

TN 2015/0208-1



Hur väl fungerar skolskjutsen i Norrköpings kommun?

Enkätundersökning november 2014

SAMMANFATTNING

Varje år genomförs en enkätundersökning bland föräldrar som har barn med skolskjuts. Syftet med undersökningen är att ta reda på hur väl skolskjutsen fungerar. Denna undersökning genomfördes mellan 2014-11-04 och 2014-11-30. Enkäten skickades ut till 1541 personer varav 419 svarade, vilket ger en svarsfrekvens på 28 procent.

Årets undersökning visar att totalt 92 procent av respondenterna anser att skolskjutsen är *mycket bra* eller *ganska bra*. Femtio procent av respondenterna ansåg att skolskjutsen var *mycket bra* vilket är en minskning med 10 procentenheter från 2013. En uppdelning visar att det i svarsgruppen "Skolbuss" är 53 procent som anser att skolskjutsen är *mycket bra* jämfört mot 67 procent tidigare år. Skillnaden i resultat kan delvis bero på vissa omplaneringar i skolskjutsrutterna som gjordes inför detta läsår och som resulterade i en förändring av skolskjutsen för vissa elever.

Av de svarande upplever 94 procent att eleverna känner sig trygga ombord skolskjutsen och 93 procent att de har en trafiksäker skjuts ombord.

På frågan angående om respondenterna fått tillräcklig information om sitt barns skolskjuts svarade 84 procent av respondenterna att de fått tillräcklig information om sitt barns skolskjuts. Det är en förbättring mot 2014 års undersökning där 74 procent upplevt att de fått tillräckligt med information. Tekniska kontoret har under året jobbat mer med utskick och tydligare information på webbplatsen.

Inledning

Syfte

Varje år genomförs en enkätundersökning bland föräldrar som har barn med skolskjuts. Syftet med undersökningen är att ta reda på hur väl skolskjutsen fungerar, för att ständigt kunna arbeta med förbättringsarbete.

Avgränsningar

Endast elever med grundläggande rätt till skolskjuts i anvisad kommunal skola som inte har funktionsnedsättning eller någon form av elevomsorg har blivit tillfrågade. De elever som fick enkäten var registrerade i skolskjutssystemet, enligt ovan beskrivna kriterier 2014-10-28.

Metod

Undersökningen genomfördes mellan 2014-11-04 och 2014-11-30 digitalt via frågeverktyget Easyresearch. En inloggningskod per tillfrågad elev skapades och skickades ut via e-post till de föräldrar som registrerat en sådan på föräldraportalen för skolskjuts och övriga fick inloggningskoden per brev. Alla svar har avidentifierats.

Enkätundersökningen

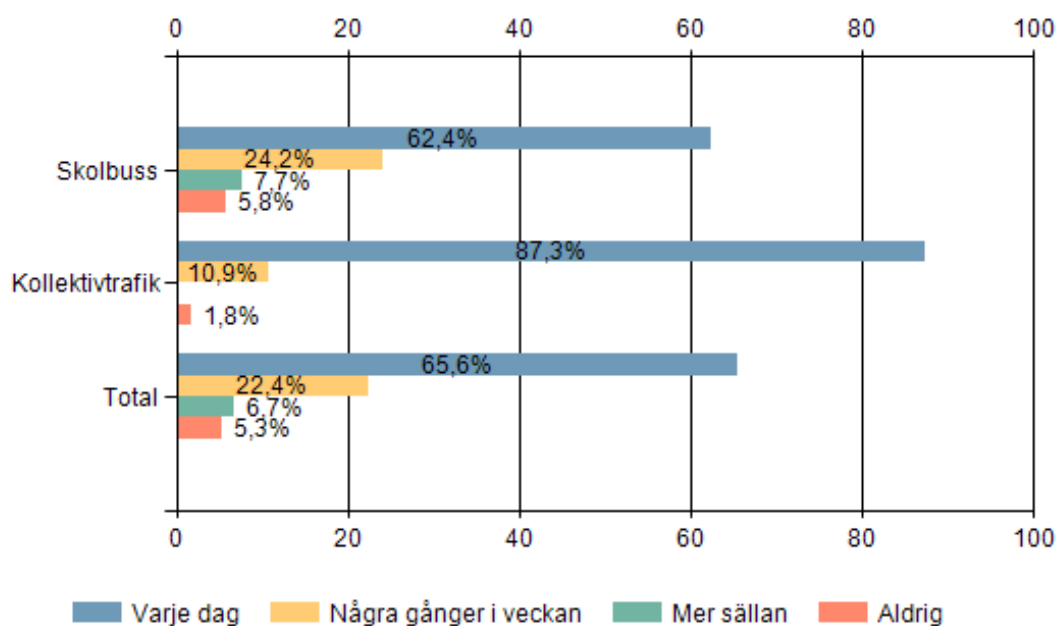
Totalt blev 1541 respondenter tillfrågade. 419 personer svarade, vilket ger en svarsfrekvens på 28 procent. Svarsfrekvensen är fem procentenheter lägre än för året 2013/2014. Dock är antalet svarande nästintill lika högt.

Totalt ställdes 13 frågor i enkätundersökningen. Bland annat har användningen av bakgrundsvariabler lett till att några frågor försvunnit i jämförelse med tidigare år. Till exempel vilken skola eleven går på och i vilket stadium. Fråga nummer 3 ”Vilket bolag reser ditt barn med” redovisas inte då den endast ställdes för de elever som åker skolbuss i vissa områden. Fråga nummer 5 och 10 har i redovisningen delats upp i flera diagram men ställdes till respondenterna som en flervalsmatrisfråga.

Svaren som redovisas i rapporten delas i två svarsgrupper ”Kollektivtrafik” och ”Skolbuss”. I svarsgruppen ”Skolbuss” ingår elever som åker kommunens upphandlade skolbussar, skoltaxi via Östgötatrafikens beställningscentral (RBC), kollektivtrafik och skolbuss, kollektivtrafik och skoltaxi via RBC samt skolbuss och skoltaxi via RBC. På vissa frågor presenteras också resultatet från 2013 så att en jämförelse kan göras. Detta kunde inte göras på alla frågor på grund av vissa förändringar i förfrågningsunderlaget.

