



Asiakastyytyväisyyskysely – koulukuljetukset Kivijärvi

Arvoisat huoltajat

Vastatkaa kyselyyn yhdessä koulukuljetusta käyttävän oppilaan kanssa. On tärkeää olla rehellinen kyselyyn vastatessa. Vastauksistanne saamme arvokasta tietoa, jotta voimme tarvittaessa kehittää koulukuljetusten laatua. Käsittelemme palautteenne anonyymisti ja luottamuksellisesti. / Palautusohjeet löytyvät kyselyn lopusta.

PALAUTUS
TÄLLÄ
VIKOLLA!

Ympyröi kuvaavin vaihtoehto:

1. Kenen kyydissä kuljet (ympyröi oikea/oikeat)

- a) Tuijan, Jeren, Leilan kyydissä (henkilöauto)
- b) Pertin kyydissä (linja-auto)

2. Olen/koululaisemme on

- a) 0-5 -luokalla
- b) 6-9 -luokalla

3. Kyselyyn olisi hyvä vastata jokaisen perheen koululaisen osalta erikseen. Jos vastauslomake on täytetty yhtenä perheen kaikkia koululaisia koskien, laita rasti tähän _____
(tällöin tilastoissa käytetään painokertoimena kahta (2))

Arvioi kyytiä, jossa kuljet.

Ympyröi kuvaavin vaihtoehto viidestä vaihtoehdosta tai kyllä/ei:

4. Paikka, josta kyytiinlähtö ja poisjäänti tapahtuu, on turvallinen?

(5 = on turvallinen, 1 = ei ole turvallinen)

Henkilöauto (Tuija, Jere, Leila)	5	4	3	2	1
Linja-auto (Pertti)	5	4	3	2	1

5. Joutuuko oppilas ylittämään tien aamuisin kyytiin lähtiessään/päivisin pois jäädessään?

Ei Kyllä

6. Onko oppilaan turvallisuuden kiinnitetty mielestäsi tarpeeksi huomiota?

(5 = aivan riittävästi, 1 = ei ollenkaan)

Henkilöauto (Tuija, Jere, Leila)	5	4	3	2	1
Linja-auto (Pertti)	5	4	3	2	1

→

7. Käyttääkö oppilas matkalla turvavyötä?

(5 = kyllä, säännöllisesti, 1 = ei koskaan)

Henkilöauto (Tuija, Jere, Leila)	5	4	3	2	1
Linja-auto (Pertti)	5	4	3	2	1

8. Riittävätkö turvavyöt kaikille?

(5 = kyllä, aina, 1 = ei)

Henkilöauto (Tuija, Jere, Leila)	5	4	3	2	1
Linja-auto (Pertti)	5	4	3	2	1

9. Ovatko turvavyöt autossa helposti saatavilla, ja opastetaanko/avustetaanko tarvittaessa niiden käyttöä?

(5 = helposti saatavilla, avustetaan tarvittaessa, 1 = hankalasti saatavilla, ei apua)

Henkilöauto (Tuija, Jere, Leila)	5	4	3	2	1
Linja-auto (Pertti)	5	4	3	2	1

10. Myös kuljettaja käyttää turvavyötä?

(5 = tietysti, aina, 1 = ei koskaan)

Henkilöauto (Tuija, Jere, Leila)	5	4	3	2	1
Linja-auto (Pertti)	5	4	3	2	1

11. Onko kuljetuskalusto siistissä kunnossa?

(5 = kyllä, aina, 1 = ei)

Henkilöauto (Tuija, Jere, Leila)	5	4	3	2	1
Linja-auto (Pertti)	5	4	3	2	1

12. Joutuuko oppilas odottamaan koululla kotiinpaluukyytiä klo 13 tai klo 15 yli 15 minuuttia?

Ei Kyllä (Kuinka monena päivänä viikossa? _____)

→

13. Tarvittavat liikunta/harrastusvälineet kulkeutuvat ongelmitta koulukyydin mukana?

(5 = kulkevat hienosti mukana, 1 = välineiden kanssa on hankaluuksia)

Henkilöauto (Tuija, Jere, Leila)	5	4	3	2	1
Linja-auto (Pertti)	5	4	3	2	1

14. Koululaisen ja kuljettajan kesken vallitsee hyvä suhde, johon kuuluu esim. jokapäiväinen tervehtiminen?

(5 = vallitsee, 1 = ei vallitse)

Henkilöauto (Tuija, Jere, Leila)	5	4	3	2	1
Linja-auto (Pertti)	5	4	3	2	1

15. Kuljettaja toimii esimerkillisenä aikuisena ja on hyvä malli ja samaistumiskohde lapsille?

(5 = pitää täysin paikkansa, 1 = ei pidä paikkaansa)

Henkilöauto (Tuija, Jere, Leila)	5	4	3	2	1
Linja-auto (Pertti)	5	4	3	2	1

16. Kohtelen/lapseni kohtelee kuljettajaa asiallisesti (ei nimittele eikä ”haistattele”)?

(5 = kyllä, aina, 1 = ei kohtelee asiallisesti)

Henkilöauto (Tuija, Jere, Leila)	5	4	3	2	1
Linja-auto (Pertti)	5	4	3	2	1

17. Lapsi lähtee mielellään koulukuljetukseen ja se on turvallinen osa koulupäivää?

(5 = lähtee mielellään, 1 = pelkää koulukyytiä)

Henkilöauto (Tuija, Jere, Leila)	5	4	3	2	1
Linja-auto (Pertti)	5	4	3	2	1

18. Jos kuljetuksessa tulee ongelmia, tiedämme, keneen pitää ottaa yhteyttä?

Kyllä Ei

19. Edellinen asiakastyytyväisyyskysely on tehty maaliskuussa 2019. Siihen verrattuna kuljetukset toimivat nyt

a) paremmin b) huonommin c) ei eroa / en osaa sanoa

RG MH

Asiakastyytyväisyyskyselyn (koulukuljetukset) vastausten yhteenvedo 17.11.2020

1 (22)

Kyselyn ajankohta

viikko 46/2020

Tulosyhteenvedon tekijä:

Pirkko Oinonen (pohjana opettaja Kari Harjulan tekemä excel 3/2019)

Kysely/kuoret

Kysely lähetettiin 27 perheeseen, kuoria palautui 24.

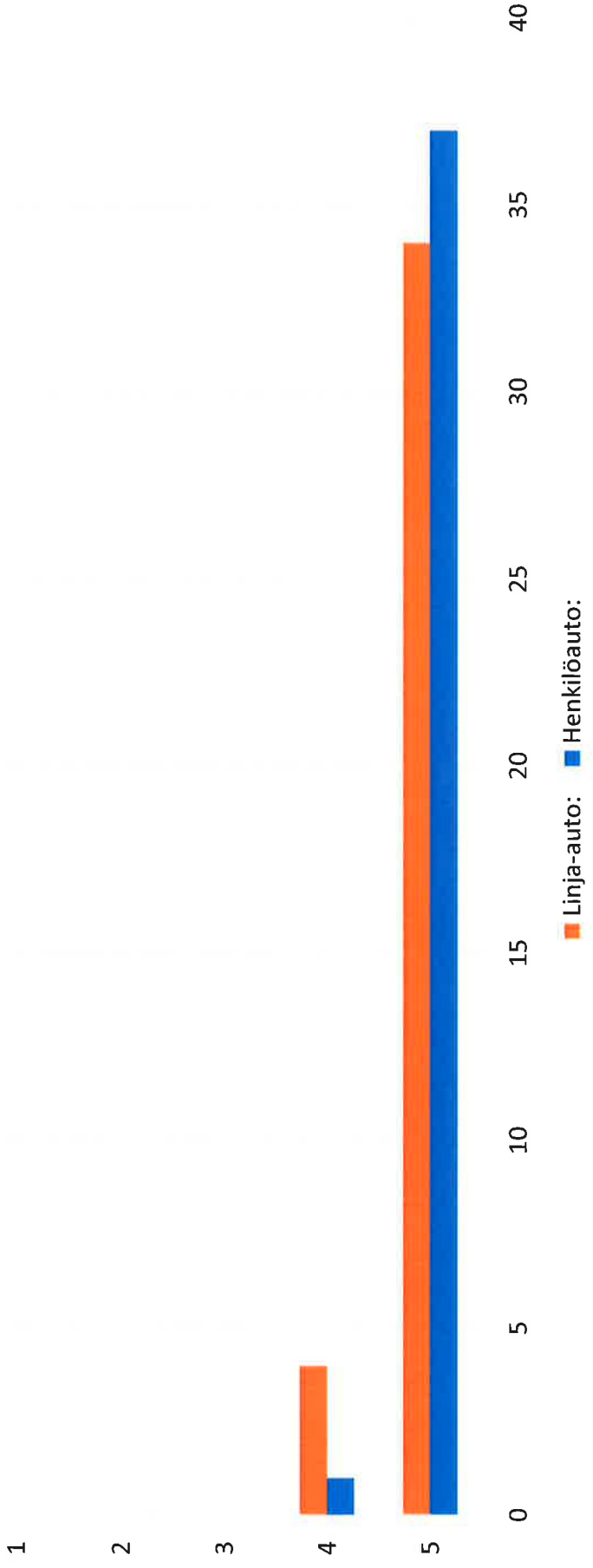
Kuljetusoppilaita:

54, vastauksia 52

Huom. Suuri osa käyttää sekä linja-autoa että henkilöautokuljetusta ja he ovatkin arvioineet erikseen molempia kuljetustapoja.

