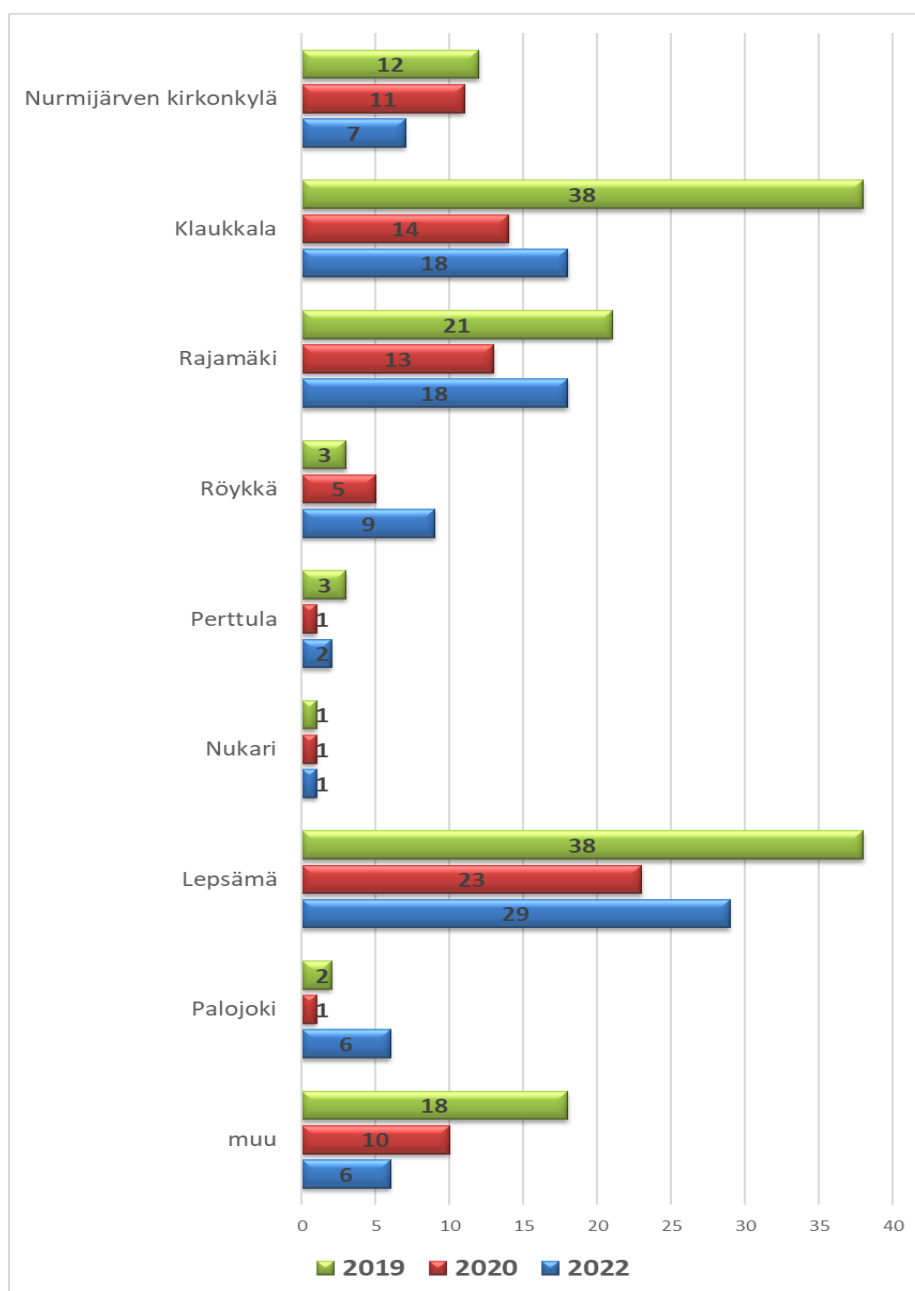


# KIVENKYÖDIN ASIAKASKYSELY 2022

## 1.1 Yleistä kyselyn toteutuksesta

Loka- marraskuun 2022 vaihteessa Nurmijärvellä toteutettiin perinteinen Kivenkyödin asiakaskysely. Kysely oli avoinna kaikkiaan kolme viikkoa, kun alkuperäistä vastausaikaa jatkettiin viikolla. Vastauksia pystyi antamaan Webropol-nettikyselynä sekä paperilomakkeilla Kivenkyödin autoissa ja kunnan palvelupisteissä. Vastauksia saatiin kaikkiaan 96 kappaletta, mikä on edellistä kyselyä enemmän (vuonna 2020 tuli 79 vastausta). Vastauksista 40 annettiin sähköiseen kyselyyn, 21 autoissa ja loput 35 palvelupisteissä.

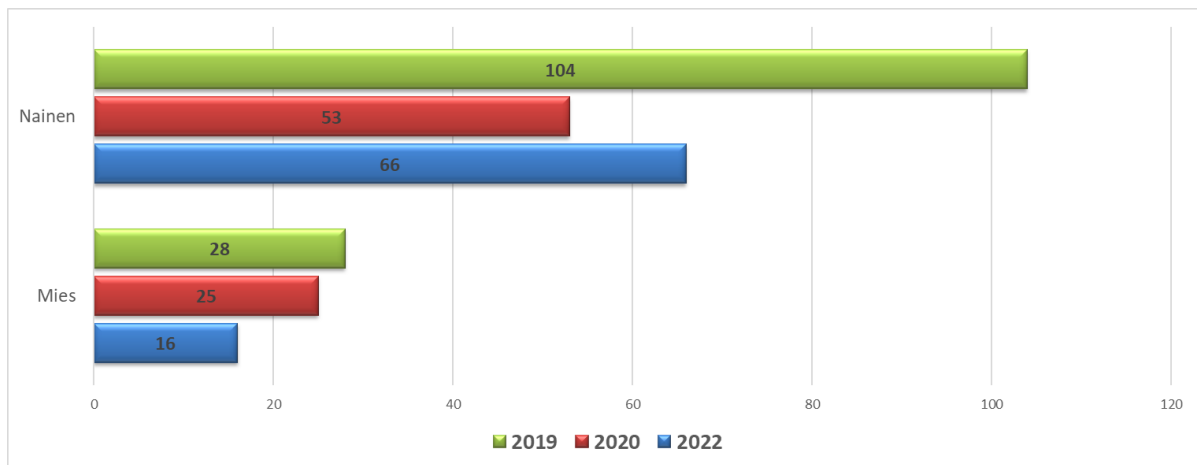
## 1.2 Vastaajien taustatiedot, asuinalue



