

**Helsingin kaupunkipyöräpalvelun
asiakastyytyväisyyskysely
Helsingin kaupungin liikennelaitokselle**

Ulla Madetoja



Tekijä(t) Ulla Madetoja	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Helsingin kaupunkipyöräpalvelun asiakastyytyväisyyskysely Helsingin kaupungin liikennelaitokselle	Sivu- ja liitesivumäärä 66 + 61
<p>Opinnäytetyönä toteutettu Helsingin uusien kaupunkipyörien asiakastyytyväisyyskysely on laadittu toimeksiantona Helsingin kaupungin liikennelaitos -liikelaitokselle (HKL). Työ on ajankohtainen, sillä palvelu on lanseerattu keväällä 2016. Aihe on herättänyt paljon keskustelua julkisuudessa ja palvelu on tullut näkyväksi osaksi Helsingin kaupunkikuvaa. Lisäksi pyöräilyn avulla luodaan viihtyisämpää Helsinkiä ja se on osa kestävästä liikkumisesta kaupungissa ja matkailijan silmissä yksi kaupungin vetovoimaa edistävästä tekijöistä.</p> <p>Opinnäytetyön päätutkimusongelmana käsitellään, miten palvelun käyttäjät kokevat uuden kaupunkipyöräpalvelun toimivuuden. Päätutkimusongelma on vielä jaettu alaongelmiin. Niiden avulla pyritään löytämään vastauksia palvelukokonaisuutta tukevien toimintojen eri osa-alueisiin liittyviin alaongelmiin, esimerkiksi miten palveluun rekisteröinti ja palvelun käyttö sujuvat asiakkailta. Kerätyn palautteen avulla, toimeksiantaja saa tärkeää tietoa palvelun kehittämisen tueksi. Kyselyn pääkohderyhmänä ovat kaupunkipyöräpalveluun rekisteröityneet henkilöt.</p> <p>Opinnäytetyön rakenne koostuu tietoperustasta, jossa avataan työhön liittyviä tärkeimpiä asioita ja termejä, jotta lukijan olisi helpompi hahmottaa opinnäytetyön aihe ja tavoitteet. Lisäksi tietoperustan sisältö on rajattu opinnäytetyön tavoitetta ja koko empiiristä osiota tukevaksi. Empiria-osiossa käsitellään muun muassa tutkimuksen toteutusta sekä tutkimustuloksia.</p> <p>Tutkimusstrategiaksi valikoitui kvantitatiivinen tutkimus ja sen tutkimusmetodiksi sähköinen kyselylomake. Lomake sisälsi 20 kysymystä. Toimeksiantaja lähetti avoimen linkin kyselyyn kaikille niille rekisteröityneille, joilla ei ollut suoramarkkinointikieltoa. Kysely toteutettiin 1.9.2016 ja vastausaika oli viikko. Muistutussähköposti lähetettiin kaksi päivää ennen kyselyn umpeutumista. Tutkimusta varten kysely lähetettiin 4178:lle.</p> <p>Vastausprosentti oli 27,4% ja vastauksia saatiin 1145 kappaletta. Vastausten avulla saatiin muun muassa profiloitua tyypillisin kaupunkipyöräpalvelun käyttäjä, joka on Helsingissä asuva, koko kauden käyttöoikeuden valinnut, iältään 25-34 vuotias mies. Hän käyttää pyörää virkistyskäyttöön muutaman kerran viikossa ja käy töissä. Lisäksi hän on tyytyväinen kaupunkipyöräpalvelun toimivuuteen ja toivoo verkoston laajentumista.</p> <p>Avointen vastausten suuren määrän vuoksi (698 kappaletta) saatiin kerättyä ensiarvoisen tärkeää tietoa, jota voidaan hyödyntää palvelua kehitettäessä. Suuren positiivisen palautteen ansiosta johtopäätöksenä voidaan todeta palvelun käyttöönoton olleen erittäin onnistunut. 80% vastaajista kertoo olevansa tyytyväinen palvelun toimivuuteen. Vastaukset kertovat siitä, että ihmiset ovat valmiita vähentämään autoilua keskustan alueella ja olevansa valmiita siirtymään ympäristöystävälliseen ja saasteettomampaan kulkumuotoon yhä enemmässä määrin. Kaupunkipyörien käyttöönotto on onnistunut erinomaisesti.</p>	
Asiasanat Kaupunkipyörät, palveluketju, palvelupiste, ekologisuus, brändäys, digitalisaatio	

Sisällys

Johdanto.....	1
Toimeksiantajan esittely.....	3
Rajaukset ja tutkimuksen rakenne	4
1 Palvelumuotoilu osana kaupunkipyöräpalvelua	5
1.1 Palvelun arvon muodostuminen asiakkaalle.....	6
1.2 Sähköiset palvelut luovat arvoa.....	8
1.3 Asiakastyytyväisyys	9
1.4 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	11
2 Kaupunkipyörät maailmalla ja Suomessa.....	12
2.1 Kaupunkipyörät Euroopassa	12
2.2 Helsingin kaupunkipyörät ennen ja nyt.....	13
2.3 Uuden sukupolven kaupunkipyöräjärjestelmä Helsingissä	17
2.4 Helsingin kaupunkipyöräpalvelun hinnat	20
2.5 Mainonta osana kaupunkipyöräpalvelua	22
2.6 Kaupunkipyöräbrändäys.....	24
2.7 Kaupunkipyöräilyn mahdollisuudet.....	25
2.8 Pyöräilyn tunnuslukuja Suomessa.....	26
2.9 Pyöräilyn merkitys kaupungin matkailulle	28
2.10 Matkailijan määrittely.....	29
3 Tutkimuksen toteutus	31
3.1 Tutkimusmenetelmät.....	32
3.2 Aineiston kerääminen.....	33
3.3 Tutkimuslomake.....	33
3.4 Analyysimenetelmät.....	35
4 Tutkimustulosten esittely	37
4.1 Demografiset tekijät	38
4.2 Rekisteröityminen, käyttöoikeuden pituus ja käyttötarkoitus	39
4.3 Palvelun löytäminen ja käyttötiheys.....	42
4.4 Sähköisten sovellusten käyttö ja pyöräasemien sijainti	44
4.5 Käyttömaksut, palvelun toimivuus ja mainonta pyörissä	45
4.6 Palvelun vaikutus liikkumiseen ja asiakaspalvelu	48
4.7 Kyselyyn vastanneiden avoimet vastaukset	49
4.8 Positiivinen palaute	51
4.9 Negatiivinen palaute	51
4.10 Kehittämisehdotukset.....	52
5 Yhteenveto ja johtopäätökset	53
5.1 Kehitysehdotukset.....	56

5.2 Validiteetin ja reliabiliteetin arviointi.....	57
5.3 Jatkokysymys.....	58
5.4 Opinnäytetyön prosessi ja oma oppiminen.....	58
Lähteet	60
Liitteet.....	65
Liite 1. Kaupunkipyöräkyselyn saatekirje suomeksi ja englanniksi.....	65
Liite 2. Kaupunkipyöräkyselyn muistutuskirje suomeksi ja englanniksi	66
Liite 3. Asiakastyytyväisyyskyselylomake suomeksi ja englanniksi.....	67
Liite 4. Helsingin Varakaupunginjohtajan twiittaus koskien toteutettua kyselyä.....	71
Liite 5. Avoimet vastaukset kyselylomakkeesta	72
Liite 6. Avoimet vastaukset kyselylomakkeesta	73

Johdanto

Tässä työssä käsitellään uutta ilmiötä Helsingissä, joka on tullut kesän 2016 aikana näkyväksi osaksi kaupunkimaisemaa. Työn toimeksiantajana toimii Helsingin kaupungin liikennelaitos -liikelaitos (HKL), joka lanseerasi toukokuussa 2016 käyttöön uudet kaupunkipyörät. Kaupunkipyörien käyttöönotto on toinen kokeilu. Vuonna 2000 lanseeratuista pyöristä luovuttiin niiden toimimattomuuden vuoksi. Nykyinen uusi järjestelmä perustuu maailmalla jo suosittuun nykyaikaiseen kaupunkipyöräjärjestelmään, joka on kaikkein kehittynein kaupunkipyöräjärjestelmistä. Käytössä oleva teknologia on modernia, sekä käyttäjät pystyvät tunnistamaan. (DeMaio 2009, 41-42.)

Kaupunkipyöriä on aluksi 500 kappaletta ympäri Helsingin kantakaupungin aluetta. Kaupunkipyörät ovat nykyaikainen osa kaupunkilaisten elämää. Kaupunkipyörien tarkoitus on helpottaa kaupunkilaisten liikkumista paikasta toiseen ja lisätä pyöräilijöiden määrää keskustassa, sekä täydentää jo olemassa olevia joukkoliikennepalveluja. (Helsingin kaupunki 2016a.)

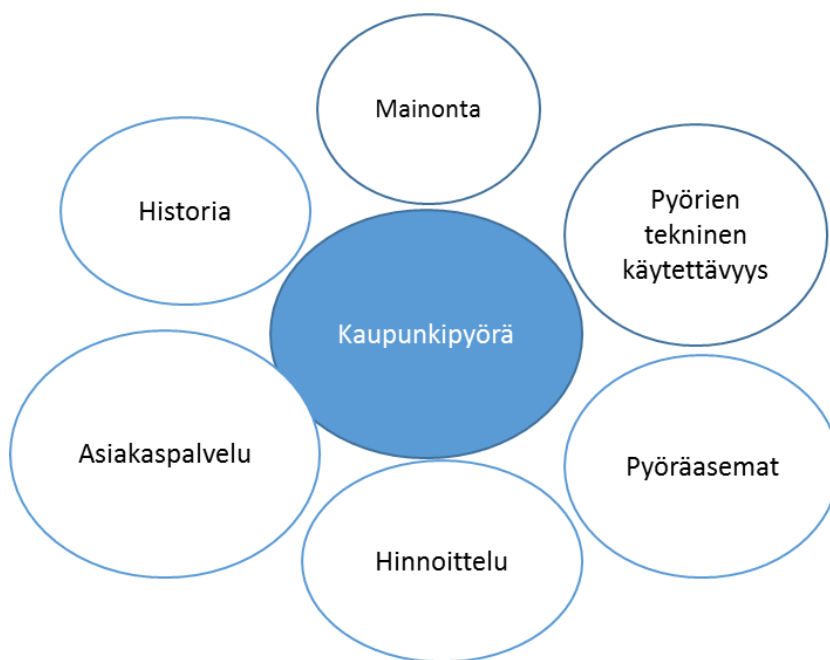
Uuden sukupolven kaupunkipyörät on otettu käyttöön Helsingissä keväällä 2016, eli ne ovat ensimmäistä kesää näkyvillä kaupunkikuvassa. Kerätyn asiakaspalautteen tavoitteena, on kerätä HKL:lle hyödyllistä tietoa, jotta palvelua voidaan kehittää entistä toimivammaksi, sekä saadun palautteen ansiosta nähdään, miten käyttöönotossa on onnistuttu. Tutkimuksen pääongelma pohjautui kaupunkipyöräpalvelun käyttäjien asiakastytyväisyyden selvittämiseen, eli tutkimuksen avulla pyritään löytämään vastaus siihen, miten tyytyväisiä käyttäjät ovat uuteen palveluun.

Tutkimuksen tavoitteena on löytää vastaukset seuraaviin alaongelmiin, eli tutkimuskysymyksiin, jotka tutkimuksen tekijä on laatinut yhdessä toimeksiantajan kanssa:

- Miten koet kaupunkipyöräpalvelun käytettävyyden?
- Onko pyöräasemilta pyörän lainaus ja palautus sujuvaa?
- Mikä käyttömotiivi on pyörälle?
- Kuinka usein käytät pyörää?
- Onko pyöräasemia tarpeeksi?
- Millainen pyörä on ajo-ominaisuuksiltaan?
- Mitä mieltä olet käyttömaksuista?
- Mitä mieltä olet mainoksista kaupunkipyörissä?
- Oletko tyytyväinen asiakaspalveluun sähköpostitse ja puhelimitse?
- Mitä ongelmia olet kohdannut palvelun käytössä?

Samalla kerätään uusia kehittämissuhteita avoimen palautteen avulla, joilla järjestelmää voidaan muokata käyttäjäystävällisemmäksi. Saadun palautteen avulla epäkohtiin voidaan tarttua ja rakentaa palvelusta parhaiten asiakasta palveleva kokonaisuus, sekä pysyvästi kaupunkikuvaan jäävä palvelu.

Opinnäytetyö rajattiin käsittelemään kaupunkipyöräpalvelun käyttäjien asiakastyytyväisyyden tutkimista, niin palveluun internetissä rekisteröityneiden, kuin maksukortilla pyöräasemilla rekisteröityneiden osalta. Tavoitteiden saavuttamiseksi suoritettiin asiakastyytyväisyyskysely, johon lähetettiin sähköpostilla linkki vastaanottajille. Kysely lähetettiin 4178 rekisteröityneelle, jotka eivät olleet ilmoittaneet suoramarkkinointikieltoa.



Kuvio 1. Opinnäytetyössä käsiteltävien aihealueiden muodostuminen

Kaupunkipyöräpalvelu koostuu monesta osasta. Ohessa oleva kuvio kuvaa tärkeimmät ja asiakkaalle näkyvät osat kaupunkipyöräpalvelusta (kuvio 1). Historia kuvaa palvelun kehittymistä tähän päivään. Mainonnan avulla tavoitetaan potentiaaliset käyttäjät. Asiakaspalvelu tukee kaupunkipyöräpalvelua. Oikea hinnoittelu on tärkeää, sillä tulee kattaa ainakin osa aiheutuneista kuluista, sekä sen on oltava houkutteleva. Pyörien tekninen käytettävyys tulee olla toimivaa ja pyöräasemilta pyörän nouto ja palautus sujuvaa.

Työn tietoperusta kulkee loogisessa järjestyksessä asiakkaan kohtaaman palvelupolun ja kosketuspisteiden mukaan. Opinnäytetyö on tutkimustyyppinen ja siinä tarkastellaan tuloksia toimeksiantajan näkökulmasta katsoen.

Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Helsingin kaupungin liikennelaitos -liikelaitos (HKL). HKL vastaa Helsingissä metrojen, raitiovaunujen ja Suomenlinnan lautan liikennöinnistä sekä kaupunkipyöräjärjestelmästä. HKL työllistää noin tuhat joukkoliikenteen työntekijää. HKL omistaa Helsingin joukkoliikenneinfran ja vastaa sen kehittämisestä ja kunnossapidosta, sekä hankinnoista ja pitää huolen siitä, että ne ovat kestävästi kehityksen arvoja noudattavia sekä taloudellisia. (Helsingin kaupunki 2016b.)

HKL on osa Helsingin kaupunkia ja samalla kunnallinen liikelaitos. HKL:n toimitusjohtajana toimii Ville Lehmuskoski (Helsingin kaupunki 2016c). HKL:n liikevaihto vuonna 2015 oli yhteensä 153,9 miljoonaa euroa. Koko Helsingin alueen joukkoliikenteen matkustajista 122 miljoonaa kulkee vuodessa HKL:n joukkoliikenteen raitiovaunujen, metrojen ja Suomenlinnan lautan kyydissä. (Helsingin kaupunki 2016b.)

HKL:n tärkein tilaaja joukkoliikennepalveluissa on Helsingin seudun liikenne (HSL) sekä Helsingin kaupunki. HKL:n tärkein tehtävä on tuottaa luotettavaa, sujuvaa ja esteetöntä metro-, raitio- ja lauttaliikennettä kestäviin arvoihin pohjautuen, jota myöskin uudet kaupunkipyörät edustavat. Ympäristöasioiden ohella turvallisuusasiat ovat olennainen osa HKL:n jokapäiväistä toimintaa. HKL motivoi työntekijöitään ympäristöasioissa käytännötekoihin sekä tiedottaa aktiivisesti ympäristöön liittyvistä asioista, niin sidosryhmille, asiakkaille kuin henkilöstöllekin. HKL:n raideliikenne toimii täysin päästöttömästi. Auditointien ja itsearviointien avulla HKL varmistaa, että toiminta on aina ympäristöystävällistä sekä laadukasta. (Lehmuskoski 2016.)

Rajaukset ja tutkimuksen rakenne

Tutkimuksen aihe on rajattu käsittelemään Helsingin uusia kaupunkipyöriä ja niihin läheisesti liittyvää tekniikkaa, mainontaa ja kaupunkipyörien historiaa, niin maailmalla kuin Suomessakin.

Tutkimuksen kohderyhmä eli perusjoukko on rajattu seuraaviin:

- Internetissä rekisteröityneet käyttäjät.
- Maksukortilla pyöräasemalla rekisteröityneet käyttäjät.

Opinnäytetyö on luonteeltaan tutkimus ja rakenteeltaan kaksiosainen. Ensimmäinen osa koostuu tietoperustasta. Tietoperustassa avataan oleellisia tutkimukseen liittyviä aihealueita, kuten kaupunkipyöräilyn historiaa, niin maailmalla kuin kotimaassa, jotta lukija saa paremman käsityksen pyöräverkoston kehittymisestä aina tähän päivään asti. Työssä avataan myös keskeisimpiä käsitteitä, kuten kaupunkipyöräkäyttöjärjestelmää ja verkostoa, jotta lukijan on helpompi ymmärtää mistä kaikista osa-alueista kaupunkipyöräjärjestelmä koostuu. Tietoperustan tarkoitus on antaa teoreettinen pohja tutkimukselle.

Empiriassa eli tutkimusosiossa käsitellään, sekä analysoidaan toteutettua tutkimusta ja tuloksia. Empiria-osuudessa käsitellään myös tutkimuksen pohjalta tehtyjä johtopäätöksiä sekä kehitysehdotuksia ja jatkotutkimus mahdollisuutta. Empiria-osioon kuuluu myös työn reliabiliteetin sekä validiteetin pohdinta. Työn lopussa analysoidaan omaa oppimista sekä tarkastellaan opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena. Liitteenä työssä esitellään työn tutkimuslomake saatekirjeineen. Liitteistä löytyy myös kaikki kerätyt avoimet vastaukset jaoteltuina vastauskategorioittain.

1 Palvelumuotoilu osana kaupunkipyöräpalvelua

Työssä käsiteltäviin kaupunkipyöriin liittyy vahvasti sana palvelu, kaupunkipyöräpalvelu sanana kertoo jo tämän. Tässä kappaleessa kerrotaan nyt tarkemmin, mitä palvelu on sekä avataan palvelumuotoilua käsitteenä.

Palvelut ovat aineettomia. Asiakkaalle siirtyy jotain, mitä hän ei voi koskettaa. Aineettomuus näkyy ostokäyttäytymisenä ja se myös vaikuttaa keinoihin joita markkinoinnissa käytetään. (Ylikoski 1999, 16.) Palvelu on kaikkea mikä liittyy ihmisten väliseen toimintaan. Palvelut voivat olla yksityisiä tai julkisia. Julkiset palvelut rahoitetaan verorahoilla, niin kuin kaupunkipyöräpalvelu. (Heinämaa, Heikkonen & Jokinen 2000, 222.)

Palvelu on keskeisessä roolissa palvelumuotoilussa ja sen kehittymisessä. Ihmiset ovat siirtyneet tavaroiden ostamisen sijaan, palveluiden ostamiseen, hankkimaan elämäänsä helpottavia ratkaisuja. Tavaroiden omistamisella ei ole enää yhtä suurta arvoa, kuin aiemmin. Tavaramäärään on kyllästytty. Palvelut tarjoavat mahdollisuuden tähän. Lisäksi on havahduttu, että luonnonvaroja ei voi enää rajattomasti tuhota. On siirryttävä tavaroiden jakamiseen ja niiden käyttämiseen, omistamisen sijaan. Lisäksi palvelut ovat ekologisista. Kaupunkipyörät sopivat täydellisesti tähän malliin, ne ovat ekologisista ja ne on suunniteltu yhteiskäyttöön. (Tuulaniemi 2011, 18–21.) Kaupunkipyörät ovat näkyvin osa kaupunkipyöräpalvelua ja palvelumuotoilun tulos.

Palvelumuotoilu on viime vuosina yleistynyt poikkitieteellinen keino, jolla kehitetään kokemuksen luomista asiakkaalle ja johtamista. Asiakaskokemusta innovoidaan palvelumuotoilun avulla sekä kehitetään muotoilun menetelmiä hyödyntäen. Asiakkaan käyttökokemuksen ymmärtäminen on tärkeää palvelumuotoilussa ja sen avulla luodaan asiakkaan odotuksen ylittäviä kokemuksia, jotka ovat myös käytännöllisiä, olennaisia, tunteisiin vetoavia, selkeitä sekä lisäarvoa tuottavia. Palvelumuotoilussa tulkitaan sekä havainnoidaan asiakasryhmien tarpeita, niin tiedostettuja kuin tiedostamattomia tarpeita. (Kortesuo & Löytäjä 2011, 119.)

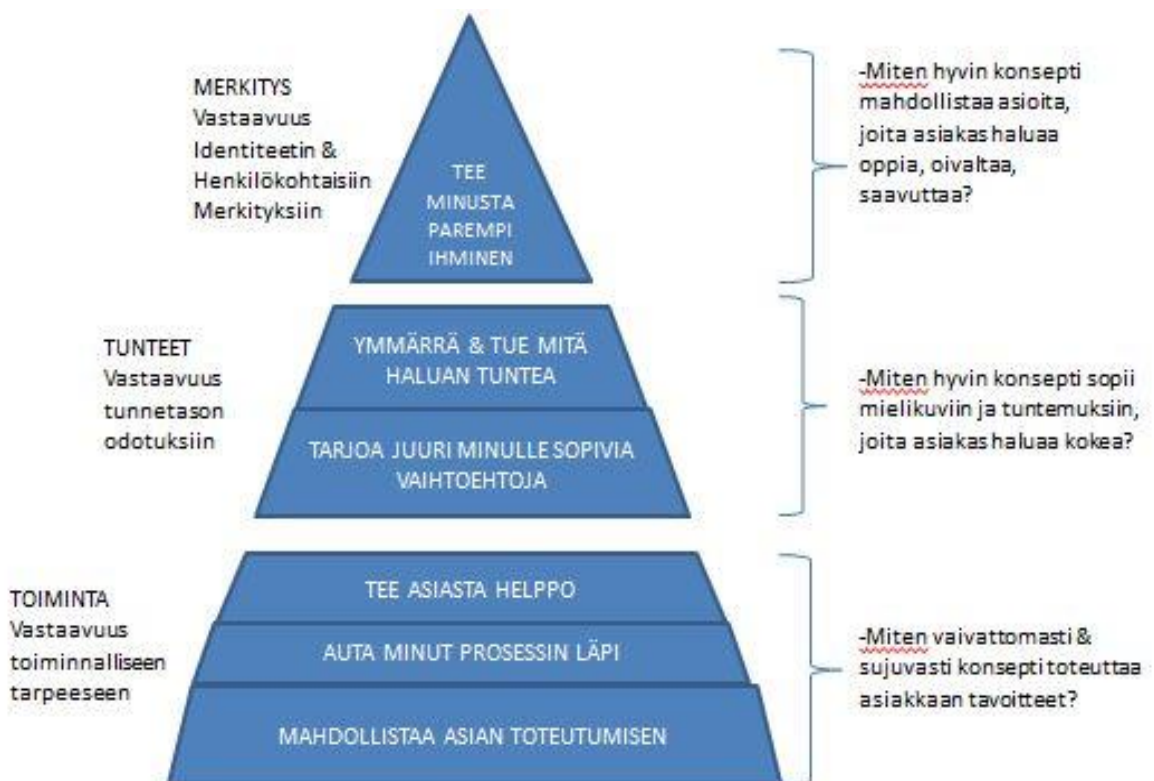
Palvelumuotoilussa yhdistetään vanhoja asioita uutta tapaa käyttäen ja se elää jatkuvasti kehittyen (Tuulaniemi 2011, 24). Asiakas on aina keskeinen osa palvelutapahtumaa ja hän muodostaa aina palvelutilanteessa henkilökohtaisen kokemuksen tilanteesta uudelleen. Palvelumuotoilun päätavoite on optimoida asiakkaan kannalta paras palvelukokemus, joka tapahtuu juuri asiakkaiden tarpeita tulkitsemalla. (Tuulaniemi 2011, 26.)

Palvelumuotoilu mahdollistaa parempia palveluita ihmisille, jotka ovat valmiita maksamaan niistä. Hyvä palvelu lisäksi ilahduttaa ja synnyttää asiakasuskollisuutta. Lisäksi se luo kilpailuetua markkinoilla. (Tuulaniemi 2011, 29.)

1.1 Palvelun arvon muodostuminen asiakkaalle

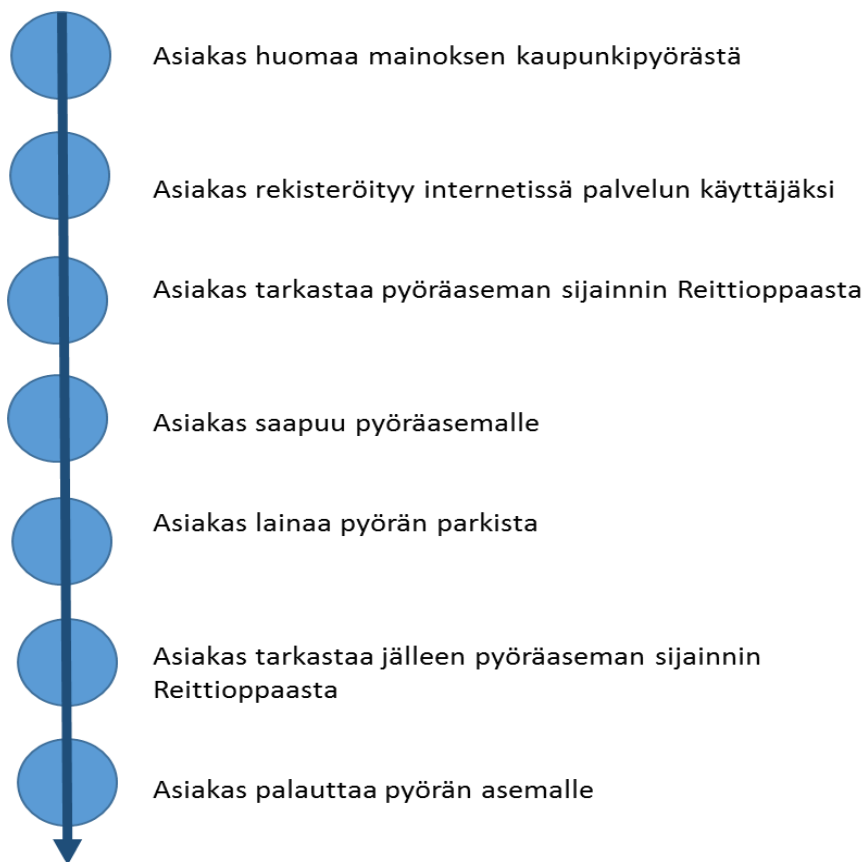
Arvon muodostuminen asiakkaalle on osa palvelumuotoilun ideologiaa. Yritysten ja organisaatioiden perustehtävä muodostuu arvon luomisesta asiakkaalle. (Tuulaniemi 2011, 30.) Jotta kaupunkipyöräpalvelua käytettäisiin, on palvelun siis ensin tuotettava arvoa asiakkaalle tai ainakin annettava lupaus arvosta.

Palveluissa keskeisintä on asiakkaan kokemus palvelusta. Kokemus kattaa kaiken yrityksen tarjoaman, muun muassa kontaktit ennen itse palvelun käyttöä, käytön helppouden sekä palveluominaisuudet. Asiakaskokemus muodostuu kolmesta osasta: toiminnasta, joka koostuu prosessien sujuvuudesta, saavutettavuudesta, käytettävyydestä sekä tehokkuudesta. Toinen osa muodostuu tunnetasosta, jolla tarkoitetaan ihmiselle heti syntyviä tuntemuksia ja henkilökohtaista kokemusta sekä sujuvuutta, tyyliä ja innostavuutta. Merkitystaso on kolmas osa, eli ylin taso asiakaskokemuksesta ja siihen liittyvistä mielikuva- ja merkitysluottuvuuksista, unelmia, lupauksia, suhdetta ihmisen elämäntyylisiin ja identiteettiin. Ohessa oleva pyramidi kuvaa tasoja asiakkaan arvon muodostumisessa (kuvio 2).



Kuvio 2. Asiakkaan arvon muodostuminen (Mukaillen Tuulaniemi 2011, 75)

Asiakkaan kokemus syntyy kontaktipisteissä, joissa asiakas kohtaa yrityksen eri toimintoja. Kontaktipisteitä voidaan kutsua myös kosketuspisteiksi. Neutraalissa asiakaskohtaamisessa ei välttämättä muodostu kokemusta. Toimivassa kohtaamisessa suoritettu aktiiviteetti muodostuu nautinnollisesta tai hyödyllisestä kokemuksesta, joka parhaimmillaan ylittää asiakkaan odotukset. Asiakaskokemus voi parhaimmillaan sisältää uudenlaisen WAU-kokemuksen, joka tarkoittaa, että asiakas sekä yllättyy, mutta myös ihastuu. Jos asiakaskohtaaminen ei vastaa odotuksia tai on pettymys, on se huono asia niin asiakkaan, kuin yrityksen tai palvelun kannalta. Kontaktipisteet muodostavat polun, joka on keino hahmottaa asiakkaan ja yrityksen väliset kohtaamiset ja niiden vaikutukset asiakkaan kokemuksen muotoutumisessa. Kaupunkipyörien palvelupolku alkaa, kun asiakas huomaa mainoksen palvelusta, sitten hän rekisteröityy palveluun. Kun asiakas haluaa käyttää pyörää, hän etsii Reittiopas-sovelluksen avulla lähimmän pyöräaseman. Sitten asiakas lainaa pyörän parkista. Päätettyään palauttaa pyörän, hän tarkistaa jälleen aseman sijainnin ja vapaana olevien pyöräpaikkojen määrän. Palvelupolku päättyy, kun asiakas palauttaa pyörän asemalle (kuvio 3). (Kortesuo & Löytjä 2011, 115.) Asiakkaan kokemus muodostuu siis eri asioiden summasta, joita ovat näiden kohtaamisten lisäksi tunteet ja mielikuvat. Kohtaamisten muodostama summa on ratkaisevassa roolissa, kun asiakkaalle muodostuu kokemus yrityksestä. (Korkiakoski & Löytänä, 2014, 101.)



Kuvio 3. Kaupunkipyörien palvelupolku asiakkaan näkökulmasta

Arvon muodostamisessa asiakkaalle ja sen analysoimisessa on siis käytössä useita työkaluja. Arvon täytyy kuitenkin olla merkityksellinen, jotta asiakkaat ovat valmiita maksamaan siitä. Arvo muodostuu hinnan ja hyödyn suhteesta. Hinta ei aina tarkoita vain rahallista arvoa, voidaan puhua siitä mitä asiakas joutuu tekemään hankinnan eteen, jolloin taloudellisen arvon lisäksi voidaan puhua vaivan määrästä. Arvo muotoutuu siis sidosryhmän kokemasta saamastaan hyödyistä. Arvo on aina suhteellista, se muodostuu aiemmista kokemuksistamme ja siitä mitä arvostamme. Arvosta voidaan puhua vain, jos joku todella arvostaa sitä. Se voidaan luokitella määrällisiin ja laadullisiin. Muotoilu sekä asiakaskokemus muodostavat laadullista arvoa. Hinta sekä tekninen laatu sen sijaan ovat määrällistä arvoa. (Tuulaniemi 2011, 33-36.)

Yrityksen antama arvolupaus on keskeinen osa liiketoimintaa. Se määrittää miten erotutaan kilpailijoista sekä mitä asiakkaille tarjotaan. Asiakkaan odotukset arvolupauksesta pohjautuvat muun muassa odotuksiin ja aiempiin kokemuksiin. Kun saadaan selville asiakkaan kulutustottumukset, saadaan selville, miten saadaan tuotettua lisäarvoa asiakkaalle. Eri kanavat, kuten asiakaspalvelu sekä internet ja muut vuorovaikutustilanteet muodostavat asiakkaan kokeman arvon. Yksittäisen asiakkaan arvo muodostuu siten, kun asiakas käyttää yrityksen tuotteita, sekä kuinka paljon hän kuluttaa niihin. Arvonmuodostumista asiakkaalle voidaan edesauttaa rakentamalla tuotteelle vahva brändi. (Korkiakoski & Löytänä, 2014, 18.) Myös hinta, muotoilu, saavutettavuus sekä aika ja rahallinen säästö vaikuttavat arvon muodostumiseen asiakkaan silmissä. Kaikesta edellä mainitusta huolimatta, asiakas on itse aina se henkilö joka muodostaa ja luo omalla toiminnallaan arvon itselleen. Yritykset voivat toiminnallaan tai tuotteellaan ainoastaan luoda edellytyksiä arvon muodostumiselle. (Tuulaniemi 2011, 33-36.) Lisäksi arvon muodostumiseen vaikuttaa se, että tuote on helppo käyttöinen. Tähän on myös pyritty panostamaan kaupunkipyörien kohdalla, niin kuin vahvan brändin muodostamiseen.

1.2 Sähköiset palvelut luovat arvoa

Verkkopalvelut ovat suuri osa kaupunkipyöräpalvelua. Asiakas voi ostaa käyttöoikeuden pyörään Internetistä, tai seurata sähköisestä Reittiopas-palvelusta pyörien määrää asemilla. Nämä palvelut tuovat lisäarvoa asiakkaalle. Ensimmäisiä kosketuspisteitä on asiakkaan vierailu kaupunkipyörien kotisivulla, kun hän on huomannut palvelua koskevan mainoksen esimerkiksi Internetissä. Palvelun käyttäjä saa myös tarkistettua matkapuhelimestaan, kaupunkipyörien määrän haluamallaan asemalla Internet palvelun kautta.

Kun sähköiset palvelut toimivat ja luovat vaivattomuutta, on asiakas tyytyväinen. Lisäksi positiivinen kuva yrityksestä sekä palvelusta vahvistuu. Nykyaikana on paljon esillä termi

'esineiden internet', jolla tarkoitetaan isoa ekosysteemiä, jossa miljardit laitteet sekä esineet kommunikoivat keskenään Internetin maailmassa. Asiaa voidaan tarkastella siten, että ihmiset, eli asiakkaat ovat laitteiden käyttäjinä, tällöin puhutaan asiakkaiden Internetistä. Esineiden sijaan yrityksen tulisi keskittyä itse asiakkaaseen ja siten käyttää esineitä vain arvon luomisessa asiakkaalle. (Korkiakoski & Löytänä, 2014, 101.)

Myös tietojärjestelmien selkeys luo arvoa palvelulle tai tuotteelle. Tietojärjestelmistä vastaavat henkilöt ovat harvoin suorassa kontaktissa asiakkaiden kanssa, mutta heillä on vaikutusta asiakkaille luotavissa kokemuksissa. Järjestelmillä on yllättävän suuri vaikutus asiakaskokemuksen muokkautumisessa. Asiakkaan kannalta katsottuna verkkopalveluissa on tärkeää niiden käytettävyyden helppous, toiminnan varmuus, sekä järjestelmien kehittäminen. Verkkopalvelut ovat jo monelle asiakkaalle arkipäivää. Niiden tarkoitus on helpottaa sekä nopeuttaa erilaisten asioiden hoitamista, lisäksi ne ovat ajasta ja paikasta riippumattomia. Liian usein on niin että verkkopalvelut toimivat vain yrityksen sisäisten järjestelmien jatkeena, jotka ovat auki asiakkaille. Usein tällaiset palvelut eivät ole asiakaslähtöisesti toteutettuja palveluita. Yritysten tulisi siis hyödyntää käytettävyyteen liittyvää osaamista joita tietojärjestelmäasiantuntijat tarjoavat. (Kortesuo & Löytäjä 2011, 99-100.) Asiakastytyväisyystutkimus pyrkii selvittämään käyttävätkö asiakkaat kaupunkipyöräpalveluun sidoksissa olevaa sähköistä Reittiopas-palvelua käyttäessään kaupunkipyöriä.

Kaupunkipyöräpalvelu tarjoaa käyttäjilleen kotisivut sekä Reittiopas-palvelun, josta voi tarkistaa, joko pyörien määrän pyöräasemalla tai asemien sijainnin. Näitä palveluita tulisi kehittää ja kerätä palautetta käyttäjätyytyväisyydestä. Älypuhelinien valtavasti kasvaneen määrän vuoksi ihmiset pystyvät tekemään ostopäätöksen mihin tahansa vuorokaudenaikaan vain. Tämä avaa yrityksille uusia mahdollisuuksia kohdata asiakas ja luoda kokemuksia. Tällä hetkellä näkyvin osa asiakkaiden Internetiä on sosiaalinen media. Sosiaalinen media kohtaamispaikana on aliarvostettu yritysten keskuudessa, sitä myös hyödynnetään liian vähän. Uusi media tarjoaa yrityksille mahdollisuuden luoda arvoa uusien keinoin. (Korkiakoski & Löytäjä 2014, 112-113.)

1.3 Asiakastytyväisyys

Asiakastytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista tyytyväisyyden tunnetta asiakaspalvelutilanteeseen (Harris 2010, 2). Aiemmin opinnäytetyössä mainittiin, mistä arvo muodostuu asiakkaalle palvelutilanteessa. Yrityksen antama arvopäätös ja sen lunastaminen ovat osa asiakastytyväisyyden muodostumista.

Asiakas tekee usein ostopäätöksensä yksin ja päätöksen tavoitteena on täydellinen tyytyväisyys ostokseen. Kuluttaja odottaa, että asiakaskokemus, jonka yritys on luonut, vastaa

hänen tarpeisiinsa. (Kortesuo & Löytjä 2011, 122.) Jokaisella asiakkaalla on omat henkilökohtaiset odotukset sekä tarpeet, mutta Harrisin mukaan jokaisella asiakkaalla on myös samat perustarpeet; Asiakas odottaa saavansa palvelua, jonka hän saa vastineeksi maksamilleen rahoille. Asiakkaat haluavat sijoittaa rahansa siis tehokkaasti ja hinta on tärkeä, kun valitaan palvelua. Asiakas odottaa myös saavansa laadukasta palvelua. Yrityksen maineen ollessa hyvä, asiakas ei todennäköisesti edes kyseenalaista hintaa. Asiakkaan kohdatessa ongelmia tai kysymyksiä, tulee siihen reagoida viiveettä. Asiakasta on autettava kaikin mahdollisin keinoin. Asiakas odottaa arvostusta, jota voidaan osoittaa, vaikka kiittämällä. (Harris 2010, 5.)

Asiakaskokemus syntyy eri kohtaamisien summana. Kohtaamisilla tarkoitetaan mitä tahansa aina lehtimainoksista myyntipuheluihin ja henkilökohtaisiin tapaamisiin. Kaikissa näissä kohtaamisissa viestitään, opinnäytetyössä aiemminkin mainitun tuotteen tai palvelun brändin lupauksesta ja tällä tavoin luodaan kuluttajalle odotuksia arvosta, jota yritys voisi parhaassa tapauksessa tuottaa asiakkaalle. Odotusten sekä lunastamisen ongelman voi ratkaista sillä, että varmistetaan brändin luomien odotusten olevan tasapainossa sen kanssa, mitä asiakaskohtaamisissa kyetään toteuttamaan. (Kortesuo & Löytjä 2011, 96-97.)

Nykypäivän asiakkaat ovat tietoisia tarjolla olevista palveluista sekä omista oikeuksistaan. Jos jostain syystä palvelu ei miellytä asiakasta, asiakas hakeutuu muualle. Yrityksen on hyvä tarjota niin kutsutun ydintuotteen tai -palvelun lisäksi myös laadukasta asiakaspalvelua, jolla vallitsevilla markkinoilla pystytään erottautumaan. Asiakaspalautte on otettava todesta ja toimenpiteisiin tulee ryhtyä, sillä asiakas odottaa, että hänen palautteeseensa reagoidaan ja kokemus saadaan muutettua positiiviseksi. On erittäin tärkeää reagoita asiakkaan palautteeseen mahdollisimman nopeasti. (Harris 2010, 2.) Tässä tutkimuksessa toteutetussa kyselyssä pyritään selvittämään kaupunkipyörien asiakaspalvelun tasoa, niin puhelimitse kuin sähköpostitse.

Asiakaspalveluun on saapunut uusia trendejä 2000-luvun alkaessa, jotka vaikuttavat erittäin paljon asiakkaiden tyytyväisyyteen. Asiakkaat ovat nykyisin tottuneita siihen, että tieto on nopeasti saavutettavissa, palveluihin on vaivatonta kirjautua internetissä ja sen kautta hallinnoida niitä. Saavutettavuus on tärkeää, jotta palvelun tarjoaja saa helposti kiinni ja vastaus on nopeaa. Asiakaspalautteen avulla palveluntarjoajan saa tärkeitä ideoita kehittämisen avuksi sekä palautetta toiminnasta. (Harris 2010, 24-25.) Uusien asiakkaiden hankkiminen on huomattavasti kalliimpaa, kun säilyttää vanhat asiakkaat (Kortesuo & Löytjä 2011, 160).

1.4 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakassuhteiden ylläpitämiseksi ja palvelun kehittämisen tueksi on suoritettava asiakastyytyväisyyden seuraamista. Asiakkaiden kokemusten mittaamisessa sekä palautteen hankkimisessa tärkeimpiä seikkoja ovat jatkuvuus ja systemaattisuus. Asiakkaiden kokemukset muodostuvat eri osa-alueiden summasta. Mittaaminen tulisi muodostaa osaksi liiketoiminnan eri prosesseja, niin että palautetta saadaan useasti ja eri kontaktipisteistä, eli niistä joiden kanssa asiakas on tekemisissä. On olemassa useita keinoja kerätä asiakaspalautetta ja muodostaa kuva tyytyväisyyden tasosta ja sitä kautta parantaa asiakaskokemusta. Yleisimpiä ovat lyhyehköt sähköiset kyselyt, joihin kutsutaan asiakkaat sähköpostin avulla, heti asiakaskohtaamisen jälkeen. Tässä työssä hyödynnetään tätä kyselymuotoa. Tekstiviestikyselyiden määrä on kasvamassa. Muita keinoja kyselyn tekoon ovat lomakekysely, puhelinkyselyt, ovensuukysely sekä point-of-sale, jossa palaute kerätään paikan päällä välittömästi. (Kortesuo & Löytjä 2011, 199-202.)

Kyselyiden onnistumisen kannalta oleellista on asioiden kiteyttäminen, sekä olennaisessa asiassa pysyminen. Lisäksi liian pitkät kyselyt koetaan negatiivisina. Kysely on järkevää suunnitella mahdollisimman personoiduksi, sekä sen suunnittelussa hyödyntää tiedossa olevaa taustatietoa, jotta vältetään turhilta kysymyksiltä. Kyselyn suunnittelu- ja analysointivaiheessa on hyvä erottaa toisistaan kysymykset, jotka mittaavat prosessien hallintaa yrityksessä, toimintojen toimivuutta, sekä sitä mikä mittaa asiakkaan mielikuvia tai tunteita. Yksi parhaista mittareista asiakaskokemuksen mittaamisessa on asiakkaan halu toimia suosittelijana yritykselle. Hyvänä peruskysymyksenä toimii: kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi yritystä tai palvelua tuttavalleen? (Kortesuo & Löytjä 2011, 199-202.)

Yritykset mittaavat asiakastyytyväisyyttä yhä kasvavissa määrin. Suuri kyselyiden tulva vähentää asiakkaiden halua vastata kyselyihin. Sähköpostilla lähetettävien kyselyiden määrä on kasvanut ja niissä on suurimmat haasteet. Asiakaskokemuksen näkökulmasta katsottuna, se ei ole parhain vaihtoehtoista. Sähköposti on kuluiltaan pieni sekä helppo. Teetettyjen tutkimusten tulee olla koko ajan tarkemmin suunniteltuja, niin sisällöltään, laajuudeltaan kuin teettämisaikankohdaltaan. (Korkiakoski & Löytjä 2014, 151.)

2 Kaupunkipyörät maailmalla ja Suomessa

Maailmalla yleisenä aiheena ja huolena on ilmastonmuutos, energiaturvallisuus ja polttoaineen epävakaata hinta. Monet päättäjät ja politiikassa mukana olevat ovat ruvenneet miettimään uusia ympäristöä säästäviä kulkuneuvovaihtoehtoja. Kaupunkipyörät palvelevat juuri tätä tarvetta. Viime vuosina mielenkiinto kehittyvää kaupunkipyöräjärjestelmää kohtaan on lisääntynyt maailmanlaajuisesti. Vuodesta 1965 on kaupunkipyöräjärjestelmä kasvanut maailmalla jo neljään eri maanosaan: Eurooppaan, Pohjois-Amerikkaan, Etelä-Amerikkaan sekä Aasiaan. Tänä päivänä on ympäri maailmaa jo noin 100 kaupunkipyöräohjelmaa, jotka toimivat yli 120 kaupungissa ja pyöriä on yhteensä noin 140 000. Kaupunkipyörät ympäri maailmaa ovat törmänneet kaikki samoihin ongelmiin, kuin esimerkiksi Suomessa. Yleisimmät ongelmat ovat olleet varkaudet ja ilkkuvat. Kaupunkipyöräjärjestelmä kehittyi kuitenkin koko ajan ja näihin ongelmiin pyritään keksimään ratkaisut. Kaupunkipyörästä puhuttaessa voidaan jo puhua globaalista trendistä. (Guzman, Shaheen & Zhang 2010, 1.)

2.1 Kaupunkipyörät Euroopassa

Ensimmäiset kaupunkipyörät ilmestyivät Euroopan kaduille 1960-luvulla. Kaupunkipyöräkehitys ja kasvu on ollut hidasta. Teknologian kehittyessä kaupunkipyöräjärjestelmät ovat yleistyneet ja yksi merkittävimmistä tekijöistä on se, että käyttäjät pystytään nykyteknologian avulla tunnistamaan. Järjestelmät voidaan jakaa kolmeen osaan niiden kehityskaaren mukaan. Ensimmäisen sukupolven järjestelmä kehitettiin Amsterdamin kaupungissa vuonna 1965. Järjestelmä toimi niin, että kuka tahansa pystyi lunastamaan pyörän ilman valvontaa käyttöönsä. Järjestelmä todettiin nopeasti toimimattomaksi, sillä useita pyöriä katosi jäljettömiin. Toisen sukupolven järjestelmä syntyi Tanskassa 1990-luvulla. Järjestelmä toimi tällöin pientä panttia vastaan, joka palautui käyttäjälle, kun pyörä palautettiin parkkiin. Pieni pantti ei kuitenkaan estänyt pyöräiden katoamista. Kolmannen ja kehittynein järjestelmä syntyi 1990-luvun loppupuolella Englannissa. Tuolloin kehitettiin järjestelmä, joka käytti jo modernia teknologiaa ja käyttäjät pystyttiin tunnistamaan. Kolmannen sukupolven järjestelmä on auttanut sittemmin kaupunkipyöräjärjestelmän kasvua maailmalla. (DeMaio 2009, 41-42.)

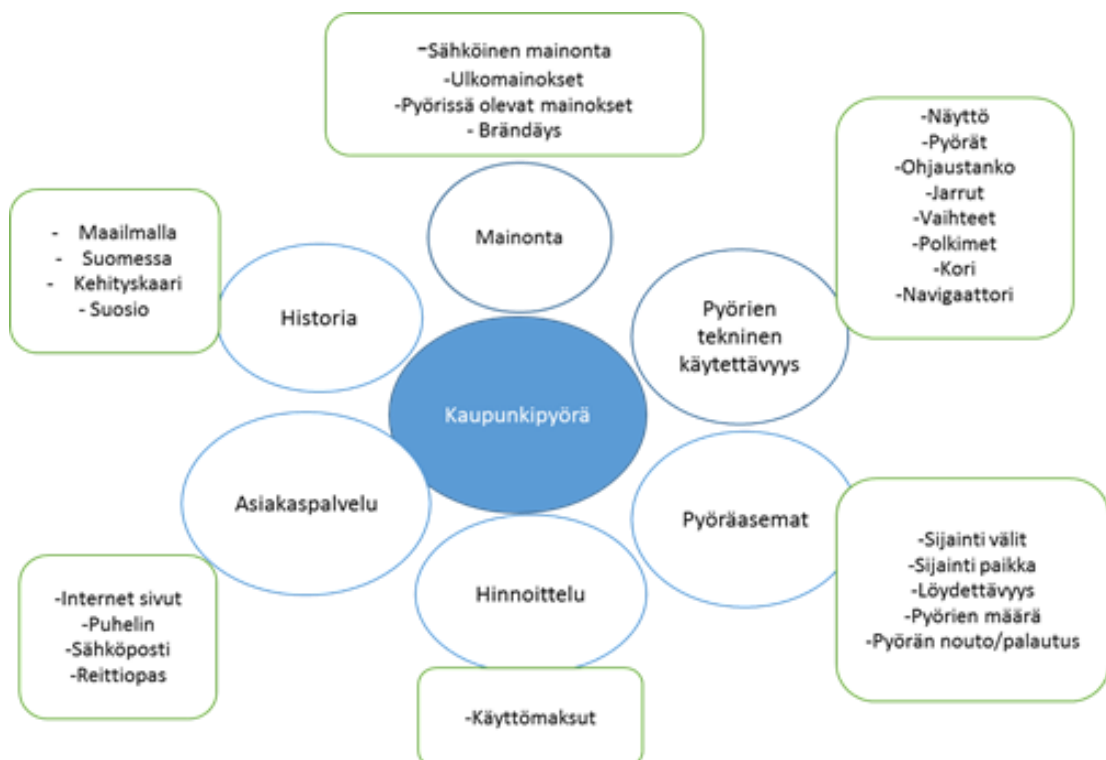
Nykyään Euroopan tunnetuin kolmannen sukupolven kaupunkipyöräjärjestelmä toimii Pariisissa, Ranskassa. Pariisissa on yli 20 000 kaupunkipyörää ja luvun odotetaan kasvavan tulevaisuudessa. Yli kahdella miljoonalla Pariisin asukkaalla on käytössään yli 20 000 pyörää, yli 1400 asemalla, jotka sijaitsevat 300 metrin päässä toisistaan. (Guzman, Shaheen & Zhang 2010, 9.)

