



# Förseningar och trafikinformation utifrån ett resenärsperspektiv

Analyser av resultat från Kollektivtrafikbarometern 2017-2023



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

# Resenärernas nöjdhet och tankar kring förseningar och trafikinformation

## Undersökningen

Kollektivtrafikbarometern undersöker medborgare och resenärers resvanor, nöjdhet och attityder sedan 2001. Svensk Kollektivtrafik upphandlar och har ett samordningsansvar för undersökningen som länstrafik, regioner och en del kommuner deltar i. Svensk Kollektivtrafik är branschorganisation för regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM) och länstrafikbolag som erbjuder lokal och regional kollektivtrafik med buss, tåg, spårvagn, tunnelbana och båt i Sverige. Primärkommuner kan vara våra associerade medlemmar.

De som intervjuas i undersökningen är ett kvotgrupperat slumpmässigt urval av svenska folket mellan 15–85 år, dvs både de som använder kollektivtrafiken och de som inte gör det. De tillfrågade får besvara frågor om synen på sin regionala kollektivtrafik samt om sina resor dagen innan intervjun. En viktig del är att kunna följa utvecklingen av frågor som följts sedan mer än ett decennium. Samtidigt som undersökningen alltid vill vara relevant för nutid och skapa handlingsberedskap för framtiden. Månatligen avrapporteras resultat som följs och analyseras i en webbaserad analys och rapportportal.

Under perioden 2017-2023 har frågor ställts kopplade till att komma i tid vid resa med bil och kollektivtrafik. Under denna period har 616 000 respondenter besvarat barometern som helhet. Under åren 2022-2023 ställdes även tilläggsfrågor om upplevd otrygghet kopplat till förseningar och kring trafikinformation vid trafikstörningar.

## Frågeställningar

Denna rapport analyserar resultaten utifrån ett flertal olika aspekter:

- Hur stor andel av kollektivtrafikresenärerna är försenade, skiljer det sig åt mellan olika färdmedel, hur stor andel drabbas av stora förseningar?
- Hur förhåller sig resultaten i Kollektivtrafikbarometern som avser upplevd resenärsförsening på tåg jämfört med Trafikanalys officiella statistik över försenade tåg?
- Hur stor andel av bilisterna är försenade, skiljer det sig åt mellan de som åker ofta jämfört med de som åker sällan?
- Vilka faktorer påverkas av förseningar, analys av trygghet, förtroendet att komma fram i tid samt nöjdhet i kollektivtrafiken.
- De som blir otrygga utav förseningar, vad beror det på?
- Vilka effekter får förseningar för resenärerna? Är det mest irriterande eller kan det ge allvarigare konsekvenser för jobb och fritidsaktiviteter?
- Hur vill resenärerna bli informerade vid en försening? Finns det skillnader utifrån vilket färdmedel man oftast åker? Finns det skillnader utifrån hur lång försening man drabbats utav?

### Sammanfattning

41% litar på att kommer fram i tid när de reser kollektiv, minst är förtroendet hos de som reser sällan/aldrig eller dagligen.

89% av kollektivtrafikresenärerna är i tid. Andelen som är försenade har dock ökat med åren. Punktligheten är som lägst för fjärrtåg och serviceresor/taxi, vilket också är de färdslag som har största andel långa förseningar.

Det officiella måttet på tågpunktlighet mäter tågfordonens punktlighet, resenärspunktligheten för tåg ligger generellt lägre än tågpunktligheten.

Förseningarna i kollektivtrafiken sker över hela dygnet men störst andel av resenärerna råkar ut för dem i peaktid. Det är också då som konsekvenserna är som allvarligast när resenärer missar sina fasta starttider för arbete, skola och möten. Stress och obehag uppstår med störst andel hos de som reser serviceresor/taxi. På fjärrtågen är det en låg andel som missar möten, arbets-/skolstartstider men istället en stor andel som blir irriterade av förseningen.

Även kortare förseningar kan leda till allvarliga konsekvenser som att inte komma i tid till fasta starttider eller missa anslutande förbindelser.

Bristfällig ersättningstrafik, att förseningen ger stora konsekvenser samt tidigare erfarenheter är det som skapar otrygghet vid förseningar.

Nöjdheten med information vid trafikstörningar är lägre än nöjdheten med information om planerade störningar och information inför resa. Längre trafikstörningar skapar större missnöje med trafikinformationen.

Det är främst via bolagets app och informationsskyltar på stationer och ombord man vill ha trafikinformation vid störning. Fler sällanresenärer och servicereseresenärer vill ha SMS.

66% av de som kom fram i tid var nöjda med kollektivtrafiken, bara 5 minuters försening sänker andelen nöjda med 27 procentenheter.

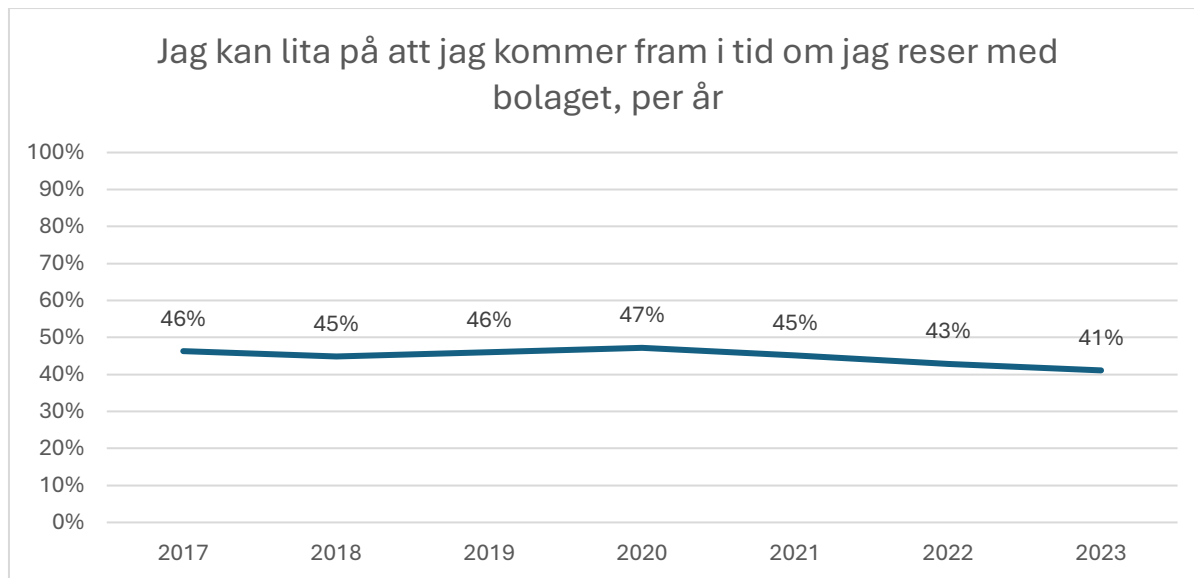
Enbart 3% av bilisterna säger sig blir försenade på sina bilresor.



