MOBEVI

Slutleverans

2019-12-19

inuse | PART OF AFRY

STOCKHOLM GÖTEBORG MALMÖ ÖRNSKÖLDSVIK

Slutleverans Mobevi

Den här presentationen tillsammans med filmen om konceptet Vindelälvsbussen är inUse slutleverans till Mobevi förstudien.

Presentationen täcker in arbetssätt, intervjuer, insikter, effekter, kundresor, beteendemönster, konceptet och vad som behöver arbetas vidare med för att skapa en pilot där konceptet kan testas av under en längre period.

ANNA GRÖNROS

Designledare
anna.gronros@afry.com
070-271 45 30

MAGNUS LIF

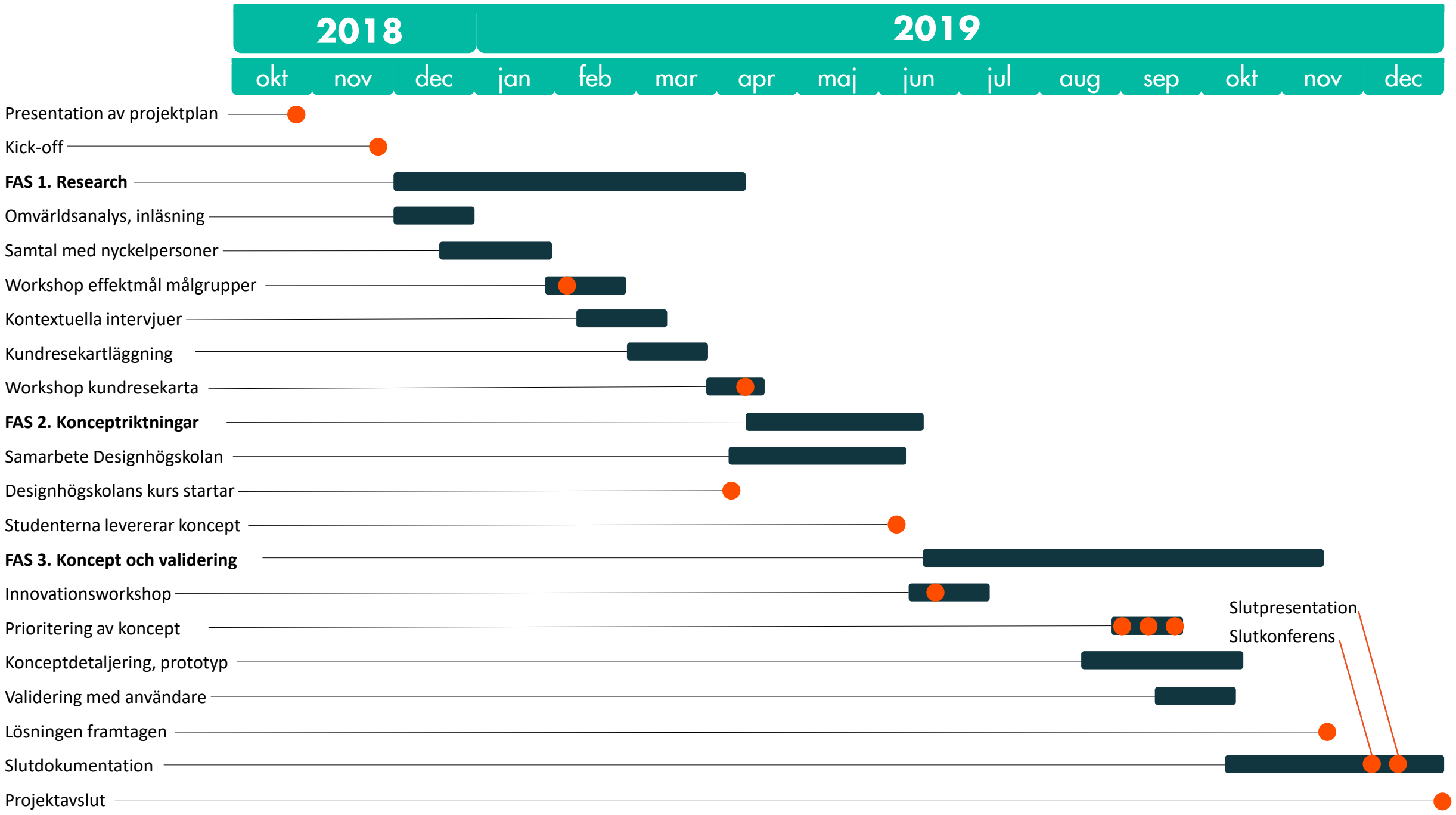
Servicedesigner
magnus.lif@inuse.se
073-031 00 47

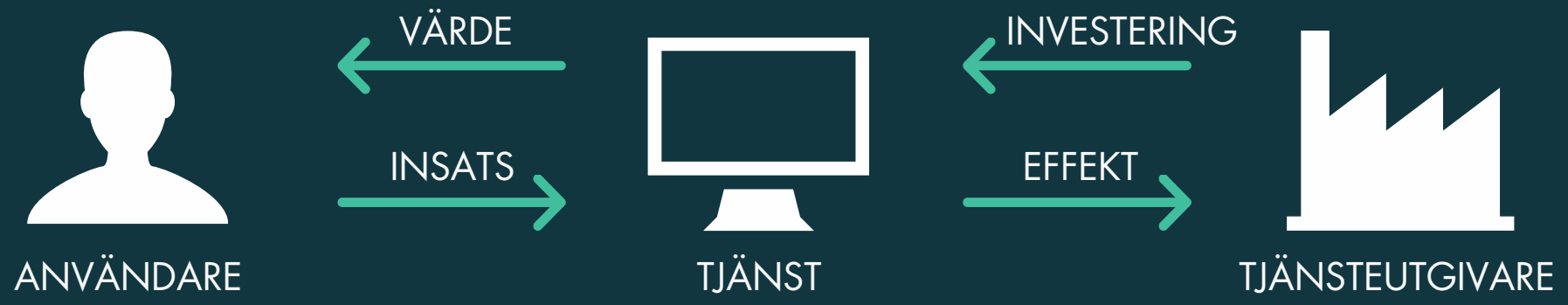
inuse
PART OF AFRY

STOCKHOLM GÖTEBORG MALMÖ ÖRNSKÖLDSVIK

Projektmål

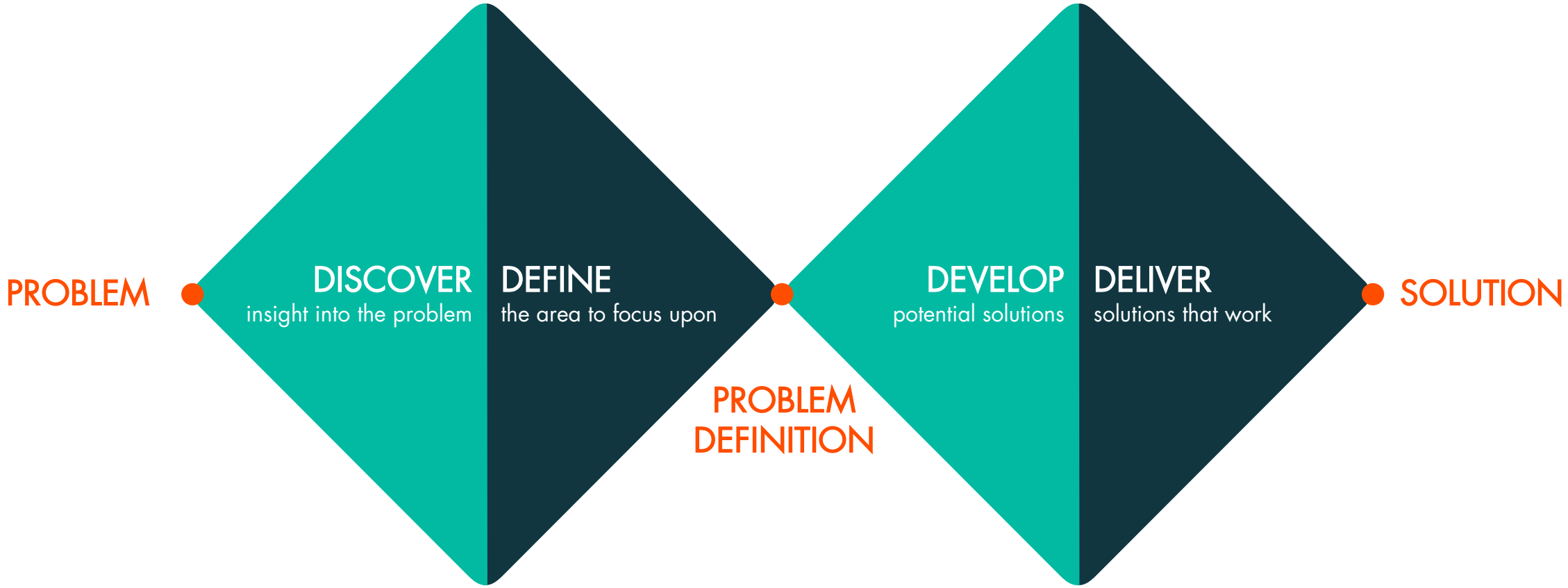
Projektmålet är att förstudien förberett, förankrat och färdigformat ett genomförandeprojekt som ska pilotera en eller flera transport- eller mobilitetslösningar för besökare och matvaror för Vindelälven-Juhtatdahka/Väg 363, en lösning som har möjlighet att hålla i längden.


2018
2019
okt
nov
dec
jan
feb
mar
apr
maj
jun
jul
aug
sep
okt
nov
dec
Presentation av projektplan
Kick-off
FAS 1. Research
Omvärldsanalys, inläsning
Samtal med nyckelpersoner
Workshop effektmål målgrupper
Kontextuella intervjuer
Kundresekartläggning
Workshop kundresekarta
FAS 2. Konceptriktningar
Samarbete Designhögskolan
Designhögskolans kurs startar
Studenterna levererar koncept
FAS 3. Koncept och validering
Innovationsworkshop
Prioritering av koncept
Konceptdetaljering, prototyp
Validering med användare
Lösningen framtagen
Slutdokumentation
Projektavslut
Slutpresentation
Slutkonferens



NYTTAN UPPSTÅR I ANVÄNDNINGEN

Designprocess - Double Diamond



inuse
PART OF AFRY

DISCOVER

insight into the problem

Skaffa kunskap om vilka behov och problem som finns, samt vilka effekter man vill att lösningen ska bidra till.

Bussresa Umeå - Ammarnäs

- Projektgruppen inledde med en bussresa längs väg 363
- Vi träffade ett flertal företagare och intressenter som berättade om sina verksamheter och transportbehov.

Intervjuer

Intervjuer genomfördes för att ta reda på

- Behov av transporter
- Hur dagens transporter fungerar
- Hur hela förloppet kring transport går till
- Vad som upplevs positivt och negativt kring transporter

DISCOVER
insight into the problem

Intervjuer med företagare

- Handlarn i Rusksele
- Busstationen i Sorsele
- Per Röckner i Sorsele
- Ann-Christine Winka i Ammarnäs

Intervjuer med besöksmål

- Restaurang Wild River
- JK – Event
- Naturum i Ammarnäs
- Restaurang 363
- Slalombacken i Ammarnäs

DISCOVER
insight into the problem

Intervjuer med matproducenter

- Anders Skum Fjällvilt
- Per Dahlgren Rusksele Rökeri

DISCOVER
insight into the problem

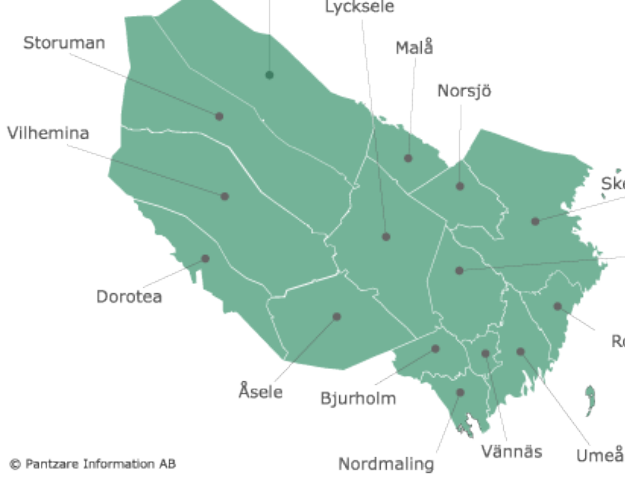
Intervjuer med nyckelpersoner

- Politiker, finansiärer och berörda företag
- Effekter, behov och möjligheter för en transportlösning.

DISCOVER
insight into the problem

Intervjuer med nyckelpersoner

- Niclas Strandberg, Bussgods
- Magnus Ersson, Bussgods
- Erik Bergkvist, Regionsråd
- Harriet Söder, Läsntrafiken
- Isaac Karlsson, Tillväxtverket
- Johan Söderlind, Vännes Kommun
- Ulla Blomqvist, Lapland a Culinary Region
- Mathias Haglund, Vindelns Kommun
- Karolina Filippson, Region Västerbotten



Länstrafiken Västerbotten

region västerbotten

vännäs

Bussgods

Vindelns Kommun

tillväxt verket

DISCOVER
insight into the problem

Intervjuer med besökare

- Studenter i Umeå inklusive utbytesstudenter
- Researrangör i Nederländerna
- Tåg och buss resenärer på väg mot fjällen under sportlovet
- Boende i Ammarnäs
    - Gunnarssons stugby
    - Ann-Christine Winka
    - Arbetspendlare
- Sportlovsbesökare i Ammarnäs
    - Stugägare
    - Slalomåkare
    - Familjer
    - Ungdomar
    - Boende i husvagn
    - Skoteråkare

Insikter från intervjuerna

Intervjuerna resulterade i insikter kring behov, utmaningar och drivkrafter.

DISCOVER
insight into the problem

Tillgänglighet kontra svag efterfrågan

- Många samhällen med omvänd befolkningspyramid
- Med mindre efterfrågan får skolor, sjukvård och service svårt att bedriva sin verksamhet
- Låg inflyttning till många samhällen
- Behov av att locka yngre och barnfamiljer till att flytta till landsbygden
- Att skapa transporter är en viktig del i detta

Dagens bussar och chaufförer

- 50% av kostnaden är chauffören
- På landsbygden styr skoltider den busstrafik som finns
- Svårt att hitta chaufförer som vill arbeta enligt skol- och arbetspendling
- Godset åker med på persontrafikens villkor
- Bussarna har klimatanläggning för gods men den är ofta trasig och används ej, lång leveranstid på att få en ny

DISCOVER
insight into the problem

Viktiga inspel

- Lasaretts- och skolorter är viktiga för invånarnas pendling
- Kollektivtrafik ska möjliggöra arbete mellan 8-16
- Besökare behöver en långsiktig lösning då de planerar sina resor upp till 1 år i förväg

Besökare

- De holländska paketresenärerna kör gärna egen hyrbil
- De holländska turisterna har inte klimatångest på samma sätt som svenskarna har
- På plats i Ammarnäs är det många som ställer bilen och använder skotern eller går för att ta sig runt i byn
- Många säger att de värnar om miljön men det är tideffektiviteten och de praktiska som är avgörande för val av transport
- Det besvärligaste med buss är packningen, särskilt vid bussbyten
- Det bästa med buss är att man kan komma fram utvilad
- Intresset för området ökar – turisterna vill till lugnet

DISCOVER
insight into the problem

”Problemet med kollektivtrafiken är att den går från en punkt där man inte är, till en punkt dit man inte ska, på en tidpunkt då man helst inte vill åka”

Godsleverantörer & mottagare

- Obruten kylkedja kan inte garanteras från Ammarnäs till Umeå
- Osäkerheter kring hur produkterna hanteras under transport och vilken kvalité som levereras till kund
- De större fraktbolagen som passerar Rusksele fungerar bra
- Flera olika transportbolag passerar
- Godset åker med på persontrafikens villkor

DISCOVER
insight into the problem

"Jag skickar aldrig kött under semesterperioder när man vet att det är vikarier - för stor risk att köttet tinas upp och blir förstört."

inuse

DEFINE

the area to focus upon

Prioritera bland effekter och behov för att hitta vilket problem man ska fokusera på att lösa.

inuse
PART OF AFRY

Effektmålsworkshop

- Vilka effekter ska uppnås när lösningen finns på plats?
- Vad ska transportlösningen bidra till?

inuse
PART OF AFRY

Effektmål

En hållbar väg framåt

-Fler som bor och verkar längs väg 363, Vindelälven-Juhtatdahka

FLER BESÖKARE
Fler besökare till området (antal övernattningar – stf stugor/SCB)
Fler internationella besökare (manuell hantering)
Fler besökare under fler tider på året (antal övernattningar / säsong)
Fler anser att MOBEVI bidrar till fler kunder (enkät)

FLER BOFASTA
Fler arbetstillfällen längs väg 363 (mätning hos kommunerna?)
Ökat antal invånare till de mindre orterna (kommun?)
Fler invånare som använder MOBEVI vid serviceärenden

ÖKAD HÅLLBARHET
Ökad andel besökare väljer MOBEVI istället för bilen (enkät)
Av de som väljer bil är det fler som samåker (enkät)
Fler anser att MOBEVI underlättar godstransport (enkät)

DEFINE
the area to focus upon

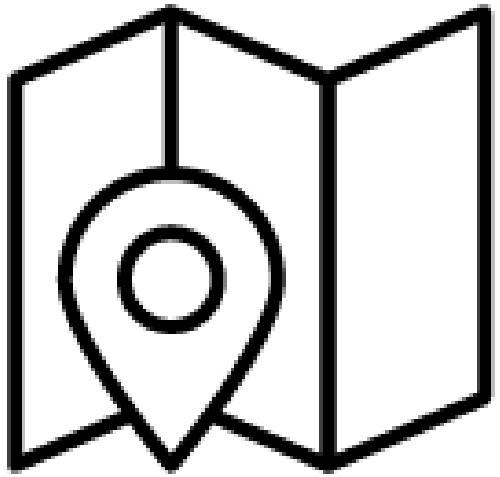
inuse
PART OF AFRY

Målgruppsworkshop

- Vilka beteendemönster finns hos besökarna?
- Vad är viktigt för olika användare?

DEFINE
the area to focus upon

inuse
PART OF AFRY



1

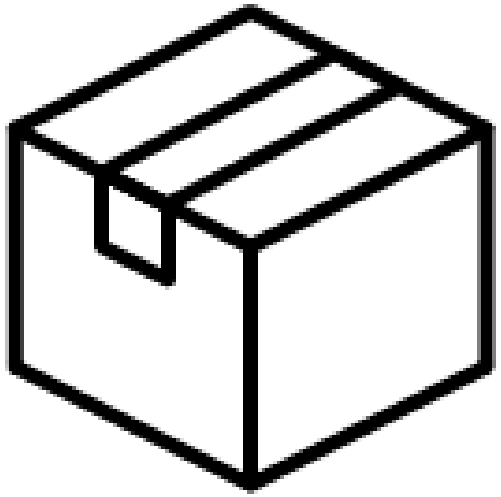
- Vill komma på plats snabbt
- Vill transporteras hela vägen från hem eller anslutning till vistelse
- Vill nyttja restiden på bästa sätt
- Vill förflytta sig lokalt enligt eget upplägg
- Vill kunna förflytta sig lokalt i grupp

Lokalutforskaren

" Det är jobbigt att bära på alla skidor och packning med matsäck åt en hel familj."

Lokalutforskaren är den som vill åka direkt till destinationen och vill vara mobil på plats för att kunna ta sig runt till utflyktsmål mm. Detta kan tex vara stugägare, fiskare, anslutare till sällskap.

Designutmaning: Att skapa en flexibel lösning som tar personen hela vägen på kort tid. Att skapa en flexibel lösning som möjliggör transporter på plats.



2

- Vill leverera på utsatt tid
- Vill leverera rätt kvalité på varorna
- Vill leverera varor ända fram
- Vill kunna leverera till ett överkomligt pris
- Vill kunna bestämma mängd/ kvantitet
- Vill enkelt kunna boka sin leverans

Godsleverantören

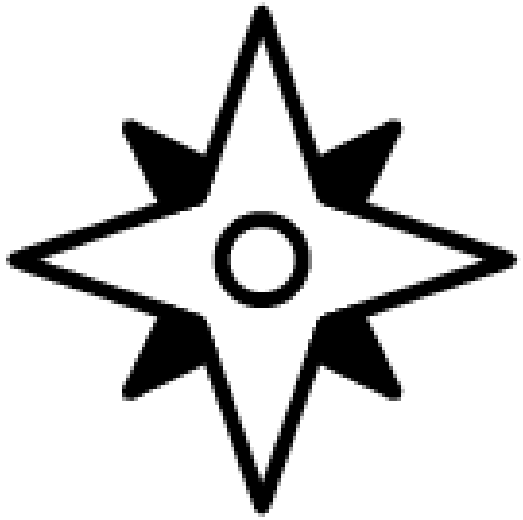
" Jag jobbar mest med frysvaror då det blir längre hållbarhet och mindre svinn för kunden."

Godsleverantören vill kunna skicka sina leveranser på utsatt tid med rätt kvalité tex små lokala producenter, rökerier och bönder längs stråket eller eventuellt färskvaruleverantörer från övriga landet.

Designutmaning: En flexibel lösning som kan garantera rätt kvalité på den levererade produkten.

DEFINE
the area to focus upon

inuse
PART OF AFRY



3

- Vill kunna stanna längs vägen
- Vill kunna välja och ändra resplaner längs vägen
- Vill uppleva saker längs vägen
- Vill förflytta sig lokalt enligt eget upplägg
- Vill kunna förflytta sig lokalt i grupp

Den spontana

" Det är en härlig känsla av utforskande att ha sin egen bil och köra runt och se saker.
... jag kan ändra min rutt om vi råkar hitta något intressant under resans gång."

Den spontana vill själv bestämma när man vill åka och var man vill stanna både på vägen till destinationen samt på plats tex bilsemestrare, familjen, upptäckare, bärplockare.

Designutmaning: Att skapa en flexibel lösning till destinationen och möjliggöra flexibla transporter på plats.

Vill få leveranser på utsatt tid +

Vill få rätt kvalité på varorna +

Vill få varor levererade ända fram +

Vill kunna få leveranser till överkomligt pris +

Vill kunna bestämma mängd/kvantitet +

4

Godsmottagaren

”Försökte prata med de lokala leverantörer för att hitta bästa möjliga sätt att få till transporterna och det blev en del Macgyver lösningar här och var men det funkade iaf.”

Godsmottagare vill få sina leveranser på utsatt tid med rätt kvalité tex restauranger och lanthandlare längs stråket, lokala slakterier, restauranger runt om i Sverige.

Designutmaning: En flexibel lösning som kan garantera rätt kvalité på den levererade produkten.