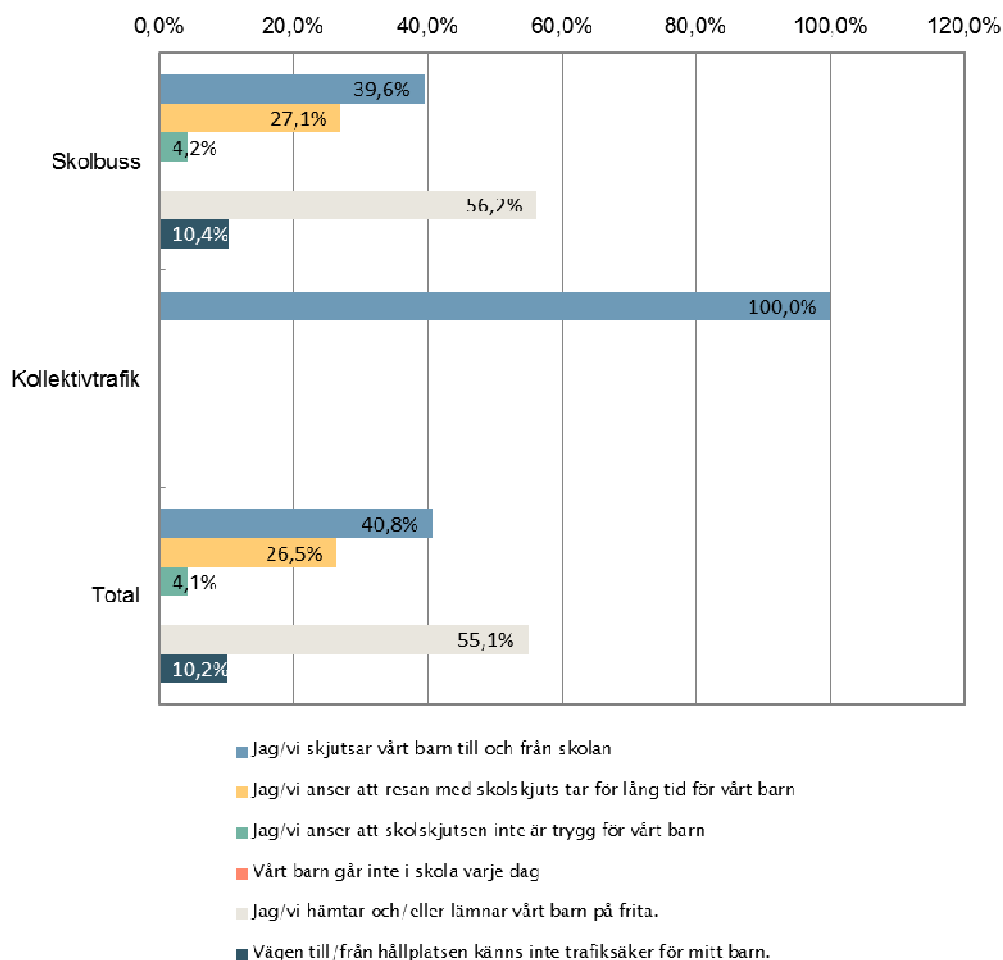
Fråga 1

Hur ofta reser ditt barn med skolskjuts?



Fråga 2

Av vilken anledning nyttjar ni inte skolskjutsen i högre grad?



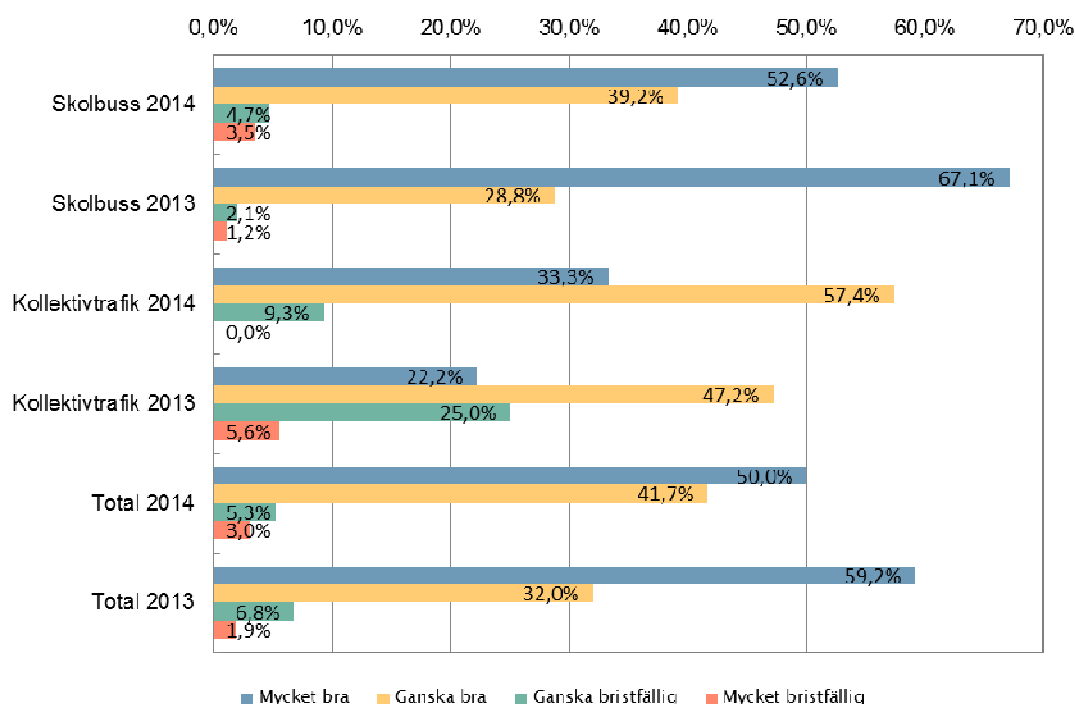
Kommentarer på fråga 2:

Endast tillfrågade som svarat *mer sällan* eller *aldrig* har kunnat besvara fråga 2. För respondenter som svarat *aldrig* är detta sista frågan i enkäten.

Endast respondenter i gruppen "Skolbuss" har valt att lämna kommentarer. Av de som valt att kommentera så är det främsta skälet att skolbussens tid inte är bra. Då antingen att den går för tidigt eller för sent. Några har svarat att restiden blir för lång sett till hur långt de har till skolan.

Fråga 4

Vilken är din/er övergripande bedömning av skolskjutsen?



Kommentarer på fråga 4:

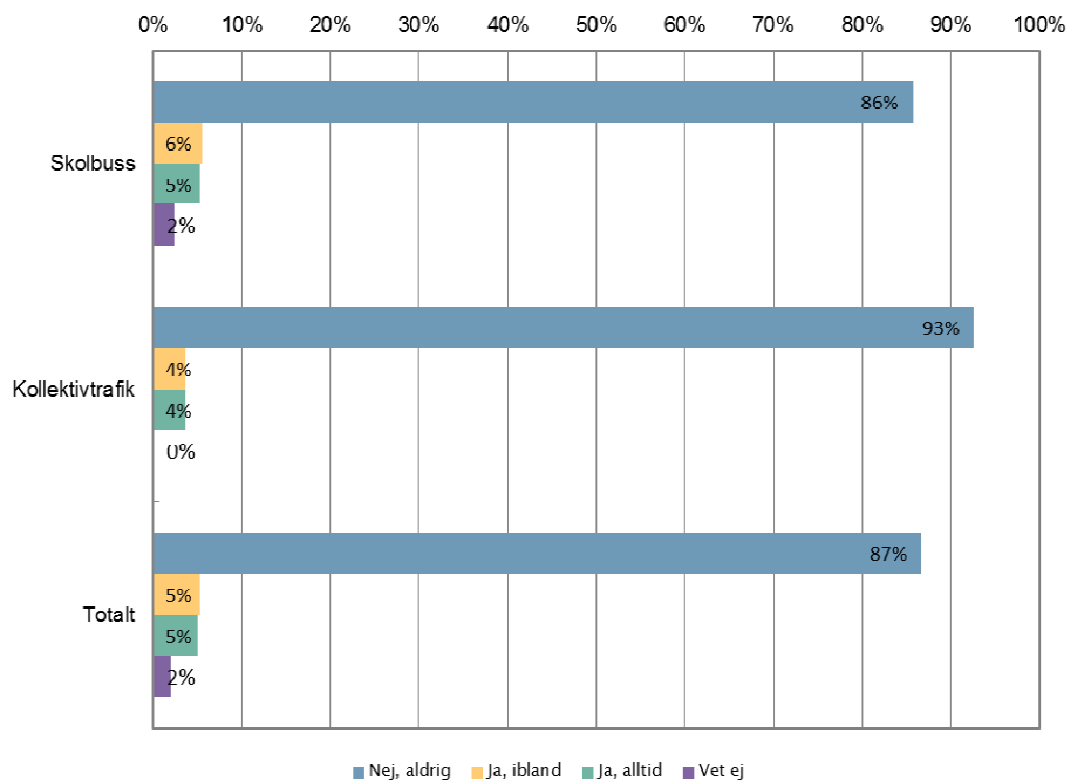
I svarsgruppen "Skolbuss" anser 92 procent att skolskjutsen är *mycket bra* eller *ganska bra*. I jämförelse med undersökningen för läsåret 2013/2014 då 96 procent svarade *mycket bra* eller *ganska bra* så har det skett en liten negativ förändring. Skillnaden i resultat kan bero på vissa omplaneringar i skolskjutsrutterna som gjordes inför detta läsår som resulterade i en förändring av skolskjutsen för vissa elever.

