



# Turun seudun joukkoliikenne Föli Kuluttajatutkimus 2023

Tulosraportti

Samuel Piha  
KTT, kuluttajatutkimuksen dosentti

Lokakuu 2023

<b>Esipuhe</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Tutkimuksen tarkoitus ja sisältö</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Tutkimusmenetelmä ja aineiston kuvaus</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Tulokset</b> .....	<b>7</b>
3.1. Kulkuneuvon valinta ja eri kulkuneuvojen käyttötiheys .....	7
3.1.1. Pääasiallinen kulkuneuvo .....	7
3.1.2. Kulkuneuvojen käyttötiheys .....	8
3.1.3. Yleiskatsaus demografisiin tekijöihin Fölin bussien käyttötiheydessä.....	10
3.1.4. Skuutit ja föllarit .....	11
3.2. Demografisten tekijöiden lähempää tarkastelua .....	12
3.2.1. Käyttötiheys erityisesti ikäryhmien suhteen .....	12
3.2.2. Bussin käyttöön liittyvät asenteet ja aiomukset .....	15
3.3. Psykografisia tekijöitä kulkuneuvovalinnan taustalla .....	17
3.3.1. Yleiskatsaus psykografisiin tekijöihin.....	17
3.3.2. Psykografiset tekijät suhteessa ikäryhmiin ja sukupuoleen .....	20
3.4. Vieraskielisten suhde bussin käyttöön .....	22
3.5. Pääasialliseen kulkuneuvoon liittyvät tunteet.....	23
3.6. Bussien koettu turvallisuus.....	25
3.6.1. Turvattomuuden tunne ja ikävät kokemukset .....	25
3.6.2. Kuljettajien koettu ammattitaito .....	27
3.7. Näkökulmia runkolinjastoon.....	29
3.8. Fölin käyttö vapaa-ajalla ja työmatkoilla .....	34
3.9. Maksutavat, asiakastyytyväisyys ja muita nostoja .....	36
<b>4. Johtopäätökset</b> .....	<b>41</b>
4.1. Ideoita käytännön toimenpiteiksi.....	41
4.2. Rajoitukset ja jatkotutkimusehdotukset.....	43

## Esipuhe

Idea Fölin käyttäjiä käsittelevään kuluttajatutkimukseen sai alkunsa loppukesällä 2022. Tutkimus tilattiin loppusyksystä ja toteutettiin vuoden 2023 aikana. Taustalla oli vuodesta 2019 saakka kestänyt koulutuksiin painottuva yhteistyösuhde Fölin kanssa.

Tutkimus on toteutettu kaupallisena markkinatutkimustoimeksiantona, eli kyseessä ei ole akateeminen yhteistyöprojekti. Minulla on toki yhteys Turun yliopistoon, mutta tässä tutkimuksessa edustan vain itseäni toiminimeni (3098115-3) kautta.

Tieteellisen koulutuksen saaneena tutkijana toki noudatan myös Föli-tutkimuksessa tieteellisen tutkimuksen konventioita ja laatukriteeristöjä. Lisäksi olen kiitollinen Fölille siitä, että tutkimuksen aikana kerätty aineisto jää haltuuni mahdollista tieteellistä jatkokäyttöä varten. Tutkimusaineisto on kansainvälisestikin vertaillen varsin harvinaislaatuinen.

Kuten kaikki tutkimukset, myös käsillä oleva on syntynyt yhteistyön tuloksena. Olen kiitollinen tutkimuksen toimeksiantajalle Turun kaupungin liikkumispalveluille, jossa tärkeimmät yhteistyökumppanit ovat olleet viestintä- ja markkinointipäällikkö Sinikka Martinez, palvelusuunnittelija Tiina Sinokki ja joukkoliikennepalvelujohtaja Sirpa Korte.

Lisäksi kiitän Taloustutkimusta hyvästä yhteistyöstä aineistonkeruussa, kuten myös muita tarjouksensa jättäneitä markkinatutkimusyriytyksiä. Markkinointiviestintätoimisto Hansdotterille osoitan kiitokseni tutkimustulosten tulkitsemiseen liittyvistä inspiroivista keskusteluista.

Tutkimuksen kantavana ajatuksena on ollut tuottaa taustatietoa Fölin markkinoinnin sekä toimintastrategian suunnitteluun. Kuluttajakäyttäytymisen tutkimus – ennakoimisesta puhumattakaan – ei ole tehtävänä helpoimmasta päästä, mutta päätöksiä on silti tehtävä. Toivon, että käsillä oleva tutkimusraportti antaa Fölille tähän parhaan mahdollisen selkänöjan.

Kaikki raportissa mahdollisesti esiintyvät virheet ja puutteet ovat omiani.

Turku 30.10.2023

Samuel Piha  
KTT, kuluttajatutkimuksen dosentti

0405817601

[samuel.piha@gmail.com](mailto:samuel.piha@gmail.com)

[LinkedIn](#)-profiili

## 1. Tutkimuksen tarkoitus ja sisältö

Käsillä olevan kuluttajatutkimuksen *tarkoituksena on tuottaa taustatietoa Fölin markkinoinnin ja toimintastrategian suunnitteluun*. Tutkimuksen painopistealueista käytiin runsaasti keskustelua kirjoittajan ja Fölin välillä. Tutkimukseen teemoiksi valikoituivat muun muassa

- kulkuneuvon valinta ja eri kulkuneuvojen käyttötiheys,
- demografisten tekijöiden, erityisesti iän, yhteys kulkuneuvon valintaan,
- psykografiset tekijät kulkuneuvovalinnan taustalla,
- pääasialliseen kulkuneuvoon liittyvät tunteet,
- bussien koettu turvallisuus,
- näkökulmia runkolinjastoon (bussien koettu hinta, nopeus ja aikatauluriippuvuus),
- bussien käyttö vapaa-aikana ja työmatkoilla,
- maksutavat Fölin busseissa,
- asiakastyytyväisyys.

Tutkimusraportissa käydään läpi yllä olevia teemoja kerätyn aineiston valossa. Aineiston pohjalta esitetään joitakin toimenpide-ehdotuksia (ks. luku 4). Toimenpide-ehdotukset perustuvat kuitenkin tutkijan omaan tulkintaan, ja siksi lukijaa suositellaankin paneutumaan ensisijaisesti tutkimuksen tuloksiin ja refleктоimaan niitä omien kokemustensa valossa. Raportti sisältää paljon graafeja ja diagrammeja, joissa on pyritty visuaaliseen selkeyteen.

## 2. Tutkimusmenetelmä ja aineiston kuvaus

Kuluttajatutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena Föli-kuntien (Turku, Raisio, Kaarina, Lieto, Naantali, Rusko) alueella asuville ihmisille. Aineistonkeruu toteutettiin kolmessa vaiheessa. Tammi-helmikuussa 2023 kerättiin *pilottiaineisto* (n=186), jonka avulla tutkimusasetelmaa testattiin ja kehitettiin. Helmi-maaliskuussa kerättiin *talviaineisto* (n=803) ja kesä-heinäkuussa *kesäaineisto* (n=989). Raportissa esiteltävät analyysit perustuvat talvi- ja kesäaineistoihin erikseen tai niiden yhdistelmään (n=1792). Päätös erillisten aineistojen keräämisestä talvi- ja kesäkaudella katsottiin perustelluksi, koska kulkuneuvovalinnan ja Fölin käytön tiedettiin olevan sidoksissa vuodenaikojen vaihteluun. Talviaineiston osalta efektiä korosti se, että juuri aineistonkeruujaksolle sattui erittäin ankara talvisää.

Aineistonkeruusta vastasi Taloustutkimus, joka koodasi kyselylomakkeet, levitti niitä omien ja yhteistyökumppaniensa nettipaneelien kautta sekä vastasi aineiston demografisesta edustavuudesta. Suurin osa tarvittavasta aineistosta saatiin ns. tavallisella nettipaneelimenettelyllä, mutta ei-kantasuomalaisten tavoittamiseen käytettiin Taloustutkimuksen suosituksesta niin

sanottua push to web -menetelmää. Menetelmässä kohderyhmään kuuluville (ts. muuta kuin äidinkielenään suomea tai ruotsia puhuville) lähetettiin kotiosoitteeseen paperinen kutsukirje, joka sisälsi linkin nettikyselyyn. Kyselystä oli tarjolla kuusi eri kieliversiota: suomi, ruotsi, englanti, ukraina, arabia ja venäjä.

Kyselylomake perustettiin keskusteluihin, joita tutkija ja Föli kävivät hankkeen alkuvaiheessa. Kun teemat olivat selvillä, tutkija laati kysymyspatteristot, jotka ovat sovelluksia tieteellisissä tutkimuksissa validoiduista patteristoista. Lähdeviitteitä on saatavilla tutkijalta pyydettäessä (ks. yhteystiedot esipuheessa). Talvi- ja kesäaineistoissa sovelletut kyselylomakkeet eivät ole identtiset, koska talviaineistoa analysoitaessa nousi esiin uusia vastauksia kaipaavia kysymyksiä ja vastaavasti kaikkiin talviaineistonkeruussa esitettyihin kysymyksiin ei tarvinnut vastata enää kesäaineistonkeruussa. Perusrakenne lomakkeiden välillä on kuitenkin sama. Talvi- ja kesäaineistossa käytetyt kyselylomakkeet ovat tämän tutkimusraportin liitteinä.

Alla olevassa taulukossa 1 kuvataan tutkimusaineistoa keskeisten demografisten taustamuuttujien mukaan. Kuten voidaan huomata, otos on demografisesti varsin edustava suhteessa koko populaatioon. Taulukossa on kuvattu vain talvi- ja kesäaineiston yhdistelmä (n=1792), mutta mainittujen aineistojen välillä ei ollut merkittäviä demografisia eroja.

Poikkeuksen tästä tekee muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien osuus, joka oli talviaineistossa 3 % ja kesäaineistossa 9 %. Ero johtuu siitä, että Taloustutkimus arvioi talviaineistonkeruussa alakanttiin push to web -menetelmässä tarvittavien paperisten kutsukirjeiden määrän. Asia korjattiin kesäaineistonkeruussa, ja muita kuin kotimaisia kieliä äidinkielenään puhuvien lopullinen osuus aineistossa on 6 %, siis 112 vastaajaa. Tämä ei täysin edusta Föli-alueen koko populaatiota, sillä Tilastokeskuksen mukaan Föli-alueen kunnissa vieraskielisten osuus on 11 %. Tutkimusta laadittaessa oltiin tietoisia tästä seikasta, mutta kustannussyistä (ts. Taloustutkimuksen push to web -menetelmä on kallis) päädyttiin tilastollisen kokonaisedustavuuden sijasta keräämään vieraskielisistä runsaan sadan vastaajan erillisaineisto, joka kokonsa puolesta mahdollistaa tilastollisesti mielekkäiden päätelmien tekemisen.

<b>Yhteensä</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Sukupuoli</b>		
Nainen	919	51%
Mies	853	48%
Muu tai Ei halua vastata	20	1%
<b>Ikäryhmät</b>		
15–28 vuotta	315	18%
29–45 vuotta	525	29%
46–63 vuotta	459	26%
64–96 vuotta	493	28%
<b>Kotitaloudet bruttotulot</b>		
Alle 1000 €	134	8%
1001–3000 €	523	29%
3001–5000 €	423	24%
5001–7000 €	253	14%
Yli 7001 €	202	11%
En halua vastata	257	14%
<b>Korkein koulutus</b>		
Peruskoulu tai kansakoulu	147	8%
Lukio	217	12%
Ammattikoulu tai opisto	627	35%
Alempi korkeakoulututkinto	457	26%
Ylempi korkeakoulututkinto	309	17%
Tohtorin tutkinto	35	2%
<b>Asuinkunnat</b>		
Turku	1189	66%
Raisio	183	10%
Kaarina	182	10%
Naantali	93	5%
Lieto	119	7%
Rusko	26	2%
<b>Asuinympäristö</b>		
Ydinkeskusta	231	13%
Kaupunki	743	42%
Lähiö	664	37%
Maaseutu	153	9%
<b>Kotitaloudessa asukkaita</b>		
Yksi asukas	606	34%
Kaksi asukasta	774	43%
Kolme asukasta tai enemmän	412	23%
<b>Äidinkieli</b>		
Suomi	1621	91%
Ruotsi	59	3%
Muu	112	6%

Taulukko 1. Koko tutkimusaineisto (n=1792) demografisten taustamuuttujien mukaan

### 3. Tulokset

#### 3.1. Kulkuneuvon valinta ja eri kulkuneuvojen käyttötiheys

Tutkimuksessa kulkuneuvon valintaa lähestyttiin kahdella eri tavalla. Ensinnäkin tiedusteltiin kuluttajan *pääasiallista kulkuneuvoa* ja toisekseen eri kulkuneuvojen *käyttötiheyksiä*. Vastajille tarjottiin 13 eri kulkuneuvovaihtoehtoa (talviaineistossa 12), jotka näkyvät taulukossa 2. Molemmissa kysymyksissä vastaajaa pyydettiin miettimään kulkuneuvoja, joita he ovat käyttäneet yli 3 kilometrin pituisiin matkoihin viimeksi kuluneiden 2 kuukauden aikana.

Kysymys pääasiallisesta kulkuneuvosta oli eksklusiivinen, sillä siihen saattoi vastata vain yhdellä vaihtoehdolla. Kysymykseen kulkuneuvojen käyttötiheydestä vastattiin viisiportaisella asteikolla ”En lainkaan, Kerran kuukaudessa tai harvemmin, Muutaman kerran kuukaudessa, Muutaman kerran viikossa, Päivittäin”. Vastaaja saattoi vastata tällä asteikolla kaikkiin kulkuneuvovaihtoehtoihin.

##### 3.1.1. Pääasiallinen kulkuneuvo

Sekä talvi- että kesäaineistossa neljä kulkuneuvoa keräsi tilastolliseen tarkasteluun riittävän vastaajamäärän: kotitalouden oma auto, Fölin bussi, oma polkupyörä ja kävely. Näiden osuus pääasiallisista kulkuneuvoista oli molemmissa aineistoissa yli 95 %. Kulkuneuvon valintaan liittyvät analyysit toteutetaan pääosin näillä neljällä vaihtoehdolla. Pääasiallisten kulkuneuvojen jakautumiseen liittyvä data on nähtävillä taulukossa 2.

	Talviaineisto		Kesäaineisto	
	%	N	%	N
<b>Yhteensä</b>	100	803	100	989
Kotitalouden oma auto	59	472	52	516
Fölin bussi	24	188	23	224
Oma polkupyörä	5	43	15	143
Kävely	9	68	6	59
Tuttavan auto	2	16	2	15
Taksi	1	10	1	8
Moottoripyörä	0	0	1	6
Vuokrattu polkupyörä (esim. fölläri)	0	0	0	6
Vuokrattu sähköpotkulauta	0	2	0	3
Vuokra- tai yhteiskäyttöauto	0	2	0	3
Mopo, mopoauto tai mönkijä	0	0	0	2
Oma sähköpotkulauta	0	0	0	2
Muu	0	2	0	2

Taulukko 2. Pääasiallinen kulkuneuvo. Kysymys lomakkeella: ”Mieti liikkumistasi Fölin alueella viimeksi kuluneiden kahden kuukauden aikana. Jos sinun pitäisi valita vain yksi kulkuneuvo, jota olet pääasiassa käyttänyt yli kolmen kilometrin pituisilla matkoilla, mikä se olisi?”

Pääasiallisia kulkuneuvoja tarkasteltaessa huomataan, että Föli-alueella asuvat painottuvat yksityisautoilijoihin. Sekä talvi- että kesäaineistossa heidän osuutensa vastaajista on yli 50 %, talvella 59 % ja kesällä 52 %. Fölin bussien käyttäjien osuus on vajaa neljännes, pyöräilijöiden vuodenaajasta riippuen 5–15 prosenttia ja kävelijöiden alle 10 prosenttia.

Kiinnostavimmat havainnot liittyvät vuodenaikaisvaihteluun. Merkittävin muutos talvi- ja kesäaineiston välillä on pyöräilijöiden määrän kolminkertaistuminen, mikä kuitenkin käy intuitiivisesti järkeen, kuten myös autoilijoiden ja kävelijöiden (tn. siirtyvät kesällä pyöräilyyn) määrän väheneminen. Yllättävintä on kuitenkin se, että Fölin bussia pääasiallisena kulkuneuvonaan pitävien määrä ei näytä riippuvan vuodenaajasta. Tarkempi analyysi osoitti, että niin kesä- kuin talviaikana Fölin bussia pääasiallisena kulkuneuvonaan pitävät olivat eräitä vähäpätöisiä poikkeuksia<sup>1</sup> lukuun ottamatta demografisesti varsin homogeeninen joukko.

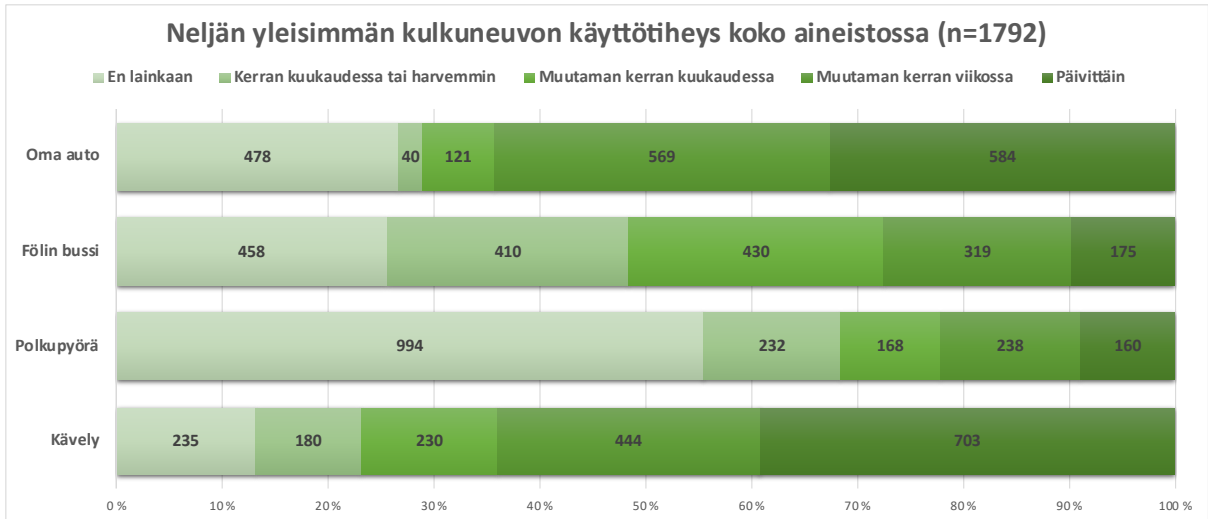
Vaikuttaa siltä, että Föliä pääasiallisena kulkuneuvonaan pitävät ovat hyvin Föli-uskollisia. Tätä puoltaa sekin, että kesätutkimuksessa esitettyyn väittämään ”Pääasiallinen kulkuneuvoni on sama kaikkina vuodenaikoina” pääasialliset Föli-käyttäjät olivat vastanneet keskiarvon 3,9 (1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä). Tämä oli samaa tasoa kuin autoilijoilla (4,1) ja kävelijöillä (3,7), mutta selvästi korkeampi kuin pyöräilijöillä (2,8). Voitaneen melko luotettavasti sanoa, että kesäaikana ilmenevä pyöräilijöiden määrän kolminkertaistuminen ei ole pois Fölin busseilta vaan autoilijoilta ja kävelijöiltä.

### 3.1.2. Kulkuneuvojen käyttötiheys

Kuvioissa 1 ja 2 näkyy neljän yleisimmän kulkuneuvon käyttötiheys koko aineistossa ja vuodenaajan mukaan. Kuten olettaa saattaa, tulokset ovat hyvin samansuuntaisia pääasiallisen kulkuneuvon valinnan kanssa. Kuviosta 1 voidaan kuitenkin tehdä se johtopäätös, että varsinkin oman auton ja Fölin bussin välillä on merkittävä ero niiden roolissa täydentävänä kulkumuotona. Oma autoa käytetään päivittäin tai useamman kerran viikossa (64 %) ja satunnaiskäyttöä (muutamana kerran kuukaudessa ja kerran kuukaudessa tai harvemmin) on vain noin 9 %. Bussien osalta satunnaiskäytön osuus on 47 % ja viikoittaisen tai päivittäisen käytön osuus on 28 %. Bussit – toisin kuin yksityiset autot – ovat siis hyvin suurelle kuluttajasegmentille nimenomaan täydentävä kulkumuoto. Kuviosta päätellen myös pyöräilyllä ja kävelyllä on vahva ulottuvuus täydentävänä kulkumuotona.

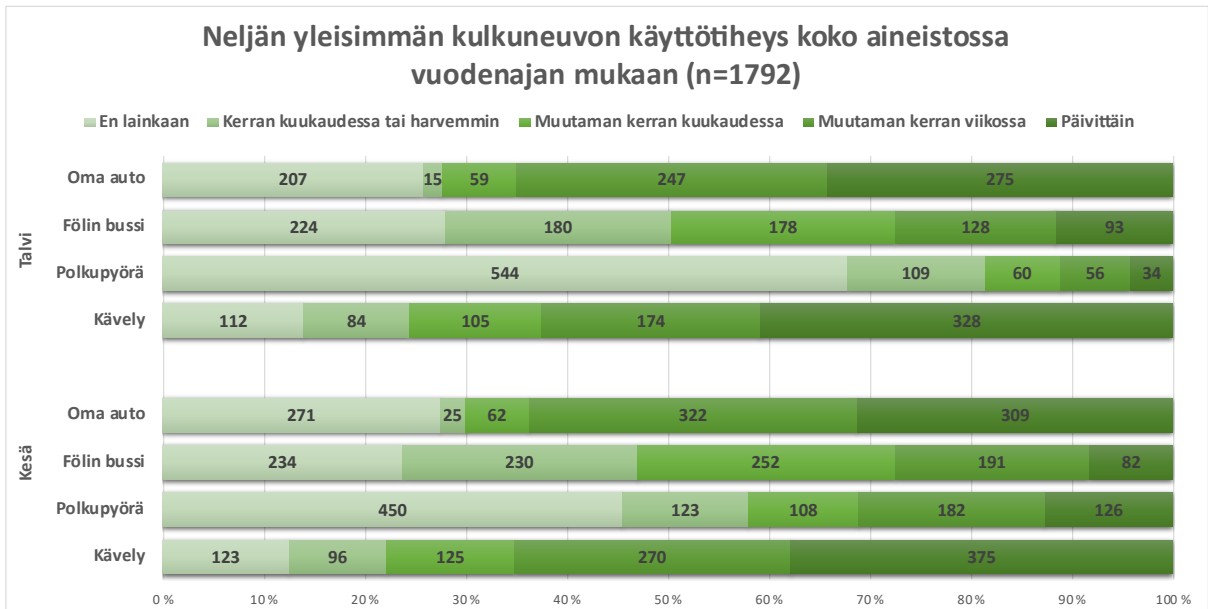
---

<sup>1</sup> Esimerkiksi kesäaineistossa maksimissaan peruskoulun suorittaneiden Föli-käyttäjien osuus oli 7 %, kun se talviaineistossa oli 13 %. Tämä selittyy sillä, että toisen asteen tutkintoa suorittavilla vastaajilla ei kesäaikana ole koulumatkoja.



