

**FEEL
BA** group
CK

MENESTYSTÄ
TIEDOSSA

KOULUKULJETUSTEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS 2023

Lappeenrannan kaupunki



Tutkimuksen toteutus

TIEDONKERUUN
AJANKOHTA

28.3. - 21.4.2023

TIEDONKERUUTAPA

Anonyymi WEB-lomake

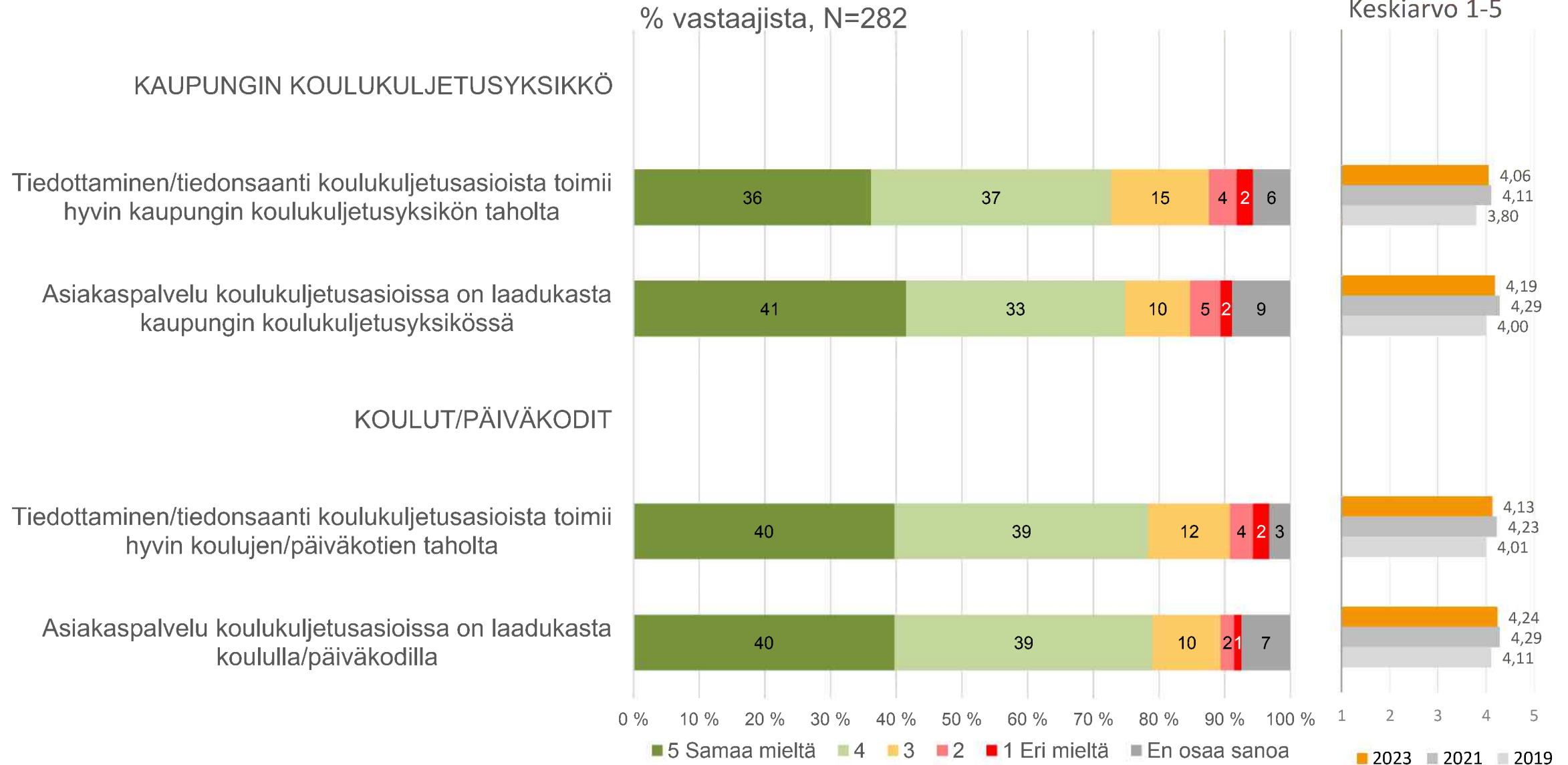
VASTAUSTEN MÄÄRÄ

282 täytettyä lomaketta, 1674 lähetettyä tutkimuskutsua. Vastausprosentti 17 %.