För svarsgruppen "Kollektivtrafik" anser 91 procent att skjutsen är *mycket bra* eller *ganska bra*. Resultatet har därmed stigit med 21 procent jämfört med tidigare år.

Respondenter som valt att lämna kommentarer påpekar att resorna tar lång tid jämfört om de skjutsat själva, att tiderna inte passar eller att de inte får ta med sig till exempel kickboard på bussen. Några berömmar specifika chaufförer och bolag.

Fråga 5

Upplever du att ditt barn lämnar hemmet före klockan 07.00?

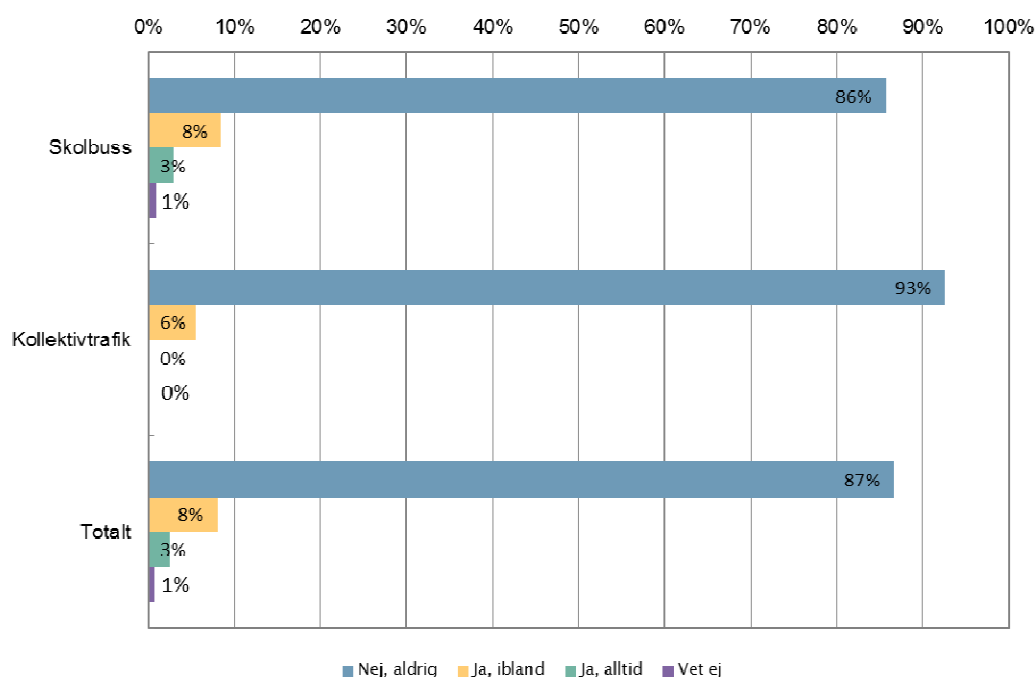


Kommentarer på fråga 5a:

Resultatet för 2014 visar att en något lägre andel av respondenterna upplevde att eleven får lämna hemmet före klockan 07:00. Ur skolskjutssystemet kan vi utläsa hur många elever i gruppen "Skolskjuts" som är planerade på så sätt att de måste lämna hemmet innan klockan 07.00. För läsåret 2014/2015 är det 29 elever som måste lämna hemmet före klockan 7. Av dessa är det 24% som lämnar hemmet tidigast 06:50. Resultatet är två procentenheter bättre än 2013 års enkätresultat.

Fråga 5b

Har ditt barn mer än 60 minuters enkel resa inklusive gångtid när han/hon reser till respektive från skolan?



Kommentarer på fråga 5b:

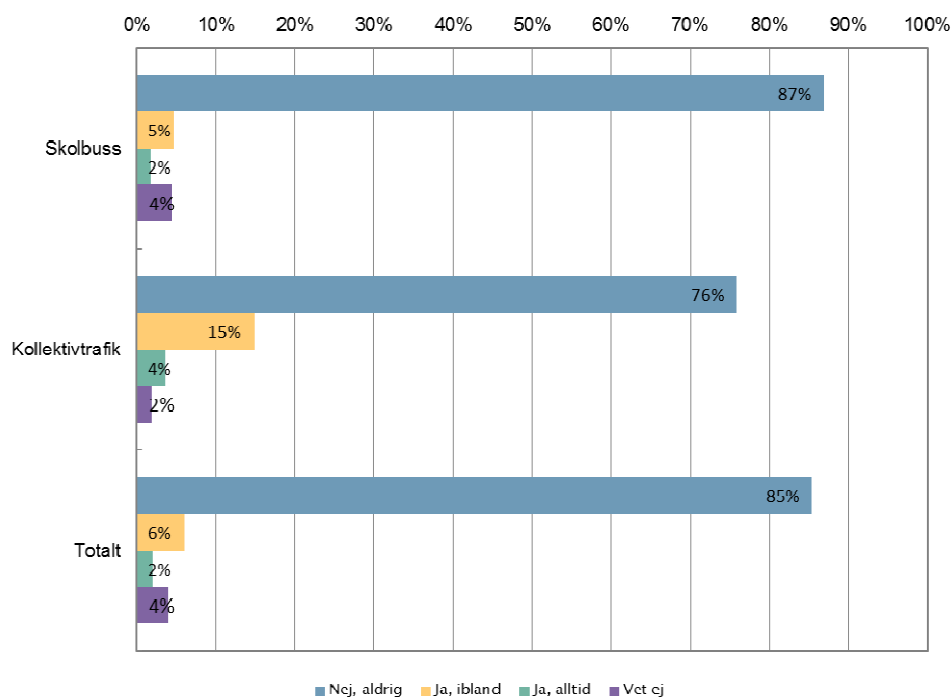
Resultatet är något sämre än föregående år (två procentenheter). Dock har gruppen "Kollektivtrafik" höjt sitt resultat med cirka 10 procentenheter.

