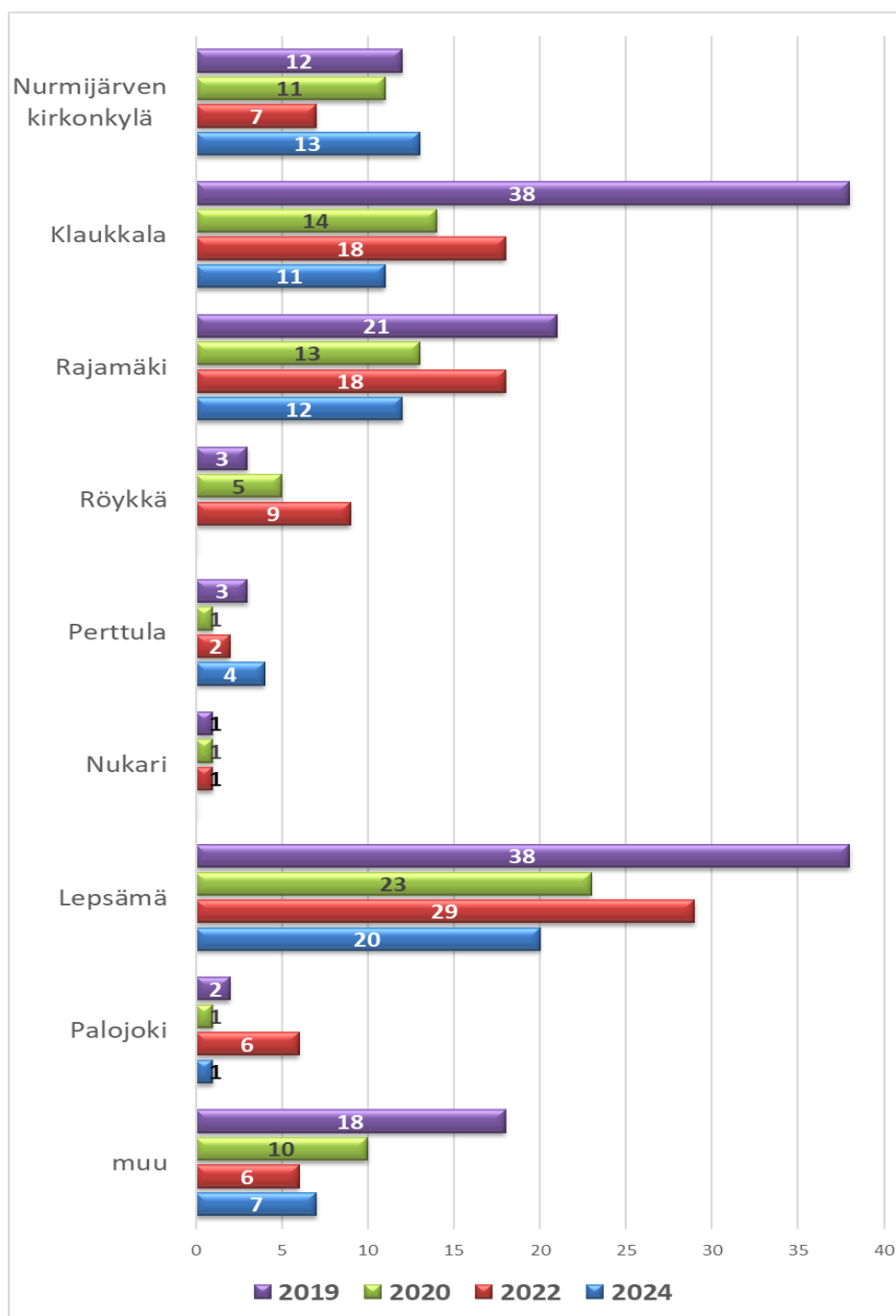


# KIVENKYÖDIN ASIAKASKYSELY 2024

## 1.1 Yleistä kyselyn toteutuksesta

Maalis- huhtikuun 2024 vaihteessa Nurmijärvellä toteutettiin perinteinen Kivenkyödin asiakaskysely. Kysely oli avoinna kolme viikkoa. Vastauksia pystyi antamaan Webropol-nettikyselynä sekä paperilomakkeilla Kivenkyödin autoissa ja kunnan