## Förtroendet att kollektivtrafiken håller tiden

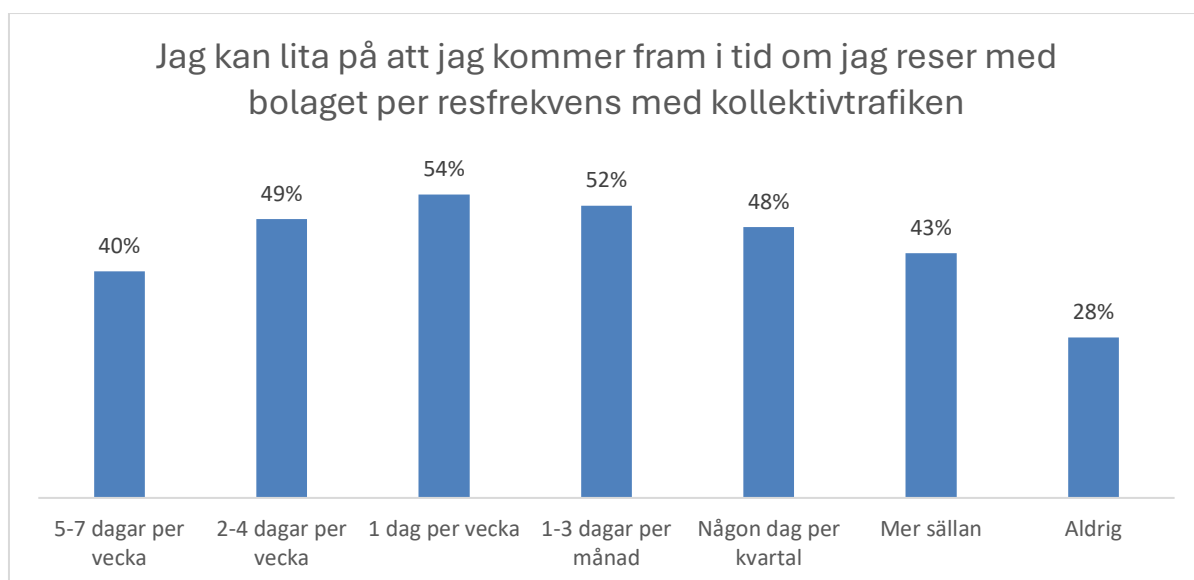
### Förtroendet att komma fram i tid har minskat

Förtroendet för kollektivtrafiken har minskat de senaste åren. 2023 som helår var det lägsta under undersökningsperioden mätt som andelen som svarat de två högsta betygsstegen på en femgradig skala.



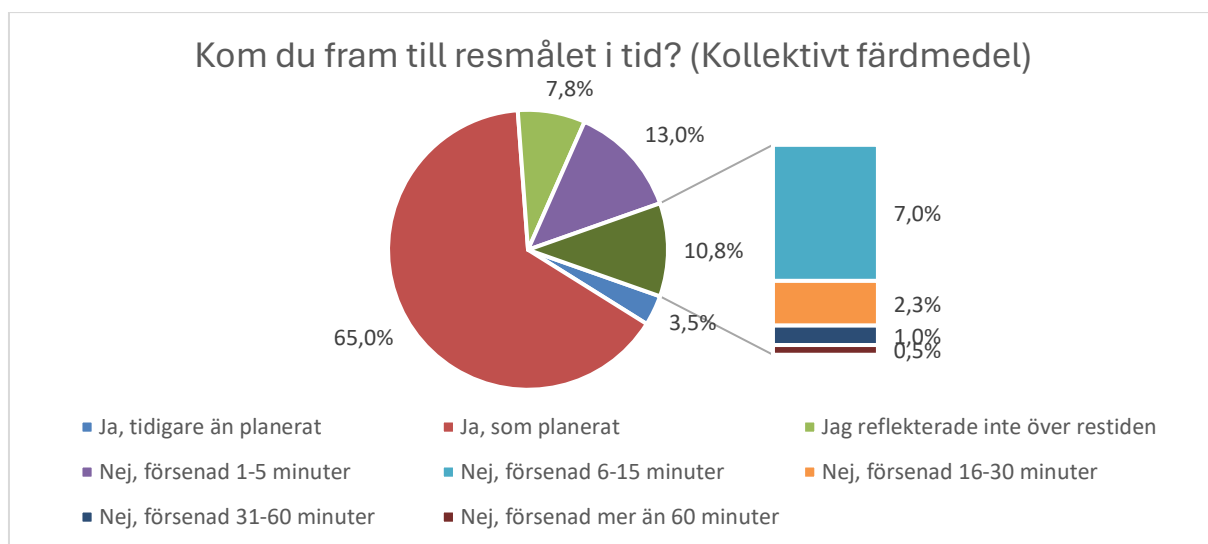
### De som reser minst har minst förtroende

De som aldrig reser med kollektivtrafiken har lägst förtroende, men även de som reser mer eller mindre dagligen har lägre förtroende än de som reser regelbundet men inte fullt så ofta. Att de som reser mest har lägst förtroende beror sannolikt på att de råkat ut för antalsmässigt fler förseningar än de som reser mindre. Att de som aldrig reser i kollektivtrafiken har lägst förtroende kan bero både på mediabild, historiska erfarenheter och ett sätt att bekräfta sitt val att inte resa kollektivt.



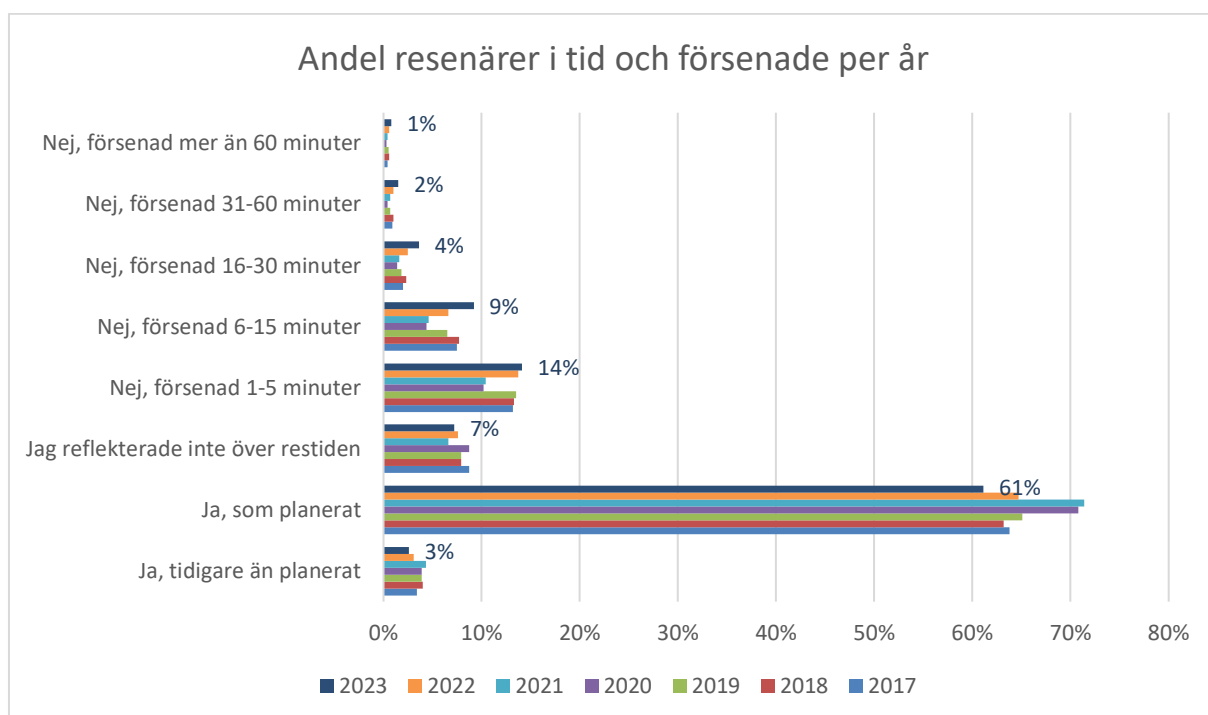
## Hur stor resenärsförsening?

