



FEEL
BA group
CK

MENESTYSTÄ
TIEDOSSA

Koulukuljetusten asiakastyytyväisyys -tutkimus 2019

17.06.2019

Tutkimuksen toteutus

TIEDONKERUUN
AJANKOHTA

15.5.-6.6.2019

TIEDONKERUUTAPA

Anonyymi WEB-Lomake

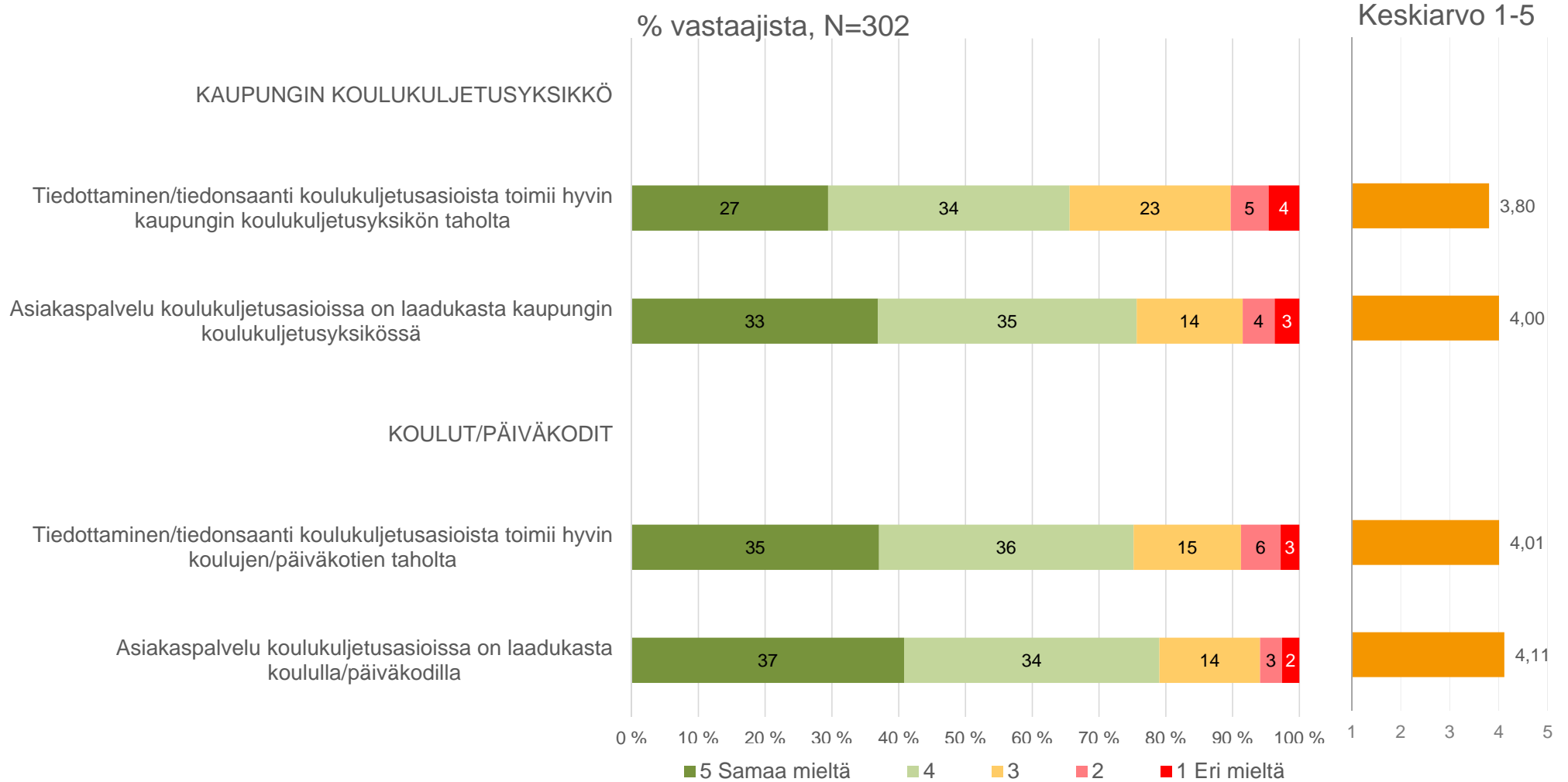
VASTAUSTEN MÄÄRÄ

302 täytettyä lomaketta, 1077 lähetettyä tutkimuskutsua. Vastausprosentti 28%