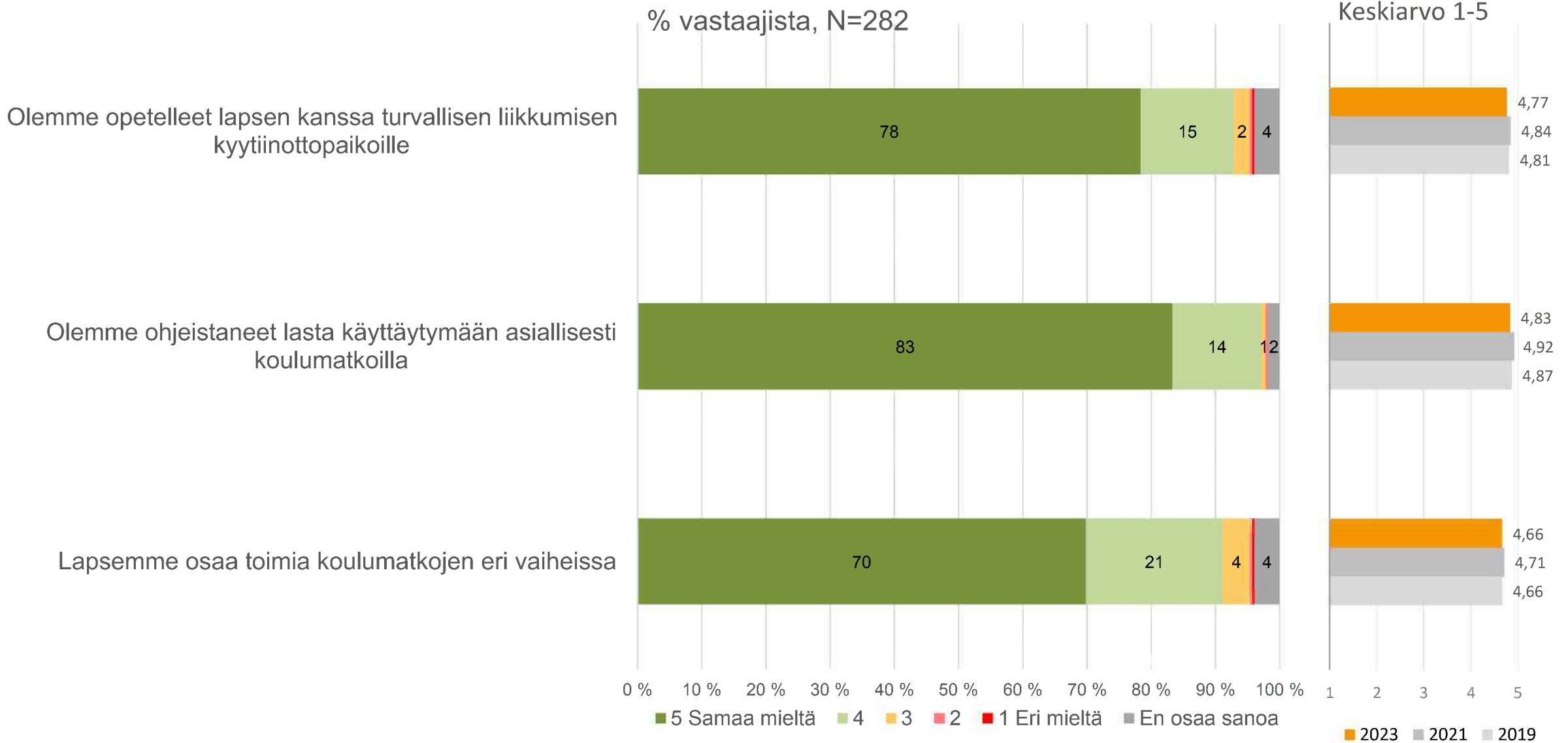
KOHDERYHMÄ

Koulukuljetusta käyttävien lasten vanhemmat

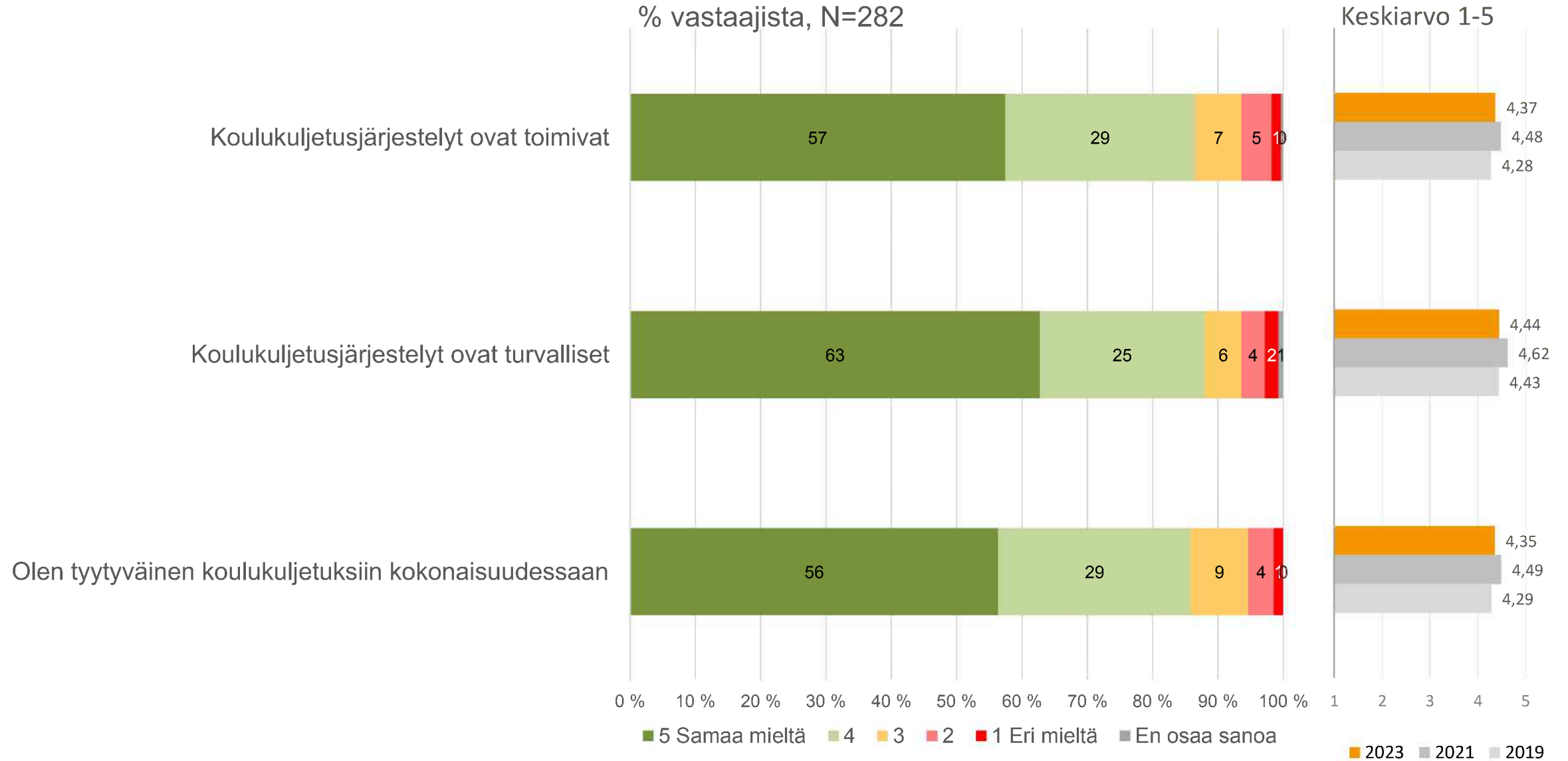
Kaupungin koulukuljetusyksikkö ja koulut/päiväkodit



Vanhempien vastuu lapsen koulumatkoilla



Koulukuljetusjärjestelyt yleisesti



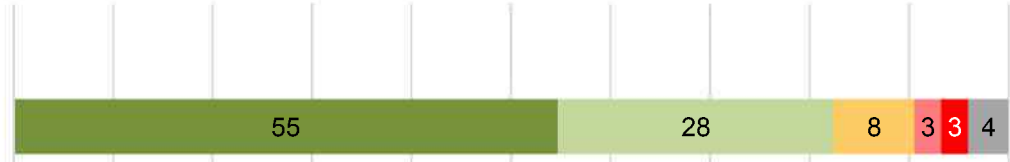
Arviot kaikille liikennöitsijöille yhteensä