I svarsgruppen "Skolbuss" har några kommenterat att restiderna är mycket bra. Flera har kommenterat att de tycker restiden är för lång trots att den inte är 60 minuter. Av dessa har ett fåtal skrivit att den borde vara anpassad till avståndet mellan hem och skola istället.

Ur skolskjutssystemet kan utläsas hur många elever i gruppen "Skolskjuts" som är planerade med en längre restid än 60 minuter. För läsåret 2014/2015 är det 48 elever som måste resa längre än 60 minuter. 41 av dessa 48 elever har enbart längre restid än 60 minuter en dag i veckan. Inför hösten gjordes en ny planering av skolskjutsrutterna och vissa områden som tidigare planerats med mindre skoltaxi planeras nu med större skolbuss. Detta medför således att resorna blivit längre för vissa elever eftersom det större fordonet måste åka en längre rutt för att plocka upp alla elever än taxifordonen gjorde.

Fråga 5c

Upplever du att ditt barn har längre väntetid än totalt 5 timmar per vecka?

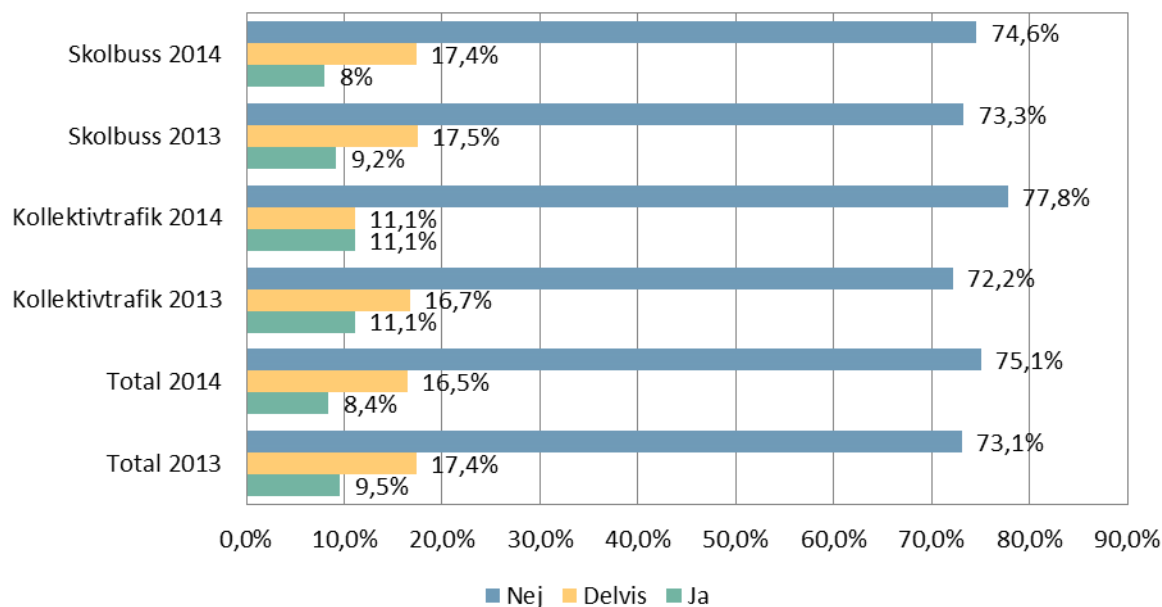


Kommentarer på fråga 5c:

Även här har resultatet sjunkit något jämfört med föregående år (tre procentenheter). Dock har respondenterna i gruppen "Kollektivtrafik" åter igen svarat mer positivt än föregående år och höjt sitt resultat med 10 procent.

Skolskjutssystemet visar att inga elever i gruppen "Skolbuss" är planerade med en längre väntetid än 5 timmar per vecka. Skolskjutssystemets resultat överensstämmer således inte med enkätsvaren. Resultatet kan dock tolkas som ett mer allmänt missnöje, troligtvis till följd av ovan nämnda omplaneringar.

6. Upplever du att vägen till och från hållplats är ett problem?

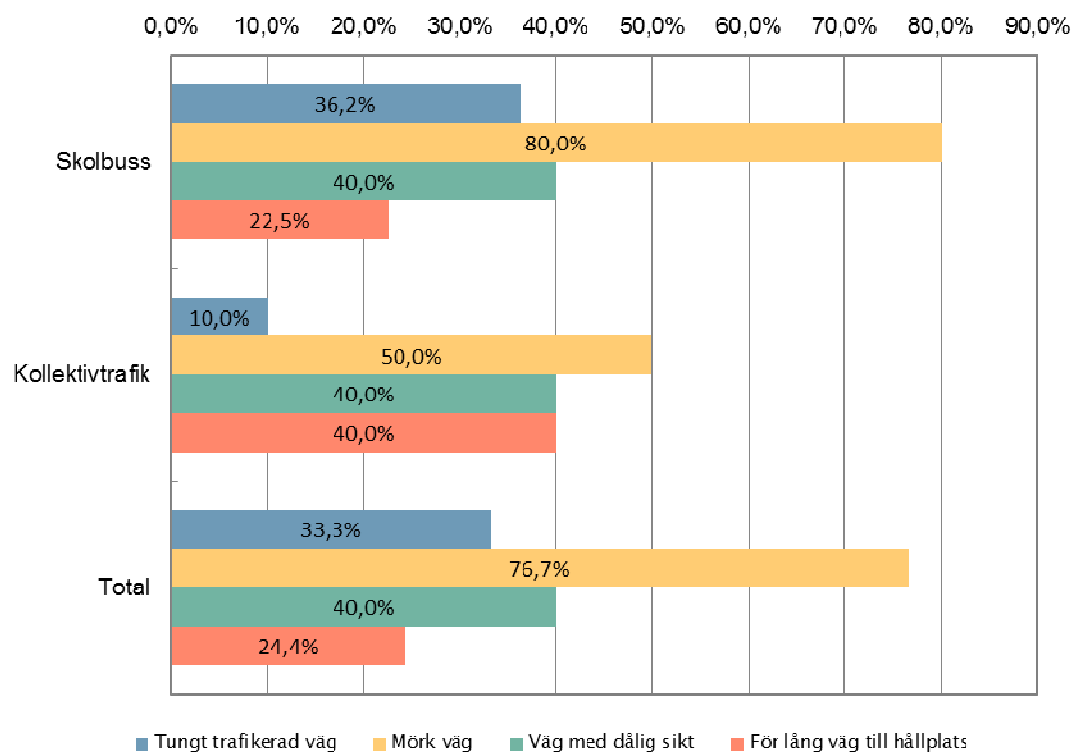


Kommentarer på fråga 6:

Resultatet i genomsnitt två procentenheter bättre jämfört med 2013 års enkätsvar. Tekniska kontoret har under de senaste två åren arbetat aktivt med trafiksäkerhet - främst kopplat till hållplatsläget, men vissa hållplatser har flyttats något vilken kan påverka vägen till hållplats på ett positivt sätt.

