



ETELÄ-
KARJALAN
LIITTO

wsp

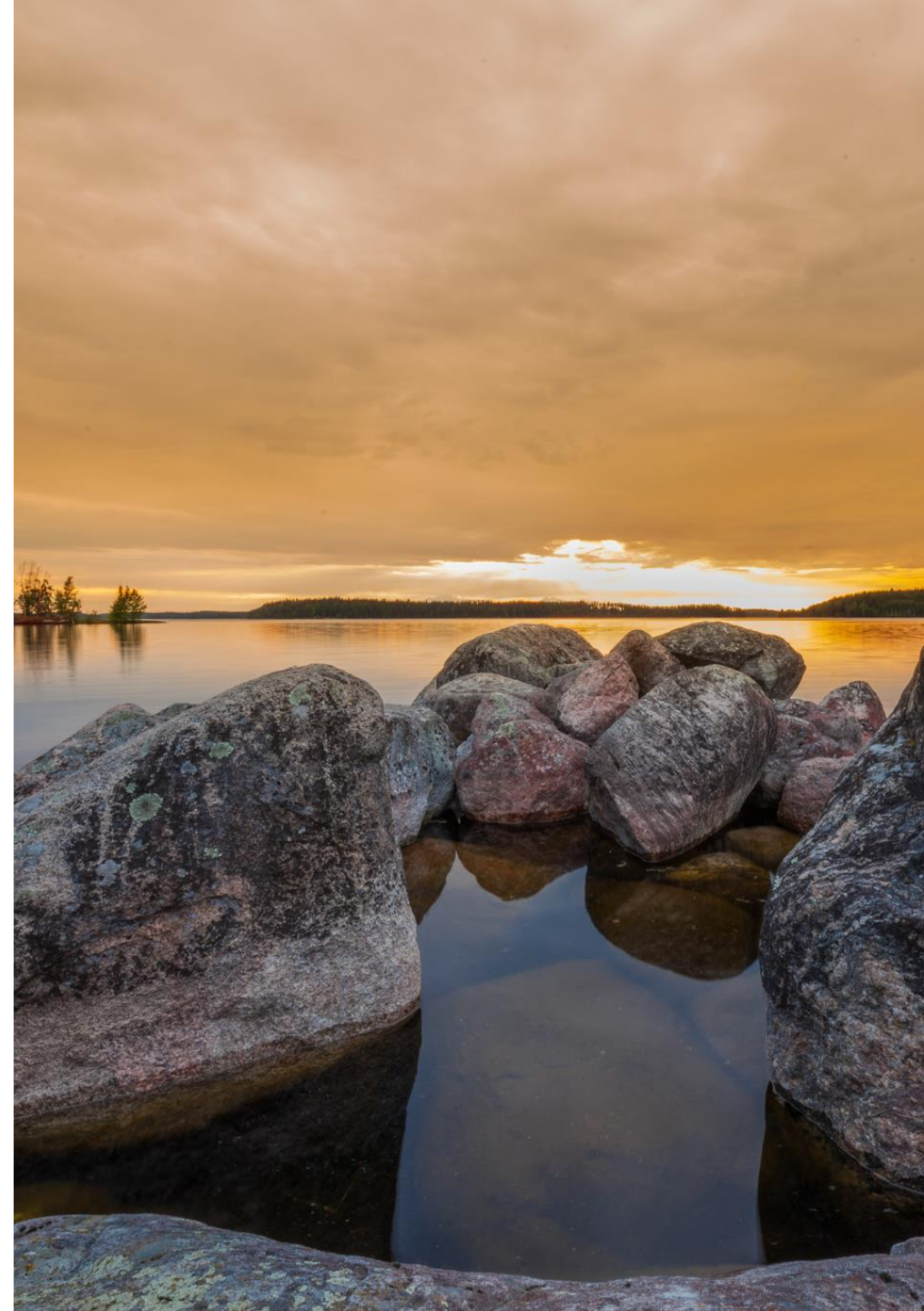
good
sign

ETELÄ-KARJALAN MAAS

Loppuraportti
07.11.2018

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto
2. Kutsutaksipalvelu
3. Kadonneen henkilön etsinnän tehostaminen
4. Etelä-Karjalan digitaalinen tulevaisuus
5. Yhteenveto



01

JOHDANTO



ETELÄ-
KARJALAN
LIITTO

Etelä-Karjalan maakuntaohjelmassa on määritelty visio, jonka mukaan Etelä-Karjala on vuonna 2030 Suomen menestyvin maakunta. Kehittämisen painopisteet on jaettu neljään toimintalinjaan:

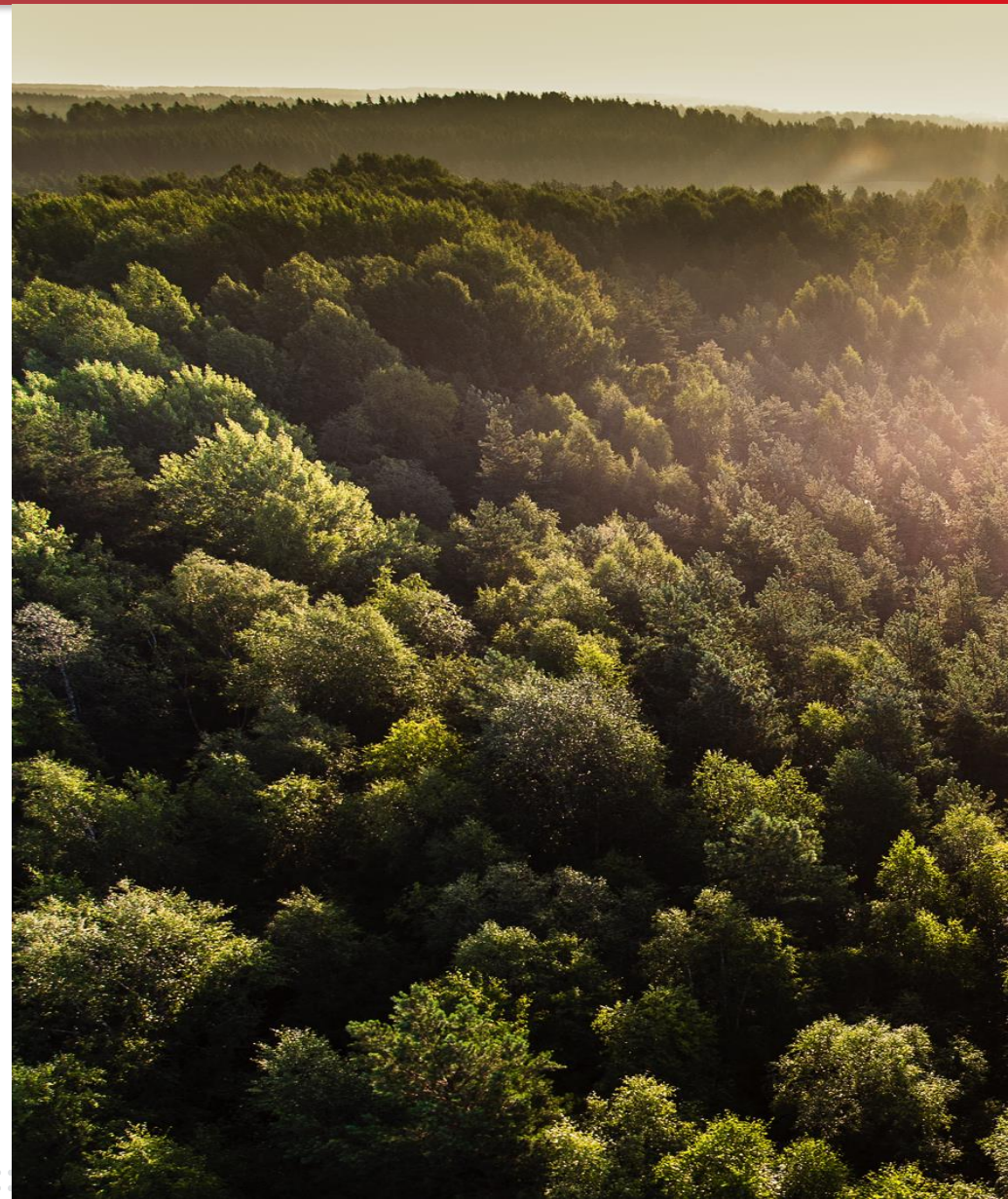
- Yritteliäs ja osaava Etelä-Karjala
- Kansainvälinen ja kiinnostava rajamaakunta
- Vihreä ja uusiutuva edelläkävijä
- Välitön ja välittävä Etelä-Karjala

Maakunnan vahvuuksiksi on tunnistettu ympäristö, teknologia ja kansainvälisyys, joissa pilareina ovat kaunis luonto, korkeakoulut sekä Venäjän läheisyys. Vision saavuttamiseksi maakuntaohjelmassa on koottu menestystekijöitä, joita ovat muun muassa:

- Liikenneyhteydet ovat sujuvat niin kansainvälisesti, kansallisesti kuin maakunnan sisällä.
- Etelä-Karjala on terveellisen ja turvallisen elinympäristön, puhtaiden vesistöjen ja vihreän teknologian edelläkävijämaakunta.
- Alueella on uusi kansainvälistä kauppaa käyvien kasvuhaluisten pk-yritysten sukupolvi.

Tämän työn tärkeänä päämääränä on tukea Etelä-Karjalan maakunnan visiota, vahvuuksia ja menestystekijöitä. Työ palvelee kaikkia neljää kehittämisen toimintalinjaa: hankkeessa parannettiin maakunnan osaamis- ja innovaatiopohjaa, vahvistettiin kilpailukykyä, kehitettiin vihreää älykästä teknologiaa sekä osallistettiin maakunnan asukkaita ja muita sidosryhmiä rakentamaan kilpailukykyistä ja vetovoimaista Etelä-Karjalaa. Työ tehtiin Etelä-Karjalan liiton toimeksiannosta. Pääkonsulttina toimi WSP Finland Oy ja alikonsulttina Good Sign Oy, joka vastasi pilottien teknisestä toteutuksesta.

Tämän työn ohella Etelä-Karjalan liiton toimeksiannosta tuotettiin opinnäytetyö Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa, jossa selvitettiin taksien tavarakuljetuksia maakunnan alueella. Sini Makkosen tekemässä työssä tavoitteena oli tutkia taksien tavarakuljetuksia sekä sitä, miten henkilö- ja tavaraliikenne saataisiin yhdistettyä taksikuljetuksissa ja miten uusi laki liikennepalveluista sen mahdollistaa.

