

# Hur upplever föräldrar och barn skolskjutsen i Norrköping?

Enkätundersökning oktober 2010



Rapport upprättad av Nathalie Randeniye,

Manpower student, januari 2011

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Inledning.....</b>	<b>4</b>
1.1 Syfte.....	4
1.2 Bakgrund .....	4
1.3 Metod .....	4
1.4 Enkäten .....	5
<b>2 Resultat .....</b>	<b>6</b>
2.1 Upplever ni att tjänsterna som utlovas i servicedeklarationen efterlevs? .....	6
2.2 Upplever du och ditt barn att skolskjutsen är säker? .....	7
2.3 Upplever du och ditt barn att skolskjutsen är trygg? .....	9
2.4 Upplever ni att ni har tillräcklig information om skolskjutsen? .....	10
2.5 Avgår skolskjutsen enligt tidtabellen? .....	11
2.6 Analys .....	12
<b>3. Diskussion.....</b>	<b>14</b>

## Sammanfattning

Totalt 860 svar har inkommit vilket ger en svarsfrekvens på 70%. 60% av dem som svarat åker med särskilt upphandlad skolskjuts och resten med allmänna kollektivtrafiken.

Resultaten mellan områdena är likartade. Den största skillnaden ligger mellan den upphandlade skolskjutsen och den allmänna kollektivtrafiken och då främst när det gäller upplevd trygghet/säkerhet. Majoriteten av de som åker upphandlat anser att det är säkert och tryggt ombord och upplever också att det som utlovas i servicedeklarationen infrias.

Som ”övriga synpunkter” har föräldrar och barn uttryckt önskan om säkrare hållplatser, särskilt när det gäller kollektivtrafiken, klagomål på kollektivtrafiken angående förare som kör förbi hållplatser trots att barn står och väntar. Föräldrar med barn som åker kollektivt är betydligt mer missnöjda med hur säkerheten säkerställs.

# 1 Inledning

## 1.1 Syfte

Syftet med den här undersökningen är att ta reda på hur föräldrar och barn upplever den skolskjuts som erbjuds i Norrköpings kommun. De resultat vi fått in ska användas dels för att avgöra tillståndet för skolskjutsen i dagsläget men också för att kunna se om det finns brister och hur dessa i sådana fall kan åtgärdas.

Viktigast har varit att undersöka huruvida de tjänster som erbjuds i servicedeklarationen uppfylls och om föräldrar och barn är nöjda med dessa. Men också frågor om säkerhet och trygghet ombord, scheman samt tillgång till information har tagits upp i enkäten.

## 1.2 Bakgrund

Liknande studier som denna görs regelbundet inom färdtjänsten i Norrköping, där man mäter hur nöjda brukarna är med bland annat resans kvalitet, väntetid och bemötande. Det har också genomförts en kvalitativ observationsstudie av skolskjutsarna i några utvalda turer. Den här undersökningen kompletterar den studien med en mätning av hur skolskjutsarna upplevs av föräldrar och barn.

## 1.3 Metod

Den metod som tillämpats för den här undersökningen är en kvantitativ enkätundersökning. För att få så stort empiriskt underlag som möjligt skickades enkäten ut till alla berörda, det vill säga alla föräldrar och barn som använder sig av skolskjuts (särskild upphandlad eller allmän kollektivtrafik) till och från den skola som Norrköpings kommun har placerat eleven i.

Svaren har sammanställts manuellt och bearbetats i kalkylprogrammet Microsoft Excel och de variabler som varit viktiga i analysen av datan var ålder, område samt vilken typ av skolskjuts som används.

## 1.4 Enkäten

(Enkäten finns som bilaga till den här rapporten.)

Vi var intresserade av att ta reda på hur servicedeklarationen uppfattas av föräldrar och barn och formulerade flera av frågorna utifrån denna.

Det som utlovas i servicedeklarationen är:

- Eleven behöver lämna hemmet tidigast 07.00
- Eleven har max 60 minuters resväg enkel resa inklusive gångtid.
- Eleven får vänta sammanlagt högst 5 timmar per vecka.