Suomessa keväällä 2016 käyttöönotettu järjestelmä edustaa modernia kolmannen sukupolven järjestelmää, jossa käyttäjät voidaan tunnistaa ja jopa jäljittää. Vastaavia kaupunkipyöriä, kuin Helsingissä on käytössä muun muassa Bangkokissa, Chicagossa ja Moskovassa. (Yleisradio 2016.)

2.2 Helsingin kaupunkipyörät ennen ja nyt

Tässä kappaleessa selvennetään tarkemmin Suomessa käytössä olevan kaupunkipyöräjärjestelmän historiaa sekä mistä osa-alueista järjestelmän toiminta koostuu (kuvio 4).

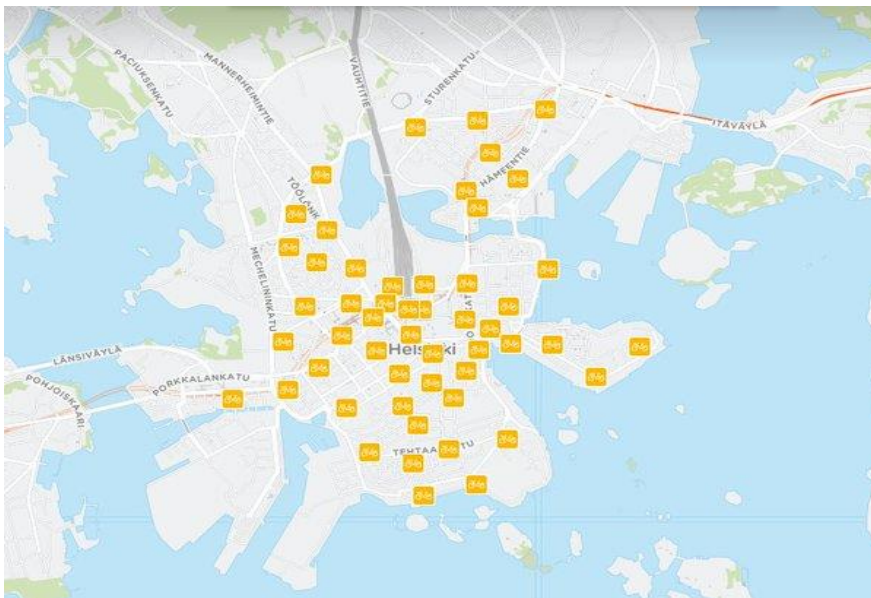
Kaupunkipyörien mainontaan kuuluu brändin rakentaminen, sähköiset ja ulkomainokset sekä pyörissä ja pyöräasemilla olevat mainokset. Pyörien historia koostuu kaupunkipyörien historiasta maailmalla ja Suomessa, sekä pyörien suosion kasvusta ja kehityskaaresta. Asiakaspalvelu koostuu Internet-sivuista, puhelinpalvelusta, sähköpostipalvelusta ja reittioppaasta. Hinnoittelu pitää sisällään käyttömaksut. Pyöräasemiin liittyy löydettävyys, sijaintivälit, asemien sijainti, pyörien määrät ja nouto ja palautus. Pyörien tekninen käytettävyys koostuu näytöstä, pyöristä, ohjaustangosta, polkimista, vaihteista, korista ja navigaattorista.



Kuvio 4. Kaupunkipyöräjärjestelmän koostuminen eri osa-alueittain

Helsinki seuraa trendiä muiden Euroopan suurien kaupunkien ohella ja haluaa olla rakentamassa viihtyisää ja saasteetonta kaupunkia sekä edistää kestävien liikkumismuotojen osuutta keskustassa, johon kuuluu julkinen liikenne sekä uudet kaupunkipyörät. Tekniikan kehittyminen antaa paremmat mahdollisuudet uuden järjestelmän käyttöönotolle ja sen jäämiselle pysyväksi osaksi kaupunkikuvaa.

Uudet kaupunkipyörät on otettu käyttöön 2.5.2016. Pyörien tarkoitus on helpottaa kaupunkilaisten ja matkailijoiden kulkemista Helsingissä ja ne ovat osa julkisen liikenteen verkostoa Helsingin kantakaupungissa. Kaupunkipyörät ovat HKL:n tarjoamia kaupunkilaisten ja matkajien yhteiskäyttöön tarkoitettuja pyöriä. Uusia kaupunkipyöriä on kantakaupungin alueella kesällä 2016, yhteensä 500 ja pyöräasemia on 50 kappaletta ja ne sijaitsevat 300 metrin etäisyydellä toisistaan (kuvio 5). Pyörien palautusasemat rajoittuvat Taka-Töölöön, Sörnäisiin ja Ruoholahteen. (Helsingin seudun liikenne 2016a.)



Kuvio 5. Pyöräasemien sijainti Helsingin kantakaupungin alueella vuonna 2016 (Reittiopas 2016)

Kesään 2017 mennessä tavoite on tuoda kaupunkiin lisää pyöriä ja määrän odotetaan kasvavan 1500:aan ja asemien 150:een. Tuolloin tavoitteena on pyöräasemaverkoston kasvaminen Munkkinimen, Pasilan sekä Kumpulán kaupunginosaan. (Helsingin seudun liikenne 2016b.)

Kaupunkipyörien suosio on ollut suurta ja toukokuun 2016 loppuun mennessä HKL on tilastoinut jo lähes 80 000 käyttökertaa ja noin 7000 rekisteröitynyttä käyttäjää. Yhdellä pyörällä on ajettu noin 6,3 matkaa päivää kohden. Kaupunkipyörien suosio Helsingissä on

noussut kansainvälisellä vertailulla samoihin lukemiin ja yli, kuin vilkkaimissa kaupunkipyörä kaupungeissa, kuten Lontoossa ja Pariisissa. (Helsingin kaupunki 2016d.)

Kaupunkipyöriä on ollut Helsingissä aiemminkin. Vuonna 2000 ensimmäisten kaupunkipyörien ilmestyessä katukuvaan, joutuivat ne heti ilkivallan kohteeksi; niitä rikottiin ja varastettiin (kuvio 6). Pyörät perustuivat niin kutsuttuun toisen sukupolven käyttäjärjestelmään. Osa käyttäjistä otti pyörän käyttöönsä kahden euron panttia vastaan jopa koko kesäksi. Kahdeksan vuotta myöhemmin 70 pyörää oli yhä kateissa 300 pyörästä. Kaupunkipyörät poistuivat kaupunkikuvasta vuonna 2010, jolloin pyörät olivat jo aiheuttaneet miljoonan euron kustannukset vuodessa. Suurimmiksi syiksi luettiin vandalismi ja suuret aiheutuneet kulut. (Moilanen 2016.)



Kuvio 6. Ilkivallan kohteeksi joutuneet kaupunkipyörät vuonna 2010 (Ranta 2015)

Uusi kaupunkipyöräkokeilu perustuu mainostuloihin, jotta kaupungin osuus kuluista pienenesi. Uudet pyörät maksavat kaupungille noin 600 000 euroa. Toinen 600 000 euroa projektiin saadaan mainostajilta. (Moilanen 2016.)

Kaupunkipyörien käyttöönotto on aiheuttanut paljon julkista keskustelua, johtuen niiden kalliista ostohinnasta ja pyörien hankkimista verorahoilla. 13 miljoonan kustannukset jakautuvat kymmenelle vuodelle ja pyöriä tullaan hankkimaan yhteensä 1500 kappaletta. Yhden pyörän hinnaksi tulisi tällöin 8700 euroa, joka on todella suuri summa, kritisoi Helsingin sanomat artikkelissaan. Tulevaisuudessa vasta nähdään, että tuleeko kaupunkipyörien suosio yltämään niihin määriin, että palvelusta tulee kannattavaa. (Moisio 2015.)

Nähtäväksi myös jää, tulevatko uudet kaupunkipyörät lunastamaan paikkansa Helsingin kaduilla, vai romuttuuko kokeilu samantyyliisiin ongelmiin, kuin ensimmäisellä kokeilukerralla, jolloin hanke ei saanut tuulta alleen. Uuden sukupolven järjestelmässä on kuitenkin

potentiaalia vanhoja järjestelmämalleja enemmän, sillä aiempia ongelmia on koitettu korjata uusien järjestelmien kohdalla. Kaupunkipyörät erottuvat hyvin kaupunkikuvasta. Kaupunkipyörät ovat väritään kirkkaan keltaisia (kuvio 7). Pyörissä on edessä pieni kori tavaroille sekä digitaalinen näyttö (kuvio 8), johon syötetään käyttäjätunnukset ja/tai luetaan käyttäjän matkakortti. Lisäksi se kertoo käytetyn ajan. Näytön vuoksi pyörä on tavallista pyörää painavampi. Pyörässä on kolme vaihdetta ja jalkajarrut. (Hausen 2016.) Lisäksi uudet kaupunkipyörät on suunniteltu kestävämmän ilkeävaltaa vanhoja edeltäjiään paremmin. Pyörissä on myös varastamisen ehkäisemiseksi gps-paikannin. (Yleisradio 2016.)



Kuvio 7. Helsingin uusi kaupunkipyörä



Kuvio 8. Näyttö

Helsinki on tietoisesti tinkinyt kaupunkipyörien ulkonäöstä, jotta ne olisivat käytännöllisempiä käyttää ja mahdollisimman monille käyttäjille sopivia, pohtii pyöräsuunnittelija sekä omaa pyöräliikettä Turussa pitävä Joonas Berggren, joka pitää myös suosittua pyöräiheistä blogia internetissä. Kaupunkipyörien rakenne on suunniteltu siten, että niitä ei tarvitse juuri huoltaa, huoltovapaista ominaisuuksista kertoo muun muassa, paksut pinnat sekä ontelovaihteet. Pyörässä ei ole joustohaarukkaa ja rullajarru löytyy edestä, lisäksi

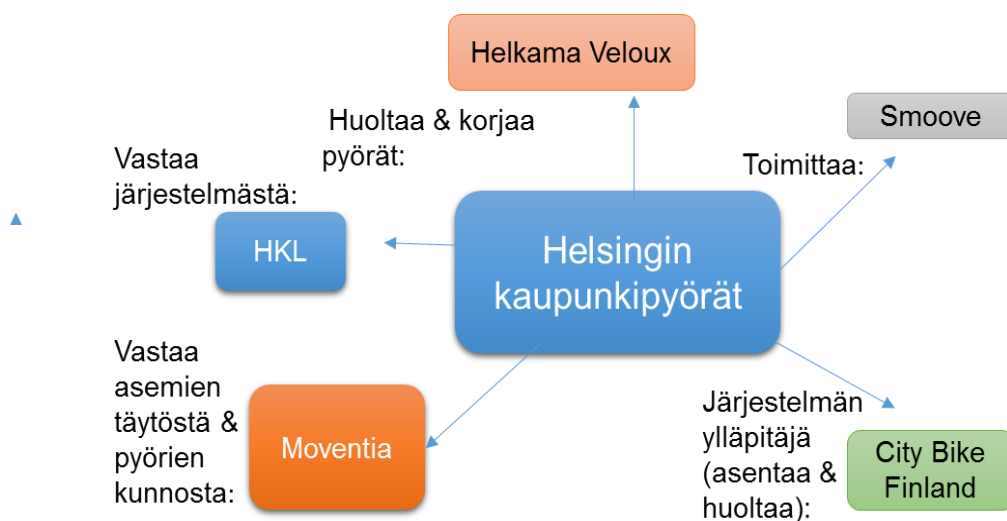
pyörässä on pitkä akseliväli. Berggren kritisoi pientä etukoria, joka hänen mielestään tulisi olla tilavampi. Lisäksi takateline puuttuu ja renkaiden olisi hyvä olla isompia, joka Berggrenin mukaan lisäisi ajomukavuutta kaupungissa. (Konttinen 2016a.) Käyttäjien palaute tulee jatkossa kertomaan kuinka hyvin pyörät käytännössä toimivat. Vastauksia pyritään keräämään tässä työssä toteutetun tutkimuksen avulla.

Pyörät on valmistanut ranskalainen yhtiö Decathlon (Helsingin seudun liikenne 2016c). Pyörät valittiin testiryhmän avulla, joka koostui tavallisista kaupunkilaisista ja HKL:n johdosta. Pyörät pisteytettiin hinnan sekä laadun mukaan, parhaat pisteet saanut pyörä valittiin lopulta jatkokon kaupunkipyörä-äänestyksessä. Ja lopulta voittajaksi valikoitui nykyinen Helsingissä käytössä oleva kaupunkipyörä. (Jokinen, 2015.)

2.3 Uuden sukupolven kaupunkipyöräjärjestelmä Helsingissä

Kaupunkipyöräpalvelu koostuu eri yhteistyökumppaneiden verkostosta, jossa jokainen tukee omalla osaamisellaan palvelukokonaisuuden muodostumista. (Helsingin kaupunki 2015a.) Useissa projekteissa tarvitaan yhteistyökumppaneita, sillä kaikkea ei ole järkevää tehdä itse. On mietittävä mitkä palvelut kannattaa ulkoistaa niille, jotka ne parhaiten taitavat.

Kaupunkipyöräjärjestelmästä vastaa HKL ja järjestelmää ylläpitää eli asentaa sekä huoltaa CityBike Finland, kymmeneksi vuodeksi kirjoitetulla sopimuksella, joka on arvoltaan 12 950 000 euroa. Kaupunkipyöräjärjestelmän toimittaa ranskalainen Moventia & Smoove. Smoove toimittaa kaupunkipyörät sekä asemat ja Moventia huolehtii asemien pyörien riittävydestä ja siirroista (kuviot 9 & 10). (Helsingin kaupunki 2015a.) Helkama Veloux huolehtii pyörien korjauksesta ja huollosta (Jokinen, 2015).



Kuvio 9. Kaupunkipyöräjärjestelmän toimijat (Helsingin kaupunki 2015a)



Kuvio 10. Kaupunkipyöriä kuljettava täydennysauto Kaivopuistossa

Smooven valmistamissa kaupunkipyörissä keskiössä on ”Smooove box”, joka on älyteknologiaa hyödyntävä lukupäätte. Smooven lukupäätte eroaa kilpailijoiden samantyyppisistä laitteista siinä, että teknologia on upotettu sisälle pyörään, jolloin se on energian suhteen omavarainen. Kaupunkipyöräasemat latautuvat aurinkoenergian avulla. (Ranskan Suomen suurlähetystö 2016.)

Helsingin seudun liikenne (HSL) vastaa pyörien internetsivujen toiminnasta, sekä internetistä löytyvästä reittioppaasta ja sen kaupunkipyöräosioista. Moventian ylläpito seuraa kaupunkipyörien määriä asemilla ja määriä tasataan aina tarvittaessa. Reittipalvelusta käyttäjä voi tarkistaa parkissa olevien pyörien ajankohtaisen määrän. Kaupunkipyöräjärjestelmän liittäminen joukkoliikenteen reititysjärjestelmään on ensimmäinen laatuun koko maailmassa. (Helsingin Kaupunki 2016e.)

Pyöräasemat on sijoitettu joukkoliikenteen solmukohtiin, joista käyttäjän on helppo vaihtaa esimerkiksi metrosta kaupunkipyörään. Yksi suosituimmista vaihtoasemista on Sörnäisten asema. Muita suosittuja asemia ovat Ruoholahti, Viiskulma ja Kaivopuisto. Toukokuussa 2016 hiljaisimmat asemat sijaitsivat Katajanokalla, Merisotilaantorilla ja Mastokadulla. Toukokuussa 2016, pyörillä on tehty yhteensä 43 000 matkaa. Päivässä yhdellä pyörällä poljetaan noin kuusi matkaa, yhteensä 1500–3000 matkaa päivän aikana. Suuri haaste on pitää pyörien määrä asemilla sopivana, mutta niin kuin edellä mainittiin, on tähän käyttöön oma siirtoauto, joka pyrkii pitämään asemien pyörämäärät tasaisina. (Jompero 2016.)

Kaupunkipyörän saa käyttöönsä Internetissä rekisteröitymällä käyttäjäksi (hsl.fi/kaupunkipyörät) tai pyöräasemalla (kuvio 11) sijaitsevasta maksupäätteestä. Maksu tapahtuu pankki- tai luottokortilla. Käyttäjä voi tunnistautua ja saada pyörän käyttöön asemalta, joko matkakortillaan tai rekisteröitymisen jälkeen saatavalla 7-numeroisella tun-

nuksella. Matkakortin tai tunnuksen lisäksi käyttäjä tarvitsee itse valitsemaansa nelinumeroisen PIN-koodin. Käyttöönoton voi tarvittaessa vaihtaa siten että se toimii ilman 7-numeroista tunnusta, pelkällä PIN-koodilla sekä matkakorttia pyörän lukijaan näyttämällä. Rekisteröitymisen yhteydessä tulee syöttää maksukortin tiedot ja valittu kausimaksu veloitetaan heti asiakkaalta, sekä tarvittaessa kertyvät lisämaksut tai korvaukset. Pyörää saa lainata enintään viisi tuntia kerralla. Jos käyttöaika ylittyy, peritään siitä 80 euroa sakkoo. Pyöräaseman yhteydestä löytyy myös pyörien käyttöön opastavia kylttejä (kuvio 12). (Helsingin seudun liikenne 2016d.)



Kuvio 11. Pyöräasema Helsingin keskustassa



Kuvio 12. Ohjetaulu

Matkaajia sekä muita satunnaiskäyttäjiä ajatellen on sijoitettu viidelle pyöräasemalle maksupäätteet ja ohjetaulut englannin kielellä (kuvio 13) ja niistä voi pyörän voi lunastaa käyttöön vain päiväksi maksukortilla, ilman erillistä rekisteröitymistä palvelun käyttäjäksi. Yhdellä maksukortilla pyöriä voi lunastaa 1-4 kappaletta kerralla. (Helsingin seudun liikenne 2016d.)



Kuvio 13. Maksuautomaatti Helsingin Rautatieasemalla sekä ohjeistus pyörien käytöstä englanniksi

2.4 Helsingin kaupunkipyöräpalvelun hinnat

Palvelun hinnasta käytetään tilanteesta riippuen eri nimityksiä. Hinta voi olla esimerkiksi palvelumaksu, käyttömaksu tai sisäänpääsymaksu. Tässä työssä puhutaan käyttömaksusta kaupunkipyörien kohdalla. Hinta on tehokas kilpailukeino, jolla on suuri vaikutus ostopäätöksen syntymiseen, jonka asiakas tekee. Palvelutuote sekä tuotantoprosessi vaikuttavat hinnoitteluun. Myös palvelun saatavuutta koskevat järjestelyt on otettava huomioon hinnoittelemisessa. Markkinoinnin tehtävä on luoda kiinnostusta tuotteita kohtaan, josta hinta koostuu, sekä vaikuttaa ostopäätöksen syntymiseen (kappaleessa 2.9 avataan enemmän markkinointiasiaa). (Ylikoski 1999, 257.)

Palvelun hinta viestii asiakkaalle laadusta sekä palveluntuottajan uskottavuudesta. Liian edullinen hinta voi aiheuttaa uskottavuusongelmia. Asiakkaalle ja yritykselle hinta merkitsee eri asioita. Asiakkaalle rahan menettämistä, jonka vastineeksi hän saa jotain mikä tuottaa arvoa hänelle. Yritykselle hinta taas merkitsee voittoa sekä tuottoa, jolla saadaan

katettua toiminnasta aiheutuneita kuluja. Vaihdamman syntymiseen ja ostaako asiakas palvelun vaikuttaa edellä mainittujen näkemysten yhteensopivuus. (Ylikoski 1999, 258.)

Kaupunkipyörien hinnat koostuvat sen mukaan minkä käyttökauden kolmesta vaihtoehdosta asiakas valitsee ja siihen päälle mahdollisesti tulevasta lisämaksusta. Käyttökaudeksi voi valita koko kauden (2.5–31.10.2016), viikon tai yhden päivän. Valittuun kausimaksuun sisältyy aina puolen tunnin lisämaksuton käyttöaika kerrallaan. Yli puoli tuntia kestävästä ajosta on maksettava lisämaksu kausimaksun lisäksi. Puolen tunnin ylittyessä asiakkaalta peritään 50 senttiä, tunnin yhtämittaisen käytön ylittänyt aika on yksi euro ja toisen tunnin ylittänyt käyttöaika maksaa kaksi euroa ja kaksi viimeistä tuntia kahdeksan euroa. Enintään pyörää voi kuitenkin käyttää päivässä viisi tuntia. Satunnaisemmat käyttäjät voivat lunastaa viideltä keskustan asemalta pyörän joko viikon käyttöön tai sitten vain yhdeksi päiväksi. (Helsingin seudun liikenne 2016b) Seuraavassa taulukossa (kuvio 14) on kuvattu kaupunkipyörien hinnoittelu niin kausimaksujen, kuin tuntikohtaisten käyttöaikojen osalta.

25€ /koko kausi 2.5-31.10.2016	10 € /viikko	5 € /päivä
---------------------------------------------	------------------------	----------------------

Kausimaksulla saat käyttää kaupunkipyörää 30 minuuttia kerrallaan ilman lisäveloitusta.

Jos tarvitset pyörää yli 30 minuuttia....

0	30 min	1 h	2 h	max 5 h
0 € /30 min	0,50 € /30 min	1,00 € /30 min	2,00 € /30 min	

Kuvio 14. Kaupunkipyörien kausimaksut ja hinnat (Helsingin seudun liikenne, 2016b)

Kaupunkipyörien käyttömaksuilla katetaan palvelusta aiheutuneita kuluja sekä ehkäistään niiden häviämistä ja väärinkäyttöä. Organisaatioiden tavoitteena on asettaa palvelulle oikeanlainen hinta. Oikean hinnan asettamisen onnistuminen vaikuttaa kysynnän määrään. Kysynnän määrä taas vaikuttaa kustannusten sekä tuottojen muodostumiseen ja kannattavuuteen. Hinta on silloin oikea voittoa tavoittelevassa yrityksessä, jos hinnan alentaminen sekä nostaminen johtaisi yrityksen taloudellisen kannattavuuden heikentymiseen. Tällaista optimaaliseksi kutsuttua hintaa on erittäin vaikea löytää. Voimakkaimmin hinnoitteluun vaikuttaa yleisesti kustannukset, kilpailu sekä kysyntä. (Ylikoski 1999, 259.)

Organisaation tavoitteet heijastuvat markkinointiin ja sitä kautta hinnoittelulle asetettuihin tavoitteisiin. Hinnoittelun tavoitteet vaihtelevat sen mukaan onko yritys voittoa tavoittelematon vai tavoitteleva. Tässä työssä toimeksiantajana toimiva HKL on voittoa tavoittelematon yritys. Voittoa tavoittelematon organisaatio perii maksuja palveluistaan, koska tavoitteena on kattaa osa kustannuksista. (Ylikoski 1999, 260-261.)

2.5 Mainonta osana kaupunkipyöräpalvelua

Markkinointi luo aina odotuksia tuotteille sekä palveluille. Nykyisin monet yritykset ovat huomanneet asiakkaan arvostavan palvelua, ja siksi palveluun liittyvät lupaukset mainonnassa ovat yleistyneet. (Kortesuo & Löytjä 2011, 95.) Markkinoinnin päätehtävänä on saada vangittua asiakkaan huomio sekä kertoa itse tuotteesta. On tarkoitus herättää ostajan mielenkiinto ja muuttaa se mielihaluksi. Mielihalun toivotaan ohjautuvan ostopäätökseksi. Mainoksessa tarinankerrontamalli jättää helpommin muistijäljen, kuin vain tuotteen eri ominaisuuksien luetteleminen. (Tuulaniemi 2011, 43.) Markkinointi luo aina myös odotuksia palveluille ja tuotteille. Yrityksen tärkeä tehtävä asiakaskokemuksen kannalta on lunastaa odotukset. Palvelulla asiakkaalle saatu kokemus on aina subjektiivinen. (Kortesuo & Löytjä 2011, 95.)

Uudet kaupunkipyörät eivät juuri vastaa edeltäjiään, muun muassa mainonta pyörissä on uutta. HSL vastaa kaupunkipyöräjärjestelmän markkinoinnista yhdessä HKL:n kanssa. Keväällä 2016 kaupunkikuvaan ilmestyneet pyörät saivat heti lempinimen ”Alepa-fillari”, johtuen keltaisesta väriytyksestään, pääyhteistyökumppanin ja suomalaisen lähiruoka-kauppaketjuun kuuluvan Alepan logosta pyörässä. Yhteishanke yksityisen ja julkisen sektorin välillä on Helsingin kaupungille uudenlainen ja se sitoo eri toimijoita yhteen. Tavoitteena yhteistyöllä on palveluiden ja toimintaympäristön kehittäminen kaupunkilaisille, kertoo infra- ja kalustoyksikön johtaja Artturi Lähdetie. (S-kanava 2016.) Osa kaupunkipyöristä muodostuneista kuluista katetaan mainostuloilla ja niistä vastaa Moventia & Smooven alihankkijana Clear Channel Suomi (Helsingin seudun liikenne 2016a).

Alepa-ketjun logon näkymistä pyörissä on kritisoitu ja se on aiheuttanut paljon negatiivista palautetta yleisen kirjoittelun ja keskustelun muodossa. Muun muassa Veikka Lahtinen (2016) kritisoi blogikirjoituksessaan kriittisin sanoin uusien kaupunkipyörien ulkoasua: ”Alepa-fillari on alennustilamme symboli”. (Lehtinen 2016.) Alepa ketjun ja Clear Channelin sopimus on solmittu kolmivuotiseksi. Alepa-kauppaketjun pyöriin tulevien logojen ja mainosten lisäksi pyöräasemille pystytetään 2,5 metriset digitaaliset mainosnäytöt. Niin kuin jo aiemmin tekstissä mainittiin, tulee osa kaupunkipyörien rahoituksesta mainoksista. Kaupunkipyörien rahoitusta tukee nämä, varmasti mainostajia tulevaisuudessa kiinnosta-

vat uudenlaiset ratkaisut. Digitaalisia mainosnäyttöjä tulee asemille yhteensä 42 kappaletta. Vaikka kaupunkipyörät ovat käytössä toukokuusta aina lokakuun loppuun asti, mainosnäytöt ovat ympärivuotisesti paikallaan. (Markkinointi & Mainonta 2015.)

Kaupunkipyörämainoksia on voinut nähdä myös laajana kampanjana kevään 2016 aikana ympäri pääkaupunkiseutua. Mainoksia on muun muassa HSL:n omistamissa paikoissa, kuten bussipysäkeillä ja metroasemilla (kuviot 16 & 17). Lisäksi mainostilaa on ostettu ulkopuolisilta mainospaikoilta, kuten elokuvateattereista ja isoilta ulkomainospaikoilta. Kaupunkipyörämainokset sopivat yhtenäiseen brändikuvaan värykseltään ja kuvamaailmaltaan. Kaikki mainokset sisältävät tutun oranssin sävyn sekä brändiltään helposti tunnistettavan ja yhtenäisen kokonaisuuden.



Kuvio 16. Kaupunkipyörämainos metroasemalla Hakaniemessä Helsingissä.



Kuvio 17. Kaupunkipyörämainos bussikatoksessa Vantaalla Pakkalassa.

2.6 Kaupunkipyörien brändäys

Markkinoinnin tehtävä on brändätä yritystä ja samalla muodostaa asiakkaalle positiivisia mielikuvia tuotteesta tai palvelusta (Tuulaniemi 2011, 92). Brändillä tarkoitetaan tavaramerkkiä, jonka ympärille on rakentunut positiivinen maine. Brändin arvo taas muodostuu nimen tai tuotteen/palvelun logon tunnettavuudesta. Lisäksi brändin arvosta kertoo asiakkaiden merkkiuskollisuus, laadun tunne ja brändiin liitetyt positiiviset mielikuvat. Brändi voidaan nähdä yhteenvedona tuotteen tai palvelun identiteetistä ja sen sisällöstä. Median näkökulmasta tarkasteltuna hyvä brändi tekee tuotteesta kiinnostavan sekä lupaa ostajalleen laatua. Lisäksi hyvin onnistunut ja hyvin tunnettu brändi antaa tuotteelle lisäarvoa sekä vahvistaa kuluttajan identiteettiä. (Mediaopas.)

Vahva brändi erottaa tuotteen tai palvelun kilpailijoistaan ja se on kiinteästi sidoksissa tulokseen sekä kilpailukykyyn. Pelkkä tunnettavuus ei takaa menestymistä markkinoilla vaan brändin tulee vallata paikkansa kuluttajien mielissä. Asiakkaiden arvostus tuo kestävää pohjaa tulevaisuudelle ja kasvulle, lisäksi se kasvattaa myyntiä ja tulevaisuutta katsottaessa vahvistaa koko toiminnan kehitystä. Kun brändi on arvostettu se kantaa läpi vaikeiden aikojen. Brändin uudistaminen, kehittäminen ja luominen vaativat yritykseltä jatkuvaa markkinoiden tarkkailua ja tiedon keräämistä asiakkaista sekä heidän arvostamistaan mielikuvista ja tyytyväisyydestä. (Taloustutkimus 2010.)

Pyöriin kiinnitetyt Alepa-kauppakettijun mainokset ovat myös osa palvelun brändiä. Jo ennen ilmestymistään kaupunkipyöriin tuleva mainonta ja pyörien muotoilu on aiheuttanut kiivasta kritiikkiä kansalaisten keskuudessa. Kaupunkipyörien ulkonäkö muistuttaa Helsingissä samaa mallia jota löytyy ympäri maailmaa eri kaupungeista. Jos kaupunkipyörät olisivat hienoja, niitä varastettaisiin varmasti enemmän, kommentoi pyöräsuunnittelija Joonas Bergström Yleisradion haastattelemana. (Konttinen 2016b.)

Kaupunkipyöräpalvelun näkyvimmit osat ovat pyörät, pyöräasemat, pyörienkuljetusautot ja palveluautot. Kaikki edellä mainitut ovat osat kaupunkipyöräbrändiä, joka luo yhtenäisen ilmeen palvelulle ja toimien samalla mainoksena. Muut tärkeät palvelua tukevat osat ovat erilaiset, niin kutsutut kontaktipisteet, joita ovat pyörien omat kotisivut, mobiilisovellukset, palvelupisteiden henkilökohtainen asiakaspalvelu, sekä painettu kartta pyörien palautuspisteistä. Kaikki eri osa-alueet ovat suunniteltu huolella ja tukevat kaupunkipyöräbrändiä. Tyyli on yhtenäinen ja sitä sovelletaan myös verkkopalveluihin. (Koivusalo 2013, 58-59.) Kaikissa kontaktipisteissä viestitään brändin lupausta sekä näin rakennetaan asiakkaalle odotuksia arvosta, jonka yritys voi asiakkaalle tarjota (Kortesuo & Löytjä 2011, 96).

Palvelu on yksi kestävimmistä erottautumiskeinoista brändin rakentamisessa. Palveluissa muodostuu paljon tavaraa enemmän selviä kohtaamispisteitä. Palvelu on paras keino markkinoida. Yrityksen asiakasrajapinnassa työskentelevät ovat avaintekijöinä palveluyrityksen brändin muodostumisessa. (Tuulaniemi 2011, 50.)

2.7 Kaupunkipyöräilyn mahdollisuudet

Aktiivinen pyöräilyn harrastaja sekä blogin pitäjä Mikko Särelä pohtii blogikirjoituksessaan kaupunkipyöräilyn mahdollisuuksia ja mitä hyötyjä järjestelmä voi tuoda kaupungille. Aiemmin tässä työssä on esitetty jo useita kaupunkipyörän tuomia hyötyjä, niin viihtyisän kaupungin edistäjänä, kuin saasteiden ehkäisijänä. Särelä pohtii, että pyörien pieni määrä ja pyörien kesäkauteen rajoittuva käyttö viestisi, siitä että pyörien pääkohderyhmäksi on ajateltu turisteja. Toivon mukaan tässä työssä tehtävä tutkimus antaa kysymykseen vastauksia. Potentiaalisia käyttäjiä Särelän mukaan ovat siis, turistit tai koko matkan pyörällä ajavat, eli kaupungissa asuvat, sekä joukkoliikennevälineestä tai autosta, pyörään matkan varrella vaihtavat. Särelän mukaan turistien, sekä kulkuvälinettä vaihtavien määrä, ei yksinään tuo tyydyttävää määrää käyttäjiä pyörille. (Särelä 2012.)

Pyörien vahvuutena Särelä kuitenkin näkee, sen että pyörät laajentavat joukkoliikenteen aluetta Helsingissä ja toimivat nopeana vaihtoehtona metrolle, raitiovaunulle sekä bussille. Juuri Helsingin keskusta-alueen pienuuden vuoksi, pyörillä ajaa päärautatieasemalta Helsingin niemen laidoille jopa kymmenessä minuutissa 2,5 kilometrin matkan (kuvio 15). Samassa ajassa ei juuri ehdi edes vaihtamaan muissa joukkoliikenteen kulkuvälineissä. Kaupunkipyörät palvelevat parhaiten, juuri osana joukkoliikennettä, kun vaihto liikennevälineestä toiseen voidaan korvata niillä. Pyörällä kuljetun matkan tulee tässä tapauksessa olla maksimissaan 2-5 kilometriä. Lyhyempi matka ei tarjoa tätä etua, jos pyöräparkki ei ole aivan matkan määränpään vieressä. (Särelä 2012.)

Joukkoliikenteen päätehtävä onkin Särelän mukaan tehdä nykyisestä joukkoliikenteestä houkuttelevampaa tarjoamalla esimerkiksi työmatkalaisille nopeampia vaihtoehtoja päästä määränpäähän. Houkuttelevuuden kannalta ensisijaisen tärkeää olisi integroida uudet kaupunkipyörät yhteen Reittioppaan kanssa, jotta se näyttäisi reittejä joissa osana voisi olla kaupunkipyörällä kuljetut reitit. Kaupunkipyörien näkyminen reittioppaassa, toisi palvelulle myös näkyvyyttä. (Särelä 2012.) Tämä palvelu onkin jo toteutumassa ja valmistumassa loppuvuodesta 2016.

Särelä muistuttaa, että pyöräasemia on olemassa kahdenlaisia niiden käyttötarkoituksen mukaan. Vaihtoasemat pyritään sijoittamaan vilkkaiden joukkoliikenneasemien yhteyteen.

Kohdeasemien paikat ovat sijoitettu palveluiden lähelle ja sinne mihin ihmismassat kulkevat. Sijoittelussa tulee huomioida, että vaihtaminen pyörään joukkoliikennevälineestä olisi mahdollisimman vaivaton. Kävellessä liikkuvalla joukkoliikennepysäkin palvelualue on noin 400 metriä. Kaupunkipyörien avulla tämä alue laajenee 2 kilometriin (kuvio 15). (Särelä 2012.)



Kuvio 15. Kahden kilometrin säteellä tavoittaa kantakaupungin rajat (Särelä 2012)

Särelän kanssa samoja asioita pohtii Sakari Jäppinen Helsingin yliopistolle tekemässään Pro gradu –tutkielmassaan. Pyöräily on erittäin kilpailukykyinen vaihtoehto kaupunkiliikenteessä muille kulkumuodoille, toteaa Jäppinen. Hänen tutkielmassaan pyrittiin selvittämään kaupunkipyörien vaikuttavuutta matka-aikoihin pääkaupunkiseudulla. (Jäppinen 2012a.)

2.8 Pyöräilyn tunnuslukuja Suomessa

Sukupuolten välillä on kulkutapojen valinnalla eroavaisuuksia koko maanlaajuisesti. Lisäksi eri ikäluokkien välillä on eroja. Naiset valitsevat jalan kulkemisen miehiä useammin, kun taas miehet pyöräilevät samanpituisilla matkoilla naisia enemmän. Ikäryhmistä eniten polkupyörää käyttävät lapset ja nuoret. Miehet käyttävät pyörää naisia enemmän, selviää valtakunnallisesta henkilöliikennetutkimuksesta. (Liikennevirasto 2012, 61.)

Suomalaisten kaikista matkoista jalankulun ja pyöräilyn osuus on 30 %. Henkilöautoilun kulkutavakseen valitsee 58 %. Julkisen liikenteen valitsee vain 8 %. Polkupyörä valitaan

tasaisesti kaikille matkoille, joita ovat. työmatkat, koulu-/opiskelumatkat, ostokset tai asiointi ja muut vapaa-ajan matkat. (Liikennevirasto 2012, 31-35.)

Polkupyörällä tehtävien matkojen kulkutapaosuus laskee, kun kuljettava matkaosuus pitelee. Suomessa keskimääräisen pyörämatkan pituus on kolmisen kilometriä. Lähes kolme neljäsosaa pyörämatkoista on alle kolme kilometriä pitkiä. Säällä on vaikutus pyöräilyyn, huonolla säällä pyöräilijöiden määrä vähenee. (Jäppinen 2012, 20.)

Helsingissä pyöräilyn suosio on lisääntynyt viime vuosina. Pääkaupunki kasvaa vuodessa 10 000 asukkaalla, mikä tarkoittaa sitä, että kaupungin kadut käyvät yhä ahtaammaksi. Helsingin kaupunki tukee pyöräilyn edistämistä. Tavoite on kasvattaa pyörällä tehtävien matkojen määrää viiteentoista prosenttiin, vuoteen 2020 mennessä. Vielä nykyään luku on yksitoista prosenttia. Pyöräliikenne on ekologinen vaihtoehto saastuttavalle liikenteelle, se ei aiheuta kaupunkiin melua tai päästöjä. Lisäksi maailmalla on jo huomattu, että kaupat ja palvelut hyötyvät pyöräilystä, sillä pyöräilijän on helppo poiketa pyörän selästä. Lisäksi pyörät vievät vähemmän tilaa auton sijasta kaupungissa. Pyöräilyn terveysvaikutukset ovat mittavia. Pyöräilyn terveysvaikutukset tuovat joka vuosi miljoonien eurojen säästöt. On laskettu, että yhden euron panostus pyöräilyverkostoon tuo yhteiskunnalle lähes kahdeksan euron hyödyt. (Helsingin kaupunki, 2015b, 3.)

Kaupunkipyöräjärjestelmän tuomia hyötyjä lukuina: Aikasäästönä 0,17 miljoonaa euroa vuodessa, sekä työikäisten kuolleisuuden laskeminen 1,6 miljoonaa euroa vuodessa sekä päästövähennyksinä 0,3-2,7 miljoonaa euroa vuodessa. Kun hyödyt summataan yhteen, niin luku on 2,0–4,4 miljoonaa euroa vuodessa. (Helsingin kaupunki 2014, 3.)

Kaupunkipyörät tarjoavat vastauksen ns. ”viimeisen mailin ongelmaan”. Viimeisellä maililla viitataan lyhyehköön matkaan, yleisen joukkoliikennepysäkin ja kodin välillä, sekä työpaikan välillä. (Guzman, Shaheen & Zhang 2010, 2.)

Kasvavan pyöräliikenteen hurjan vauhdin takana vaikuttavat monet megatrendit kuten, ympäristönsuojelu, kaupunkien väkimäärien kasvu, urbaanin elämäntavan arvostuksen kasvu, terveelliset elämäntavat sekä ympäristötietoisuus. Suomessa on huomattu pyöräilyn suosio ja toimenpiteisiin on jo ryhdytty. On ymmärretty pyöräilyn erityissuunnittelun hyödyllisyys suhteessa muihin liikennevälineisiin. Pyöräilyn kasvupotentiaalın hyödyntäminen vaatii erityistä panostusta pyöräteiden suunnitteluun. Pyöräteiden turvallisuuden ohella on ruvettu panostamaan liikkumisen sujuvuuteen ja mukavuuteen. Helsingin uutta kaupunkipyörähanketta tukee uuden kyselyn tulokset. HKL:n Pyöräilykatsaus 2015-julkaisussa esiteltiin ensimmäisen pyöräilybarometrin tuloksia kesältä 2014, jossa selvitet-

tiin muun muassa yleistä asennetta pyöräilyä kohtaan. Kyselyssä selvisi, että kaupunki saa vahvan tuen sen asukkailta pyöräilyn edistämishankkeissaan, riippumatta siitä liikkuko vastaaja itse pyörällä vai ei. (Helsingin Kaupunki 2015b, 7-13.)

Vastaajista jopa melkein kaikki (94 %) ilmoitti suhtautuvansa positiivisesti pyöräilyn edistämiseen. Noin neljä viidesosaa (79 %) ilmoitti olevansa tyytyväinen pyöräilyn sujuvuuteen ja reilu 70 prosenttia (71 %) oli tyytyväinen pyöräilyn turvallisuuteen kaupungissa. Suurin osa vastaajista ilmoitti pyöräilevänsä, koska se on kätevä tapa liikkua (37 %). Toiseksi suurin syy pyöräilylle oli sen myönteiset vaikutukset fyysiseen kuntoon sekä terveyteen (36 %). Reilu kymmenen prosenttia (13%) pyöräili ulkoilun ja virkistytymisen vuoksi. Vain pieni osa (4 %) vastaajista ilmoitti pyöräilevänsä taloudellisen säästön vuoksi ja muutama prosentti (3 %) sen vuoksi että silloin ei ole riippuvainen aikatauluista ja loput (3 %) ilmoitti jonkun muun syyn. Reilut puolet (58 %) vastaajista ilmoitti olevansa tyytyväinen pyöräilyn opastukseen ja tasan puolet (50 %) tiedottamiseen. Kyselyssä selvisi, että kaupunkilaisten kolme eniten kannatusta saanutta syytä jotka lisäisivät pyöräilyä ovat:

1. Kattavampi ja yhtenäisempi pyöräverkosto.
2. Pyöräily olisi nykyistä turvallisempaa.
3. Pyöräteiden kunnon parantaminen. (Helsingin Kaupunki 2015b, 7-13.)

Yhteenvetona kyselyn vastauksista voi siis päätellä, että pyöräilyyn suhtaudutaan yleisesti myönteisesti. Pyöräilyn motiivit jakoivat ihmiset vastauksissa, suurin osa kuitenkin piti sitä sujuvana vaihtoehtona liikkumiselle paikasta toiseen. Vain puolet vastaajista on tyytyväisiä pyöräilyyn liittyviin opasteisiin. Vastaus on huolestuttava ja siihen tulisi kiinnittää kaupunkisuunnittelussa huomiota. Hyvät opasteet tekevät ajamisesta sujuvaa sekä turvallista. Viimeisen kahden vuoden aikana pyöräkulttuuri on vahvistunut Helsingissä. Kestävän pyöräkulttuurin kaupungissa polkupyörä ei toimi vain itseilmaisun välineenä, vaan sitä käytetään liikkumiseen päivittäin muun muassa, työmatkoihin sekä tavarankuljetukseen. Kestävään pyöräilykulttuuriin päästään vain, kun saadaan kaikki potentiaaliset pyöräilijät, satunnaisesti pyöräilevät sekä osa-aikaiset pyöräilijät käyttämään pyörää säännöllisesti. Aiemmin pienen joukon jutusta on kasvamassa arkinen liikuntamuoto, jota edistää erilaiset tapahtumat kuten 2011 sekä 2012 järjestetty We Love Helsinki -pyöräpäivä. (Koivusalo 2013, 52.)

2.9 Pyöräilyn merkitys kaupungin matkailulle

Matkailunedistämiskeskus MEK:in vuonna 2012 julkaistun tutkimuksen mukaan Suomeen tuleva pääturistiryhmää kutsutaan ”Moderneiksi humanisteiksi”. Tutkimuksessa Moderni

humanisti määrittellään vastuulliseksi henkilöksi, joka on kiinnostunut uusista asioista, ihmisistä sekä kulttuurista. Lisäksi ryhmä haluaa matkustaessaan pitää huolta tulevaisuuden yhteiskunnasta sekä maailmasta. (Visit Finland 2014, 38.) Luonnehdintojen pohjalta voidaan olettaa, että tällaiselle kohderyhmälle liikkumisvälineenä pyörä sopisi mainiosti. Pyöräilypotentiaalia kaupungille riittäisi siis myös turisteista. Kohderyhmä kannattaa ottaa huomioon tehtäessä kaupunkipyöräilyä koskevia suunnitelmia. Hyvä esimerkki tästä on turisteille suunnatut ja helpon käyttöönoton mahdollistavat automaatit, joista pyörän saa käyttöön pelkällä maksukortilla, ilman erillistä rekisteröitymistä. (Koivusalo 2013, 64-65.)

Matkailijan näkökulmasta katsottuna Helsinki on helppo pyöräilykohde, sillä Helsingin niemi muodostaa helposti rajatun alueen ja välimatkat ovat pienet, niin kuin kuvio 15 kertoo. Jopa muutamassa tunnissa matkailija saa selkeän kuvan kaupungista. Tämä tarjoaa ihanteelliset olosuhteet, vaikka vain lyhyelle pyöräilymatkalle. Maailmalle levinneestä kaupunkipyöräilyilmiöstä kertoo sekin, että matkaajat kyselevät pyörien perään Helsingin turisti-infossa. Maailmalla on vielä saatavilla vanhoja esitteitä, joissa mainitaan vanhat kaupunkipyörät ja se luo odotuksia. Pyöräilypalveluita lisäämällä ja niihin panostamalla kaupunki voi lisätä Helsingin matkailullista vetovoimaa. Myös uusissa Helsinkiä mainostavissa esitteissä tulisi kertoa uudesta kaupunkipyöräpalvelusta. Tästä voisi muodostua kattava lisäarvon tuoja Helsingille matkailijan näkökulmasta katsottuna. Helsinkiin saapuu eniten matkailijoita yhdeksi yöksi, joten kaupunkipyöräverkoston avulla turistivirrat on helpompi ohjata kaupungin muillekin alueille, kuten kantakaupunkiin tai vaikka Kallion suunnalle. Tämä palvelisi paikallisia elinkeinonharjoittajia alueilla. (Koivusalo 2013, 64-65.)

2.10 Matkailijan määrittely

Kaupunkipyörän saa käyttöön viideltä asemalta ilman rekisteröitymistä palveluun. Nämä asemat on suunniteltu muun muassa matkailijoita varten. Matkailijaksi määrittellään henkilö, joka viettää vähintään yhden yön, joko maksullisessa tai maksuttomassa majoituksessa kohteessaan. Kansainväliseksi matkailijaksi luokitellaan henkilö joka viettää vähintään yhden yön matkakohdemaassa. Kotimaan matkailijaksi voi kutsua henkilöä joka, joka viettää minimissään yhden yön kohdemaassa. Päiväkävijä määrittellään siten, että matkailija ei yövy kohteessa maksuttomassa tai maksullisessa majoituksessa. Kansainvälinen päiväkävijä on kansainvälinen matkustaja, joka ei lainkaan yövy kohdemaassa. Kotimainen päiväkävijä on kotimainen matkustaja, joka ei yövy kohteessa, joka sijaitsee hänen asuinmaansa rajojen sisäpuolella. Päiväkävijäksi luokitellaan matkailija, joka viipyy määränpäässä alle vuorokauden, mutta kuitenkin niin että saapuminen ja lähtö tapahtuvat saman päivän aikana. Risteilijät kuitenkin lasketaan päiväkävijöiksi, koska he yöpyvät laivassa ja käyvät maissa. (Tilastokeskus 2016.)