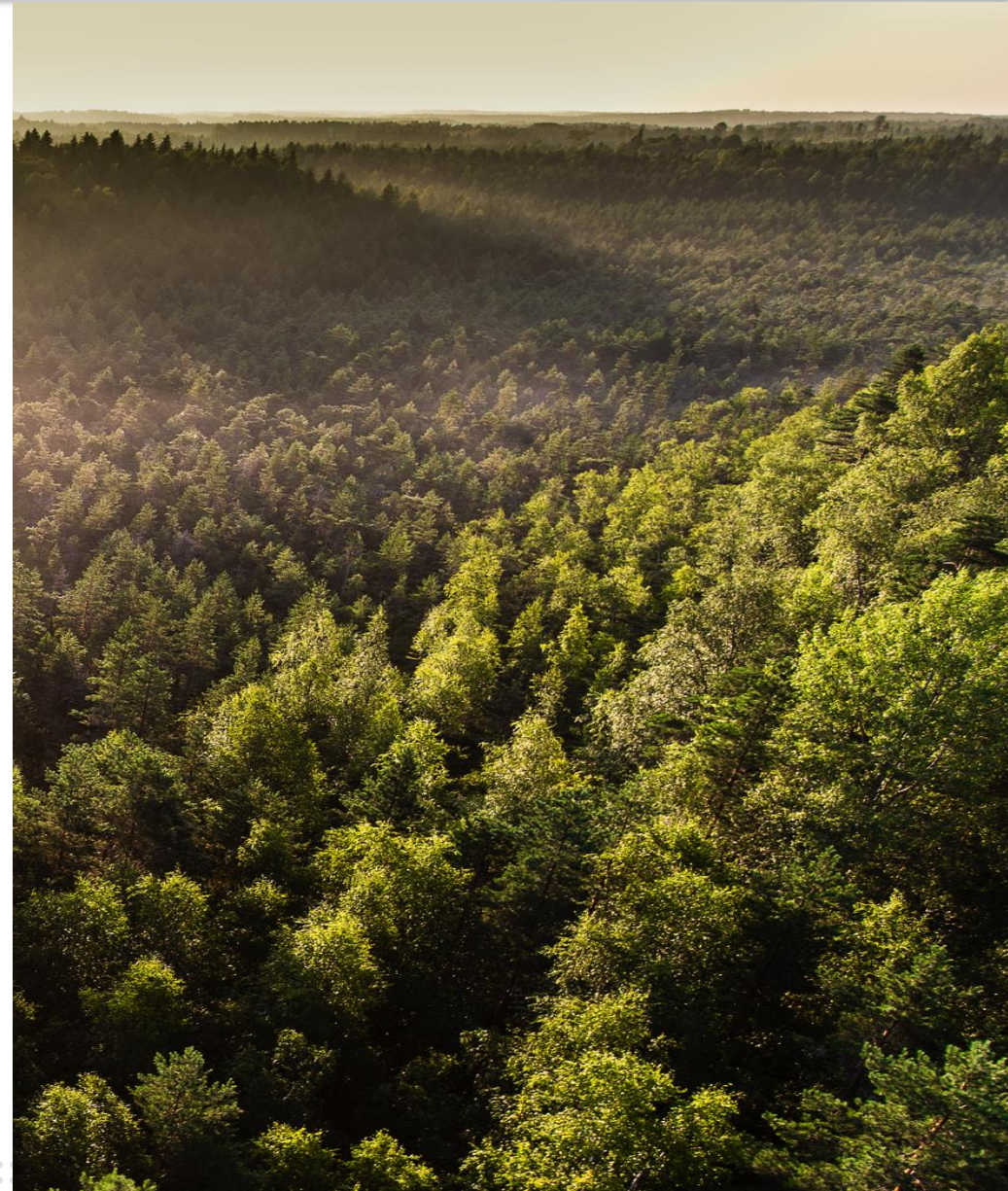


Etelä-Karjalan MaaS -hankkeen tavoitteena oli koota lisätietoa ja palautetta MaaS-palvelujen hyödyistä ja puutteista. Projektin aikana toteutettiin kaksi MaaS-pilottia sekä pohdittiin maakunnan digitaalista kokonaiskuvaa tulevaisuudessa.

Ensimmäisessä pilotissa toteutettiin kutsutaksipalvelu 3 kuukauden ajaksi Imatran seudun maaseutukuntiin: Ruokolahdelle, Rautjärvelle ja Parikkalaan. Tavoitteena oli saada tietoa, millainen kutsutaksipalvelu maaseudulla voi toimia. Eri kunnissa kokeiltiin erilaista palvelua. Ruokolahdella tarjottiin kutsutaksipalvelua syöttöliikenteeseen Imatran rautatieasemalle, Rautjärvellä asiointiliikenteeseen ja Parikkalassa lasten harrastusliikkumiseen. Lopulta Parikkalassa palvelua ei toteutettu, koska tarvetta palvelulle ei löytynyt.

Toisessa pilotissa pyrittiin tehostamaan kotoaan kadonneen henkilön etsintää Eksoten alueella. Kutsutaksipilotin tapaan tämäkin toteutettiin vahvalla sidosryhmätyöllä. Palvelua olivat suunnittelemassa Etelä-Karjalan liitto, Eksoten eri yksiköt, pelastuslaitos, poliisi sekä teknisten palvelujen tuottajat. Palvelun kehittäminen osoittautui haastavaksi, koska siinä oli monta huomioonotettavaa asiaa. Esimerkiksi lainsäädäntö asetti palvelulle reunaehdoja. Kehitystyö vei niin paljon resursseja, että palvelua ei pystytty kokeilemaan käytännössä. Tässä työssä kuitenkin saatiin valmiiksi malli, jolla se voidaan toteuttaa.

Etelä-Karjalan digitaalinen kokonaiskuva laadittiin työpajassa, johon osallistuivat maakunnan tärkeimmät tahot kokonaiskuvan kehittämiseksi. Tavoitteena oli löytää suuntaviivat ja selvittää, millä askelmerkeillä maakunnassa kannattaa edetä kohti digitaalista tulevaisuutta.





02 KUTSUTAKSIPALVELU

Palvelee parhaiten senioreiden asiointiliikennettä

Palvelu kannattaa tuottaa yhteistyössä käyttäjien ja palveluntuottajien kanssa

Järjestäminen on vaikea saada markkinaehtoiseksi. Kunta joutuu helposti subventoimaan palvelua

Asiointiliikenne kaupunkiin ei näytä vaikuttavan negatiivisesti paikalliseen kauppaan ja palveluihin



03 KADONNEEN HENKILÖN ETSINNÄN TEHOSTAMINEN

Tarvitaan saumaton yhteistyö eri tahojen välillä

Kaikkien tahojen koulutus ja perehdytys tulee tehdä huolella

Rajapinnat alustan ja teknisten toimijoiden välillä tulee olla kunnossa.

Reaaliaikainen seuranta kartalla on tärkeää

Lainsäädäntö tulee ottaa huomioon seurannan mahdollistamiseksi



04 ETELÄ-KARJALAN DIGITAALINEN TULEVAISUUS

Sidosryhmäraajat ylittävä yhteistyö tulee varmistaa

Digitietoisuuden lisääminen kaikilla sektoreilla on tärkeää

Matkailun digitaalisiin palveluihin kannattaa panostaa

Yhteisen hyödyn tavoittelu toteutuu yhdistämällä resurssit

Kokeilukulttuurin tärkeys korostuu

02



KUTSUTAKSIPALVELU

TARVEKARTOITUS

Kutsutaksipilotti toteutettiin yhteistyössä kuntien, käyttäjäryhmien, taksiyrittäjien ja muiden projektin sidosryhmien kanssa. Pilotin aluksi tehtiin tarvekartoitus eri kunnissa haastattelemalla työntekijöitä ja asukkaita Parikkalan, Rautjärven ja Ruokolahden kunnissa, Rautjärven seurakunnassa ja Imatran rautatieasemalla. Selvitimme kutsutaksin tarkoitusta, kohderyhmää, aikataulua ja hintaa eri kunnissa. Haastattelutilanteissa samalla markkinoitiin kutsutaksia, ja lisäksi markkinointia tehtiin keskustelemalla ihmisten kanssa kaduilla ja toreilla.

Rautjärvellä järjestettiin tarvekartoitustyöpaja, jonne kutsuttiin sidosryhmiä kaikista kunnista. Osanottajia oli noin 30, joista pääosa oli Rautjärveltä. Parikkalasta ja Ruokolahdelta oli yhteensä vain kolme henkilöä paikalla. Työpajassa selvitettiin käyttökokemukseen, palvelualueeseen, reitteihin ja matkakohteisiin, matkan kulkuun, hinnoitteluun sekä matkan hankintaan liittyviä kysymyksiä. Lisäksi Parikkalassa järjestettiin oma työpaja Kirjolan koulun oppilaille sekä oppilaiden vanhemmille. Vanhempien työpajaan ei tullut osallistujia.

Työpajan järjestäminen olisi ollut järkevää myös Ruokolahdella, jotta palvelun toteutus olisi saatu räätälöityä paikallisten tarpeiden ja vaatimusten mukaiseksi. Kokeilun aikana selvisi, että palvelun ajankohta ja palvelualue eivät vastanneet asukkaiden tarpeita. Niinpä Ruokolahden kutsutaksipalvelu muutettiin kesken kokeilun rautatieaseman syöttöliikenteestä asiointiliikenteeksi Imatralle.

Tarvekartoitusta tehtiin jokaisessa kunnassa myös useissa palaverissa, joita pidettiin kunnanjohtajien johdolla. Palaveriin osallistui jokaisessa kunnassa viranhaltijoita, taksiyrittäjiä, Etelä-Karjalan liiton edustaja sekä välillä myös aluetaksin edustaja. Palaverissa keskusteltiin mm. kutsutaksin tarpeesta, ajankohdasta, hinnasta ja palvelualueesta. Lisäksi Parikkalassa järjestettiin kysely kahdessa vaiheessa, joiden avulla koitettiin saada selville samoja asioita.



TARVEKARTOITUS

TESTIRYHMIEN
KOONTI

SISÄLLÖN
MUOTOILU

MARKKINOINTI

TESTAUS JA
PALAUTE

TULOSTEN KOONTI

Pilotin alkuvaiheessa kesäkuussa 2017 käytiin keskustelua myös VR:n ja Taksiliiton kanssa siitä, että pilottiin otettaisiin mukaan kutsutaksikokeilu Vainikkalan rautatieaseman ja Lappeenrannan keskustan välillä. Tarkoituksena oli tuottaa palvelu, jolla Venäjälle suuntautuvan junaliikenteen asiakas voi ostaa koko matkaketjun Lappeenrantaan saakka. Osoittautui kuitenkin, että toistaiseksi VR:n lipunmyyntijärjestelmä ei mahdollistanut kutsutaksimatkan ostamista junalipun oston yhteydessä. VR oli uudistamassa lippujärjestelmäänsä vuoden 2017 loppuun mennessä niin, että lisäpalvelujen myynti olisi sen jälkeen mahdollistunut. Aikataulu ei kuitenkaan sopinut hankkeen aikatauluun.

Suunnitelma oli, että taksien käyttämä MobiRouter toteuttaisi kutsutaksimatkojen yhdistelyn, ja pilotissa olisi muodostettu rajapinta Good Signin alustan ja MobiRouterin järjestelmän välille. Lappeenrannassa oli käynnistymässä iQPaymentsin kautta yhteistyö, joka olisi mahdollistanut mobiililipun hankkimisen. Eri rajapintojen avaaminen osoittautui kuitenkin hankalaksi. Koska kutsutaksipalvelua ei pystynyt tuossa vaiheessa saamaan osaksi VR:n lippujärjestelmää, lopulta Vainikkalan rautatieaseman kutsutaksipalvelun kehittäminen osana tätä hanketta peruttiin. Oli kuitenkin hyödyllistä käydä VR:n ja Taksiliiton kanssa keskustelu, sillä siinä kävi ilmi, että molemmat tahot ovat halukkaita kehittämään omia palvelujaan tulevaisuudessa niin, että kutsutaksi onnistuisi osana matkaketjua entistä paremmin.



TARVEKARTOITUS

TESTIRYHMIEN
KOONTI

SISÄLLÖN
MUOTOILU

MARKKINOINTI

TESTAUS JA
PALAUTE

TULOSTEN KOONTI

Tarvekartoituksen pohjalta päädyttiin seuraaviin palveluihin. Kokeilu alkoi 1.12.2017 ja päättyi 28.2.2018.

Ruokolahti

Kutsutaksi toteutettiin aluksi liityntäliikenteenä Imatran rautatie-asemalle. Reitti kulki maanantaiaamuisin välillä Ruokolahti–Imatran asema sekä maanantai- ja perjantai-iltaisin välillä Ruokolahti–Imatran asema–Ruokolahti. Aamujunan lähtöaikataulu oli 07:06, ja iltajunat saapuivat 18:46. Palvelulle ei ilmaantunut käyttäjiä, joten palvelua uudistettiin 22.1.2018 alkaen. Sen jälkeen taksilla pääsi Imatralla asioimaan maanantaisin 13:30–16:30 välillä. Samalla palvelualueutta uudistettiin niin, että kyyti oli mahdollista tilata Virmutjoelta saakka keskuksan sijaan.

Rautjärvi

Kutsutaksilla pääsi joka tiistai asioimaan Rautjärveltä Imatralla ja takaisin. Taksi lähti Simpeleen keskustasta klo 10:00 ja paluukyyti lähti Imatralla klo 14:00. Palvelualue muodostui niin laajaksi, että taksille tehtiin kaksi eri reittiä. Joka toinen tiistai taksin pystyi tilaamaan valtatie 6:n kaakkoispuolelta ja joka toinen tiistai luoteispuolelta. Joka viikko taksi lähti Simpeleen keskustasta ja ajoi Rautjärven aseman kautta.