Vi var också intresserade av hur säkerhet och trygghet kring skolskjutsen upplevs och tog med frågor om detta. Även frågor om tider, scheman och annan information kring skolskjutsarna inkluderades i enkäten. Sammanlagt består enkäten av sju frågor uppdelade i nitton underfrågor.

För att utröna om det förekommer skillnader mellan olika områden skickades enkäten ut till de åtta skolskjutsområden inom vilka respektive skolskjutsplanering samordnas: City, Eneby, Kolmården, Kvillinge, Skärblacka, Sydvästen, Södra och Vikbolandet. Vi var också intresserade av att se eventuella skillnader mellan de som reser med den särskilt upphandlade skolskjutsen och de som får busskort för resor i den allmänna kollektivtrafiken och hade därför en bakgrundsfråga där man fick svara på vilken sorts skolskjuts som nyttjas.

## 2 Resultat

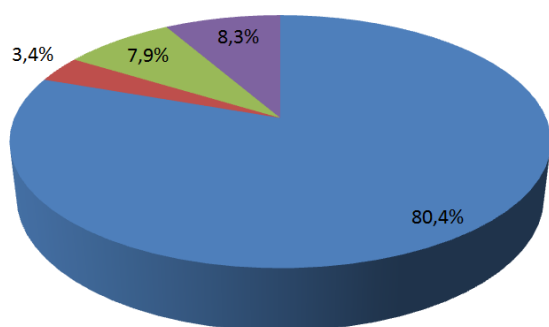
Resultaten baseras på en svarsfrekvens på 70% då vi skickade ut 1221 enkäter och fick tillbaka 860 svar. Av dessa har 577 personer uppgett att de åker med upphandlad skolskjuts och 230 barn åker med kollektivtrafiken. 53 barn använder både upphandlad skolskjuts och kollektivtrafik.

### 2.1 Upplever ni att tjänsterna som utlovas i servicedeklarationen efterlevs?

De frågor som ställdes var:

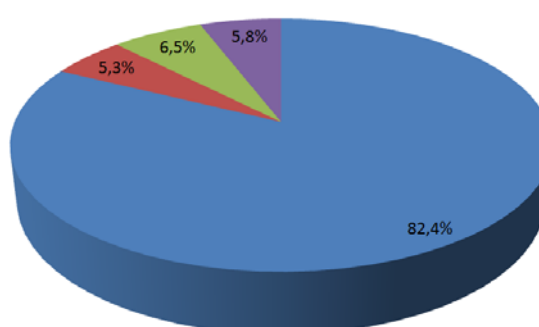
- Barnet lämnar alltid hemmet tidigast klockan 07.00
- Barnet har aldrig mer än 60 min. resväg (enkel resa)
- Väntetid vid hållplats överstiger ej 5 timmar/vecka

*Kollektivtrafik*



■ Instämmer helt  
 ■ Instämmer delvis  
 ■ Instämmer ej  
 ■ Vet ej/ej svar

*Upphandlad skolskjuts*



■ Instämmer helt  
 ■ Instämmer delvis  
 ■ Instämmer ej  
 ■ Vet ej/ej svar

I den här frågan är resultaten som kommit in ganska lika mellan upphandlat och kollektivtrafik, med runt 80% som instämmer helt med att servicedeklarationen uppfyller vad den utlovar.

7,9% respektive 6,5% anser inte att servicedeklarationen uppfylls. För kollektivtrafiken innebär det att 18 personer och för upphandlad skolskjuts 37 personer är missnöjda med hur de utlovade tjänsterna efterlevs i praktiken. Det vi fått mest negativ respons på är frågan om barnet lämnar hemmet tidigare än 07.00 eller inte, där flera föräldrar svarat att deras barn lämnar hemmet tidigare än så.

