

# Skootterini.com

## Verkkosivuston käyttäjätutkimus tulosityhteenvetoraportti syksy 2009

(supistettu versio julkaistavaksi)

Tämä tutkimusmateriaali on tarkoitettu ainoastaan tilaajan omaan käyttöön. Tutkimuksen julkaisu, uudelleen käyttö, tai tutkimusmateriaalin luovuttaminen tai lainaaminen kolmansille osapuolille on kielletty ilman Suomen Kyselytutkimus Oy:n lupaa.

Suomen Kyselytutkimus Oy / Katri Aho / [info@suomenkyselytutkimus.fi](mailto:info@suomenkyselytutkimus.fi)

31.8.2009

**Skootterini.com**  
Tulosityhteenvetoraportti syksy 2009

1



## Sisällys 1/2

	Dia/sivu
<b>1. Yleistä tutkimuksen toteuttamisesta</b>	<b>4</b>
<b>2. Tutkimuksessa käytetyt tilastolliset käsitteet</b>	<b>6</b>
<b>3. Tutkimuksen kysymykohtaiset tulokset ja niiden tulkinta</b>	<b>7</b>
<b>4. Aineiston rakenne tiivistetysti (sukupuoli ja ikäryhmä)</b>	<b>8</b>
<b>5. Skootterini.com pääsivustoa koskevat kysymykset (yhteenveto)</b>	<b>9</b>
5.1 Vierailuaktiivisuus Skootterini.com -sivustoilla	11
5.2 Sivustojen markkinointikanavat	12
5.3 Pääsivustoilta etsitty tieto ja tiedon löytyminen	13
5.4 Tekijöiden arviointi (pääsivustotaso)	15
5.5 Toivotut aiheet ja kehitysehdotukset pääsivustoille	16
5.6 Yleiskouluarvosana Skootterini.com –pääsivustoille	17
<b>6. Skootterini.com keskustelualuetta koskevat kysymykset (yhteenveto)</b>	<b>18</b>
6.1 Keskustelualueelle rekisteröityneet jäsenet	20
6.2 Syyt mahdolliseen rekisteröitymättömyyteen	21
6.3 Vastaajien tietoisuus vain jäsenille tarkoitetuista alueista	22
6.4 Alueet ja rekisteröityminen	23
6.5 Keskustelualan nykyisen aihealuejaon selkeys	26
6.6 Aihealuejaon mahdollisen epäselvyyden syyt	27
6.7 Keskustelualueella esitetyt kysymykset (yleinen taso)	28
6.8 Keskustelualueella esitetyt kysymykset (merkkikohtainen)	31
6.9 Aluevalvojien osuus kaikista vastaajista	34
6.10 Vastaajien tyytyväisyys keskustelualan valvontaan	35
6.11 Syyt tyytymättömyyteen koskien keskustelualan valvontaa	36
6.12 Tekijöiden arviointi (keskustelualaue)	37
6.13 Vertailu muihin keskusteluyhteisöihin	38

31.8.2009



## Sisällys 2/2

	Dia/sivu
6.14 Miksi muita huonompi?	39
6.15 Keskustelualuetta koskevat avoimet parannusehdotukset	40
<b>7. Vastaajien taustatiedot ja muut kysymykset</b>	<b>41</b>
7.1 Vastaajien sukupuoli	43
7.2 Vastaajien ikäryhmä	44
7.3 Vastaajien ajoneuvojakauma (moposkootteri / skootteri)	45
7.4 Vastaajien moposkootterimerkki (myyntinimi)	46
7.5 Vastaajien moposkootterin vuosimalli	47
7.6 Uusi vs. käytetty moposkootteri	48
7.7 Takuuhuoltoa vaatineiden ongelmien esiintyminen	49
7.8 Yleiskouluarvosana myyjäliikkeelle koskien takuuhuoltoja	51
7.9 Keskeiset syyt negatiiviselle takuuhuoltopalautteelle	53
7.10 Huoltotoimenpiteiden suorittaminen omatoimisesti	54
7.11 Perusylläpitoa suurempien huoltojen suorittajataho	55
7.12 Tarvike- ja varaosien ostaminen	56
7.13 Tarvike- ja varaosien ostaminen verkkokaupoista ulkomailta	57
7.14 Skootterini.com –tuotemerkin yritystoiminnan kiinnostavuus	58
7.15 Moposkootterin tai skootterin osto lähitulevaisuudessa	59
7.16 Syyt ostokieltäytymiseen lähitulevaisuudessa	60
7.17 Vastaajien muut ajoneuvot	61
7.18 Naisjäsenten määrän kasvattaminen keskustelualueella	62
7.19 Muu avoin palaute	63
<b>8. Johtopäätökset ja kehityssuositukset</b>	<b>64</b>
LIITE1. Kyselylomake	
LIITE2. Taustamuuttujakohtaiset prosenttitaulukot (ei julkinen)	

31.8.2009



## 1. Yleistä tutkimuksen toteuttamisesta

- Tutkimuksen keskeisenä tavoitteena oli kartoittaa *Skootterini.com* –sivuston käyttäjien mielipiteitä sivuston nykyisestä toiminnasta, sekä moposkootteri- ja skootteriharrastuksesta yleisesti *Skootterini.com* –merkin kehittämiseksi.
- Tutkimuksen potentiaalisena vastaajaryhmänä olivat *Skootterini.com* –sivuston:
  - a) keskustelualueen rekisteröityneet jäsenet (31.3.2009 mennessä rekisteröityneitä jäseniä 534)
  - b) muut sivustoilla vierailevat kävijät (keskimäärin 8 000 ensikertalaista vierailijaa / kesäkuukausi) \*
- Kyselylomake laadittiin yhteistyössä *Skootterini.com* -sivuston, sekä Suomen Kyselytutkimus Oy:n kesken.
- Kaikille rekisteröityneille jäsenille lähetettiin sähköinen pyyntö osallistua tutkimukseen e-lomakkeen välityksellä. Pääsivustoille sijoitetun linkin välityksellä vastaaminen oli mahdollista myös rekisteröitymättömille vierailijoille. Vastaaminen oli mahdollista 1.4 – 31.5.2009 välisenä aikana.

\* *Skootterini.com* –sivusto on avattu 27.4.2007. *Skootterini.com* –sivusto ylitti 100 000:n ensikertalaisen kävijän rajapyykin kesäkuun alussa 2009. *Skootterini.com* –sivuston keskustelualueelle oli rekisteröitynyt 26.8.2009 mennessä yhteensä 838 jäsentä. *Skootterini.com* on Suomen suosituin ja tunnetuin pelkästään moposkoottereihin ja skoottereihin keskittynyt muu kuin yhdistyssivusto.



- Määräaikaan mennessä kyselytutkimukseen osallistui yhteensä 370 vastaajaa.
- Vastausaktiivisuutta voidaan pitää tutkimuksen etukäteisinformointiin nähden kohtalaisena.
- Tutkimus on tarkoitus uusia määräajoin riittävän seurantatiedon mahdollistamiseksi, sekä moposkootteri- ja skootteriharrastuksen yleisten näkymien ennakoimiseksi.



## 2. Tutkimuksessa käytetyt tilastolliset käsitteet

- Yhteenvetoraportin tuloksissa käytetään seuraavia tilastollisia käsitteitä:

### **Vastausten prosenttijakauma**

Vastausten prosentuaalinen jakautuminen kunkin vastausvaihtoehdon ympärille.

### **KA = Keskiarvo (laskettu tarvittaessa)**

Keskiarvo (ks. aritmeettinen keskiarvo) on ns. keskiluvuista kaikkein tavallisin. Se ilmoittaa, mihin kohtaan muuttujan jakauman keskikohta mitatulla ulottuvuudella sijoittuu.

### **SD = Keskihajonta (laskettu tarvittaessa)**

Keskihajonta on tärkein ja käytetyin hajonnan mitta. Keskihajonta kuvaa havaintoarvojen keskimääräistä etäisyyttä keskiarvosta. Mitä pienempi on keskihajonta, sitä tiiviimmin havaintoaineisto on keskittynyt keskiarvon ympärille (vastaajat yksimielisiä).

### **Mo = Moodi (laskettu tarvittaessa)**

Moodi eli tyyppiarvo on se arvo, joka esiintyy aineistossa useimmiten.



### 3. Tutkimuksen kysymyskohtaiset tulokset ja niiden tulkinta

Taustamuuttujakohtaiset ristiintaulukoinnit (*mm. sukupuoli ja ikäryhmä*) on esitetty erillisessä tämän raportin mukana toimitetussa liiteprosenttitaulukossa (*liite 2*). Liiteprosenttitaulukko on tarkoitettu ainoastaan tilaajan omaan käyttöön (ei julkaistavaksi).

Yhteenvetoraportissa kysymyksen yhteydessä mainittu (N) kuvaa *potentiaalista vastaajamäärää*, eli niiden henkilöiden lukumäärää, joille kysymys on esitetty. Kysymyksen yhteydessä mainittu (n) kuvaa sitä vastaajamäärää, joka *kysymykseen on lopullisesti vastannut*. Kaikki kuvaajat on esitetty tämän yhteenvetoraportin sisällä pääsääntöisesti kokonaismääräisinä (kaikki vastanneet yhteensä). Sanallisessa yhteenvetotarkastelussa on tuloksissa kuitenkin saatettu huomioida myös vastaajan sukupuoli, sekä ikäryhmä (aineiston niin salliessa ja jakauman ollessa erityisen mielenkiintoinen).

Vastaajien taustamuuttujakohtaisia tilastointeja tarkasteltaessa tulee huomioida, että tilastollisena minimiluotettavuustasona voidaan vastaavissa tutkimuksissa pitää tyypillisesti jaottelua, jossa vastausnäyte on vähintään 30-50. Riittävän luotettavuustason mahdollistamiseksi *suosittelemmekin tulosten tarkastelua kokonaismääräisinä* (kaikkien vastanneiden osalta yhteensä).



## 4. Aineiston rakenne tiivistetysti (sukupuoli ja ikäryhmä)

Sukupuoli (N=370)	%
Miehiä	87
Naisia	13
Yhteensä	100

Ikäryhmä (n=354)	%
Alle 15-vuotias	2
15-17-vuotias	18
18-20-vuotias	2
21-25-vuotias	5
26-30-vuotias	11
31-35-vuotias	10
36-40-vuotias	12
41-45-vuotias	13
46-50-vuotias	13
51-55-vuotias	10
56-60-vuotias	3
Yli 60-vuotias	2
Yhteensä:	100



## 5. Skooterini.com pääsivustoa koskevat kysymykset

Vastaajat, jotka eivät vierailleet Skooterini.com –pääsivustoilla ensimmäistä kertaa, vierailivat sivustoilla tyypillisesti joko *muutaman kerran kuukaudessa* (29 prosenttia vastaajista), tai *viikoittain* (26 prosenttia vastaajista). Ensikertalaisten sivustovierailijoiden osuus oli 7 prosenttia.

Kaikista vastaajista peräti 97 prosenttia oli vierailut Skooterini.com –sivuston yhteydessä sijaitsevalla keskustelualueella ainakin yhden kerran. Keskustelualueen vierailijat olivat jakautuneet ns. aktiivikäyttäjiin (keskustelualuevierailuita usein ja vierailija oli tyypillisesti keskustelualueen ns. rekisteröitynyt jäsen) ja passiivikäyttäjiin (keskustelualuevierailuita harvoin). Kaikista keskustelualueella vierailleista vastaajista *lähes puolet vieraili keskustelualueella vähintäänkin viikoittain* (45 prosenttia keskustelualueella vierailleista ei ensikertalaisista vastaajista).

65 prosenttia kaikista vastaajista oli löytänyt Skooterini.com –sivut ensimmäisen kerran *hakukoneen* (esimerkiksi *Google*) välityksellä. Toisena keskeisenä kanavana toimi *muut internetissä sijaitsevat keskusteluyhteisöt* (esimerkiksi *Suomi24*). Varsinaisen muun, kuin sähköisen puskaradion osuus oli ennakoitua huomattavasti pienempi ja siten melko marginaalinen (viisi prosenttia vastaajista).

Noin kolmannes kaikista vastaajista (32 prosenttia) oli edellisen pääsivustovierailunsa aikana etsinyt *yksityiskohtaista* moposkoottereihin, tai skoottereihin liittyvää tietoa (esimerkiksi huolto-ohjeita, testiartikkeleita, vertailuja, käyttöohjekirjoja jne.). Sivustoja oli yleisellä tasolla selaillut *ilman yksityiskohtaista tiedon tarvetta* loput 68 prosenttia vastaajista. Mikäli tiedon tarve oli ollut yksityiskohtaista, olivat vastaajat sitä myös hyvin löytäneet. Kaikista yksityiskohtaista tietoa sivustoilta etsineistä vastaajista peräti *96 prosenttia oli löytänyt etsimänsä tiedon ainakin osittain* pääsivustoilta (43 prosenttia oli löytänyt tiedon kokonaisuudessaan pääsivustoilta).

Osana tutkimusta vastaajilla oli mahdollisuus arvioida pääsivustoihin liittyviä tekijöitä viisiportaisella asteikolla (*5=erittäin hyvä ja 1=erittäin huono*). Tuloksia voidaan tarkastella mm. keskiarvovertailun avulla siten, että mitä lähempänä arvo on lukua *viisi, sitä parempana vastaajat pitivät esitettyä tekijää*. Mikäli keskiarvo oli puolestaan lähellä lukua *yksi, pidettiin arvioitavaa tekijää erittäin huonona*.



Pääsivustoihin liittyvät arvioitavat tekijät olivat laskevassa keskiarvojärjestyksessä:

- |  |                     |
|--|---------------------|
| - Sivustojen toimivuus                               | KA 4,0 (melko hyvä) |
| - Vaikutelma sisällön asiantuntemuksesta             | KA 4,0 (melko hyvä) |
| - Sivustojen yleinen käytettävyys ja käytön helppous | KA 3,9 (melko hyvä) |
| - Sivustojen graafinen ulkoasu                       | KA 3,7 (melko hyvä) |
| - Sivustojen tiedon riittävyys                       | KA 3,6 (melko hyvä) |

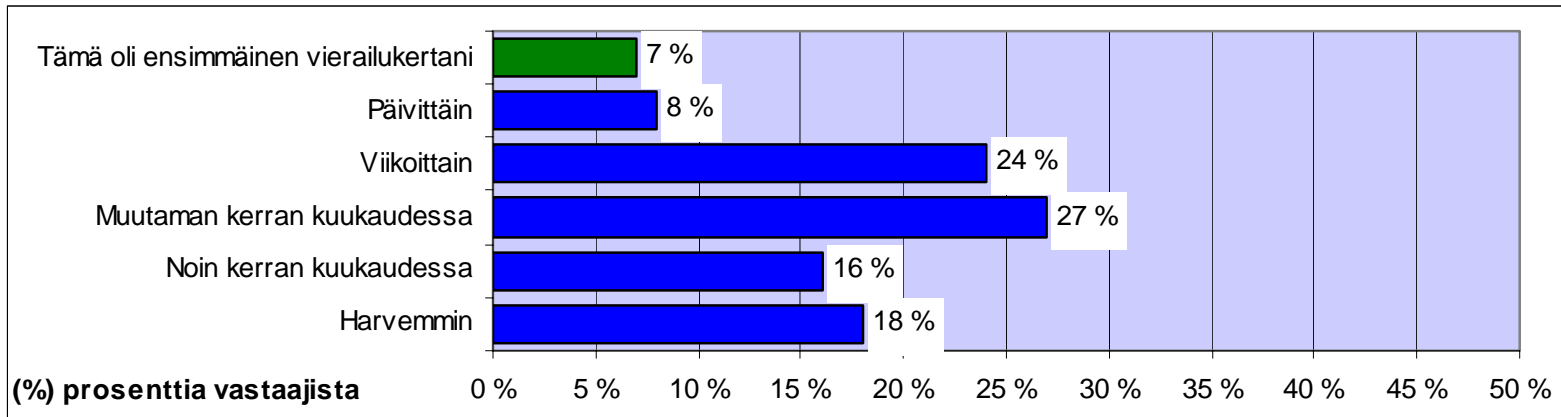
Vastaajat antoivat kouluarvosanaksi (4-10) pääsivustoille tyypillisimmin arvosanan *kahdeksan* ”hyvä” (KA 8,1).  
Kaikista vastaajista *vähintäänkin kahdeksikon* antoi pääsivustoille yhteensä 80 prosenttia vastaajista.



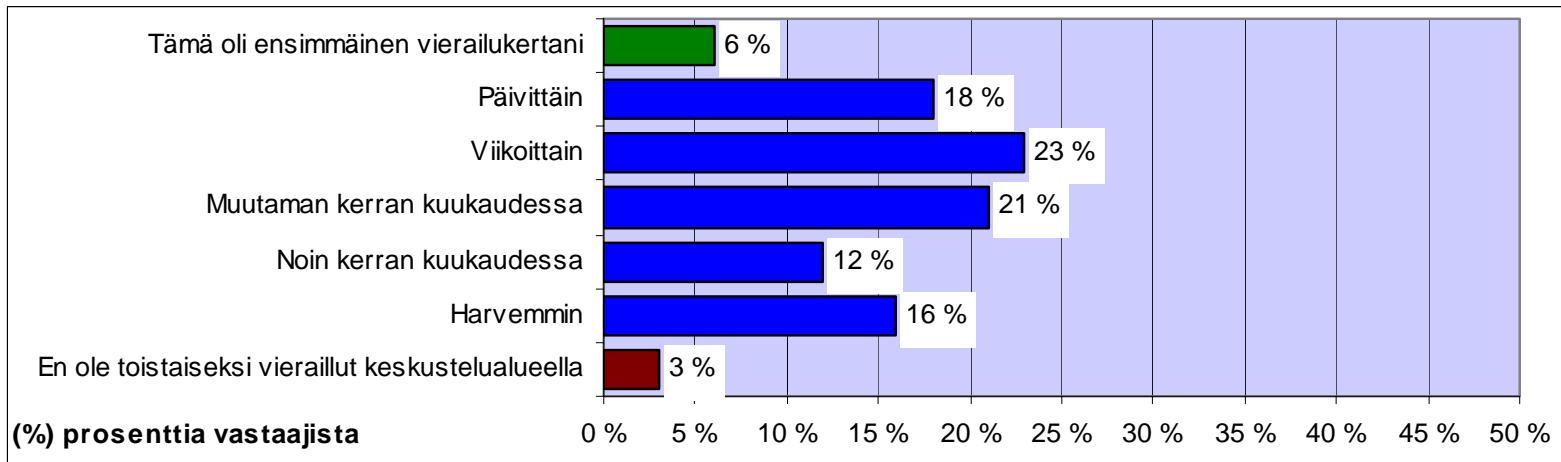
## 5.1 Vierailuaktiivisuus Skooterini.com -sivustoilla