Parikkala

Kutsutaksipalvelu pyrittiin suuntamaan lasten harrastusmatkoille niin, että lapset olisivat voineet jäädä koulupäivän jälkeen harrastuksiin ja taksi olisi kuljettanut heidät illalla kotiin. Koulupäivän ja harrastuksen väliselle ajalle kunta olisi kustantanut valvonnan. Palvelun viikonpäivää ja kellonaikaa sekä palvelualueutta kartoitettiin haastattelemalla Kirjolan koulun oppilaita ja urheiluseuran edustajaa sekä tekemällä kartoituskysely kahdessa vaiheessa Kirjolan koulun oppilaiden vanhemmille. Kyselyt lähetettiin Wilman kautta. Ensimmäiseen kyselyyn tuli kuusi vastausta ja toiseen kaksi. Kyydeille ilmeni vain vähän tarvetta ja kyytien ajankohdat ja päätepaikat olivat hyvin hajanaiset, joten niiden pohjalta palvelua ei pystynyt järjestämään. Kirjolan koulun oppilaiden vanhemmille järjestettiin vielä työpaja, mutta siihen ei saapunut osanottajia. Lopulta kunta teki päätöksen, että Parikkalassa ei kokeilla kutsutaksia lainkaan. Harrastuskyydeille ei ilmennyt tarvetta.



TESTIRYHMIEN KOONTI

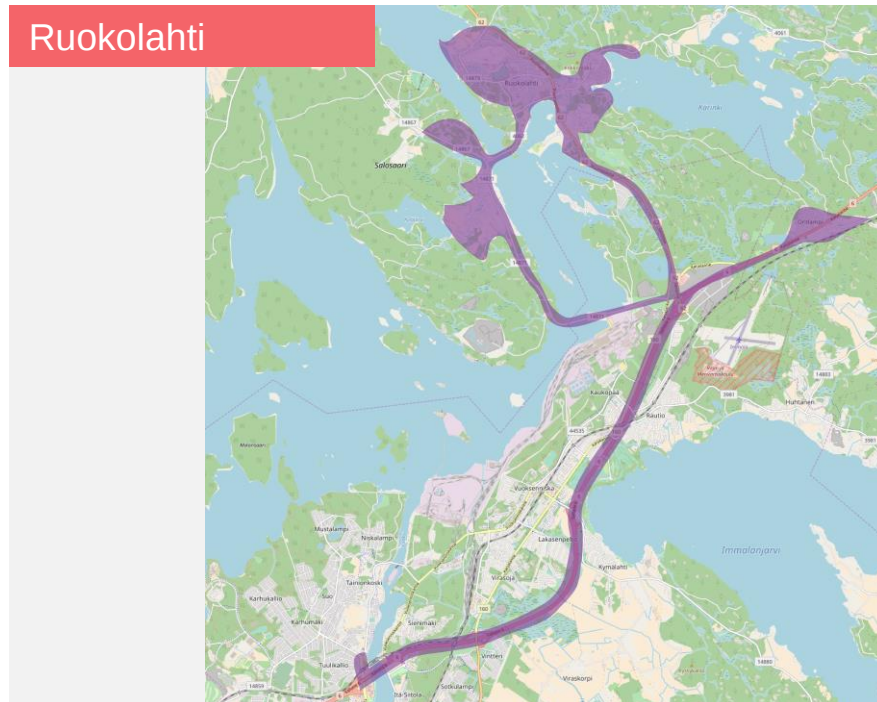
Projektissa koottiin testiryhmä jokaisesta kunnasta. Tarkoituksena oli, että testiryhmäläiset testaavat palvelua vähintään kaksi kertaa ja antavat siitä palautetta. Testiryhmään yritettiin saada eri-ikäisiä asukkaita, kuten eläkeläisiä ja nuorisoa sekä työmatkalaisia. Testiryhmän koonti tapahtui monipuolisten viestintäkanavien kuten sosiaalisen median, lehti-ilmoitusten ja puhelinsoittojen avulla. Lehti-ilmoituksia oli esimerkiksi Uutisvuoksessa sekä Etelä-Saimaassa. Palvelusta ja testiryhmästä oli myös maininta osallistuvien kuntien verkkosivuilla. Testiryhmäläisiä yritettiin houkutella mukaan myös kannustimien kuten taksin halvan hinnan ja elokuvalippujen avulla.

Tämän lisäksi palvelua markkinoitiin ruohonjuuritasolla Imatran rautatieasemalla, kunnissa ja kouluilla. Rautatieasemalla ihmisiltä kyseltiin palvelun tarpeesta sekä esimerkiksi aikatauluista. Lisäksi kerättiin ideoita palvelun toteutukseen liittyen ja jaettiin esitteitä kutsutaksikokeilusta. Testiryhmäläisiä koottiin myös kuntien keskustoissa esimerkiksi kauppojen ulkopuolella. Ihmisiä haastateltiin ja heille jaettiin tietoa palvelusta. Lisäksi heitä kehoitettiin liittymään testiryhmään sekä osallistumaan kutsutaksityöpajaan. Testiryhmien koonnin yhteydessä oltiin yhteydessä myös kuntiin, kouluihin sekä paikallisiin urheiluseuroihin, joista kerättiin vapaaehtoisia ryhmään. Esimerkiksi Jaakkiman opistolla vierailtiin keskustelemassa kutsutaksipalvelun tarpeesta sekä kokoamassa testiryhmää.

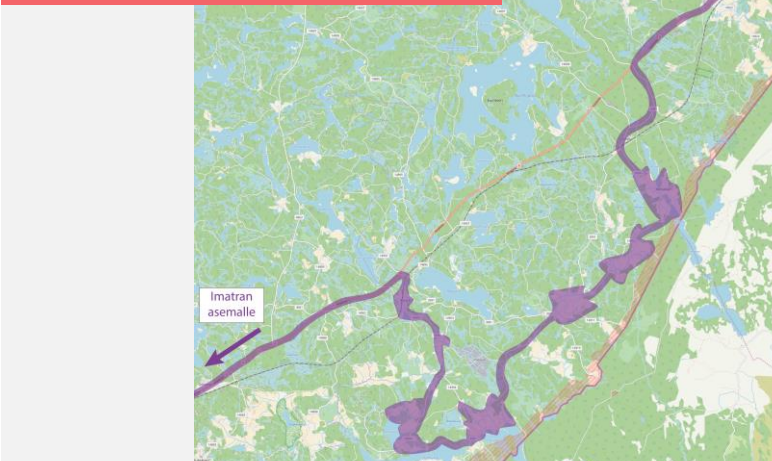


PALVELUALUEET

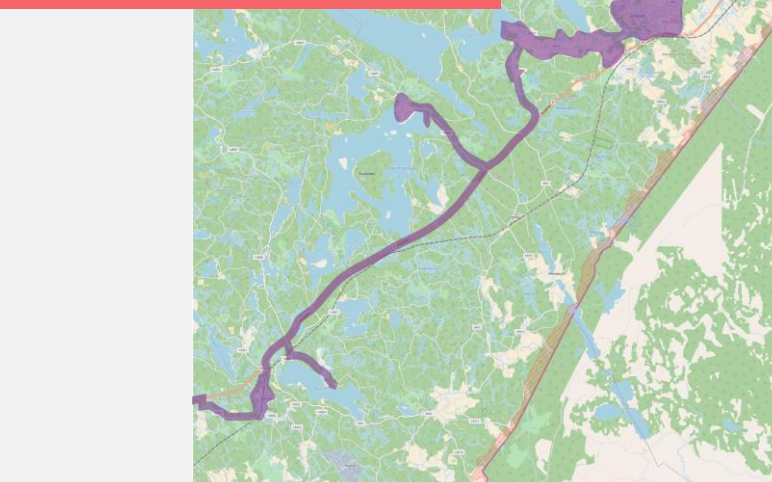
Palvelualueet määritettiin yhteistyössä taksiryttäjien ja kuntien kanssa. Alueiden määrittämisessä tasapainoteltiin palvelun kattavuuden ja matka-aikojen välillä, jotta palvelusta saataisiin mahdollisimman hyvin asiakastarpeita vastaava. Kutsutaks-sovellus hyväksyi tilauksen vain palvelualueisiin kuuluvista osoitteista. Tilattaessa kyytiä palvelualueen ulkopuolelta, sovellus ilmoitti asiakkaalle, ettei osoite kuulu kutsutaksin palvelualueeseen.



Rautjärvi -kaakkois



Rautjärvi -luoteis



TARVEKARTOITUS

TESTIRYHMIEN
KOONTI

**SISÄLLÖN
MUOTOILU**

MARKKINOINTI

TESTAUS JA
PALAUTE

TULOSTEN KOONTI

PALVELUN TILAAMINEN JA MAKSAMINEN

Ruokolahdella kutsutaksipalvelun hoiti Imatran Invataksi Lampinen Oy ja Rautjärvellä Taxikko Oy. Palvelun tekninen toteutus pyrittiin tekemään mahdollisimman yksinkertaiseksi. Tilaus piti tehdä kyytiä edeltävänä päivänä klo 15:een mennessä. Yksi tärkeä syy tähän oli se, että taksiyrittäjät osasivat varata ajoissa kaluston kyytejä varten. Taksi oli mahdollista tilata tietokoneella, mobiilisti tai soittamalla. Tilausta varten Good Sign Oy laati internetlomakkeen, joka löytyi kuntien internetsivuilta linkin takaa. Palvelun pystyi tilaamaan myös soittamalla Lampisen toimistoon Ruokolahdella tai kunnan yhteispalvelupisteeseen Rautjärvellä. Kutsutaksi merkittiin magneettilogolla, jonka kuljettaja kiinnitti auton keulaan.

Kyydillä oli kolme pääte- ja lähtöpistettä Imatralla: Vuoksenniska, Mansikkala ja Imatrankoski. Ruokolahden pilotin alkuvaiheessa päätepiste oli Imatran rautatieasema, mutta palvelun muuttuessa matkakohteet Imatralla vaihdettiin edellä mainittuihin. Taksikyydin hinta oli Ruokolahdella viisi euroa suuntaansa ja Rautjärvellä 10 euroa.

Nettilomake oli yksinkertainen. Koska matkoja oli kolmen kuukauden kokeilujakson aikana melko vähän, ne eriteltiin lomakkeelle alavetovalikkoon. Asiakkaan ei tarvinnut valita päivämäärää ja kellonaikaa erikseen vaan hän pystyi suoraan valitsemaan tarvitsemansa matkan valikosta. Lisäksi asiakas kirjoitti nimensä, osoitteensa ja puhelinnumeronsa niille varattuihin kenttiin. Jos asiakas tarjosi lomakkeelle osoitetta palvelualueen ulkopuolelta, sovellus ilmoitti, että osoite ei ole mahdollinen. Sovelluksessa oli myös oma kenttensä mahdollisille lisätiedoille.

Tilauksen jälkeen asiakas sai tekstiviestillä tiedon, että tilaus on vastaanotettu. Kun tilausaika oli umpeutunut, taksiyrittäjä tarkisti reitin ja aikataulun omalta sovellukseltaan ja teki niihin tarvittavia muutoksia. Kun yrittäjä oli hyväksynyt matkan, ohjelma lähetti automaattisesti tekstiviestin asiakkaalle, jossa kerrottiin tarkka noutopaikka ja -aikataulu.

Matkan pystyi maksamaan suoraan mobiilisovelluksella tai taksissa käteisellä tai kortilla. Kiinteä hinta oli helppo periä ja maksaa, joten kaikki asiakkaat maksoivat matkan taksissa. Kyydin jälkeen asiakkaalle lähti automaattisesti tekstiviesti, jossa oli linkki palautelomakkeeseen.