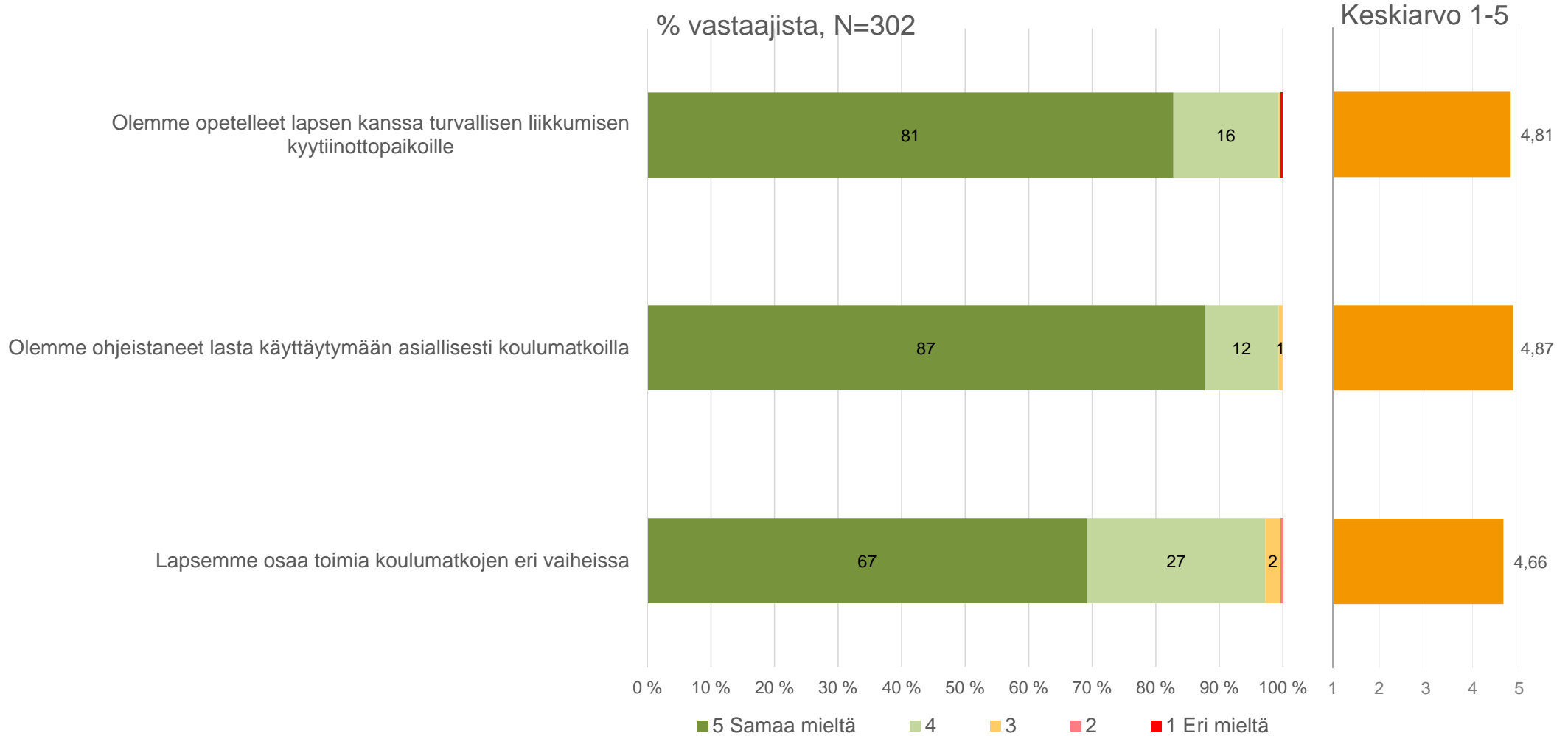
KOHDERYHMÄ

Koulukuljetusta käyttävien lasten vanhemmat

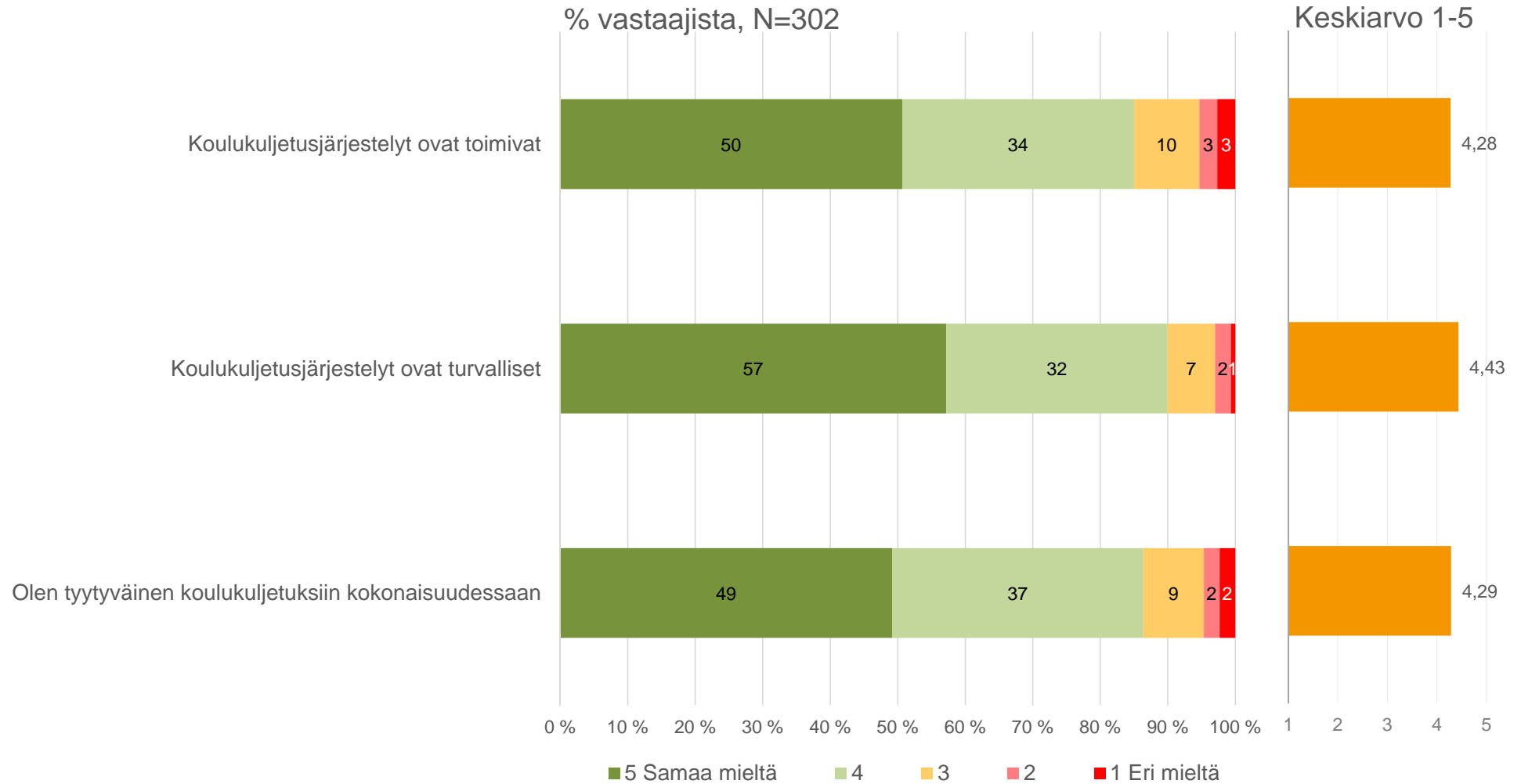
Kaupungin koulukuljetusyksikkö ja koulut/päiväkodit



