



Fölix-liityntäliikenteen pilotointijakson
asiakastytyväisyys ja kehittämistarpeet

Turku 2017

Sisällys

Johdanto.....	1
Vastaajien taustatiedot.....	2
Fölix-liityntäliikennepalvelun käyttö.....	5
Fölix-liityntäliikennepalvelun kehittämistarpeet	9
Palveluajat.....	9
Palvelun tilaaminen ja matkustus.....	9
Hinta.....	12
Yhteenveto ja pohdinta	14
Liitteet	16
Liite 1. Paperinen kyselylomake.....	16
Liite 2. Internet-pohjainen kyselylomake.....	19
Liite 3. Avoimet vastaukset.....	22

Johdanto

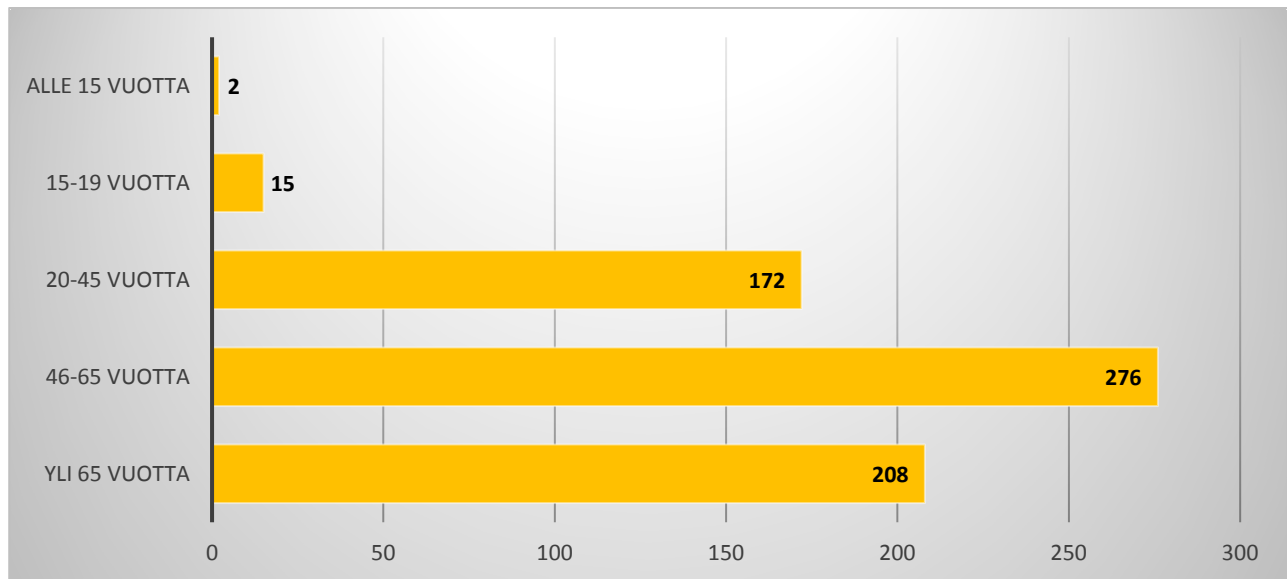
Fölix-liikeyntäliikennepalvelua pilotoitiin syksyn 2016 aikana Raision alueella. Fölixin idea on yhdistää taksin joustavuus ja Fölin bussimatka edulliseen hintaan. Pilotoinnin aikana asiakkaan oli mahdollista joko soittaa taksi kotiovelle, josta se vei Föli-bussin kyytiin tai soittaa taksi bussipysäkille kotimatkaa varten. Fölix-palvelun hinta koostui 5 euron taksimatkastasta ja normaalihintaisesta bussimatkastasta, jonka kustannus oli enintään 3 euroa matkaa kohti. Taksikyydin hinta oli mahdollista pitää viiden euron hintaisena, koska Raision kaupunki subventoi jokaista Fölix-taksimatkaa kahdeksalla eurolla. Bussikyyti oli rajoitettu tietyille linjojen 6 ja 7 vuoroille ja taksimatkojen tuli suuntautua Raision alueelle.

Pilotointijakson päätteeksi Fölix-liikeyntäliikennepalvelusta toteutettiin asiakastyytyvääisyyttä ja kehittämistarpeita kartoittava kyselytutkimus. Kyselylomakkeen toimitustavaksi valittiin postitus, koska sen uskottiin tavoittavan paremmin raisiolaisia kotitalouksia. Kyselylomake postitettiin kolmelle raisiolaiselle postinumeroalueelle siten, että valikoitujen postinumeroalueiden asukkaat olisivat potentiaalisia Fölix-palvelun käyttäjiä. Valikoidut postinumeroalueet olivat 21120 (Kaanaa, Kattelus, Järviiniitty), 21260 (Ihala, Polusmäki, Inkoinen) ja 21280 (Huhko, Pasala, Vetikko). Kotitalouksia näillä alueilla oli yhteensä 3044. Kyselylomakkeita jaettiin yksi kotitaloutta kohti. Vastauksia palautui 463 kappaletta, joka on 15,2 prosenttia lähetetyistä kyselylomakkeista.

Paperisen kyselylomakkeen (liite 1) lisäksi kyselylomake oli avoinna myös osoitteessa www.folix.fi (liite 2). Nettilomakkeessa ei kysytty vastaajien postinumeroaluetta tai syitä sille, miksi he eivät ole käyttäneet Fölix-liikeyntäliikennettä. Internet-pohjainen kyselylomake oli avoinna marras-joulukuussa. Paperisen kyselylomakkeen saatteessa oli vastaajille kerrottu mahdollisuudesta vastata kyselyyn myös Fölixin internet-sivuilla. Määräaikaan mennessä internet-kyselyyn oli tullut 212 vastausta. Aineiston analysointia varten kyselyvastaukset yhdistettiin samaksi tiedostoksi.

Vastaajien taustatiedot

Määräaikaan mennessä kyselylomakkeita palautui 463 kappaletta ja internet-pohjaiseen kyselylomakkeeseen vastasi 212 henkilöä. Kokonaisvastaajamäärä on näin ollen 675. Vastaajista 70,2 prosenttia oli naisia ja 29,6 prosenttia miehiä. 0,1 prosenttia vastaajista ei halunnut ilmoittaa sukupuoltaan. Ikäryhmittäin tarkasteltuna suurin osa vastaajista oli iältään yli 46-vuotiaita (kuva 1).