Kuvio 1. Neljän yleisimmän kulkuneuvon käyttötiheys koko aineistossa (n=1792)

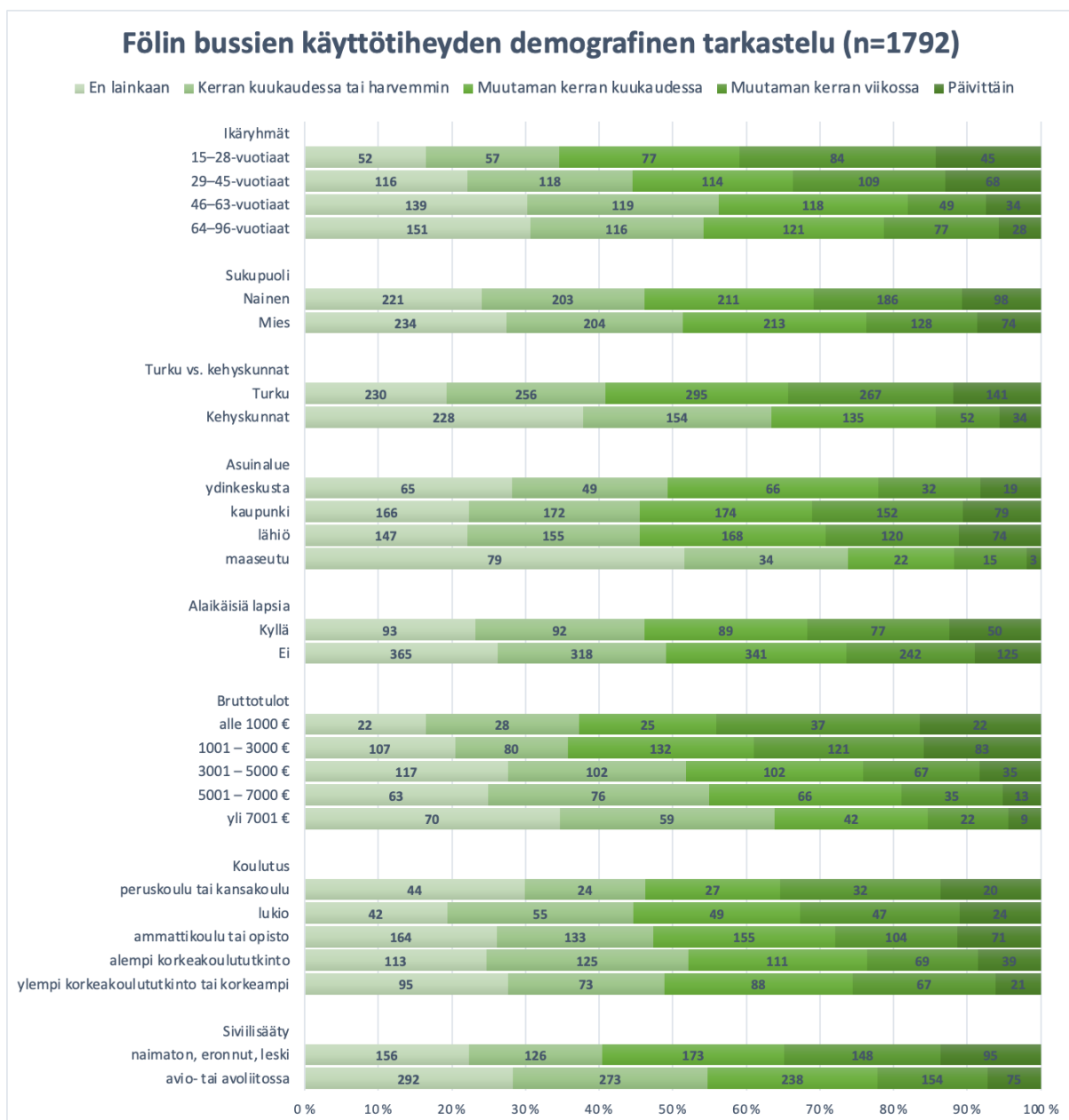
Kuviossa 2 verrataan neljän yleisimmän kulkuneuvon käyttötiheyttä vuodenajan mukaan, toisin sanoen talvi- ja kesäaineistoissa. Kuten pääasiallisen kulkuneuvon tarkastelu antoi odottaa (ks. 3.1.1.), ainoa merkittävä muutos tapahtui polkupyöräilyn suhteen. Fölin bussien käytön osalta muuttumattomuus voi johtua siitä, että varsinkin satunnaiskäyttö saattaa talvi- ja kesäaikaan motivoitua eri syistä. Talvella bussia käytetään ehkä työmatkojen täydentävänä kulkuneuvona hankalien sääolosuhteiden vuoksi, kesällä loma-ajan satunnaisiin matkoihin. Vuodenajan vaihtelun ja Fölin työmatka- ja vapaa-ajan käyttöön liittyviä löydöksiä käsitellään erikseen luvussa 3.8.



Kuvio 2. Neljän yleisimmän kulkuneuvon käyttötiheys koko aineistossa vuodenajan mukaan

### 3.1.3. Yleiskatsaus demografisiin tekijöihin Fölin bussien käyttöiheydessä

Kuviossa 3 tarkastellaan demografisten tekijöiden vaikutusta Fölin bussien käyttöiheyteen. Havaitaan, että ainakin ikä, sukupuoli, asuinpaikka (erit. Turku vs. muut kunnat), tulotaso ja siviilisääty ovat yhteydessä käyttöiheyteen. Useimmat näistä liittyvät iän myötä tapahtuvaan sosiaalisen aseman muutokseen ja siihen assosioituvaan autoistumiseen. Tulokset heijastavat sitä yleisesti tunnettua yhteiskunnallista kehityskulkua, että yksityisautoilu liittyy automaattisesti ihmisen kasvuun ja vakiintumiseen yhteiskunnan jäsenenä. Yksi Fölin markkinoinnin keskeisistä tehtävistä lienee tämän automatisoituneen kehitysnormin haastaminen. (Mielenkiintoinen erityistapaus Fölin käyttöiheydessä liittyy vieraskielisiin käyttäjiin. Tätä aihetta käsitellään perusteellisemmin luvussa 3.4.)



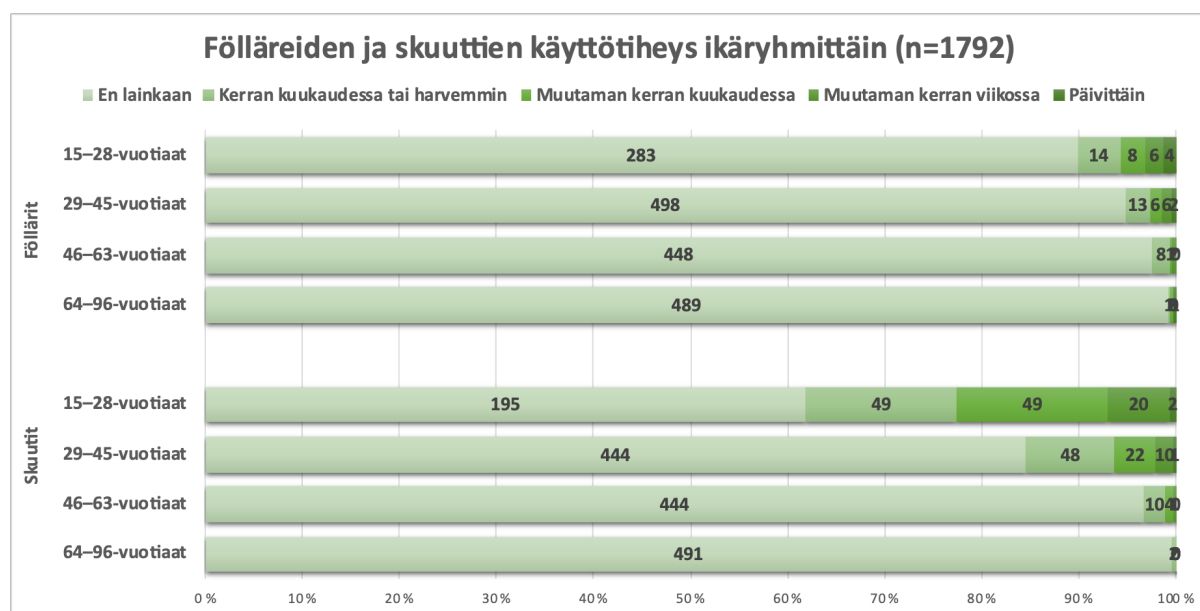
Kuvio 3. Fölin bussien käyttöiheyden demografinen tarkastelu

### 3.1.4. Skuutit ja föllärit

Vuokraskuuttien vaikutus ei käsillä olevasta tutkimuksesta käy kovin selvästi ilmi, koska eri kulumuotojen käyttötiheyden yhteydessä kysyttiin liikkumistapavalintaa vain yli 3 kilometrin matkoilla. Toisaalta on oletettavaa, että näin pitkillä matkoilla vuokraskuutit eivät matkan pituuden mukaan määräytyvien käyttökustannustensa vuoksi syrjäytä busseja tai yksityisautoilua. Vuokraskuuteilla on niin sanotusti eri markkinarako kuin busseilla tai yksityisautoilla.

Tästä huolimatta aineistosta ilmenee, että skuuttien kuukausittaisia käyttäjiä yli 3 kilometrin matkoilla on aineistossa yhteensä 109. Tästä ryhmästä 65 % on alle 28-vuotiaita, 64 % miehiä, ja 61 % kuvailee asuinalueitaan kaupunkimaiseksi. Näistä 109 kuluttajasta 42 % ilmoittaa käyttävänsä Fölin busseja viikoittain, 46 % harvemmin kuin viikoittain ja 12 % ei lainkaan. Pääasialliseksi kulkuneuvoksi 32 % nimeää oman auton, 28 % Fölin bussin, 18 % polkupyörän ja 9 % kävelyn.

Tämän informaation pohjalta voidaan päätellä, että vuokraskuutit nähdään nimenomaan yksityisautoilua, Fölin busseja ja polkupyöräilyä täydentävänä liikkumistapana, jota suosivat yli 3 kilometrin matkoilla erityisesti nuoret kaupungissa asuvat miehet. On kuitenkin tärkeää korostaa, että skuuttien käyttäjäprofiili saattaa olla alle 3 kilometrin matkoilla hyvin erilainen ja ettei käsillä oleva tutkimus voi tätä arvioida. Kuvassa 4 on vielä tarkasteltu skuuttien ja vertailun vuoksi fölläreiden käyttöä yli 3 kilometrin matkoilla ikäryhmittäin. Vaikka väestötasolla käyttö on hyvin vähäistä, se on selvästi painottunut nimenomaan nuoriin kuluttajiin.



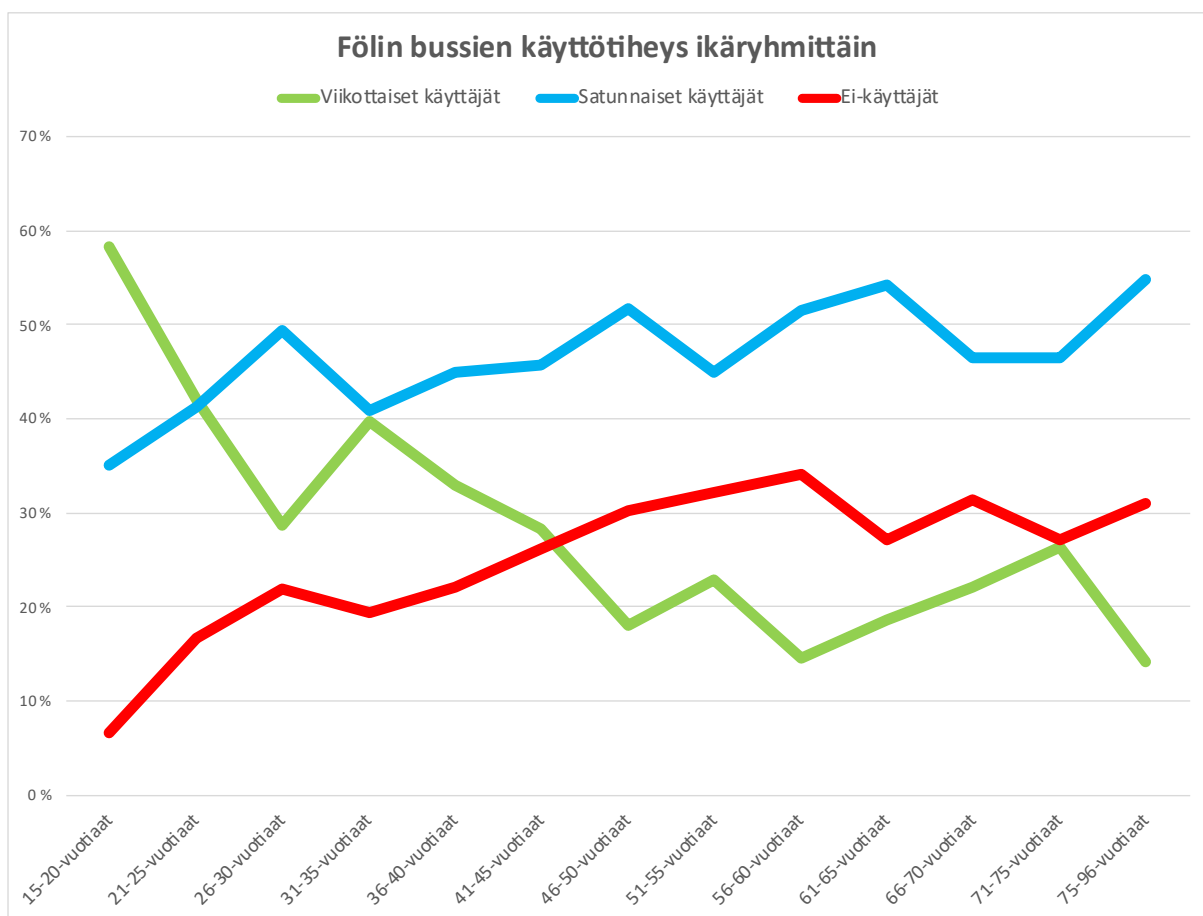
Kuvio 4. Föllärien ja skuuttien käyttötiheys ikäryhmittäin yli 3 kilometrin matkoilla

## 3.2. Demografisten tekijöiden lähempää tarkastelua

### 3.2.1. Käyttöiheyden erityisesti ikäryhmien suhteen

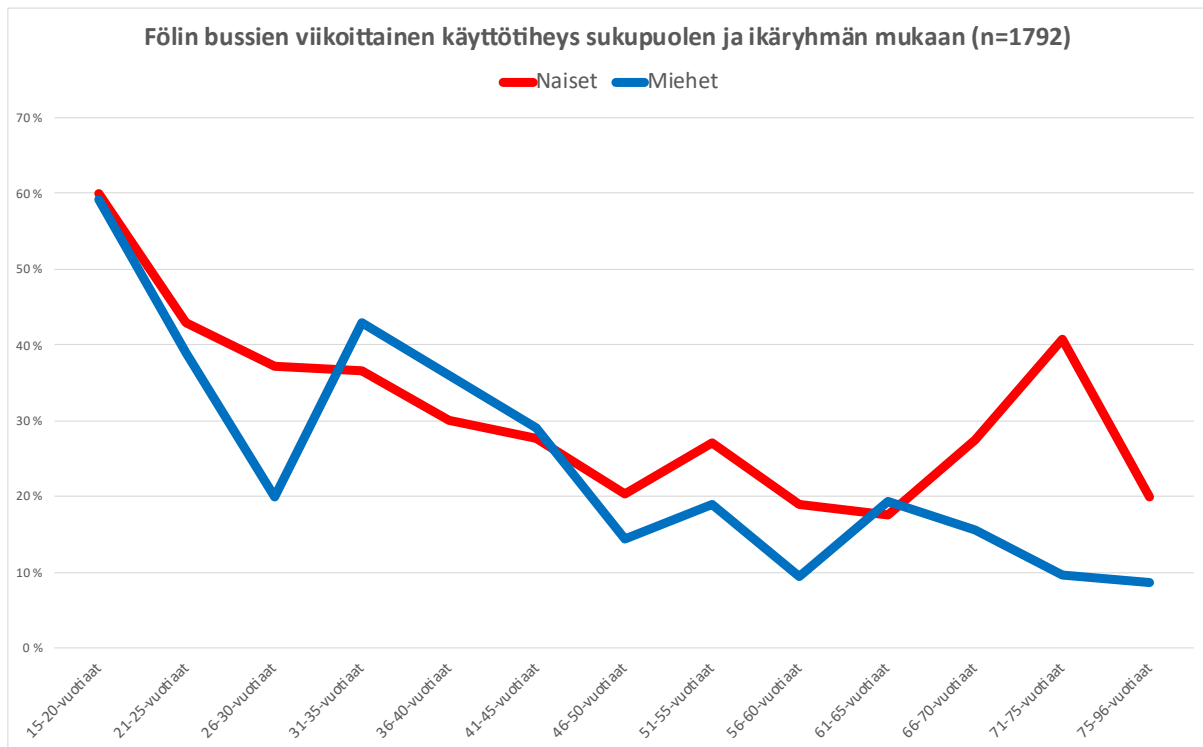
Koska Fölin käyttöiheyden demografiset erot ovat sukupuolieroja lukuun ottamatta palautettavissa pohjimmiltaan ihmisen ikään ja kasvamiseen (ks. 3.1.3.), demografisessa tarkastelussa on perusteltua keskittyä nimenomaan ikäryhmiin. Nuoret kuluttajat käyttävät busseja eniten. Siksi on aiheellista tarkastella, miksi ja milloin he lakkaavat niitä käyttämästä ja mitä tulee tilalle.

Kuviossa 5 tarkastellaan bussien käyttöiheyttä eri ikäryhmillä. Nuorimmilla ikäryhmillä viikoittainen käyttö (kyselylomakkeessa ”päivittäin” + ”muutaman kerran viikossa”) on verrattain suurta, mutta se laskee keski-ikäisillä, kunnes alkaa taas eläkeiässä nousta, poikkeuksena kaikkein vanhin ikäryhmä. Suurin piirtein päinvastainen kehityskulku on havaittavissa ei-käyttäjien (kyselylomakkeessa ”ei lainkaan”) osalta. Tämä kaikki liittyy edellä kuvattuun autoistumiskehitykseen. Satunnaiskäyttäjien (kyselylomakkeessa ”kerran kuukaudessa tai harvemmin” + ”muutaman kerran kuukaudessa”) osalta selvää trendiä ei ole havaittavissa, mikä kertonee siitä, että Föli on täydentävä kulkumuoto kaikenikäisille kuluttajille.



Kuvio 5. Fölin bussien käyttöiheys ikäryhmittäin

Kuviosta 5 on lisäksi nähtävissä mielenkiintoinen poikkeama 31–35-vuotiaiden kuluttajien osalta, kun viikoittainen käyttö näyttäisi poikkeuksellisesti kasvavan satunnaisen ja käyttämättömyyden kustannuksella. Lähempi tarkastelu osoittaa tämän efektin johtuvan ensisijaisesti miespuolisista kuluttajista (ks. kuvio 6). Havaittuun anomaliaan on tarpeellista suhtautua varauksellisesti, koska otoskoot ovat näin hienojakoisessa analyysissä jo varsin pieniä. Vaikka osa tilastollisista testeistä antaa viitteitä siitä, että ero olisi tilastollisesti merkitsevää, kyse voi olla myös satunnaisesti otantavirheestä.



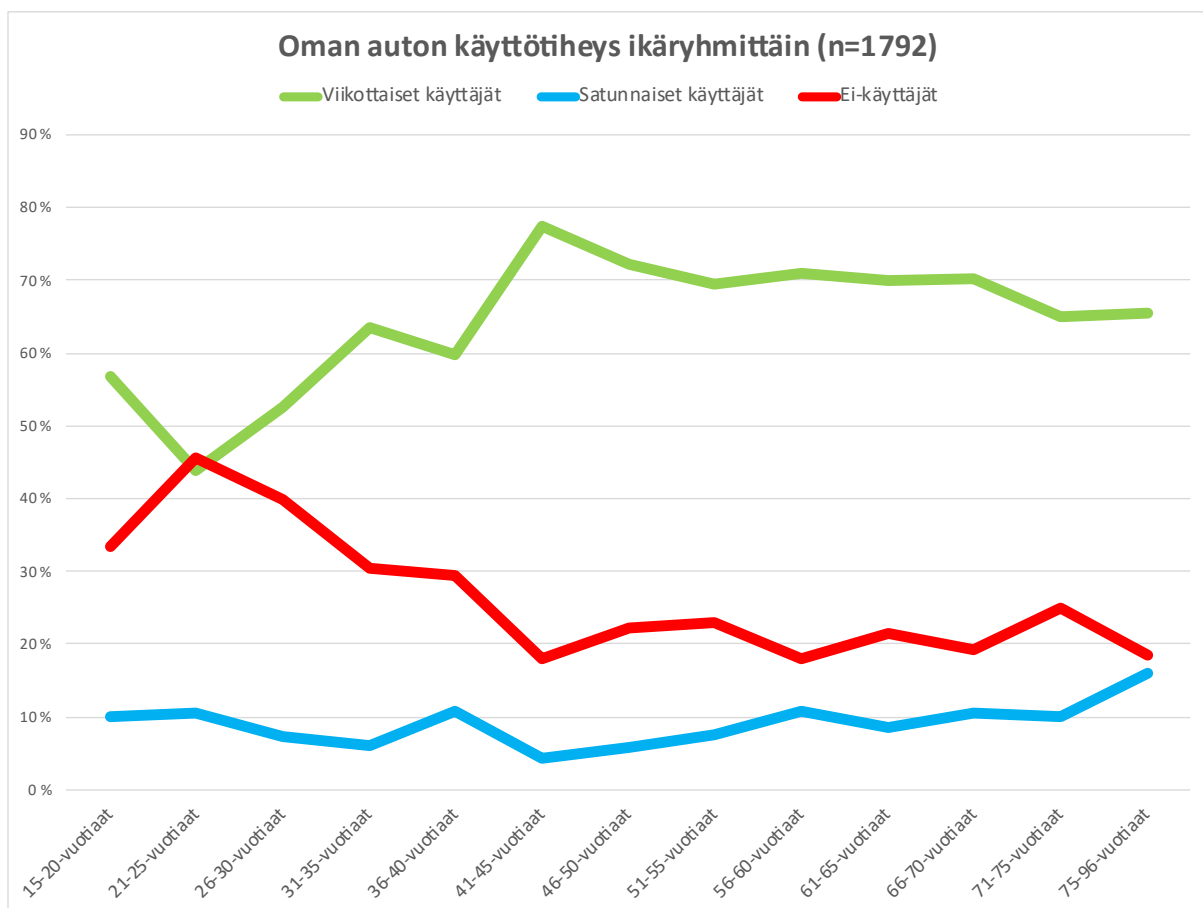
Kuvio 6. Fölin bussien viikoittainen käyttöihteys sukupuolen ja ikäryhmän mukaan

Jos kyse ei kuitenkaan ole otantavirheestä, mahdollisia selityksiä havaitulle poikkeamalle voidaan hakea 26–30-vuotiaiden ja 31–35-vuotiaiden miesten ryhmien välisistä demografisista eroista. Esimerkiksi 26–30-vuotiaista miehistä 10 % asuu taloudessa, jossa on lapsia; 31–35-vuotiailla osuus on 28 %. Taustalla saattaa siis olla isyyden ja pikkulapsivaiheen tuomat muutokset käyttäytymisessä. Toisaalta 26–30-vuotiailla miehillä 40 prosentilla oma auto on pääasiallinen kulkuneuvo, 31–35-vuotiailla vastaava luku on 51 prosenttia. Kolmanneksi – ja ehkä hieman yllättäen – yksinasuvien miesten määrä kasvaa 31–35-vuotiaiden ikäryhmässä, heidän osuutensa ollessa 43 %, verrattuna 26–30-vuotiaisiin miehiin, joissa yksinasuvia on 37 %.