Fråga 7

Vilka problem upplever du med ditt barns väg till och från hållplats?

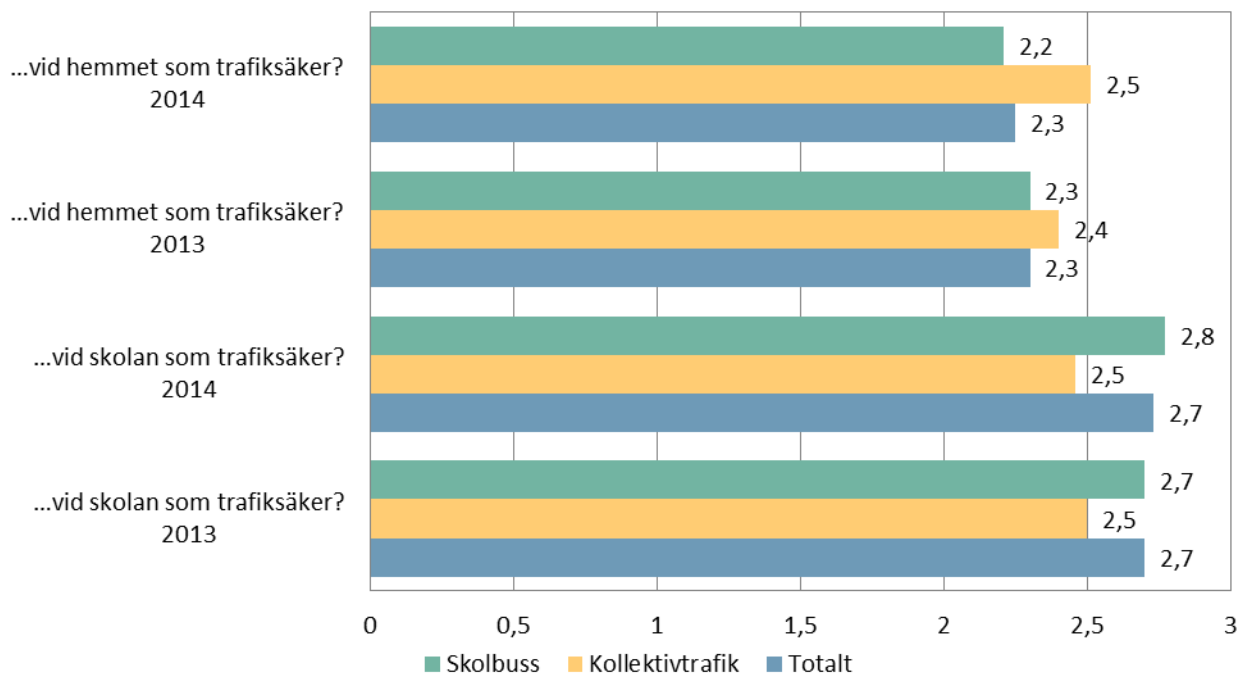


Kommentarer på fråga 7:

Endast de som svarat *delvis* eller *ja* på fråga 6 har kunnat svara på denna fråga. För svarsgruppen "Skolbuss" är det mörk väg som är det vanligaste svarsalternativet. I kommentarerna så är det generellt mörk väg och trafikerade vägar som dominerar för båda svarsgrupperna. Resultatet är i princip det samma som från föregående år.

Fråga 8

Upplever du hållplatsen vid hemmet/skolan som trafiksäker



Tabellförklaring:

Frågan redovisar ett medel där 3 motsvarar ja 2 motsvarar delvis och 1 motsvarar nej. Medlet räknas ut för varje svarsgrupp genom att multiplicera antalet svarande per alternativ, addera summan och dividera med antalet respondenter i svarsgruppen.

Kommentarer på fråga 8:

I svarsgruppen "Skolbuss" efterfrågar flera någon typ av markering för hållplatsen vid hemmet eller hänvisar till andra kommuner som har den typen av markering. För hållplatsen vid skolan uttrycker flera att andra hämtande och lämnande föräldrar utgör ett problem.

Tekniska kontoret arbetar just nu med ett hållplatsprojekt och har sedan 2013 arbetat med att sätta upp hållplatsskyltar i tre av kommunens åtta skolskjutsområden. Projektet planeras fortsätta till och med 2017 då alla berörda skolskjutsområden ska vara genomgångna.

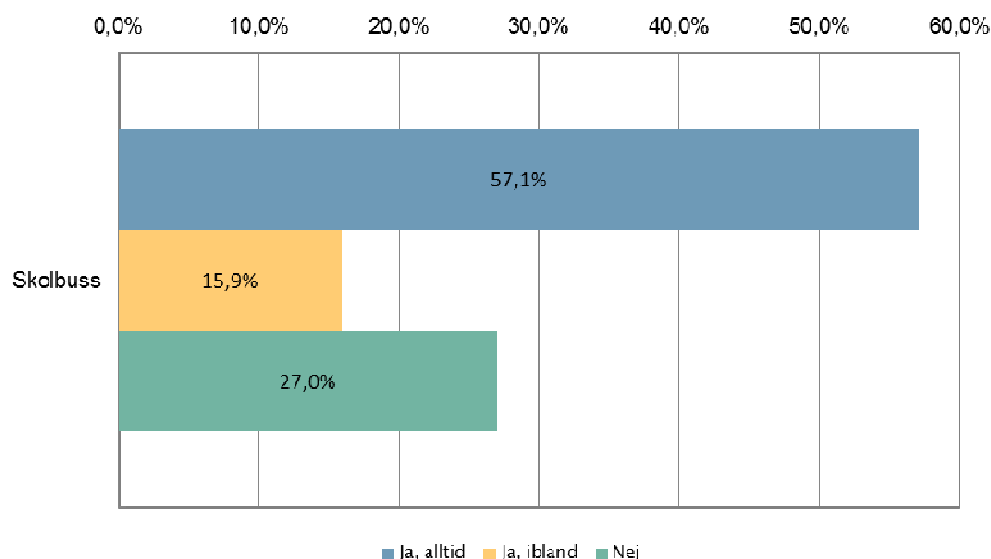
Gällande trafiksituationen vid skolor till följd av skjutsande föräldrar så är detta ett välkänt problem. Tekniska kontorets trafikingenjörer arbetar sedan flera år tillbaka med projektet "Skolresplaner" där skolor som aktivt vill medverka kan vara med och påverka trafiksituationen vid skolan. Vid vissa skolor har även förbudsskyltar satts upp för att stanna utanför skolan, och i vissa problematiska fall har även trafikpolisen

medverkat. Problemet kvarstår dock vid många av kommunens skolor och kräver en större samordning mellan tekniska kontorets olika delar samt skolor och föräldrar.

För svarsgruppen ”Kollektivtrafik” uppger några att vägen från hållplatsen till skolan gör att de måste korsa vägar eller spårvagnsspår.

Fråga 9

Finns det personal på skolan när ditt barn stiger av vid skolan?