### 1a. Kuinka usein vieraillet: Skooterini.com –pääsivustoilla (www.skooterini.com)?

Kaikki vastaajat (N=370 / n=370) %



### 1b. Kuinka usein vieraillet: Skooterini.com –keskustelualueella (www.skooterini.com/foorumi/)?

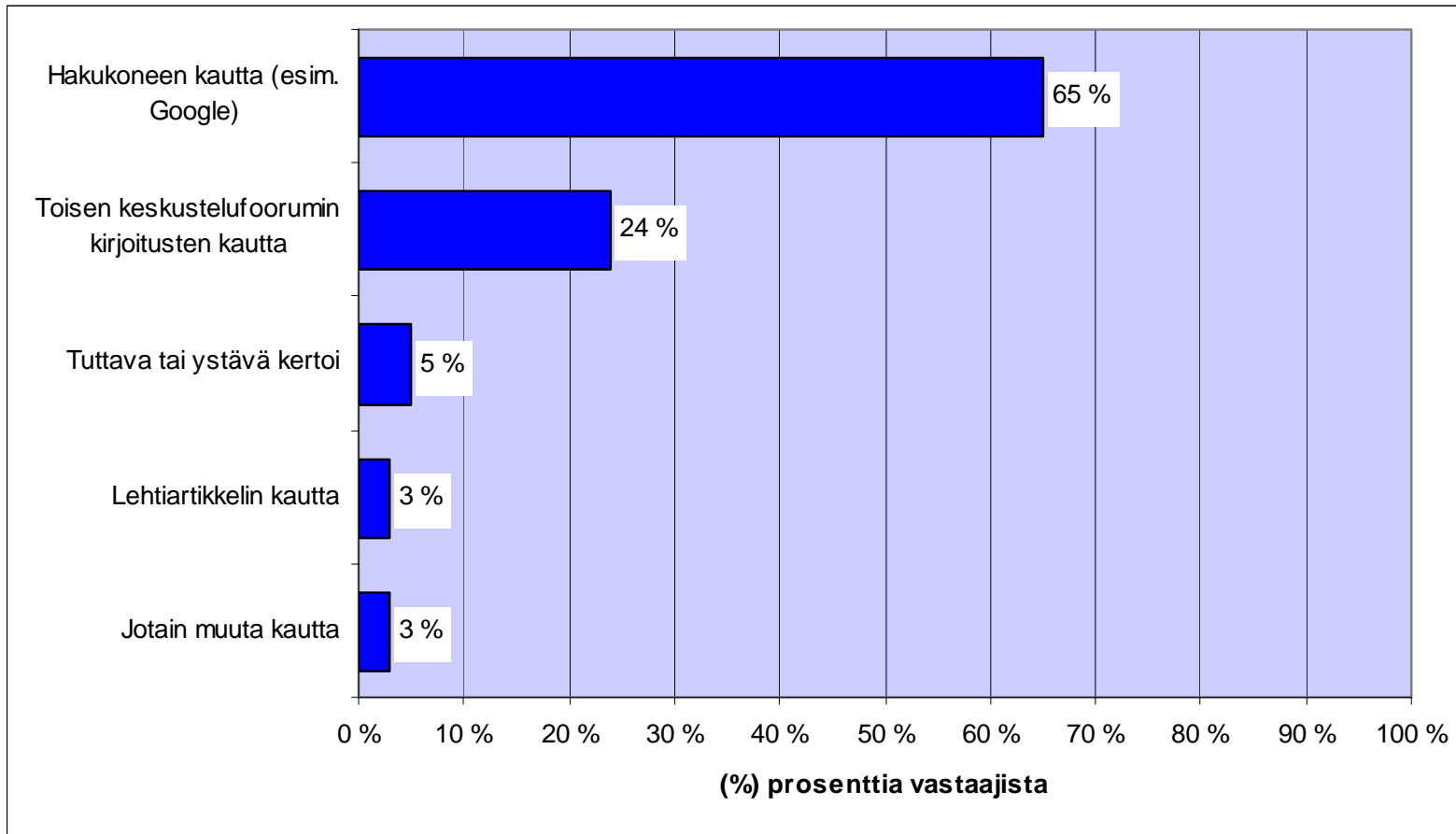




## 5.2 Sivustojen markkinointikanavat

### 2. Mitä kautta löysit ensimmäisen kerran Skooterini.com –sivustoille?

Kaikki vastaajat (N=370 / n=364) %





## 5.3 Pääsivustoilta etsitty tieto ja tiedon löytyminen 1/2

### 3. Mitä tietoa etsit viimeksi Skooterini.com –pääsivustoilta?

Kaikki vastaajat (N=370) %



KA=1,3

SD=0,467

n=364

#### K3b. Vastaajan etsimä erityinen tieto (avoin kysymys)?

- EI JULKINEN -

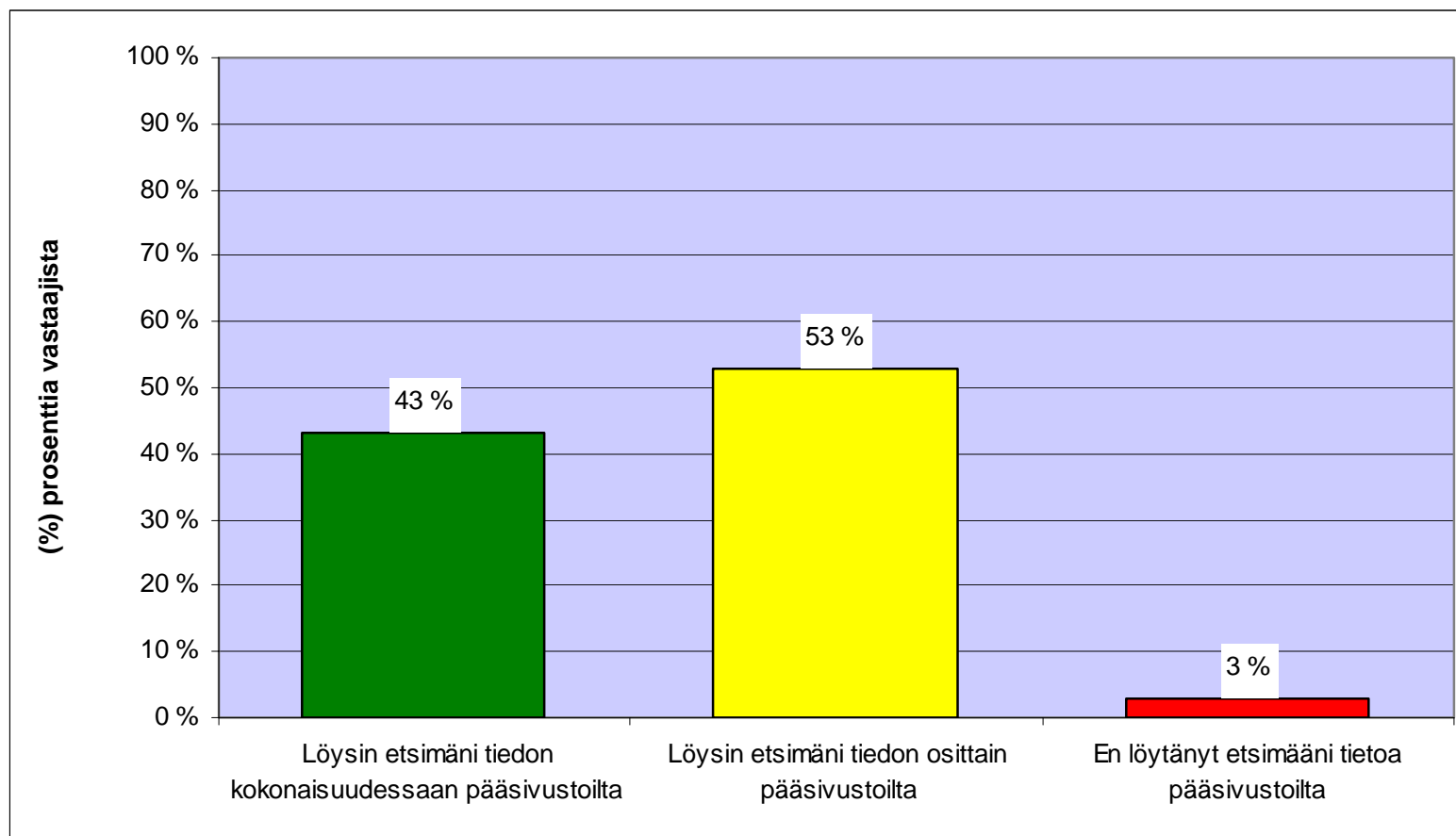
31.8.2009



## 5.3 Pääsivustoilta etsitty tieto ja tiedon löytyminen 2/2

### 4. Kuinka hyvin löysit etsimäsi tiedon pääsivustoilta?

Kaikki vastaajat, jotka olivat etsineet erityistä tietoa pääsivustoilta (N=116 / n=116) %

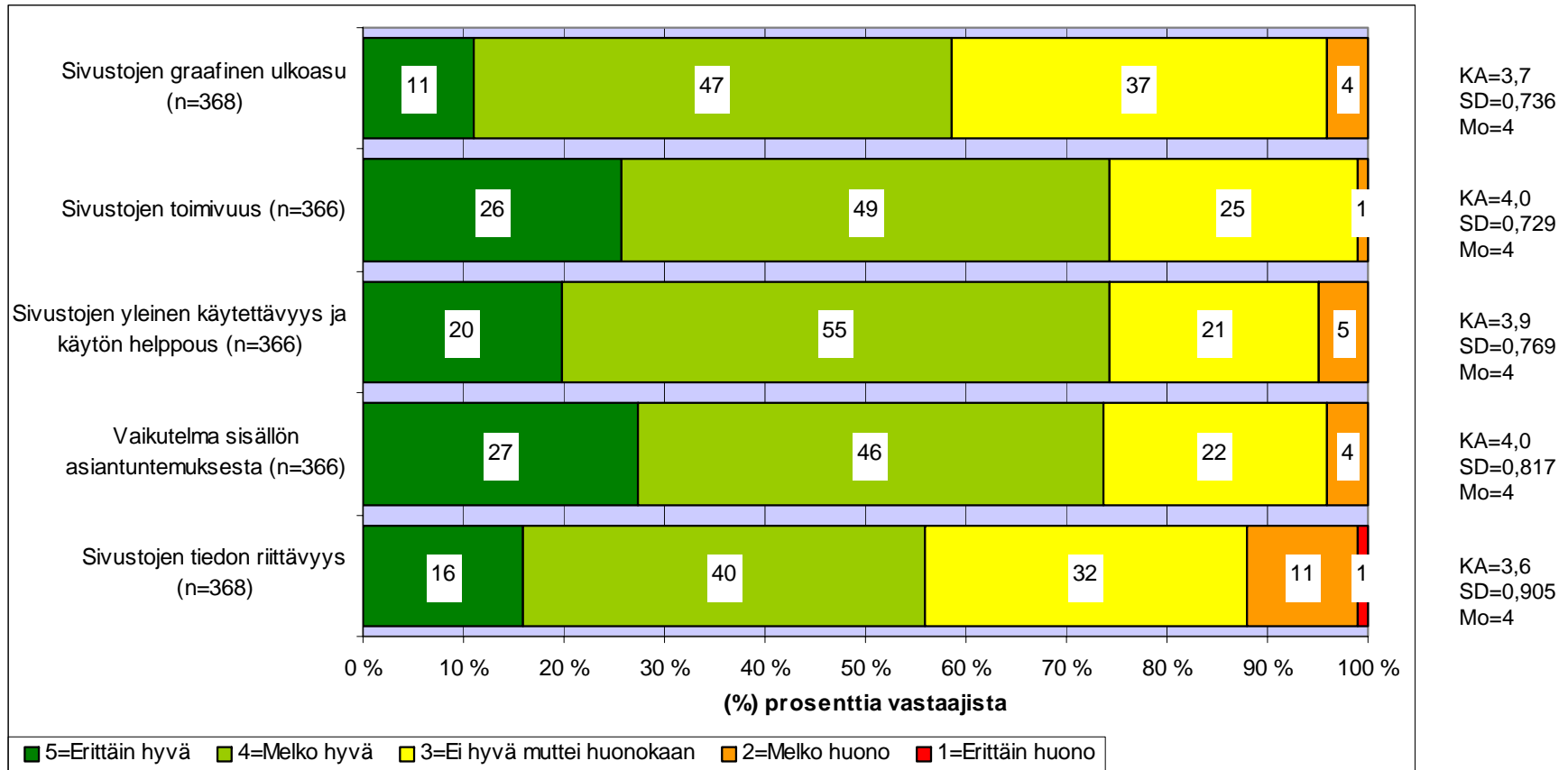




## 5.4 Tekijöiden arviointi (pääsivustotaso)

### 5. Arvioi seuraavia tekijöitä Skootterini.com –pääsivustolta?

Kaikki vastaajat (N=370) %





## 5.5 Toivotut aiheet ja kehitysehdotukset pääsivustoille

6. Tuleeko mieleesi aihetoivomuksia joita haluaisit käsiteltävän enemmän sivustoilla, tai muita pääsivustoihin liittyviä kehitysehdotuksia? (Avoin kysymys)

Kaikki vastaajat (N=370 / n=78)

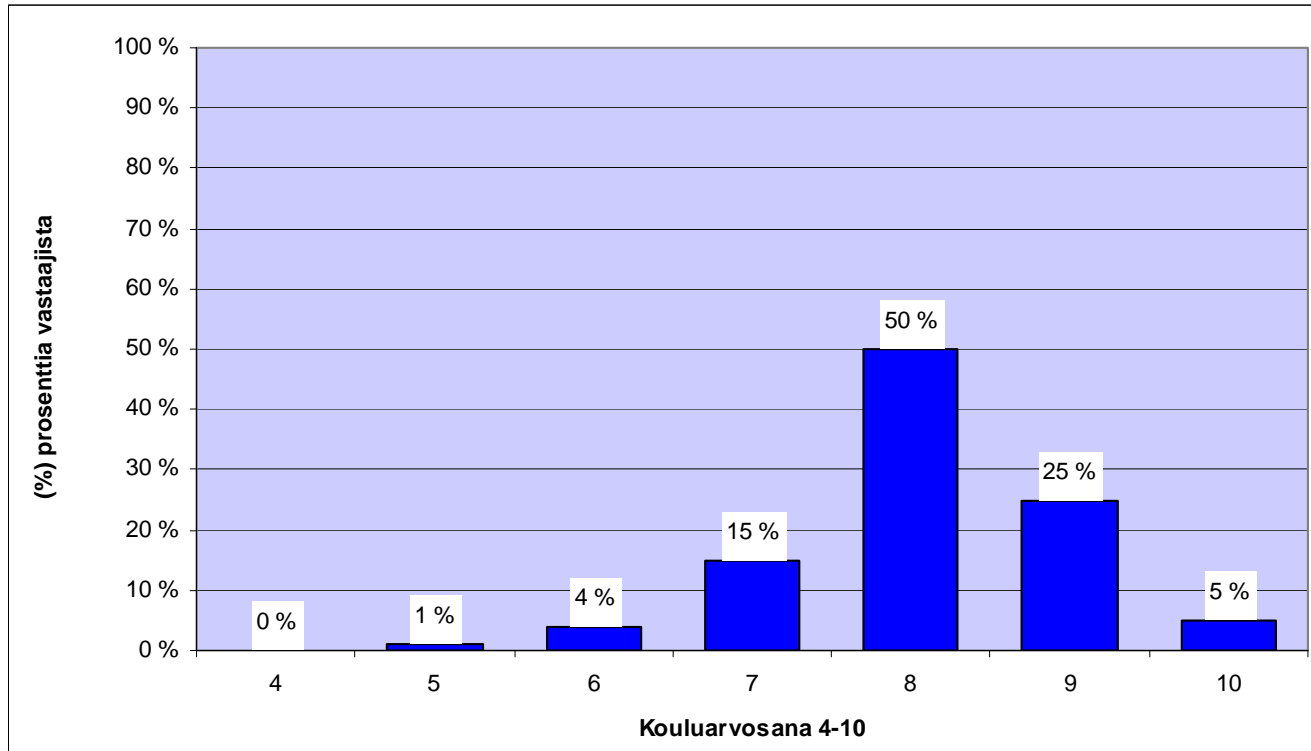
- EI JULKINEN -



## 5.6 Yleiskouluarvosana Skootterini.com –pääsivustoille?

### 7. Minkä yleiskouluarvosanan antaisit Skootterini.com –pääsivustoille? (4-10)

Kaikki vastaajat (N=370 / n=362)



KA=8,1

SD=0,893

Miehet KA 8,1 ( n=316)

Naiset KA 8,1 ( n=46)



## 6. Skooterini.com keskustelualuetta koskevat kysymykset

Kaikista keskustelualuetta käyttäneistä vastaajista *yhteensä 84 prosenttia oli rekisteröitynyt keskustelun alueen jäseniksi*. Vastaajista, jotka olivat käyttäneet keskustelualuetta, mutta eivät olleet rekisteröityneet jäseniksi (ns. keskustelun alueen vierailijat) yli joka toinen (59 prosenttia) ei tiennyt, että keskustelun alueelta löytyy myös *ainoastaan rekisteröityneille jäsenille tarkoitettuja alueita*.

Keskustelun alueelle rekisteröityneillä vastaajilla (jäsenillä) oli mahdollisuus arvioida, pitäisikö ainoastaan rekisteröityneille jäsenille tarkoitettuja alueita lisätä, tai tulisiko tällä hetkellä kaikille avoimina näkyviä alueita muuttaa vain rekisteröityneille jäsenille tarkoitetuiksi. Kaikista rekisteröityneistä vastaajista reilu enemmistö (71 prosenttia) piti kuitenkin *nykyistä käytäntöä hyvänä ja toimivana*. Mikäli muutosta haluttiin, niin sitä haluttiin tyypillisesti vain rekisteröityneille jäsenille tarkoitettujen aivan uusien lisäaihealueiden määrän kasvattamisen osalta (17 prosenttia kysymykseen vastanneista). Kaikista keskustelun alueelle rekisteröityneistä vastaajista yhteensä 83 prosenttia piti lisäksi *keskustelun alueen nykyistä aihealuejakoa kokonaisuudessaan vähintäänkin jokseenkin selkeänä*. Syinä mahdolliseen epäselvyyteen pidettiin kaikissa tapauksissa (aihealuejako jokseenkin epäselvä / N=6) *saman aiheen käsittelemistä useammalla eri alueella*, joka aiheuttaa tiedon pirstaloitumista.

Kaikista keskustelun alueelle rekisteröityneistä vastaajista yhteensä 60 prosenttia oli esittänyt kysymyksiä yleisellä tasolla *moposkoottareihin, tai skoottereihin liittyen*. Vastaus esitettyihin kysymyksiin oli tullut *tyypillisesti viimeistään yhden* vuorokauden sisällä (77 prosenttia tapauksista). *kaksi-kolme* vuorokautta oli vastausta joutunut odottamaan 19 prosenttia ja *enemmän kuin kolme* vuorokautta yhteensä neljä prosenttia kysymyksen esittäjistä. Yhteensä 88 prosenttia arvioi vastauksen sisällön vastanneen esitettyä kysymystä tyypillisesti vähintäänkin melko hyvin (28 prosenttia = erittäin hyvin).

Kaikista keskustelun alueelle rekisteröityneistä vastaajista yhteensä 69 prosenttia oli esittänyt kysymyksiä merkkikohtaisesti moposkoottareihin, tai skoottereihin liittyen. Vastaus esitettyihin kysymyksiin oli tullut *tyypillisesti viimeistään yhden* vuorokauden sisällä (68 prosenttia tapauksista). *kaksi-kolme* vuorokautta oli vastausta joutunut odottamaan 24 prosenttia ja *enemmän kuin kolme* vuorokautta yhteensä kahdeksan prosenttia kysymyksen esittäjistä. Yhteensä 84 prosenttia arvioi vastauksen sisällön vastanneen esitettyä kysymystä tyypillisesti vähintäänkin melko hyvin (19 prosenttia = erittäin hyvin).

Kaikista keskustelun alueelle rekisteröityneistä vastaajista *peräti 90 prosenttia oli vähintäänkin jokseenkin tyytyväisiä keskustelun alueen nykyiseen aluevalvojen ja ylläpidon toimista tapahtuvaan valvontaan*.



Kaikilla niillä vastaajilla, jotka olivat ainakin joskus vierailleet keskustelualueella oli mahdollisuus arvioida keskustelualueeseen liittyviä tekijöitä viisiportaisella asteikolla (5 = *erittäin hyvä* ja 1 = *erittäin huono*). Tuloksia voidaan tarkastella mm. keskiarvovertailun avulla siten, että mitä lähempänä arvo on lukua *viisi*, sitä parempana vastaajat pitivät esitettyä tekijää. Mikäli keskiarvo oli puolestaan lähellä lukua *yksi*, pidettiin arvioitavaa tekijää *erittäin huonona*.

Keskustelualueeseen liittyvät arvioitavat tekijät olivat laskevassa keskiarvojärjestyksessä:

- |  |                     |
|--|---------------------|
| - Keskustelualueen toimivuus                 | KA 4,1 (melko hyvä) |
| - Yleinen käytettävyys ja käytön helppous    | KA 4,1 (melko hyvä) |
| - Keskustelualueen sisällön asiantuntemus    | KA 3,9 (melko hyvä) |
| - Keskustelualueen graafinen ulkoasu         | KA 3,8 (melko hyvä) |
| - Keskustelualueen tiedon riittävyys         | KA 3,8 (melko hyvä) |
| - Keskustelualueen kirjoitusten yleinen taso | KA 3,7 (melko hyvä) |

Kaikista keskustelualueella ainakin joskus vierailleista vastaajista yhteensä 55 prosenttia piti Skootterini.com –sivuston keskustelualueetta muita vastaavia moposkoottereita ja skoottereita käsitteleviä keskusteluyhteisöitä parempana.

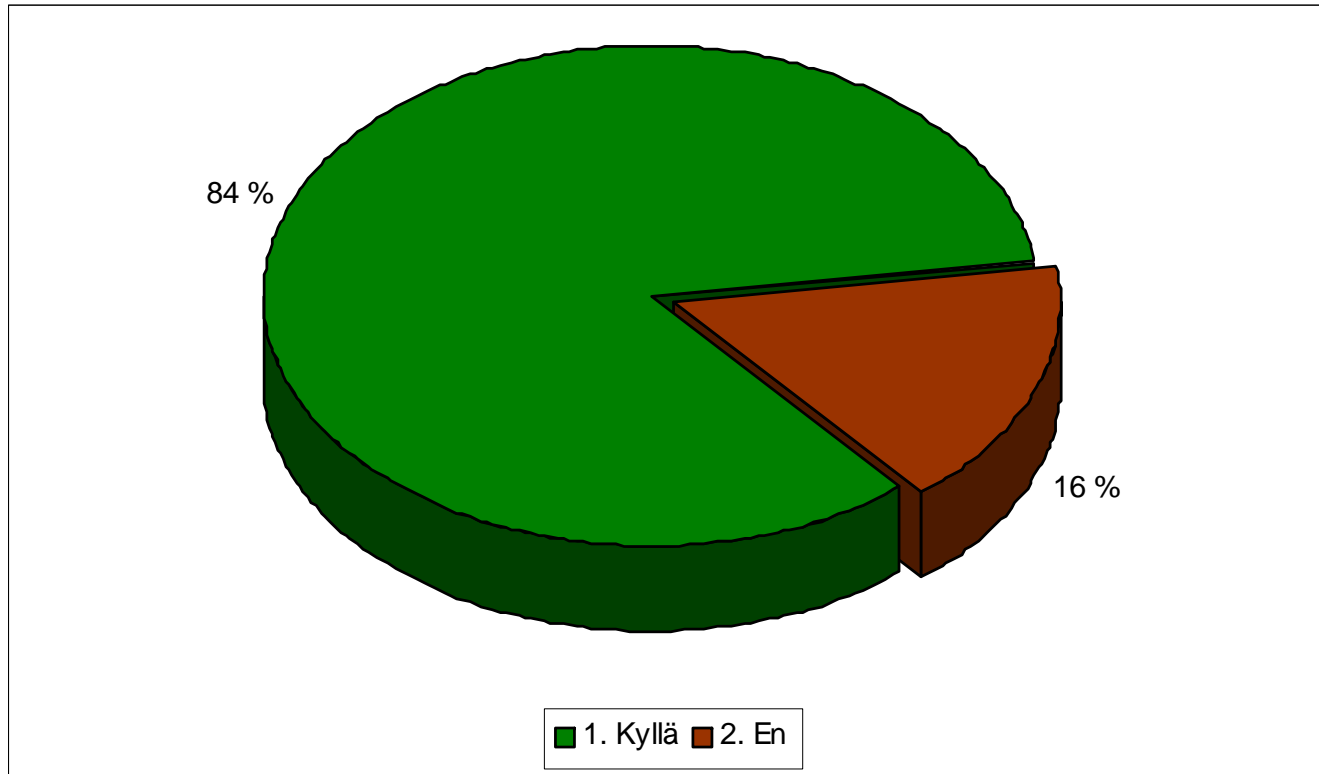
39 prosenttia vastaajista piti keskustelualueetta yhtä hyvänä ja loput 6 prosenttia huonompana.