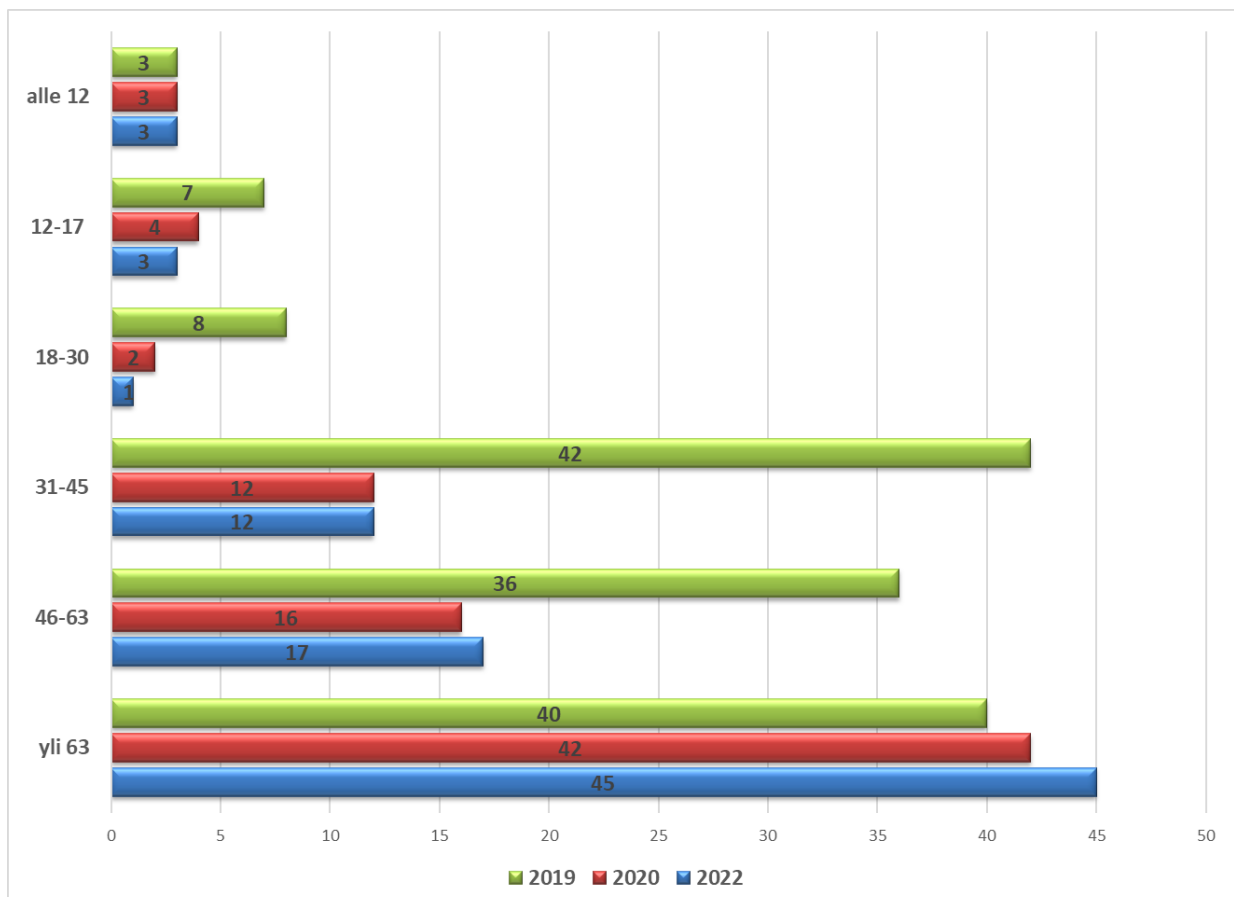
Eniten vastauksia tuli Lepsämästä, Klaukkalasta ja Rajamäeltä. Muu -vastauksissa nousivat esiin Raala, Valkjärvi, Herunen ja Kiljava.

## Sukupuoli ja ikäluokka

Valtaosa kysymykseen vastanneista oli naisia, kuten yleensä kaikissa joukkoliikenteeseen liittyvissä kyselyissä on tapana. Miesten suhteellinen osuus oli aiempia kyselykertoja alhaisempi.

