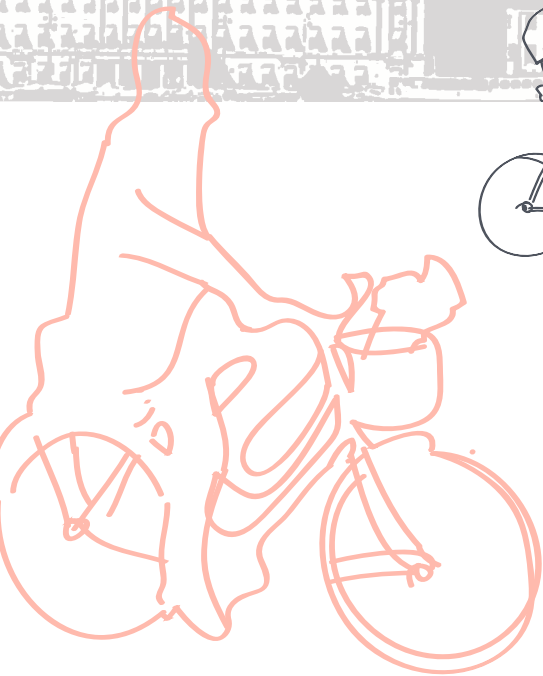


KAMPIN PYÖRÄKESKUS 1.0

Käyttäjätutkimus - Selvityksen tulokset

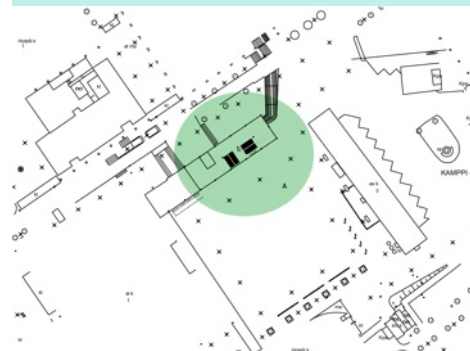


20.9.2012

Maiju Malk, Metropolia AMK
Sanna Viik, Metropolia AMK

SISÄLTÖ

1. Tutkimus prosessina
2. Käyttäjätutkimuksen tulokset
 - Kohderyhmä
 - Vuokraus
 - Säilytyskalusteet
 - Pyöräkeskus
 - Palvelut
 - Kritiikki
3. Tulevaisuus – Pyöräkeskus 2.0
4. Yhteenveto
5. Terveisiä kaupungille



Pyöräkeskus 1.0



1. TUTKIMUS PROSESSINA



Tavoitteet

- Kerätä tietoa Helsingin kaupungille Pyöräkeskuksen jatkotoimenpiteitä varten
→ Pyöräkeskus 2.0
- Saada tietoa, joka auttaa täsmentämään Pyöräkeskuksen konseptia, kehittämään palveluja ja arvioimaan pyöräilyyn liittyvien palveluiden kysyntää
- Kaupunkilaisten tutustuttaminen Pyöräkeskus-konseptiin
- Yleisen polkupyöräilyyn liittyvän tiedon lisääminen
- Saada kaupunkilaisten äänet kuuluviin



Tunnelmia

- Kaupunkilaisilta erittäin myönteinen vastaanotto:
→ Lähes 300 haastattelua
- Tärkeää haastateltaville, että asioihin voi vaikuttaa
- ”Kysytään ensin ja tehdään vasta sitten.”
- Kesän aikana hanke sai paljon kiitosta, ja arvokasta tietoa kehityksen kannalta
- Pyöräkeskus 1.0 oli harppaus kohti pyöräily-ystävällisempää Helsinkiä, mutta paljon on vielä kehitettävää

”Suurkiitos!”

”Ihanaa, että parannetaan pyöräilymahdollisuuksia Helsingissä.”

”Hieno projekti”

”Kiitos että pyöräilijät huomioidaan. Baana on hyvä”



2. KÄYTTÄJÄTUTKIMUKSEN TULOKSET

Kohderyhmä

Vuokraus

Säilytyskalusteet

Pyöräkeskus

Palvelut

Kritiikki



Kohderyhmä

- N. 16–40 -vuotiaat polkupyörällä liikkuvat, pääkaupunkiseudulla asuvat kaupunkilaiset
- Haastateltavista suurin osa pyöräili kesäaikaan päivittäin tai viikoittain, mutta mukana myös talvipyöräilijöitä
- Haastateltavista vain hyvin pieni osa turisteja
 - Pyöränvuokraajista ja turistipyöräilijöistä vain vähän tuloksia
 - Jatkotutkimusta?
- Erikseen määritetyt pyöräilijäprofiilit





ELÄMÄNTAPA- /
AKTIIVIPYÖRÄILIJÄ



SATUNNAINEN- /
KESÄKAUSIPYÖRÄILIJÄ

TYÖMATKAPYÖRÄILIJÄ



TURISTIPYÖRÄILIJÄ



Vuokraus

- Noin puolet vastaajista oli aiemmin vuokrannut pyörän Suomesta tai ulkomailta
- Vuokraajat pääosin ulkomaalaisia turisteja tai Helsingin ulkopuolelta tulevia matkailijoita
- Kaupungin tarjoamana palvelu viestittäisi edullisuudesta
- Pyöränvuokrauspalveluiden olemassa olo koettiin kuitenkin tärkeäksi