% kaikista vastauksista, N=296

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

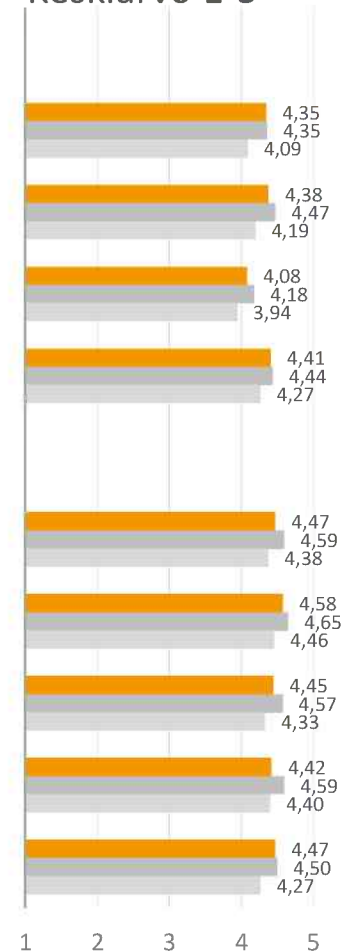


Kuljetukset saapuvat ajallaan



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

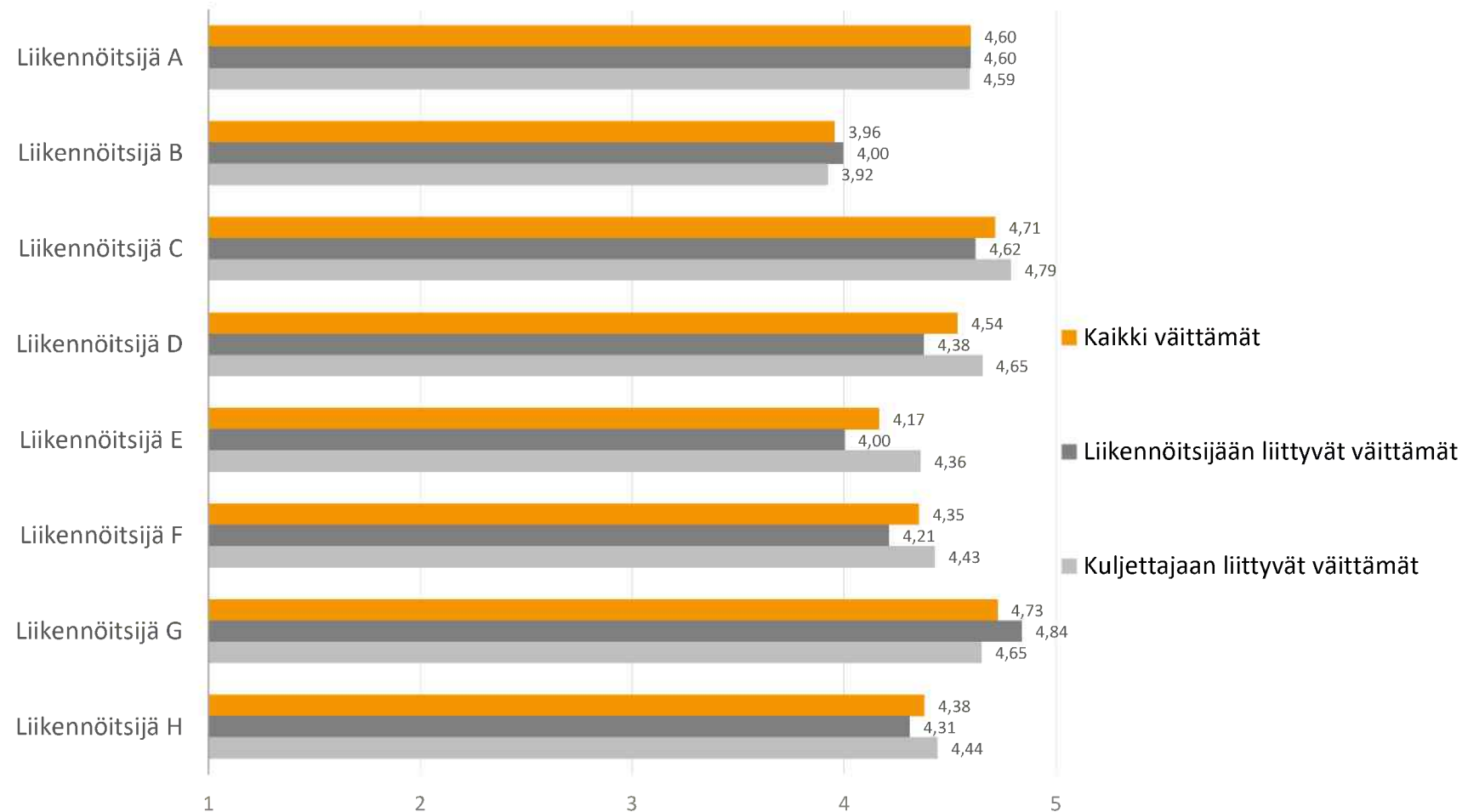
5 Samaa mieltä 4 3 2 1 Eri mieltä En osaa sanoa



