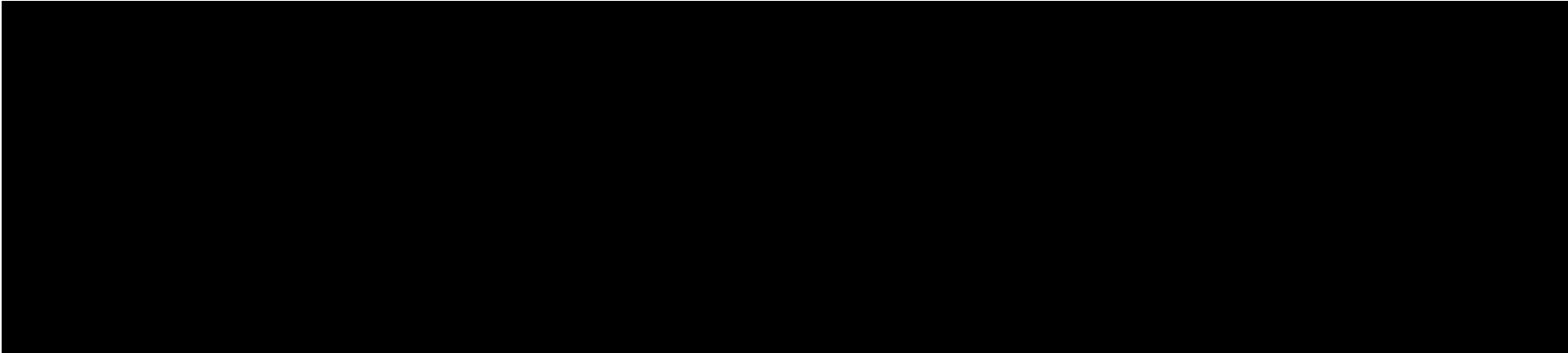




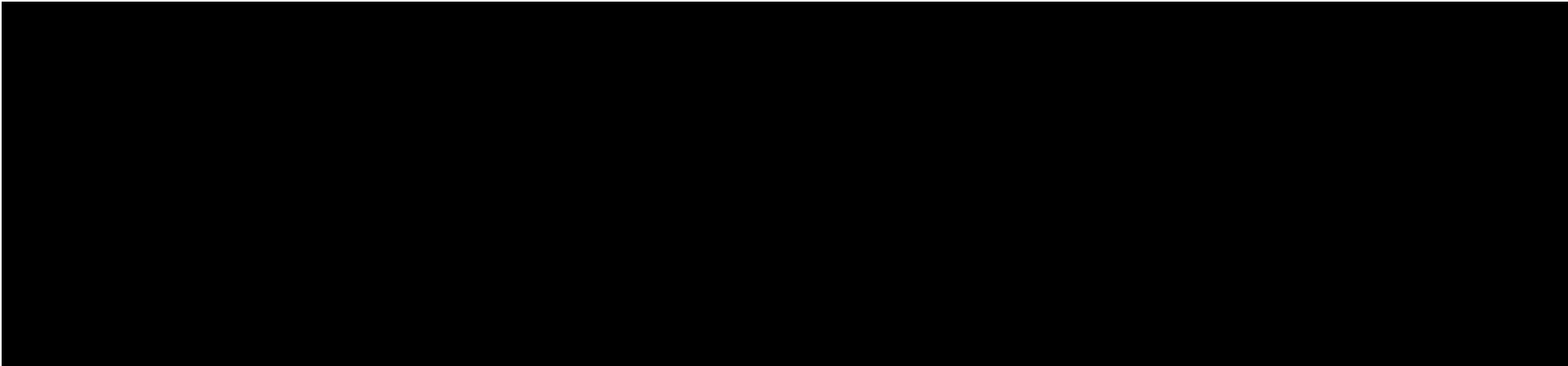
I 
HKI

Rosa Lindqvist
Sari Seppälä
Sanna Viik
31.8.2010





PROFIILI: Ulko- tai kotimaanmatkailija, joka vuokraa pyörän tai tuo oman pyörän mukanaan:

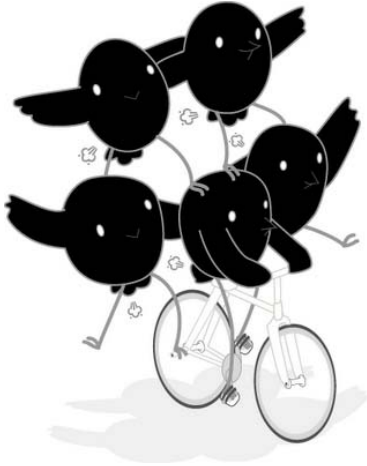
- Matkailija joka haluaa vuokrata pyörän muutamaksi tunniksi keskusta-alueilla. Yksinkertainen kaupunkipyörä, jonka vuokraaminen melko edullista. Motiiveina mm. nähtävyyksien katselu, liikkumisen helppous, nopeat visiitit keskusta-alueen ulkopuolella, tavaroiden kätevä kuljettaminen, yllättävä tarve, liikunta, budjetti, imago.
- 