DEFINE
the area to focus upon

inuse
PART OF AFRY

Vill komma på plats snabbt +

Vill transporteras hela vägen från hem eller anslutning till boende på destinationen +

Vill nyttja restiden på bästa sätt +

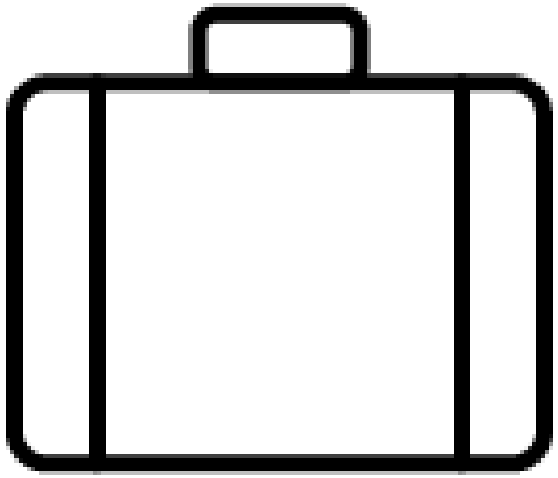
5

Den målfokuserade

" Vi har inte så värst mycket packning med oss, det mesta finns i stugan här"

Den målfokuserade är den som vill åka direkt till destinationen och inte har ett behov av transportlösning på plats tex fjällvandrare, restaurangbesökare, pendlare, transitturist, skidåkare med boende nära backen. Den målfokuserade resenären kan tex äga en stuga eller husvagn.

Designutmaning: Att skapa en flexibel lösning som tar personen hela vägen på kort tid.



Vill uppleva saker längs vägen +

Vill lära sig mer om området +

Vill besöka flera olika platser i regionen +

Vill kunna förflytta sig mellan olika aktiviteter +

6

Paketresenären

" We are brazilians, we have no license to rent a car here, and it is being too difficult to buy all the buses and ferries that we need to go from Vaasa to your place. "

Paketresenären vill att resan ska vara en upplevelse som någon annan har planerat. Detta kan var turister med låg lokalkännedom, personer med specialintressen för samisk kultur, biosfärområdet, mfl. För många utländska turister är en resa till norra Skandinavien en "once in a lifetime" resa och vill att allt ska vara perfekt.

Designutmaning: Att göra jämförelsen enkel med rätt nivå av val samt mer information för den som vill. Samt att förklara och ge insyn i processen.

inuse
PART OF AFRY

Kundresekartläggning

- Kundresekartan sammanfattar resenärernas upplevelse av resan.
- Den bygger på de insikter som kommit fram i intervjuerna.
- Visar positiva (grönt) och negativa (rött) upplevelser.
- Visar även kundens känslokurva under resan.

Kundresekartläggning

iruse

SAMTRANSPORT

PAKETRESENÄR

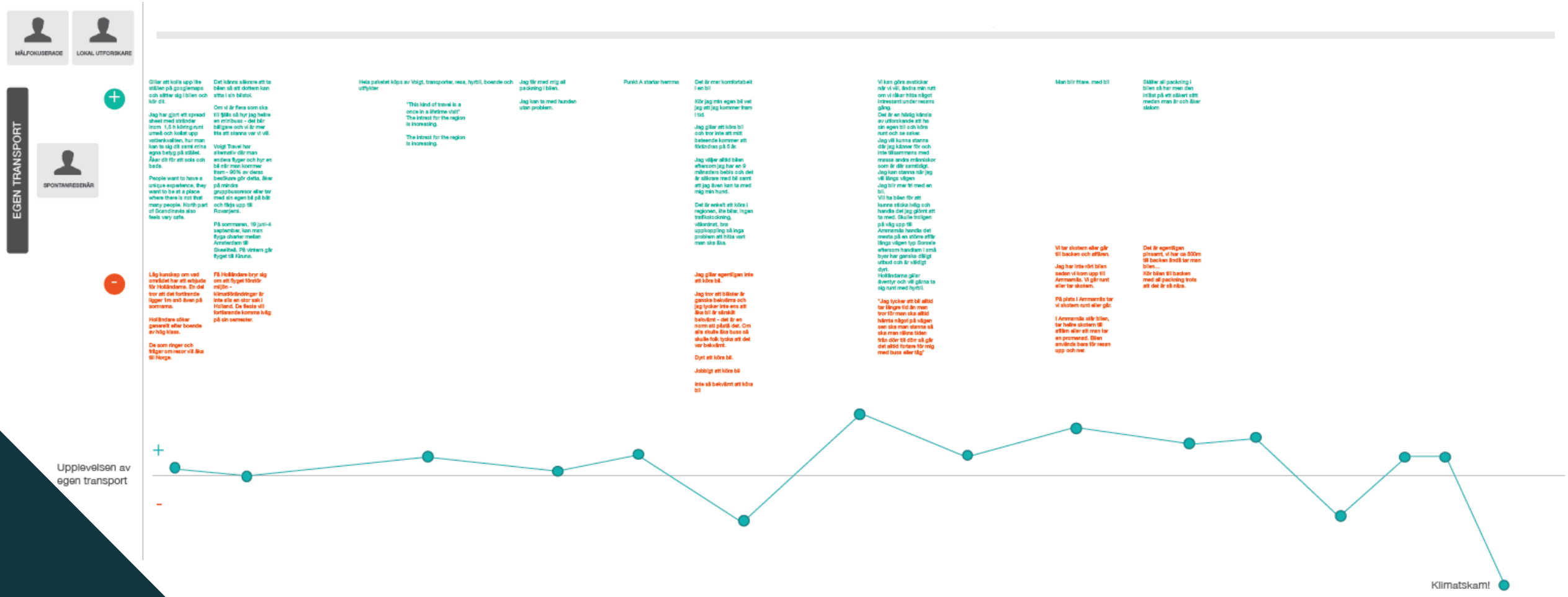
PLANERA RESA		BOKA				RESA TILL DESTINATION					INOM DESTINATIONEN		RESA HEM			HEMMA	
Info om reamål	Info om resalternativ	Boka boende	Boka resa	Boka upplevelser	Packa	Ta sig till punkt A	Ta sig från A till B		Stopp längs vägen	Ta sig till slutdestinationen	Ta sig runt slutdestinationen	Upplevelser på destinationen	Ta sig till punkt B	Ta sig från B till A	Ta sig från A till hem	Packar ur	Berättar om resan
De holländska turisterna vet generellt sett ganska lite om norra scandinavien. Volgt travel ordnar inspirationsföreläsningar där kundern kan komma och se vad de kan förvänta sig av en resa till regionen. För vilte turisterna åka till solen men det håller på att ändras, nu vill man åka till lugnet och slippa stadspuls. Då är norra europa ett perfekt resemål.	Vill göra gott för miljön Miljötankar Studentpris Blir billigare att ta kollektivt reseädit om man är ensam Har inget körkort och åker gärna buss.		"Om vi är många som åker så är det ju trevligare med buss" Tyckte inte att det var så dyrt att åka buss Köpte biljett på nätet, Länstrafiken i Västerbotten - gick bra. Jag kan åka när jag vill Bokar inte biljett innan, köper direkt på bussen. Känner ingen oro för att det skulle vara fullt.		"Jag kan ta med mig vad jag vill" Ofta kan jag inte åka bil med andra eftersom alla har så mycket packning så att man inte rymre. På bussen kan jag ta med hur mycket som helst! Har inte så värst mycket packning med sig, det mesta finns i stugan här	Färr ems långt innan om tåget är försenat och kan då planera utifrån det, endera sätta sig och läsa eller ta en fika.	Hårligt att åka tåg och se landskapet förbindras och det är väldigt trevligt. Tåg hade jag absolut kunna tänka mig att åka för då kan barnen röra på sig. Positivt med buss och slippa köra själv. Inte åka trött efteråt. Kan jobba under tiden, läsa bok eller koppla av. Sätta sig på bussen och slappna av och ta det lugnt. Avslappnad och utvilad Miljöaspekten Bussbytet i Sorsele är tajmat och bussarna väntar på varandra Jag gillade att åka buss och prata med busschauffören då han kunde förklara vad man passerade mm. Det tar längre tid att ta sig fram Busbyten Anslutningen från Stockholm stämde inte, fick vänta i 8h i Sorsele på nästa buss. Flexbilletten och pålitligheten. Det måste vara lika bekvämt och problemfritt att ta bussen som att gå ut och sätta sig bakom ratten. Bussarna är små, jag är själiv ganska stor, sitter med knäna i ryggstödet framför och trycker mig mot väggen för att personen bredvid ska få plats. Ryggstödet är ligg och nackstödet när inte ändra upp. Man får anpassa sig själiv för att passa till trafiken och läggs på några timmar för att kunna ta sig från A-B där man bara sitter och rullar tummarna. Om man delar hytt på tåget vet man aldrig vem man delar hytt med	Skönt att kunna slappna av Nyttjar tiden på bussen till arbete vilket innebär en effektivare tidsnytta än om jag tagit bilen. Jättefin komfort på bussen Länstrafiken tar hand om en vid av förseningar eller fel på bussen. Praktiskt då jag kan läsa samtidigt. Släppa ratten, slappna av och njuta av utsikten! Kan sitta med en bok och komma fram utvilad, dricka kaffe. Trevligt att kunna titta på fina vyer och utsikter under färden. Bara kanonbra upplevelser av busschaufförerna och personalen på bussarna mot Ammarnäs. Förvånansvärt hjälpsamma och trevliga och jag gillar att sitta och prata med dem. Man sparar på sin energi, då man inte behöver vara alert eller kolla vägen. När du har barn kan du få en gemenskap med de man åker med om det finns fler barn på bussen så kan de hitta igen varandra sedan i backan och att de då kan åka mer själiva så för hår vägar jag ju slippa dem Ser till att hon har jobb att göra för att nyttja tiden på bussen på bästa sätt	Jättesmidiga byten "Det är så härligt när man kommer till Inlandet att folk är så villiga att hjälpa till. Bussen pajade mellan Sorsele och Lycksele när jag skulle ner men det tog inte mer än 10 minuter så hade de naggat tag i en taxi som var på väg ut och snurrade i skogarna och kom förbi och hämtade upp människorna" Restaurangvagnen på tåget var trevlig, man kunde sitta och äta en lokal måltid. Gick jättebra att ta med skidor och bytena var smidiga, bussarna stod bredvid varandra och det är lätt att förstå var man ska. Det var bara skönt med ett byte så att man fick sträcka på sig lite. Kan inte spontant stanna och äta, måste planera mer inför att ta bussen. Med kollektivtrafik kan jag inte stanna om jag ser något intressant och jag vill kunna stanna och titta på saker längs vägen. Jag får mer ut av att köra själv, jag vill kunna stanna och äta där jag vill. Jag har en negativ känsla kring turistbussarna som åker runt med mycket folk. Även svårt för en restaurang att ta emot en hel buss med människor också. Åker man tåg och missar sin anslutning känns det som att det lite är upp till en själiv att lösa vidaretransporten.	Ta sig fram hela vägen till stugan Ta sig från bussen och till stugan när man kommer fram. Vännen stuga ligger en bit utanför Ammarnäs. Finns många fina ställen dit jag vill åka men att det inte går att ta sig den sista biten. Med bussen kommer jag bara till Sorsele och därifrån är det flera mil kvar dit jag egentligen vill åka.	På plats i Ammarnäs så prommenerar jag - väldigt skönt Lämnar skotern i Ammarnäs så den står alltid kvar.	Har hört att någon stugudhyrare som kör upp folk med skoter och att de då får tolka hit och det kan ju vara en ganska kul grej att få testa för barnen.	För jobbigt att ta sig mellan backen och stugan utan bil Jag tar mig inte ut på de utflykter till tex natureservaten som jag skulle vilja. Man blir lite mer lilat när man kommer fram till orten. På vintern i Ammarnäs vill jag kunna ta mig till den bästa snowboardläningen, har jag då ingen bil kommer jag mig inte dit då bussen bara går vissa tider och sträckor. De lokala transportorna uppe i Ammarnäs var icke existerande. Det är svårt när man är på ett och samma ställe under en vecka att ta sig runt till de olika aktiviteterna som för att vandra tex.	Det är jobbigt att bära på alla skidor och packning med matsäck åt en hel familj.		Jag kan åka slalom hela dagen och åka hem på eftermiddagen och då kan dottern 4år sova en stund på bussen.				"Jag får bara en varm och bra känsla i magen av att åka kollektivt"

Klimatsmart!

DEFINE

the area to focus upon

Kundresekartläggning

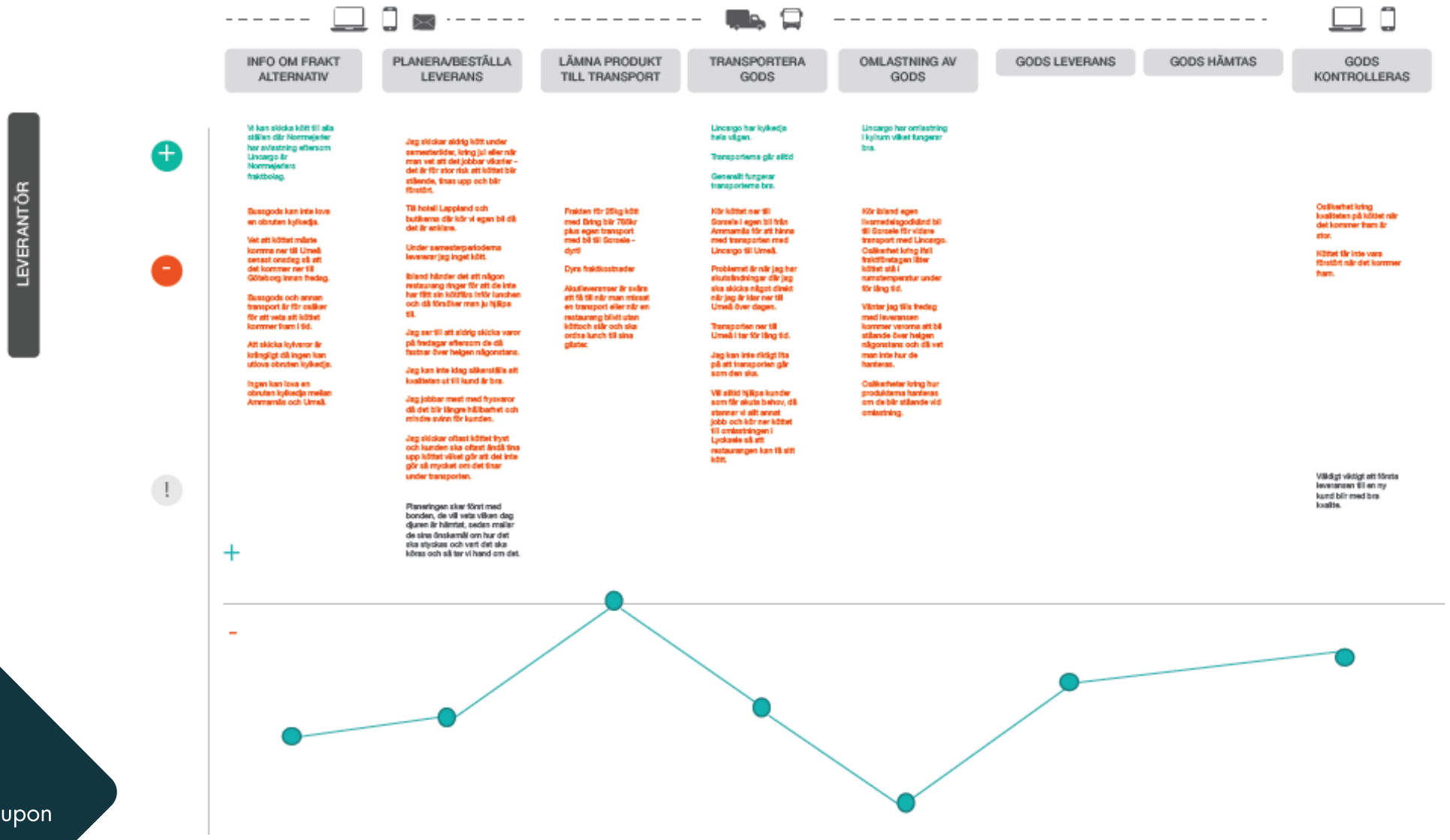


DEFINE
the area to focus upon

inuse
PART OF AFRY

Kundresekartläggning

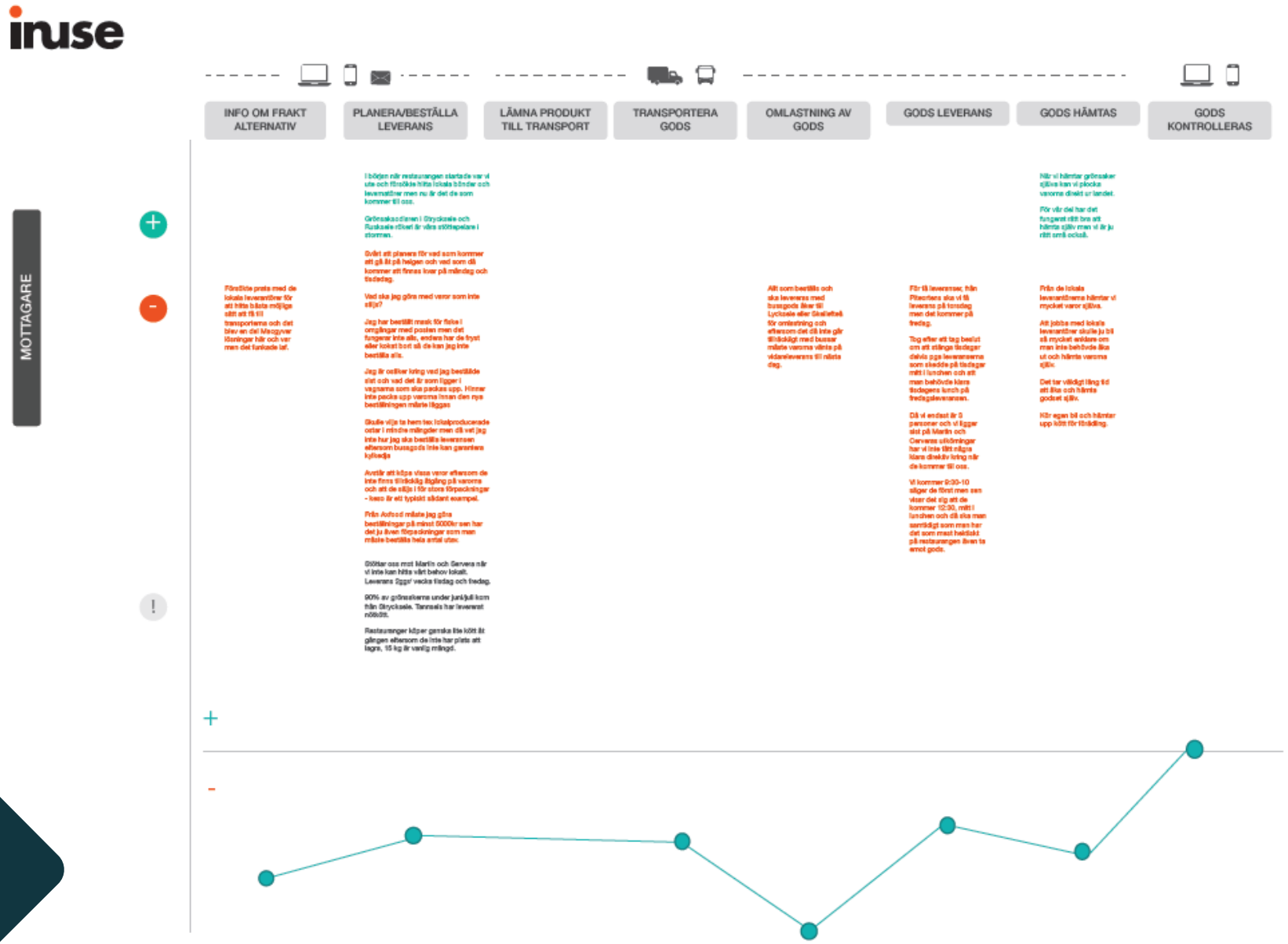
inuse



DEFINE
the area to focus upon

inuse
PART OF AFRY

Kundresekartläggning



DEFINE
the area to focus upon

inuse
PART OF AFRY

PROBLEM DEFINITION

Hitta en transportlösning som gör att besökare och boende kan ta sig mellan Umeå och Ammarnäs på ett enkelt och hållbart sätt som även fyller behovet av att ta sig runt på slutdestinationen.

Skicka gods kontrollerat i kylda utrymmen.

inuse
PART OF AFRY

Problemdefinitionen beskriver vilket problem som ska lösas.

Koncepten som skapas ska även svara mot Effektkartan med prioriterade effekter och målgrupper med dess behov och intressen.

PROBLEM DEFINITION

inuse
PART OF AFRY

Mobevi - effektkarta

En hållbar väg framåt

- Fler som bor och verkar längs väg 363, Vindelälven-Juhtatdahka

FLER BESÖKARE

Fler besökare till området (antal övernattningar – stf stugor/SCB)

Fler internationella besökare (manuell hantering)

Fler besökare under fler tider på året (antal övernattningar / säsong)

Fler anser att MOBEVI bidrar till fler kunder (enkät)

FLER BOFASTA

Fler arbetstillfällen längs väg 363 (mätning hos kommunerna?)

Ökat antal invånare till de mindre orterna (kommun?)

Fler invånare som använder MOBEVI vid serviceärenden.

ÖKAD HÅLLBARHET

Ökad andel besökare väljer MOBEVI istället för bilen (enkät)

Av de som väljer bil är det fler som samåker (enkät)

Fler anser MOBEVI underlättar godstransport (enkät)

1 Lokalutforskaren

- Vill komma på plats snabbt
- Vill transporteras hela vägen från hem eller anslutning till vistelse
- Vill nyttja restiden på bästa sätt
- Vill förflytta sig lokalt enligt eget upplägg
- Vill kunna förflytta sig lokalt i grupp

" Det är jobbigt att bära på alla skidor och packning med matsäck åt en hel familj."

Lokalutforskaren är den som vill åka direkt till destinationen och vill vara mobil på plats för att kunna ta sig runt till utflyktsmål mm. Detta kan tex vara stugägare, fiskare, anslutare till sällskap.

Designutmaning: Att skapa en flexibel lösning som tar personen hela vägen på kort tid. Att skapa en flexibel lösning som möjliggör transporter på plats.

2 Godsleverantören

- Vill leverera på utsatt tid
- Vill leverera rätt kvalité på varorna
- Vill leverera varor ända fram
- Vill kunna leverera till ett överkomligt pris
- Vill kunna bestämma mängd/kvantitet
- Vill enkelt kunna boka sin leverans

" Jag jobbar mest med frysvaror då det blir längre hållbarhet och mindre svinn för kunden."

Godsleverantören vill kunna skicka sina leveranser på utsatt tid med rätt kvalité tex små lokala producenter, rökerier och bönder längs stråket eller eventuellt färskvaruleverantörer från övriga landet.

Designutmaning: En flexibel lösning som kan garantera rätt kvalité på den levererade produkten.

3 Den spontana

- Vill kunna stanna längs vägen
- Vill kunna välja och ändra resplaner längs vägen
- Vill uppleva saker längs vägen
- Vill förflytta sig lokalt enligt eget upplägg
- Vill kunna förflytta sig lokalt i grupp

" Det är en härlig känsla av utforskande att ha sin egen bil och köra runt och se saker. ... jag kan ändra min rutt om vi råkar hitta något intressant under resans gång."

Den spontana vill själv bestämma när man vill åka och var man vill stanna både på vägen till destinationen samt på plats tex bilsemestrare, familjen, upptäckare, bärplockare.

Designutmaning: Att skapa en flexibel lösning till destinationen och möjliggöra flexibla transporter på plats.

