



2004-01-14

30.000 svenskers betyg på kollektivtrafiken

Svenska Lokaltrafikföreningen (SLTF) har nu sammanställt 2003 års resultat av Kollektivtrafikbarometern. Undersökningen är en rikstäckande kvalitets- och attitydundersökning och görs på uppdrag av SLTFs medlemmar, läns- och lokaltrafikbolagen sedan några år tillbaka. Månadsvis intervjuas ett statistiskt urval av svenska folket mellan 15-75 år per telefon, såväl allmänhet (både resenärer och icke resenärer) som kunder (resenärer).

- En stor majoritet av befolkningen (75%) anser att samhället ska prioritera en satsning på kollektivtrafik - istället för bil - för att man skall kunna bo, arbeta och studera där man vill. Ett värde som ökar för varje år (jämfört med 2002 ökade andelen med 2 procentenheter), säger Anita Stenhardt, informationschef på SLTF.

Hela 96% av svenska folket anser att en satsning på kollektivtrafiken är bra för samhället. Däremot tror bara hälften att politikerna tycker så. Med andra ord så efterlyser allmänheten den politiska viljan att satsa på kollektivtrafiken.

- En analys av resultaten från år 2003 där totalt drygt 30.000 svenskar tillfrågats visar att 56% av allmänheten är nöjda med kollektivtrafiken i Sverige, det vill säga ger betyg 4 och 5 på en femgradig skala, säger Anita Stenhardt. Motsvarande siffra för riksgenomsnittet vad gäller kunder (åker minst en gång i månaden kollektivt) är 66%.

En tiondel av alla svenskar är missnöjda (ger betyg 1 och 2). SLTF konstaterar att jämförande studier med andra servicebranscher visar att kollektivtrafiken inte har fler missnöjda kunder.

Hälften av alla vuxna svenskar - ca. 3.2 miljoner i åldern 15-75 - åker kollektivt en gång i månaden eller oftare. En tredjedel av den vuxna befolkningen åker minst en gång i veckan (dagligen 13% och ngn/gång i veckan 18%).

Kollektivtrafikbarometern visar att drygt en tredjedel av svenska folket saknar kunskap om kollektivtrafiken och att man vill ha bättre information. Det märks också när man tittar på vilka faktorer som medborgarna upplever viktigast för kvaliteten. I topp rankas pålitlighet, trygghet och snabbhet men också att företaget är lyhört för synpunkter och andra mjuka faktorer.

Ungdomar är de som använder kollektivtrafiken mest och undersökningen visar att de är positivt inställda. 69% av ungdomar under 20 år (allmänhet) ger kollektivtrafiken betyg 4 och 5, dvs ett avsevärt högre betyg än genomsnittet för allmänheten (riksgenomsnitt 56%). Viktigt att notera är att fyra av fem tonåringar använder kollektivtrafiken minst en gång i veckan och hälften av alla ungdomar

Svenska Lokaltrafikföreningen

SLTF Service AB Org.nr 556412-2983

Postadress Box 1108, 111 81 Stockholm Besöksadress Mäster Samuelsgatan 49, 2 tr

Tel 08-788 08 60 Fax 08-788 08 78 E-mail sltf@sltf.se Hemsida www.sltf.se

t.o.m 19 år åker dagligen. Kollektivtrafiken är ett viktigt färdmedel för ungdomar inte bara till skola och utbildning utan även för att kunna utöva fritidsintressen.

Kvinnor är mer positiva till kollektivtrafiken än män både vad gäller kvalitet och attityder. Den största skillnaden rör uppfattningen att man sitter bekvämt på resan. Andra faktorer där man kan se större skillnader gäller snabbhet, information och att män prioriterar bilen i större utsträckning. Intressant är att unga män i åldern 15-24 år är mycket mer positivt inställda (58% positiva) till kollektivtrafiken än äldre (52% positiva) här definierade som 25 år eller äldre.

Samtliga frågor som ställs i Kollektivtrafikbarometern med siffror på riksgenomsnittets resultat bifogas.

För mer information kontakta: Anita Stenhardt, 070-588 08 69, SLTF.