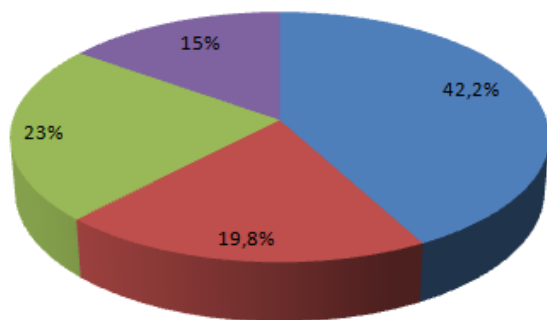
Vi ställde även frågor om huruvida föräldrar och barn anser att väntetid vid hållplatser samt restiderna är rimliga. Andelen barn som har längre resor eller behöver vänta längre tid på skolskjutsen än vad som utlovas i servicedeklarationen är liten, men samtidigt anser föräldrar och barn att det inte är rimligt att behöva ha så lång restid eller behöva vänta så länge på skolskjutsen. Slutsatsen är alltså att föräldrar och barn överlag är nöjda med skolskjutsens faktiska res- och väntetider, men att det som står i servicedeklarationen inte upplevs som rimligt.

Det som kommit fram i övriga synpunkter angående servicedeklarationen är att väntetiderna ibland kan vara lite för långa då barnen ska hem från skolan. Vissa dagar slutar barnen tidigare och måste då vänta länge på buss hem. Flera som åker kollektivtrafik har också kommenterat att bussarna ibland åker tidigare än angivet i tidtabellen vilket på morgonarna resulterar i att barnet missar första bussen och därmed kommer för sent till skolan. En förälder skriver att hans/hennes barn har längre restid än 60 minuter enkel resa.

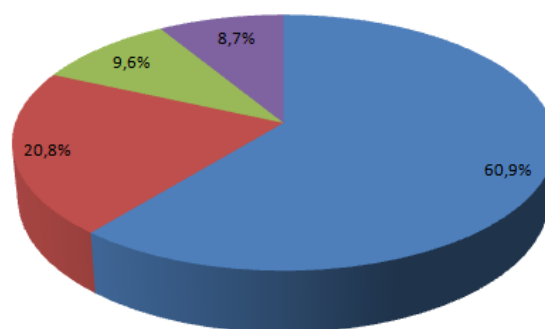
## **2.2 Upplever du och ditt barn att skolskjutsen är säker?**

De frågor som ställdes var:

- Det finns alltid ledig sittplats till barnet
- Föraren ser till att barnet tar på sig säkerhetsbältet när barnet kliver ombord
- Vi upplever skolskjutsen som säker för barnet
- Vi upplever att rutinerna kring påstigningen är säker
- Vi upplever att rutinerna kring avstigningen är säker

**Kollektivtrafik**

■ Instämmer helt  
 ■ Instämmer delvis  
 ■ Instämmer ej  
 ■ Vet ej/ej svar

**Upphandlad skolskjuts**

■ Instämmer helt  
 ■ Instämmer delvis  
 ■ Instämmer ej  
 ■ Vet ej/ej svar

Så många som 23% av de som åker med kollektivtrafiken anser att skolskjutsen inte är säker. Flera av de övriga synpunkterna tog upp bristen på lediga sittplatser och säkerhetsbälten ombord på bussarna. Vi fick även in anmärkningar på en del hållplatser samt vägen till/från hållplatserna. Några i Kolmården anmärkte på en 70-väg utan trottoar där barnen får gå på en smal vägren för att ta sig till/från hållplatsen. Boende i Vikbolandet framförde kritik på en hållplats där barnen måste stå på vägrenen och invänta bussen.

Det är stor skillnad i upplevd säkerhet mellan de som åker upphandlad skolskjuts och de som åker kollektivtrafiken. Andelen kollektivtrafikåkare som instämmer helt med att skolskjutsen är säker är 18,7% lägre än bland de som åker upphandlat. Resultaten för ”instämmer ej” med att skolskjutsen är säker är 23% för kollektivtrafik och 9,6% för upphandlad skolskjuts.

