

Palauteanalyysi Turun pyöräpysäköintikokeiluista 2021
Tatu Kasurinen
02.12.2021



Turun ammattikorkeakoulu

PALAUTEANALYYSI TURUN PYÖRÄPYSÄKÖINTIKOKEILUISTA 2021



SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	3
1.1 6aika-strategia	4
1.2 Punta Oy	5
1.3 CoReorient Oy	6
2 ANALYYSI KOKEILUISTA	8
2.1 Palautteen keruu	8
2.2 Palaute – Kupittaaan kokeilu	9
2.2.1 Helppokäyttöisyys	10
2.2.2 Turvallisuus varkauksia ja ilkivaltaa vastaan	11
2.2.3 Käyttöliittymä	11
2.3 Palaute – Hansakorttelin kokeilu	12
2.3.1 Turvallisuus varkauksia ja ilkivaltaa vastaan	12
2.3.2 Lisäpalvelut	13
2.3.3 Käyttöliittymä	14
2.3.4 Hinta	14
2.4 Palautteen erot ja yhtäläisyydet	14
2.4.1 Yhtäläisyydet	14
2.4.2 Eroavaisuudet	15
2.5 Kokeilut järjestäjien näkökulmasta	16
3 JOHTOPÄÄTÖKSET	17
LÄHTEET	18
LIITTEET	19

1 JOHDANTO

Suomen Liikenne- ja viestintävirasto käynnisti vuonna 2018 kävelyn ja pyöräilyn edistämishojelman, jonka tavoitteena on kasvattaa kävely- ja pyörämatkojen määrää 30 prosentilla vuoteen 2030 mennessä. Tavoitteet pyritään täyttämään myöntämällä valtion tukea kuntien kävelyä ja pyöräilyä edistäville hankkeille, sekä edistämällä pyörämatkailua (Traficom 2018).

Kävelyn ja pyöräilyn edistämishojelmasta huolimatta liikenneinfrastruktuuri on Suomessa yleisesti ottaen vielä hyvin autokeskeistä, eikä muiden liikkumismuotojen kehittämiseen ole perinteisesti panostettu yhtä paljoa. Yksityisautoilu on kuitenkin osoittautunut nykyaikana hyvin ongelmalliseksi niin ilmaston, energian kuin kaupunkisuunnittelunkin kannalta.

Kotimaan liikenteen osuus kaikista Suomen kasvihuonepäästöistä vuonna 2019 oli noin 21 %, josta noin 94 % oli tieliikenteestä johtuvaa (Traficom 2019). Myös tieliikenteen vuosittain kuluttama energiamäärä on huomattava. Vuonna 2019 Suomen tieliikenteen käyttämä energiamäärä oli noin 45 TWh, kun samaan aikaan esimerkiksi kotimaan lentoliikenne kulutti noin 0,8 TWh (Traficom 2019). Pienemmässä mittakaavassa tarkasteltuna yksityisautoilun yleisyys aiheuttaa ongelmia erityisesti kaupunkialueilla, joissa liikenne on vilkasta ja tilaa vähän.