palvelupisteissä. Vastauksia saatiin kaikkiaan 69 kappaletta, mikä on hieman vähemmän kuin edellisen kerran kyselyä toteuttaessa vuonna 2022 (vastauksia 96). Vastauksista 42 annettiin sähköiseen kyselyyn, 21 autoissa ja loput 35 palvelupisteissä tai toimitettiin palautuskuorella.

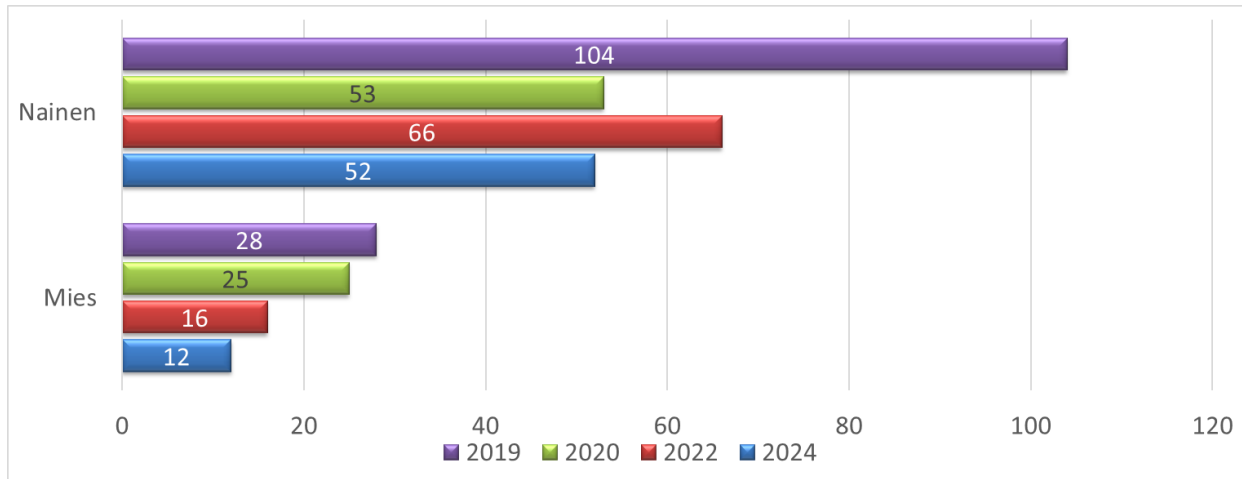
## 1.2 Vastaajien taustatiedot, asuinalue