Vanhempien vastuu lapsen koulumatkoilla



Koulukuljetusjärjestelyt yleisesti



Arviot kaikille liikennöitsijöille yhteensä

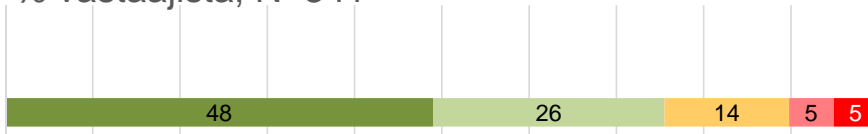


% vastaajista, N=341

Keskiarvo 1-5

LIKENNÖITSIJÄ

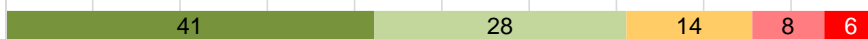
Tiedottaminen koulukuljetusasioista toimii hyvin liikennöitsijän taholta



Liikennöitsijän asiakaspalvelu on laadukasta



Koulukuljetusten reittivalintojen ja aikataulun suunnittelu on toimivaa



Liikennöitsijän tavoitettavuus on hyvä



KULJETTAJA

Kuljettajan asiakaspalvelu on laadukasta



Kuljettaja on luotettava



Kuljettaja toimii esimerkillisenä aikuisena lapselle



Kuljettajalla käytössä oleva kalusto on hyvä

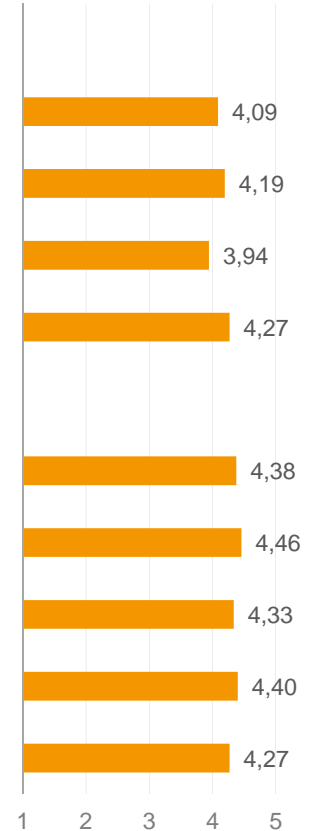