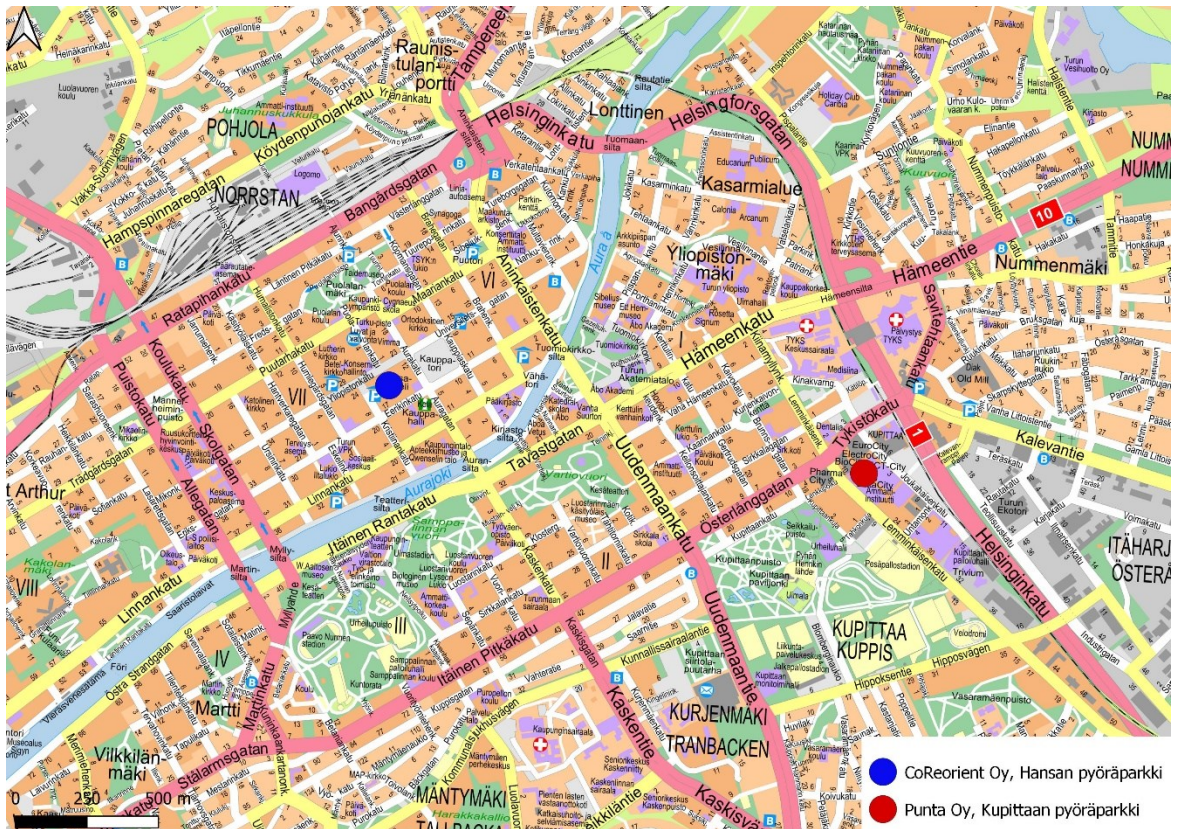
Yksi ratkaisu liikenteen ongelmien vähentämiseksi on tukea muita liikkumisen muotoja, kuten pyöräilyä, ja kehittää siihen liittyvää infrastruktuuria ja palveluita. Turussa vuonna 2019 tehdyssä pyöräilybarometrissä kävikin ilmi, että turkulaisista 66 prosenttia pyöräilisi enemmän, jos pyöräpysäköintipaikat olisivat paremmin suojattuja ilkivallalta ja varkauksilta (Pyöräilybarometri 2019).

1.1 6aika-strategia

Suomessa on vuodesta 2014 alkaen toiminut 6aika-kaupunkikehittämisstrategia, jonka tarkoituksena on löytää ratkaisuja kaupungistumisen tuomiin ongelmiin. Yksi 6aika-strategian hankkeista on vuonna 2019 alkanut Vähähiilinen liikkuminen liikennehubeissa -hanke, jossa ovat osallisina Espoon kaupunki, Business Tampere, Oulun kaupunki, Turun ammattikorkeakoulu ja Turun kaupunki (6aika 2019).

Hankkeen tarkoituksena on tutkia, kokeilla ja kehittää vähähiilisiä liikkumisen muotoja yhdessä yritysten kanssa. Turun ammattikorkeakoulu toteutti hankkeen aikana kaksi turvalliseen pyöräpysäköintiin liittyvää kokeilua yhdessä Punta Oy:n ja Co-Reorient Oy:n kanssa. Myös Turun kaupungin toimesta toteutettiin samanaikaisesti pyöräpysäköintikokeiluita, joita ei kuitenkaan käsitellä tässä raportissa.

Tässä raportissa käydään läpi Turun ammattikorkeakoulun kokeiluista saatu käyttäjäpalautte ja siitä esiin nousevat teemat.



Kartta 1. Pyöräpysäköintikokeiluiden sijainnit kartalla. Karttapohja: Turun karttapalvelu; muokannut Tatu Kasurinen.