SLTF är läns- och lokaltrafikens branschorganisation i Sverige. SLTF arbetar med intressebevakning, information och opinionsbildning samt affärs- och marknadsutveckling för att utveckla kollektivtrafiken. Varje år görs cirka en miljard resor med den lokala och regionala kollektivtrafiken i Sverige.



2004-01-14

30.000 svenskers betyg på kollektivtrafiken - Bilaga pressrelease

Samtliga frågor som ställs i Kollektivtrafikbarometern. Riksgenomsnitt allmänhet (både resenärer och icke resenärer) resp kunder (reser minst en gång i månaden) för år 2003 redovisas i tabellerna.

1. Att resa med [bolaget] är prisvärt jämfört med bil.
2. Det är lätt att få information om avgångstider.
3. Det är lätt att köpa [bolagets] biljetter och kort.
4. Det är nära till hållplatser och stationer.
5. Avgångstiderna passar dina behov.
6. [Bolagets] linjer går bästa vägen för dig.
7. Hållplatser och stationer är välskötta.
8. Det är rent och snyggt i fordonen.
9. Förarnas och personalens uppträdande är trevligt.
10. Man sitter bekvämt på resan.
11. Det går snabbt att åka med [bolaget].
12. Det är pålitligt att åka med [bolaget].
13. Det känns tryggt att åka med [bolaget].
14. Informationen vid förändringar av tidtabeller och linjer är bra.
15. Informationen vid förseningar och stopp fungerar bra.
16. [Bolaget] är lyhörda för synpunkter.
17. Det är enkelt att åka med [bolaget].
18. Hur nöjd är du sammanfattningsvis med [bolaget]?
19. Om du ser framåt ett år, i vilken omfattning tror du då att du kommer att åka med [bolaget]. Kommer du att åka...?
20. Skulle du rekommendera dina vänner och bekanta att åka med [bolaget]?
21. Vilket av färdmedlen anser du samhället bör prioritera för att människor skall kunna bo, arbeta och studera där man vill?
22. Anser du att en satsning på kollektivtrafiken är bra för samhället?
23. Tror du att politikerna anser att en satsning på kollektivtrafiken är bra för samhället?
24. Möjligheterna att resa kollektivt har förbättrats det senaste året.
25. Jag har uppmärksammat förbättringar i kollektivtrafiken för funktionshindrade under det senaste året.

För mer information kontakta Anita Stenhardt, SLTF, tel 08-788 08 69 alt 070-588 08 69.

2004-01-14/ Anita Stenhardt

Tabeller och grafiska bilder – Kundnöjdhet 2003

SLTFs Kollektivtrafikbarometer

Fakta:

Totalt har 30 850 personer intervjuats under år 2003.

Nedan redovisas respektive fråga där populationen som tagit ställning – avgett betyg 1-5 redovisas.

Andelen "vet ej/vill ej svara" uppgår till ca. 10-20% för respektive fråga, dessa har exkluderats från redovisningen nedan.

	Allmänhet	Riksgenom- snitt kunder (reser minst en gång/ mån)
--	-----------	---

Service och kvalitet

Fråga: 1. Att resa med [bolaget] är prisvärt jämfört med bil.

5. Instämmer helt	20%	23%
4. Instämmer delvis	24%	27%
3. Varken eller	33%	32%
2. Tar delvis avstånd	13%	11%
1. Tar helt avstånd	10%	7%

Fråga: 2. Det är lätt att få information om avgångstider.

5. Instämmer helt	35%	39%
4. Instämmer delvis	32%	34%
3. Varken eller	19%	17%
2. Tar delvis avstånd	9%	8%
1. Tar helt avstånd	5%	3%
	35%	39%

Fråga: 3. Det är lätt att köpa [bolagets] biljetter och kort

5. Instämmer helt	39%	46%
4. Instämmer delvis	30%	30%
3. Varken eller	20%	16%
2. Tar delvis avstånd	7%	6%
1. Tar helt avstånd	4%	2%

Fråga: 4. Det är nära till hållplatser och stationer.