Palvelullinen pyöräkeskusvuokraamo 58 %

- + Pyörät huollettuja ja hyvässä kunnossa
- + Kattava ja luotettava palvelu
- Henkilöllisyystietojen jättäminen epämiellyttävää
- Kallis

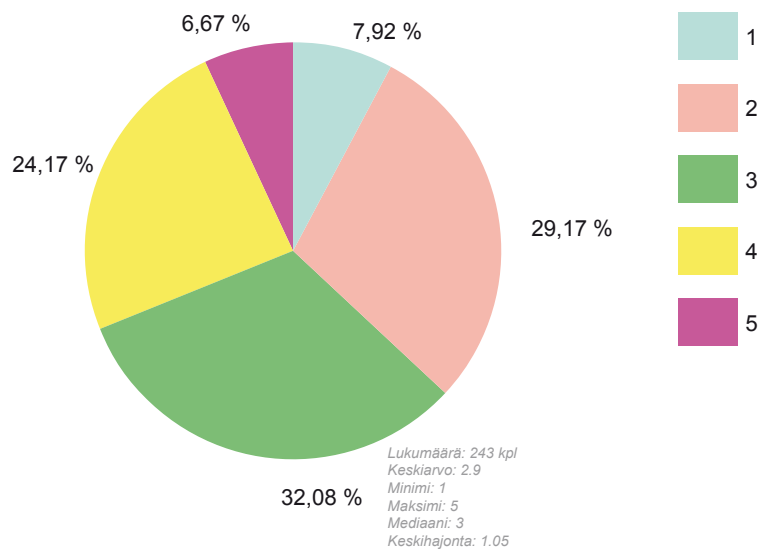
Pantillinen itsepalveluvuokraus 42 %

- + Edullinen
- + Sujuvuus, nopeus ja helppous
- Pyörät usein epäkunnossa

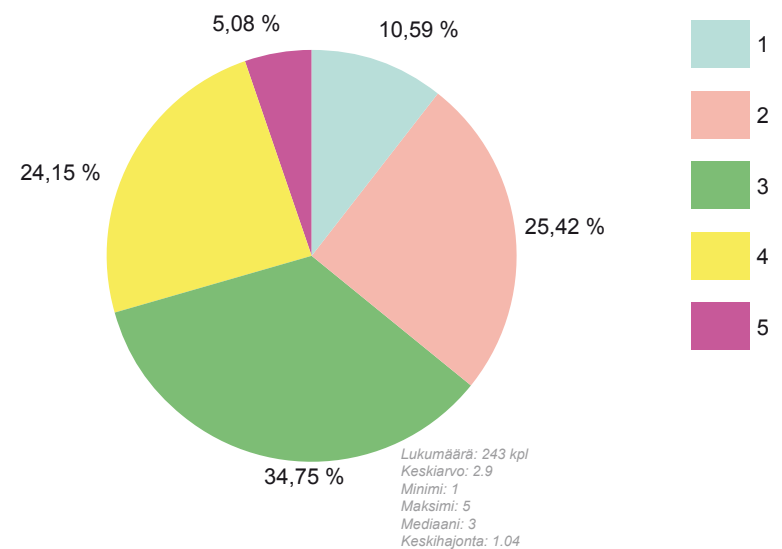


Säilytyskalusteet

Asteikolla 1–5 kuinka tyytyväinen olet nykyiseen pyörätelineiden määrään Helsingissä (kaduilla, aukioilla, puistoissa jne.)?



Asteikolla 1-5 kuinka tyytyväinen olet niiden kalusteisiin, varusteluun, turvallisuuteen jne.?



- Kaikki eivät kokeneet pyörätelineitä lainkaan merkityksellisiksi: Polkupyörä kiinnitettään mieluummin esimerkiksi aitaan, mikäli pyöräteline koetaan turvattomaksi
- Koko kaupunki on yhtä pyörätelinettä
- Lisää valvontaa
- Toimivasti suunniteltu telinekään ei auta, jos pyörään kohdistuu ilkivaltaa

Pyörätelineet koettiin kielteisinä jos:

- Runkolukitus ei ollut mahdollista
- Teline oli ahdas ja täynnä
- Teline oli rikkiäinen ja huonokuntoinen
- Telineessä oli muiden hylkäämiä pyöriä

"Usein ihan täynnä,
liian vähän telineitä"

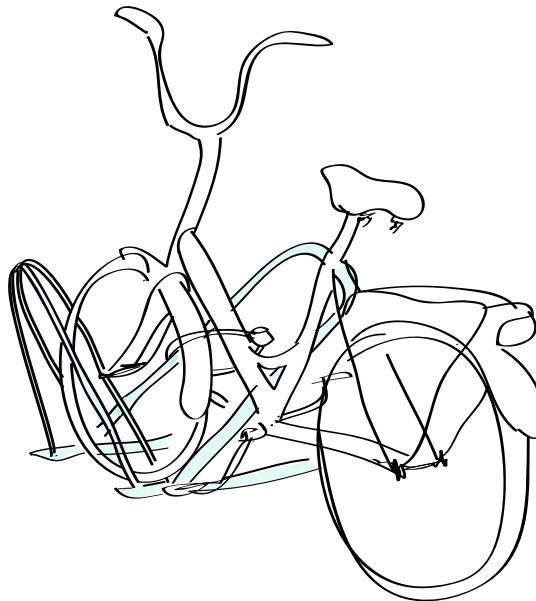
"Pyörätelineiden
yhteyteen pumppuja"

"Hankalia käyttää,
keep it simple"