4 Godsmottagaren

- Vill få leveranser på utsatt tid
- Vill få rätt kvalité på varorna
- Vill få varor levererade ända fram
- Vill kunna få leveranser till överkomligt pris
- Vill kunna bestämma mängd/kvantitet

"Försökte prata med de lokala leverantörer för att hitta bästa möjliga sätt att få till transporterna och det blev en del Macgyver lösningar här och var men det funkade iaf."

Godsmottagare vill få sina leveranser på utsatt tid med rätt kvalité tex restauranger och lanthandlare längs stråket, lokala slakterier, restauranger runt om i Sverige.

Designutmaning: En flexibel lösning som kan garantera rätt kvalité på den levererade produkten.

5 Den målfokuserade

- Vill komma på plats snabbt
- Vill transporteras hela vägen från hem eller anslutning till boende på destinationen
- Vill nyttja restiden på bästa sätt

" Vi har inte så värst mycket packning med oss, det mesta finns i stugan här"

Den målfokuserade är den som vill åka direkt till destinationen och inte har ett behov av transportlösning på plats tex fjällvandrare, restaurangbesökare, pendlare, transitturist, skidåkare med boende nära backen. Den målfokuserade resenären kan tex äga en stuga eller husvagn.

Designutmaning: Att skapa en flexibel lösning som tar personen hela vägen på kort tid.

6 Paketresenären

- Vill uppleva saker längs vägen
- Vill lära sig mer om området
- Vill besöka flera olika platser i regionen
- Vill kunna förflytta sig mellan olika aktiviteter

" We are brazilians, we have no license to rent a car here, and it is being too difficult to buy all the buses and ferries that we need to go from Vaasa to your place. "

Paketresenären vill att resan ska vara en upplevelse som någon annan har planerat. Detta kan var turister med låg lokalkännedom, personer med specialintressen för samisk kultur, biosfärområdet, mfl. För många utländska turister är en resa till norra Skandinavien en "once in a lifetime" resa och vill att allt ska vara perfekt.

Designutmaning: Att göra jämförelsen enkel med rätt nivå av val samt mer information för den som vill. Samt att förklara och ge insyn i processen.

IMPACT MAP (EFFEKTKARTA®) by inUse

inuse PART OF AFRY

DEVELOP

potential solutions

Fasen fokuserar på idégenerering och framtagande av konceptriktningar baserat på de behov och effekter man funnit i tidigare faser.

Designhögskolans kurs

Studenter från Interaktionsdesign, UID, utförde en 10 veckors kurs med samma problemformulering som resulterade i 4 konceptriktningar

- Aura
- Enosis
- Härsele
- Village Doorbell

Workshop med projektdeltagare

Kreativa workshops anordnades där projektdeltagarna tänkte fritt kring koncept och idéer baserat på prioriterade behov och önskade effekter.

Innovationsworkshop

En 2-dagars workshop med konceptgenerering anordnades med blandade kompetenser från inUse och AFRY

- Mobilitetsstrateg
- Servicedesigner
- Tjänstedesigner
- Ansvarig inom AFRY för Future Cities
- Ansvarig inom inUse för Human Spaces

DEVELOP
potential solutions

Sammanslagning av idéer

Tankar, idéer och konceptriktningar som kommit fram från studenterna, projektgruppen och innovationsworkshop slogs samman och resulterade i tre koncept.

DEVELOP
potential solutions

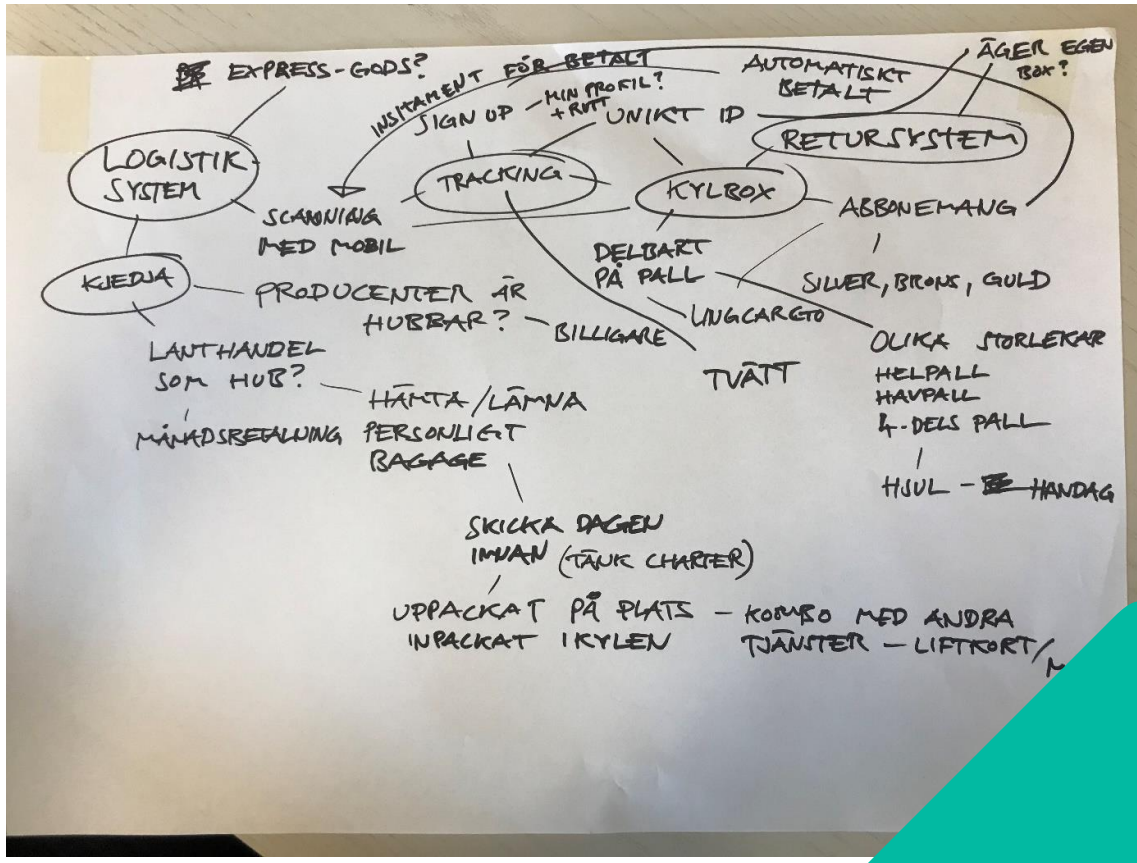
Vindelälvsbussen

När man bokar sin semester är resan en del av upplevelsen. Man designar hela resan och upplevelsen själv från en och samma sajt.

DEVELOP
potential solutions

Cool Move

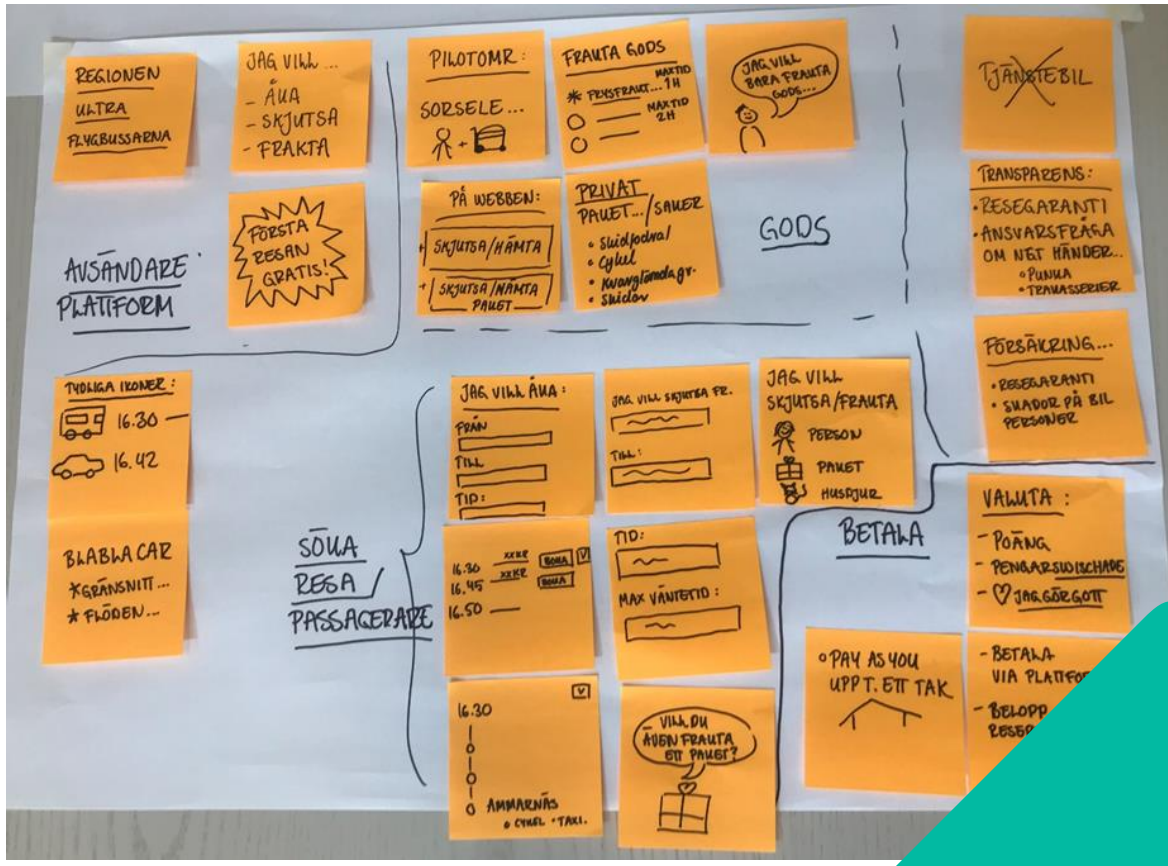
Den obrutna kylkedjan garanteras av boxen. Unika QR koder på boxarna scannas vid av och pålastning vilket gör att leverantören blir notifierad om hur godset hanteras. Ett uppbyggt retursystem gör att boxar finns tillgängliga vid behov.



DEVELOP
potential solutions

Samåkning

En tjänst som underlättar samåkning av både personer och gods. Befintliga körningar nyttjas på ett effektivare sätt. Privatpersoner skjutsar gods när de ändå åker på sin resa.



DEVELOP
potential solutions

DELIVER
solutions that work

Prioritera bland de koncept som tagits fram. Se till att utvalda koncept stödjer de effekter som prioriterats och att de ger de efterfrågade värdena som användarna söker.

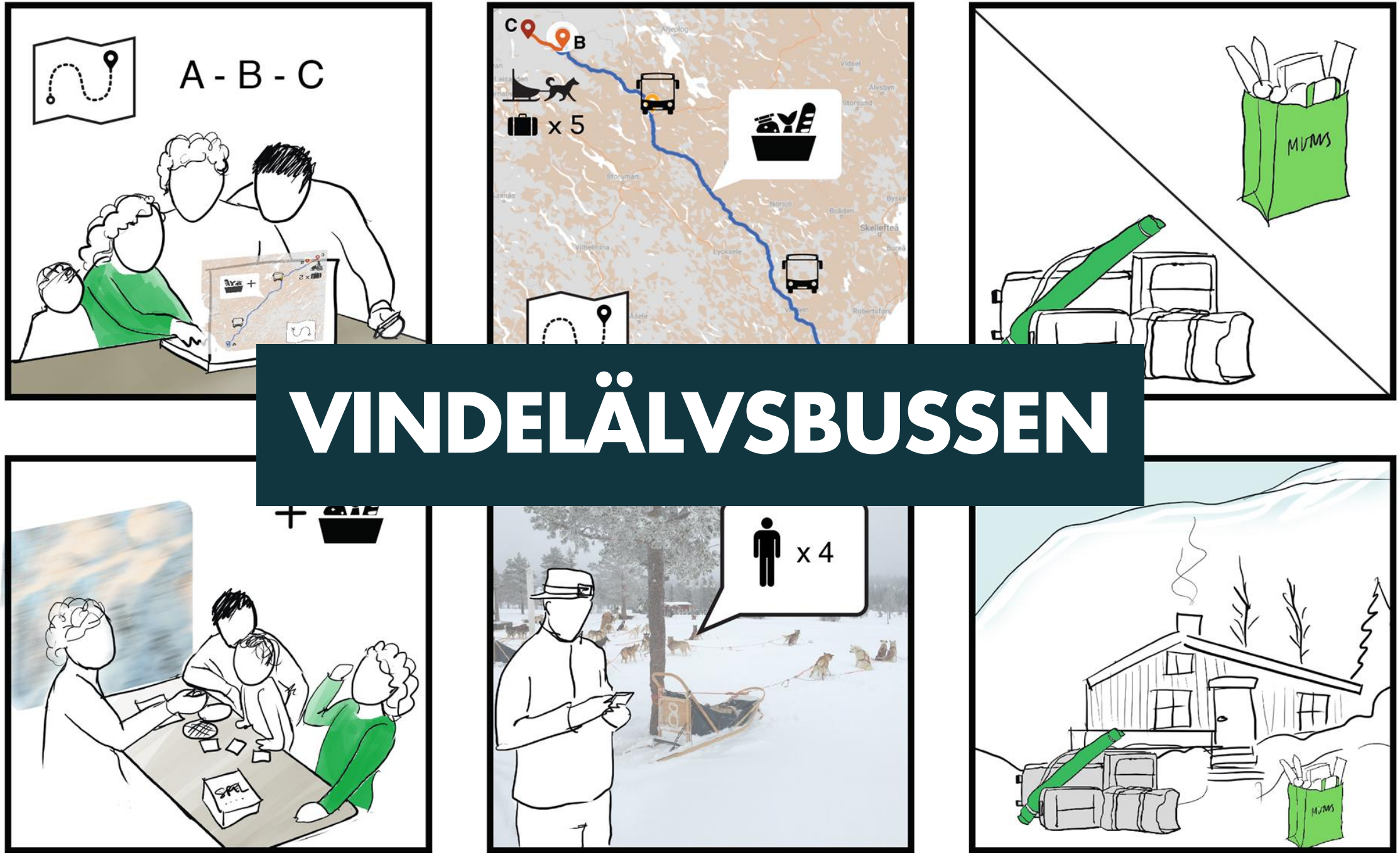
Effekterna uppstår när användarna ser nyttan i användningen!

inuse
PART OF AFRY

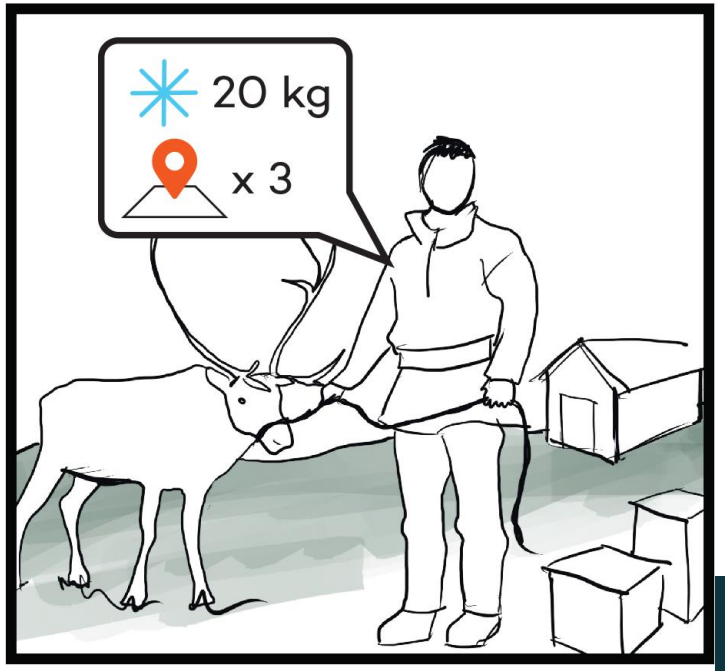
Konceptgenomgångar

Under tre olika sammankomster fick deltagare prioritera, diskutera och fundera kring hur väl de 3 olika koncepten uppfyller effektmål och behov. Bedömningar gjordes även kring teknik- och organisationskostnader som koncepten innebar.