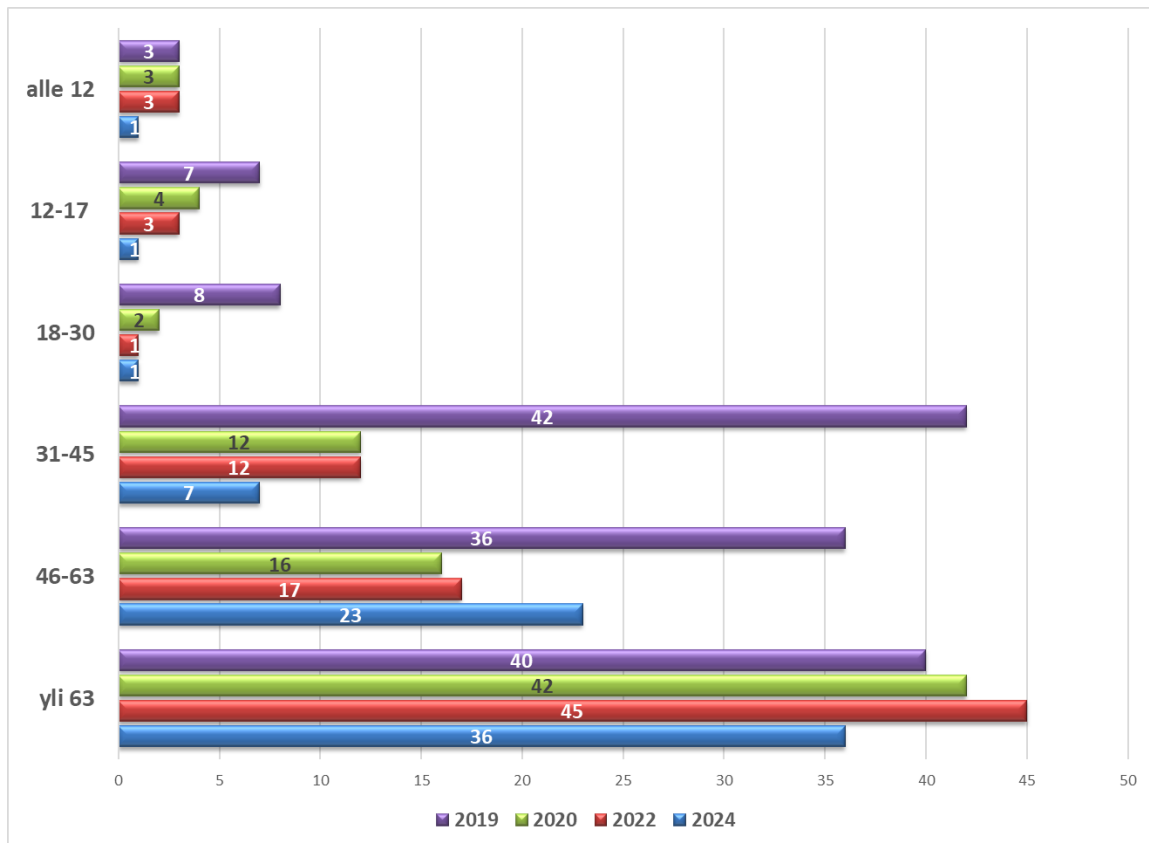
Eniten vastauksia saatiin Lepsämästä, Nurmijärven kirkonkylältä ja Rajamäeltä. Muu -vastauksissa nousivat esiin Raala, Valkjärvi, Herunen ja Harjula.