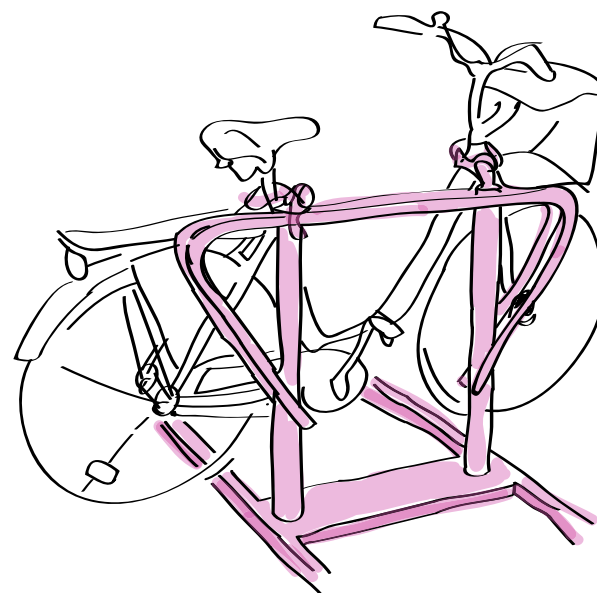
- Telineiden eri mallit jakoivat mielipiteitä:
 - Hyvä, että on useita malleja, joista valita mieleisensä
 - Epäselvää, jos telineissä ei ole selkeää linjaa ja toimintaperiaatetta

"Uudet parempia, vanhat huonoja; kehityksen suunta on oikea"



Pyöräkeskuksen neljä erilaista pyörätelinemallia

- Telineiden käyttötavan selkeys
 - Jos liian monimutkainen, pyörä jätettiin viereen hyödyntämättä telinettä
 - Telineen käytön soveltaminen
- Telineiden selkeä jako ja sopiva tila väleissä edistivät huolellista pysäköintiä
- Epämääräiset jonot ja muiden pyörien huolimaton pysäköinti lisäsivät entisestään huolimattonta pysäköintiä
- Eri telineillä jonkin verran eri käyttäjäryhmät
- Pyörätelinemallien yksityiskohtaisemmat havainnoinnit löytyvät tutkimusraportista





Ovella Systems Oy, PyöräNoja PN-2



WSP Finland Oy





Alushel Oy, Tubular

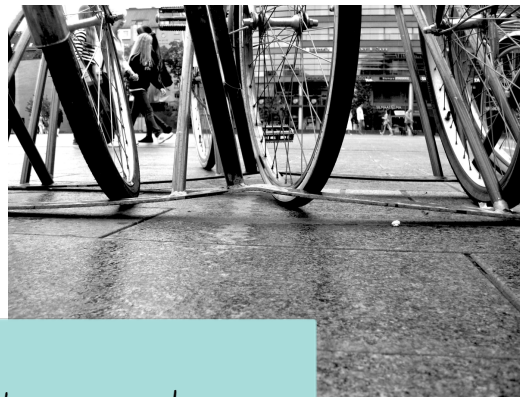


Ovella Systems Oy, Sovellettu malli Junior V3:sta



"Hyvin mahtuu!"

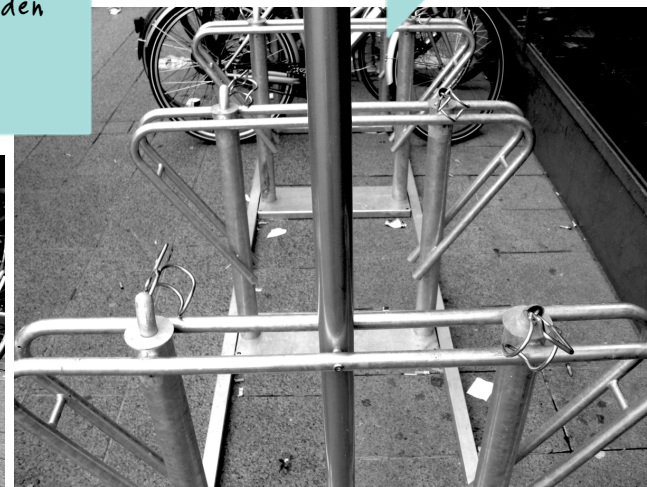
"Vääntyy mutkalle!"