65% av kollektivtrafikresenärerna var exakt i tid under perioden 2017-2023, lägger man till de som kommit före, upp till fem minuter sent och de som inte reflekterat över restiden summer det till 89%. Det senare skulle kunna anses motsvara branschens ”i tid-begrepp” (RT+5). Resenärer som byter mellan färdmedel kan ha råkat ut för en liten försening men på grund av detta missat en anslutning och därför råkat ut för en större försening till resmålet. Andelen som är försenade är lägre än de som säger att de inte kan lita på att de kommer fram i tid, dvs kollektivtrafiken är bättre än sitt rykte



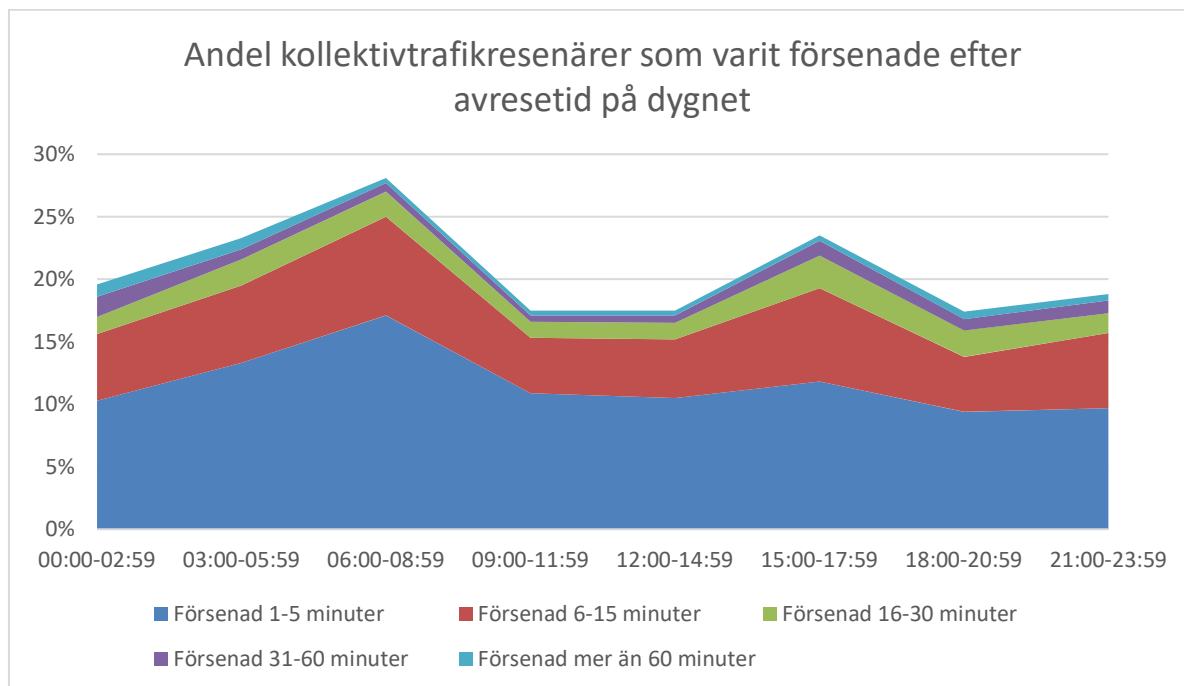
## Över tid ökar resenärsförseningarna

Under mätperioden har antalet resenärer som kommit fram i tid först ökat och sedan minskat. 2023 ökade alla förseningslängder medan både de som kom fram i tid samt tidigare än planerat blev färre. 2023 års värden är de som anges med siffror i diagrammet.



## När sker förseningarna i kollektivtrafiken?

De flesta förseningar sker för resor som startar på morgonen. Den största andelen långa förseningar (över 30 min) sker dock på natten. Generellt ser man att en större andel av resenärerna är försenade i samband med peaktiderna sannolikt påverkas detta av trängsel på vägar och spår.



## Efter resfrekvens med kollektivtrafiken

Resenärer som reser ofta är mer försenade än de som reser sällan. Dock är de som reser någon gång per kvartal/mer sällan lite mer drabbade av de längsta förseningarna. Sannolikt hittas förklaringen i det att det är något vanligare i denna resenärsgrupp att resa fjärr- och regionalståg.

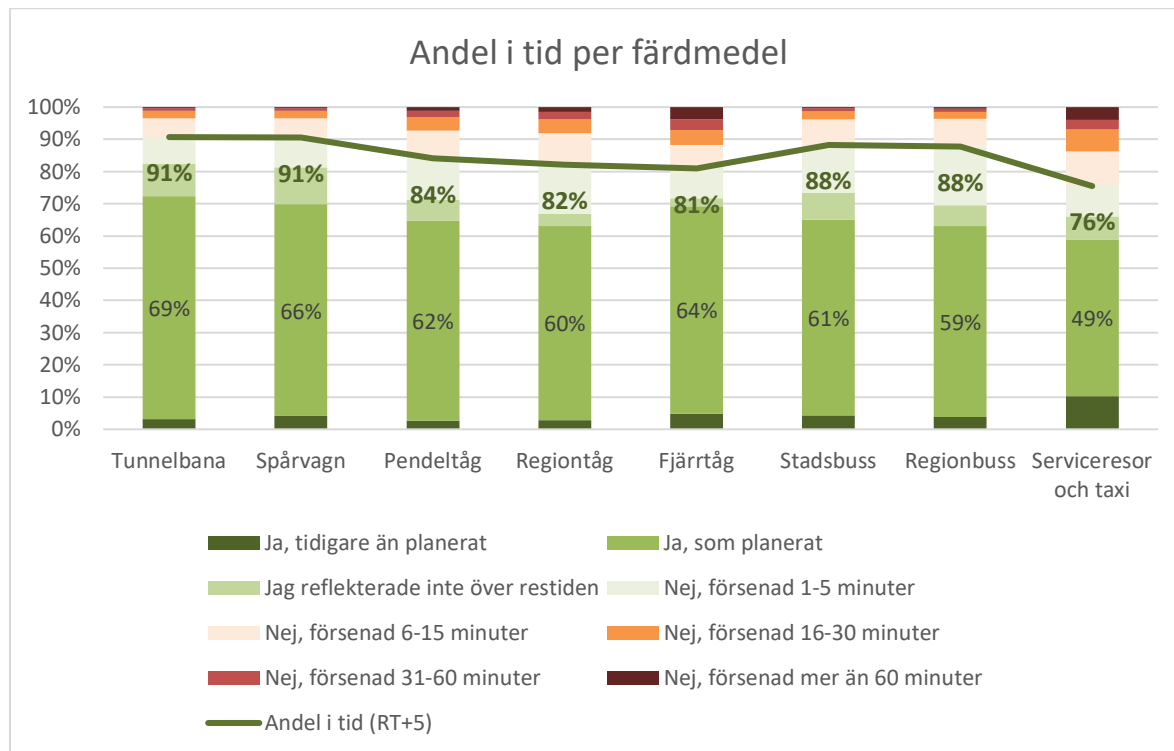
<b>B11a. Kom du fram till resmålet i tid? (Kollektivt färdmedel) / A1. Hur ofta åker du med bolaget?</b>	<b>5-7 dagar per vecka</b>	<b>2-4 dagar per vecka</b>	<b>1 dag per vecka</b>	<b>1-3 dagar per månad</b>	<b>Någon dag per kvartal</b>	<b>Mer sällan</b>	<b>Aldrig</b>
<b>Ja, tidigare än planerat</b>	3%	3%	4%	4%	5%	5%	6%
<b>Ja, som planerat</b>	62%	70%	73%	72%	71%	71%	72%
<b>Jag reflekterade inte över restiden</b>	8%	7%	7%	8%	7%	5%	5%
<b>Nej, försenad 1-5 minuter</b>	15%	11%	8%	7%	9%	7%	8%
<b>Nej, försenad 6-15 minuter</b>	8%	6%	5%	5%	5%	5%	5%
<b>Nej, försenad 16-30 minuter</b>	3%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
<b>Nej, försenad 31-60 minuter</b>	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
<b>Nej, försenad mer än 60 minuter</b>	1%	1%	1%	1%	2%	2%	1%