## 6.1 Keskustelualueelle rekisteröityneet jäsenet

### 8. Oletko rekisteröitynyt keskustelualueen käyttäjäksi (jäseneksi)?

Kaikki vastaajat, jotka ovat vierailleet ainakin joskus keskustelualueella (N=358) %



KA=1,2

SD=0,369

n=358

Miehet KA 1,2 ( n=318)

Naiset KA 1,2 ( n=40)



## 6.2 Syyt mahdolliseen rekisteröitymättömyyteen

### 8b. Miksi et ole rekisteröitynyt keskustelalueen käyttäjäksi? (Avoin kysymys)

Vastaajat, jotka ovat vierailleet ainakin joskus keskustelualueella mutta eivät ole rekisteröityneet jäseniksi (N=58 / n=46)

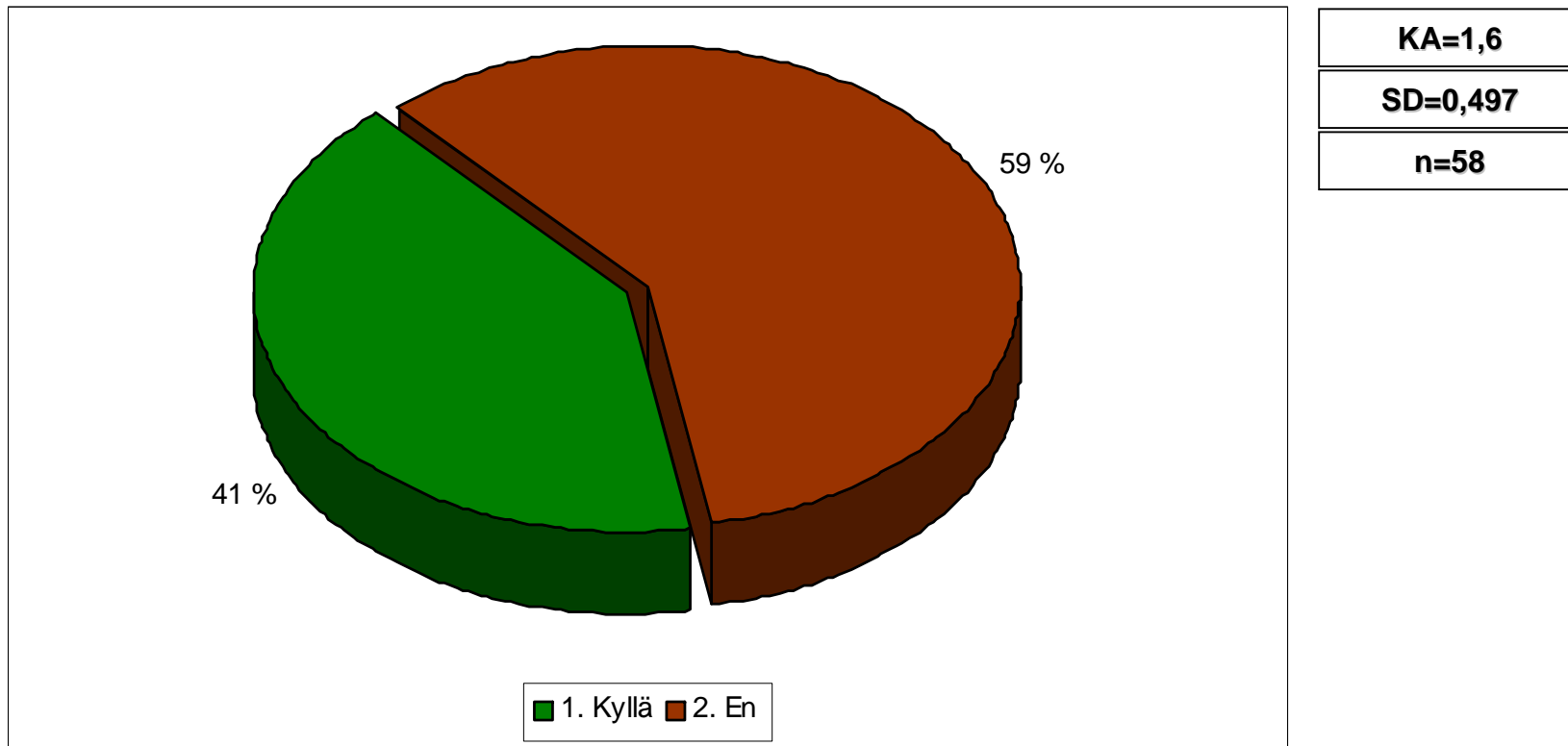
- EI JULKINEN -



## 6.3 Vastaajien tietoisuus vain jäsenille tarkoitetuista alueista

### 9. Tiesitkö, että keskustelualueelta löytyy myös alueita, jotka näkyvät vain rekisteröityneille jäsenille?

Vastaajat, jotka ovat vierailleet ainakin joskus keskustelualueella mutta eivät ole rekisteröityneet jäseniksi (N=58) %



Miehet KA 1,6 ( n=50)

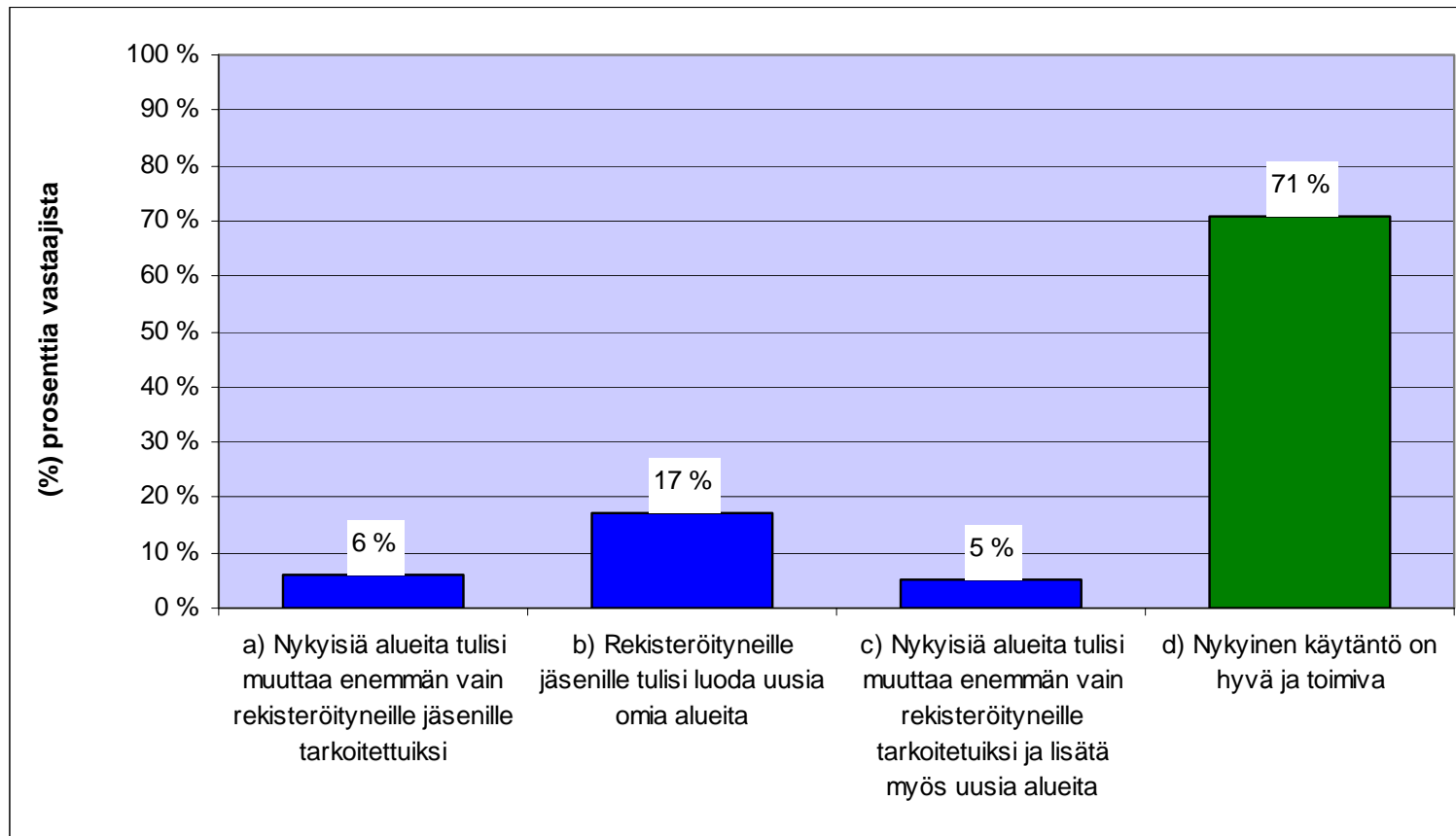
Naiset KA 1,8 ( n=8)



## 6.4 Alueet ja rekisteröityminen 1/3

10. Tulisiko ainoastaan rekisteröityneille jäsenille tarkoitettuja alueita lisätä keskustelualueelle? Entä tulisiko tällä hetkellä kaikille avoimina näkyviä alueita muuttaa vain rekisteröityneille jäsenille tarkoitetuiksi?

Kaikki keskustelualueelle rekisteröityneet vastaajat (N=300 / n=300) %

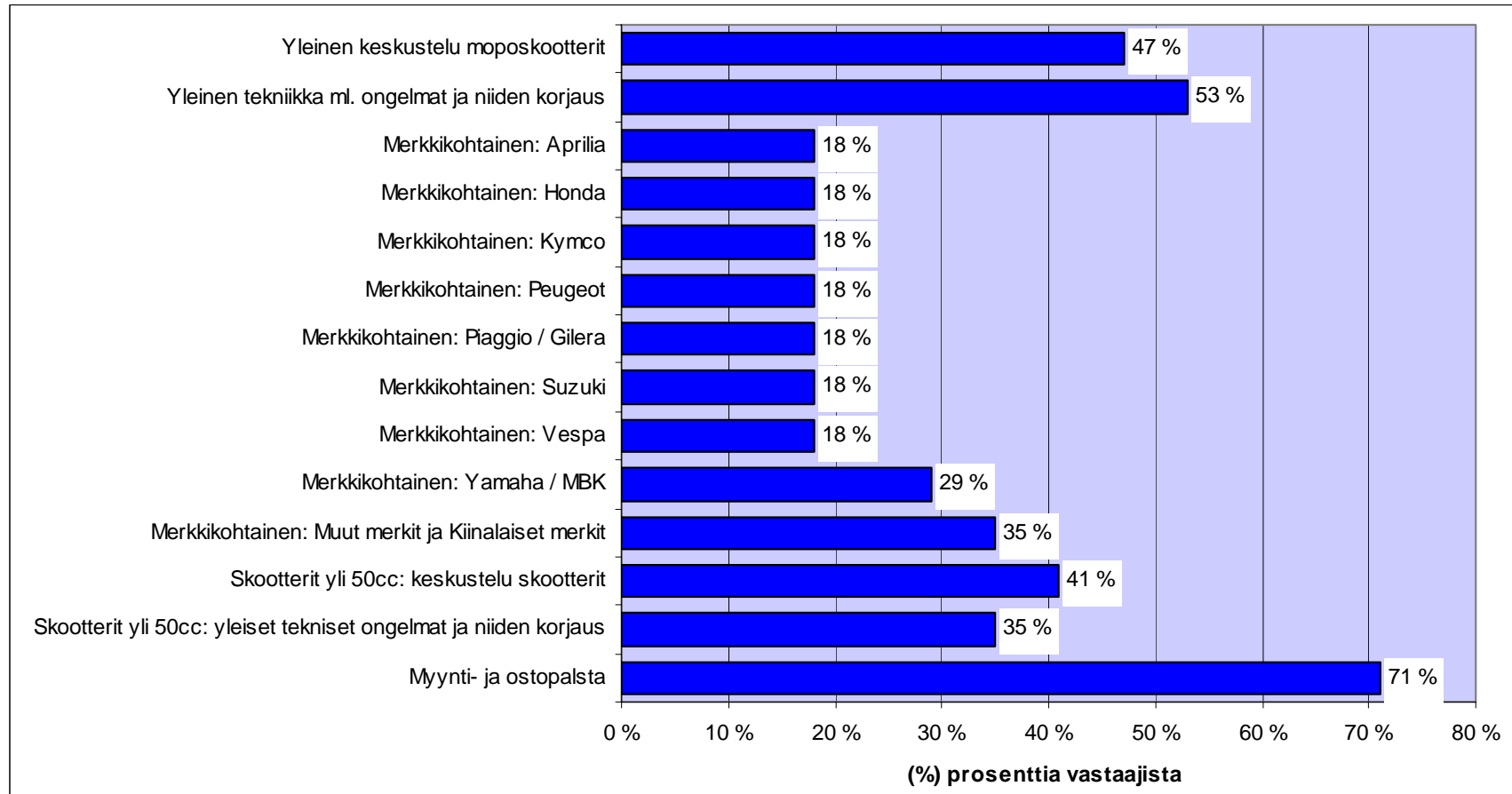




## 6.4 Alueet ja rekisteröityminen 2/3

### 10b. Mitä alueita tulisi muuttaa vain rekisteröityneille jäsenille tarkoitetuiksi?

Kaikki vastaajat, jotka vastasivat kysymykseen "a tai c" (N=34 / n=34) %





## 6.4 Alueet ja rekisteröityminen 3/3

### 10c. Mitä uusia alueita haluaisit vain rekisteröityneiden jäsenten käyttöön? (Avoin kysymys)

Kaikki vastaajat, jotka vastasivat kysymykseen 10 vaihtoehdon ”b” (N=52 / n=26)

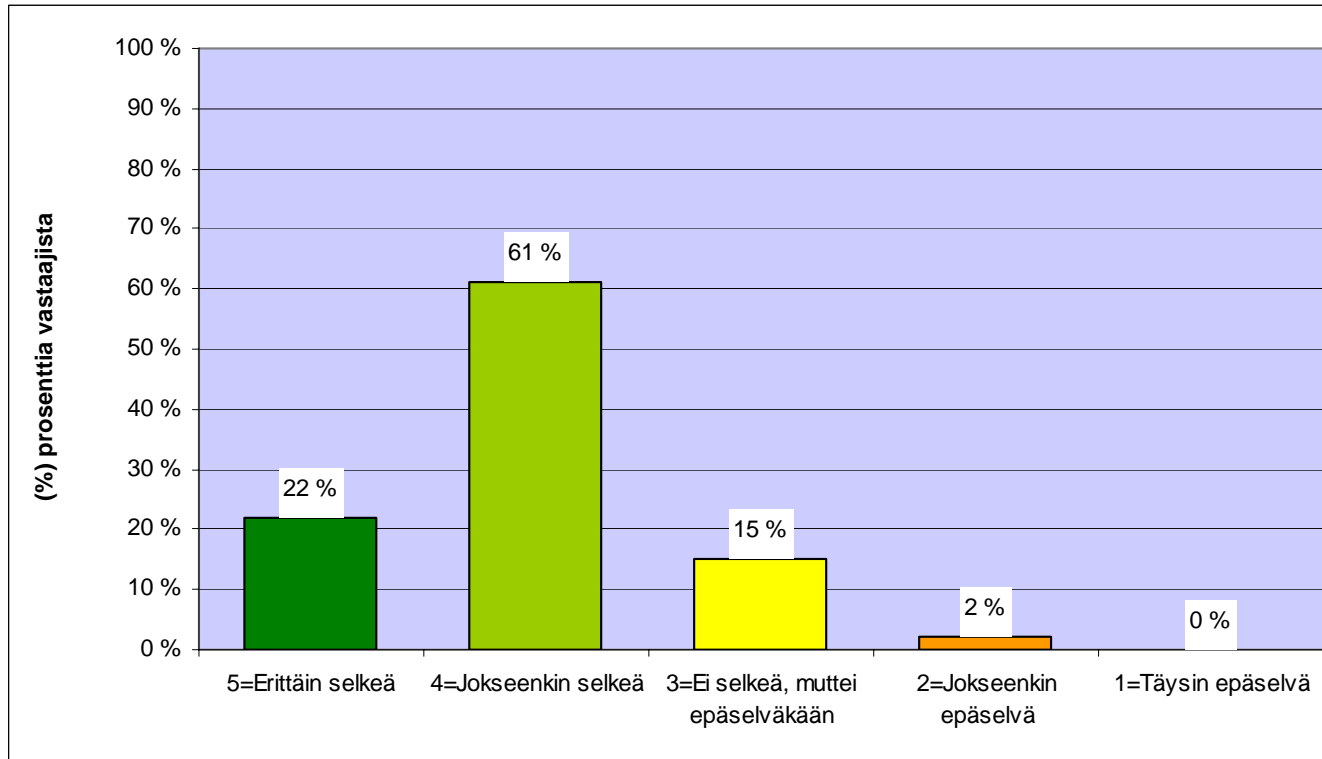
- EI JULKINEN -



## 6.5 Keskustelualueen nykyisen aihealuejaon selkeys

### 11. Kuinka selkeänä pidät keskustelualueen nykyistä aihealuejakoja kokonaisuudessaan?

Kaikki keskustelualueelle rekisteröityneet vastaajat (N=300 / n=300) %



KA=4,0

SD=0,669

Miehet KA 4,0 ( n=268)

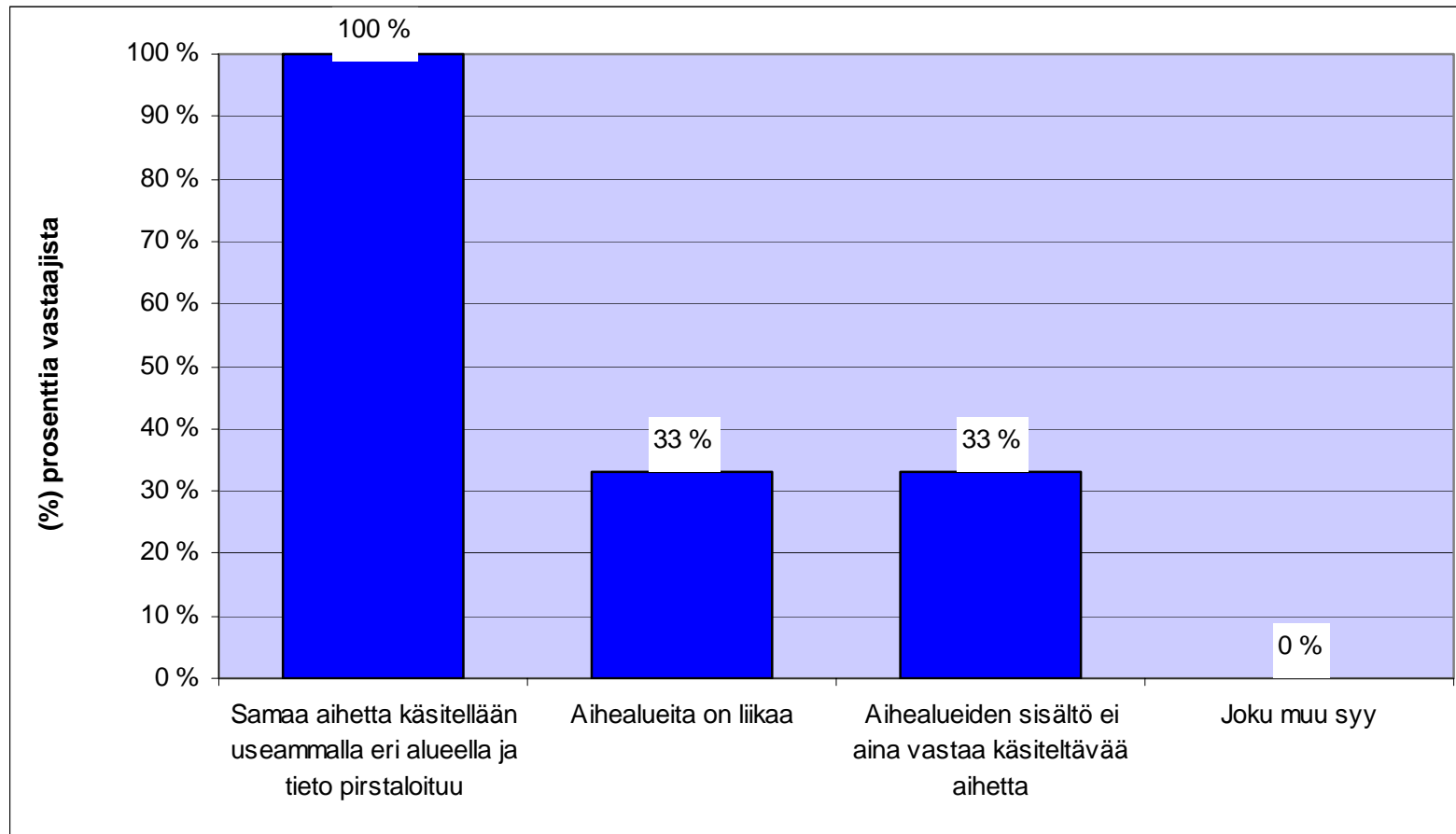
Naiset KA 4,4 ( n=32)