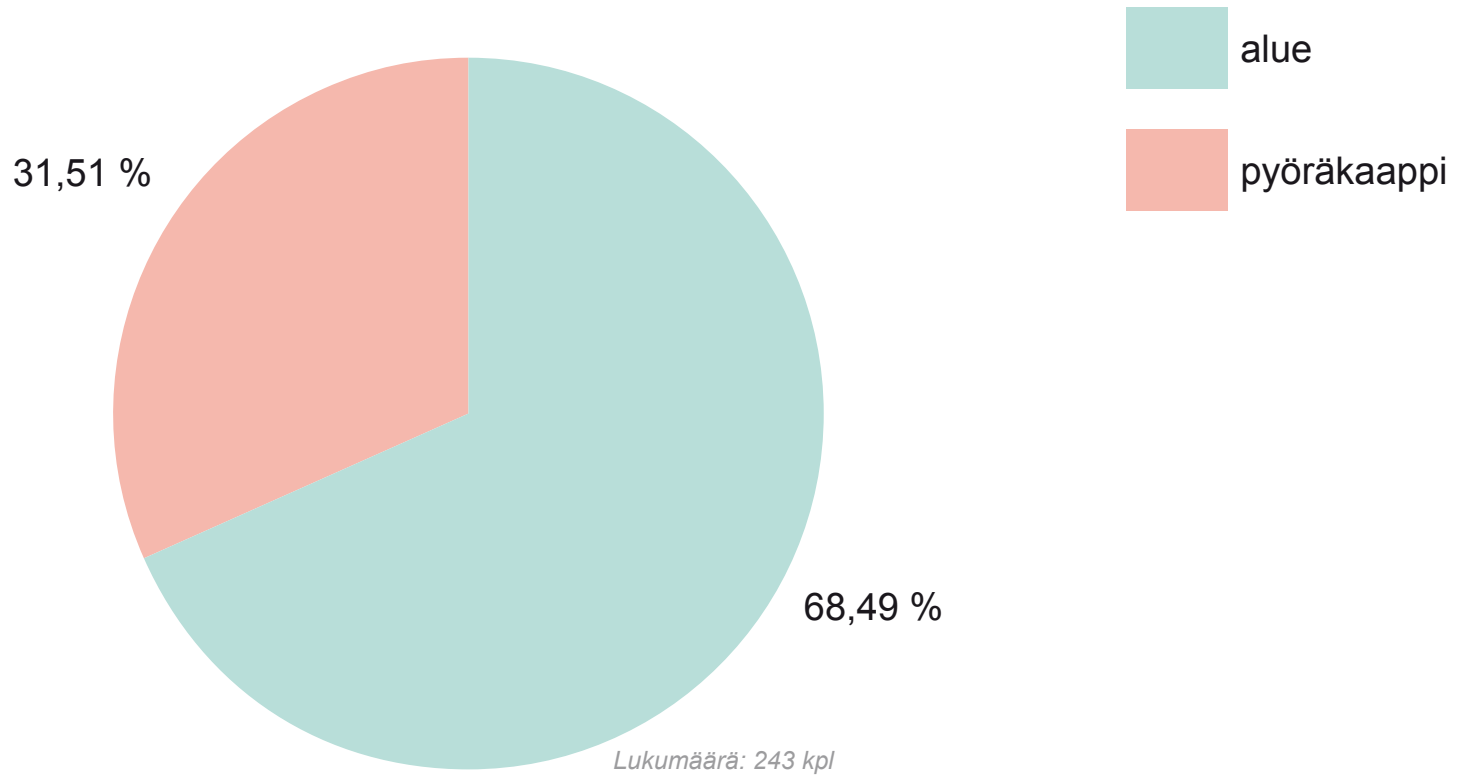
"Eniten pysäköityjä pyöriä"

"Aktiivipyöräilijöiden suosiossa"

"Miten nää toimii?"



Kameravalvottu pysäköintialue vai lukollinen pyöräkaappi?



Kameravalvottu pysäköintialue

- + Helppous, mutkattomuus ja sujuvuus
- + Maksuton / Edullinen
- + Sopiva lyhytaikaiseen pysäköintiin
- Vähentääkö valvonta kuitenkaan pyöriin kohdistuvaa varastelua?

Lukollinen pyöräkaappi

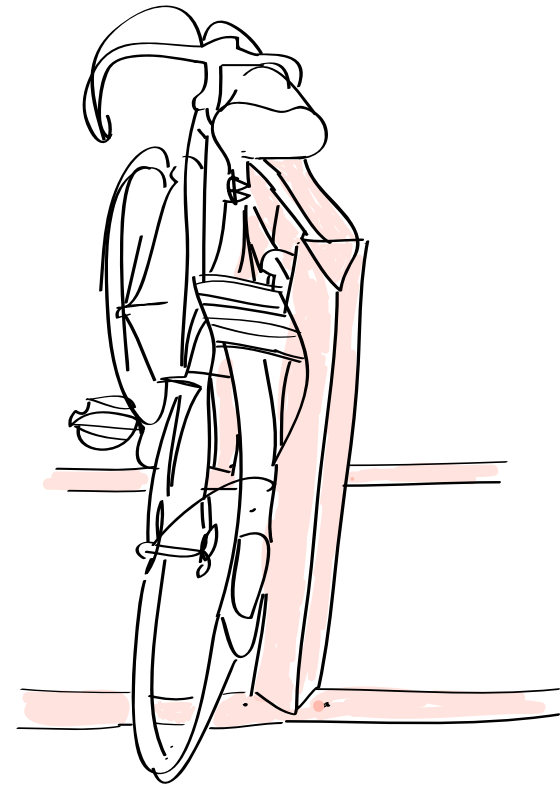
- + Turvallinen
- + Pitkäaikaisempi säilytys
- + Arvokkaammille polkupyörille
- Monimutkainen käyttää
- Todennäköisimmin maksullinen
- Pyöräkaappien väärinkäyttö ja ilkivalta
- Vievät paljon tilaa

- Säilytyspaikka ja vuorokaudenaika vaikuttavat olennaisesti säilytysratkaisun tarpeeseen