## Sukupuoli ja ikäluokka

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

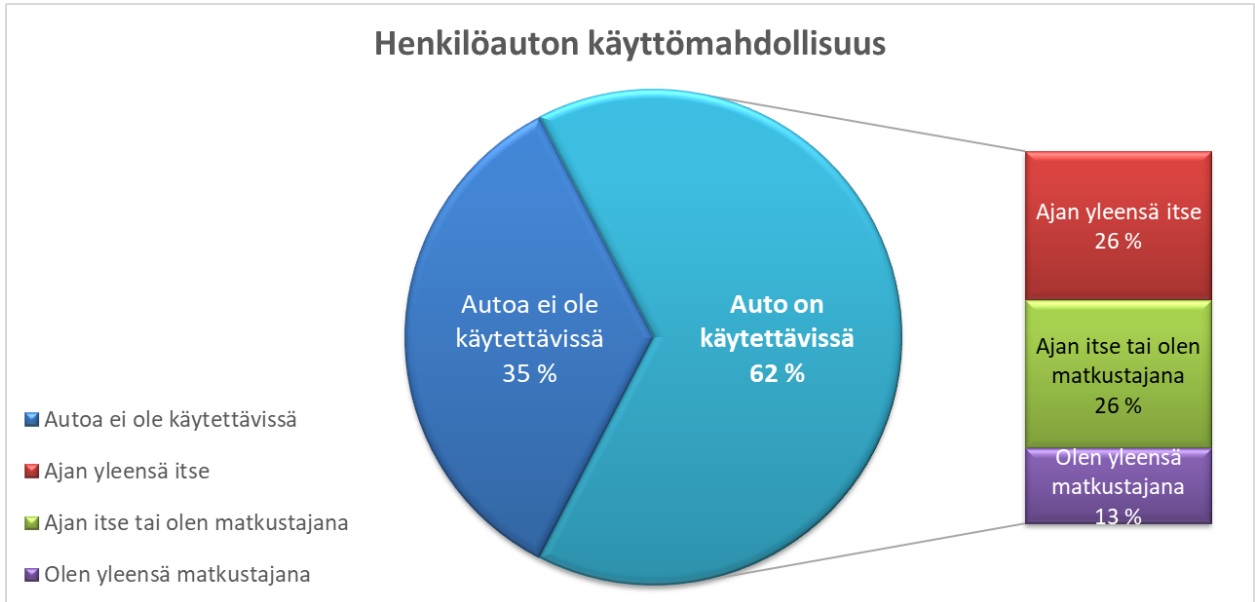


Vastanneiden ikäjakauma oli hyvin samanlainen kuin edellisessä, vuonna 2022 toteutetussa kyselyssä. Yli puolet ikänsä ilmoittaneista kuului vanhimpaan, yli 63-vuotiaiden ikäluokkaan. Koulu- ja työikäisten vähäinen osuus vastanneiden joukossa on linjassa Kivenkyydin nykyisen toimintaperiaatteen kanssa. 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.



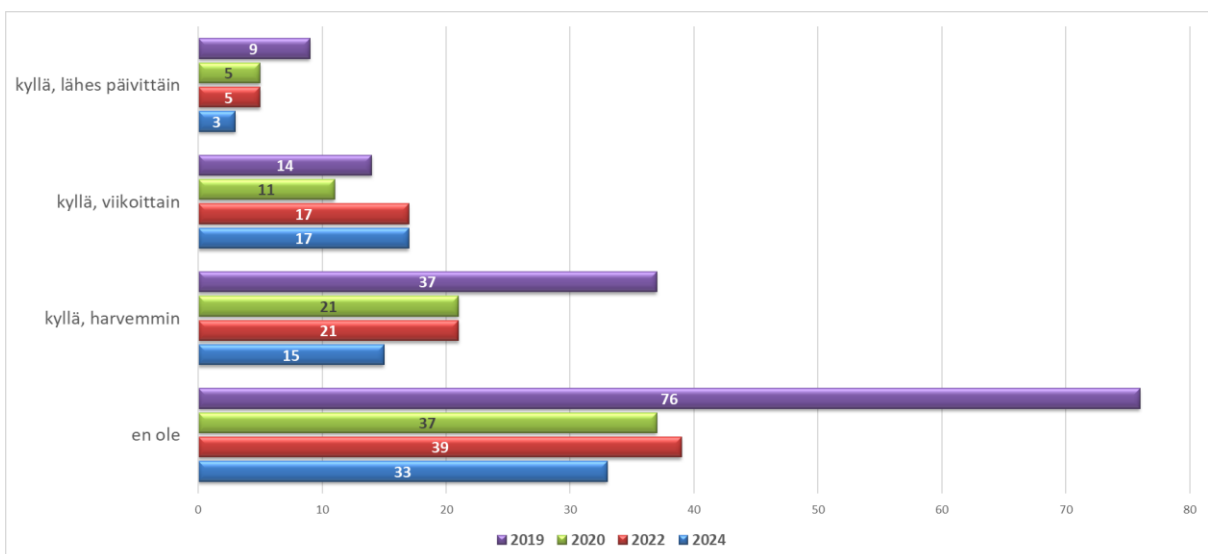
### 1.3 Oman auton käyttömahdollisuus

Runsa kolmannes vastanneista ilmoitti, ettei omaa autoa ole käytettävissä. Noin neljäsosa ilmoitti, että auto on käytettävissä ja tekee matkat yleensä ajaen itse. Saman verran oli vastaajia, jotka vuorottelevat itse ajamisen tai matkustajana olemisen välillä. Yleensä matkustajana olevia oli vastanneissa vähiten.