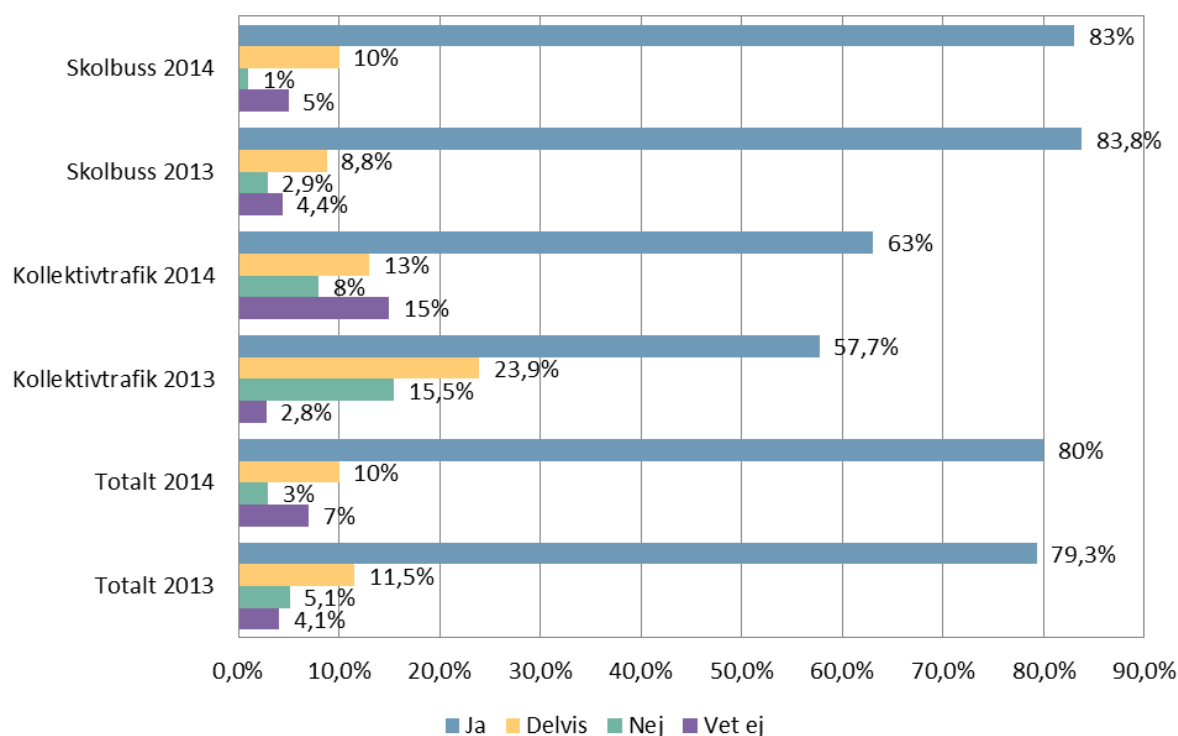


Kommentarer på fråga 9:

Frågan ställdes till elever från förskoleklass till årskurs sex som åker skolbuss. Denna fråga har diskuterats med utbildningskontoret där det framkom att olika skolor har olika rutiner kring detta. På lågstadieskolor är det vanligare att personal möter upp eleverna.

Fråga 10a

Upplever du att ditt barn har en trafiksäker skolskjuts ombord på fordonet?



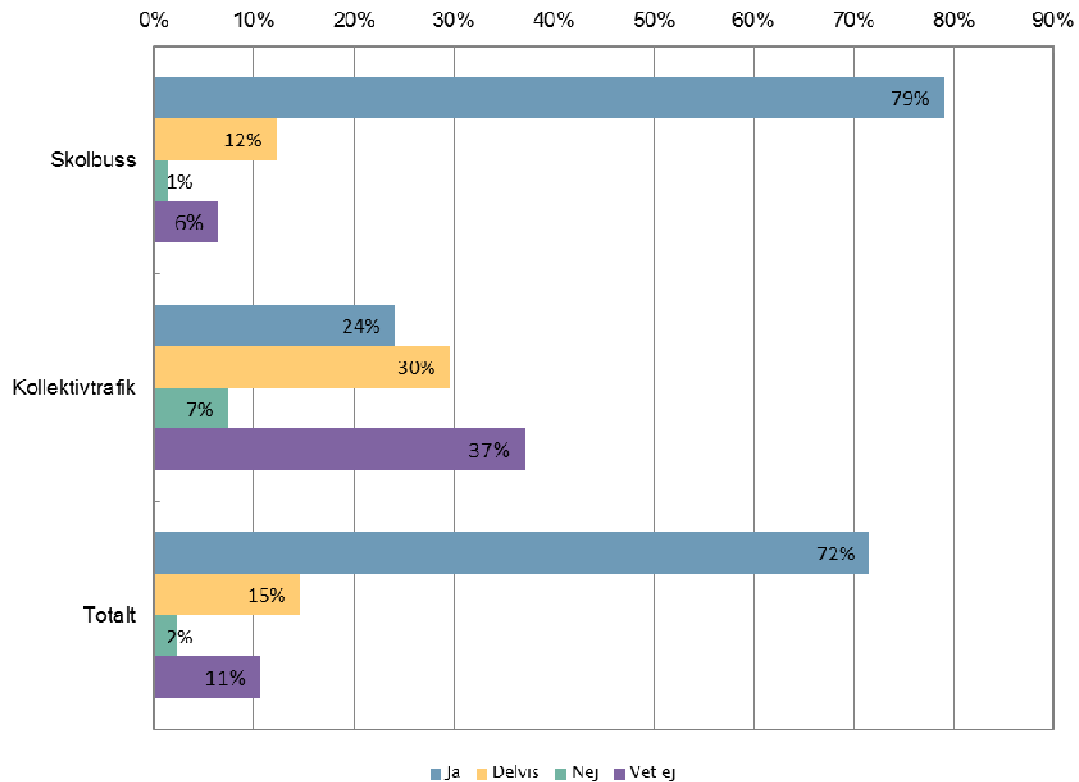
Kommentarer på fråga 10a:

Flera i svarsgruppen "Skolbuss" har svarat att de är nöjda. Några har kommenterat att bussarna framförs i för hög hastighet. I svarsgruppen "Kollektivtrafik" har några påpekat att säkerhetsbältena inte alltid fungerar eller att bussarna kör för fort eller är fulla så det bara finns ståplats.

Resultatet skiljer sig inte mycket från föregående år med undantag för gruppen "Kollektivtrafik" där andelen som anser skolskjutsen som trygg ökat med fem procentenheter.

Fråga 10b

Upplever du att chaufförerna har ett bra bemötande?