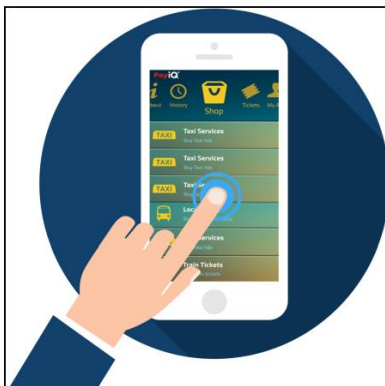


Tilaaminen

SOITTAMALLA



MOBIILISOVELLUKSELLA



Maksaminen

MOBIILISOVELLUKSELLA



KORTILLA



KÄTEISELLÄ



Matka

TARVEKARTOITUS

TESTIRYHMIEN
KOONTI

SISÄLLÖN
MUOTOILU

MARKKINOINTI

TESTAUS JA
PALAUTE

TULOSTEN KOONTI

Esimerkki tilauslomakkeesta

Nimi

Kimmo Kumma

Osoite

Koukkutie 4, Ruokolahti

Puhelinnumero

358401587377

Kuljetus

Ruokolahti - Koskikatu 1, Imatra

Lisätieto

Jääkaappipakastin ja sähköskootteri

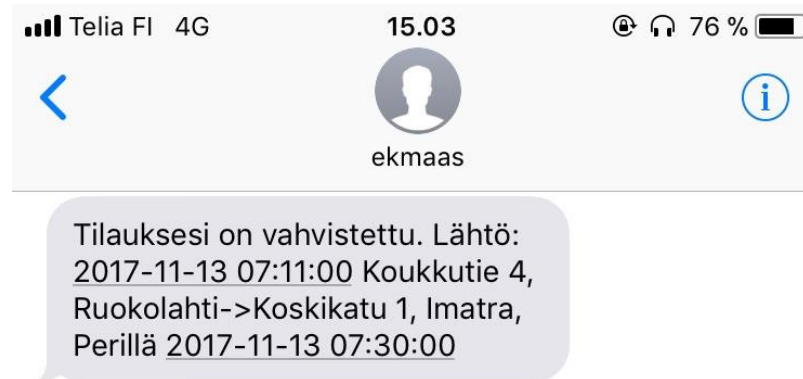
Tilaa matka

Peruuta matka

Tallenna

Sulje

Esimerkki tilausvahvistusviestistä



Esimerkki viestistä matkan päätyttyä





MARKKINOINTI

Kokeilun käynnistymisen yhteydessä kutsutaksipalvelu saavutti näkyvyyttä mediassa. Palvelua markkinoitiin useassa alue- ja paikallislehdessä, kuten Uutisvuoksessa, Imatralaisessa, Etelä-Saimaassa ja Lappeenrannan Uutisissa. Lisäksi kutsutaksipalvelua markkinoitiin esimerkiksi kaupunkien verkkosivujen, yhdistysinfojen sekä Etelä-Karjalan liiton verkkosivuilla.

TESTAUS JA PALAUTE

Palvelun lanseeraus viivästyi hieman teknisistä haasteista johtuen. Testivaiheen tavoitteena oli kerätä käyttäjäkokemuksia ja näin saada tietoa palvelun tarpeesta ja laadusta. Matkustajat raportoivat palvelun käytöstä ja antoivat ehdotuksia palvelun kehittämistoimenpiteistä. Kutsutaksin testijakso kesti 3 kuukautta, jonka jälkeen projektin aikana kerätyt tulokset koottiin ja niistä tehtiin päätelmät.

Testijakson aikana Rautjärvellä ja Ruokolahdella järjestettiin kutsutaksin käyttäjille myös mobiiliopastusta yhteistyössä MaaS-hankkeen, kuntien ja Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socomin "Osalliseksi tietoyhteiskunnasta" (Osku) -hankkeen kesken.

Testivaiheen jälkeen pidettiin palautekeskustelu taksiyrittäjien kanssa. Palauteesta nousi esiin esimerkiksi Imatran rautatieasemalle suuntautuvan kyydin aikataulun haasteellisuus. Maanantai ja perjantai eivät olleet hyviä ajankohtia rautatieaseman liityntäliikenteelle työmatkalaisia ajatellen. Opiskelijat puolestaan liikkui perjantaina ja sunnuntaina. Myös asiointiliikenteen yhdistäminen kyytiin koettiin hankalaksi kellonajasta johtuen. Asiointiliikenteelle koettiin olevan selvästi eniten tarvetta. Palautteen mukaan kysyntää esiintyi erityisesti seniorien keskuudessa.



02 MARKKINOINTI JA PALAUTE

Taksiryttäjiltä tuli palautetta myös palvelualueista sekä kutsutaksin brändistä. Rautjärvellä alueen koettiin olevan sopiva, mutta Ruokolahdella koettiin, että asiakkaiden määrä olisi lisääntynyt merkittävästi, mikäli palvelualueetta olisi laajennettu. Kutsutaksin brändi puolestaan koettiin kalliiksi "taksi"-sanasta johtuen. Kutsutaksiliikenne olisi mahdollisesti ollut neutraalimpi ilmaus, joka olisi synnyttänyt vähemmän ennakkoluuloja. Markkinointi puolestaan koettiin pääosin hyväksi. Palautteessa painotettiin kuitenkin kohdennetun markkinoinnin sekä asiakassegmentin valinnan merkitystä.

Taksiryttäjien ohjeistus jäi liian kevyeksi palvelun alkuvaiheessa. Teknistä tukea olisi tarvittu enemmän. Parannettavaa olisi ollut myös Rautjärven yhteispalvelupisteen henkilöstön koulutuksessa, jotta heillä olisi ollut paremmat valmiudet ottaa puhelimitse tilatut matkat vastaan ja syöttää ne järjestelmään. Asiakkaat antoivat kuitenkin taksiryttäjille hyvää palautetta puhelinpalvelusta tilausvaihtoehtona. Tekniseen toteutukseen liittyen taksiryttäjät antoivat palautetta myös puhelinnumeron pakollisuudesta tilausvaiheessa. Tässä kokeilussa puhelinnumero ei ollut pakollinen aiheuttaen välillä haastavia tilanteita. Muutama asiakas olisi pitänyt pystyä tavoittamaan puhelimitse noutovaiheessa. Myös asiakkaan saamien tekstiviestien määrä koettiin turhan suureksi.

Tärkeänä huomiona nähtiin myös se, että kaupunkiin suuntautunut kutsutaksipalvelu ei vienyt asiakkaita paikalliskaupoilta eikä muilta paikallisilta palveluilta. Kyytiläiset käyttivät Imatralla erikoisliikkeiden tuottamia palveluihin, joita ei kotikunnassa ollut. Näin ollen kutsutaksi ei kokemusten mukaan häiritse paikallista elinkeinotoimintaa.

Asiakasraporttien perusteella kolme neljästä yli 65-vuotiaasta koki matkan tilaamisen helpoksi. Myös vahvistusviestiin sekä tilauksen määräaikaan oltiin tyytyväisiä. Myös matkan kesto sekä aikataulutus saivat kyselyyn vastanneilta hyvää palautetta. Palveluun toivottiin kuitenkin joustavuutta reitin suhteen. 100% vastanneista tilasi matkan soittamalla, eli nettilomaketta ei juurikaan käytetty. Suurin osa vastanneista oli Rautjärveltä.



Rautjärvi

- Palvelulle on tarvetta. Taksin täyttöaste oli korkea.
- Palvelualueiden koko oli optimaalinen
- Luoteinen reitti oli suositumpi

Ruokolahti

- Maanantai ja perjantai eivät olleet hyviä päiviä kyydille
 - työmatkat junalla Helsinkiin tehdään yleensä tiistai–torstai-välillä
 - Opiskelijat käyttävät junaa useimmiten perjantaisin ja sunnuntaisin
- Aikataulutussyistä asiointiliikennettä oli hankala yhdistää rautatieaseman liityntäliikenteen kanssa
- Kyytiä sivukylille (esim. Utulaan) olisi tarvittu. Rasilasta on jo bussiyhteys Imatralle.

Parikkala

- Harrastuskyydeille ei ollut tarvetta

// Asiointimatkoille //
näyttää olevan eniten
kysyntää.

// Onpas kunnassamme //
hienoja paikkoja.

// "Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä" //
palveluun; matka oli sosiaalinen
kokemus vanhuksille."

Reitti

- Kutsutaksin ei kannata kilpailla joukkoliikenteen kanssa
- Peitealueen optimointi kannattaa tehdä huolella
- Matkan kesto ei saa olla liian pitkä, tosin siitä ei tullut kriittistä palautetta asiakkailta
- Liityntätaksiliikenteen esim. rautatieasemalle tulee olla säännöllistä

Tekniikka

- Teknisen tuen saatavuus on olennaista
- Palvelua tuottavat tahot tulee kouluttaa hyvin palvelun käyttöön
- Noutopaikan sijainnin pitää olla selkeä
- Tekniikan vaatimustaso pitää sovittaa kohderyhmän tekniseen osaamiseen
- Palvelun ei pidä lähettää liikaa viestejä asiakkaille

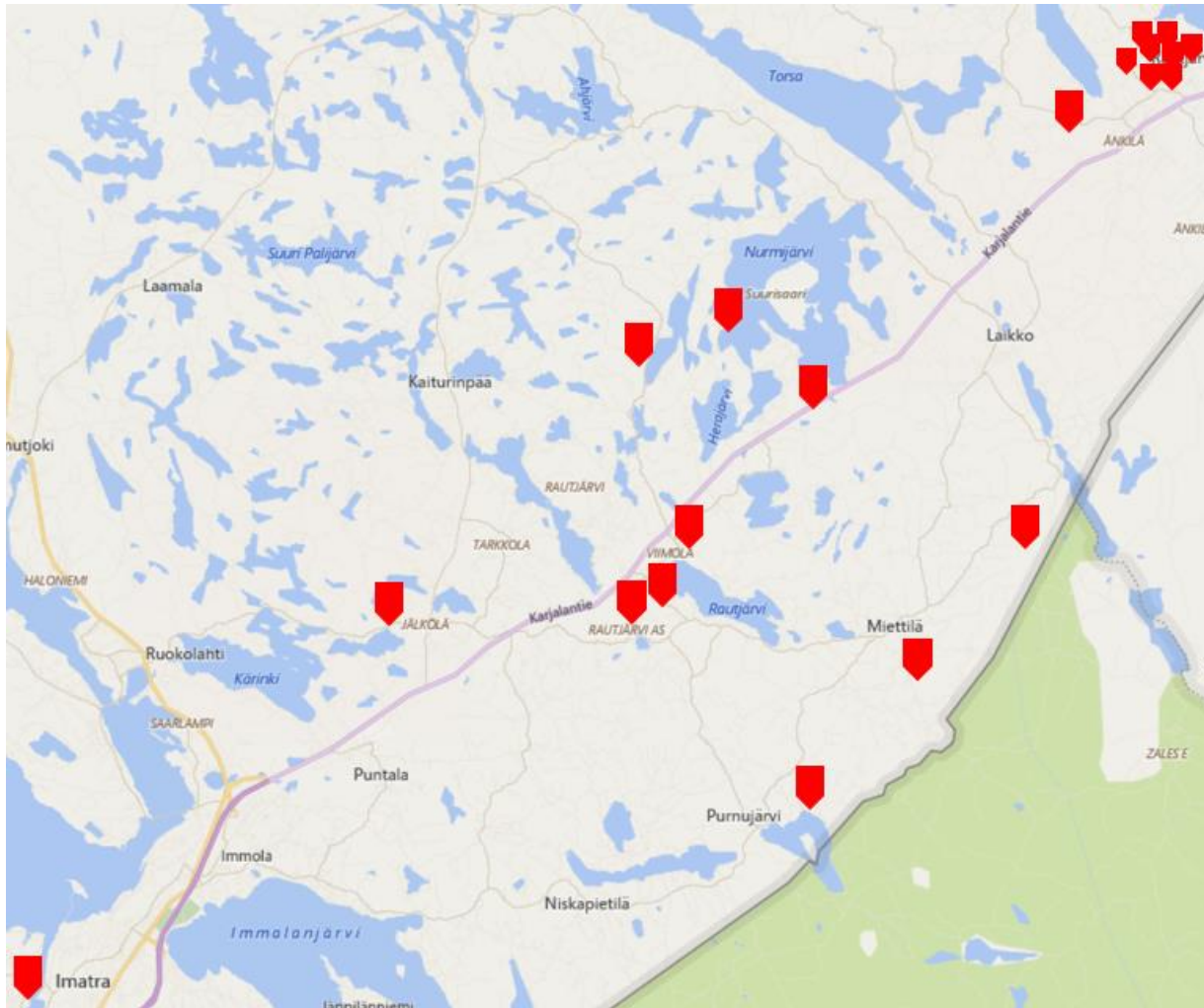
Informointi

- Asiakkaiden ja palvelua tuottavien tahojen informointi on tärkeää (mm. yhteispalvelupiste)
- Palvelun markkinointi on olennaista
- Työpaja joka kunnassa erikseen olisi ollut hyödyllinen, jotta palvelua olisi voitu suunnitella entistä käyttäjälähtöisemmin

Yleistä

- Tarvetta kutsutaksipalvelulle on, mutta järjestäminen on kunnalle kallista
- Puhelinnumeron ilmoittamisen kannattaa olla pakollista varausta tehdessä
- Palvelun joustavuus on tärkeää
- Kutsuliikenne on brändinä parempi kuin kutsutaksi
- Kutsutaksi ei vienyt asiakkaita paikallisilta liikkeiltä

Rautjärveltä tehtyjen tilausten noutopaikat



Kuvassa Rautjärveltä tehtyjen tilausten noutopaikat kartalle sijoitettuna. Tilaukset jakautuvat melko tasaisesti 6-tien kaakkois- ja luoteispuolelle.