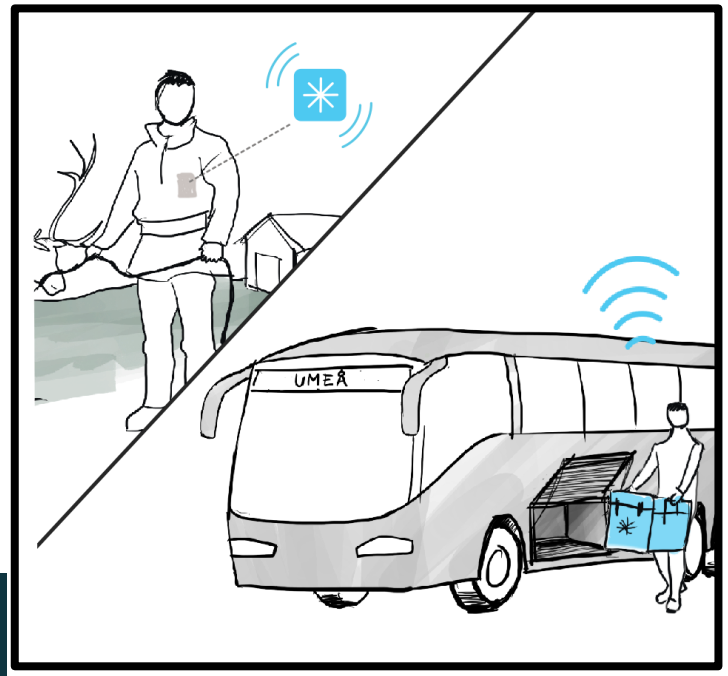
inuse
PART OF AFRY



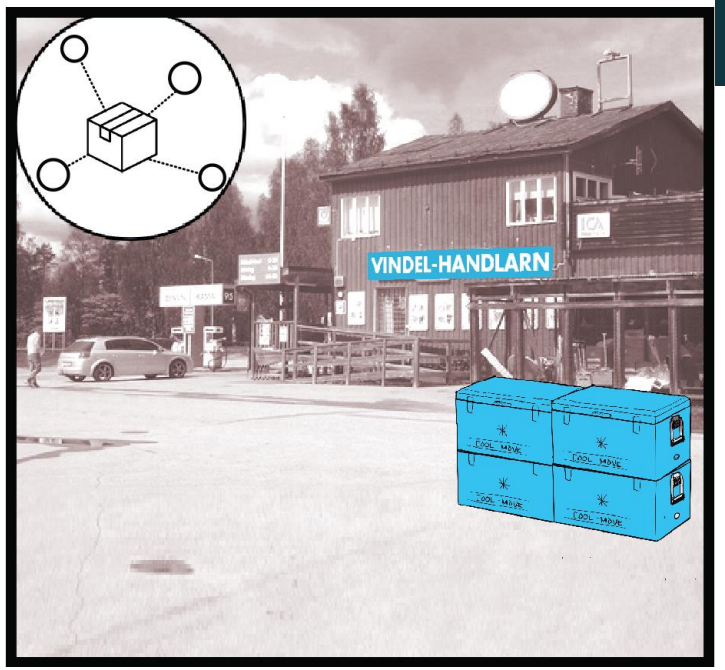
VINDELÄLVSBUSSEN

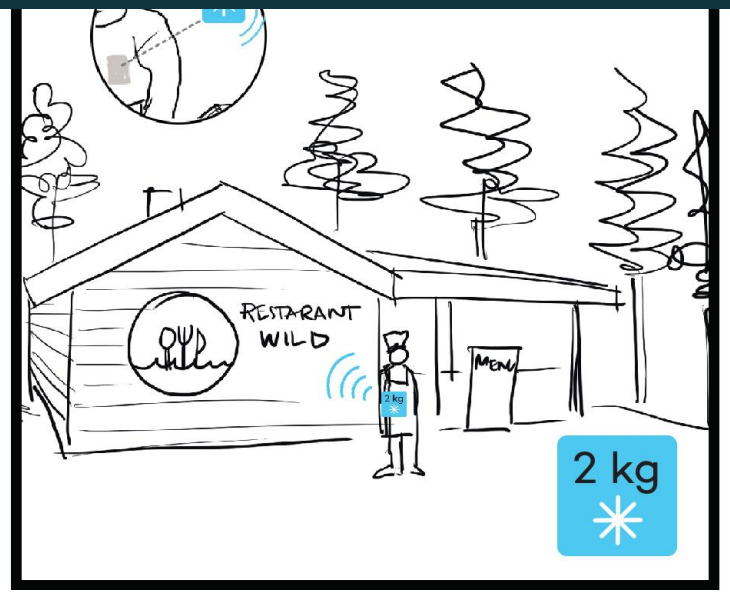

20 kg
x 3

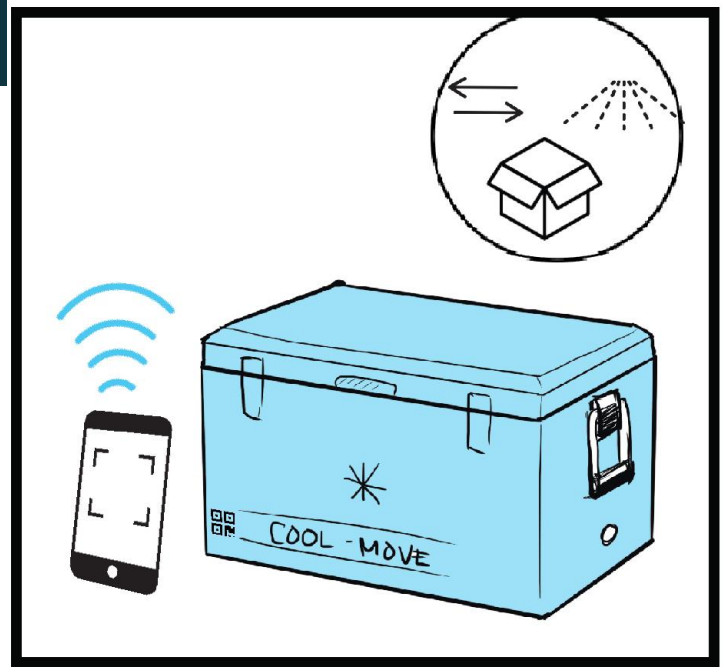
6 kg
2 kg
12 kg


UMEÅ

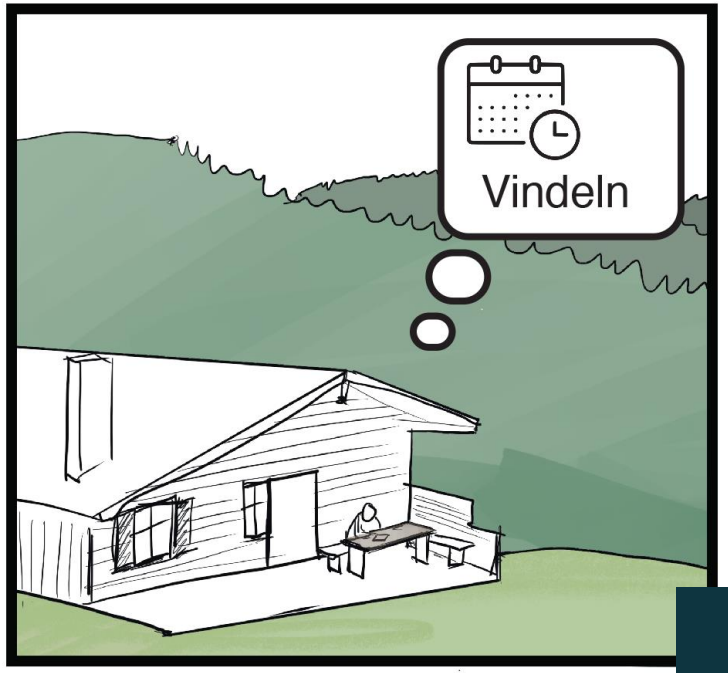
COOL MOVE


VINDEL-HANDLARN


RESTAURANT
WILD
MENY
2 kg

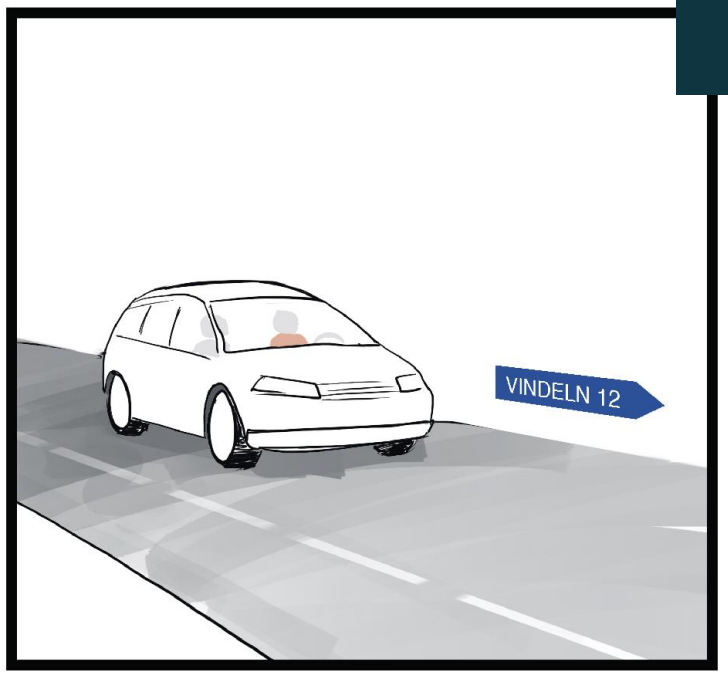

COOL-MOVE

SAMÅKNING

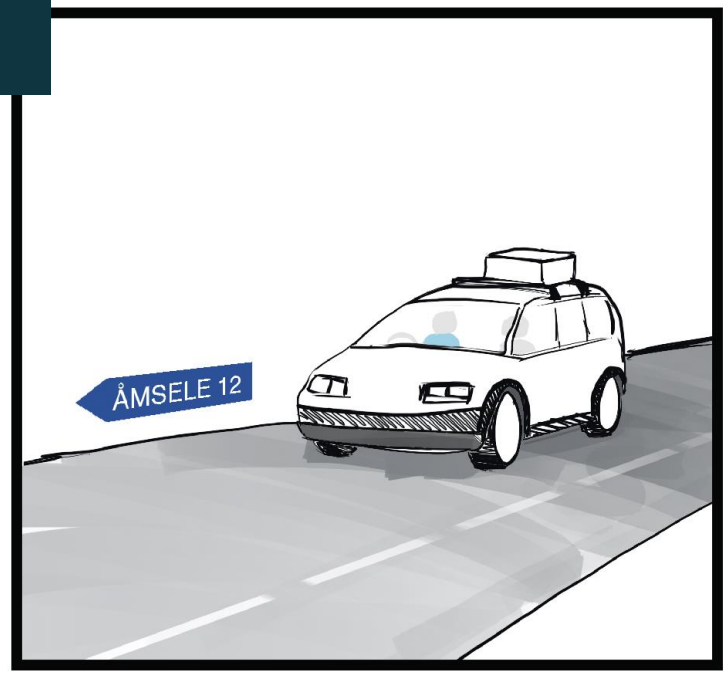

Vindeln

swish

Vindeln 09.00?
swish

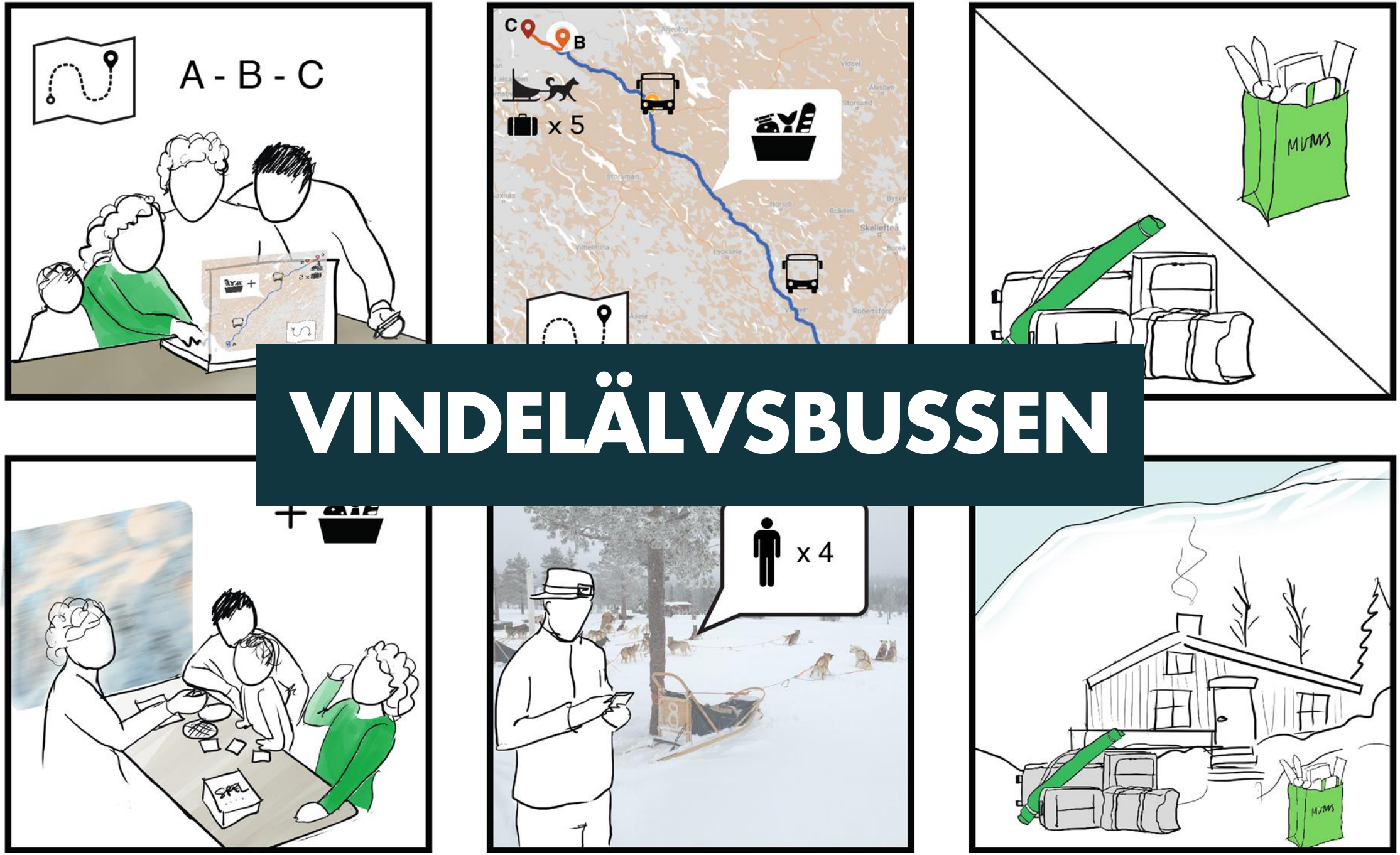

VINDELN 12

VÅRDCENTRALEN


ÅMSELE 12

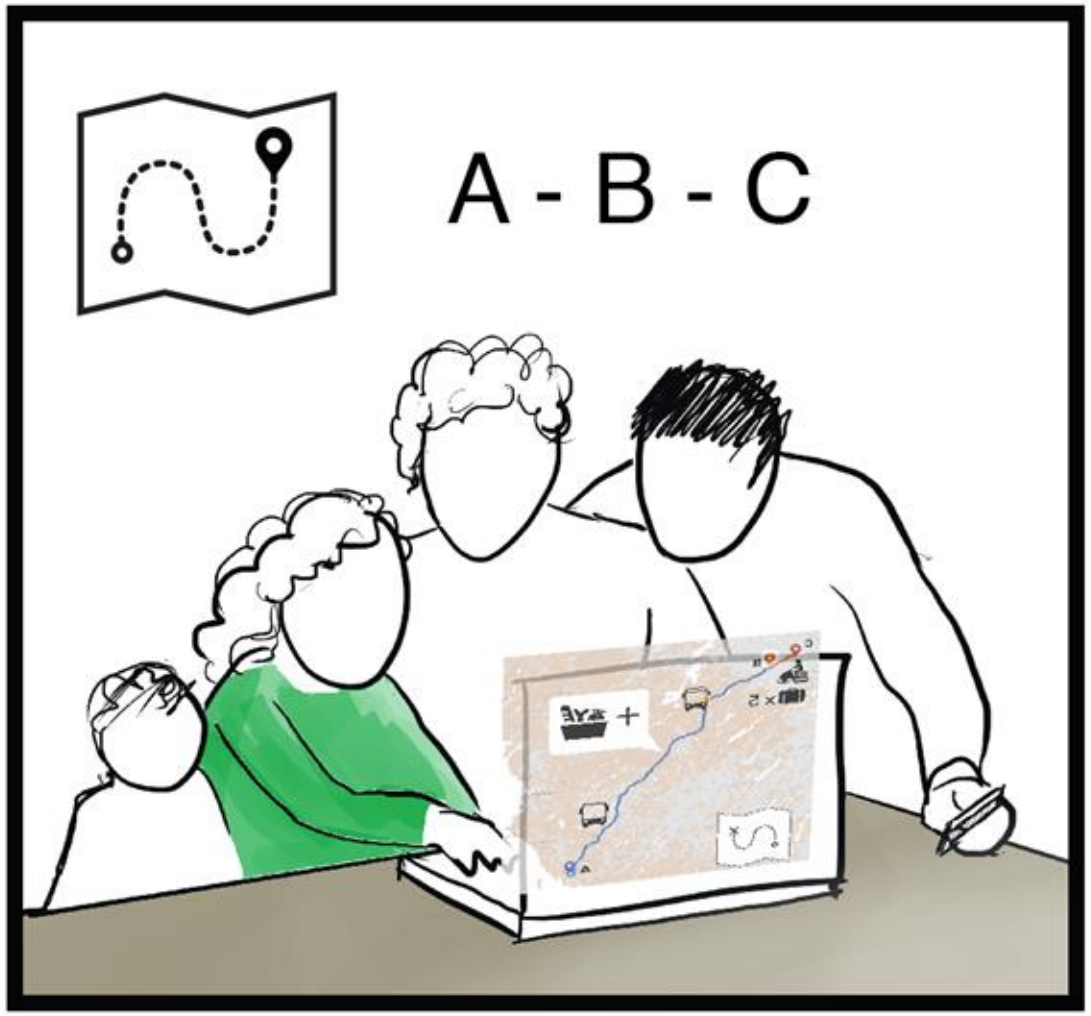
Koncept

Två av koncepten valdes ut som kompletterar varandra, Vindelälvsbussen och Cool Move. De presenteras nedan mer utförligt i scenarier som beskriver tjänsten.