1.2 Punta Oy

Punta Oy on suomalainen, vuonna 1982 perustettu yritys, joka on erikoistunut erilaisiin säilytys-, lukitus- ja jakeluratkaisuihin.

Punta Oy:n kanssa tehdyssä kokeilussa Turun Kupittaalla sijaitsevan DataCityn ja ICT-Cityn väliin (Kartta 1) asennettiin pyöräpysäköintikontti, johon mahtui sisälle yhteensä kuusi polkupyörää. Palvelun sai käyttöön kirjautumalla Punta Oy:n nettisivuille ja maksamalla pyöräpysäköintipaikasta joko päivä- tai kuukausimaksun. Kirjautumisen ja maksun jälkeen kontin oven sekä pyörälle tarkoitetun lukon sai avattua esimerkiksi puhelimella saman nettisivun kautta.

Palvelun käyttäjän oli mahdollista säilyttää tavaroitaan kontista löytyvissä lukollisissa lokeroissa, sekä käyttää lisäpalveluita pientä lisäkorvausta vastaan. Lisäpalveluihin kuuluivat tavallisimmat pyöränhuoltoon tarvittavat työkalut, voiteluöljyjä kuivapesusetti, sekä sähköpyörän latausmahdollisuus.

Palvelun päivähinta oli yksi euro ja kuukausihinta viisi euroa. Hinta oli tarkoituksella edullinen, koska palvelu oli kokeiluvaiheessa ja käyttäjiä toivottiin mahdollisimman paljon.



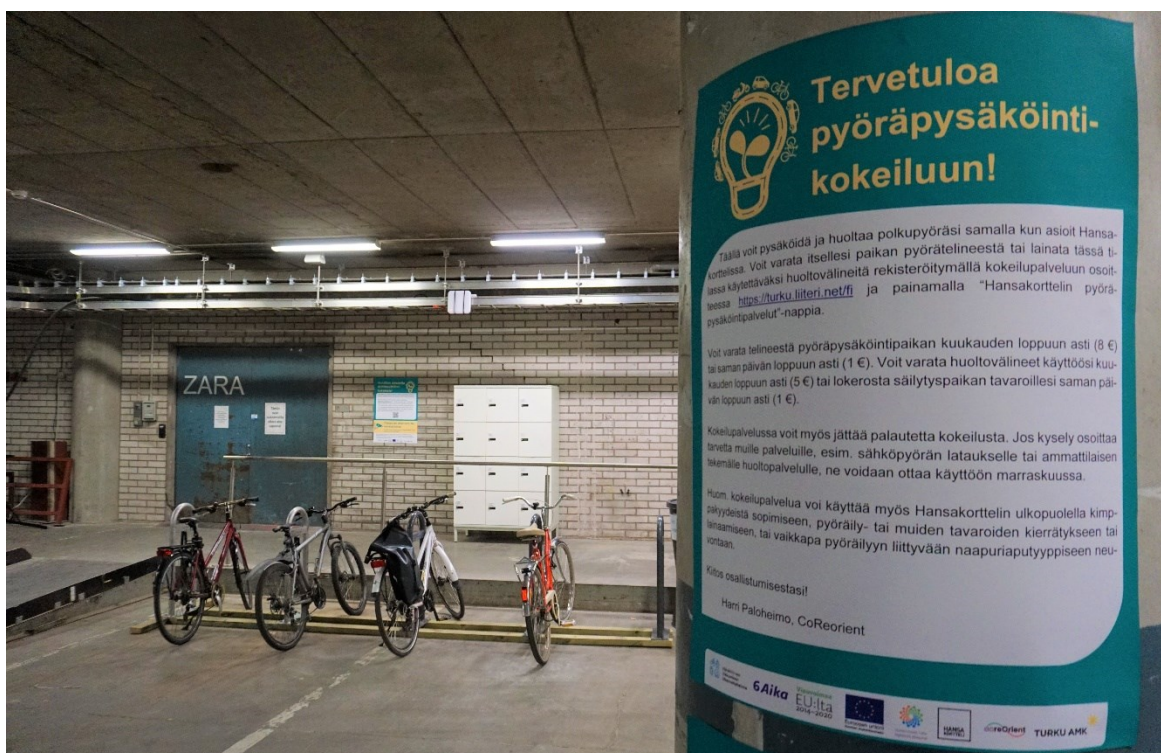
Kuva 1. Punta Oy:n kokeilun pyöräpysäköintikontti. Kuva: Turun teknologiakiinteistöt.

