



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

Kollektivtrafikbarometern 2008 - samtliga frågor

Riksgenomsnitt allmänhet (både resenärer och icke resenärer) respektive resenärer/kunder (reser minst en gång i månaden) för år 2008 redovisas i tabellerna. Riksgenomsnittet har viktats utifrån befolkningmängden i respektive trafik huvudmans ansvarsområde.

För mer information: Anita Stenhardt, Informationschef, Svensk Kollektivtrafik, 08-788 08 69, 070-588 08 69

Samtliga frågor:

Service och kvalitet

Det är lätt att få information om avgångstider.

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

Det är nära till hållplatser och stationer.

Avgångstiderna passar dina behov.

[Bolagets] linjer går bästa vägen för dig.

Hållplatser och stationer är välskötta.

Det är rent och snyggt i fordonen.

Förarnas och personalens uppträdande är trevligt.

Man sitter bekvämt på resan.

Det går snabbt att åka med [bolaget].

Det är pålitligt att åka med [bolaget].

Det känns tryggt att åka med [bolaget].

Informationen vid förändringar av tidtabeller och linjer är bra.

Informationen vid förseningar och stopp fungerar bra.

[Bolaget] är lyhörda för synpunkter.

Det är enkelt att åka med [bolaget].

Att åka med [bolaget] ger mig möjlighet att använda restiden till vad jag vill?

Man undviker stress när man åker med [bolaget] eftersom man slipper delta i trafiken som bilist?

Det är socialt och trevligt att åka med [bolaget]?

Det är miljövänligt att resa med [bolaget]?

Hur nöjd är du sammanfattningsvis med [bolaget]?

Skulle du rekommendera dina vänner och bekanta att åka med [bolaget]?

Tillgänglighet

Möjligheterna att resa kollektivt har förbättrats det senaste året.

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

Varumärkesfrågor

Vet du vem som har ansvaret för kollektivtrafiken där du bor?

För de flesta resor jag gör, vet jag hur jag kan åka med [bolaget].

Det finns fördelar att åka med [bolaget] jämfört med att åka med bil.

Jag kan använda [bolaget] för de flesta resor jag gör.

Mina vänner och bekanta är generellt sett positiva till [bolaget].

Jag kan lita på att jag kommer fram i tid om jag åker med [bolaget].

Det är prisvärt att resa med [bolaget].

För de flesta resor jag gör, vet jag hur jag kan åka med bil.

Det finns fördelar att åka med bil jämfört med att åka med [bolaget].

Jag kan använda bilen för de flesta resor jag gör.

Mina vänner och bekanta är generellt sett positiva till [bilen].

Jag kan lita på att jag kommer fram i tid om jag åker med bilen.

Det är prisvärt att resa med bil.

För de flesta dagliga resor jag gör, överväger jag vilka alternativa färdmedel jag kan använda.

Marknadsandel

När du idag gjorde din första resa - vilket huvudsakligt färdmedel använde du då?

Med huvudsakligt menar jag det färdmedel som transporterade dig längst i avstånd eller tid.

Vilket kollektivt färdmedel åkte du?

Tabeller – Kundnöjdhet 2008

Svensk Kollektivtrafiks Kollektivtrafikbarometer

Fakta:

Totalt har 42 450 personer intervjuats under år 2008.

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

Andelen "vet ej/vill ej svara" uppgår för allmänheten till ca 10-20 % och för resenär/kund till ca 1-5 % för respektive fråga. Dessa svar har exkluderats från redovisningen nedan.