Mikään edellä mainituista ei tarjoa havainnolle yksioikoista selitystä. Ilmiö on kuitenkin demonstroiva esimerkki siitä, että suuri tutkimusaineisto saattaa paljastaa isojen trendien lisäksi myös hiljaisempia signaaleja. Pitkälle meneviä johtopäätöksiä tai strategisia päätöksiä ei tämän anomalian vuoksi kannata tehdä. Yleisesti ottaen kaikki (nuorten) miesten bussikäyttöön liittyvät havainnot ovat kuitenkin tutkimisen arvoisia, koska miehet ovat monella mittarilla

naisia passiivisempia bussinkäyttäjiä ja täten suurilta osin alihyödynnetty potentiaalinen kulluttajasegmentti.

Fölin bussien ikäryhmittäisen käyttötiheyden lisäksi on valaisevaa tarkastella myös oman auton vastaavaa käyttötiheyttä. Kuviosta 7 havaitaan kääntäen pitkälti samat asiat kuin kuviosta 5. Oman auton viikoittaisten käyttäjien määrä kasvaa iän myötä, kunnes alkaa keski-iässä tasoittua ja jopa laskea. Ei-käyttäjiä kuvaava käyrä on odotetusti viikoittaisia käyttäjiä kuvaavan käyrän lähes täsmällinen peilikuva. 15–20-vuotiaiden ikäryhmässä näkyvä poikkeama yleisestä trendistä – sikäli kuin se ei selity tilastollisella virheellä – voi johtua siitä, että nuoret asuvat usein vielä auton omistavien vanhempensa kanssa samassa taloudessa. Satunnaisien käyttäjien vähäinen määrä on uusi osoitus siitä, että oma auto ei ole bussien tapaan täydentävä kulkuneuvo.



Kuvio 7. Oman auton käyttötiheys ikäryhmittäin

Yhteenvetona ja tärkeimpänä nostona bussien käyttötiheyden ja demografisten tekijöiden välisestä suhteesta kannattaa korostaa, että Fölin viikoittainen käyttö on nuorten ja ikääntyneiden, erityisesti naispuolisten ikääntyneiden, juttu. Satunnainen käyttö puolestaan on demografisesti varsin universaalista. Jos Föli haluaa segmentoida käyttäjäryhmiään muidenkin kuin demografisten tekijöiden perusteella, jako viikoittaisiin ja satunnaisiin käyttäjiin lienee hyvä

lähtökohta. Bussien aktiivinen satunnaiskäyttö kielii siitä, että hyvin monet ihmiset näkevät bussin käytön itselleen sopivana mahdollisuutena ainakin joissain tilanteissa. Monet ovat siis jo ylittäneet ”ensi kynnyksen”, mikä luonnollisesti helpottaa ajatusta käyttää bussia myös tulevaisuudessa – ja mahdollisesti useamminkin.

### 3.2.2. Bussin käyttöön liittyvät asenteet ja aikomukset

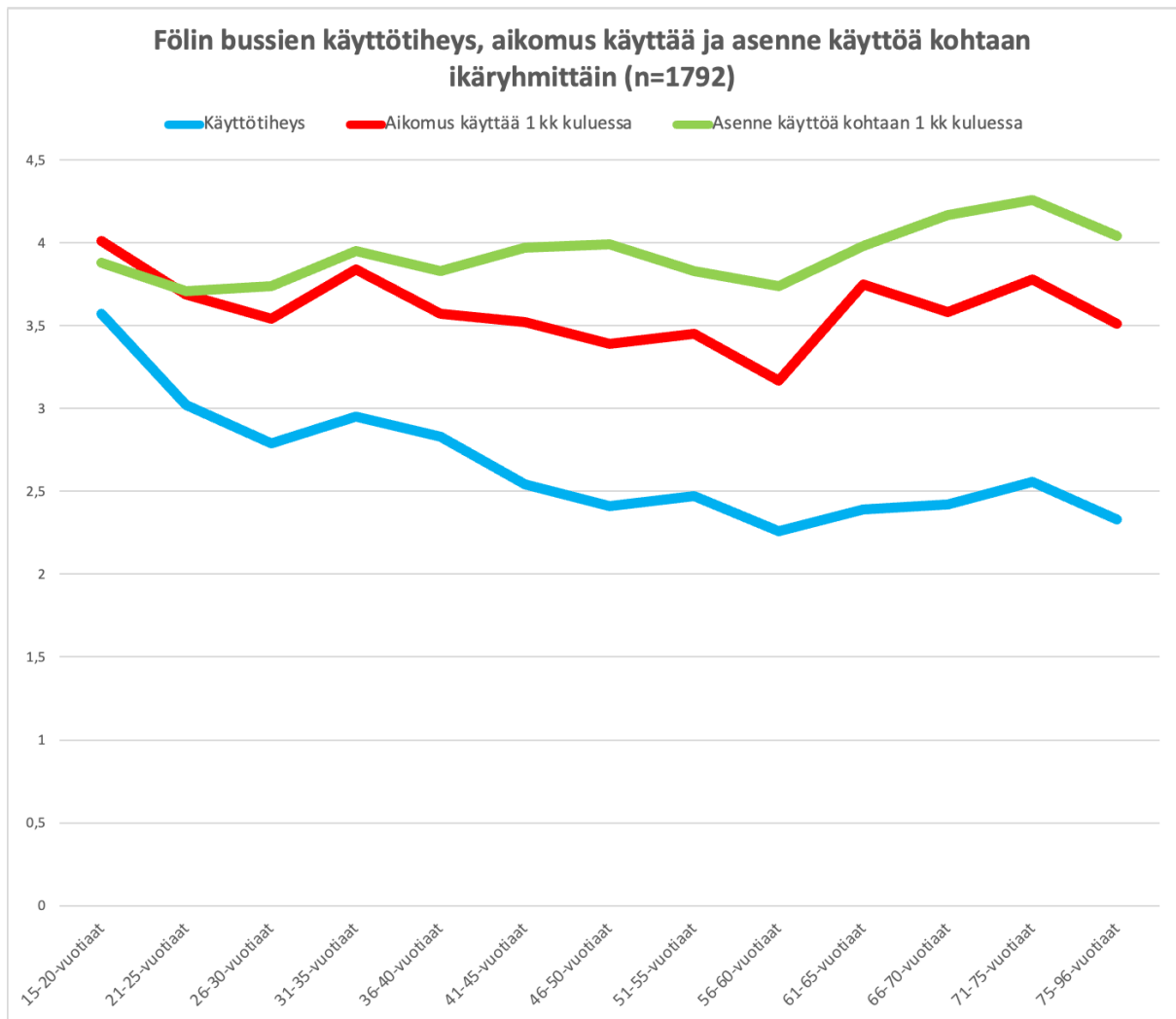
Bussien käyttötiheyden lisäksi kuluttajatutkimuksessa tarkasteltiin Fölin busseihin kohdistuvia asenteita sekä aikomuksia käyttää bussia lähitulevaisuudessa. Asenne ja aikomus ovat molemmat sosiaalipsykologiassa vakiintuneita käsitteitä. Tässä tutkimuksessa niitä mitattiin muodostamalla tietystä kyselylomakkeen väittämistä niin sanottuja summamuuttujia. **Asenne** muodostuu seuraavista väittämistä:

- *Suhtaudun myönteisesti ajatukseen, että matkustaisin Fölin bussilla.*
- *Ajatus matkustamisesta Fölin bussilla tuntuu mielestäni epämiellyttävältä.*  
(koodattu käänteisesti)

**Aikomusta** puolestaan mitattiin seuraavilla väittämillä:

- *Aion matkustaa Fölin bussilla tulevan kuukauden aikana.*
- *Minulla ei ole aikomusta käyttää Fölin bussia tulevan kuukauden aikana.*  
(koodattu käänteisesti)

Summamuuttujissa (1–5) suuremmat arvot tarkoittavat positiivisempia asenteita bussin käyttöä kohtaan ja suurempaa aikomusta käyttää bussia lähitulevaisuudessa. Kuviossa 8 tarkastellaan asenteiden ja aikomusten summamuuttujien saamia arvoja suhteessa eri ikäryhmiin. Vertailun vuoksi mukana on myös käyttötiheys, jota aikaisemmista graafeista poiketen mitataan tässä yhteydessä asteikoilla 1–5 (1 = ei lainkaan, 5 = päivittäin).



Kuvio 8. Fölin bussien käyttöiheys, aikomus käyttää ja asenne käyttöä kohtaan ikäryhmittäin

Kuviosta voidaan päätellä, että nuorilla kuluttajilla aikomus on suurempi, yhtä suuri tai vain vähän pienempi kuin asenne. Tämä on teoreettisesti poikkeuksellista, sillä lähtökohtaisesti asenteet saavat kuluttajatutkimuksissa aina suurempia arvoja kuin aikomukset. Havainto kertoo siitä, nuoret käyttävät bussia pakon edessä, hieman vastahakoisesti. Tällainen asetelma luo tilanteen, jossa nuoret ymmärrettävästi pyrkivät pois riippuvaisuudestaan busseista.

Kesäaineistonkeruussa vastaajille esitettiin väittämä ”*Käytän bussia todennäköisesti nykyistä vähemmän viiden vuoden kuluttua.*” Alle 30-vuotiaista vastaajista 39 % oli väittämän kanssa joko jokin tai täysin samaa mieltä, yli 31-vuotiaista vain 16 %. Kesäaineistonkeruussa esitettiin kuitenkin myös väittämä ”*Fölin bussilla matkustaminen on minulle välttämätön paha*”, eivätkä vastaukset tähän väittämään antaneet suuria viitteitä siitä, että nimenomaan alle 30-vuotiaat kokisivat bussilla matkustamisen erityisen epämiellyttäväksi: alle 30-vuotiaista väittämän kanssa joko jokin tai täysin samaa mieltä oli 22 % vastaajista, yli 31-vuotiaista 16 %. Pyrkimys pois bussiriippuvuudesta ei siis ehkä ole kovin emotionaalista, vaan pikemminkin nuori ajattelee riippumattoman, yksityisautoiluun perustuvan liikkuksen luonnollisena

osana tulevaisuuttaan. Yleisesti bussin käyttöä ei pidetä välttämättömänä pahana missään segmentissä: väittämän keskiarvo koko kesäaineistossa oli 2,36 (1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä). Missään tapauksessa ei voitane puhua minkäänlaisesta ”bussinhosta”.

Kuviosta 8 kuitenkin ilmenee, että asenne eriytyy aikomuksesta ja muuttuu järjestään positiivisemmaksi, kun ihmiselle karttuu ikää. Tämän on helppo nähdä liittyvän siihen, että ihminen ei koe enää riippuvuutta busseista. Kun tämä riippuvuus ei ole todellisuutta, kuluttaja saattaa alkaa nähdä bussit objektiivisemmin: Oikeastaanhan ne ovat ihan toimiva ja vastuullinen tapa järjestää ihmisen liikkumista (kunhan en itse joudu pakollisesti käyttämään niitä). Kuvion kaikki muuttujat muodostavat loivan U-käyrän. Tämä vahvistaa päätelmää, että bussit ovat nuorten ja ikääntyneiden juttu käyttötiheyden lisäksi myös asenteiden ja aikomusten osalta.

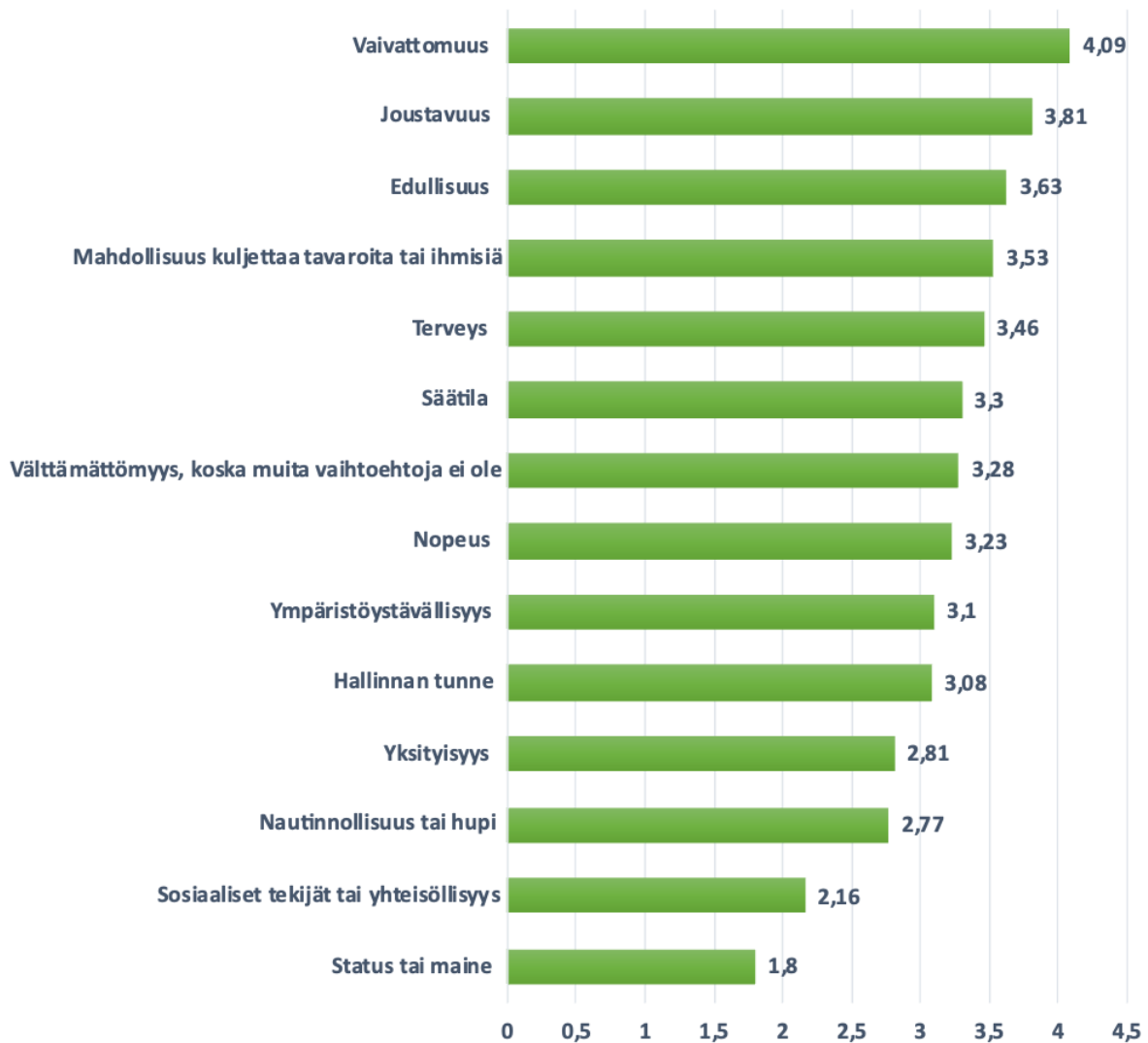
Sukupuolten välillä asenteissa ja aikomuksissa on selvä ero ja tilastollisesti merkitsevä ero. Naisten saama arvo asenteelle on 4,08 ja miesten 3,78. Vastaavasti naisten aikomuksen arvo on 3,83 ja miesten 3,44. Naiset yleisesti ottaen – ja kuten jo olemassa olevastakin tutkimuksesta tiedetään – suhtautuvat bussien käyttöön miehiä positiivisemmin.

### **3.3. Psykografisia tekijöitä kulkuneuvovalinnan taustalla**

#### *3.3.1. Yleiskatsaus psykografisiin tekijöihin*

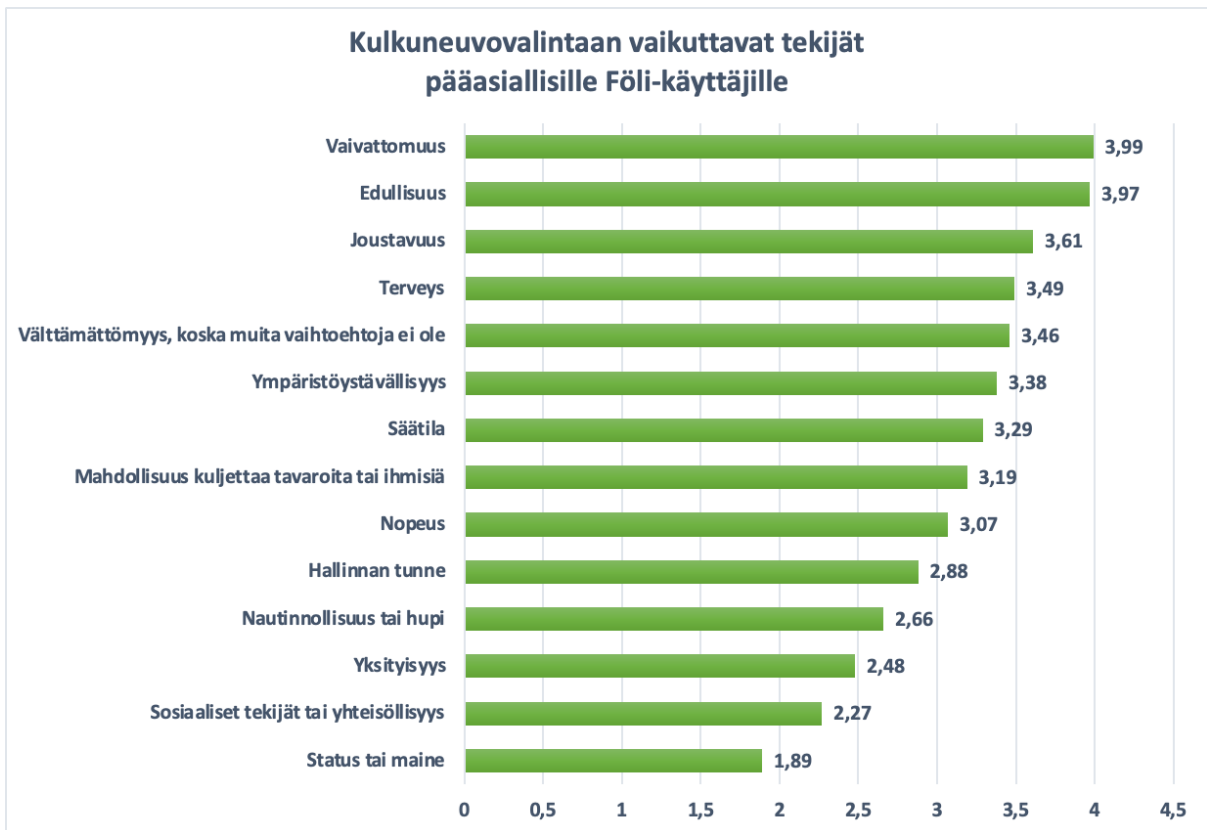
Käsillä olevassa tutkimuksessa psykografisilla tekijöillä tarkoitetaan ihmisen arvoihin tai arvostuksiin liittyviä asioita, joiden perusteella hän valitsee kulkuneuvonsa. Näitä tutkittiin vain kesäaineistonkeruun yhteydessä (n=989), ja ne on eritelty kuviossa 9. Jo pelkästään tätä kuviota tarkastelemalla saa yleiskuvan siitä, millaiset tekijät kulkuneuvon valintaan vaikuttavat. Kolmen kärki on vaivattomuus, joustavuus ja edullisuus. Sen sijaan sosiaaliset tai hedonistiset aspektit, kuten status, yhteisöllisyys ja nautinto, eivät ole kovin tärkeitä. Tässä on toki otettava huomioon niin sanottu sosiaalisen toivottavuuden vinouma. Ihmiset eivät välttämättä kovin hanakasti myönnä, että tietynlaisen statuksen tavoittelu olisi keskeinen syy esimerkiksi auton omistamiseen tai vaikkapa säällä kuin säällä pyöräilemiseen.

**Kuinka tärkeitä seuraavat tekijät ovat sinulle, kun valitset kulkuneuvon yli kolmen kilometrin pituisille matkoille Fölin alueella liikkeessasi? (n=989, kesäaineisto)**

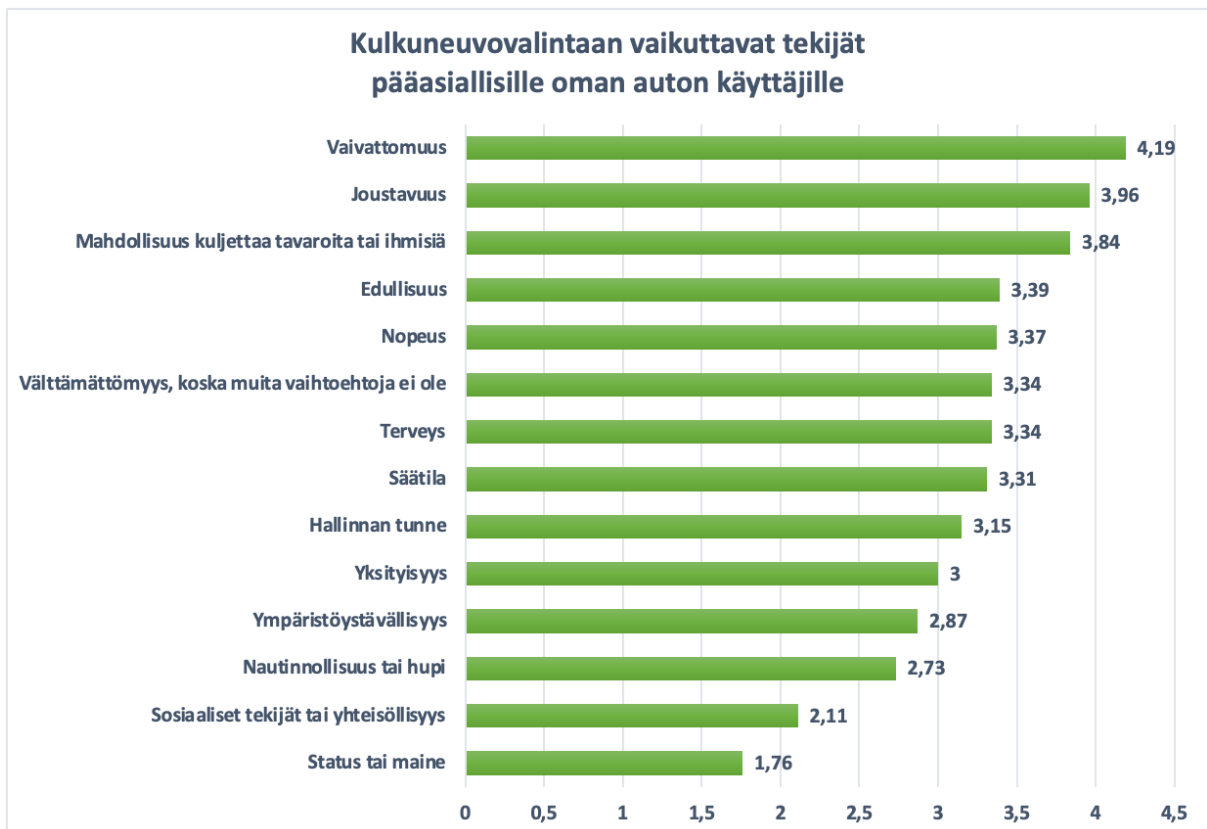


Kuvio 9. Psykografiset tekijät kulkuneuvon valinnassa Föli-alueella

Kuviossa 10 on listattu kulkuneuvon valintaan vaikuttavat psykografiset tekijät kuluttajilla, jotka ovat nimenneet Fölin bussin pääasialliseksi kulkuneuvokseen. Kuviossa 11 on vastaava listaus oman auton pääasiallisista käyttäjistä. Keskeisimpinä eroina havaitaan, että bussinkäyttäjille esimerkiksi edullisuus (3,97 vs. 3,39) ja ympäristöystävällisyys (3,38 vs. 2,87) ovat selvästi tärkeämpiä. Autoilijat puolestaan arvostavat bussinkäyttäjää enemmän esimerkiksi joustavuutta (3,96 vs. 3,61), nopeutta (3,37 vs. 3,07), yksityisyyttä (3,00 vs. 2,48) sekä mahdollisuutta kuljettaa tavaroita tai ihmisiä (3,84 vs. 3,19).