Keskeisiä kysymyksiä ja askelmerkkejä tulevaisuuteen

Aktivointi

- Ihmisten aktivointi on tärkeää
 - Monipuoliset ja myyvät markkinointikeinot
 - Kohdistettua markkinointia käyttäjäryhmälle.

Sitouttaminen ja yhteistyö

- Kunta, taksit ja asiakkaat
- Miten saadaan asiakkaat palaamaan?
- Miten sitoutetaan kaikki toimijat toimintaan?
- Palvelun suunnittelu yhteistyössä sidosryhmien kanssa

Hinta

- Markkinaehtoisena matkan hinta on kallis
- Jos matkan hinta halutaan pitää kohtuullisena, järjestäminen tulee kunnalle kalliiksi
- Miten rahoitus järjestetään pitkällä aikavälillä?

Palvelu

- Asiakastarpeen selvittäminen esim. työpajojen ja kyselyiden avulla on tärkeää
- Miten voidaan palvella mahdollisimman monia kuntalaisia niin, ettei palvelualueesta tulee liian laaja ja matkan kestosta liian pitkä?
- Liityntäliikenteen tulee olla säännöllistä.

Työmatkalaiset haasteellisia

- Matkojen useus ja säännöllisyys on tärkeää, mutta silloin palvelun hinta nousee
- Miten yhdistää asiointi- ja työmatkat?



03

KADONNEEN HENKILÖN ETSINNÄN TEHOSTAMINEN



ETELÄ-
KARJALAN
LIITTO

Kutsutaksin lisäksi Etelä-Karjalassa haluttiin kokeilla Eksoten (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta) logistiikan tehostamista. Hankkeen alkaessa kokeiluun oli tarjolla useampi teema, minkä vuoksi jouduttiin käyttämään aikaa pilotin aiheen terävöittämiseen. Alkuvaiheessa mukana keskusteluissa olivat Eksoten toimitusjohtaja Pentti Itkonen, kehitysjohtaja Merja Tepponen ja logistiikkapäällikkö Henna Granqvist.

Pilotin aiheeksi valikoitui kadonneen henkilön etsinnän tehostaminen. Tavoitteena oli kehittää toimintamalli, jossa kuvataan uudenlainen, entistä tehokkaampi etsintäprosessi koskien niitä kotisairaanhoidon asiakkaita, jotka käyttävän Stella-ranneketta. Nykyisen etsintäprosessin heikkous on, että etsintäpyyntö menee ensisijaisesti tehostetun kotihoidon yksikölle, jonka henkilökuntaa on rajoitettu määrä maakunnassa. Näin ollen yksikön matka etsintäalueelle saattaa olla kohtuuttoman pitkä. Tässä työssä kehitettiin prosessia niin, että pyyntö ohjautuisi automaattisesti lähimmälle yksikölle, joka voi olla Eksoten yksikköjen lisäksi Etelä-Karjalan Pelastuslaitoksen yksikkö tai tarvittaessa vapaaehtoisyksikkö.

Työtä varten koottiin laaja työryhmä. Ryhmässä oli edustus Eksoten terveys- ja vanhustenpalveluista ja strategisista tukipalveluista, Etelä-Karjalan Pelastuslaitoksesta, Etelä-Karjalan liitosta sekä teknisistä asiantuntijapalveluista, joiden tuotteita on käytössä Eksotessa. Näitä ovat Stella Oy, Navigil Oy ja Codea Oy. Kehittämispalavereja pidettiin yhteensä seitsemän, joista kaksi oli Skype-palavereja. Lisäksi käytiin Skype- ja puhelinneuvotteluja suoraan Eksoten, teknisten toimijoiden ja poliisin kanssa sekä pidettiin konsulttiryhmän sisäisiä palavereja.



Työssä kehitetty prosessi on pähkinänkuoressa seuraavanlainen: Kun ihminen on poistunut kotoaan ja Stella-ranneke hälyttää, Stellasta soitetaan hänelle, kuten nykyäänkin. Jos etsintä käynnistetään, Good Signin alusta ohjaa pyynnön automaattisesti lähimmille yksiköille. Jos ne eivät kuittaa pyyntöä ja vastaanota etsintätehtävää tietyn ajan kuluessa, pyyntö lähetetään alustan kautta automaattisesti seuraaville lähimmille yksiköille. Etsivä yksikkö sekä muut olennaiset tahot pystyvät seuraamaan omaa ja etsittävän henkilön sijaintia kartalta etsinnän aikana. Etsintäprosessin tehostaminen tarkoittaa automatisointia sekä reaaliaikaisen seurannan parantamista.

Prosessin kehittäminen osoittautui haastavaksi työksi, koska siinä oli monta huomioonotettavaa asiaa. Palavereissa keskusteltiin muun muassa seuraavista kysymyksistä ja koitettiin hakea niihin vastaukset:

- Kuka on vastuussa etsintäprosessista?
- Mitkä ovat poliisin, kotihoidon, ensihoidon kenttäjohdon ja Stellan hälytyskeskusten roolit prosessissa?
- Kenelle pyyntö ensisijaisesti menee?
- Onko kotisairaanhoidon henkilökunnan sijainnin seuraaminen luovallista?
- Millä frekvenssillä paikkatiedodataa voidaan syöttää järjestelmään?
- Miten kadonnutta ihmistä lähimpänä olevat yksiköt saadaan tavoitettua, jos ne ovat toimittamassa toista tehtävää?
- Kuinka nopeasti pyyntö lähetetään seuraaville lähimmille yksiköille, jos lähimpiä yksiköitä ei saada kiinni?
- Kuka tekee päätöksen etsinnän siirtämisestä toiselle yksikölle, jos etsivän yksikön täytyy lähteä kiireisempään tehtävään? Miten päätöksentekoprosessi etenee?
- Kenen täytyy pystyä seuraamaan etsintäprosessin kulkua?

Kysymyksiin löydettiin vastaukset yhteisissä kehittämispalavereissa. Ainoastaan osin jäi epäselväksi, saako kotisairaanhoidon henkilökunnan sijaintia seurata nykyisten työsopimusten puitteissa. Ennakkotapauksena on toisen maakunnan kokemus, jossa oli täytynyt järjestää kotihoidon yt-neuvottelut, jotta henkilökunta pystyi antamaan luvan seuraamiselle. Käytäntö tulee vielä varmistaa, jos tehostettua prosessia kokeillaan käytännössä. Lisäksi on selvitetävä, miten usein alustalle voidaan päivittää paikkatietoa. Se riippuu alustan toimittajasta.

Seuraavan sivun kuvassa on esitetty tehostettu prosessi, jossa on vastattu myös palavereissa esitettyihin kysymyksiin. Yhteistyötahot ovat kommentoineet prosessikaaviota, mutta jos tehostettua prosessia kokeillaan, kannattaa prosessikuvaus vielä käydä perusteellisesti läpi eri tahojen kanssa. Prosessiin liittyy niin monta toimijaa ja myös lainsäädännöllisiä tekijöitä, joten sen uudelleen varmistus on tarpeellista ennen mahdollista kokeilua.

Mikäli hälytyskeskus antaa tehtävän poliisille, poliisi johtaa toimintaa. Poliisin johtaessa tutkintaa etsinnän automatisointiprosessi ei toteudu. Tehtävän johtovastuu on poliisilla siihen saakka kunnes poliisi päättää etsinnän. Jos kotihoito vastaa etsinnästä, sen on hyvä joka tapauksessa ilmoittaa tehtävästä poliisille.

Ennen kokeilua on koulutettava hyvin kaikki tahot menetelmän käyttöön, jotta etsintäprosessi ei vaarannu heikon osaamisen vuoksi. Olennaiset tahot ovat erityisesti kotihoidon, tehostetun sairaanhoidon, ensihoidon ja Pelastuslaitoksen yksiköt.

Pilotin vaikutuksia ei pystytty arvioimaan hankkeen aikana, koska prosessia ei kokeiltu käytännössä. Joka tapauksessa etsinnän aiheuttamat kustannukset todennäköisesti pienenevät huomattavasti tehostamisen seurauksena.



EKSOTE PILOTTI - KOTOAAN EKSYNEN ASIAKKAAN ETSINNÄN TEHOSTAMINEN

Lähtökohdat

Asiakkaalla paikantava Navigil-
rannetietä, jossa puhelinsoitto, josta
turva-alue, jonka sisältä poistuttaessa antaa
hälytyksen.

Tilauspyyntö GoodSignin järjestelmään

Good Signin järjestelmään toteutettavasta Navigil-
rajapinnasta tulee tieto turva-alueelta lähdestä.
Kun kotihoito on tehnyt päätöksen etsinnän
käynnistämisestä, Stellan päivystäjä aktivoi
automaattisesti luodun tilauksen Good Signin
järjestelmästä.

Stellan päivystäjä pystyy seuraamaan
reaaliaikaisesti etsinnän etenemistä Good Signin
järjestelmästä. Kotihoiton etsinnästä vastaavalle
henkilölle menee puhelimeen reaaliaikainen tieto
etsinnän edistymisestä.

Ensihoidon resurssien varmistaminen

Ensihoidon osalta kenttäjohto vastaa
resursseista. Jos lähin etsintäyksikkö on
ensihoidon yksikkö, Good Signin järjestelmä
lähettää tiedon lähimmistä yksiköistä sekä
viimeisimmät statukset kenttäjohtoon, joka
tekee päätöksen ensihoidon resurssien
käytöstä järjestelmään viestissä olevan linkin
kautta.

Jos lähimmät eivät ole ensihoidon yksiköitä
tai niiden status estää etsintään
osallistumisen, vaiheesta 03 siirrytään
suoraan vaiheeseen 05.

Tilauksen toteutuminen

Tilauksen hyväksynyt yksikkö kykenee
paikantamaan Good Signin järjestelmään
toteutettavan reaaliaikaisen karttanäkymän
kanssa etsittävää henkilöä sekä näkemään
oman sijaintinsa. Kun etsittävä henkilö löytyy,
saatetaan tämä kotiin ja kuitataan tilaus
loputaan etsinnän ennen henkilön
löytymistä, järjestelmä palautuu
automaattisesti vaiheeseen 03. Jos asiakas
palaa itsenäisesti kotinsa etsinnän ollessa
käynnissä, Stellan päivystäjä lähettää tiedon
etsinnän vastuuhenkilölle.

Etsinnän päättymisen

Kun etsivä yksikkö on kuitannut tilauksen
suoritetuksi, järjestelmä lähettää tilauksen
suoritusilmoituksen etsinnästä vastaavalle
henkilölle kotihoitoon. Vastuuhenkilö
kuittaa etsinnän päättymiseksi ja päättää
jatkoilmoitusta. Myös Stellan
hälytyskeskuksen päivystäjä saa tiedon
tilauksen suoritukseksi kuittaamisesta Good
Signin järjestelmästä.

Roolitus

KOTIHOITO

Kotihoito vastaa etsinnästä. Etsinnän johtaja on
kotihoiton vastuuhenkilö, johon Stellan
päivystäjä ottaa ensimmäisenä yhteyttä.
Vastuuhenkilö seuraa etsinnän edistymistä ja
hän tehtävänsä on varmistaa, että tilaus
suoritetaan loppuun saakka.