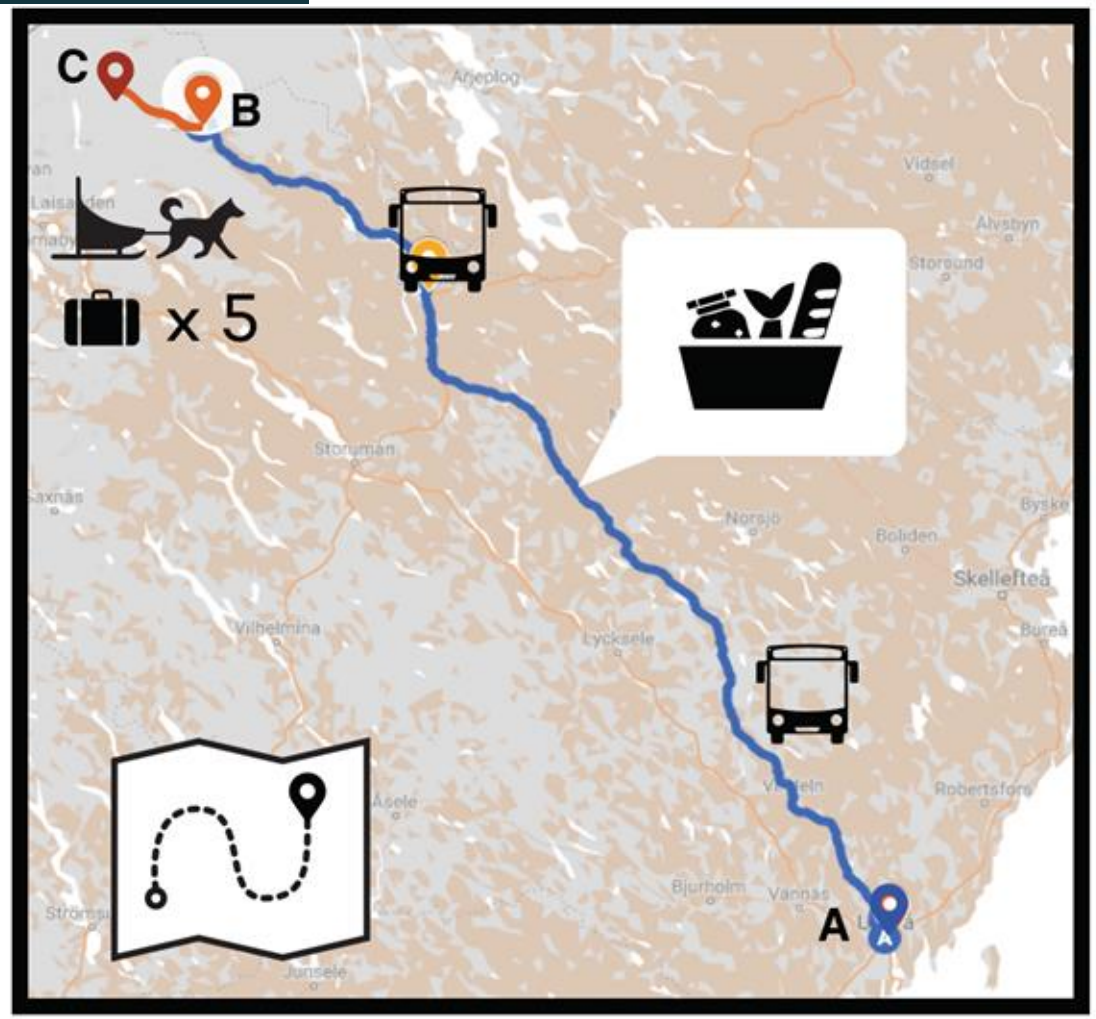
VINDELÄLVSBUSSEN

VINDELÄLVSBUSSEN



inuse
PART OF AFRY

VINDELÄLVSBUSSEN

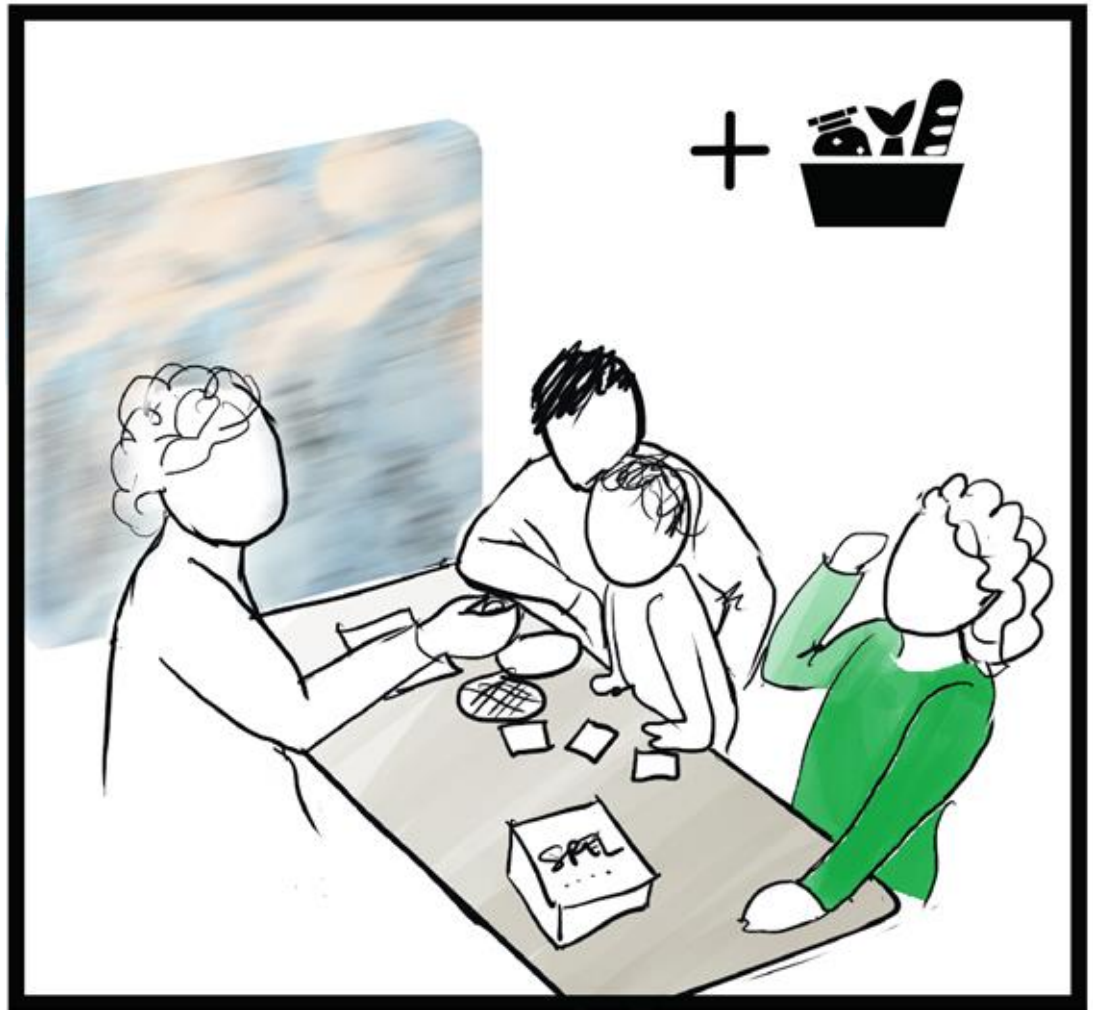


inuse
PART OF AFRY

VINDELÄLVSBUSSEN

inuse
PART OF AFRY

VINDELÄLVSBUSSEN

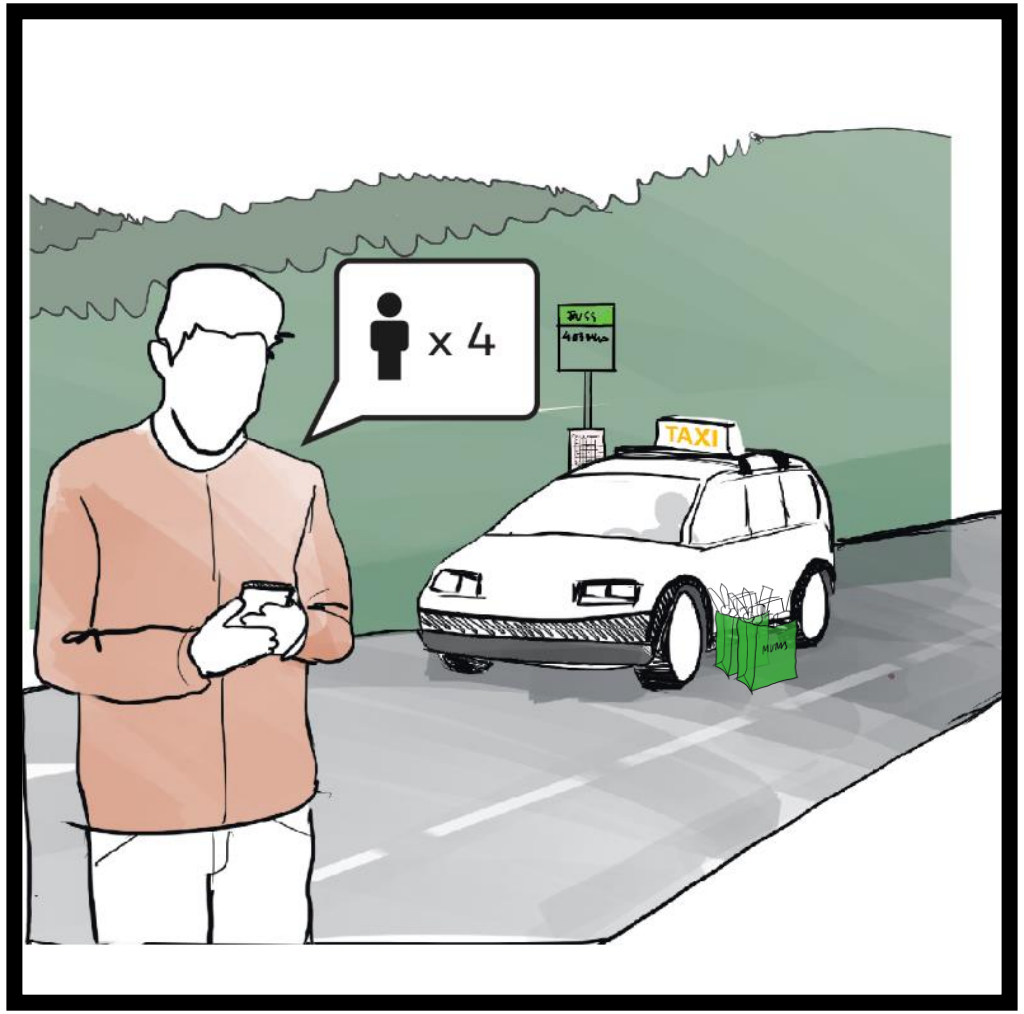


inuse
PART OF AFRY

VINDELÄLVSBUSSEN

inuse
PART OF AFRY

VINDELÄLVSBUSSEN



inuse
PART OF AFRY

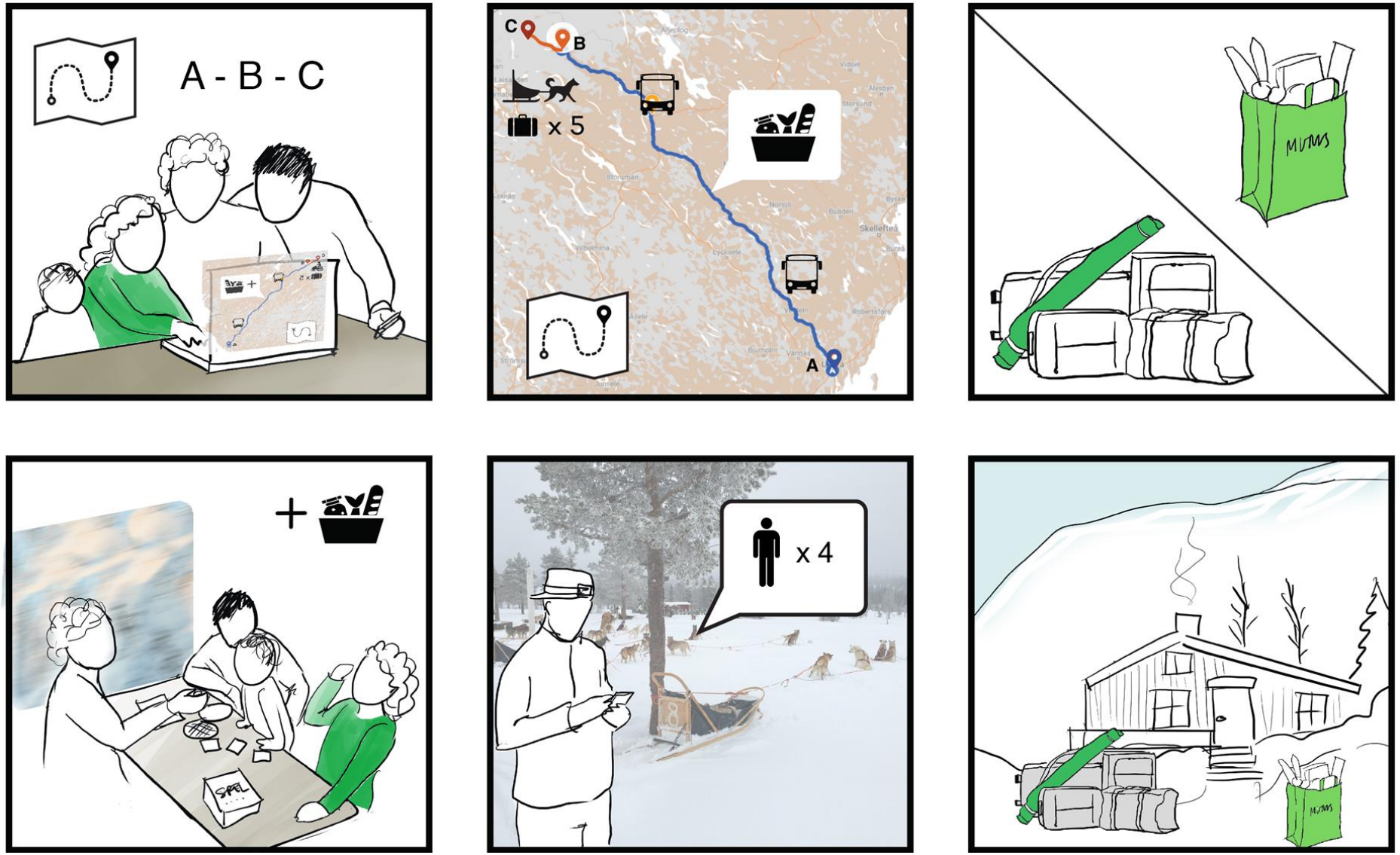
VINDELÄLVSBUSSEN

inuse
PART OF AFRY

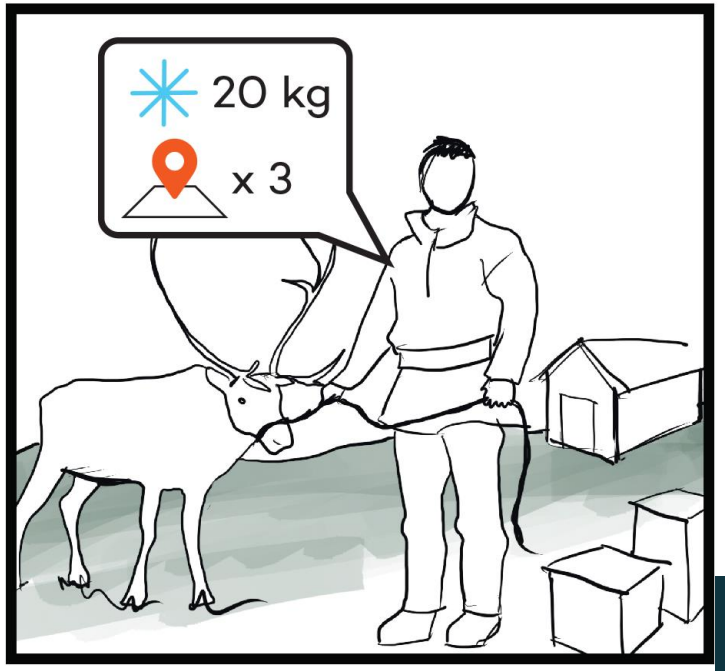
VINDELÄLVSLINJEN

inuse
PART OF AFRY

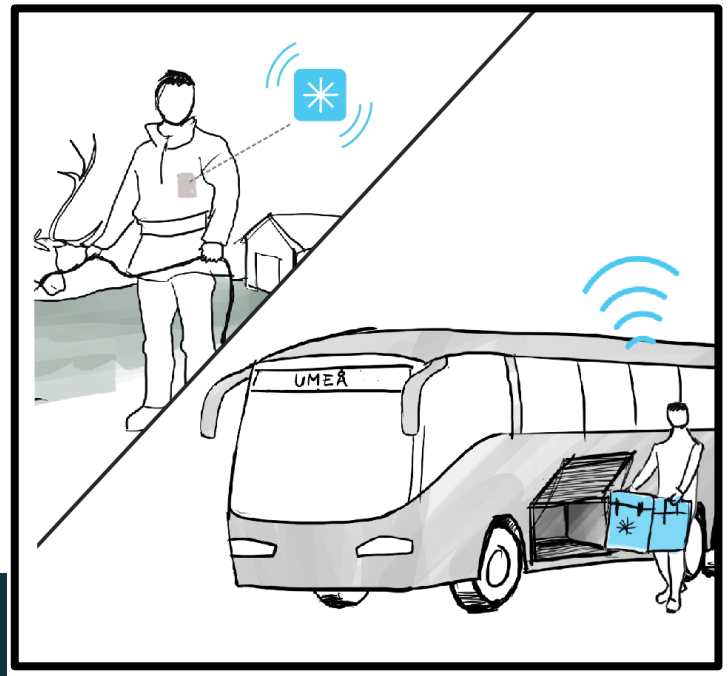
VINDELÄLVSBUSSEN



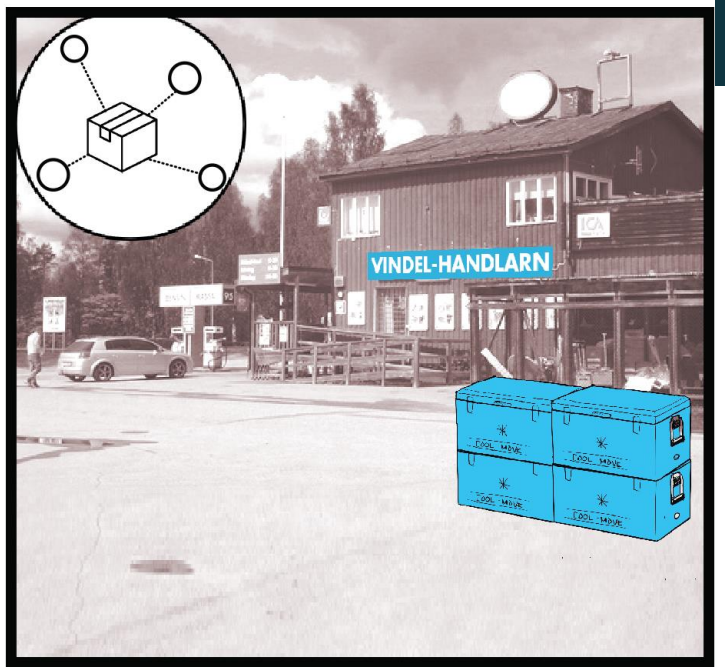
inuse
PART OF AFRY

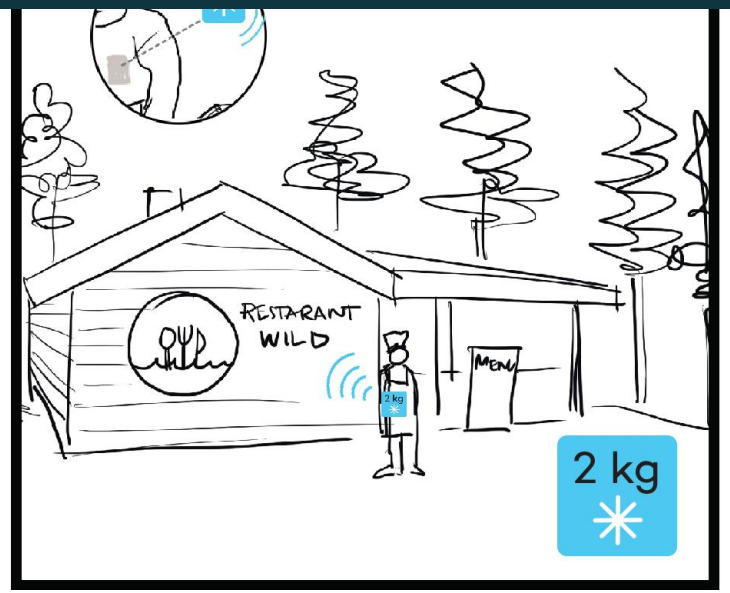

20 kg
x 3

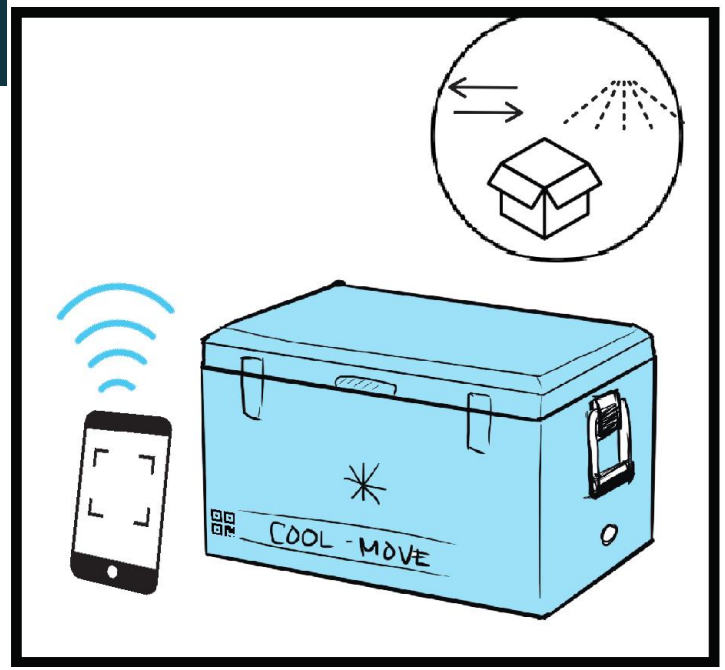
6 kg
2 kg
12 kg


UMEÅ

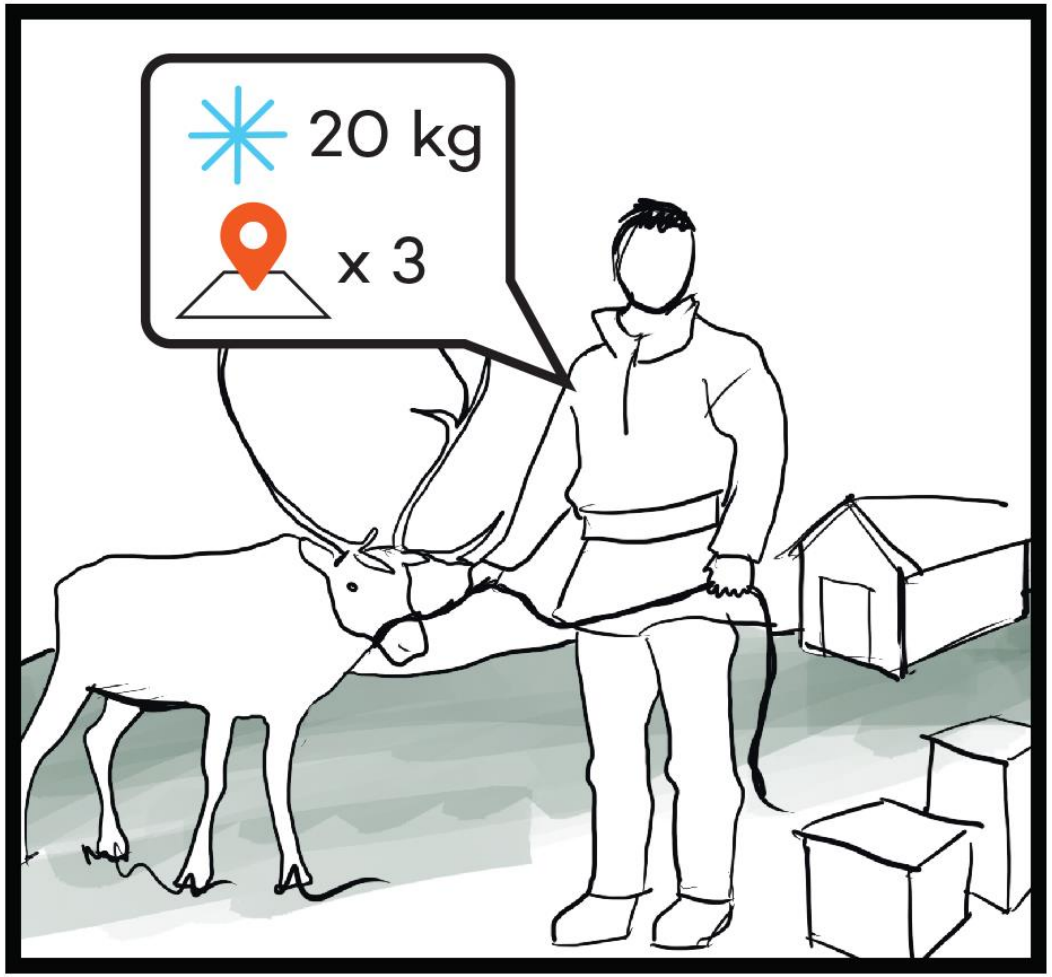
COOL MOVE


VINDEL-HANDLARN


RESTAURANT
WILD
MENY
2 kg


COOL-MOVE

COOL MOVE

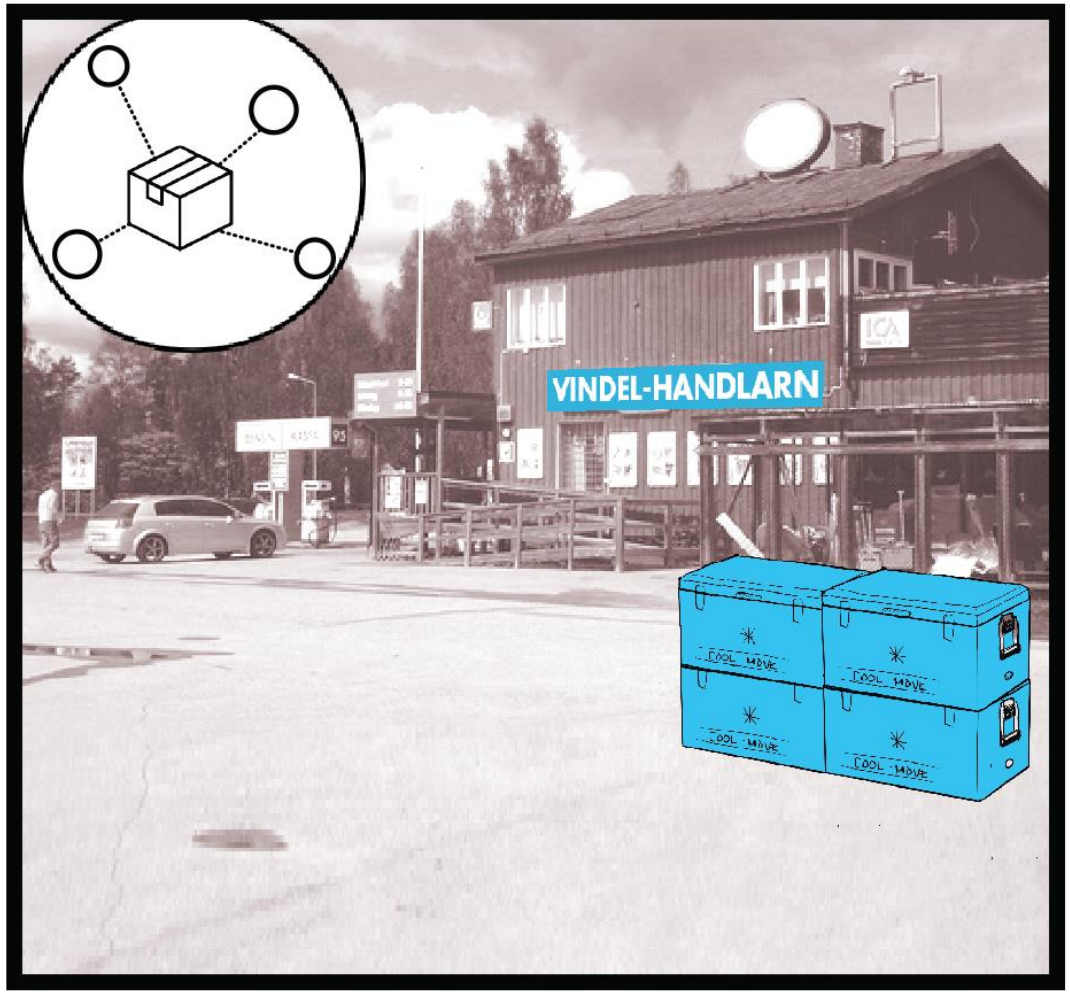


inuse
PART OF AFRY

COOL MOVE

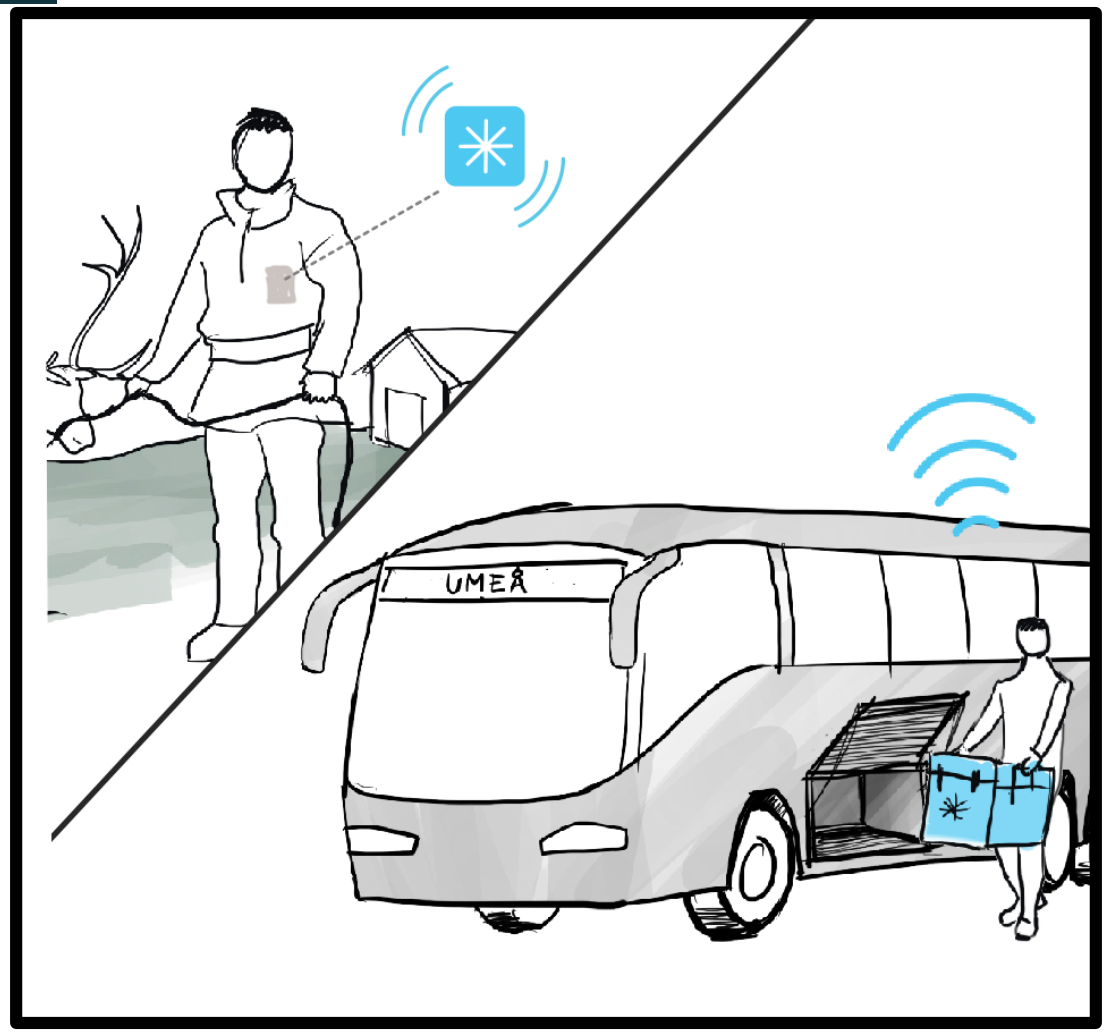
inuse
PART OF AFRY

COOL MOVE



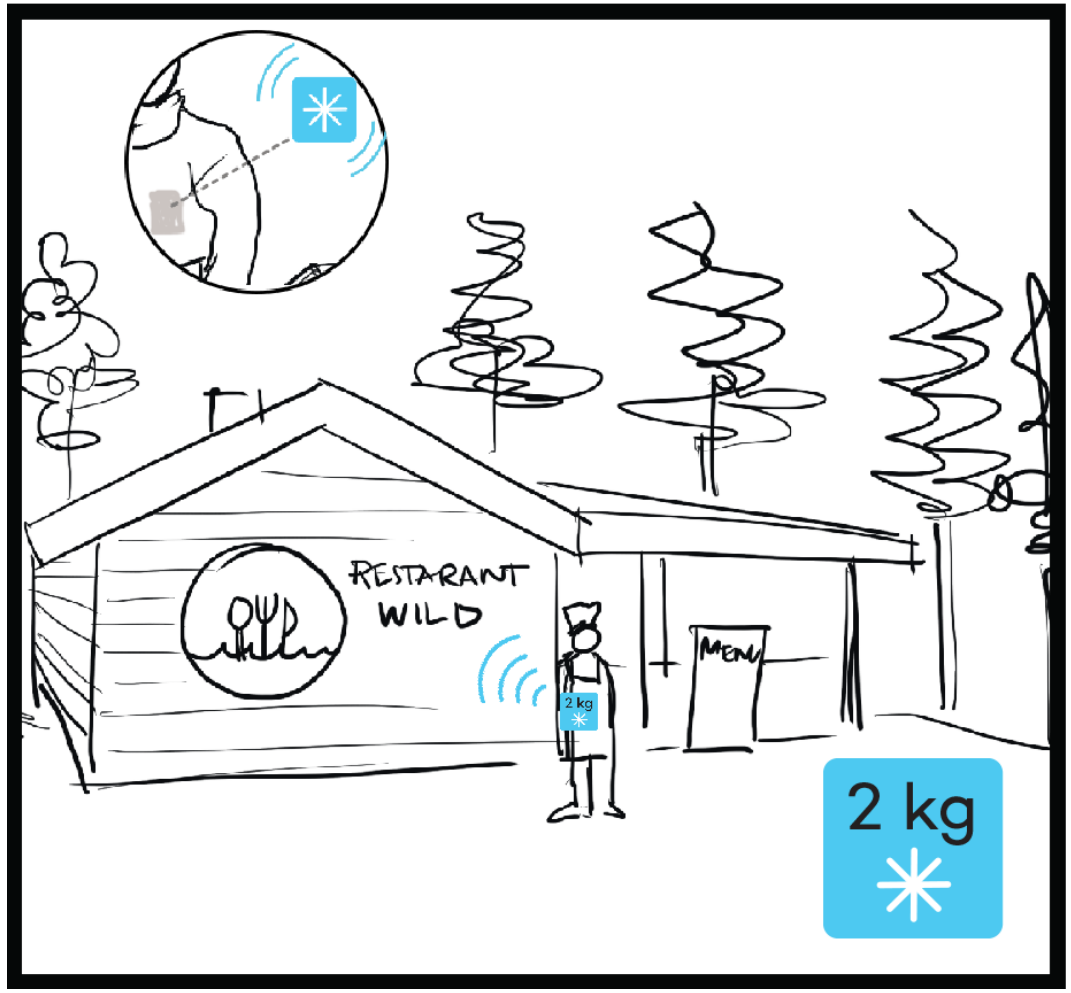
inuse
PART OF AFRY

COOL MOVE



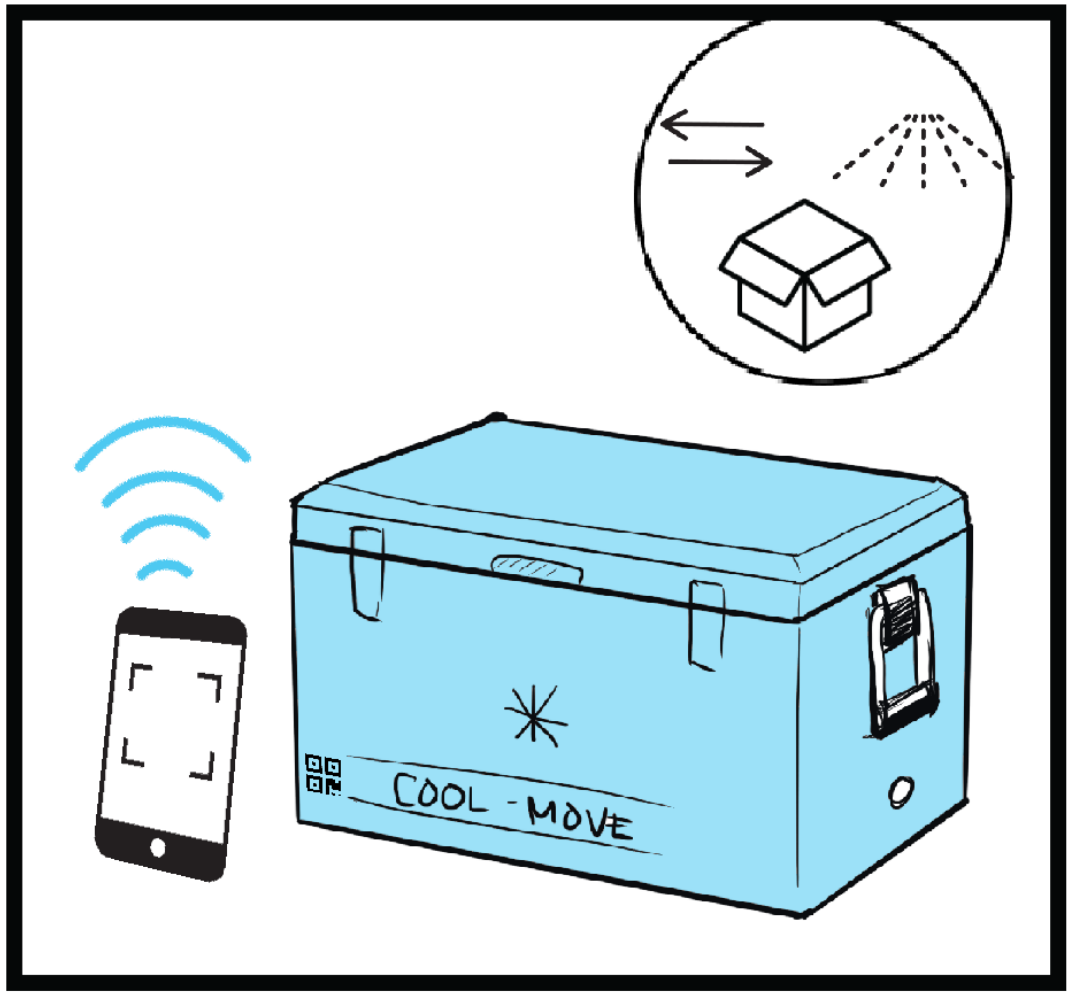
inuse
PART OF AFRY

COOL MOVE



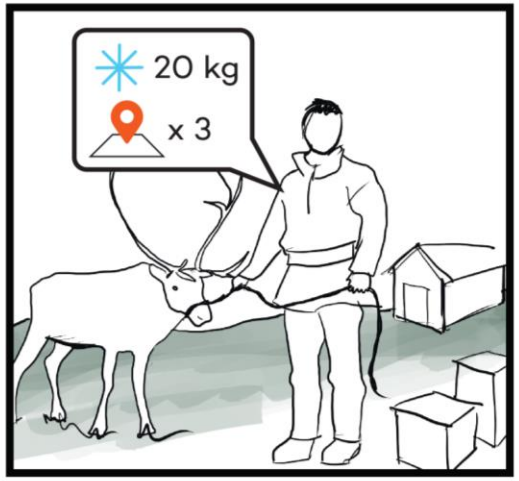
inuse
PART OF AFRY

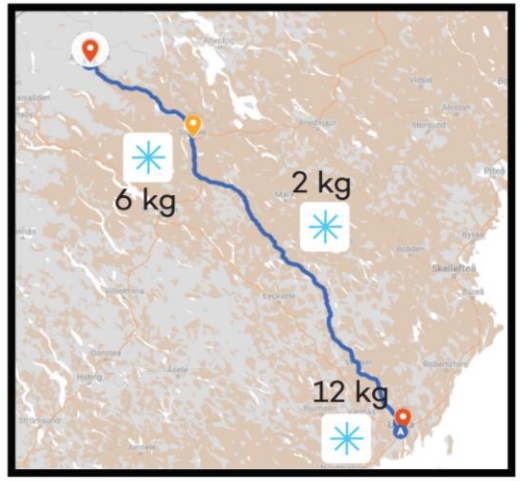
COOL MOVE

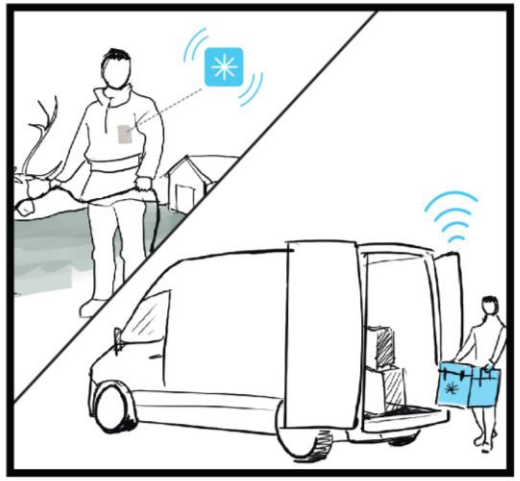


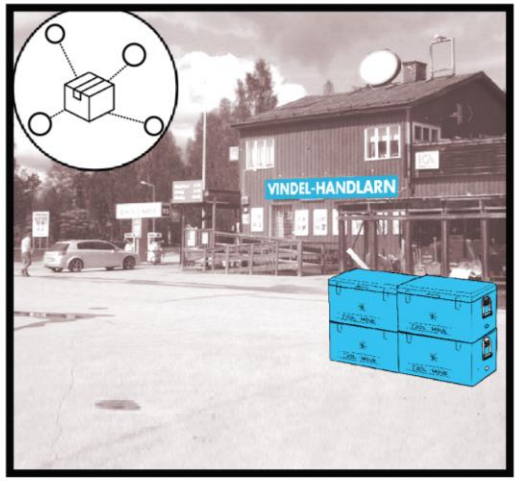
inuse
PART OF AFRY

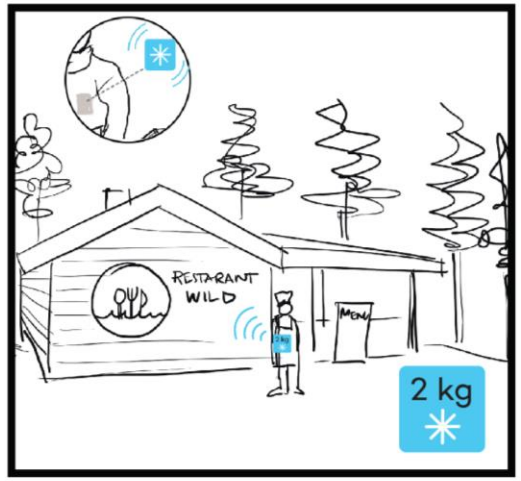
COOL MOVE

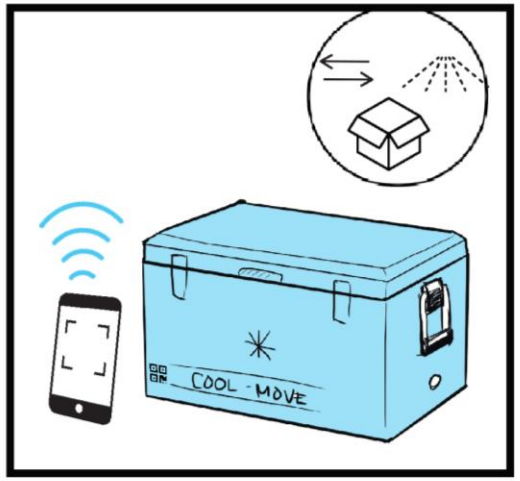












inuse
PART OF AFRY

Val av koncept

Under konceptgenomgångarna beslutades att gå vidare med konceptet kring att resan är en del av upplevelsen i kombination med frakten av gods genom bussresan.

Validering med användare

Koncepten visades upp och diskuterades med användare för att förfina och utveckla de utvalda koncepten vidare.

- Studenter & pensionär i Umeå
- Besökare från Övik
- Fjällbesökare från Stockholm
- Matproducenter
- Företagare längs stråket

DELIVER
solutions that work

inuse
PART OF AFRY

Insikter från validering

I valideringen med användarna framgick vilka delar i koncepten som är viktigast att få med och möjliga utvecklingsområden.

DELIVER
solutions that work

inuse
PART OF AFRY

Insikter besökare

- Bokning av platser är viktigt!
- Komfort prioriteras högt
    - Wifi, ström, rena toaletter, arbetsbord, kaffe
- Vill följa sin resa i appen
- Kostnad är viktigt, möjliggör familje-, pensionärs- och grupprabatt, pendlarkort

inuse
PART OF AFRY

Insikter företagare

- Medfinansiering möjlig via tex:
  - Annonsering på bussen