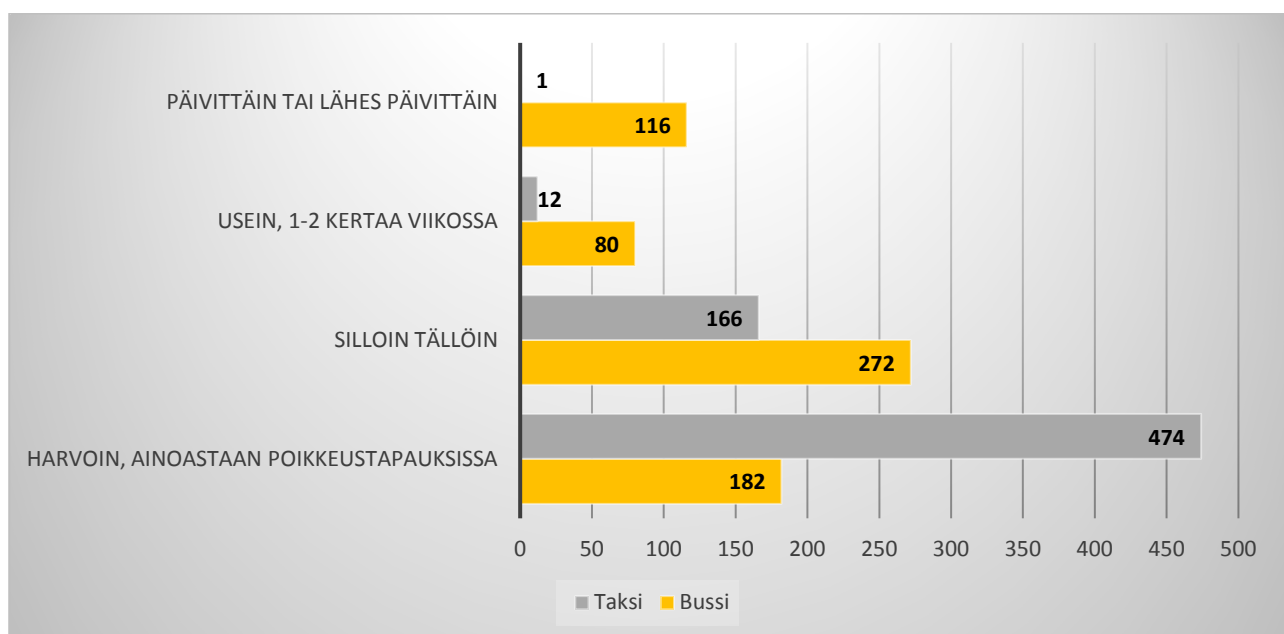
Kuva 1. Vastaajat ikäryhmittäin

Paperiset kyselylomakkeet lähetettiin ennalta määritellyille kolmelle postinumeroalueelle 21120, 21260 ja 21280. Palautuneiden paperisten lomakkeiden perusteella kyselylomakkeita ei ole jaettu ennalta sovitun mukaisesti raisiolaisiin kotitalouksiin, sillä palautuksia saatiin yhdeksältä eri postinumeroalueelta. Taulukko 1 esittää palautettujen lomakkeiden jakautumisen postinumeroalueittain. Fölix-palvelun kehittämisen kannalta Raision keskusta-alueelta (21200) palautuneet vastauslomakkeet eivät ole kovin hyödyllisiä, sillä bussilinjat 6 ja 7 kulkevat Raision keskustan läpi, jolloin tarve liityntäliikenteelle on todennäköisesti vähäinen.

Taulukko 1. Vastajat postinumeroalueittain

Postinumeroalue	Palautettujen lomakkeiden lukumäärä
20610 (Turku)	1
20800 (Turku)	1
21100	1
21120	7
21200	238
21210	56
21220	41
21260	59
21280	52

Fölix-liityntäliikennepalvelun ideana on yhdistää bussi- ja taksiliikenne sujuvasti ja vaivattomasti. Kyselylomakkeen taustatiedoissa vastaajilta kysyttiin, kuinka paljon he käyttävät taksi- ja bussiliikennettä ylipäättään liikkumiseensa. Näiden vastausten perusteella on helpompi hahmottaa syitä ja asenteita Fölix-palvelua kohtaan. Jos esimerkiksi vastaaja käytä ei juuri ollenkaan joukkoliikennettä, hänellä saattaa olla negatiivisia ennakoasenteita Fölix-palvelua kohtaan. Kuva 2 havainnollistaa vastaajien nykyistä bussi- ja taksiliikenteen käyttöä.



Kuva 2. Vastaajien nykyinen bussiliikenteen ja taksin käyttö.

Lounais-Suomen Taxidata Oy:n kautta saatujen tietojen mukaan Fölix-palvelua käytti 18 viikon pilotointijakson aikana 59 ihmistä (taulukko 2). Fölix-taksi tilattiin 52 kertaa. Kyselyyn vastanneista (n = 673) 95 eli 14,1 prosenttia ilmoitti käyttäneensä Fölix-palvelua. Luvut ovat keskenään ristiriitaisia, mikä on ainakin osittain selitettävissä sillä, että kyselyyn vastanneet ovat sekoittaneet Fölix-palvelun Föliin. Epäselvyydet Fölixin liityntäliikenteen ja Fölin välillä tulevat hyvin esiin avoimista vastauksista.

Taulukko 2. Fölix-palvelun käyttö pilotointijakson aikana

Vuosi / Viikko	Fölix-kydyt	Matkustajia
16 / 35	4	9
16 / 36	1	1
16 / 37	2	2
16 / 38	5	7
16 / 39	5	5
16 / 40	1	1
16 / 41	2	2
16 / 42	2	2
16 / 43	4	4
16 / 44	3	3
16 / 45	5	5
16 / 46	3	3
16 / 47	4	4
16 / 48	4	4
16 / 49	1	1
16 / 50	2	2
16 / 51	0	0
16 / 52	4	4
Yhteensä	52	59

Fölix-liityntäliikennepalvelun käyttö

Kyselyyn vastanneista 85,9 prosenttia ilmoitti, ettei ole käyttänyt Fölix-liityntäliikennepalvelua. Luku on todellisuudessa kuitenkin vielä suurempi, sillä osa vastaajista on sekoittanut Fölin ja Fölixin keskenään. Palvelun jatkon ja kehittämisen kannalta on olennaista selvittää, miksi Fölixä ei koeta houkuttelevana vaihtoehtona liikkumiseen Raison alueella. Paperisessa kyselylomakkeessa vastaajia pyydettiin määrittelemään syitä sille, miksi he eivät ole käyttäneet Fölix-palvelua (taulukko 3).

Taulukko 3. Fölix-palvelun käyttöä rajoittavat tekijät absoluuttisin ja suhteellisin arvoin (n = 463)

Fölixin käyttöä rajoittava tekijä	Absoluuttinen arvo (kpl)	Suhteellinen arvo
Palveluajat eivät sovi liikkumistarpeisiini	67	14,5 %
Fölix-palvelun hinta on mielestäni liian korkea	18	3,9 %
Koen taksimatkan yhdessä mahdollisesti tuntemattomien kanssa epämukavaksi	24	5,2 %
Fölixin käyttö on liiaksi tiettyihin bussiliikenteen vuoroihin sidottua	52	11,2 %
Fölix-palvelun tilaaminen vähintään tuntia aikaisemmin rajoittaa palvelun käyttöä	51	11,0 %
En tiedä miten palvelu toimii	87	18,8 %
Asun kävelymatkan päässä 6/7 bussilinjojen pysäkeistä	237	51,2 %
Minulla on oma auto	253	54,6 %
En ole kuullut Fölixistä	38	8,2 %

Rajoittavissa tekijöissä korostuu erityisesti oman auton käyttö ja se, että vastaajat asuvat tällä hetkellä kävelymatkan päässä linjojen 6 ja 7 pysäkeistä, jolloin liityntäliikennepalvelun käyttö ei ole tarpeellista. Yksi syy siihen, että yli 200 vastaajaa ilmoitti Fölixin käytön rajoittavaksi tekijäksi 6 ja 7 linjojen pysäkin lähietäisyyden on osittain seurausta siitä, ettei postikyselyn jako onnistunut alkupe- räisen suunnitelman mukaisesti kolmelle keskustan ulkopuolella sijaitsevalle postinumeroalueelle. Myös avoimissa vastauksissa korostuu merkittävästi etäisyys lähipysäkeille ja oman auton käyttö. Monet vastaajat kertoivat, että he voisivat käyttää Fölixä, jos he asuisivat kauempana linjojen 6 ja 7 pysäkeistä. Tämän lisäksi moni vastaaja voisi käyttää palvelua, jos ei omistaisi autoa tai auto olisi

epäkunnossa. Lisäksi varttuneemmat vastaajat näkevät Fölixin mahdollisuutena tulevaisuudessa, jos heillä ei ole enää mahdollisuutta esimerkiksi terveydellisistä syistä käyttää omaa autoa.

