

# LIITTEET

## Liite 1 Haastattelukysymykset

### Vaikuttavuusnäkökulma

- Minkälaisia tavoitteita voisi olla kuljetuskustannusten suhteen?

### Asiakasnäkökulma

- Saatko palautetta koulukuljetuksiin liittyen?
- Minkälaista tämä palaute on?
- Miten tätä palautetta käsittelet?
- Minkälaiseksi koet koulukuljetusten imagon tällä hetkellä?
- Miten tätä imagoa voitaisiin parantaa?
- Mikä on mielestäsi tärkeintä autossa tapahtuvassa asiakaspalvelussa?
- Miten autossa tapahtuvaa asiakaspalvelua voitaisiin mitata ja kehittää?

### Prosessinäkökulma

- Millä tavoin olet mukana koulukuljetusprosessissa?
- Mitä pidät tärkeänä koulutoimiston roolissa asiakaspalvelijana?
- Miten näet koulujen roolin, tässä asiakaspalveluketjussa?
- Mitä toivoisit koulukuljetuksiin liittyvän organisaation yhteistyöltä?
- Miten tätä yhteistyötä voitaisiin parantaa?

### Muita kysymyksiä

- Mikä on mielestäsi tärkeintä koulukuljetuksissa?
- Mitä haluaisit ottaa vielä esille liittyen koulukuljetuksiin Jalasjärvellä?