Kuljetusten turvallisuus

5 = paras, 1 = huonoin. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.

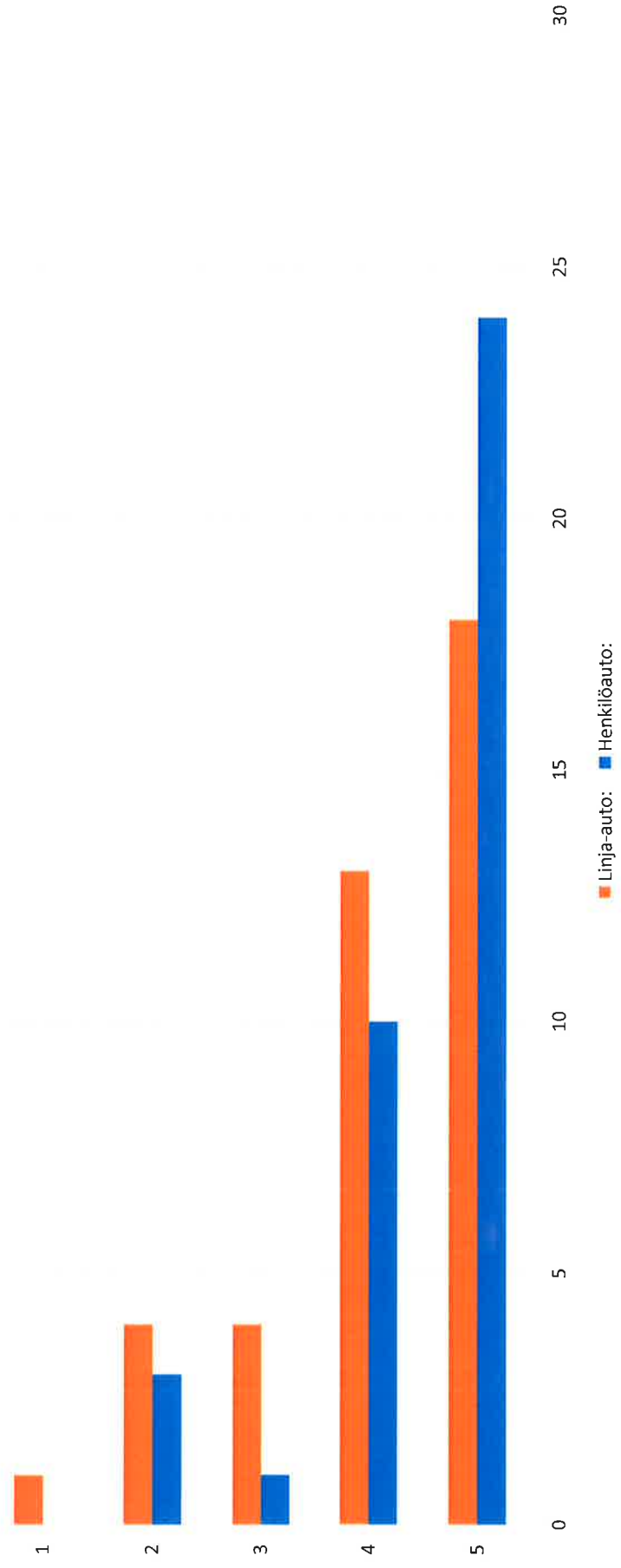


Kuljetuksia pidettiin turvallisina.

kg JHT c/c

Aikataulut/reitit

5 = paras, 1 = huonoin. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



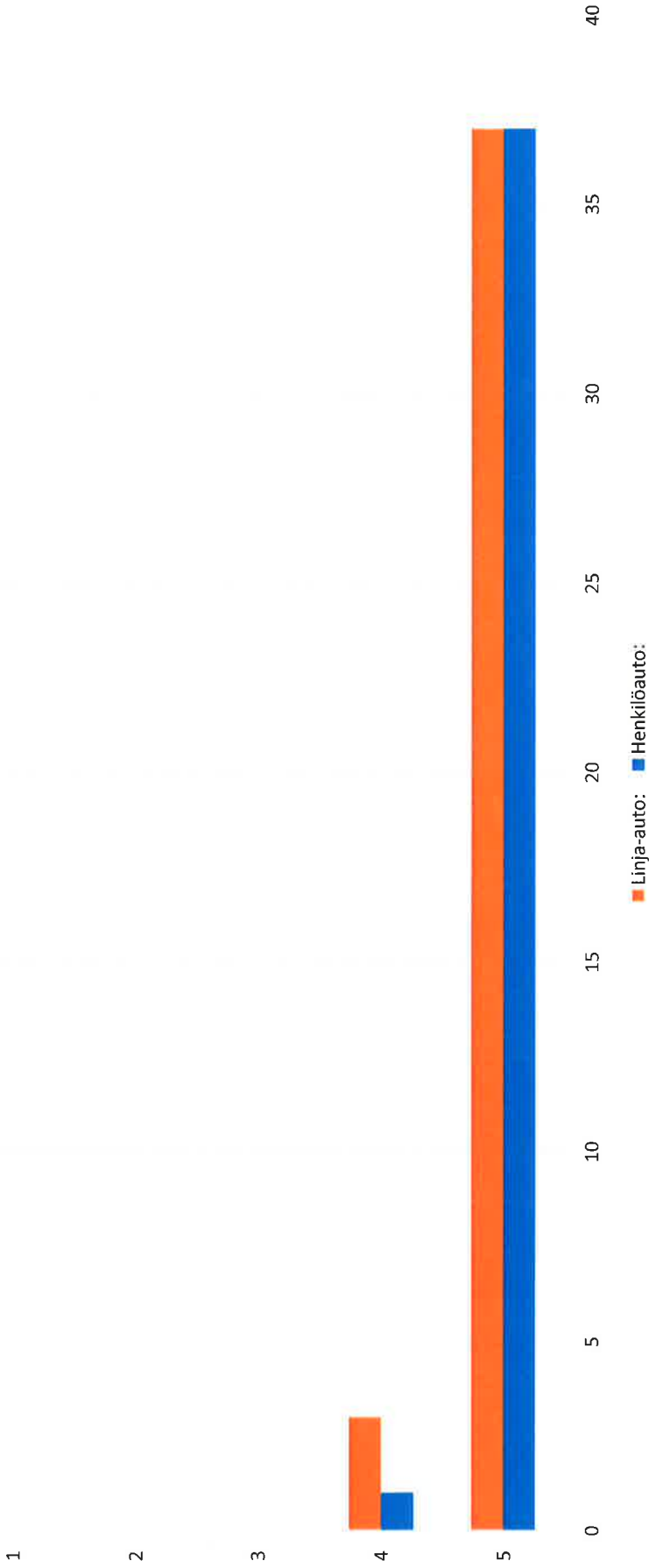
Aikatauluihin/reitteihin kohdistui eniten tyytymättömyyttä (9 vastauksessa arvosana 1-3) ja toiveita. Suuri osa oli kuitenkin tyytyväisiä.

kg MH

Kuljettajan käytös

3 (22)