Toinen merkillepantava syy sille, miksi ihmiset eivät ole käyttäneet Fölix-liityntäliikennettä on, ettei heillä ole palvelusta riittävästi informaatiota. He eivät tiedä miten palvelu toimii. Ihmisten tietämättömyys Fölixistä näkyy niin avoimissa vastauksissa kuin kysymyksissä, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Osalle raisiolaisista palvelun perusidea on jäänyt epäselväksi ja toisaalta Föli ja Fölix-palvelun sekoitetaan toisiinsa. Tämä näkyy hyvin esimerkiksi siinä, että muutama vastaaja kertoi voitavansa käyttää Fölixä, jos se kulkisi heidän katunsa kautta.

Suhtautuminen Fölix-palveluun ja halu kokeilla palvelua ovat osittain yhteydessä siihen, millainen suhtautuminen vastaajalla ylipäätään on joukkoliikennettä kohtaan. Myös se, käyttääkö hän joukkoliikennettä osana päivittäistä liikkumistaan vaikuttaa todennäköisyyteen haluun kokeilla Fölix-palvelua. Vastausten perusteella (taulukko 4a ja 4b) sellaiset henkilöt, jotka käyttävät joukkoliikennettä usein, kokevat vuorosidonnaisuuden ja palveluajat ovat suurimmiksi rajoittaviksi tekijöiksi. Toisaalta sellaiset vastaajat, jotka kertoivat käyttävänsä joukkoliikennettä päivittäin, kokevat palveluajat rajoittavana tekijänä, mutta toisaalta heillä ei ole tarvetta käyttää Fölixä oman auton vuoksi. Heille joukkoliikenne toimii ilmeisesti hyvin esimerkiksi työmatkoilla, mutta vapaa-ajan matkoilla he käyttävät omaa autoaan. Palvelusta tietävät vähiten sellaiset, jotka käyttävät joukkoliikennettä harvoin tai silloin tällöin, mutta toisaalta reilu kahdeksan prosenttia päivittäin joukkoliikennettä käyttävistä ei ole kuullutkaan Fölix-palvelusta.

Taulukko 4a. Fölixin käyttöä rajoittavat tekijät bussimatkustajien näkökulmasta

Bussilla matkustaminen	Palveluajat	Hinta	Tuntemattomat kanssamatkustajat	Vuorosidonnaisuus
Harvoin (n = 152)	12,7 %	5,3 %	7,9 %	7,9 %
Silloin tällöin (n = 186)	16,1 %	2,7 %	3,8 %	11,3 %
Usein (n = 52)	17,6 %	1,9 %	5,8 %	19,2 %
Päivittäin (n = 48)	14,6 %	8,3 %	4,2 %	12,5 %
Yhteensä (n = 438)	14,8 %	4,1 %	5,5 %	11,2 %

Taulukko 4b. Fölixin käyttöä rajoittavat tekijät bussimatrustajien näkökulmasta

Bussilla matkustaminen	Tilaaminen tuntia aikaisemmin	En tiedä miten palvelu toimii	Kävelymatka 6/7 linjojen pysäkeille	Oma auto	En ole kuullut Fölixistä
Harvoin (n = 152)	10,5 %	28,3 %	27,6 %	77,6 %	13,8 %
Silloin tällöin (n = 186)	10,2 %	16,7 %	65,6 %	59,1 %	5,4 %
Usein (n = 52)	13,5 %	7,7 %	67,3 %	13,5 %	5,8 %
Päivittäin (n = 48)	12,5 %	8,3 %	60,4 %	16,7 %	8,3 %
Yhteensä (n = 438)	11,0 %	18,7 %	52,1 %	55,5 %	8,7 %

Tarkasteltaessa Fölix-palvelua rajoittavia tekijöitä ikäryhmittäin korostuu nykyisten palveluaikojen rajoittavuus ikäryhmien 15-19, 20-45 ja 46-65 välillä (taulukko 5a ja 5b). Toisaalta näiden ikäryhmien vastaajista lähestulkoon viidesosa ei tiedä kuinka palvelu toimii. Avoimissa vastauksissa Fölix-palvelu nähtiin positiivisena asiana erityisesti ikääntyneen väestön liikkumistarpeisiin. Yli 65-vuotiaiden vastausten perusteella yli puolella on kuitenkin lyhyt kävelymatka linjojen 6 ja 7 pysäkeille tai oman auton käyttömahdollisuus. Heistä lähes viidesosa ei ole tietoisia siitä, miten palvelu toimii. Yli 65-vuotiaiden vastaajien avoimien vastausten perusteella he voisivat käyttää Fölixä esimerkiksi siinä tapauksessa, jos he eivät pystyisi enää kävelemään lähipysäkeille tai ajamaan autoa.

Taulukko 5a. Fölix-palvelun käyttöä rajoittavat tekijät ikäryhmittäin.

Ikä	Palveluajat	Hinta	Tuntemattomat kanssamatrustajat	Vuorosidonnaisuus
Alle 15 (n = 1)	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
15-19 (n = 11)	18,2 %	9,1 %	0,0 %	18,2 %
20-45 (n = 86)	19,58 %	8,1 %	5,8 %	9,3 %
46-65 (n = 185)	20,0 %	3,2 %	5,4 %	15,7 %
Yli 65 (n = 178)	6,2 %	2,2 %	5,1 %	7,3 %
Yhteensä (n = 461)	14,5 %	3,9 %	5,2 %	11,3 %

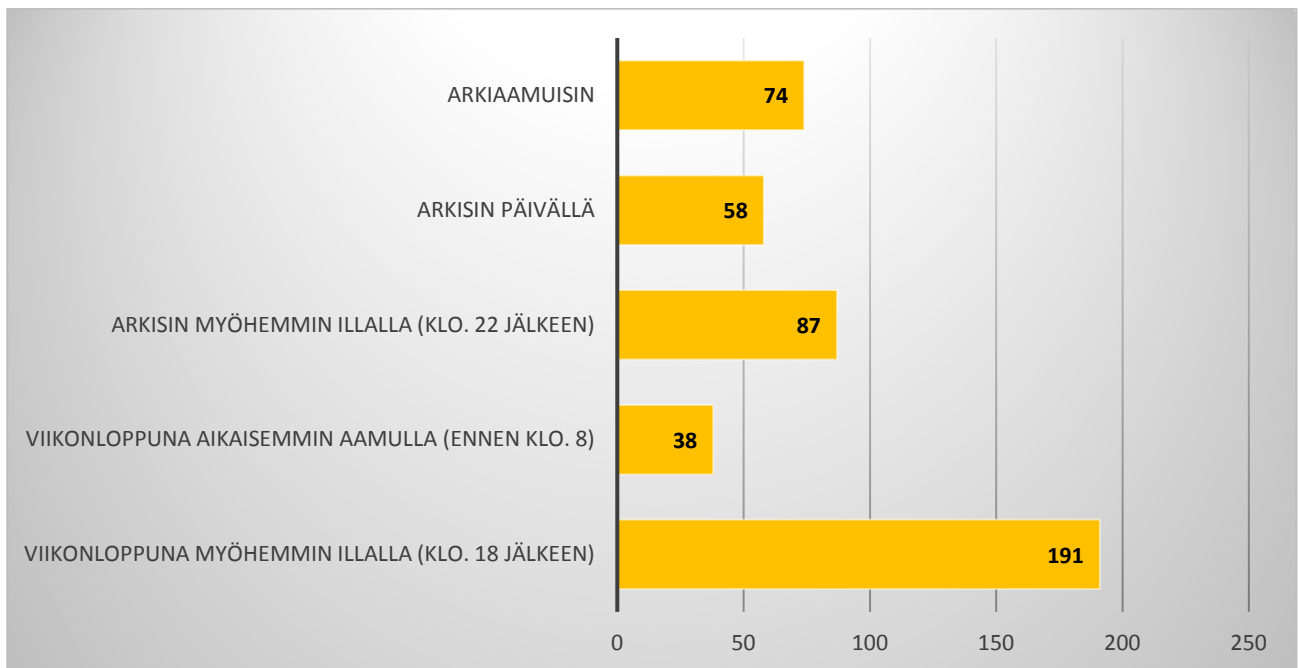
Taulukko 5b. Fölix-palvelun käyttöä rajoittavat tekijät ikäryhmittäin.