Vi har överlag fått in många positiva synpunkter på förarna för den upphandlade skolskjutsen – att de är försiktiga när de kör samt ser till att barnen sitter ner ordentligt och har på sig sina bilbälten innan de kör iväg. Ett par negativa kommentarer har varit att det är svårt att få in rullstolar i vissa bilar på grund av dålig ramp. Ett antal klagomål från Skärblacka gäller förare som kör iväg innan barnen hunnit sätta sig ner. Men Skärblacka har trots dessa kommentarer 72,3% som instämmer helt med att de upplever skolskjutsen som säker.

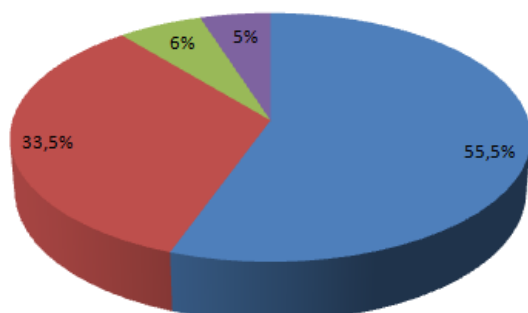


## 2.3 Upplever du och ditt barn att skolskjutsen är trygg?

De frågor som ställdes var:

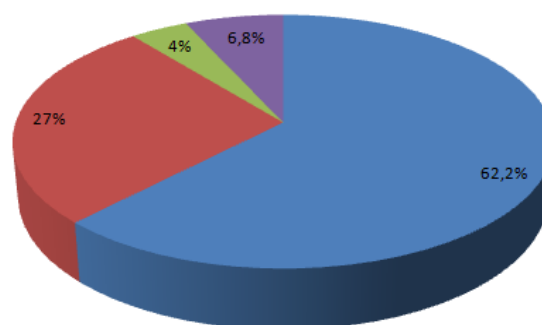
- Barnet känner sig trygg ombord
- Barnet uttrycker att det är positiv stämning ombord

### *Kollektivtrafik*



■ Instämmer helt  
 ■ Instämmer delvis  
 ■ Instämmer ej  
 ■ Vet ej/ej svar

### *Upphandlad skolskjuts*



■ Instämmer helt  
 ■ Instämmer delvis  
 ■ Instämmer ej  
 ■ Vet ej/ej svar

Bland de som åker kollektivtrafik är det bara 55,5% som instämmer helt med påståendet att det är tryggt ombord på bussen. För den upphandlade skolskjutsen ligger siffran på 62,2%. Andelen som inte instämmer med att det är tryggt ombord är 6% för kollektivtrafik och 4% för den upphandlade skolskjutsen.

Angående kollektivtrafiken har några föräldrar skrivit att deras barn känner sig otrygga då förare ibland kör förbi hållplatser trots att barn sitter och väntar, och att förare inte alltid stannar då barnen trycker på stoppknappen. Några som åker upphandlad skolskjuts skriver att det är bråkigt och stökigt ombord.

Ett område som avviker stort från övriga områden på den här punkten är Kolmården. Endast 46,1% instämmer helt med att deras barn är trygga ombord. Medelvärde på de sju övriga områdena ligger på 64,5%. Alltså en skillnad på 18,4%!

Kvoten som svarat ”instämmer ej” på frågorna om trygghet är i Kolmården hela 12,9%. För övriga områden är medelvärdet 2,8%.

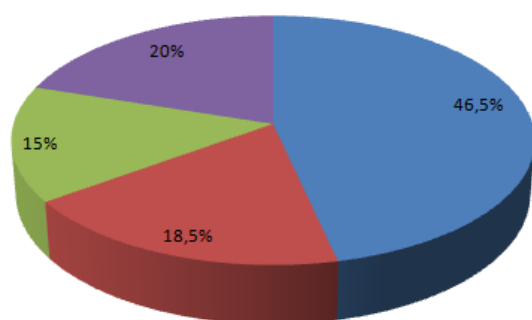
De synpunkter som kommit in från föräldrar och barn i Kolmården är att det är bråkigt och stökigt ombord, att de äldre barnen är elaka mot de yngre barnen och att det förekommer att barn springer runt i bussen. En förälder skriver att hennes barn vägrar åka skolskjuts eftersom barnet upplever den som otrygg.