Kuljetukset saapuvat ajallaan



0 % 10 % 20 % 30 % 40 % 50 % 60 % 70 % 80 % 90 % 100 %

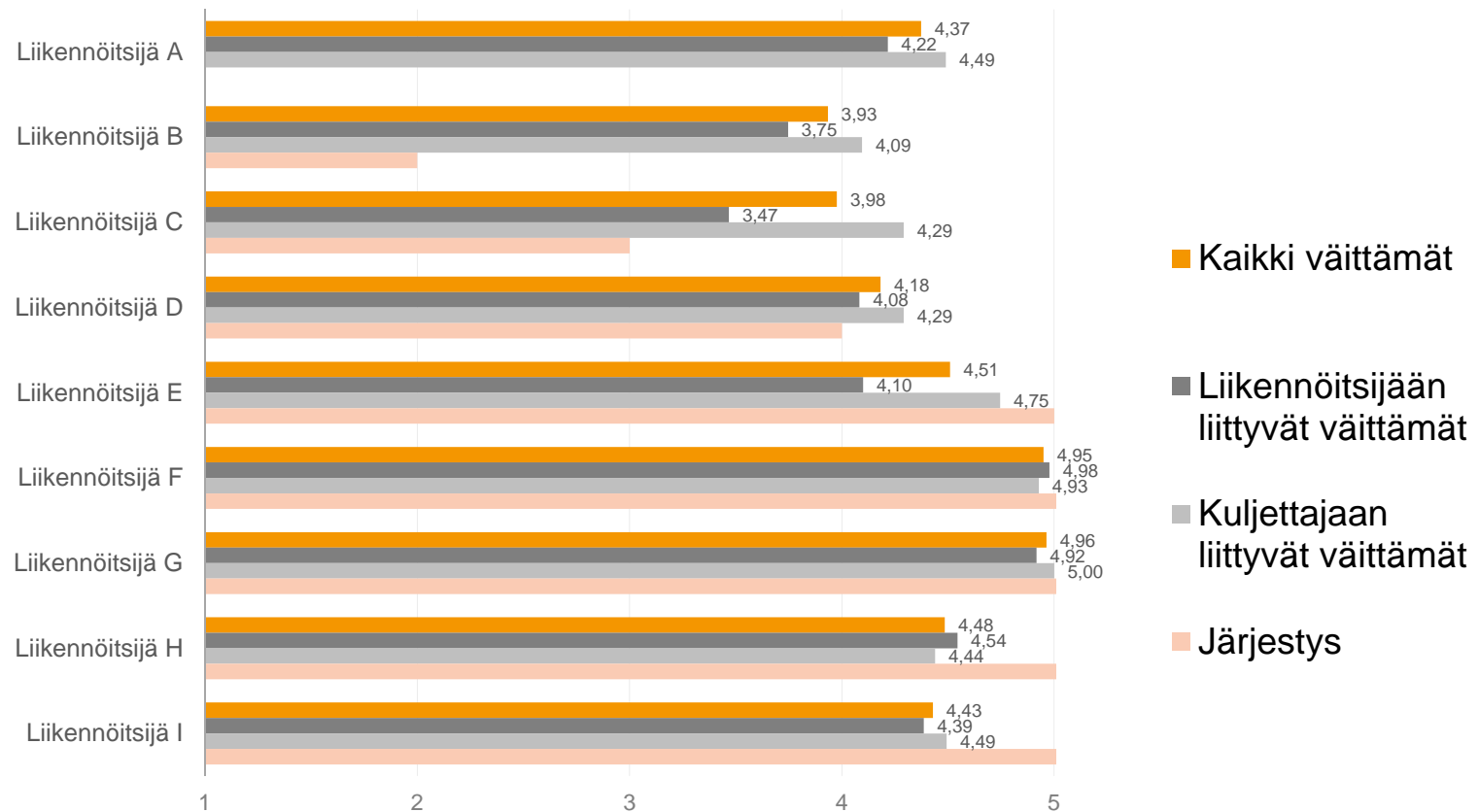
5 Samaa mieltä 4 3 2 1 Eri mieltä



Kaikki liikennöitsijät

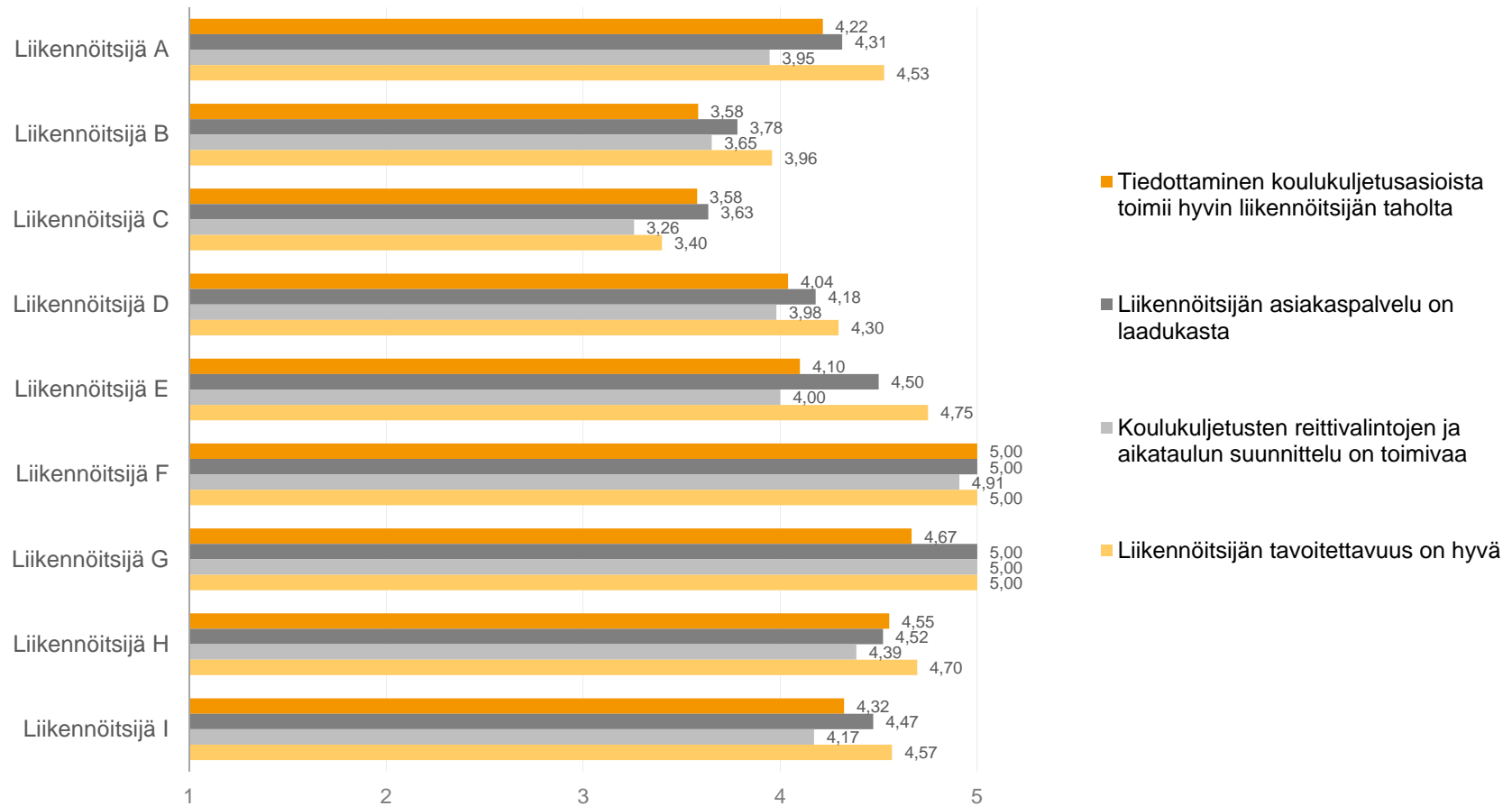
Liikennöitsijöiden onnistuminen kokonaisuutena

Eri liikennöitsijöille annetuista vastauksista lasketut keskiarvot, N=341
keskiarvo 1-5