5. Instämmer helt	42%	45%
4. Instämmer delvis	29%	31%
3. Varken eller	16%	15%
2. Tar delvis avstånd	7%	6%
1. Tar helt avstånd	7%	3%

	Allmänhet	Riksgenomsnitt kunder
Fråga: 5. Avgångstiderna passar dina behov.		
5. Instämmer helt	18%	23%
4. Instämmer delvis	23%	28%
3. Varken eller	26%	27%
2. Tar delvis avstånd	15%	14%
1. Tar helt avstånd	18%	9%
Fråga: 6. [Bolagets] linjer går bästa vägen för dig.		
5. Instämmer helt	22%	26%
4. Instämmer delvis	24%	28%
3. Varken eller	26%	27%
2. Tar delvis avstånd	14%	13%
1. Tar helt avstånd	14%	7%
Fråga: 7. Hållplatser och stationer är välskötta.		
5. Instämmer helt	22%	20%
4. Instämmer delvis	38%	38%
3. Varken eller	29%	29%
2. Tar delvis avstånd	9%	10%
1. Tar helt avstånd	3%	3%
Fråga: 8. Det är rent och snyggt i fordonen.		
5. Instämmer helt	26%	26%
4. Instämmer delvis	44%	44%
3. Varken eller	23%	22%
2. Tar delvis avstånd	5%	6%
1. Tar helt avstånd	2%	1%
Fråga: 9. Förarnas och personalens uppträdande är trevligt		
5. Instämmer helt	28%	27%
4. Instämmer delvis	41%	42%
3. Varken eller	24%	23%
2. Tar delvis avstånd	5%	5%
1. Tar helt avstånd	2%	2%
Fråga: 10. Man sitter bekvämt på resan.		
5. Instämmer helt	24%	25%
4. Instämmer delvis	39%	40%
3. Varken eller	28%	27%
2. Tar delvis avstånd	7%	7%
1. Tar helt avstånd	2%	2%

	Allmänhet	Riksgenomsnitt kunder
Fråga: 11. Det går snabbt att åka med [bolaget].		
5. Instämmer helt	19%	20%
4. Instämmer delvis	34%	36%
3. Varken eller	32%	31%
2. Tar delvis avstånd	11%	10%
1. Tar helt avstånd	4%	3%
Fråga: 12. Det är pålitligt att åka med [bolaget]		
5. Instämmer helt	24%	26%
4. Instämmer delvis	42%	42%
3. Varken eller	25%	22%
2. Tar delvis avstånd	7%	7%
1. Tar helt avstånd	3%	2%
Fråga: 13. Det känns tryggt att åka med [bolaget].		
5. Instämmer helt	30%	33%
4. Instämmer delvis	44%	44%
3. Varken eller	20%	18%
2. Tar delvis avstånd	4%	4%
1. Tar helt avstånd	2%	1%
Fråga: 14. Informationen vid förändringar av tidta- beller och linjer är bra.		
5. Instämmer helt	19%	19%
4. Instämmer delvis	28%	29%
3. Varken eller	32%	32%
2. Tar delvis avstånd	15%	15%
1. Tar helt avstånd	6%	5%
Fråga: 15. Informationen vid förseningar och stopp fungerar bra.		
5. Instämmer helt	7%	8%
4. Instämmer delvis	15%	16%
3. Varken eller	35%	33%
2. Tar delvis avstånd	26%	27%
1. Tar helt avstånd	17%	16%

	Allmänhet	Riksgenomsnitt kunder
Fråga: 16. [Bolaget] är lyhörda för synpunkter		
5. Instämmer helt	8%	9%
4. Instämmer delvis	18%	19%
3. Varken eller	46%	46%
2. Tar delvis avstånd	18%	18%
1. Tar helt avstånd	10%	8%
Fråga: 17. Det är enkelt att åka med [bolaget].		
5. Instämmer helt	28%	32%
4. Instämmer delvis	40%	43%
3. Varken eller	23%	20%
2. Tar delvis avstånd	6%	4%
1. Tar helt avstånd	4%	1%
Fråga: 18. Hur nöjd är du sammanfattningsvis med [bolaget]?		
1. Mycket missnöjd	2%	1%
2. Ganska missnöjd	7%	5%
3. Varken nöjd eller missnöjd	35%	28%
4. Ganska nöjd	44%	52%
5. Mycket nöjd	12%	14%
Lojalitet		
Fråga: 19. Om du ser framåt ett år, i vilken omfattning tror du då att du kommer att åka med [bolaget]. Kommer du att åka...		
1. ...i minskad omfattning	11%	14%
2. ...i oförändrad omfattning	74%	69%
3. ...i ökad omfattning	10%	14%
Vet ej	4%	2%
Fråga: 20. Skulle du rekommendera dina vänner och bekanta att åka med [bolaget]?		
1. jag skulle aldrig rekommendera [bolaget]	4%	2%
2.	4%	3%
3.	26%	22%
4.	36%	39%
5. jag skulle definitivt rekommendera [bolaget]	30%	34%