STELLAN HÄLYTYSKESKUS

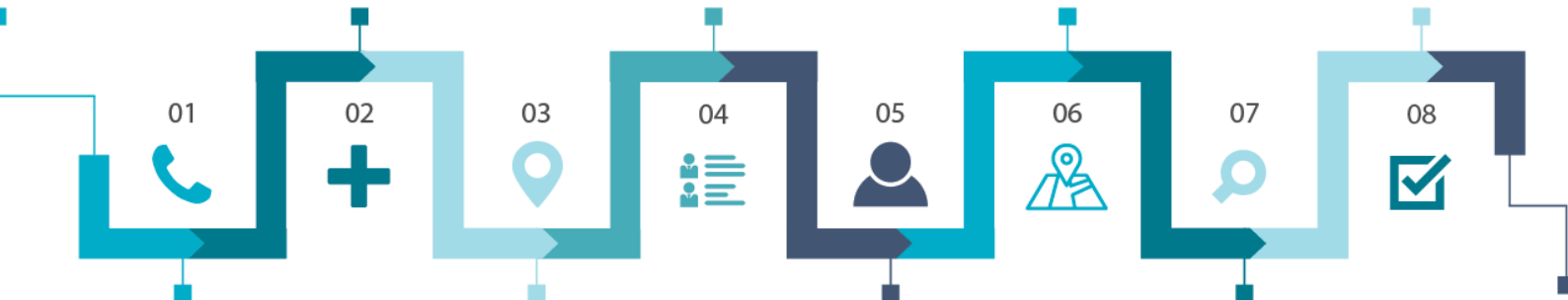
Stellan hälytyskeskuksen päivystys saa
ensimmäisenä tiedon kotia poistuneesta
henkilöstä ja ottaa yhteyttä kotihoiton
vastuuhenkilöön. Päivystys pystyy pitämään auki
jatkuvaan puhetyhtä asiakkaaseen. Lisäksi
Stellan päivystys näkee jatkuvasti tilauksen
statuksen, sekä etsittävän henkilön että etsivän
yksikön sijainnin Good Signin järjestelmästä.

ENSIHOIDON KENTTÄJOHTO

Ensihoidon kenttäjohto vastaa etsintään
käytettävistä resursseista ensihoidon osalta.
Järjestelmä ehdottaa kenttäjohtoon käytettävät
resurssit, jotka kenttäjohto vahvistaa.
Kenttäjohtajalla on mahdollisuus nähdä tilauksen
statuksen sekä etsittävän henkilön että etsivän
yksikön sijainnin Good Signin järjestelmästä.

GOOD SIGNIN JÄRJESTELMÄ

Good Signin järjestelmä toimii automaattisena
resurssilokaaio- sekä
tilausseurantajärjestelmänä. Järjestelmä luo
tilauksen toteutettavan Navigil-rajapinnan
tuottaman tiedon mukaisesti, ehdottaa
sopivimmat resurssit, sekä mahdollistaa tilauksen
etenemisen seurannan.



Stellasta puhelinyhteys kadonneeseen ja kotihoitoon. Päätös etsinnän käynnistämisestä.

Stellan hälytyskeskuksen päivystävä henkilö saa ilmoituksen
Navigilin järjestelmästä, jossa todetaan asiakkaan
poistuneen turva-alueelta. Stellan päivystäjä ottaa
puhelinyhteyden asiakkaaseen selvittääksensä miksi
asiakas on poistunut turva-alueen sisältä.

Stellan päivystäjä soittaa kaikissa tapauksissa kotihoiton
turva-auttajalle tai kotihoiton hälypuhelimeen riippuen
siitä, miltä alueelta asiakas on kadonnut. Lappeenrannan
ydinalueella otetaan yhteys turva-auttajaan ja muualla
hälypuhelimeen. Kotihoiton vastuuhenkilöstä, johon Stella
ottaa yhteyttä, tulee etsinnän johtaja.

Kotihoiton etsinnän johtaja tekee päätöksen etsinnän
käynnistämisestä ja ottaa kokonaisvastuun
etsintäprosessista. Kotihoito ottaa yhteyttä
akuuttisairaalaan ja tekee tarvittaessa ilmoituksen poliisille
ja omaisille.

Etsintäyksiköiden paikantaminen

Good Signin järjestelmä hakee tiedon
yksiköiden lokaatiosta ja statuksesta sekä
vertailee automaattisesti sopivimmat yksiköt
tilauksen suorittamiseksi. Tieto haetaan
kotihoitajien sekä mahdollisen vapaaehtoisen
pelastuspalveluhenkilöstön puhelimen
sijaintitiedosta sekä Codean järjestelmästä
ensihoidon yksiköiden osalta. Yksiköiden
sopivuus määritellään etäisyyden sekä
statuksen mukaan.

Ennen pilottia on selvitetty, miltä
edellytyksillä kotihoitajien sijaintitietoa
voidaan hyödyntää.

Etsintäpyyntö lähimmille yksiköille

Good Signin järjestelmä lähettää tekstiviestin linkin
lähimmille kotihoiton yksiköille, vapaaehtoisille
pelastuspalveluyksiköille tai kenttäjohtoon
hyväksymälle ensihoidon yksiköille. Linkistä voi kuitata
tilauksen vastaanotetuksi, sekä nähdä etsittävän
henkilön viimeisimmän sijainnin. Linkki on voimassa
sovitun minuuttimäärän. Mikäli viestissä olevaan
linkkiin ei reagoita tai se hylätään, Good Signin
järjestelmä lähettää automaattisesti viestin seuraaville
lähimmille kotihoiton yksiköille. Ensihoidon osalta
järjestelmä palauttaa tilauksen kenttäjohtoon
automaattisesti.

Etsinnän etenemisestä menee reaaliaikainen tieto
tekstiviestinä etsinnän vastuuhenkilölle sekä
tarvittaessa ensihoidon kenttäjohtoon, jos ensihoidon
yksiköitä on mukana etsinnässä. Stellan päivystäjä
pystyy seuraamaan etsinnän etenemistä Good Signin
järjestelmästä.

Tarvittaessa järjestelmä lähettää valmistiedon
sovituille tahoille etsintäalueella, kuten koirapartioille
sekä yksityisille terveyspalvelujen tarjoajille.

Tilauseuranta

Stellan päivystys näkee jatkuvasti tilauksen
statuksen sekä etsittävän henkilön ja etsivän
yksikön sijainnin Good Signin järjestelmästä.
Etsinnän vastuuhenkilölle välitetty
tekstiviestillä tieto etsinnän edistymisestä.
Hänellä on mahdollisuus myös tilauksen
reaaliaikaiseen seurantaan. Kotihoitajalla ja
Stellan päivystäjällä on tiedossa etsivän yksikön
puhelinnumero. Myös ensihoidon
kenttäjohtajalla on mahdollisuus seurantaan.

Tilauksen lopettaminen

Kun etsinnän vastuuhenkilö on kuitannut
etsinnän päättymiseksi, voidaan tilaus
arkistoida suoritettuna.

Yhteistyö

- Eri tahojen tulee sitoutua prosessin kehittämiseen. Hankkeen aikana kehittämispalavereissa ei aina ollut kaikkien tahojen edustusta, minkä vuoksi kysymyksiin ei saatu heti vastauksia.
- Yhteistyöhön tulee kutsua kaikki olennaiset tahot, joita prosessi koskettaa.

Tekniikka

- Rajapintojen tulee olla kunnossa teknisten sovellusten ja alustan välillä.
- Paikkatiedon päivittämistiheys tulee selvittää alustan kehittäjän kanssa.
- Karttaseuranta tulee saada mahdollisimman reaaliaikaiseksi.

Informointi

- Eri tahojen perehdyttäminen on tärkeää. Yhteisissä koulutustilaisuuksissa saadaan osaaminen varmasti koko henkilöstölle, jotka saattavat osallistua etsintäprosessiin.
- Asiakkaiden ja omaisten informoiminen on myös tärkeää.

Yleistä

- Etsintäprosessin tehostamiselle on tarvetta, jotta etsintää hoitavan yksikön matkat eivät kasva kohtuuttomiksi.
- Saumaton yhteistyö eri toimijoiden välillä on ensiarvoisen tärkeää. Hankkeen aikana käytännössä jokaisessa palaverissa nousi esiin uusi asia, jota ei aiemmin osattu ottaa huomioon. Syynä oli se, että eri tahojen edustusta ei ollut jokaisessa palaverissa.

04

ETELÄ-KARJALAN DIGITAALINEN TULEVAISUUS



ETELÄ-
KARJALAN
LIITTO

Ajatusjalostamo

Etelä-Karjalan digitaalisen kokonaiskuvan ajatusjalostamo pidettiin 7.3.2018 klo 13-16 Lappeenrannan Kasinolla. Osallistujia oli 20 henkilöä mm. ELY-keskuksesta, Lappeenrannan kaupungilta, Etelä-Karjalan liitosta, alueen yrittäjistä ja oppilaitoksista sekä kaupunkikehityshankkeista. Ryhmätyöskentelyssä keskityttiin kokoamaan ideoita ja ajatuksia Etelä-Karjalan digitaalisesta tulevaisuudesta, jotta se vastaa maakunnan tarpeisiin ja parantaa maakunnan vahvuuksia entisestään. Työpaja keskittyi kolmeen teemaan:

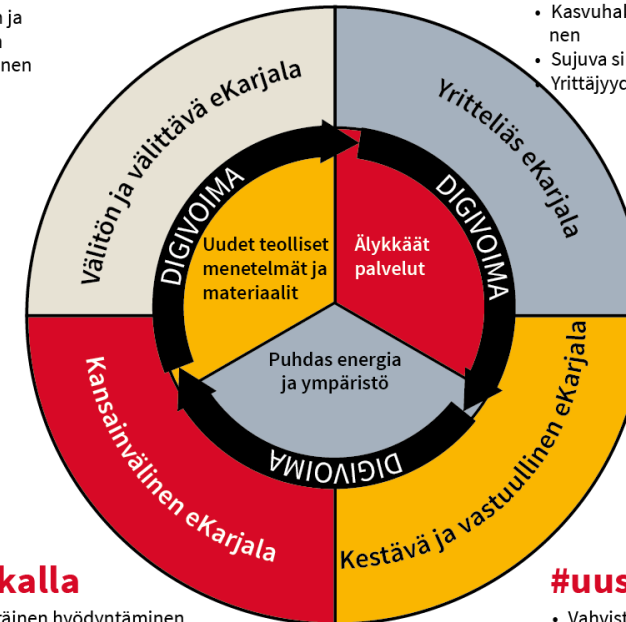
1. UUDET TEOLLISET MENETELMÄT
JA MATERIAALIT

2. PUHDAS ENERGIA JA YMPÄRISTÖ

3. ÄLYKKÄÄT PALVELUT

#yhdessä

- Muutosmyönteisyyden ja me-hengen lisääminen
- Hyvinvoinnin edistäminen



#tuloksetekijät

- Kasvuhakuisen liiketoiminnan synnyttäminen
- Sujuva siirtymä opintopolulta työelämään
- Yrittäjyyden edistäminen

#kauppapaikalla

- Sijaintiedun täysimääräinen hyödyntäminen
- Ihmisten ja organisaatioiden kansainvälistymisvalmiuksien lisääminen
- Yritysten kansainvälistäminen

#uusinajattelijat

- Vahvistaa maakunnan asemaa energia- ja ympäristöosaamisen ajurina
- Kokeilukulttuurin ja yhteistyön tukeminen
- Saimaan huomioiminen ja tuotteistaminen

