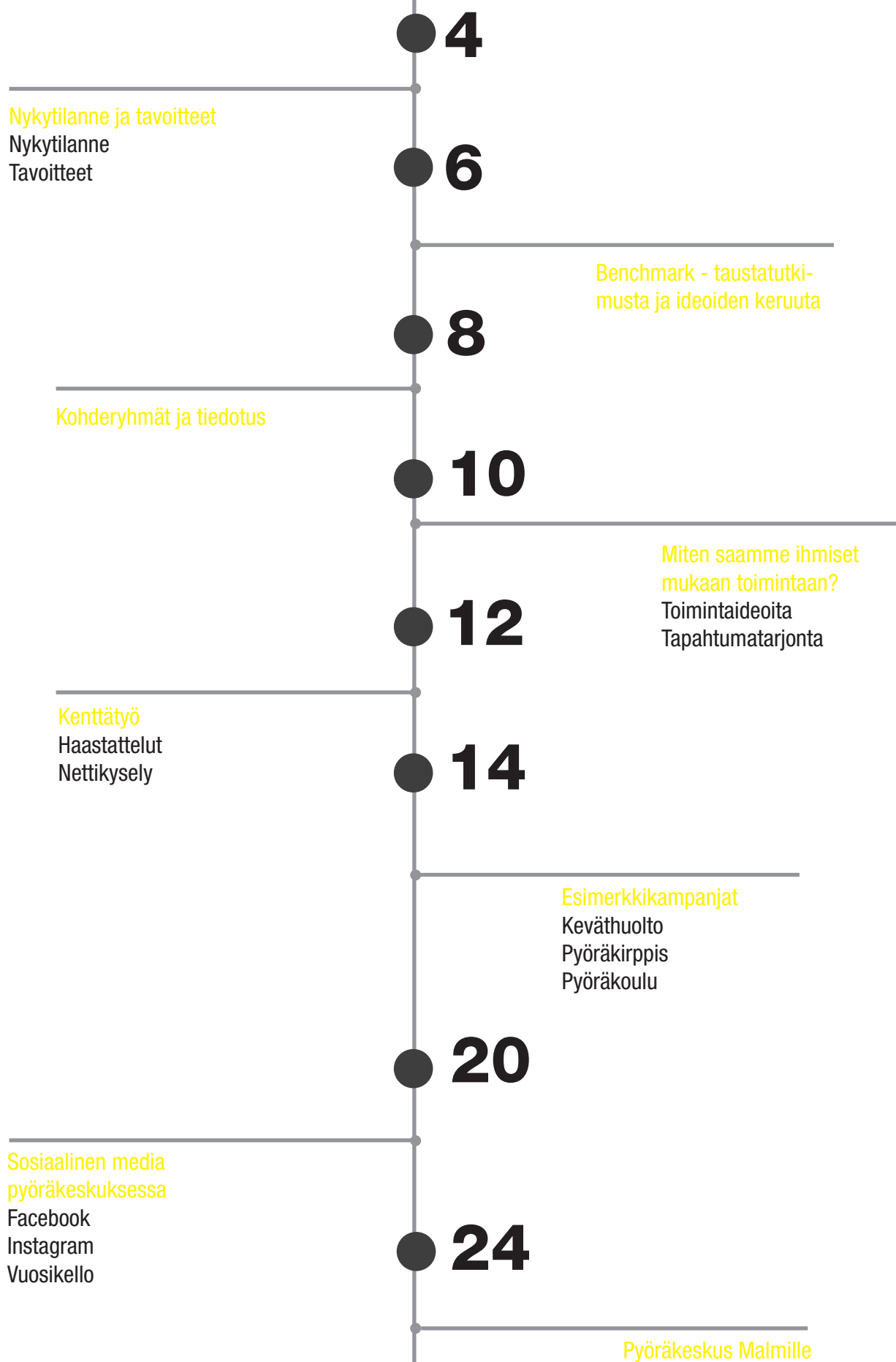




**MALMIN
PYÖRÄKESKUS
SOSIAALISEN
MEDIAN
STRATEGIA**

*Jesse Ukkonen
Taneli Lahtinen
Natàlia Salat Bas*



Nykytilanne ja tavoitteet

Helsingissä on tällä hetkellä yksi HKL:n vastuulla oleva pyöräkeskus, joka sijaitsee Kampin Narinkkatorilla. Suunnitelmista on perustaa toinen samantyyppinen keskus Malmin vanhalle rautatieasemalle osoitteeseen Malminkaari 4. Malmin pyöräkeskus lanseerataan todennäköisesti keväällä 2016. Keskus rakennetaan asematerminaalialueelle, joka on menossa remonttiin ja suunnitellun keskuksen edusta on työmaana siihen asti.

Nykytilanne

Nykyisellään Kampin pyöräkeskuksen medianäkyvyys voisi olla vaikuttavampikin: Facebook-sivulla on 922 tykkäystä (5.4.2015) ja web-sivu, joka on ohjattu Helsingin kaupungin nettisivuston alle. Virallista Instagram- tai Twitter-tiliä ei ole eikä tagauksiakaan löydy kuin kourallinen. Päivitysten virta on vilkkaimmillaan kesän aikana, jolloin myös pyöräilykausi on vauhdissa. Ympäri vuoden some-päivittäminen ja visuaalinen materiaali, kuten asiakkaiden itse ottamat kuvat tekisivät Pyöräkeskuksesta helpommin lähestyttävämmän ja kiinnostavamman paikan.

Potentiaalia some-puolella kuitenkin on, sillä ihmisten asenne ja arvostelut ovat kauttaaltaan positiivisia. Eräs asiakas on summannut koko pyöräkeskuksen idean palautteessaan erinomaisesti: "Mahtava paikka, kiitos paljon avusta! Opin kirsittämään pinnoja, ja vaihdoin etupyörän (ja bonuksena sain koulutuksen sisäkumin ja kumin vaihtoon), ja vaihdoin takajarrun kaapelin. Lisäksi tulee aina rutkasti tietoa pyöriin liittyen. :)" Myös Malmin pyöräkeskuksen käyttäjäkunnalla tulisi herätä vastaavia tunteita.

Tavoitteet

Pyöräkeskuksen tapahtuma- ja palvelutarjonta sekä viestintä ovat kuitenkin vielä suunnittelematta. Tehtävänä onkin kehittää keskukselle sosiaalisen median strategia ja pohtia kuinka saisimme Malmin asukkaat ja muut paikalliset toimijat mukaan pyöräkeskustoimintaan.

Ideoimme myös osallistavia palveluja ja tapahtumia, joita keskuksella voisi järjestää myös tulevaisuudessa: emme siis rajoita skopustamme vain lanseerausvaiheeseen vaan pyrimme kehittämään keskukselle tarjontaa, joka voisi jäädä käyttöön pidemmäksikin aikaa. Työhömmme kuuluu myös esimerkiksi julisteluonnoksien tekemistä, graafisten ohjeiden työstämisestä ja toimintaideoiden kuvallistamista.