	Riksgenom- snitt all- mänhet	Riksgenom- snitt rese- när/ kund (reser minst en gång/ mån)
Service och kvalitet		
(Fråga: 1. Prisvärdhet återfinns som fråga K6)		
Fråga: 2. Det är lätt att få information om avgångstider.		
5. Instämmer helt	42%	47%
4. Instämmer delvis	33%	33%
3. Varken eller	15%	12%
2. Tar delvis avstånd	6%	5%
1. Tar helt avstånd	5%	3%
Fråga: 3. Det är lätt att köpa [bolagets] biljetter och kort		
5. Instämmer helt	31%	37%
4. Instämmer delvis	30%	32%
3. Varken eller	22%	18%
2. Tar delvis avstånd	11%	9%
1. Tar helt avstånd	7%	4%
Fråga: 4. Det är nära till hållplatser och stationer.		
5. Instämmer helt	39%	45%
4. Instämmer delvis	28%	33%
3. Varken eller	16%	14%
2. Tar delvis avstånd	8%	5%
1. Tar helt avstånd	9%	3%
Fråga: 5. Avgångstiderna passar dina behov.		
5. Instämmer helt	18%	24%
4. Instämmer delvis	25%	32%
3. Varken eller	25%	26%
2. Tar delvis avstånd	14%	12%
1. Tar helt avstånd	18%	6%

	Riksge- nom-snitt allmänhet	Riksge- nom-snitt rese- när/kund
Fråga: 6. [Bolagets] linjer går bästa vägen för dig.		
5. Instämmer helt	17%	23%
4. Instämmer delvis	23%	31%
3. Varken eller	25%	27%
2. Tar delvis avstånd	16%	13%
1. Tar helt avstånd	19%	7%
Fråga: 7. Hållplatser och stationer är välskötta.		
5. Instämmer helt	18%	18%
4. Instämmer delvis	39%	41%
3. Varken eller	30%	29%
2. Tar delvis avstånd	9%	10%
1. Tar helt avstånd	4%	3%
Fråga: 8. Det är rent och snyggt i fordonen.		
5. Instämmer helt	21%	21%
4. Instämmer delvis	45%	45%
3. Varken eller	27%	26%
2. Tar delvis avstånd	5%	6%
1. Tar helt avstånd	2%	2%
Fråga: 9. Förarnas och personalens uppträdande är trevligt		
5. Instämmer helt	26%	26%
4. Instämmer delvis	44%	44%
3. Varken eller	23%	23%
2. Tar delvis avstånd	5%	5%
1. Tar helt avstånd	2%	2%
Fråga: 10. Man sitter bekvämt på resan.		
5. Instämmer helt	24%	24%
4. Instämmer delvis	41%	43%
3. Varken eller	26%	25%
2. Tar delvis avstånd	6%	6%
1. Tar helt avstånd	2%	2%
Fråga: 11. Det går snabbt att åka med [bolaget].		
5. Instämmer helt	16%	18%
4. Instämmer delvis	34%	38%
3. Varken eller	33%	31%
2. Tar delvis avstånd	12%	10%
1. Tar helt avstånd	4%	2%

	Riksge- nom-snitt allmänhet	Riksgenom- snitt rese- när/kund
Fråga: 12. Det är pålitligt att åka med [bolaget]		
5. Instämmer helt	17%	18%
4. Instämmer delvis	40%	42%
3. Varken eller	30%	29%
2. Tar delvis avstånd	8%	8%
1. Tar helt avstånd	4%	3%
Fråga: 13. Det känns tryggt att åka med [bolaget].		
5. Instämmer helt	25%	29%
4. Instämmer delvis	44%	45%
3. Varken eller	24%	21%
2. Tar delvis avstånd	5%	4%
1. Tar helt avstånd	2%	1%
Fråga: 14. Informationen vid förändringar av tidta- beller och linjer är bra.		
5. Instämmer helt	16%	17%
4. Instämmer delvis	28%	30%
3. Varken eller	33%	31%
2. Tar delvis avstånd	15%	15%
1. Tar helt avstånd	8%	6%
Fråga: 15. Informationen vid förseningar och stopp fungerar bra.		
5. Instämmer helt	6%	7%
4. Instämmer delvis	17%	18%
3. Varken eller	36%	34%
2. Tar delvis avstånd	24%	24%
1. Tar helt avstånd	17%	17%
Fråga: 16. [Bolaget] är lyhörda för synpunkter		
5. Instämmer helt	7%	8%
4. Instämmer delvis	18%	20%
3. Varken eller	48%	47%
2. Tar delvis avstånd	16%	16%
1. Tar helt avstånd	10%	9%