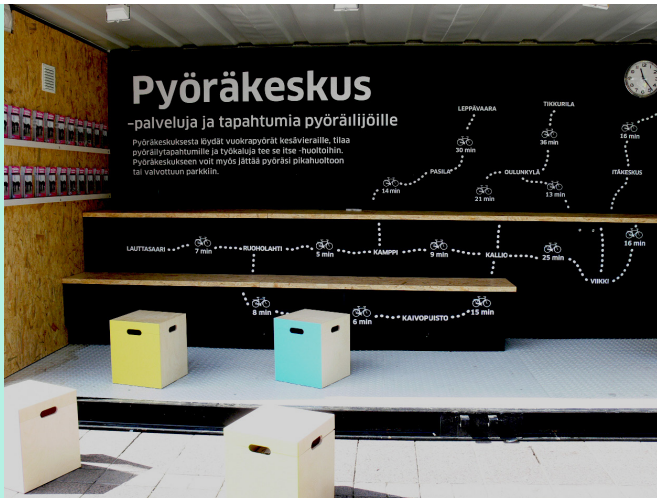
Maksuvalmius

- Noin puolet vastaajista ei haluaisi maksaa pyöränsäilytyksestä lainkaan
- Noin puolet vastaajista maksaisi 1–2 € tai enemmän
- Maksun määrä riippui muun muassa säilytyspaikan sijainnista sekä vuorokauden ajasta
- Turvattomilla alueilla ja yöllä maksettaisiin herkemmin
- Kuukausittainen maksu voisi sisältyä matkakortin hintaan
- Saisi maksaa enintään ratikka- tai bussimatkan verran



Pyöräkeskus





- Noin puolet haastateltavista sai tietää Pyöräkeskuksesta vasta ohi kulkiessaan
- Miellettiin erittäin harvoin Helsingin kaupungin tarjoamaksi palveluksi
 - Huomautuksia muun muassa vaakunan puuttumisesta
- Helsingin kaupungin näkymistä palveluntarjoajana pidettiin tarpeellisena
 - Loisi kuvaa edullisuudesta, saavutettavuudesta ja luotettavuudesta
 - Edistäisi myönteistä mielikuvaa Helsingin kaupungista ja sen suhtautumisesta polkupyöräilyn kehittämiseen
- Pyöräkeskus 1.0 koettiin kaupalliseksi ja kalliiksi



Sijainti

- Suurehkoa hajontaa
- Tarpeellisimmiksi pyöräkeskus koettiin keskeisillä kohtaamispaikoilla ja muiden kulkuvälineiden solmukohdissa
- Sijaintitoiveina esille nousivat:
 - Rautatientori
 - Kauppatori
 - Kamppi



Mielikuvat Pyöräkeskuksesta

- Yleistä ilmettä pidettiin pääosin onnistuneena:
 - Raikas
 - Nuorekas
 - Moderni
- Konttien käyttö jakoi mielipiteitä
 - bunkkerimaisuus vs. urbaanius
- Konttien asettelu sekava ja Pyöräkeskuksen koettiin olevan usein suljettuna
- Pyöräkeskus-nimi miellettiin pääosin kuvaavaksi
 - Kiitosta suomenkielisyydestä
 - Käännös englanniksi turisteille

"Nimi on hieman harhaan johtava"

"Nimi on tylsä"

"Pyöräkeskus on hyvä nimi, koska se kertoo kaiken oleellisen"

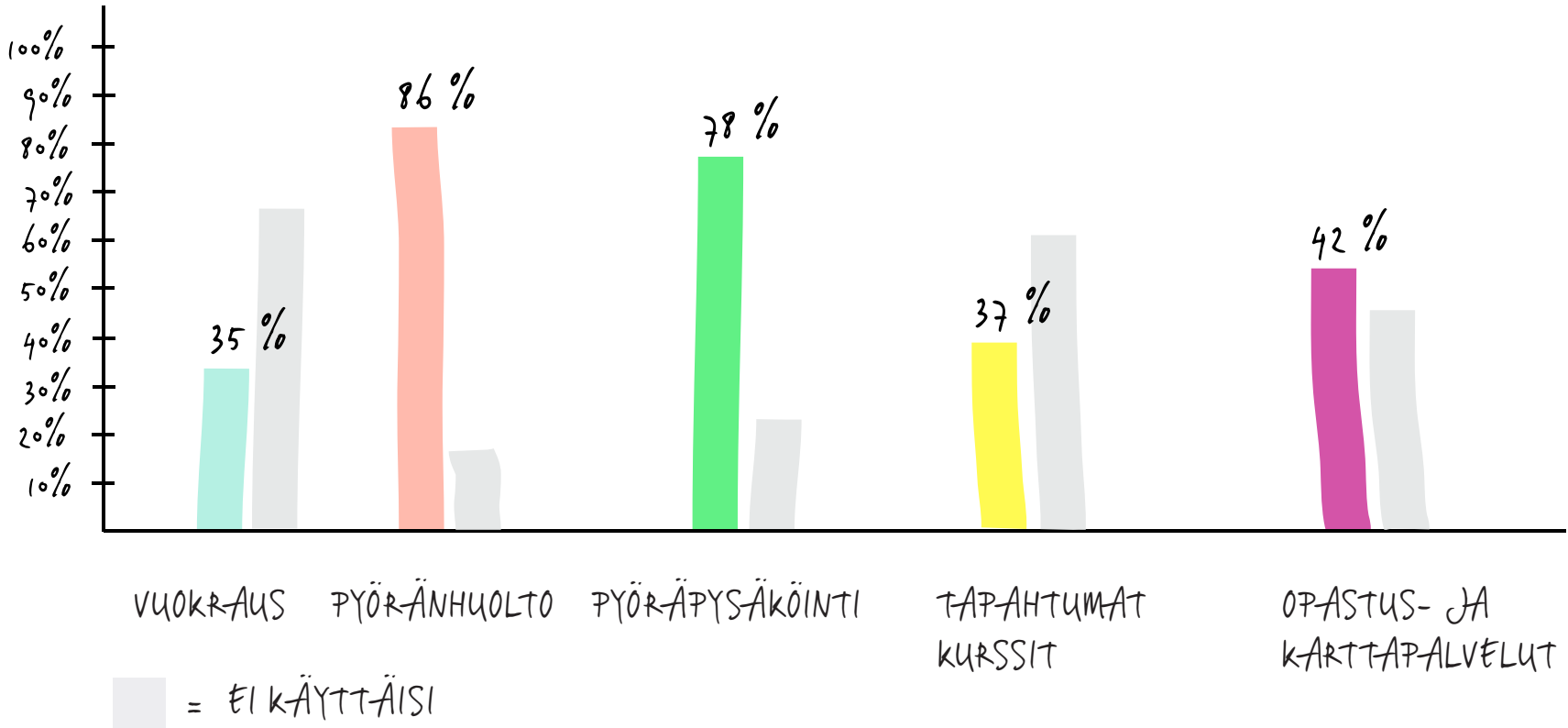
"Nimenä Pyöräkeskus viittaa johonkin kauppaan"