Kaupunkipyöräpalvelu ottaa matkaajat huomioon. Niin kuin aiemmin työssä jo mainittiin, on muutamalle pyöräasemalle asennettu matkajia varten englanninkieliset opasteet, helpottamaan pyörän käyttöönottoa sekä mahdollisuus lunastaa pyörä maksukortilla, ilman erikseen rekisteröitymistä. Kyselyn avulla pyritään löytämään vastaus siihen, onko turistikot otettu tarpeeksi hyvin huomioon palvelun käyttöönotossa. Visit Finlandin (Visit Finland 2016.) mukaan ulkomaalaisten yöpyjien määrä on vähentynyt edellisestä vuodesta 4 %. Kaupunkipyöräpalvelulla voitaisiin hyvin korottaa Helsingin imagoa matkajien silmissä, kunhan se saadaan houkuttelevaksi myös turisteille. Lisäksi pyörän käyttöönotto pitäisi olla turisteille mahdollisimman vaivatonta.

3 Tutkimuksen toteutus

Tässä kappaleessa esitellään käytettyjä tutkimusmenetelmiä ja sitä, miten tutkimus toteutettiin. Tämän tutkimuksen päätavoite oli selvittää Helsingin kaupungin uusien kaupunkipyörien käyttäjien asiakastyytyvyyttä ja sitä kautta löytää kehitettävät alueet. Tutkimusongelman lisäksi haluttiin selvittää alaongelmiin liittyviä kysymyksiä muun muassa pyörien teknisestä käytettävyydestä. Kyselyn pohjalta saatua tietoa analysoidaan taulukoiden avulla opinnäytetyön loppupuolella.

Tutkimusprosessin eteenpäin viemisessä yhdistyy monin eri tavoin tieteellisen tutkimuksen ehdot, jolla tarkoitetaan tutkimuksen kietoutumista tieteellisen tutkimuksen vertailuperustaan sekä tutkimusestetiikkaan (Vilka, 56).

Koko tutkimusprosessi on jaettavissa useaan eri vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe, eli ideataso alkoi opinnäytetyön aiheen pohtimisesta ja sopivan aiheen löydyttyä yhteydenotomisella toimeksiantajaan. Ideataso koostui lisäksi tutkimusaineiston analysointitavan valitsemisesta, tutkimusmenetelmän valitsemisesta, aineiston keräämisestä, tutkimusongelman määrittämisestä, tutkimuskysymyksen laatimisesta, tavoitteiden asettamisesta sekä aikataulun suunnittelemisesta.

Toinen vaihe koostui toteuttamisen aloittamisesta, tutkimusaineiston hankinnasta sekä tutkittavan aineiston luokittelusta, tulkitsemisesta sekä analysoimisesta. Kolmannessa vaiheessa alkoi työn kirjoittamisprosessi, sekä tutkimustekstin työstäminen. Lisäksi käytiin työn toimeksiantajan kanssa palaverissa läpi muun muassa työn tavoitteet ja aikataulut.

Kun tietoperusta oltiin saatu kootuksi, aloitettiin kyselylomakkeen suunnittelu. Lomake testattiin moneen kertaan ja hioutuessaan lopulliseen malliin, se lähetettiin vastaajille. Kun vastaukset kyselyyn oli saatu ja kyselyn vastausaika umpeutunut, alkoi vastausten analysointi ja läpikäynti. Vastaukset myös taulukoitiin Webropol 3.0 -ohjelman avulla, josta ne siirrettiin Excel-tilukko-ohjelmaan ja muokattiin haluttuun raportoitavaan muotoon. Viimeinen vaihe koostui tiedottamisesta, joka piti sisällään työn esittämisen sekä toimeksiantajalle, että Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Viimeisenä vaiheena tutkimus julkaistiin Theseuksessa sekä arkistoiitiin.

3.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusongelma sekä tämän tutkimuksen tavoite yhdessä ratkaisivat ensisijaisen tutkimusmenetelmän. Tutkimusmenetelmän avulla suoritettiin tutkimuksen kohteena oleville tutkittaville eli perusjoukolle kysely, joilta tietoa haluttiin kerätä. Tässä tutkimuksessa perusjoukolle olisi voitu tehdä osatutkimus, eli otantatutkimus, jossa vain tietty osa perusjoukosta, eli otos tutkittaisiin. (Heikkilä 2014, 12-13.) Koska suurella osalla palveluun rekisteröityneistä oli suoramarkkinointikielto, kysely päädyttiin lähettämään perusjoukosta vain niille, joilla ei ollut suoramarkkinointikieltoa. Koska työn toimeksiantajalla oli valmis rekisteri perusjoukosta, lähetettiin kysely kaikille 4178 vastaanottajalle, 20 103 rekisteröityneestä. Myös aikaa ja resursseja säästettäisiin tutkimuksen kannalta, kun kyselyä ei lähetetty kaikille palveluun rekisteröityneille.

Koko perusjoukon valitseminen eroaa otoksesta selkeästi. Otos on edustava, jos perusjoukosta valitulla otoksella on yhteneviä ominaisuuksia samassa suhteessa perusjoukon kanssa. Otos on edustava pienoiskuva koko perusjoukosta. Otannassa tärkeää on satunnaistaminen. Otokseen valikoituvien yksiköiden tulee määräytyä sattumanvaraisesti. Tämä edistää väärien tulosten saannin sekä otantavirheiden suuruuden mittaamisen. (Heikkilä 2014, 32.) Otoksoon tulee olla vähintään 100, jos kohderyhmä on suppea sekä tuloksia tullaan tarkastelemaan kokonaistasolla (Heikkilä 2014, 43).

Tutkimusotteeksi ja tutkimuksen lähestymistavaksi valikoitui kvantitatiivinen, eli määrällinen survey-tutkimusmenetelmä. Kvantitatiivista tutkimusta voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Tutkimuksessa haluttiin selvittää suurelta tutkimusjoukolta lyhyessä ajassa tutkittavaan aiheeseen liittyvää tietoa. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää tarpeeksi suurta sekä edustavaa otosta. Kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksia voidaan havainnollistaa kuvioiden ja taulukoiden avulla, mikä sopii tutkittavan aiheen esittämiseen hyvin. (Heikkilä 2014, 15.) Survey-tutkimuksessa aineiston keräämisessä käytetään tutkimuslomaketta (Heikkilä 2014, 17). Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä perustuu positivismiin, jossa korostuu tiedon perustelut, luotettavuus ja sen tavoitteena on tuottaa luotettavaa, perusteltua sekä yleistettävää tietoa. Positivismilla tarkoitetaan sitä, että se pyrkii absoluuttiseen sekä objektiiviseen totuuteen. (Kananen 2011, 18.)

Määrällinen tutkimusmenetelmä sopii silloin tutkimukseen, kun halutaan kuvailla jotain asiaa yleisesti numeraalisesti, tai kuvaillaan missä määrin jokin asia on muuttunut tai missä määrin se vaikuttaa toiseen asiaan. Tietointressinä, eli tavoitteena on tarkentaa ihmisten toimintaa numeraalisesti, kausaalisesti sekä teknisesti. Määrällistä tutkimusmenetelmää käytettäessä on tavoitteena löytää säännönmukaisuuksia, millä tavalla muuttujat, eli

eri asiat liittyvät toisiinsa, sekä selventää millä tavalla tutkimusyksiköt, eli vastaajien mieliteet ja ajanjaksot eroavat muuttujien kannalta. (Vilka 2014, 66- 67.)

3.2 Aineiston kerääminen

Kysely- eli survey-tutkimuksen tarkoitus on koota tietyn kriteerein valitulta vastaajajoukolta vastauksia samoihin kysymyksiin. Tutkimuksen kohteena on useimmiten otosmenetelmällä valikoitu kohderyhmä tietyistä perusjoukosta. (Virtuaaliammattikoulu.)

Survey-tyyppisen kyselytutkimuksen hyvinä puolina pidetään, että sen avulla pystyy keräämään laajaa tutkimusaineistoa. Tutkimukseen voidaan kyselyn avulla saada suuri vastaaja joukko sekä voidaan kysyä useita kysymyksiä. Kysely säästää aikaa. Huolellisesti suunniteltu kyselylomake voidaan tallentaa ja käsitellä vaivattomasti tietokoneen avulla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 195.) Tässä työssä käytetään Webropol 3.0

-kyselytutkimustyökalua, joka on käytössä Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa. Kyselylomakkeen etu on myös siinä, että vastaaja jää aina anonymiksi (Vilka 2015, 94). Tässä kyselyssä ei ollut tärkeää selvittää vastaajan henkilöllisyyttä, joten vastaukset kerättiin anonymisti. Anonyyminä vastaamisen toivottiin lisäksi nostavan vastausprosenttia.

Yleisimpänä haittana on riski alhaisesta vastausprosentista, jolloin puhutaan kadosta. Palauttamisessa ilmenee usein viiveitä. Joskus tulee lähettää uusintakysely, joka yhdessä viiveen kanssa vaikuttavat aikatauluun. (Vilka 2015, 94.) Kyselytutkimuksen heikkouksina pidetään yleisesti ottaen sen aineiston pinnallisuutta sekä tutkimusta teoreettisesti vaatimattomana. Lisäksi yleisinä heikkouksina on se, että vastaajat eivät välttämättä ole rehellisiä vastauksissaan. Kyselylomakkeissa on vaarana, että vastaaja ymmärtää kysymykset väärin ja sitä on vaikea kontrolloida. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 195.) Onnistuneena vastausprosenttina pidetään verkkotutkimuskyselyissä 20-30% (Surveymonkey 2016).

3.3 Tutkimuslomake

Tutkimusajankohdaksi ja kyselyn lähettämiseksi valikoitui torstai 1.9.2016, jolloin pyörät ovat olleet käytössä jo usean kuukauden ajan ja käyttökokemusta on kertynyt jo vastaajille. Monet vastaajat ovat palanneet jo kesälomilta tietokoneiden ääreen.

Tutkimustyyliksi valikoituneella kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä toteutetussa tutkimuksessa tärkein seikka on kyselylomakkeen huolellinen suunnittelu ja se että tutkija tiedostaa tutkimuksen tavoitteet, eli sen mihin kysymyksiin halutaan vastaukset. (Vilka 2015, 105.) Kyselylomake on yleisin määrällisessä tutkimuksessa käytetty aineiston ke-

räysmenetelmä (Vilkkä 2014, 94). Tässä työssä käytetyssä kyselylomakkeessa on kaksikymmentä kysymystä.

Lomaketta suunniteltaessa tulee perehtyä kirjallisuuteen, pohtia tutkimusongelmaa ja tutkimusasetelman valintaa. Tutkijan on myös päätettävä, miten vastauksia käsitellään ja miten tietoja syötetään sekä mitä tapaa käytetään tulosten raportoimiseen. On varmistettava, että tutkimuslomake selvittää tutkittavaa asiaa. (Heikkilä, 2014, 46.)

Tutkimus toteutettiin sähköisen kyselykaavakkeen avulla. Toimeksiantajalla oli jo valmis asiakasrekisteri, jota hyödynnettiin työssä. Kyselystä haluttiin tehdä mahdollisimman yksinkertainen sekä selkeyteen kiinnitettiin huomiota, jotta saataisiin mahdollisimman valideja vastauksia. Tutkimukselle on asetettu täsmälliset tavoitteet tarvittavien vastauksien saamisen varmistamiselle. Tavoitteina toimii tutkimusongelma ja alaongelmakysymykset ja niihin tutkimuslomakkeella saavutetut vastaukset, jotka tuottavat tarkasti laaditun kyselylomakkeen avulla vain valideja vastauksia. Kyselylomakkeen kysymykset koostuivat suljetuista sekä avoimista kysymyksistä ja muutamasta monivalintakysymyksestä. Kyselylomakkeen kieleksi pystyi valitsemaan joko suomen tai englannin, koska osan vastaajajoukosta oletettiin puhuvan jotain muuta kieltä kuin suomea, sekä näin saavutettaisiin muualla asuvat ja turistit paremmin. Kyselyssä käytettiin suljettuja kysymyksiä Likertin asteikon mukaan (yleisesti 4-5-lukuinen portaikko, jossa ääripäinä kyselyn vastauksissa *täysin samaa mieltä ja toisessa täysin eri mieltä*.) Eri vastausvaihtoehdoin, vältetään ei/kyllä tyyllisen vastausvaihtoehdon antamaa suppeaa vastaustulosta. (Heikkilä 2014, 51.) Asiakastyytyväisyyttä mitataan yleensä valmiiksi luokitelluilla kysymyksillä, koska siten nopeutetaan vastausten analysointiprosessia. Muutama avoin kysymys lomakkeen loppuosiossa on tyyppillistä. (Korkiakoski 1999, 163.)

Suurin osa kyselylomakkeen kysymyksistä koostuu suljetuista, eli strukturoiduista kysymyksistä, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot ja joista vastaaja rastittaa mieluisimman vaihtoehdon. Suljetuttuihin kysymyksiin on helppo vastata. Mukana on myös sekamuotoisia kysymyksiä, joissa on suljettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi avoin kysymys. Sekamuotoista kysymystä pidetään hyvänä vaihtoehtona, kun epäillään että vastaaja ei tunne kaikkia vastausvaihtoehtoja, jotka ovat valmiiksi annettuja. (Vilkkä 2015, 106.)

Kyselykaavakkeen avoimissa kysymyksissä, pyrittiin ohjaamaan vastaaja kertomaan, omin sanoin spontaaneja mielipiteitä. Tässä kyselylomakkeessa avoimessa kysymyksessä vain rajattiin vastauksen suuntaa. Muuttujia, eli kysymyksiä valittaessa kiinnitettiin selkeyteen ja loogiseen järjestykseen erityistä huomiota. Kyselylomake on hyvä testauttaa muutamalla perusjoukkoa vastaavalla ihmisellä. Arvioidessa kiinnitetään huomiota selkey-

teen, pituuteen ja siihen puuttuuko siitä oleellisia kysymyksiä. Onnistunut testaus edellyttää vastaajalta perusteluja mielipiteisiinsä. (Vilkkä 2016, 108.) Vapaamuotoista asiakaspalautetta pidetään kiinnostavimpana osana kerättyä palautetta. Se kuitenkin tuottaa paljon ongelmia, koska sen analysointi on aikaa vievää ja automatisointi on vaikeaa. Ainoana tapana on analysointi. Vastauksia voi myös koota niin sanotuksi sanapilveksi, erilaisten apuohjelmien avulla. Sanapilvi auttaa poimimaan palautteesta, useimmin toistuvat sanat. Sanat eivät aina kerro kuitenkaan, onko palaute positiivista vai negatiivista. (Korkiakoski & Löytänä 2014, 153.)

Tutkimuslomake on kaksiosainen, se sisältää myös saatekirjeen varsinaisen lomakkeen ohella. Saatekirjeen tehtävänä on kannustaa vastaamaan sekä antaa informaatiota tutkimuksen taustasta. Saatekirje vaikuttaa suuresti siihen täyttääkö vastaaja kyselyn vai ei. Saatekirjeen tulee olla maksimissaan yhden sivun pituinen. (Heikkilä 2014, 59.) Tässä kyselyssä käytettiin saatekirjettä, joka on suomeksi ja englanniksi ja pituudeltaan puoli sivua. Kyselystä lähetettiin muistutuskirje kaksi päivää ennen kyselyn sulkeutumista. Tällä haluttiin varmistaa korkeampi vastausprosentti.

3.4 Analyysimenetelmät

Tutkimus on kvantitatiivinen, jossa usein ollaan kiinnostuneita asioiden välisistä riippuvuussuhteista. Analyysimenetelmänä tuloksia tarkastellessa käytettiin ristiintaulukointia yhden kysymyksen kohdalla, jota haluttiin vertailla toisen kysymyksen kanssa. Ristiintaulukoinnissa tarkastellaan taulukon avulla samanaikaisesti kahta eri muuttujaa. (Kananen 2011, 77.) Menetelmänä ristiintaulukointi on havainnollinen eikä aseta ehtoja muuttujien mittaukselle, jos arvoluokkia ei ole montaa. Tutkimuksessa mittaamista on kaikki se missä voidaan nähdä eroja ja pystytään antamaan tutkimusyksiköille symboleja ja luonnehtimaan niiden eroja. Tutkimuksessa tulee selvittää, miten ja kuinka luotettavia tutkimuksessa käytetyt mittarit ovat. (Heikkilä 2014, 174-175.)

Saadut vastaukset siirrettiin Webropol ohjelmasta Excel-tilukoon, jossa ne muokattiin raportoitavaan lopulliseen malliin. Kaaviomalliksi valittiin pylväskaavio. Samaa mallia käytetään lähes jokaisessa kaaviossa. Malli todettiin selkeäksi ja tähän raporttiin sopivaksi. Avointen tulosten esittämisessä käytettiin niin kutsuttua sanapilveä. Kerätyistä avoimista vastauksista muodostettiin Webropol-ohjelman sanapilviä, joissa näkyy usein toistuvat sanat vastauksissa. Tämä tuo visuaalisuutta ja selkeyttä avointen vastausten esittämistä raportissa.

Avoimia vastauksia analysoitiin kvalitatiivisen, eli laadullisen tutkimuksen keinoin. Se on kvalitatiivisen tutkimuksen perusmenetelmä. Sen avulla voidaan analysoida kirjoitettua tai suullista kommunikointia. Saatu tietoaineisto tiivistetään, jotta pystytään tarkastelemaan tutkittavina olevien ilmiöiden merkityksiä, seurauksia sekä yhteyksiä tarkemmin. Tutkimusaineistosta pyritään löytämään sisällönanalyysin avulla samanlaisuudet sekä erilaisuudet. Pyritään luomaan hajanaisesta aineistosta yhtenäisempää informaatiota, jotta lopullisten johtopäätösten sekä tulkintojen teko helpottuu. Teorialähteinen analyysi on perinteisin kvalitatiivisista sisällönanalyysilogiikoista. Analyysi perustuu tiettyyn malliin tai teoriaan, joka kuvaillaan tutkimusraportissa, sen mukaan määritellään kiinnostavimmat analyysiyksiköt sekä käsitteet. Teorialähtöinen analyysi pohjautuu raportin tietoperustaan. Ensin aineisto pelkistetään, ryhmitellään ja käsitteellistetään. Kun kvalitatiivisen tutkimuksen sisällönanalyysi on valmis, empiirisestä aineistosta on saatu muodostettua käsitteellinen näkemys tutkittavasta aiheesta tai ilmiöstä. (Tampereen Teknillinen Yliopisto.)

Sisällönanalyysi toteutettiin seuraavan Tuomen & Sarajärven kirjassaan kuvaaman neliportaisen mallin mukaan:

1. Tutkija päättää mikä aineistossa on kiinnostavinta.
2. Tutkija käy aineiston läpi, erottelee ja merkitsee asiat, jotka sisältyvät myös kiinnostukseen. Kaikki muu turhaksi koettu tulee jättää pois. Merkityt kohdat liitetään yhteen sekä eritellään muusta aineistosta.
3. Tutkija luokittelee, teemoittaa sekä tyypittelee aineistonsa.
4. Tutkija kirjoittaa lopuksi yhteenvedon. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 94.)

4 Tutkimustulosten esittely

Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla Internetissä. Kysely lähetettiin 4178:lle, ja vastauksia saatiin 1145 kappaletta. Vastausprosentti oli 27,4%. Vastaaajien määrässä tavoitettiin haluttu vastausprosentti. Vastausprosentista voidaan päätellä, että kyselyyn vastaajat haluavat olla mukana kehittämässä kaupunkipyöräpalvelua. Lisäksi voidaan päätellä, että saatekirje on ollut onnistunut sekä toimiva ja kyselyyn on ollut vaivatonta vastata. Otskoon tulisi olla ainakin vähintään 500-1000, joka on suositeltu määrä tämän tyyppisissä valtakunnallisissa kuluttajatutkimuksissa. (Heikkilä 2014, 43.)

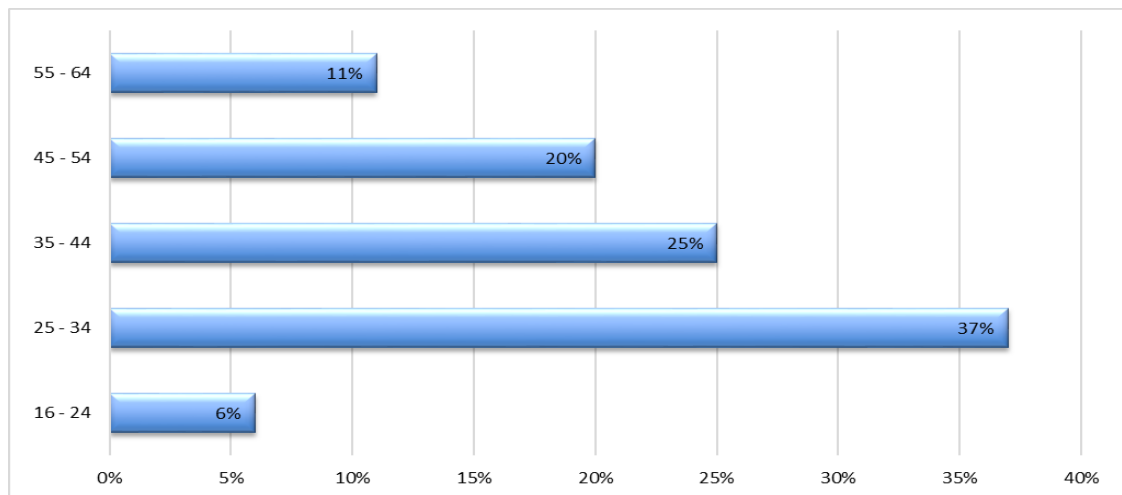
Pohdinta-luvussa tarkastellaan tuloksia. Tutkimustyyppisessä opinnäytetyössä arvioidaan myös tutkimuksen luotettavuutta. Pohdinnassa on tärkeää muodostaa tulosten pohjalta johtopäätökset sekä antaa kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia. Lopuksi arvioitiin opinnäytetyöprosessia ja omaa oppimista.

Kyselyn aineiston avulla saadaan vastauksia tutkimus- ja alaongelmaan. Tutkimuksen tulokset analysoidaan Webropol-ohjelmalla. Kaikki kysymykset olivat pakollisia, näin varmistettiin, että kaikkiin kohtiin tullaan vastaamaan, eikä esimerkiksi tapahdu huolimattomuusvirheitä ja unohdeta vastata johonkin kaavakkeen kohtaan. Kyselyn lopussa olleeseen avoimeen vastauskohtaan saatiin suuri määrä vastauksia. Kysely lähetettiin torstaina 1.9.2016. Kysely oli auki yhden viikon 7.9.2016 asti. Muistutus kyselyyn vastaamisesta lähetettiin 5.9.2016. Kaikki kyselykaavakkeen kysymyskohdat ovat johdettu suoraan ja tarkasti työn tietoperustaosiosta.

Aineisto muokattiin Excel-ohjelmalla raporttiin sopivaksi ulkoasultaan. Avointen kysymysten vastausten analysointiin sovellettiin raportissa sisällönanalyysiä. Aineisto käsiteltiin ensin pelkistämällä vastaukset, sitten ryhmittelemällä ne ja lopuksi luomalla niistä yhdistäviä käsitteitä. Vastauksien analysoimisessa käytettiin apuna ristiintaulukointia. Koska oltiin kiinnostuneita asioiden välisistä riippuvuussuhteista, tarkasteltiin kahden muuttujan välistä riippuvuutta ristiintaulukoinnin avulla. (Kananen 2011, 77.)

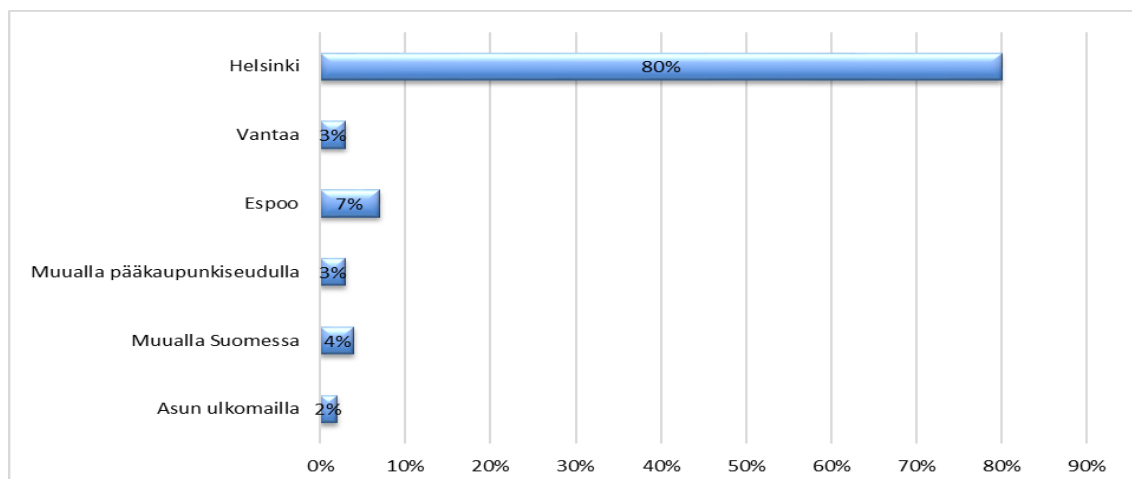
4.1 Demografiset tekijät

Kyselyyn vastanneista yli puolet (60%) oli miehiä ja alle puolet (40%) naisia, kokonaismäärästä (n=1145). Suurin vastaajajoukko (37 %) oli 25-34-vuotiaat. Seuraavat kaksi suurinta ryhmää muodostuivat 35–44-vuotiaista (25%) sekä 45-54-vuotiaista (20%). Reilu kymmenen prosenttia (11%) vastaajista oli 55–64-vuotiaita. Toiseksi pienimmän vastaajajoukon muodostivat 16–24-vuotiaat, joita vastaajista oli reilu 5 prosenttia (6 %) ja vähiten oli yli 64-vuotiaita (2%). Alla oleva kuvio auttaa havainnollistamaan lukuja tarkemmin (kuvio 18).



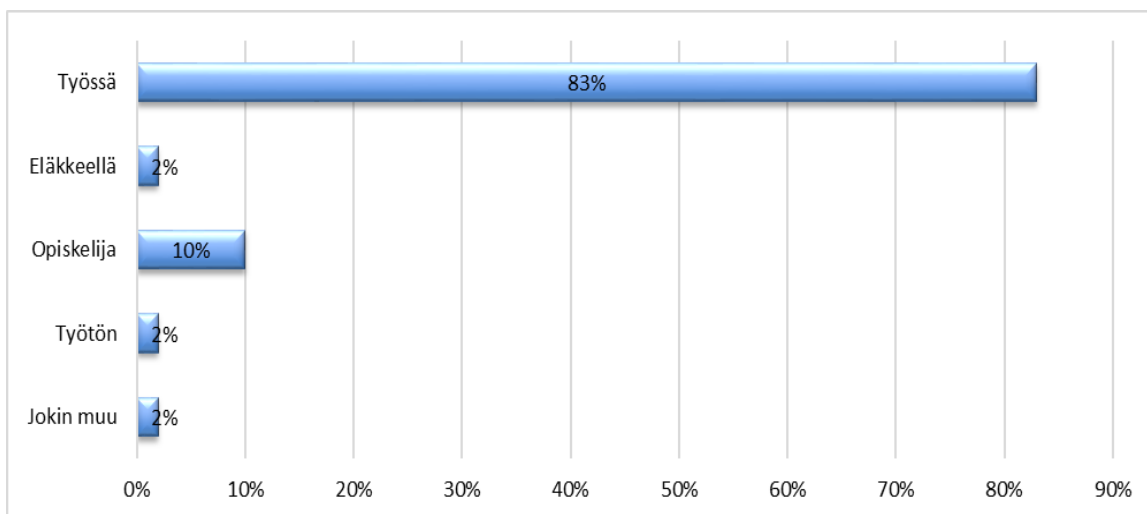
Kuvio 18. Tutkimuksen vastaajien (n=1145) ikäjakauma

Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajien asuinpaikkaa (kuvio 19). Suurin osa vastaajista (80%) asuu Helsingissä. Pieni määrä, vain seitsemän prosenttia tulee Espoosta, neljä prosenttia muualta päin Suomea ja kolme prosenttia vastaajista tulee Vantaalta tai muualta pääkaupunkiseutua. Vain kaksi prosenttia vastaajista ilmoittaa asuinpaikakseen ulkomaat.



Kuvio 19. Tutkimuksen vastaajien (n=1145) asuinpaikka

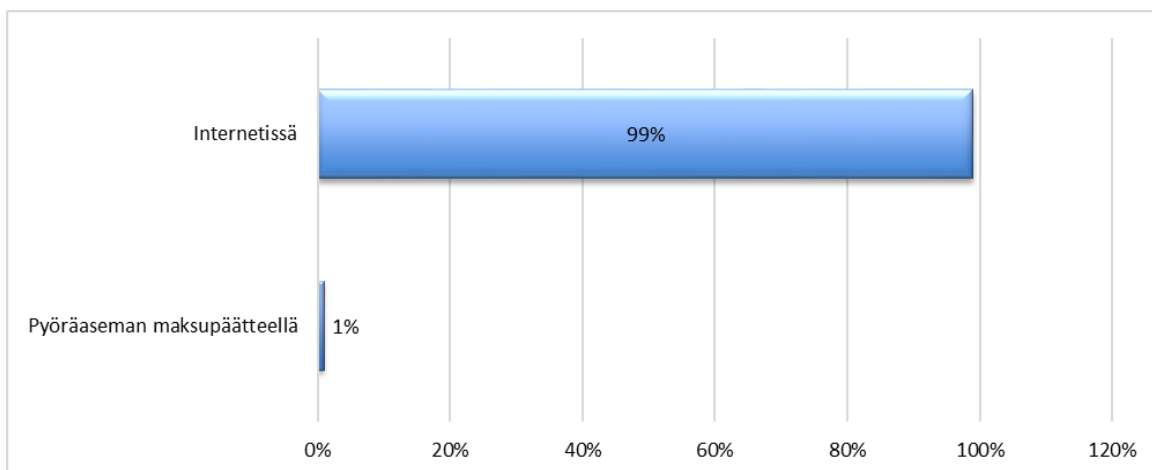
Suurin osa vastaajista (83%) on työssäkäyviä (kuvio 20). Opiskelijoita vastaajista oli 10 prosenttia, seuraavat vastaajajoukot, eläkeläiset, työttömät tai johonkin muuhun ryhmään kuuluvat, muodostivat kukin 2 prosenttia ryhmän vastaajista.



Kuvio 20. Tutkimuksen vastaajien (n=1145) työssäkäynti

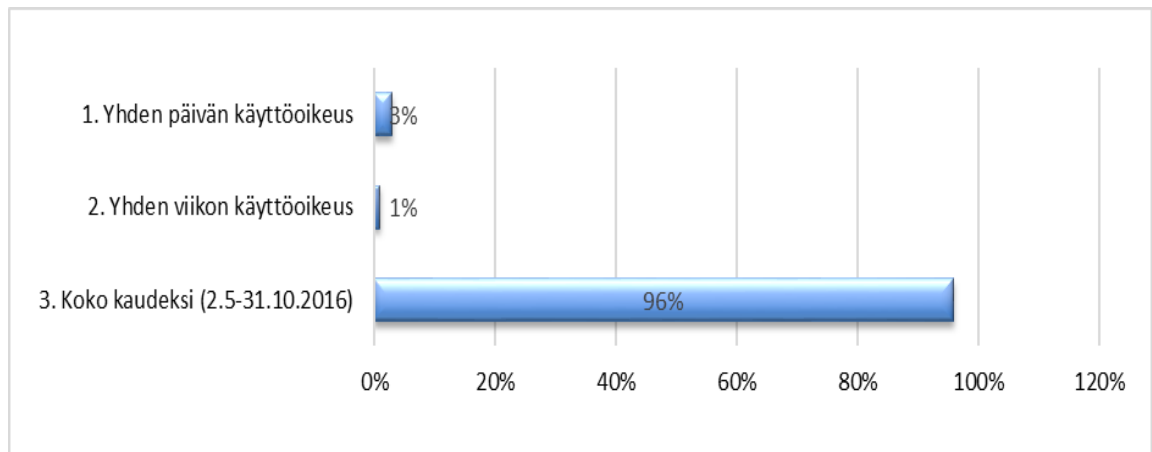
4.2 Rekisteröityminen, käyttöoikeuden pituus ja käyttötarkoitus

Kyselyyn vastanneista lähes kaikki (99%) ilmoittivat rekisteröityneensä palvelun käyttäjäksi Internetissä. Vain prosentti oli rekisteröitynyt pyöräaseman maksupäätettä käyttäen (kuvio 21).



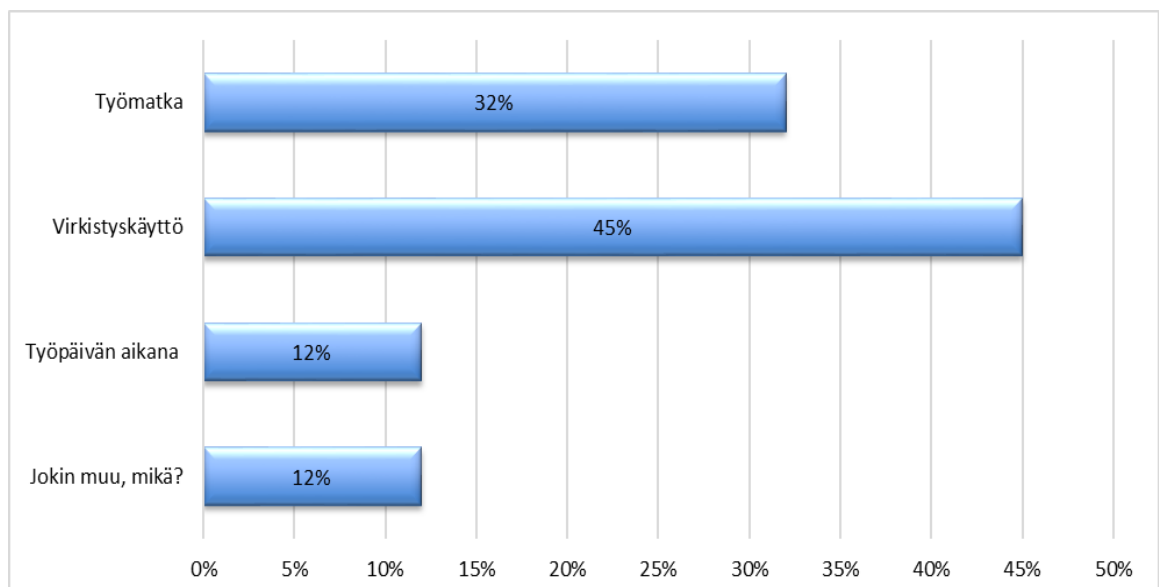
Kuvio 21. Kyselyyn vastanneiden (n=1145) rekisteröityminen

Vastaajista lähes jokainen (96%) oli valinnut koko kauden käyttöoikeuden pyörälle. Vastaajista vain muutama prosentti (3 %) oli valinnut päivän käyttöoikeuden ja 1 % yhden viikon käyttöoikeuden (kuvio 22).



Kuvio 22. Kyselyyn vastanneiden (n=1145) käyttöoikeuden valinta

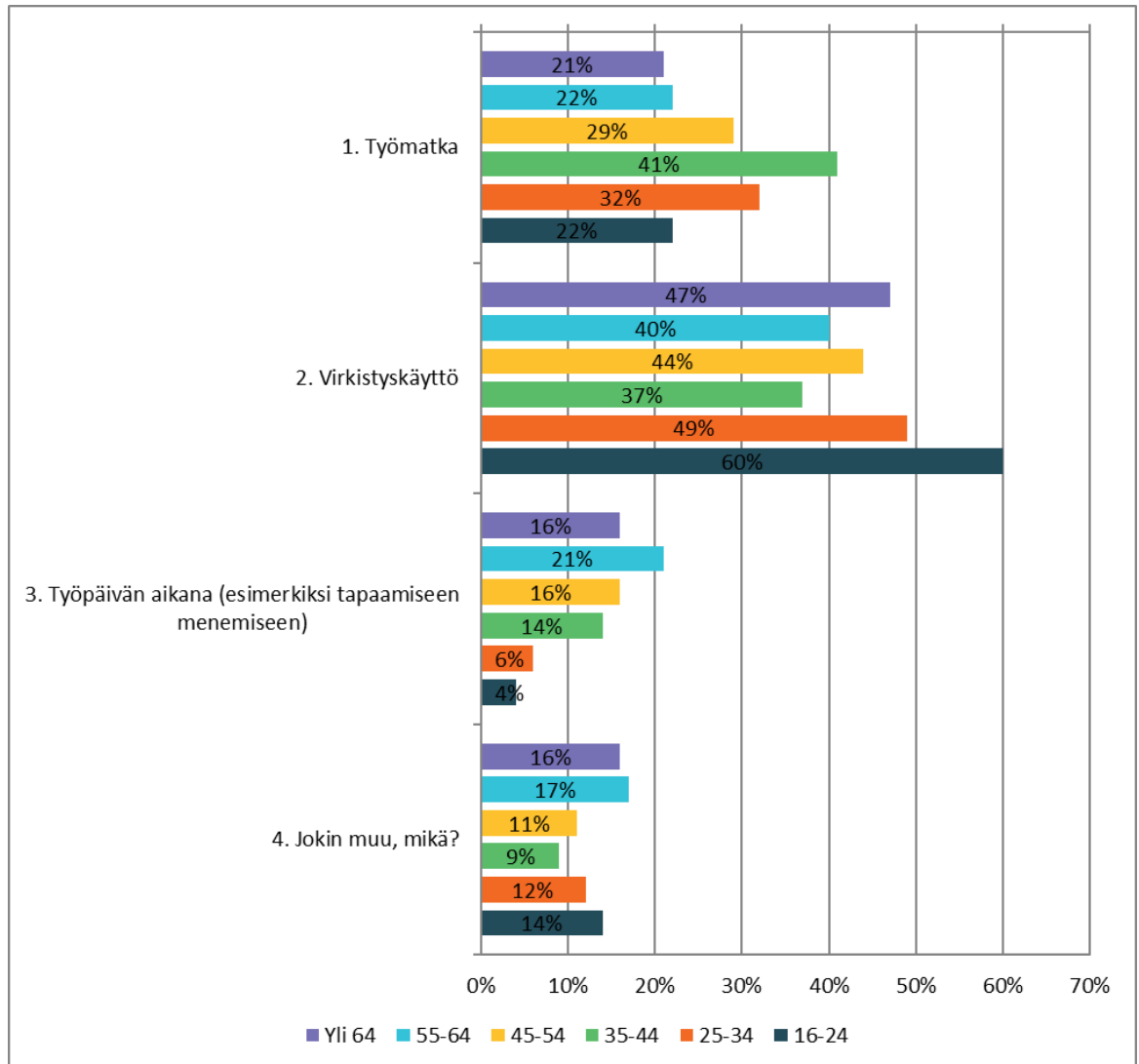
Lähes puolet (45%) ilmoitti virkistyskäytön olevan suurin motiivi kaupunkipyörän käyttämiseksi. Toiseksi yleisemmäksi käyttötarkoitukseksi vastattiin työmatka (32%). Reilu 10 prosenttia (12%) ilmoitti käyttävänsä kaupunkipyörää työpäivän aikana muun muassa tapamiseen menemiseen. Myös reilu 10 prosenttia (12%) ilmoitti jonkun muun käyttösyyn. Muiden käyttösyiden suosituimmaksi syyksi ilmoitettiin muun muassa asiointi kaupungilla, julkisen liikenteen sijasta käyttäminen sekä erinäköiset lyhyet siirtymiset kaupungissa (kuvio 23).



Kuvio 23. Kyselyyn vastanneiden (n=1145) käyttötarkoitus kaupunkipyörille

Ristiintaulukoinnin avulla vertailtiin ikäryhmiä ja käyttömotiivia kaupunkipyörille.

Taulukoinnin avulla selvisi, että reilu 40 prosenttia (41 % n=226) 35-44-vuotiaista kertoo suurimmaksi käyttömotiiviksi pyörälle työmatkan. Selvisi myös, että jopa yli puolet (60 % n=73) 16-24-vuotiaista vastaajista kertoo suurimmaksi motiiviksi virkistyskäytön. 55-64-vuotiaista reilu 20 prosenttia (21 % n=121) kertoo käyttävänsä pyörää lähinnä työpäivän aikana, samasta ikäryhmä vajaa 20 prosenttia (17 % n=121) ilmoitti jonkin muun syyn käytölle. Taulukosta nostettiin esiin vain eniten prosentuaalisia vastauksia saaneet ryhmät (kuvio 24).



Kuvio 24. Kyselyyn vastanneiden (n=1145) käyttötarkoitus kaupunkipyörille ikäryhmittäin

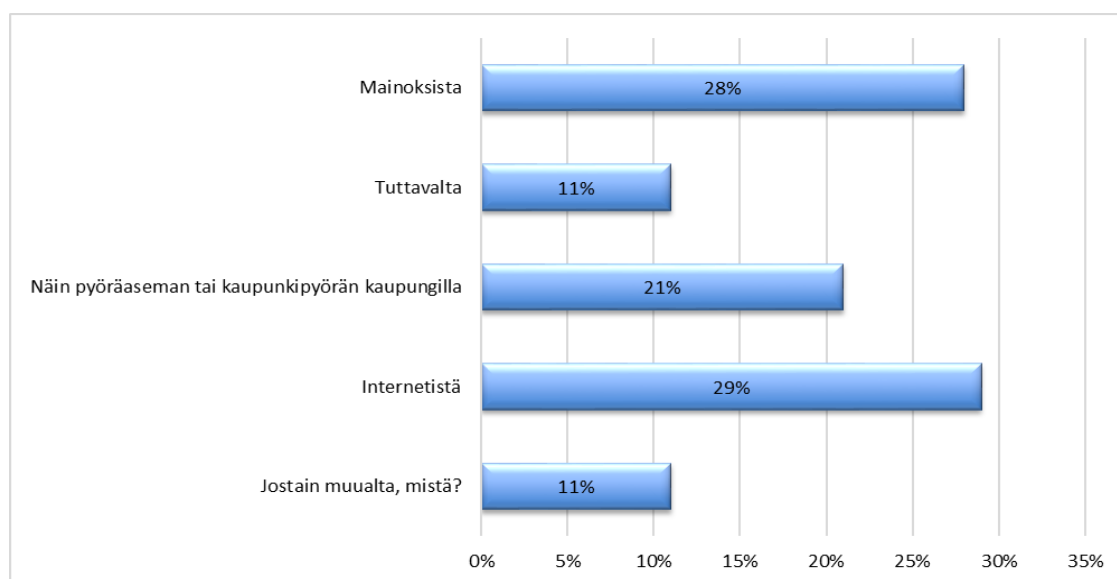
Ohessa havainnoimista tukemaan on rakennettu sanapilvi, avoimia vastauksia kohtaan: Jokin muu käyttötarkoitus, mikä? Isolla fontilla olevat sanat ovat eniten vastauksissa toistuneita sanoja ja pienemmällä fontilla olevat vähemmän vastauksissa toistuneita sanoja (kuvio 25). Esiin nousivat muun muassa: liikkuminen kaupungilla, satunnainen virkistyskäyttö ja paikasta toiseen kulkeminen.



Kuvio 25. Sanapilvi kaupunkipyörän käyttötarkoituksista

4.3 Palvelun löytäminen ja käyttöiheys

Suurin osa vastaajista oli saanut tietää kaupunkipyöräpalvelusta Internetistä (29%) Lähes saman verran vastaajista (28%) oli saanut tiedon mainoksista. Reilu 20 prosenttia (21%) oli nähnyt kaupunkipyörän tai pyöräaseman kaupungilla. Reilu kymmenen prosenttia (11 %) oli kuullut palvelusta tuttavalta ja saman verran vastaajista (11 %) ilmoitti saaneensa tietää palvelusta jostakin muualta (kuvio 26).



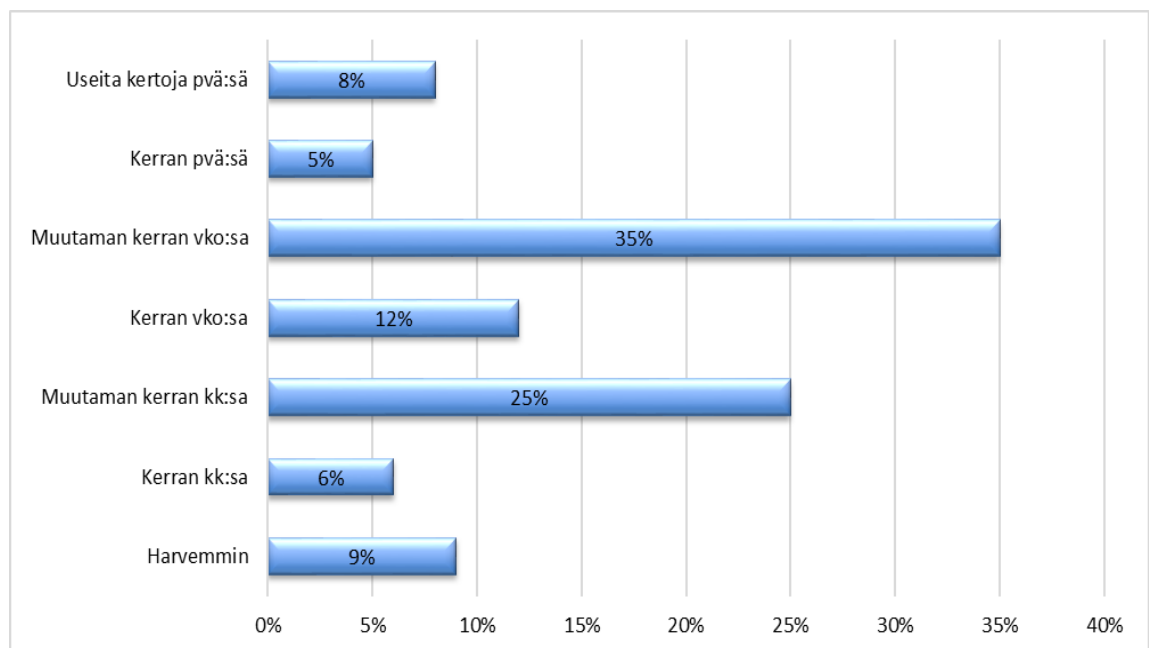
Kuvio 26. Mistä kyselyyn vastanneet (n=1145) ovat saaneet tiedon palvelusta

Avoimissa vastauksissa vastaaja pystyi halutessaan tarkentamaan mistä hän on ensimmäisen kerran kuullut palvelusta. Avoimissa vastauksissa suurimmaksi tiedonlähteeksi palvelusta nousi yleisesti lehdet ja eniten vastauksissa esiintyi Helsingin Sanomat -nimeä. Myös moni oli seurannut eri medioista keskustelua kaupunkipyöristä. Ohessa sanapilvi avoimista vastauksia (kuvio 27).



Kuvio 27. Kyselyyn vastanneiden avoimet vastaukset sanapilvessä.

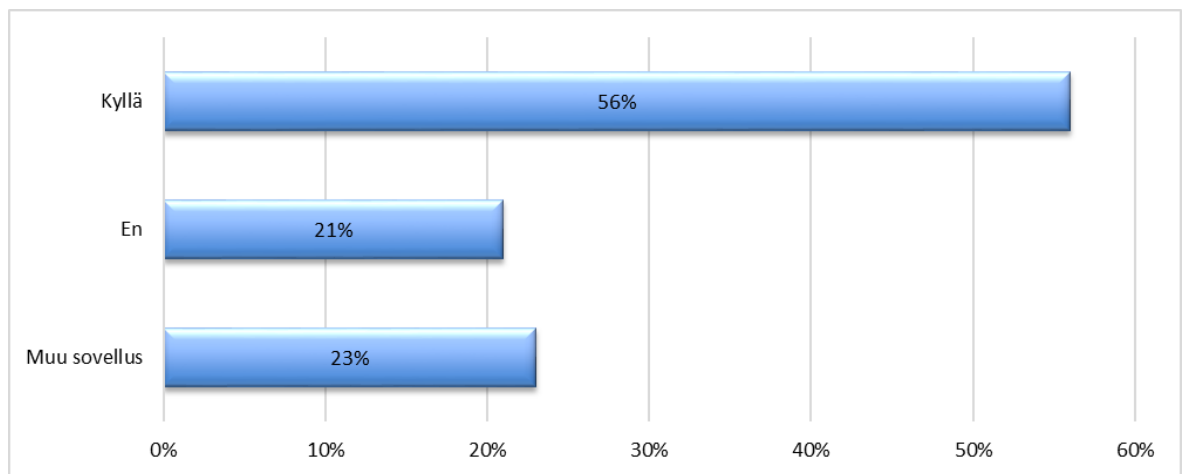
Reilu 30 prosenttia ilmoitti käyttävänsä kaupunkipyörää muutaman kerran viikossa. Vastaavasti reilu 20 prosenttia (25%) vastaajista käyttää palvelua muutaman kerran kuukaudessa. Reilu 10 prosenttia ilmoitti (12%) käyttävänsä kaupunkipyörää kerran viikossa. Vajaa 10 prosenttia (8%) jopa useita kertoja päivä naikana. Myös vajaa 10 prosenttia (8%) ilmoitti käyttävänsä harvemmin kuin kerran kuukaudessa kaupunkipyörää. 6 prosenttia ilmoitti käyttävänsä kerran kuukaudessa ja 5 prosenttia kerran päivässä kaupunkipyörää (kuvio 28).