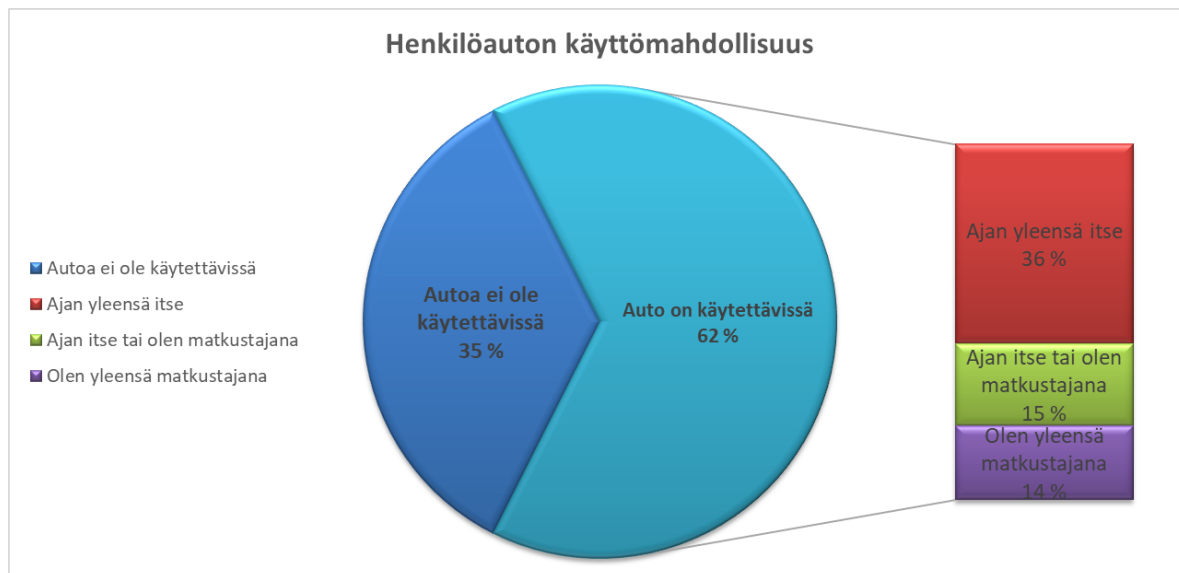


Vastanneiden ikäjakauma oli hyvin samanlainen kuin edellisessä, vuonna 2022 toteutetussa kyselyssä. Yli puolet ikänsä ilmoittaneista kuului vanhimpaan, yli 63-vuotiaiden ikäluokkaan. Koulu- ja työikäisten vähäinen osuus vastanneiden joukossa on linjassa Kivenkyydin nykyisen toimintaperiaatteen kanssa. Kyseisiä ikäluokkia paremmin palvelevia, kiinteällä reitillä ja aikataululla ajettavia vuoroja ei enää tuoteta osana Kivenkyytiä, vaan nämä ovat osa tavanomaista joukkoliikennettä. Kivenkyydin nimellä tuotetaan pelkästään vapaasti tilausten mukaan kutsuohjautuvaa palvelua kunnan päätaajamien ympäristöön.