  - Provision på bokade utflykter
- Viktigt med lokalt samarbete på orterna
- Transporter knyter samman företagarna
- Biljetterna ska kunna nyttjas som ”hop on hop off”

inuse
PART OF AFRY

DELIVER
solutions that work

Insikter gods

- Standard boxar används vid leveranser
  - E345 – 30kg, 58,9x38,9x14,6cm
  - E169 – 15kg, 39x29x15cm
- Vill skicka mer kylda varor
- Viktigt att kylkedjan hålls
- Viktigt med rutiner vid omlastning så att kyl/frysboxen kopplas in
- Fundera kring hur avancerade boxar man ska ha?

inuse
PART OF AFRY

DELIVER
solutions that work

Iterering

Utifrån insikter som kom fram under valideringarna har koncepten förfinats och utvecklats vidare.

inuse
PART OF AFRY

DELIVER
solutions that work

Detaljering

För att skaffa ytterligare fördjupade kunskaper anordnade Region Västerbotten workshops med berörda företagare för att prata om möjligheter kring bussar, tidtabeller och transporter.

inuse
PART OF AFRY

Kylboxar från Thermoking

Antal packlådor som ryms i respektive kylbox från Thermoking.

E345 packlådor

- 32L – 0 packlådor
- 82L – 0 packlådor
- 140L – 0 packlådor
- 330L – 4 packlådor
- 720L – 10 packlådor

E169 packlådor

- 32L – 0 packlådor
- 82L – 2 packlådor
- 140L – 3 packlådor
- 330L – 4 packlådor
- 720L – 20 packlådor

Konceptens påverkan på effekterna

För att se att de framtagna koncepten bidrar till de effekter som prioriterats tittar vi här närmare på effekterna var för sig.

DELIVER
solutions that work

inuse
PART OF AFRY

Effektmål

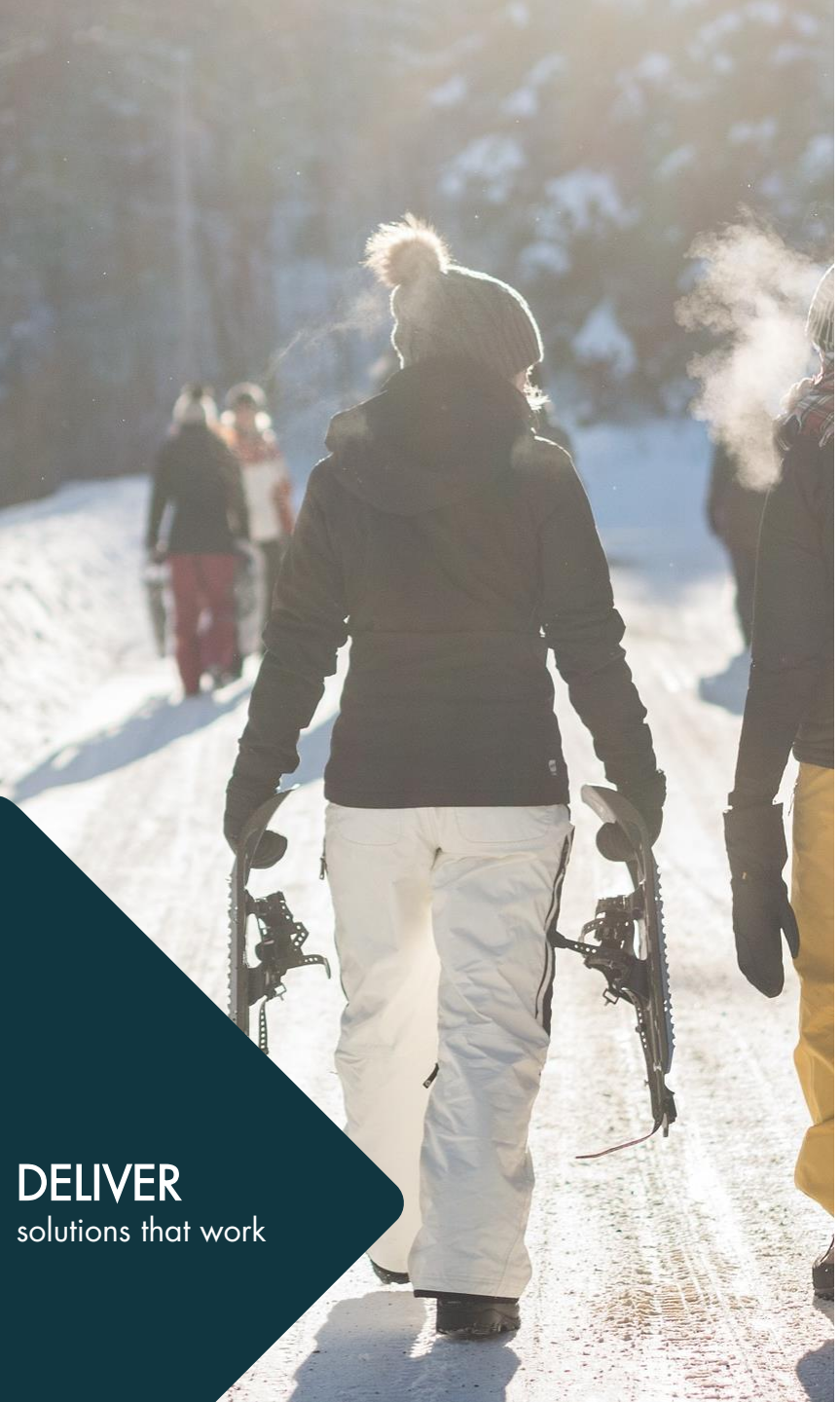
En hållbar väg framåt

-Fler som bor och verkar längs väg 363, Vindelälven-Juhtatdahka

FLER BESÖKARE
Fler besökare till området (antal övernattningar – stf stugor/SCB)
Fler internationella besökare (manuell hantering)
Fler besökare under fler tider på året (antal övernattningar / säsong)
Fler anser att MOBEVI bidrar till fler kunder (enkät)

FLER BOFASTA
Fler arbetstillfällen längs väg 363 (mätning hos kommunerna?)
Ökat antal invånare till de mindre orterna (kommun?)
Fler invånare som använder MOBEVI vid serviceärenden

ÖKAD HÅLLBARHET
Ökad andel besökare väljer MOBEVI istället för bilen (enkät)
Av de som väljer bil är det fler som samåker (enkät)
Fler anser att MOBEVI underlättar godstransport (enkät)

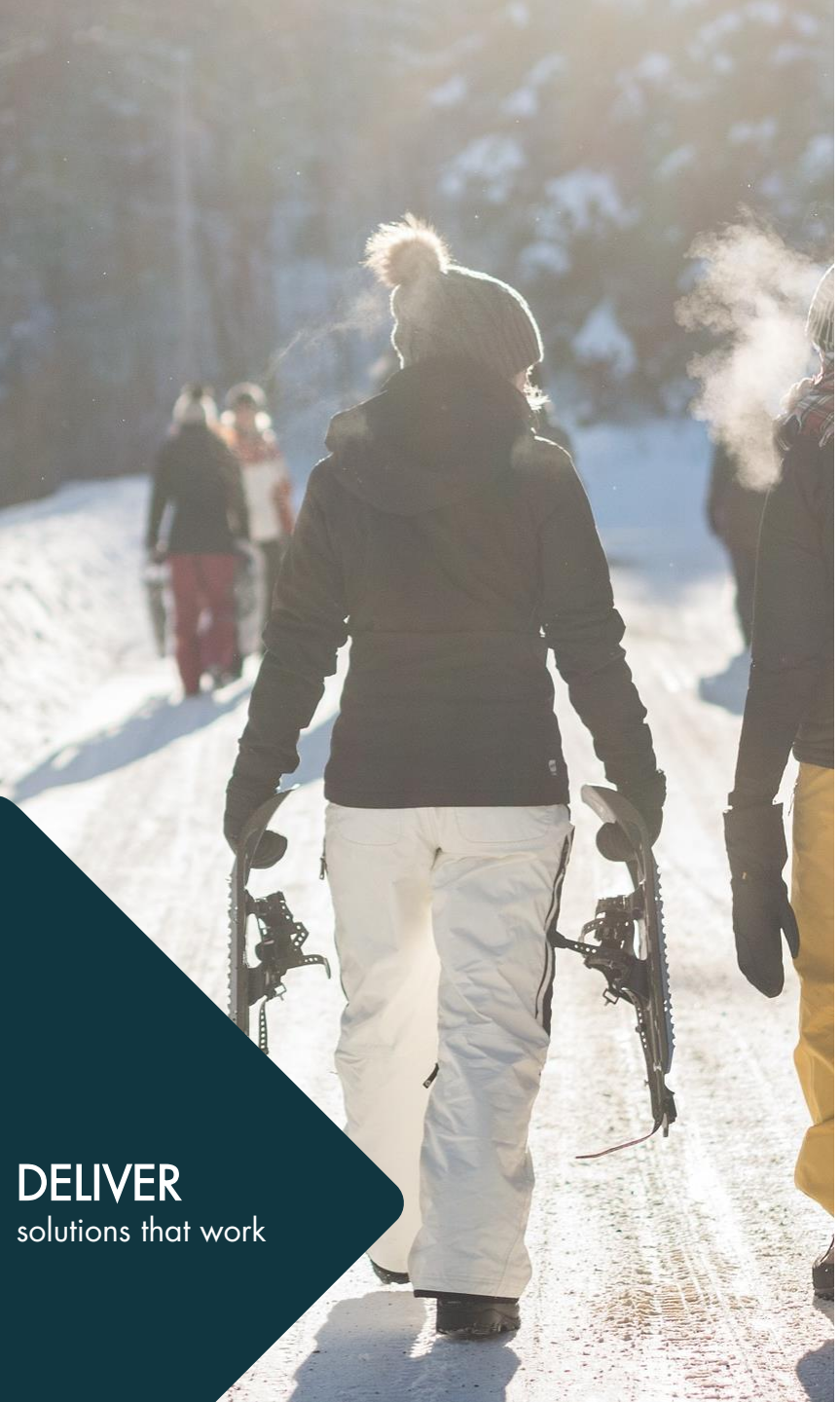


Fler besökare

Fler besökare till området

- Vindelälvsbussen blir en eftertraktad upplevelse och en del av resan
- Företagare kommer att rekommendera sina besökare att resa med Vindelälvsbussen
- Ett enkelt och bekvämt sätt att ta sig fram
- Klimatsmart semester till det genuina Lappland