## 6.6 Aihealuejaon mahdollisen epäselvyyden syyt

### 11b. Mikä aihealuejasta tekee mielestäsi epäselvän?

Kaikki vastaajat, jotka pitivät aihealuejakoa *jokseenkin tai täysin epäselvänä* (N=6 / n=6) %

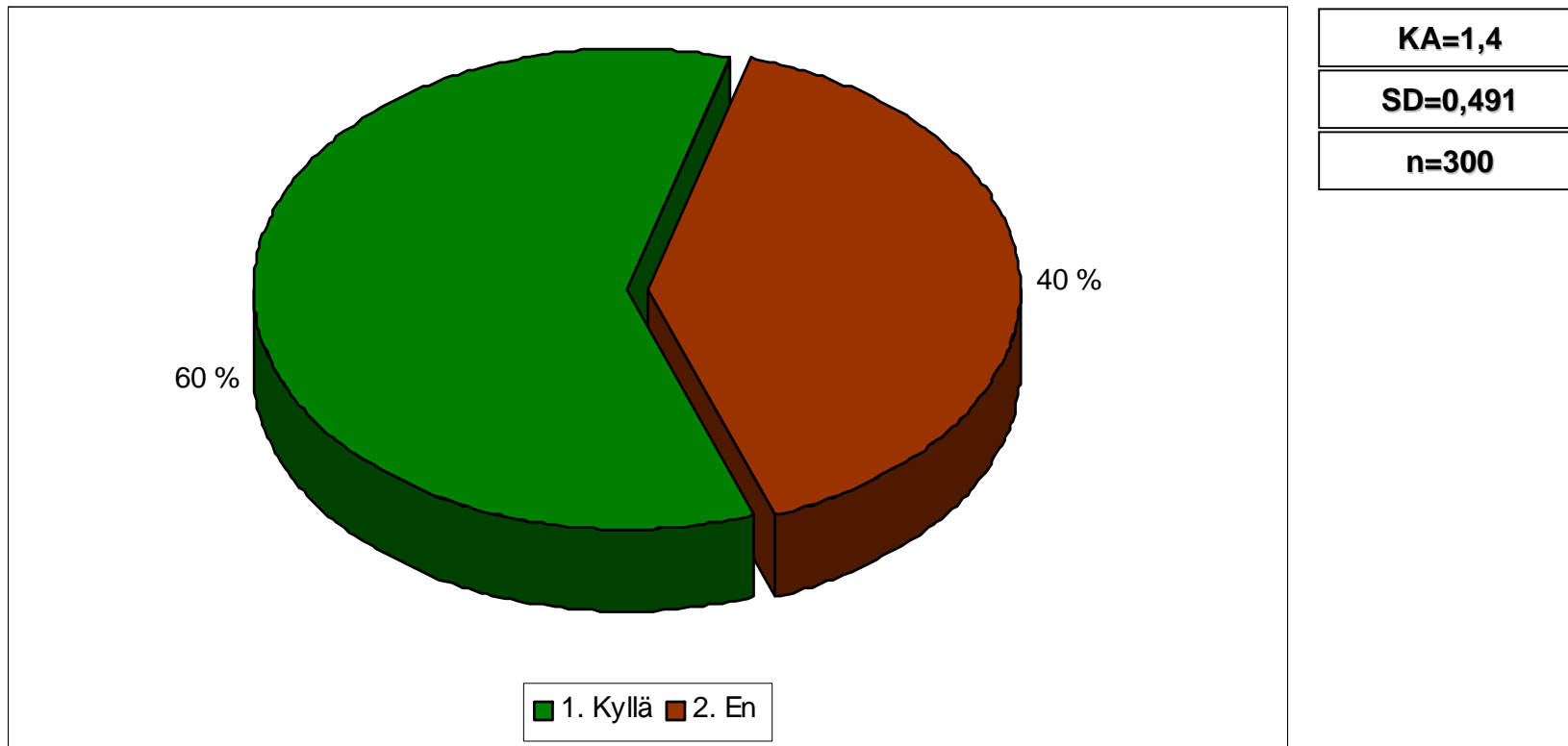




## 6.7 Keskustelualueella esitetyt kysymykset (yleinen taso) 1/3

12a. Oletko esittänyt keskustelualueella kysymyksiä yleisellä tasolla moposkoottareihin, tai skoottereihin liittyen?

Kaikki keskustelualueelle rekisteröityneet vastaajat (N=300) %



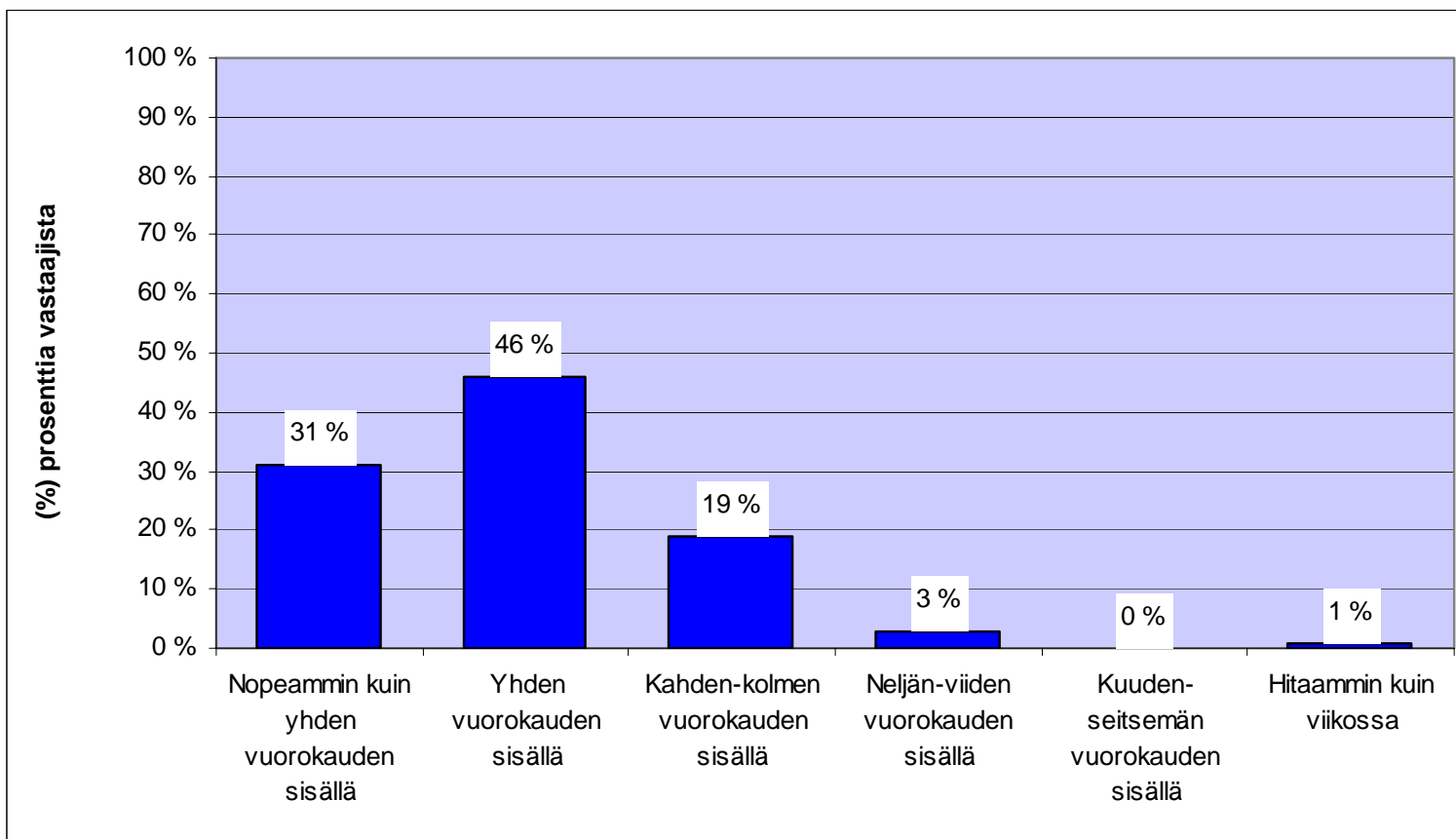
Miehet KA 1,4 ( n=268)

Naiset KA 1,3 ( n=32)

## 6.7 Keskustelualueella esitetyt kysymykset (yleinen taso) 2/3

### 12c. Kuinka nopeasti sait vastauksen esittämäsi yleiseen moposkoottereihin, tai skoottereihin liittyvään kysymykseen (tyypillisesti)?

Vastaajat, jotka esittäneet yleisellä tasolla moposkoottereihin tai skoottereihin liittyviä kysymyksiä (N=180 / n=180) %

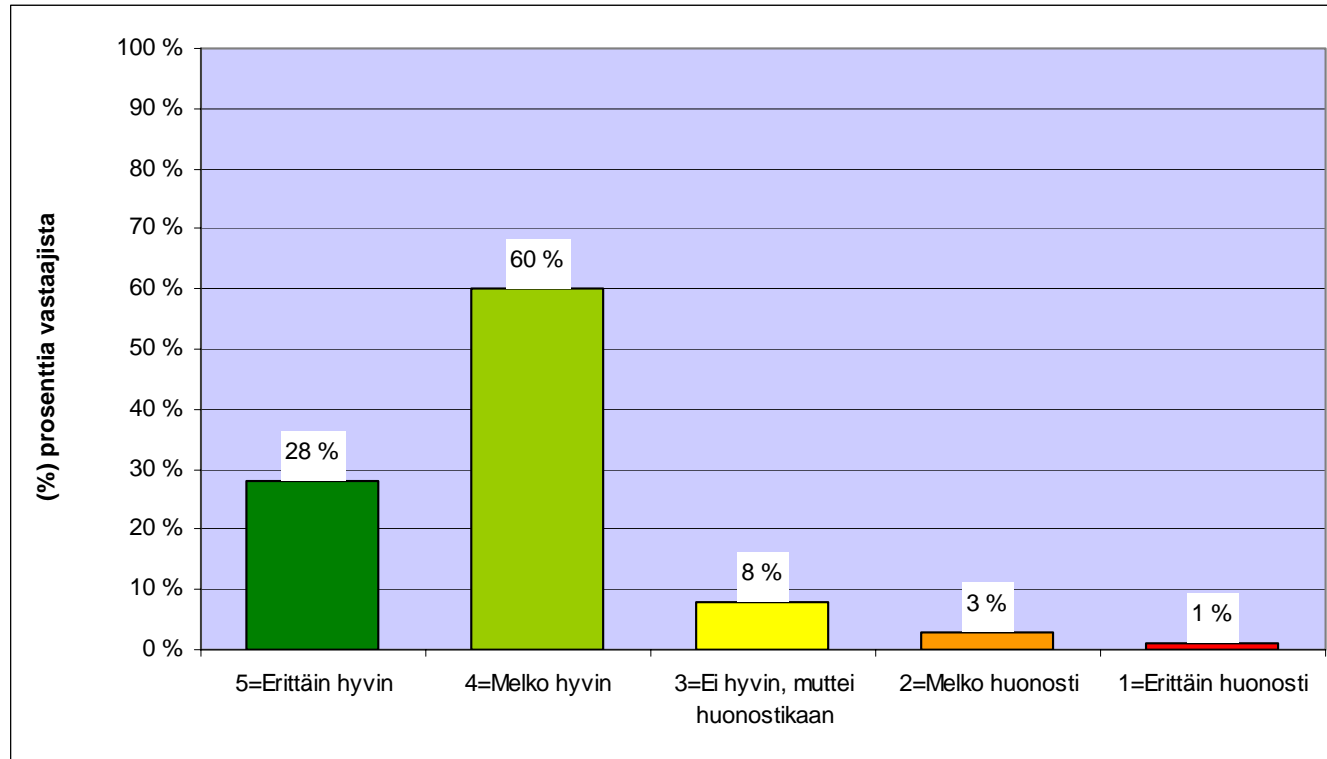




## 6.7 Keskustelualueella esitetyt kysymykset (yleinen taso) 3/3

### 12c. Entä kuinka hyvin arvioit vastausten sisällön vastanneen kysymystäsi (tyypillisesti)?

Vastaajat, jotka esittäneet yleisellä tasolla moposkoottereihin tai skoottereihin liittyviä kysymyksiä (N=180 / n=180) %



KA=4,1

SD=0,763

Miehet KA 4,1 ( n=158)

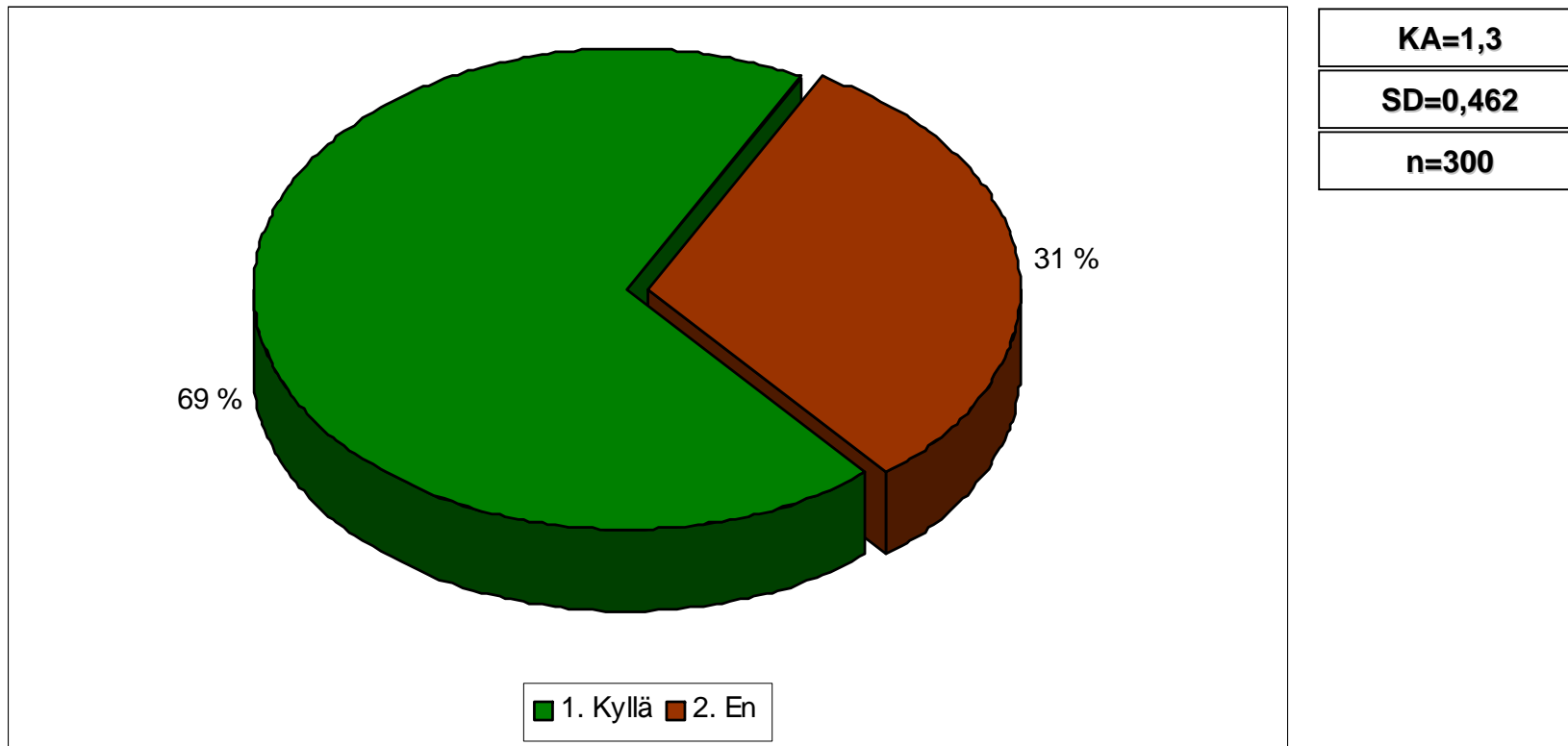
Naiset KA 4,5 ( n=22)



## 6.8 Keskustelualueella esitetyt kysymykset (merkkikohtainen) 1/3

12b. Oletko esittänyt keskustelualueella kysymyksiä merkkikohtaisesti moposkoottareihin, tai skoottereihin liittyen?

Kaikki keskustelualueelle rekisteröityneet vastaajat (N=300) %



Miehet KA 1,3 ( n=268)

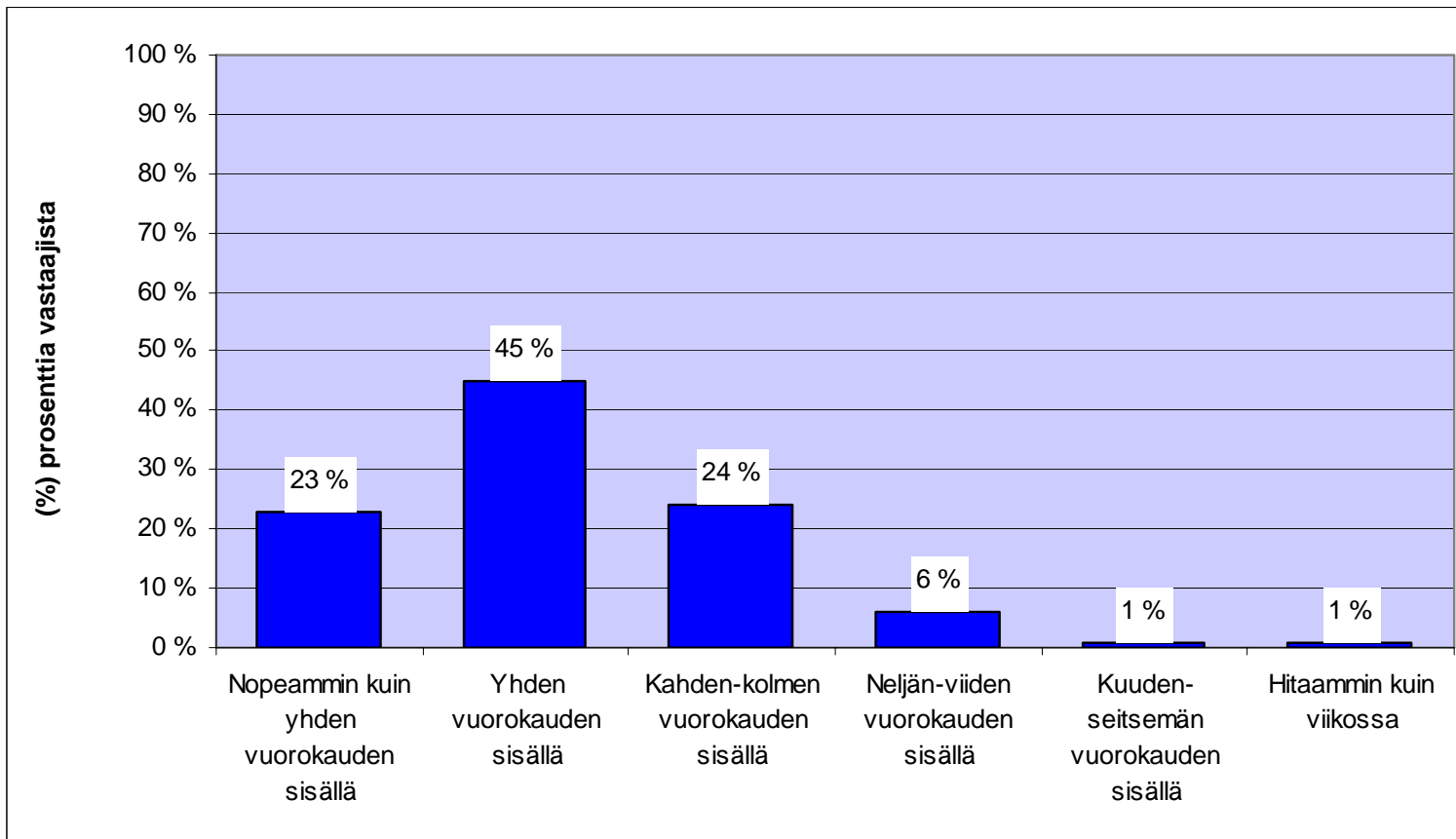
Naiset KA 1,3 ( n=32)



## 6.8 Keskustelualueella esitetyt kysymykset (merkkikohtainen) 2/3

### 12d. Kuinka nopeasti sait vastauksen esittämäsi merkkikohtaiseen moposkoottereihin, tai skoottereihin liittyvään kysymykseen (tyypillisesti)?