## 2.4 Upplever ni att ni har tillräcklig information om skolskjutsen?

De frågor som ställdes var:

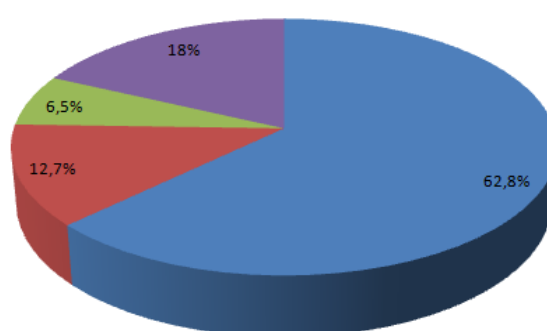
- Vi känner att vi behöver mer information om säkerheten ombord
- Vi upplever att vi fått tillräcklig information om tider för hämtning och lämning
- Vi vet vart vi ska vända oss om skolskjutsen är försenad/uteblir
- Vi vet var vi kan hitta kollektivtrafikens tidtabeller

*Kollektivtrafik*



■ Instämmer helt  
 ■ Instämmer delvis  
 ■ Instämmer ej  
 ■ Vet ej/ej svar

*Upphandlad skolskjuts*



■ Instämmer helt  
 ■ Instämmer delvis  
 ■ Instämmer ej  
 ■ Vet ej/ej svar

Överlag anser föräldrar och barn som åker upphandlad skolskjuts att de har tillräckligt med information om turerna. Några anmärkningar har kommit in på att det nya avbokningssystemet (gäller Södra området) varit krångligt. Föräldrar och barn som åker kollektivtrafik är mer missnöjda med den information de fått. 15% uppger att de inte fått tillräcklig information om skolskjutsen.

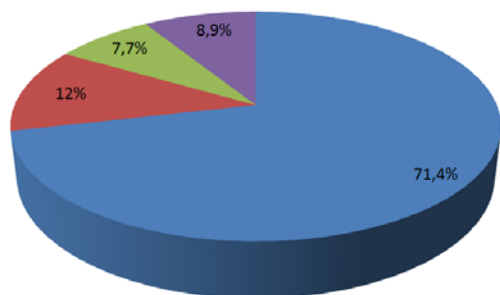
En övrig synpunkt anmärkte på att tidtabellerna för kollektivtrafiken ibland kan vara svåra för de yngre barnen att avläsa. Några har uttryckt att de inte får någon information när bussar är inställda eller försenade och gärna vill veta mer.

## 2.5 Avgår skolskjutsen enligt tidtabellen?

De frågor som ställdes var:

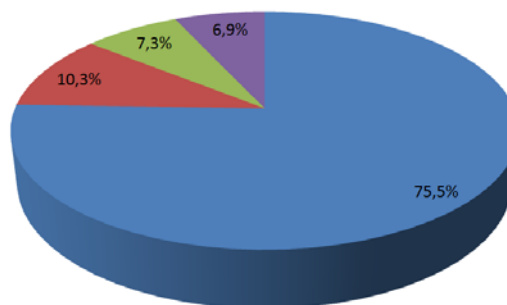
- Avgår skolskjutsen i tid på vägen till skolan?
- Avgår skolskjutsen i tid på vägen hem?

### *Kollektivtrafik*



■ Instämmer helt  
 ■ Instämmer delvis  
 ■ Instämmer ej  
 ■ Vet ej/ej svar

### *Upphandlad skolskjuts*



■ Instämmer helt  
 ■ Instämmer delvis  
 ■ Instämmer ej  
 ■ Vet ej/ej svar

Mer än 70% av de som åker skolskjuts instämmer med att skolskjutsen avgår enligt tidtabellen. Trots att vi har fått in fler synpunkter på avgångarna i kollektivtrafiken så är siffrorna för upphandlad skolskjuts och kollektivtrafik likartade.