## Förseningarnas skillnad för olika färdmedel?

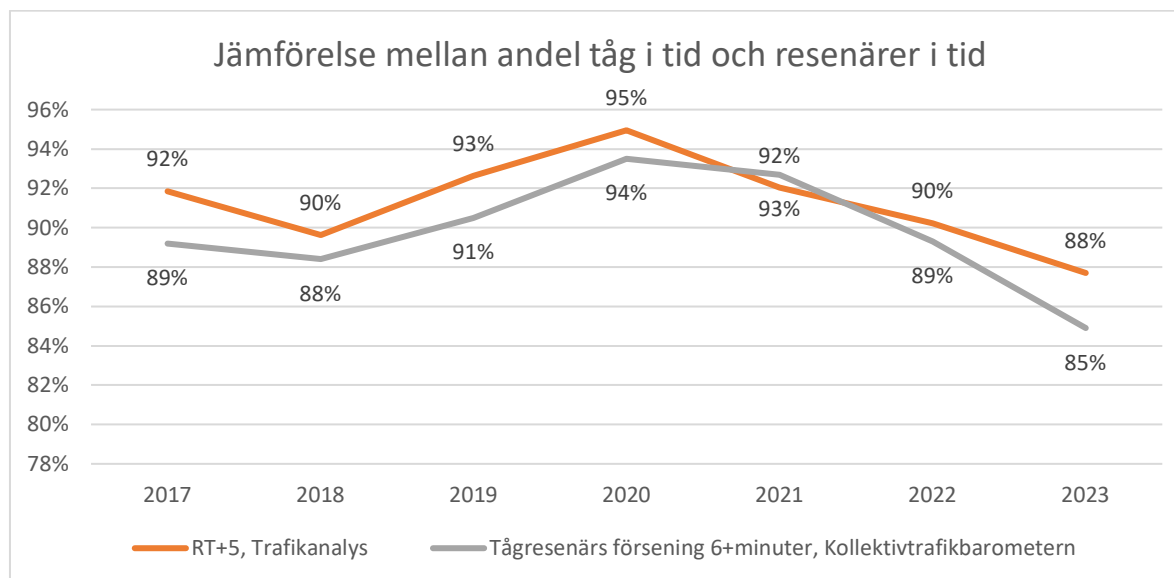
Analyserar man andelen som är i tid mätt som branschmättet RT+5 (före tid, i tid, max 5 minuter sent samt reflekterade inte över försening) per kollektivt färdmedel så ligger serviceresor/taxi längst

## Förseningar och trafikinformation utifrån ett resenärsperspektiv

(76%) och tunnelbana och spårväg (91%). Fjärrtåg ligger lägst (81%) av de olika tre järnvägstyperna och bussarna ligger båda bättre till (88%). Störst andel långa förseningar (+60 min) har serviceresor/taxi och fjärrtåg.



## Fler sena än i Trafikanalys förseningstatistik



Om man jämför den officiella statistiken över punktliga tåg från Trafikanalys (RT+5, vilket innebär tåg max 5 min 59 sekunder sena) med hur respondenter i Kollektivtrafikbarometern som rest med tåg ser man att årsvärdena till stor del samvarierar mellan fordonspunktlighet och resenärspunktighet. De flesta år har resenärsvärdena dock varit lägre vilket kan förklaras med att en större andel resenärer reser i peak varje dag och då är förseningarna större (mer trängsel i fordon och på väg och spår samt större risk för följdförseningar genom mindre möjlighet att återställa trafiken).

## Bilistens försening

Under perioden 2017-2023 ställdes frågan till de som gjort resor i bil om de kommit fram till resmålet i tid. Andelen som kommit fram som planerat är relativt konstant, andelen som kommit fram tidigare än planerat har ökat något och jämfört med de som reser i kollektivtrafiken är det nästan ingen som kommer fram senare än planerat.

<i>Kom du fram till resmålet i tid? (Bil/Moped/MC) /År</i>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Ja, tidigare än planerat</b>	7%	7%	7%	7%	9%	8%	8%
<b>Ja, som planerat</b>	84%	83%	82%	83%	82%	83%	83%
<b>Jag reflekterade inte över restiden</b>	7%	7%	7%	8%	6%	6%	6%
<b>Nej, lite senare än planerat</b>	3%	3%	3%	2%	3%	3%	3%
<b>Nej, mycket senare än planerat</b>	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%

## Bilisternas försening utifrån resfrekvens med bil

En betydligt större andel anger att de kom fram med sin bilresa i tid som planerat och även vad gäller de som kommit fram tidigare än planerat. De som åker bil sällan kommer oftare fram före i tid och de som åker bil ofta kommer fram i tid. En något lägre andel än bland kollektivtrafikresenärerna anger att de inte reflekterade över restiden (trots att bilresandet sällan är så klockstyrt som kollektivtrafiken) det är främst de som sällan åker bil som inte reflekterar om de inte kommer fram i tid.

<b>Kom du fram till resmålet i tid? (Bil/Moped/MC) / Hur ofta åker du med bil?</b>	<b>5-7 dagar per vecka</b>	<b>2-4 dagar per vecka</b>	<b>1 dag per vecka</b>	<b>1-3 dagar per månad</b>	<b>Någon dag per kvartal</b>	<b>Mer sällan</b>	<b>Aldrig</b>
<b>Ja, tidigare än planerat</b>	7%	7%	7%	8%	7%	8%	11%
<b>Ja, som planerat</b>	84%	82%	80%	76%	75%	78%	74%
<b>Jag reflekterade inte över restiden</b>	5%	8%	10%	12%	13%	11%	11%
<b>Nej, lite senare än planerat</b>	3%	3%	3%	4%	5%	3%	4%
<b>Nej, mycket senare än planerat</b>	0%	0%	0%	1%	1%	0%	1%

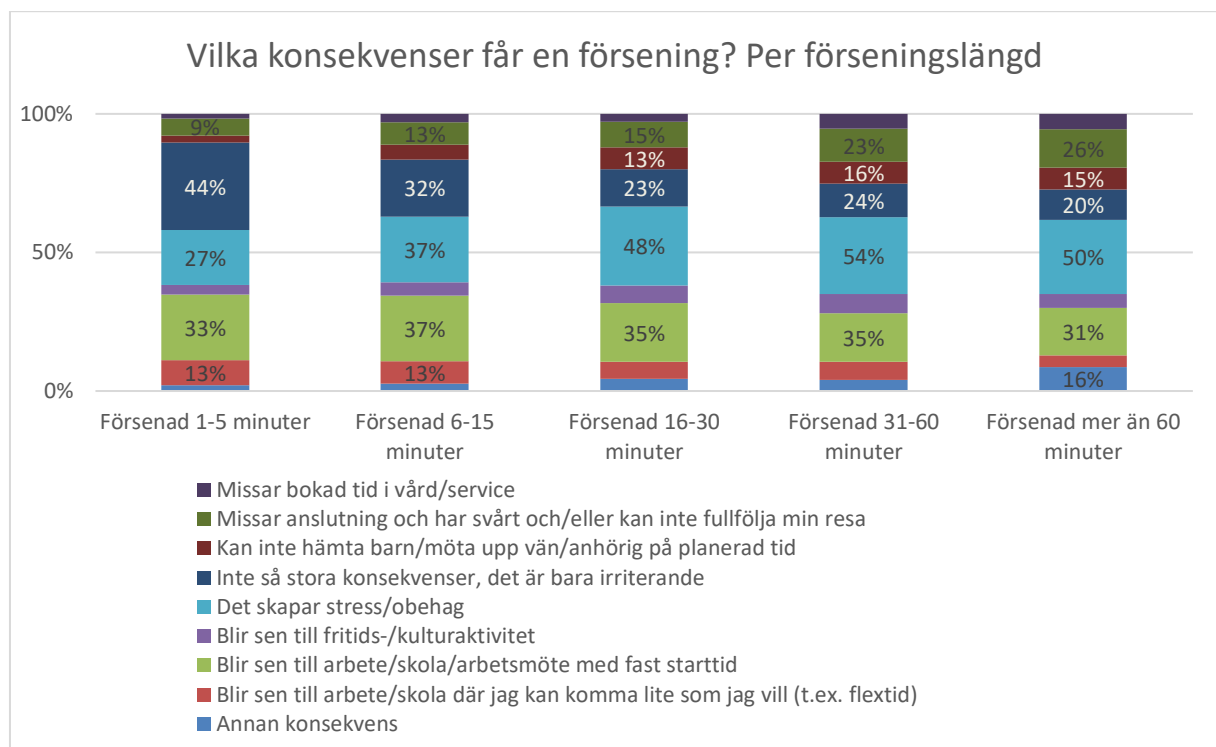


## Vad blir konsekvenserna av förseningar för resenärerna?

Under åren 2022-2023 ställdes fördjupande frågor kring vad som varit konsekvenser för resenärer när de råkat ut för förseningar i kollektivtrafiken.