Kuvio 28. Kyselyyn vastanneiden (n=1145) kaupunkipyörän käyttö

4.4 Sähköisten sovellusten käyttö ja pyöräasemien sijainti

Reittiopasta kaupunkipyörien sijaintien, saatavuuden ja reitityksen tarkastamiseen oli kyselyyn vastanneista käyttänyt reilu puolet (56%). Reilu 20 prosenttia (23%) oli kuitenkin käyttänyt jotain muuta sovellusta tähän tarkoitukseen. Reilu 20 prosenttia (21%) ei ollut lainkaan käyttänyt sovellusta (kuvio 29). Avoinissa vastauksissa tuli useita eri vaihtoehtoja. Suosituin kommenttien mukaan on Kaupunkifillarit-sovellus, jonka ilmoitti valinneensa kaikista avoimista 256:sta vastaajasta jopa 164 henkilöä, toiseksi suosituin oli Cityfillarit -sovellus, jonka oli valinnut 38 vastaajaa. Sanapilvessä alla listattuna vastaajien avoimia kommentteja heidän käyttämistään muista sovelluksista (kuvio 30).

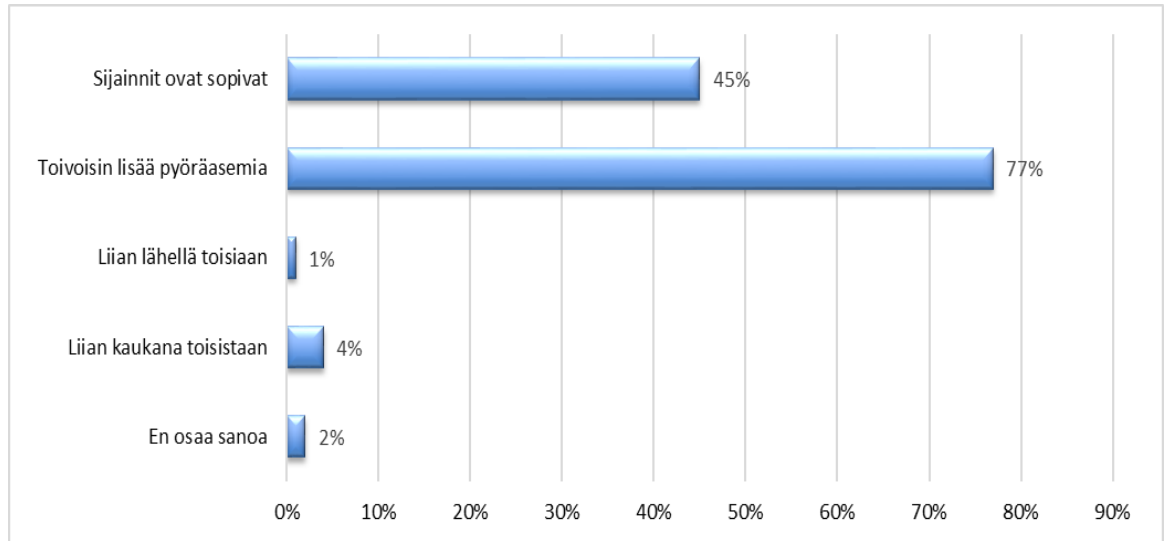


Kuvio 29. Kyselyyn vastanneiden (n=1145) Reitti-opaan käyttö



Kuvio 30. Kyselyyn vastanneiden (n=1145) käyttämät sovellukset

Suurin osa vastaajista melkein 80 prosenttia (77%) ilmoitti toivovansa lisää pyöräasemia. Vähän alle puolet (45%) ilmoitti asemien sijaintien olevan sopiva. Vähän alle 5 prosenttia (4%) mukaan asemat ovat liian kaukana toisistaan. Vain 1 % vastaajista oli sitä mieltä, että asemat ovat liian lähellä toisiaan. 2 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään ollenkaan (kuvio 31).

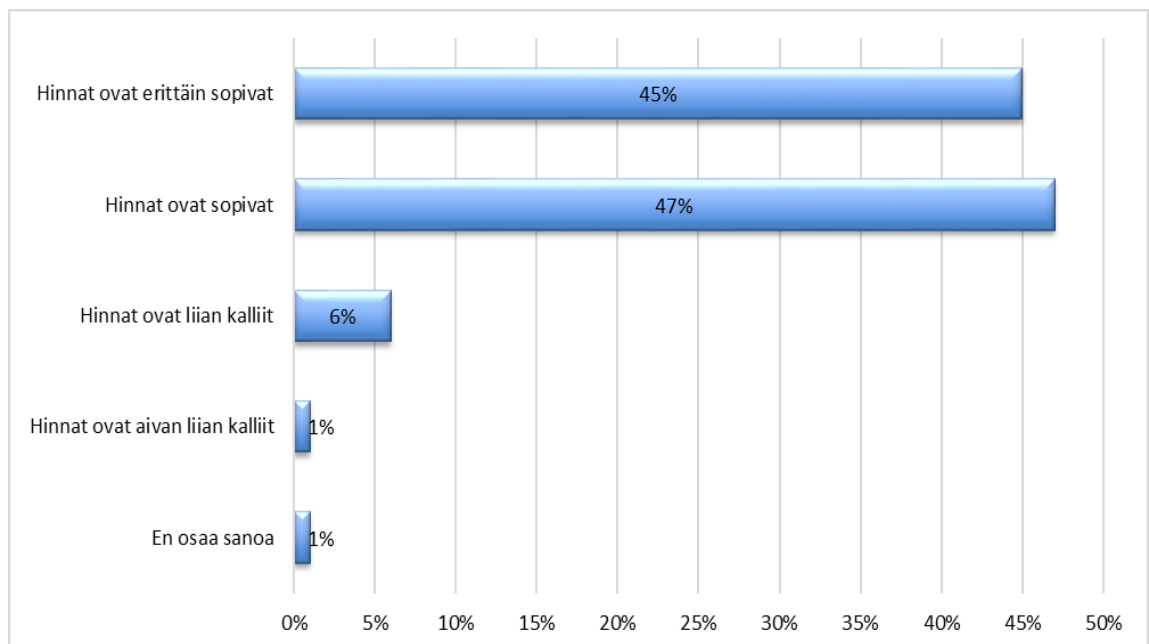


Kuvio 31. Kyselyyn vastanneiden (n=1145) mielipiteet pyöräasemien sijainneista

4.5 Käyttömaksut, palvelun toimivuus ja mainonta pyörissä

Lähes kaikki vastaajista ilmoitti hintojen olevan vähintäänkin sopivat (92%).

Ainoastaan reilun 5 prosentin (6%) mielestä hinnat ovat liian kalliit. 1 prosentti vastaajista vastasi hinnat ovat aivan liian kalliit tai eivät osanneet vastata kysymykseen (kuvio 32).



Kuvio 32. Kyselyyn vastanneiden (n=1145) mielipiteet käyttömaksuista

Kyselyssä kartoitettiin käyttäjien mielipiteitä palvelun toimivuudesta. Ensimmäisenä kysyttiin palveluun rekisteröitymisestä. Reilu 80 prosenttia (81%) vastanneista ilmoitti rekisteröitymisen toimivan vähintäänkin hyvin. Reilu 10 prosenttia (13%) ilmoitti palvelun toimivan huonosti. Vain reilu 5 prosenttia (6%) kertoi sen olevan erittäin huono (taulukko 1).

Taulukko 1. Kyselyyn vastanneiden (=1145) mielipiteet palvelun toimivuudesta

	1.	2.	3.	4.
1. Kaupunkipyöräpalveluun rekisteröityminen	37 %	44%	13%	6%
2. Pyörän käyttöönotto pyöräasemalta	45%	41%	8%	6%
3. Pyörän palautus pyöräasemalle	43%	40%	12%	6%
4. Pyörän ajomukavuus	27%	54%	14%	4%
5. Pyörien määrä asemilla	19%	54%	22%	5%
6. Pyöräasemien löytäminen	31%	50%	14%	5%

Keskiarvot (1=Erittäin hyvin toimiva 2=Hyvin toimiva 3=Huonosti toimiva 4=Erittäin huonosti toimiva.)

Toisena kysyttiin mielipidettä pyörän käyttöönotosta pyöräasemalta. Vajaa 90 prosenttia (86%) ilmoitti sen toimivan vähintäänkin hyvin. Reilu 5 prosenttia (8%) mukaan käyttöönotto asemalta on huonosti toimiva. Vain reilu 5 prosenttia (6%) oli sitä mieltä, että se on erittäin huonosti toimiva.

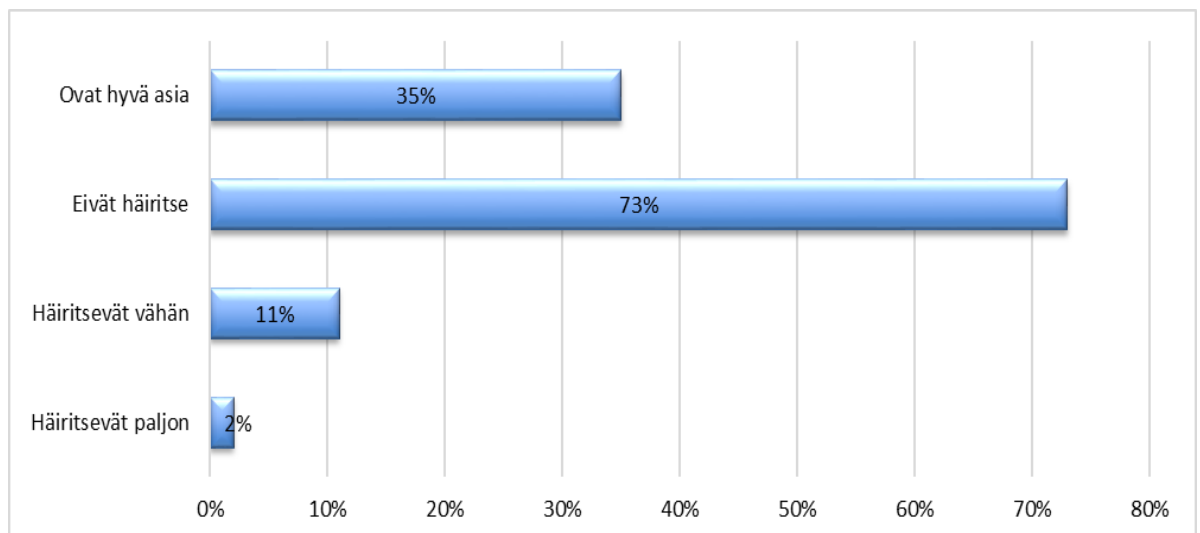
Kolmas kysymys koski pyörän palautusta pyöräasemalle. Reilun 80 prosentin (82%) mukaan pyörän palautus on vähintäänkin hyvin toimivaa. Reilu 10 prosentin (12%) mielestä huonosti toimiva ja reilu 5 prosenttia kertoo (6%) sen olevan erittäin huonosti toimiva.

Pyörien ajomukavuudesta kysyttiin kohdassa neljä. Reilu 80 prosentin (81%) mukaan pyörän ajomukavuus on vähintäänkin hyvin toimiva. Reilu 10 prosenttia kertoo ajomukavuuden olevan huonosti toimivaa ja vain vajaa 5 prosenttia (4%) kertoo sen olevan erittäin huonosti toimivaa.

Viidentenä kysyttiin mielipiteitä pyörien määrästä asemilla. Reilu puolet (54%) kertoo sen olevan hyvin toimivaa. Reilu 20 prosenttia (22%) kertoo sen olevan huonosti toimivaa. Vajaa 20 prosenttia (19%) mukaan erittäin hyvin toimivaa ja vain 5 prosentin (5%) mukaan erittäin huonosti toimivaa.

Kuudennessa kohdassa kartoitettiin vastaajien mielipiteitä pyöräasemien löytämisestä. Reilu 80 prosenttia (81%) vastasi vähintään hyvin toimiva. Reilu 30 prosenttia (31%) erittäin hyvin toimiva. Vajaa 15 prosenttia (14%) huonosti toimiva ja vain 5 prosenttia (5%) oli sitä mieltä, että pyöräasemien löytäminen oli erittäin huonosti toimiva. Kaikkien vastausten keskiarvo painottui kakkoseen, eli hyvin toimivaan.

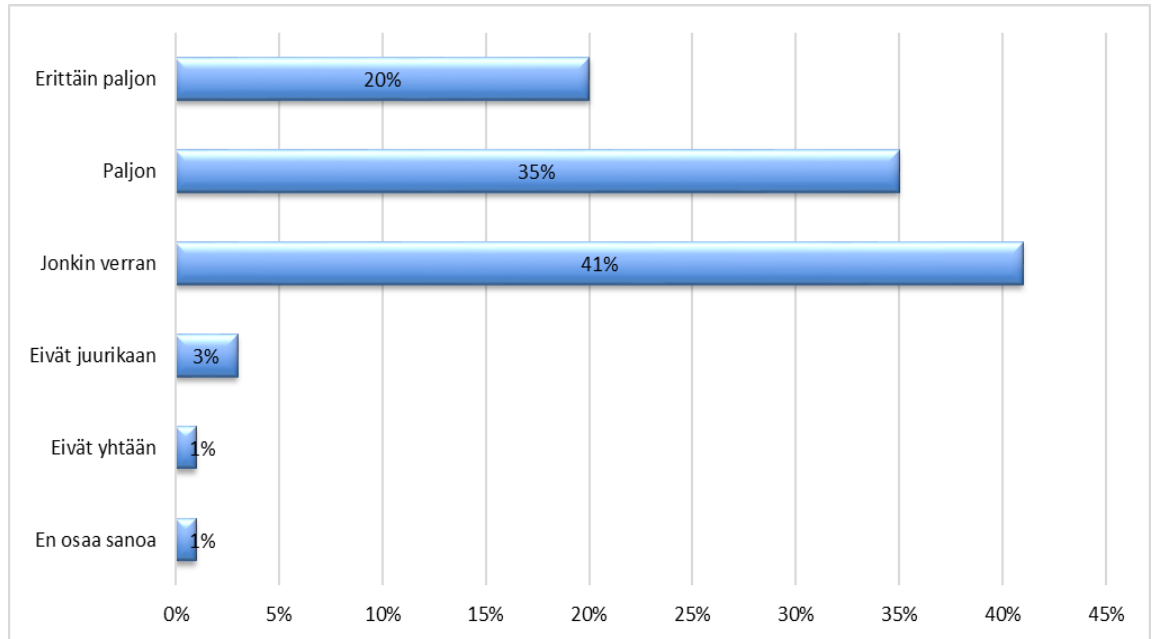
Kaupunkipyörissä olevista mainoksista kysyttäessä, reilu 70 prosenttia (73%) kertoi että ne eivät häiritse. Ja reilun 30 prosentin mukaan (35%) ne ovat vain hyvä asia. Reilun 10 prosentin (11%) mukaan ne häiritsevät vähän ja vain muutaman prosentin (2%) mukaan mainokset häiritsevät paljonkin (kuvio 33).



Kuvio 33. Kyselyyn vastanneiden (1145) mielipiteet mainoksista kaupunkipyörissä

4.6 Palvelun vaikutus liikkumiseen ja asiakaspalvelu

Reilu 40 prosenttia (41%) ilmoitti kaupunkipyörien helpottaneen liikkumista kaupungissa jonkin verran. Vajaan 40 prosentin (35%) mukaan paljonkin. Viidenneksen (20%) mukaan pyörät ovat helpottaneet kulkemista erittäin paljon. Vain vajaa 5 prosenttia (3%) vastasi että eivät juurikaan. Ja vain 1 % vastaajista kertoi, että eivät yhtään tai eivät osaa sanoa (kuvio 34).

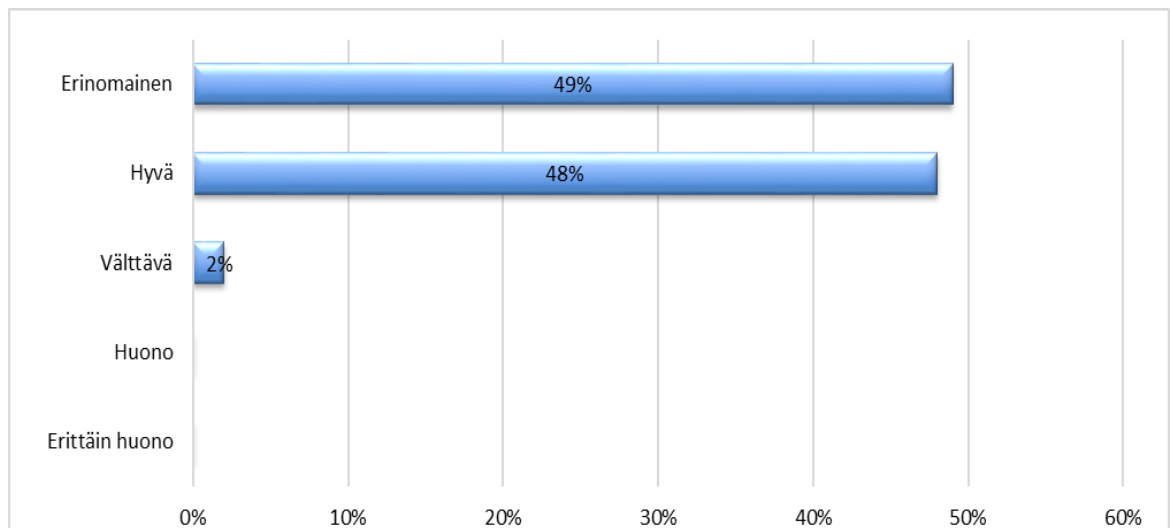


Kuvio 34. Kyselyyn vastanneiden (n=1145) mielipiteet kaupunkipyörien vaikutuksesta liik-
kumisen helpottamiseen kaupungilla

Vastaajista suurimmalla osalla ei ollut kokemusta lainkaan kaupunkipyörien asiakaspalve-
lusta puhelimitse (78%). Niistä vastaajista, jotka olivat olleet yhteydessä asiakaspalve-
luun, 10 % oli erittäin tyytyväisiä. 5 % melko tyytyväisiä. Vajaa 5 prosenttia (4%) tyytyväi-
siä. Vain 1 % vastaajista ilmoitti olevansa tyytymätön, melko tyytymätön tai todella tyyty-
mätön.

Suurin osa vastaajista ei ollut ollut yhteydessä kaupunkipyörien asiakaspalveluun myös-
kään sähköpostilla (80%). Vajaa 10 prosenttia (9%) ilmoitti olevansa erittäin tyytyväinen.
Melko tyytyväisiä tai tyytyväisiä oli 5 %. Vain 1 % vastaajista kertoi olevansa tyytymätön,
melko tyytymätön tai todella tyytymätön.

Vastaajilta kysyttiin myös kokonaisarvosanaa kaupunkipyöräpalvelulle. Vajaa puolet (49%) antoi arvosanan erinomainen ja myös vähän vajaa puolet (48%) antoi arvosanan hyvä. Vain 2% antoi arvosanan välttävä. Palvelu ei saanut yhtään huonoa tai erittäin huonoa arvosanaa vastaajien joukosta (kuvio 35).

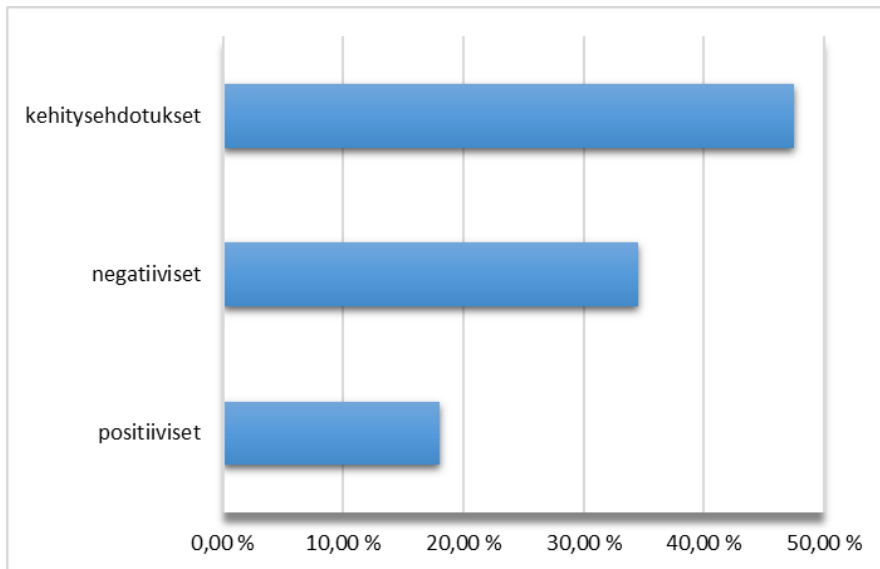


Kuvio 35. Kyselyyn vastanneiden (n=1145) mielipiteet palvelun kokonaisarvosanaksi

4.7 Kyselyyn vastanneiden avoimet vastaukset

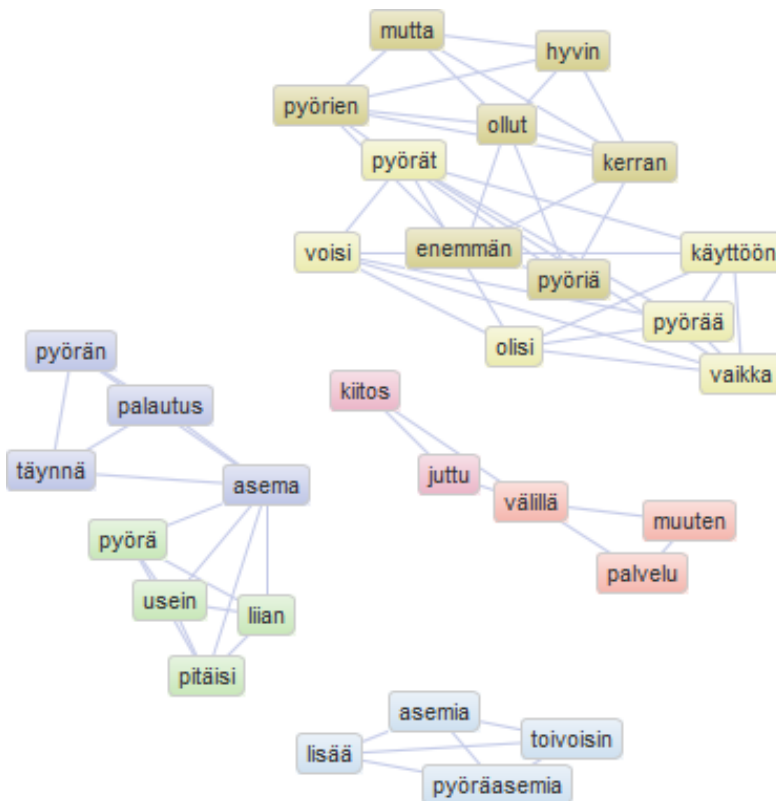
Viimeisenä kyselyssä pyydettiin jättämään avoimia kommentteja. Tämä kohta oli vapaaehtoinen. Avoimia vastauksia saatiin yhteensä 698. Suurin osa vastauksista koski palvelun kehittämistä tai ilmenneitä epäkohtia. Sisällönanalyysin avulla aineisto jaoteltiin teemoittain ja pystyttiin tunnistamaan tyypillisimmät vastauksien piirteet. Saatiin muodostettua kolme eri vastausluokkaa. Alla olevasta taulukosta (kuvio 36) selviää vastauskategorioiden prosenttijakaumat. Taulukosta selviää, että vastauksista lähes puolet (48% n=698) on kehitysehdotuksia, negatiivisia reilu 30 prosenttia (35% n=698) ja positiivisia vajaa 20 prosenttia (17% n=698). Vastauksista karsittiin työn kannalta epäoleelliset vastaukset pois, ja jäljelle jätetyistä työn tutkimusongelman ratkaisemisen kannalta oleellimmat vastaukset koottiin aihealueittain yhteenvedoiksi työhön.

Positiivisia kommentteja oli 139 kpl, negatiivisia 266 kpl ja kehittämissuhteita eniten 366 kpl (kuvio 35). Vastaukset jaoteltiin aihealueitten Excel-ohjelmalla, värikoodeittain ja laskettiin kuinka monta vastausta kukin aihepiiri sisältää. Vastauksista luotiin havainnoiva pylvästaulukko Excel-ohjelmalla. Liitteenä työn lopussa on kaikki avoimet vastaukset jaoteltuina positiiviseen, negatiiviseen ja kehittämissuhteet palautteisin.



Kuvio 36. Kyselyyn vastanneiden (n=698) avoimien vastausten jakautuminen aihealueittain

Alla olevan kuvion sanakartta (kuvio 37) kertoo yleisimmät esiintyneet sanat ja mitkä sanat toistuivat useimmiten yhdessä kerätyissä avoimissa palautteissa. Yleisimmät sanat ja useimmiten yhdessä esiintyneet olivat: toivoisin pyöräasemia lisää, enemmän pyöriä, palautusasema täynnä ja kiitos palvelusta. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään viestiluokkien tyypillisiä piirteitä sekä perustellaan, miten viestiluokat on muodostettu.



Kuvio 37. Kyselyyn vastanneiden (n=1145) avoimista vastauksista sanakartta

4.8 Positiivinen palaute

Positiivisia palautteita saatiin yhteensä 136 kpl. Katteoria sai vähiten vastuksia, muihin luokkiin verrattuna. Tähän kategoriaan kuuluvat vastaukset olivat helppo tunnistaa. Suurin osa palautteista oli lyhyitä, ne sisälsivät usein positiivisen adjektiivin tai huutomerkkin. Positiivinen palaute koostui pääosin erittäin myönteisestä palautteesta. Palvelua kiiteltiin vuolaasti. Esiin nousi myös usein toistuvat kommentit, jotka koskivat mihin asioihin vastaajat olivat erityisen tyytyväisiä palvelussa. Näissä usein toistuvissa vasauksissa kiiteltiin sitä että, pyörän säädöt ovat toimivat, varsinkin pyörän istuin on helppo säätää haluttuun asentoon. Myös pyöräkori sai ihastuneita kommentteja ja se koettiin mukavana lisänä. Kaupunkipyörien kevyt ajotuntuma sai myös paljon kiitosta avoimissa vastauksissa.

Moni vastaaja mainitsee odottavansa alueen laajentumista ja sitä myöten käyttävänsä vieläkin aktiivisemmin palvelua. Kommenttiluokalle tyypillisin kommentti oli: "Mainio lisä joukkoliikenteeseen" ja "Alueen laajentumista odotellessa".

4.9 Negatiivinen palaute

Negatiivisia kommentteja oli palautteista toiseksi eniten, yhteensä 266 kpl.

Turhautumisen pystyi aistimaan hyvin negatiivisista palautteista. Useimmiten palaute koski sitä, että ruuhkaisimmat asemat, olivat usein vilkkaimpina ruuhka-aikoina täynnä iltapäivällä ja illalla monet asemat olivat tyhjiillä. Tällaisista asemista esiin nousivat tietyt alueet vastaajien kommentteissa, näitä olivat: Töölöntori, Rautatieasema, Kaisaniemi, Viiskulma ja Kurvi. Lisäksi moni kritisoi, sitä että tällöin palautusaika pitenee, eikä siitä tulisi ottaa lisämaksua. Vastauksissa ilmeni myös, että pyörien vioista ilmoittaminen on vaivaloista, epäselvää tai hankalaa. Tähän kaivattiin parannusta.

Moni oli kohdannut pyörän palauttamisessa sekä pyörän käyttöönotossa asemalta vaikeuksia. Moni koki sen olevan aikaa vievää ja välillä pyörää ei saanut palautettu parkkiin. Myös pyörässä oleva näyttö sai kritiikkiä. Joissain kommentteissa ilmoitettiin, että "ääkköset" eivät toimineet, ja se teki lukemisesta hankalaa. Myös sähköinen pyöräaseman sovellus sai kritiikkiä siitä, että se on hankala käyttää, hidas ja usein ei ajan tasallakaan.

Palautteissa toivottiin myös, että yli 30 minuutin ajosta ei tulisi lisämaksua, vaan moni toivoi ajan nousevan 60 minuuttiin. Ja monen mielestä hinnoittelu oli sekavaa. Ajan kuluminen tarkkailu koettiin stressaavaksi, lyhyen maksuttoman käyttöajan vuoksi.

Moni antoi esimerkin ulkomailta, esimerkiksi Ruotsissa lisämaksu tulee vain yli 60 minuutin ajosta.

Kommenttiluokalle tyypillisin kommentti oli: ”Huonot ja vaaralliset jarrut” ja ”Lisää pyöräasemia.”

4.10 Kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotuksia oli yleisin kommenttiluokka, joka esiintyi aineistossa. Yhteensä kehittämisehdotuskommentteja saatiin 366 kpl. Kehittämisehdotukset olivat vaikeimmin löydettävissä analysoitavasta materiaalista. Haastavaa oli erottaa kehittämisehdotus negatiivisesta palautteesta. Tässä kategoriassa oli huomattavasti eniten vastauksia, muihin verrattuna. Tämä kertoo siitä, että ihmiset haluavat olla mukana kehittämässä palvelua entistä toimivammaksi. Suurin osa vastauksista koski sitä mihin asiakkaat toivoisivat lisää pyöräasemia tai että verkoston laajentumista kaivataan. Suosituimpia vastauksia toivotuista pyöräasemien sijaintipaikoista oli Itäkeskus, Vallila, Teurastamo, Hernesaari ja Lauttasaa-ri. Myös vilkkaimmille asemille, kuten Rautatieasemalle toivottiin isompaa asemaa, sillä sieltä usein pyörät ovat loppu tai ei ole tilaa palauttaa pyörää. Monissa vastauksissa toivottiin lisämaksuttoman 30 minuutin ajoaikaa korotettavan esimerkiksi 1 tuntiin. Moni myös toivoi pyöräilykypärän lainausautomaattia. Myös lasten turvaistuimisia pyöriä kaivat-tiin. Muutamassa vastauksessa toivottiin sähköpyöriä kaupunkipyörien lisäksi.

Vikailmoituksen teko koettiin vaikeaksi. Vastaajat ehdottivat vikailmoituksen teon helpot-tamiseen muun muassa matkapuhelinsovellusta tai chat-tai Twitter-palvelua ja selkeitä ohjeita asemille. Monissa kommentteissa toistui se, että turisteja tulisi huomioida parem-min. Toivottiin englanninkielisiä kylttejä lisää ja selkeitä ohjeita muualta tulevien palvelun käyttöönnoton helpottamiseksi. Kausimaksulla toivottiin voivan ottaa useampikin pyörä käyttöön. Myös kauden pidentämistä toivottiin jonkin verran. Palautus koettiin hitaaksi monissa palautteissa ja siihen toivottiin parannusta. Myös pyörän käyttöönnotossa, käyttä-jänumeron tai matkakortin valitseminen ei saisi sulkea toista vaihtoehtoa pois, toivottiin useassa vastauksessa. Muutamassa palautteessa toivottiin, että matkakortin kausikortti-laisille palvelu olisi maksutonta.

Kommenttiluokalle tyypillisin kommentti oli: ”Pyöräaseman laajentumista kaivataan” ja ”turisteille selkeämmät ohjeet.”

5 Yhteenveto ja johtopäätökset

Kyselyn avulla saatiin vastaukset kaikkiin asetettuihin tutkimusongelmiin sekä alaongelmiin. Vastauksissa ilmeni yllättävän vähän hajontaa. Tulosten avulla pystytään profiloimaan tyypillisin kaupunkipyörän käyttäjä: Hän on sukupuoleltaan mies tai nainen, asuu Helsingissä ja on iältään yleisimmin 25-30-vuotias. Tyypillisin käyttäjä on työssä käyvä, koko kauden valinnut kaupunkipyörän käyttäjä. Vastaukset olivat suurilta osin erittäin positiivisen sävyisiä. Tämä tukee jo tietoperustassakin esille tuotua seikkaa, jonka mukaan ihmiset haluavat siirtyä omistamisen sijaan lainaamiseen sekä ympäristöä säästävimpiin kulkumuotoihin ja siksi kaupunkipyöräpalvelu on otettu positiivisesti vastaan.

Pyöriä näyttäisi vastausten perusteella käyttävän lähinnä Helsingissä asuvat (80% n=1145). Tuloksesta voisi tehdä johtopäätöksen, että pyörä olisi korvaamassa muuta joukkoliikennettä kantakaupungin alueella. Muualta tulevat eivät siis näytä käyttävän kaupunkipyöriä samalla lailla helsinkiläisiin verrattuna. Helsinkiläisten ahkeraan pyöräilyyn saattanee olla syy, että pyörät ovat saatavilla vain Helsingissä. Jos aluetta laajennettaisiin Vantaalle ja Espooseen, voisi muualta tulleiden käyttömäärät nousta. Luku kertoo myös siitä, että turistit (ulkomailla asuvat 2% vastaajista n=1145 ja 3% vastaajista valinnut päivän käyttöoikeuden n=1145) eivät ole saavuttaneet palvelua. Tätä tukee myös se, että suurin osa on valinnut (96% n=1145) käyttöoikeudeksi koko kauden. Monissa avoimissa vastauksissa kerrottiin turistien tulleen kysymään neuvoa palvelun käytössä. Syytä olisikin panostaa turisteille suunnattaviin ohjekyltteihin tai tehdä palvelusta turisteille helposti käytettävää.

Vastauslomakkeessa kohdassa 4 kysyttiin mihin ryhmään kuulut. Suurin osa kertoi käyvänsä työssä (83% n=1145) ja vain 10% (n=1145) opiskelevansa. Tätä tulosta voi vääristää tieto, että voi myös olla työssäkäyvä opiskelija. Lähes puolet vastaajista ilmoitti käytön syyksi useimmiten virkistyskäytön (45% n=1145). Monivalintakysymys olisi voinut nostaa työmatkakäytön osuutta vastauksissa. Nyt vastausten perusteella virkistyskäyttö ohittaa työmatkakäytön. Avoimissa vastauksissa ilmeni se, että ruuhka-aikoina pyöräasemat ovat suosituimmilla asemilla arkena usein tyhjiä tai sitten täysiä. Tämä saattaa vaikuttaa siihen, että pyöriä ei käytetä niin usein työmatkan teossa. Myös muualta työhön tulevia ja heidän kaupunkipyörän käyttöä tämä saattaa rajoittaa. Tätä pohdintaa tukee se, että vastaajista vain 8 % (n=1145) ilmoitti käyttävänsä pyörää useita kertoja päivässä. Vaikka 73% (n=1145) vastaajista ilmoitti kyselyssä pyörien määrien asemalla olevan vähintäänkin hyvin toimivaa, on huomioitavaa että 27% mielestä se on huonosti tai erittäin huonosti toimivaa. Työmatkanteko motiivina käytölle saattaisi nousta, jos käyttäjät voisivat luottaa siihen, että määrät asemilla olisivat tasaisempia. Myös ensi vuonna pyöräasemien ja pyö-

rien määrän noustessa saattaa työmatkapyöräily lisääntyä. Avoimissa vastauksissa nousi esille, että kaupunkipyöräaluetta kaivattaisiin laajemmalle alueelle. Tämäkin viitanee siihen, että alueen laajentuminen nostaisi työmatkapyöräilyn sekä pyöräilijöiden määrää. Vastauksista ei ilmennyt miksi muualta, kuin Helsingistä tulevat eivät käytä kaupunkipyörää yhtä ahkerasti.

Helsingin Sanomien rooli näyttää avointen vastausten perusteella vahvalta viestintäkanavalta kaupunkipyörä osalta. Suurin osa kertoi kuulleensa ensimmäisen kerran sieltä palvelusta tai seuraavansa kaupunkipyöräkeskustelua kyseisestä mediasta. Myös mainokset ovat saavuttaneet vastaajat hyvin, sillä hiukan alle 30 % (28% n=1145) oli saanut tietää mainoksien kautta palvelusta. Mainoskampanja on siis ollut vastausten perusteella onnistunut.

Palvelua tukevat sähköiset palvelut, kuten Reittiopas, joka näyttää vastausten perusteella olevan hyvin käytetty, suuri osa vastaajista tarkistaa sen avulla pyöräasemien sijainteja, pyöräiden määrää sekä reititystä. Avoimista vastauksista kuitenkin selvisi, että tiedot eivät aina ole ajan tasalla ja palvelun käytettävyyden on heikkoa. Tulos kertoo, että sähköisiin palveluihin sovelluksiin tulisi panostaa tulevaisuudessa.

Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että pyöräasemia tulisi olla enemmän ja laajemmalla alueella. Tämä selvisi niin suljetusta lomakekyselystä, kuin avoimista vastauksista. Lisäksi tämän hetkiset sijainnit koettiin sopiviksi, eli pyöräasemien koettiin sijaitsevan sopivan etäisyyden päässä toisistaan.

Käyttömaksut koettiin kyselyn mukaan sopiviksi. Avoimista vastauksista kuitenkin selvisi, että moni toivoi nykyisen 30 minuutin lisämaksuttoman käytön kasvattamista. Koettiin että puolesta tunnissa ei ehdi kunnolla määränpäähän ja se tuo lisästressiä käyttäjille.

Kaupunkipyöräpalvelun toimivuudesta ja tekniseen puoleen oltiin tyytyväisiä (80% n=1145). Keskiarvo kaikissa vastauksissa oli kaksi, eli hyvä ja osa-alueet koettiin toimiviksi. Mainokset joita kaupunkipyörästä löytyy, koettiin niin, että ne eivät suurinta osaa vastaajista häiritse (70% n=1145). Tämä kertoo siitä, että käyttäjät ovat ymmärtäneet mainoksien hyödyllisyyden ja tarkoituksen, että mainoksien avulla rahoitetaan palvelua.

Kaupunkipyörä koettiin helpottaneen liikkumista kaupungissa. Suurin osa vastaajista kertoi, että ei ole käyttänyt asiakaspalvelua sähköpostitse tai puhelimitse. Palvelun kokonaisarvosanaa kysyttäessä ei tullut ainuttakaan huonoa tai erittäin huonoa. Suurin osa antoi erinomaisen tai hyvän arvosanan. Avoimista vastauksista selvisi, että ihmiset toivoi-

sivat voivansa tehdä vikailmoituksen pyörien mahdollisista vioista vaivattomammin. Syytä olisikin kiinnittää siihen, että asiakas saa helposti asiakaspalveluun tarvittaessa yhteyden. Koska suuri osa ei ole koskaan käyttänyt asiakaspalvelua kaupunkipyöriä koskien, näyttää tulosten valossa siltä, että asiakaspalvelun roolia voitaisiin korostaa.

Kyselyssä käytettiin lopussa avointa kohtaa, johon vastaajia pyydettiin kirjoittamaan vapaat kommentit. Avoimet kysymykset ovat tarkoituksen mukaisia silloin, kun kaikkia vaihtoehtoja ei tunneta kovin tarkasti (Heikkilä, 2014, 47). Osattiin odottaa, että käyttäjillä on paljon palautetta annettavana, jota ei pystytty kysymään suljettuna kysymyksenä lomakkeessa. Haluttiin siis antaa mahdollisuus kirjoittaa loppuun vapaasti kommentit.

Avoimista vastauksista nousi vahvasti usein toistuvat kohdat esiin. Yksi toistuva asia oli, että käyttäjien mielestä turistit tulisi ottaa paremmin huomioon palvelussa. Monilta turistit olivat tulleet pyytämään apua palvelun käytössä. Tämä kertoo siitä, että opasteet turisteille ovat puutteelliset pyöräasemilla ja niihin tulisi panostaa jatkossa. Palautteessa mainittiin usein, että kaupunkipyörät eivät palvele satunnaisia käyttäjiä, vaan suosii koko kauden maksaneita. Tätä väittämää tukee myös se, että suurin osa vastaajista oli valinnut koko kauden käyttöajan. Myös lyhyttä 30 min maksutonta käyttöaikaa kritisoitiin ja sitä toivottiin nostettavan.

Pyörien ajettavuus sai kiitosta, mutta käyttöönotto ja palautus on usein ollut hankalaa ja hidasta avointen palautteiden mukaan. Pyörien huonoja jarruja kritisoitiin paljon, sekä sitä, että näin kauden loppuvaiheessa pyörien renkaisiin tarvittaisiin lisää ilmaa.

Moni kritisoi sitä, että pyörää tulisi voida käyttää pyöräilijätunnuksella sekä matkakortilla. Jos valitsee matkakortin käyttötavaksi, ei enää pyöräilijätunnusta saa käyttöön ja esimerkiksi jos on unohtanut matkakortin kotiin, ei pysty käyttämään pyörää.

Palvelun toimivuuteen ollaan 80% tyytyväisiä (n=1145). Epäkohtia silti löytyy avointen vastausten perusteella. Eniten kritiikkiä sai osakseen jarrujen huono toimivuus, sekä 30 minuutin lyhyt maksuton käyttöaika.

Käyttötiheys tulee varmasti kasvamaan. Moni toivoi lisää pyöräasemia laajemmalle alueelle, (80% n=1145) jopa Espooseen ja Vantaalle asti. Palvelun käytölle ja kasvulle löytyy siis potentiaalia. Kaupunkipyörät tuntuvat luovan yhteenkuuluvuuden tunnetta ja ne tunnistetaan kadulla. Opinnäytetyön kirjoittajan testatessa palvelua, eräs pikkulapsi huusi innoissaan: ”Kato äiti kaupunkipyörä!” Brändi tuntuu ja näyttää vahvalle, siinä on potentiaalia!

5.1 Kehitysehdotukset

Kyselyn vastausten perusteella, palvelu painottuu koko kauden käyttöoikeuden ostaneisiin asiakkaisiin. Jatkossa opinnäytetyöntekijän mielestä tulisi panostaa satunnaisempiin käyttäjiin, kuten turisteihin. Pyöräasemien ohjetauluja tulisi selkeyttää ja ainakin turistisesonkeina olisi hyvä, jos parkkien lähellä päivystäisi henkilöitä jotka avustavat pyörän käyttöönotossa. Moni jättää kaupunkipyörien käyttöönoton väliin, koska kokevat rekisteröitymisen monimutkaiseksi. Voisiko turistit ottaa paremmin huomioon ilman rekisteröitymistä, lisäämällä asemia, joista turistit saavat pyörän käyttöönsä? Käyttöönotto tulisi olla selkeämpää ja ohjetauluihin eri kielillä tulisi panostaa pyöräasemilla. Yhteistyötä Helsingin turisti-infon kanssa voisi parantaa. Helsingin turistioppaat ovat saaneet kesällä runsaasti kyselyitä turisteilta, koskien kaupunkipyörien käyttöä.

Avoimien vastauksen kohdalla paljon kritiikkiä sai osakseen se, että osa asemista oli ruuhka-aikoina aamulla tyhjiä ja taas ruuhka-ajan aikana iltapäivällä täynnä. Tämä vaikeutti usean käyttäjän pyörän käyttöönottoa sekä palauttamista. Kommenteissa arveltiin tämän ongelman kuitenkin jatkossa poistuvan, kun huomataan mitkä asemat täyttyvät ja tyhjentyvät nopeammin. Ruuhkaisimpia asemia tulisi laajentaa ja pyörien täyttömääriä tarkentaa.

Vikailmoituksen tekeminen koettiin hankalaksi. Avoimista vastauksista ilmeni, että moni toivoi pystyvänsä vaivattomasti ilmoittamaan pyörissä ilmenneistä ongelmista. Tähän olisi syytä panostaa jatkossa ja kehittää systeemi, joka nopeuttaa vikailmoituksen tekemistä.

Kaiken kaikkiaan avoimina tulleiden vastausten määrä yllätti opinnäytetyön tekijän. Avointen vastausten määrä kertoo siitä, että palvelu koetaan erittäin tarpeellisena ja halutaan olla mukana kehittämässä sitä toimivampaan suuntaan.

Kaupunkipyörien käyttöehdoissa ilmoitetaan, että kaupunkipyörän koko kauden käyttöoikeuden valinneen jäsenyys uusitaan automaattisesti seuraavaksi kaudeksi, ellei hän toisin ilmoita. Tarkistaessani asiaa kirjautumalla palveluun, ei tästä asiasta löytynyt informaatiota. Asiaa voisikin jatkossa selventää ja ilmoittaa käyttäjille tarkemmin.

Mielestäni ei ole oikeudenmukaista koko kauden valinneiden kannalta, että he saavat vain yhden kaupunkipyörän käyttöön kerralla, kun päivän käyttöoikeuden haltija saa kerralla neljä pyörää käyttöönsä. Asia pitäisi perustella tai kummallakin käyttäjällä olla tasarvoiset oikeudet pyörien käyttömäärää koskien.

Saatujen vastausten avulla voidaan todeta, että kaupunkipyöräpalvelu on onnistunut erittäin hyvin ja siihen ollaan todella tyytyväisiä. Palvelun koetaan rikastuttavan kaupunkilaisten elämää sekä helpottavan liikkumista. Palvelun toivotaan jäävän pysyväksi osaksi kaupunkikuvaa.

5.2 Validiteetin ja reliabiliteetin arviointi

Tutkimustulosten tarkoitus on tuottaa luotettavaa tietoa ja sen arvioinnissa käytetään käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista ja mittaamista tutkimusongelman kannalta ja reliabiliteetti kertoo tutkimustulosten pysyvyydestä. Validiteettia arvioitaessa on käytettävä oikeita mittareita. Vääränlaiset mittarit tuottavat aina vääränlaista tietoa. Reliabiliteetilla kuvataan tulosten tarkkuutta. Reliabiliteetti eli pysyvyys on korkea silloin, jos eri mittauskerrat antavat samankaltaisia tuloksia. (Kananen 2011, 118.)

Pätevässä tutkimuslomakkeessa ei saa olla systemaattista virhettä. Tämä virhe vältetään siten, että kysymyksiin vastaajat ovat ymmärtäneet mittarin, lomakkeen sekä kysymykset. Tuloksia vääristää se, jos vastaaja ei ole ajatellutkaan, kuten tutkija oletti. (Vilkkä 2015, 193.) [112] Tutkimuslomakkeessa mainittujen kysymysten tulee mitata oikeita asioita yksiselitteisesti, sekä niiden tulee kattaa tutkimusongelma kokonaisuudessaan. Myös selkeä perusjoukon määrittely, edustavan otoksen saaminen sekä suuri vastaajaprosentti, edesauttavat validin tutkimuksen syntymistä. (Heikkilä 2014, 28.)

Tutkimuksessa tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Tutkijan on oltava koko tutkimusprosessin ajan tarkka sekä kriittinen. Tämä nostaa työn luotettavuutta, eli reliabiliteettia. Tärkeää on taito tulkita oikein tulokset ja käyttää vain sellaisia menetelmiä analysoimiseen, jotka tutkija hallitsee parhaiten. Suuri otoskoko nostaa työn reliabiliteettia. On huomioitava, että vastaajamäärä, eli kato voi nousta suureksi. Otoksen on oltava pienoiskuva koko perusjoukosta, jotta saavutetaan luotettavia tuloksia. (Heikkilä 2014, 28-31.) [94]

Tutkimuksen ajankohdan valinnalla on suuri vaikutus vastausmääriin ja sitä kautta saatuihin tutkimustuloksiin. Määrällisissä kyselyissä hyvä lomakkeenlähetyspäivä on torstai ja joulukuussa lähettämistä on syytä välttää. Tutkijan on syytä rehellisesti tuoda ilmi virheensä tutkimustekstissä, sekä pohtia niiden vaikutusta tuloksiin ja niiden tulkintaan. (Vilkkä 2015, 203-2014.) [113]

Tutkimuksen reliabiliteetissa päästiin hyvälle tasolle. Saaduissa vastauksissa ei ollut suuri vaihteluja ja suurimmat vastausprosenttimäärät eri vastausten kohdilla erottuivat selkeästi.

Positiivisesti suhtautuvia oli paljon. Esimerkiksi kyselyn kohdassa jossa, kysyttiin rekisteröitymisestä ja käyttöoikeuden hankkimisesta, prosenttimäärät olivat suosituimmissa vastauksissa 99% ja 96%, joten suurimmat vastausmäärät erottuivat erittäin selkeästi, muiden vastauskohtien prosenttimäärän jäädessä hyvin pieniksi. Aineistoa käsiteltiin huolellisesti, tämäkin kertoo hyvästä reliabiliteetista. Tutkimuksen validiteetti oli myös hyvällä tasolla. Korkea vastausmäärä kertoo onnistuneesta ja selkeästä vastauslomakkeesta, johon on helppo vastata.