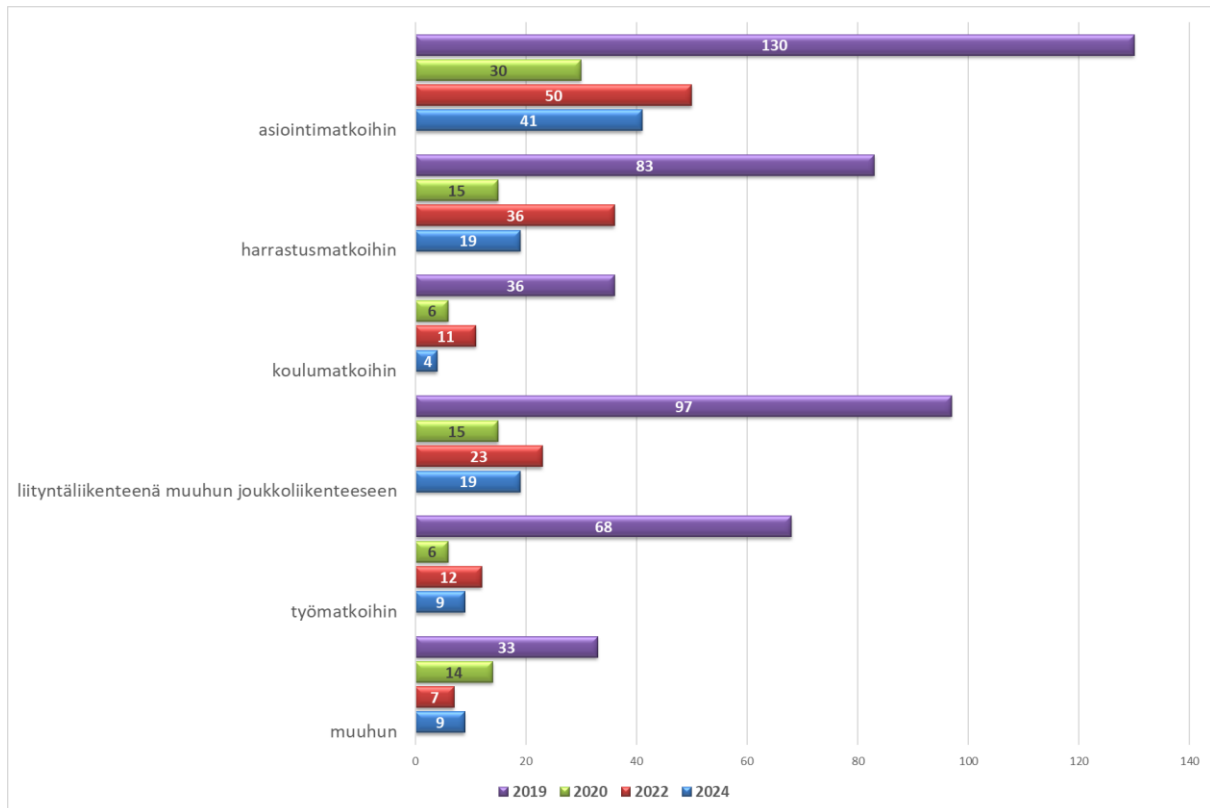


### 1.4 Kivenkyydin käyttö

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



Kivenkyydin käyttö tai se mihin sitä käytettäisiin, kohdistui aiempien vuosien tapaan, tänä vuonna 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 työkäisiä, oli kolmanneksi yleisin käyttökohde liityntäliikenne muuhun joukkoliikenteeseen.