Ikä	Tilaaminen tuntia aikaisemmin	En tiedä miten palvelu toimii	Kävelymatka 6/7 linjojen pysäkille	Oma auto	En ole kuullut Fölixistä
Alle 15 (n = 1)	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
15-19 (n = 11)	9,1 %	18,2 %	54,5 %	27,3 %	27,3 %
20-45 (n = 86)	12,8 %	20,9 %	45,3 %	62,8 %	9,3 %
46-65 (n = 185)	14,6 %	17,3 %	53,0 %	56,8 %	9,2 %
Yli 65 (n = 178)	6,7 %	19,7 %	52,8 %	51,1 %	5,6 %
Yhteensä (n = 461)	11,1 %	18,9 %	51,4 %	54,9 %	8,2 %

Fölix-liityntäliikennepalvelun kehittämistarpeet

Palveluajat

Fölix-kokeilussa liikennöintiajat oli sidottu tiettyihin kellonaikoihin ja tiettyihin linjojen 6 ja 7 vuoroihin. Fölix-taksi oli mahdollista tilata arkisin klo. 16–22 välisenä aikana ja viikonloppuisin klo. 8–18. Liikennöintiajat oli neuvoteltu yhdessä taksikeskuksen kanssa siten, ettei palvelu liiaksi vaikuttaisi Raision normaaliin taksiliikenteeseen esimerkiksi viikonloppuiltaisin. Palvelun käyttäjämäärien kasvattamisen kannalta laajemmat liikennöintiajat voisivat tehdä palvelusta nykyistä houkuttelevamman. Kyse-lyvastausten perusteella lähes 30 prosenttia vastaajista toivoisi parempia liikennöintiaikoja viikonloppuille (kuva 3). Vastaavasti vähiten tarvetta koetaan aikaisemmille viikonloppuaamujen liikennöinneille.



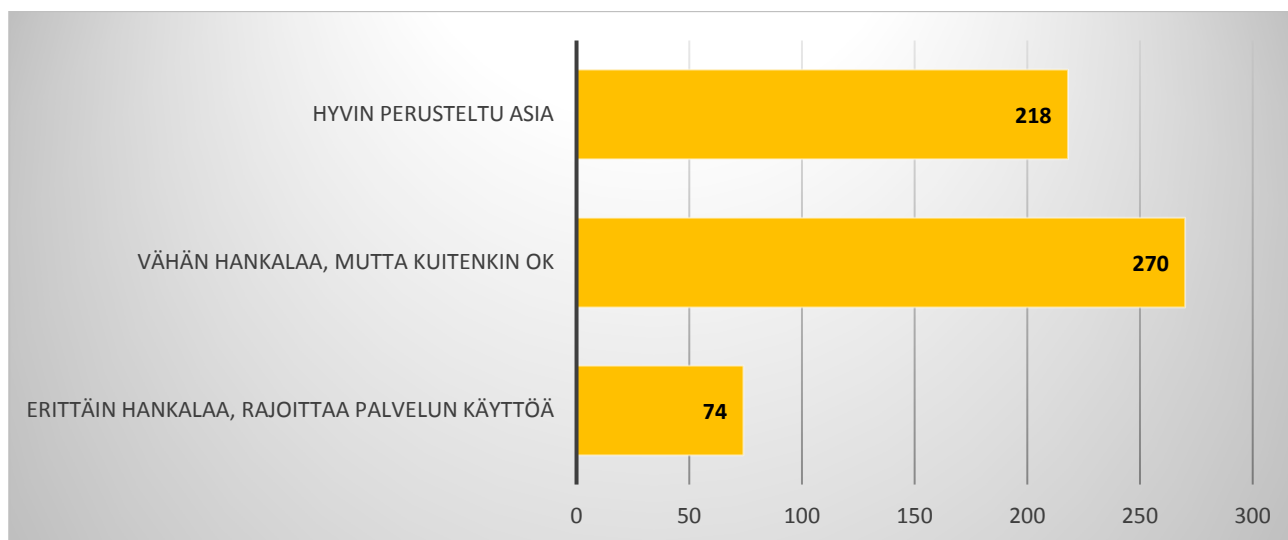
Kuva 3. Fölix-palvelun liikennöintiaikojen kehittäminen (n = 675)

Palvelun tilaaminen ja matkustus

Fölix-palvelun sai pilotointijakson aikana tilata soittamalla vähintään tuntia toivottua matkustusaikaa aikaisemmin taksikeskukseen ja mainitsemalla soiton yhteydessä, että kyseessä on Fölix-matka. Palveluun liittyvään taksimatkaan taksikeskuksella oli mahdollisuus tarpeen mukaan yhdistellä useita tilauksia. Tämä tarkoitti sitä, että samassa kyydissä saattoi olla toisilleen ennalta tuntemattomia matkustajia.

Vastausten perusteella raisiolaiset suhtautuvat palvelun tilaamiseen tuntia aikaisemmin pääosin positiivisesti (kuva 4). Erittäin hankalana tilaamista tuntia aikaisemmin pitää 13,2 prosenttia kaikista vastaajista (n = 562). Avointen vastausten perusteella ongelmaksi muodostuu erityisesti paluumatka kotiin, jos matkustaja ei pysty tarkasti määrittelemään mihin bussiin hän ehtii.