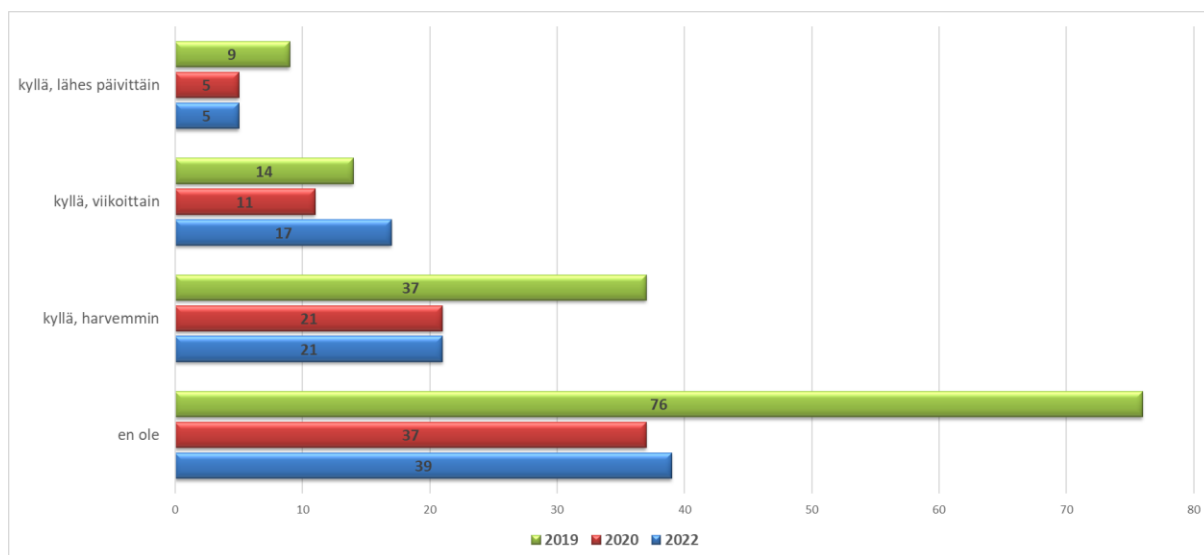
### 1.3 Oman auton käyttämahdollisuus

Runsa kolmannes vastanneista ilmoitti, ettei omaa autoa ole käytettävissä. Toinen runsas kolmannes ilmoitti, että auto on käytettävissä ja tekee matkat yleensä ajaen itse. Viimeinen kolmannes on yleensä autossa matkustajana tai vuorottelee matkustamisen ja kuljettajana toimimisen välillä.