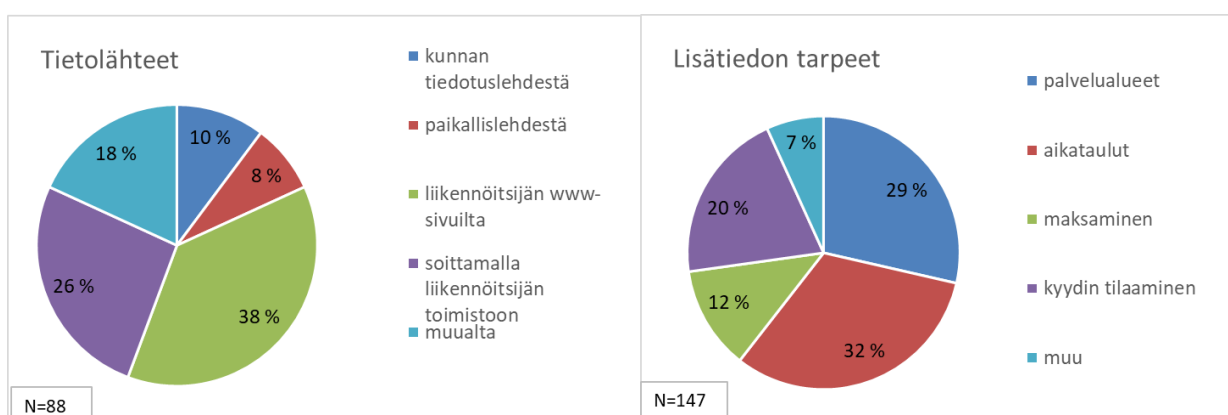


## 1.5 Tiedotus

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 ja soittamalla liikennöitsijän toimistoon. Paikallislehti ja kunnan tiedotuslehti olivat keskenään lähes yhtä suosittuja tiedonhankintakanavia. Muita esiin nousseita tiedonhankintakeinoja olivat muun muassa naapurit ja ystävät, sähköpostitiedustelut liikennöitsijälle sekä internetin eri hakukoneet. Paperiaikatauluja kaivattiin kovasti takaisin.

Eniten tietoa kaivattiin Kivenkyydin aikatauluista, toiminta-alueista ja kyydin tilaamisesta. Muissa tiedon tarpeissa esiin nousivat muun muassa kysymykset liittyen viikonvaihteen kyyteihin ja kahden Kivenkyydin yhdistämiseen.



## 1.6 Kuljetavan 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

Kuljetavan valintaan vaikuttavat tekijät 2024	1	2	3	4	5	EOS	4+5
Lähtö- ja saapumisaikojen luotettavuus	4,6 %	3,1 %	3,1 %	27,7 %	55,4 %	6,2 %	83,1 %
Tarjolla olevien vuorojen määrä	6,0 %	3,0 %	4,5 %	19,4 %	62,7 %	4,5 %	82,1 %
Lähtöaikojen sopivuus	3,0 %	3,0 %	9,1 %	13,6 %	66,7 %	4,5 %	80,3 %
Aikataulu- ja reitti-informaation saatavuus	4,6 %	3,1 %	16,9 %	13,9 %	60,0 %	1,5 %	73,9 %
Kulkumuodon joustavuus	12,3 %	1,5 %	9,2 %	24,6 %	46,2 %	6,2 %	70,8 %
Asiakaspalvelun laatu	18,2 %	6,1 %	12,1 %	21,2 %	33,3 %	9,1 %	54,5 %
Matkan hinta	19,7 %	6,1 %	15,2 %	10,6 %	43,9 %	4,5 %	54,5 %
Kokonaismatka-aika "ovelta ovelle"	5,0 %	10,0 %	23,3 %	25,0 %	23,3 %	13,3 %	48,3 %
Kaluston laatu	16,7 %	4,5 %	22,7 %	21,2 %	22,7 %	12,1 %	43,9 %
Liikkumisen esteettömyys	18,2 %	15,2 %	22,7 %	13,6 %	22,7 %	7,6 %	36,4 %
Kulkumuodon ympäristöystävällisyys	17,2 %	12,5 %	25,0 %	12,5 %	20,3 %	12,5 %	32,8 %
Matkustamisen yksilöllisyys	33,8 %	9,2 %	15,4 %	15,4 %	16,9 %	9,2 %	32,3 %