Palvelut



Mitä pyöräkeskukseen ajateltuja palveluita käyttäisit?



Muita ehdotuksia toivotuista palveluista:

- Lisävaruste vuokra
- Varaosamyynti
- Etujärjestötoimintaa pyöräilijöille
- Ammatilaisen opastusta pyöräilyssä
- Liikennesääntöjen tietoiskut
- Sähköpyörän latauspiste
- Vesipiste/juomapiste/vaatteidenvaihto ja suihku
- Koeajomahdollisuus eri pyörämalleissa
- Opastetut pyöräretket
- Kahvilapalvelut



"IHANAA, ETTÄ
PARANNETAAN
PYÖRÄILYMAH-
DOLLISUUKSIA
HELSINGISSÄ"



Työkalupakki

- Lainattava työkalupakki mahdollisti itsenäisen pyörähuollon paikan päällä
- Keskuksella kävi asiakkaita, jotka tarvitsivat pientä huoltoa, mutta eivät osanneet käyttää työkaluja
 - Kiinnostuneita kuitenkin oppimaan
 - Opastavan henkilön puuttuminen

1. ITSEHUOLTO AVUSTUKSELLA (50,4%)

- sunnuntaipyöräilijä, työmatka pyöräilijä, trendipyöräilijä
- haluavat pitää huolta pyörästään, mutta omat taidot eivät riitä, ovat kiinnostuneita oppimaan
- todennäköisemmin tällä hetkellä huollattavat pyöränsä ulkopuolisella maksua vastaan tai pyytävät apua osaavalta tutulta
- eivät tunnista työkalupakin työkaluja

2. ITSEHUOLTO ITSENÄISESTI (36,8%)

- harrastajat ja elämäntapa-pyöräilijät
- pitävät pyörästä itse erinomaista huolta ja heillä on vahva tietotaito polkupyörästä ja sen huollosta yleensä
- tunnistavat kaikki työkalupakin työkalut

3. EI ITSEHUOLTOA (12,8%)

- Tähän joukkoon kuuluu pyöräilijöitä joka profilista
- Osa huoltaa pyöränsä itse muualla, osa haluaa huollattaa maksullisella palveluntarjoajalla, koska eivät itse ole kiinnostuneita/ehdi