Kuvio 10. Kulkuneuvon valintaan vaikuttavat psykografiset tekijät Föli-käyttäjillä

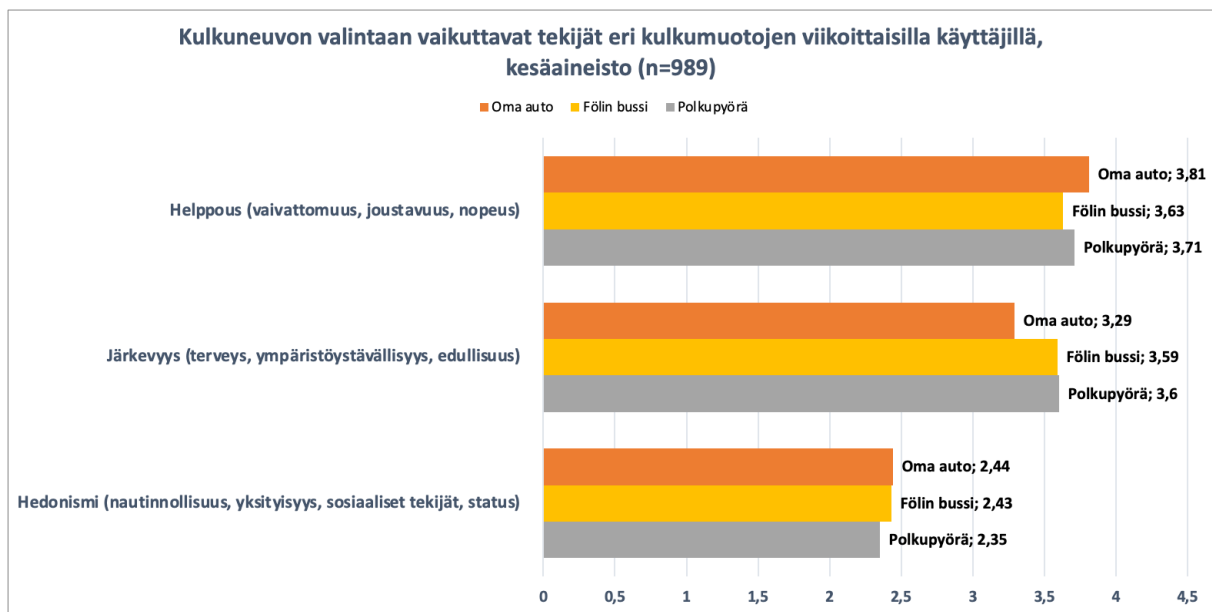


Kuvio 11. Kulkuneuvon valintaan vaikuttavat psykografiset tekijät oman auton käyttäjillä

Analyysin yksinkertaistamiseksi keskeisistä psykografisista tekijöistä muodostettiin analyysivaiheessa kolme summamuuttujaa; tavoitteena oli faktorianalyysin keinoin löytää muuttujia, jotka esiintyvät usein yhdessä ja korreloivat keskenään. Analyysin tuloksena oli kolme faktoria:

- Helppous (sis. vaivattomuus, joustavuus ja nopeus; keskiarvo 3,71)
- Järkevyys (sis. edullisuus, terveys, ympäristöystävällisyys; keskiarvo 3,40)
- Hedonismi (sis. yksityisyys, nautinnollisuus tai hupi, sosiaaliset tekijät tai yhteisöllisyys, status tai maine; keskiarvo 2,39)

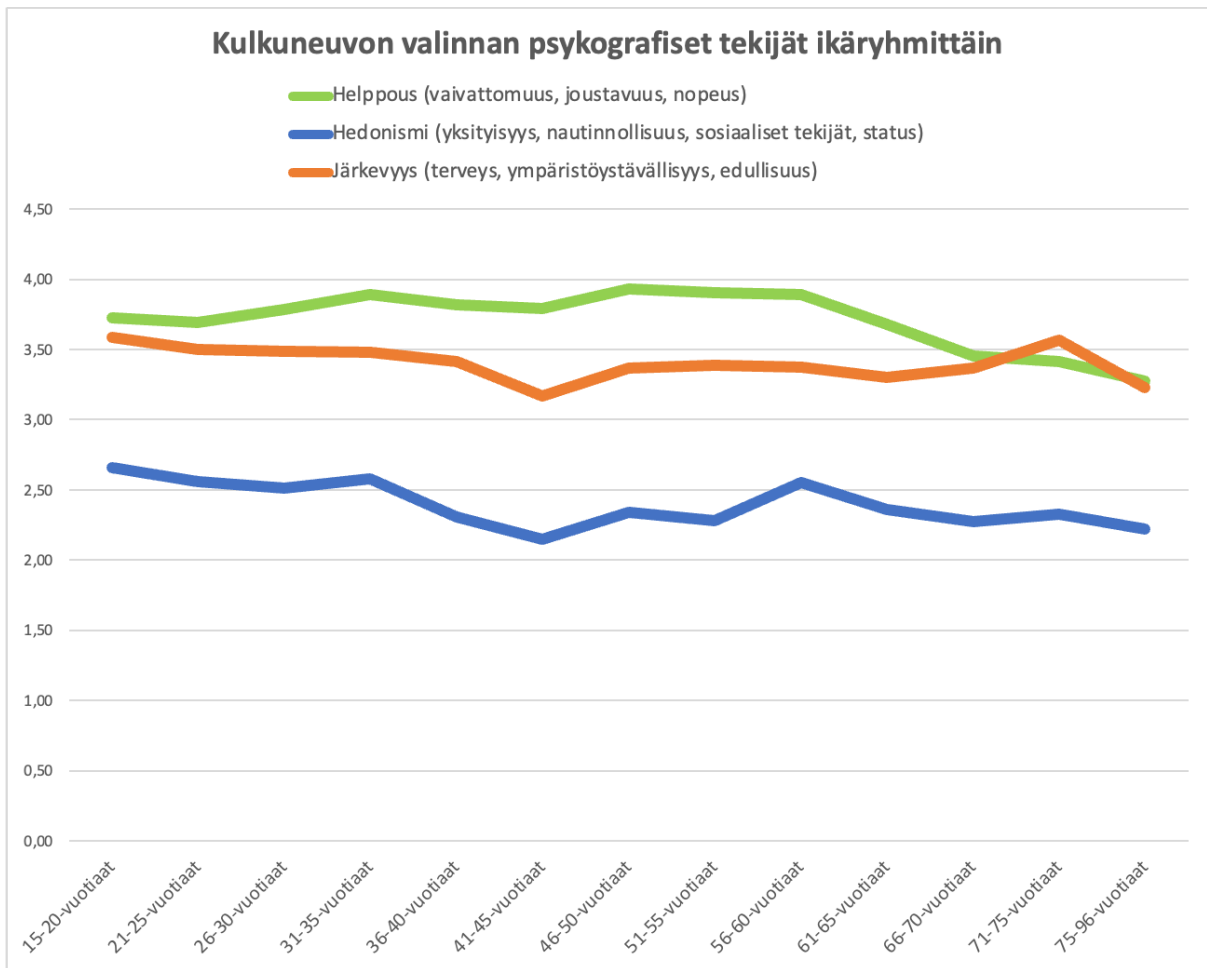
Kuten kuviosta 12 ilmenee, faktoreiden keskiarvoerot eri kulkuneuvojen viikoittaisilla käyttäjillä ovat kuitenkin pieniä. Lähinnä voitaneen sanoa, että järkevyyden arvot ovat autoilijoille vähemmän tärkeitä kuin bussinkäyttäjille tai pyöräilijöille. Helppousarvot korostuvat oman auton käyttäjillä hieman ainakin verrattuna bussinkäyttäjien. Hedonismiarvot eivät ole kovin merkityksellisiä eri kulkuneuvojen tahansa, mutta kuten aiemmin huomautettiin, tuloksinassa tulee huomioida sosiaalisen toivottavuuden vinouma.



Kuvio 12. Kulkuneuvon valintaan vaikuttavat tekijät eri kulkuneuvojen viikoittaisilla käyttäjillä

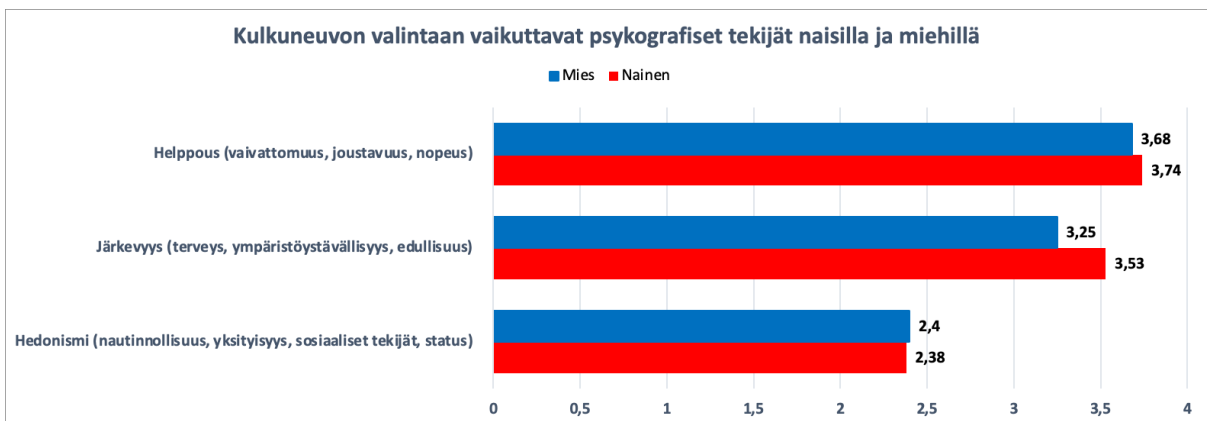
### 3.3.2. Psykografiset tekijät suhteessa ikäryhmiin ja sukupuoleen

Psykografisissa tekijöissä on havaittavissa maltillisia eroja ikäryhmien ja sukupuolen osalta. Kuvioista 13 nähdään esimerkiksi, että tarve helpouteen alkaa vähetä yli 60-vuotiailla, mikä kertonee eläkkeelle siirtymisen aiheuttamasta uudesta kiireettömyyden kokemuksesta. Samaten havaitaan, että järkevyyden ja varsinkin hedonismien arvostus vähenevät ruuhkavuosien aikaan, mikä ei sekään ole yllättävää ottaen huomioon elämäntilanteeseen liittyvän kiireisyyden.



Kuvio 13. Kulkuneuvon valinnan taustalla olevat psykografiset tekijät ikäryhmittäin

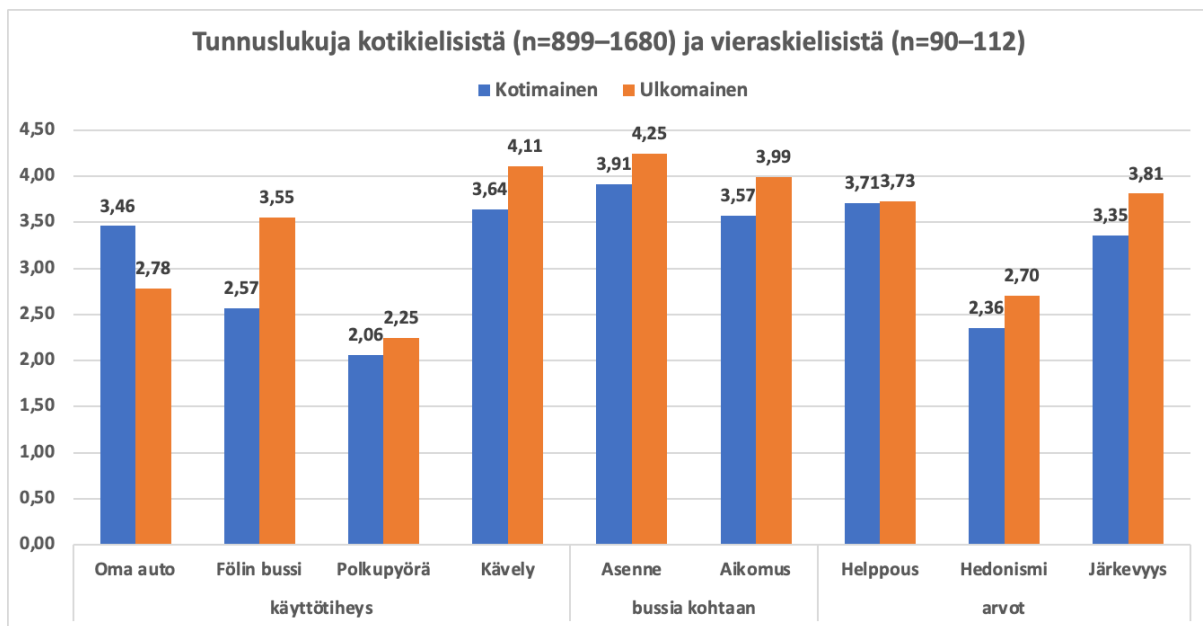
Keskeisin ja ainoa tilastollisesti merkitsevä sukupuoliero (ks. kuvio 14) liittyy järkevyyteen: naispuoliset kuluttajat arvostavat miespuolisia enemmän terveyttä, ympäristöystävällisyyttä ja edullisuutta.



Kuvio 14. Kulkuneuvon valinnan taustalla olevat psykografiset tekijät sukupuolen mukaan

### 3.4. Vieraskielisten suhde bussin käyttöön

Tutkimuksessa mukana olevat vieraskieliset (ts. vastaajat, joiden äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi) muodostavat liikkumisvalinnoissaan – eri kulkuneuvojen käyttötiheydessä, asenteissa ja aikomuksissa sekä psykografisissa tekijöissä – varsin poikkeuksellisen kuluttajaryhmän. Kuten kuviosta 15 havaitaan, vieraskieliset poikkeavat kotikielisistä lähes kaikkien muuttujien osalta (muut erot tilastollisesti merkitseviä paitsi polkupyörän käyttötiheys ja helppous).



Kuvio 15. Tunnuslukujen vertailua kotikielisten ja vieraskielisten välillä

Vieraskieliset käyttävät autoja selvästi vähemmän (2,78; 1=ei lainkaan, 5 = päivittäin) kuin kotikieliset (3,46). Vastaavasti vieraskielisten bussinkäyttö (3,55) on huomattavasti yleisempää kuin kotikielisten (2,57), samoin kävely (4,11 vs. 3,64). Myös asenteet busseja kohtaan (4,25 vs. 3,91) sekä aikomus käyttää busseja lähitulevaisuudessa (3,99 vs. 3,57) ovat vieraskielisillä suurempia kuin kotikielisillä. Kulkuneuvon valintaan vaikuttavista psykografisista tekijöistä hedonismi (2,70 vs. 2,36) ja järkevyyden arvot (3,81 vs. 3,35) ovat vieraskielisillä suurempia kuin kotikielisillä. Yleisesti ottaen vieraskieliset ovat Fölinille paljon todennäköisempi kohderyhmä kuin kotikieliset, mikä luonnollisesti herättää ajattelemaan esimerkiksi heille kohdistetun markkinoinnin edellytyksiä. Lisäksi vieraskielisten osuuden odotetaan väestörakenteen muuttuessa kasvavan.

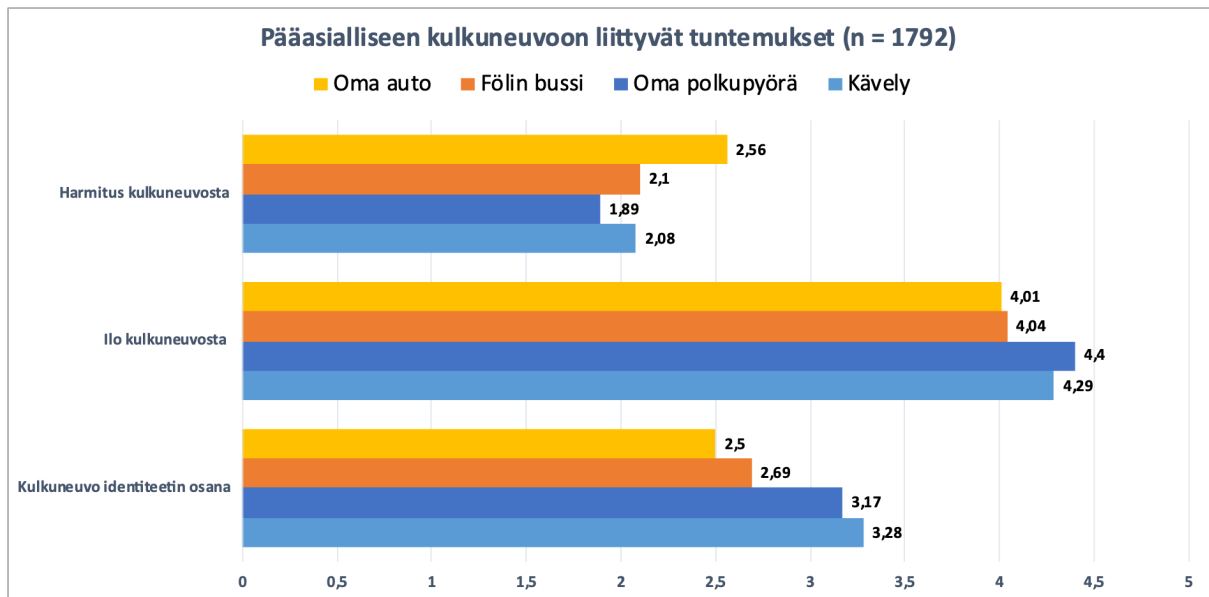
Kotikielisten ja vieraskielisten demografinen jakauma ei aineistossa ole kuitenkaan samanlainen. Vieraskieliset vastaajat ovat nuorempia, naispuolisia ja lapsiperheellisiä on enemmän, tulot ovat pienemmät ja koulutustaso suurempi. Tämä kertoo osittain myös siitä, että erityisesti korkeasti koulutetut maahanmuuttajat, esimerkiksi yliopistoväki, ovat vastanneet kyselyyn aktiivisesti. Laadullisesti syventävä jatkotutkimus vieraskielisten bussikäyttäytymisestä olisi erittäin toivottava.

### 3.5. Pääasialliseen kulkuneuvoon liittyvät tunteet

Tutkimukseen osallistujia pyydettiin miettimään pääasiallista kulkuneuvoaan ja vastaamaan sitä koskeviin väittämiin. Nämä väittämät käsittelivät pääasiallisen kulkuneuvon herättämiä tuntemuksia. Faktorianalyysin keinoin muodostettiin jälleen kolme summamuuttujaa (vrt. 3.3.1.), jotka olivat *harmitus kulkuneuvosta*, *ilo kulkuneuvosta* ja *kulkuneuvo identiteetin osana*. Niiden taustalla oli seuraavia väittämiä:

- Harmitus kulkuneuvosta
  - *Minua usein harmittaa, että joudun käyttämään liikaa pääasiallista kulkuneuvoani.*
  - *Minusta tuntuu usein, että pääasiallinen kulkuneuvoni ei ole järkevä ratkaisu tarpeisiini liikkua.*
- Ilo kulkuneuvosta
  - *Käytän mielelläni pääasiallista kulkuneuvoani.*
  - *Pääasiallisen kulkuneuvoni käyttäminen tuntuu minusta hyvältä.*
- Kulkuneuvo identiteetin osana
  - *Pääasiallinen kulkuneuvoni kertoo paljon minusta ihmisenä.*
  - *Pääasiallinen kulkuneuvoni on merkittävä osa identiteettiäni.*
  - *Yleisesti ottaen kulkuneuvon valinta on tärkeä osa minäkuvaani.*

Aluksi tuntemuksia tarkasteltiin sen mukaan, minkä kulkuneuvon vastaaja oli valinnut pääasialliseksi kulkuneuvokseen. Kuviosta 16 huomataan, että vaikka pääasialliseen kulkuneuvoon liittyvä harmitus ei ole minkään kulkuneuvon kohdalla kovin suurta (kaikissa tapauksissa alle neutraalin eli 3:n), on autoilijoiden ero muihin vaihtoehtoihin kuitenkin merkittävä. Autoilijoiden keskuudessa on harmituksen osalta havaittavissa myös tilastollisesti merkittävä sukupuoliero, sillä naiset (2,69) kokevat enemmän harmitusta autoilustaan kuin miehet (2,42).

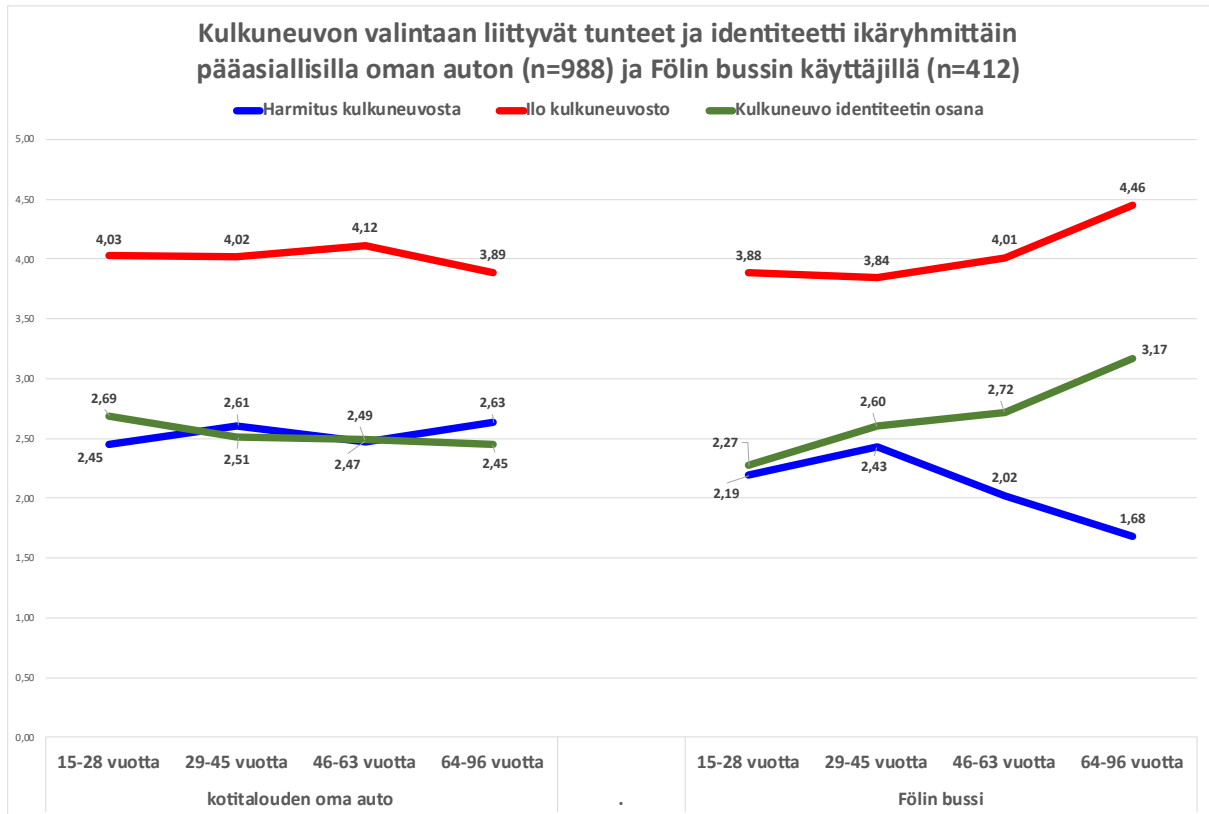


Kuvio 16. Omaan pääasialliseen kulkuneuvoon liittyvät tuntemukset

Kulkuneuvoon liittyvä ilo ja kulkuneuvo identiteetin osana saavat suurempia arvoja pyöräilijöiden ja kävelijöiden kuin autoilijoiden ja bussinkäyttäjien keskuudessa. Tämä ei ole yllättävää, koska pyöräilyyn ja kävelyyn liittyy ajatus fyysisestä aktiivisuudesta ja mahdollisesti terveys- sekä ympäristöarvoista.