Benchmark Taustatutkimusta ja ideoiden keruuta

Kilometrikisa on kaikille avoin, maksuton ja leikkimielinen kilpailu, jossa joukkueet kartuttavat kilometrisaldoaan. Konsepti on hyvä motivaattori kaiken- tasoisille kilpailuhenkisille pyöräilijöille ja luo huvi- ja liikuntapyöräilylle ta- voitetta. Samantapaisia kilpailuja voisi järjestää myös Malmin pyöräkeskuksella - samalla luodaan yhteisöllisyyttä alueen pyöräilijöiden välille. Voisiko amatöö- ripyöräilijöitä saada mukaan omalla aloittelijoiden kisaluokalla?

<http://www.kilometrikisa.fi/>

Esimerkkejä muiden pyöräilyaiheisten yrittysten Facebook-sivuista

SydneyCycleways on Sydneyssä toimiva pyöräilyorganisaatio, joka jakaa aktiivi- sesti yhteisönsä jäsenien ottamia kuvia ja tiedottaa sekä omista että muista alan tapahtumista. Tällaista yhteisöllisyyttä tulisi olla myös Malmin pyöräkeskuksen Facebookissa. Viestintä ei saa missään tapauksessa jäädä yksipuoleiseksi virallisen asioiden tiedottamiseksi.

<https://www.facebook.com/sydneycycleways?fref=ts>

London Cycling Campaignin motto on: "Sinun äänesi pyöräilykaupungin puolesta" Sivulla kampanjoidaan pyöräilyn edistämisen puolesta ja vedotaan esimerkiksi poliittisiin tahoihin sekä jaetaan ajankohtaisia pyöräilyaiheisia artikkeleita. Tällaista yleistä pyöräilyyn liittyvää, keskustelua herättävää materiaalia voisi jakaa ajoittain pyöräkeskuksen sivuilla.

<https://www.facebook.com/LondonCyclingCampaign?fref=ts>

Pyörrien pyörällä on samantyyppistä toimintaa kuin Sydneyn ja Lontoon sivuilla, mutta keskittyy pyörrien huoltoon ja osallistuu myös paikallisiin pyöräta- pahtumiin. Tämä voisi olla hyvin lähellä Malmin tulevaa somestrategiaa.

<https://www.facebook.com/pyorienpyora>

Helsingin Rengasmies on hätään joutu- neiden pyöräilijöiden auttaja - pyöräili- jöiden tiepalvelu. Voisivatko pääkaupun- kiseudun pyöräyrytykset ja yhdistykset tehdä kiinteämpääkin yhteistyötä ja ottaa yhdeksi kiintopaikakseen pyörä- keskuksen? Jos tämän kaltaisia palveluita yhdistettäisiin, muodostuisi pääkaupun- kiseudulle vieläkin varmempi ja turvalli- sempi pyöräily-ympäristö.

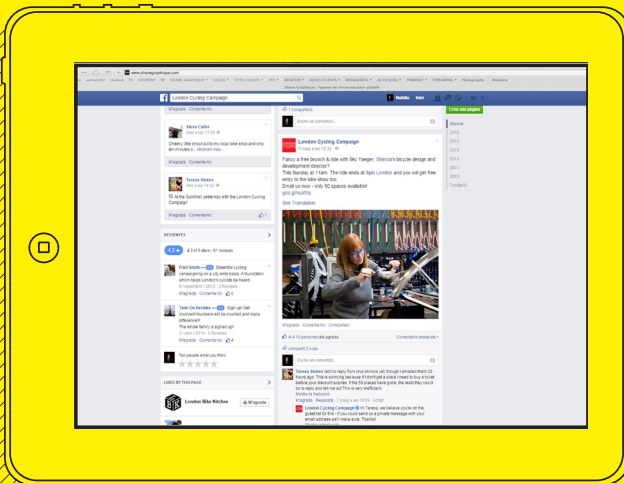
https://www.facebook.com/rengasmies/info?tab=page_info

Arkipyöräilylle omistettu aplikaatio palvelee suurempaa käyttäjäkuntaa kuin kisailijoille kohdennetut versiot. "Cycle Hackney app" mahdollistaa käytetyim- pien pyöräilyreittien kartoittamisen ja tarjoaa ketterän työkalun pyörätei- den puutteiden ja parannuskohteiden ilmoittamiseen. Olisiko tässä vaihto- ehto pyörätieFAIL Helsinki -ryhmälle?

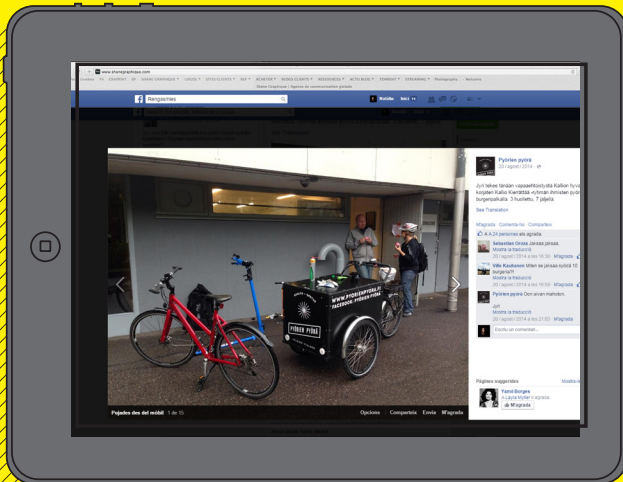
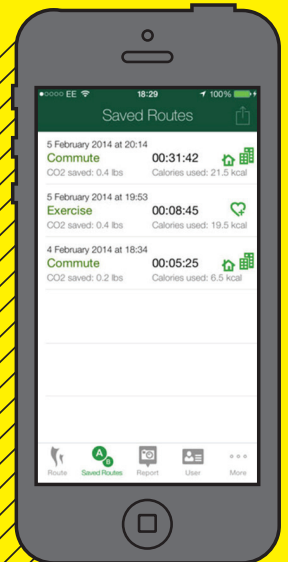
<https://www.facebook.com/groups/580750201947851/?fref=ts>