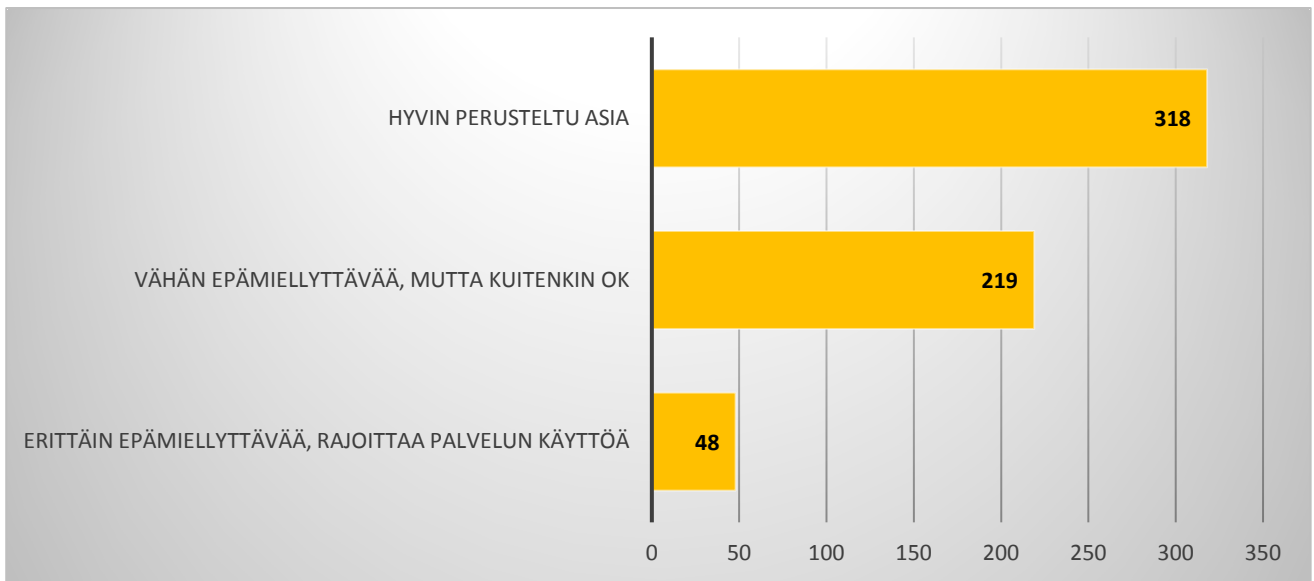
”En tosiaan ole kokeillut sitä vielä, koska itselläni tarve olisi lähinnä illemmalla / yöllä. Myös tuo tuntia ennen tilaaminen saattaa olla rajoittava tekijä, sillä monesti ei tiedä millä bussilla on tulossa Raisioon. Ja kun huomaa, että bussi lähtee vartin päästä, on jo myöhäistä tilata taksia.”



Kuva 4. Vastaajien suhtautuminen palvelun tilaamiseen vähintään tuntia aikaisemmin haluttua matkustusajankohtaa.

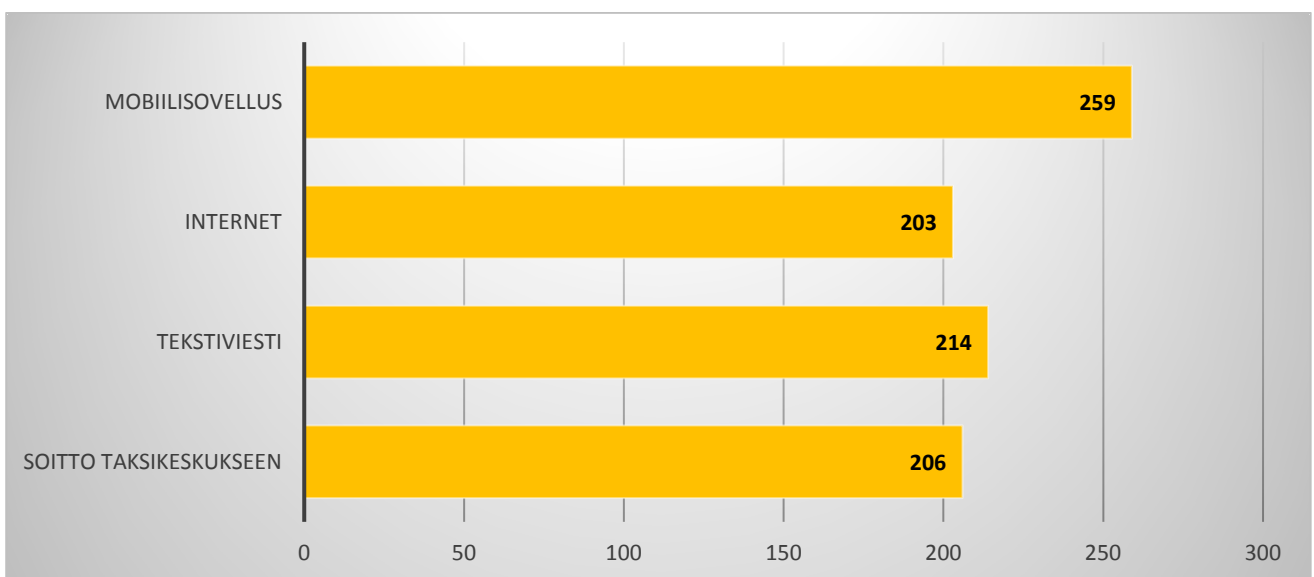
Suurin osa vastaajista pitää taksitilausten yhdistämistä hyvin perusteltuna asiana (kuva 5). Taksimatkan mahdollisesti tuntemattomien kanssa kokee erittäin hankalaksi ja käyttöä rajoittavaksi 8,2 prosenttia vastaajista (n = 585).

”En tiennyt, että taksiin voi tulla tuntemattomia matkustajia. En haluaisi tästä syystä käyttää palvelua.”



Kuva 5. Vastaajien suhtautuminen taksimatkaan tuntemattomien kanssa.

Fölix-palvelun tilaamisen helpottamiseksi kyselyn avulla haluttiin selvittää, mikä olisi vastaajien mielestä paras vaihtoehtoinen tapa tilata Fölix-palvelu nykyisen taksikeskussoiton lisäksi (kuva 6). Vastausten perusteella mobiilisovellus olisi 38,4 prosentin mielestä hyvä vaihtoehto tilata palvelu.



Kuva 6. Fölix-palvelun vaihtoehtoiset tilaustavat (n = 675).

Mobiilisovellus on erityisesti alle 45-vuotiaiden kyselyyn vastanneiden mielestä paras vaihtoehto taksikeskukseen soittamisen rinnalle (taulukko 6). Tilaaminen internetin kautta on myös alle 45-vuotiaiden suosiossa. Nykyinen tilaustapa, soitto taksikeskukseen, on erityisesti varttuneemman väestön mielestä paras ja helpoin vaihtoehto eivätkä he välttämättä koe muita tilaustapoja tarpeelliseksi. Tekstiviesti on 46-65 -vuotiaiden mielestä yhtä hyvä vaihtoehto kuin mobiilisovellus.

Taulukko 6. Fölix-palvelun tilaustavat

Ikä	Mobiilisovellus	Internet	Tekstiviesti	Soitto taksikeskukseen
Alle 15 (n = 2)	50,0 %	0,0 %	50,0 %	0,0 %
15-19 (n = 15)	73,3 %	46,7 %	26,7 %	13,3 %
20-45 (n = 172)	70,2 %	45,3 %	37,8 %	11,0 %
46-65 (n = 276)	36,6 %	30,1 %	36,6 %	31,9 %
Yli 65 (n = 208)	11,5 %	16,3 %	20,7 %	46,2 %
Yhteensä (n = 667)	38,3 %	30,0 %	31,8 %	30,5 %