inuse
PART OF AFRY

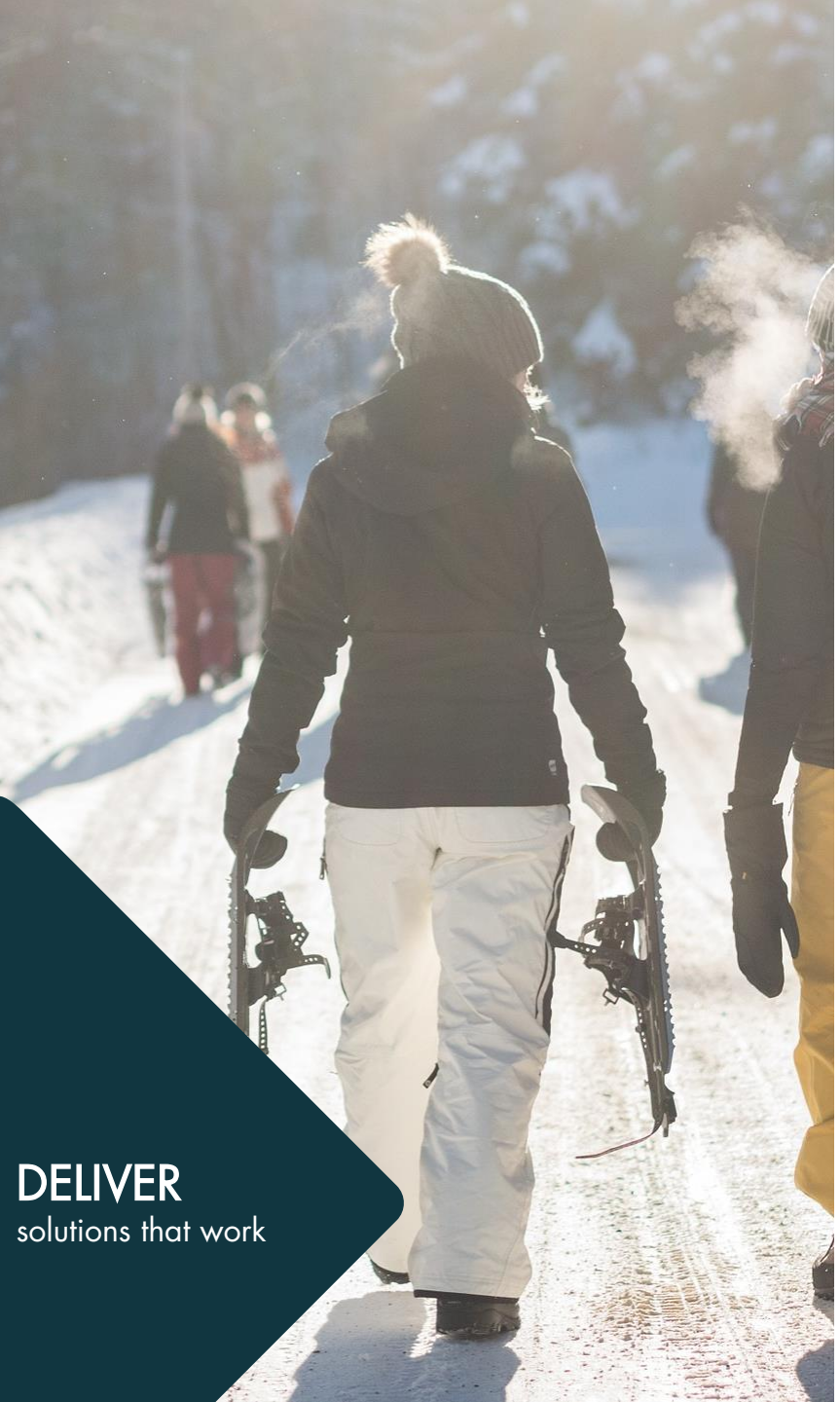


Fler besökare

Fler internationella besökare

- Enklare för internationella besökare att ta sig fram, slipper köra på snöiga vägar
- Med hop-on-hop-of-biljett kan flera delar besökas
- Tidtabellen matchas mot nattåget

inuse
PART OF AFRY

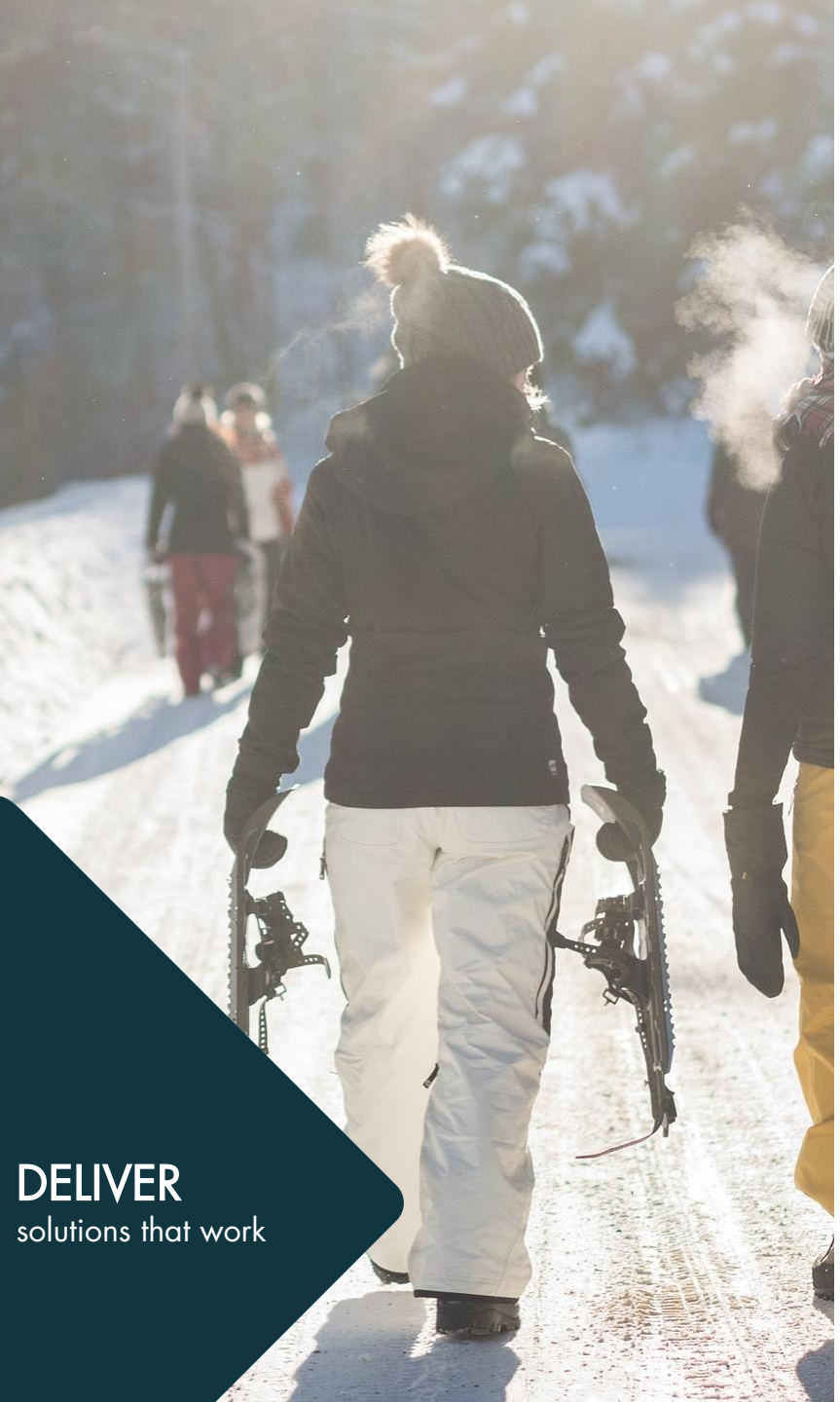


Fler besökare

Fler besökare under fler tider på året

- Vindelälvsbussen möjliggör nya satsningar för företagen. Flera är villiga att satsa året runt.

inuse
PART OF AFRY

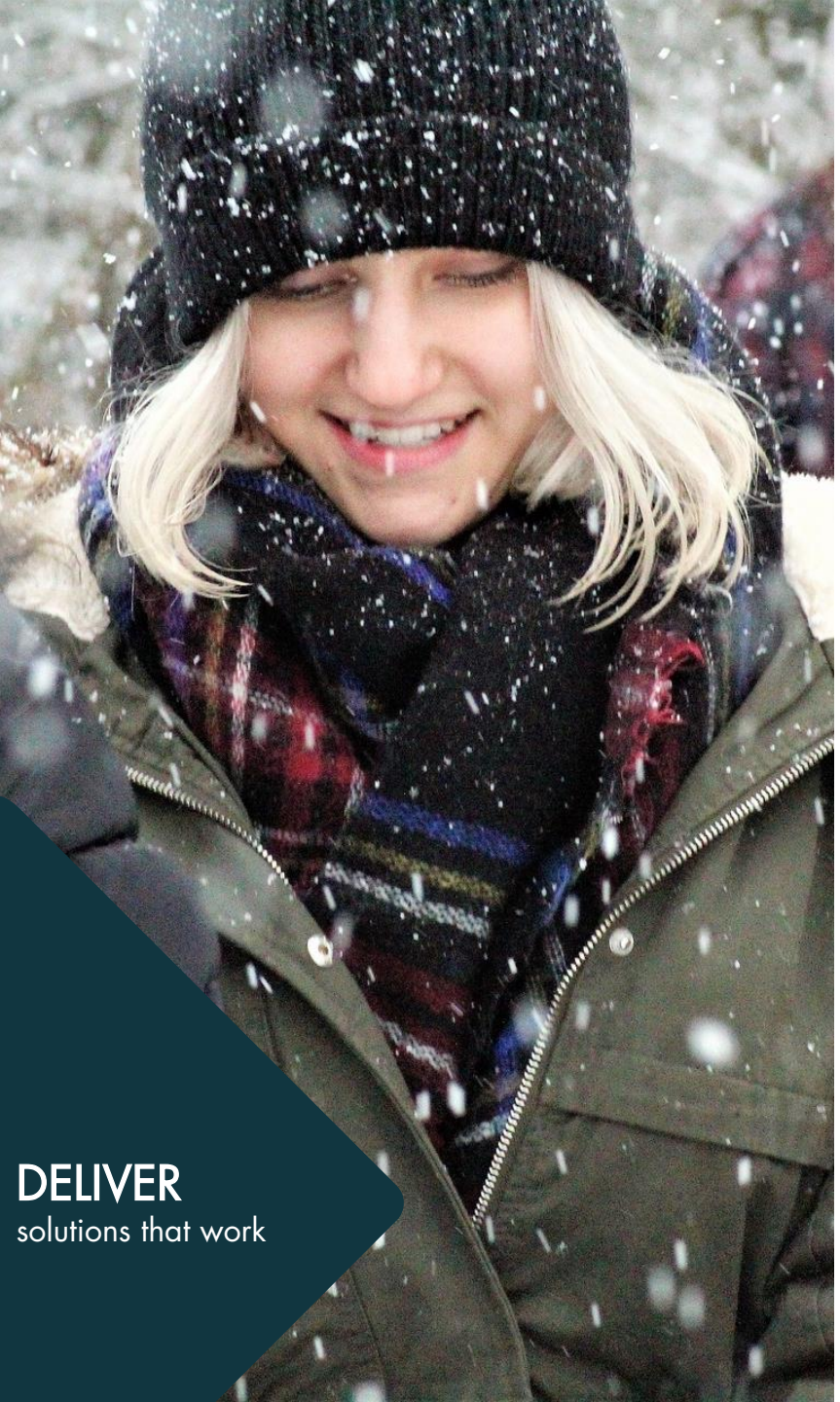


Fler besökare

Fler anser att Vindelälvsbussen bidrar till fler kunder

- Att semestra hemma och klimatsmart ligger rätt i tiden
- När restauranger kan erbjuda lokala råvaror lockar det i sin tur fler besökare

inuse
PART OF AFRY

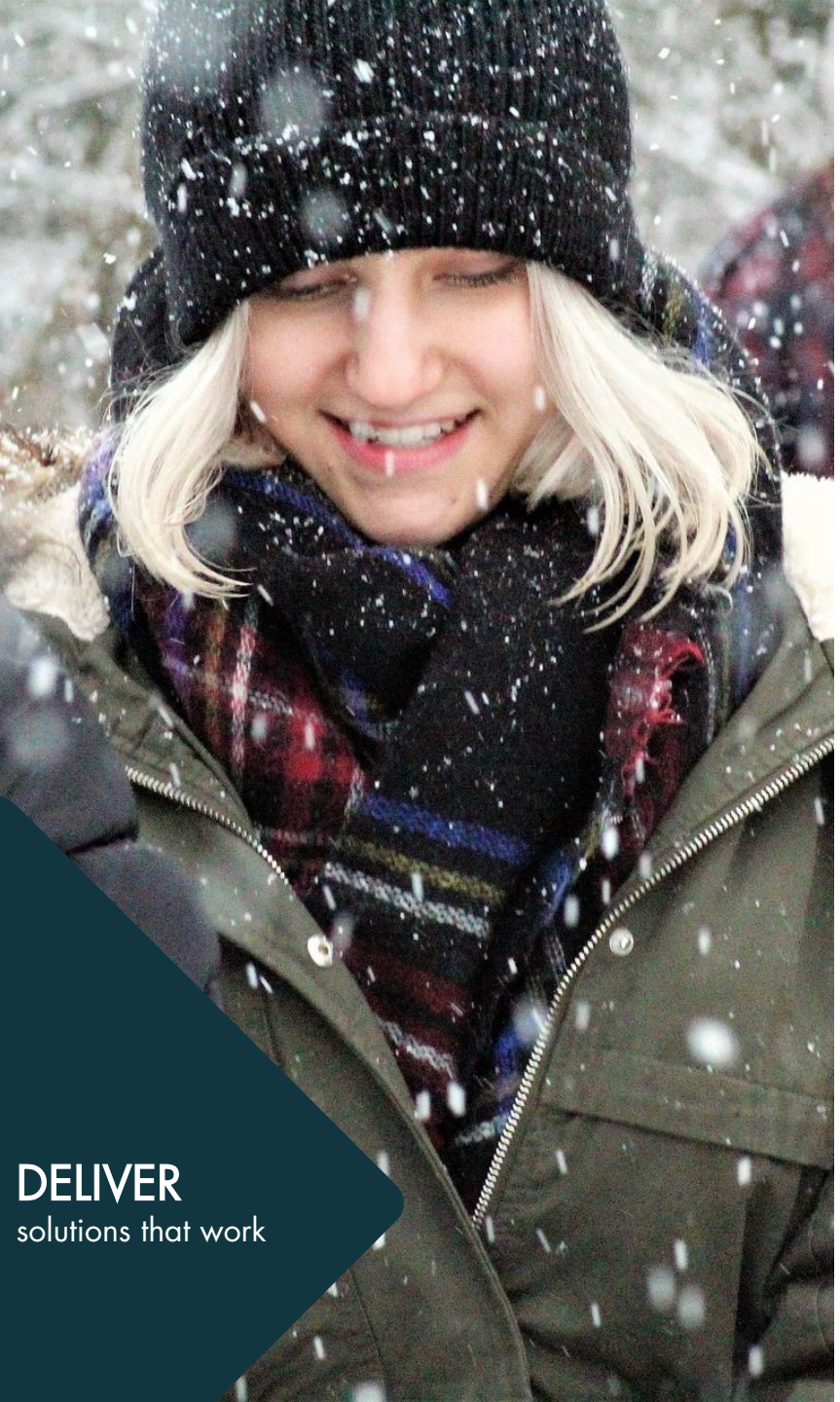


Fler bofasta

Fler arbetstillfällen längs väg 363

- Med en hållbar lösning som Vindelälvsbussen vågar företag satsa och utöka sina verksamheter
- Fler bofasta kan bedriva verksamheter kopplade till bussen
- Att locka till inflyttning börjar alltid med ett besök

inuse
PART OF AFRY

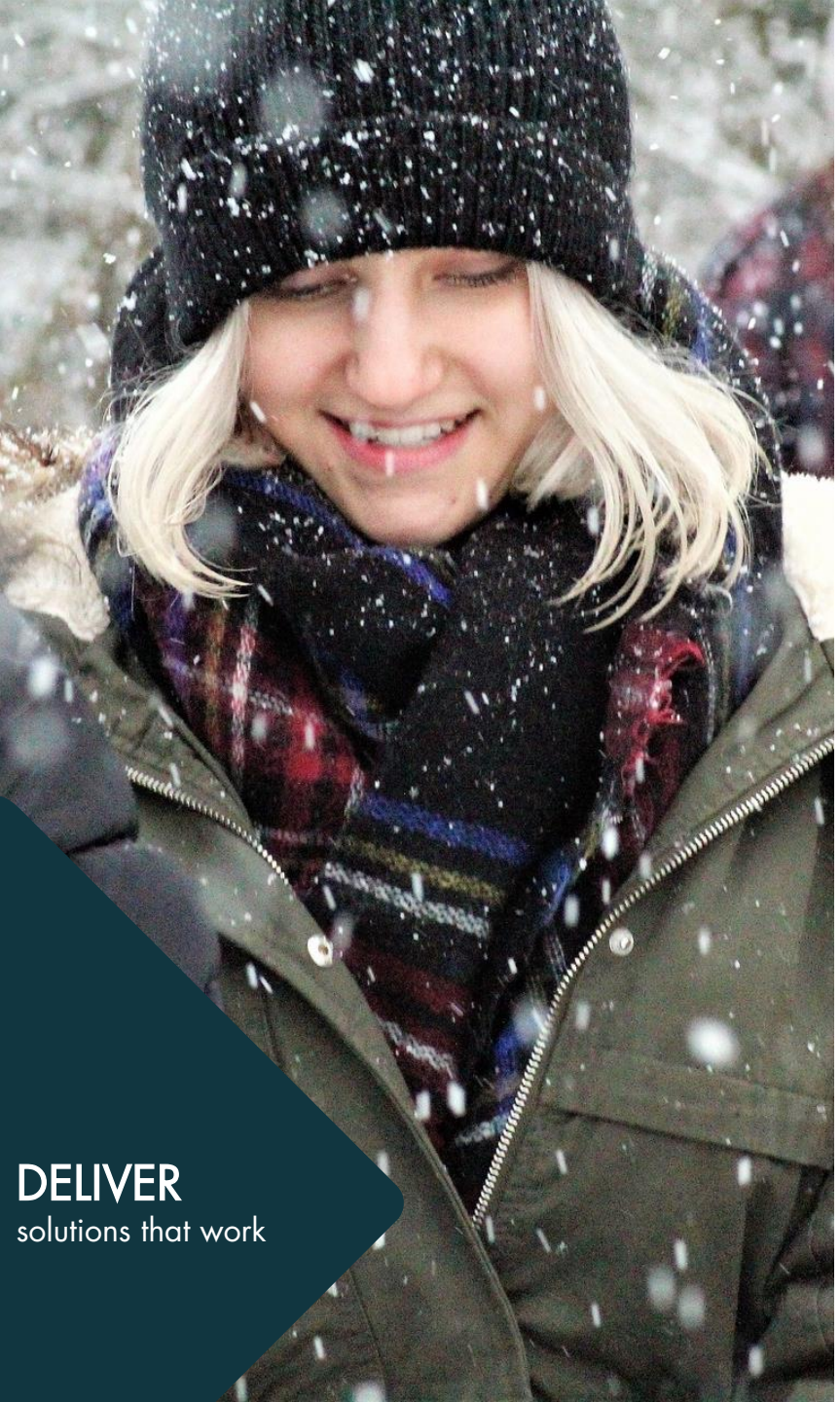


Fler bofasta

Ökat antal invånare till de mindre orterna

- Enklare för företagare att både köpa och sälja lokalproducerad mat och produkter.

inuse
PART OF AFRY



Fler bofasta

Fler invånare som använder Vindelälvsbussen vid serviceärenden

- Med den tänkta tidtabellen möjliggörs service- och sjukvårdsärenden samt veckopendling och nöjesresor i båda riktningarna.

inuse
PART OF AFRY

Ökad hållbarhet

Ökad andel besökare väljer Vindelälvsbussen istället för bilen

- Vindelälvsbussen konkurrerar med bilen då komforten höjs och servicen blir bättre samt att man kommer hela vägen fram och att en mobilitetslösning finns vid slutdestinationen.
- Många vill idag semestra hållbart

inuse
PART OF AFRY

Ökad hållbarhet

Av de som väljer bil är det fler som samåker

- Vindelälvsbussen kräver samverkan i byarna vilket i sin tur kan leda till ökad samåkning

inuse
PART OF AFRY

Ökad hållbarhet

Fler anser att Vindelälvsbussen underlättar godstransport

- Mindre svinn när kylkedjan garanteras
- Mindre leverantörer behöver inte köra egna transporter

inuse
PART OF AFRY

Konceptens påverkan på användarupplevelsen

Under konceptgenomgångarna fick deltagarna bedöma hur användarupplevelsen förändras med de prioriterade koncepten och hur väl de efterfrågade värdena uppfylls.

En hypotes om hur känslokurvan kan se ut när koncepten implementeras presenteras nedan i kundresekartan.

Kundresekartläggning

inuse

SAMTRANSPORT

PAKETRESENÄR

PLANERA RESA		BOKA				RESA TILL DESTINATION					INOM DESTINATIONEN		RESA HEM			HEMMA	
Info om reamål	Info om resalternativ	Boka boende	Boka resa	Boka upplevelser	Packa	Ta sig till punkt A	Ta sig från A till B		Stopp längs vägen	Ta sig till slutdestinationen	Ta sig runt slutdestinationen	Upplevelser på destinationen	Ta sig till punkt B	Ta sig från B till A	Ta sig från A till hem	Packar ur	Berättar om resan

+

De holländska turisterna vet generellt sett ganska lite om norra scandinavien. Vokigt travel ordner inspirationsföreläsningar där kundern kan komma och se vad de kan förvänta sig av en resa till regionen.

Förr ville turisterna åka till solen men det håller på att ändras, nu vill man åka till lugnet och skippa stadspuls. Då är norra europa ett perfekt resemål.

Vill göra gott för miljön

Miljöbankar

Studentpris

Blir billigare att ta kollektivt resesätt om man är ensam

Har inget körkort och åker gärna buss.

"Om vi är många som åker så är det ju trevligare med buss"

Tycke inte att det var så dyrt att åka buss

Köpte biljett på nätet, Länstrafiken i Västerbotten - gick bra.

Jag kan åka när jag vill

Bokar inte biljett innan, köper direkt på bussen. Känner ingen oro för att det skulle vara fullt.

"Jag kan ta med mig vad jag vill"

Ofta kan jag inte åka bil med andra eftersom alla har så mycket packning så att man inte rymr. På bussen kan jag ta med hur mycket som helst!

Har inte så värst mycket packning med sig, det mesta finns i stugan här

Skönt att kunna slappna av

Nyttjar tiden på bussen till arbete vilket innebär en effektivare tidsnytta än om jag tagit bilen.

Tåg hade jag absolut kunna tänka mig att åka för då kan barnen röra på sig.

Positivt med buss och slippa köra själv.

Inte lika trött efteråt.

Kan jobba under tiden, läsa bok eller koppla av.

Sitta sig på bussen och slappna av och ta det lugnt.

Avslappnad och utvilad

Miljöaspekten

Bussbytet i Sorsele är tajmat och bussarna väntar på varandra

Jag gillade att åka buss och prata med busschauffören då han kunde förklara vad man passerade mm.

Det tar längre tid att ta sig fram

Busslyten

Anslutningen från Stockholm stämde inte, fick vänta i 8h i Sorsele på nästa buss.

Flexibiliteten och pålitligheten.

Det måste vara lika bekvämt och problemfritt att ta bussen som att gå ut och sätta sig bekom natten.

Bussarna är små, jag är själv ganska stoz, sitter med knäna i ryggstödet framför och trycker mig mot väggen för att personen bredvid ska få plats. Ryggstödet är ilgt och nackstödet när inte ändra upp.

Man får anpassa sig själv för att passa till trafiken och ligga på några timmar för att kunna ta sig från A-B där man bara sitter och rullar tummarna.

Om man delar hytt på tåget vet man aldrig vem man delar hytt med

Jättesmidiga byten

"Det är så härligt när man kommer till Inlandet att folk är så villiga att hjälpa till. Bussen pajade mellan Sorsele och Lycksele när jag skulle ner men det tog inte mer än 10 minuter så hade de raggat tag i en taxi som var på väg ut och snurrade i skogarna och kom förbi och hämtade upp människorna"

Restaurangvagnen på tåget var trevlig, man kunde sitta och äta en lokal måltid.

Gick jättebra att ta med skidor och bytena var smidiga, bussarna stod bredvid varandra och det är lätt att förstå var man ska. Det var bara skönt med ett byte så att man fick sträcka på sig lite.

Kan inte spontant stanna och äta, måste planera mer inför att ta bussen.

Med kollektivtrafik kan jag inte stanna om jag ser något intressant och jag vill kunna stanna och titta på saker längs vägen. Jag får mer ut av att köra själv, jag vill kunna stanna och äta där jag vill.