1.3 CoReorient Oy

Toinen pyöräpysäköintikokeilu toteutettiin yhteistyössä jakamislustoihin erikoistuneen CoReorient Oy:n kanssa turkulaisen kauppakeskus Hansakorttelin parkkihallissa (Kartta 1). Kokeilussa hyödynnettiin RFID-teknologiaa ja sen tuomaa lisäturvallisuutta pyöräpysäköintiin.

Palveluun kirjautumisen jälkeen käyttäjä sai kaksi RFID-tunnistetta, yhden pyörään ja toisen mukana pidettäväksi, esimerkiksi lompakkoon. Pyöräparkin RFID-lukija teki hälytyksen, jos joku muu kuin käyttäjä yritti viedä pyörää pois parkkialueelta.

Pyörä pysäköitiin muuten tavalliseen tapaan, runkolukituksen mahdollistaan telineeseen. Myös tässä kokeilussa tarjottiin käyttäjille lisäpalveluita: pyörän huolto- ja pesumahdollisuutta, sekä säilytyslokerikkoja.



Kuva 2. CoReorient Oy:n kokeilun pyöräpysäkki Hansakorttelin parkkihallissa. Kuva: Noora Salmela, Turun AMK.

2 ANALYYSI KOKEILUISTA

2.1 Palautteen keruu

Palveluiden toimivuutta käyttäjien näkökulmasta kartoitettiin keräämällä palautetta useita eri kanavia pitkin. Kokeilut toteuttaneet yritykset keräsivät palautetta järjestelmiensä kautta. Pysäköintipaikoissa oli myös perinteiset palautevihot. Osa palautteista tuli Turun kaupungin palautepalvelun kautta, vaikka kyseessä ei ollutkaan kaupungin järjestämä kokeilu.

Aiemmin mainittujen lisäksi hankkeen työntekijät ottivat yhteyttä haastattelua varten yhteystietonsa luovuttaneisiin käyttäjiin sähköpostitse. Käyttäjien määrä molempien kokeiluiden aikana oli suhteellisen pieni, joten myös palautteiden lukumäärä jäi vähäiseksi. Palautteen saamisen tehostamiseksi Turun ammattikorkeakoulu arpoi lahjakortteja palautteen jättäneiden käyttäjien kesken.

Käyttäjien vähäistä määrää voidaan selittää useilla tekijöillä, kuten toisen kokeilun ajoittumisella keuhon pyöräilyaikaan syystalvelle ja COVID-19-pandemialla, minkä johdosta kokeilujen potentiaalsiin asiakaskuntiin kuuluneet yritykset ja korkeakoulut olivat siirtyneet etätyökäytäntöihin. Kokeilut olivat myös varsin lyhyitä, vain muutaman kuukauden mittaisia, eikä moni potentiaalinen asiakas välttämättä huomannut tai ehtinyt kokeilla palvelua ennen sen päättymistä.

Punta Oy:n kokeilun käyttäjämäärää rajoitti myös kontin vähäiset pyöräpaikat, jotka olivat usein varattuina koko kuukaudeksi, eikä käyttöliittymän kautta ollut mahdollista nähdä milloin seuraava paikka vapautuu. Edullinen hinta näytti vaikuttavan käyttäjiin siten, että palvelu varattiin kuukaudeksi, vaikka päivittäistä tarvetta ei välttämättä ollut. Kontti oli siis usein tyhjillään, vaikka kaikki paikat olivat varattuina.