5.3 Jatkokysymys

Jatkokysymyksenä opinnäytetyön laatija ehdottaa, sitä että ensi vuonna 2017, kun kaupunkipyöräverkosto on laajentunut, tutkitaan, sitä onko palvelun eri osa-alueita kehitetty toimivammaksi ja onko saatuun palautteeseen reagoitu. Uuden kyselyn voisi toteuttaa syksyllä 2017. Kyselyssä voidaan toistaa samat kyselykaavakkeen kysymykset uudelleen. Koska tuloksista ei suoraan selvinnyt miksi muualta tulevat, kuin Helsingistä, eivät käytä kaupunkipyörää helsinkiläisten tapaan yhtä usein, niin tätä voitaisiin lähteä tarkemmin tutkimaan ja selvittämään, miten muualta tulevat saataisiin palvelun käyttäjiksi.

5.4 Opinnäytetyön prosessi ja oma oppiminen

Alusta alkaen hyvin suunniteltu aikataulu ja siinä tarkasti pysyminen, auttoi opinnäytetyön valmiiksi saattamisessa aivan aikataulussa. Koko opinnäytetyöprosessi on ollut opettavainen sekä mielenkiintoinen. Valitsemani opinnäytetyön aihe, on osoittautunut erittäin kiinnostavaksi ja mielenkiinto on pysynyt koko prosessin ajan. Alusta alkaen halusin opinnäytetyöni aiheen liittyvän jollakin lailla vihreisiin arvoihin.

Vaativimmaksi osaksi osoittautui prosessin aikana hyvän kyselylomakkeen laatiminen. Lomake saatekirjeineen, osoittautui kuitenkin onnistuneeksi, vastaajamäärän noustessa yli tuhanteen. Koen onnistuneeni hyvin kyselyn toteuttamisessa. Toimeksiantajalle kertyi kyselyn avulla erittäin laaja materiaali, jolla palvelua voidaan lähteä kehittämään ensi vuoden uutta kautta varten.

Lisäksi tietoperusta meinasi alkuvaiheessa lähteä ”rönsyämään” ja oli haastavaa valita vain työhön läheisesti ja sitä tukevat aineistot. Loppuvaiheessa päätinkin yhdessä ohjaajani kanssa karsia useamman jo valmiiksi kirjoitetun sivun työstä pois, jotta kokonaisuus olisi työn aihetta paremmin tukevaa. Opinnäytetyön alkuvaiheessa en vielä ymmärtänyt tietoperustan tärkeyttä työssä ja sitä, miten se liittyy oleellisesti tutkimuslomakkeeseen valittaviin kysymyksiin. Olin valmis aloittamaan opinnäytetyön lomakkeensuunnittelulla. Vasta opettajan selittäessä minulle asiaa tarkemmin, ymmärsin aloittaa työni teon tietope-

rustasta ja jättää lomakkeen teon myöhemmäksi. Olen ymmärtänyt, miten tutkimuksen rakenne syntyy ja mitkä työvaiheet tulee seurata toisiaan, jotta työn laatu pysyy hyvänä ja saavutetaan asetetut tavoitteet tutkimukselle. Tutkimuksessa jokainen päätös ja vaihe vaikuttavat lopputulokseen.

Kommunikointi toimi koko prosessin ajan erinomaisesti toimeksiantajan kanssa. Sähköposteihin vastattiin aina viipymättä puolin ja toisin. Pidin myös toimeksiantajaa ajan tasalla koko prosessin ajan, siitä missä vaiheessa opinnäytetyötä olen. Siihen nähden, että tämä oli ensimmäinen tutkimukseni, jonka tein lähes kokonaan itsenäisesti, jos ei huomioida muutamaan ohjaajan kanssa tapaamista työn loppupuolella, olen mielestäni kehittynyt tutkijana ja saanut toimeksiantajaa hyödyttävän opinnäytetyön laadittua.

Lähteet

DeMaio, P. 2009. Bike-sharing: History, Impacts, Models of Provision, and Future, s. 41-42. Metrobike. Luettavissa: www.metrobike.net/wp-content/uploads/2013/10/Bike-sharing-Models-of-Provision.pdf. Luettu: 30.6.2016.

Guzman, S., Shaheen, T. & Zhang, H. 2010. Bikesharing in Europe, the Americas, and Asia: Past, Present, and Future. Institute of Transportation Studies UC Davis. University of California. Luettavissa: <http://escholarship.org/uc/item/79v822k5>. Luettu: 8.7.2016.

Harris, E. 2012. Customer service: a practical approach. Fifth edition. New Jersey. Pearson Education.

Hausen, A. 2016. Kaupunkifillareilla jo yli tuhat polkijaa –HS testasi pyörän tositoimissa. Helsingin Sanomat. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kaupunki/a1462355564959>. Luettu: 8.6.2016.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Heinämaa, L., Heikkonen, I. & Jokinen, T. 2000. Tervetuloa asiakas. Oy Edita Ab. Helsinki.

Helsingin kaupunki 2014. Helsingin Kaupunkipyöräjärjestelmä. Luettavissa: <http://dev.hel.fi/paatokset/media/att/52/52afa916310ccde20d2da91d20e93a6401ef2d4c.pdf>. Luettu: 16.6.2016.

Helsingin kaupunki 2015a. HKL ja Moventia & Smoove sopimukseen kaupunkipyöräpalvelusta
Luettavissa: <http://www.hel.fi/www/uutiset/fi/hkl/hkl-ja-moventia-smoove-sopimukseen-kaupunkipyorapalvelusta>. Luettu: 10.6.2016.

Helsingin kaupunki 2015b. Pyöräily katsaus 2015. Helsingin kaupungin suunnitteluvirasto. Luettavissa: http://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunkisuunnittelulautakunta/Suomi/Esitys/2015/Ksv_ Luettu 7.7.2016.

Helsingin Kaupunki 2016a. Fillari vie vauhdikkaasti stadissa. Luettavissa: <http://www.hel.fi/www/hkl/fi/pyoralla/>. Luettu: 7.6.2016.

Helsingin kaupunki 2016b. Tietoa HKL:stä. Luettavissa: <http://www.hel.fi/www/hkl/fi/tama-on-hkl/>. Luettu: 9.6.2016 sekä 7.6.2016.

Helsingin kaupunki 2016c. Organisaatio. Luettavissa: <http://www.hel.fi/www/hkl/fi/tama-on-hkl/organisaatio/>. Luettu: 7.6.2016.

Helsingin Kaupunki 2016d. Helsingin kaupunkipyörien käyttäjämäärät kansainvälistä tasoa – jo lähes 80 000 ajettua matkaa! Luettavissa: http://www.hel.fi/www/uutiset/fi/hkl/helsingin-kaupunkipyorien_kayttajamaarat_kansainvalista_tasoa?pd=v. Luettu: 7.6.2016.

Helsingin kaupunki 2016e. Kaupunkipyörät rullaavat Helsingissä. Luettavissa: http://www.hel.fi/www/uutiset/fi/hkl/kaupunkipyorat_rullaavat_helsingissa_ensi_kesana?pd=v. Luettu: 7.6.2016.

- Helsingin seudun liikenne 2016a. Kaupunkipyörät saapuivat Helsinkiin. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/uutiset/2016/kaupunkipyorat-saapuivat-helsinkiin-8357>. Luettu: 10.6.2016.
- Helsingin seudun liikenne 2016b. Mikä on kaupunkipyörä? Luettavissa: <https://www.hsl.fi/kaupunkipyorat>. Luettu: 7.6.2016.
- Helsingin seudun liikenne 2016c. Kaupunkipyöräjärjestelmä. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/kaupunkipy%C3%B6r%C3%A4t/ukk/j%C3%A4rjestelm%C3%A4>. Luettu: 7.6.2016
- Helsingin seudun liikenne 2016d. Mitä kaupunkipyörän käyttö maksaa? Luettavissa: <https://www.hsl.fi/kaupunkipyorat>. Luettu: 7.6.2016.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Tammi. Helsinki.
- Jokinen, J. 2015. Helsingin uusi kaupunkipyörämalli on nyt valittu. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kaupunki/a1305994344646>. Luettu: 17.6.2016.
- Jompero, H. 2016. Kaupunkipyöriä siirrellään autolla paikasta toiseen – "Sinne viedään missä on tyhjää". Helsingin Uutiset. Luettavissa: <http://www.helsingin uutiset.fi/artikkeli/396161-kaupunkipyoria-siirrelaan-autolla-paikasta-toiseen-sinne-viedaan-missa-on-tyhjaa>. Luettu: 8.7.2016.
- Jäppinen, S. 2012. Pyöräily osana joukkoliikennettä –kaupunkipyörien vaikutus alueiden saavutettavuuteen pääkaupunkiseudulla. Pro gradu tutkielma. Helsingin Yliopisto. Luettavissa: http://blogs.helsinki.fi/saavutettavuus/files/2013/01/Py%C3%B6r%C3%A4ily_osana_joukkoliikenn%C3%A4_kaupunkipy%C3%B6rien_vaikutus_alueiden_saavutettavuuteen_p%C3%A4%C3%A4kaupunkiseudulla.pdf. Luettu: 11.2.2016.
- Kananen, J. 2011. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.
- Koivusalo, T. 2013. Pyöräilypalveluiden brändäys Helsingissä – Kaupunkipyörien ilmeen kehitys ja pisteiviivakonseptin synty. Aalto yliopisto. Luettavissa: <https://aaltodoc.aalto.fi/handle/123456789/10407>. Luettu: 4.7.2016.
- Konttinen, M. 2016. Kaupunkipyörät kurvaavat tänään Helsingin kaduille: "Mitä pidempään katsoo, sitä kauniimmaksi se muuttuu". Yleisradio. Luettavissa: <http://yle.fi/urheilu/3-8846554>. Luettu: 4.7.2016.
- Kortesuo, K., Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum Media Oy. Hämeenlinna.
- Korkiakoski, J., Löytänä, J. 2014. Asiakkaan aikakausi. Talentum. Helsinki.
- Lehmuskoski, V. 2016. HKL:n toimintapolitiikka. Helsingin kaupungin liikennelaitos –liikelaitos. Luettavissa: <http://www.hel.fi/www/hkl/fi/tama-on-hkl/toimintapolitiikka/>. Luettu: 8.6.2016.

- Lehtinen, V. 2016. Alepa-fillari on alennustilamme symboli. Luettavissa: <https://lahtinenveikka.wordpress.com/2016/04/26/alepa-fillari-on-alennustilamme-symboli/>. Luettu: 8.6.2016.
- Liikennevirasto 2012. Henkilöliikennetutkimus 2012-2012. Kopijyvä Oy Kuopio 2012. Luettavissa: http://www2.liikennevirasto.fi/julkaisut/pdf3/lr_2012_henkiloliikennetutkimus_web.pdf. Luettu: 11.7.2016.
- Markkinointi & Mainonta 2016. "Kevään kiinnostavin ilmiö" - Kaupunkipyörät tuovat digimainokset katutasoon. Luettavissa: <http://www.marmai.fi/uutiset/kevaan-kiinnostavin-ilmio-kaupunkipyorat-tuovat-digimainokset-katutasoon-6543560>. Luettu: 17.6.2016.
- Mediaopas. Brändi. Luettavissa: <http://www.mediaopas.com/sanasto/br%E4ndi/>. Luettu: 4.7.2016.
- Moilanen, K. 2016. Kaupunkipyöriin upotettiin aikoinaan miljoona – nyt valitetaan mainokista Helsingin Sanomat. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kaupunki/a1462156557962>. Luettu: 9.6.2016.
- Moisio, T. 2015. Helsinki on maksamassa mummopyöristä 8 700 euroa kappaleelta – onko siinä mitään järkeä? Helsingin Sanomat. Luettavissa: <http://www.hs.fi/blogi/veloelo/a1445316117860>. Luettu: 8.6.2016.
- Ranskan Suomen suurlähetystö. CityBike Finland kaupunkipyörät on suunnitellut Smoove. Luettavissa: <http://www.ambafrance-fi.org/CityBike-Finland-kaupunkipyorat-on-suunnitellut-Smoove>. Luettu: 12.8.2016.
- Ranta, M. 2015. Helsinki päätti hankkia uudet kaupunkipyörät, mutta onko siinä taloudellisesti mitään järkeä, kysyy Helsingin Sanomat. Iltasanomat. Luettavissa: <http://www.iltasanomat.fi/autot/art-2000001024238.html>. Luettu: 9.6.2016
- Reittiopas 2016. Kaupunkipyörien palautus pisteet. Luettavissa: <https://beta.reittiopas.fi/>. Luettu: 8.6.2016.
- Sarajärvi, A., Tuomi, J. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

2015-05-12_Kskk_11_EI/C257C5FC-6EF0-4kABF-ACDF-D4DB8313612D/Liite.pdf. Luettu: 9.6.2016.

S-Kanava 2016. Kaupunkifillarit kaduille Alepan väreissä. Luettavissa: https://www.s-kanava.fi/uutinen/kaupunkifillarit-kaduille-alepan-vareissa/2559519_11202. Luettu: 7.6.2016

Surveymonkey 2016.Kyselytutkimuksen otoskoko. Luettavissa: <https://fi.surveymonkey.com/mp/sample-size/>. Luettu: 4.10.2016.

Särelä, M. 2012. Kaupunkipyörät osaksi Helsingin seudun joukkoliikennettä. Kaupunkifillari. Luettavissa: <http://www.kaupunkifillari.fi/blog/2012/04/07/kaupunkipyorat-osaksi-helsingin-seudun-joukkoliikennetta/>. Luettu: 11.7.2016.

Taloustutkimus 2010. Vahva brändi tuo ratkaisevia kilpailuetuja. Luettavissa: <http://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/uutiskirje/uutiskirje-5-2010/vahva-brandi-tuo-ratkaisevia-kil/>. Luettu:4.7.2016.

Tampereen Teknillinen Yliopisto. Tiedon analysointi. Luettavissa: <https://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>. Luettu: 4.10.2016.

Tilastokeskus 2016. Päiväkävijät. Luettavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/paivakavija.html>. Luettu: 8.6.2016.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Hämeenlinna.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. PS-kustannus. Jyväskylä.

Virtuaaliammattikoulu. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Luettavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>. Luettu: 22.7.2016.

Visit Finland 2016. Helsingin matkailutilastot. Luettavissa: <http://www.visithelsinki.fi/fi/ammattilainen/miksi-helsinki/faktoja-ja-tilastoja/helsingin-matkailutilastot>. Luettu: 19.10.2016.

Visit Finland 2014. Modernin humanistit työkirja. Helsinki. Luettavissa: http://www.e-julkaisu.fi/mek/visit_finland-modernit_humanistit/. Luettu: 5.7.2016.

Yleisradio 2016. Tässä on Helsingin uusi kaupunkipyörä. Luettavissa:

http://yle.fi/uutiset/tassa_on_helsingin_uusi_kaupunkipyora/8395453. Luettu: 8.6.2016.

Ylikoski, S. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. KY-Palvelu. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Kaupunkipyöräkyselyn saatekirje suomeksi ja englanniksi

Vastaa ja vaikuta kaupunkipyöräpalvelun kehittämiseen!

Tämä on kysely Helsingin kaupunkipyörien käyttäjille.

Kyselyn tavoitteena on selvittää kaupunkipyöräpalveluun rekisteröityneiden kokemuksia kaupunkipyörien käytöstä. HKL ottaa palautteen huomioon mahdollisuuksien mukaan palvelua kehitettäessä.

Kysely toteutetaan Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyönä. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

Vastaamalla voit voittaa!

Jos haluat osallistua arvontaan, kirjoita kyselyn loppuun nimesi ja yhteystietosi. Vastaajien kesken arvotaan pyöräilijän selviytymispaketti. Vähän aikaa kyselyn täyttämiseksi muutama minuutti.

Lisätietoja kyselystä: kaupunkipyorakysely@gmail.com,

Opiskelija Ulla Madetoja, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Kysely on avoinna 7.9.2016 asti

Answer and have an impact on developing the Helsinki city bike service!

This is an inquiry for the Helsinki city bike users.

The priority of the inquiry is to find out the city bike service users experiences, concerning the use of the city bikes. With the feedback HKL can improve the service.

The inquiry is for a student thesis of Haaga-Helia university of applied sciences.

Inquiry will be answered anonymously and all the answers will be handled absolutely confidentially.

By answering you can win!

If you'd like to take part in the lottery, leave your name and contact information in the end of the inquiry. You can win a biker's "survival package". This inquiry will take only a couple of minutes.

More information about the inquiry: kaupunkipyorakysely@gmail.com,
Student Ulla Madetoja, Haaga-Helia University of Applied Sciences

Please reply at the latest 7th of September 2016

Liite 2. Kaupunkipyöräkyselyn muistutuskirje suomeksi ja englanniksi

Olethan jo muistanut vastata kaupunkipyöräkyselyyn?

Vielä on kaksi päivää aikaa vastata!

Tämä on kysely Helsingin kaupunkipyörien käyttäjille.

Kyselyn tavoitteena on selvittää kaupunkipyöräpalveluun rekisteröityneiden kokemuksia kaupunkipyörien käytöstä. HKL ottaa palautteen huomioon mahdollisuuksien mukaan palvelua kehitettäessä.

Kysely toteutetaan Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyönä. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

Vastaamalla voit voittaa!

Jos haluat osallistua arvontaan, kirjoita kyselyn loppuun nimesi ja yhteystietosi. Vastaajien kesken arvotaan pyöräilijän selviytymispaketti. Varaa aikaa kyselyn täyttämiseksi muutama minuutti.

Lisätietoja kyselystä: kaupunkipyorakysely@gmail.com,

Opiskelija Ulla Madetoja, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Kysely on avoinna 7.9.2016 asti

Have you already answered the inquiry about the Helsinki city bike service?

You have still two days to answer!

This is an inquiry for the Helsinki city bike users.

The priority of the inquiry is to find out the city bike service users experiences, concerning the use of the city bikes. With the feedback HKL can improve the service.

The inquiry is for a student thesis of Haaga-Helia university of applied sciences.

Inquiry will be answered anonymously and all the answers will be handled absolutely confidentially.

By answering you can win!

If you'd like to take part in the lottery, leave your name and contact information in the end of the inquiry. You can win a biker's "survival package". This inquiry will take only a couple of minutes.

More information about the inquiry: kaupunkipyorakysely@gmail.com,
Student Ulla Madetoja, Haaga-Helia University of Applied Sciences

Please reply at the latest 7th of September 2016

Liite 3. Asiakastyytyväisyyskyselylomake suomeksi ja englanniksi

Suomi ▾

Kysely Helsingin kaupunkipyörien käyttäjille

1. Sukupuoli •

1. Mies

2. Nainen

2. Mihin seuraavista ikäryhmistä kuulut? •

1. 16 - 24

2. 25 - 34

3. 35 - 44

4. 45 - 54

5. 55 - 64

6. Yli 64

3. Mikä on asuinpaikkasi? •

1. Helsinki

2. Vantaa

3. Espoo

4. Muualla pääkaupunkiseudulla

5. Muualla Suomessa

6. Asun ulkomailla

4. Mihin ryhmään kuulut? •

1. Työssä

2. Eläkkeellä

3. Opiskelija

4. Työtön

5. Jokin muu

5. Miten rekisteröidyt kaupunkipyörien käyttäjäksi? •

1. Internetissä

2. Pyöräaseman maksupääteellä

6. Miten pitkän käyttöoikeuden olet viimeksi hankkinut pyörälle? •

1. Yhden päivän käyttöoikeus

2. Yhden viikon käyttöoikeus

3. Koko kaudeksi (2,5-31.10.2016)

7. Mihin käyttötarkoitukseen useimmiten käytät kaupunkipyörää? •

1. Tyomatka

2. Virkistyskäyttö

3. Työpäivän aikana (esimerkiksi tapaamiseen menemiseen)

4. Jokin muu, mikä?

8. Miten sait tietää kaupunkipyöräpalvelusta? •

1. Mainoksista

2. Tuttavalta

3. Näin pyöräaseman tai kaupunkipyörän kaupungilla

4. Internetistä

5. Jostain muualta, mistä?

9. Kuinka usein käytät kaupunkipyörää? •

1. Useita kertoja päivässä

2. Kerran päivässä

3. Muutamana kerran viikossa

4. Kerran viikossa

5. Muutamana kerran kuukaudessa

6. Kerran kuukaudessa

7. Harvemmin

10. Oletko käyttänyt Reittiopasta kaupunkipyöräasemien sijaintien, pyörien saatavuuden ja reitityksen tarkastamiseen? •

1. Kyllä

2. En

3. Olen käyttänyt muuta sovellusta, mitä?

11. Mitä mieltä olet kaupunkipyöraasemien sijainneista? (Voit valita useamman.) *

- 1. Sijainnit ovat sopivat
- 2. Toivoisin lisää pyöraasemia
- 3. Liian lähellä toisiaan
- 4. Liian kaukana toisistaan
- 5. En osaa sanoa

12. Mitä mieltä olet kaupunkipyörien käyttömaksuista? *

- 1. Hinnat ovat erittäin sopivat
- 2. Hinnat ovat sopivat
- 3. Hinnat ovat liian kalliit
- 4. Hinnat ovat aivan liian kalliit
- 5. En osaa sanoa

13. Mitä mieltä olet kaupunkipyöräpalvelun toimivuudesta? *

1=Erittäin hyvin toimiva 2=Hyvin toimiva 3=Huonosti toimiva 4=Erittäin huonosti toimiva

	1	2	3	4
1. Kaupunkipyöräpalveluun rekisteröityminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Pyörän käyttöönotto pyöraasemalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Pyörän palautus pyöraasemalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Pyörän ajonukavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Pyörien määrä asemilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Pyöraasemien löytäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Mitä mieltä olet mainoksista kaupunkipyörissä? (Voit valita useamman.) *

- 1. Ovat hyvä asia
- 2. Eivät häiritse
- 3. Häiritsevät vähän
- 4. Häiritsevät paljon

15. Minkä verran kaupunkipyörät ovat helpottaneet liikkumistasi kaupungissa? *

- 1. Erittäin paljon
- 2. Paljon
- 3. Jonkin verran
- 4. Eivät juurikaan
- 5. Eivät yhtään
- 6. En osaa sanoa

16. Miten tyytyväinen olet kaupunkipyörien asiakaspalveluun puhelimitse? *

- 1. Erittäin tyytyväinen
- 2. Meiko tyytyväinen
- 3. Tyytyväinen
- 4. Tyytymätön
- 5. Meiko tyytymätön
- 6. Todella tyytymätön
- 7. En ole käyttänyt palvelua

17. Miten tyytyväinen olet kaupunkipyörien asiakaspalveluun sähköpostitse? *

- 1. Erittäin tyytyväinen
- 2. Meiko tyytyväinen
- 3. Tyytyväinen
- 4. Tyytymätön
- 5. Meiko tyytymätön
- 6. Todella tyytymätön
- 7. En ole käyttänyt palvelua

18. Minkä kokonaisarvosanan annat kaupunkipyöräpalveluille? *

- 1. Erinomainen
- 2. Hyvä
- 3. Välttävä
- 4. Huono
- 5. Erittäin huono

19. Kirjoita tähän halutessasi palautteesi kaupunkipyöristä:

20. Jätä meille yhteystietosi, jos haluat osallistua pyöräilijän selvitympaketin arvontaan!

Otamme yhteyttä voittajaan henkilökohtaisesti kyseilyn päättymisen jälkeen.

Etinimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Osoite	<input type="text"/>
Postinumero	<input type="text"/>
Postitoimipaikka	<input type="text"/>
Maa	<input type="text"/>

Lähetä

Survey to the users of Helsinki city bikes

1. Gender *

1. Male
 2. Female

2. Which of these age groups do you belong to? *

1. 16 - 24
 2. 25 - 34
 3. 35 - 44
 4. 45 - 54
 5. 55 - 64
 6. Over 64

3. Where do you live? *

1. Helsinki
 2. Vantaa
 3. Espoo
 4. Somewhere else in the capital region
 5. Some other place in Finland
 6. I live abroad

4. Which of the following groups do you belong to? *

1. At work
 2. Retired
 3. Student
 4. Unemployed
 5. Something else

5. How did you register as a user of the city bikes? *

1. In internet
 2. On a kiosk at a bike station

6. How long is the latest pass you have purchased for city bike use *

1. One-day
 2. One-week
 3. The whole period (2 May - 31 Oct 2016)

7. For what purpose do you most often use the city bikes? *

1. Home to work/ home from work
 2. For leisure
 3. During the work day (for example to go to meetings)
 4. Something else

8. Where did you find out about the city bike service? *

1. From advertisements
 2. From a friend
 3. I saw a bike station or city bikes in the city
 4. In Internet
 5. From somewhere else, please specify?

9. How often do you use the city bikes? *

1. Several times per day
 2. Once a day
 3. A Few times a week
 4. Once a week
 5. A few times a month
 6. Once a month
 7. Less frequently

10. Have you used the HSL Journey Planner to check locations of the bike stations, availability of the bikes and to incorporate a bike ride into other journeys? *

1. Yes
 2. No
 3. I have used another application, please specify?

11. What is your opinion of the locations of the city bike stations? (You can choose more than one option.) *

- 1. The locations are suitable
- 2. I hope for more city bike stations
- 3. They are too close to each other
- 4. They are too far from each other
- 5. I cannot say

12. What is your opinion of the city bikes user fees? *

- 1. Prices are very suitable
- 2. Prices are fine
- 3. Prices are too high
- 4. Prices are far too high
- 5. I cannot say

13. How do you rate the functionality of the city bike service? *

1=Highly functional 2= Well functional 3=Poorly functional 4= Very poorly functional

- | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Registering as a user of the bike service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Picking up a bike from a bike station | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Returning a bike to a bike station | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Riding comfort | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Number of bikes on a stations | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Finding of a bike stations | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

14. What is your opinion about the advertisements on the city bikes? (You can choose more than one.) *

- 1. They are a good thing
- 2. They do not disturb
- 3. They disturb a little
- 4. They are disturbing

15. How much have the city bikes helped you move around in the Helsinki? *

- 1. Very much
- 2. A lot
- 3. A bit
- 4. Not much
- 5. Not at all
- 6. I cannot say

16. How satisfied are you with the city bikes' customer service by phone? *

- 1. Very satisfied
- 2. Quite satisfied
- 3. Satisfied
- 4. Not satisfied
- 5. Quite dissatisfied
- 6. Very dissatisfied
- 7. I haven't used the service

17. How satisfied are you with the city bikes' customer service by e-mail? *

- 1. Very satisfied
- 2. Quite satisfied
- 3. Satisfied
- 4. Not satisfied
- 5. Quite dissatisfied
- 6. Very dissatisfied
- 7. I haven't used the service

18. What is your final score for the Helsinki city bike service? *

- 1. Excellent
- 2. Good
- 3. Marginal
- 4. Bad
- 5. Very bad

19. Other feedback about the city bike service, here please

20. Leave us your contact details if you wish to participate in the lottery for the cyclist's survival kit!

We will contact the winner personally, after the end of the survey.

First name	<input type="text"/>
Last name	<input type="text"/>
Telephone number + area code	<input type="text"/>
E-mail address	<input type="text"/>
Home address	<input type="text"/>
Postal code	<input type="text"/>
Postal area	<input type="text"/>
Home country	<input type="text"/>

Submit

Liite 4. Helsingin Varakaupunginjohtajan twiittaus koskien toteutettua kyselyä



Pekka Sauri @pekkasauri · 5h

#Helsinki: Vastaa kyselyyn ja vaikuta kaupunkipyöräpalvelun kehittämiseen! Linkki kyselyyn täällä:



Vastaa ja vaikuta kaupunkipyöräpalvelun kehittä...

Kerro käyttökokemuksistasi vastaamalla Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyökyselyyn.
hel.fi



Liite 5. Avoimet vastaukset kyselylomakkeesta

Kysymys 7. Mihin käyttötarkoitukseen useimmiten käytät kaupunkipyörää?

- Tutustuminen Helsinkiin
- Lyhyidenmatkojen tekoon keskustassa
- Silloin kun ei omaa pyörää mukana
- Kauppamatkat
- Asiointi kaupungilla
- Asioiden hoitamisia
- Kun ei ole saatavilla toista julkista kulkuvälinettä, erityisesti kauniilla ilmalla
- Jos en halua käyttää julkisia tai en ehdi kävellä tapaamiseen
- Baarista kotiin silloin tällöin & ulkopaikkakuntalaisten kavereiden kanssa retkeily
- Vieraileville turisteille lainaksi (itse käytän omaa pyörää)
- Hyötyliikunta vapaa-ajalla ja töiden lomassa
- Julkisenliikenteen korvikkeena
- Lyhyet siirtymät kantakaupungin alueella, kun ei jaksakaan mennä bussien ehdoilla. Ei siis pelkästään virkistys vaan ihan kaikki mahdolliset menemiset keskustan alueella
- Liikkumiseen kävelyn sijasta
- Testimielessä ja supportin vuoksi hommasin kauden
- Siirtymisiin kaupungissa
- Harrastuksiin kulkemiseen
- Lyhyitä matkoja kotiin/kahville/illanvietosta
- Satunnaisesti pikkumatkoja
- Tilanteissa jolloin muu julkinen liikenne pettää
- Ratikan & metron korvike, jos hyvä sää
- Satunnaisiin tapaamisiin ja silloin kun joukkoliikenne takeltelee tai puuttuu
- Julkisenliikenteen korvaajana/jatkajana
- Yhdistelmämatka

Liite 6. Avoimet vastaukset kyselylomakkeesta

Kysymys 19. Kirjoita tähän halutessasi palautteesi kaupunkipyöristä.

Suurin osa palautteesta oli positiivista ja koski sitä mihin palvelun käyttäjän toivoisivat lisää pyöräasemia. Palautetta tuli reilusti myös koskien, asemien olevan usein täysiä ja palauttaminen tällöin hankalaa. Yhteensä avoimia vastauksia tuli

Positiiviset:

1. Loistava konsepti!
2. this is best biking service I have ever seen. HSL rocks!! :)
3. This is a great service. I have sold my car because it is not needed during the summer.
4. Pyörät ovat siistejä, hyviä ajaa ja ehjiä.
5. Erinomaisen hyvä palvelu!
6. Pyörät ovat erittäin hyvä asia ja kuuluvat moderniin kaupunkiympäristöön.
7. Internetissä rekisteröityminen oli ihan sopivan simppeleä.
8. Palvelu on valovuosia parempi kuin se aiempi kaupunkipyörä mikä meillä aikanaan oli Helsingissä. Toivon että tämä pysyy käytössä pitkään ja kasvaa.
9. Mainio lisä joukkoliikenteelle! Säästin uuden Jopon verran rahaa, kun edellinen varastettiin juuri viime talvena.
10. Kiitos kaikille kaupunkipyöräprojektiin osallistuneille! Harvinaisen laadukkaasti ja hyvin toteutettu sekä läpiviety.
11. Todella hieno lisä julkiseen liikenteeseen.
12. Loistava palvelu.
13. Kiva, kun on se tavarakori siinä edessä.
14. Oikein hieno konsepti.
15. Hieno palvelu. Kiitos!
16. Kiitos kaupunkipyöristä!
17. Erittäin toimiva järjestelmä. Ei korjattavaa.
18. Kaupunkipyörät ovat mahtava juttu!
19. Loistavaa!
20. Vuoden paras uudistus!
21. Mahtava juttu!
22. Hienoa, että Helsinkiinkin saatiin hyvät pyörät!
23. Erittäin hyvä konsepti ja hyvät pyörät. Satulan säätö on nopea ja kolme vaihdetta auttaa paljon ajamisessa
24. Kiitos hyvästä kokonaispalvelusta! Homma toimii.

25. Hyvä konsepti!
26. Mielettömän hyvä, että nämä ovat olemassa. Vieraita kun tulee niin voivat ottaa tosi kätevästi pyörän käyttöön. Ei tarte miettiä, että jos jätän pyörän tähän niin mi-hinkäs minä sitten menenkään, onko tästä kätevä hakea kotiin lähtiessä. Voi ottaa pyörän käyttöön ihan silloin kun huvittaa ja jättää kun huvittaa.
27. Mahtava juttu, että työnantaja maksaa kausimaksun. Pyöräteline on aivan työpai-kan edessä.
28. Parasta, toivottavasti laajenee ja toimii jatkossakin yhtä hienosti!
29. Hyvää: pyörä laadukas, pyörämäärien tasaaminen asemille, näkyvä väri.
30. Keep on working with the process. It Will be good.
31. Mahtavaa työtä!
32. Homma toimii loistavasti. Palvelu näyttää ja tuntuu hyvin suunnitellulta. Tampe-reelle tuli palvelu vuosia sitten, mutta on täysi susi (toteutettu kehnosti, huonot pyörät, kallis, huono käytettävyys, jne.). Tämä on juuri päinvastoin!
33. Aivan erinomainen juttu, sillä nyt voin joka hetki päättää mitä kulkuneuvoa käytän kaupungilla! Suosittelen lämpimästi kaikille tutuillekin.
34. Muuten kaupunkipyörät ovat parasta mitä kaupungille on tapahtunut vuosikausiin. Kiitos tästä!
35. Hieno juttu. Pyörä on parempi ajaa kuin miltä näyttää.
36. Mahtava palvelu, harmi että rekisteröin vasta loppukesästä.
37. Tämä on parasta mitä kaupungissa on tapahtunut vuosikymmeniin!
38. Oli iso ja iloinen asia kun itse pyörä tervehtii minua äidinkielelläni ruotsiksi - voi kuulostaa lapselliselta tämä mutta se todella lisää mukavuutta ja yhteenkuuluvuut-ta kaupungin kanssa erittäin paljon.
39. Erittäin hyvä lisä kaupungin muihin liikennepalveluihin. Helppo ja virkistävä tapa liikkua! Hintataso on erittäin hyvä.
40. Todella upeasti toteutettu projekti! Suurkiitos päättäjille ja toteuttajille! Käytän kes-kimäärin muutamina päivinä viikossa ja niinä päivinä useita kertoja.
41. Kokonaisuutena homma pelaa loistavasti ja olen valtavan tyytyväinen kaupunki-pyöriin. Ne helpottavat arkea ja ovat hieno palvelu kaupunkilaisille.
42. Palvelu on koko ajan parantunut (pyörien saatavuus esimerkiksi)
43. Todella hyödyllinen uudistus.
44. Todella hieno palvelu kaupungilta! Näitä lisää ehdottomasti! Voisin maksaa palve-lusta 5 euroa lisääkin kausimaksun yhteydessä.
45. Hieno palvelu, upeaa! Pitäkää hinta kohtuullisena jatkossakin niin varmasti käyttä-jä riittää!
46. Loistava systeemi, olen ihastunut kaupunkipyöräilijä.

47. Muuten tää on fantastinen systeemi, täydentää joukkoliikennettä tosi hyvin etenkin niinä päivinä, kun liikkuu paljon eri metodeilla.
48. Mainiota on, kun saan kaukaiset vieraani kanssani pyöräilemään kaupungille. Jos on paljon kavereita mukana, niin hintaa kyllä tulee.
49. Hieno juttu! Hyvin toimivat, helppo säätää satulan korkeus, kori kiva lisä. Helppoa oli myös ottaa käyttöön, en edes lukenut ohjeita kunnolla ja homma onnistui.
50. Ihanaa, että Helsinkiin on tullut näitä! Monessa kaupungissa on näitä ja nämä vaikuttavat ei vain mukavuuteen mutta myös kaupunkibrändäykseen erittäin positiivisesti! :) :)
51. Kiitos!
52. Kiitos loistavasta palvelusta! Parasta mitä Helsingissä on tapahtunut pitkään aikaan
53. Jos ensi kesän suunnitelmat pyörien ja asemien kolminkertaistamisesta tulevat voimaan, tämä tulee olemaan erinomainen palvelu ja loistava markkina-arvo kesäturismille Helsingissä. Olen ollut erittäin tyytyväinen kokeilukesään ja olen varma, että jos ensi vuonna pyöriä ja asemia lisätään, ostan palvelun heti, kun se on mahdollista.
54. Vihdoin toteutettu hyvin. lisää vaan asemia niin kunto kasvaa, kansanterveys paranee ja ennen kaikkea elämänlaatu paranee.
55. Loistavaa toimintaa jo nyt. Verkoston laajennusta pohjoisen ja idän suuntaan odotellessa.
56. Ihan parasta! Olen fillaroinut nyt 4 kuukautta kaikki työmatkat ja vapaa-ajallakin.
57. Mahtava juttu, että on pyöriä. Kiva, että aluetta laajennetaan! :)
58. Aivan huippua, on mullistanut meikäläisen arjen positiivisesti! Kiitos tuhannesti!
59. Hyvä meininki. Jatkaa samaa rataa.
60. Erittäin hyvä palvelu, ei tarvitse huolehtia omasta pyörästä kaupungissa ja voi tarvittaessa tulla pyörällä kaupunkiin ja toisella tavalla kotiin.
61. Hyvä konsepti. Pyörät ovat hyviä ja järkevän hintaisia.
62. Erittäin tarpeellinen palvelu.
63. Kiitos ja keep up the good work!
64. Olen ollut tyytyväinen kaupunkipyöriin, ja toivon että niitä tulisi lisää ja alue laajenisi. Pyörät ovat olleet hyvässä kunnossa.
65. Tosi hieno juttu kaupunkipyörät ja kiva että on hinnoiteltu niin että raaskii käyttää!
66. Kiitos. Odotan jo innolla kautta 2017.
67. Kiitos palvelusta!
68. Todella toimiva konsepti, toivottavasti pysyy jatkossakin ja laajenee. Mahtavan edullinen hinta ja helppo käyttöönotto. Ei ole oikeastaan mitään moitittavaa. Kilometrikirjanpito web-palvelussa on tosi hauska juttu. Mukava nähdä että ihmiset

- myös liikkuvat pyörillä paljon. Ehkä Helsingistäkin saadaan vielä pyöräilykaupunki. Ainoa harmittelun aihe on se, että tulee välillä/usein oltua laiska ja otettua raitiovaunu. Tämä ei johdu pyörätoteutuksesta vaan omista estoista.
69. Mahtava palvelu! Odotan ensi kesää, jolloin verkosto laajenee ja pääsen kulkemaan koko työmatkan kaupunkipyörällä. Nyt joudun ensin kävelemään töistä 20 min lähimmälle pyöräasemalle.
70. Hieno, nykyaikainen ja toimivuutensa osoittanut juttu.
71. Parasta kaupunkipyörissä on suht kevyt polkutuntuma, hyvät valot ja kuminauhainen kori!
72. Hyvä juttu, että ei tarvitse ottaa yöllä omaa hyvää pyörää mukaan, varkautta peläten. Kaiken kaikkiaan erinomainen systeemi!!
73. Kaupunkipyörät luovat uudenlaista kaupunkikulttuuria. Erinomainen projekti, jolle toivon pitkää ikää ja ehkä kausi voisi olla.
74. Mahtava juttu kun nämä saatiin vihdoinkin käyttöön, odottelen kovasti ensi vuoden laajentuvaa käyttökarttaa!
75. Pyörien käyttö ollut helppoa ja mukavaa. Aina on ollut pyöriä saatavilla ja ovat toimineet.
76. Toimiva juttu! Paras teko Helsingissä sitten baanan!
77. Hieno palvelu. Toivon että jaksatte panostaa ylläpitoon. Nettitieto saatavuudesta ja palautus mahdollisuudesta on ehdoton edellytys toiminnalle - ja toimii hyvin!
78. Penkin säädön lukitus loistava.
79. Satulan säätö on fantastisen hyvä! Samoin muutenkin pyörällä ajaminen, mikä on tietysti tärkeää.
80. Erityiskiitos hienosta asiakaspalvelusta, jossa oli erityisen ratkaisukeskeinen ja asiakasmyönteinen asenne.
81. Kaiken kaikkiaan erinomainen palvelu. Jatketaan sen kehittämistä :-)
82. I love the subscription for the whole summer - even though I don't use it often, it feels completely worth it to be able to hop on any time knowing only my code. Easier even than owning my own bike!
83. Hyvä että ovat tukevia, paksupyöräisiä mukulakivillä ajettavia. Ja iloisen värisiä.
84. Ehdottomasti pitää jatkaa tätä tulevina kesäkausina! Pyöriä myös huolletaan mukavan aktiivisesti.
85. Siisti palvelu! Mielenkiinnolla odotan kestäkö pyörät kulutusta!
86. Hieno palvelu. Erinomainen idea yhdistää se matkakorttiin, joka myös käsitetasolla tekee siitä osan kaupungin tarjoamia liikennepalveluja ja edistää joukkoliikennettä.
87. Kaupunkipyörät ovat erittäin tervetullut ilmiö Helsinkiin, käytän palvelua jatkuvasti ja olen siihen hyvin tyytyväinen. Pyörät ovat myös kevyitä ajaa ja koko systeemi toimii suorastaan yllättävän hyvin.

88. Parasta, mitä Helsingissä on saatu aikaan viime aikoina. Banaani on myös ihana.
☺
89. Kiitos paljon, tämä on vaikuttanut koko kaupungin pyöräilijöiden huomioimiseen liikenteessä.
90. Kerran palautus ei ollut onnistunut, mutta hyvitys oli tullut automaattisesti hienoa!
91. Hieno homma kaiken kaikkiaan! Kiitos kaikille kaupunkipyörähankkeessa mukana työskenteleville :)
92. I am living in Helsinki since 1 year and it is one of the best thing in Helsinki.
93. Erittäin tarpeellinen palvelu ja olen suositellut muillekin.
94. Kiitos mainiosta toteutuksesta ja hyvistä pyöristä. Toivottavasti ensi kesänä homma on täällä taas! Kaupunkipyörä on ollut kesän paras juttu :)
95. Hienoa, että osa kustannuksista katetaan sponsseilla/mainoksilla. Kun dataa ja käyttökokemuksia kertyy, niin pystytte optimoimaan pyörien liikuttelun. Kellonaikojen mukaan ja asemien koot. Yllättävän hyvä saatavuus ollut koko kesän!
96. Pyöräpalvelu on loistava, ja hienoa että kausi on niin pitkä! Toivottavasti tämä jatkuu.
97. Hello! I was very happy when the bikes came in Helsinki! There are several stations by my house and I thought I would use them a lot, so I signed up for the whole season.
98. We were happy to have the bikes when family came into town for a holiday and everyone could have a bike for seeing Helsinki.
99. Kaupunkipyörät ovat mielestäni hyvä keksintö eivätkä maksa liikaa. Niillä pääsee hyvin kulkemaan ympäri kaupunkia ja tauon tullessa pyöräasema on helppo löytää, johon pyörän voi viedä.
100. Hieno uudistus! Lisää asemia niin paranee entisestään.
101. Loistoidea tuo kortillinen rekisteröityminen niin vähentää pyörien häviämisen ja ilkeivällän minimiin, kun kaupunkilaiset ovat laina-aikanaan aidosti vastuussa pyörästä ja sen palauttamisesta! –
102. Pyörien väri on ilahduttava ja erottuu hyvin kaupunkikuvasta mikä omiaan nostamaan käyttöastetta.
103. Mahtavasti ovat toimineet.
104. Kaupunkipyörät ovat mahtava panostus Helsingin kaupunkikulttuuriin ja liikkumiseen kaupungissa. Myös itse polkupyörissä on paljon kiitettävää. Asemat ja matkalukitus, satulan korkeussäätö, tavarateline ja vaihteet toimivat hyvin.
105. Erinomainen juttu! Alueen laajentumista odotellessa.
106. Enää ei ole tarve itse omistaa pyörää, käytättää sitä huolloissa tai pelätä, että se varastetaan ja säilyttää sitä pienen yksiön eteisessä! Vaikea keksiä mitä ja miten olisi voinut tehdä vielä paremmin?

107. Kaupunkipyörät ovat parasta, mitä Helsinki on tarjonnut minulle tänä vuonna. Järjestelmässä on fiksua käytönpiteuden mukaan määräytyvä maksu, joka kannustaa polkemaan lyhyitä matkoja ja laittamaan pyörät kiertoon.
108. Ovat helpottaneet liikkumista kaupungilla huomattavasti! Ja ovat olleet mukava vaihtoehto julkisilla matkustamiselle.
109. Great service! Thank you so much!
110. Kaiken kaikkiaan hieno palvelu!
111. Joka tapauksessa Alepa-fillari on ollut paras tämän kesän uudistus! Kiitos. Pyörätietkin alkavat olla melko hyvin merkitty kaupungilla.
112. Kiitoksia hienosta hankkeesta, joka selvästi parantaa kaupunkiani.
113. Erittäin hyvä, että verkostoa ensi vuonna laajennetaan keskustan ulkopuolelle!
114. Hyvin toimivia mukavia pyöriä lyhyille kaupunkimatkoille.
115. Kaupunkipyörät ovat tuoneet odotetut ja ihanan lisän kaupungissa asumiseen! Aina ei ole helppo ottaa omaa pyörää mukaan ja silloin kaupunkipyörät helpottavat siirtymistä paikasta toiseen helposti ja mukavasti.
116. Mahtava juttu!
117. Hyväkuntoiset ja toimivat pyörät vielä syksylläkin - loistavaa!
118. Hienoa, että meillä Helsingissä on toimivat kaupunkipyörät.
119. Tosi hyvät ja kevyesti poljettavat pyörät.
120. Palvelu on aivan loistava! Palvelu on toiminut hyvin ja helpottanut omaa liikkumistani. Odotan innolla, että käyttö alue laajenisi vieläkin kattavammaksi!
121. Kesän paras juttu Hgissä! Asun pääasiallisesti Turussa, mutta vietin paljon aikaa kesällä Helsingin-asunnossani ja kaupunkipyörä oli loistava liikkumisväline.
122. Thank you for all of the efforts to make Helsinki bike friendly. It was a great start.
123. Hei, pyörät ovat täydentäneet omaa liikkumistani tosi hyvin ja tuoneet siihen uudenlaista liikkumisen vapautta ja nopeutta, mitä ei välttämättä saa omalla pyörällä tai julkisilla (väli a-b pyörällä, b-c muuten julkisilla ja illalla taas c-d pyörällä; lyhyet matkat kaupungissa esim. Katajanokka-Hakaniemi välillä helppoja ja nopeita, julkisilla edellyttäisivät vaihtoja). - Odotan kovasti verkon laajenemista kauemmas nykyisistä käyttörajoista, jolloin käyttömahdollisuudet taas kasvavat lisää.
124. Oikein hyvä uudistus 😊
125. Pääasiallisesti kaupunkipyöräjärjestelmä on toiminut hyvin ja se on tarjonnut helpompia, mukavampia ja kivampia kaupunkimatkoja. Ensi vuonna, kun verkosto laajenee, uskon että järjestelmä on entistä parempi. Olen yllätynyt ja ilahtunut siitä miten hyvässä kunnossa pyörät ovat pysyneet: en ole nähnyt ainuttakaan tärveltyä pyörää!
126. Hyvä juttu! Lisää vaan pyöriä.
127. Pyörillä on hyvä ajaa ja säädöt ovat todella helpot. Kiitos!

