



Kuljetuspalvelukyselyn tulokset v. 2020



Yleistä



KITTIILÄ

- Kyselyt lähetettiin postitse vpl- ja shl -asiakkaille, joilla on voimassaoleva päätös palvelusta, yhteensä 177.
- Vastauksia saatiin yhteensä 77, josta vpl-asiakkaita oli 44 ja shl-asiakkaita oli 21.
- 12 vastauksessa ei ollut merkintää, kumpi kuljetuspalvelu on kyseessä.
- Vastausprosentti oli 44.





Millaisen arvosanan annatte kuljetuspalveluiden toimivuudesta,
saataavuudesta?



KITTIILÄ

- Arvosana 1 (hyvin huono); vastauksia 5
- Arvosana 2 (huono); vastauksia 1
- Arvosana 3 (ei hyvä eikä huono); vastauksia 3
- Arvosana 4 (hyvä); vastauksia 23
- Arvosana 5 (erittäin hyvä); vastauksia 45

Yhteensä 77






Lyhyt kuvaus mahdollisista ongelmatilanteista:



KITTIILÄ

- Joskus on reiluja myöhästymisiä, harvoin.
 - Kaikki kuljettajat eivät auta oikealla tavalla.
 - Joskus pitää odottaa ½-1 tunti (harvoin)
 - Inva-auto tilattava melko ajoissa.
 - Taksi ei ole tullut ajallaan tai on myöhässä. Tai taksi on unohtanut hakea kokonaan.
 - Ongelmatilanteita ei ole ollut.
 - Kuljetuspalvelut toimivat muuten hyvin, mutta olisi hyvä, jos toimijoita olisi Sirkan alueella enemmän ja/tai kun kyydin voisi tilata keneltä vain. Erityisesti invakyydin saatavuus nopealla aikataululla on haastavaa, olisi hyvä, jos taksin voisi tilata niin kuin normaalitaksin ja lähdön voisi tehdä, kun joku tuttu tulee mieleen eikä sopia muutamaa päivää ennen.
- 



jatkuu



- Ei mitään valittamista.
- Kuljetuspalvelu ei ole käytettävissä sunnuntaisin.
- Sovitut aikataulut eivät pidä.
- Ei ole ollut.
- Ei ole ollut vielä ongelmia.
- Puhelinyhteydessä joskus ruuhkaa.
- Invataksi on niin kylmä.
- Kömpelö-tumpelo-hidas autoon noustessa/poistuesssa.
- Ei ongelmia.





Oletteko tyytyväinen autoilijaan/taksiin, joka hoitaa alueenne
kuljetuspalvelut?



KITTIILÄ

- Kyllä –vastauksia 71
- Ei –vastauksia 1
- Tyhjiä vastauksia 5

Mikäli vastasitte en ole, kertoisitteko, miksi olette tyytymätön?

- Aikataulut mättää.
- Aina eivät ole halukkaita käyttämään asioilla, paikassa missä haluan.





Onko teitä kohdeltu ystävällisesti, autettu asioinnissa esim. ostosten kantamisessa?




KITTIILÄ

- Kyllä –vastauksia 71
- Ei -vastauksia 0
- Tyhjiä vastauksia 6

Mikäli vastasitte ei, kertoisitteko, miten teitä on kohdeltu?

- Palvelu on ystävällistä ja hyvää.
- On kohdeltu erittäin hyvin.





Oletteko saanut tilaamanne kuljetuspalvelun ajallaan?



KITTIILÄ

- Kyllä –vastauksia 66
- Ei –vastauksia 2
- Tyhjiä vastauksia 9

Mikäli vastasitte ei, kertoisitteko millaisissa tilanteissa ette ole saanut kuljetuspalvelua?

- Joskus on tullut auto myöhässä, olen joutunut odottelemaan.
- Kun on huono ajokeli ja liukas tie talvisin niin taksin täytyy ajaa silloin varovaisemmin ja hitaammin, silloin aikaa kuluu ja taksi saattaa myöhästyä.
- Taksinkuljettajalla on muitakin kuljetuksia kuin minun kyytini. Voi aikaa taksin tuloon kulua enemmän.
- Mikäli kuljetus/kyyti on ollut myöhässä, kuljettaja on ilmoittanut asiasta.
- Olen aina saanut kuljetuksen ajallaan.
- Taksi on ollut jossakin muualla kyydissä.