2.2 Palaute – Kupittaaan kokeilu

Punta Oy:n palvelun käyttäjät olivat pääosin tyytyväisiä palveluun ja käyttivät sitä mielellään. Hintaan sisältyvät säilytyslokerot olivat aktiivisessa käytössä. Lisäpalveluina tarjottuja huoltovälineitä kohtaan ei kuitenkaan näyttänyt olevan kiinnostusta, sillä niitä ei käytetty kokeilun aikana kertaakaan. Lisäpalveluiden käyttämättä jättäminen voi johtua siitä, ettei pyörän huollolle ollut tilaa kontissa, vaan pyörän olisi joutunut huoltamaan ulkona. Tämän lisäksi kokeilun kesto oli vain muutaman kuukauden ja käyttäjiä suhteellisen vähän, joten ehkä huoltotarvetta ei ehtinyt syntyä tai tätä lisäpalvelua ei huomattu.

Kokeilusta kerättiin yhteensä 14 erillistä palautetta, mutta palautteen antajien määrästä ei voida olla varmoja, sillä lähes kaikki palaute oli jätetty anonyymisti.

Suurin osa Punta Oy:n järjestämän pyöräpysäköinnin saamasta palautteesta liittyi näihin kolmeen teemaan: helppokäyttöisyys, turvallisuus varkauksia ja ilkivaltaa vastaan, ja käyttöliittymä.



Kuva 3. Punta Oy:n pyöräkontin sisätilat. Taustalla säilytys- ja huoltotarvikelokerot. Kuva: Veera Laaksonen, Turun AMK.

2.2.1 Helppokäyttöisyys

Helppokäyttöisyyteen liittyen toivottiin ramppia, jonka avulla pyörän saisi konttiin sisälle ilman, että pyörää joutuu nostamaan kynnyksen yli. Kyseinen ramppi myös hankittiin ja asennettiin kokeilun aikana.

Toinen yleisesti esiin noussut asia oli ovi, josta pyörä tuotiin sisälle. Oveen oli asennettu pumppumeکانismi, joka sulki sen automattisesti. Tämä aiheutti ongelmia, sillä ovea joutui pitelemään auki samalla kun talutti pyörää sisälle. Toisaalta nousi esiin myös huoli, että ovi jäisi käyttäjiltä vahingossa auki, jos meکانismia ei olisi, tai jos sen voimaa vähennettäisiin.

2.2.2 Turvallisuus varkauksia ja ilkivaltaa vastaan

Yksi maksullisen pyöräpysäköinnin odotuksista on perinteistä pyöräparkkia parempi turvallisuus varkauksia ja ilkivaltaa vastaan. Tämä nousi myös esiin useissa palautteissa, joissa esitettiin kehityskohteita turvallisuuden edistämiseksi.

Kontin ulkopuolelle oli asennettuna valvontakamera, mutta kameraa toivottiin myös kontin sisäpuolelle. Toinen valvontakamera voisi ehkäistä varkauksien lähinnä toimilla lisäpelotteena varkaille. Kokeilu toteutettiin COVID-19-pandemia aikana, joten varkaan olisi helppo naamioitua kasvomaskilla, eikä kamerasta siis olisi välttämättä ollut hyötyä.

Konttiin toivottiin myös järeämpiä lukkoja sekä sitä, että kontin sisälle ei näkisi ulkopuolelta. Yksi kontin seinistä oli leveä lasiovi (Kuva 1), jonka läpi pyörät oli helppo nähdä. Tämän pelättiin houkuttelevan varkaita, mutta toisaalta pyörien näkyvyys voisi auttaa markkinoinnissa, sillä ohikulkijat näkevät heti kontin tarkoituksen.

2.2.3 Käyttöliittymä

Käyttöliittymä oli toteutettu Punta Oy:n palvelussa nettisivulla, josta käyttäjä saattoi kirjautumisen ja maksun jälkeen avata kontin oven, pyörän lukon ja säilytyslokeron. Useassa palautteessa kuitenkin toivottiin erillistä puhelinsovellusta, jolla voisi tehdä samat toiminnot kuin nettisivulla. Yksi palautetta antanut kommentoi myös, että joutuu kirjautumaan uudestaan nettisivulle jokaisella käyttökerralla, mikä teki käytöstä vaivalloista.