### Konsekvenser utifrån olika förseningslängd

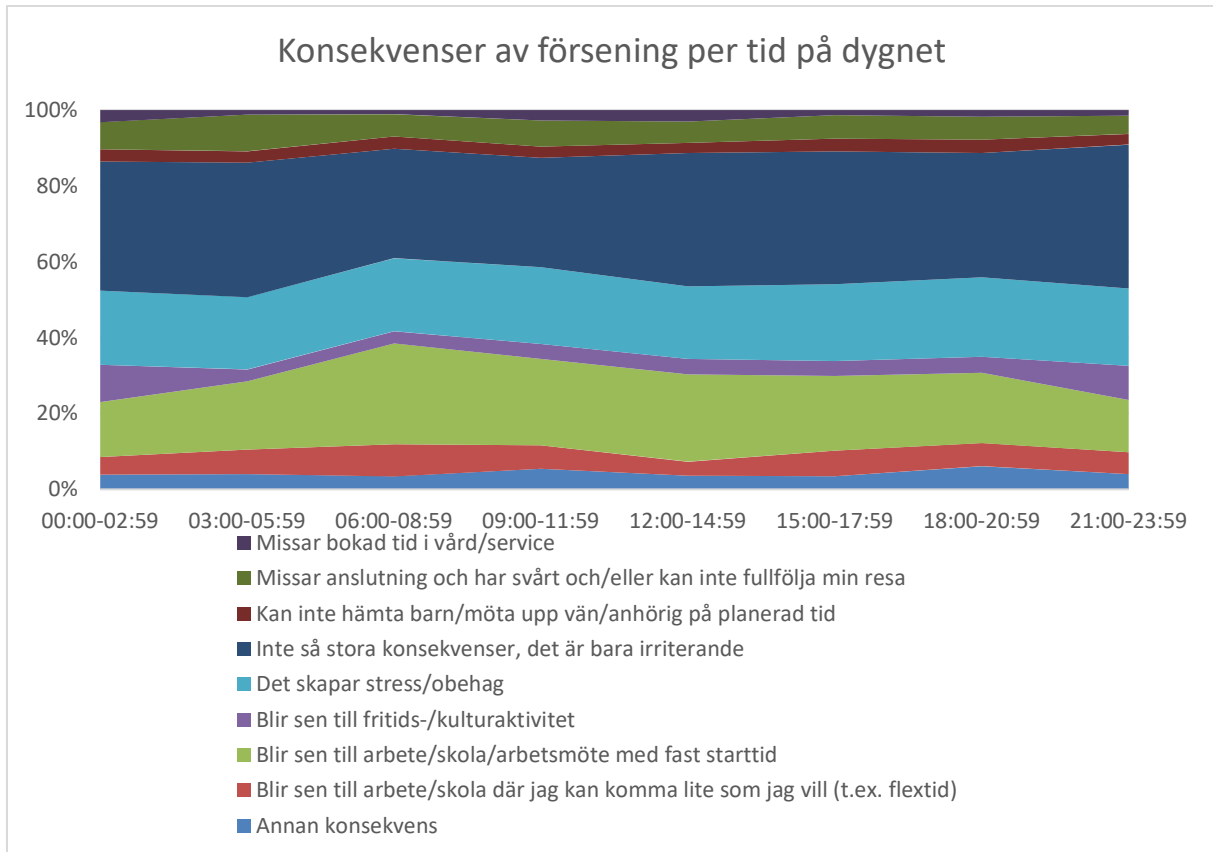
Olika längd på förseningen ger olika påverkan. I de som drabbas av korta förseningar finns en större andel som kommer sent till skola/arbete/arbetsmöte. Men det är också där en större andel menar att det är irriterande mer än att det ger stora konsekvenser. Bland de som är försenade längre tid ersätts irritation av känslor av stress och obehag. Ju längre försening desto fler får också svårt att möta upp/hämta personer man lovat samt att fler missar sina anslutningar. Värt att notera är ändå att 1 av 10 av de som råkar ut för en försening upp till 5 minuter missar sin planerade anslutning.



### Konsekvenserna är olika över dygnet

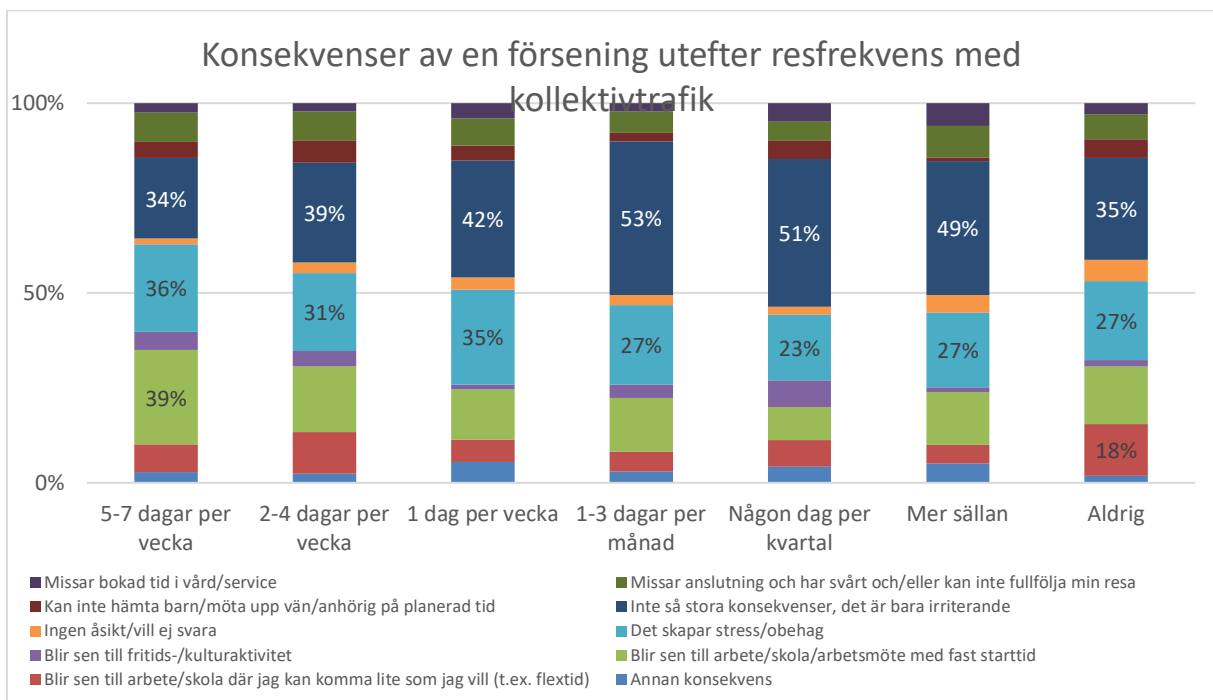
Om man tittar på när olika resor startat så ser man att det finns ett mönster där missade anslutningar är ett större problem i lågtrafiktid (natten) och blir sen till/från fritidsaktiviteter (kväll/natt) medan att komma försent till arbete/skola/möte med fast starttid är som störst problem under morgontimmarna. Stress, irritation och obehag utav förseningarna är stora och relativt konstanta effekter över hela dygnet.