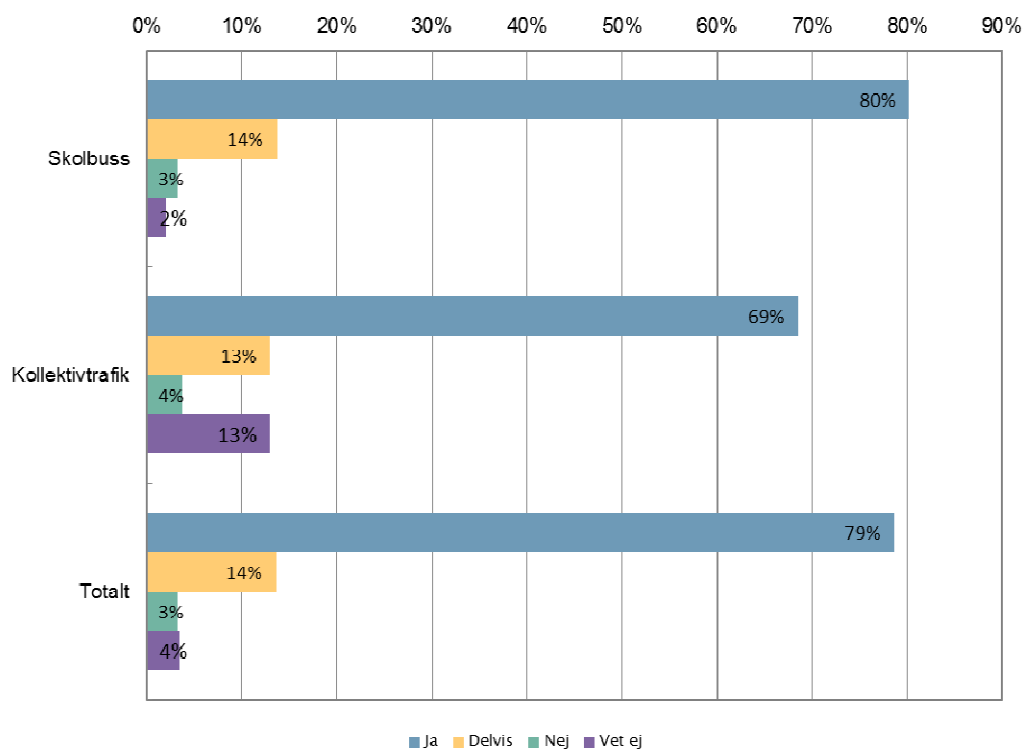


Kommentarer på fråga 10b:

I svarsgruppen "Skolbuss" har majoriteten av de som valt att lämna kommentarer skrivit att chaufförerna är bra eller att de är nöjda med dem.

Fråga 10c

Upplever du/ni att ert barn känner sig trygg i skolskjutsen?



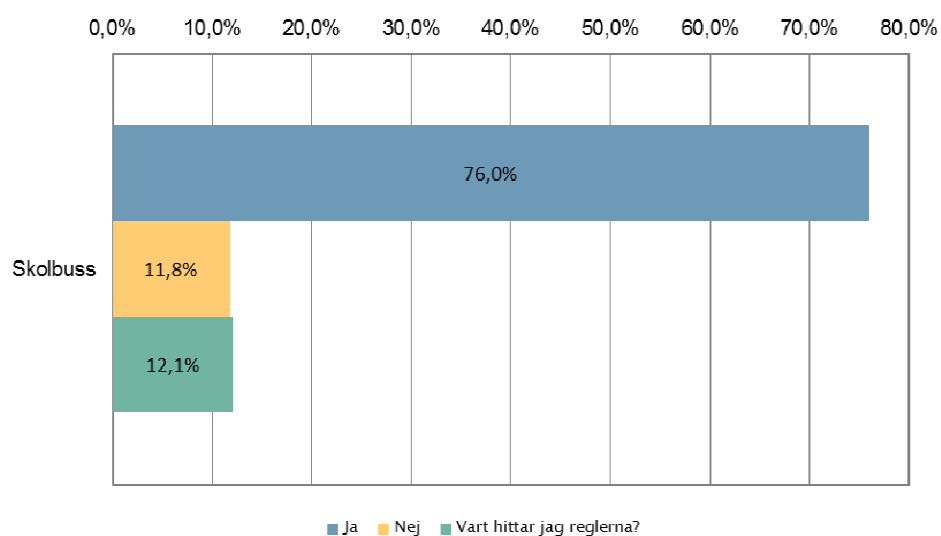
Kommentarer på fråga 10c:

För svarsgruppen "Skolbuss" skriver några att det kan vara lite rörigt men att det samtidigt är svårt för chauffören att ha total kontroll i bussen.

Under 2013 arbetade tekniska kontoret fram en handlingsplan för hanterandet av bråk på skolbussar tillsammans med bussbolagen.

Fråga 11

Har du/ni informerat och diskuterat med ert barn om vilka ordningsregler som gäller i skolskjutsen?

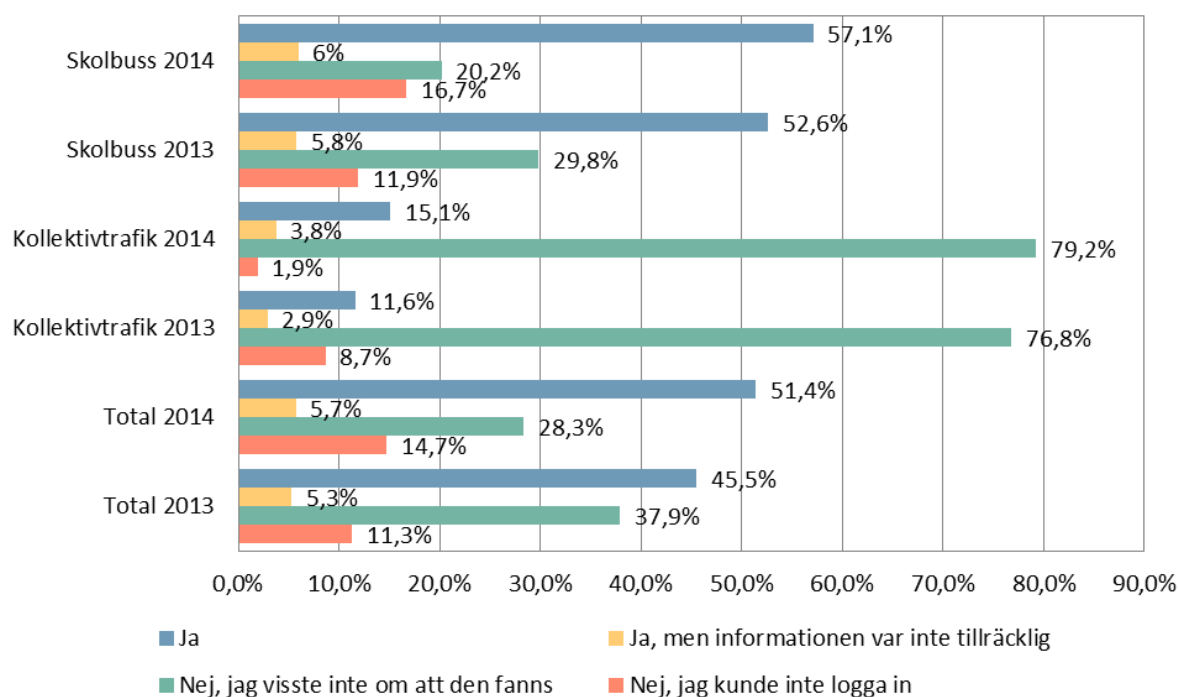


Kommentarer på fråga 10:

I slutet av enkäten så har en länk funnits till kommunens broschyr ”Att åka skolbuss” där bland annat de ordningsregler som gäller i skolskjutsen finns att läsa om. Resultatet har ökat med fem procentenheter från föregående år.

Fråga 12

Har du/ni använt er av skolskjutsportalen "Min Skolskjuts" för att få information om ert barns skolskjuts?