Toinen käyttöliittymään liittyvä kehityskohde voisi olla paikkojen vapautumispäivän näkyvyys käyttäjille. Osa palautteesta tuli ihmisiltä, jotka olisivat halunneet kokeilla täyteen varattua palvelua, mutta he eivät tieneet milloin seuraava paikka vapautuu.

2.3 Palaute – Hansakorttelin kokeilu

Myös Hansakorttelissa järjestettyyn kokeiluun oltiin pääosin tyytyväisiä, ja haastatellut henkilöt kertoivat jatkavansa sen käyttöä, jos palvelua tullaan jatkamaan tulevaisuudessa. Pyöräparkissa olikin usein pyöriä, mutta ongelmaksi osoittautui, etteivät pysäköijät kirjautuneet palveluun tai käyttäneet sitä tarkoitetulla tavalla. Tämä saattoi osin johtua palvelun monivaiheisesta ohjeistuksesta, joka saattoi olla turhan monimutkainen. Palveluun olikin varsinaisesti rekisteröitynyt vain viisi käyttäjää. Kokeilun kesto jäi suunniteltua lyhyemmäksi kokeilun kilpailuttamisen viivästymisen sekä Hansakorttelin alakerrassa tehdyn remontin vuoksi, eikä kaikkia potentiaalisia asiakkaita ehditty tavoittaa.

Tästä huolimatta kokeilusta saatiin kerättyä palautetta yritysten omien palautekanavien ja Turun AMK:n järjestämien haastatteluiden kautta. Kerätystä palautteesta nousivat esiin seuraavat teemat: turvallisuus varkauksia ja ilkivaltaa vastaan, lisäpalvelut ja käyttöliittymä.

2.3.1 Turvallisuus varkauksia ja ilkivaltaa vastaan

Turvallisuus varkauksia ja ilkivaltaa vastaan nousi esiin useissa kommentteissa erityisesti siitä syystä, ettei pysäkissä ollut erillistä lukittua tilaa, johon pyörä laitetaan. Palvelussa oli runkolukituksen mahdollistava pyöräteline ja lisäturvaa oli tarkoitus tuoda uudella RFID-järjestelmällä, mutta suurin osa käyttäjistä ei koskaan ottanut sitä käyttöön. Palvelu sai myös positiivista palautetta siitä, että pyöräparkki oli hie-man sivussa ohikulkijoilta.

2.3.2 Lisäpalvelut

Kokeilussa tarjotut lisäpalvelut keräsivät paljon kommentteja, vaikka niitä ei ehdit-
tykään juuri käyttää kokeilun aikana. Erityisesti pyörän pesu- ja huoltomahdollisuus
kiinnostivat kerrostalossa asuvia haastateltavia, joiden oli muuten vaikea löytää so-
pivaa paikkaa huollolle. Myös säilytyslokerot koettiin käteväksi lisäksi.



Kuva 4. CoReorient Oy:n pyöräparkin huoltotarvikkeet. Kuva: Noora Salmela, Turun
AMK.

2.3.3 Käyttöliittymä

Samoin kuin Punta Oy:n kokeilussa, oli myös CoReorient järjestänyt käyttöliittymän omalla nettisivullaan. Tämän käyttö koettiin vaikeaksi, ja käyttäjät toivoivat erillistä puhelinsovellusta.

2.3.4 Hinta

Käyttäjämäärän lisäämiseksi palvelu muutettiin ilmaiseksi kokeilun ollessa jo käynnissä. Haastatellut henkilöt kuitenkin kertoivat olevansa valmiit maksamaan turvallisesta pysäköinnistä ja lisäpalveluista kuukausimaksua. Ehdotuksiksi saatiin noin 20 € kuukausimaksua tai jopa hieman enemmän, jos mukaan sisällytetään lisäpalveluita, kuten säilytyslokerot.

2.4 Palautteen erot ja yhtäläisyydet

2.4.1 Yhtäläisyydet

Turvallisuus varkauksia ja ilkivaltaa vastaa oli molempien palveluiden keskiössä ja nousikin täten molemmissa kokeiluissa tärkeäksi teemaksi. Ihmisten huoli varkauksista ja ilkivallasta oli ymmärrettävää, sillä molemmat palvelut olivat käytön aikana vielä kokeiluvaiheessa, eikä järjestelmiä ollut hiottu loppuun asti.