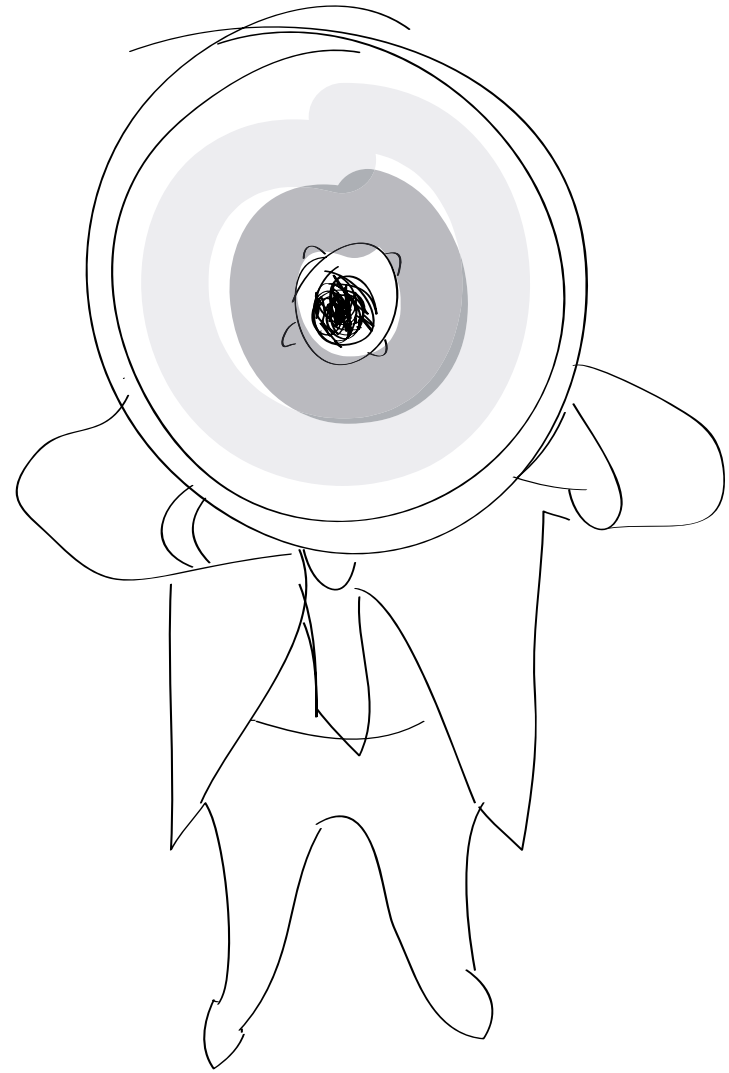
kritiikki



- Tiedotus:
 - Pyöräkeskus varsin vieras kaupunkilaisille, eikä sen tunnistettavuus edes paikan päällä ollut selkeää
 - Tapahtumatiedotus monipuolisemmaksi
- Helsingin kaupungin rooli olisi saanut näkyä voimakkaammin, mielikuva hankkeesta olisi varmasti myönteisempi
- Pyöräkeskus konseptina häilyvä ja epälooginen
- Tapahtumakontti auki epäsäännöllisesti, keskuksen miellettiin olevan usein suljettuna



- Aktiivinen toiminta kontilla rajoittui suhteellisen satunnaisiin tapahtumiin
- Ulkoisesti paikka tuntui olevan sekainen
- Palvelut:
 - Toimivat vaihtelevasti
 - Palveluiden täsmentäminen ja suuntaaminen kaupunkilaisten tarpeisiin
 - Henkilökunnan puute, joka vastaisi aktiivisesti toiminnan pyörittämisestä ja pienistä huoltotoimenpiteistä
- Eri toimijoiden toiminta-alueiden rajat eivät saisi haitata asiakaspalvelua



Millainen
mielikuva
jää?



Päiväsaikaan
suljettu kontti

Mitä nämä
ovat? Kuka
vastaa?





Konseptiin sopimattomat kalusteet, jotka eivät kuulu alkuperäiseen suunnitelmaan



Ylimääräiset tavarat ja sotkuisen tilat



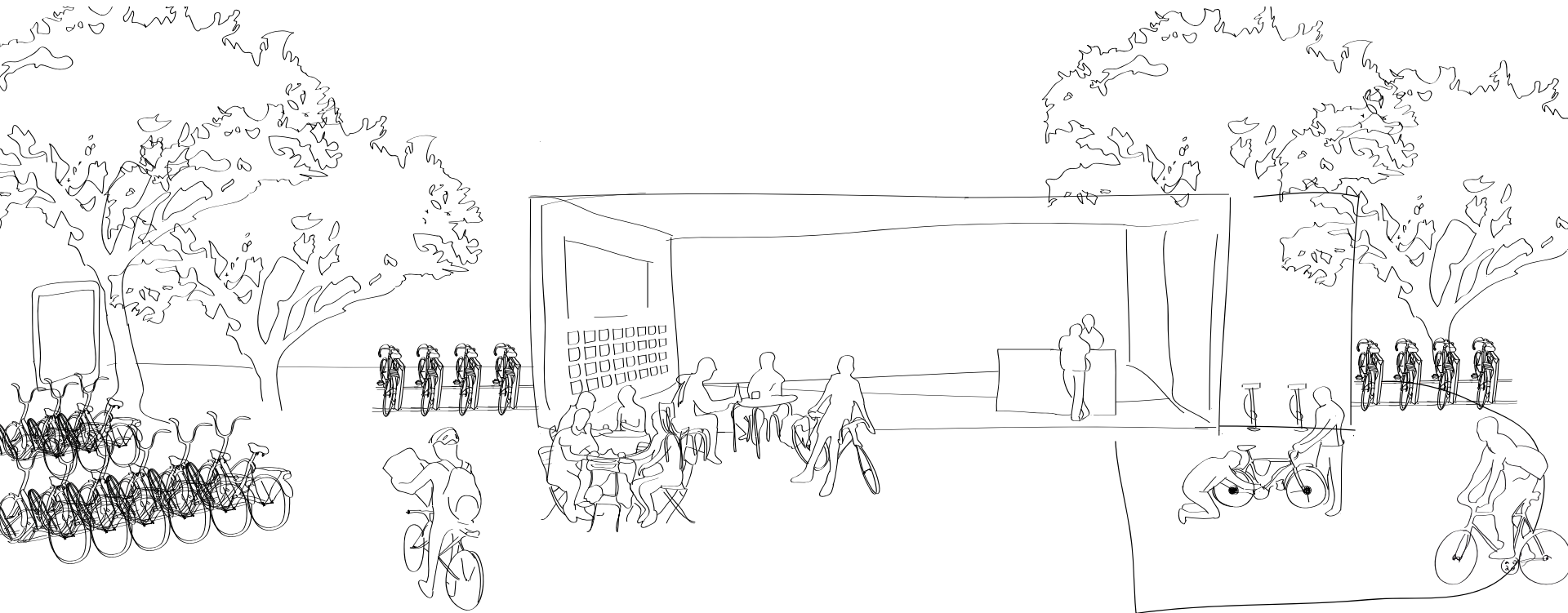
kuka vastaa roskiksista?