5 = paras, 1 = huonoin. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



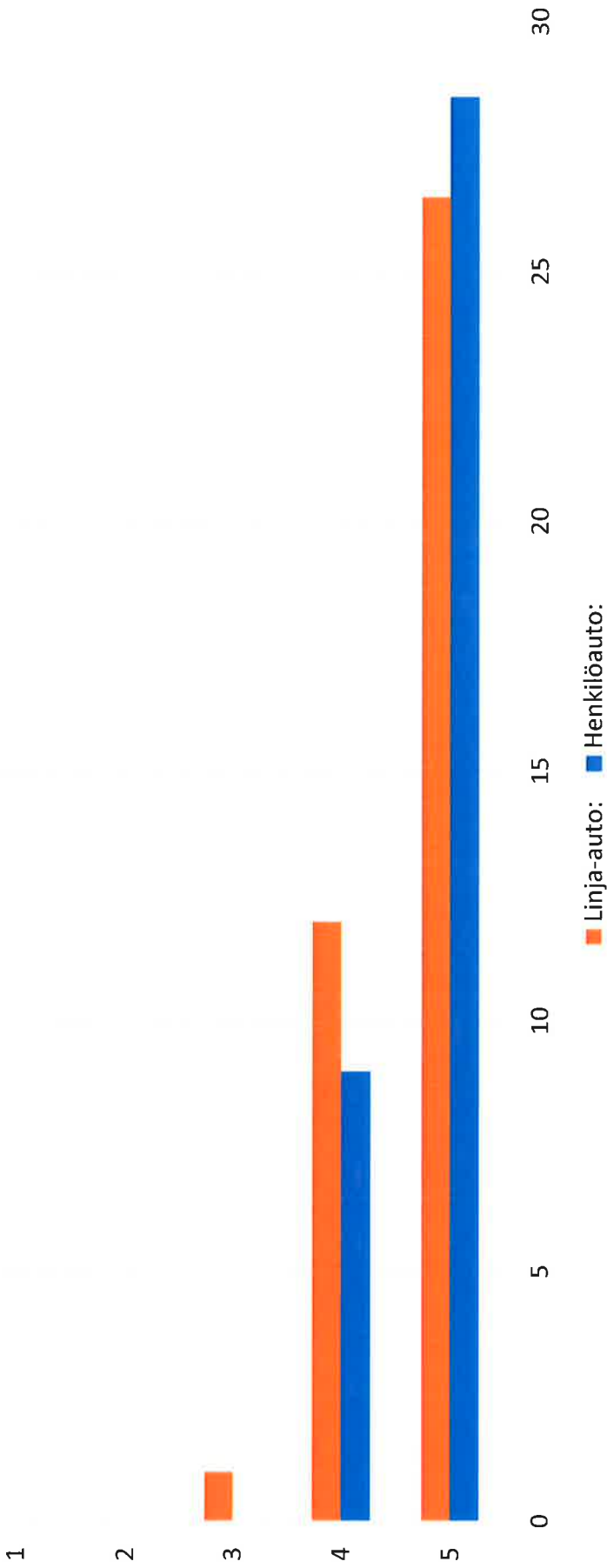
Kuljettajat saivat erittäin hyvää palautetta.

Ky MTH WLL

Kokonaisarvosana kuljetukselle

4 (22)

5 = paras, 1 = huonoin. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



Kuljetuksen kokonaisarvosanaksi yhtä lukuunottamatta annettiin 4/5 tai 5/5.

3.4.14 AU

Ruusut / sanallista palautetta

5 (22)

- Koulukyydit Tuijan ja Jeren kanssa ovat olleet aivan fantastisia. (2)
- Lapsemme hakuaika aamulla on paras mahdollinen, sekä takaisin tuonti koulun jälkeen. (2)
- Koulukyydytyksessä ei ole mitään moitittavaa. (2)
- Tänä vuonna aikataulut ovat olleet ihanteelliset lasten kannalta. (2)
- Toivomme, että toiminta jatkuu kymppillä niin kuin tähänkin asti. (2)
- Olemme vanhempina erittäin hämmästyneitä koulukyytien laatuun, täsmällisyyteen ja turvallisuuteen. (2)
- Ollaan todella tyytyväisiä nykyiseen koulukuljetukseen, palvelu pelaa.
- Parempaa koulukyytiä ja kuljettajaa ei voi toivoa kuin Pertti on.
- Hyvin on toiminut.
- Pääasiassa kaikki on mennyt hyvin.
- Kuljettajat ovat kohtelaita.
- Kuljettajissa ei moittimista.
- Kiitos, että kyyti järjestyy.
- Kaikki on mainiosti.
- Kyyti toimii hienosti ja kuskit on mukavia.
- Toimiva kokonaisuus.
- Kiitos erinomaisesti hoidetusta kuljetuksesta.
- Hyvää on se, että on kavereita kyydissä.
- Hyvää: kun pääsee kotiin.
- Turvallista ja kyytiin mukava mennä.
- Kuljetus on osa koulunkäyntiä, josta tulee jäämään positiivinen mieli/muisto.

27

MS MH all

Risut / sanallista palautetta

6 (22)

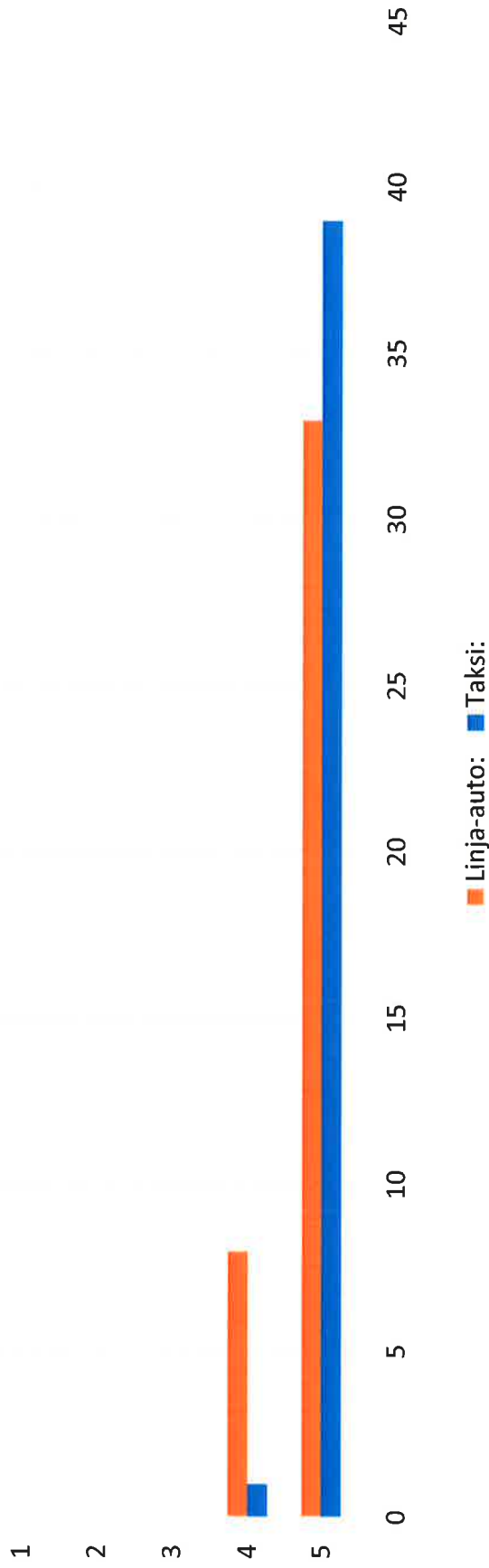
- Aikataulut mielestäni liian pitkiä; aamukyyti aikaisin ja kotiintulo kestää. Reittisuunnittelu: vaihtelu. (2)
- Oppilaista tuntuu, että vauhti on ajoittain liian lujaa / mennään lasten turvallisuus edellä (2)
- Koulukyydit voisi välillä kulkea toisinpäin, että viimeisenä tuotavat oppilaat tuotaisiin välillä ensin (2)
- Liian aikaiset aikataulut.
- Keskiviikkoisin kotimatka kestää n. 40 min.
- Kanssamatkustajien käytöstapoihin pitäisi puuttua, kiroilu ym.
- Takapenkin (Carawelle vai ERB) keskimmäinen turvavyö on hankala käyttää.
- Auton jalkatilassa (Carawelle vai ERB) takapenkillä on jokin tavaralaatikko, voisiko sen siirtää takakonttiin ajon ajaksi?
- Reitit on aika pitkiä. 8 km koulusta kotiin, suoraan ajaen kestäisi 15 min, joinakin päivinä menee 45 min.
- Aamuisin lähdemme aikaisin ja iltapäivällä yleensä päästään kotiin aika myöhään. Matkustelua tule aika paljon.
- Vietäisiin Hoikanperä ja Heitjärvi vuorotellen, ettei samat henkilöt istu aina pisimpään kyydissä.
- Klo 13 tasapuolisuutta, että aina ei olisi samat henkilöt, jotka istuu kyydissä viimeisenä.
- Meidät voisi joskus (edes kerran) viedä ensimmäisenä, ei aina jaksu istua melkein 1 h taksissa joka päivä.
- Välillä voisi koulukyyti kotiinpäin olla niin, että vaihdettaisiin reittiä, jos mahdollista, ettei aina kestäisi niin kauan.
- Pääsy kotiin nopeammin.
- Pitäisi katsoa, että kaikilla on turvavyöt.
- Joinakin päivinä kotimatka on "pidempi", kun kierrellään ensin muilla kylillä.
- Paluukyyti klo 15 kestää 45-1h, aamukuljetus koululla, odotusta 35 min (liian kauan).

es. MH ulu

"Paikka, josta kyytiinlähtö ja poisjäänti tapahtuu, on turvallinen."