<http://www.cyclestreets.net/blog/2014/07/06/cycle-hackney-app/>

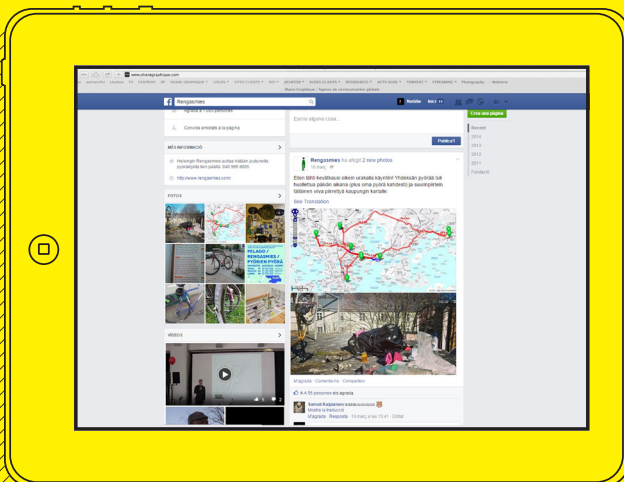
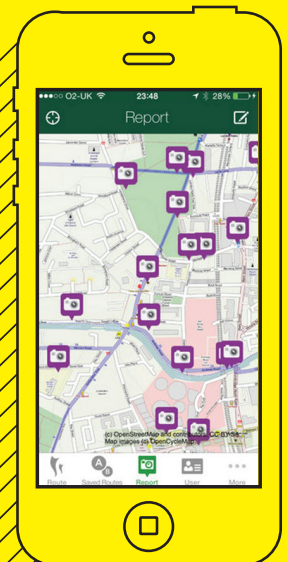
Lambethissa korjataan hylättyjä tai muuten rikkinäisiä lahjoitettuja pyöriä ja myydään halvalla eteenpäin vähäva- raisille. Samalla opetetaan muita korjaa- maan omat pyöränsä pyöräkeskuksen toiminnan mukaisesti. Kööpenhaminas- sa on myös Urban House -hostelli, joka vuokraa kunnostettuja vanhoja pyöriä asiakkailleen. Ehkä pyörrien kunnostus- toimintaa voisi harjoittaa myös Malmilla ja joko vuokrata pyöriä tai myydä ne eteenpäin?



London Cycling Campaignin



Pyöräilyn pyörä



Helsingin Rengasmies

Cycle Hackney app

Kohderyhmät ja tiedotus

KOHDERYHMÄT

Tutkimme Helsingin kaupungin tilastoja Malmilta ja havainnoimme alueella paikan päällä. Totesimme, että Malmin asukkaat jakautuvat kolmeen pääryhmään: nuoret perheet, seniorit ja keski-ikäiset. Malmin asukkaiden keskimääräinen ikä on noin 39 vuotta ja 40-64 -vuotiaita oli vuonna 2011 jopa 38 prosenttia.(1)

Asukkaiden korkeahko keski-ikä kävi ilmi myös havainnoinnissamme ja teke-missämme haastatteluissa. Kun kysyimme miten he haluaisivat keskukselta viestittävän, vastaus oli useimmin paikallislehdet. Toisaalta monet vanhemmatkin haastateltavat kertoivat käyttävänsä aktiivisesti Facebookia ja seuraavansa uutisia internetistä.

TIEDOTUS

Koska pyöräkeskus rakennetaan lähelle nykyistä rautatieasemaa, mainonta asemalla ja Ylä-Malmin torilla tavoittaisi suuren osan pyöräilevistä asukkaista. Lisäksi mainontaa voisi ulottaa Kampin pyöräkeskukselle. Myös pyöräilyjärjestöt ovat mainioita sananlevittäjiä ja heidän kauttaan tieto uudesta alan solmukohdasta voisi levitä myös arkipyöräilijöiden keskuuteen.

Laajemman Facebookissa, pyöräilyfoorumilla ja kaupunkisuunnittelus- suilla toteutetun nettikyselyn perusteella pääviestintäkanavaksi nousi Facebook (86,7 %). Alan nettifoorumit ja -blogit, kuten Fillarifoorumi ja Yksivaihde sekä paikallislehdet, kuten Helsingin uutiset olivat myös suosittuja viestintäkanavia.

Jotkut vastaajat kritisoivat pyöräkeskuk- sen sijaintia: "Sijainti haastava muiden

kuin lähialueen käyttäjien kannalta, esim. vaikkapa Pasila olisi ollut parempi." Kampin pyöräkeskus on kuitenkin jo ydinkeskustassa, mutta ehkä siitä ei ole tiedotettu tarpeeksi tai aukioloajat eivät ole tarpeeksi kattavat.

Koska Malmin pyöräkeskuksesta tehdään "kaikkien paikka", siitä tulee viestiä myös sellaisilla paikoilla ja foorumeilla, joilla saavutetaan myös muutkin kuin pyöräharrastajat. Paikallislehdet, kohdennettu Facebook-mainonta ja julisteet ovat haastatteluissakin esiin tulleita viestintäkanavia, joilla tavalliset ihmiset tavoitetaan.

1- (Lähde: http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/11_03_30_Tilasto_hki_alueittain_2011_Tikkanen.pdf)



Miten saamme ihmiset mukaan toimintaan?

PYÖRÄKESKUKSEN TOIMINTA JA PALVELUT IDEOITA

Toiminta

- Pyöräkeskuksella voisi jakaa visuaalisen ilmeen mukaisia tarroja, joita liimattaisiin esim. pyöriin tai kypäriihin. Näin promotoidaan keskuksen toimintaa ja luodaan erityislaatuista skeneä asiakaskunnan ympärille.

- Pyörien maalaustilassa voisi olla kollektiivinen "taideteos", johon jokainen saisi osallistua. Teos koostuu pyöränvanteen kuvasta ja ketjujen osista, joita maalataan seinälle (ks. kuva). Samalla luodaan eräänlaista luvallista graffititeosta. Ketjun osat voivat olla vaihtoehtoisesti tarroja.

- Ohessa muutama esimerkkikuva tarrojen/maalausten ulkonäöstä ja havainnollistava kuva maalausprosessista.

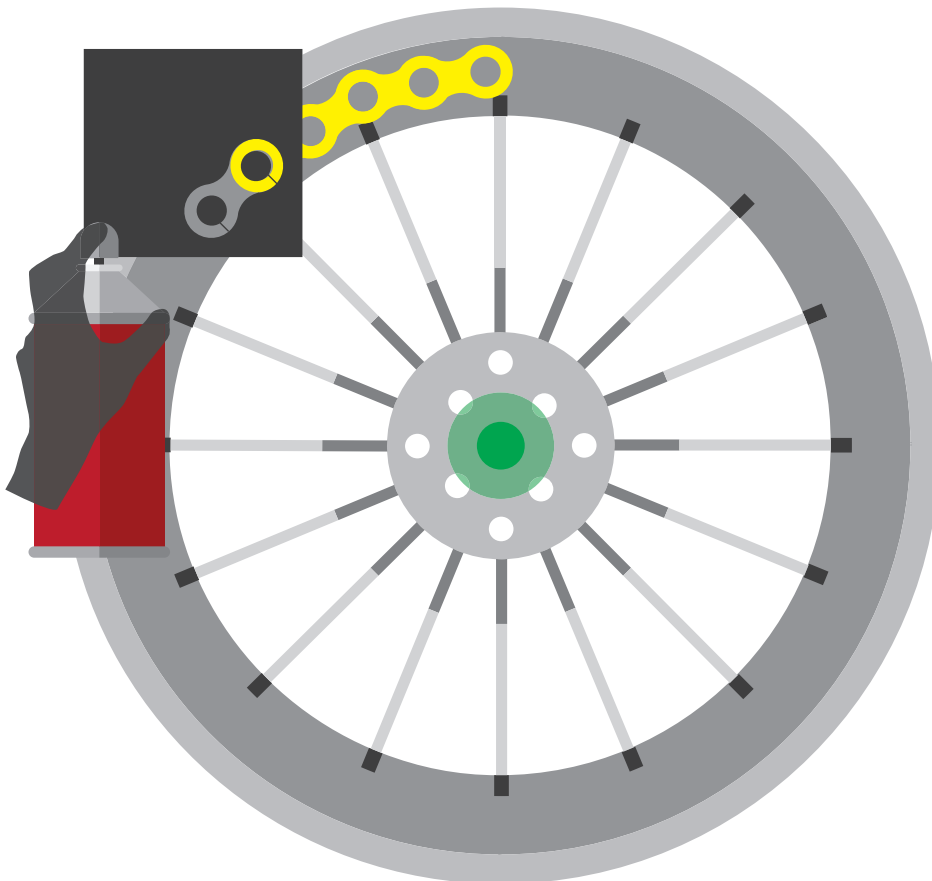
- Muut merchandise-tuotteet voivat mukailla Tiina Koivusalon "Pyöräilypalveluiden brändäys Helsingissä" -opin näytetyössä esiteltyjä tuoteideoita. Tuotteiden valmistajaksi voisi yrittää saada Uusix-verstaan (<http://www.uusix.fi/>), joka keskittyy kuntouttavaan toimintaan ja kierrätysmateriaalien hyödyntämiseen.