128. Kiva, että kaupungilla tulee vastaan niin paljon kaupunkipyöriä. Aina päällä olevat valot auttavat näkemään pyöräilijät jo kauaa edestä ja takaa. Dynamo on erittäin hyvä lisä pyöriin.
129. How wonderful that we finally got a working system to Helsinki. Good idea to incorporate advertising to show people that these are not for free and we cannot always expect the city/commune to pay for everything. Well done Pekka Sauri or whoever is the force behind this. City skis for the Winter?
130. Tulen Hämeenlinnasta päivittäin Helsinkiin töihin. Junassa istuttua on ollut tosi hyvä pyöräillä pikku lenkki ennen töissä istumista. Pyöräily myös nopeuttaa: aiemmin olen kävellyt tai kulkenut metrolla. Hakaniemestä rautatieasemalle pyöräily on nopeampaa kuin metrolla.
131. Aivan loistava juttu!!!
132. Excellent service but it should not be funded by tax money. Use as much advertisement and sponsors as possible. Great initiative!
133. Auto, joka kuljettaa täydeltä asemalta asemalle jossa puuttuu pyöriä, on huippupalvelua. Hieno kokonaisuus kaiken kaikkiaan.
134. Hieno juttu! Veljeni muutti Tampereelta Helsinkiin ja otti pyörät heti käyttöön - näin pystyy helposti tutustumaan kaupunkiin ruohonjuuritasolla. Ajelimme yhdessä ja katselimme paikkoja, minä perässä! Vaikka olen asunut Helsingissä yli 30 vuotta, huomasin silti fillarilla uusia juttuja stadista. Tuli vähän kööpenhaminalainen olo! Mikä on hienoa!
135. Cityfillarit ovat mahtava juttu Helsingille ja ne ovat mullistaneet oman liikkumiseni kotikaupungissani. Todella hyvä! Arvosana 10-!
136. Kiitos tästä palvelusta! Se on helpottanut kulkemista suuresti.
137. Tämä on oikeata kaupungin kehittämistä! Helpotetaan kulkemista ekologisesti sil- lain, että palvelu toimii. Polkupyöräasemien käyttö ja palautus on helppoa ja vaiva- tonta. Polkupyöriä on helppo käyttää ja järjestelmä on rakennettu niin että homma toimii, enkä ole kohdannut ilkivaltaa joka olisi kohdistunut tähän palveluun. Pitäkää homma toiminnassa ja hinnat kohtuullisina.
138. This is best biking service I have ever seen. HSL rocks....!! :)

Negatiiviset:

1. If a bike is broken or dirty, how do I report it? Not clear. 2. I would like to be able to leave the bike near the station even if it's full.
2. Enemmän fillareita, usein aamulla rautatieasemalla ei pyöriä vapaana. Baanalla neljältä fillarit loppu. Välillä on joutunut ajamaan toiselle asemalla, kun palautuspaikka ei ole vapaana.
3. Loistava konsepti. Jarrut tosin ovat melko heikot, pyörä pysähtyy liian hitaasti. Toisinaan palautus ei onnistu. Yli 30 min ajosta ei pitäisi tulla lisämaksua, jos asema on täynnä eikä pyörää siksi voi palauttaa, tai jos palautus ei muuten onnistu. Tietyt asemat ovat usein tyhjänä.
4. Pyöräilykypärä mietityttää.
5. Maksusysteemi tuntui aluksi vähän sekavalta 30min sääntöineen ym.
6. Ikävää, etten pysty käyttämään pyöriä sekä matkakortilla että koodilla. Kortti ei aina ole mukana, joten silloin kaupunkipyöriä ei voi käyttää...
7. Joskus palautuksen lukittumisessa ongelmaa.
8. Lisää pyöriä tarvittaisi. Kiireellisinä aikoina pyörät ovat usein loppu. Toisaalta taas esimerkiksi Viiskulmaan kotiin mennessäni teline on usein iltapäivällä täynnä pyöriä niin, ettei siihen mahdu.
9. Pyörän palautus voisi olla nopeampi.
10. Pyörän jättäminen asemalle kestää joskus aika kauan. Järjestelmä "mietii" ja on useamman kerran ilmoittanut, että jättäminen ei onnistu. Silloin pitää pyörän paikkaa vaihtaa ja toivoa että silloin onnistuu.
11. Penkki on outo muhkurainen ja jalkajarru pitäisi ehdottomasti olla. En saanut myöskään matkakorttia toimimaan, vaan joudun aina kirjautumaan, sillä numerolla.
12. Fix the brakes. They are dangerously overused and the bike is too heavy for them.
13. Jostain syystä matkakortillani käyttöönotto ei ole toiminut, mutta en ole jaksanut tutkia vaan olen käyttänyt pyöräilijätunnusta ja PIN-koodia. En ole tutkinut mutta jos on helppo mobiilioptimoitu webbisivu tai appsi joka näyttää pyörien reaalityilan ja asemien sijainnin niin se olisi hyvä. Ehkä onkin.
14. Luulin lukeneeni käyttöönotto vaiheessa tarkalleen hinnoiteltu menetelmän ja mielen jäi että jokainen ylimenevä puoli tunti maksaa 0.50€. Meinasin pudota tuoliltani, kun päivän käytön jälkeen mulle tuli yli 80€ lasku päivän kokemuksesta. Vaihtuiko hinnoittelu jossain matkan varrella progressiiviseksi vai oliko tämä puhtaasti oma moka?
15. Lopetin käytön heti kun huomasin ettei kotini lähellä Pasilassa ole telineitä. Pyysin rahat takaisin. Uskon, että palvelu olisi paljon käyttökelpoisempi, jos voisit tarvittaessa ajaa pyörällä Pasilaan asti. Pyöräilen joka päivä töihin, mutta niinä päivinä,

- kun en ole mennyt pyörällä olen joskus toivonut, että voisin ottaa kaupunkipyörän rumista Alepa tarroista huolimatta ja ajaa sillä kotiin asti.
16. Multa laskutettiin 50c, kun palautin pyörän tasan 30 min ajon jälkeen :(Tästäkin meni arvokas viimeinen minuutti, kun palautusta ei heti hyväksytty. Muuten hyvä palvelu!!
 17. Yhden kerran II tilanne, että en voinut palauttaa pyörää koska teline oli jo täynnä.
 18. Hinnoittelumalli on hieman sekava. Turisteille käyttö on vaikeaa ja monimutkaista.
 19. Price per day is a bit too high. I want to use the bike for more frequent use, but stations are mostly located in central area, if i wish to use the bike to get home, there is no return station nearby. I still have to use normal public transportation. That's why although i really wanted to, I still haven't try to use city bike.
 20. Pyörän palautus on välillä hankalaa, kun omaan reittiin sopivalla pisteellä ei olekaan enää vapaata.
 21. Olin hyvin ärtynyt, kun saamani kuvakaappauksella tallennettu koodi ei toiminutkaan matkakortin asemasta, kun matkakortti oli kerran jäänyt kotiin. Lisäksi joidenkin pyörien näytöltä ovat ääkköset (tai kenties suurempikin osa kirjaimistoa) rikki. Ystäväni ei sen vuoksi osannut ottaa pyörää käyttöön.
 22. Pari kertaa ongelma palautuksen kanssa, ja visalta meni maksu :(Pari kertaa ollut pulassa, kun pyöräparkki ollut täynnä ja kerran joutunut etsimään pyöräparkkia mistä saisi pyörän.
 23. Koitimme tehdä rekisteröitymistä kaverille pyöräasemalla, mutta se tuntui varsin monimutkaiselta.
 24. Pyörissä on huonot jarrut; ongelma sekä käytön että turvallisuuden kannalta. Pyörä jää useammin käyttämättä sen takia, että määränpään asemat ovat täynnä, eikä sinne voi jättää pyörää.
 25. Ainoa varsinainen ongelma, johon olen törmännyt ovat täydet kaupunkipyöräasemat, joihin ei voi palauttaa. Onneksi seuraava asema on usein lähialueella. Harvemmin olen törmännyt liian tyhjiin asemiin. No, onneksi asemien tilanne on kännykällä tarkistettavissa.
 26. Polkupyörien näppäimet ovat heppoisen oloiset, Olen nähnyt jo pari laitetta, joissa näppäimet olivat pysyvästi pohjassa.
 27. What disturb me most is the fact that some stations are empty and others completely full!!! I used to live in Vienna and there the annual fee was 1Eur and I never had the problem to find another station to return the bicycle or walking to another one to pick up one - this is time consuming, since there are only few stations.
 28. Pyörän nouto ja palautus tuottavat välillä ongelmia. Näyttö herjaa lähes joka toisella kerralla viasta.

29. Ei voi luottaa palveluun koska asemat ovat omalla kohdalla olleet joko täysin täynnä / tyhjiä.
30. Pyörien näytöt ovat pienet ja aurinkoisella kelillä vaikea nähdä mitä lukee.
31. Ajaminen kohtalaista. Voisi olla kevyempää. Vähän vaikea ohjata käänöksissä jäykkyyden vuoksi.
32. Olen rekisteröitynyt käyttäjäksi matkakortilla. Vaikka käyttäjätunnuskin on muistissa, en saa sillä pyörää käyttöön. Ärsyttävää! Silloinhan sitä pyörää juuri tarvitsisi, jos matkakortti on unohtunut toiseen laukkuun tai kadonnut. Toisaalta matkakortti voi kadota juuri siksi, että sen joutuu ottamaan esiin ja laittamaan takaisin laukkuun tms. samaan aikaan kun pyörä pitäisi kiskoa pois telineestä. Ilmeisesti käyttö on tarkoituksella estetty, mutta voisitte kyllä keksiä siihen jonkin ratkaisun.
33. Kaupunkipyörä reittiopas-sivusto ei ole mielestäni toiminut hyvin. Koitin esim. äskettäin hakea reittiä jossa käytän kaupunkipyörää, eikä sivusto "hyväksynyt" laittamaani pääteosoitetta - en kerta kaikkiaan saanut mitään syötettyä hakukenttiin minkä sivu olisi rekisteröinyt.
34. Palautussysteemi ei kerran toiminut ja sain 100 euron laskun (joka sittemmin kumottiin).
35. Many bikes have a dirty right handle, from people adjusting their saddle before riding.
36. Pyörän palauttaminen kestää liian kauan. Muuten ei ole kuin hyvää sanottavaa!
37. Sometimes it is really difficult to return a bike as the lock is not always working and it is easy to miss it when the bike is actually left unlocked.
38. Viiskulman asemalla ei koskaan ole pyöriä 8.30-9.15 välisenä aikana.
39. The seats feel somehow strange. I think those bikes are good for people of max 1,70 m tall. Taller people will have problem in propelling the pedals (aka pushing them). It feels like the bikes are engineered for shorter people, so cycling gets soon very tiring, and one is forced to go slower.
40. Visa electron ei toiminut maksuväliseenä. Kaikilla ei ole luottokorttia.
41. Ainoa isompi ongelma on, että asemalla ei ole joko lainkaan pyöriä tai se on täynnä. Ratkaisu voisi kaikei olla suurentaa joidenkin paljon käytettyjen asemien kapasiteettia ja toisaalta lisätä kuljetuksia.
42. Pyörien ergonomia voisi olla parempi ja pyörät kevyempiä. Mutka-ohjaustanko on todella epämiellyttävä ajaa.
43. Tosi hyvin toimiva homma! Ainoa miinus on pyörissä olevat satunnaiset virhetilanteet. Vaikka olisi etukäteen katsonut pyöriä olevan paikalla, niin jos koko pyöräsema tai muutama pyörä on viallinen, menee aikataulut uusiksi.
44. Pyörän irrottaminen telineestä erittäin hankalaa.
45. Palautettaessa pyörää asema ei aina ensimmäisellä kerralla hyväksy pyörää

46. Locking/unlocking the bikes is very slow.
47. Lukitusohje on hankala. Käyttöalue voisi olla pohjoiseen hieman laajempi.
48. Rengaspaineet voisivat kenties olla suuremmat keskimäärin. Oli aika liisterimäistä menoa ekalla kerralla.
49. Pisteitä tulisi olla lisää. Nyt palautettaessa pyörää voi joutua seikkailemaan yli puoli tuntia, jotta saa palautettua pyörän.
50. Asemilla usein tilanne on ruuhka-aikaan se, että niitä ei ole tai sitten teline on täynnä, kun haluaisi sen jättää. Koskee esimerkiksi asemia aamuisin ja iltapäivisin.
51. En ole edelleenkään ottanut palvelua käyttöön, koska rekisteröinti keskeytyi luottokorttiin. Josko ensi kesänä tämä olisi toteutettu viisaammin.
52. Not enough empty places to put the bike back. Found myself many times trying to find empty places and not knowing if the next bike station had any or not.
53. I had very bad experience returning bikes; it failed many times.
54. Monta kertaa on käynyt niin, että Ruoholahden, Lastenlehdon tai Kampin pyöräparkissa on jäljellä 2-3 pyörää, jotka ovat pimeinä eikä niitä voi käyttää, mutta näkyvät kuitenkin verkkosivun saldossa.
55. Bussikorttia näyttämällä aloin saada pyörän telineistä irti vasta elokuussa, sitä ennen sain vain numerosarjalla ja pin-koodilla.
56. Asema on usein ollut täynnä jolloin Mitä tehdä? Jättää tolppalukkoon? Pyöräillä useaan asemaan etsiessä palautuspaikkaa, josta lisämaksuja ja myöhästymistä. Joskus jarrut huonosti toimivat.
57. Useat asemat ovat ruuhkaisia. Aamulla tyhjiä ja illalla täysiä. Tämä on muutaman kerran aiheuttanut ongelmia, kun on pitänyt etsiä pyörää tai tyhjää paikkaa ympäriinsä. Reittiopas on tässä hyvä apu, näkee saldon eri asemilta. Joku sovellus voisi olla kyllä kätevä, nettiselaimen kautta käytettävä liittymä on aika vanhanaikainen ja kyseisen sivun osoite myös epäselvä
58. Pyörien käyttö on miellyttävää ja helppoa. Ainoa pettymykseni on ollut tiedotus käytöstä poistetuista pyöräasemista. Kerran valitsin kaupunkipyörän kulkuvälineekseni juuri sen takia että määränpään lähellä piti olla pyöräasema (porthania). Kuitenkaan en löytänyt pyöräasemaa ja myöhemmin selvisi, ettei se ollut käytössä (kysyessäni asiaa FB:ssa). FB asiakaspalvelu antoi linkin, jonka takaa tieto löytyi, mutta se ei auttanut siinä tilanteessa, kun kuumeisesti etsin ko. pyöräasemaa. En myöskään tiennyt missä olisi ollut lähin asema. Loppujen lopuksi palautin pyörän senaatintorille ja myöhästyin tämän takia tapaamisestani. Miksi käytöstä poistetuista asemista ei ole tietoa pyöräasemilla?
59. Satunnainen käyttö liian kallista. Varsinkin jos matkakortilla on aikaa ladattuna.

60. Ainoa huono puoli, joka ei toki ole kaupunkipyöriin kovinkaan liittyvää, on Helsingin kaupungin pyörätiesuunnittelun heikkous. En uskalla lähteä pyöräilemään autojen sekaan, jos pyörätiemahdollisuutta ei ole.
61. Rautatieaseman parkki on monesti melkein tyhjä. Samoin työpäivän päätteeksi meclun parkki.
62. Ilmeisen ratkaisematon ongelma on se, että tiettyinä aikoina tietyt asemat ovat säännönmukaisesti tyhjiä/täynnä, mikä vaikeuttaa käyttöä. Reaaliaikainen nettisovellus ei ole ihan reaaliaikainen. Mutta kaikkineen loistava avaus kaupungilta. Ehkä toimivin kokonaisuus niistä reilusta kymmenestä kaupungista, joissa olen palvelua käyttänyt
63. Pyöristä: jalkajarrut ovat aika tehottomat, asialle tuskin voi tehdä mitään jo tilattujen pyörien osalta, mutta ehkä uudelle erälle?
64. Pyörän satulalla on hankala istua ja niillä on raskas pyöräillä ylämäki.
65. Muutaman kerran on sattunut niin, että tietyllä asemalla ei ole ollut pyöriä (Hesperian puisto) mutta yleensä Töölön torilta pyöriä löytyy!
66. Käyttöönotto on vaikeaa.
67. Pyöriä ei toisinaan aamuisin ole, kerran on järjestelmä tehnyt virheen ja väitti, etten olisi palauttanut pyörää.
68. Jarrut ovat monessa pyörässä lähes vaarallisen huonot.
69. Hölmöä että hsl kortin rekisteröinnin jälkeen et enään pysty ottamaan pyörää käyttöön tunnuksella. Kun ei kortti ole mukana ei pyörällä kulkeminen onnistu (ainakan rautiksne stoppi ei toimi)
70. Olen käyttänyt hyvin vähän, mutta pidän ajatuksesta ja pyöristäkin. Ainoa ongelma on ollut palauttaessa täydet teilineet.
71. Ainoa suurempi haitta on ollut, että Kauppatorin pyöräasema on ollut täynnä useammin kuin satunnaisesti aamulla.
72. Vielä liikaa bugeja erityisesti palauttaessa. Antaa usein virheilmoituksen ja palauttamista pitää yrittää useasti. 30 min käyttöaika on liian lyhyt, sen pitäisi olla 1 tunti. Välillä pyörän lukija ei tunnista matkakorttia ja vaatii pyöräilijätunnusta monta kertaa.
73. Vaihteet ovat liian pieniä. Normaalisissa ajossa vaihteet loppuvat koko ajan kesken, vaikka ajan hyvin rauhallista vauhtia. Myöskään pelkällä matkakortilla en ole kertaakaan saanut pyörää käyttööni. Joudun joka kerta syöttämään pyöräilijätunnukseni.
74. Käytän pyörää työmatkan jatkamiseen Rautatieasemalta ja töiden jälkeen takaisin sinne - kuten tekee monet muutkin. Vaikka pyöriä pyritään tasaamaan ja siirtämään, oli tänäänkin aamulla klo 7.45 Kaisaniemen telineet aivan tyhjä. Eikä tämä

- ollut ensimmäinen kerta. Ja sama päinvastoin iltapäivästä - telineet täysi, vaikka töistä lähtiessä on näyttänyt netin mukaan olevan tilaa.
75. Mukulakivillä aika epämukavaa ajaa, (etu)jousitus olisi todella hyvä juttu. Joissakin pyörissä vaihteet eivät aina toimi kunnolla.
 76. Pyörän palauttaminen hieman liian hidasta telakalla.
 77. Rautatieasemalla Kansallisteatterin ja Kaisaniemen puolella sijaitsevalla pyöräasemalla pyörät ovat olleet usein loppu aamuisin n.klo 8 aikaan. Pyörämatka on sen vuoksi jäänyt tekemättä useita kertoja. Ohjaustanko on raskas, pyörän ohjaaminen vaatii hieman totuttelua. Vaihteita voisi olla ainakin yksi enemmän ja/tai renkaat isommat, pyörää on raskas ajaa, jos on vähänkin ylämäkeä.
 78. Turhan usein pyöräasemat ovat tyhjiä. Satula on aivan hirveä=leveä. Jarrujen teho on huono/vaarallinen.
 79. Paremmat jarrut, enemmän ilmaa takapyörässä.
 80. Muutaman kerran kumeissa on ollut hieman liian vähän ilmaa.
 81. Pyörän palauttaminen kestää kauan ja pyörä ei palaudu välttämättä, jos sitä ei ole saanut riittävällä voimalla painettua telineeseen. Voi siis jäädä palautumatta, ellei sitä jaksa odottaa ja valvoa. Useita kertoja olen ollut ottamassa käyttöön pyörää, jota edellinen käyttäjä ei ollut kuitenkaan virallisesti palauttanut em. syystä johtuen. Osan pyöristä takajarru on liian heikossa kunnossa jo.
 82. Pyörän istuin on hiukan epämukava ja kova, sattuu ajaa.
 83. Minun normaali matka on Kurvista Oopperatalolle. Käyttöä on eniten haitannut se, että töistä kotiin tullessa (15:45 ... 17:00) Kurvista ei löydy vapaata pyörää (yleisempää ettei pyörää ole lainattavissa kuin että on). Muutaman kerran Oopperan aseman päässä ei ole ollut iltapäivällä vapaata paikkaa mihin jättää pyörä. On täytynyt jatkaa matkaa Töölön torille. Pyörän lainaaminen ja palauttaminen vaativat monesti useita yrityksiä ennen kuin onnistuu, laite herjaa yhteysongelmista. Lisäksi yhteys on älyttömän hidas. Kaupunkipyörän idea on sinällään loistava. Vaatii vaan vielä kehitystyötä..
 84. Laskutusvirhe, tosin saatiin oikaista. Veloitettiin tuplamaksu. Katajanokalla palautuspaikalla ei tyhjää paikkaa, se on ongelma kiireessä. Ja siksihän juuri Käytän pyörää, ettei olisi kiire. Miten tämänlaisessa tilanteessa tulisi toimia, jos ei ole vapaata palautuspaikalla?
 85. Pääasiassa kaikki sujunut hyvin. joidenkin pyöräasemien (kuten Itämerenkatu) täysin täytyminen ja tyhjentäminen vähän kiusaa.
 86. Pyörän palauttaessa joutuu odottamaan aikaa kauan, että pyörä rekisteröityy palautetuksi, eikä se aina edes onnistu ensimmäisellä kerralla.

87. Pyörän ensimmäinen käyttöönotto oli vaikeaa. Matkakorttia ei pystynyt rekisteröimään, kuin vasta toisella käyttökerralla. Ekalla kerralla pyörä olisi jäänyt ottamatta ilman telineiden vieressä ollutta avuliasta asiakaspalvelijaa.
88. Välillä ei ole ollut pyöriä telineissä tai tyhjää paikkaa mihin pyörän palauttaa. Joskus asema ei ole, hyväksynyt pyörän palautusta.
89. Matkakorttini rekisteröiminen ei ole onnistunut, joten joudun käyttämään aina pyöräillessäni pyöräilijäkoodia (pitkä numerosarja).
90. Palautuksessa joutuu aika kauan odottamaan
91. Myös "missä pyöriä on" -kartta on kauhean kömpelö, sitä on vaikea zoomata lähelle ja kauas. Käytän Microsoft Lumia 550:lla Elisan 4G-liittymällä. En tiedä, onko siinä se ongelma.
92. Omalla pyöräasemallani on harvoin pyöriä, joten joudun kävelemään seuraavalle asemalle.
93. Rautatieaseman ympäristössä pyörät ovat olleet aamuisin joko vähissä tai loppuneet. Vastaavasti iltapäivällä asemat ovat olleet täynnä. Jotkut telineet, joihin pyörä palautetaan, eivät ole ottaneet pyörää vastaan - kun pyörän laittaa toiseen telineeseen niin lukitus menee kerralla läpi.
94. Jarrut ovat monessa pyörässä huonot ja kaupungissa ne olisi tärkeä olla toimivat. Muuten aivan loistava konsepti ja toiminut täysin moitteetta!
95. Tyhjiä asemia ei saisi olla, korvaan kaupunkipyörällä osan työmatkasta viikonloppuaamuisin jolloin bussit ja ratikat kulkevat TODELLA huonosti. Harmillisesti välillä asemat oli tyhjiä
96. Joskus on ongelmia palautuksessa, täytyy yrittää useampaan kertaan ennen, kun pyörä palautuu kunnolla. Elielin ja Musiikkitalon välisessä pisteessä on liian vähän pyöriä. Kun tulen aamulla junalla, pyörät ovat jo menneet. Sen paikan määrät voisi, vaikka triplata helposti. Myös sivuasemilla (käytän usein Töölönkadun/Hesperianpuiston pistettä) ei ole vapaita paikkoja
97. Aika usein käyttöönottoon ei löydy pyöriä ja toisaalta olen törmännyt useamman kerran siihen, etten saa palautettua haluamaani parkkiin (täysi). Nyt syksymmällä olen törmännyt myös rikkimenneisiin pyöriin ja myös palautus ei toiminut kerran.
98. Pyörien jarrut eivät toimi hyvin lähes ikinä. Saattavat olla vaarallisen huonossa kunnossa. Olen auttanut turisteja lukemattomia kertoja, sillä englanninkieliset ohjeet pyörän käyttöönotolle ovat auttamattoman huonot.
99. Pyörät eivät lukkiudu kuten kuuluisi ja tästä koituu aiheettomia lisämaksuja ja sakkoja, suorastaan törkeää!
100. Töölön asemat on iltaisin täynnä. Muuten koko homma pelittää hienosti, pieniä virheitä ja bugeja on aina. ;)

101. Bikes are rather slow due to the gear settings. When using bikes for leisure within Helsinki, but outside of the center, it becomes dangerously easy to rack up fines due to the incremental cost every half an hour.
102. Jarrut ovat vähän tehottomat.
103. Käyttöaika liian lyhyt, vrt Tukholman malli.
104. Penkin säätövara loppuu pyörässä minun kokoiselleni (188 cm).
105. Pyöräasemien sijainnit kertova sovellus/sivu on todella huono, ei pääse edes syöttämään omaa osoitettaan tai siis mitään ei tapahdu.
106. Ympyrätalo on usein ihan tyhjä tai aivan täynnä.
107. Olen auttanut turisteja lukemattomia kertoja, sillä englanninkieliset ohjeet pyörän käyttöönnotolle ovat auttamattoman huonot.
108. Pyörien jarrut eivät toimi hyvin erikseen, ne on ilmeisesti tehty tarkoituksella niin että molemmilla jarruilla jarrutetaan. Jos jarruttaa vain takajarrulla, pyörä hädin tuskin pysähtyy - alamäessä tämä on vaarallista. Lisäksi, jos tarkoitus on kuitenkin, että molempia jarruja käytetään samaan aikaan, miten näyttää kääntymismerkkiä alamäessä, kun molemmat kädet ovat varattu?
109. Pyörien irrotus telineestä erittäin hankala.
110. Minulle ei tosin ole selvää, miksi minulle tulee luottokorttiveloituseroita siitä huolimatta, että kesto on ollut alle 30 min. Mielestäni pyörän näytöstä voisi palauttaessa näkyä hinta.
111. Joskus on ongelmia pyörien saamisen ja palauttamisessa. Asema ei syystä tai toisesta anna pyörää, vaikka tunnistaa koodit oikeiksi. Useimmiten kuitenkin toimii. Suurkiitos Helsinki!!!
112. Haaste on, kun ei tiettyinä aikoina uskalla ottaa pyörää, kun ei ole varma saako sitä arkiaamuna palautettua Ruoholahden asemalle.
113. tuli jotain ongelmaa palautuksessa, ei rekisteröitynyt yms. mutta asiakaspalvelu toimi hyvin, kohteli minua hyvin ja kaikki sujui ja sain rahani takaisin!
114. The comfort of the bike could be much improved. The bikes are quite heavy and the changes are not very suitable.
115. Välillä asemat ovat tyhjiä ja välillä ihan täynnä, jolloin pyörän pakuttaminen hankalaa. Lontoossa saa maksutonta lisäaikaa, jos pyöräasema täynnä.
116. Kaikki edellä mainitut asiat ovat totta. Olen päässyt kokeilemaan pyöriä toisen kirjautumisella. Oma henkilökohtainen käyttö ei onnistunut, kun asiakaspalvelusta todettiin, että tosi on. Ilman luottokorttia et pääse käyttämään palvelua. Pyysin virkailijaa poistamaan viittä vaille valmiina olleen rekisteröintiä. Täysin turha palvelu siis itselle.
117. Asiakaspalvelussa puhelimesta ei ollut sinällään ongelmaa, kun pääsin puhumaan ihmisen kanssa, mutta alkulätinät ja vaihtoehdot olivat tuskaisen pitkiä en-

- nen kuin pääsi keskustelemaan. Kun soitin, niin minulla oli oikeasti ongelma (pyörä ei palauttaessa lukittunut), eikä sitä voinut hoitaa netissä yms. En myöskään olisi halunnut kuulla asiakaspalvelun aukioloaikoja, kun kerran soitin siihen aikaan, kun asiakaspalvelu oli auki jne. Oli myös kiire.
118. Kaupunkipyörän käyttöaika 30 min. on aivan liian lyhyt aika Helsingissä paikasta toiseen liikkumiseen. On hankalaa, kun pyörä täytyy ladata kesken matkan Sörnäisistä keskustaan. Tunnin käyttöaika olisi toimivampi.
119. Ainoa negatiivinen kommenttini koskee pyörien takajarruja, jotka ovat järjestään hieman liian vaimeat, niin, että etenkin alamäessä pyörän jarrutusmatka saattaa venyä ikävän pitkäksi
120. Liikaa asemia, jossa on ollut kaikki pyörät eli pyörää ei ole voinut palauttaa, vaan joutunut etsimään toista asemaa. Tämän kun fiksaatte vielä :)
121. Ääkköset ei toimi näytöissä. lisää pyöräparkkeja tarvitaan. korin kuminauha räti-see ajettaessa.
122. Huonoa: lähes aina takkuua sekä käyttöönotto että palautus (lukija bugaa kortin kanssa, teline ei tunnista pyörää), asemia on liian vähän (esim. Jätkäsaarella ei lainkaan asemaa), puoli tuntia on liian vähän keskimääräiselle ajolle, progressiivinen hinta on liian jyrkkä, turistien ollut hyvin vaikeaa saada pyörä käyttöön, näyttää liiaksi mainospyörältä vaikka julkista rahaa on melkein koko kustannus, keskustan pyörätieverkosto on onneton eikä sitä pitkin pysty rakentamaan turvallista kaupunkipyöräkokemusta.
123. Joskus palautus ei ole onnistunut muutamankaan yrityksen jälkeen.
124. Pyörien lukot eivät usein toimineet.
125. ...pyöräasemat välillä täysi, ja fillari ei pysty palauttamaan.
126. I had problems with registering, for some reason the system didn't accept my credit card (it said that my credit card is not valid). When I tried again it worked.
127. Ensimmäinen käyttöönotto oli hieman hankalaa, kun piti näppäillä erilaisia koodeja, eikä ohjeistus ollut selkeä. Sittemmin homma on toiminut, kun käyttää matkakortti ja pin-koodia.
128. Välillä pyörien toimivuudessa on ollut ongelmia: välillä pyörän näppäimistö ei toimi, välillä on ollut joku häiriö palvelussa ja pyörä ei avaudu asemalta. Lisäksi monessa pyörässä jarrut ovat jo tosi huonossa kunnossa.
129. Kaupunkipyörät ovat todella hyvä ja kätevä idea. Niiden käytössä on kuitenkin ilmennyt aivan liian monta kertaa ongelmia, kun olet halunnut ottaa pyörän käyttöön tai palauttanut pyörän. Usein tulee esim. ilmoitus Virhe asemalla tms.
130. Itse pyörät ovat vaivalloisia ajaa. Muistelisin että Lontoossa ja Pariisissa kokeilemissani malleissa oli parempi voimansiirto polkimista renkaisiin. Jos näillä haluaa ajaa reipasta pyöräilyvauhtia, niin täytyy polkea ihan hulluna ja tulee hiki, ihan kuin

tarttisi raskaamman vaihteen. Eli oma pyörä on aina parempi valinta, ellei ole aikaa ajella kaikessa rauhassa leppoosaa vauhtia. Työmatkoilla mieluusti menisin mahd nopeasti. Pyörän käyttöönotto asemalla voisi olla sujuvampaa. On kiva, että se onnistuu matkakortilla ja pin-koodilla, mutta käyttöönotto edellyttää turhia lisäpainalluksia (esim. ensin pitää erikseen valita "matkakortti" jos haluaa ottaa pyörän käyttöön matkakortilla. Suurin osa matkoista varmasti on sellaisia, joten pyörä voisi oletusarvoisesti odottaa matkakorttia, ja eri painalluksella voisi valita vaihtoehtoisen käyttöönottavien. Ja sitten taas pin-koodin jälkeen täytyy painaa enter, miksei voi vaan syöttää nelinumeroista koodia ja sitten olla valmis)

131. Kun ensi kerran otin pyörän käyttöön, en ymmärtänyt heti käyttää matkakorttia. Tämän johdosta korttia ei ole voinut jatkossakaan käyttää, vaan on pitänyt käyttää koodia. No, sekin on ollut sujuvaa sitten, kun opin numerokoodin ulkoa.
132. Välillä ei löydy pyöriä aseman sivulta eikä paikkaa palauttaa baanan päässä.
133. Sade ilmalla kosketusnäyttö ei aina toimi. Joutuu kokeilemaan montaa eri pyörää.
134. At the moment it's not really possible to take the bicycle away from the center. Well, you can but then you have to deal with the silly fees of 50 cents and up after using the bike for more than 30 minutes.
135. Eniten häiritsee se, että liian usein asemat ovat tyhjillään eikä pyörää saa. Tai sitten täynnä, ettei pääse palauttamaan. Tämä on merkittävä haitta.
136. Either there should be more bicycle stations outside of the center or the use of bicycles should be completely free after paying the subscription fee. Needing to pay extra after using a bike for more than 30 minutes is needlessly complicated and pointless.
137. Service is great but bikes are too heavy and cycling costs a lot effort.
138. The journey planner does not seem to work on my (samsung, android) phone. This of course makes the feature almost pointless, as I can only check the location and number of bikes at my home.
139. Sometimes the stations are either full so that I cannot return my bike, or they are empty so that I cannot take a bike. Sometimes the stations are faulty. Bikes cannot be taken out then.
140. City bike has charged me over 6eur even when i left the bicycle before 30min.
141. Sometimes in the center is difficult to find empty spaces to leave the bike, so you need to look for the next bike-parking and is annoying if you are in a hurry.
142. I use the bikes mainly between metro station and work, on short distances, that is why the starting and returning time is a bit long, I mean the stretch where the computer checks i.e. if a return is OK.
143. I think the season is too short. I expect people will be a bit sad to see them go on 1st November, as no-one knows when the snow will come and it may well be

there's no bad weather for a long time. And I expect waiting again until May will be too long, April may be fine weather for cycling too. Who knows, maybe even it'll be a boring, mild, snowless winter.

144. The "station error" happens very often, that is something that should be improved in the future
145. Pyörä vähän raskas polkea.
146. Pyörien käyttömukavuudessa on eroja; olisiko sitten käytöstä johtuen. Satulat on joissakin säädetty ikävän etukenoon niin, että satulalta valuu istuessaan. Voimansiirto ei kaikissa pyörissä tunnu pelaavan yhtä hyvin. Lähes poikkeuksetta pyörien ohjaustangon päätynupit valuvat pois paikaltaan. Muutoin pyörät ovat kaikkiaan oikein mukavia, tukevia, helppokäyttöisiä ja hyvällä korilla varustettuja!
147. Main problem is that sometimes you arrive to a bike station and it's full... or empty. Which is annoying if you want to leave the bike or catch a new one :)
148. Problem has sometimes been to find a slot in a station to return a bike as they have been full. Bikes are heavy to ride but that is understandable to stand up to the use level. Well maintained but by end of summer some brakes not as sharp as at the beginning. I am a little concerned that this system encourages users to ride without a helmet: I am thinking how this could be resolved.
149. Pyörää telineestä hakiessa on ollut usein ongelmia jotka ovat liittyneet taustajärjestelmien tietoliikenneongelmiin, tai muihin käyttäjästä riippumattomiin tietotekniisiin ongelmiin. Käytin kesällä palvelua runsaasti ja törmäsin päivittäin siihen, että käyttöönottoja joutui tekemään useamman, ennen kuin pyörä heltisi.
150. It is very frustrating to arrive at a bike station to find no bikes available, or no space to dock the bike at the end of a ride. This is starting to happen too frequently (sometimes daily) thus means a shortage of bikes or stations to serve the demand.
151. Asiakaspalvelu puhelimessa antoi väärää tietoa, oikeaa tietoa sain vasta Twitterin kautta.
152. En käytä nettipalvelua koska se ei ole kovin mobiilikäyttäjystävällinen.
153. Takajarrut eivät usein toimi ollenkaan tai erittäin heikosti. Jalkajarru olisi turvallisuuden kannalta parempi. Jos ajaa alamäkeä ja pitäisi kääntyä oikealle, ei voi näyttää suuntamerkkiä ja jarruttaa samaan aikaan.
154. Reittioppaasta pyörätilanteen tarkistaminen toivottoman hidasta. Aamulla välillä ollut vaikea saada pyörää keskustassa ja Ruholahdessa taas parkki täynnä. Joitakin kertoja näyttöä en ole saanut näyttöä toimimaan. Mutta pääasiallisesti systeemi toiminut melko hyvin ja kivaa vaihtelua bussilla köröttämiseen.
155. Sateisella säällä pyörien palauttaminen ongelma. Olen saanut pari kertaa perästä laskun, vaikka luulin jo palauttaneeni pyörän onnistuneesti.

156. I had problems to find space in the morning at my target station and it caused waste of time as the stations was full. It should't cost as it isn't users fault.
157. Muutaman kerran ollut vaikeuksia pyörän palauttamisessa. Ei suostu lukkiutu-
maan telineeseen. Muuten kyllä hieno palvelu 😊
158. Jarrut ovat vaaralliset! Pyörien jarrut on uusittava. Olen meinannut joutua useasti
onnettomuuksiin riittämättömän jarrutehon takia. Satulaputken korkeusmerkinnät
kuluvat helposti pois. Satulan korkeuden säätäminen on muuttunut vaikeammaksi.
159. Ainoastaan palautus tuottaa välillä ongelmia.
160. Osa asemien väleistä on pidempiä kuin luvattu.
161. Nyt kesän loppupuolella monissa kaupunkipyörissä renkaat ovat tyhjentyneet hy-
vin löysiksi. Lisäksi nappasin kerran telineestä yhden fillarin, jonka takajarru oli
löystynyt käyttökelvottomaksi. Eli huoltoa voisi parantaa. Mutta muuten aivan
huippu palvelu!
162. Pyörien takajarrut voisivat olla tehokkaammat, välillä vähän huonosti onnistuu jar-
ruttaminen.
163. Palvelun käyttöönotto edellyttää luottokortin omistamista, minkä vuoksi kaikki ei-
vät pysty käyttämään sitä.
164. Palautuksessa ja pyörän noudossa on välillä ollut häiriöitä. Erityisesti palautuk-
sessa on todella kurjaa, jos kokonainen pyöräasema ei toimi ja joutuu kiireessä
viemään pyörän seuraavalle.
165. Jos otti käyttöön matkakortin pyörään niin ei voinut enää käyttää sitä koodia! Tää
oli huono juttu!
166. Ajoittain verkkovirheet ovat estäneet pyörän käyttöönoton tai palautuksen.
167. Käyttäjät todella tappavan röyhkeitä jalkakäytävillä!!!! Useita kertoja kolarikoske-
tuksia.
168. Kokonaisuudessaan kuitenkin nerokkaan hyvä palvelu ja hyvin toteutettu! Tästä
on hyvä jatkaa ja viilata vielä pikkuviat ensi kaudeksi kuntoon :) Mainos pyörässä
on mielestäni hyvä asia, jos sillä on saatu painettua kauden käyttömaksun hinta 50
eurosta 25 euroon.
169. Suurin ongelma on se, että ajoittain parkit ovat joko tyhjiä tai aivan täynnä - jos
tähän saisi kehitystä, palvelu olisi täydellinen!
170. Käyttöönoton ja palautuksen pitäisi olla nopeampaa.
171. Palautus Töölön asemille on usein ollut hankalaa, sillä iltaisin ne ovat aika mo-
nesti olleet täynnä. Muuten tosi jees!
172. Sanalla sanoen jarrut ovat olleet usein surkeita. Pyörien jarruja voisi siis tarkistaa
useammin. Liian usein joutuu palauttamaan pyörän takaisin telineeseen, kun huo-
maakin jarrujen painuvan pohjaan asti ilman, että pyörä pysähtyy täysin tai kun jar-
rut yksinkertaisesti ovat liian löysät.

173. Pyörät ovat kömpelöitä ja raskaita käyttää. Vähentää intoa käyttää.
174. Parempi tilanne arvioida, kun kaupunkipyörien kattavuusalue on suurempi. Tois-
taiseksi keskittyminen Vallilan eteläpuolelle suurin ongelma
175. Pyöristä tuntuu takajarrut olevan aika usein rikki. Palauttaessa tuntuu olevan mo-
nesti myös aika pitkä viive (läheemmäs puoli minuuttia). Muuten ovat loistavia vem-
peleitä, kun satulan saa säädettyä pitkällekin ihmiselle sopivaksi.
176. Oikeastaan ainoa kritiikin aihe on se, että kaupunkipyörien jarrut ovat usein todel-
la huonot.
177. Joillain asemilla, kuten Kampin Narinkkatorilla on turhan usein asemalla virhe, jol-
loin pyörää ei saa palautettua tai sitä ei saa otettua käyttöön asemalta. Museoka-
dun pyöräasema on iltaisin hyvin täysi. Hietalahden rantaan tai Sibeliuspuiston lä-
helle olisi hyvä saada asema.
178. On käsittämätöntä, että palvelussa tehdyistä maksuista ei saa edes pyytämällä
kunnollista kuittia, jossa näkyisi alv ja muut tarkat tiedot maksusta. On vaikea ym-
märtää miksi moinen ei onnistu, jos asiat on hoidettu kunnolla kaikkien osapuolten
toimesta.
179. Palautus pitäisi onnistua lähes aina. Liian usein on ollut räkki täynnä, joskus vielä
seuraavankin aseman telineet.
180. kausimaksajalle 30min rajoitus on huono. Aika saisi olla vähintään kaksi tuntia.
181. Pyörien määrän tasaaminen (täysin tyhjat asemat ja ihan täynnä olevat asemat)
ovat suurin ongelma tähän asti omassa käytössä.
182. Congratulations, you created a new first world problem for me! Often the station
at Apollonkatu is full so I can't park a bike there.
183. Pyörien palautus on useasti ollut ongelmallista täysien palautusasemien takia.
Kokonaisuutena hieno juttu! Monet asiat toimivat upeasti ja olen aiemmin suositel-
lut palvelua kaikille, mutta nämä pienet yksityiskohdat (kuten palautus, turha asia-
kaspalvelu ja avauksen/lukituksen hitaus) heikentävät palvelun laatua.
184. Muuten tosi hyvä ja kiva käytännöllinen palvelu, mutta ongelmia usein pyörän pa-
lautuksessa: telineet juuri siellä aina täysi, minne pitäisi matkan sujuvuuden vuoksi
pyörä palauttaa. Lisää tilaa ja laajemmalle levitykselle pyöriä, niin palvelu olisi to-
della hyvä.
185. Päivä/viikkohinta on hieman kallis. Kausihinta puolestaan on hyvä diili.
186. Palautus ei aina mene kohdalleen ja vahvistus viestin tulo kestää.
187. Muutaman kerran olen joutunut myös ottamaan ratikan, myös kun esim. ooppe-
ralla ei ollut ainuttakaan pyörää telineessä.
188. Asemia ei tulisi täyttää täyteen, sillä silloin ei pysty palauttamaan pyörää toiselta
asemalta.

189. Pyöriä tuntuu olevan vähän liikaa asemiin nähden; olen melkein joka kerta Hiet-
sun torille saapuessani joutunut odottamaan asemalla, että joku ottaisi pyörän, jot-
ta voisin palauttaa omani.
190. Isoin ongelma käyttömukavuudessa on ollut se, että renkaat ovat kovin usein ai-
ka matalilla paineilla - en tiedä miten usein pyöriin on pumpattu lisää ilmaa mutta
ei ilmeisesti välttämättä kovin usein. Tässä olisi parantamisen varaa.
191. Mielelläni en mainoksia pyörässä katselisi mutta ymmärrän toki, että sillä saa-
daan järjestelmän ylläpidon hintaa painettua alaspäin.
192. Puolen tunnin käyttöaika kerrallaan on aika lyhyt, jos haluaa vaikka pysähtyä
kauppaan, syömään yms. Ongelma myös palautuksessa, kun asemat usein ilta ai-
kaan täynnä. Tämän takia en ole käyttänyt pyörää töistä kotiin lähtiessä.
193. Usein Kallion alueen asemilla ei ole pyöriä saatavilla iltapäivällä.
194. Hinnoittelu on huono. 1 € / tunnissa ja sillä sipuli, ei mitään byrokraattihinnoitte-
lua.
195. 30 min on liian lyhyt käyttöaika.
196. Sometimes the bike stations do not work perfectly, causing problems with return-
ing.
197. Jarrut raskaat.
198. Aamuisin pyöräteline on välillä ollut tyhjä. Myöhään illalla se puolestaan on
useimmiten täynnä.
199. Varsinkin ruuhka-aikana on pelkona, että 30 minuuttia ei riitä pyörän palauttami-
seen, jos asema on täynnä eikä lähellä ole muita asemia, joissa vapaita paikkoja.
200. Kurvin pyöräasema on koko ajan tyhjänä.
201. Pyörien näytöissä ei ääkkösiä, viestit tämän vuoksi kryptisiä ja vaatii tulkintaa.
202. Tietyt asemat (esim etu-töölön ja rautatieaseman) tukkeutuvat nopeasti ruuhka-
aikoina (16-18) jolloin pyörää ei voi jättää sinne, minne haluaisi. Matka pitää suun-
nitella etukäteen tarkistamalla kaupunkifillarit-appista pyöräasemien tilanne, tämä
ei jätä tilaa pyörien spontaanille käytölle.
203. Jarrut huonot, ei juuri jarruta.
204. Pyörän palautus ei ole sujunut mutkitta. Välillä olen joutunut ajamaan toiselle
asemalle palauttamaan pyörän, kun palautus ei toimi ja muut telineet ovat varattu-
ja.
205. Keskustassa pyöräasemia on tarpeeksi tiheästi, mutta esim. Töölön asemilla ne
usein tyhjentyvät aamulla ja täyttyvät iltapäivällä, jolloin pyörä saattaa jäädä saa-
matta /palautus ei onnistu.
206. Ainut ongelma jonka olen kohdannut, on se että esim. viikonloppu iltaisin, kun
lähdet keskustasta pois päin monesti asemat ovat täynnä pyöriä ja on joutunut

- ajamaan takaisin keskustaan mikä on aika turhauttavaa. Näin ainakin Töölön suunnalla.
207. Töölöntorille toivon suurempaa asemaa, usein joko tyhjä tai liian täynnä. (töihin tullut kiire muutaman kerran, kun jouduin etsimään seuraavan aseman jonne pyörä mahtui, iltapäivisin ei pyöriä jäljellä) -Pyörissä jonkin verran vikoja. -Pyörän käyttöönotossa pitäisi käydä sekä matkakortti+pin tai asiakasnumero+pin. Jos matkakortin rekisteröinyt ei toimi enää asiakasnumerolla. Tämä joskus hankaloittanut, jos matkakortti ei olekaan mukana.
208. Pysäkit ovat aivan liian usein täynnä, jolloin pyörän palauttamista varten saattaa joutua matkaamaan yllättävänkin pitkän matkan. Pyöränpalautuksessa on suhteellisen usein ongelmia. Kerran sain jopa palautettua pyörän siten, että pyörä luuli palautuneensa, vaikkei ollut kiinni telineessä.
209. My biggest problem was not being able to return the bike at my destination because there was no free dock. Therefore, I had to go farther to find another station or even the third to just be able to return the bike. This wasted my time a lot. Another issue was the hsl card that wasn't working at some point because of the bug in the system. The other problem was the failure of dock in locking the bike.
210. Rekisteröityminen oli vaikeaa, kun korttitietoni eivät jostain syystä menneet läpi noin ensimmäisillä kymmenellä yrityskerralla. muuten aivan loistavuutta!
211. Joskus Ruoholahden asema on ollut täynnä, ja olen joutunut pitämään pyörän yliajalla maksullisesti tapaamisen ajan.
212. I just want to report that sometimes no bikes at the station in the morning and then too many bikes at the destination so that return is difficult le Katajanokka. Also, the front basket is a risk factor. Too much weight distributed on the front making it difficult to handle. All in all, the whole service is great and welcomed.
213. Pyörän palautus on hidasta ja sitä voisi nopeuttaa. Pyörien jarrut on huonot.
214. Laskutitte minua yliajasta, vaikka sellaiselle en ole pyöriä ajanut.
215. Pyörien välitykset huonot, tarvitsisivat raskaampia vaihteita.
216. Pyörien teknologia on erittäin hidasta, jolloin käyttöönotto ja palautus vievät turhan kauan aikaa. Usein on ollut myös teknisiä ongelmia, jotka ovat estäneet käytön/palautuksen kokonaan.
217. Välillä en ole saanut pyörää asemalta irti, siis jokin vika. Ja useamman kerran teline ei ole hyväksynyt pyörää takaisin. Pääosin silti hyvässä kunnossa, lähes aina saatavilla ja mukavat ajaa.
218. Sain juuri sähköpostia, jossa minua pyydettiin palauttamaan käytössäni oleva pyörä, vaikka olin palauttanut pyörän. Asiakaspalvelun kautta onneksi tunnukseni avulla asia kävi ilmi ja toivoakseni sakkouhkaus peruttiin. En tiedä miksi tällaista tapahtuu, mutta epäilemättä tässä asiassa on vähän skarppaamisen varaa.