## Förseningar och trafikinformation utifrån ett resenärsperspektiv



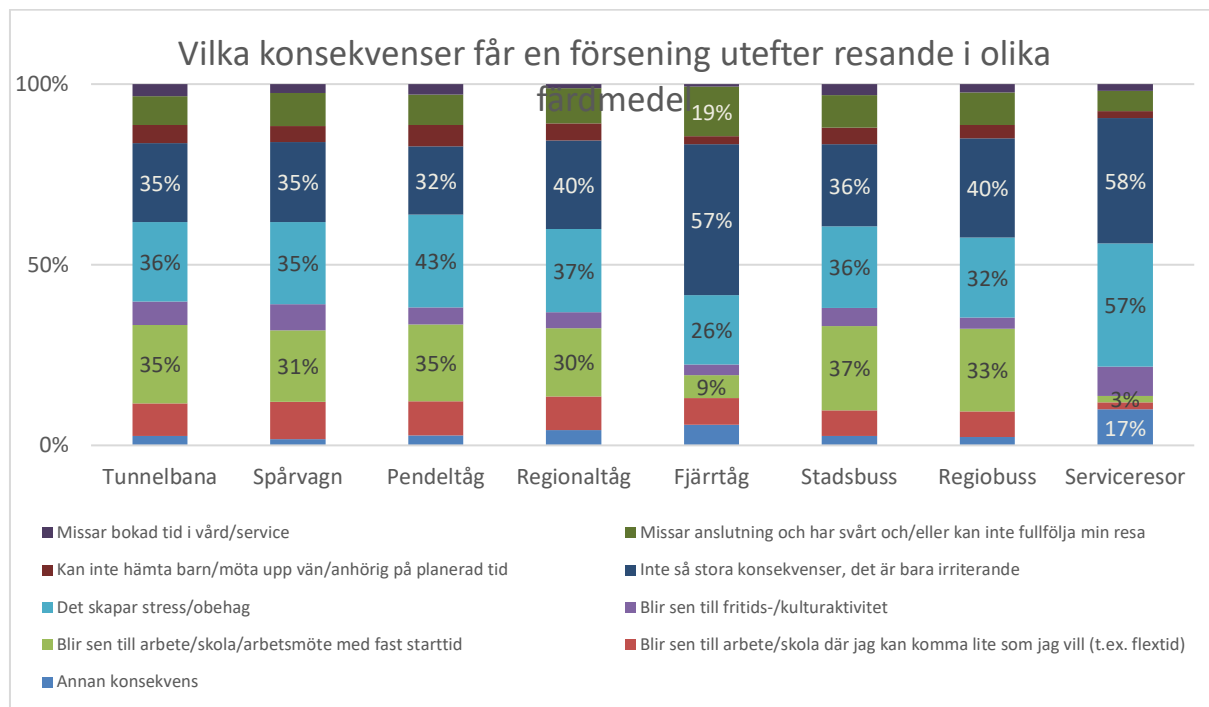
## Olika konsekvenser för olika resenärsgupper

Resenärer som åker ofta i kollektivtrafiken blir i större utsträckning sena till skola/arbete/arbetsmöte med fast starttid. De som mer sällan åker kollektivt blir i störst utsträckning mest irriterade och de som aldrig åker kollektivt blir i större utsträckning sena till skola/arbete där man har möjlighet att flexa.



## Olika konsekvenser för olika färdmedel

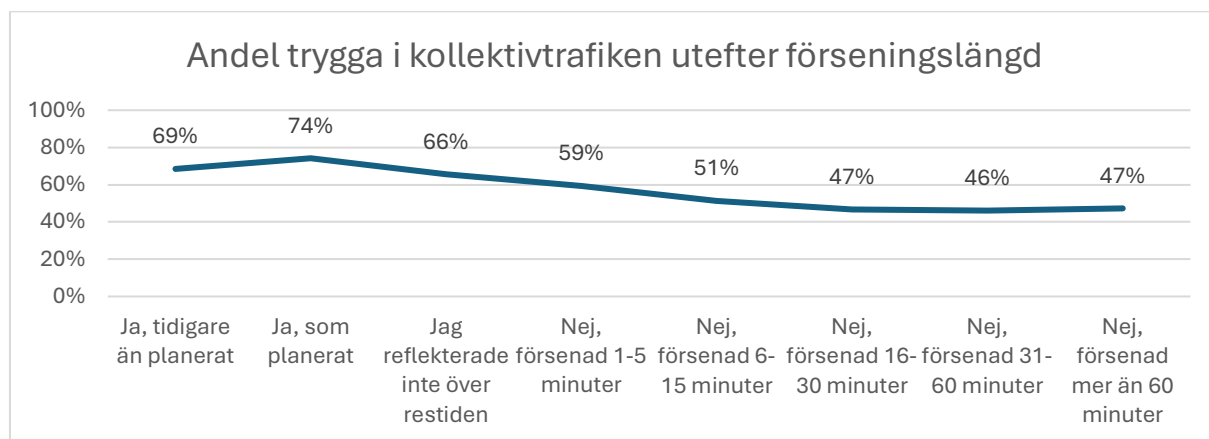
Det är tydligt att förseningarna får stora konsekvenser för majoriteten av resenärerna. Mer än 40% av de som reser stadsbuss kommer försent till sitt arbete/arbetsmöte pga förseningarna i kollektivtrafiken. Fjärrtågsresenärerna är de som skiljer sig åt från de som reser övriga färdmedel. För majoriteten resenärer spelar inte förseningen någon roll och få kommer försent till arbetet/arbetsmöte med fast starttid. Den konsekvens som sticker ut i övrigt för fjärrtågsresenärer är missade anslutningar.



## Påverkas upplevelsen av kollektivtrafiken av förseningar?

### Otrygghet beror till viss del på förseningar

Vi kan se att andelen som är otrygga med kollektivtrafiken ökar när förseningen blir längre för resenären. Vid förseningar över 15 minuter minskar inte otryggheten ytterligare. Resenärer som kommer fram före planerad tid är något mindre trygga än de som kommer fram i planerad tid.



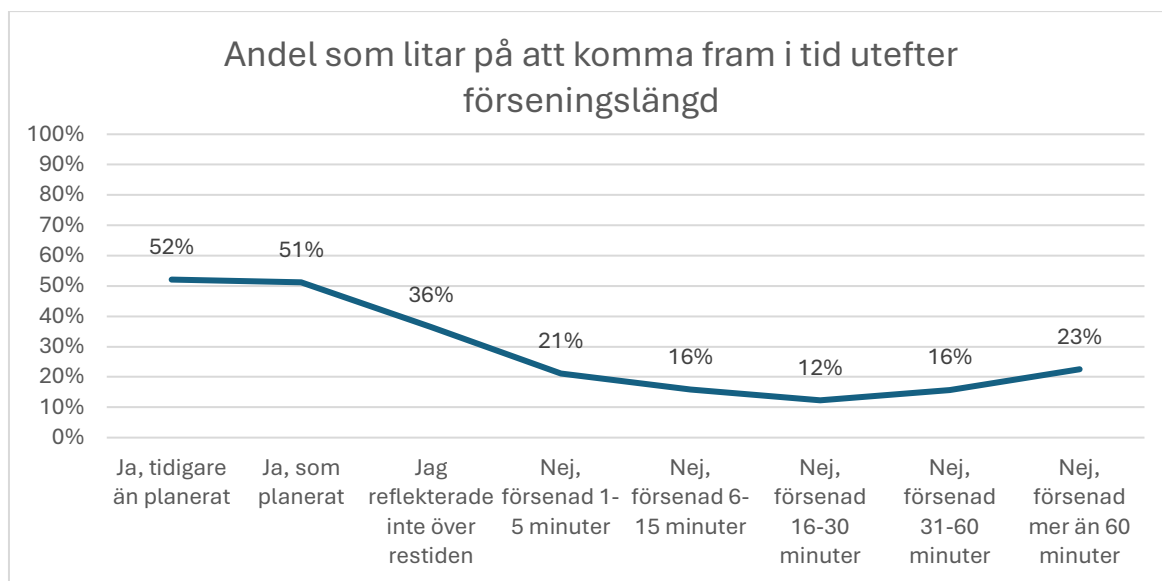
### Orsaken till otrygghet vid förseningar

Bland de otrygga har 59% angett (under 2022-2023) att förseningar är orsaken till att de inte är trygga. Bland dessa finns ett antal olika orsaker till att de upplever otrygghet i kollektivtrafiken. De största orsakerna är tidigare erfarenheter, att förseningen kommer att få stora konsekvenser för individen samt att ersättningstrafiken är bristfällig eller helt saknas.