3. TULEVAISUUS - PYÖRÄKESKUS 2.0



Pyöräkeskus 2.0 - Visio



Haasteet

- Luoda kaupunkilaisten silmissä uskottava ja palveleva konsepti
- Saada kaupunkilaiset osallistumaan
 - Kohderyhmänä kaikenlaiset pyöräilijät
 - Tarpeeksi houkutteleva
 - Osallistumiselle matala kynnys
- Palveluiden kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen
- Pyöräkeskuksen suuruusluokan määrittäminen
 - Ei liian massiivinen
 - Ei liian kotikutoinen
- Hintojen säilyminen kilpailukykyisinä



SWOT

VAHVUUDET

- Pyöräily on nosteessa
- Helsinki on kehityksen kärjessä
- Pyöräilypalveluja parannetaan
- Pyöräilyllä on positiivinen mielikuva
- Palveluille on selkeä tarve
- Hyvä infrastruktuuri
- Baana saanut positiivisen vastaanoton
- Vahvaa designosaamista
- Matkailijoille kiinnostava

HEIKKOUDET

- Oikean sijainnin löytyminen
- Oikeat yhteistyökumppanit
- Resurssit ja rahoitus
- Yhteistyökumppanien puute
- Taloustilanne
- Negatiiviset asenteet
- Byrokratia ja määräykset
- Aikataulu
- Oikein suunniteltujen palvelujen puute

MAHDOLLISUUDET

- Tilaisuus kohottaa kaupungin imagoa
- Onnistunut brändäys edistää pyöräilyä
- "Kaupunkilaisten olohuone"
- Voi levitä muihinkin kaupunkeihin
- Vahvistaa pyöräilyn imagoa
- Matkailijoille nähtävyys
- WOW-arkkitehtuuri
- Parantaa pyöräpalveluja
- Edistää kaupunkipyöräilyä
- Talvipyöräily
- Uusien toimijoiden syntyminen
- Kilpailun edistäminen

UHAT

- Talouden taantuminen
- Negatiivinen kuva kaupunkipyöräilystä
- Väärin suunnitellut palvelut
- Huono sijainti
- Toimijoiden väliset riidat
- Yhteistyökumppaneiden puute
- Kilpailijoiden tulo markkinoille
- Kaupallistuminen
- Korkea hinta
- Palvelujen puute
- Huono suunnittelu



VISUAALINEN ILME

- Pyöräilyn brändäys on mahdollisuus!
- Graafinen ilme tukemaan myönteistä mielikuvaa pyöräilystä
- Helsingin kaupungin näkyvyys ja tunnistettavuus selkeämmäksi
- Nuorekas, uskottava, raikas, houkutteleva ulkoasu

SIJOTTUMINEN

- Ydinkeskusta haasteellinen, väliaikaisuus tuo kuitenkin mahdollisuuksia
- Rautatien tori pääpaikaksi, muita pieniä keskuksia Kauppatorille, Kamppiin, Töölöntörille/Kansalaisympäristöille, Kaivopuistoon

TOIMINTA

- Pyöräkeskus tapahtumatoriksi:
 - pyöränkorjaus
 - huolto-opastusta
 - pyöräilyinfoa
 - liikennekasvatusta
 - tuote-esittelyt + testaus
 - kurssit
 - pyöräkirpputorit
 - pyöräilyn edustustoiminta
 - kahvila + näyttelytila
- Suunnitteluun mukaan eri pyöräaktiiveja ja -piirejä, kehittämään toimivaa ja uskottavaa toimintaa

ARKKITEHTUURI

- Väliaikainen rakennus vrt jo olemassa oleva pysyvä tila
- Pyöräkeskuksen vertaaminen Rautatien torin Jääpuiston kaltaiseen toimintaan
- Samaan aikaan väliaikainen, mutta kunianhimoisesta suunniteltu ja toteutettu
- Voisiko pyöräkeskuksella olla muita pienempiä keskuksia?

KONSEPTTI

- Pyöräkeskus osaksi pyöräilykokonaisuutta: kaupunkipyörät, baana + muut pyöräilyyn liittyvät kehityshankkeet
- Loppuun asti mietitty ja selkeä konsepti
- Palvelut vastaamaan tarpeita
-> tutkimustulokset
- Kilpailukykyinen hinnoiltaan muihin kaupungin palveluihin verrattuna
- Myös kesäturismi huomioitava konseptoinnissa

PYÖRÄKESKUS 2.0



4. YHTEENVETO



- Pyöräkeskukselle selkeä tarve
- Myönteinen vastaanotto
- Tulee näkyä Helsingin kaupungin palveluna
- Keskuksella halutaan saada palvelua, erityisesti pyörähuoltoa
- Sijainti ydinkeskustaan
- Selkeä ja toimiva konsepti kaikenlaisille pyöräilijöille
- Pyörätelineiden tarve ja sijainti mietittävä erityisen tarkkaan
- Kilpailukykyiset hinnat



5. TERVEISIÄ KAUPUNGILLE



"Hyvä palvelu, jota käyttäisi varmasti."

"Hieno projekti"

"Onnea ja menestystä ja hyviä kokemuksia."

"Positiivinen juttu, Helsinki on jäljessa muihin maihin verrattuna, mutta lisää tällaista kehitystä."

"Suurkiitos!"

"Isompi kokonaisuus, arkkitehtonisesti kiinnostava. Myös Pop up -kontteja voisi olla lisää."

"Kiitos että pyöräilijät huomioidaan. Baana on hyvä"

"Ihanaa, että parannetaan pyöräilymahdollisuuksia Helsingissä."

"Enemmän eurooppalaistunut ja kunnioitetaan pyöräilijöitä entistä enemmän jo."



KYSYMYKSIÄ?