Käyttöliittymään liittyen molemmissa kokeiluissa toivottiin puhelinsovellusta nettisivun sijaan. Palvelun helppokäyttöisyys nousi esiin lähinnä Punnan kokeilussa, jossa usea käyttäjä kommentoi ovesta kulkemisen vaikeutta.

CoReorientin kokeilussa ei ollut ovia, mikä vaikutti varmasti osaltaan siihen, ettei palvelun helppokäyttöisyyttä juuri kommentoitu. Toisaalta lukitun oven puuttuminen aiheutti huolia turvallisuuden suhteen.

2.4.2 Eroavaisuudet

Lisäpalvelut nousivat CoReorientin kokeiluissa esiin huomattavasti enemmän, mikä voi johtua esimerkiksi pyörän pesumahdollisuudesta tai siitä, että huoltovälineet olivat käyttäjien näkyvillä. Lisäksi Hansan kokeilussa esiin nousivat keskeisen sijainnin tärkeä merkitys ja se, että pyöräpysäkki oli lämmin ja säänsuojassa, mitä ei taas kukaan ollut maininnut Punnan kokeilussa.

Palveluiden käyttöturvallisuutta kommentoitiin vähän molemmissa kokeiluissa. CoReorientin kokeilussa koettiin turvattomaksi se, että pysäkkiin joutuu ajamaan alas samaa ramppia autojen kanssa. Kupittaalla tehdyssä kokeilussa yksi käyttäjä kommentoi jäisen rampin liukkautta talvella.

Taulukko 1. Kokeiluiden palautteissa esiin nousseet teemat

Palautteen aihe	Punta Oy	CoReorient
Helppokäyttöisyys	7	2
Turvallisuus varkauksia ja ilkivaltaa vastaan	6	7
Käyttöliittymä	6	3
Lisäpalvelut	1	5
Käytön turvallisuus	1	2
Sijainti	0	2
Säänsuoja	0	2
Palautetta yhteensä	21	23

2.5 Kokeilut järjestäjien näkökulmasta

Turun ammattikorkeakoulun kannalta haasteena oli sopivan tilan löytäminen pyöräparkkikokeilun järjestämistä varten. Tilannetta vaikeutti kokeilujen tiukka aikataulu ja lyhyt kesto. Jos suunnitteilla olisi pysyvä tai pidempiaikainen palvelu, voisi tilan löytäminen olla helpompaa. Tilavuokralle ei myöskään ollut varattu kokeiluissa budjettia, joten sen täytyi olla ilmainen. Lopulta kokeiluille sopivat tilat onneksi löytyivät.

Molempien kokeilujen läheisyydessä oli käynnissä remontti, minkä johdosta Punnan kokeilua jouduttiin siirtämään hieman eri paikkaan ja CoReorientin kokeilu aloitettiin suunniteltua myöhemmin.

Punta Oy:n käyttämää konttia ei ollut suunniteltu alun perin pyöräpysäköintitarkoitukseen, eikä siihen ollut lupaa tehdä suuria muutoksia. Tämä näkyi pyöräpaikkojen vähäisenä määränä ja oven vaikeakulkuisuutena.

CoReorientin kokeilussa haasteena oli erityisesti viivästyneestä aloituksesta johtunut kokeilun lyhyt kesto, sekä uuden teknologian käyttöönoton vaikeudet. Yhdeksi ongelmaksi nousi myös, etteivät käyttäjät huomanneet tai ymmärtäneet palvelua, vaikka sitä oli markkinoitu tehokkaasti. Näihin ongelmiin olisi luultavasti löytynyt ratkaisu, jos palvelu olisi ollut käytössä pidempään ja viestintä olisi ollut vielä selkeämpää.

Vaikka molemmilla yrityksillä ja myös Turun ammattikorkeakoululla oli kokeiluissa omat haasteensa, nähtiin niissä myös potentiaalia tulevaisuutta varten.