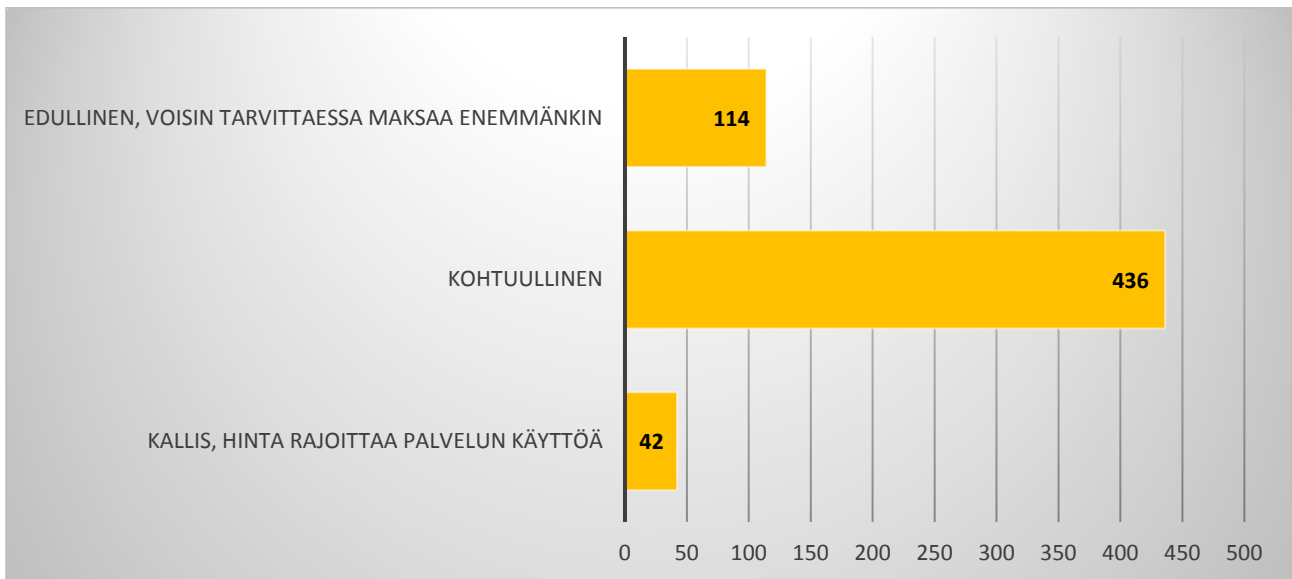
Hinta

Fölix-palvelun hinta on kokeilujakson aikana koostunut viiden euron hintaisesta taksimatkasta ja enintään kolme euroa (kertalippu) maksavasta bussimatkasta. Matkakortilla aikuisen matkan hinnaksi tuli 2,20 euroa. Viiden euron taksimaksu oli matkustajakohtainen eikä taksimatkan hinta ollut riippuvainen matkan pituudesta. Palvelun käytön ja houkuttelevuuden kannalta hinta on ratkaisevassa asemassa, sillä jos asiakkaat kokevat palvelun liian kalliiksi, jää se todennäköisesti käyttämättä. Kiinteähintainen taksimatka toimii houkuttelevana tekijänä erityisesti sellaisille käyttäjille, jotka asuvat kaukana Raision keskustasta ja matka tavallisella taksilla olisi huomattavasti kalliimpi. Toisaalta lähempänä keskustaa asuville taksin hinta voi tuntua liian kalliilta.

Kyselyyn vastanneista 19,3 prosenttia piti palvelua edullisena ja he olisivat valmiita maksamaan siitä jopa nykyistä enemmän (kuva 7). Kohtuuhintaisena palvelua piti 73,6 prosenttia ja liian kalliina 7,1 prosenttia vastanneista. Valtaosa (86,1 prosenttia) piti hyvänä asiana sitä, että taksimatkan pituutta ei ole huomioitu hinnoittelussa. Kysymykseen vastasi 581 henkilöä.

*”Jos käy jossain, hinta ei ole max. 8€ vaan max. 16€ menopaluu. Jos hoitaisin päivittäisiä asioitani Fölixillä 16€ / pv *n olisi liian iso kustannus julkisilla liikkumisesta. Paras olisi ehkä kiinteä päivähinta, jolla voisi käyttää bussi & taksipalveluita päivän ajan rajatta. Paljon käyttäville viikko- tai kuukausihinta.”*

”Kaikilla pitäisi olla samanhintainen joukkoliikenne riippumatta missä asuu.”



Kuva 7. Raisiolaisten suhtautuminen Fölix-liityntäliikennepalvelun hintatasoon (n = 592)

Avoimissa vastauksissa Fölixin hinnoittelu sai kritiikkiä siitä, että viiden euron taksimatka oli matkustajakohtainen. Useampi vastaaja kertoi liikkuvansa usein esimerkiksi puolison tai lastensa kanssa, jolloin taksimatkan hinta nousee liian korkeaksi. Nämä vastaajat ehdottavat, että viiden euron maksu olisi tilauskohtainen.

”Jos taksimatkaan on liitetty useita tilauksia, pitäisi hintaa alentaa.”

”Olisin käyttänyt palvelua, jos lapset eivät olisi maksaneet erikseen taksista. Asun uudella alueella, jossa on bussipysäkillä matkaa, olin iloinen tästä Fölixistä, mutta se ei palvele perhettä vaan yksin matkaavia. Perheet edelleen pakotetaan hankkimaan 2 autoa!”

Yhteenveto ja pohdinta

Fölix-palvelun kehittämisen kannalta on syytä kiinnittää huomiota palvelun markkinointiin, palveluajoihin ja siihen, sidotaanko palvelu koskemaan vain tiettyjä paikallisliikenteen bussivuoroja ja -linjoja. Palvelun houkuttelevuuden kannalta helppokäyttöisyys kannustaa tutustumaan palveluun. Kilpailukseen yksityisautoilun kanssa joukkoliikennematkaiset eivät saa rajoittaa liikaa liikkumista silloin, kun käyttäjät palveluita tarvitsevat. Nykyinen Fölix-palvelun vuorosidonnaisuus ja rajoitetut palveluajat koetaan helposti vaivalloisiksi ja palvelun käyttämättä jääminen perustellaan hankaluudella. Raision tapauksessa erityisesti viikonloppuajojen rajoitetut palveluajat koettiin ongelmaksi.

Toinen palvelun helppokäyttöisyyteen ja houkuttelevuuteen liittyvä asia on palvelun tilaustapa. Nykyään erilaisten mobiilisovellusten käyttö lisääntyy voimakkaasti ja ihmiset suhtautuvat niihin entistä positiivisemmin. Tämä näkyy myös Fölix-kyselyssä, jossa suuri osa vastaajista kannatti mobiilisovelluksen käyttöönottoa vaihtoehtoiseksi tavaksi tilata Fölix-taksi. Vaikka digitaalisten palveluiden käyttö ja suosio kasvavat, ei palveluntarjonnassa saa kuitenkaan unohtaa vanhempaa väestöä, jolle esimerkiksi mobiilisovellukset voivat olla täysin tuntemattomia. Fölix-palvelulla on potentiaalia parantaa varttuneemman väestön liikkumista, jolloin jo heitä varten palvelun tilaaminen taksikeskukseen soittamalla on säilytettävä.

Markkinointi on Fölix-palvelun tulevaisuudelle tärkeää. Tällä hetkellä todella moni raisiolainen ei tiedä, mikä Fölix on, tai kuuli asiasta ensimmäisen kerran kyselyn kautta. Jos Fölix jatkaa toimintaansa Raision alueella tai laajenee koskemaan myös muita Föli-alueen kuntia, on markkinointi ja tiedotus tärkeää. Lisäksi ero Fölixin ja Fölin välillä on tärkeä tuoda esiin, jolloin ihmisille ei jää virheellistä kuvaa siitä, ettei hän voisi käyttää Fölixä, kun lähin bussipysäkki on esimerkiksi kolmen kilometrin päässä.

”Olen innoissani. Toivoisin, että asiasta vaan tiedotettaisiin lisää.”