Muuta palautetta kuljetuspalveluihin liittyen:



KITTIILÄ


- Vastajana muistisairas vanhus, joka ei muista käyttäneensä kuljetuspalveluita. Välittömästi matkojen jälkeen asiakas on vaikuttanut tyytyväiseltä hoitajien mukaan. Ongelmia ei ole tullut tiettoomme.
 - Toivomus, että saisi kulkea myös Kittilän rajojen ulkopuolella (shl).
 - Olen kiitollinen, että saan palvelua.
 - Kuljettaja on ollut ystävällinen ja auttavainen. Kiitos hänelle.
 - Kuljettajalleni annan kympin. Hän on ystävällinen ja auttaa, kun en itse pysty kaupassa toimimaan. Kassalla pakkaa tavarat ja kantaa autoon ja kotona sisälle. Olen kyllä kiitollinen kuljetuspalvelusta. En mitenkään muuten pystyis asumaan näin kaukana kaupoista ja apteekissa.
 - Hyvä palvelu.
 - Erittäin ystävällinen kuljettaja.
 - Käyttö on vielä vähäistä, kyllä nyt on hyvä.
- 



Muuta palautetta:



KITTIILÄ

- Minusta asiakas pitäisi saada päättää taksin ja päivän, koska ajaa. Vointi ei ole joka päivä sama. Olisi hyvä, että voisi käyttää aina haluamaansa taksia. Molemmat oppivat tuntemaan toisensa.
 - 92 –vuotias käyttäjä kömpelö, hidasliikkeinen, tarvitsee aikaa eri tilanteissa, ei pidä kiirehtiä.
 - Shl –kuljetukset maksavat liikaa. Ei ole vara käydä asioilla kovin kaukana. Asun niin kaukana, että esim. kenkäkauppa on niin kaukana, että siellä käynti maksaa paljon. Minulle kuuluisi vammaispalvelun kyydit, olen pyörätuolissa ja tunnen, että minua ei kohdella oikein.
 - En voisi luopua tästä, ihanat kuskit.
 - Hyvin on sujunut, sovittu etukäteen kuljettajan kanssa, mitä tehdään.
 - Asiointipäivät tarpeen mukaan eivätkä määrättynä viikonpäivänä. Mahdollisuus valita asiointipäivä itse olisi tärkeää.
 - Kyytin saa, kun tilaa ajoissa.
- 

Muuta palautetta:





- Ymmärtääkseni asiakkaan ei pitäisi joutua odottamaan, koska kuljettajalla on muita menoja. Asian voisi kertoa, jotta asiakas voisi ottaa toisen taksin tarvittaessa.
- En vaihtaisi autoilijaa tai taksia mihinkään muuhun. Olen nykyiseen autoilijaan tyytyväinen, vaikka myöhästymisiä on ollut joskus, mutta se ei haittaa minua.
- Ystävälliset kuljettajat, hyvät autot, pääsee hyvin pyörätuoilla.
- Kuljetuspalveluiden ajajat ovat ystävällisiä ja auttavaisia ja pienellä varoajalla auton saa kyllä. Toiveena olisi lisää toimijoita, joilla on invataksi, olisi useampia, jotta ns. herätematkat voisi tilata mistä vain ja voisimme lähteä, kun on hyvä päivä, vaikka kahville.
- Kuljettajat ystävällisiä, juttelevat kuljettajat.
- Toivon, että jatkuu yhtä hyvin.
- Kaikki asiat on tullu hoidettua kuljetuksen yhteydessä.
- Paljon kiitoksia.



Muuta palautetta:



- Palvelut erittäin hyvät.
 - Etu on miehen nimissä. Hän ei pysty asioimaan kaupassa, mukaan lähtee, minä olen saattaja, joka teen ostokset, kuljettajat auttaa pakkaamisessa ja tuo keittiöön asti tavarat.
 - Taksi on aina tullut ajallaan. Taksikuski on aina ollut ystävällinen.
 - Kittilässä tutut taksikuskit helpottavat asiointia, ei tule paniikkikohtausta (tiedän, että etelässä on asiat toisin), tuttu taksinkuljettaja luo turvallisuutta.
 - Korona aikana kyytejä ei ole paljon tarvittu, mutta jos on niin normaalitaksit toimivat hyvin.
 - Erittäin ystävällistä, auttavaista ja ajallaan aina.
 - Olen saanut ajattelemaan: parempaa palvelua ei ole jäänyt moitteensijaa. Miltei 100% olen käyttänyt taksipalveluja ja annan palveluista täydet 10 pistettä.
 - Taksinkuljettajat erittäin ystävällisiä ja avuliaita.
- 



Yhteenveto



- Vuoden 2017 ja 2020 vastauksia vertailtaessa voidaan huomata, että vastausprosentti vuonna 2017 oli hieman pienempi (42%) kuin vuonna 2020 (44%).
- Pääsääntöisesti asiakkaat, jotka vastasivat kyselyyn, olivat tyytyväisiä palvelun toimivuuteen, sen saatavuuteen ja saamaansa asiakaspalveluun sopimusautoilijoilta.
- Saatu palaute käydään läpi sopimusautoilijoiden kanssa palaverissa, jossa käydään myös keskustelua palvelun toimivuudesta.





**Kittilä**
www.kittila.fi

Kiitos!