TARVE: PYÖRÄN VUOKRAUS

- Matkailija haluaa vuokrata pyörän päiväksi. Tarpeeseen riittää yksinkertainen kaupunkipyörä, jonka vuokraaminen melko edullista.
- Hänellä on suunnitelmissa kierrellä kulttuurikohteita pääkaupunkiseudulla.
- Matkailija on saapunut kesälomareissulle Keski-Euroopasta ja alle 30-vuotias.
- Pyörän vuokraamisen tulisi olla mutkatonta ja mielekästä.
- Hänen mielestään pyörä on kätevä kulkuväline vapaaseen liikkumiseen.



PALVELUPOLKU



ETSIMINEN

- Vaihtoehdot vuokrauspalvelun etsimiseen ovat:
 - Hotellin respa
 - Internet
 - Helsinki info
 - Tiedustelee ohikulkijoilta
 - Summittainen etsintä

KRIITTISET PISTEET

- Palvelua ei löydy/tai sitä ei ole olemassa
- Puutteellinen markkinointiviestintä
- Tieto palvelusta ei kantaudu matkailijoiden korviin
- Opasteiden puute



PALVELUPOLKU



VALINTA

- Valintaan vaikuttavia tekijöitä:
 - Opastus/monikielisyys
 - Houkuttelevuus
 - Sijainti
 - Hinta/tarjoukset
 - Mielikuvat

KRIITTISET PISTEET

- Yritys ei vaikuta houkuttelevalta/luotettavalta (esim. puutteelliset nettisivut)
- Sijainti liian kaukana
- Lyhyet aukioloajat
- Kallis



PALVELUPOLKU

VUOKRAUS

- Vuokraukseen vaikuttavia tekijöitä:
 - Palvelu
 - Kielitaito
 - Valikoima ja varusteet
 - Viihtyisyys
 - Hinta ja maksuvaihtoehdot
 - Vuokrasopimusehdot ja vakuutukset
 - Helppous

KRIITTISET PISTEET

- Puutteellinen palvelu
- Kielitaidon puute
- Valikoima joka ei vastaa tarpeita tai puuttuvat lisävarusteet (esim. kypärä)
- Epämiellyttävä yleisilme
- Kallis verrattuna kilpailijoihin
- Kansainväliset maksukortit eivät käy
- Epäilyttävät sopimukset



PALVELUPOLKU

MAKSU



- Maksamiseen vaikuttavia tekijöitä:

- Maksuvälineet
- Valuutta
- Tiedotus
- Selkeät ohjeet
- Luotettavuus

KRIITTISET PISTEET

- Vaihtorahan puute
- Maksukortit eivät kelpaa/toimi
- Puutteellinen ohjeistus
- Automaattivuokrauksen epäselkeys
- Epäilyttävä toiminta (esim. kuitittomuus)



PALVELUPOLKU



KOHDE 1: KIASMA

- Kohteen saavutettavuuteen vaikuttavia tekijöitä:
 - Opasteet
 - Teiden kunto
 - Reittien selkeys
 - Pyörän säilytys

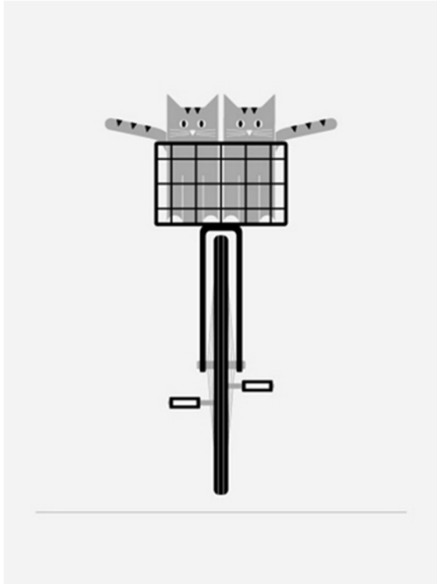
KRIITTISET PISTEET

- Puutteelliset opasteet ja viitat
- Huonokuntoiset pyörätiet (Turisti ei tunne vaihtoehtoisia reittejä)
- Monimutkaiset tai turvattomat ajoväylät
- Turvaton tai puutteellinen pyörän säilytys



PALVELUPOLKU

KOHDE 2: LOUNAS



- Kohteen saavutettavuuteen vaikuttavia tekijöitä:
 - Opasteet
 - Teiden kunto
 - Reittien selkeys
 - Pyörän säilytys
 - Sijainti