On kuitenkin mielenkiintoista, että tutkimustulosten mukaan sekä autoilijoilla että bussinkäyttäjillä identifioituminen kulkuneuvoon on tilastollisesti merkitsevästi suurempaa talvikaudella kuin kesäkaudella (ei kuviota). Havainto on epäintuitiivinen, koska nimenomaan talvikaudella kuluttajien voisi ajatella kokevan vastahakoista riippuvuutta bussin ja auton kaltaisista kulkuneuvoista. Ilmeisesti kuluttajat kuitenkin ratkaisevat tämän konfliktin siten, että kun ihmisen on pakko käyttää tiettyä kulkuneuvoa, hän nopeasti omaksuu sen osaksi identiteettiään.

Pääasialliseen kulkuneuvoon liittyvät tunteet vaihtelevat jonkin verran kuluttajien ikäluokan mukaan. Tämä efekti on kuitenkin esillä lähinnä bussinkäyttäjissä eikä esimerkiksi autoilijoissa. Kuviossa 17 nähdään, että autoilijoiden kohdalla niin harmitus, ilo kuin identifioituminen pysyvät samana kaikissa ikäryhmissä eivätkä ikäryhmien väliset pienet erot saavuta tilastollista merkitsevyyttä. Sen sijaan bussinkäyttäjien kohdalla ikäluokkien väliset erot ovat suuria ja tilastollisesti merkitseviä. Trendi on selvä: län myötä bussin pääasialliset käyttäjät alkavat tuntea iloa kulkuneuvovalinnastaan, he identifioituvat busseihin voimakkaammin ja heitä harmittaa bussinkäyttö yhä vähemmän. Toki on – vähemmän yllättäen – havaittavissa, että ruuhkavuosia eläville ihmisille (kuviossa ikäluokka 29–45-vuotiaat) harmitus bussinkäytöstä on suurempaa kuin nuoremmille ja vanhemmille ikäluokille. Tulokset vahvistavat käsitystä, että bussien aktiivinen käyttö on ikääntyvien juttu, mutta toisaalta tämä rohkaisee myös ajattelemaan, miten ilon ja identifioitumisen tunnetta saisi vahvistettua myös muissa ikäluokissa, erityisesti nuorissa.

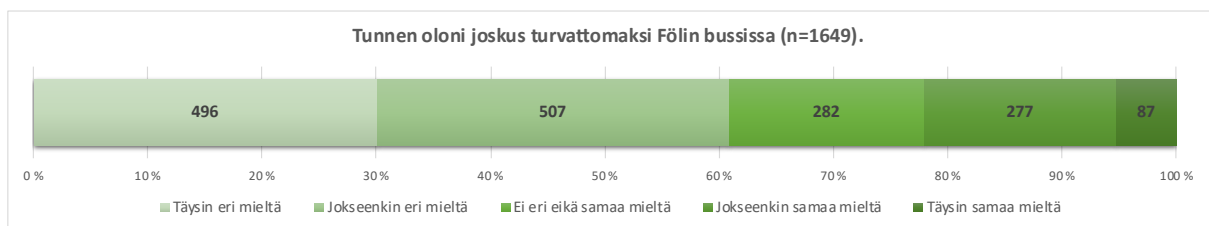


Kuvio 17. Kulkuneuvon valintaan liittyvät tunteet ikäryhmittäin pääasiallisilla oman auton ja Fölin bussin käyttäjillä

### 3.6. Bussien koettu turvallisuus

#### 3.6.1. Turvattomuuden tunne ja ikävät kokemukset

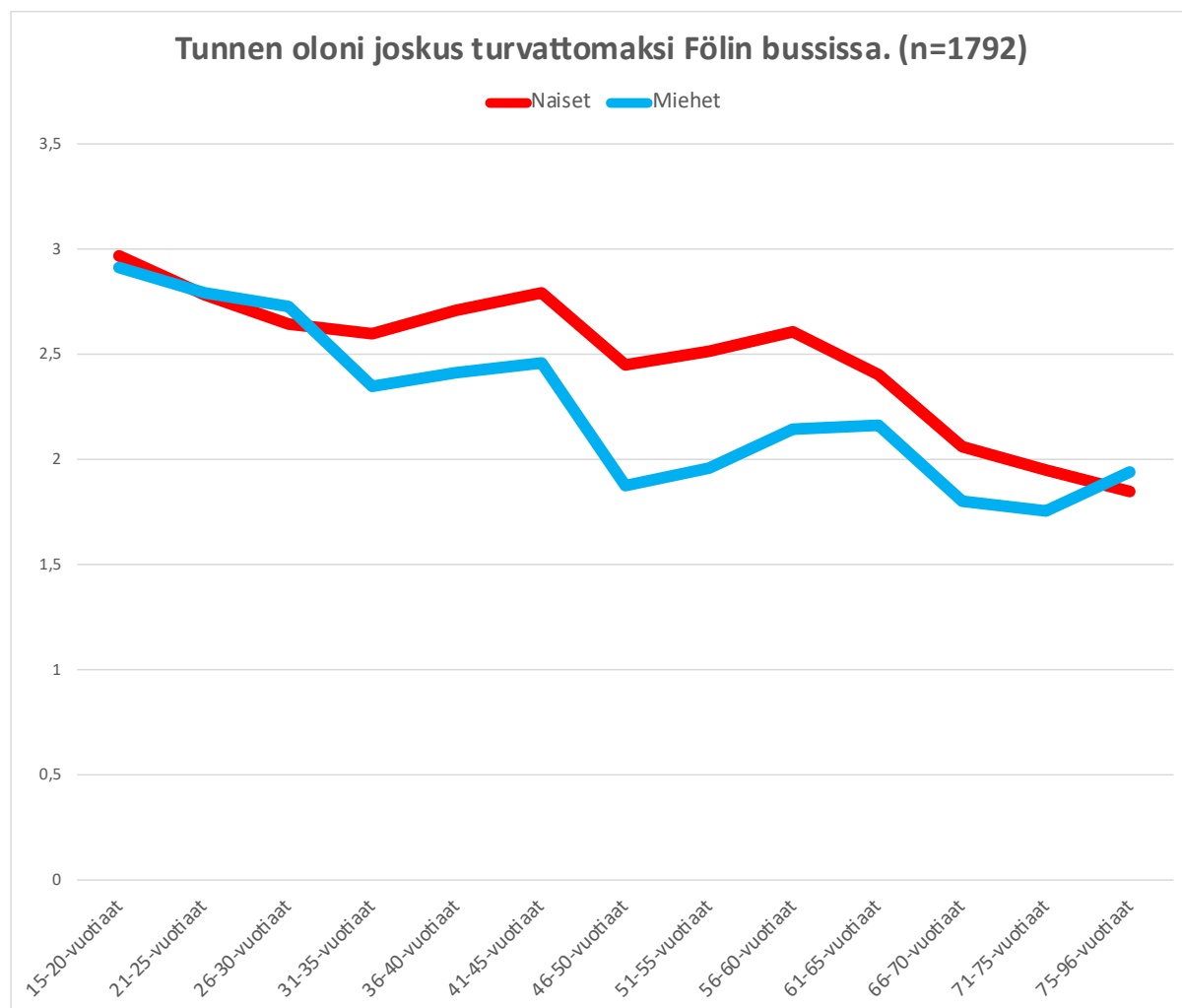
Bussien koettua turvallisuutta tutkittiin määrällisten väittämien lisäksi myös avoimilla, laadullisilla kysymyksillä. Määrällisistä väittämistä keskeisin oli ”*Tunnen oloni joskus turvattomaksi Fölin bussissa*”, johon liittyvä vastausjakauma on esillä kuviossa 18.



Kuvio 18. Koettu turvallisuus Fölin bussissa

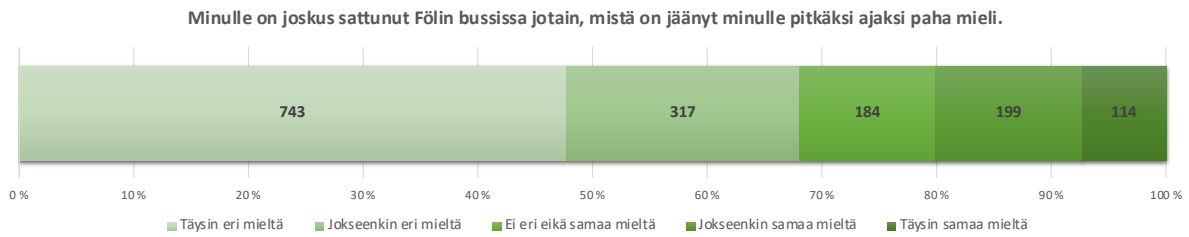
On varsin hälyttävää, että peräti 22 prosenttia vastaajista kokee olonsa joko jokseenkin (17 %) tai erittäin turvattomaksi (5 %) Fölin bussilla matkustaessaan. Koska turvattomuuden tunne julkisilla paikoilla on usein varsin sukupuolisensitiivistä, vastauksia väittämään analysoitiin sukupuolen ja ikäluokan mukaan. Kuvioista 19 kuitenkin nähdään, että koettu turvallisuuden tunne on vain osittain sukupuolittunutta: Alle 30-vuotiaiden keskuudessa naiset ja miehet

kokevat *yhtä suurta* turvattomuuden tunnetta, ja sukupuoliero alkaa ilmetä vasta yli 31-vuotiailla. Tulokset saattavat kertoa siitä, että busseissa koettu turvattomuuden tunne liittyy enemminkin henkisen ja fyysisen väkivallan uhkaan kuin esimerkiksi seksuaalisen häirinnän uhkaan. Yleisesti turvattomuuden tunne vähenee iän myötä.



Kuvio 19. Koettu turvallisuus Fölin bussissa sukupuolittain

Bussin käyttämiseen liittyvät ikävät kokemukset saattavat jäädä kaiheartamaan ihmistä hyvin pitkäksi aikaa, ja ne voivat assosioitua myös turvattomuuden tunteeseen. Tähän liittyen tutkimuksessa esitettiin väittämä ”Minulle on joskus sattunut Fölin bussissa jotain, mistä on jäänyt minulle pitkäksi ajaksi paha mieli.” Kuten kuviosta 20 havaitaan, peräti 20 % vastaajista oli väittämän kanssa joko jokseenkin (13 %) tai täysin (7 %) samaa mieltä. Mainituista kokemuksista oli huomattavan paljon avoimia kommentteja, jotka liittyivät lähes yhtä usein **kuljettajan** koettuun ammattitaidottomuuteen kuin **kanssamatkustajien** humalatilaan, ahdistavaan, ahdistelevaan, aggressiiviseen tai rasistiseen käytökseen. Niin sanotut ”nuorisojoukot” koettiin usein ongelmallisena, samaten kovaääninen älylaitteiden käyttö.



Kuvio 20. Ikävät kokemukset Fölin busseissa

Seuraavassa alaluvussa keskitytään tarkemmin kuljettajien koettuun ammattitaidottomuuteen ja erityisesti siihen liittyviin avoimiin kommentteihin. Tätä ennen alla olevassa taulukossa 3 on esillä kanssamatkustajiin liittyviä kommentteja. Yleisesti kommentit voidaan tulkita osana laajempaa yhteiskunnallista viitekehystä kuin pelkkä joukkoliikenne. Fölin kaltainen julkisen liikenteen järjestelmä on eturintamassa, kun perustavanlaatuiset sosiaaliset ongelmat alkavat heijastua yhteiskunnallisesti.

<i>Drunk people annoying you, playing loud music, and disturbing other passengers.</i>
<i>Rasisteja, homofobisia tai liian päihtyneitä henkilöitä, kerran myös jotkut lapset heittivät bussin oven ikkunan kivellä rikki josta lensi vähän lasia päälleni.</i>
<i>Juoppo on istunut viereeni ja ahdistellut. Olen todistanut vihamielistä rasismia.</i>
<i>Jos kyytiin on otettu selvästi liian humalainen henkilö tai allensa päästänyt henkilö, ei matkustaminen ole kovin mukavaa.</i>
<i>Kun ihmiset huudattavat puhelintaan kuunnellessaan musiikkia, katsoessa sarjoja tai pelatessaan pelejä, tai ihan vaan puhelevat kaiuttimen kautta kovaan ääneen.</i>

Taulukko 3. Kanssamatkustajiin liittyvä avoimia kommentteja

Niin sanotun kielteisyyssvinouman takia ihmiset yleisesti kiinnittävät huomiota vain kielteisiin kokemuksiin. Oletettavasti tästä syystä positiivinen laadullinen palaute Fölin toiminnasta on tässäkin tutkimuksessa vähemmistöissä. On kuitenkin tosiasia, että Fölin palveluihin ollaan keskimäärin huomattavan tyytyväisiä. Määrällistä ja laadullista dataa tästä tyytyväisyydestä esitellään luvussa 3.9.

### 3.6.2. Kuljettajien koettu ammattitaito

Fölin bussien kuljettajien koettu ammattitaito tai ammattitaidottomuus on tämän tutkimuksen silmiinpistävimpiä löydöksiä. Kyselylomakkeissa kuljettajista ei kysytty juurikaan erikseen, mutta silti avoimissa vastauksissa kuljettajiin kohdistuva tyytymättömyys nousi esiin systemaattisesti, jopa sadoissa vastauksissa. Tämä on erittäin merkittävää, koska tutkimusten avoimiin kysymyksiin vastaamisessa on melko suuri psykologinen kynnys. Se, että niin moni avasi sanaisen arkkunsa asiasta, alleviivaa ilmiön merkitystä.

Taulukossa 4 on eritelty vastaajien kuljettajia kohtaan osoittamia kriittisiä avoimia vastauksia. Huomataan, että vastaukset liittyvät melko tasaisesti sekä ajotapaan että asiakaspalveluun, mukaan lukien kykyyn puuttua ongelmakäyttäytymiseen bussissa.

<i>Vaikka kuskien päätehtävä ei ole asiakaspalvelu, perus ystävällisyys olisi tarpeen. Todella tympeitä todella useat kuskit.</i>
<i>Lisäksi olisi kiva, jos kuljettajat vastaisivat tervehdykseen eivätkä puhuisi puhelimesta autoa ajaessaan.</i>
<i>Föillä paljon epäasiallisia kuskeja.</i>
<i>Bussikuskeille parempaa koulutusta ja valvontaa. Liian usein näkee liikenteessä päin punaisia ajavia busseja ja muuta töttöilyä.</i>
<i>Kuljettajat voisivat lopettaa asiakkaille kiroilun ja huutamisen vahinkopainalluksista.</i>
<i>Osa kuskeista ei ole kovin asiakaspalveluhenkisiä. Kaasutellaan menemään ennen kun mummot ovat päässeet penkkiin, eikä tervehditä asiakasta.</i>
<i>Toivoisin, etteivät kuskit olettaisi kaikkia alle seniori-ikäisiä terveiksi, ja odottaisivat pienen hetken, ennen kuin lähtevät matkaan ihmisten noustua kyytiin. Samoin toivoisin, ettei kyydistä noustessa olisi niin kova kiire, ja reunaan laskettaisiin myös muita kuin vanhuksia ja selkeästi liikuntarajoitteisia varten. Kaikki liikuntarajoitteiset eivät käytä apuvälineitä.</i>
<i>Eroon hulluista kuskeista. Joskus harvoin on semmoinen kuski, kun on varmaan juovuksissa, kun kaahaa ja jarruttaa sekopäisesti niin, että ihmiset lentää penkeiltä pois.</i>
<i>Kuljettajat kiinnittäisivät ajotapaan huomiota, ei äkkijarrutuksia tai kiihdytyksiä. Kuljettajat tosissaan katsoisivat, että kaikki halukkaat ovat päässeet ovesta ulos tai sisälle. Olen todistanut monta kertaa, kun ovet menee liian aikaisin kiinni. Pahin oli kun vanhempi oli ulkopuolella ja lapsi vasta tulossa ovien välissä.</i>
<i>Nykyisellään kuskeina paljon kaahareita, äkkijarrutuksia jne. Ihmisiä kaatuu käytävillä, kuski ei odota vanhuksia. Käytöstapoja soisin ootettavan myös kuskeille.</i>
<i>kuskeille tietoa heidän huonon ajotapansa vaikutuksesta Föliin yrityksenä ja halukkuuteen käyttää sitä</i>
<i>Kuskeille ajo-opetusta ja liikennesääntöjen noudattamista. Kuski puhelimessa puhumisen rajoittamista työaikana, siis yksityisasioiden hoito omalla ajalla</i>
<i>Kuljettajan ammattitaidottomuus, asiakaspalvelutaitojen puute ja auttamisesta kieltäytyminen.</i>
<i>Bussikuski katsoi ajon aikana puhelimestaan kokoajan jotain ja bussi heittelehti ajoradalla vaarantaen matkustajat ja muut tiellä kulkevat ajoneuvot.</i>
<i>Kuljettajat ajavat varomattomasti ja lähtevät liikkeelle vaikka matkustaja ei ole vielä päässyt paikalle tai ottamaan mistään kiinni</i>
<i>Kuski piti kerran pitkän saarnan myöhästymisestä, kun yritin olla ystävällinen</i>
<i>Vieressäni oli mies joka yritti kysellä kaikkea minulle henkilökohtaista. Istuimme edessä olevilla penkeillä eikä kuski puuttunut tilanteeseen vaikka selvästi huomasi että olen tilanteesta ahdistunut.</i>
<i>Juopunut mies ahdisteli ja pyysin kovaäänisesti useasti poistumaan istumaan muualle vierestäni. Muut kansamatkustajat tai kuski eivät puuttuneet, tilanne jatkuin kun jäin pois.</i>
<i>Kuljettaja (ulkom.taustainen) ei ole ymmärtänyt minun puhuessani Suomea ja siitä on syntynyt sekaannusta maksamistilanteessa.</i>

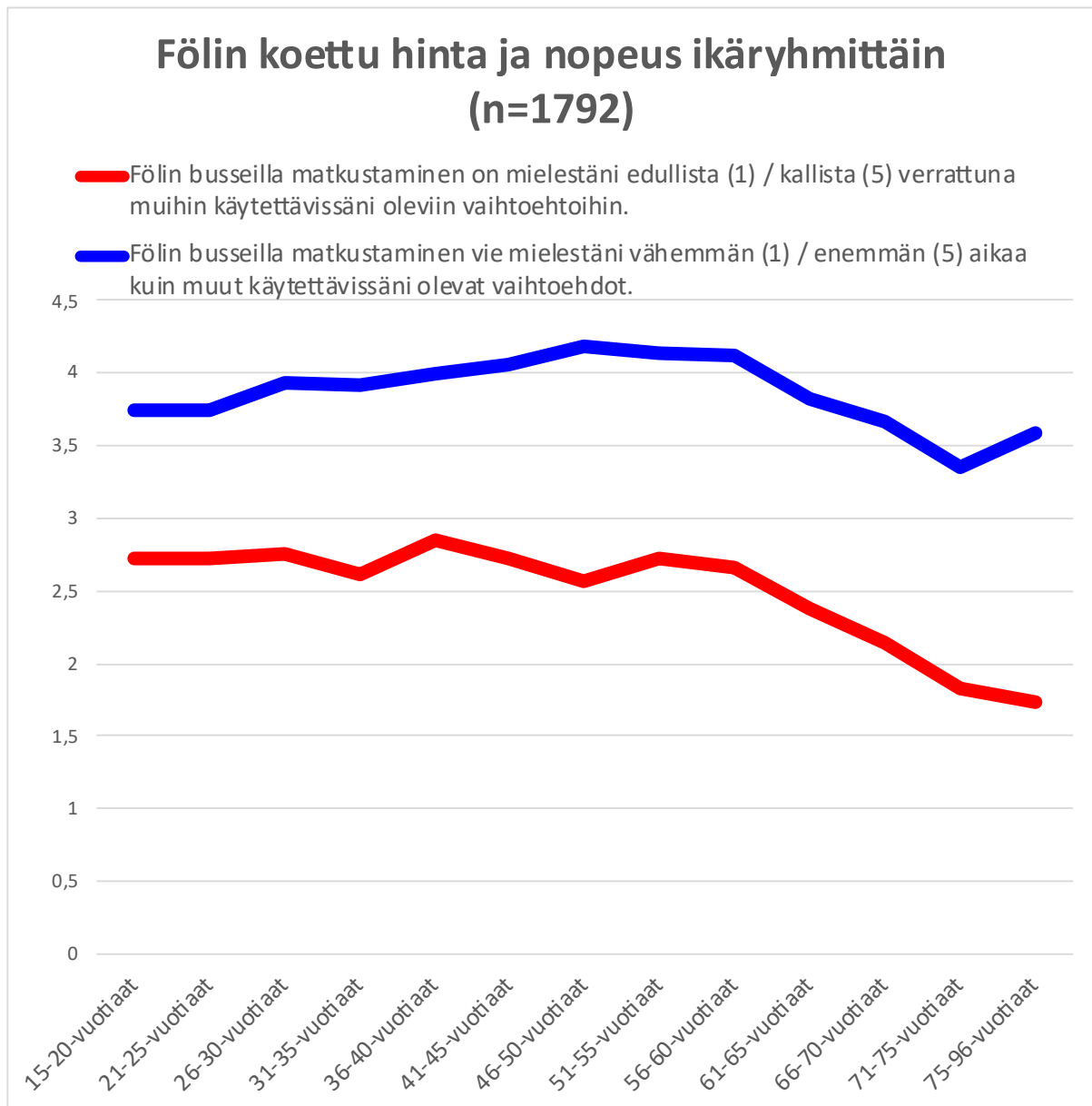
Taulukko 4. Kuljettajien ammattitaitoon liittyviä avoimia kommentteja

Kuten kanssamatkustajiin kohdistuva turhautumuskin, myös kuljettajien ammattitaito on Föliä suurempi ilmiö. Kuljettajista on pulaa kaikkialla, ja paikoin kuljettajaksi tietävästi pääsee jo sillä perusteella, että omistaa linja-autokortin. Tämä on ongelmallista, koska kyseessä on asiakaspalvelu- ja jopa turvallisuustyö. Joka tapauksessa yksi toimialan ja Fölin suurimmista ajankohtaisista tehtävistä lienee kuljettajien koulutukseen ja johtamiseen liittyvä strateginen kehitystyö.

### **3.7. Näkökulmia runkolinjastoon**

Raportin kirjoitushetkellä bussien runkolinjaston kehittäminen ja siitä viestiminen ovat ajankohtainen keskustelunaihe. Tutkimuksessa ei suoraan kysytty runkolinjastoon liittyviä kysymyksiä. Silti esimerkiksi bussien koettuun edullisuuteen/kalleuteen, hitauteen/nopeuteen ja sekä aikatauluriippuvuuteen liittyvät kysymykset antavat näkökulmia tähänkin keskusteluun.

Kuviosta 21 nähdään, millaisia mielikuvia eri ikäryhmillä on Fölin bussien hinnasta ja nopeudesta. Tulosten perusteella vastaajat kokevat bussien hinnoittelun varsin kohtuulliseksi, jopa edulliseksi, keskiarvon ollessa alle neutraalin kaikissa ikäryhmissä, erityisesti yli 51-vuotiailla. Nopeusmielikuvat ovat kuitenkin Fölin kannalta vähemmän mairittelevia: bussilla matkustaminen nähdään kaikissa ikäryhmissä varsin aikaa vievänä verrattuna muihin vaihtoehtoihin, keskiarvon ollessa yli neutraalin kaikissa ikäryhmissä. Kyseessä on käänteinen U-käyrä: nuorten ja iäkkäiden keskuudessa bussit koetaan nopeammiksi kuin ruuhkavuosia elävien ja keskiikäisten ryhmissä, mikä kertonee ikäryhmien elämäntilanteiden eroista.