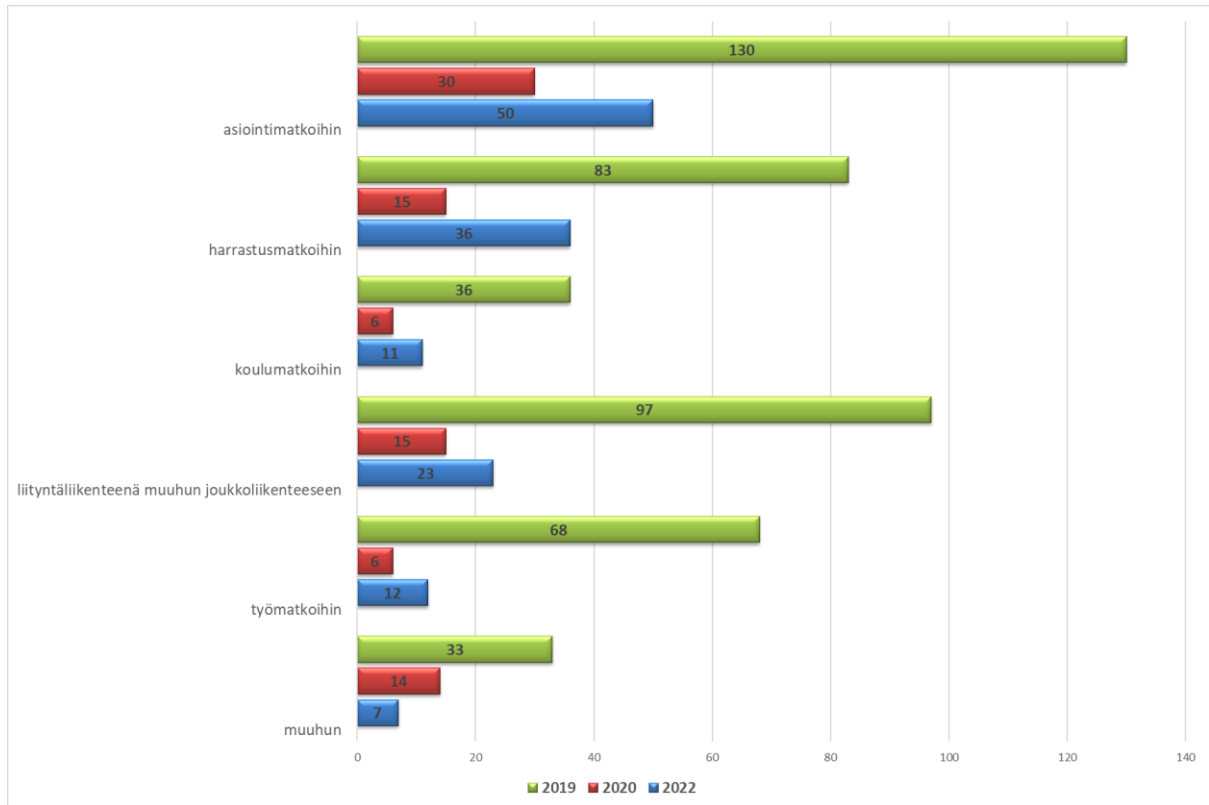


### 1.4 Kivenkyydin käyttö

Kivenkyydin käyttöä koskevaan kysymykseen vastanneista vastaajista noin puolet ei ollut käyttänyt Kivenkyytiä lainkaan ja toinen puoli oli käyttänyt ainakin joskus. Lähes päivittäin Kivenkyytiä käyttäviä oli vähän, mutta viikoittain käyttäviä oli joka viides kysymyksen vastanneista.



Kivenkyydin käyttö tai se mihin sitä käytettäisiin, kohdistui tänä vuonna aiempien vuosien tapaan vahvimmin asiointimatkoihin. Toiseksi eniten Kivenkyytiä haluttaisiin käyttää harrastusmatkoihin ja usein näihin matkoihin liittyy toive palvelusta iltaisin ja viikonloppuisin. Vaikka vastaajissa oli melko vähän koulu- ja työikäisiä, oli kolmanneksi yleisin käyttökohde liityntäliikenne muuhun joukkoliikenteeseen.

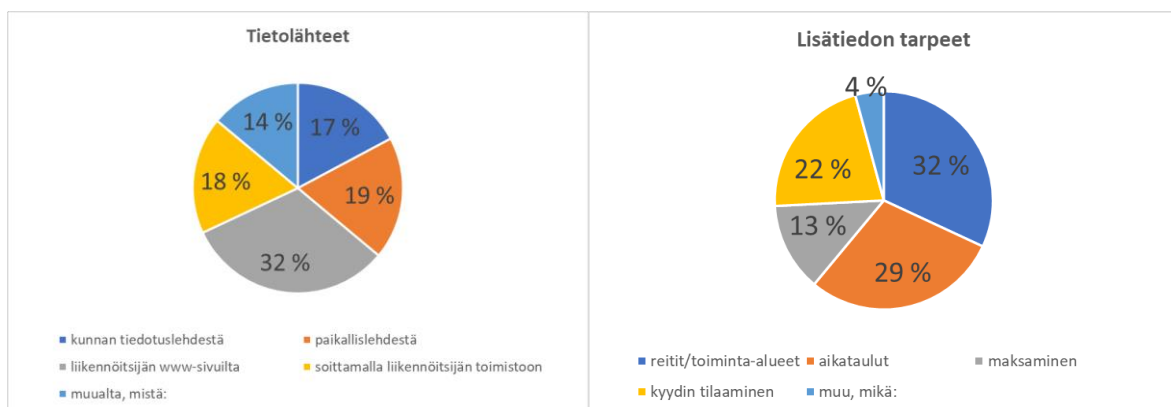


## 1.5 Tiedotus

Uutena asiana kysyttiin Kivenkyydin tiedotukseen liittyen kahta asiaa. Ensimmäisellä kysymyksellä kartoitettiin sitä, mistä kuntalaiset hakevat Kivenkyytiin liittyvää tietoa. Toisella kysymyksellä puolestaan kartoitettiin asioita, joista haluttaisiin lisää tietoa.

Tietoa etsitään eniten liikennöitsijän www-sivuilta. Paikallislehti, kunnan tiedotuslehti ja soittaminen liikennöitsijän toimistoon olivat keskenään lähes yhtä suosittuja tiedonhankintakanavia. Muita esiin nousseita tiedonhankintakeinoja olivat muun muassa, naapurit ja ystävät, vammaispalvelut sekä vanhat paperiaikataulut, joita kaivattiin kovasti takaisin.

Eniten tietoa kaivataan Kivenkyydin reiteistä ja toiminta-alueista sekä aikatauluista, siis missä ja milloin palvelu on käytettävissä. Myös kyydin tilaamisesta kaivattiin paljon lisää tietoa. Muissa tiedon tarpeissa esiin nousivat muun muassa avustamiseen liittyvät asiat, kuten kannetaanko tarvittaessa ostoskassia.