## 2.6 Analys

Totalt 860 svar har inkommit vilket ger en svarsfrekvens på 70%. 60% av dem som svarat åker med upphandlad skolskjuts och resten med kollektivtrafiken.

Det som framkommer är att den upphandlade skolskjutsen får gott betyg på alla områden. Majoriteten anser att det är säkert och tryggt ombord och upplever också att det som utlovas i servicedeklarationen infrias. Förare och skolskjutsen har fått positiva kommentarer av flera föräldrar. Det finns dock utrymme för förbättring då det är ett antal barn och föräldrar som svarat att servicedeklarationen inte håller vad den lovar samt att de upplever skolskjutsen som otrygg och osäker.

Ett av syftena med enkäten var att ta reda på om det finns skillnader i skolskjutsen mellan olika områden. Vid en jämförelse mellan områdena upptäcker man att resultaten är likartade. Kolmården är det enda område som avviker märkbart med lågt betyg med avseende på trygghet ombord. Den största skillnaden ligger inte mellan områden utan istället mellan den upphandlade skolskjutsen och den allmänna kollektivtrafiken.

Skillnaderna mellan kollektivtrafik och upphandlad ligger främst i upplevd trygghet och säkerhet. De som har upphandlad skolskjuts upplever större trygghet och säkerhet än de som brukar kollektivtrafiken. Dessutom är föräldrar och barn med upphandlad skolskjuts nöjdare än de som åker kollektivtrafiken vad det gäller information om tider och scheman.

Som ”övriga synpunkter” har föräldrar och barn uttryckt önskan om säkrare hållplatser, särskilt när det gäller kollektivtrafiken då dessa förare inte är tillräckligt försiktiga när de ska stanna vid hållplatserna där barnen står och väntar. Klagomål har också inkommit angående vissa förare som kör förbi hållplatser trots att barn står och väntar. Föräldrar med barn som åker upphandlat är nöjda med rutiner kring på-/avstigning och bältesanvändning medan de som åker kollektivt är betydligt mer missnöjda med hur detta sköts.

Andra synpunkter, som inte berört de frågor vi ställt i enkäten har varit önskemål om att barnen, i mån av plats, ska få ta med sig kamrater på bussen. En önskan om en e-tjänst för avbokning av resa har uttryckts av tre föräldrar. Några föräldrar anser att förarna ska bli bättre på det här med säkerhetsbälten ombord.

Det har även kommit in flera positiva kommentarer, bland annat eloger till förare som föräldrar upplever som trevliga och kompetenta. Några har med egna ord uttryckt att de är nöjda med skolskjutsen och att skolskjutsen fungerar väldigt bra.

### 3. Diskussion

Det är inom kollektivtrafiken som de flesta förbättringarna måste göras, men det är kanske där det är svårast att genomföra förändringar. Kollektivtrafiken har exempelvis fått lågt betyg på säkerheten och tryggheten ombord. Förslag på förbättringar vad det gäller säkerhet är att införa säkerhetsbälten ombord på bussar och spårvagnar. Men frågan är huruvida det är rimligt att göra detta. Och hur ska man lösa problemet med att många står upp då de åker buss/spårvagn?

För att förbättra tryggheten ombord skulle en åtgärd kunna vara att ge förarna i kollektivtrafiken en utbildning i att köra skolbarn: att se till att barnen går av där de ska, att de uppför sig ombord osv. osv. Skolorna skulle också kunna ha en dag då personalen går igenom "bussvett" med eleverna. Kanske att någon vuxen åker med barnen i fordonet någon gång ibland?