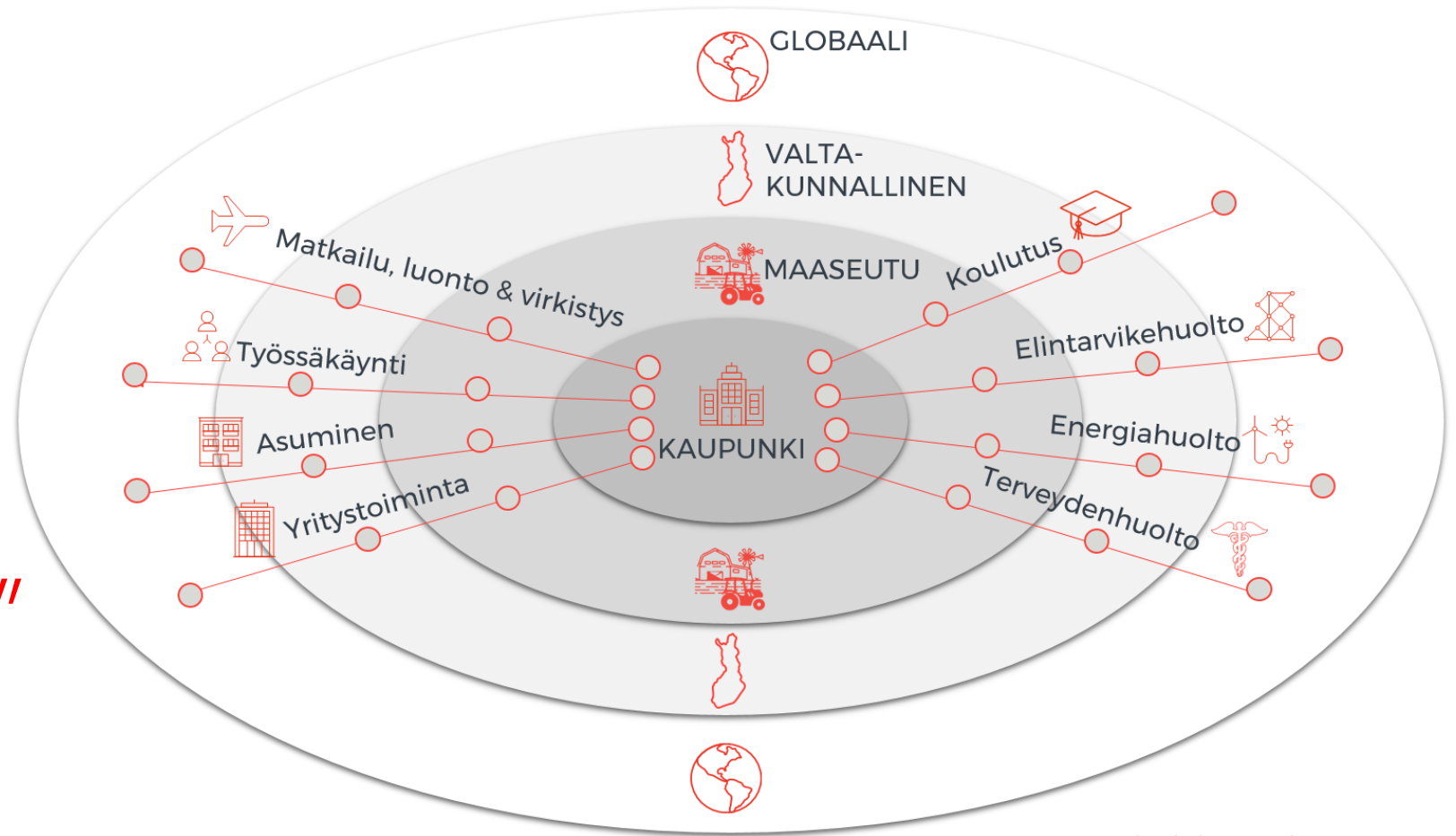
Kuva: Etelä- Karjalan maakuntaohjelma 2018-2021

Digitalisaatio ja 5G-teknologia luovat pohjan uusille toimintatavoille sekä uusille palveluille ja tuotteille. Paikkasidonaisuus vähenee, kun tuotteita ja palveluita voidaan tuottaa laajemmin eri sijainneissa. Asiakkaalle voidaan tarjota palveluja yhä paremmin virtuaalisesti ja samoin markkinointi kehittyy. Ihmiset voivat tutustua eri tuotteisiin, kuten esimerkiksi matkailupalveluihin virtuaalisesti. Myös palvelujen etäohjaus kehittyy. Hyvä kotirobotiikka mahdollistaa esimerkiksi kotihoitojen etäyhteyden päästä. Lisäksi reaaliaikainen yhteys globaalisti paranee.

//

Paikkasidonaisuuden vähetessä työt, tuotteet ja palvelut eivät ole Etelä-Karjalaan kytkettyjä

//



Kuva: 5G Maaseudun ja kaupungin symbioosin vahvistajana. WSP Finland Oy, Advisory Services. 2018



Uudet teolliset menetelmät ja materiaalit

Nykyisen teollisuuden hyödyntäminen /kehittäminen digitalisaation myötä

- **MATERIAALITEHOKKUUS, JÄTEALA**
 - kotitalouksien jätteen kerääminen
 - muovin korvaaminen biomateriaaleilla pakkauksissa ja rakennusmateriaaleissa
- **METSÄ- JA PUUALA**
 - metsäteollisuuden tuotekehitys (Tutkimuslaitokset)
 - puurakentamisen ja digitalisaation hyödyntäminen (3D-tulostus, myynti "IKEA-tyyliin")
- **JAKAMISTALOUS**
 - perinteisen bisnesmallin mullistuminen (esim. energia-ala, Smart Grid)
 - mahdollistaa pienten materiaalivirtojen hyödyntämisen
 - Etelä-Karjalassa on kokemusta tästä, vrt. metsäteollisuus raaka-aineena
- **TALVITEKNOLOGIA JA KYLMÄOSAAMINEN/RAKENTAMINEN JA ÄLY**
 - Kosteusongelmien ennaltaehkäisy ja ennakointi, ratkominen ja korjaaminen ja äly
- **ÄLYPAKKAUKSET JA REAALIAIKAINEN MONITOROINTI**
 - mm. älykkäät elintarvikkeet ja älyjääkaappi

Kokeilukulttuuri

- **ETÄTYÖ: ASUKASLUVUN KASVUN MAHDOLLISTAJA**
 - elämän ja asumisen laatu mahdollisuutena osaajille
- **PALAVRITEKNOLOGIA**
 - mahdollistamassa luottamukselliset tapaamiset
 - esim. palaverikontit: tarjonta laajalti, voit toimia ja asua missä vain

Yhteistyö, verkottuminen ja sijaintietu

- **VERKOSTOITUMINEN JA YHTEISTYÖ**
 - yritykset (esim. GES-verkosto)
 - yliopiston muurit pois
 - datan yhdistäminen "luovasti" alojen välillä
 - julkisten investointien hyödyntäminen kokeilualustana (public-private) elinkeinoelämä, korkeakouluysteistyö
- **SIJAINTI JA SIJAINTITIEDO**
 - verkot toimivia Keski-Eurooppaan (datakaapeli)
 - Suomen ja Etelä-Karjalan etuna yhteiskunnallinen vakaus
 - logistinen keskipiste, Pohjoisväylän toteutuminen
 - sijainti Venäjän lähellä ja digitaaliset mahdollisuudet (Datakeskukset)
- **TEKNOLOGIAN MAHDOLLISUUDET**
 - kilpailuvaltti, jolla saadaan houkuteltua ihmisiä muuttamaan alueelle (Digitaalinen alusta)
 - Internet Of Things
 - laivatekniikka mahdollistamaan Saimaan ympärivuotisen risteilytarjonnan
 - sähköteknologia, kehitysytykset: keskittymä alueelle
 - yhteydet suuryrityksissä
 - opinto-ohjaus 5.0: profiloinnin hyödyntäminen osaamistarpeen arvioinnissa/työuran suunnittelussa



Puhdas energia ja ympäristö

Liikenne ja logistiikka, yhteydet

➤ MATKAKETJUT

- mm. lentoasema, rautatieasemat
 - lennot Euroopan hubeihin + liityntä lentoasemalle
 - VR: Lappeenranta/Vainikkala, matkaketju Lappeenrantaan saakka
- yksityisten kyytien yhdistäminen → järjestelmä?
- julkisen ja yksityisen liikenteen yhdistäminen → liityntä, palvelut, yhdistäminen
- digisovellus rajaliikenteeseen
 - Pietari mukaan

➤ HINNOITTELU

- muuttuu joustavammaksi, miten edistetään?

➤ LOGISTIIKAN TEHOSTAMINEN

- mm. jätekuljetukset, kauppojen logistiikka
- ostokset kotiin → logistiikan kehittäminen
- digitaalinen etäluotsaus Saimaan liikenteessä

➤ KAUPUNKISUUNNITTELU

- aidosti kestäväää liikkumista suosivaksi → pärjääkö ilman autoa?

Luonto ja ympäristö

➤ KIERRÄTYS

- digitaalinen erottelu

➤ ENERGIA JA PÄÄSTÖT

- vähempipäästöisten ajoneuvojen suosiminen? → Vai koetaanko epätasa-arvoiseksi?
- kotitaloudet energian kuluttajista nettotuottajiksi: reaaliaikainen hinnoittelu
- energiayhtiöt (sähkö-lämpö-vesi) voivat tarjota asiakkaille yksilöidymiä sopimuksia

➤ LUONTOKOKEMUKSEN DIGITALISAATIO

Teollisuus, osaaminen ja data

➤ YHTEISTYÖ, LUVAT

- lupapolitiikka ja verotus
- private/public/people –yhteistyö
- datan hyödyntäminen, kokoaminen, omistaminen
- valtakunnallinen data (yhteiset protokollat)
- ongelma: sähköinen tunnistautuminen puuttuu (vrt. Viro)

➤ UUDET TARPEET

- kysynnän selvittäminen -> digitaalisesti?
 - paikka/menetelmä, jossa ihminen voi kertoa liikkumistarpeen
- Saimaan alueen teollisuuden ”digihuolinta” suurempien laivojen kapasiteetin hyödyntämiseksi

➤ KULUTUKSEN DIGITALISAATIO

- ResQ: ruokahävikkipalvelu
- globaali palvelumyynti: verotulot
- vertaa videot, pelit, musiikki

Hyvinvointi

➤ VANHUSTEN KOTIHOITO

- paikkariippumattomuus

➤ MIELENTERVEYSPALVELUT

- kynnyksen alentaminen

➤ LÄÄKÄRIPALVELUT

- etähoito, diagnoosit, ym. tekoäly

➤ KÄYTTÄJÄYSTÄVÄLLISYYS

- helppouden varmistaminen
- Tällä hetkellä liikaa tunnuksia muistettavaksi

➤ ETÄTYÖ

- paikkariippumattomuus





Älykkäät palvelut

Terveystenhuolto

- **ETÄDIAGNOSTIIKKA**
 - kotisairaanhoidon ja vanhustenhoidon kehittäminen
 - arjen tuki (lääkkeiden annostelu, tiedon saanti, ovien avaaminen ja lukitseminen)
- **ÄLYKKÄÄT SEURANTALAITTEET**
 - etäseuranta omaisille ja terveydenhuollon henkilökunnalle
 - asiakkaalle itselleen tukea ja ajanvietettä
- **TERVEYSDATAN YHTENÄISTÄMINEN**
 - datan saatavaksi tekeminen → mahdollistetaan uusia terveydenhuoltopalveluita

Matkailun edistäminen

- **PALVELUPORTAALI**
 - one-stop-shop josta löytyvät portaalinomaisesti kaikki alueen matkailupalvelut
- **ILMAINEN DATA**
 - dataa paikalle tuleville instagrammaajille ja mielipidevaikuttajille
- **MARKKINOINTI**
 - AR / VR kokemuksia paikalle tuleville matkaajille
 - palkataan sosiaalisen median osaamista kunnalle markkinoimaan seutukuntaa

Koulutus

- **DIGITAALINEN TUKI KOTONA OPPIMISELLE JA PIENILLE KOULUILLE**
 - tuetaan kouluja haja-asutusseuduilla
 - mahdollistetaan esim. kielenopetus syrjäseudun koulussa tarjoamalla se digitaalisesti (jos muuten ryhmäkoot eivät täyty)
 - yhdistetään luovasti digitaalista opetusta paikalla tapahtuviin ryhmiin ja sosiaalisiin yhteyksiin
- **DIGITAALINEN KOULUTUSVIENTI**
 - yliopisto, ammatillinen, peruskoulu