Vastaajat, jotka esittäneet merkkikohtaisesti moposkoottereihin tai skoottereihin liittyviä kysymyksiä (N=208 / n=200) %

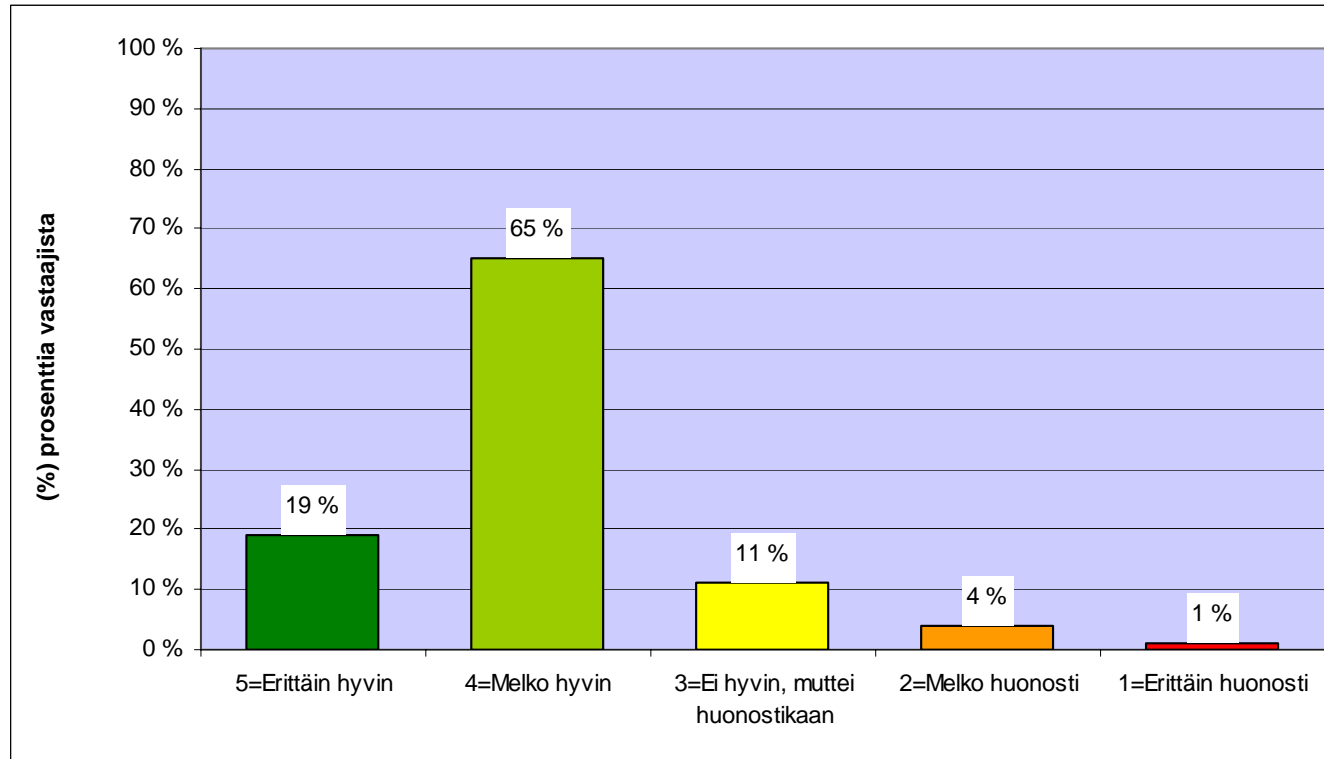




## 6.8 Keskustelualueella esitetyt kysymykset (merkkikohtainen) 3/3

### 12e. Entä kuinka hyvin arvioit vastausten sisällön vastanneen kysymystäsi (tyypillisesti)?

Vastaajat, jotka esittäneet merkkikohtaisesti moposkoottereihin tai skoottereihin liittyviä kysymyksiä (N=208 / n=198) %



KA=4,0

SD=0,747

Miehet KA 3,9 ( n=178)

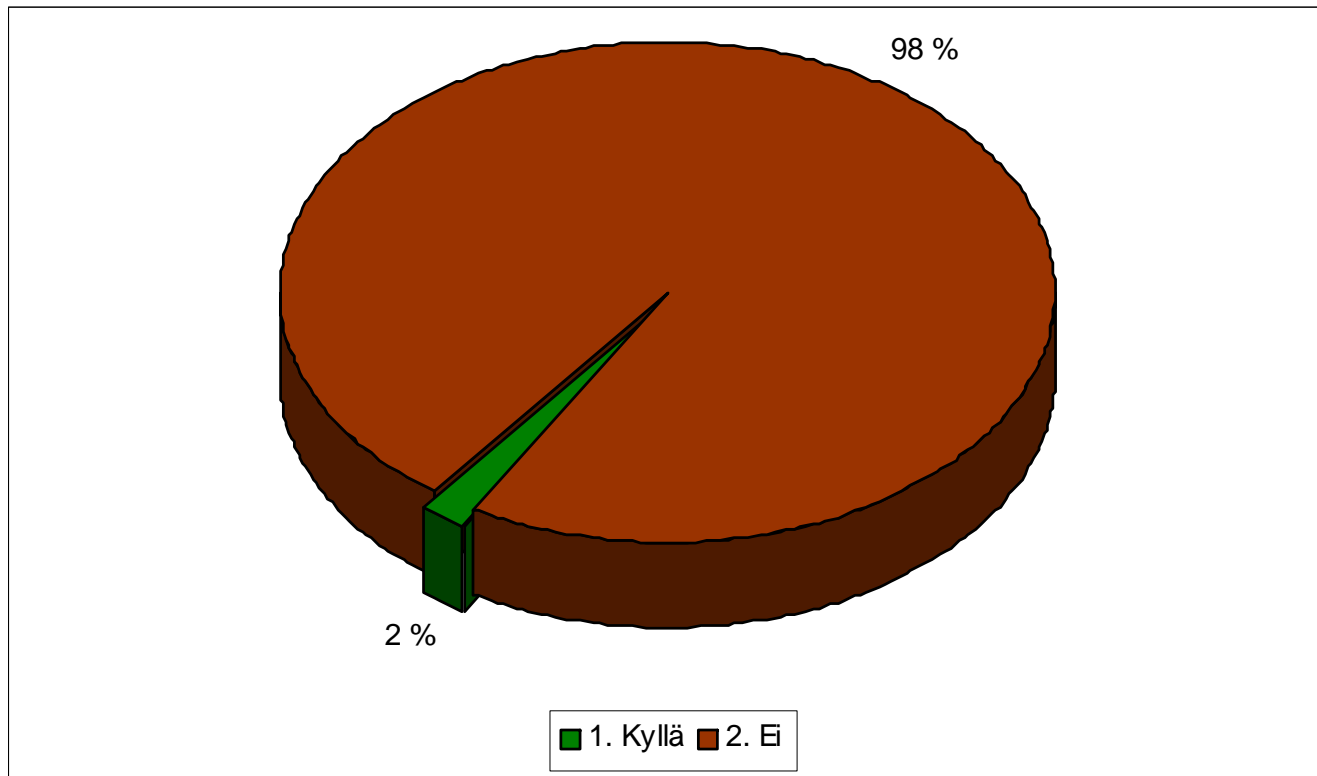
Naiset KA 4,2 ( n=20)



## 6.9 Aluevalvojen osuus kaikista vastaajista

### 13. Onko sinulla valvontaoikeuksia Skootterini.com –sivuston keskustelualueella?

Kaikki keskustelualueelle rekisteröityneet vastaajat (N=300) %



KA=2,0

SD=0,140

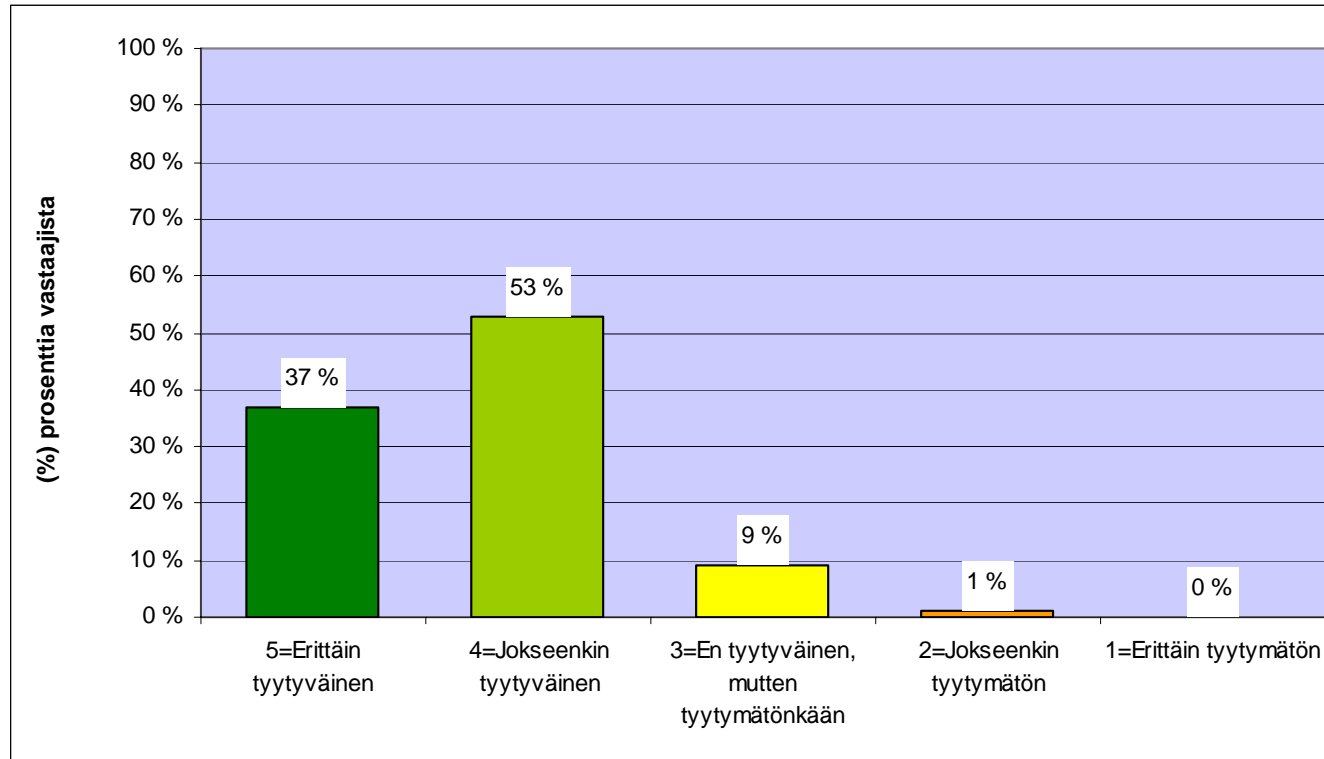
n=300



## 6.10 Vastaajien tyytyväisyys keskustelualueen valvontaan

### 14. Kuinka tyytyväinen olet keskustelualueen nykyiseen aluevalvojien ja ylläpidon toimesta tapahtuvaan valvontaan?

Kaikki keskustelualueelle rekisteröityneet vastaajat (N=300 / n=300) %



KA=4,3

SD=0,651

Miehet KA 4,3 ( n=268)

Naiset KA 4,4 ( n=32)



## 6.11 Syyt tyytymättömyyteen koskien keskustelualueen valvontaa

### 14b. Miksi olet keskustelualueen nykyiseen valvontaan tyytymätön? (Avoin kysymys)

Kaikki vastaajat, jotka olivat keskustelualueen valvontaan *jokseenkin tai erittäin tyytymättömiä* (N=2 / n=1)

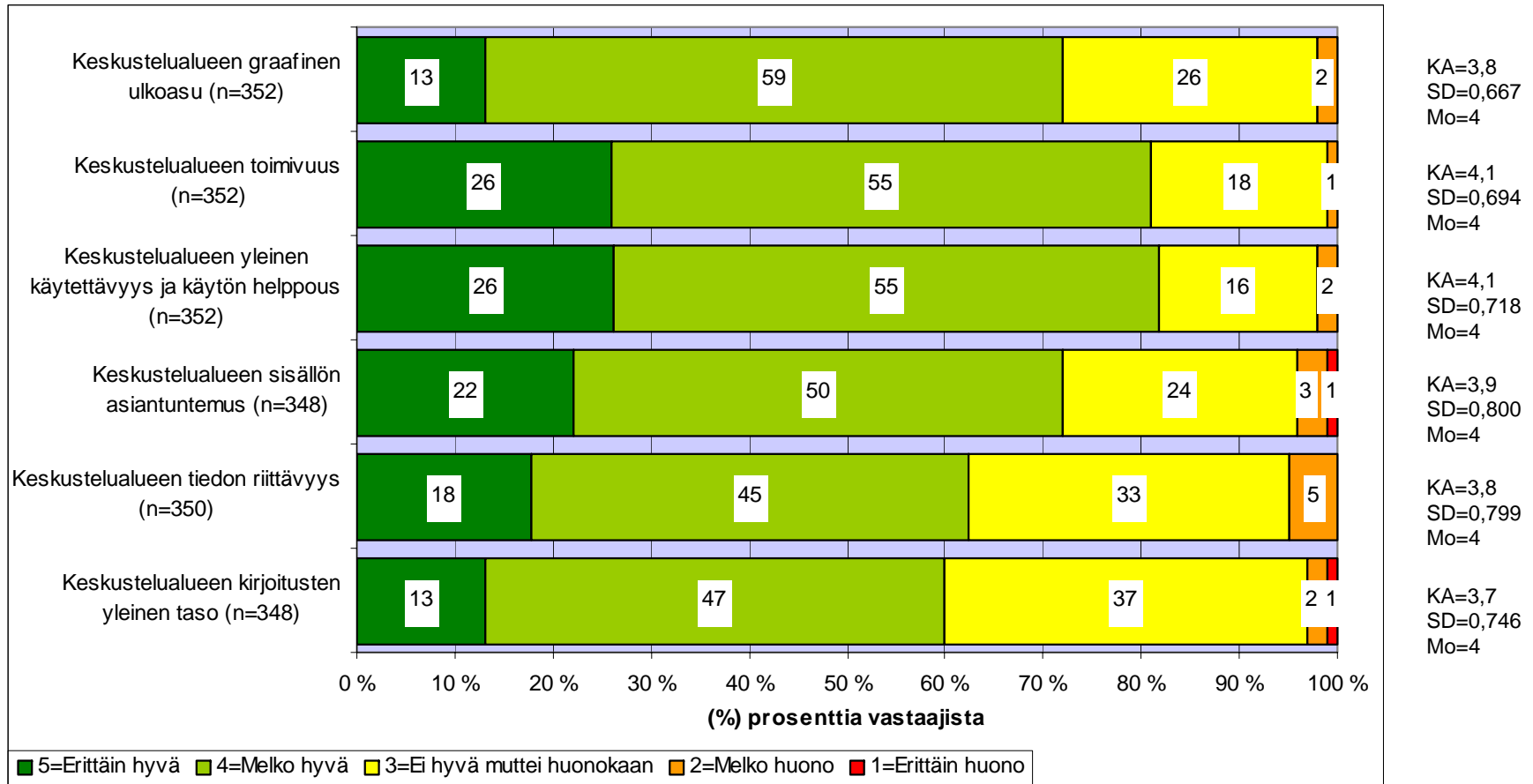
- EI JULKINEN -



## 6.12 Tekijöiden arviointi (keskustelualue)

### 15. Arvioi seuraavia tekijöitä Skootherini.com –sivuston keskustelualueen osalta?

Kaikki vastaajat, jotka ovat vierailleet ainakin joskus keskustelualueella (N=358) %

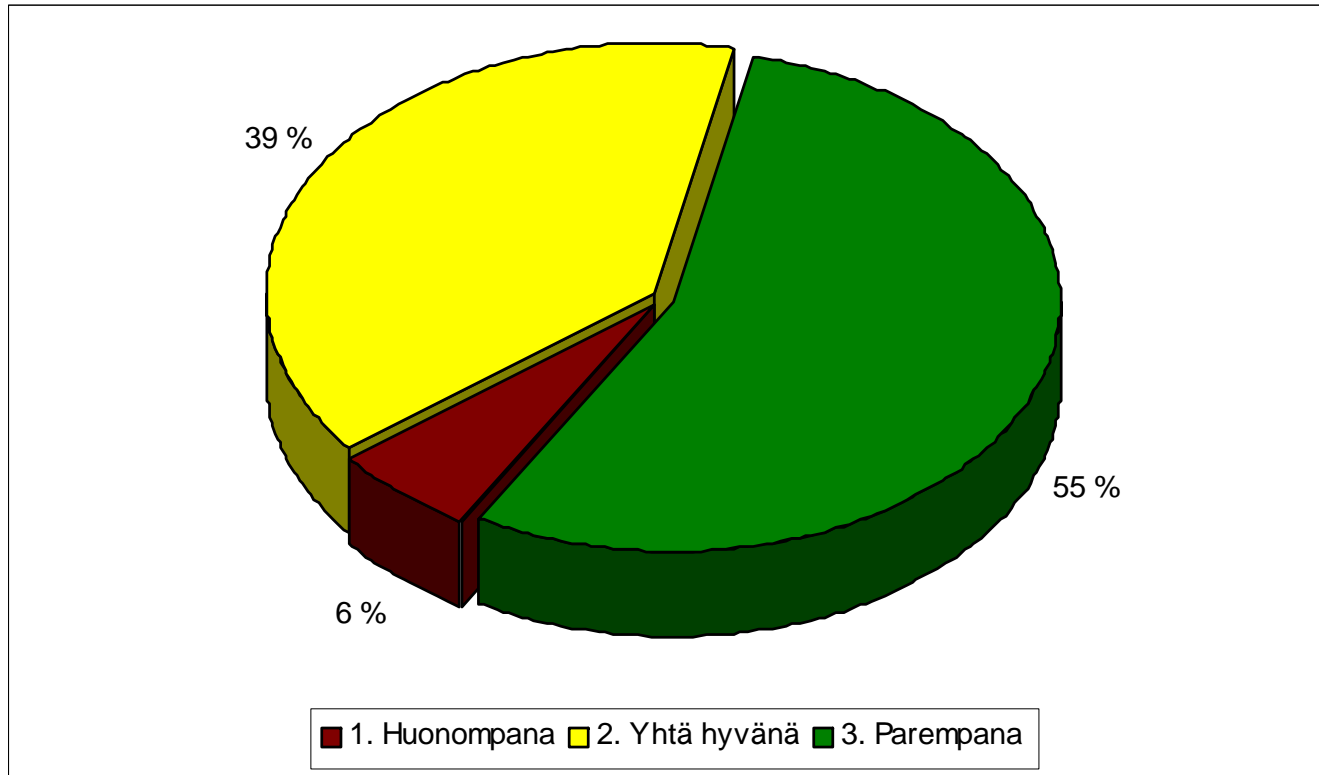




## 6.13 Vertailu muihin keskusteluyhteisöihin

16. Jos vertaat Skootherini.com –sivuston keskustelualuetta muihin vastaaviin moposkoottereita ja skoottereita käsitteleviin keskusteluyhteisöihin, niin pidätkö sitä?

Kaikki vastaajat, jotka ovat vierailleet ainakin joskus keskustelualueella (N=358) %



KA=2,5

SD=0,617

Mo=3

n=308

Miehet KA 2,5 ( n=280)

Naiset KA 2,5 ( n=28)



## 6.14 Miksi muita huonompi?

**16b. Miksi pidät Skooterini.com keskustelualetta huonompana muihin keskusteluyhteisöihin verrattuna?  
Mihin keskusteluyhteisöön? (Avoin kysymys)**

Kaikki vastaajat, jotka pitivät keskustelualetta muita vastaavia keskusteluyhteisöjä *huonompana* (N=20 / n=14)

- EI JULKINEN -



## 6.15 Keskustelualuetta koskevat avoimet parannusehdotukset

### 17. Tuleeko mieleesi muita keskustelualuetta koskevia parannusehdotuksia, mitä? (Avoin kysymys)

Kaikki vastaajat, jotka ovat vierailleet ainakin joskus keskustelualueella (N=358 / n=50)

- EI JULKINEN -



## 7. Vastaajien taustatiedot ja muut kysymykset

Kyselytutkimukseen vastanneista *valtaosa oli miehiä* (87 prosenttia vastaajista) ja kaikista vastaajista yhteensä 63 prosenttia oli *yli 30-vuotiaita*. Nuorempien ikäluokkien osuus sivustokäyttäjistä on kuitenkin kasvanut merkittävästi taustaselvityksien yhteydessä varsinkin viimeisen vuoden 2009 kuluessa.

Vastaajien käytöstä *löytyi tyypillisesti moposkootteri* (75 prosentilla vastaajista) ja niin sanotut ”kiinalaismerkit” olivat enemmistöedustettuina myös Skootterini.com -sivustokävijöiden keskuudessa. Suurin osa vastaajien moposkoottereista *oli vuosimalliltaan melko uusia* (vuosimalli 2006 – 2009 yhteensä 69 prosentilla vastaajista joilla oli moposkootteri).

Yhteensä 62 prosenttia moposkootterin omaavista vastaajista *oli ostanut nykyisen moposkootterinsa uutena*. Takuuhuoltoa vaatineita ongelmia oli ollut 36 prosentilla kyseisestä vastaajaryhmästä ja takuuhuoltoon turvauduttiin usein *käynnistysongelmien ja erinäisten sähkövikojen jälkeen*.

Takuuhuoltojen toimivuudelle annetut kouluarvosanat (4-10) hajosivat vastaajien keskuudessa melkoisesti. Eniten esiintynyt kouluarvosana oli vastauksissa *kahdeksan*, mutta kaikkien vastausten yhteenlaskettu keskiarvo jäi tasan *seiskaan* (KA 7,0). Yleisellä tasolla voidaan sanoa, että takuuhuolto joko toimi tai sitten ei. Keskeiset negatiivisen palautteen syyt olivat: *takuuhuoltamon asiantuntemuksen puute, huollon hitaus, epäselvyydet huoltopaikan suhteen, sekä huoltohenkilöstön heikko tavoitettavuus*.

Kaikista moposkootterin omaavista vastaajista *yli puolet* (56 prosenttia) *arvioi osaavansa suorittaa vähintäänkin melko hyvin erinäisiä moposkootteriin liittyviä huoltotoimenpiteitä*. Lopuista kysymykseen vastanneista 22 prosenttia piti osaamistaan keskinkertaisena 14 prosenttia melko huonona ja 8 prosenttia erittäin huonona. *Noin 56 prosenttia moposkootterin omistavista vastaajista ilmoitti niin ikään suorittavansa itse myös perusylläpitoa suuremmat huolto- ja korjaustyöt.*

Moposkootterin omaavat vastaajat ostivat tarvike ja varaosia useimmiten *asioimalla suoraan tarvike- ja varaosakaupassa Suomessa* (45 prosenttia vastaajista), tai *verkkokaupan kautta Suomesta* (33 prosenttia vastaajista). Mikäli vastaaja osti tarvike- ja varaosia verkkokaupan kautta useimmiten ulkomailta (13 prosenttia vastaajista), olivat syinä tyypillisesti osien *edullisemmat hinnat ja parempi saatavuus. ml. valikoiman kattavuus*.