Kuvio 21. Fölin koettu hinta ja nopeus ikäryhmittäin

Tutkimuksen analyysivaiheessa toteutettiin regressioanalyysijä, joissa selvitettiin edullisuus- ja nopeusmielikuvien yhteyttä kuluttajien busseihin liittyviä asenteita kohtaan. Näissä analyysissä selvisi – vähemmän yllättäen –, että edullisuudella ja nopeudella on voimakas positiivinen yhteys asenteisiin. Lisäksi regressioanalyysien perusteella vaikuttaa siltä, että edullisuus- ja nopeusmielikuvien positiivinen vaikutus asenteisiin on erityisen suuri nimenomaan niillä kuluttajilla, jotka pitävät autoa pääasiallisena kulkuneuvonaan. Jos Föli siis kykenee vaikuttamaan edullisuus- ja nopeusmielikuviinsa, sillä on vaikutusta nimenomaan heihin, jotka eivät vielä ole bussien pääasiallisia käyttäjiä – eli mahdollisesti toivottuun kohderyhmään.

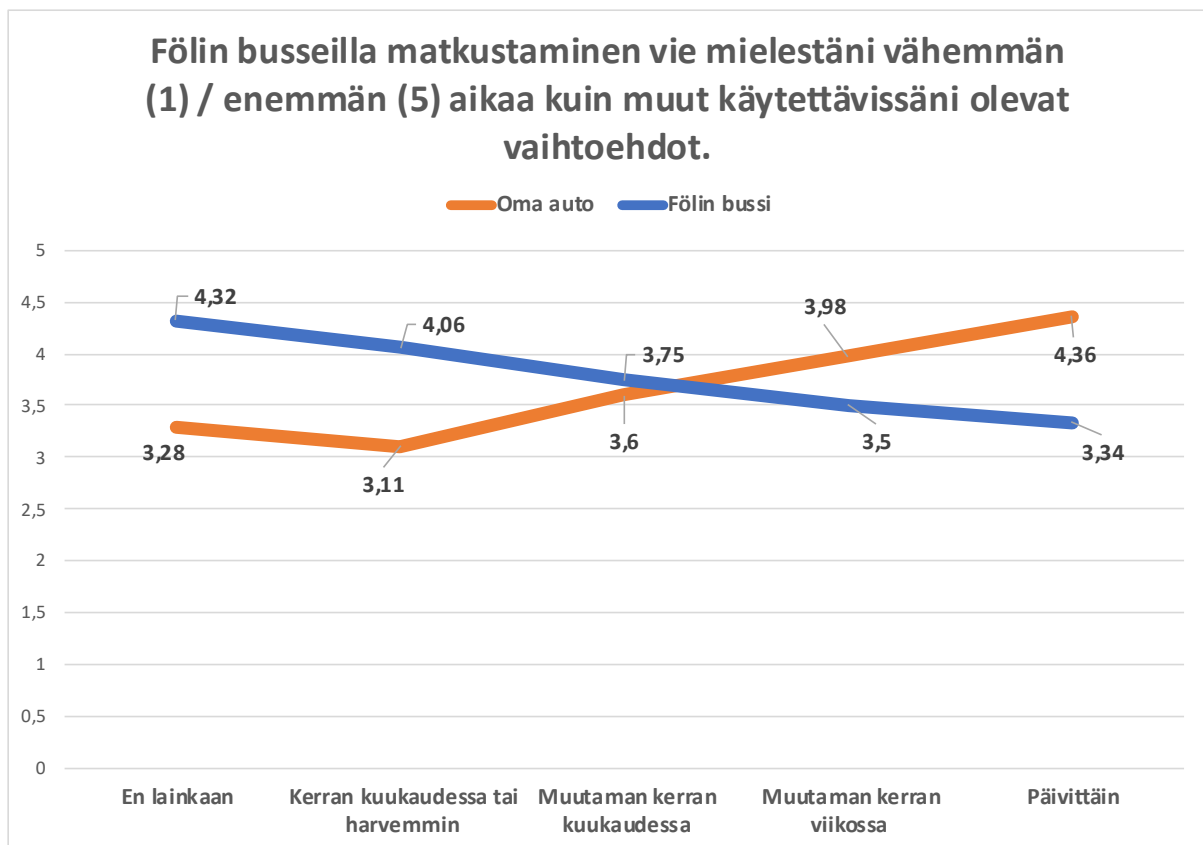
Havaittu efekti todennäköisesti tukee runkolinjastouudistusta. Kuten Fölin tiedetään ja kuten myös monissa avoimissa vastauksissa (ks. alla oleva yhteenvetolaatikko bussien reititykseen liittyvistä avoimista vastauksista; kuvio 22) tulee esille, monet bussin käyttäjät kuitenkin suhtautuvat runkolinjauudistukseen skeptisesti. Tämä tyytymättömyys voidaan kuitenkin nähdä uudistuksen hintana ja sen todelliset kielteiset vaikutukset Fölin käyttäjämääriin saattavat jäädä pieniksi. Tämä johtuu siitä, että monilla bussin käyttäjistä saattaa olla vaikeaa ns. äänestää jaloillaan ja vaihtaa pääasiallista kulkuneuvoa (esim. taloudellisen tilanteen vuoksi), vaikka bussiyhteydet paikoitellen hieman huononisivatkin. Kuluttajat pystyvät tiettyyn pisteeseen saakka sopeutumaan muutoksiin, mutta täytyy hyväksyä, että tähän sopeutumiseen kuuluu negatiivinen palaute.

Seuraavat reititykseen liittyvät teemat toistuivat avoimissa vastauksissa kysymykseen: *Mitä muita palveluita Fölistä toivoisit, tai miten Fölin toimintaa voisi mielestäsi parantaa?*

- keskustan kiertävä poikittaisliikenne
- aikatauluissa pysyminen
- runkolinjojen puolustaminen ja kritisoiminen
- pikavuorot, jotka eivät pysähdy kaikille pysäkeille
- ylimääräiset vuorot ruuhkalinjoille

Kuvio 22. Yhteenvetolaatikko reititykseen liittyvistä avoimista vastauksista

Nopeusmielikuvaa voi tarkastella myös alla olevan kuvio 23 mukaisesti suhteessa oman auton ja bussin käyttötiheyteen. Kuviosta tulee mielenkiintoisella tavalla esille se, että mitä useammin kuluttaja bussia käyttää, sitä nopeammaksi hän sen kokee suhteessa muihin kulkuneuvoihin. Esimerkiksi päivittäin bussia käyttävillä väittämän keskiarvo on 3,34 ja bussia käyttämättömällä 4,32.<sup>2</sup> Nopeusmielikuvan suhteen bussin käytöstä syntyy siis itseään vahvistava positiivinen kehä. Oman auton käytössä vaikutus on jokseenkin päinvastainen. Mitä useammin omaa autoa käyttää, sitä hitaammalta bussi tuntuu: päivittäisillä autoilijoilla arvo on 4,36 ja satunnaisilla käyttäjillä (kerran kuukaudessa tai harvemmin) vain 3,11. Tottuminen autoiluun on siis myrkyä Fölin nopeusmielikuvien kannalta.

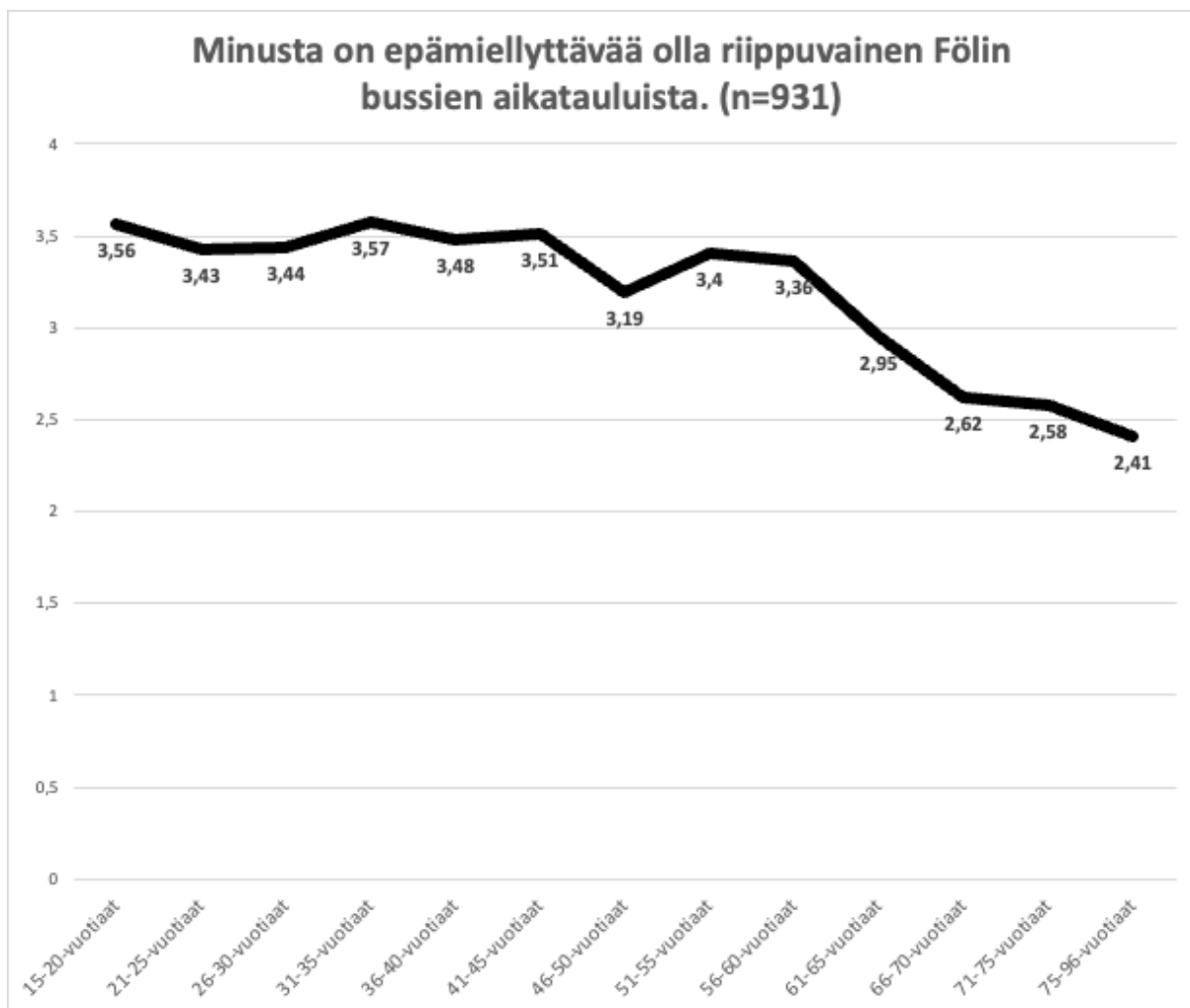


Kuvio 23. Mielikuvat Fölin bussien nopeudesta oman auton ja bussin käyttötiheyden mukaan

<sup>2</sup> 1 = bussin käyttäminen **vie vähemmän aikaa** kuin muut vaihtoehdot, 5 = bussin käyttäminen **vie enemmän aikaa** kuin muut vaihtoehdot

Viimeinen runkolinjastoon kytkeytyvä tutkimuksesta nouseva näkökulma on aikatauluriippuvuus. Vastaajille esitettiin väittämä ”Minusta on epämiellyttävää olla riippuvainen Fölin bussien aikatauluista”. Runkolinjastouudistuksen yksi keskeisistä ideoista on se, että tietyille runkolinjoille voisi mennä kelloon katsomatta; linjalla kulkisi vuoroja niin tiuhaan. Kuviossa 24 on esitetty eri ikäryhmien keskiarvoja heidän vastauksistaan edellä mainittuun väittämään. Nähdään, että aikatauluriippuvuuteen liittyvät epämiellyttävät tuntemukset ovat huomattavasti yli neutraalin kaikissa muissa paitsi vanhimmissa ikäryhmissä. Väittämä saa erityisen korkeita arvoja niiden kuluttajien keskuudessa, jotka eivät käytä busseja lainkaan (3,68) mutta satunnaiskäyttäjien (3,07) ja viikoittaisten (3,07) käyttäjien osalta arvot ovat neutraaleja.

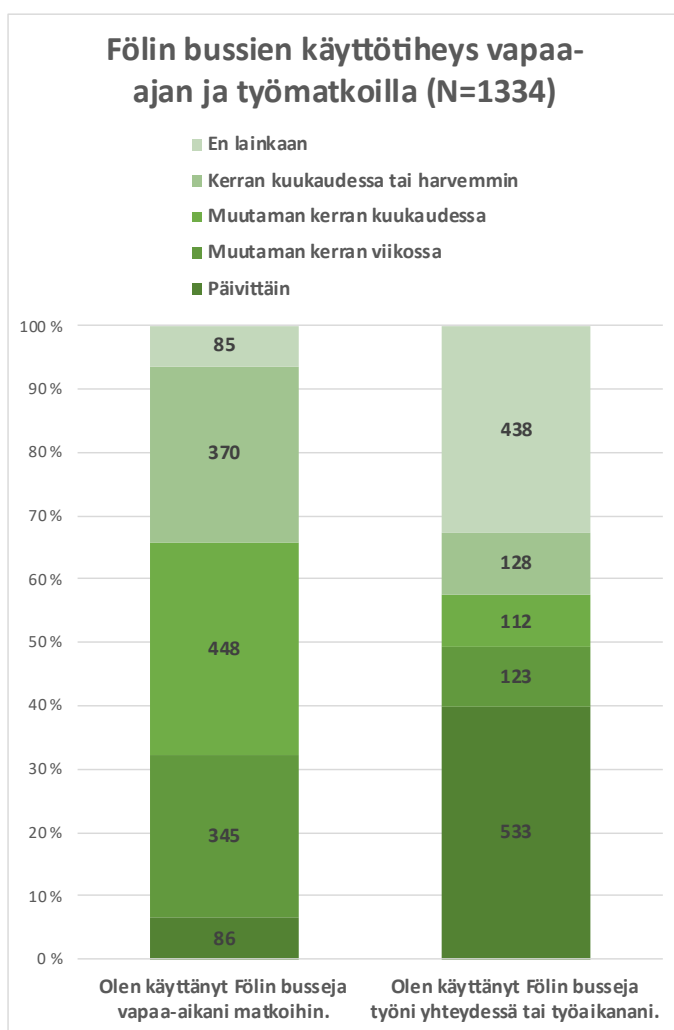
Nämä luvut viittaavat siihen, että runkolinjastoon liittyvää markkinointiviestintää kannattaa kehittää sillä kulmalla, että *uudistuksen myötä kuluttaja vapautuu riippuvuudesta ja voi mennä pysäkille huolettomasti koska vain*. Toisaalta tämä markkinointi saavuttaa parhaan tehonsa, jos kohderyhmäksi kyetään rajaamaan kuluttajat, jotka eivät juurikaan käytä bussia.



Kuvio 24. Aikatauluriippuvuuden koettu epämiellyttävyys ikäryhmittäin

### 3.8. Fölin käyttö vapaa-ajalla ja työmatkoilla

Tutkimuksessa kysyttiin erikseen Fölin bussien käytöstä työmatkoihin ja vapaa-ajan matkustukseen. Kuviosta 25 ilmenee, Fölin päivittäinen käyttö liittyy voimakkaasti työmatkailuun (40 %), mutta on myös iso kuluttajaryhmä, joka ei käytä Föliä työmatkoihin lainkaan (32 %). Ääripäiden väliin jäävät satunnaiset työmatkakäyttäjät ovat ryhmänä huomattavasti pienempiä. Fölin työmatkakäytössä korostuu siis säännöllisyys ja täten ennakoitavuus. Vapaa-ajan matkustus sen sijaan harvemmin on päivittäistä, mutta satunnaisen (viikoittaisen, kuukausittaisen tai sitä harvemman) osuus on erittäin suuri, peräti 87 %. Vapaa-ajan matkustajien ja työmatkakäyttäjien kohdalla puhutaan siis kahdesta hyvin erilaisesta käyttäjäsegmentistä, mikä luonnollisesti vaikuttaa esimerkiksi ryhmiin kohdistettuun markkinointiin.

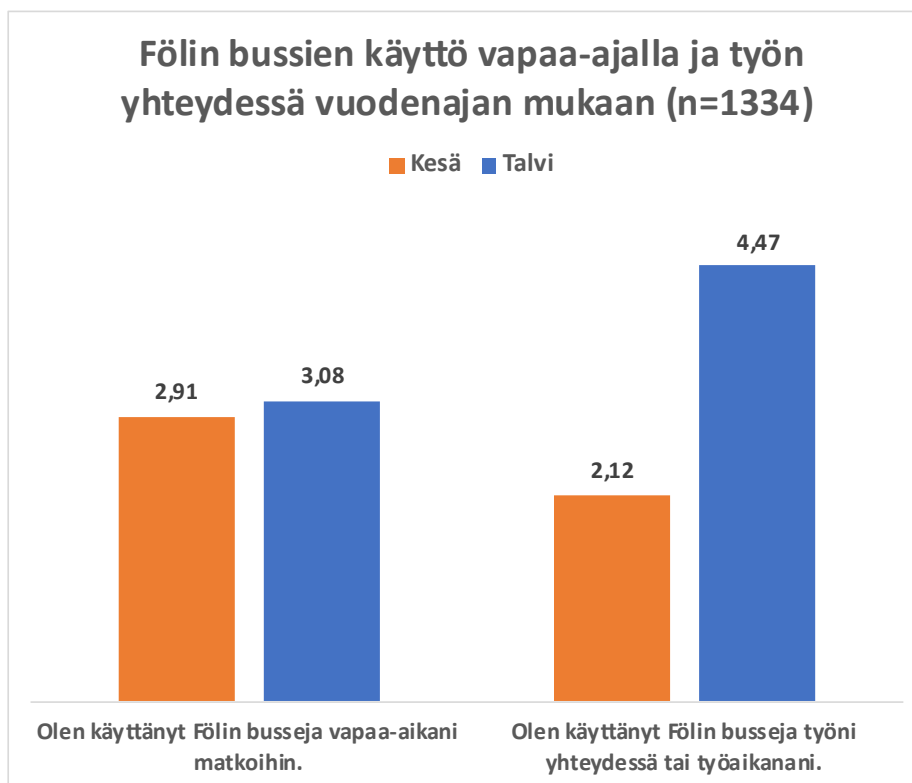


Kuvio 25. Fölin bussien käyttötiheys vapaa-ajalla ja työmatkoilla<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Otoksessa (n=1334) ovat mukana vain sellaiset kuluttajat, jotka kyselyn aiemmassa vaiheessa kertoivat käyttävänsä Fölin busseja edes joskus.

Demografisesti tarkasteltuna työ- ja vapaa-ajan matkustajista löytyy muutamia mielenkiintoisia yksityiskohtia. Esimerkiksi päivittäisten työmatkajien keski-ikä on 47 vuotta, kun satunnaisemmilla matkustajilla se on noin 40 vuotta ja ei lainkaan -ryhmän matkustajilla 53 vuotta. Naiset ovat miehiä aktiivisempia työmatkustajia kaikissa muissa ryhmissä paitsi ”kerran kuukaudessa tai harvemmin” -ryhmässä. Tulokset voisivat viitata siihen, että tyyppillinen Fölin säännöllinen työmatkakäyttäjä on keski-ikäinen nainen. Vapaa-ajan matkustajien keskuudessa demografiset erot eivät ole suuria. Lähinnä voidaan sanoa, että pienituloiset käyttävät bussia vapaa-ajallaan suurituloisia enemmän, mutta tämä ei löydöksenä ole epäintuitiivinen.

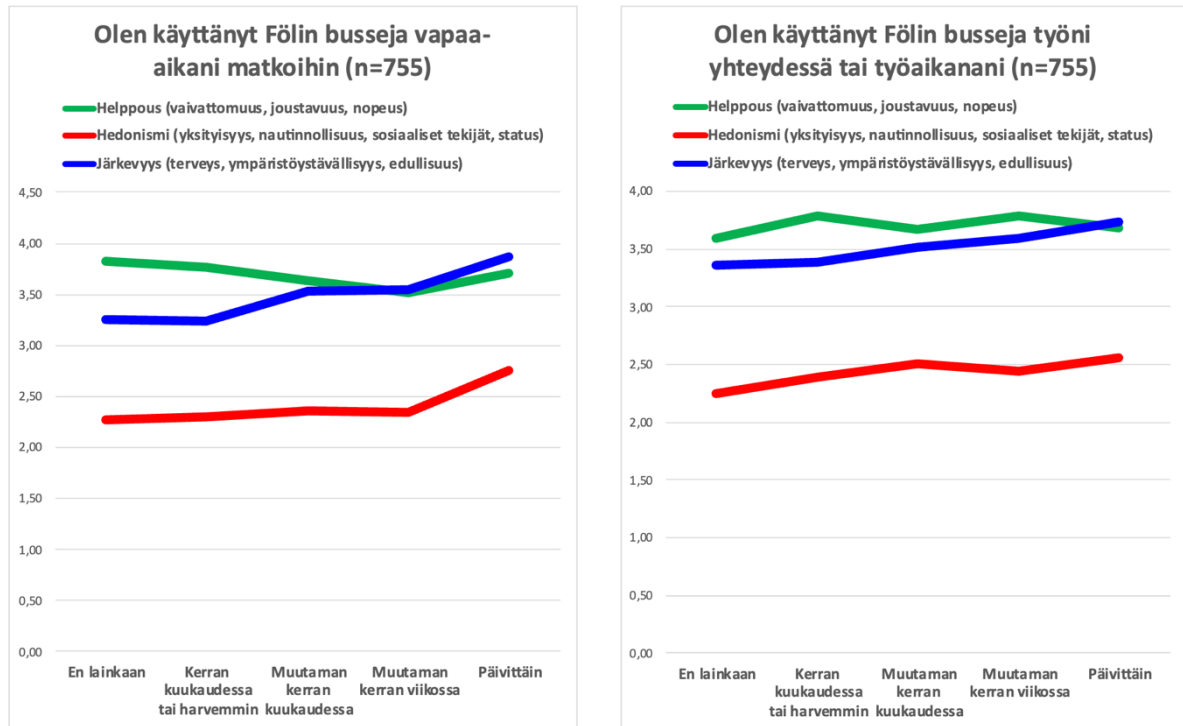
Vaikka aiemmin tässä tutkimusraportissa (ks. 3.1.1.) tuotiin esiin, että Fölin bussien kokonaiskäyttäjämäärä ei muutu talvi- ja kesäkauden välillä, vuodenaikojen vaikutus erityisesti työmatkustukseen matkustukseen näyttäisi olevan huomattavan suuri. Kuvioista 26 ilmenee, että talviaikana työmatkustus Fölin bussilla on huomattavasti yleisempää (4,47; 1 = en lainkaan, 5 = päivittäin) kuin kesäaikana (2,12). Vapaa-ajan matkustukseen vuodenaikalla ei vastaavaa vaikutusta ole. Toki on huomattava, että kesäaineisto kerättiin kesä-heinäkuussa, jolloin monet vastaajista olivat todennäköisesti lomalla eivätkä täten joutuneet matkustamaan töihin ainakaan päivittäin. Tämä ei kuitenkaan selitä koko tulosta, koska väittämään vastattaessa vastaajia pyydettiin miettimään bussikäyttöään viimeksi kuluneiden kahden kuukauden aikana.