KRIITTISET PISTEET

- Puutteelliset opasteet ja viitat
- Huonokuntoiset pyörätiet (Turisti ei tunne vaihtoehtoisia reittejä)
- Monimutkaiset tai turvattomat ajoväylät
- Turvaton tai puutteellinen pyörän säilytys
- Sijainti kaukana Kiasmasta



PALVELUPOLKU

JUNAMATKA

- Junamatkan sujuvuuteen vaikuttavia tekijöitä:
 - Saavutettavuus
 - Opasteet ja viitat (myös englannin kielellä)
 - Matkaliput ja hinnat
 - Pyörän kuljetus (info, helppous, loogisuus)
 - Junan aikataulut
 - Ruuhka ja miellyttävyys
 - Junamerkinnyt ja pyöräpaikat

KRIITTISET PISTEET

- Puutteelliset opasteet ja viitat
- Puuttuvat kuulutukset
- Pyörän hankala tai mahdoton kuljettaminen
- Säilytyksen ja poistumisen hankaluus
- Ruuhka-ajan kiellot
- Lisämaksut ja kalleus
- Yleiset asenteet ja konduktöörit



PALVELUPOLKU



KOHDE 3: WEE GEE

- Kohteen saavutettavuuteen vaikuttavia tekijöitä:
 - Opasteet ja viitat (myös englannin kielellä)
 - Reitit ja ajoväylät
 - Pyörän säilyttäminen

KRIITTISET PISTEET

- Puutteelliset opasteet ja viitat
- Teiden huono kunto
- Puutteelliset ajoväylät
- Pyörän turvaton säilyttäminen



PALVELUPOLKU

BUSSIMATKA

- Bussimatkan sujuvuuteen vaikuttavia tekijöitä:
 - Pysäkkien sijainnit
 - Opasteet ja viitat
 - Matkaliput ja hinnat
 - Pyörän kuljetus (info, helppous, loogisuus)
 - Bussin aikataulut
 - Ruuhka ja miellyttävyys
 - Merkinnät ja pyöräpaikat

KRIITTISET PISTEET

- Pyörän kuljettaminen bussissa ei ole sallittua
- Pyöräparkkien puute
- Puutteelliset aikataulut ja vaikealukuisuus
- Opasteet ja kieltomerkit
- Kuljettajien palvelu ja kielitaito
- Hinta



PALVELUPOLKU

PYÖRÄN PARKKEERAUS KESKUSTASSA (kaupungilla kiertelyn ajaksi)

- Pyörän parkkeeraamiseen vaikuttavia tekijöitä:
 - Pyöräparkkien sijainnit
 - Opasteet ja viitat
 - Hinta
 - Turvallisuus
 - Siisteys
 - Lisäpalvelut
 - Muu säilytys

KRIITTISET PISTEET

- Sijainti keskustan reunamilla
- Turvaton säilytys
- Lisäpalvelujen puute (esim. ylimääräiset säilytyspalvelut matkatavaroille tms.)
- Kallis hinta



PALVELUPOLKU

PYÖRÄN PALAUTUS

- Pyörän palauttamiseen vaikuttavia tekijöitä:
 - Helppous ja mutkattomuus
 - Vaihtoehdot
 - Palvelut myös aukioloaikojen ulkopuolella
 - Omatoimisuus
 - Sijainti
 - Aikataulu

KRIITTISET PISTEET

- Sijainti keskustan reunamilla
- Hankaluus/joustamattomuus
- Sidottu aukioloaikoihin
- Aikataulu ja sanktiot



PALVELUPOLKU

Yhteenveto haastattelusta

- Haastateltava 26-vuotias mies
- Vuokrasi pyörän Kööpenhaminassa kesällä 2010
- Vuokrasi pyörän ensin hotellilta mutta pyörä oli pettymys, valikoi toisen vuokraamon sijainnin perusteella
- Vuokrapalvelun käyttö koettiin helpoksi ja käteväksi, palauttaminen oli suht helppoa (palautus varastoon aukioloaikojen puitteissa)
- Vuokrasi pyörän sillä halusi nähdä kaupunkia ja nähtävyyksiä. Saa erilaisen kuvan kaupungista kuin julkisilla liikuttaessa
- Koki Kööpenhaminan pyöräily-ystävälliseksi hyvien vuokrapalvelujen, opasteiden ja reittien vuoksi
- Varastaminen ongelma lähes kaikkialla, mutta koki säilytyksen ja liikkumisen turvalliseksi
- Ei kuljettanut pyörää julkisissa kulkuvälineissä

Kuvalähteet

- <http://www.sustainableguernsey.info/blog/2010/09/6850/>
- <http://en2design.wordpress.com/2011/03/29/monday-night-fun/>
- <http://postercabaret.com/bicycle-by-the-small-stakes-sold-out.html>
- <http://joannagoddard.blogspot.com/2010/06/guest-post-bicycle-treats.html>
- http://www.zazzle.co.uk/bicycle_wheel_keychain-146331049790781570