Kaikista niistä vastaajista, jotka eivät omistaneet, tai joiden käytössä ei ollut moposkootteria yhteensä 41 prosenttia *ilmoitti aikovansa hankkia moposkootterin tai skootterin seuraavan vuoden kuluessa*. Mikäli vastaaja ei aikonut hankkia moposkootteria tai skootteria, olivat syinä *henkilökohtaiset syyt, sekä pärjääminen muillakin kulkuvälineillä*.

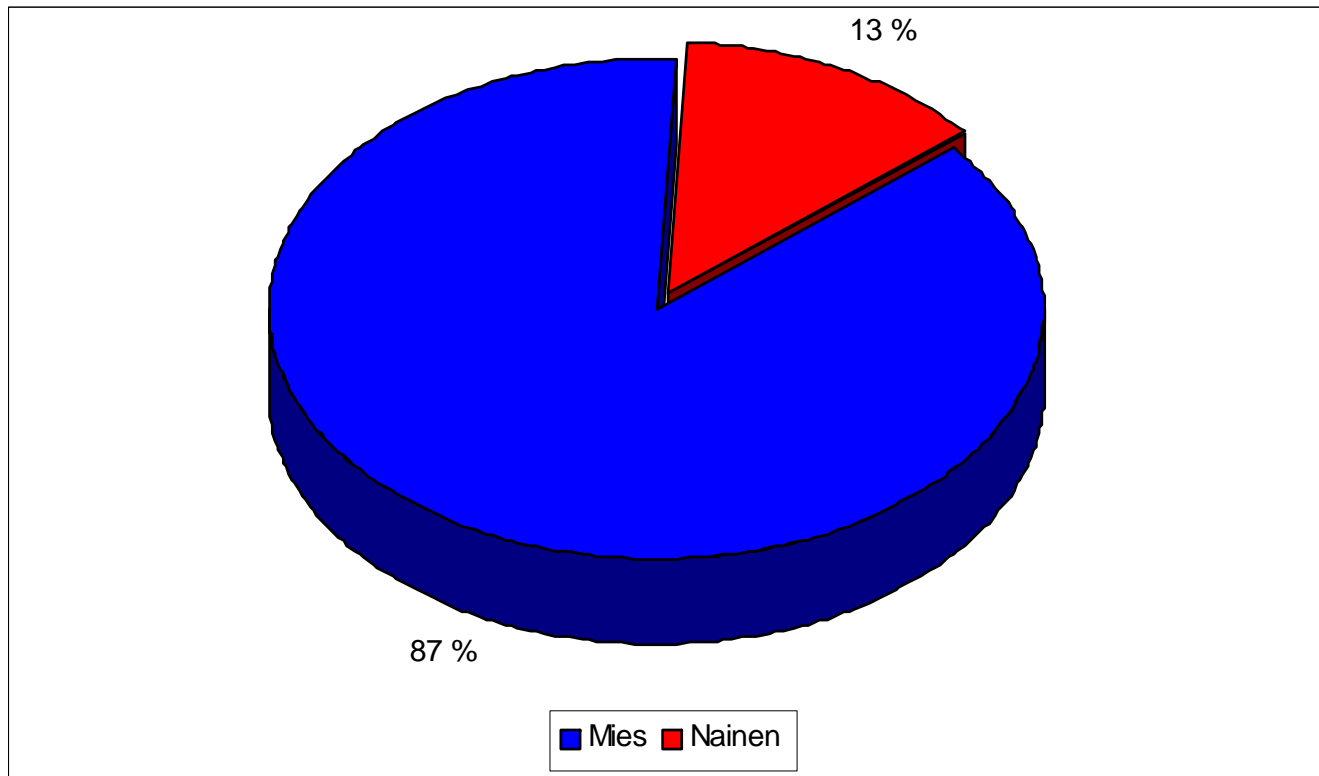
Yhteensä 70 prosenttia kaikista vastaajista *omisti myös jonkun muun luetelluista ajoneuvoista* kuin moposkootterin, tai skootterin. Tyypillisin muu ajoneuvo oli henkilöauto.



## 7.1 Vastaajien sukupuoli

### 18. Sukupuolesi?

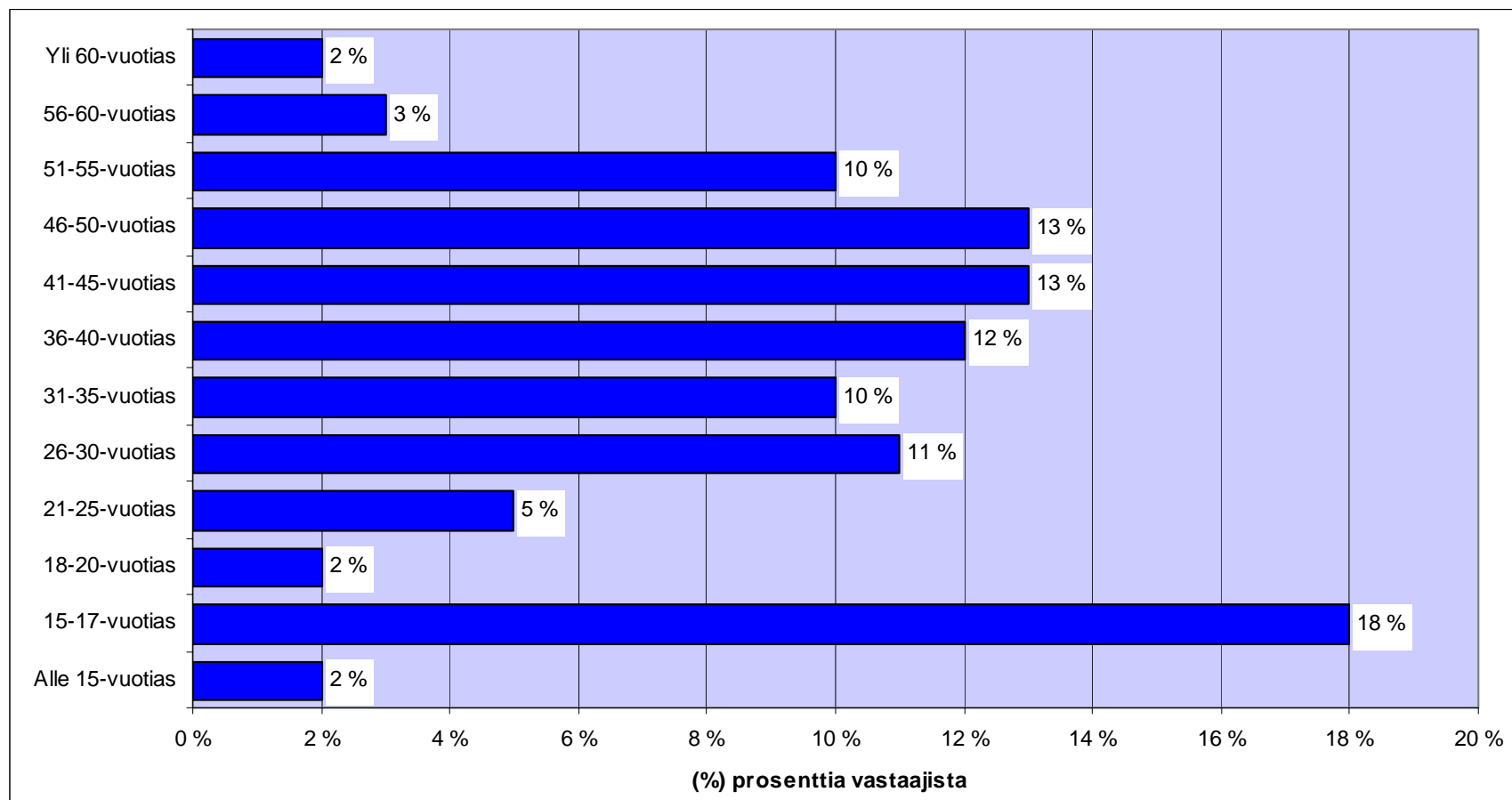
Kaikki vastaajat (N=370 / n=370) %



## 7.2 Vastaajien ikäryhmä

### 19. Ikäryhmäsi?

Kaikki vastaajat (N=370 / n=354) %

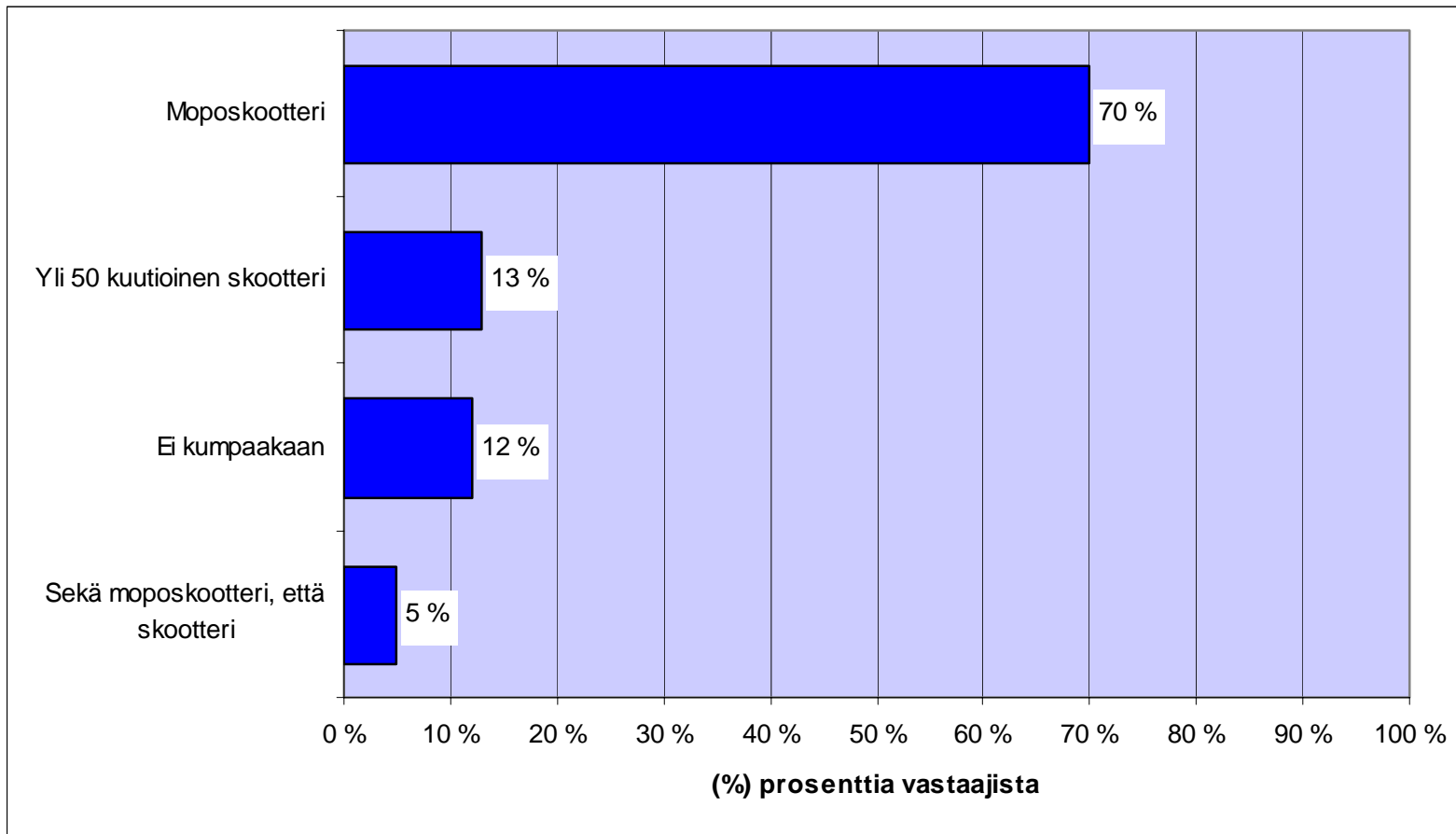




## 7.3 Vastaajien ajoneuvojakauma (moposkooteri / skootteri)

### 20. Omistatko tällä hetkellä / onko käytössäsi?

Kaikki vastaajat (N=370 / n=370) %





## 7.4 Vastaajien moposkootterimerkki (myyntinimi)

20b. Minkä merkkisen moposkootterin omistat? Jos omistat useamman, valitse se jota käytät eniten.

Kaikki vastaajat, jotka omistavat moposkootterin (N=278 / n=276) %

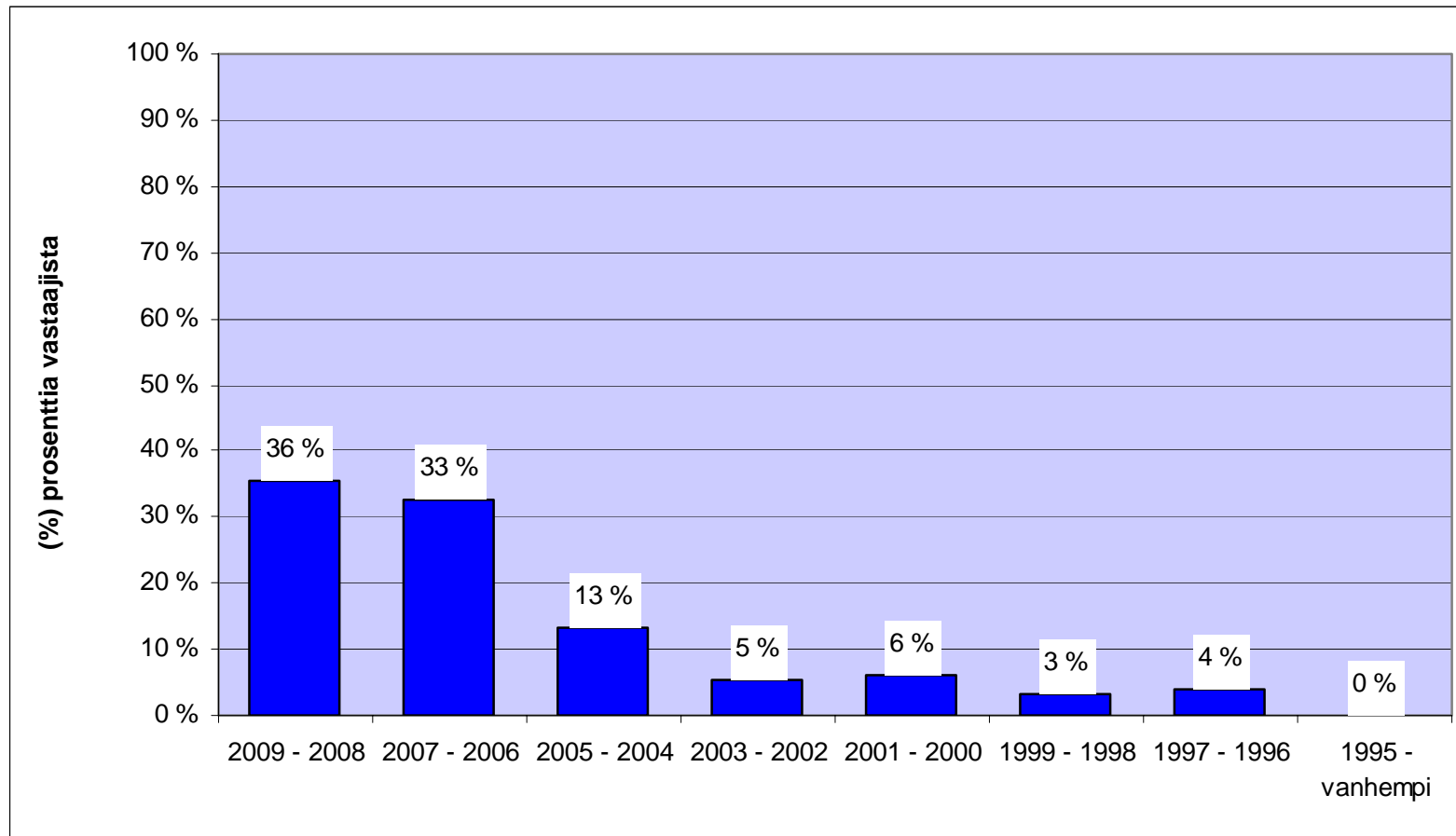




## 7.5 Vastaajien moposkootterin vuosimalli

### 20c. Moposkootterisi vuosimalli?

Kaikki vastaajat, jotka omistavat moposkootterin (N=278 / n=258) %

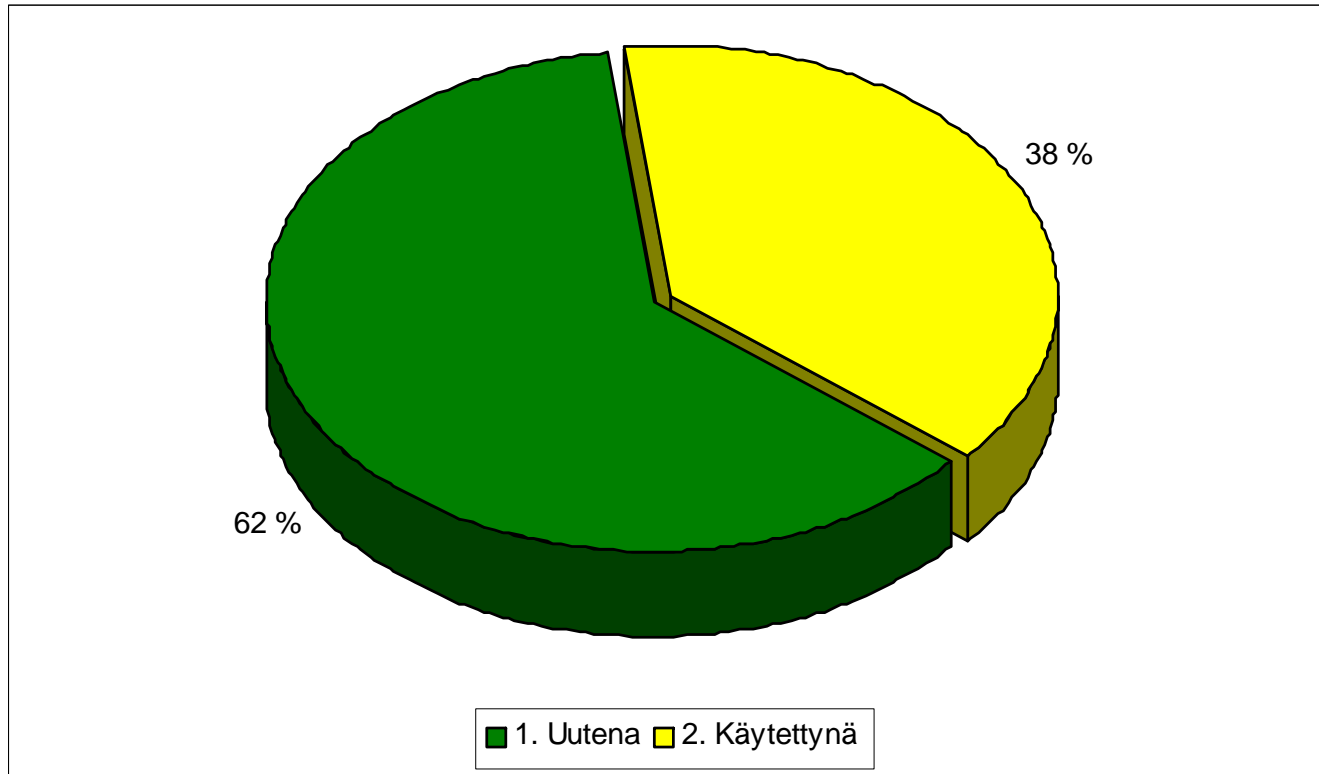




## 7.6 Uusi vs. käytetty moposkooteri

### 21. Onko nykyinen moposkooterisi ostettu?

Kaikki vastaajat, jotka omistavat moposkooterin (N=278) %



KA=1,4

SD=0,487

n=278

Miehet KA 1,4 ( n=248)

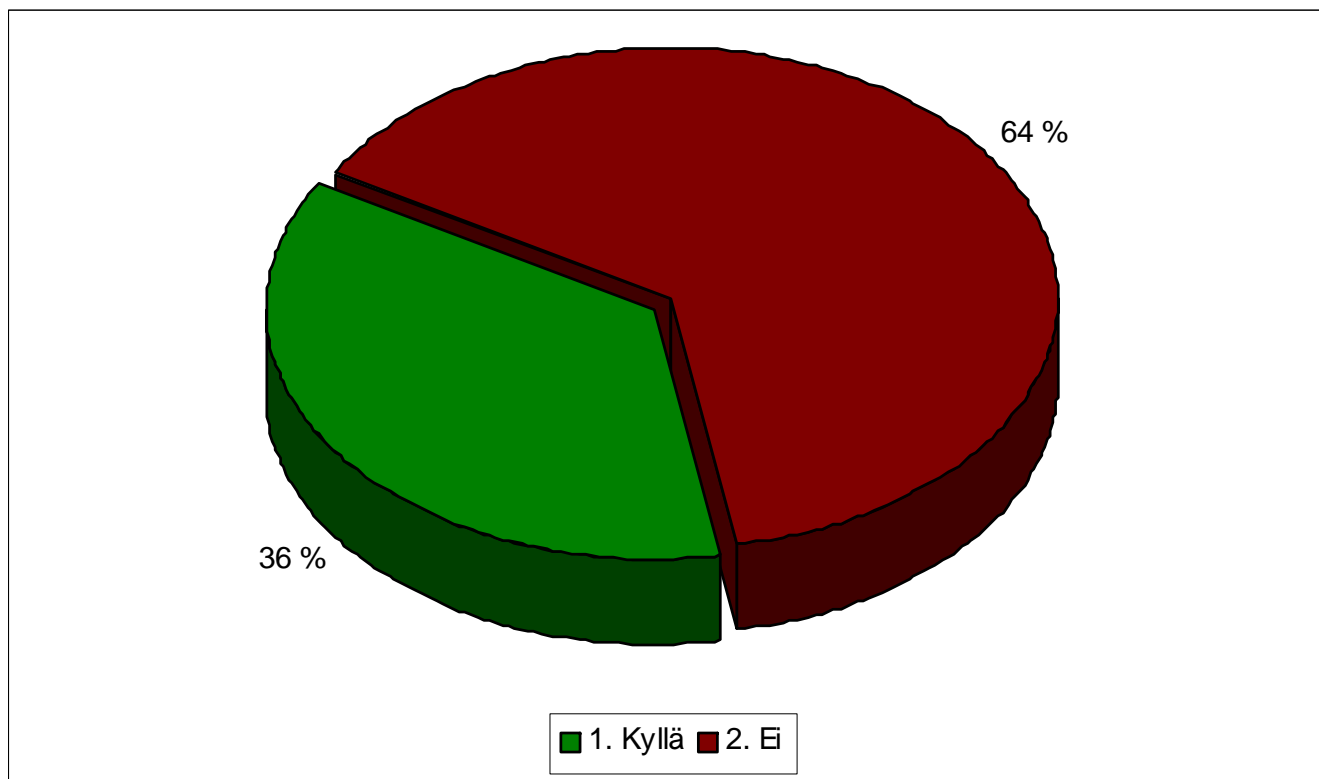
Naiset KA 1,3 ( n=30)

Huomioithan, että keskustelualueelta etsitään tyypillisesti ratkaisua erilaisiin kysymyksiin ja ongelmiin, jolloin myös vastaajiksi on saattanut valikoitua enemmän niitä henkilöitä, joilla on esiintynyt moposkootterissa takuuajana takuuhuoltoa vaatineita ongelmia.