Kuvio 26. Fölin bussien käyttötiheys vapaa-ajalla ja työmatkoilla vuodenaikan mukaan

Vuodenaikan ja demografisten tekijöiden lisäksi työ- ja vapaa-ajan matkustusta on hedelmällistä tarkastella myös suhteessa psykografisiin tekijöihin (helppous, hedonismi ja järkevyyt, ks.

3.3.). Kuten kuviosta 27 voi havaita, vaikutukset ovat samansuuntaisia sekä työajan että vapaa-ajan matkustuksessa: Erityisesti kulkuneuvon valintaan liittyvät järkiaspektit korostuvat, kun bussinkäyttö käy taajemmaksi. Vapaa-ajan päivittäiseen matkustukseen vaikuttaisi liittyvän erityisen suuri hedonistinen ulottuvuus. Helppous on työmatkustuksessa korostuneempaa kuin vapaa-ajan matkustuksessa.



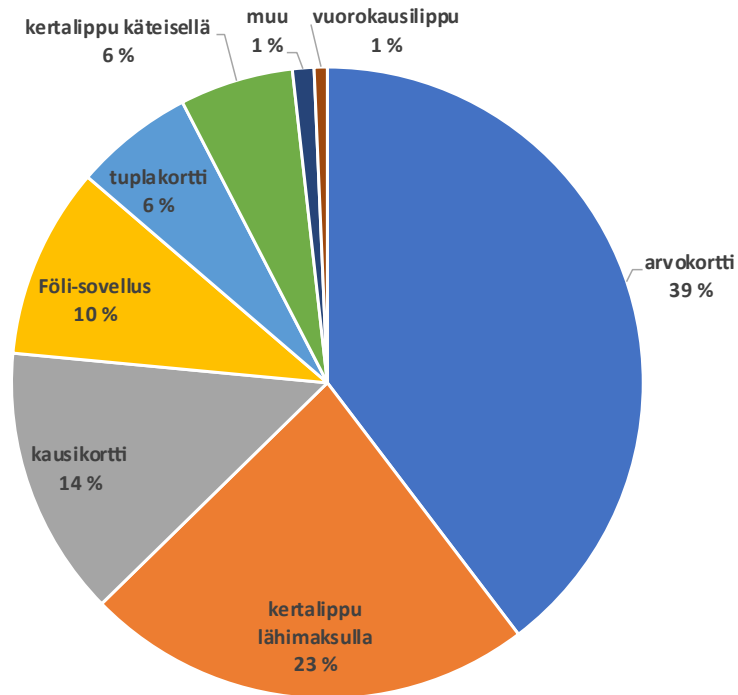
Kuvio 27. Psykografiset tekijät ja työ- sekä vapaa-ajan matkustus

### 3.9. Maksutavat, asiakastytyväisyys ja muita nostoja

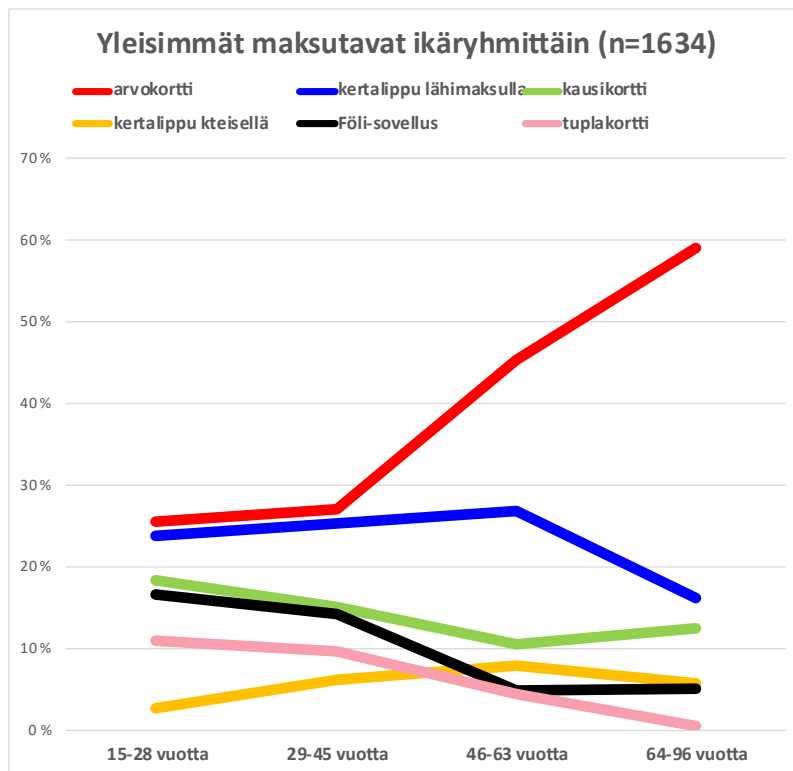
Tutkimuksessa kysyttiin lukuisia asioita, jotka eivät suoraan liity mihinkään edellä käsitellyistä kokonaisuuksista. Näitä ovat esimerkiksi (1) maksutavat Fölin busseissa, (2) tyytyväisyys Fölin asiakaspalveluun, (3) istumapaikan valinta bussissa, (4) Föliä käyttämättömien ihmisten ajatukset tilanteista, joissa bussia voisi käyttää, ja (5) mielenkiintoiset avoimet palautteet.

Fölin maksutapojen jakautuminen tutkimuksen mukaan on kuvattu kuviossa 28. Siitä nähdään, että arvokortti ja kertalippu lähimaksulla ovat ylivoimaisesti suosituimmat maksutavat. Maksutapojen tarkastelu ikäryhmittäin, kuten kuviossa 29 esitetään, tuo tähän kuitenkin mielenkiintoisen lisänäkökulman: 15–45-vuotiailla kuluttajilla maksutavat ovat hyvin hajautuneita, mutta 46–96-vuotiailla arvokortti nousee ylivoimaisesti suosituimmaksi.

### Yleisimmät maksutavat Fölin busseissa (n=1634)



Kuvio 28. Yleisimmät maksutavat Fölin busseissa



Kuvio 29. Yleisimmät maksutavat ikäryhmittäin

Tyytyväisyys Fölin asiakaspalveluun muodostavan selvän U-käyrän, kuten kuviosta 30 ilmenee. Föliin ollaan erityisen tyytyväisiä nuorina ja vanhoina, mutta myös ruuhkavuosina ja keski-ikäisinä keskiarvot ovat kirkkaasti yli neutraalin. Taulukossa 5 listatut avoimet palautteet niin ikään kuvaavat hyvin sitä, kuinka paljon tyytyväisiä käyttäjiä Föllillä on. Tämä kaikki kertoo siitä, että Fölistä tykätään ja sen arvostus kuluttajien silmissä on hyvin korkealla. Toistaiseksi tämä arvostus on ollut riittävä puskuri esimerkiksi kuljettajien ammattitaitoon kohdistuvaa tyytymättömyyttä vastaan.



Kuvio 30. Tyytyväisyys Fölin asiakaspalveluun

*Eläkkeelle siirryttyäni laitoin auton pois ja siirryin Fölin vakiasiakkaaksi ja olen niin tyytyväinen valintaani kuin vain voin olla, kiitos Föli.*

*Mielestäni Föli toimii loistavasti, bussit kulkevat riittävän usein, ovat siistejä ja ovat aikataulussa. Hyvä, että tällainen palvelu on Turussa.*

*Olen huippu tyytyväinen Föliin, kesällä Fölläriin ja rakastan Föli lauttaa sekä Föriä. Keskieurooppalaiset ystäväni ihmettelevät tätä menoa ihan ihastuksesta hämmästellään. Vältän oman auton käyttöä viimeiseen asti ja käytänkin sitä vain painavien, isojen tavaroiden tai isojen kappaleiden roudaukseen. Mökille tietty on mentävä omalla autolla.*

Taulukko 5. Myönteisiä palautteita Fölistä

Talviaineiston keräämisen yhteydessä kysyttiin istumapaikan valintaa Fölin bussissa, ja tulokset ovat taulukossa 6. Demografisten tekijöiden vaikutus istumapaikan valintaan ei ollut millään lailla yllättävä: yleistäen voidaan sanoa, että nuoremmat ja miehet istuvat keskimäärin taaempaan kuin ikääntyneemmät ja naiset. Tällä voi olla kuitenkin käytännön sovelluksia esimerkiksi printtimainonnan sijoittelussa.

### Missä kohdassa bussia istut mieluiten? (n=803)

etusassa lähellä etuovia	8 %
alatasanteella keskiovien läheisyydessä	23 %
ylätasanteella keskiovien läheisyydessä	45 %
ylätasanteella takaoven läheisyydessä	16 %
takapenkeillä	8 %

Taulukko 6. Istumapaikan valinta Fölin bussissa

Potentiaalisten uusien asiakasryhmien kartoittamiseksi tutkimuksessa esitettiin avoin kysymys ”*Millaisissa tilanteissa käytät tai voisit ajatella käyttäväsi Fölin bussia?*” niille vastaajille, jotka eivät olleet nimenneet bussia pääasiallisesti kulkuneuvokseen. Vastaukset eivät olleet erityisen yllättäviä, mutta mielenkiintoisia joka tapauksessa. Seuraavat teemat toistuivat usein:

- Viihteelle ja tapahtumiin meneminen ja alkoholin käyttö
- Parkkipaikkaongelmia ennakoitaessa, pitkät oleskelut keskustassa (parkkimaksut)
- Jatkoysteudet laivalla, junalla tai lentokoneella
- Auton oleminen huollossa tai lainassa
- Sairaalaan mennessä
- Pyöräilijöillä tavaroita tai lapsia kuljettaessa sekä huonolla säällä
- Kävelijöillä pitkillä matkoilla tai tavaroita kuljettaessa

Tutkimuksen muutamista avoimista palautteista nousi yllättäviä, mielenkiintoisia ideoita Fölin mahdolliseen kehittämistyöhön. Nämä palautteet on listattu taulukossa 7, ja erityistä mielenkiintoa herättävät kohdat on lihavoitu.

<p><i>“Toivoisin, että Föli olisi <b>aktiivisesti mukana pohtimassa lasten harrastuskuljetusten kehittämistä</b>. Tiedän, että aihe on monitahoinen ja haastava, mutta lapsiperhenäkölkulmasta uskon, että mitä paremmin lapset voisivat kulkea itsenäisesti harrastuksiin, tukisi tämä kestävämpien kulkutapojen suosimista ja yksityisautoilun vähentämistä.”</i></p>
<p><i>“There should be guidance given <b>that if a driver is ahead of himself he should wait at the stop until the advertised time is reached.</b>”</i></p>
<p><i>“Aikataulussa pysymisen parantamiseksi pitäisi kiireellisesti toteuttaa <b>joukkoliikenteen liikennevaloetusjärjestelmä</b>, etenkin kaupungin sisääntuloväylille (Uudenmaankatu ja Satakunnantie ainakin), koska juuri keskustaan päin tulevan liikenteen täsmällisyys ratkaisee sen, ehtikö vaihtoyhteyteen keskustassa/Puutorilla jne.”</i></p>
<p><i>“Eurooppaa kiertäessäni tajuan, että autojen sisänäytöt ja kuulutukset ovat tärkeitä. Tänä keväänä olen ajanut julkisilla Berliinissä ja Bratislavassa, ja autossa ja ratikoissa tietää aina missä mennään ja milloin oma pysäkki tulee. Toinen asia, joka täällä on paremmin on, että <b>kaikista ovista saa mennä sisään</b>. Se on kätevää ja nopeaa. Kuskien ei tarvitse tarkkailla tai myydä lippuja. Lipun tarkastajia sitten tietysti tarvitaan.”</i></p>
<p><i>“Muuttakaa toiminta niin kuin se on muuallakin maailmassa. <b>Jos asiakkaalla on lippu niin hän voi kulkea sisään myös taka- ja keskiovista</b>”</i></p>
<p><i>“että ainakin joillakin reiteillä olisi mahdollista <b>matkustaa invamopon kanssa, joka laajentaisi ”liikumisreviiriäni</b>” tietääkseni jossain kaupungeissa tämä on mahdollista, ainakin jollain reiteillä, et mopon voi ajaa bussiin.”</i></p>
<p><i>“<b>Fölin bussi appissa voisi olla ominaisuus ”olen tässä bussissa</b>” lukitusominaisuus niin olisi helpompi seurata matkan kulkua.”</i></p>

Taulukko 7. Mielenkiintoisia nostoja avoimista palautteista

## 4. Johtopäätökset

Käsillä olevan kuluttajatutkimuksen *tarkoituksena oli tuottaa taustatietoa Fölin markkinoinnin ja toimintastrategian suunnitteluun*. Muotoilun tarkoituksena on ohjata lukijan huomio nimenomaan tutkimustuloksiin ja rohkaista tekemään johtopäätöksiä itse. Tässä luvussa esitellään kuitenkin yhteenvedonomaaisesti joitakin toimenpide-ehdotuksia, jotka perustuvat ensisijaisesti tutkijan omiin tulkintoihin. Näiden tulkintojen syntymistä ovat kuitenkin edesautta- neet Fölin henkilökunnan sekä Hansdotterin edustajien kanssa käydyt keskustelut.

### 4.1. Ideoita käytännön toimenpiteiksi

1. Bussin käyttäminen on aktiivisempi valinta kuin auton käyttäminen. Varsinkin autoon tottuneille bussiin hyppääminen vaatii erityistä motivoitumista ja inspiraatiota. Sopivalle kohderyhmälle kohdistettu vaikuttajamarkkinointi on tästä syystä perusteltua.
2. Vaikuttajamarkkinoinnin tyypillisiä kohderyhmiä ovat nuoret ja naiset (erit. lapsiperheelliset äidit). Nämä ryhmät ovat joko bussien aktiivisia käyttäjiä tai suhtautuvat bussin käyttöön keskimääräistä myönteisemmin. Nuorille kohdistettu vaikuttajamarkkinointi edesauttaisi nuorten sitoutumista busseihin senkin jälkeen, kun nuoruuden ”välttämättömän” käytön vaihe on ohi. Samalla periaatteella naisten, erityisesti äitien, bussin käytön rohkaiseminen edistäisi bussin käytön kasvatuksellista ulottuvuutta. Kotoa tullut malli liikkumiseen vaikuttaa usein ihmisen koko elämän ajan, ja bussin käyttöön sitoutuneet vanhemmat siirtävät käytännön todennäköisemmin jälkeläisilleen.
3. Nuoret ovat avainkohderyhmä. Jos kantava ajatus on saada iän myötä tapahtuvan sosiaalisen aseman muutoksen ja vaurastumisen aikaansaama autoistumistrendi kääntymään, tähän kannattaa panostaa monin erilaisin tavoin. Esimerkiksi erilaiset oppilaitos- tai harrasteryhmäkampanjat voisivat olla toimiva vaihtoehto. Samaan pakettiin kuuluu nuorisolippuhinnan ulottaminen muutaman vuoden vanhempiin ikäluokkiin. Keskeistä on pyrkiä heikentämään iän ja elintason mukanaan tuomaa suuntausta siirtä yksityisautoilijaksi.
4. Maahanmuuttajat ja muut vieraskieliset ovat keskimäärin huomattavasti myönteisempiä busseja kohtaan ja käyttävät sitä aktiivisemmin kuin kantasuomalaiset. Silti heille ei juuri kohdisteta markkinointia. Tässä markkinoinnissa on syytä korostaa informatiivisuutta mielikuvien sijasta, koska kielimuuri ja vieras kulttuuriympäristö saattavat saada bussin käytön näyttämään hyvin monimutkaiselta.
5. Bussien satunnaiskäyttäjien osuus on suuri, ja täysin bussia käyttämättömiä on vähän. Koska useimmat ihmiset ovat edes joskus käyttäneet bussia, bussin käyttöön liittyvän psykologisen kynnyksen voi olettaa olevan matala. Siksi markkinointiresurssia ei

kannata tuhlata niin sanottuun threshold-markkinointiin. Koska useimmat ovat jo ylittäneet ensi kynnyksen, markkinoinnin kannattaa pyrkiä vakuuttamaan ihmiset siitä, että satunnaiskäytöstä voisi edetä kohti säännöllistäkin käyttämistä.

6. Yleisiä satunnaiskäytön muotoja ovat bussin käyttö juhlimisen (ts. alkoholin käytön ja ravintolaan menon) sekä matkalle lähtemisen (ts. jatkoyhteys junaan tai laivaan) yhteydessä. Nämä tilanteet ovat otollinen keino tavoittaa satunnaiskäyttäjiä, mukaan lukien haasteellisena pidetyt nuorten miesten ja keski-ikäisten miesten ryhmät.
7. Runkolinjastomarkkinoinnin kannattaa keskittyä mielikuviin siitä, että bussilla liikkuminen nopeutuu ja aikatauluriippuvuus vähenee. Tämä markkinointiviestintä saattaa toimia erityisen hyvin, kun se kohdennetaan kuluttajille, jotka eivät käytä bussia laisinkaan (uusasiakashankinta). Myös asiakaspalveluresurssiin (esim. some, puhelinpalvelu jne.) kannattaa panostaa, koska runkolinjastouudistuksen myötä on odotettavissa suuri määrä vihaistakin palautetta. Palautteen jättäminen – oli kyse sitten myönteisestä tai kielteisestä palautteesta – on kuluttajalta aina suuri ponnistus ja kertoo hänen sitoutumisestaan Föliin. Siksi reklamaatio on tilanne, jossa väylä kuluttajaan on ehkä puhtaimmillaan. Kyseessä on ns. ”tuhannen taalan paikka” jättää asiakkaaseen positiivinen muistijälki.
8. Sisäisen markkinoinnin kannalta liikennöitsijöiden koordinoiminen ja erityisesti bussinkuljettajien koulutus on ensiarvoisen tärkeää. Kuluttajilla on huomattavan paljon kielteisiä kokemuksia bussikuskeista. Toistaiseksi Fölin brändiarvo ja kuluttajien kiintymys Föliä kohtaan ovat pitäneet tämän ongelman aisoissa, mutta se vaatii toimenpiteitä, vähintäänkin asiakaspalvelukoulutuksia. Koska kuljettajien saatavuuteen ja koulutukseen liittyvä ongelma on kuitenkin maan- ja jopa Euroopan laajuinen, voisi olla suositeltavaa koota kaikki suomalaiset joukkoliikennetoimijat ja ammattiliitot yhden pöydän ääreen pohtimaan asiaa.
9. Bussien turvallisuus koetaan puutteelliseksi. Turvallisuuskysymyksiin ei kuitenkaan kannata yrittää markkinoinnilla panostaa, koska se olisi ns. kuluttajien pettämistä ja mahdollisesti katteettomien lupauksen antamista. Haasteet ovat syvemmillä. Kuten kuljettajiin kytkeytyvien ongelmienkin kohdalla, myös turvallisuuskysymyksiin kannattaa paneutua mieluummin strategisella tasolla.
10. Ympäristöystävällisyys vaikuttaa toissijaiselta kriteeriltä kulkuneuvon valinnassa. Sitä ei kannata valita markkinoinnin kärkiteemaksi, mutta yritysvastuullisuuden nimissä sen on kuljettava keskeisenä osana strategista kehitystyötä. Kuitenkin myös markkinoinnillisesti ajoittainen ns. muistutusviestintä Fölin ympäristöystävällisyydestä on paikallaan.

11. Ikäihmiset ovat monella mittarilla kaikkein myönteisimpiä ja aktiivisimpia Fölin käyttäjiä. Monet ovat kuitenkin huolissaan esteettömyydestä ja kuljettajien ajotavoista. Ikäihmisille kohdistuvassa markkinoinnissa kannattaa paneutua näihin asioihin.
12. Pääasiallisilla autoilijoilla auton käyttöön liittyy jonkin verran enemmän negatiivisia tunteita kuten harmitusta kuin bussinkäyttäjillä, pyöräilijöillä tai kävelijöillä. Tähän ”autoilun taakkaan” liittyvään ilmiöön kannattaa markkinoinnissa jollain tasolla tarttua. Yksityisautoilua markkinoidaan usein vaivattomuudella ja vapauden tunteella, mutta Fölin markkinoinnissa kannattaa tuoda esiin autoilun vaivat, kustannukset ja suuren sitoumuksen autoon tyyliin: ”Olisiko bussi sinulle sittenkin paras vaihtoehto?” Lähestymistavassa kannattaa kuitenkin olla hyvin hienovarainen, koska autoon jo sitoutunut kuluttaja saattaa kokea viestinnän myös ärsyttävänä besserwisseröintinä.

#### **4.2. Rajoitukset ja jatkotutkimusehdotukset**

Tutkimuksen merkittävimmät rajoitukset liittyvät määrälliseen kyselytutkimusmenetelmään. Kyselytutkimus antaa väestötasolla laajan yleiskuvan ilmiöstä, mutta esimerkiksi ymmärrys kuluttajien syvällisempien, ehkä tiedostamattomienkin, motiivien, tunteiden ja tarpeiden roolista jää vähäiseksi. Tästä syystä laadullista, haastatteluihin perustuvaa jatkotutkimusta voi lämpimästi suositella. Erityisen kiinnostavia kohderyhmiä tällaisille jatkotutkimuksille olisivat nuoret, vieraskieliset ja linja-autonkuljettajat.

Tutkimusraportissa on moneen otteeseen tuotu esiin, kuinka olennaista Fölin kannalta olisi vähentää nuorten kuluttajien siirtymistä yksityisautoilijoiksi. Se, millainen markkinointi tavoitetta parhaiten tukisi, saisi aineksia ikäryhmään kuuluvien kuluttajien syvähaastatteluista. Ehkä vaivattomin tapa tavoittaa informantteja tällaiseen tutkimukseen olisi esimerkiksi urheiluseurojen tai muiden harrasteryhmien kautta. Myös koulut voisivat tehdä yhteistyötä, mutta alaikäisiin kohdistuva tutkimus vaatii runsaasti eettistä harkintaa, lupalaput vanhemmilta ja mahdollisesti myös eettisen luvan.

Vieraskieliset kuluttajat ovat tässä kyselytutkimuksessa aliedustettuina, ja demografinen edustavuuskin on mahdollisesti vajavainen. Ilmeistä kuitenkin on, että tämä kuluttajaryhmä on bussien käytössä huomattavasti aktiivisempi ja suhtautuu busseihin kotikielisiä myönteisemmin. Mitä tämän taustalla on, vaatii jatkotutkimusta. Yleisesti maahanmuuttajien kuluttajakäyttäytymiseen keskittyvä tutkimus on vähäistä. Vaikka kyseessä on kasvava väestöryhmä, kohderyhmä on usein vaikeasti tavoitettava. Luovalle ja kielitaitoiselle tutkijalle tämä ei kuitenkaan olisi mahdottomuus, koska useilla maahanmuuttajilla on omia yhteisöjään, joiden kautta informantteja olisi helppo löytää niin sanotun lumipalloefektin avulla.

Linja-auton kuljettajien näkökulmaa olisi tärkeä kuulla ja systemaattisesti tarkastella. He ovat Fölin asiakasrajapinnassa toimiva taho, joten heillä on myös suora kosketus

kuluttajakäyttäytymiseen. Heidän kuulemisensa auttaisi myös selvittämään kuluttajien kuljettajiin kohdistuvien negatiivisten kokemusten perussyitä.

Edellä mainituista jatkotutkimusideoista nuoriin ja vieraskielisiin kuluttajiin liittyvät aihiot lienevät järkevintä ja kustannustehokkainta toteuttaa opinnäytetyöprojekteina tai muunlaisena akateemisena yhteistyönä. Linja-auton kuljettajiin liittyvä aihio ei olisi kuluttajatutkimus vaan strategiseen johtamiseen kytkeytyvä selvitys. Siksi sen toteuttaminen voisi olla järkevämpää kaupallisena tai akateemisena konsultaatioprojektina.