7 (22)

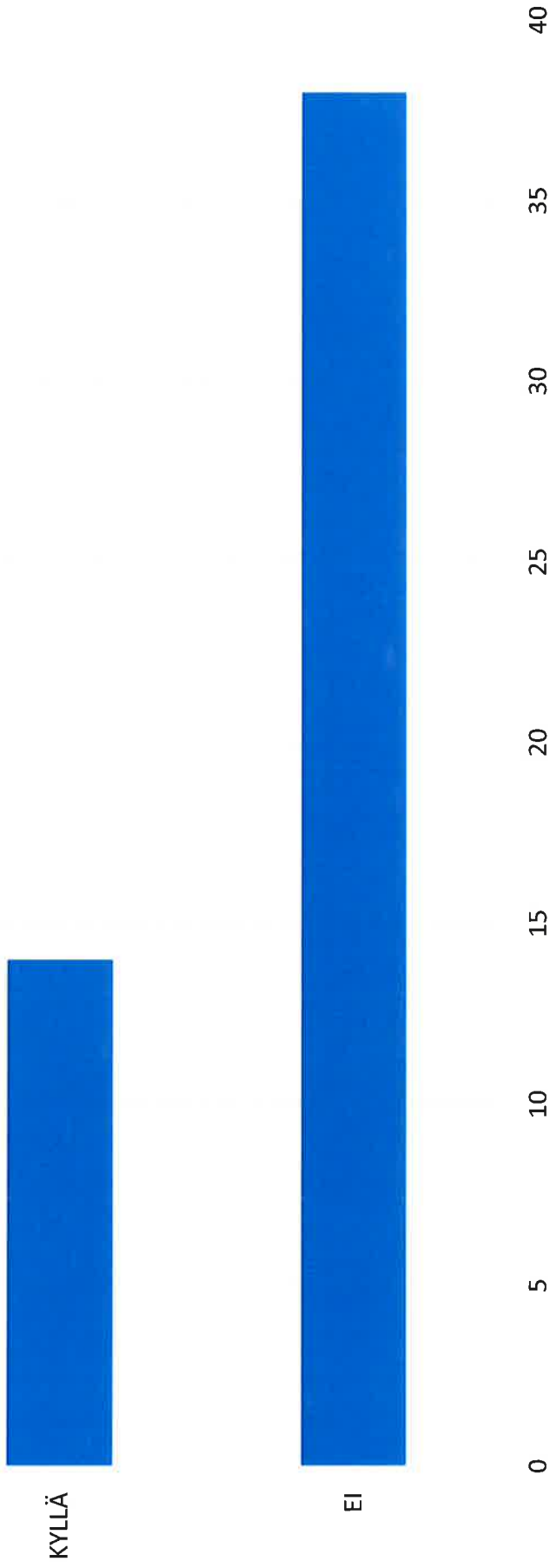
5 = on turvallinen, 1 = ei ole turvallinen. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



Pysäkit koettiin turvallisiksi.

es MH eda

"Joutuuko oppilas ylittämään tien aamuisin kyytiin lähtiessään/päivisin pois jäädessään."

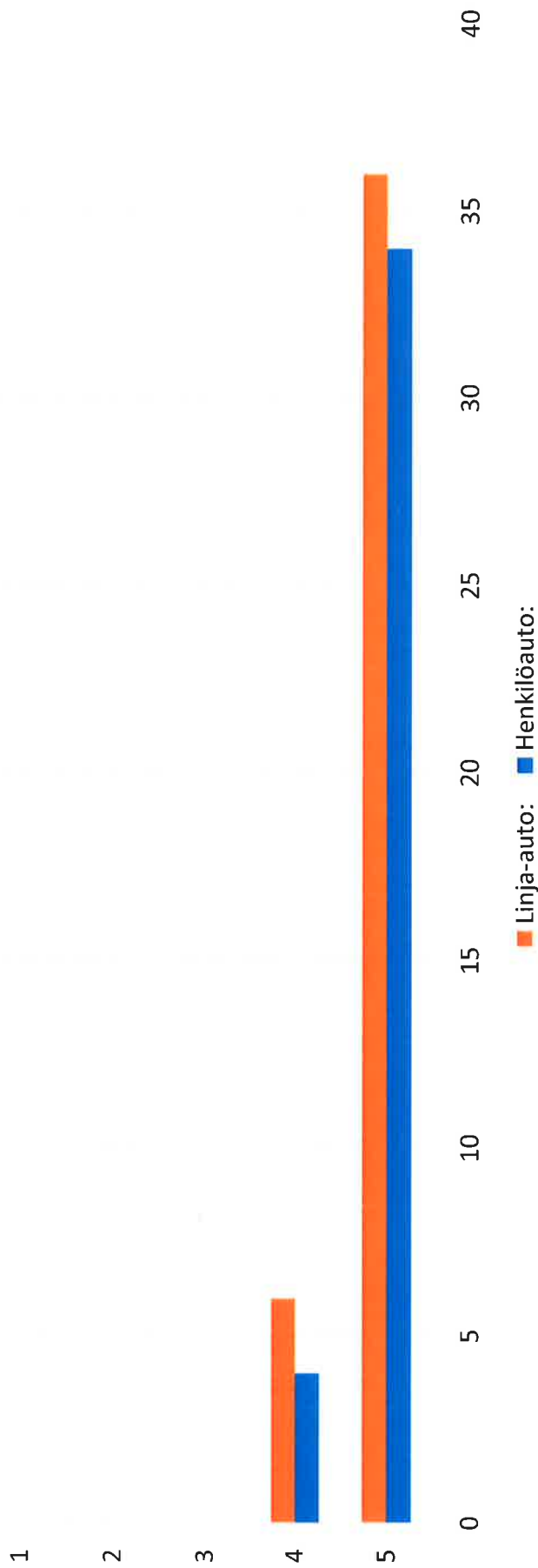


Useimmiten tien joutuu ylittämään jompaankumpaan suuntaan kuljettaessa. 38 oppilaan kohdalla tilanne on ideaalinen.

KS JH WLL

"Onko oppilaan turvallisuuteen kiinnitetty tarpeeksi huomiota?"

5 = riittävästi, 1 = ei ollenkaan. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



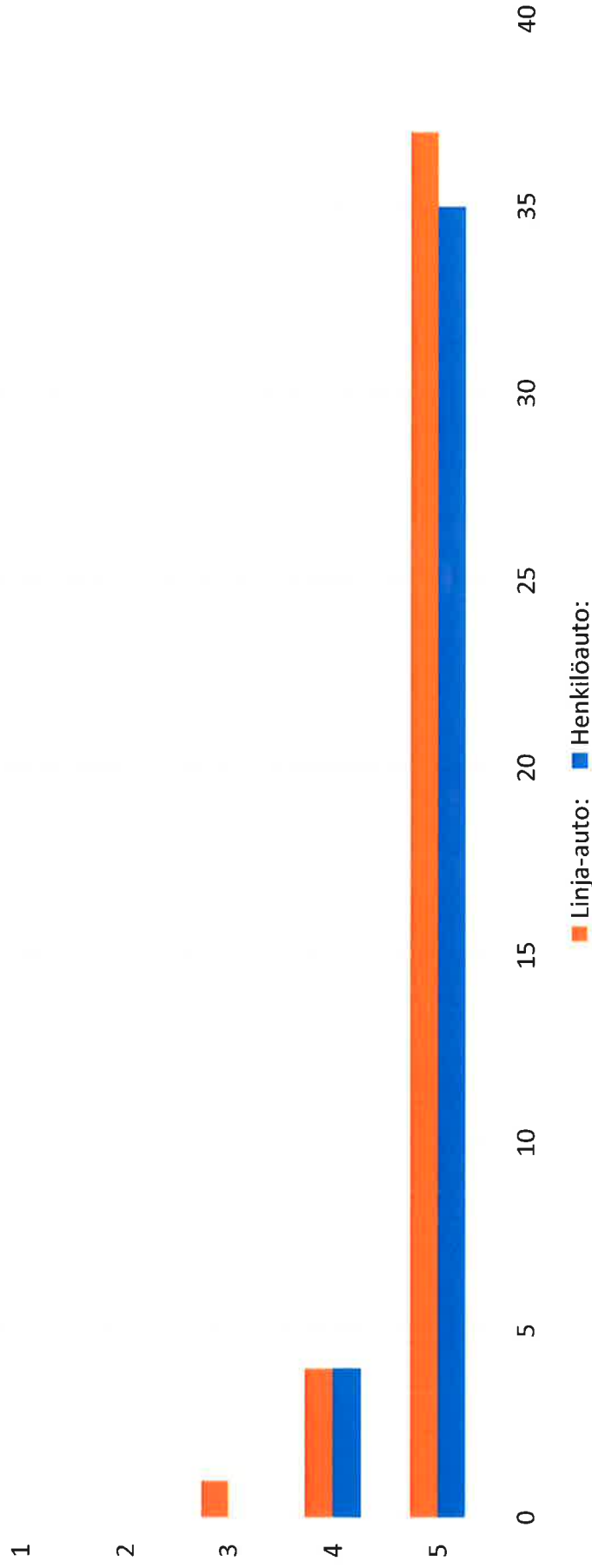
Turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota tarpeeksi.

RS JH Au

10 (22)

"Käyttääkö oppilas turvavyötä?"

5 = kyllä, säännöllisesti, 1 = ei ollenkaan. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.

