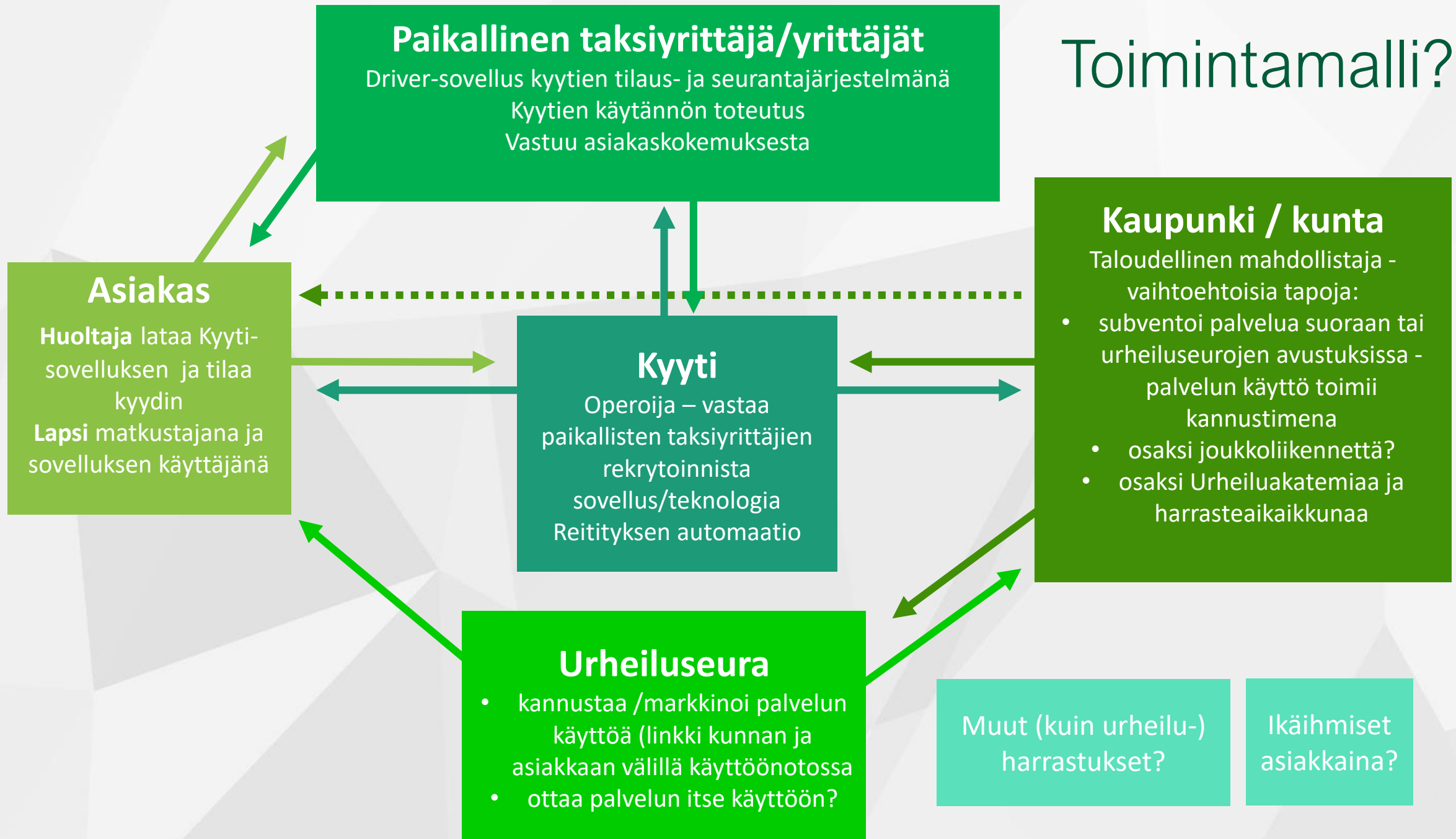


Miten tästä eteenpäin?

- Kokeilun perusteella kasassa ainekset hyvälle ja tarpeelliselle palvelulle: vanhemmat kaipaavat palvelua ja lapset ovat myös valmiita jatkamaan käyttöä.
- Tarvitaan laajempi arviointi potentiaalisesta kysynnästä ja niiden reitittymisestä ja yhdistelypotentiaalista. Tämä on toteuttavissa keräämällä riittävästi matka-aineistoa ja simuloimalla ne Kyyti Ride -alustalla.
- Simuloinnin pohjalta voidaan arvioida palvelun skaalautumista ja millaista subventiota palvelun pyörittäminen vaatii, esim. kaupungilta tai urheiluseuroilta.
- Pohditaan jatkorahoituksen hakemista ja/tai keinoja jatkaa asian edistämistä.



Toimintamalli?



KIITOS!

Silja Ngobese

Projektiasiantuntija

040 184 7083

silja.ngobese@valonia.fi

Valonia

www.valonia.fi

Johanna Taskinen

Chief Customer Experience Officer

040 757 3284

johanna.taskinen@kyyti.com

Kyyti Group

www.kyyti.com