# Liitteet

## Tervetuloa vastaamaan kuluttajatutkimukseen!

Tutkimus käsittelee ihmisten liikkumista Turun seudun joukkoliikenne Fölin alueella. Kysely on suunnattu kaikille Fölin alueen (Turku, Kaarina, Raisio, Lieto, Naantali ja Rusko) asukkaille. **Toivomme vastauksia myös niiltä, jotka eivät käytä Föliä.** Vastajien kesken arvomme 50 euron arvoisia Fölin lahjakortteja.

Lomakkeen täyttämiseen kuluu 10–15 minuuttia. Pyydämme lukemaan kysymykset ja väittämät huolellisesti sekä valitsemaan kussakin kohdassa itseäsi parhaiten kuvaavan vaihtoehdon.

Lisätietoja tutkimuksesta antavat:

- Samuel Piha, dosentti, Turun yliopisto ([samuel.piha@utu.fi](mailto:samuel.piha@utu.fi))
- Sinikka Martinez, viestintä- ja markkinointipäällikkö, Föli ([sinikka.martinez@turku.fi](mailto:sinikka.martinez@turku.fi))

**Kiitos osallistumisestanne!**

Aluksi kysymme taustatietojasi tulosten luokittelua varten.

(1) Sukupuoli:	<input type="checkbox"/> nainen <input type="checkbox"/> mies <input type="checkbox"/> muu <input type="checkbox"/> en halua vastata
(2) Minkä ikäinen olet?	
(3) Missä kunnassa asut?	<input type="checkbox"/> Turku <input type="checkbox"/> Kaarina <input type="checkbox"/> Raisio <input type="checkbox"/> Lieto <input type="checkbox"/> Naantali <input type="checkbox"/> Rusko <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____
(4) Mikä seuraavista kuvaa parhaiten tämänhetkistä asuinaluettasi?	<input type="checkbox"/> ydinkeskusta <input type="checkbox"/> kaupunki <input type="checkbox"/> lähiö <input type="checkbox"/> maaseutu
(5) Mikä on äidinkielesi?	
(6) Kuinka monta ihmistä kotitaloudessasi yhteensä asuu?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> yli 6
(7) Asuuko kotitaloudessasi alaikäisiä lapsia?	<input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei
(8) Kuinka suuret ovat kotitaloutesi yhteenlasketut bruttotulot <b>kuukaudessa</b> ?	<input type="checkbox"/> alle 1000 € / kk <input type="checkbox"/> 1000-3000 € / kk <input type="checkbox"/> 3000-5000 € / kk <input type="checkbox"/> 5000-7000 € / kk <input type="checkbox"/> 7000-9000 € / kk <input type="checkbox"/> 9000-11000 € / kk <input type="checkbox"/> 11000-13000 € / kk <input type="checkbox"/> yli 13000 € / kk <input type="checkbox"/> en halua vastata
(9) Mikä on korkein koulutuksesi?	<input type="checkbox"/> peruskoulu tai kansakoulu <input type="checkbox"/> lukio <input type="checkbox"/> ammattikoulu tai opisto <input type="checkbox"/> alempi korkeakoulututkinto <input type="checkbox"/> ylempi korkeakoulututkinto <input type="checkbox"/> tohtorin tutkinto
(10) Siviilisäätö:	<input type="checkbox"/> naimaton tai eronnut <input type="checkbox"/> avio- tai avoliitossa <input type="checkbox"/> leski <input type="checkbox"/> muu

Mieti liikkumistasi Fölin alueella (Turku, Kaarina, Raisio, Lieto, Naantali, Rusko) viimeksi kuluneiden **kahden kuukauden aikana**. Kuinka usein olet käyttänyt seuraavia kulkuneuvoja **yli kolmen kilometrin** pituisiin matkoihin?

	En lainkaan	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	Muutaman kerran kuukaudessa	Muutaman kerran viikossa	Päivittäin
(11) kotitalouden oma auto					
(12) Fölin bussi					
(13) oma polkupyörä					
(14) kävely					
(15) moottoripyörä					
(16) taksi					
(17) tuttavän auto					
(18) vuokrattu sähköpotkulauta eli skuutti (esim. Voi, Ryde, Tier)					
(19) mopo, mopoauto tai mönkijä					
(20) vuokrattu polkupyörä (esim. fölläri)					
(21) oma sähköpotkulauta					
(22) vuokra- tai yhteiskäyttöauto					
(23) muu					

Kuinka tärkeitä seuraavat tekijät ovat sinulle, kun valitset kulkuneuvon **yli kolmen kilometrin** pituisille matkoille Fölin alueella liikkuessasi? Valitse itseäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Ei lainkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	Melko tärkeä	Tärkeä	Erittäin tärkeä
(24) Nopeus					
(25) Edullisuus					
(26) Ympäristöystävällisyys					
(27) Terveys					
(28) Vaivattomuus					
(29) Nautinnollisuus tai hupi					
(30) Yksityisyys					
(31) Joustavuus					
(32) Hallinnan tunne					
(33) Sosiaaliset tekijät tai yhteisöllisyys					
(34) Status tai maine					
(35) Säätila					
(36) Mahdollisuus kuljettaa tavaroita tai ihmisiä					
(37) Välttämättömyys, koska muita vaihtoehtoja ei ole					

Kuinka hyvin seuraava väittämä kuvaa sinua? Valitse itseäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
(38) Vuodenaika vaikuttaa siihen, millä kulkuneuvolla kuljen yli kolmen kilometrin matkoja.					
(39) Kotitalouden oma auto on minulle välttämätön Fölin alueella liikkuessani.					<b>Kotitaloudessani ei ole autoa.</b>

Jos olet käyttänyt Fölin busseja viimeksi kuluneiden kahden kuukauden aikana, kuinka usein matkojesi tarkoitus on ollut jokin seuraavista?

	En lainkaan	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	Muutaman kerran kuukaudessa	Muutaman kerran viikossa	Päivittäin
(40) Olen käyttänyt Fölin busseja vapaa-aikani matkoihin.					
(41) Olen käyttänyt Fölin busseja työni yhteydessä tai työaikani.					

Mieti **tulevaa kuukautta**. Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat sinua? Valitse itseäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
(42) Suhtaudun myönteisesti ajatukseen, että matkustaisin Fölin bussilla.					
(43) Ajatus matkustamisesta Fölin bussilla tuntuu mielestäni epämiellyttävältä.					
(44) Useimmat minulle läheiset ihmiset todennäköisesti matkustavat Fölin bussilla.					
(45) Useimmat minulle läheiset ihmiset suhtautuisivat myönteisesti, jos matkustan Fölin bussilla.					
(46) Arvelen, että useimmat kaltaiseni ihmiset matkustavat Fölin busseilla.					
(47) Fölin bussilla matkustaminen olisi minulle mahdollista.					
(48) Fölin bussilla matkustaminen olisi minulle vaivatonta.					
(49) Fölin bussilla matkustaminen vaatisi minulta suuria ponnistuksia.					
(50) Aion matkustaa Fölin bussilla tulevan kuukauden aikana.					
(51) Minulla ei ole aikomusta käyttää Fölin busseja tulevan kuukauden aikana.					

(52) Mieti liikkumistasi Fölin alueella viimeksi kuluneiden kahden kuukauden aikana. Jos sinun pitäisi valita **vain yksi kulkuneuvo**, jota olet pääasiassa käyttänyt yli kolmen kilometrin pituisilla matkoilla, mikä se olisi?

- ( ) kotitalouden oma auto
- ( ) Fölin bussi
- ( ) oma polkupyörä
- ( ) kävely
- ( ) moottoripyörä
- ( ) taksi
- ( ) tuttavän auto
- ( ) vuokrattu sähköpotkulauta eli skuutti (esim. Voi, Ryde, Tier)
- ( ) mopo, mopoauto tai mönkijä
- ( ) vuokrattu polkupyörä (esim. föllari)
- ( ) oma sähköpotkulauta
- ( ) vuokra- tai yhteiskäyttöauto
- ( ) muu, mikä? \_\_\_\_\_

Mieti **äskän valitsemaasi pääasiallista kulkuneuvoa**. Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat sinua? valitse itseäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
(53) Pääasiallinen kulkuneuvoni kertoo paljon minusta ihmisenä.					
(54) Pääasiallinen kulkuneuvoni ei liity siihen, millaiseksi ihmiseksi koen itseni.					
(55) Pääasiallinen kulkuneuvoni on merkittävä osa identiteettiäni.					
(56) Minua usein harmittaa, että joudun käyttämään liikaa pääasiallista kulkuneuvoani.					
(57) Käytän mielelläni pääasiallista kulkuneuvoani.					
(58) Minusta tuntuu usein, että pääasiallinen kulkuneuvoni ei ole järkevä ratkaisu tarpeisiini liikkua.					
(59) Pääasiallisen kulkuneuvoni käyttäminen tuntuu minusta hyvältä.					
(60) Yleisesti ottaen kulkuneuvon valinta on tärkeä osa minäkuvaani.					
(61) Pääasiallinen kulkuneuvoni on sama kaikkina vuodenaikoina.					

(62) Millaisissa tilanteissa käytät tai voisit ajatella käyttäväsi Fölin bussia?

Seuraavaksi esitämme väittämiä ja kysymyksiä Fölin busseihin liittyvistä kokemuksistasi. Valitse itseäsi parhaiten kuvaavat vaihtoehdot. Jos sinulla ei ole kokemusta Fölin busseista, vastaa ”Ei kokemusta”.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei kokemusta
(63) Minusta on epämiellyttävää olla riippuvainen Fölin bussien aikatauluista.						
(64) Fölin bussilla matkustaminen on minulle välttämätön paha.						
(65) Käytän Fölin bussia todennäköisesti nykyistä vähemmän viiden vuoden kuluttua.						
(66) Tunnen oloni yleensä rentoutuneeksi Fölin bussissa.						
(67) Voisin ajatella tutustuvani itselleni tuntemattomiin ihmisiin Fölin bussissa.						
(68) Olen Fölin bussissa mieluiten omissa oloissani.						
(69) Minusta on vaivaannuttavaa joutua Fölin bussissa istumaan tuntemattoman viereen.						
(70) Tunnen oloni joskus turvattomaksi Fölin bussissa.						
(71) Minulle on joskus sattunut Fölin bussissa jotain, mistä on jäänyt minulle pitkäksi ajaksi paha mieli.						

(72) Halutessasi voit kuvailla tilannetta, josta sinulle on jäänyt Fölin bussissa paha mieli.	
---	--

(73) Fölin busseilla matkustaminen on mielestäni <b>edullista / kallista</b> verrattuna muihin käytettävissäni oleviin vaihtoehtoihin.	edullista	1	2	3	4	5	kallista	Ei kokemusta
(74) Fölin busseilla matkustaminen vie mielestäni <b>vähemmän / enemmän aikaa</b> kuin muut käytettävissäni olevat vaihtoehdot.	vähemmän aikaa	1	2	3	4	5	enemmän aikaa	Ei kokemusta

Lopuksi kysymme vielä palautettasi Fölin toiminnasta.

(75) Jos käytät Fölin busseja, mitä maksutapaa suosit?	<input type="checkbox"/> kertalippu käteisellä <input type="checkbox"/> kertalippu lähimaksulla <input type="checkbox"/> kausikortti <input type="checkbox"/> arvokortti <input type="checkbox"/> vuorokausilippu <input type="checkbox"/> tuplakortti <input type="checkbox"/> Föli-sovellus <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ <input type="checkbox"/> En käytä Fölin busseja
--	---

(76) Mitä muita palveluita Fölitä toivoisit, tai miten Fölin toimintaa voisi mielestäsi parantaa?	
---	--

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
(77) Olen tyytyväinen Fölin asiakaspalveluun.					

**Kiitos vastauksistasi!**

## Tervetuloa vastaamaan kuluttajatutkimukseen!

Tutkimus käsittelee ihmisten liikkumista Turun seudun joukkoliikenne Fölin alueella. Kysely on suunnattu kaikille Fölin alueen (Turku, Kaarina, Raisio, Lieto, Naantali ja Rusko) asukkaille.

**Toivomme vastauksia myös niiltä, jotka eivät käytä Föliä.** Vastaajien kesken arvomme 50 euron arvoisia Fölin lahjakortteja.

Lomakkeen täyttämiseen kuluu 10–15 minuuttia. Pyydämme lukemaan kysymykset ja väittämät huolellisesti sekä valitsemaan kussakin kohdassa itseäsi parhaiten kuvaavan vaihtoehdon.

Lisätietoja tutkimuksesta antavat:

- Samuel Piha, dosentti, Turun yliopisto ([samuel.piha@utu.fi](mailto:samuel.piha@utu.fi))
- Sinikka Martinez, viestintä- ja markkinointipäällikkö, Föli ([sinikka.martinez@turku.fi](mailto:sinikka.martinez@turku.fi))

**Kiitos osallistumisestanne!**

Aluksi kysymme taustatietojasi tulosten luokittelua varten.

(1) Sukupuoli:	<input type="checkbox"/> nainen <input type="checkbox"/> mies <input type="checkbox"/> muu <input type="checkbox"/> en halua vastata
(2) Minkä ikäinen olet?	
(3) Missä kunnassa asut?	<input type="checkbox"/> Turku <input type="checkbox"/> Kaarina <input type="checkbox"/> Raisio <input type="checkbox"/> Lieto <input type="checkbox"/> Naantali <input type="checkbox"/> Rusko <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____
(4) Mikä seuraavista kuvaa parhaiten tämänhetkistä asuinaluettasi?	<input type="checkbox"/> ydinkeskusta <input type="checkbox"/> kaupunki <input type="checkbox"/> lähiö <input type="checkbox"/> maaseutu
(5) Mikä on äidinkielenesi?	
(6) Kuinka monta ihmistä kotitaloudessasi yhteensä asuu?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> yli 6
(7) Asuuko kotitaloudessasi alaikäisiä lapsia?	<input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei
(8) Kuinka suuret ovat kotitaloutesi yhteenlasketut bruttotulot <b>kuukaudessa</b> ?	<input type="checkbox"/> alle 1000 € / kk <input type="checkbox"/> 1000-3000 € / kk <input type="checkbox"/> 3000-5000 € / kk <input type="checkbox"/> 5000-7000 € / kk <input type="checkbox"/> 7000-9000 € / kk <input type="checkbox"/> 9000-11000 € / kk <input type="checkbox"/> 11000-13000 € / kk <input type="checkbox"/> yli 13000 € / kk <input type="checkbox"/> en halua vastata
(9) Mikä seuraavista kuvaa parhaiten nykyistä ammattiasi?	<input type="checkbox"/> yrittäjä <input type="checkbox"/> johtaja <input type="checkbox"/> ylempi toimihenkilö <input type="checkbox"/> alempi toimihenkilö <input type="checkbox"/> työntekijä <input type="checkbox"/> eläkeläinen <input type="checkbox"/> opiskelija <input type="checkbox"/> muu
(10) Mikä on korkein koulutuksesi?	<input type="checkbox"/> peruskoulu tai kansakoulu <input type="checkbox"/> lukio <input type="checkbox"/> ammattikoulu tai opisto <input type="checkbox"/> alempi korkeakoulututkinto <input type="checkbox"/> ylempi korkeakoulututkinto <input type="checkbox"/> tohtorin tutkinto
(11) Siviilisääty:	<input type="checkbox"/> naimaton tai eronnut <input type="checkbox"/> avio- tai avoliitossa

( ) leski

( ) muu

Mieti liikkumistasi Fölin alueella (Turku, Kaarina, Raisio, Lieto, Naantali, Rusko) viimeksi kuluneiden **kahden kuukauden aikana**. Kuinka usein olet käyttänyt seuraavia kulkuneuvoja **yli kolmen kilometrin** pituisiin matkoihin?

	Päivittäin	Muutaman kerran viikossa	Muutaman kerran kuukaudessa	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	En lainkaan
(12) kotitalouden oma auto					
(13) Fölin bussi					
(14) oma polkupyörä					
(15) kävely					
(16) taksi					
(17) tuttavän auto					
(18) vuokrattu sähköpotkulauta eli skuutti (esim. Voi, Ryde, Tier)					
(19) mopo, mopoauto tai mönkijä					
(20) vuokrattu polkupyörä (esim. fölläri)					
(21) oma sähköpotkulauta					
(22) vuokra- tai yhteiskäyttöauto					
(23) muu					

Jos olet käyttänyt Fölin busseja viimeksi kuluneiden kahden kuukauden aikana, kuinka usein matkojesi tarkoitus on ollut jokin seuraavista?

	Päivittäin	Muutaman kerran viikossa	Muutaman kerran kuukaudessa	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	Ei lainkaan
(24) Olen käyttänyt Fölin busseja vapaa-aikani matkoihin.					
(25) Olen käyttänyt Fölin busseja mennessäni töihin ja palatessani sieltä.					
(26) Olen käyttänyt Fölin busseja työni yhteydessä tai työaikani.					

Mieti **tulevaa kuukautta**. Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat sinua? Valitse itseäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
(27) Suhtaudun myönteisesti ajatukseen, että matkustaisin Fölin bussilla.					
(28) Ajatus matkustamisesta Fölin bussilla tuntuu mielestäni epämiellyttävältä.					
(29) Useimmat minulle läheiset ihmiset todennäköisesti matkustavat Fölin bussilla.					
(30) Useimmat minulle läheiset ihmiset suhtautuisivat myönteisesti, jos matkustan Fölin bussilla.					
(31) Arvelen, että useimmat kaltaiseni ihmiset matkustavat Fölin busseilla.					
(32) Fölin bussilla matkustaminen olisi minulle mahdollista.					
(33) Fölin bussilla matkustaminen olisi minulle vaivatonta.					
(34) Fölin bussilla matkustaminen vaatisi minulta suuria ponnistuksia.					
(35) Aion matkustaa Fölin bussilla tulevan kuukauden aikana.					
(36) Minulla ei ole aikomusta käyttää Fölin busseja tulevan kuukauden aikana.					

(37) Mieti liikkumistasi Fölin alueella viimeksi kuluneiden kahden kuukauden aikana. Jos sinun pitäisi valita **vain yksi kulkuneuvo**, jota olet pääasiassa käyttänyt yli kolmen kilometrin pituisilla matkoilla, mikä se olisi?

- ( ) kotitalouden oma auto
- ( ) Fölin bussi
- ( ) oma polkupyörä
- ( ) kävely
- ( ) taksi
- ( ) tuttavien auto
- ( ) vuokrattu sähköpotkulauta eli skuutti (esim. Voi, Ryde, Tier)
- ( ) mopo, mopoauto tai mönkijä
- ( ) vuokrattu polkupyörä (esim. föllari)
- ( ) oma sähköpotkulauta
- ( ) vuokra- tai yhteiskäyttöauto
- ( ) muu, mikä? \_\_\_\_\_

Mieti äsken valitsemaasi **pääasiallista kulkuneuvoa**. Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat sinua? valitse itseäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
(38) Pääasiallinen kulkuneuvoni kertoo paljon minusta ihmisenä.					
(39) Pääasiallinen kulkuneuvoni ei liity siihen, millaiseksi ihmiseksi koen itseni.					
(40) Pääasiallinen kulkuneuvoni on merkittävä osa identiteettiäni.					
(41) Minua usein harmittaa, että joudun käyttämään liikaa pääasiallista kulkuneuvoani.					
(42) Käytän mielelläni pääasiallista kulkuneuvoani.					
(43) Minusta tuntuu usein, että pääasiallinen kulkuneuvoni ei ole järkevä ratkaisu tarpeisiini liikkua.					
(44) Pääasiallisen kulkuneuvoni käyttäminen tuntuu minusta hyvältä.					
(45) Yleisesti ottaen kulkuneuvon valinta on tärkeä osa minäkuvaani.					

Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat sinua? Valitse itseäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
(46) Minulle on tärkeää itse ohjata kulkuneuvoani.					
(47) Minulle on tärkeää itse omistaa kulkuneuvoni.					
(48) Oman kulkuneuvon suoma yksityisyys on minulle tärkeää.					
(49) Pääsen vaivattomasti liikkumaan yli kolmen kilometrin päähän kotini ulkopuolelle aina niin halutessani.					
(50) Minusta on epämiellyttävää olla riippuvainen julkisen liikenteen, esimerkiksi bussien, aikatauluista.					

Seuraavaksi esitämme väittämiä ja kysymyksiä Fölin busseihin liittyvistä kokemuksistasi. Valitse itseäsi parhaiten kuvaavat vaihtoehdot. Jos sinulla ei ole kokemusta Fölin busseista, vastaa ”Ei kokemusta”.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei kokemusta
(51) Tunnen oloni yleensä rentoutuneeksi Fölin bussissa.						
(52) Voisin ajatella tutustuvani itselleni tuntemattomiin ihmisiin Fölin bussissa.						
(53) Olen Fölin bussissa mieluiten omilla oloillani.						
(54) Tuntemattomien ihmisten läsnäolo Fölin bussissa on mielestäni epämiellyttävää.						
(55) Minusta on vaivaannuttavaa joutua Fölin bussissa istumaan tuntemattoman viereen.						
(56) Välttelen Fölin bussissa matkustamista niissä olevien muiden matkustajien takia.						
(57) Tunnen oloni joskus turvattomaksi Fölin bussissa.						
(58) Minulle on joskus sattunut Fölin bussissa jotain, mistä on jäänyt minulle pitkäksi ajaksi paha mieli.						
(59) Mielestäni Fölin bussit myöhästyvät usein.						
(60) Fölin aikataulut ovat mielestäni sekavia.						
(61) Mielestäni Fölin bussit ovat yleensä ruuhkaisia.						
(62) Fölin bussien kuljettajat ovat mielestäni ystävällisiä.						

(63) Missä kohdassa Fölin bussia istut mieluiten, jos sinulla on mahdollisuus valita?	<input type="checkbox"/> etuosassa lähellä etuovea <input type="checkbox"/> alatasanteella keskiovien läheisyydessä <input type="checkbox"/> ylätasanteella keskiovien läheisyydessä <input type="checkbox"/> ylätasanteella takaoven läheisyydessä <input type="checkbox"/> takapenkeillä <input type="checkbox"/> ei kokemusta
---	---

(64) Fölin busseilla matkustaminen on mielestäni <b>edullista / kallista</b> verrattuna muihin käytettävissäni oleviin vaihtoehtoihin.	edullista	1	2	3	4	5	kallista	Ei kokemusta
(65) Fölin busseilla matkustaminen vie mielestäni <b>vähemmän / enemmän aikaa</b> kuin muut käytettävissäni olevat vaihtoehdot.	vähemmän aikaa	1	2	3	4	5	enemmän aikaa	Ei kokemusta

Lopuksi kysymme vielä palautettasi Fölin toiminnasta.

(66) Mitkä seuraavista tekijöistä saisivat sinut käyttämään enemmän Fölin busseja? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- matkan pituuteen perustuva veloitus
- tiheämmät aikataulut
- kattavampi linjaverkosto
- edullisemmat hinnat
- nopeammat yhteydet
- parempi matkustajainformaatio
- paremmin saavutettavissa oleva asiakaspalvelu
- ei mikään näistä

(67) Mitä muita palveluita Fölitä toivoisit, tai miten Fölin toimintaa voisi mielestäsi parantaa?

(68) Jos käytät Fölin busseja, mitä maksutapaa suosit?

- kertalippu käteisellä
- kertalippu lähimaksulla
- kausikortti
- arvokortti
- vuorokausilippu
- tuplakortti
- Föli-sovellus
- muu, mikä? \_\_\_\_\_
- En käytä Fölin busseja

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
(69) Olen tyytyväinen Fölin asiakaspalveluun.					

(70) Teemme Föllillä lähitulevaisuudessa lisää asiakastutkimuksia. Mitä mieltä olit tästä kyselylomakkeesta?