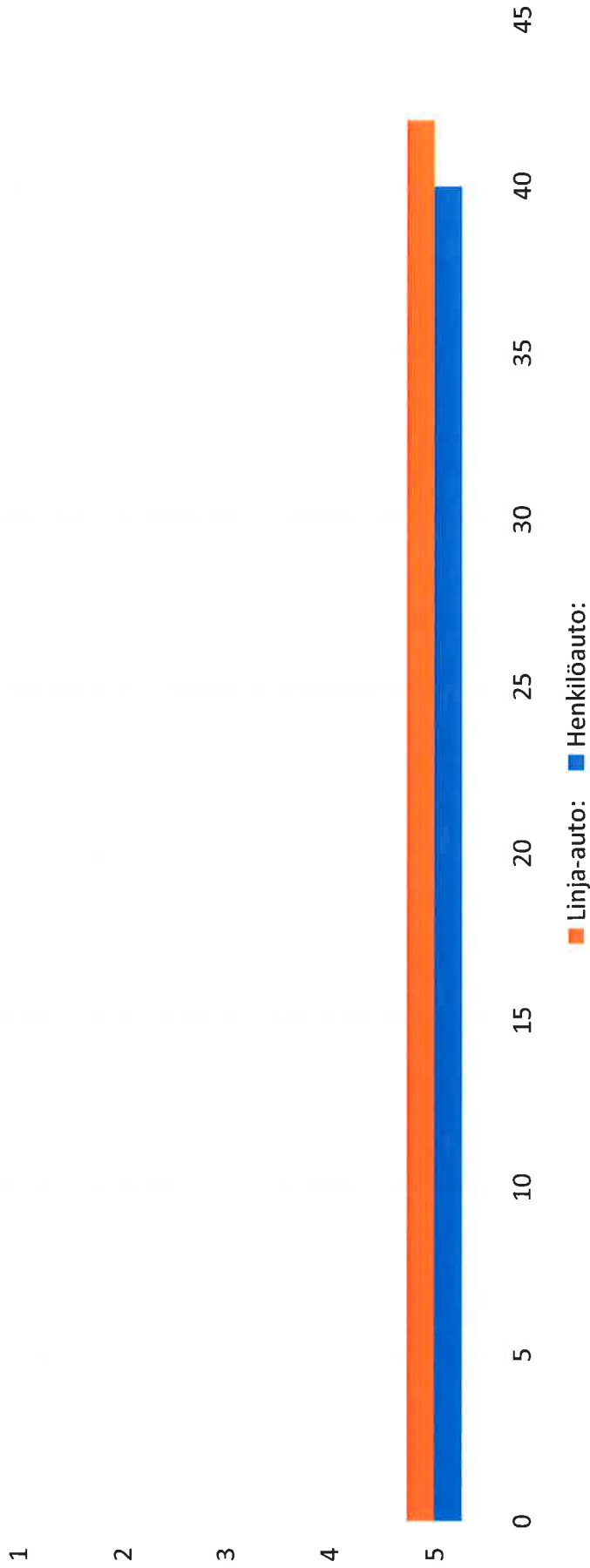


Oppilaat käyttävät säännöllisesti turvavyötä. Joillakin oppilailla olisi asiassa parantamisen varaa.

RS JH AC

"Riittävätkö turvavyöt kaikille?"

5 = kyllä, aina, 1 = ei. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.

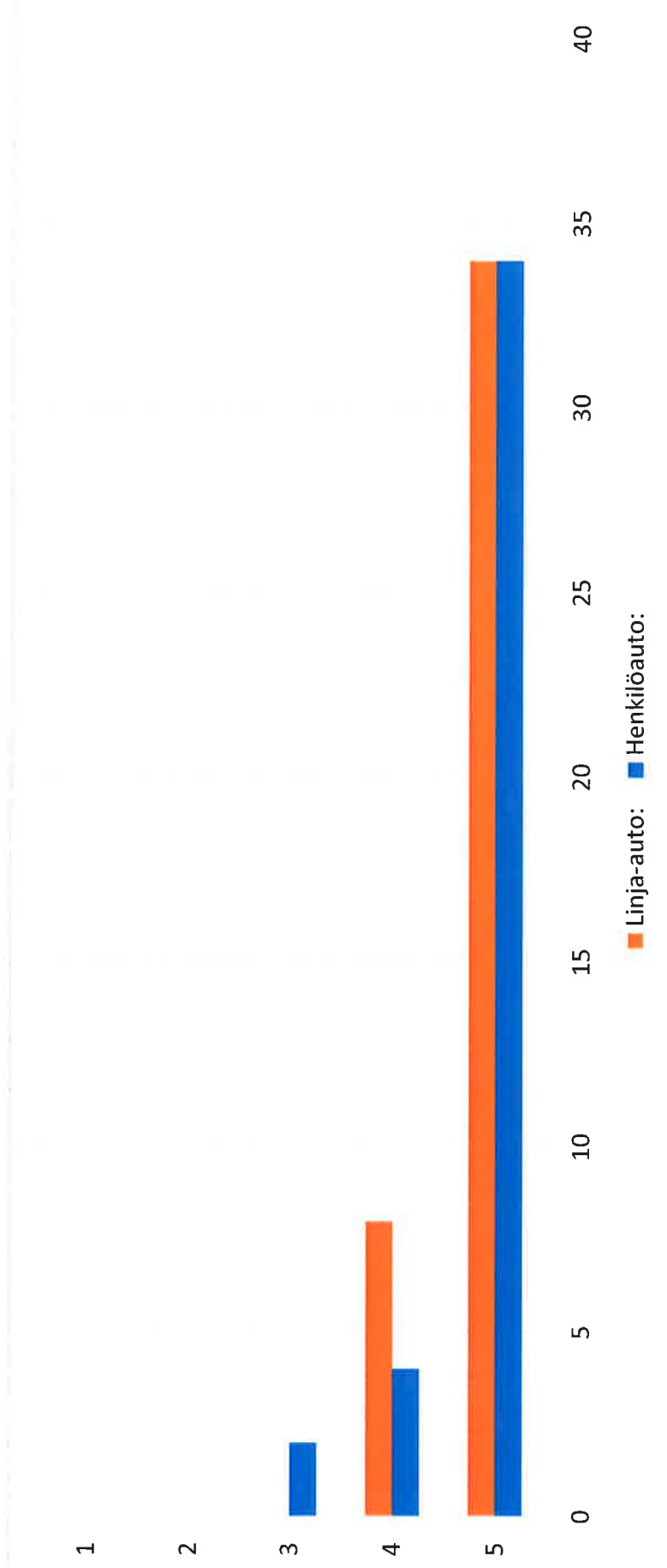


Turvavöitä on riittävästi.

RS MH CC

"Turvavyöt ovat helposti saatavissa ja tarvittaessa avustetaan niiden käytössä?"

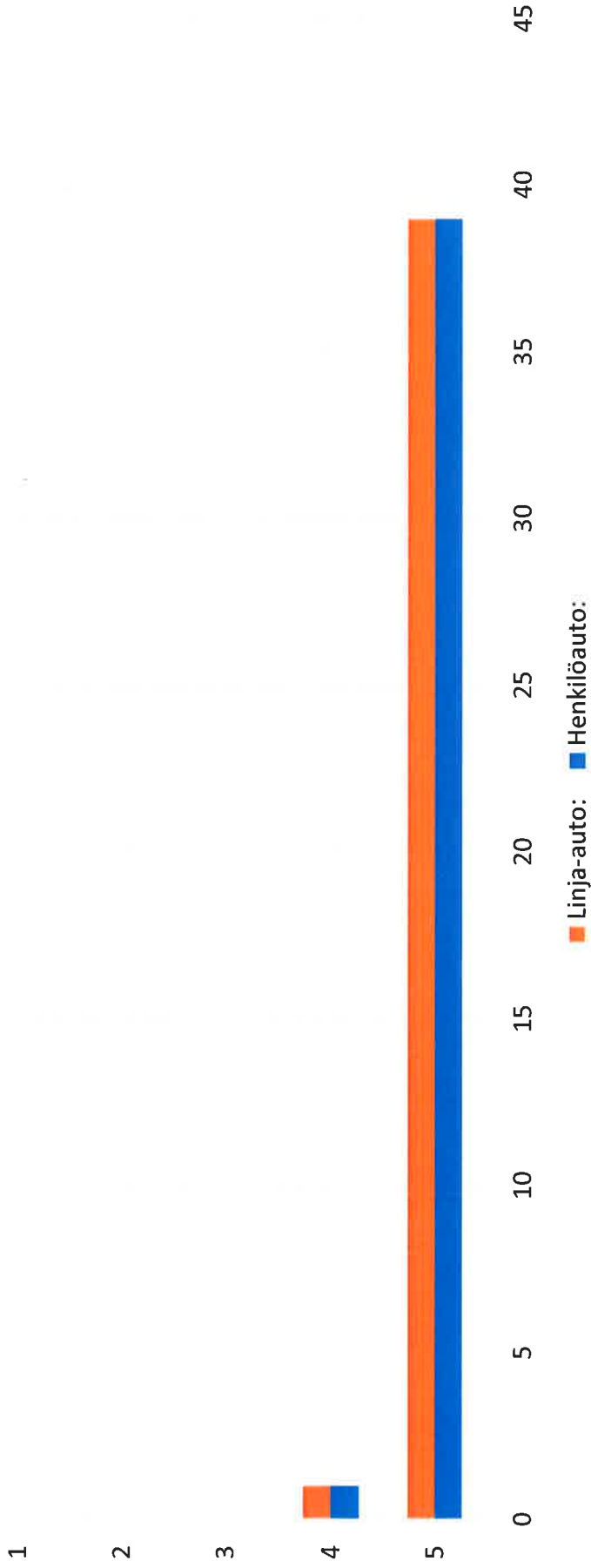
5 = kyllä, aina, 1 = ei. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



RS, MTH ACC

"Myös kuljettaja käyttää turvavyötä?"