Jag har en negativ känsla kring turistbussarna som åker runt med mycket folk. Även svårt för en restaurang att ta emot en hel buss med människor också.

Åker man tåg och missar sin anslutning känns det som att det lite är upp till en själv att lösa vidarestransporten.

Ta sig fram hela vägen till stugan

Ta sig från bussen och till stugan när man kommer fram. Vårsn stuga ligger en bit utanför Ammarnäs.

Finns många fina ställen dit jag vill åka men att det inte går att ta sig den sista bilen. Med bussen kommer jag bara till Sorsele och därifrån är det flera mil kvar dit jag egentligen vill åka.

På plats i Ammarnäs så promenerar jag - väldigt skönt!

Lämnar skotern i Ammarnäs så den står alltid kvar.

Har hört att någon stugudthyrarne som kör upp folk med skoter och att de då får tolka hit och det kan ju vara en ganska kul grej att ta bata för barnen.

Jag kan åka slalom hela dagen och åka hem på eftermiddagen och då kan dottern 4år sova en stund på bussen.

-

Svårt att boka resa med husdjur. Kostar extra

"Unfortunately me and my girlfriend are not finding an easy way to get to your address for our already booked romance package on thursday. "

Man drar så mycket saker med sig. Jag har behov av utrustningen på flera ställen så då drar jag dem fram och tillbaka.

"Vi har stuga på flera ställen vilket gör att man behöver dra grejarna emellan samt att jag gillar att åka slalom hemma också."

Som småbarnsfamilj har man så himla mycket grejar med sig.

Att få med sig alla saker när man ska av och på - om man visste att man kunde få hjälp med det skulle det underlätta.

Att få med sig packning och familj i bussen. Måste planera mer för om något händer.

Stänger in bagaget i lucken på bussen, lite olustigt när de är flera stopp längs vägen på bussen, man vet ju inte vem som rycker av vilken väska, har dock aldrig varit med om att det blivit av med något men jag vet folk som blivit det.

Det viktigaste för mig när jag ska ut är att jag får med mig den utrustning som jag behöver ha med mig.

Missat bussen och var tvungen att vänta.

Vi bor utanför stan och måste då ändå ta oss in till stan med bil och parkera den någonstans.

Jag vill att bussen ska passa mina tider.

I Stockholm kan man hemma i kilim mellan olika zoner och få betala ganska mycket för en vätt kort resa pga hur zonerna är uppbygda.

Tåget var sent och vi blev stående på tågstationen där det inte fanns något att göra.

Det är tänga i ett hem i Ammarnäs och det är lätt att förstå var man ska. Det var bara skönt med ett byte så att man fick sträcka på sig lite.

Kan inte spontant stanna och äta, måste planera mer inför att ta bussen.

Med kollektivtrafik kan jag inte stanna om jag ser något intressant och jag vill kunna stanna och titta på saker längs vägen. Jag får mer ut av att köra själv, jag vill kunna stanna och äta där jag vill.

Jag har en negativ känsla kring turistbussarna som åker runt med mycket folk. Även svårt för en restaurang att ta emot en hel buss med människor också.

Åker man tåg och missar sin anslutning känns det som att det lite är upp till en själv att lösa vidarestransporten.

För jobbigt att ta sig mellan backen och stugan utan bil

Jag tar mig inte ut på de utflykter till tex naturreservaten som jag skulle vilja.

Man blir lite mer isät när man kommer fram till orten.

På vintern i Ammarnäs vill jag kunna ta mig till den bästa snowboardtillningen, har jag då ingen bil kommer jag mig inte dit då bussen bara går vissa tider och sträckor.

De lokala transporterna uppe i Ammarnäs var icke existerande.

Det är svårt när man är på ett och samma ställe under en vecka att ta sig runt till de olika aktiviteterna som för att vandra tex.

Det är jobbigt att bära på alla skidor och packning med matsäck åt en hel familj.

...helt pättsligt kanske det händer någonting och nån blir sjuk och man måste stå och vänta på bussen.

Upplevelsen av samtransport

Klimatsmart!

VINDELÄLVSBUSSEN

MÅLFOKUSERADE

LOKAL UTFORSKARE

Att ta vidare i pilotprojektet

Det finns delar av konceptet som kräver ytterligare utredning innan de kan implementeras i ett pilotförsök.

Kommande slides beskriver identifierade områden som behöver utvecklas vidare.

En hållbar väg framåt

-Fler som bor och verkar längs väg 363, Vindelälven-Juhtatdahka

FLER BESÖKARE
Fler besökare till området (antal övernattningar – stf stugor/SCB)
Fler internationella besökare (manuell hantering)
Fler besökare under fler tider på året (antal övernattningar / säsong)
Fler anser att MOBEVI bidrar till fler kunder (enkät)

FLER BOFASTA
Fler arbetstillfällen längs väg 363 (mätning hos kommunerna?)
Ökat antal invånare till de mindre orterna (kommun?)
Fler invånare som använder MOBEVI vid serviceärenden

ÖKAD HÅLLBARHET
Ökad andel besökare väljer MOBEVI istället för bilen (enkät)
Av de som väljer bil är det fler som samåker (enkät)
Fler anser att MOBEVI underlättar godstransport (enkät)

Nollmätning för effekter

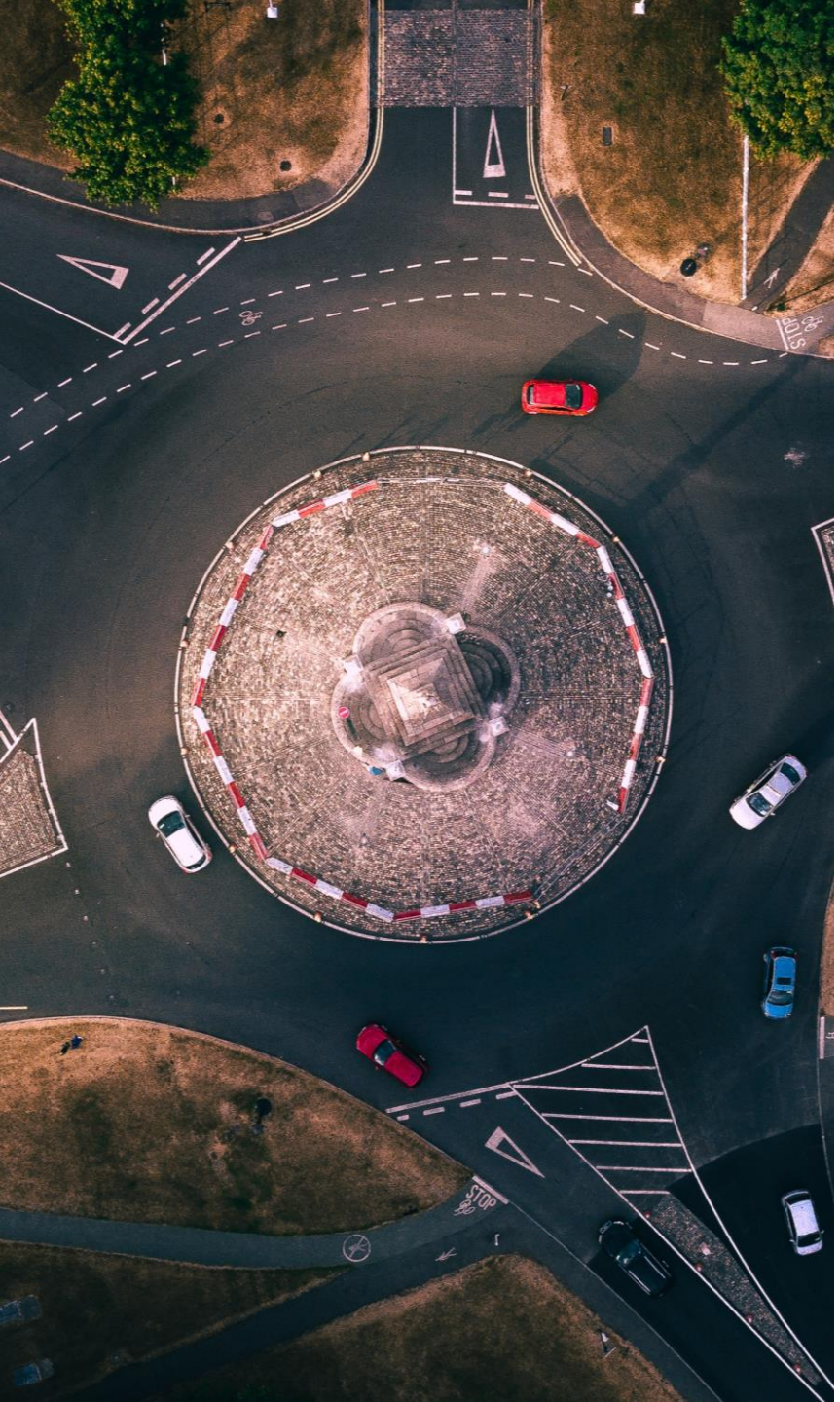
- Välj ut de mest relevanta mätområdena att fokusera på.
- Gör en nollmätning av utgångsläget
- Fortsätt mät för att se om de efterfrågade effekterna uppnås med hjälp av Vindelälvsbussen.

inuse
PART OF AFRY

Kylboxar

- Hur avancerade kylboxar ska användas?
- Vill ha en box som rymmer packlådorna E169 och E345.
- Coldcube är dyra och tunga och matchar inte packlådorna så bra.
- Viktigt att få med att boxarna endera kan anslutas till vägguttag när de blir stående för omlastning alternativt att de kan förvaras kylt/fryst.
- Frigolitlådor med kolsyreis är ett alternativ som bör undersökas vidare.

inuse
PART OF AFRY



Retursystem av boxar

- Hitta ett sätt att se till att det finns boxar där de behövs
- Bra om hubar kan på sajten begära in fler boxar och att returleveransen av boxarna sker med Vindelälvsbussen

inuse
PART OF AFRY

Affärsmodell

- Vad finansierar vad? Hur ska kostnaden för frakt respektive resa ut.
- Vilka former av biljettyper kan finnas? Familje-, pensionär- grupprabatter? Pendlarkort?
- Kan företagare längs stråket medfinansiera på ett bra sätt? Provision eller reklamintäkter?

inuse
PART OF AFRY

Organisation bakom

- Vem är ägare av sajten? Ser till att uppdaterad information finns tillgänglig.
- Ska Vindelälvsbussen vara en del av Västerbotten Experience klustret?
- Var ska man kunna hitta bussen?

Partnersamarbeten

- På vilka orter kan last mile service erbjudas?
- Hur får vi ihop delikatesskorgen?
  - Ska vegetariska alternativ finnas?
  - Viktigt att den håller hög kvalitet!
  - Kan den levereras ut i Rusksele?
- Var kan cykeluthyrning erbjudas?
- Hur kan matkassehandlingen göras?

inuse
PART OF AFRY

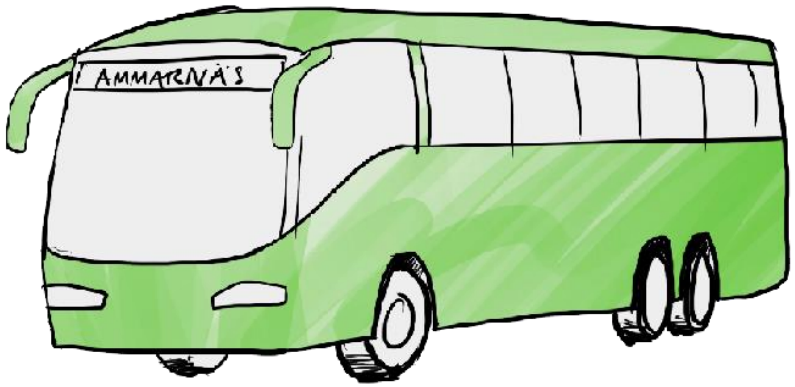
Noder och dess uppdrag

- Vilka orter stannar bussen på?
- Vilket uppdrag har noderna?
    - Noder för frakt?

inuse
PART OF AFRY

Bokningssystem/webbsida

- Ska Vindelälvsbussen ha en egen sajt eller läggas in i redan befintliga reseinformationssidor för Vindelälvsdalen?
- App som gör att du kan följa resan på mobilen och ta reda på mer om vad det är du passerar.



Busstyp

- Vilken typ av fordon ska man satsa på?
- Hellre att det är några färre säten men att komforten är högre
- Viktigt med en bra toalett
- Möjlighet att ha konferensbord
- Möjlighet att kunna boka plats för cyklar

Samarbeten med vårdresor

- För att reseunderlaget ska vara bra under hela året bör möjligheten med ett samarbete kring boendes vårdresor undersökas.
- Kan vården per automatik boka in besök som stämmer med bussens tider?
- Kan vården hänvisa patienterna till att ta Vindelälvsbussen som transport?

inuse
PART OF AFRY

Sammanfattning

Kommande slides visar vilka delar som är viktiga att få med i piloten för att de efterfrågade effekterna och värdena för användarna ska uppnås.

Sammanfattningen är uppbyggd ur kundens upplevelse genom vad som händer före, under och efter resan.

Före resan

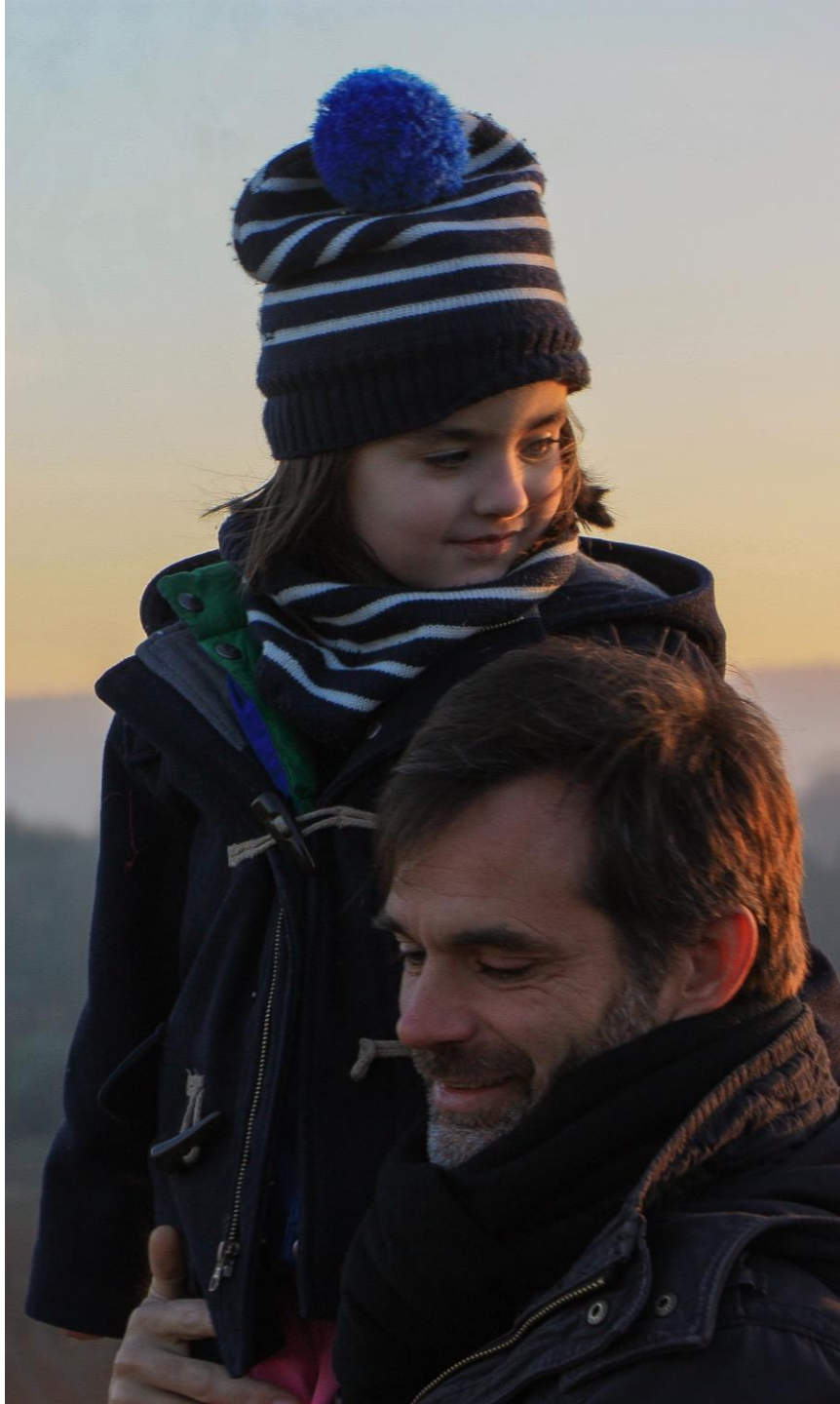
- Information samlat på ett ställe
- Boka plats för mig och mitt specialbagage
- Veta att jag kommer ända fram med ”last mile service”
- Attraktivt pris

Under resan

- Komfort, mer benutrymme, bord, fräsch wc
- Wifi & ström
- Lokala delikatesskorgen marknadsför stråkets entreprenörer
- Chaufför med värdskap för resan

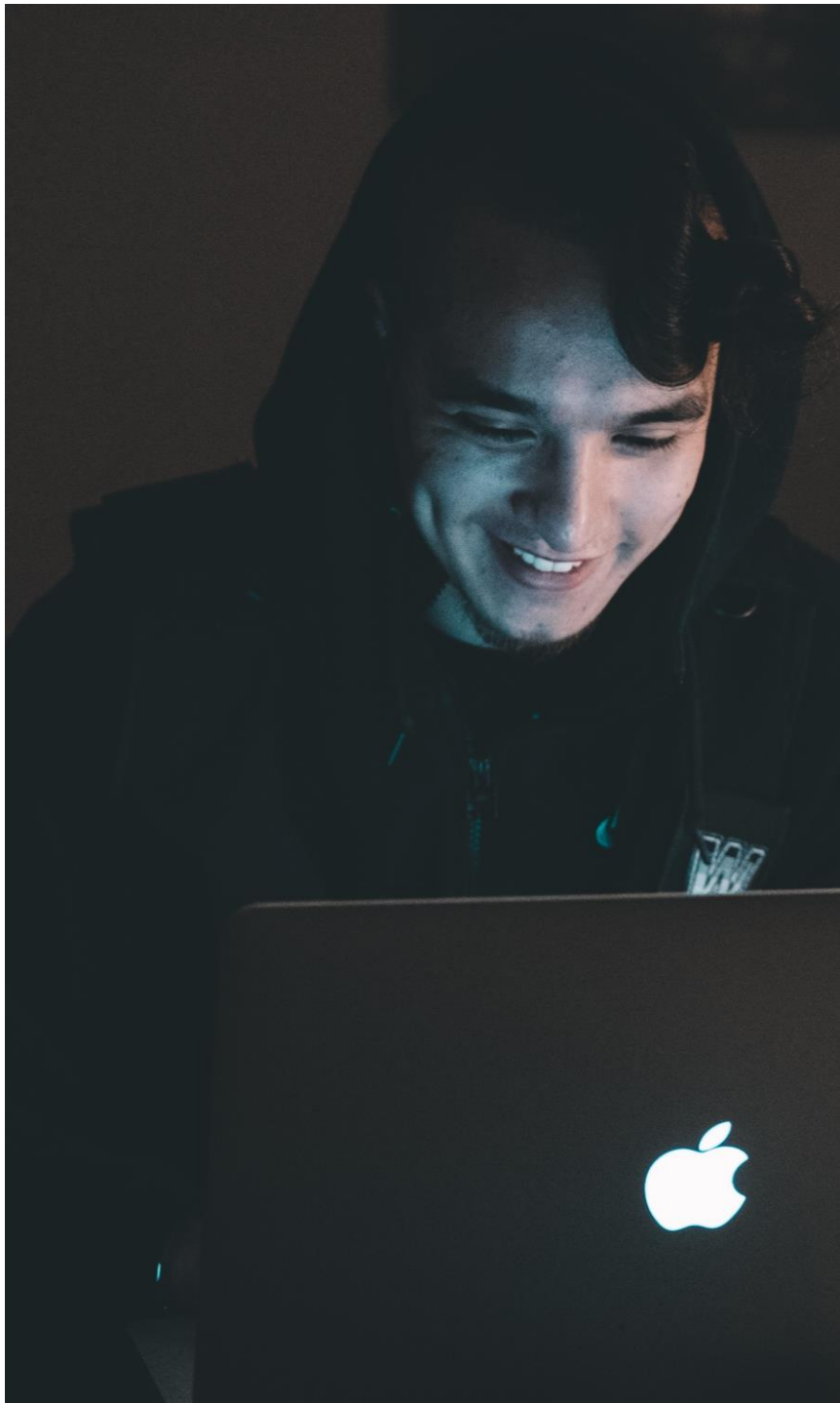
På plats

- Transport hela vägen fram
- Transport på plats
- Matkasse
- Samverkan för bra upplevelser på plats



Cool Move, före

- Boka frakt enkelt
- Tillgång till boxar
- Förvars kylt innan avfärd

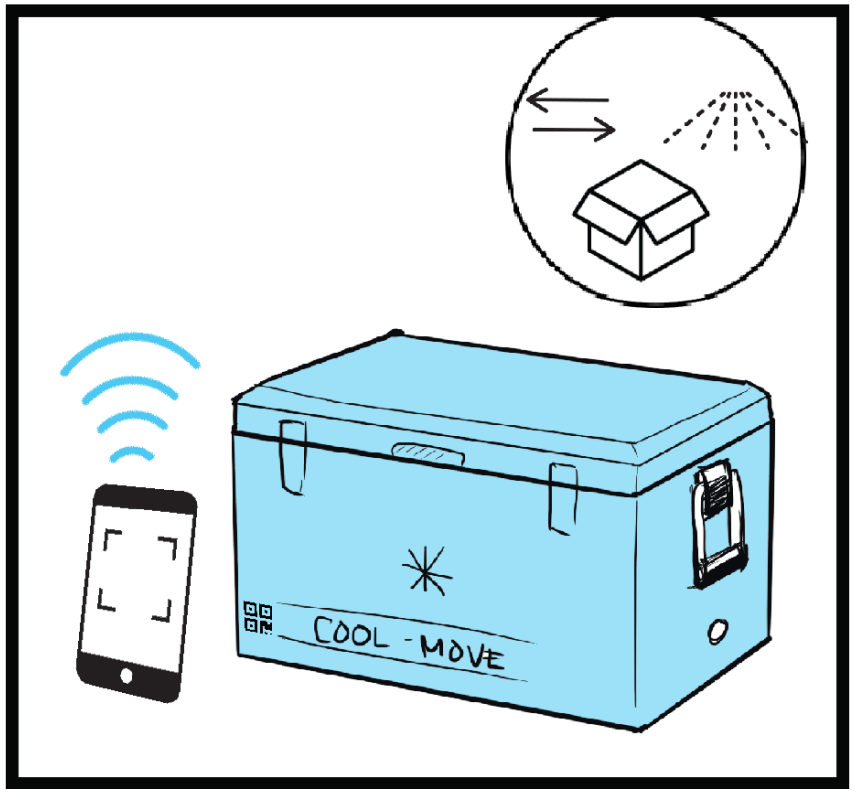


Cool Move, under

- Obruten kylkedja
- Följa sitt gods
- Kyld förvaring vid omlastning

Cool Move, efter

- Returhantering av lådor



inuse | PART OF AFRY