- Pyöränkorjaus- ja opetusvideot **Youtube- tai Vimeo-tili**

Videot palvelisivat asiakkaita, jotka eivät pääse paikan päälle fyysisesti.

Korjausvideoissa näytetään pyörän peruskorjausta ja esim. sisäkumin vaihtoa ja vanteiden rihtausta.

- Pyörätieverkoston esittelyä videoiden kautta. "Tour de la Helsinki": pyöräillään uutta Baanaa pitkin Kampin pyöräkeskukselta Malmille, kauniita pyöräreittejä etc.



Tapahtumatarjonta

- Maalaustilassa voisi järjestää myös pyöränmaalauskilpailuja ja korjaustiloissa tuunaus-skaboja: “Malmin makein maalipinta”

- Instagram-kisat: #viikontsygä, #malminpyöräkeskus, #pyöräkeskus
Tällainen voisi olla ennen keskuksen avaamista

- Pyöräilykoulu maahanmuuttajille ja lapsille
Suomessa on paljon naispuolisia maahanmuuttajia, jotka eivät ole koskaan päässeet pyöräilemään. Malmin pyöräkeskuksella voisi olla myös sosiaalinen missio pyöräilyn edistämisen lisäksi. Facebookin lisäksi esimerkiksi Helsingin kaupungin maahanmuuttoyksikkö (<http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/maahanmuuttajien-tuet-ja-palvelut/maahanmuuttoyksikko/>) voisi kertoa opetuksesta.

- Keskukselta voi vuokrata pyöriä - voisiko vuokrattavat pyörät olla vanhoja ja paikan päällä kunnostettuja? Jos pyöriä saadaan kunnostettua runsaammin niitä voisi myös myydä. Kierratyskeskus tekee samantapaista työtä pelastamalla hylättyjä tai muuten epäkuntoisia pyöriä (http://www.kierratyskeskus.fi/yritys/ajankohtaista/kierratyskeskus_korjaa_vuosittain_2000_polkipyora_ajo-kuntoon.3645.news).

- Monilla pyöräharrastajilla on varastoisiaan paljon vanhoja, mutta käyttökelpoisia pyöränosia ja tarvikkeita. Usein näitä varastoja tyhjennetään alan netti-foorumeilla joko myymällä osat edulli-

seen hintaan tai antamalla ne pois. Pyöräkeskus voisi toimia tällaisena foorumina, eräänlaisena kauppapaikkana, jossa pyöräaiheisia tarvikkeita ja osia annetaan, ostetaan ja myydään. Ilmaisille osille toimisi kirjasto-tyyppinen “Tuo tullessas, vie mennessäs” -konsepti ja osto-myynti -puolelle perinteinen ilmoitustaulu tai vaikkapa oma Facebook-kirppis.



Kenttätyö

HAASTATTELUT

Kävimme Malmin rautatieasemalla ja Ylä-Malmin torilla haastattelemassa ihmisiä. Ennakkokäsityksemme Malmin alueen ikäjakaumasta vahvistui samalla: saimme parin tunnin aikana vastauksia viideltä ihmiseltä, joiden keski-ikä oli 45-55 vuotta. Huomasimme myös, että ihmiset jättävät pyöränsä pääasias-

sa Ylä-Malmin torin pyöräparkkiin ja kauppakeskuksen katoksen alle. Rautatieasemalla emme juuri nähneet parkkeerattuja polkupyöriä. Haastatteluissa saimme yllättävän paljon samankaltaisia vastauksia liittyen esimerkiksi pyöränhuollon opastukseen ja paikallislehdissä mainostamiseen. Kirjasimme vastauksemme tiivistetysti allaolevaan taulukkoon.

Kauppareissulla
2
 Vapaa-ajan vietto
3
 Työmatkalainen
1

Mitä toivoisitte pyöräkeskukselta?

Pyöräparkki, jossa kameravalvonta. Pyörän voisi jättää parkkiin ja jatkaa matkaa julkisilla.

Pikahuoltoa pyörälle. Matalan kynnyksen pyöräpaja, jossa olisi erikoistyökaluja, joita voisi käyttää. Malminkartanolla on ollut vastaava hyvä pyöränhuoltoapaikka.

Pyöränpesupaikka!

Ei ainakaan pyöräretkiä tms. osallistavaa toimintaa.

Turvalliset säilytystilat, jonne pyörän voi jättää huoletta.

Onko ideoita, joita haluaisitte toteut-tavan?

Pyöränhuollon opetusta: sisäku-mien vaihtoa, perus kausihuoltoa

Pyöränkorjauksilta tai muu tapah-tuma, jossa voisi yhdessä korjailla pyörää.

Pyöräretket, "yöajot" (vrt. Hki Midnight Run). Erityisesti kaupunkiretkiä pyöräillen.

Opastettua pyöränkorjausta.

Huollon yhteydessä voisi ostaa myös pyöränosia ja muita tarvikkeita. Käytettyjen pyöränosien ostoa ja myyntiä keskuksella (pyöräkirppari?).

Jos keskus tulee, miten siitä pitäisi viestiä?

Nettikampanja olisi hyvä. Markkinointia pyöräfoorumeilla ja muilla alan keskustelupalstoilla ja sivuilla.

Facebook-mainokset (maksullinen markkinointi?)