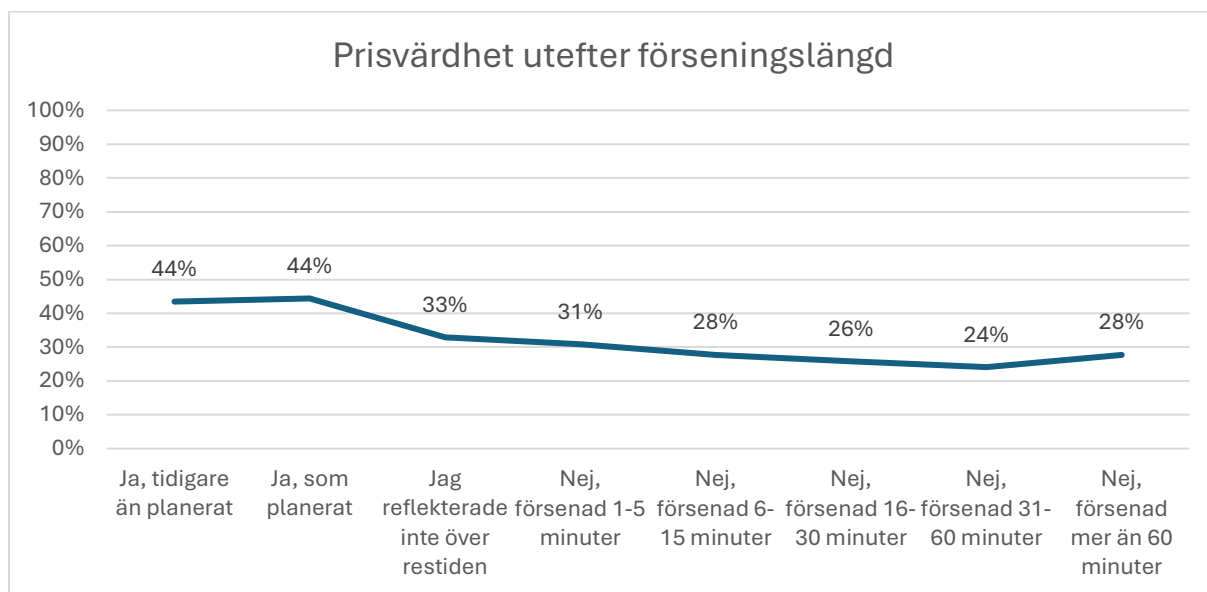
## Lita på att komma fram i tid?

Tillförlitligheten att komma fram i tid påverkar så klart vid förseningar och sjunker med ökande förseningstid. Dock ökar förtroendet märkbart igen när förseningarna överskrider en halvtimme.



## Prisvärdheten påverkas av förseningslängden

Ju större försening desto fler av kollektivtrafikresenärerna tar avstånd ifrån att det är prisvärt att resa med kollektivtrafiken. Men precis som i tidigare förtroendefrågor sker en viss återhämtning när förseningarna blir riktigt långa. Kanske är branschen bättre på att hantera resenärerna vid riktigt stora störningar eller så är resenärernas förväntningar längre.

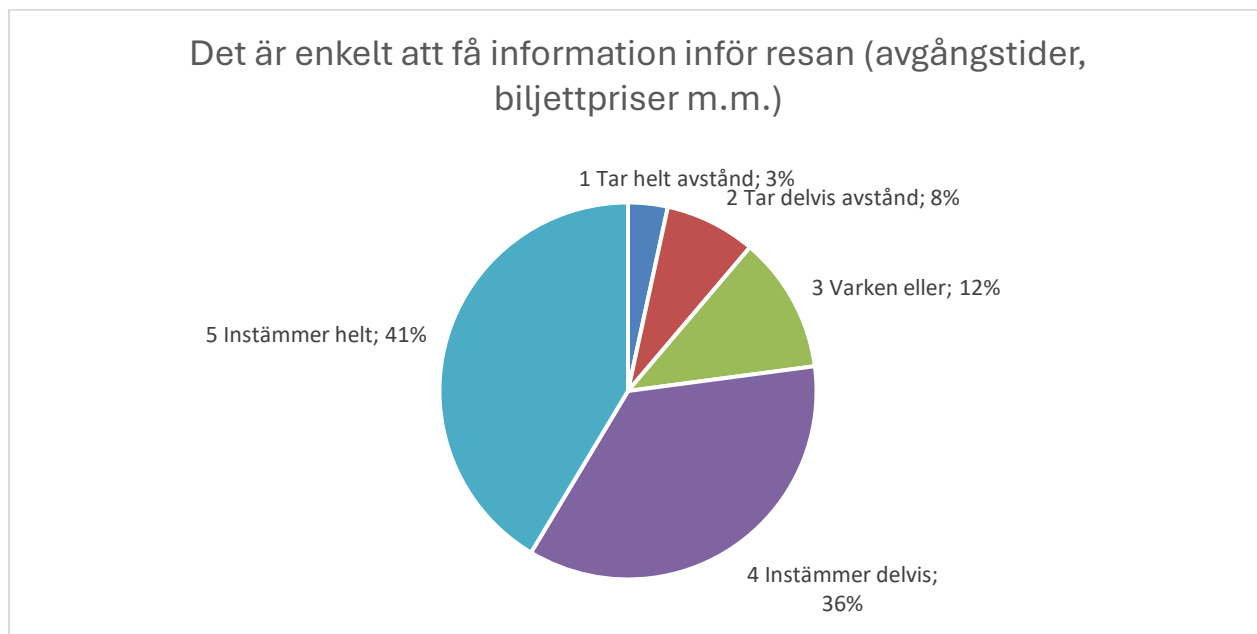


## Trafikinformation

Här tittar vi på nöjdheten med informationen i olika steg i resan. Vi tittar också på om en försening på resan påverkar uppfattningen.

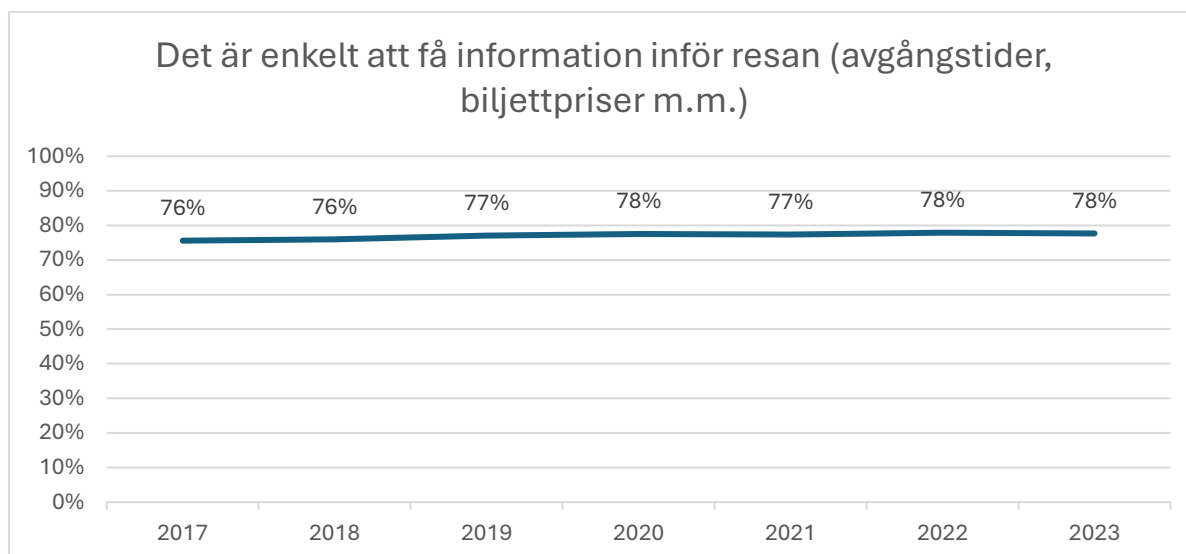
### Information för att planera sin resa

77 procent av respondenterna tycker det är enkelt att få information inför kollektivtrafikresan.