	Allmänhet	Riksgenomsnitt kunder
--	-----------	--------------------------

Attityder, opinionsbildning

Fråga: 21. Vilket av färdmedlen anser du samhället bör prioritera för att människor skall kunna bo, arbeta och studera där man vill?

1. Kollektivtrafik	75%	82%
2. Bil	17%	10%
-- Vet ej/vill ej svara	8%	8%

Fråga: 22. Anser du att en satsning på kollektivtrafiken är bra för samhället?

1. Ja	96%	98%
2. Nej	2%	1%
-- Vet ej/vill ej svara	2%	1%

Fråga: 23. Tror du att politikerna anser att en satsning på kollektivtrafiken är bra för samhället?

1. Ja	57%	56%
2. Nej	26%	27%
-- Vet ej/vill ej svara	17%	17%

Tillgänglighet

Fråga: 24. Möjligheterna att resa kollektivt har förbättrats det senaste året.

5. Instämmer helt	9%	10%
4. Instämmer delvis	19%	21%
3. Varken eller	37%	40%
2. Tar delvis avstånd	15%	14%
1. Tar helt avstånd	20%	14%

Fråga: 25. Jag har uppmärksammat förbättringar i kollektivtrafiken för funktionshindrade under det senaste året.

5. Instämmer helt	9%	10%
4. Instämmer delvis	21%	23%
3. Varken eller	31%	31%
2. Tar delvis avstånd	16%	16%
1. Tar helt avstånd	23%	20%

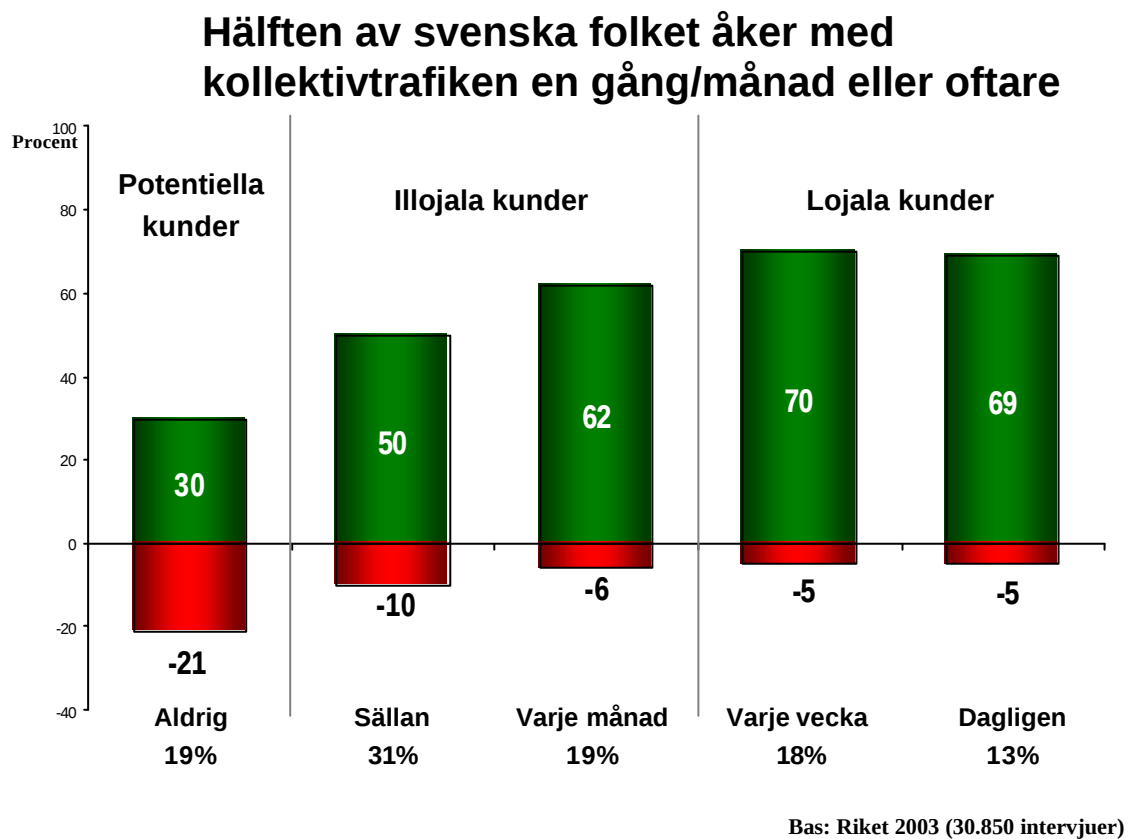
Hälften av svenska folket åker med kollektivtrafiken någon gång i månaden eller oftare.