Muuta

- **SITOUTUMINEN**
 - edellytetään kaikilta toimijoilta sitoutumista avoimeen dataan (terveydenhuolto, matkustus, elinkeinoelämä) jotta saadaan syntymään uusia palveluita
 - palaveri- ja työkäytäntöjen tehostaminen virtuaalitodellisuudella ja paremmilla yhteyksillä
 - medialukutaidon opettaminen kansalaisille
- **KÄYTETTÄVYYS JA HELPPOKÄYTTÖISYYS**
 - otettava huomioon joka vaiheessa palveluita kehitettäessä
 - yhtenäinen palveluihin tunnistautuminen ja sisäänkirjautuminen (digi-identiteetti)
- **ESTEETTÖMYYS JA TASA-ARVO**
 - huolehdittava siitä, että digipalveluiden yhteydessä ei synny sellaisia ryhmiä, jotka eivät pääse palveluihin käsiksi tai osaa niitä käyttää (vanhukset, lapset, maahanmuuttajat)
 - Ei saa syntyä eriarvoisuutta

MENESTYKSEN KULMAKIVET

Yliopiston ja
elinkeinoelämän
yhteys

Matkailun
tuotteistaminen

Venäjän ja Helsingin läheisyys &
Saimaa

Kuljetuspalvelut &
Kimppakyydit

Pilotointi

Matkaketjujen
kehittäminen

Alueellinen, kansainvälinen &
digitaaliset palvelut

Kotihoidon tärkeys &
kotona pidempään asuminen

Hyvinvointi

Kaupunki-
kehittämisen
yhteistyömallit

Käyttäjäystävällinen, joustava uusille
toimijoille, vahva julkinen ohjaus

Päättäjien tulevaisuustietoisuus &
oppilaitosten yhteistyö

Digitietoisuus

Kannustimet
yrittäjille

Nopea kannustus, tilalainaus- ja
vuokraus & starttiraha digialoitteille

MENESTYNYT
ETELÄ-KARJALA

MATKAILU

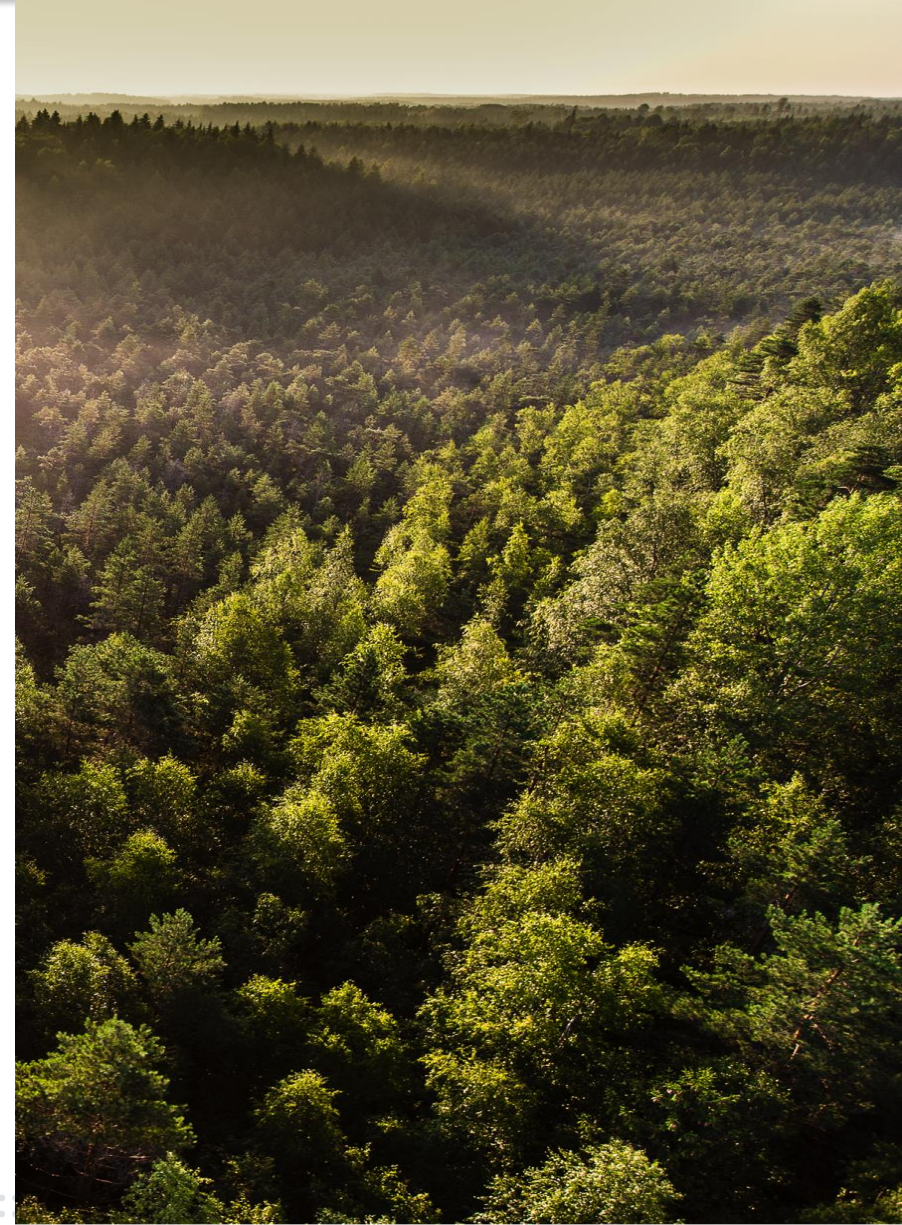
Matkailun suosio on kasvanut viime vuosina räjähdysmäisesti, ja Etelä-Karjalan tulisi hyötyä tästä ilmiöstä panostamalla voimakkaasti matkailun kehittämiseen. Matkailun tuotteistamisessa alueen vahvuuksia ovat erityisesti Saimaa, puhdas luonto sekä Helsingin ja Venäjän läheisyys. Jotta Etelä-Karjala voitaisiin kytkeä yhä paremmin osaksi Suomen matkailua, tulee kehittää uusia matkailukonsepteja sekä panostaa matkaketjujen saumattomuuteen. Alueen matkailutoimijoiden yhteistyö on tässä avainasemassa. Vaivattomien palvelupakettien tarjoaminen matkailijoille tukee ja kehittää kaikkia alueen yrittäjiä sekä tekee matkustamisesta houkuttelevampaa. Lentolippujen lisäksi matkapaketteihin voisivat kuulua mm. junamatka, liityntämatka kohteeseen, kaikki virkistyspalvelut ja aktiviteetit sekä paluujärjestelyt.

Vainikkalan raja-asemalta on jo saatavissa kutsutaksi Venäjän juniin, mutta asiakkaan näkökulmasta lipun integrointi osaksi junalippua olisi tärkeää. Helsinkiin lentävät kansainväliset matkailijat ovat myös potentiaalisia Etelä-Karjalan matkailijoita, joten markkinoinnin tulisi keskittyä tähänkin asiakassegmenttiin ja yhteyksiä Helsingistä Lappeenrantaan tulisi mainostaa aktiivisesti. Lappeenrannan kansainvälistä lentoasemaa voisi myös hyödyntää nykyistä paremmin. Hyvä liityntäliikenne lentoasemalta ja kattava matkailutarjonta indusoi pääkaupunkiseudun lentojen lisäksi suoria lentoja kohteeseen.

DIGITIETOISUUS

Digitietoisuuden lisääminen on yksi kehityksen kulmakivistä. Maksimaalinen hyöty uusista innovaatioista, toimintaperiaatteista ja teknologioista voidaan saavuttaa, kun mahdollisimman moni ymmärtää näiden periaatteet sekä niiden mahdollistamat hyödyt. Ihmisiä täytyy kouluttaa digitietoisiksi. Digitalisaation hyödyntämisellä on suuria etuja matkailun kehittämisessä (mm. virtuaaliesittelyt ja some-henkilöiden hyödyntäminen markkinoinnissa), tiedon tehokkaammassa välityksessä sekä hyvinvoinnin lisäämisessä. Digitietoisuus nopeuttaa uusien innovaatioiden käyttöönottoa ja lyhentää läpimenoaikoja.

Nuorelle sukupolvelle tietoisuutta voidaan opettaa jo oppilaitoksissa tutustuttamalla opiskelijat aiheeseen varhain. Näin digitalisaation mahdollisuudet saadaan konkretisoitua heti työelämään siirryttäessä. Poliitikkojen ja virkamiesten tietoisuutta voidaan lisätä avoimella dialogilla ja koulutuksilla, sillä heidän tulee ymmärtää, mitä on mahdollista tehdä. Ilman ymmärrystä päätöksenteko on hidasta eikä tuota maksimaalista hyötyä alueelle.



PILOTOINTI

Etelä-Karjala on loistava kokeilu ympäristö uusimmille teknologioille. Alueen on oltava kehityksen kärjessä erityisesti terveydenhoidossa, jossa potentiaali etäpalveluille on suuri. Pilotointikohteita ovat muun muassa kotihoidon uudet palvelut robotiikan ja digitalisaation myötä. Kotihoidon merkitys korostuu yhä enemmän ja nopeat tietoliikenneyhteydet mahdollistavat jatkossa paremman etähoidon yhdessä robotiikan kanssa sekä muun muassa kattavan etäkonsultaation. 5G-verkkojen pilotointi on juuri nyt ajankohtaista ja tässä Etelä-Karjalan olisi hyvä olla mukana. Liikenteessä ja liikkumisessa henkilöliikenteen ja tavaraliikenteen yhdistelmien erilaiset ratkaisut ovat innovatiivisia kokeilukohteita.

KAUPUNKI- JA ALUESUUNNITTELUN YHTEISTYÖMALLIT

Kuten matkailussa myös Etelä-Karjalan kaupunki- ja aluesuunnittelua voidaan toteuttaa vahvassa public-private-people-sidosryhmäyhteistyössä asukkaiden, yrittäjien, virkamiesten ja päätöksentekijöiden kesken. Etelä-Karjala on ekosysteemi, jonka joukkoliikenteen runkoyhteydet tulee kytkeä yhä paremmin muihin liikkumISRatkaisuihin. Uusia pilotointikohteita voisivat olla kaupunkipyörät, kutsutaksipalvelut, älykäs ja automaattinen kutsujoukkoliikenne sekä autonvuokrauspalveluiden parempi kytkentä nykyisiin järjestelmiin.

Inspiraatiota tällaiseen yhteistyöhön voi löytää Münchenistä, jossa on kehitetty Inzell Initiative -yhteenliittymä. Se muodostuu kymmenistä yksityisen ja julkisen puolen toimijoista, jotka yhdessä tekevät aloitteita kestävästä liikkumisesta edistämiseksi, pilotoivat uusia innovaatioita sekä ylläpitävät omaa liikennestrategiaansa. Organisaatiossa ovat mukana käytännössä kaikki kaupungin sidosryhmät, joten kaupungin päätöksentekijöiden on helppo käyttää liikennestrategiaa sellaisenaan, koska osapuolet ovat yksimielisiä kehityskohteista. Lisätietoja [yhteistyömallista](#).

ALUEKEHITYS KAIKKIEN ASIAKSI

Etelä-Karjalan kehittäminen vaatii kaikilta sen toimijoilta tekoja. Yliopistojen tulee tukea alueiden kehitystä yhdessä yritysten sekä kaupunki- ja alueviranomaisten kanssa. Public-private-people-yhteistyössä Etelä-Karjalaa voidaan kehittää laajasti eläväksi ja vetovoimaiseksi alueeksi. Tässä yksi tärkeä tekijä on yrittäjien kannustimet. Kehitystyön ei tulisi vaatia vuoden prosessia rahan hausta, vaan tarvitaan kannustimia nopeille kokeiluille sekä start up -yrityksille. Kannustin voi olla alkuinvestointi, tilalaina tai tarpeellisten materiaalien ja tilojen vuokraus.



Etelä-Karjalan tulevaisuuden menestys perustuu
viiteen keskeiseen tekijään.

- 1** Toiminnan on oltava päämäärätietoista ja asioita tulee edistää yhteistyössä kaikkien sidosryhmien kesken
- 2** Digitietoisuutta tulee lisätä oppilaitoksissa, päätöksenteossa ja suunnittelussa, jotta sen hyödyt voidaan realisoida
- 3** Matkailun kasvuun on panostettava
- 4** Yhteisen hyödyn tavoitteluun kannattaa yhdistää resurssit ja osaaminen kuntien, oppilaitosten, yrittäjien ja asukkaiden kesken
- 5** Kokeilukulttuuria tulee korostaa