## 7.7 Takuuhuoltoa vaatineiden ongelmien esiintyminen 1/2

### 22. Onko moposkootterissasi ollut takuuajana takuuhuoltoa vaatineita ongelmia?

Kaikki vastaajat, jotka ovat ostaneet moposkootterin uutena (N=172) %



<b>KA=1,6</b>
<b>SD=0,482</b>
<b>n=172</b>

**Miehet KA 1,6 ( n=150)**

**Naiset KA 1,6 ( n=22)**

Tyypillisiä ongelmia: huono käynnistyvyys ja muut erinäiset sähköongelmat.



Huomioithan, että keskustelualueelta etsitään tyypillisesti ratkaisua erilaisiin kysymyksiin ja ongelmiin, jolloin myös vastaajiksi on saattanut valikoitua enemmän niitä henkilöitä, joilla on esiintynyt moposkootterissa takuuaikana takuuhuoltoa vaatineita ongelmia.

## 7.7 Takuuhuoltoa vaatineiden ongelmien esiintyminen 2/2

### 22. Onko moposkootterissasi ollut takuuaikana takuuhuoltoa vaatineita ongelmia?

Kaikki vastaajat, jotka ovat ostaneet moposkootterin uutena (N=172 / n=172) %

	Takuuhuoltoa vaativia ongelmia?					
	Kyllä		Ei		Yhteensä	
	N	%	N	%	N	%
Aprilia	0	0%	4	100%	4	100%
Baotian	14	30%	32	70%	46	100%
CPI	0	0%	2	100%	2	100%
Fude	4	50%	4	50%	8	100%
Gilera	4	100%	0	0%	4	100%
Helkama	4	50%	4	50%	8	100%
Keeway	4	50%	4	50%	8	100%
Kinroad	2	100%	0	0%	2	100%
Kymco	4	22%	14	78%	18	100%
Peugeot	0	0%	10	100%	10	100%
Piaggio	0	0%	12	100%	12	100%
Solifer	18	90%	2	10%	20	100%
SYM	0	0%	2	100%	2	100%
Vespa	0	0%	2	100%	2	100%
Yamaha	0	0%	4	100%	4	100%
Joku muu merkki	8	36%	14	64%	22	100%
Yhteensä (N)	62	36%	110	64%	172	100%

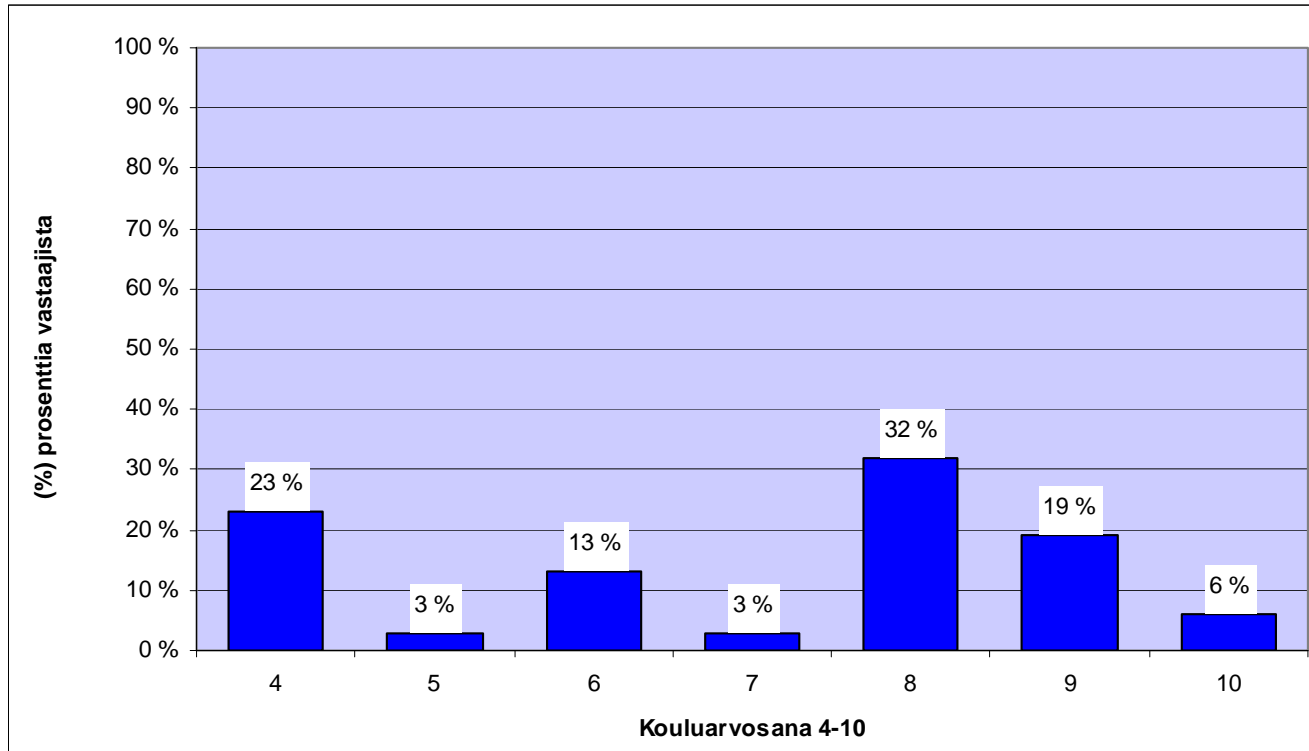
Tulosta on tarkasteltava kokonaismääräisenä riittävän luotettavuuden mahdollistamiseksi (N=172).



## 7.8 Yleiskouluarvosana myyjäliikkeelle koskien takuuhuoltoja 1/2

### 23. Minkä yleiskouluarvosanan antaisit myyjäliikkeelle koskien takuuhuoltojen toimivuutta? (4-10)

Kaikki vastaajat, joilla on ollut moposkootterissa takuuhuoltoa vaatineita ongelmia (N=62 / n=62) %



<b>KA=7,0</b>
<b>SD=2,008</b> !
<b>Mo=8</b>

Miehet KA 6,8 (n=54)

Naiset (n=riittämätön)



## 7.8 Yleiskouluarvosana myyjäliikkeelle koskien takuuhuoltoja 2/2

### 23. Minkä yleiskouluarvosanan antaisit myyjäliikkeelle koskien takuuhuoltojen toimivuutta? (4-10)

Kaikki vastaajat, joilla on ollut moposkooterissa takuuhuoltoa vaatineita ongelmia (N=62 / n=62) %

	N	Annettu yleiskouluarvosana (4-10)													
		4		5		6		7		8		9		10	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Baotian	14	2	14%	0	0%	2	14%	0	0%	10	71%	0	0%	0	0%
Fude	4	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%	0	0%
Gilera	4	0	0%	0	0%	0	0%	2	50%	0	0%	0	0%	2	50%
Helkama	4	2	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	50%	0	0%
Keeway	4	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	50%	2	50%	0	0%
Kinroad	2	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Kymco	4	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%
Solifer	18	8	44%	2	11%	4	22%	0	0%	0	0%	4	22%	0	0%
Joku muu merkki	8	0	0%	0	0%	2	25%	0	0%	4	50%	0	0%	2	25%
<b>Yhteensä</b>	<b>62</b>	<b>14</b>	<b>23%</b>	<b>2</b>	<b>3%</b>	<b>8</b>	<b>13%</b>	<b>2</b>	<b>3%</b>	<b>20</b>	<b>32%</b>	<b>12</b>	<b>19%</b>	<b>4</b>	<b>6%</b>

Tulosta on tarkasteltava kokonaismääräisenä riittävän luotettavuuden mahdollistamiseksi (N=62).



## 7.9 Keskeiset syyt negatiivisella takuuhuoltopalautteelle

### 23b. Miksi annoit takuuhuoltojen toimivuudesta arvosanaksi alle seitsemän? (Avoin kysymys)

Kaikki vastaajat, jotka ovat antaneet arvosanaksi alle seitsemän (N=24 / n=24)

Keskeiset vastaukset

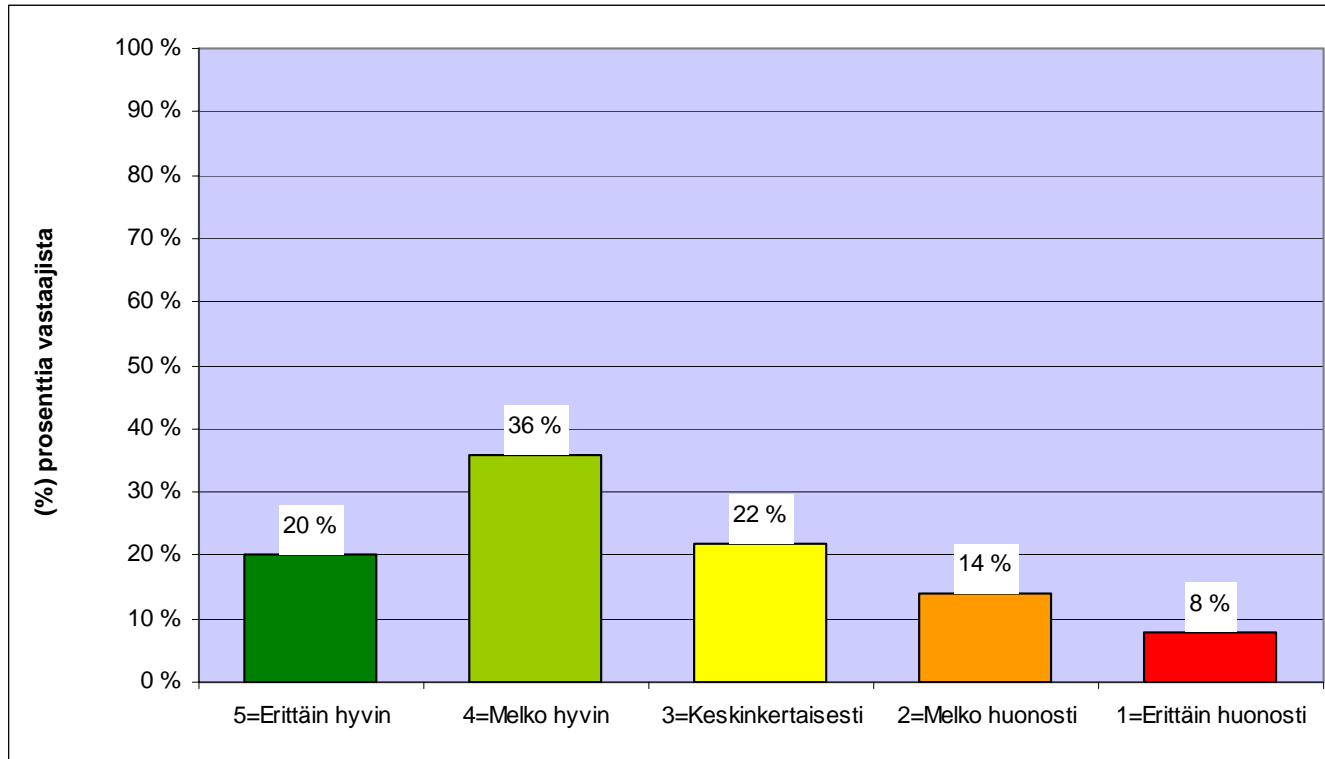
- *Huoltokorjaamo ei ole luotettava ja asiantuntemusta puuttuu ts. vikaa ei saada kuntoon (jopa foorumilla vika saadaan nopeammin selvitettyä kuin valtuutetussa huollossa).*
- *Huollon hitaus (osia ei ole suoraan huollon hyllyssä, tilataan väärää osia).*
- *Epäselvyyksiä missä huolletaan ml. takuukorjaamot vaihtuvat.*
- *Huoltohenkilöstön tavoitettavuus erittäin vaikeaa ja yhteydenpito heikkoa.*



## 7.10 Huoltotoimenpiteiden suorittaminen omatoimisesti

### 24. Kuinka hyvin osaat mielestäsi itse suorittaa moposkootteriisi liittyviä huoltotoimenpiteitä?

Kaikki vastaajat, jotka omistavat moposkootterin (N=278 / n=278) %



KA=3,5

SD=1,194

Mo=4

Miehet KA 3,7 ( n=248)

Naiset KA 1,9 ( n=30)