3 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kokeiluiden järjestämissä oli omat haasteensa, niin yritysten kuin Turun ammattikorkeakoulunkin näkökulmasta. Sopivien tilojen löytäminen oli vaikeaa ja kokeiluiden rajallinen aika vaikeutti sekä järjestelmien optimointia että käyttäjien tavoittamista. Kokeilujen lyhydestä ja vähäisestä palautteesta huolimatta esiin nousi yhteisiä teemoja, joita käyttäjät arvostavat pyöräpysäköinnissä.

Pyöräpysäkin turvallisuus varkauksia ja ilkivaltaa vastaan on selkeä toive käyttäjien suunnalta. Kalliiden sähköpyörien yleistymisen voi lisätä turvallisen pyöräpysäköinnin kysyntää entisestään, ja maksullisia palveluita olisikin hyvä tarjota juuri laadukaisiin pyöriin investoineille aktiivipyöräilijöille.

Pysäköintipalvelun käyttöliittymän ja ohjeistuksen tulisi olla mahdollisin selkeitä, jotta palvelun käyttöönotto ja myös käytön jatkaminen olisi vaivatonta. Puhelinsovelluksen kehittäminen näin lyhyeen kokeiluun ei ollut järkevää, mutta jos palvelusta tulisi pysyvä, sovellus voisi kannustaa asiakasta palvelun pitkäaikaiseen käyttöön. Käyttöliittymän lisäksi myös palvelun fyysisten ominaisuuksien tulisi olla suoraviivaisia ja helppoja ymmärtää. Pienikin vaivalloisuus voi ärsyttää käyttäjää, jos hän joutuu kohtaamaan sen päivittäin.

Vaikeuksista huolimatta kokeiluissa nähtiin potentiaalia niin yritysten kuin käyttäjienkin taholta. Molemmat yritykset pitivät mahdollisena saada vastaava palvelu taloudellisesti kannattavaksi ja laajemmalle skaalautuvaksi. Monet käyttäjät taas olisivat mielellään jatkaneet palvelun käyttöä pidempäänkin ja toivovat vastaavien palveluiden lisääntyvän Turussa.

LÄHTEET

6aika 2019, <https://6aika.fi/project/vahahiilinen-liikkuminen-liikennehubeissa/>, Viitattu 21.12.2021

Pyöräilybarometri 2019, Turun kaupunki, https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/pyorailybarometri_2019_turku_hq.pdf, Viitattu 21.12.2021

Traficom 2018. Kävelyn ja pyöräilyn edistämishjelma. <https://www.traficom.fi/fi/kävelyn-ja-pyorailyn-edistamisohjelma>, Viitattu 24.1.2022.

Traficom 2019. Liikenteen kasvihuonekaasupäästöt ja energiankulutus. <https://liikennefakta.fi/fi/ymparisto/liikenteen-kasvihuonekaasupaastot-ja-energiankulutus>, Viitattu 21.12.2021.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Minkälaisen polkupyörän omistat ja onko palvelu sopiva pyörällesi?
2. Miten pysäköit tavallisesti?
3. Mitä kautta löysit palvelun?
4. Mistä syystä päätit kokeilla palvelua? (Esim. pelko varkaudesta/ilkevallasta, lisäpalvelut, säänsuoja, yleinen mielenkiinto.)
5. Mitä mieltä olet palvelusta?
6. Koetko palvelusta olevan hyötyä? Mitä hyvää palvelussa on?
7. Mitä parannettavaa palvelussa mielestäsi on?
8. Kokeilitko tarjottuja lisäpalveluita? Puutuuko jotain lisäpalveluita, jotka kokisit hyödyllisiksi?
9. Oliko käytön aikana ongelmia? (käyttöliittymässä, maksamisessa, paikan löytämisessä jne.)
10. Jos vastaavaa palvelua tarjotaan tulevaisuudessa, aiotko jatkaa sen käyttöä?
11. Olisitko valmis maksamaan vastaavasta palvelusta? Kuinka paljon olisit valmis maksamaan, esimerkiksi kuukaudessa?
12. Kuinka usein käytit palvelua?
13. Vaikuttaako turvallinen pyöräpysäköinti omalla kohdallasi pyöräilemiesi matkojen määrään?
14. Onko muita kommentteja tai ideoita palvelun kehittämiseksi?