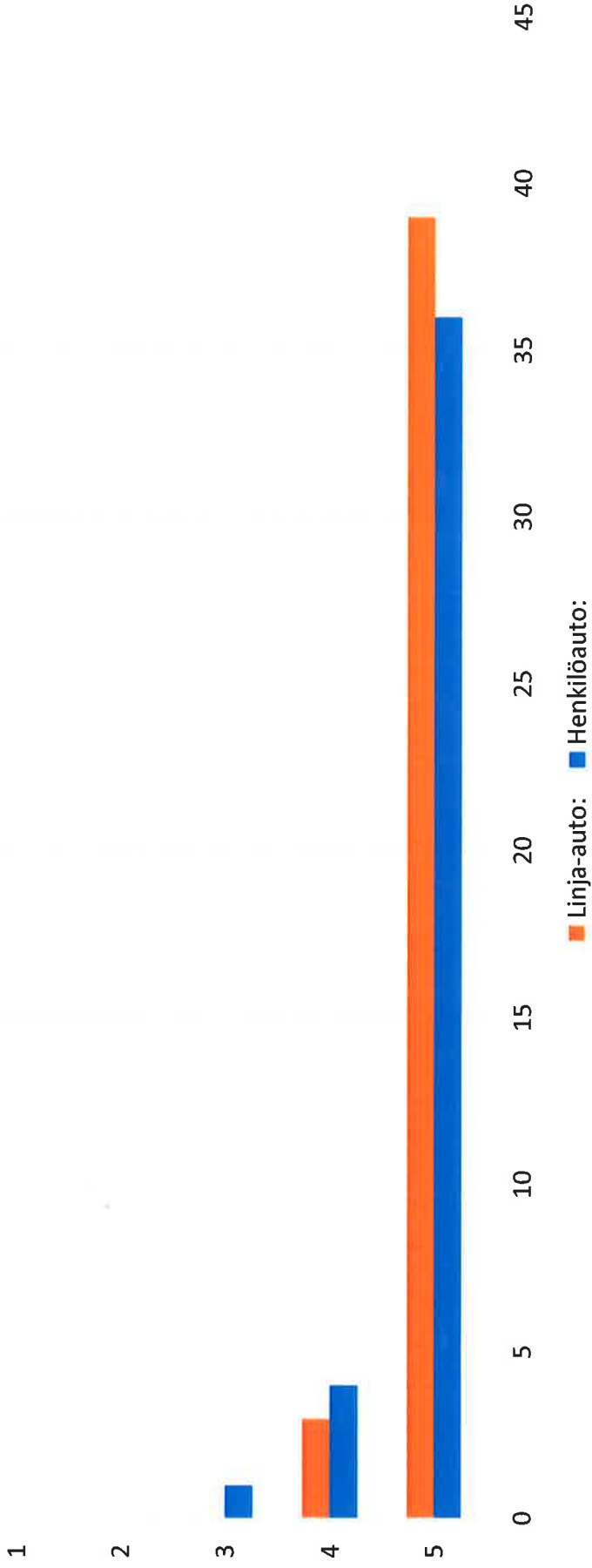
5 = kyllä, aina, 1 = ei. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



kg MHA

"Kuljetuskalusto siistissä kunnossa?"

5 = kyllä, aina, 1 = ei. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



Kuljetuskalusto on siistissä kunnossa.

MS HH AIL

15 (22)

"Oppilas joutuu odottamaan kotiinpaluukyytiä klo 13 tai 15 yli 15 minuuttia?"

5 = kyllä, 1 = ei. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.

KYLLÄ

EI



60

50

40

30

20

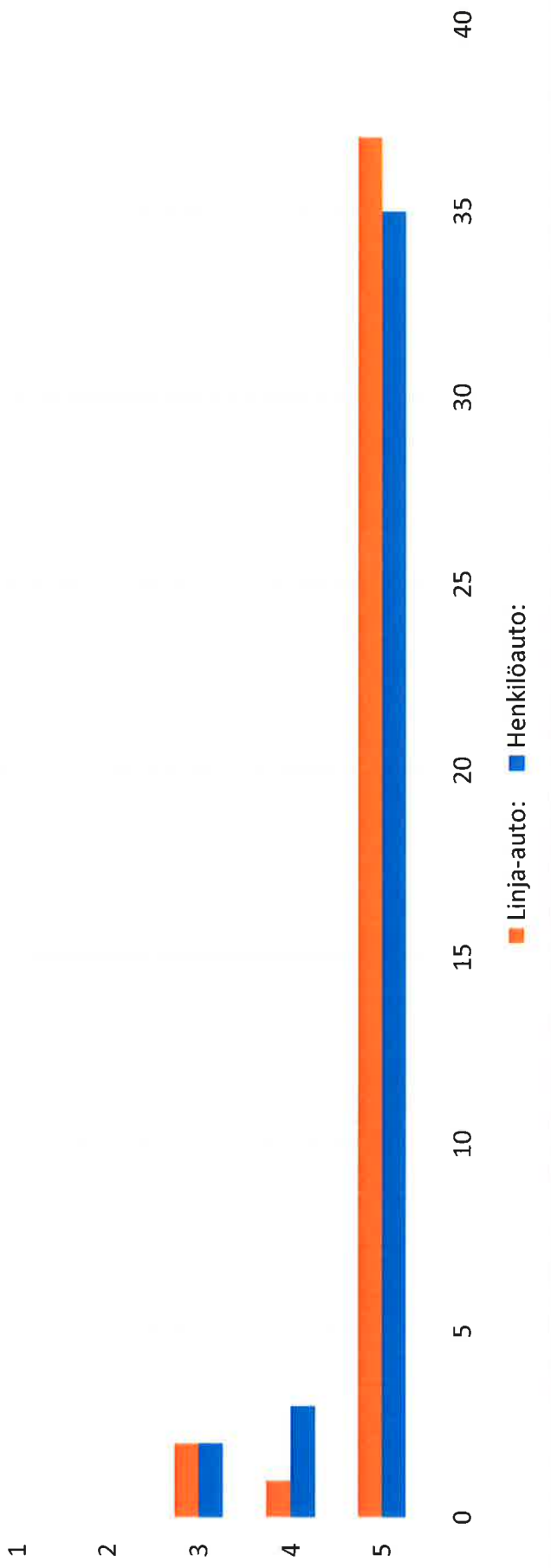
10

0

Iltapäivisin ei synny odotusaikaa, vaan kaikki pääsevät lähdölle heti.

"Tarvittavat liikunta/harrastusvälineet kulkevat ongelmitta koulukyydin mukana?"

5 = kyllä, 1 = ei. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.

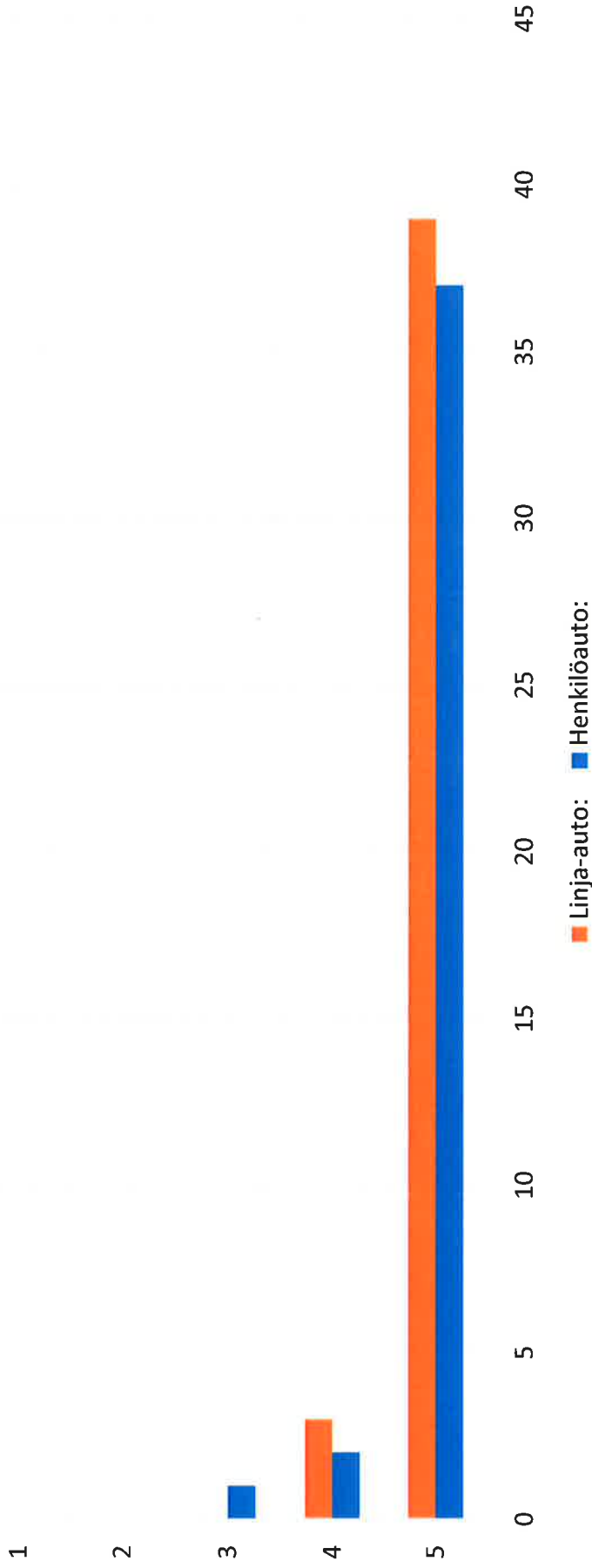


Liikuntavälineet kulkevat ongelmitta mukana. Jotkut eivät vastanneet/vastasi kolmosella, kun esim. suksien tilanne ei ole vielä tiedossa.