Miehet Mo 4

Naiset Mo 1

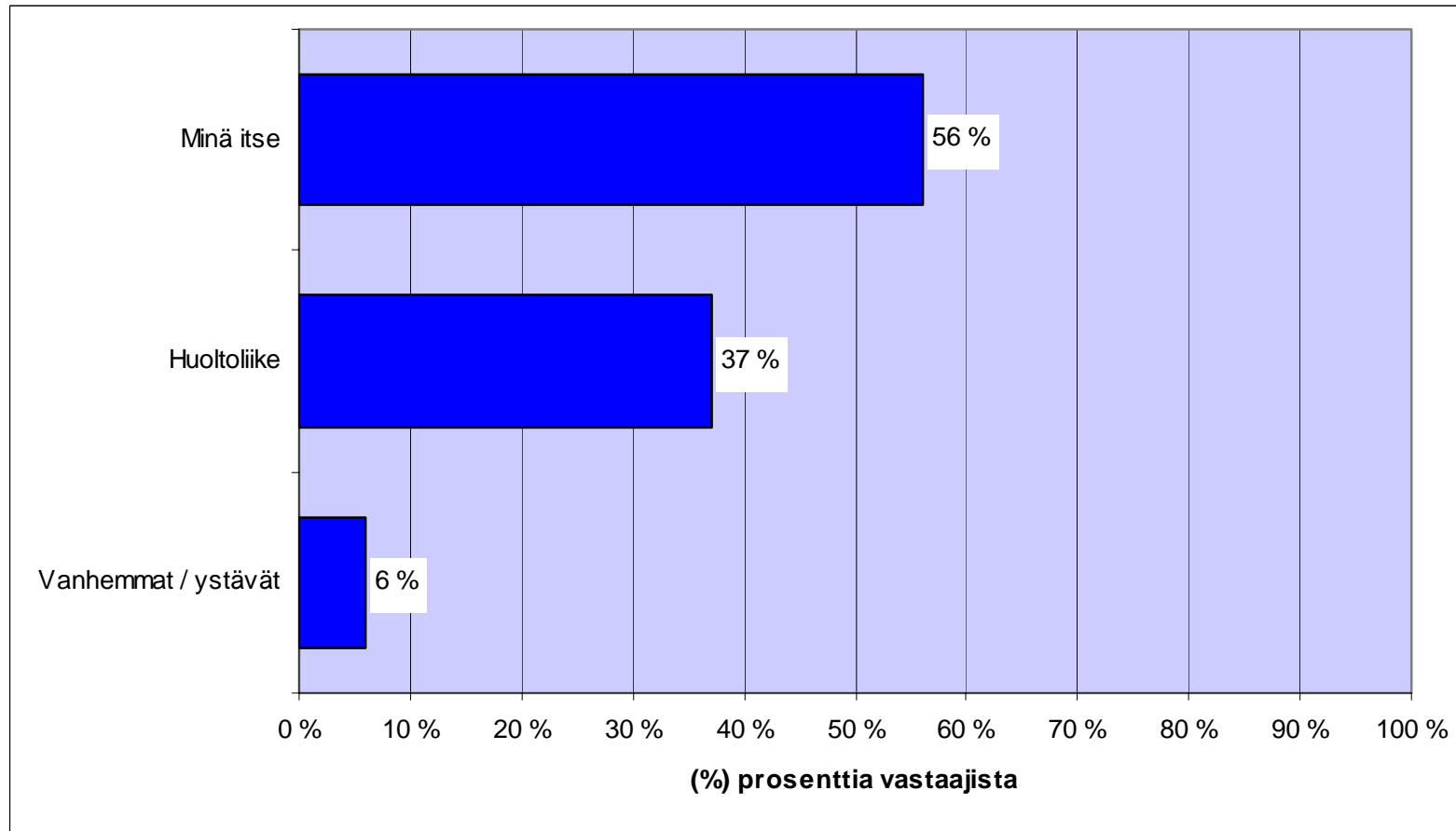
31.8.2009



## 7.11 Perusylläpitoa suurempien huoltojen suorittajataho

### 25. Kuka suorittaa ns. perusylläpitoa suuremmat huolto-, tai korjaustoimet moposkootteriisi useimmiten?

Kaikki vastaajat, jotka omistavat moposkootterin (N=278 / n=258) %

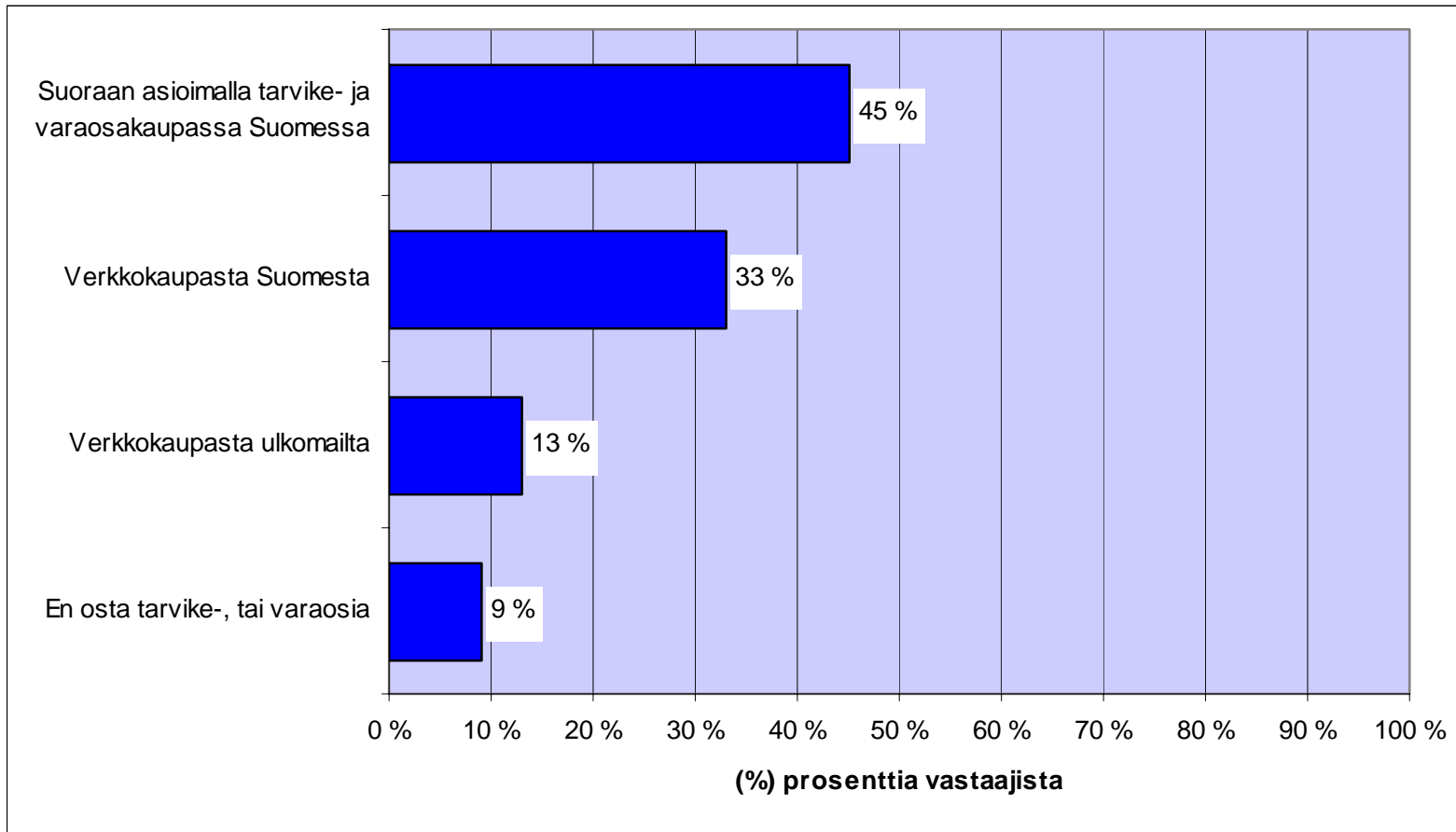




## 7.12 Tarvike- ja varaosien ostaminen

### 26. Mikäli ostat moposkooteriisi tarvike- ja varaosia, niin ostatko ne useimmiten?

Kaikki vastaajat, jotka omistavat moposkooterin (N=278 / n=258) %

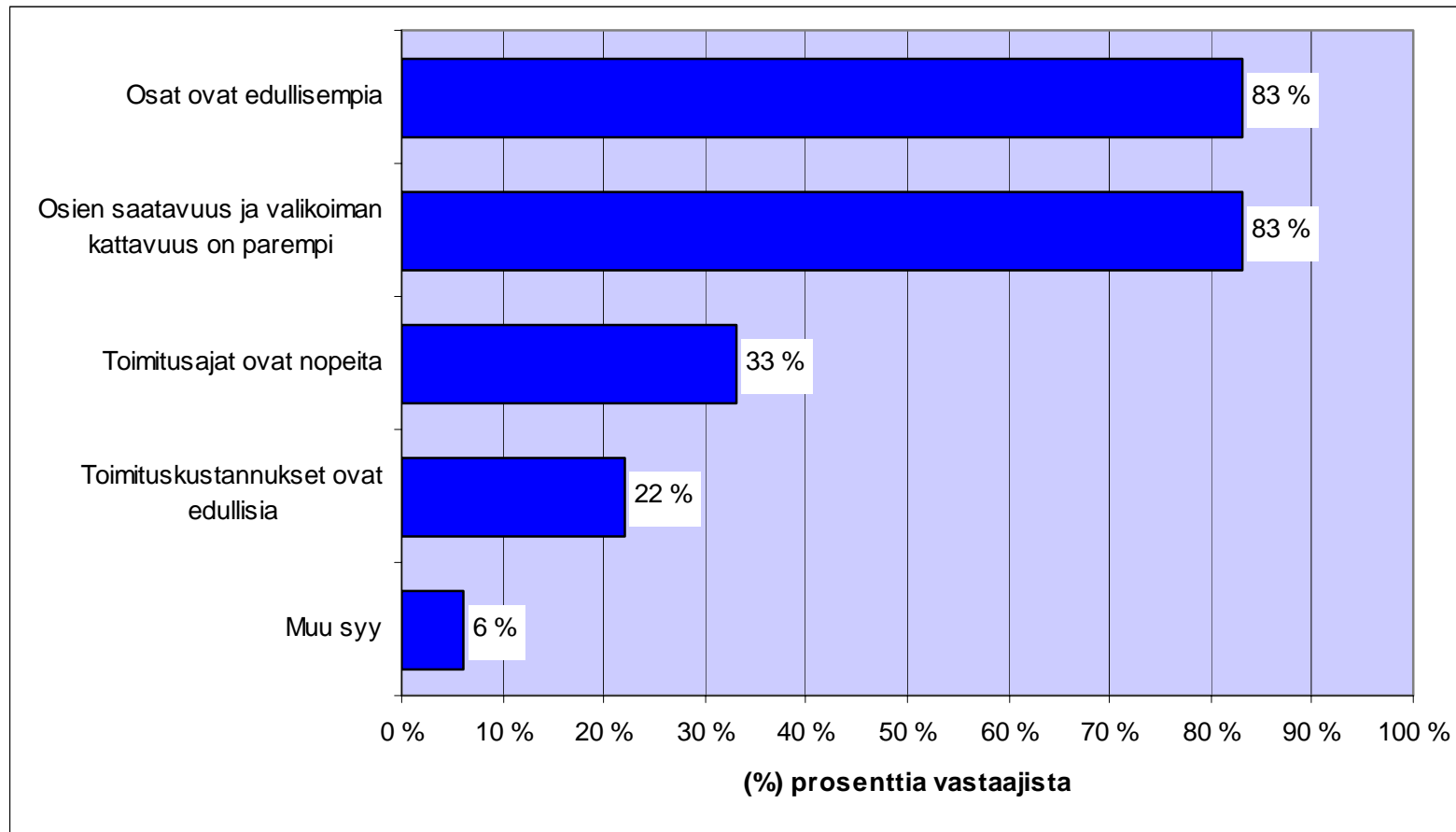




## 7.13 Tarvike- ja varaosien ostaminen verkkokaupoista ulkomailta

### 26b. Miksi ostat useimmiten tarvike- tai varaosia ulkomailta, etkä Suomesta?

Kaikki vastaajat, jotka ostavat tarvike- tai varaosia useimmiten verkkokaupasta ulkomailta (N=36 / n=36) %

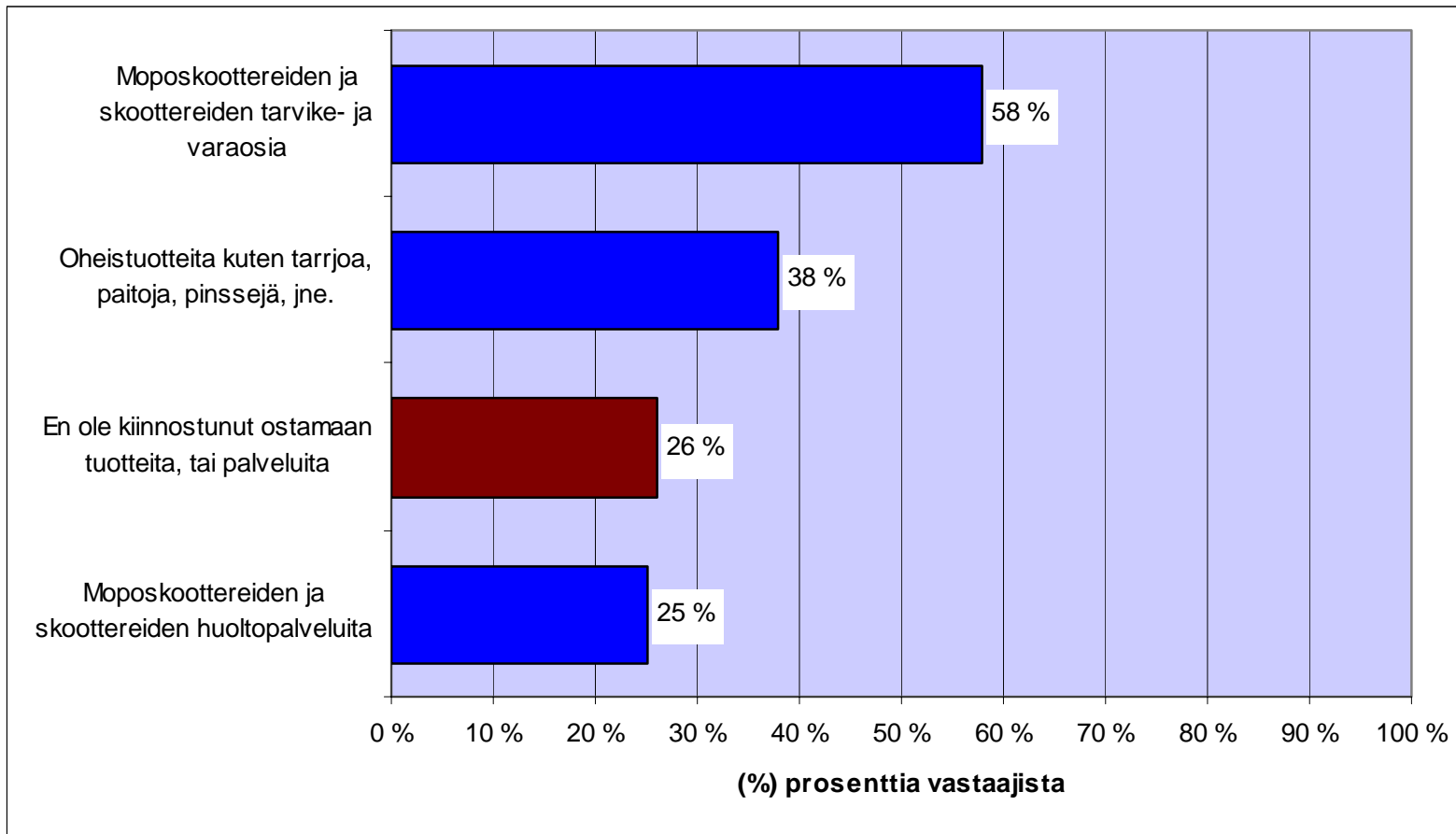




## 7.14 Skooterini.com -tuotemerkin yritystoiminnan kiinnostavuus

### 27. Olisitko kiinnostunut ostamaan Skooterini.com –tuotemerkillä?

Kaikki vastaajat, jotka omistavat moposkooterin tai skootterin (N=326 / n=326) %

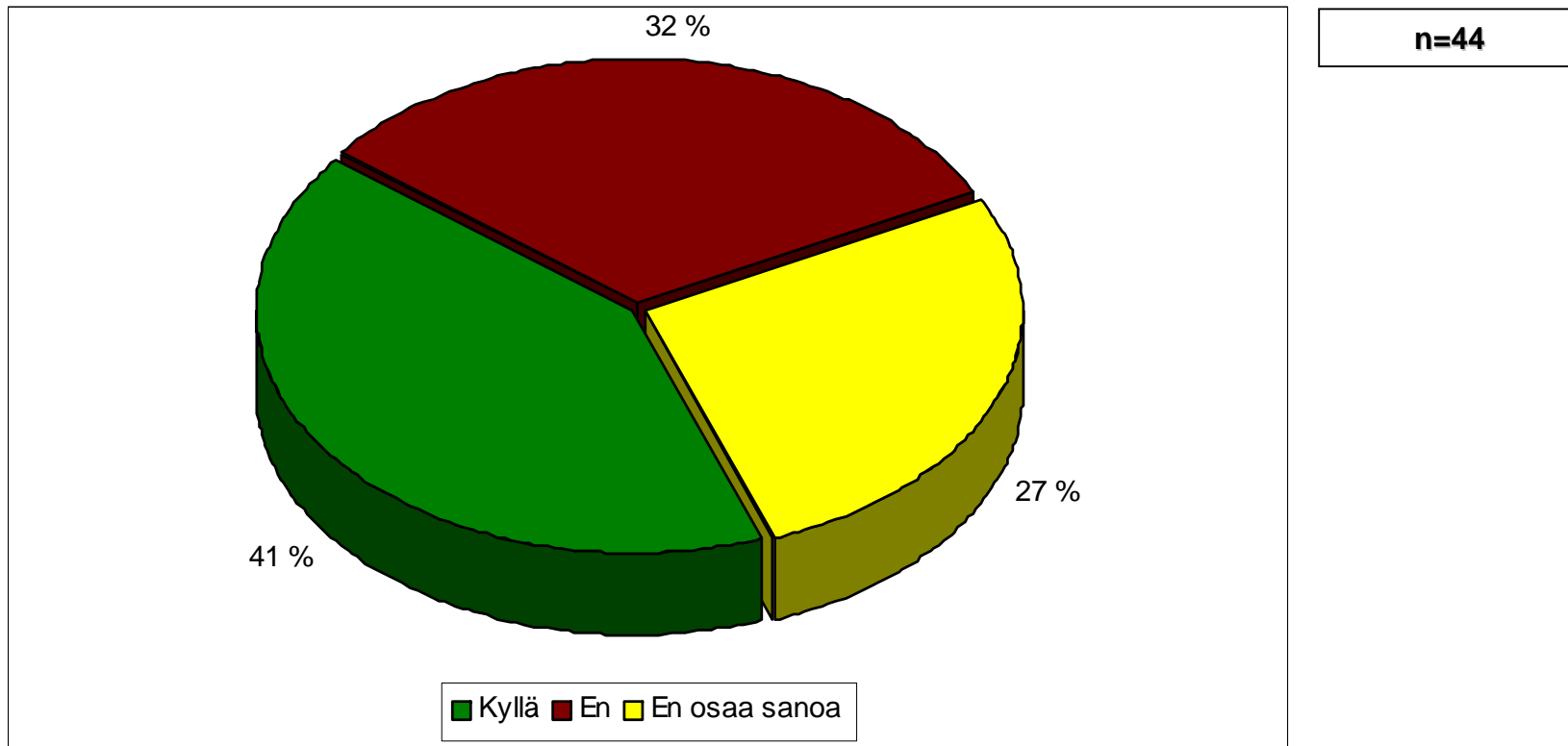




## 7.15 Moposkootterin tai skootterin osto lähitulevaisuudessa

### 28. Oletko aikeissa hankkia moposkootterin, tai skootterin seuraavan vuoden kuluessa?

Kaikki vastaajat, jotka eivät omista moposkootteria tai skootteria (N=44) %

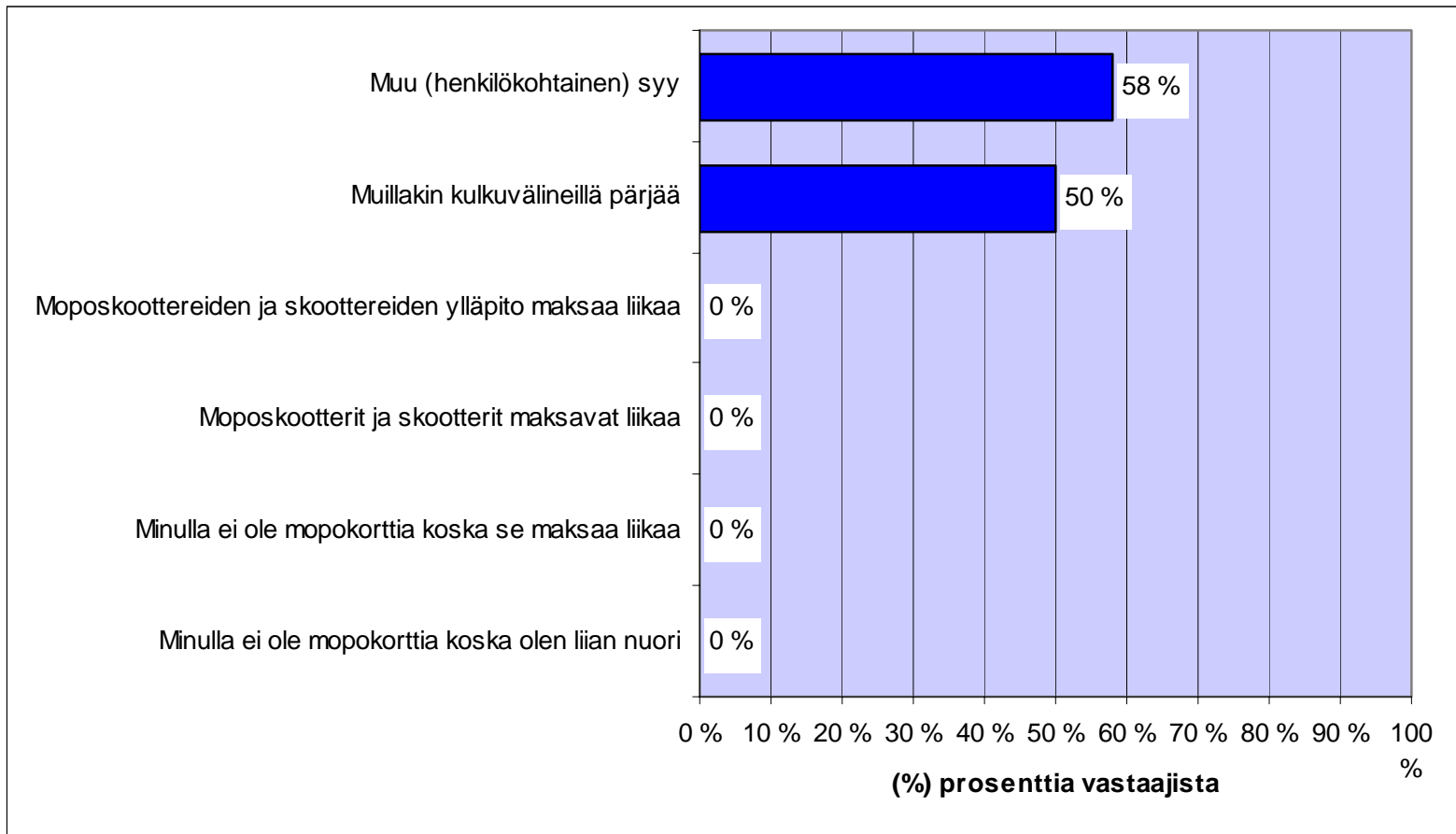




## 7.16 Syyt ostokieltäytymiseen lähitulevaisuudessa

### 28b. Miksi et aio hankkia moposkootteria tai skootteria seuraavan vuoden aikana?

Kaikki vastaajat, jotka eivät aio hankkia moposkootteria tai skootteria seuraavan vuoden aikana (N=26 / n=24) %

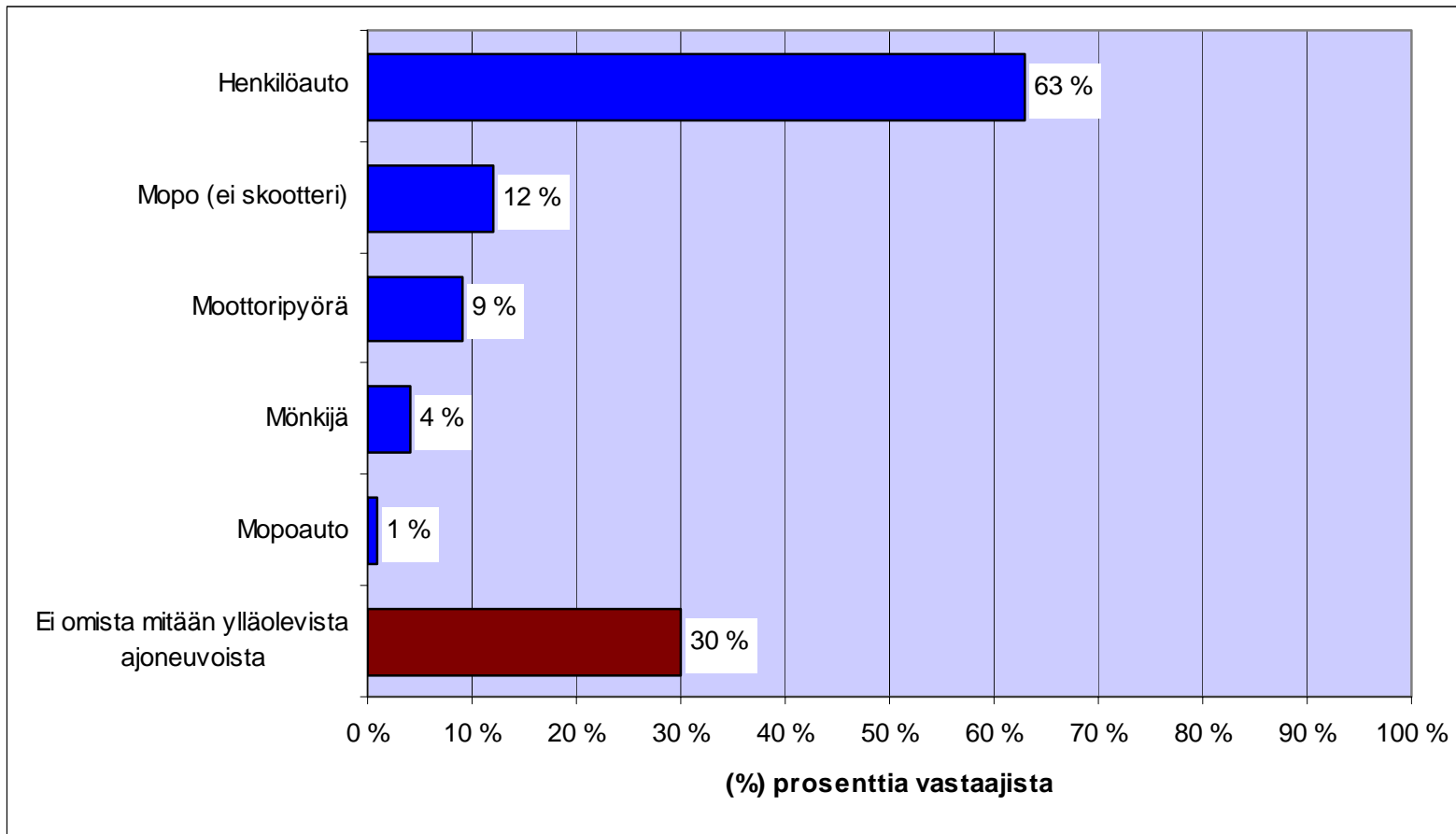




## 7.17 Vastaajien muut ajoneuvot

### 29. Omistatko jotain muita seuraavista ajoneuvoista?

Kaikki vastaajat (N=370 / n=358) %





## 7.18 Naisjäsenten määrän kasvattaminen keskustelualueella

**30. Miten naiskävijöitä saataisiin mielestäsi enemmän rekisteröitymään Skootterini.com –keskustelufoorumin jäseneksi? (Avoin kysymys)**

Kaikki naispuoliset vastaajat (N=48 / n=16)

- EI JULKINEN -



## 7.19 Muu avoin palaute

**31. Tuleeko sinulle vielä lopuksi mieleen jotain muuta kommentoitavaa koskien Skooterini.com –sivustoja, tai moposkooteri- ja skootteriharrastusta yleensä? (Avoin kysymys)**

Kaikki vastaajat (N=370 / n=66)

- EI JULKINEN -



## 8. Johtopäätökset ja kehityssuositukset

- EI JULKINEN -