Suurin haaste Fölix-palvelun kehittämiseksi on kilpailu yksityisautoilun kanssa. Tämä näkyy selvästi siinä, että vastaajat, jotka ilmoittivat käyttävänsä joukkoliikennettä usein tai päivittäin, kertovat kuitenkin käyttävänsä enemmän omaa autoa kuin Fölixä. Fölix-palvelun rajoittuminen Raisiossa linjoille 6 ja 7 ei mahdollista kovin hyvin kunnan sisäistä poikittaisliikennettä (esimerkiksi Kaanaasta Myllyyn), mikä voi olla yksi selittävä tekijä sille, miksi oma auto koetaan parempana vaihtoehtona kuin Fölix. Fölixin tarkoitus oli kokeilujakson aikana olla linjoja 6 ja 7 tukeva palvelu, eikä niinkään osa Raision sisäistä matkustusta. Kuitenkin Raision kunnan sisäiseen liikenteeseen tämän kaltaisella palvelulla saattaisi olla kysyntää.

Vähäisestä käyttäjämäärästä huolimatta raisiolaiset suhtautuvat Fölix-palveluun pääosin hyvin positiivisesti. Monen vastaajan mielestä on hienoa, että joukkoliikennepalveluja kehitetään uudella tavalla ja siten luodaan kaikille mahdollisuus käyttää julkisen liikenteen palveluita. Avoimissa vastauksissa Fölix-palvelusta kirjoitettiin positiiviseen sävyn 140 kertaa (liite 3). Moni näkee palvelun mahdollisuutena esimerkiksi vanhemman väestön liikkumistarpeisiin ja toivoo, että kokeilu säilyisi osana Raison liikkumispalveluita. Toisaalta vastaajista muutama koki, ettei palvelu ole hyödyllinen ja se palvelee vain pientä käyttäjäkuntaa. Verorahoja ei heidän mielestään tulisi käyttää Fölix-palvelun toimintaan tai kehittämiseen.

”Koska en käytä, en myöskään halua maksaa veroina toisten käyttöä 😊”

”On hienoa nähdä, että uusia tapoja käyttää joukkoliikennettä tuodaan tarjolle. Tämä on mielestäni positiivinen kokeilu ja toivottavasti myös jollain ehdoin pysyvä ratkaisu.”

Liitteet

Liite 1. Paperinen kyselylomake

Arvoisa vastaanottaja

Selvitämme oheisella kyselytutkimuksella kokemuksia ja näkemyksiä, jotka liittyvät Raisiossa syksyllä 2016 toteutettuun Fölix-liityntäliikennekokeiluun. Fölix-kokeilun aikana Raisiossa on voinut tilata taksin ja bussin yhdistelmäkydin edulliseen ja kiinteään asiakashintaan. Taksimatka on maksanut matkan pituudesta riippumatta asiakkaalle 5 euroa, ja bussimatkasta on peritty normaali taksa enintään 3€/ matka.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 5-10 minuuttia. Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan Fölin ja Lounais-Suomen Taxidata Oy:n lahjakortteja. Mikäli haluat osallistua arvontaan, voit antaa kyselyn lopussa yhteystietosi. Yhteystietoja ei yhdistetä vastauksiin vaan käytetään ainoastaan arvonnän voittajien tavoittamiseen.

Toivomme, että vastaat kyselyyn myös siinä tapauksessa, että et ole käyttänyt palvelua. Palautteita käytetään hyödyksi, kun mietitään palvelun jatkamista ja kehittämistä.

Palautathan täytetyn lomakkeen lähimpään postilaatikkoon viimeistään tiistaina 10.1.2017. Postimaksu on maksettu puolestasi. Halutessasi voit vastata kyselyyn myös sähköisesti osoitteen www-folix.fi kautta.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä tietoja luovuteta ulkopuolisille. Lisätietoja kyselystä antaa kehityspäällikkö Seppo Kempainen, seppo.kempainen (a) turku.fi, p. 050 559 0591.

Yhteistyöstä kiittäen,
Turun kaupunki,
Seudullinen joukkoliikenne FÖLI

Taustatiedot:

Pakolliset kohdat on merkitty tähdellä (*)

1. Ikä *

- Alle 15-vuotias
- 15-19 -vuotias
- 20-45 -vuotias
- 46-65 -vuotias
- Yli 65-vuotias

2. Sukupuoli *

- Nainen
- Mies
- Joku muu / En halua vastata

3. Postinumerosi * _____

4. Matkustan paikallisliikenteen bussilla: *

- Harvoin, ainoastaan poikkeustapauksissa
- Silloin tällöin
- Usein, 1-2 kertaa viikossa
- Päivittäin tai lähes päivittäin

5. Matkustan taksilla: *

- Harvoin, ainoastaan poikkeustapauksissa
- Silloin tällöin
- Usein, 1-2 kertaa viikossa
- Päivittäin tai lähes päivittäin

Fölix-liityntäliikenne:

6. Oletko käyttänyt Fölix-liikennettä *

- Kyllä
- En

7. Jos olet käyttänyt Fölix-palvelua, anna arviosi palvelusta vastaamalla seuraaviin kysymyksiin. Jos et ole käyttänyt palvelua, voit jättää kysymyksen väliin.

	1	2	3	4	5	
Fölix-palvelun bussimatka sujui mukavasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Fölix-palvelun bussimatka ei sujunut mukavasti
Palvelu on helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Palvelu on vaikeakäyttöinen
Palvelun tilaaminen on ollut helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Palvelun tilaaminen on ollut vaikeaa
Palvelusta on ollut helppo saada lisätietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Palvelusta on ollut vaikea saada lisätietoa
Palveluajat ovat olleet hyvät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Palveluajat ovat olleet huonot

8. Jos et ole käyttänyt Fölix-palvelua, miksi? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Palveluajat (arkisin klo 16-22 ja viikonloppuisin klo 8-18) eivät sovi liikkumistarpeisiini.
- Fölix-palvelun hinta (taksimatka 5 euroa ja bussimatka normaalihintainen) on mielestäni liian korkea.
- Koen taksimatkan yhdessä mahdollisesti tuntemattomien kanssa epämukavaksi.
- Fölixin käyttö on liiaksi tiettyihin bussiliikenteen vuoroihin sidottua.
- Fölix-palvelun tilaaminen vähintään tuntia aikaisemmin rajoittaa palvelun käyttöä.
- En tiedä miten palvelu toimii.
- Asun kävelymatkan päässä 6/7 bussilinjojen pysäkistä.
- Minulla on oma auto.
- En ole kuullut Fölixistä.

9. Täydennä seuraava lause loppuun: "Käyttäisin Fölixä, jos..."

10. Toivon parannusta Fölixin palveluaikoihin:

- Arki-aamuisin
- Arkisin päivällä
- Arkisin myöhemmin illalla
- Viikonloppuna aikaisemmin aamulla
- Viikonloppuna myöhemmin illalla

11. Fölix-palvelu on pitänyt tilata tuntia ennen matkustamista. Tämä on mielestäni:

- Hyvin perusteltu asia
- Vähän hankalaa, mutta kuitenkin ok
- Erittäin hankalaa ja rajoittaa palvelun käyttöä

12. Fölix-palveluun liittyvään taksimatkkaan voi taksikeskus yhdistellä useita tilauksia. Samassa kyydissä voi siis olla minulle tuntemattomia henkilöitä. Tämä on mielestäni:

- Hyvin perusteltu asia
- Vähän epämiellyttävää, mutta kuitenkin ok
- Erittäin epämiellyttävää ja rajoittaa palvelun käyttöä

13. Palvelun tilaaminen pitäisi pystyä tekemään puhelinsoiton lisäksi: (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Mobiililaitteeseen ladattavalla sovelluksella
- Internetissä
- Tekstiviestillä
- En tarvitse lisävaihtoehtoja, soitto taksikeskukseen on ihan hyvä