219. Kaksi pyöräasemaa olivat täynnä, minulla kiire töihin. Jätin pyörän asemalle pelkästään lukkoon. Asiakaspalvelusta vastattiin vasta 3 tunnin kuluttua. Palvelu oli hyvää ja asiallista! Oli aika kuumottavaa. Etuosa hieman raskas, aiheuttaa hieman ongelmaa ohjattavuudessa osittain.
220. Raskaan pyörän jarrut ovat aika tehottomat.
221. Useassa paikassa pyörät ovat päivällä loppu ja myöhään illalla taas kaikki paikat täynnä, esim. Apollonkadulla. Asemia voisi siis suurentaa.
222. Asemat ovat joskus täynnä. Jos palaa kotiinpäin Hakaniemeen ja joutuu ajamaan takaisin Krunikaan voidakseen palauttaa fillarin, homma ei oikein pelitä. Näin on käynyt kerran ja silloin oli kiire kotiin.
223. Olen törmännyt ongelmaan pyörän palauttamisen kanssa. Suunnittelemani palautuspaikka onkin ollut täynnä pyöriä ja on täytynyt lähteä etsimään seuraavaa palautuspaikkaa. En löytänyt telineestä tai pyörästä ohjetta tällaista tilannetta varten.
224. Pari kertaa pysäkki täynnä eli palautus vaikeaa. Pyörän lukon kanssa ollut ongelmia.
225. Aika usein asemat herjaa yhteysongelmaa, mutta aina oon parilla yrittämällä saanut vapautettua / palautettua pyörän.
226. I would like to be able to use travel card and the code rather than having to choose. Station in front of hanken rarely has bikes.
227. Palautus asemalle on välillä ollut epävarmaa. Asema ei tunnista pyörää, pitää vaihtaa telinettä tms.
228. Ohjaustangon kahvat suuntautuvat liikaa alaspäin. Jarrut eivät ole kovin tehokkaat. Digitaalinen näyttö pieni eikä näy auringonpaisteessa. Telakat toisinaan täynnä pyörää palautettaessa.
229. 1) Tulee turhan paljon virheviestejä, kun yrittää ottaa tai palauttaa pyörää (parhaimmillaan sain 4 ennen kuin onnistuin saamaan pyörään. Onneksi sillä asemalla oli silloin paljon pyöriä.). 2) 30 minuuttia ilmaista (kausimaksuun sisältyvää) ajoaikaa on liian lyhyt aika Helsingissä. Pitäisi olla 60 minuuttia.
230. Was a bit confusing to use at first... They are located on sidewalks, and last time I used them I had to quickly move to get out of the way of a large crowd on the sidewalk, which was almost impossible and I crashed on the sidewalk and broke 2 ribs. Perhaps it would be best to locate them in less busy traffic situations.
231. Käyttöliittymän tulisi olla nopeampi. Koodin näppäily takkuili toisinaan. Avaaminen ja lukitseminen kestää liian kauan.
232. Käyttöaika puoli tuntia (ilman lisämaksua) on liian lyhyt. Saisi olla pitempi, esim. vähintään tunti.

233. Tosi hyvä, että ensi vuonna laajennetaan. Mm. Uimastadion, Kalasatama, Her-
nesaari, Kaapeli toivekohteita. Pari kertaa on jäänyt pyörä ottamatta, kun on netis-
tä nähnyt, että kohdeasema on jo täynnä. No, kävellenkin pääsee.
234. Jo rekisteröityneelle käyttäjälle pyörän käyttöönotto ja palautus kestävät liian
kauan. Noin 15 sekunnin viive aina pyörää hakiessa ja palauttaessa ovat ärsyttä-
viä. Hinnoittelumalli on myös mielestäni ikävä. Olisi kivampi, jos pyörää voisi käyt-
tää 60min ilman lisämaksuja ja kausimaksu olisi hieman korkeampi, kuin että täy-
tyy vahdata aikaa, jottei 30min ylitä. Olisi myös mukavampi, ettei pidemmän käytön
käyttömaksu kasvaisi niin jyrkästi kuin nyt; 1eur lisämaksu puolesta tunnista tuntuu
ikävältä.
235. The registration was a bit of a hassle, the card was somehow rejected few times
then was OK, I was booked twice then had to cancel one.
236. tällä hetkellä suurin ongelma on tullut siitä, että olisin tarvinnut pyörää alueen ul-
kopuolelle menoon (esim. keskustasta Lauttasaareen), eikä se nyt oikein onnistu.
237. Hyvä asia kun vielä olisi varmaa pyörän saanti ja palautus. Joskus pettänyt.
238. Pyörissä on pari ongelmaa: jarrut ovat pääsääntöisesti tavattoman heikkotehoi-
sia. Olisiko perinteinen jalkajarru kuitenkin parempi vaihtoehto? Vaihteiden välitys
on outo. Ykkönen on niin kepeä, ettei sillä tee mitään. Kakkosen ja kolmosen väli
taas on turhan suuri. Vertailun vuoksi: uuden Jopon ainoa välitys on parempi kau-
punkiajoon kuin yksikään kaupunkipyörien kolmesta vaihteesta.
239. Teidän lähettämien sähköpostien määrä on naurettavan korkea. Maksukorttini
vanhentui ja sain siitä muistutuksia jatkuvasti. Huonoin kokemus oli yhtenä vuoro-
kautena, kun sain 4-5 s-postia teiltä. Näistä kolme tuli keskellä yötä tunnin sisään.
240. Eliten parkki on monena aamuna ollut tyhjä.
241. Enemmän asemia. Jos pyörän ottaa käyttöön matkakortilla kerran, niin sitä ei
enää saa käyttöön tunnuksella. Tämä on minusta todella typerää. Molempien pi-
täisi olla käytettävissä!
242. Jarrut tuntuvat välillä alamäessä varsin jäykiltä.
243. Kaupunkipyörät suosivat Kallion hipstereitä, mutta Taka-Töölö ja Meilahti jäävät
lähes yhtä keskeisinä alueina täysin varjoon, mikä on itselleni merkityksellistä.
244. I have had a problem a number of times where the bike doesn't return correctly,
and I get charged for a few hours of usage when it's in the station. I work in
Salmisaari, and find the station at Ruholahti a far walk away to collect a bike, and
also capacity issues in morning / evening (e.g. the bike stand can be full in the
morning, and empty in the evening) Overall though I love the service.
245. Sörnäisten/kurvin asemalla järjestelmässä usein häiriöitä/vikaa. Pyörän avaami-
nen ja/tai palauttaminen ei aina onnistunut, useista yrityksistä huolimatta.

246. Jonkin verran on ongelmia palauttaessa siten että palautus ei onnistu ja joutuu tekemään sen monta kertaa, mutta muutoin ihan loistava juttu.
247. Eilen sain lisämaksun, kun palautin pyörän 31 minuuttia lähdön jälkeen, koska en päässyt kadun yli pyöräasemalle ajoissa.
248. Olemme huomanneet, että kaupunkipyörien takajarrut ovat aivan liian huonot. Kokeilkaa ajoa itse, pyörä pysähtyy aivan liian hitaasti. Tämä ongelma näkyy esim. Kalliossa, kun yrittää tulla mäkeä alas esim. Siltasaarenkatua. Sama ongelma tulee näkyviin pyöräiltäessä autokaistalla, välillä tuntuu vähän vatsanpohjassa. Muuten oikein oivallisia menopelejä, kiitos!
249. Kysymys 10: olen käyttänyt reittipasta, mutta se toimii todella raivostuttavan huonosti, ei skaalaudu, ei näytä saatavuustietoja (ios). Suurin haaste pyörän käyttämisessä on se, kun menet paikasta a paikkaan b ja siellä onkin pyöräasema täynnä. Joudut sitten ajamaan paikkaan c päästäksesi pyörästä eroon ja jatkaa sieltä kävellen paikkaan b. Pyörän hyödyt valuu tässä hukkaan.
250. Ainoa ongelma on se, että aamuisin (eli silloin kuin kaupunkipyörälle olisi erityisen suuri tarve) lähialueeni (Etu-Töölö) kaupunkipyöräasemat ovat usein tyhjiä.
251. Suuria ongelmia pyörien saamisessa! Pyöriä ei ole aamuisin asemalla tai palautettaessa asemat ovat täynnä. Tällä hetkellä en saa pyörää ollenkaan käyttööni, sillä pyörä ilmoittaa, että kausi on päättynyt. Olen kuitenkin maksanut 31.10.saakka! Tästä on aiheutunut lisäkustannuksia, sillä olen joutunut ostamaan metrolippuja! Olen erittäin pettynyt kaupunkipyörien toimivuuteen!
252. Kaiken kaikkiaan kiva juttu, mutta pyörien saatavuudessa on ollut ongelmia. Etenkin iltapäivällä töistä kotiin lähtiessä ei ole ollut pyöriä saatavilla turhan usein.
253. Valitettavasti lomakauden jälkeen juna-aseman parkki on melkein joka aamu tyhjä. Vastaavasti parkki johon jättäisin pyörän, on aivan täynnä. Toivoisin että näihin asioihin tulisi parannusta koska jatkossa ei kannata ottaa koko palvelua, jos niin harvoin siitä pääsee nauttimaan.
254. Minulla oli ongelmia rekisteröitymisessä, enkä saanut lähettämäni s-postiin ikinä vastausta. Selvitin lopulta ongelmat itse.
255. Monesti pyörissä ajoasento ollut etukenoinen eli penkki on etuviistoon ja kuski valuu sarvien päälle.
256. Rekisteröityminen ja kaikki tämä aivan liian hankalaa. Kaikki selkeämmäksi.
257. Aluksi oli hieman ongelmia pyörän saamisessa ja vapaan palautuspaikan löytämisessä erityisesti ruuhka-aikana. (esim. Ruoholahti-Rautatieasema). Nyt tämä on parantunut. Rekisteröitymisen vaihtoehtoisuus (JOKO matkakortti TAI tunnus) hämäsi aluksi ja siksi jouduin hankaluuksiin, kun en saanutkaan pyörää. Tunnus on sittemmin toiminut hyvin.

258. Puolituntia on niukka aika, jos haluaa esim. kiertää eri nähtävyyksiä. toisaalta pyörän voi palauttaa telineeseen ja ottaa uuden pyörän. Itse suosisin n. 1 tunnin ajoa ennen lisäveloitusta.
259. Pyöräasemat voisi viitoittaa. Miksi ihmeessä Brahen kentän aseman nimi on "Arlan sauna" — mikä ihmeen Arlan Sauna?! Johtunee saunan omistajan asemasta... törkeää. Lukon käyttö oli aluksi hieman epäselvää, voisiko sitä selventää jotenkin. Puolen tunnin käyttöaika perusmaksulla on hieman niukka. Sitä paitsi, pyörän kelon mukaan käytin pyörää tasan 30 min, mutta maksu veloitettiin. Pyöriä myös itäisiin kaupunginosiin, esim. Herttoniemeen, jossa paljon marimekko-turisteja jne.
260. -Pari kertaa jouduin ajamaan toiselle asemalle, kun määränpääasemani oli täynnä (tähän kaiketi tulossa jokin parannus?) - Porthanian asemalla oli muutaman kerran ongelmia sekä pyörän käyttöönotossa, että palautuksessa (mikä johtui kulemani mukaan viereisen rakennustyömaan aiheuttamasta häiriöstä).
261. More planning is needed for next year. Depending on the time of day, you come across stands that are completely empty and others so full, you cannot return a single bike. As an example, through little research with the Kaupunkifillarit app, one can see that the peripheral bike stands are empty during the day, and the ones next to big companies are full.
262. Suurimmat ongelmat ovat liittyneet pyörien palautukseen. Useamman kerran on käynyt niin, että palautettaessa pyörä ilmoittaa "palautus ei onnistu, yritä uudelleen". Joskus ongelma on ratkennut muutaman yrityksen jälkeen, mutta joskus pyörä on täytynyt palauttaa eri asemalle, kun palautus ei ole onnistunut mihinkään "slottiin" jollakin asemalla tai ko. asemalla on ollut vain yksi vapaa slotti. Kaiken kaikkiaan pieniä ongelmia - kokonaisuudessaan järjestelmä on aivan loistava parannus Hgin liikennejärjestelmään!
263. Joillain asemilla esim. Viiskulmassa ei ole pyöriä, lienee suosittu.
264. Välillä pyöriä ei löydy suosituimmilta paikoilta ja telineet ovat täynnä niitä palauttaessa. Aamulla ei uskalla ajaa Ruoholahteen, koska Metroaseman pyöräparkki on aina täynnä.
265. Käyttämässäni kaupunkipyörissä jarrujen teho on ollut usein vaarallisen heikko. En aio jatkaa kaupunkipyörien käyttöä, ellei jarrujen teho parane.
266. Mobiilisovelluksen puute on lievä henkilökohtainen haitta. Lumiaan ei kai ole saatavilla? Samoin käytän aika usein pyöräasemia, jotka ovat välillä täynnä (Sörnäinen, Ruoholahti).
267. Haluaisin jonkin ratkaisun siihen, jos asema on täynnä, kun olet palauttamassa pyörää - tai ehkä siihen jo on jokin keino toimia? Ei tunnu fiksulalta ajella toiselle asemalle sen vuoksi.

Kehittämissuositukset:

1. Baanan päätyyn asemalaiturille kaipaamme pitempää pyörätelinettä, sillä se on aina il-tapäivällä täynnä ja joudun viemään pyörän Sokoksen eteen ja jäämään seuraavaan junaan.
2. Pyörä voisi piippailla ennakoiva varoituksen esim. 20 min ja 25 min kohdalla, että 30 min on tulossa täyteen.
3. Toivonkin, että alue leviää pidemmälle Töölöön (pohjoissuuntaan) ja myös Pasilaan jo ensi kesänä.
4. Sydänkeskustassa liian tiuhaan asemia, kun esim. voisi olla enemmän kaupungin sisääntuloreiteillä. Esim. Taka-Töölö, Vallila, Käpylä, Oulunkylä, Arabia jne.
5. Satula on epämiellyttävä ja siinä tuntuu valuvan etuosaan.
6. Katajanokalle Keskelle asema, kiitos.
7. Jätkäsaari tarvitsee vähintään kaksi Pyörä pysäkkiä!
8. would be great to extend the area to make them more useful going to sporting areas a little outside of the center.
9. Lisää asemia, niin voi käyttää työmatkoihin!
10. Pyöriin voisi tulla hieman isompia vaihteita. Lisäksi asema ainakin hietsun rannalle!
11. Toivon pyöräasemaa Ursulan kahvilan lähelle. Ursulan laiturista lähtee yhteysvene Harakan saarelle sekä Särkälle. Paikan tavoittaminen julkisen liikenteen avulla on nykyisin vaikeaa. Kaupunkipyörä toisi edes yhden vaihtoehdon päästä sujuvasti paikalle.
12. Toivottavasti palvelu laajenee pikkuhiljaa noin 10 kilometrin säteelle keskustasta.
13. Kun saisi vielä ne lastenistuimet pyöriin niin bueno!
14. Lisää pyöräasemia, kiitos! Vikailmoituksen lähettäminen voisi helpottaa, esim. mobiilisovelluksella, silloin tällöin, kun löytyy puutteita tai pyörä on rikki. Silloin ei viitsi soittaa tai lähettää sähköpostia, mutta sovelluksella ilmoituskynnys alenisi merkittävästi.
15. Pyörän käyttöönotto tulisi olla mahdollista sekä matkakortilla että koodilla.
16. Olisiko mahdollista hoitaa palautus tekstiviestillä tai puhelinsoitolla?
17. Kaupunkipyörät voisivat olla käytettävissä ympäri vuoden.
18. Käpylään asema niin voin luopua omasta fillarista! :)
19. Valinta koodilla ja kortilla avaamisen välillä on turha, pyörä voisi lukea kortin automaattisesti vihreän napin painalluksen jälkeen, kun lukijalle näyttää korttia. Koodin voisi syöttää halutessaan.

20. Toivon lisää pyöriä, parempaa käyttöteknologiaa, enemmän pyöräasemia laajemmalle alueelle ja pyöräteiden kehittämistä. Suunta on oikea, olen ollut yleisesti ottaen tyytyväinen palveluun. Helsingin tulisi kehittyä pyöräilyyönteisemmäksi; vähemmän autoja keskustaan, enemmän pyöräteitä ja kevyen liikenteen väyliä!
21. Käyttöönotto turisteille jne. helpommaksi, pyörän saisi ottaa käyttöön pelkällä luotokortilla kuten ulkomailla.
22. Voi olla isompia etäisyyksiä pisteillä, mutta "tärkeämmille/paremmille" paikoille sijoiteltuna.
23. Laajentakaa isommalle alueelle! Itä-Helsinkiin myös!
24. Lisää pyöräasemia mm. Arabian suuntaan
25. Please create more bike stations.
26. Käpylään, Vallilaan ja Kumpulaan toivoisin pyöräasemia.
27. Pitäisi olla hieman enemmän asemia ei ydinkeskustassa
28. Lisää asemia ja laajemmalle alueelle Helsingissä.
29. Pyöräasema iso Roobertinkadulle.
30. Jalkajarrut olisi ollut mukava. Palautuksessa tulee aika usein lukitusongelmia. Joskus esim. on pitänyt yrittää lukitusta "10 kertaa", joka jossain vaiheessa alkaa jo hiukan turhauttaa.
31. Laajentakaa aluetta!
32. Pyöräasemia pitäisi saada Meilahteen asti vähintään.
33. Hieman laajempi verkosto ja tavaratila, sekä matkakortin liittämisen toimivuus olisivat hyviä parannuksia
34. Toivoisin lisää asemia isolle alueelle, lisäksi vähän pidempi käyttöaika esim. tunnin. muuten olen oikein tyytyväinen.
35. Hakanimeen torilla pitäisi kauppahallin luona olla yksi asema
36. Sörnäisten ja Kurvin alueelle tarvitaan lisää pyöriä.
37. Varsinkin metroasemien lähellä olisi syytä on isommat asemat, jotta palauttaminen ja pyörän ottaminen olisi taattua.
38. Hernesaareen toivoisin asemaa.
39. I would like more bike stations in the north, and also more spaces to return bikes (sometimes the stations are full when I get to my destination).
40. Asemia saisi olla ainakin Meilahti, Pasila, Kulosaari/Mustikkamaa akselilla.
41. Kun asioin pyöräasemalla, tulee lähes päivittäin kysymyksiä turisteilta, mistä pyörän saa käyttöön ja miten. Tämä vaikuttaa jäänee viestinnässä siis liian vähälle huomiolle.
42. More stations farther in the city would be great. add some more stations close to the beach (hietsu).
43. Jousitusta fillariin lisää.

44. Toivoisin, että asemien kattavuus voisi lähivuosina vielä laajentua kantakaupungin pohjoisosiin, esim. Taka-Töölöön ja Vallilaan.
45. Kaupunkipyöriin voisi lisätä pakollisen kypärän, kuten esimerkiksi Kanadan Vancouverissa on. Lisäksi toivoisin, että osassa pyöristä, esimerkiksi noin 20 %:sa olisi mukana lastenistuin.
46. Vapaata pyöräilyaikaa voisi pidentää. Muutamiin liikennesolmu kohtiin voisi lisätä parkin. Kirjastojen ja virastojen läheisyyteen samoin parkkeja lisää.
47. Lähetinkin tästä jo palautetta mutta mielestäni kaupunkipyörä pitäisi olla mahdollista ottaa käyttöön sekä käyttäjänumerolla että matkakortilla, ei siis joko-tai kuten nykyisin.
48. Pyörissä pitäisi olla jarrut - nykyisiä ei voi oikein edes hidastimiksi kutsua. Taustapeilit ja suuntavilkut lisääisivät liikenneturvallisuutta - sähköthän pyörissä on joka tapauksessa. Ajokausi voisi olla myös pitempi. Itse olen tottunut ympärivuotiseen pyöräilyyn...
49. Pyörien satuloita pitäisi kääntää muutama milli edestä ylöspäin, pyöräily mukavuus paranisi huomattavasti. Nyt on tunne, että koko ajan valuu satulasta. Muuten erittäin tyytyväinen palveluun.
50. Jarrut voisivat olla vielä nykyistä tehokkaammat. Asemaverkosto on sopivan tiheä mutta alueellisesti liian suppea.
51. Vikailmoitusten tekemiseen olisi hyvä olla jokin suoraviivainen mekanismi. Nyt (käsitteäkseni) ainut tapa ilmoittaa esim. toimimattomista jarruista (joihin törmää aina silloin tällöin) on lähettää sähköpostia. Olisi hyvä, jos tämän tyyppiset ilmoitukset voisi tehdä jotenkin kätevämmiin.
52. Otan usein aamuisin viimeisen pyörän rautatieasemalta ja iltapäivisin baanalta, joten pyörien siirtely asemien välillä on olennaista, jotta palvelu toimii. Baanalle toivoisin pyöriä myös talveksi koska talvikunnossapito on hyvä pyörätiellä. Pyörissä voisi olla jalkajarrut, käsijarrut turhan jäykät ja äkkinäiset. Muuten erinomainen palvelu joka ansaitsee suuren kiitoksen!
53. Rautatieasemalla tulisi olla enemmän pyöräpaikkoja. Työpäivän jälkeen 16-18 voit joutua pyörimään monessa parkissa, ennen kuin löytyy tyhjä paikka mihin pyörän voi jättää. Olisi hyvä olla ylimääräisiä jättöpaikkoja. Muutamia kertoja aamusta ennen yhdeksää olen jäänyt ilman pyörää.
54. Lisää pyöräasemia toivoisin: - Tukutorin lähelle ja Kalasataman Lidlin lähelle - Mustikkamaalle - Hernesaaren rantaan - Arabian kauppakeskukseen.
55. Palauttaessa asema liian usein täynnä (Ruoholahti).
56. Viiskulmasta pyörät loppuvat joka aamu ennen puoli yhdeksää. Eli varma ei voi olla, että pyörän saa alle aamulla.

57. Just laajemmin vaan asemia meikkuun, Munkkaan, Otaniemeen, Kumpulaan ja Pasilaan niin kun ilm. tarkoituskin. :)
58. Olisi kiva, jos pyörässä olisi vaihteita enemmän. Joskus pyörän palauttamiseen menee aikaa, kun ei ensimmäisellä yrittämällä lukkiudu. Lisää asemia esim. Taka-Töölöön ja hernessaareen.
59. Pyöräilykypärä jotenkin mukaan palveluun. Pelottaa ajella pyörällä ilman kypärää. - Lukitsemisvaijeri on melko lyhyt, vaikea saada pyörää kiinni monissa paikoissa. - Asemia tarvitaan lisää, monesta keskeisestä paikasta puuttuu (esim. Hietsu, Uimastadion, Hernessaarenranta jne.)
60. 30 minuutin käyttörajoitus (ilman lisämaksua) on hiukan liian lyhyt, tulee fiilis, että pitää mennä nopeasti ja kiireellä. 60 min olisi sopivampi mielestäni (vielä jos ensikesäksi tulee asemia kauemmas)
61. Nettisivulle joku palaute per pyörä, esim. kun siellä on lista kuljetuista matkoista niin voisi suoraan siitä raportoida, jos pyörässä oli joku ongelma. Appi ois myös kova!
62. Käyttäisin pyöriä huomattavasti enemmän, jos pysäkkejä olisi pohjoisempana kuin nykyisellään. Mutta kaiken kaikkiaan palvelu on aivan loistava. Pohdin jo että jos ensi vuonna pysäkkien määrä lisääntyy Ilmalaan/Pasilaan jätän oman pyöräni pois ja ajan vain kaupunkipyörillä.
63. Toivoisin voivani polkea osan työmatkastani Porvoo - Kamppi kaupunkipyörällä. Bussista voisi siirtyä pyöräilemään läpi ruuhkaisen kaupungin. En ole vielä löytänyt sisään tulotien varrelta pyöräasemia
64. Musiikkitalolle ja Hernessaareen kaipaisin kaupunkipyöriä keskusta-alueelta (usein harmittanut, että asemaa ei ole kovin lähellä). Toivottavasti Vallilaan ja Meilahteen saadaan hyvät sijainnit myös asemille.
65. Toivoisin pyöräasemia lisää, usein nykyiset asemat ihan vierekkäin, mutta sitten on sokeita kohtia, jossa ei asemaa lähellä. Töölö on yksi tällainen hankala paikka! Onneksi tsekkasin, että ensi kaudeksi Korjaamon viereen on tulossa asema, jes!
66. Lisäksi olen huomannut, että ilman ennakkosuunnittelemista keskustan pyöräteiden havainnointi on hankalaa, eli toivoisin pyörä asemille hyviä ohjeita tai opasteita, mitä reittiä kohteeseen kannattaa ajaa. Huom! Esim. turistit ja ulkopaikkakuntalaiset! Helsingissä on parhaillaan älyttömästi tietöitä, joka tarkoittaa, että tututkin reitit ovat poissa käytöstä ja vaikea keksiä korvaavaa reittiä lennosta. Voisiko tähän kehittää jotain applikaatiota tms.?
67. Lisäksi olen yllättynyt, että nyt pimeään tullessa asemat ovat täysin pimeitä! On aika vaikeaa näpytellä pyörään koodia pimeässä. Tai sitten kohdalleni osui vain pimeänäyttöinen fillari eilen illalla. Ainakin telineet voisi valaista jotenkin, jotta ne näkisi kauempaakin.

68. Pitäisi olla vielä joku helppo ja nopea kanava merkitä heti pyörä jossa ongelma (kerran painikkeet ei toimineet, toisen kerran ilma oli kovin vähissä pyörissä).
69. Pasilan asemalle olisi tarvetta kaupunkipyöräpysäköille
70. Toivon vain lisää asemia ja enemmän pyöriä suosituimmille asemille.
71. Tulee erittäin hyvä palvelu, kunhan asemia levitetään laajemmalle alueelle. Pyörissä voisi olla paremmat jarrut.
72. Voisi asemien välimatkaa kasvattaa, jotta voisi polkea pidemmälle.
73. Olisi hienoa, jos asemia olisi vähän kauempanakin, esimerkiksi Pasilassa, Lauttasaassa, Munkkinemessä tai Keskuspuiston lähellä.
74. Lisää vaan asemia esim. Katajanokan suuntaan ja Kaapelitehtaan/Ruoholahden suuntaan ja niin pitkälle muihin kaupunginosaan kuin vain vuosittain rahat riittävät.
75. It would be nice to have bike stations further away, like to Kallio or Munkkiniemi.
76. Lisää asemia ja enemmän tilaa suosituille asemille (esim. Ruoholahti, jossa on usein jonoa aamuisin). Myös pyöriä Lauttasaareen.
77. Jarrut tosin ovat melko heikot, pyörä pysähtyy liian hitaasti. Toisinaan palautus ei onnistu. Yli 30 min ajosta ei pitäisi tulla lisämaksua, jos asema on täynnä eikä pyörää siksi voi palauttaa, tai jos palautus ei muuten onnistu. Tiettyt asemat ovat usein tyhjänä.
78. Lisää pyöräasemia pohjoisemmaksi niin voin käyttää pyörää myös työmatkoilla, kiitos.
79. Tupakointi ja alkoholin sekä päihteiden käyttö on kokonaan kielletty alueella ja siitä seuraa sakkoja.
80. Kyberturvallisuutta kaupunkipyöriin, jotta niiden tietojärjestelmät ja data toimivat ongelmitta.
81. Hinnoittelua voisi kehittää. Jos ajaa pyörällä satunnaisesti eikä tarvitse pyörää paljon yhden päivän aikana, on hinnoittelu melko epäedullista.
82. Toivoisin lisää kaupunkipyöräasemia akselille Vallilla / Sörnäinen / Ruskeasuon / Töölö.
83. Kaupunkipyöräverkon laajentaminen tekee palvelusta loistavan. Unelmatapauksessa kaupunkipyöräasemia olisi koko kehä I sisällä, jolloin useimpien kaupunkilaisten matkatarpeet saataisiin kaupunkipyöräverkon ulottuville.
84. Pyöräasemilla pitäisi olla enemmän valvontakameroita ja liiketunnistimia, joita rakennettaisiin/ asennettaisiin niihin.
85. Turvallisuuteen kaupunkipyörissä äärimmäisen isoja painostuksia ja sääntö pitäisi olla sellainen, että polkupyörä kypärää pitää käyttää ajaessa.
86. Toivoisin että asemaverkko jatkuisi pidemmälle Töölöön ja Meilahteen
87. Please extend it to outer areas.

88. It is a great service and idea, but I won't likely sign up again unless more bike racks are installed farther away from the city centre. We live around Etelä-Haaga / Munkkivuori and it would certainly be great to have the opportunity to be able to bike to the centre and leave it there.
89. Guys, you are doing a great job! Please make a couple of stations in Lauttasaari - we are a part of Helsinki too :)
90. It would be nice if there were some bike stations outside of the city center. For instance, they could be placed at some of the bigger metro/train stations such as Pasila, Malmi, Itäkeskus, and so on.
91. Registration and starting menu should be available already in Finnish & English, maybe a flag button to switch languages like some car parking machines have.
92. A map with bike stations glued/ printed in the bike basket or rear mud screen would be handy to find correct location for returning in unknown areas.
93. Ideally I think it'd be good to keep them for a bit longer and only take them away when the bad weather comes. I cycle on my own bike all year round, using winter tyres in winter. Perhaps that's an option for city bikes too. On the whole, I'm really happy with the new city bikes, well done to all, and I'm looking forward to them covering a larger area next year, and hopefully even larger after that.
94. Also I really hope for (and further located) stations.
95. I would love to see the network extended to a larger area.
96. Improve web application for maps/route.
97. I would like a couple more stations further out.
98. It would be SO GOOD if you also had station on other parts of the city and not just the city center. I live in Sörnainen but work/study in Arabia. We have a pretty large community there, with the universities and all, and am more than sure that a very large amount of people would use it case it were available. The way they are placed now they seem to fit more the tourists than the real inhabitants of the city.
99. Jos Teurastamon alueelta löytyisi ensi kautena pyöräasema, niin tod.näk käyttäisin fillaria päivittäin! :)
100. Pyörän käyttöönotto olisi hyvä olla nopeampaa, miksi en voi valita käytäntö matkakorttia vai pyöräilijätunnusta? Tunnus olisi usein paljon nopeampi. Pyörät ovat aika pieniä, nimi. 192cm. Pyörä olisi hyvä voida palauttaa, vaikka asema olisikin täynnä, esim. yhdessä tolpassa voisi olla reikiä johon pyörä lukkovaijeri sopii? Pyörä asemissa voisi olla jokin korkealla nouseva kyltti (ilmapallo, lippu ts.) iloisen keltaisen värisenä, pyörän logolla joka näkyisi kauas. Parantaisi asemien löydettävyyttä. Onko pyöriin tullut jonkinlainen turistihinnottelu, esim. 3 päivän lippu tai viikon lippu?

101. Toivoisin lisää pyöräasemia ja pyöriä ensi kaudelle. Kaipailen myös lisätietoja pyöräasemille, miten toimia, jos pyörässä on vikaa (jarrut ei toimi, ketjut pudonneet jne).
102. Ymmärrän että käyttöliittymän täytyy olla esim. ilkeä ja vaikeasti käytettävä, mutta tekstipäätteet kaksirivisellä LCD-näytöllä eivät olleet kovin intuitiivisia, vaikka koen itse olevani kohtalaisen hyvin tekniikasta perillä. Lisäksi luettavuus kirkkaassa auringossa oli hieman huono. Suurimpana esteenä käytölle on, että itselläni ei Itä-Pasilassa ole lähellä pyöräparkkeja.
103. Käyttöraja on hyvä mutta olisiko mahdollista saada pyörään lisämaksusta jonkinlainen seisontapalvelu? Tiedän että pyöriä ei haluta pidettävän poissa telineistä, kun niillä poljetaan, mutta jos jonkin vierailtavan paikan lähellä ei ole pyöräpistettä, on välillä ollut kiire ehtiä takaisin pyöräparkille asioita hoitamasta, jotta aikaraja ei ole ylittynyt.
104. Harmittaa, että päivähinta on niin kallis suhteessa kauteen. Itse käytän pyörää satunnaisesti ja tällöin tuo 5€ maksu (helposti 10€ jos käyn asioilla) on aika kova, kun seutulipullakin pääsen vaihdolla käymään pidemmällä säteellä asioilla ja takaisin 4€ hintaan.
105. Aluetta on syytä laajentaa Taka-Töölöön ja Meilahteen, Pasilan asemalle jne.
106. Kartta josta näkyy asemien sijainnit olisi kiva lisä pyöriin.
107. Laajentakaa kaupunkipyörien aluetta!
108. Helppokäyttöinen appi tarpeen, mistä näkee helposti asemien vapaana olevat pyörät ja vapaat palautuspaikat. Kallioon voisi lisätä yhden aseman lisää.
109. Töölön kauppakorkeakoulujen pysäkin tienoille pitäisi saada lisää pyöräpaikkoja.
- 110.
111. Pyörän käyttöönotto ja palauttaminen ovat hitaahkoja.
112. Käyttöaika on liian lyhyt, Tukholman malli on parempi, 3h. Asemia tarvitaan ehdottomasti Jätkäsaareen ja jopa Lauttasaareen. Myös Hietaniemeen.
113. Laajentakaa aluetta, että esim. Lauttasaari ja Munkkiniemi ovat mukana! Jos kypärän saisi lainaksi mukaan tähän se olisi täydellistä!
114. Meilahteen ja Kumpulaan pyöräasemat, niin olisi hyvä.
115. Käyttäisin pyöriä enemmän, mutta ne kaksi asemaa, joita käytän (rautatieaseman raide 19 ja design-museo), ovat melkein aina tyhjiä, kun tulisi pyörän hakemaan (aamuisin ysiltä asemalta ja iltapäivällä noin klo 16 tai 17 design museolla).
116. Enemmän vaihteita polkupyöriin (ymmärrän kasvavan huoltorasitteen) vaikka hieman korkeampaan hintaan --> voisi maksaa käyttöoikeuden "parempiin" pyöriin.
117. Vielä kun saisi laajennettua aluetta, samalla voisi vapaa käyttöaika kasvaa esim. 45 minuuttiin.

118. Toivoisin asemia lisää Pasilan ja arabian suunnalle. Lisäksi sovellus josta näkyisi nopeammin ja selkeämmin missä on pyöriä ja missä ei. Jotenkin sovelluksessa voisi tulla ilmoitus, että lähelläsi on vapaita pyöriä tai muutama metri lähimpään pyöräasemaan, jos kännykän paikannus on päällä.
119. Toivoisin pyöräasemaa Stockmannille.
120. Alueen toivoisi olevan laajempi ja harvemmin sitä, että asema on joko täysin tyhjä tai aivan täynnä. Karlsruhe-tyylinen pyörän nouto ja palautus mistä tahansa keskustan kulmasta olisi hienoa, jos sen saa toimimaan.
121. Arabiaan asema ja sassiin!
122. Lisäksi kaipaen jalkajarruja. Sellaisiin tottuneena koen oikeasti olevani vähän vaarallinen liikenteessä, kun semmoiset yhtäkkiä puuttuvatkin, reaktioaika pitenee melko merkittävästi. Kolmanneksi ois ihan huikkeeta jos saisitte kehitettyä tähän jonkun kypärähommelin mukaan, mutta en kyllä itse keksi miten se toteutettaisiin.
123. Asemia pitäisi olla laajemmalla alueella. Alppilaan asti ainakin, jossa käyttäisin itse pyörää varmaankin lähes päivittäin.
124. Kausimaksun maksaneella tulisi olla mahdollisuus ottaa käyttöön samalla kertaa useampi pyörä, kuten päivämaksun maksaneella, satunnaisia kavereita varten.
125. Jos jotain voisi toivoa, niin yksi vaihte 2:n ja 3:n väliin, mutta ei ole olennainen.
126. Eka maksuton sykäys tosin voisi olla kaksi tuntia niin tulisi ehkä käytyä pikkuliikkeissä myös.
127. Yksi pyöräasema lähemmäksi linnunlaulua (esim. 2. tai 3. linja, Wallininkatu) olisi oikein hyvä!
128. Erinomaista palvelusta tulee, kun asemia tulee lisää (esim. lähelle nykyistä työpaikkaani).
129. mm. Pasilan asemalla voisi sijaita yksi pyöräparkki. Keskustan osalta parkkeja on sopivasti. (En asu Pasilan aseman lähellä mutta tarve siihen suuntaan liikkumisesta olisi ollut muutamankin kerran. Olisin tehnyt matkat pyörällä, mikäli lähistöltä löytyisi parkki).
130. Olisi hyvä, jos palautuspisteen voisi varata. Jos on kiire, niin on tympeätä pyöräillä ympäri naapurustoa tyhjää paikkaa etsien.
131. Hyvä alku. Nyt lisää asemia, eritoten Merihaka mukaan verkkoon. Ainakin kaupattorin lähistön asemat tarvitsevat lisää paikkoja, sillä aamulla usein täynnä eikä palautus näin mahdollinen.
132. Helsingissä ympärivuotinenkin ainakin syksyllä se voisi jatkua ainakin marraskuun loppuun ehkä joulukuunkin.
133. Lisää pyöriä ja palautuspaikkoja laajemmalle Helsinkiin - sähköpyöriä myös - mahdollisuus vuokrata veloituksetta kaksi pyörää puoleksi tunniksi per hsl:n kortti, ulkopaikkakuntalaisen ystävän tai turistiystävän kanssa

134. Kaupunkipyöriä Kalasataman Sörnäistenniemeen kiitos!
135. Asemia myös kauemmaksi: Pasilaan, Arabiaan, Lauttasaareen, Käpylään, Vanhan kaupungin koskelle, Tullinpuomiin, Seurasaaareen ja jopa Munkkiniemeen asti.
136. Hyvin toimiva palvelu. Tosin toivoisin enemmän asemia.
137. Toivottavasti kaupunkipyöräalue laajentaa mahdollisimman paljon kantakaupungin ulkopuolelle!
138. Kaupunkipyörien asemien väli tulee olla tiheämpi kuten esim. Pariisissa. Jos jokin asema on täynnä, on lähistöllä toinen, johon pyörän voi palauttaa.
139. PIN-koodi on AIVAN TURHA! Ei kaupungin tarvitse huolehtia siitä, jos MINÄ satun kadottamaan korttini - kyllä minä sen heti kuoletan, niin kuin kuoletan muunkin korttini. PIN vain hidastaa matkalle lähtöä, pelkkä matkakortin vilautus tulisi riittää. Samoin palautus yksikertaisemmaksi, jotta ei tarvitse odotella OK:ta niin pitkään.
140. Kumilenkkisysteemi tavaratelineessä on huono, Parempi ratkaisu olisi metallinen rutiläteline, riittävän iso, jotta mitään kuminauhaa ei tarvita.
141. Olisi hienoa, jos aluetta voisi laajentaa, esim. Lauttasaari, Munkkiniemi, Haaga.
142. Jos matkakortti ei olekaan mukana, pyörää ei voi ottaa käyttöön. Ei olisi kannattanut rekisteröidä pyörää matkakortille vaan käyttää vain tunnuslukua.
143. Toivoisin myös uimastadionille telineen - silloin käyttäisin lähes joka arkipäivä. Mainokset voisivat olla kyllä kauniimpia ja mieluimmin Helsingin kaupungin ja HSL:n omaa viestintää liikunta-, kulttuuri- ym. tapahtumista, palveluista ja kampanjoista, ympäristövastuullisuudesta jne.
144. Kun pyörää ottaa käyttöön, pyörä voisi piipata, kun matkakortti on luettu ja salasanan voi syöttää.
145. Joskus olen nähnyt ongelmia pyöräasemilla, esim. joku pyörä ei ole palautunut oikein tai ketjut ovat lähteneet. En ole ehtinyt alkaa siinä etsimään tietoa, että mihin ja miten niistä pitäisi ilmoittaa. Harmi, ettei pyörissä ole ongelma-nappia, jota vain painamalla tieto menisi, että tällä pyörällä on jokin ongelma. Joka tapauksessa ongelmista raportointi voisi olla helpompaa.
146. Hyvä kokeilu, mutta asemia täytyy olla laajemmalla alueella, jotta systeemistä tulisi toimiva. Nythän käyttöalue on pienempi kuin ratikoiden kattama alue.
147. Jätkäsaareen ja Ruoholahteen tarvitaan ehdottomasti lisää pyöräasemia. Reittioppaan kaupunkipyöräosion tulisi olla nopeammin saatavilla ja mobiiliystävällisempi. Tärkeintä itselleni on löytää reittioppaasta asemien sijainteja.
148. Alueen tulisi olla laajempi, jotta pyörät palvelisivat paremmin. Sähköpyöriä voisi olla myös ja kausimaksulla tulisi saada käyttöön tarvittaessa kaksi pyörää yhtäaikaan - vaikka rajoitetusti, mutta edes muutamia kertoja kaudessa - silloin vierailijatkin pääsisivät kokemaan kaupunkipyörää.
149. Toivottavasti pyöräasemat laajenevat myös kauemmaksi keskustasta.

150. Tarvitaan jokin systeemi jolla voi raportoida tai merkitä vialliset pyörät.
151. Laajempi toiminta-alue ja lisää telakoita.
152. Miksi pyörät kerätään pois jo lokakuussa? Helsingissä ei yleensä ole lunta vielä joulunakaan.
153. Better application for finding bikes, more stations in remote locations and in general, some problems with returning are present.
154. Pyöräasemia tulisi olla erittäin laajalla alueella. Idässä ainakin Itäkeskukseen asti. Ilman merkittävää laajennusta en tule enää pyörää käyttämään.
155. Puolen tunnin maksutonta aikaa voisi kasvattaa vartilla.
156. Asemia on riittävän tiheästi, mutta toivoisin verkoston ulottuvan kauemmas (asun Lauttasaarella).
157. Satulan mekanismia kannattaisi muokata niin, ettei turhaan pääse sivusuunnassa pyörimään.
158. Lisää asemia kantakaupunkiin.
159. Asemia on riittävästi, mutta alue voisi olla suurempi. Esim. Hietsun ja Munkkiniemen suuntaan.
160. Rikkinäisestä pyörästä ilmoittaminen voisi olla helpompaa. Pyörät ovat hieman raskaita ajaa. Muuten olen ollut tyytyväinen.
161. Aamuisin loppuvat Rautatieaseman lähipisteistä aika helposti, voisi tuoda aktiivisemmin sinne niitä.
162. Haluaisin pyöräaseman tulevaisuudessa mm. Pasilan asemalle ja Meilahden sairaala-alueelle. Myös Cafe Ursulan lähelle ja Cafe Carusellin lähelle, jotka ovat suosittuja paikkoja.
163. Liikesäännöistä jonkinlainen säännöt for dummies asemille, koska nyt näkee luvattoman paljon typeryksiä, jotka ajavat jalkakäytävillä.
164. Pyöräasemia saisi olla laajemmalla alueella, mieluiten Käpylään saakka.
165. Toivottavasti Kalasataman/Teurastamon lähelle on tulossa asema.
166. Toivoisin asemia laajemmin kantakaupungin ulkopuolelle (Meilahti, Munkkiniemi, Pasila, Käpylä).
167. Kallioon tarvittaisiin lisää asemia. Suomen tiheimmin asutulle alueelle eli Sörnäisten metroaseman ja Karhupuiston väliselle alueelle.
168. More stations, further from the core center. For sure all the way to Pasila, Kalasatama... Even further imo. Also Ruoholahti, Munkkiniemi etc are to scarcely stationed.
169. Kunnan mobiilisovellus pyöräasemien tilanteen helpompaan tarkistamiseen olisi erittäin kaivattu.
170. Laajennus Itä-Helsingin suuntaan olisi erittäin toivottu. Pyörissä voisi olla näkyvä aikamittari, jotta lisämaksua ei tulisi epähuomiossa ja vaihtoviive pyöräasemilla

voitaisi ilmoittaa selkeästi. Lyhyempien ajanjaksojen maksuja voisi suhteuttaa koko kauden maksuun. Yksi maksuton kokeilukerta rohkaisisi varmasti monia kokeilemaan

171. Larger network of bikes, preferably to Munkkiniemi :) And with it a prolonged "free" use time would be nice, for example 45 mins.
172. Ruoholahteen lisää pyöräasemia. Hyvä, että pyörätilannetta seurataan. Rautatieasemalla on hyvä, että on useampi asema, koska useimmiten aamulla kasin maisa pyörät ovat aika vähissä.
173. Luottokortittomalle mahdollon rekisteröityä, voisi olla liitetty HSL-lippuun ennemmin kuin luottokorttiin.
174. Need bike stations in Pasila, Vallila.
175. Toivon että se laajenee keskustan ulkopuolelle muihin keskuksiin.
176. Puoli tuntia on Helsingissä liian lyhyt aika perusmaksulla, varsinkin kun vieraassa paikassa pyöräaseman etsimiseen palautettaessa voi mennä osa siitä. Tai jos joutuu/haluaa hetkeksi pysähtyä. Laskutusyksikkö voisi olla puolen tunnin sijasta tunti, vaikka sitten korkeammilla tariffeilla. Myös myöhästyssakko voisi olla porrastettu, muutaman minuutin myöhästymisestä 80€ on aika ankara rangaistus.
177. Alue saisi laajeta esim. idässä vähintään Herttoniemeen ja enemmän ajatuksella "kehä 1:n sisällä".
178. Jarrut saisivat olla hieman tehokkaammat. Perushintaan kuuluva käyttöaika saisi olla hieman pidempi esim. 40-45min.
179. Bigger stations to key locations. For example, Ruoholahti is sometimes full.
180. Toivotaan kaupunkipyöriä myös Itä-Helsinkiin, jotta esimerkiksi pyöräily Idästä keskustaan olisi mahdollista. Nyt pyöräily rajoittuu liikaa vain keskusta-alueelle. Samoin Keilarantaan ja Otaniemeen olisi kiva päästä pyörillä!
181. Asematoive: Kaapelitehdas.
182. Pitäisi olla helpompaa ottaa omalla vastuulla ja samalla varaustunnuksella pyörä myös perheenjäsenelle. Monta hyvää rundia jäänyt tekemättä siksi, että on hankalaa. Kaupunkifillarit helposti perhekäyttöön perhetunnuksella! Pliis pliis pliis! ☺
183. Laajentakaa aluetta.
184. Pyöräasemia tulisi olla myös paikoissa joihin mennään ns. oleilemaan (kuten Lapinlahden Lähde, Hernesaari, Teurastamo) muuten käyttömaksu tulee helposti kovin isoksi. Olisiko joku kevytmalli asemasta mahdollinen?
185. Jos on HSL-kausi voimassa, voisi pyöriä saada käyttää ilmaiseksi tai halvemmalla. Vaihtoehtoisesti jos pyöräilykausi on voimassa, voisi HSL-kausi olla halvempi. Eli jonkinlainen yhteismaksukausi olisi sopiva.
186. Pyöräasemien määrä on rajallinen niillä alueilla, joissa itse käyn kuten Lauttasaaari (ei yhtään?) Samaten Jätkäsaari.

187. We need them in Espoo!
188. Toivoisin lisäasemia liityntäliikennettä silmällä pitäen, esim. Kalasatama / Teuras-
tamo olisi tarpeellinen - vähentäisi metron käyttöä.
189. Toivoisin, että pienempien asemien lukumäärää saataisiin kasvatettua. Henkilö-
kohtaisesti asun alueen pienimmällä pyöräasemalla, ja useasti olen joutunut pyö-
räilemään hieman kauemmaksi seuraavalle tai sitä seuraavalle asemalle. Toki ei
tästä kamalaa vaivaa ole, ja ymmärrän että ko. aseman sijainnin vuoksi ainakaan
samalla sijainnilla tolppien lukumäärää pystytään kasvattamaan.
190. Pyöräparkkien yhteydessä olevien käyttöohjeiden selkeyteen tulisi kuitenkin kiin-
nittää enemmän huomiota ja huomioida myös turistit. Lisäisin siis selkeät englan-
ninkieliset ohjeet joka paikkaan.
191. Ongelmana on se, että aiottu pyörän palautusasema onkin täynnä! Pyöriä pitäisi
olla merkittävästi vähemmän kuin palautuspaikkoja! Muutoin et pysty palautta-
maan pyörää! Joudut etsimään uutta paikkaa jota et ehkä löydäkään, tämä ongel-
ma estää tehokkaasti pyörän käyttöhalua, et uskalla ottaa pyörää käyttöön, koska
suunniteltu palautusasema voi olla täynnä! Käyttäisin pyöriä paljon enemmän, jos
olisi ehdoton varmuus (kuten nykyään vaaditaan) että palautusasemalla on tilaa,
esim. harvoin Rautatieasemalta löytyy yhtään pyörää aamulla ja toisaalta Ympyrä-
talon pyöräasema on täynnä!
192. Epätasainen jako. Rautatieasemalla pitäisi olla enemmän pyöriä tarjolla työmat-
kalaisille, ehkä pyörät onkin tarkoitettu muiden käyttöön, joilla on mahdollisuus va-
lita aika, milloin pyörää käyttävät. Työmatkalaisten kuten minun on pakko aamulla
tulla töihin. Iltapäivällä töiden jälkeen on vähän helpompaa, kuitenkin silloinkin
Rautatieasemalla voi olla vain 1 paikka vapaana, pyörät onkin tarkoitettu muiden
kuin työmatkaa tekeviä varten, ehkä pitäisi ajatella myös työmatkaa tekevien tar-
peita, epävarmuus pyörän vapaasta palautuspaikasta estää tehokkaasti ainakin
työmatkaa tekevien mahdollisuutta käyttää kaupunkipyöriä
193. Asemia laajemmalle. Espoota mukaan. Rekisteröityminen voisi olla sujuvampaa,
pin-koodi tuntuu kortillisille turhalta. Maksuton ajoaika saisi ainakin kausilipulla olla
edes puoli tuntia pidempi.
194. Lisää asemia. Helppo tapa merkata rikkinäinen pyörä tarvitaan.
195. Pyörän palautus voisi olla nopeampi toimenpide, ei pitäisi joutua tilanteeseen jos-
sa odotellaan vastausta laitteesta huoliko asema pyörän vai ei. 1. laita pyörä teli-
neeseen 2. kävele pois - pyörän käyttöönotto voisi toimia niin että matkakortin voi
näyttää suoraan ilman ylimääräisiä painalluksia ja sitten vain naputellaan pin-
koodi.
196. Max time should be increased to maybe an hour. 30 minutes is sometimes too
stressful.