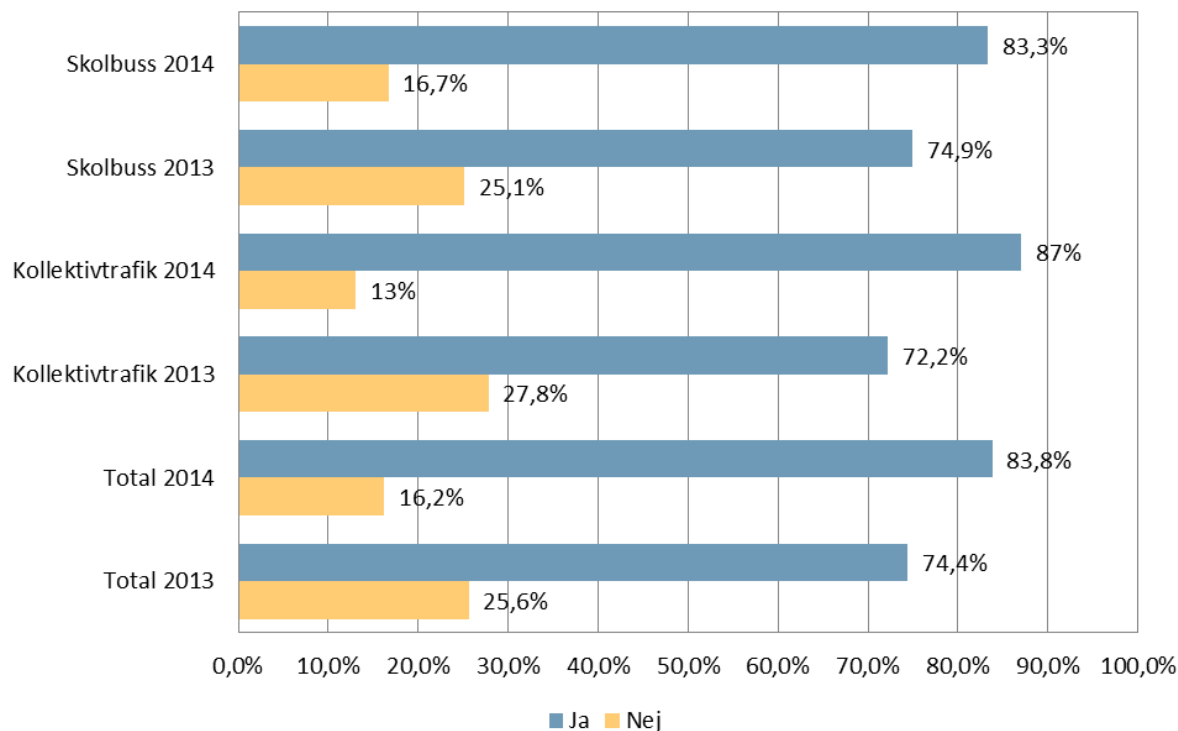
Kommentar på fråga 12:

Resultatet har ökat avsevärt jämfört med föregående år. Portalen infördes för cirka fem år sedan, men användandet har ökat för varje år. Portalen gör det enklare för tekniska kontoret att sprida uppdaterad information kring skolskjutsen till föräldrar och elever.

Problem har funnits gällande inloggning i portalen. En lösning på detta ska arbetas fram under 2015.

Fråga 13

Upplever du/ni att ni fått tillräcklig information om ditt barns skolskjuts?



Kommentarer på fråga 13:

Det är blandade kommentarer för svarsgruppen ”Skolbuss”. Några skriver att de inte fått någon information om att det blivit nya entreprenörer till hösten eller vilka tider som gäller för skolskjutsen. Några är nöjda med den informationen de fått och efterfrågar ingen mer. Andelen respondenter som inte tyckte att informationen var tillräcklig har sjunkit med 9 procentenheter.

Tekniska kontoret har under året arbetat mycket aktivt med informationsspridning. Detta delvis för att förra årets enkät visade att detta behov fanns, men även till följd av den förändring som skedde för många av eleverna i och med överlämningen till ÖstgötaTrafiken. Under året bytte skolskjutsen även entreprenör gällande de stora bussarna vilket vi också arbetade med att sprida information om. Generellt skulle informationsflödet förenklas om fler föräldrar valde att använda portalen min skolskjuts samt registrera sina e-postadresser.

Slutsats

Årets enkätundersökning av skolskjutsen i Norrköpings kommun visar att skolskjutsen fungerar bra. Den övergripande bedömningen visar att 92 procent upplever skjutsen som *mycket* eller *ganska bra* där hälften anser att den är *mycket bra*. 94 procent upplever att de känner sig trygga ombord skolskjutsen och 93 procent att de har en trafiksäker skjuts ombord.

Den övergripande bedömningen av skolskjutsen samt frågorna gällande restiden samt väntetiden visar på ett sämre resultat än föregående år. Tekniska kontoret tolkar att delar av detta resultat kan förklaras med de nya ruttor som planerades inför hösten 2014 då vissa elever fick en längre restid till följd av att deras skolskjuts flyttades över från taxiskjuts till stor skolbuss.

Av respondenterna upplevde 84 procent att de fått tillräcklig information om sitt barns skolskjuts. Det är en höjning mot 2014 års undersökning där 74 procent upplevt att de fått tillräckligt med information. Tekniska kontoret har under året jobbat mer med utskick och tydligare information på webbplatsen. Mycket av informationen som efterfrågas gäller bytet av entreprenörer inför hösten samt vilka tider som skolskjutsen haft. Information om detta fanns på hemsidan, i portalen Min Skolskjuts samt skickades ut till kunder som efterfrågat detta.

Arbetet med att nå ut med information till alla fortsätter även nästa år bland annat genom att inloggningsproblematiken i portalen "Min skolskjuts" ska lösas. En alternativ inloggningsfunktion ska under året tas fram. Tekniska kontoret ska även arbeta vidare med att sprida tydlig information via webben. Under året kommer en ny webbplats tas fram av kommunens centrala kommunikationsavdelning. Den nya webben kommer att anpassas för telefon och läsplatta vilket tros ge positiva effekter för tillgängligheten. Under året kommer även informationen som skickas ut via brev ses över.

Enkätens resultat visar på en svag förbättring gällande respondenternas syn på hållplatsernas trafiksäkerhet. Detta kan dels bero på det hållplatsprojekt som genomförts sedan 2013 i syfte att förbättra trafiksäkerheten vid uppsamlingsplatserna. Under året har uppsamlingsplatser i Åby/Kvillinge utvärderats och vissa har försetts med tydliga skyltmarkeringar. Dock var detta projekt inte klart när enkäten genomfördes.

Resultaten på flera av frågorna visar att respondenterna i gruppen "Kollektivtrafik" är med nöjda än föregående år. Orsaken till denna förändring är oklart men kommer att rapporteras till ÖstgötaTrafiken.

Fokusområden för skolskjutsens arbete 2015 kommer fortsatt fokusera kring hållplatsernas trafiksäkerhet samt information. Stor tyngd kommer också läggas på avtalsuppföljning för att säkerställa att vi får ut bästa möjliga skolskjuts för pengarna.