Trots goda siffror för den upphandlade skolskjutsen så finns det ändå utrymme för förbättring även där. Det är flera föräldrar och barn som svarat att de får vänta på bussen längre tid än vad servicedeklarationen utlovar, och det finns barn som uttrycker att det är negativ stämning ombord på fordonet. För att förbättra det som servicedeklarationen utlovar behövs förmodligen fler fordon/turer så att barn inte behöver lämna hemmet så tidigt eller vänta lång tid efter skolan på skolskjuts hem. Även i den särskilt upphandlade skolskjutsen kan det behövas en extra vuxen person som åker med ibland för att öka känslan av trygghet och förbättra stämningen.

Många synpunkter har kommit in vad det gäller trafiksäkerhet på väg till/från skolskjutsen. Det man kan satsa på inför framtiden är att förbättra hållplatserna då flera föräldrar anser att en stolpe vid vägkanten inte är en säker och ordentlig hållplats, särskilt för de yngre barnen. Det har också anmärkts en del på vägar som inte har någon trottoar vilket tvingar barnen att gå på vägrenen. Särskilt under vintertid upplevs detta som stora problem då snöhögar gör vägrenar och busshållplatser ännu smalare .

## Bilaga - Enkäten

Barnets ålder: \_\_\_\_\_

Mitt barn reser med:

- Kollektivtrafik  
 Upphandlad skolskjuts  
 Både kollektivtrafik och upphandlad skolskjuts

Fyll i rutorna enligt er grad av instämmande.

---

### 1. Hur upplever ni att de utlovade tjänsterna i servicedeklarationen efterlevs i praktiken?

	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer helt	Vet ej/ ej aktuellt
Barnet lämnar alltid hemmet tidigast klockan 07.00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barnet har aldrig mer än 60 min. resväg (enkel resa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restiden på max 60 min. upplever jag som rimlig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Väntetid vid hållplats överstiger ej 5 timmar/vecka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Väntetiden på max 5 tim./vecka upplever jag som rimlig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

### 2. Trygghet ombord.

	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer helt	Vet ej/ ej aktuellt
Barnet känner sig trygg ombord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barnet uttrycker att det är positiv stämning ombord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

### 3. Säkerhet ombord.

	<b>Instämmer inte</b>	<b>Instämmer delvis</b>	<b>Instämmer helt</b>	<b>Vet ej/ ej aktuellt</b>
Det finns alltid ledig sittplats till barnet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föraren ser till att barnet tar på sig säkerhetsbältet när barnet kliver ombord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi upplever skolskjutsen som säker för barnet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi känner att vi behöver mer information om säkerheten ombord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

### 4. Information om tider för hämtning och lämning.

	<b>Instämmer inte</b>	<b>Instämmer delvis</b>	<b>Instämmer helt</b>	<b>Vet ej/ ej aktuellt</b>
Vi upplever att vi fått tillräcklig information om tider för hämtning och lämning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi vet var vi kan hitta kollektivtrafikens tidtabeller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

### 5. Skolskjutsen avgår alltid på utsatt tid:

	<b>Instämmer inte</b>	<b>Instämmer delvis</b>	<b>Instämmer helt</b>	<b>Vet ej/ ej aktuellt</b>
På resan till skolan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
På hemresan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---



**6. Försenade/uteblivna skolskjutsar.**

	<b>Instämmer inte</b>	<b>Instämmer delvis</b>	<b>Instämmer helt</b>	<b>Vet ej/ ej aktuellt</b>
Vi vet vart vi ska vända oss om skolskjutsen är försenad/uteblir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

**7. Rutiner kring på-/avstigning.**

	<b>Instämmer inte</b>	<b>Instämmer delvis</b>	<b>Instämmer helt</b>	<b>Vet ej/ ej aktuellt</b>
Vi upplever att rutinerna kring påstigningen är säkra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Någon ansvarig (skolpersonal) möter alltid barnet vid hållplats när barnet stiger av vid skolan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi upplever att rutinerna kring avstigningen är säkra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

**Övriga synpunkter:**


---



---



---



---



---



---