197. Lisäksi olisi vällan mainiota, jos kaupunkipyörien yhteyteen keksittäisiin palvelu pyöräilykypärälle (esimerkiksi matkakortilla/salasanalla toimiva satulalaukku tai jottain vastaavaa). Kaupunkipyörien käyttö omalla kohdallani on satunnaista, joten pyöräilykypärää ei tule kannettua päivisin mukana "kaiken varalta".
198. The bikes and stations are good but we need more after Töölö.
199. Kaupunkipyörät ovat olleet erittäin toimiva juttu, lisää asemia vaan ja suurempi alue käyttöön.
200. Toivoisin rautatieasemalle enemmän pyöriä, sillä telineet ovat aamuisin usein tyhjiä. Vastaavasti eniten käyttämäni Ruoholahden metroaseman palautuspiste on ollut 3:na aamuna täynnä.
201. Laajentakaa nopeasti Pasila, vallilla suunnalle!
202. Viikkaille paikoille erityisesti rautatieasemalle isommat asemat, jotta pyöriä riittää ruuhkahuippuina paremmin.
203. Jos palautusasema on täynnä pyöriä, niin miten toimitaan. Tämä ohje on minulta mennyt ohi.
204. Rautatieasemalle lisää pyöriä Mannerheimintien puoleiselle ja ravintolakoulu Perhon kohdalle lisäpysäkki ja tai kauppakorkeakoulun pysäkille lisää pyöriä!
205. Yhden kerran tuli joku virhe pyörää ottaessa, mutta viereinen lähti mukaan moitteetta. Käyttöönotto voisi olla paremmin ohjeistettua, nyt kuitenkin menee jo rutiinilla.
206. Nettiin palvelu joka Infoa palautuspisteiden tilanteen. esim. 20/vapaa 5 ...
207. Lisää asemia.
208. Käyttöaika voisi olla pidempi. Joskus on ollut ongelmana, että haluan palauttaa pyörän, mutta teline on jo ihan täynnä. Laajempi käyttöalue olisi tietysti plussaa, samoin mahdollisuus lainata useampi pyörä samalla kortilla (ratkaisisi myös tilanteen jossa teline on täynnä - voit lainata uuden pyörän ja löytyy paikka pyörälle jonka aika on umpeutumassa).
209. Rautatieaseman Baanan puoleinen parkki on liian pieni. Aamulla sieltä ei usein saa pyörää (on tyhjä) ja vastaavasti työstä paluuuikaan parkki on jo täynnä ja joutuu etsimään vapaata parkkia, mikä voi johtaa myöhästymiseen junasta. Kansallisteatterin puoleisesta parkista saa lähes aina pyörän. Eli toinen pyöräparkki Kiasman puolelle rautatieasemaan olisi hyvä juttu!
210. Aluetta tulisi laajentaa mahdollisimman pian. Pyörässä olisi hyvä olla nappi, jolla voi ilmoittaa viasta pyörässä ja joka jättäisi näytölle viestin toisille käyttäjille. Ikävää jättää pyörä jossa esim. jarrut ovat rikki seuraavalle käyttäjälle, joka ei välttämättä tätä huomaa ennen käyttöä.
211. Laajentaisin asemia erityisesti Taka-Töölöön ja Hernesaareen.

212. Toivoisin lisää asemia kauemmaksi keskustasta, esim. Pasilan aseman lähettävälle ja vaikka Malmille.
213. Lisäksi olisi hyvä, että olisi mahdollisuus ilmoittaa pyörässä olevasta viasta (esim. tyhjät renkaat, huonot jarrut / vaihteet).
214. Olisi kätevä, jos pyöriä voisi käyttää ilman rekisteröitymistä esim. maksamalla matkakortilla/luottokortilla jokin kertamaksu suoraan pyörään.
215. Olen joutunut klikkailemaan muutamia sivuja ennen kuin olen löytänyt mistä näkee pyörätelineiden pyörämäärän. Pelkästään googlemattamalla "kaupunkifillari" tai "kaupunkipyörä" ei tule oikealle sivulle. Tuon hakuosuman voi käsittääkseni ostaa ja se kannattaisi, että osuu kerralla oikealle sivulle.
216. Minusta olisi hienoa, jos kaupunkipyöriä tulisi, vaikka kahta eri mallia, nykyinen mummomankeli, ja sitten uutuutena toisen mallinen pyörä, jolla pääsee vauhdikkaammin ilman koreja ym. Nyt mummomankelilla on todella raskasta pyöräillä vauhdikkaasti ja pitkät matkat eivät onnistu, kun vauhti on liian hidaskäyttö ja vaihteita liian vähän. Erilaiset pyörät voivat kiertää sattumanvaraisesti eri asemille.
217. Nykyiset asemat eivät aivan osu reiteilleni siten, että kävely ei olisi nopeampi vaihtoehto. Jos pitää hakea/viedä pyörä parkkiin esim. Mannerheimintien toiselle puolelle, niin 1-2 km matkalla kävely on äkkiä nopeampi tapa kuin ylittää teitä neljään kertaan valoista. Samoin välillä Töölönlahti-Salmisaari (oopperaliikuntakeskus) julkinen on äkkiä nopeampi sen sijaan, että kävelee "väärään suuntaan" hakemaan ja palauttamaan pyörää. Eli varsinkin ei aivan julkisen liikenteen pysäkkien kohdalla oleviin kohteisiin olisi syytä lisätä pyöräparkkeja.
218. Pyöräasemia on jotenkin oudoissa paikoissa. Ei ole tullut käytettyä sen vuoksi. Lisäksi sijoittuvat niin paljon keskustaan, ettei esim. työmatkoihin voi käyttää, jos käy itäpuolella töissä. Muuten jättebra!
219. Kaupunkipyöriä voisi olla laajemmalla alueella kuin vain Kantakaupungissa. Jos pyörän saisi luottokorttimaksulla suoraan jokaiselta asemalta käyttöön, olisi se loistavaa palvelua, mutta ymmärrän ettei käytännössä ehkä kustannuksiltaan helppo toteuttaa. Tämä palvelisi kuitenkin satunnaisia käyttäjiä.
220. Ylivuoto-ominaisuus olisi välttämätön-> pyörä täytyy pystyä palauttamaan niin halutessa sopivalle asemalle. Siihenhän koko käytön suunnittelu arjessa perustuu. Muuten toimiva systeemi.
221. Matkakortilla ja pyöräilijätunnuksella pyörän käyttöönotto eivät saisi olla toisiaan poissulkevia.
222. Pyörän käyttöönotto asemalla ihan liian hidasta, liian monta steppiä klikkailtavana, ja kone miettii hirveän kauan. Vrt. moniin muihin kaupunkeihin (esim. Taipei), jossa pyörän saa suoraan käyttöön näyttämällä matkakorttia. Vaikka sen lisäksi haluaisikin lisäksi tunnusluvun (tosin miksi pyörässä tarvitsee, vaikka missään

- muualla ei?), voisi kone tunnistaa korttini heti lukijalle näytettäessä, ja tunnusluvunkin heti sen syötettyä (=kun neljä numeroa syötetty), ilman ok klikkailuja.
223. Enemmän asemia! Haluaisin asemat ensi vuodeksi sekä Uimastadionille että Kumpulan maauimalaan. Olisi kaikkein helpointa, ku pyörän saisi käyttöönsä pelkällä matkakortilla ja pin- koodilla.
224. Myös se miten esim. päivävuokrauksen suhteen hinnoittelu muodostuu, niin se (ainakin aiemmin) oli epäselvästi ilmaistu, ja kaikki eivät välttämättä ymmärtäneet esim. 3 tunnin vuokrahinnan kokonaishintaa. Tässä olis ollut hyvä esim. hintalaskuri, johon syöttää kuinka monta tuntia aikoo pyörää käyttää, ja sitten se antaisi hinnan tuolle ajalle kokonaisuudessaan.
225. Olisi oleellisen tärkeää, että pyörissä olisi mukana myös kypärät. Lakikin jo kehoittaa kypärän käyttöön. Kypärät voisi kiinnittää vaijerilla pyöriin (ja laputtaa samoilla rumilla Alepan tms. mainoksilla), ettei niitä varastettaisi.
226. More station, especially in Vallila :)
227. 1.Hienoa, että pyöräasemia tulee lisää. Toivoisin Birgitan puiston tuntumaan, lähelle Hernesaarta pyöräasemaa. Kun siellä sijaitsevat Löyly ja viihdekeskus, luulisi olevan käyttäjiä. 2. elokuun 19. pvä ajoin Hakaniemestä kauppatorille, saavuin n. klo 11.30: kaikki Kauppatorin tienoon 3 asemaa olivat täynnä, samoin Porthania, jouduin ajamaan Rautatientorille ja juoksemaan sieltä tapaamiseen Kauppatorille... 3.
228. Asemilla voisi olla selkeämmin ohjeet, miten ilmoittaa esim. rikkoutuneesta pyörästä. Pyörässä voisi olla, vaikka gr-koodi, joka luettaisiin -> tieto menisi heti huoltoon. Pitäisi olla nopea tehdä, koska ihmiset haluavat yleensä napata pyörän nopeasti ja jos esim. rikkoutuneen lukituksen ilmoittaminen on hankala ei tule tehtyä - > seuraava käyttäjä kärsii. Stadikalla ja Teurastamolla voisi olla pysäkit. Kokonaisuudessaan hyvä palvelu, olen käyttänyt enemmän kuin kuvittelin.
229. Onko mahdollista laajentaa palvelua Espoon ja Vantaan rajoille näiden kaupunkien puolelle siten että pyörän voi ottaa/palauttaa eri kaupunkiin. Espoossa Tapiola, Otaniemi, Laajalahti sekä Vantaalla Tikkurila ym.
230. Lisää pyöriä, paljon laajemmalle alueelle. Vilkkaimmilla asemilla (esim. Kaivopuiston rannassa) pitäisi olla paljon enemmän paikkoja, usein on tunkua eikä pyörää voikaan jättää sinne.
231. Vikailmoituksen tekeminen vaatii liikaa. Ideaalitalanne olisi nappi polkupyörän konsolissa (tämä pyörä vaatii huoltoa), parannus olisi ohjeet pyörässä tai asemalla. Asemilla tulisi olla ajo-ohje seuraavalle asemalle. Palautustilanteessa on turhauttavaa, kun täydeltä asemalta pitää hakeutua seuraavalle, tietämättä varmasti mihin suuntaan pitää lähteä. Mikäli asemalla näkisi seuraavien aseman täyttöas-

- teen, se olisi upeaa! Siitä olisi hyötyä myös silloin, kun pyörää noutaessa asema on tyhjää täynnä.
232. Kaipaisin pyöriin karttaa asemista, tai hyvää mobiiliappia josta asemat näkevät. Vaikeus on löytää kohteen lähin asema johon palauttaa pyörä.
233. I think this is a great idea and it would be even better if there were more stations further out the city center. It would also be great if the return system were improved somehow for those cases when you want to return the bike but the station is full. (So that you don't have to cycle to the next station, leave the bike there, and then walk back to the area where the first station was to do whatever you needed to do there.)
234. Palvelu on loistava, vielä kun saisi pyöräaseman lähemmäksi kotia (Meilahti), uskoisin käytön kasvavan nykyisestään.
235. Olisi hyvä, jos pyörän voisi ottaa käyttöön joko matkakortilla tai henkilökohtaisella numerosarjalla, senkin jälkeen, kun on siirtynyt matkakortin käyttöön. Joskus käy niin, että matkakortti jää kotiin, ja silloin tuntuu hullulta, että pyörää ei pysty ottamaan käyttöön numerosarjalla.
236. Hieno palvelu! Saisiko asiakaspalvelun Twitteriin tai joku chatti, olisi nopeampaa ja helpompaa ilmoittaa, vaikka risasta pyörästä. Meili hidas kirjoittaa. Vaihteet ok, mutta voisikohan säätää niin, että ykköselläkin ois jotain tatsia. Nyt on kuin polkisi tyhjää ja kolmonen puolestaan jo melko tuhti. Kisahallin asemalla pyörät usein loppu ja Forumin edusta täydenpuoleinen.
237. Puolentunnin käyttöaika on liian lyhyt, voisi olla 1 tunti. Lisää asemia laajemmin kantakaupungin alueelle, esim. Arabia, Käpylä. Sörnäisten metron asema on ollut aika usein tyhjä, joten nopeampia siirtoja niillä siirtoautoilla. Palvelinongelmissa tiedotusta voisi parantaa ja nopeuttaa.
238. Käyttöönotto: maksukorttivaatimus rajaa luultavasti jonkin verran nuoria käyttäjiä palvelun ulkopuolelle. Tälle voisi ehkä löytää jonkin rinnakkaisen tunnistusmenetelmän. Asemat: kapasiteettiä voisi lisätä jonkin verran suosituimmilla asemilla ensi keväänä. Maksupäätteellisiä lisätä esim. Katajanokan terminaalin lähelle, sekä muille turistipaikoille. Palautus: mahdollisuus palauttaa pyörä aseman ollessa täynnä, mutta oli vissiin tulossa jo? Tiedottaminen tästä. Asemien sijainnit: voisi lisätä suosittujen ulkoilu/-virkistyskohtien läheisyyteen, esim. uimarannat.
239. Voisi olla vikailmoituslomake johon merkitä aika, asema, pyörän nro ja ongelma. Muuten MAHTAVA PALVELU!!
240. Itse kaipaisin vielä yhtä jäykempää vaihdetta. Lisäksi olisi hyvä, että voisi käyttää sekä pyöräilijätunnusta että matkakorttia, nythän pyöräilijätunnusta ei voi käyttää enää matkakortin käyttöönoton jälkeen.

241. Enemmän pyöräasemia, esim. Arabiaan ja Pasilaan ehdottomasti saatava. Puolen tunnin käyttöaika on aika lyhyt, voisi pidentää tuntiin. Kartta pyöräasemille, oman reitin ja palautuspisteiden hahmottaminen helpottuisi huomattavasti, netti ei aina toimi eikä välttämättä tarvi reaaliaikaista tilannetta.
242. Pääosin kaikki on mennyt kivasti. Välillä vastaan tulee rikkinäinen pyörä josta olisi kiva ilmoittaa teille, mutta nettisivulla (muistaakseni) oleva linkki sanoo vain, että se on rikki tai työnalla tms. Tällaiset asiat pitäisi korjata, erityisesti koska pätevältä koodarilta koko homman hoitaminen tuskin ottaa päivääkään.
243. Kakkos ja kolmosvaihteen väli suuremmaksi.
244. Vain kerran asema on ollut tyhjä, kun olisin halunnut ottaa pyörän. Palauttamisessa on usein ongelmia: täytyy yrittää monta kertaa, että lukitus onnistuu. Pitäisikö esim. turisteille olla enemmän mahdollisuuksia käyttää pyöriä ilman rekisteröitymistä?
245. Kun pyörässä on huollon tarve, olisi kiva, jos siitä voisi ilmoittaa palautustilanteessa, tyyliin 'Kaipaa huoltoa'. Olisiko esim. painiketoiminto liitettävistä sovellukseen?
246. Muutamia asemia pitää laajentaa tai tihentää pyörien tuontia, Karhupuisto. Jotkut haluaisivat kypäriä. Kortilla avattavat lokerokaapit voisivat olla asemilla.
247. Järjestelmässä on teknisiä ongelmia. Ostamani koko kausi yllättäen lakkasi toimimasta kesken kauden "Lähtö epäonnistui. Kausi päättynyt, ota yhteys asiakaspalveluun". Asiakaspalvelu yritti korjata tilanteen mutta ei onnistunut. Pyysi rekisteröimään uudelleen, jonka tein. Lupasivat palauttaa rahat tästä ylimääräisestä rekisteröinnistä. Eivät palauttaneet. Pyöräasemien sijoittelu ei kaikilta osin ole optimaalinen. Eiran rannassa olisi syytä olla asema. Hietsussa olisi syytä olla asema. Kalasatamassa olisi syytä olla asema.
248. Pyöräasemia olisi hyvä saada nykyistä laajemmalle alueelle.
249. Minulle jäi ohjeista epäselväksi, olenko tuttu asiakas ja onko pyöräilijätunnus ja salasana edelleen voimassa, kun tulen uudelleen pyöräilemään. Asun Tuusulassa enkä omista matkakorttia. Ohjeissa puhutaan vain matkakortin käytöstä jatkossa. Sitä yritin selvittää sähköpostitse..mutta en oikein saanut sellaista vastausta, kun olisin tarvinnut. Miten toimin jatkossa ilman matkakorttia? Muuten loistava palvelu ja sopiva hinta.
250. Fillarin oma käyttöliittymä on jonkun uuden/ummikon tekemä. Oikein tehty käyttöliittymä on sellainen jossa riittää, että painaa kerran power-nappulaa ja sen jälkeen joko: 1) näyttää matkakorttia + pin, TAI 2) naputella pyöräilijätunnuksen + pin. Nykyistä valintaa 1/2 ei tarvita mihinkään. Toisekseen, fillarin ollessa lainassa power-nappula saisi näyttää paljon pidempään aika/kilometri-tiedot. Kun se hyvin nopeasti kysyy pin-koodia, voi olla, että tottumaton painaa pin-koodin ajon aikana ja lukit-

see ohjauksen. Ei siis kovin hyvin suunniteltu, vaikka lukitus-feature tietty on ihan hyvä olla. Fillarien siirtoauton liikenne olisi kiva nähdä kartalla ja myös tieto siitä mistä asemalta auto tekee lisää tilaa ja mille asemalle on tulossa uusia fillareita. Mitään minuutin tarkkaa tietoa ei tietty tarvita, mutta tuo tieto olisi hyödyllistä, kun asemalla on esim 0-fillaria tai palautettaessa asema on täynnä (mutta siirtoauto on tulossa kyseiselle asemalle). Seuraavaksi olisi hyvä, että fillareista (tai webissä/applikaatiolla) voi raportoida fillarin rikkiäiseksi, joko täys-käyttökelvottomaksi, tai esim "kehnot jarrut"-puolitehoiseksi. Tämä auttaa varmasti huoltoa ja fillareiden tyyppivikojen seuraamista.

251. Ruoholahden asemalle lisää paikkoja koska aamuisin vähän ennen yhdeksää pyöräilijöitä jonossa odottamassa vapautuvaa parkkipaikka, eikä lähellä ole toista telinettä (ja lähin Lastenkodinkadun teline on aina täynnä).
252. Idea ja toteutuskin on todella hyvä ja olin pyöristä innostunut. Koen kuitenkin, että rahani menivät hukkaan. Työmatka ei nopeutunut riittävästi koska asema ei ole ihan toimiston vieressä. Käyttöä ollut vähemmän kuin oletin. Yksi harmillinen tilanne on se, että sinulla on pyörä mutta pyöräasema on täynnä. Toinen harmillinen tilanne on se, että netissä lukee että asema ei olisi täynnä (tai että siellä olisi yksi pyörä) mutta sitten asema onkin täynnä (tai siellä ei ole sitä yhtä pyörää). Tämä siis silloinkin, kun seison aseman vieressä ja katson netistä tilanteen.
253. Pyörien vikojen ilmoittamisen pitäisi Olla helposti ja nopeasti tehtävissä puhelimesta esim. Appsin kautta tai jo pyöräasemalla.
254. Toivoisin asemia myös pidemmälle keskusta alueesta esim metroasemien läheisyyteen myös muualle mutta tämänkin hetkiset asemat toimivat hyvin ja asemia löytyy hyvistä paikoista.
255. Hyvä palvelu. Asemaverkostoa voisi laajentaa varsinkin Pasilan ja Vallilan suuntaan.
256. Eiranrantaan olisi hyvä saada pyöräasema.
257. Kaupunkipyörät ovat mielestäni onnistuneet erittäin hyvin. Suurta huomiota ovat herättäneet turistien useat kyselyt siitä, kuinka pyörät saat käyttöön. Luottokortti rekisteröinti paikkoja olisi hyvä lisätä vielä lisää.
258. Palvelua pitäisi ehdottomasti laajentaa tyyliin Lauttasaari-Meilahti-Ruskeasuopasila-Vallila-Hermannin-Kulosaari ja siitä sitten edelleen seuraavassa vaiheessa lisää. Ilmainen ajoaika voisi olla 60 min.
259. Pyöräasemia olisi hienoa saada myös kauemmas keskustasta (Ruoholahteen, Meilahteen, jne). Pitemmän käyttöajan hinnoittelun porrastus voisi olla hieman edullisempi. Esim. siten, että kausimaksulla voisi käyttää pyörää tunnin kerrallaan ja lisämaksu sen jälkeen esim. 50 snt/puoli tuntia kahden tunnin ajan. Silloin pyörillä tulisi käytyä myös keskustan ulkopuolella.

260. Ainut harmittava tekijä oli se, ettei Ison Roban pyöräasemaa avattu vielä tänä kesänä. Ilmeisesti johtui kävelykadun tulevasta remontista, mutta suurimman osan kesää pyöräasema olisi voinut olla kuitenkin käytössä.
261. Idea on loistava, toteutus kohtalainen, tekninen järjestelmä sysipaska. Pyörät ovat jääneet useita kertoja telineeseen, kun järjestelmä ei yllättäen tunnista asiakkuuttani. Ja aspa ei osaa.
262. Pyörän ajettavuus (sinänsä hyvä) huononee kun korissa on vähänkin painavampaa tavaraa.
263. Kaupunkipyöräasemia tarvitaan laajemmalle alueelle, esimerkiksi Taka-Töölöön. Verkoston on oltava myös riittävän tiheä, jotta kävelymatkat asemilta määränpäähän eivät kasva liian pitkiksi. Muuten pyörät ovat turhia.
264. Lisää pyöräasemia Kallioon, pysäkit koko ajan tyhjä.
265. Pyöriä muuallekin, kun keskustaan, kuten Itäkeskus.
266. Toivottavasti ensi kesänä verkosto laajenee myös esimerkiksi Hietarantaan ja Jätkäsaareen ja Saukonpaateen.
267. Make it available in wider Helsinki (e.g. east helsinki).
268. Olisi hyvä, jos pyöräasemia olisi vielä laajemmalla alueella. Tänä kesänä pyöräasemia kaipasi ainakin Hietalahteen pain seka Aleksis Kiven kadulle pain. Lisäksi puolen tunnin käyttöaika on valilla tosi lyhyt, vaikka menisi vain asemalta toiselle. Olisi hyvä, jos tämä voisi olla esimerkiksi tunti.
269. Palvelua pitää laajentaa junaradan asemien suuntaan.
270. Eikun lisää asemia ja isompia asemia. Esim. kauppakorkeakoulun pysäkki on monesti joko ihan täysi tai tyhjä ja olisi mukava, jos asemilla olisi aina tilaa ja pyörä. Toki haastavaa.
271. Rekisteröityminen ja hinnasto vieläkin selvemmäksi.
272. Keskustan eräisiin nurkkiin kuten Kruununhaan, Salmisaaren liikuntakeskukseen, uimastadionille ja Merihakaan pyöräparkit.
273. Lisää vaan pyöräasemia laajemmalle toimintasäteelle, niin hyvää tulee!
274. Olisi mukava, jos asemien määrä lisääntyisi myös kantakaupungin ulkopuolelle. Kuljetuskori on vähän pieni, voisiko pyörissä olla tarakka ja siinä kori?
275. Temppeleaukion kirkolle olisi hyvä saada asema, samoin Jätkäsaareen ja Herne-
saareen.
276. Kaupunkipyörät ovat hyvä idea, joka pitäisi tuoda Espooseen ja Vantaalle ja näin kattamaan koko pääkaupunkiseutu.
277. Pysäköinti lukittuna täyden pyöräaseman viereen olisi tärkein lisäys. Pyörien kunnossa on alkanut olla vaihtelua näin loppukaudesta. Järjestelmässä voisi olla helppo tapa raportoida viasta pyörässä.

278. Lisää pyöräasemia, please! Keskustassa niitä on erittäin hyvin, mutta olisi kiva saada niitä Kisiksestä pohjoiseenkin - edes Tullinpuomiin saakka.
279. Hernesaaren edustalle olisi hyvä saada pyöräparkki, kun siellä on paljon palveluja.
280. Toivoisin käyttömaksuihin muutoksia. Käytän citypyörää pari kertaa kuukaudessa ja tarvitsen sen useammaksi tunniksi kerrallaan. Hinnoittelu suosii käyttäjää joka ajaa päivittäin lyhyitä matkoja. Hinnoittelu voisi olla kauden hintaan kuuluva tietty tuntimäärä ilmaista käyttöä minkä voi jakaa haluamallaan tavalla, rajoitettuna siten että kalenteriviikon aikana ilmaisten käyttötuntien yhteenlaskettu määrä olisi esim. 5 tuntia. Sen voisi käyttää haluamallaan tavalla. Ylimenevien tuntien hinnoittelu samanlainen kuin nykyisinkin.
281. Erinomainen asia. Ensimmäinen ilmainen jakso (nyt 30 min) saisi olla vähän pidempi, esim. 1 tai 1,5 tuntia. Tukholmassa se taitaa olla 3 tuntia, se on jo liikaa.
282. Toivottavasti ensi kesänä myös Vallila on mukana verkostossa niin pääsee suoraan kotoa fillaroimaan eri puolille kaupunkia.
283. Ainoa ongelma on Oopperan pyöräasema. Se on aina aamuisin täynnä, varsinkin viikonloppuna, joten uimaan Stadikalle mennessä pyörää ei voi jättää sinne. Stadikalle oma asema ensi kesänä, kiitos.
284. Asemien "sädettä" keskustasta voisi kasvattaa (eli asemia myös vähän kauemmaksi keskustasta). Esim. Viikkiin ja muille yliopistokampuksille.
285. Näyttötaulu saisi pyörässä näkyä koko matkan ajan että tietäisi kauanko aikaa on jäljellä puolesta tunnista. Kännykässä on vaikea saada näkymään karttaa josta näkisi minkä verran pyöriä on jollakin pyöräasemalla, ei toimi ihan hyvin?
286. Voisikohan näitä saada Vuosaareenkin? Rastilaan ja Vuosaaren metroasemalle isot pyöräparkit ja pienempiä Aurinkolahteen, Rastilaan, Meri-Rastilaan, Pohjoiselle ostarille... Olisi hyvä liikunnallinen vaihtoehto liityntäbusseille.
287. 30 min käyttöaika on hieman liian lyhyt. 45-60 min olisi sopiva. Käyttöaluetta laajennettava.
288. Since the payer's information is already in t
289. he system, perhaps it would be good to lower the fees to some more reasonable levels.
290. Älkää kiristäkö jarruja niin, etteivät pyörät pääse pyörimään vapaasti silloin kun jarruja ei paineta. Se on kulkuväline, ei kuntopyörä ja alkaa olla vaikeaa löytää pyörää jossa tätä ei olisi tehty.
291. Lukitusprosessi tulisi olla nopeampi.
292. Kun käytän pyöriä vain satunnaisesti keskimäärin muutaman kerran kuussa, niin koko kauden hinta on vielä kohtuullinen. Kovin paljon enempää en olisi valmis maksamaan. "Turistikäyttöä" varten ohjeet voisivat olla selkeämmät.

293. Pääosin ei valittamista. Palvelualueetta laajennettava, mutta näinhän on ensi vuonna tapahtumassa. Myös aikaa voisi pidentää - marras-, maalisk- ja huhtikuut ovat erinomaista pyöräilyaikaa.
294. Rikkinäisiä pyöriä on tullut vastaan aika usein. Olisi hyvä, jos ne saataisiin nopeammin huoltoon. En tiedä, millä keinoilla tällä hetkellä seuraatte, mitkä pyörät ovat ehjiä ja mitkä eivät, mutta tulee mieleen, että merkkejä rikkinäisestä pyörästä ovat, jos esim. pyörä otetaan telineestä ja palautetaan saman tien, tai jos jotakin pyörää ei oteta telineestä pitkään aikaan, vaikka kierto sen ympärillä on nopeaa.
295. Käyttöalueen reunimmaisemat asemat (erityisesti Töölössä) ovat usein avian tyhjiä, joten niiden täydennykseen olisi hyvä satsata - ja myös miettiä asemien kokoja tästä näkökulmasta, kun verkkoa tulevaisuudessa laajennetaan. Pyörien säädöt ovat hyviä ja helppoja, keltainen väri on pirteä mutta vaihteiston välitys mielestäni aika huono moniin muihin käyttämiini kaupunkipyöriin verrattuna.
296. Toivoisin että voisi käyttää sekä pyörätunnusta että matkakorttia kirjautumiseen eikä olisi pakko aina käyttää matkakorttia, kun on kerran käyttänyt sitä kirjautumiseen.
297. Asemia voisi olla enemmänkin esim. Kaivopuistossa keskustassa ja miksei esim. Teurastamolla ja oopperasta vielä länteenkin oäin. Ts. Voisi tulla huvikseenkin yöpyöräilyä ja edistää omaa sekä samalla kansan terveyttä, kun konttorirottana liikuntaa juuri tule.
298. . Reittiopas on tässä hyvä apu, näkee saldon eri asemilta. Joku sovellus voisi olla kyllä kätevä, nettiselaimen kautta käytettävä liittymä on aika vanhanaikainen ja kyseisen sivun osoite myös epäselvä.
299. Kun alue kasvaa ensi vuonna, on puolen tunnin ajoaika aika lyhyt. Suosittelen kasvattamaan sitä, jotta on oikeasti mahdollista ostaa kausi ja ajaa miltä tahansa pysäkiltä toiselle ilman että tarvitsee vaihtaa pyörää matkan aikana puolen tunnin käyttörajoitteen vuoksi ja myös ettei tarvitse turhaan kiirehtiä välttääkseen lisämaksuja. Tämä lisäisi myös liikenneturvallisuuksi vähentämällä kiirettä :)
300. Yksityiskohta: kaupunkipyörien raskain vaihde on liian kevyt, polkee usein tyhjää. Olisi hyvä, jos vaihde olisi raskaampi edes osassa pyöristä, ne voisi merkitä vaikkapa eri värillä.
301. Ensinnä, hieno systeemi tämä on! Pieni mutta kiusallinen ongelma koskee ajoergonomiaa. Olen 190-senttimetrinen, minkä vuoksi ajoasento on harvinaisen epäyhdikäis, sillä ohjaustanko ei ole säädettävä. Tähän toivoisin muutosta, vaikka se lieneekin haastava toive sekä fiskaalisista että teknologisista syistä. Eipä muuta, lisää fillareita vaan ensi kevääksi, myös nykyisille alueille!
302. Puolen tunnin käyttöaika on aika lyhyt, jos haluaisi esim. käydä asioilla eikä asiointipaikan lähetyvillä ole pyöräasemaa. yliaikamaksut nostavat erittäin kohtuullis-

- ta kausimaksua. yliaikamaksut ovat toisaalta ymmärrettäviä, jotta pyöriä ei varata käyttöön esim. puoleksi päiväksi. lyhyt käyttöaika on toisaalta todennäköisesti johtanut siihen, että pyöriä on ollut hyvin tarjolla asemilla.
303. Vaihteiden välitys ei ole minusta optimaalinen. Ykkönen on tarpeeton ja kakkosen ja kolmosen väli on iso. Ehdotus: - uusi ykkönen = nyk. kakkonen - uusi kakkonen = pienempi kuin nyk.kolmonen - uusi kolmonen = isompi kuin nyk.kolmonen.
304. Pyörän käyttöönoton käyttöliittymää voisi vähän viilata. Lisäksi odotteluajat käyttöönotossa ja palautuksessa ovat vähän ärsyttävän pitkät välillä, mutta muuten olen oikein tyytyväinen.
305. Käyttö pitäisi olla ilmaista kausilippulaisille ja nykyistä vaivattomampaa satunnaiskäyttäjälle esim. turisteille. Olisi hyvä, että pyörä ilmoittaisi lähimmät palautus-asetat ja onko niillä tilaa ja tiedottaisi kuinka kauan pyörää on jo käyttänyt. Lisäksi kaipaisin laajempaa käyttöaluetta ja kertalipulla vaihto-oikeutta bussikaupunkipyörä tai vaikka kaupunkipyörä-ratikka...
306. Kaipaisin HSL:n omaa kaupunkipyöräsovellusta/reittiopasta. Itse kaipaisin pyörä- asemaa Mechelininkadulle uuden K-kaupan/Sibeliuspuiston/Cafe Regatan tuntumaan.
307. Vaikka maksoin koko kaudesta niin en ole käyttänyt pyöriä kertaakaan. Helsinki oppaana käyttäisin pyörää mielelläni mennessäni eri risteilysatamiin tai satamien välillä, mutta tämä ei nyt onnistu - käsittääkseni?!
308. Some stations need a lot more spaces to put bikes, like Kasarmitori (which fills up every day at 9am).
309. 1. Instructions at the actual bike stations should be offered in more languages, but at least English as well as Finnish and Swedish! Remember this service should be used by tourists, as well as residents, students and new immigrants especially!
2. still not sure how to really use the built in lock and would appreciate instructions on the web site!
3. Cost in general is reasonable but have found times when no bikes are available for use in the sub-area I have been in.
4. Twice I have had to queue up to return a bike as all slots were occupied and I had to wait for people to take a bike away. In London this situation is dealt with by extending the permitted base hire time at no charge allowing somebody to return the bike at a nearby bike station. Smart guides to a suitable return station would be great here!
5. My final comment concerns the coverage area. Am awaiting an expansion that would include say, Ruoholahti, Pasila, and maybe even Marian sairaala startup which potentially will be a big user of such a service!
310. Kaupungissa tilapäisesti vierailevien kannalta olisi hyvä lisätä asemalla tapahtuvan rekisteröitymisen mahdollisuuksia.

311. Loistavaa, että ovat täällä. Toivoisin, että peruskäyttöaika olisi hieman pidempi, esim. 60 minuuttia. Tukholmassa purää voi käyttää 3 tuntia. Toivoisin myös, että pyöräasemia olisi laajemmalla alueella, esim. kaikilla metroasemilla ja oman liikumiseni kanssa erityisesti Lauttasaaressa, Munkkiniemessä, Arabianrannassa ja Herttoniemessä sekä Seurasaaren sillan kohdalla.
312. Kaipaisin asemia laajemmalle alueelle ja muutenkin tiheämmin. Usein pyörät ovat loppu vilkkaimmilta asemilta... Puolen tunnin lisäveloitukseton käyttö on turhan lyhyt - esim. 45 min olisi sopivampi.
313. Kaupunki pyörä toiminta on täydellistä, mutta lisäisin puolentunnin käytön kerralla ainakin 45 min kerralla. Antaisi vähän enemmän joustavuutta esim. jonku asian toimittamiseen. Vielä jos keksisitte miten sais pyöräilykypärän käyttöön olis hienoo.
314. Kiitos tästä hyvästä ideasta ja toteutuksesta! Aion myöhemmin käyttää työpyöräilyyn kun/jos työpaikka muuttaa uuten osoitteeseen!
315. Upea juttu tämä kaupunkipyörä.
316. Toivon lisää asemia keskustan ulkopuolelle. Nyt pyörällä ei voi poistua keskustasta.
317. Olen pitänyt kaupunkipyöräpalvelusta. Ensi kesänä olisi hienoa, jos asemia voisi olla laajemmalla alueella.
318. An app that displays the bike locations would be excellent and would make the service much more useable. Currently I have to try to navigate a webpage on my phone to find the closest location to me and my destination. This is very difficult and not convenient.
319. 30min käyttöajan voisi vaihtaa 45 minuuttiin.
320. I think the bikes are better suited for larger framed people and for shorter rides. I would love to see smaller framed bikes that were not so front heavy.
321. Säävarauksella kaupunkipyörät voisivat puolestani olla käytettävissä vuoden ympäri.
322. Moni ulkomaalainen tuli kyselemään, miten saada käyttöön oma pyörä ja yritin etsiä tietoa mutta ainakaan Kansallisteatterin ja junan viereisellä asemalla ei ollut mitään infoa, miten se onnistuu, joten en voinut auttaa heitä. Jossain kuulemma oli kai joku kolikoilla toimiva??
323. - enemmän tietoa minne/miten soittaa, jos huomaa pyörässä vian - lisää asemia Lauttasaareen, kallioon ja arabiaan - joskus pyörän palautus reistailee - enemmän pyörien palvelua, käyttö on kuluttanut pyörien kuntoa huomattavasti kauden aikana - olisi hienoa, jos Reittiopas-sovelluksessa pystyisi valita kaupunkipyöriä vaihtoehtona, jotta sovellus lasisi reitti pyöräasemien sisältäen.

324. Kehitettäviäkin asioita löytyy. Ohjaustangon kädensijat ovat usein liikkuneet sijoiltaan. Takajarru on silloin tällöin huomattavan heikkotoiminen. Henkilökohtaisesti toivoisin pyöriin hieman kapeampia satuloita.
325. Matkakortin roolia en ymmärrä. Tunnusta tarvitaan silti, joten se valinta tunnukseen ja matkakortin välillä pyörää valitessa tuntuu vähän turhalta. Muuten tosi kiva ja helppo juttu.
326. Bike stations at tourist locations such as Seurasaari and the zoo would be nice.
327. Ensimmäinen käyttöönotto hämmensi vaivalloisuudellaan, muuten fanitan täysiiä! Syyskuulle tullessa vastaan on tullut joitain lonksuvia vaihteistoja, muuten fillarit ovat hyvin huollettuja ja kestäviä.
328. Pääsääntöisesti kaikki aika kivasti. Jos saisi jotain kehittää, niin näitä: 4. vaihde olis kiva. Jarrujen säädöt vaihtelevat paljon pyörittäin. Lukitusvaijeri voisi olla pidempi.
329. Lisää asemia, jatkakaa erinomaista palvelua!
330. Pyörien saatavuus on usein hyvä, enemmän tuskaa on teettänyt esim keskustaluilla vapaan palautustelineen löytyminen, joka vaikeuttaa pyörien käyttöä esim lounastauoilla. Myös Mechelininkadun länsipuoli jää pahasti katveeseen pyörasemien osalta (esim. Taivallahden minigolf, tennis jne).
331. Lauttasaareen polkupyörien saaminen auttaisi kummasti käyttöä. Samaten pyöra-asetat saisivat olla isompia tai tiheämmässä, melko usein joltain alueelta on pyörät kokonaan loppu.
332. Lopuksi muutamia kehitysehdotuksia: 1.) Erityisesti pyörän palauttamista asemalle voisi yrittää nopeuttaa ja varmistaa, että se onnistuu yhdellä kerralla. Nyt ajoittain (ehkä verkkoyhteyksien takia) järjestelmä odottaa 20-30 sekuntia ja pahimmillaan hylkää palautuksen muutamia kertoja. 2.) Suuria yleisötapahtumia varten voisi olla tarjolla tasausautoilla ylimääräisiä vuoroja. Esimerkiksi Flow-festari-iltoina kaikki Sörnäisten lähistön asemat olivat tyhjillään ja Töölön seudun asemat täynnä. 3.) HSL voisi pyörien markkinoinnin lisäksi myös edistää pyöräilyn sääntöjen ja ohjeiden jakamista (esim. väistämisvelvollisuudet, ajo radalla pyöräily, kun pyörätiet ovat puutteellisia tai alimitoitettuja). 4.) Palaute jarruista on luultavasti jo tullut perille, sillä osassa pyöriä jarruja on selvästi kiristetty. Kuitenkin vielä huomiona, että ainakin aluksi jarrujen teho oli alimitoitettu jopa niin, ettei loivassa alamäessä pyörä pysähdy yhtä jarrua puristamalla.
333. Lisää vaihteita pyöriin ja pyöraasemia pidemmälle keskustasta!
334. HUOM. Pyöraasemille tarvitaan myös kypärautomaatit. Olkoot vaikka 10 euron panttia vastaan kortilta ja 40 euron maksu, jos jää palauttamatta.

335. Pyörällä on hyvä ajaa ja satulan säätö toimii näppärästi, hyvä design muuten, mutta pyörän näyttö saisi olla parempi. Vaatii tihrustelua, liian pieni ja näkyy huonosti kirkkaassa valossa.
336. Vuokrasäännöt ovat aavistuksen epäselvät...olen useasti joutunut itse pyörää käyttöönottaessani varsinkin Hakaniemen pisteestä selittämään turisteille kirjautumishojeita jne. Ja usein olen myös laitellut fillareita paremmin telineeseen kiinni, kun ed vuokraajalta on kiinnitys jäänyt kesken... ja veloitus juoksee edelleen. Texti on näyttöruudulla ollut englanniksi. Alkuun oli enemmän ongelmia myös itsellä, kun fillari ei meinannut lukkiutua kunnolla.
337. I think there should be more options for tourists (English, time period, payment flexibility)
338. Kaipaam pyöräasemaa Lauttasaareen. Olisi myös kiva, että pyörän saisi helpommin lyhytaikaiseen käyttöön myös muualta kuin rautatieasemalta. Jos vaikka omalla tunnuksella saisi kaksi pyörää.
339. 1. Asemia kirjastojen lähelle 2. Tavarankuljetusteline voisi olla myös takana. Edessä painava tavara vaikeuttaa ohjaamisia. 3. Välillä pyörissä kuuluu polkiessa mekaanisia ääniä: teknisiä ongelmia.
340. Harmittaa kun maksoin koko kauden ja olen ajanut vain 3 kertaa. Yhden kerran käyttömaksu on liian suuri ja juuri siksi sorruin maksamaan koko kauden. Koska pyörä on osa joukkoliikennettä, pitäisi pyörän käyttö sisältyä matkalipun hintaan (kertalippu, kausi jne).
341. Harmitti, kun huomasin, että kerran liitettyäni matkakortin pyöriin, en voi ottaa pyörää enää koodilla. Lisäksi sopii toivoa, että ensi kesäksi pyöräasemien kokoja suhteutetaan havaitun liikenteen mukaiseksi. Nyt henk.koht. lähiasemani Linnanmäki on ollut prosentuaalisesti jopa koomisen usein joko täynnä, jolloin pyörä pitää ajaa muualle tai tyhjä, kun pyörää on hakemassa.
342. Alepan mainostaminen joka kerta muuten erittäin kelpoa palvelua kohtaan tuntuu ikävältä. Enemmän Suomi/Helsinki-meininkiä pyörien ulkonäköön!
343. Toivottavasti verkostoa kasvatetaan ottaen huomioon uudet asuinalueet esim. Vallilan konepaja. Muutoin pyörät ovat olleet todella mukava lisä liikkumiseen eikä omaa pyörää tarvitse ottaa mukaan aina.
344. Keskeisiä pyöräasemia omalta kannaltani katsottuna puuttuu. Mm. Kalasatama/teurastamo, Hernesaari, Soutustadion/Sibelius puisto, Pasila, Seurasaari, Tervasaari.
345. The first 30 min window should be extended to 60 mins. Then it can be used as a viable exercise option.
346. Työskentelen matkailualalla ja ainut vika näissä pyörissä on että niiden käytyö on hieman hankalaa turisteille.

347. Muistutus (viesti) puhelimeen puoli tuntia ennen palautusajan päättymistä voisi olla hyvä palvelu. Pyöräilevä turisti saattaa eksyä hieman kauemmaksi keskustasta (nimim. kokemusta) ja palautuksen myöhästyminen tulee suhteettoman kalliiksi. Myöhästymisen sakkoa voisi myös porrastaa, lievä myöhästyminen - lievempi sakko jne.
348. Kruununhaan Shellin asemalta alkoi loppukesästä olemaan klo 9 aina jo pyörät loppu. Saisiko siihen aikaan ensi kaudella pyörien siirron tähän asemaan?
349. Kaupunkipyörille voisi olla omia kylttejä, joilla näytettäisi lähimmän aseman suunta!
350. Ensimmäiseksi käyttöajaksi ehdottaisin tuntia 30 min sijaan, siinä ajassa ehtisi jo hiukan pidemmän matkan. Lisäksi kauden ajan tai kesän ajan voisi olla ns. kaupunkipyöräpisteitä/kioskeja, joihin voisi mennä kysymään pyörästä tai juttelemaan sen toiminnoista ym. Mutta summa summarum: kiitos tästä mahtipalvelusta :)
351. Loistava ja erittäin odotettu palvelu. Fillarit tuskin uusiutuvat ihan hetkessä, mutta jatkossa olisi hyvä, jos vaihteita olisi kolmen sijaan seitsemän (vrt. Berliinin citybiket). Kun fillarin ottaa telineestä käyttöön, niin olisi myös hyvä, jos se todellakin toimisi, kuten mainostettu, eli näyttää matkakorttia ja syöttää pinin. Tällä hetkellä joutuu edelleenkin näppäilemään myös pyörätunnuksen, vaikka näyttääkin matkakorttia. Muuten kyllä loistopalvelu ja odotan innolla ensi vuotta kun palvelu laajenee keskustan ulkopuolelle.
352. Toimiva malli ja paljon paikkoja per pyöräasema eli hyvä.
353. Pyöräasemia pois autopaikoilta esim. Töölöntori, Museokatu ym. kohdissa, joissa muutakin tilaa käytössä. Turha synnyttää vastakkainasettelua. Koko kauden käytön hintaa voisi hyvin hieman nostaakin nykyisestä 25 eurosta esim. 40 euroon.
354. 1.The advertisement has stolen the name of the "City bike" to become "Alepa bike", in other words s-ryhmä have stolen the whole concept and can attribute it to themselves. For this they should pay over 50% of cost. Or even better, not have this confusing advertisement. 2. The payment of fees are done through credit card, too bad it does not work with the HSL card. 3. The bearing/bracket axel seems to get worn out fast, and the breaks are not the best. 4. No easy way to report broken bike. 5. The bikes should be made in Finland. 6. Returning bike is not perfect, have to wiggle the steering so the mechanism can lock (not a big problem).
355. Minimi käyttöaika voisi pidentää esim. 1h.
356. Pyörien kunto vaihtelee huonosta hyvään.
357. Olisi kiva saada pyöräasemat Pasilan ja Arabian alueille.
358. Salmisaareen tarvitaan pyöräasema, samoin Lauttasaaren puolelle!! Salmisaarella on töissä vaikka kuinka paljon ihmisiä ja pyöräily Ruoholahteen metrolle olisi

äärimmäisen kätevä työmatkan nopeutus. Olen nähnyt myös lukemattomia pyöriä Lauttasaaren puolella, joten sinne olisi myös hyvä saada pari pysäkkiä! :)

359. Laajemmalle alueelle vaan ja ajaksi 45 minuuttia, jee!
360. Kaupunkipyörien käyttöajan tulisi olla tarpeisiini pitempi, koska kävisin kaupunkipyörällä mielelläni keskusta-alueen ulkopuolellakin. Toisaalta noin puolen tunnin - tunnin aika olisi riittävä, kunhan pyöräpisteitä olisi kauempanakin. Niitä saisi olla vaikka Vantaan rajalle saakka, ylikin.
361. Toivottavasti tulee lisää ympäri kaupunkia, etenkin pasilaan. Sekä joku hyödyllinen ja nopea keino, jolla voisi ilmoittaa teille pyörässä tai asemassa olevasta viasta.
362. Ajomukavuutta voisi parantaa sillä, että lisäisi pyöriin vaihteita (7 olisi hyvä) ja jalkajarrut. Muutaman kerran asema on aamulla ollut tyhjä (Kapteeninkatu), mutta onneksi viereen Eiran sairaalan kohdalle tuli uusi asema, jossa toistaiseksi on aina ollut pyöriä.
363. Toivon, että kaupunkipyöräverkosto laajenee. Keskustassa pyöräily on hidasta, minkä vuoksi kasvattaisin puolen tunnin käyttöaikaa 45 minuuttiin. Käyttömaksut nousevat kohtuuttomiksi ja olen ymmärtänyt, että maksettuaan 5 tunnista saa vielä sakon päälle. Tämä ei kuulosta reilulta. Ehdottaisin käyttökarensia tilalle.
364. Vaihteita voisi olla enemmän - jos nyt jotain kehitettävää pitäisi keksiä. Käyttöaluetakin voisi laajentaa enemmän pohjoiseen päin.
365. Baanan päätyyn asemalaiturille kaipaen pitempää pyörätelinettä, sillä se on aina iltapäivällä täynnä ja joudun viemään pyörän Sokoksen eteen ja jäämään seuraavaan junaan.
366. Asemaverkoston tihentäminen siten, että katvealueet saadaan mukaan palveluun (esim. Taka-Töölö-Meilahti-Munkkiniemi-Lauttasaari). Ehkä joskus tulevaisuudessa kaupunkipyörät myös sähköistetään erittäin mäkisen kaupunkimme takia, kuten esim. Ranskassa on tehty.