	Riksge- nom-snitt allmänhet	Riksge- nom-snitt rese- när/kund
Fråga: 17. Det är enkelt att åka med [bolaget].		
5. Instämmer helt	24%	29%
4. Instämmer delvis	38%	43%
3. Varken eller	25%	22%
2. Tar delvis avstånd	8%	5%
1. Tar helt avstånd	5%	2%
Fråga: 18. Att åka med [bolaget] ger mig möjlighet att använda restiden till vad jag vill.		
5. Instämmer helt	21%	24%
4. Instämmer delvis	32%	34%
3. Varken eller	28%	27%
2. Tar delvis avstånd	12%	11%
1. Tar helt avstånd	7%	4%
Fråga: 19. Man undviker stress när man åker med [bolaget] eftersom man slipper delta i trafiken som bilist.		
5. Instämmer helt	26%	29%
4. Instämmer delvis	32%	32%
3. Varken eller	24%	24%
2. Tar delvis avstånd	11%	10%
1. Tar helt avstånd	6%	4%
Fråga: 20. Det är socialt och trevligt att åka med [bolaget] .		
5. Instämmer helt	13%	14%
4. Instämmer delvis	26%	27%
3. Varken eller	39%	38%
2. Tar delvis avstånd	17%	16%
1. Tar helt avstånd	6%	5%
Fråga: 21. Det är miljövänligt att resa med [bolaget].		
5. Instämmer helt	42%	45%
4. Instämmer delvis	40%	39%
3. Varken eller	14%	12%
2. Tar delvis avstånd	3%	2%
1. Tar helt avstånd	1%	1%

	Riksgenom- snitt all- mänhet	Riksgenom- snitt rese- när/kund
Fråga: 22. Hur nöjd är du sammanfattningsvis med [bolaget] .		
5. Mycket nöjd	11%	13%
4. Ganska nöjd	45%	53%
3. Varken nöjd eller missnöjd	34%	27%
2. Ganska missnöjd	7%	6%
1. Mycket missnöjd	3%	1%
Fråga: 23. Skulle du rekommendera dina vänner och bekanta att åka med [bolaget] .		
1. jag skulle aldrig rekommendera [bolaget]	3%	1%
2.	5%	3%
3.	26%	20%
4.	38%	41%
5. jag skulle definitivt rekommendera [bolaget]	28%	34%
<i>Tillgänglighet</i>		
Fråga: 24. Mina möjligheter att resa kollektivt har förbättras det senaste året.		
5. Instämmer helt	8%	12%
4. Instämmer delvis	14%	18%
3. Varken eller	31%	35%
2. Tar delvis avstånd	14%	14%
1. Tar helt avstånd	33%	22%
Fråga: 25. Jag har uppmärksammat förbättringar i kollektivtrafiken för funktionshindrade under det senaste året.		
5. Instämmer helt	7%	8%
4. Instämmer delvis	16%	18%
3. Varken eller	31%	32%
2. Tar delvis avstånd	17%	18%
1. Tar helt avstånd	30%	24%

	Riksgenom- snitt all- mänhet	Riksgenom- snitt rese- när/kund
Varumärkesfrågor		
Fråga: G1. Vet du vem som har ansvaret för kollektivtrafiken där du bor?		
1. Rätt svar	64%	70%
2. Fel svar	12%	11%
Fråga: K1. Kunskap. För de flesta resor jag gör, vet jag hur jag kan åka med [bolaget].		
5. Instämmer helt	27%	35%
4. Instämmer delvis	26%	34%
3. Varken eller	19%	18%
2. Tar delvis avstånd	13%	9%
1. Tar helt avstånd	15%	4%
Fråga: K2. Produktfördel. Det finns fördelar med att åka med [bolaget] jämfört med att åka med bil.		
5. Instämmer helt	23%	29%
4. Instämmer delvis	27%	33%
3. Varken eller	26%	25%
2. Tar delvis avstånd	11%	8%
1. Tar helt avstånd	12%	4%
Fråga: K3. Jag kan använda [bolaget] för de flesta resor jag gör.		
5. Instämmer helt	18%	26%
4. Instämmer delvis	20%	28%
3. Varken eller	19%	22%
2. Tar delvis avstånd	17%	15%
1. Tar helt avstånd	26%	8%
Fråga: K4. Popularitet. Mina vänner och bekanta är generellt sett positiva till [bolaget]		
5. Instämmer helt	12%	13%
4. Instämmer delvis	27%	31%
3. Varken eller	40%	40%
2. Tar delvis avstånd	14%	12%
1. Tar helt avstånd	7%	4%