Paikallislehdet! (kolmelta haastattelavalta sama vastaus)

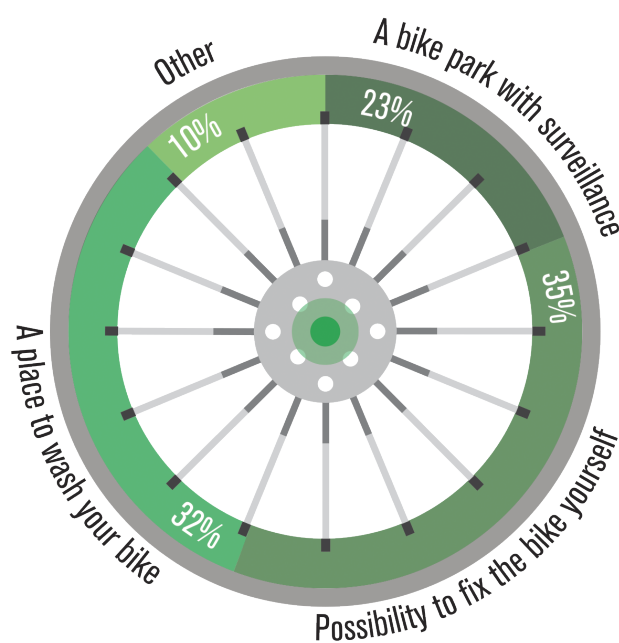
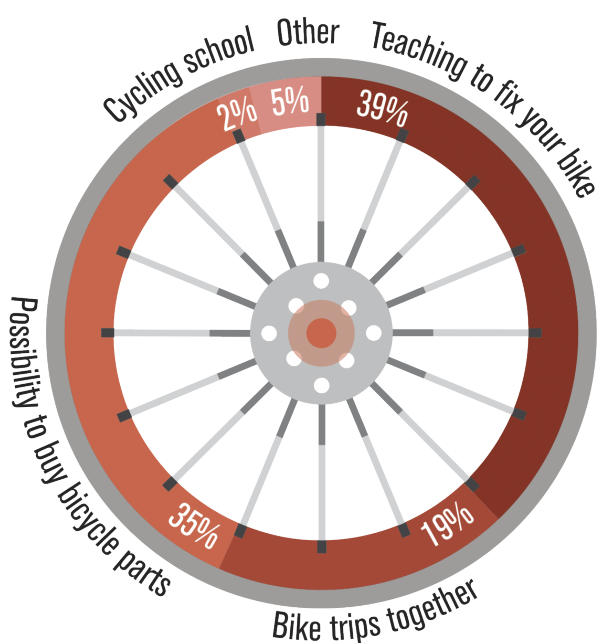
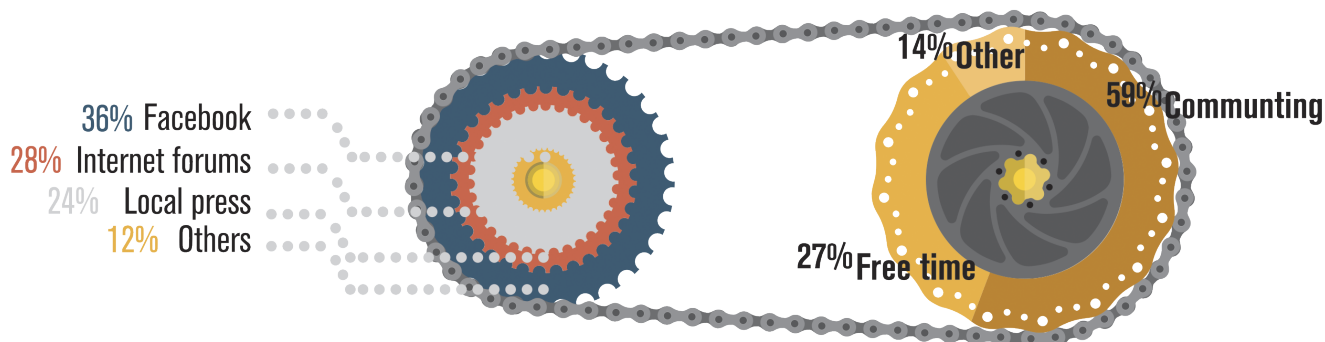


Nettikysely

Toteutimme myös nettikyselyn samoilla kysymyksillä ja esittelimme sitä kaupunkisuunnittelumessuilla, Facebookissa, Yksivaihe- ja Filla-rifoorumi-keskustelupalstoilla. Saimme viiden päivän aikana 44 vastausta ja jonkin verran myös kvalitatiivista dataa. Muuten lomake oli lyhyt ja yksinkertainen monivalintakysely.

How should we inform about the center and its services?

On what purposes do you use your bike most often?



Which following services would you use the most?

What could the cycle center offer to you?

Esimerkkikampanjat

KEVÄTHUOLTO

“Kevät on saapunut! Tule valmistautumaan pyöräilykauteen huoltamalla ajokkisi. Me opastamme sinua ja autamme huoltohommissa. Pyörän pesu onnistuu paikan päällä!”





MALMIN PYÖRÄKESKUS

PYÖRÄKOULU IHAN KAIKILLE

Lapsille mehua
Kaikille osallistuneille
yllätyslahja!

14.3.
klo 13.00-17.00



PYÖRÄKIRPPIS

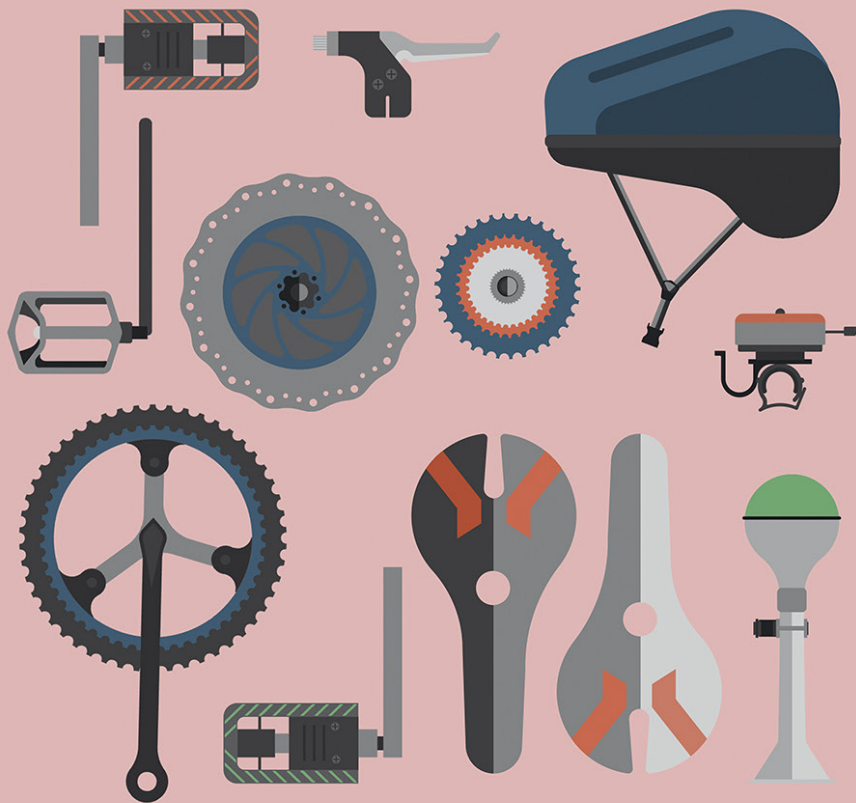
Myy entisiä - kahvittele - nauti!