2023 2021 2019

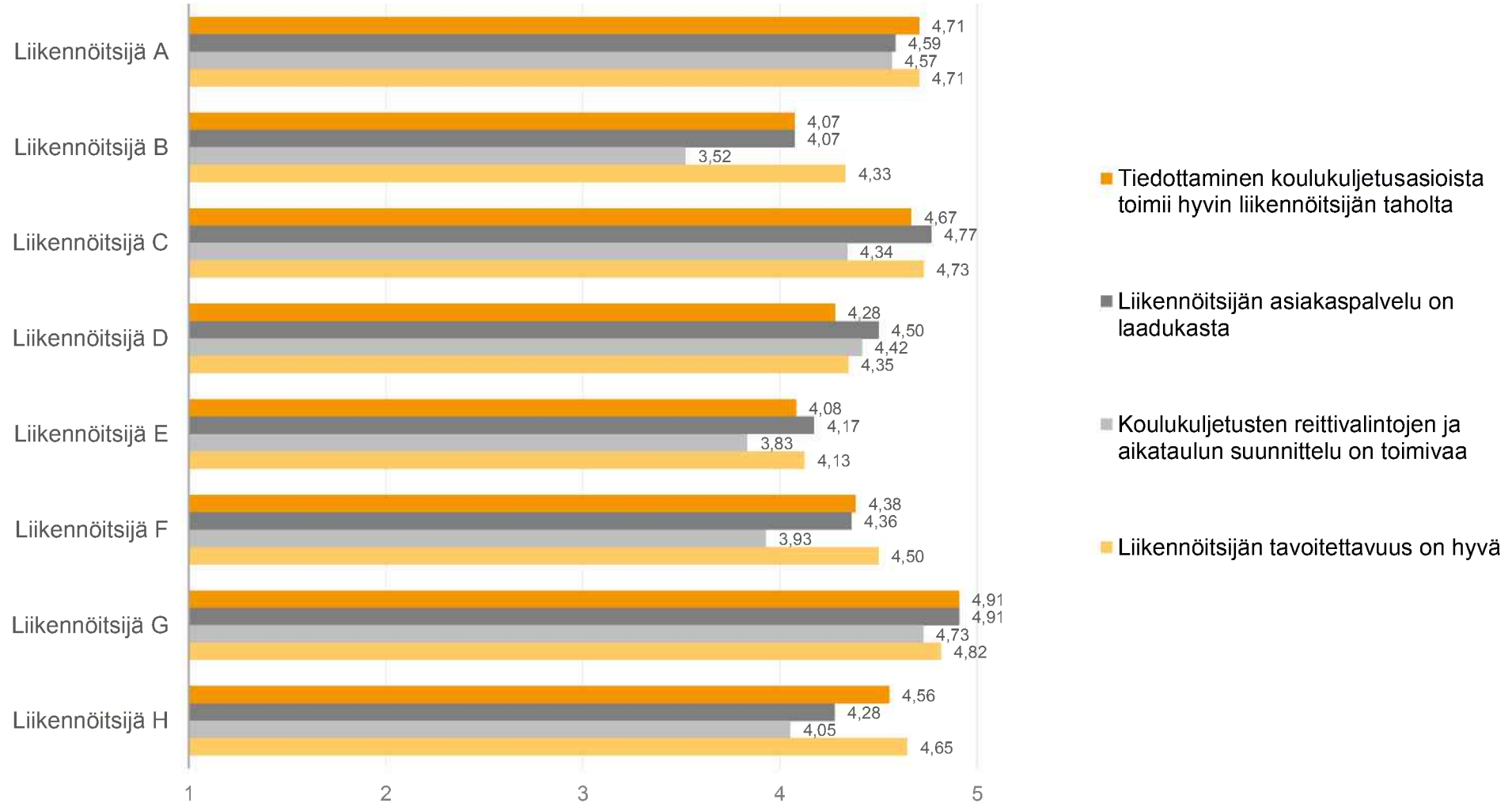
Liikennöitsijöiden onnistuminen kokonaisuutena