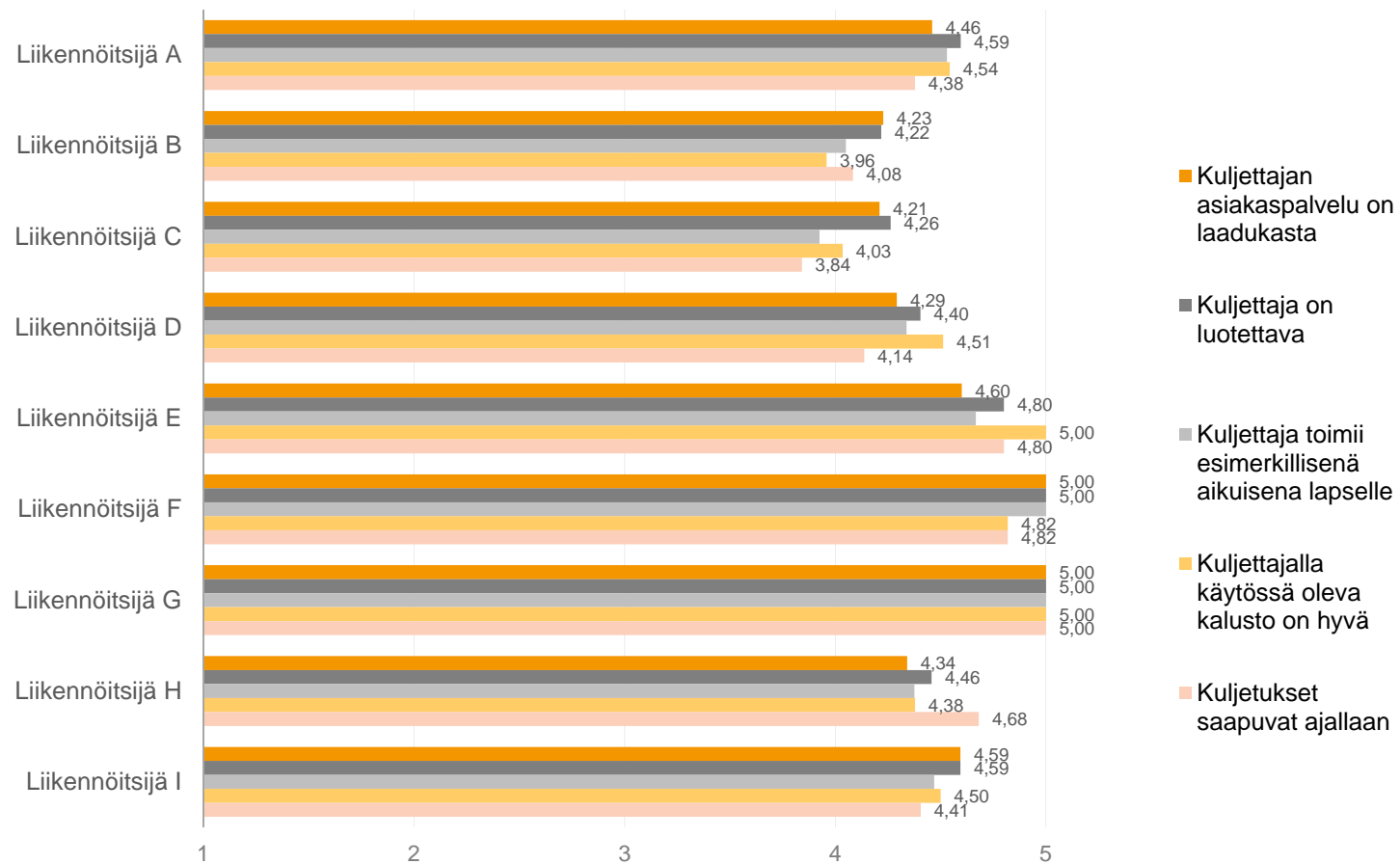
Liikennöitsijöiden onnistuminen

Eri liikennöitsijöille annetuista vastauksista lasketut keskiarvot, N=341
keskiarvo 1-5



Kuljettajan onnistuminen

Eri kuljettajille annetuista vastauksista lasketut keskiarvot, N=341
keskiarvo 1-5



KIITOS!

MENESTYSTÄ TIEDOSSA | FEELBACKgroup
Helsinki | Tampere | Lappeenranta | Kuopio