Varaa pöytä 14.6. mennessä osoitteessa
pyoraakeskus.info

“Tervetuloa Malmin pyöräkeskuksen pyöräkirk-
pikselle! Tule myymään ja ostamaan pyöränosia
ja muita tarvikkeita. Myös kahvila palvelee
kirpparikansaa”

PYÖRÄKIRPPIS

OSTA PYÖRÄTARVIKKEITA



Myy entisiä
Kahvittele
Nauti!

Varaa pöytä
14.6. mennessä
osoitteessa

pyorakeskus.info



PYÖRÄKOULU IHAN KAIKILLE

“Malmin pyöräkeskuksella järjestetään pyöräkoulu, johon kaikki saavat osallistua: jos olet epävarma pyöränkäsittelytaidoistasi, tule parantamaan niitä!”

Pyöräkoulu ihan kaikille 14.3. klo 13.00 - 17.00

Lapsille mehua

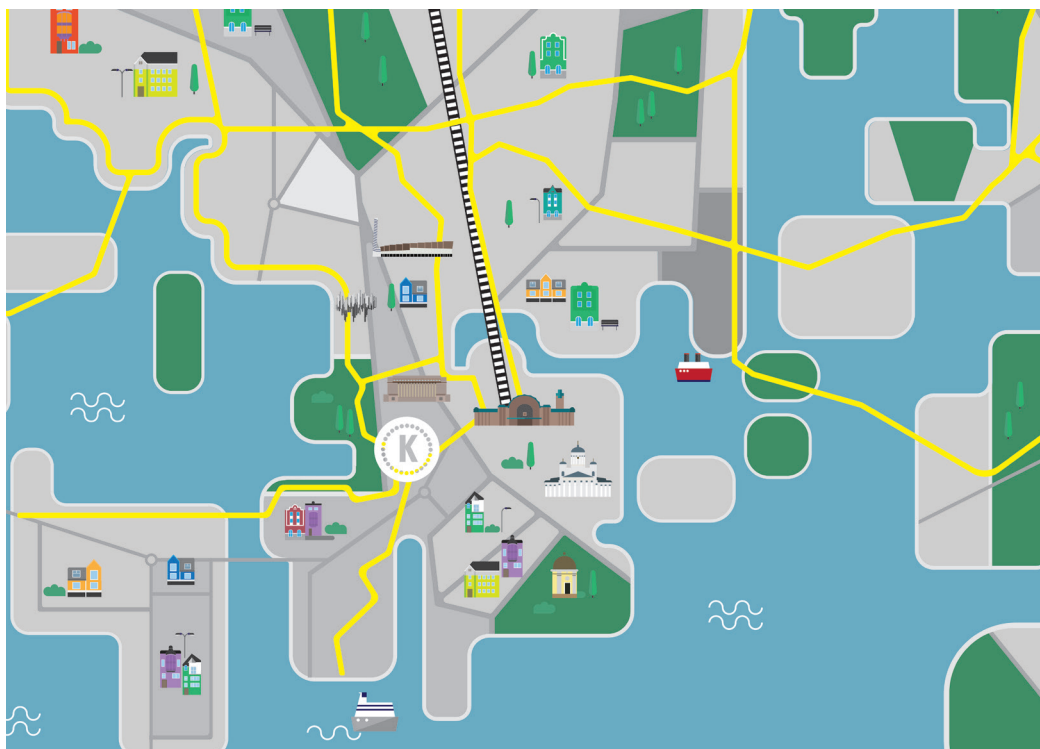
Käikille osallistuneille yllätyslähja!

KARTTA

Havainnollistava kartta baanaverkostosta ja pyöräkeskusten sijainneista.



Lähikuva kartan osioista. Suurelle tasolle printattuna kartta pääsee oikeuksiinsa.



Sosiaalinen media pyöräkeskuksessa

IDEOITA JA HAASTEITA SOSIAALISEEN MEDIAAN

Nykyisen pyöräkeskuksen Facebook-sivulla on eräs ongelma: hyviä arvosteluja, mutta todella vähän tykkääjiä. Tykkääjiä voisi saada lisää esimerkiksi kannustamalla bloggareita ja muita alan yrityksiä ja yhdistyksiä mukaan yhteistyöhön. Pyöräkeskukselle tulisi saada myös muitakin promotiojia, kuin vain työntekijöitä tai muuten jäävejä henkilöitä.

Facebook

Sivun Tarkoitus

Informatiivinen sivu, jolla kerrotaan pyöräkeskuksen toiminnasta, jaetaan ajankohtaisia pyöräilyaiheisia artikkeleja ja linkitetään kuvia keskuksen Instagram-tililtä.

Päivitykset

Säännölliset päivitykset viikoittain. Vähintään 3 päivitystä viikossa, tykkääjä näkee Facebookissa vain murto-osan päivityksistä toisin kuin monessa muussa kanavassa. Facebook-tilin maksullista boostausta on hyvä harkita varsinkin pyöräkeskuksen lanseerausvaiheessa. Kyselymme perusteella monet haluaisivat keskukselta viestittävän juuri Facebookin kautta ja tehostettu mainonta palvelisi heitä parhaiten.

Päivitysten aiheita:

Kampanjat (esim. vetoamukset pyöräilyn puolesta)

Tapahtumat (esim. yhteiset pyöräretket)

Vinkit (esim. pyöränhuoltoon ja tarvikkeisiin liittyen)

Tiedotukset (esim. muutokset ja suunnitelmat pyörätieverkostossa)

Aika ajoin myös muut pyöräilyyn liittyvät päivitykset ja linkit

Sävy

Mukava, rento ja ystävällinen - annetaan mielikuva helposti lähestyttävästä paikasta ja henkilökunnasta. Sävy ei tarvitse olla virallinen ja siloteltu.

Pyöräkeskuksen visuaalisen ilmeen ja maineen tulee olla yhtenevät. Asiakaspalvelun tulee mukailla samaa linjaa.

Tässä pitää ottaa huomioon myös laaja asiakaskunta. Ei pidä suunnata päivityksiä pienelle ihmisryhmälle.

Mitä päivittää

Pyöräkeskuksen promousta varsinkin alkuvaiheessa. Tässä voisi harkita maksullista promousta. Facebookin mainoskohdistus on ensiluokkaista, joten lyhyelläkin promokaudella saattaisi tavoittaa huomattavan määrän tykkääjiä.

Kilpailuja

Kivoja ja mukaansatempaavia joukkoistamiskampanjoita

Lyhyitä videoita

Erikoisen polkupyörätyypin ja sen ympärillä olevan kulttuurin esittelyä. Esim. fat tire, fixie, cargobike.

Näin korjaat _____

Lyhyitä pyöräilijöiden haastatteluja/henkilökuvia

Sivuille tulevat julkaisut

Sallitaan ilman etukäteismoderointia

Pitää tarkistella usein, jotta mahdolliset asiattomuudet voidaan poistaa

Huom: Negatiivinen palaute ei ole asiattomuus!