Eri liikennöitsijöille annetuista vastauksista lasketut keskiarvot
keskiarvo 1-5



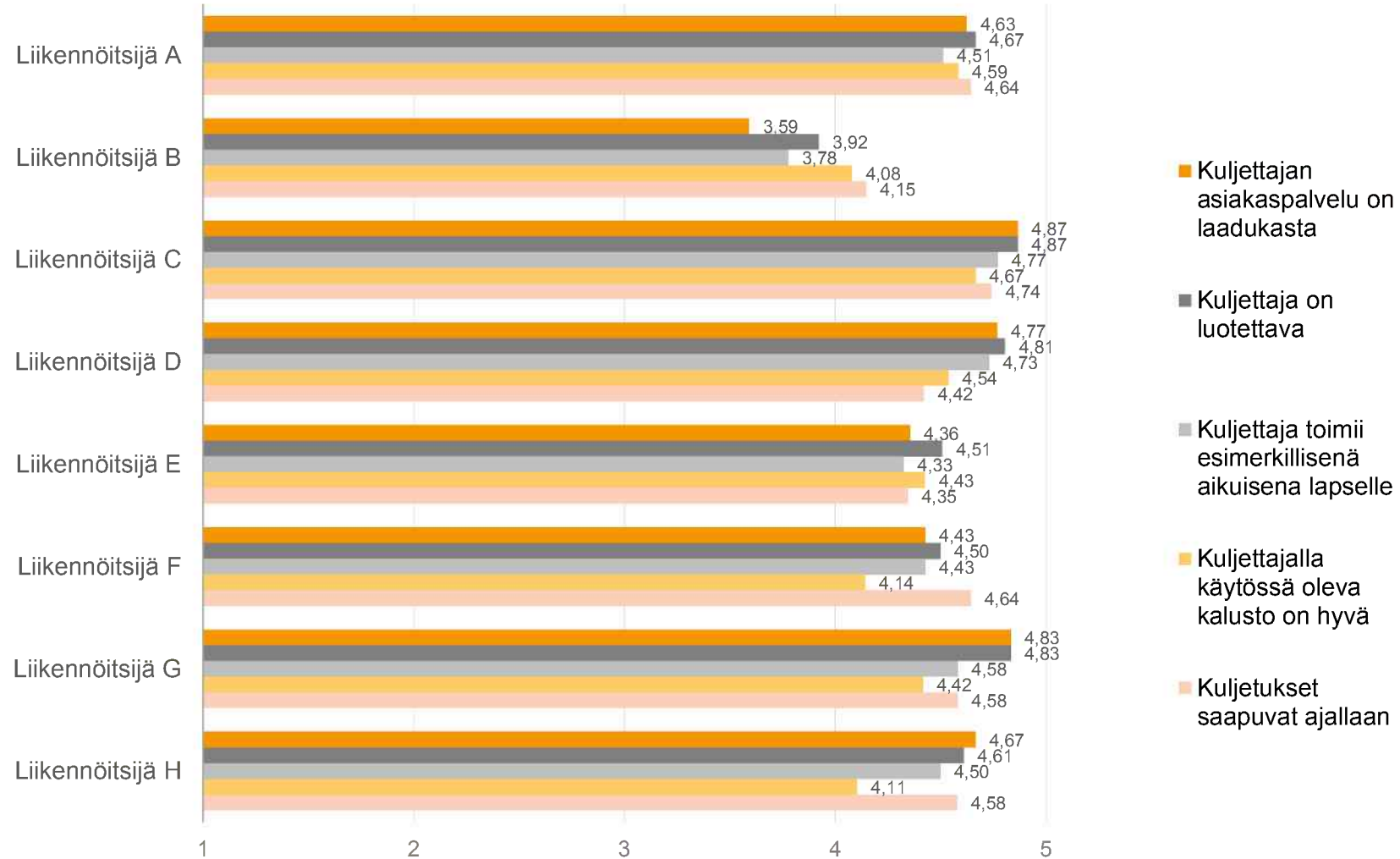
Liikennöitsijöiden onnistuminen

Eri liikennöitsijöille annetuista vastauksista lasketut keskiarvot, N=296



Kuljettajan onnistuminen

Eri kuljettajille annetuista vastauksista lasketut keskiarvot, N=296



KIITOS!

MENESTYSTÄ TIEDOSSA | FEELBACKgroup

Helsinki | Tampere | Lappeenranta | Kuopio