bg MTH ucu

17 (22)

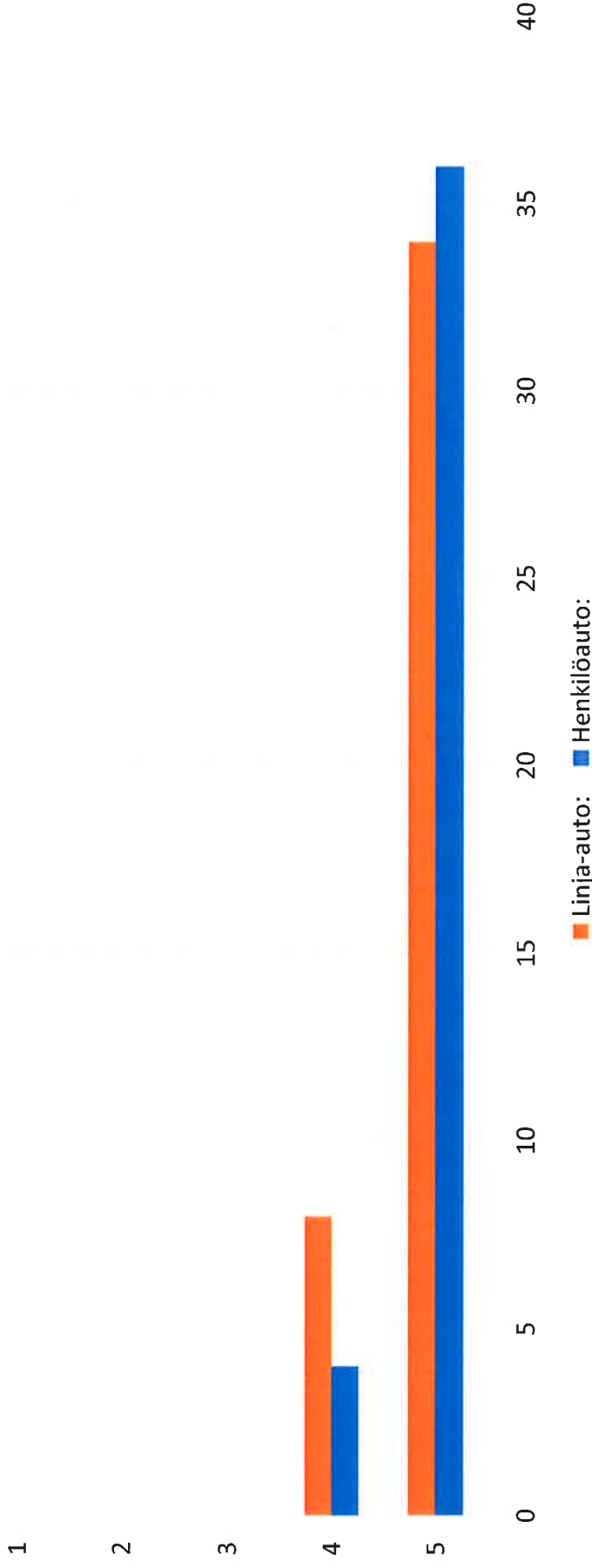
"Koululaisen ja kuljettajan kesken vallitsee hyvä suhde, johon kuuluu esim. jokapäiväinen tervehtiminen?"
5 = kyllä, 1 = ei. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



Yhteistyö sujuu.

"Kuljettaja toimii esimerkillisenä aikuisena ja on hyvä malli ja samaistumiskohde lapsille?"

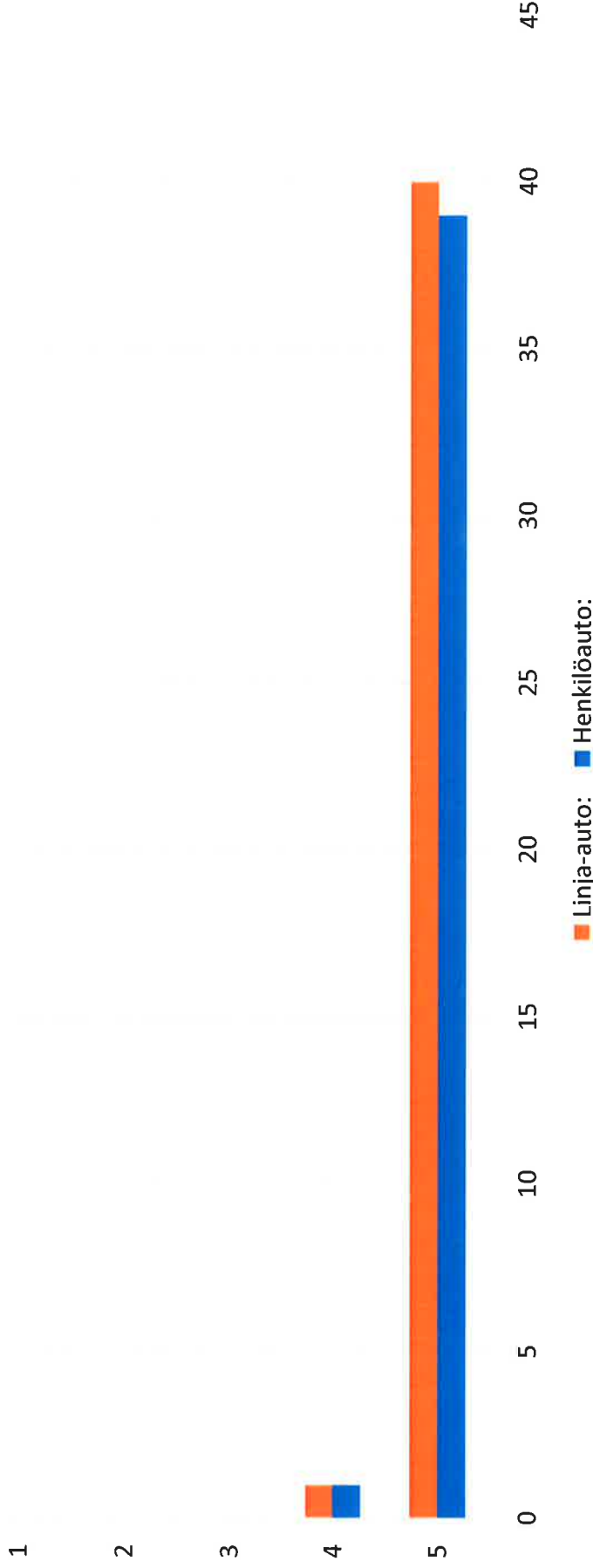
5 = kyllä, 1 = ei. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



Yhteistyö sujuu.