Palautteeseen pitää vastata mielellään päivittäin.

Vastauksissa pysy sama sävy kuin sivulla yleensä.

Esimerkkejä

Pakatkaa reppunne, täyttäkää renkaanne ja ilmottautukaa pyöräkeskuksen viralliselle avajaisretkelle kohti _____! Luvassa pääkaupunkiseudun parhaita maisemareittejä ja mukavaa pyöräilyhenkistä seuraa. Retki on tarkoitettu ihan kaikille ja jakaannumme eri nopeuksilla pyöräileviin porukoihin. Retken jälkeen osallistujille on luvassa kuppi kuumaa ja pikkupurtavaa pyöräkeskuksella. Retkelle voi ilmoittautua täällä: _____.

Suuren kysynnän tuloksena otimme valikoimiimme nyt _____. Eräs asiakkaamme kommentoi tänään sen olevan yllättävän helppo asentaa itse pienen opastuksen jälkeen. Kuuntelemme palautettanne, joten jos teillä on toiveita valikoiman tai palveluiden suhteen, muistakaa kertoa niistä meille. Kaikki palaute otetaan ilolla vastaan!

Puhkesiko kumi? Voi ei! Osaatko vaihtaa sisäkumin itse? Se on helpompaa kuin uskoisitkaan, katso tämä video ja tule Malmille huoltohommiin. Kaikki tarvittavat työkalut ja varaosat löytyvät paikan päältä. [linkki videoon]

Hyviä uutisia! Uusi Baana rakenteilla _____! Valmistumisen arvioitu ajan-kohta on _____, joten kannattaa merkata se kalenteriin pyöräilypäiväksi. Muistakaa myös käydä laittamassa pyörä kuntoon uutta Baanaa varten Malmin pyöräkeskuksella.

Aktiivipyöräilijä _____ kertoo parhaat pyöräreitit pääkaupunkiseudulla. Onko sinulla omia suosikkireittejä?

Komentoi alle! [linkki]

Pyörien tuunaaminen ja itse rakentaminen on suosittua. Keräsimme tähän muutaman erityisen hienon Malmilla käyneen pyörän [kuvia], ja nyt haluimmekin löytää Stadin hienoimman pyörän! Laita kuva omasta pyörästäsi joko tänne Facebook-sivulle tai instagramiin hashtagilla #stadinupeintsygä. Palkitsemme hienoimman _____!

Instagram

Sivun tarkoitus

Profiilin ja julkaisujen ilme on kepeä ja sisältää myös satunnaisia päivityksiä esimerkiksi sähän tai vastaantuleviin nähtävyyksiin liittyen. Fokus pidetään pyöräkeskukseen ja pyöräilyyn liittyvissä aiheissa, kuten tapahtumatarjonnassa, keskuksen arjessa, pyörien korjaamisessa, asiakkaiden pyörissä ja henkilökuvilla sekä sosiaalisen median hilpeissä ilmiöissä.

Päivitykset

Vähemmän päivityksiä, kaikki näkyy kaikille seuraajille toisin kuin Facebookissa.

Sopiva päivitystahti olisi joka toinen päivä. Jos ainutlaatuisia hetkiä on runsaammin tai aikaa päivittämiselle on, voi päivityksiä laittaa yhden päivässäkin.

Tarkka aikataulu vai vapautta päivittäjälle

Hashtagit

Hashtagien hyöty on tehokas joukkotamismarkkinointi, mutta riskinä on väärinkäyttö; hashtagien alle voi laittaa mitä vaan. Tämä ei kuitenkaan ole kovin vakava riski tässä yhteydessä.

Sävy

Huomattavasti rennompaa kuin Facebookissa

Instagramin käyttäjäkunta on nuorempaa ja rennompaa kuin Facebookissa, joten päivitykset voivat mukailla heidän ominaisuuksiaan.

Useat Instagram-käyttäjät seuraavat vain kavereitaan ja julkikkusia, joiden päivitykset ovat kaikkea muuta kuin virallista promoa. Instagramiin ei haluta mainostulua, joten pyöräkeskuksen tulee olla kuin yksi näistä kavereista: mukavia asioita päivittävä kanava, jonka päivityksillä on kiva ilme ja tyyli. Tärkeänä tavoitteena on välittää sekä informaatiota, että saada seuraajat hymyilemään.

Kuka päivittää

Sometilejä päivittää pääasiallisesti pyöräkeskusyrittäjä (1-2 henkilöä). Myös HKL:n pyöräkeskusvastaavalla on tilien tunnukset, mutta yrittäjä tekee varsinaista ylläpitotyötä. Pyöräkeskuksen asiakkailla on myös suuri vaikutus päivitysten sisältöön: esimerkiksi Instagramiin voi häshtägätä Malmin pyöräkeskuksen, jolloin asiakkaiden kuvia voi vetää myös keskuksen Facebook-sivulle. Näin luodaan henkilökohtaista ja ruohonjuuritason imagoa. Muut yhdistykset ja seurukset, kuten Malmin nuorisokeskus ja Helsingin polkupyöräilijät ry (HePo) voivat osallistua sisällöntuotantoon. Instagramissa on mukava seurata yrityksen sijasta henkilöä.

Mitä päivittää

Arkisia tapahtumia pyöräkeskuksella, mikäli ei ole mitään erityistä päällä.

Instagramissa jaetaan hetkiä: pyörästä, ihmisistä, tiloista, tapahtumista, filiksistä, säästä, hauskoista sattumuksista

Omaperäisiä pyöriä: [kuva pyörästä ja ehkä omistajasta] "Antin itse rakentama pyörä #viikontsygä #malminpyöräkeskus"

Seuraajat voisivat kuvata vaikka omia pyöriä ja laittaa hashtagin ja joka viikko valittaisiin paras?

Teemaviikot/päivät: Erikoisen polkupyörätyypin ja sen ympärillä olevan kulttuurin esittelyä, esim. fat tire, fixie, tavarapyörä. "Spotlight" -idealla esiin pyöräilykseenä.

Nopeita vinkkejä huoltoon tai muuhun pyöräilyyn liittyvään #cyclingtipoftheweek

Maksullinen markkinointi on vasta rantautumassa Instagramiin.

Tämä on varteenotettava vaihtoehto tilin näkyvyyden boostaamiseen. Esimerkiksi Facebook-sivun maksullisen markkinoinnin voisi kokeeksi vaihtaa Instagram-tilin promotoimiseen.