14. Matkustaminen Fölixillä on maksanut asiakkaalle korkeintaan kahdeksan euroa (taksimatka 5€ ja bussimatka enintään 3€). Hinta on mielestäni ollut:

Edullinen, voisin tarvittaessa maksaa enemmänkin

Kohtuullinen

Kallis, hinta rajoittaa palvelun käyttämistä

15. Asiakashinta on Fölixissä ollut kiinteä (5€ taksi + bussimatka). Matkan pituus ei ole siis vaikuttanut asiakashintaan. Tämä on mielestäni:

Hyvä ratkaisu, matkan pituutta ei pidä ottaa huomioon hinnoittelussa

Huono ratkaisu, matkan pituus pitää ottaa huomioon hinnoittelussa

16. Mitä muuta haluaisit sanoa Fölix-palvelusta?

Voit jättää yhteystietosi, mikäli haluat osallistua arvontaan. Osallistujien kesken arvotaan Fölin ja Lounais-Suomen Taxidata Oy:n lahjakortteja. Yhteystietojasi ei yhdistetä vastauksiisi, vaan niitä käytetään ainoastaan arvonnän voittajien tavoittamiseen.

Nimi *

Osoite *

Kiitos vastauksistanne. Palauttakaa kyselylomake ohessa olevan palautuskuoren avulla.
Postimaksu on maksettu puolestanne valmiiksi.

Liite 2. Internet-pohjainen kyselylomake

Föli-bussin ja taksin yhdistelmämatkaa (Fölix) on kokeiltu Raisiossa syyskuun alusta alkaen. Keräämme tällä kyselyllä kokemuksia Fölix-palvelusta.

Kyselyyn voi vastata ilman yhteystietojen jättämistä. Jos kuitenkin haluaa osallistua lahjakorttien arvontaan, edellyttää tämä yhteystietolomakkeen täyttämistä.

Taustatiedot:

Pakolliset kohdat on merkitty tähdellä (*)

1. Ikä *

- Alle 15-vuotias
- 15-19 -vuotias
- 20-45 -vuotias
- 46-65 -vuotias
- Yli 65-vuotias

2. Sukupuoli *

- Nainen
- Mies
- Joku muu / En halua vastata

3. Matkustan paikallisliikenteen bussilla: *

- Harvoin, ainoastaan poikkeustapauksissa
- Silloin tällöin
- Usein, 1-2 kertaa viikossa
- Päivittäin tai lähes päivittäin

4. Matkustan taksilla: *

- Harvoin, ainoastaan poikkeustapauksissa
- Silloin tällöin
- Usein, 1-2 kertaa viikossa
- Päivittäin tai lähes päivittäin

Fölix-liityntäliikenne:

5. Oletko käyttänyt Fölix-liikennettä *

- Kyllä
- En

6. Jos olet käyttänyt Fölix-palvelua, anna arviosi palvelusta vastaamalla seuraaviin kysymyksiin. Jos et ole käyttänyt palvelua, voit jättää kysymyksen väliin.

	1	2	3	4	5	
Fölix-palvelun bussimatka sujui mukavasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Fölix-palvelun bussimatka ei sujunut mukavasti
Palvelu on helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Palvelu on vaikeakäyttöinen
Palvelun tilaaminen on ollut helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Palvelun tilaaminen on ollut vaikeaa
Palvelusta on ollut helppo saada lisätietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Palvelusta on ollut vaikea saada lisätietoa
Palveluajat ovat olleet hyvät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Palveluajat ovat olleet huonot

7. Täydennä seuraava lause loppuun: "Käyttäisin Fölixä, jos..."

8. Toivon parannusta Fölixin palveluaikoihin:

- Arkiaamuisin
- Arkisin päivällä
- Arkisin myöhemmin illalla
- Viikonloppuna aikaisemmin aamulla
- Viikonloppuna myöhemmin illalla

9. Fölix-palvelu on pitänyt tilata tuntia ennen matkustamista. Tämä on mielestäni:

- Hyvin perusteltu asia
- Vähän hankalaa, mutta kuitenkin ok
- Erittäin hankalaa ja rajoittaa palvelun käyttöä

10. Fölix-palveluun liittyvään taksimatkaan voi taksikeskus yhdistellä useita tilauksia. Samassa kyydissä voi siis olla minulle tuntemattomia henkilöitä. Tämä on mielestäni:

- Hyvin perusteltu asia
- Vähän epämiellyttävää, mutta kuitenkin ok
- Erittäin epämiellyttävää ja rajoittaa palvelun käyttöä

11. Palvelun tilaaminen pitäisi pystyä tekemään puhelinsoiton lisäksi: (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Mobiililaitteeseen ladattavalla sovelluksella
- Internetissä
- Tekstiviestillä
- En tarvitse lisävaihtoehtoja, soitto taksikeskukseen on ihan hyvä

12. Matkustaminen Fölixillä on maksanut asiakkaalle korkeintaan kahdeksan euroa (taksimatka 5€ ja bussimatka enintään 3€). Hinta on mielestäni ollut:

- Edullinen, voisin tarvittaessa maksaa enemmänkin
- Kohtuullinen
- Kallis, hinta rajoittaa palvelun käyttämistä

13. Asiakashinta on Fölixissä ollut kiinteä (5€ taksi + bussimatka). Matkan pituus ei ole siis vaikuttanut asiakashintaan. Tämä on mielestäni:

- Hyvä ratkaisu, matkan pituutta ei pidä ottaa huomioon hinnoittelussa
- Huono ratkaisu, matkan pituus pitää ottaa huomioon hinnoittelussa

14. Mitä muuta haluaisit sanoa Fölix-palvelusta?

15. Jos haluat osallistua Fölin ja Lounais-Suomen Taxidata Oy:n lahjakorttien arvontaan, jätä yhteystietosi. Arvomme viisi 20 euron lahjakorttia.

Nimi _____

Puhelin tai matkapuhelin _____

Sähköposti

Katuosoite

Postinumero

Postitoimipaikka

Liite 3. Avoimet vastaukset

Käyttäisin Fölixä, jos...

- ... tietäisin siitä enemmän	Yht. 52
- ... palveluajat olisivat laajemmat	Yht. 56
- ... minulla ei olisi omaa autoa / en voisi käyttää omaa autoa	Yht. 87
- ... en pystyisi kävelemään, huonokuntoisuus, ikääntyminen	Yht. 30
- ... asuisin kaukana lähipysäkistäni	Yht. 108
- ... olisi tarve	Yht. 60
- ... palvelu olisi kohtuuhintainen / edullisempi	Yht. 37
- ... minulla olisi raskaita / paljon kantamuksia	Yht. 14
- ... toimisi myös muualla kuin Raisiossa	Yht. 16
- ... palvelu olisi helposti saatavilla	Yht. 8
- ... tilausaika olisi lyhyempi	Yht. 8
- ... muuta vaihtoehtoa ei olisi	Yht. 9

Muuta sanottavaa Fölix-palvelusta

- Tiedotusta lisää siitä, miten palvelu toimii	Yht. 27
- Positiivinen kommentti Fölixistä	Yht. 140
- Föli ja Fölix on sekoitettu toisiinsa	Yht. 14
- Minulla ei ole kokemusta palvelusta	Yht. 14
- Palveluaika on liian rajallinen	Yht. 7
- Palvelu on kallis	Yht. 8
- Verorahoja ei tule käyttää tällaiseen, hinta pitää perustua kustannuksiin, palvelu ei hyödytä kuin pientä ihmisryhmää	Yht. 5