Det vill säga ca. 3.2 miljoner vuxna svenskar i åldern 15-75 använder kollektivtrafiken ofta varav nästan en tredjedel åker minst en gång i veckan (dagligen 13% och ngn/gång i veckan 18%).

Av de som åker kollektivt någon gång i månaden eller oftare är det fem – sex procent av kunderna som är missnöjda med kollektivtrafikens tjänster. SLTF har gjort jämförelser med andra närliggande servicebranscher och kan konstatera att kollektivtrafiken ligger i paritet med dessa vad gäller missnöjda kunder d v s kollektivtrafiken är inte sämre andra branscher men däremot är andelen nöjda kunder något mindre jämfört med andra servicebranscher.

(SLTF kan tyvärr inte p g a hänsyn till externa företag och branscher presentera data över andra aktörer i denna jämförelse).

Figur 1 -



De fem viktigaste faktorerna i rangordning för män – reser ofta (minst en gång i månaden)

- 17. Det är enkelt att åka med [bolaget].
 - 12. Det är pålitligt att åka med [bolaget].
 - 16. Bolaget är lyhörda för synpunkter
 - 11. Det går snabbt att åka med bolaget
 - 13. Det är tryggt att åka med bolaget
 -
 - 6. Bolagets linjer går bästa vägen för mig
 - 14. Informationen vid förändringar av tidtabeller och linjer är bra.
 - 9. Förarnas och personalens uppträdande är trevligt.
 - 5. Avgångstiderna passar dina behov.
 - 15. Informationen vid förseningar och stopp fungerar bra.
 - 1. Att resa med [bolaget] är prisvärt jämfört med bil.
 - 10. Man sitter bekvämt på resan.
 - 2. Det är lätt att få information om avgångstider.
 - 7. Hållplatser och stationer är välskötta.
 - 8. Det är rent och snyggt i fordonen.
 - 3. Det är lätt att köpa [bolagets] biljetter och kort.
 - 4. Det är nära till hållplatser och stationer
-

De fem viktigaste faktorerna i rangordning för kvinnor – reser ofta (minst en gång i månaden)

- 17. Det är enkelt att åka med [bolaget].
- 12. Det är pålitligt att åka med [bolaget].
- 16. Bolaget är lyhörda för synpunkter
- 11. Det är tryggt att åka med bolaget
- 13. Det går snabbt att åka med bolaget
-
- 14. Informationen vid förändringar av tidtabeller och linjer är bra.
- 5. Avgångstiderna passar dina behov.
- 6. Bolagets linjer går bästa vägen för mig
- 15. Informationen vid förseningar och stopp fungerar bra
- 10. Man sitter bekvämt på resan.
- 9. Förarnas och personalens uppträdande är trevligt
- 10. Att resa med [bolaget] är prisvärt jämfört med bil..
- 2. Hållplatser och stationer är välskötta.
- 7.. Det är rent och snyggt i fordonen
- 8.. Det är lätt att få information om avgångstider
- 4. Det är nära till hållplatser och stationer
- 3. Det är lätt att köpa [bolagets] biljetter och kort