Nämä väittämätyyppiset kysymykset on esitetty samanlaisina nyt kymmenen 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
- tarjolla olevien vuorojen määrä
- lähtöaikojen sopivuus

### 1.7 Kivenkyydin käytön esteet

Kivenkyydin käytön esteitä kartoitettiin esittämällä väittämiä, joilla usein perustellaan haluttomuutta käyttää julkisen liikenteen palveluja. 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 2024	1	2	3	4	5	EOS	4+5
Aikataulu- ja reittitietoja on vaikea löytää	10,6 %	12,1 %	10,6 %	19,7 %	40,9 %	6,1 %	60,6 %
Aikataulut eivät sovellu tarpeisiini	11,8 %	7,4 %	14,7 %	11,8 %	41,2 %	13,2 %	52,9 %
Reitit eivät sovellu matkustustarpeisiini	13,4 %	11,9 %	6,0 %	14,9 %	32,8 %	20,9 %	47,8 %
Pysäkkien puuttuminen tai väärä sijainti	18,2 %	6,1 %	1,5 %	18,2 %	28,8 %	27,3 %	47,0 %
Henkilöauto on huomattavasti nopeampi kuin Kivenkyyti	23,9 %	10,4 %	11,9 %	13,4 %	19,4 %	20,9 %	32,8 %
Matkan tilaaminen on hankalaa	24,2 %	12,1 %	16,7 %	6,1 %	19,7 %	21,2 %	25,8 %
Kivenkyydillä matkustaminen on liian kallista	25,8 %	18,2 %	12,1 %	6,1 %	9,1 %	28,8 %	15,2 %
Reitti kiertelee liiaksi henkilöautoreittiin verrattuna	28,8 %	16,7 %	13,6 %	6,1 %	9,1 %	25,8 %	15,2 %
Esteettömyyttä ei ole huomioitu autoissa/pysäkeillä	34,8 %	16,7 %	7,6 %	4,5 %	7,6 %	28,8 %	12,1 %
Kaluston kunto ja laatu ei tyydytä	36,4 %	12,1 %	9,1 %	7,6 %	4,5 %	30,3 %	12,1 %

Tänä vuonna reipas enemmistö vastaajista (61%) vastasi käytön esteeksi että aikataulu- ja reittitietoja on vaikea löytää.

Aikataulujen sopimattomuus on valtakunnallisen henkilöliikennetutkimuksen mukaan tyypillisin joukkoliikenteen käytön este ja tänä vuonna Kivenkyydin kyselyssä tämä valikoitui toiseksi suurimmaksi esteeksi. Kolmanneksi suurin este oli reittien sopimattomuus.

Vähiten Kivenkyydin käyttöä estäviä asioita ovat olleet joka vuosi esteettömyys ja kaluston laatu.

### 1.8 Vapaamuotoiset vastaukset

Reilusti yli puolet (66%) vastanneista antoi myös vapaamuotoista palautetta. Useissa palautteissa toivottiin kyytejä arki-iltoihin ja viikonloppuihin sekä korostettiin Kivenkyydin tärkeyttä.

Toinen useissa vastauksissa esiin noussut asia oli lisätiedon tarve Kivenkyydin toiminnasta ja aikatauluista, missä ja milloin palvelua on tarjolla ja mihin kyydin voi tilata. Paperisia aikatauluja kaivattiin takaisin.

Positiivista palautetta annettiin lähes puolessa avoimista vastauksissa (44%) ja erityisesti kuljettajien ammattitaitoisesta ja ystävällisestä toimintaan oltiin tyytyväisiä.