Esimerkkejä

Tänään tuli Malmille tällainen poikkeuksellinen pyörä, eipä tule joka päivä vastaan! #malminpyöräkeskus #nojapyörä

Tänään Malmilla näyttää tältä. Pyöräkeskuksen on vallannut innokkaat yöajoa valmistelevat pyöräilijät! #malminpyöräkeskus #yöajo2015

Petteri, 5, sai juuri ensimmäisen oman pyörän ja toi sen tänään huoltoon Malmille! Huoltomiehenä toimii Petterin isä. Innostus on käsinkosketeltavaa. #malminpyöräkeskus

Tämän viikon hienoin pyörä palkittiin

_____! Onnea Timolle, joka oli itse rakentanut pyörästään omannäköisensä. Laita kuva omasta hienosta pyörästäsi hashtagilla #viikontsygä ja osallistut kilpailuun! #malminpyöräkeskus

Riskianalyysi

Asiakkaan julkinen valitus

Facebookissa valitukset voi helpoiten estää estämällä julkaisut täysin. Se on kuitenkin tähän strategiaan sopimaton keino. Se heikentäisi sivun sosiaalista ja asiakaslähtöistä imagoa, jota tässä tavoitellaan. Jälkimoderointi on aina huono ratkaisu. Sitä ei siis tule tehdä kuin äärimmäisissä tapauksissa, kuten täysin asiattomien tai lakia rikkovien viestien kohdalla.

Alkuvaiheessa, kun keskusta vielä kehitetään, on todennäköistä, että valituksia tulee liittyen **tarjontaan ja palveluihin**. Näitä tulee ennaltaehkäistä hyvällä suunnittelulla ennen keskuksen avaamista. Jo ensimmäisestä päivästä lähtien kaikkien suunniteltujen palveluiden ja tarjonnan tulee olla saatavilla. Kun valituksia kuitenkin tulee, pitää niihin reagoida ymmärtäväisesti ja pahoittelevasti. Anteeksi pyytäminen on aina priorisointi, sen jälkeen tulee kertoa syyt ongelmalle ja miten tilanne tulee mahdollisesti paranemaan tulevaisuudessa. Tällaisissa tapauksissa ei ole tarpeellista korvata millään konkreettisella.

Ongelmallisempi tilanne on, jos valitus **koskee asiakaspalvelua**. Se voi johtua niin monesta tekijästä, että ennaltaehkäisy on todella vaikeaa. Pyöräkeskuksen asiakaspalveluun tulee ehdottomasti panostaa, koska se on koko strategiasa erittäin keskeisessä roolissa. Huono asiakaspalvelukokemus voi olla seurausta asiakaspalvelijan tai asiakkaan huonosta

mielestä, joka vaikuttaa koko tilanteeseen. Tällaisessa tapauksessa tulee pahoitella vastaavalla tavalla kuin edellisessä kohdassa ja tarvittaessa ottaa yhteyttä tilanteessa mukana olleeseen henkilökunnan jäseneseen.

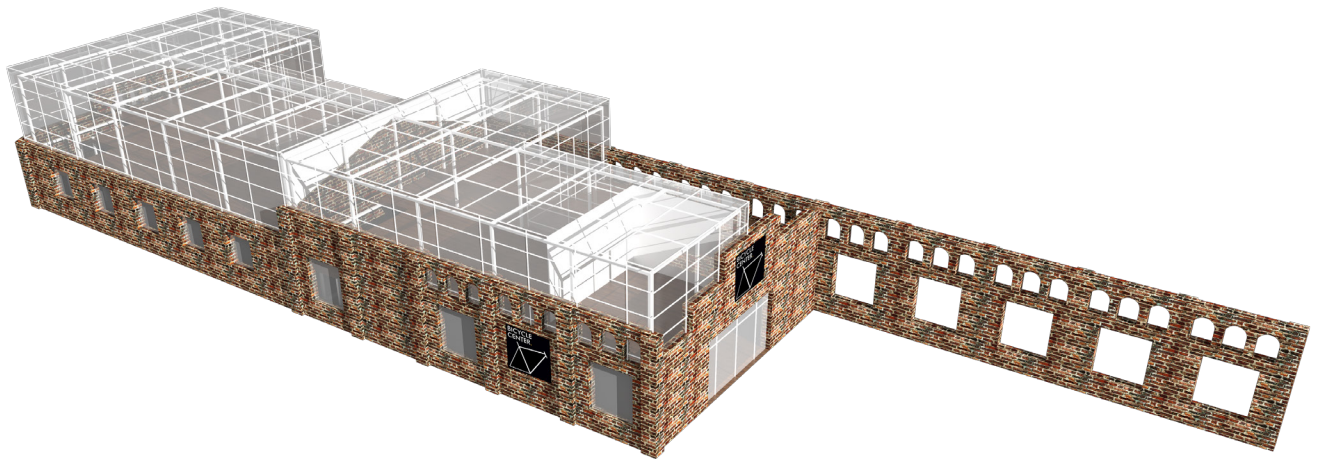
Jos valitus koskee jonkinlaista **virhettä tai epäonnistumista**, kuten viallista tuotetta, huonoa ohjeistusta tai välinettä, joka on esimerkiksi johtanut asiakkaan polkupyörän vahingoittumiseen, on aiheellista edellä mainitun pahoittelun lisäksi tarjota asiakkaalle sopivaa korvausta. Tällaisen sattua on myös ehdottoman tärkeää kartoittaa ongelman alkuperä ja varmistaa, ettei vastaavaa tilannetta tapahtuisi uudestaan.

Väärä tai muuten epäsopiva päivitys

Jos työntekijä **päivittää vahingossa oman tilinsä sijasta pyöräkeskuksen tilille**, ensin poistetaan väärä päivitys, jonka jälkeen päivitetään kyseiseen somekanavaan välittömästi korjauspäivitys. Tällaisessa tapauksessa tulee ottaa rento asenne ja kuitata tilanne huumorilla, lukuunottamatta tilannetta, jossa päivitys on täysin epäsopiva tai loukkaava, jolloin tulee ottaa pahoitteleva asenne ja yhteys päivityksen tekijään.

Mikäli **päivitys on epähuomiossa loukkaava**, voi seurauksena olla jopa melko laaja huono julkisuus. Tällaisia päivityksiä tulisi ehkäistä luetuttamalla päivitykset ennen julkaisua monella eri taholla. Tällainen ennaltaehkäisy pienentää riskin loukkaavasta päivityksestä hyvin pieneksi. Jos kuitenkin näin sattuu, tulee korjaavassa päivityksessä tehdä ehdottoman selväksi, että kyseessä on ollut virhe ja että pyöräkeskus ei edusta päivityksessä ilmenevää kantaa. Vilpitön anteeksi-pyyntö on paikallaan. Myös päivittäjän kanssa pitää keskustella asiasta.

Pyöräkeskus Malmille



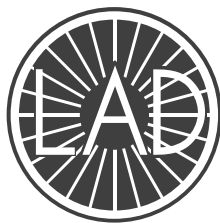
3D-kuva rakennuksen ulkoasusta

Kuvakollaasi rakennuksesta
ympäristössään



Mallikuvia pyöräkeskuksen
sisätiloista





Liikkuvan Arjen Design

TEKIJÄT

Jesse Ukkonen

Taneli Lahtinen

Natália Salat Bas

OHJAAJAT

Pauli Laine

Markus Norrena

Mari Silver

MALMIN PYÖRÄKESKUS