## 1.6 Kulkutavan valintaan vaikuttavat tekijät

Vastaajia pyydettiin arvioimaan muutamien matkaan liittyvien tekijöiden vaikutusta siihen, käyttävätkö he Kivenkyytiä kunnan sisäisillä matkoillaan. Vastaukset annettiin valitsemalla jokaisen matkaan liittyvän tekijän kohdalle parhaiten näkemystä vastaava vaihtoehto seuraavista:

1=EI vaikutusta 2=Pieni vaikutus 3=On vaikutusta 4=Melko suuri vaikutus 5=Erittäin suuri vaikutus EOS=En osaa sanoa

Kulkutavan valintaan vaikuttavat tekijät 2022	1	2	3	4	5	EOS	4+5
Lähtö- ja saapumisaikojen luotettavuus	0,0%	0,0%	5,2%	16,9%	63,7%	14,3%	80,5%
Lähtöaikojen sopivuus	1,3%	2,5%	6,3%	12,6%	65,8%	11,4%	78,5%
Aikataulu- ja reitti-informaation saatavuus	3,9%	0,0%	14,3%	11,7%	66,2%	3,9%	78,0%
Kulkumuodon joustavuus	2,6%	1,3%	7,9%	26,3%	50,0%	11,8%	76,3%
Tarjolla olevien vuorojen määrä	3,8%	7,7%	7,7%	15,4%	56,4%	9,0%	71,8%
Kokonaismatka-aika "ovelta ovelle"	3,8%	7,5%	12,5%	20,0%	47,5%	8,8%	67,5%
Asiakaspalvelun laatu	3,9%	2,6%	15,6%	41,6%	22,1%	14,3%	63,7%
Matkan hinta	5,0%	8,8%	15,0%	35,0%	25,0%	11,3%	60,0%
Kaluston laatu	2,6%	7,9%	17,1%	43,5%	14,5%	14,5%	57,9%
Liikkumisen esteettömyys	5,1%	10,1%	12,6%	19,0%	36,7%	16,4%	55,7%
Kulkumuodon ympäristöystävällisyys	7,7%	12,8%	28,2%	21,8%	11,6%	18,0%	33,3%
Matkustamisen yksilöllisyys	9,1%	26,0%	19,5%	10,4%	10,4%	24,7%	20,8%

Nämä väittämätyyppiset kysymykset on esitetty samanlaisina nyt yhdeksän kertaa. Kolme tärkeintä valintaan vaikuttava tekijää on aina valittu laskemalla yhteen arvosanojen 4 (melko suuri vaikutus) ja 5 (suuri vaikutus) osuus. Kärkikolmikron järjestys on vaihdellut, mutta kaikkina aiempina vuosina kolme eniten kulkumuodon valintaan vaikuttavaa tekijää ovat olleet:

- lähtö- ja saapumisaikojen luotettavuus
- lähtöaikojen sopivuus,
- tarjolla olevien vuorojen määrä

Tänä vuonna kolmen tärkeimmät valintaan vaikuttavan tekijän joukkoon nousi ensimmäistä kertaa **Aikataulu- ja reitti-informaation saatavuus**. Informaation saatavuus on ollut aiemminkin tärkeä valintaan vaikuttava tekijä, mutta näin tärkeäksi se ei ole noussut aiempina vuosina. Muutokseen vaikuttavia asioita ovat hyvin todennäköisesti kotiin jaettavien paperisten aikataulujen julkaisun lopettaminen ja Kivenkyydin nimellä tuotettavan joukkoliikennepalvelun supistaminen koskemaan pelkästään vapaasti tilausten mukaan kutsuhjautuvaa palvelua kunnan päätaajamien ympäristössä.