"Kohtelen/lapseni kohtelee kuljettajaa asiallisesti (ei nimittele eikä "haistattele")"

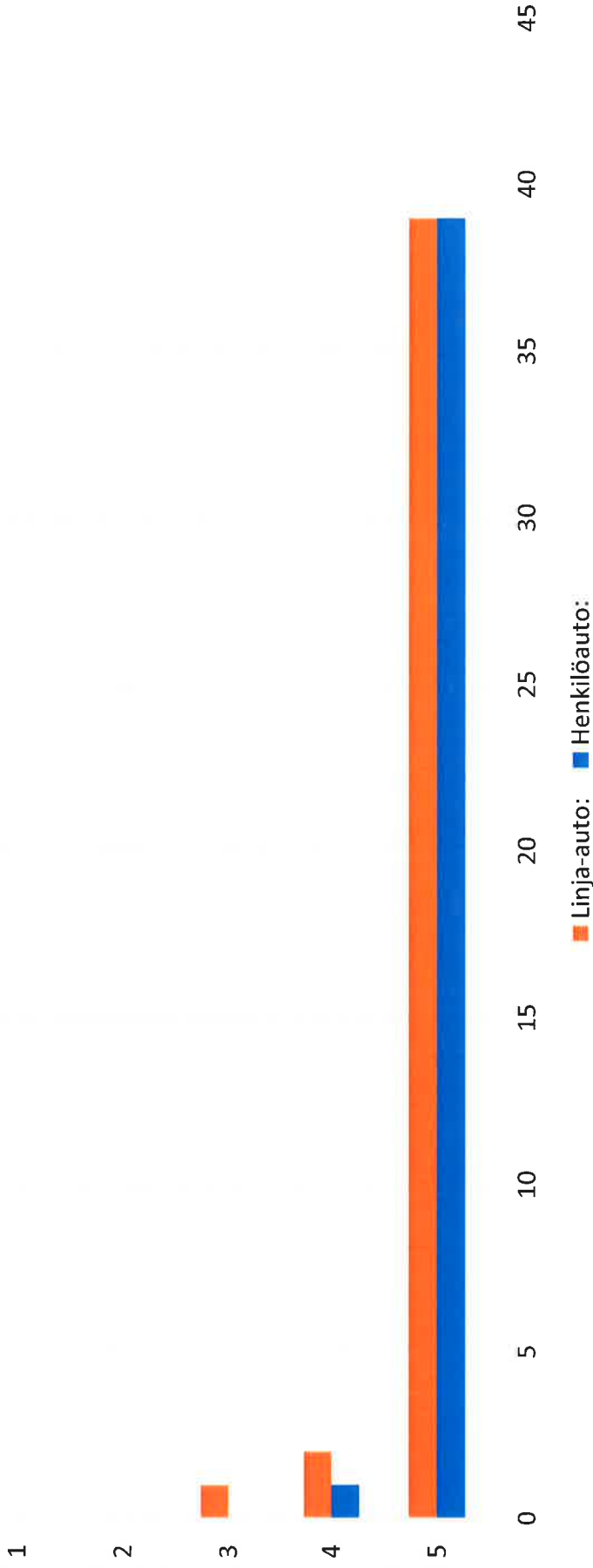
5 = kyllä, 1 = ei. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



Yhteistyö sujuu.

"Lapseni lähtee mielellään koulukuljetukseen ja se on turvallinen osa koulupäivää"

5 = kyllä, 1 = ei. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



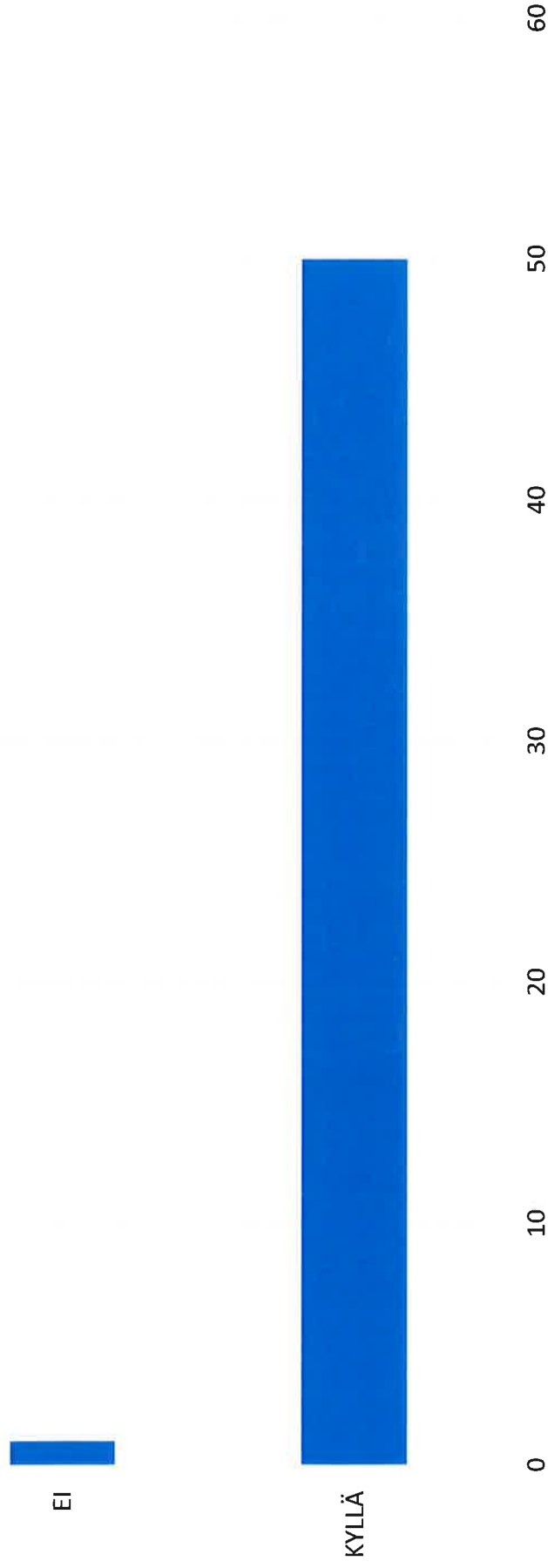
Kuljetustilanne koetaan mielekkäänä osana koulupäivää.

RS/MTA/MLL

21 (22)

"Jos kuljetuksessa tulee ongelmia, tiedämme keneen pitää ottaa yhteyttä"

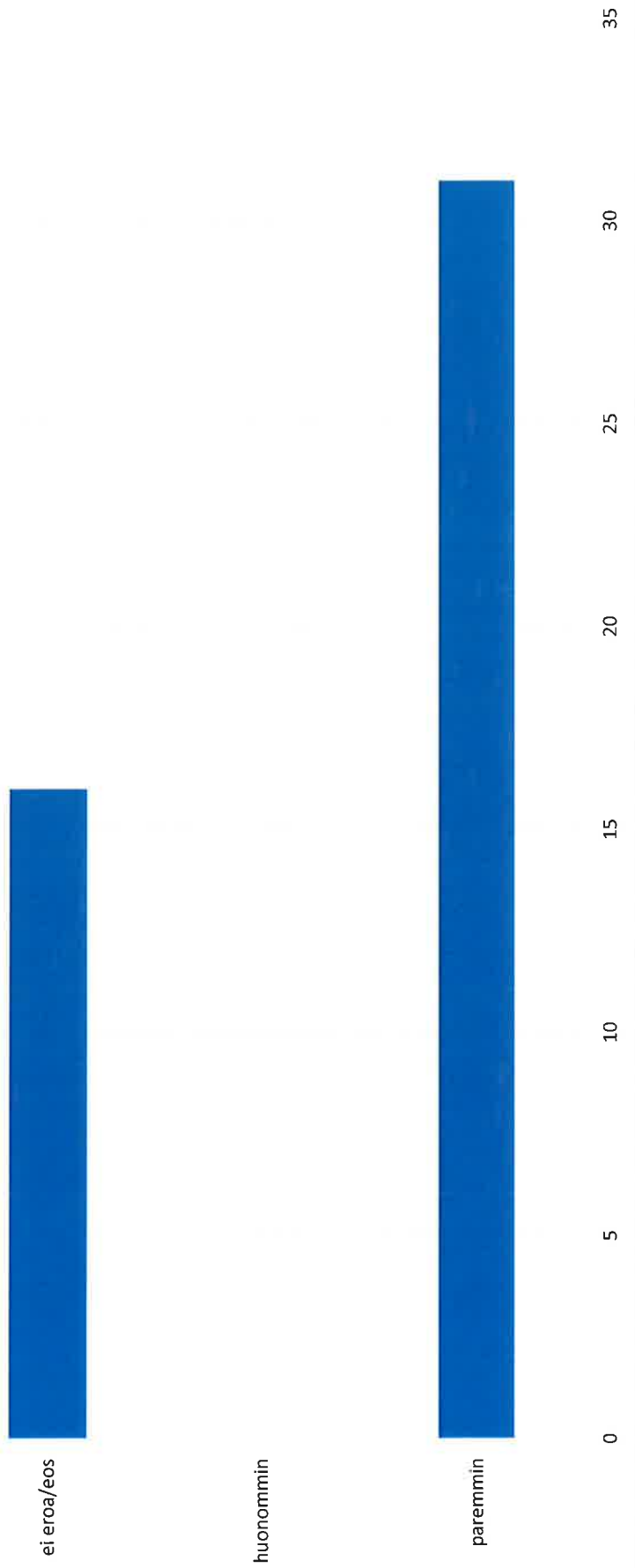
5 = kyllä, 1 = ei. Palkin pituus kertoo vastausten määrän.



Lähes kaikki tiesivät, keneen pitää ottaa yhteyttä, jos kuljetuksessa tulee ongelmia.

MS JHT

"Edellinen asiakastytyväisyyskysely tehtiin 3/2019. Siihen verrattuna kuljetukset toimivat nyt..."



31 oppilasta oli sitä mieltä, että nyt on paremmin. 16 oppilasta eivät nähneet ero aiempaan tai eivät osanneet sanoa kuljetusten "paremmuudesta". Kukaan ei ollut sitä mieltä, että kuljetusjärjestelyt olisivat huonontuneet 3/2019 tilanteeseen verrattuna.