	Riksgenom- snitt all- mänhet	Riksgenom- snitt rese- när/kund
Fråga: K5. Kvalitet. Jag kan lita på att jag kommer fram i tid om jag åker med [bolaget]		
5. Instämmer helt	14%	14%
4. Instämmer delvis	32%	34%
3. Varken eller	31%	30%
2. Tar delvis avstånd	15%	16%
1. Tar helt avstånd	9%	7%
Fråga: K6. Det är prisvärt att resa med [bolaget]		
5. Instämmer helt	16%	20%
4. Instämmer delvis	24%	27%
3. Varken eller	30%	29%
2. Tar delvis avstånd	16%	15%
1. Tar helt avstånd	12%	10%
Fråga: B1. Kunskap. För de flesta resor jag gör, vet jag hur jag kan åka med bil.		
5. Instämmer helt	64%	53%
4. Instämmer delvis	21%	26%
3. Varken eller	8%	11%
2. Tar delvis avstånd	3%	5%
1. Tar helt avstånd	4%	5%
Fråga: B2. Produktfördel. Det finns fördelar att åka med bil jämfört med att åka med [bolaget].		
5. Instämmer helt	41%	27%
4. Instämmer delvis	32%	36%
3. Varken eller	20%	26%
2. Tar delvis avstånd	4%	6%
1. Tar helt avstånd	3%	4%
Fråga: B3. Relevans. Jag kan använda bilen för de flesta resor jag gör.		
5. Instämmer helt	63%	49%
4. Instämmer delvis	18%	22%
3. Varken eller	8%	11%
2. Tar delvis avstånd	4%	7%
1. Tar helt avstånd	8%	12%

	Riksgenom- snitt all- mänhet	Riksgenom- snitt rese- när/kund
Fråga: B4. Popularitet. Mina vänner och bekanta är generellt positiva till bilen.		
5. Instämmer helt	37%	28%
4. Instämmer delvis	34%	37%
3. Varken eller	22%	26%
2. Tar delvis avstånd	4%	6%
1. Tar helt avstånd	1%	2%
Fråga: B5. Kvalitet. Jag kan lita på att jag kommer fram i tid om jag åker med bilen.		
5. Instämmer helt	45%	34%
4. Instämmer delvis	31%	34%
3. Varken eller	16%	21%
2. Tar delvis avstånd	5%	8%
1. Tar helt avstånd	3%	4%
Fråga: B6. Det är prisvärt att resa med bil.		
5. Instämmer helt	8%	4%
4. Instämmer delvis	9%	8%
3. Varken eller	26%	26%
2. Tar delvis avstånd	29%	32%
1. Tar helt avstånd	28%	30%
Fråga: G2. För de flesta dagliga resor jag gör, överväger jag vilka alternativa färdssätt jag kan använda.		
5. Instämmer helt	14%	17%
4. Instämmer delvis	15%	20%
3. Varken eller	19%	25%
2. Tar delvis avstånd	14%	15%
1. Tar helt avstånd	38%	23%

	Riksgenom- snitt all- mänhet	Riksgenom- snitt rese- när/kund
--	------------------------------------	---------------------------------------

Marknadsandel

Fråga: 26. När du idag gjorde din första resa – vilket huvudsakligt färdmedel använde du då?

1. Kollektivtrafik helt	18%	33%
2. Bil – som förare	51%	34%
3. Bil – som passagerare	6%	7%
4. Moped/mc	1%	1%
5. Cykel	13%	14%
6. Gång	11%	11%
7. Taxi/färdtjänst	0%	0%
8. Annat	1%	1%

Fråga: 26b. Vilket kollektivt färdmedel åkte du?

1. Stads-/lokalbuss/servicelinje	58%	59%
2. Region-/express-/långfärdsbuss	7%	7%
3. Spårvagn/tunnelbana	13%	15%
4. Tåg (pendeltåg/regionalståg/X2000)	21%	19%
5. Båt	0%	0%