## 1.7 Kivenkyydin käytön esteet

Kivenkyydin käytön esteitä kartoitettiin esittämällä väittämiä, joilla usein perustellaan haluttomuutta käyttää julkisen liikenteen palveluita. Vastajia pyydettiin arvioimaan miten hyvin väittämät pitävät paikkansa oman Kivenkyydin käytön osalta, käyttäen seuraavaa asteikkoa:

1=Täysin eri mieltä 2=Melko eri mieltä 3=Hiukan samaa mieltä 4=Melko samaa mieltä 5=Täysin samaa mieltä EOS=En osaa sanoa

Kivenkyydin käytön esteet 2022	1	2	3	4	5	EOS	4+5
Aikataulut eivät sovellu tarpeisiini	7,7 %	6,4 %	10,3 %	10,2 %	56,4 %	9,0 %	66,7 %
Reitit eivät sovellu matkustustarpeisiini	9,1 %	7,8 %	11,7 %	9,1 %	53,3 %	9,1 %	62,4 %
Aikataulu- ja reittitietoja on vaikea löytää	13,9 %	6,4 %	15,2 %	15,2 %	46,8 %	2,5 %	62,0 %
Henkilöauto on huomattavasti nopeampi kuin Kivenkyyti	7,6 %	6,3 %	13,9 %	24,0 %	35,5 %	12,7 %	59,5 %
Pysäkkien puuttuminen tai väärä sijainti	12,8 %	7,7 %	10,2 %	11,5 %	43,6 %	14,1 %	55,1 %
Matkan tilaaminen on hankalaa	16,3 %	11,2 %	10,0 %	18,8 %	30,0 %	13,7 %	48,8 %
Reitti kiertelee liiaksi henkilöautoreittiin verrattuna	12,8 %	16,7 %	14,1 %	20,5 %	16,7 %	19,2 %	37,2 %
Esteettömyyttä ei ole huomioitu autoissa/pysäkeillä	22,1 %	9,1 %	15,6 %	18,2 %	5,2 %	29,9 %	23,4 %
Kivenkyydillä matkustaminen on liian kallista	15,4 %	20,5 %	28,2 %	2,6 %	9,0 %	24,4 %	11,5 %
Kaluston kunto ja laatutaso ei tyydytä	27,3 %	33,8 %	9,1 %	1,3 %	1,3 %	27,3 %	2,6 %

Aikataulujen sopimattomuus on valtakunnallisen henkilöliikennetutkimuksen mukaan tyypillisin joukkoliikenteen käytön este. Näin on ollut myös Kivenkyydin kyselyssä lähes kaikilla kyselykerroilla, näin myös tänä vuonna.

Reittien sopimattomuus ja aikataulutietojen vaikea löytäminen olivat toiseksi ja kolmanneksi suurimmat esteet Kivenkyydin käyttämiselle. Vähiten Kivenkyydin käyttöä estäviä asioita ovat olleet joka vuosi esteettömyys, kaluston laatu ja matkustamisen hinta.

## 1.8 Vapaamuotoiset vastaukset

Noin puolet vastanneista antoi myös vapaamuotoista palautetta. Useissa palautteissa toivottiin vaihdottomia yhteyksiä terveydenhuollon palveluihin; erityisesti Hyvinkään sairaalaan, mutta myös Järvenpään sosiaali- ja terveyskeskukseen sekä Nurmijärvelle Kirkonkylän terveysasemalle. Näitä yhteyksiä tarvittaisiin sekä hoitoihin että vierailukäynteihin liittyviin matkoihin.

Toinen useissa vastauksissa esiin noussut asia oli lisätiedon tarve Kivenkyydin toiminnasta. Missä ja milloin palvelua on tarjolla ja mihin kyydin voi tilata. Myös paperisia aikatauluja kaivattiin takaisin.

Myös positiivista palautetta annettiin useissa vastauksissa. Erityisesti kuljettajien ammattitaitoisin ja ystävälliseen toimintaan oltiin tyytyväisiä.