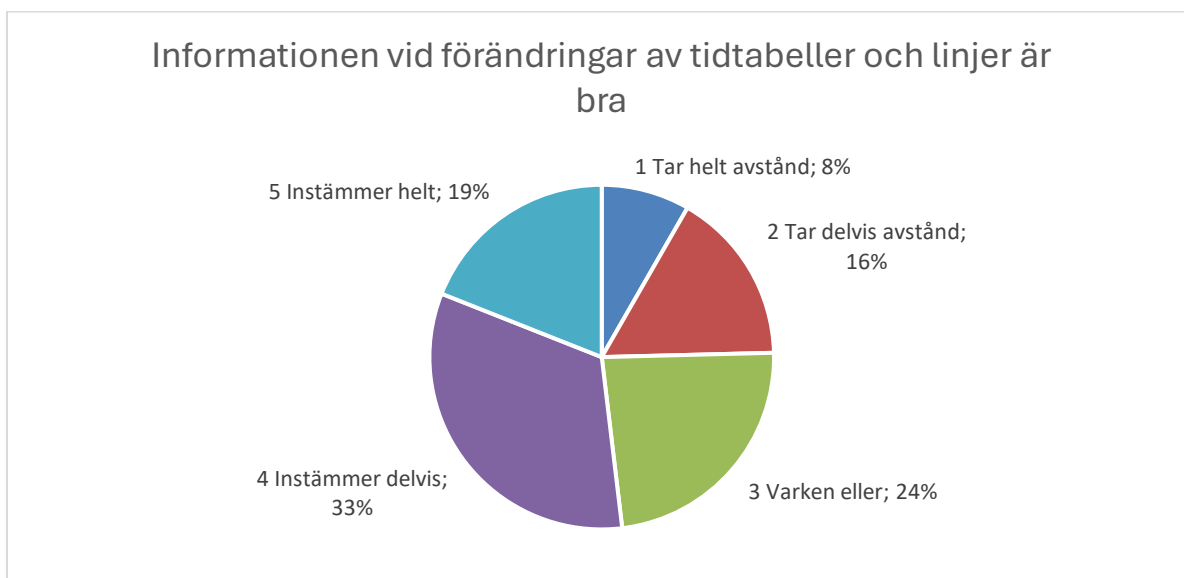


### Nöjdheten med informationen före resan ökar över tid

De digitala kanalernas utveckling och medborgarnas ökade digitala mognad har gjort informationen lättillgängligare och sannolikt är det detta som ökat nöjdheten något över tid.

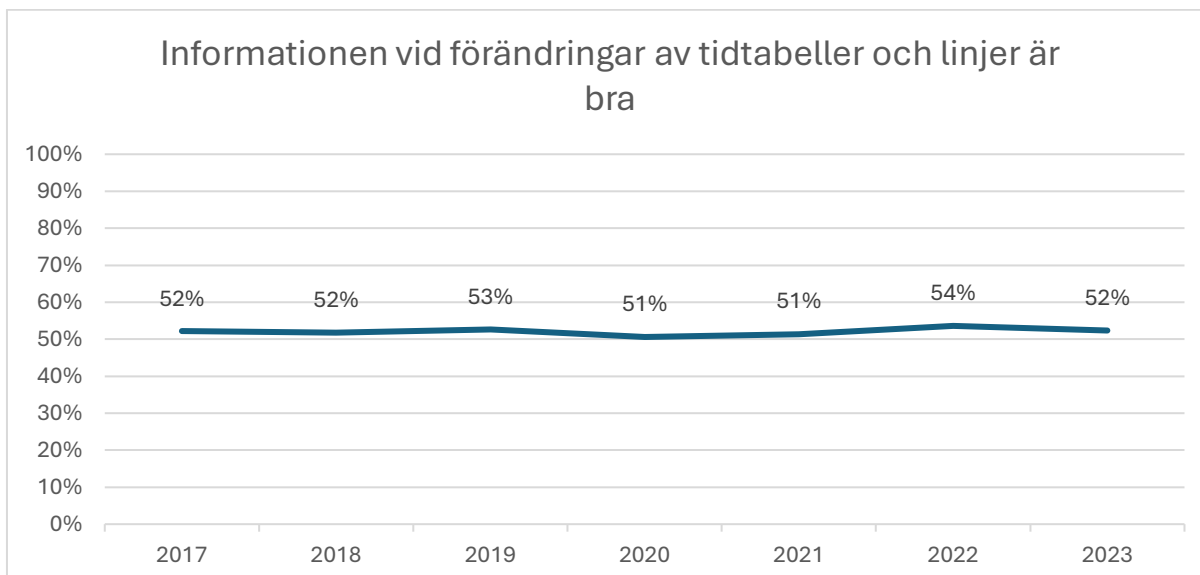


## Information vid planerade förändringar av tidtabeller och linjer



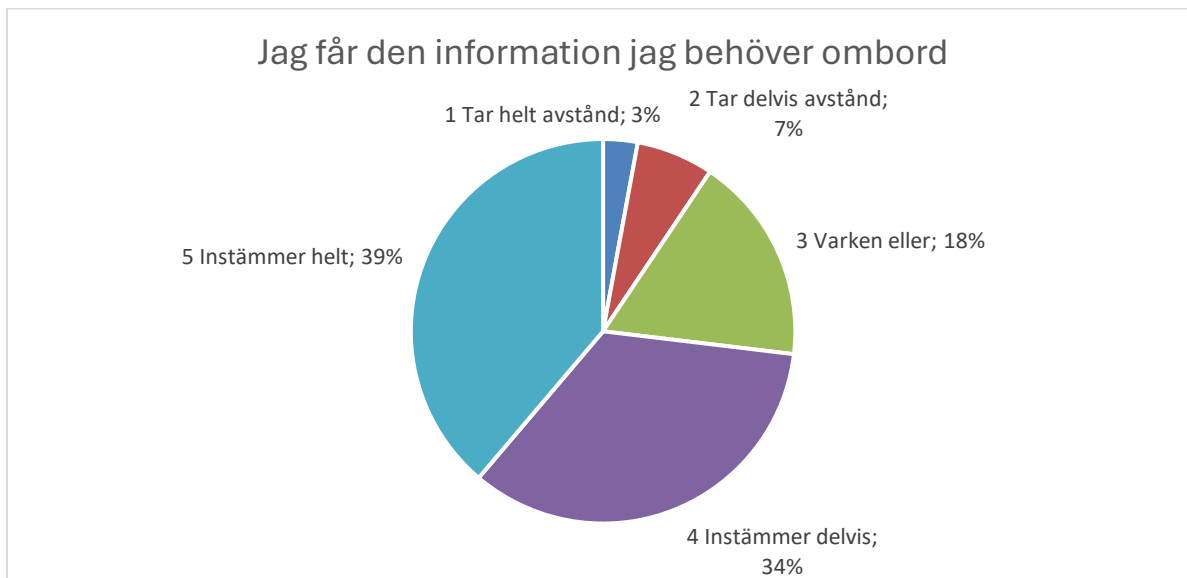
## Små ändringar i nöjdhet vad gäller information om planerade ändringar

Andelen som är nöjd varierar några gå procentenheter över åren. Över tid har andelen som anser att informationen är dålig minskat något, men förändringarna är små.



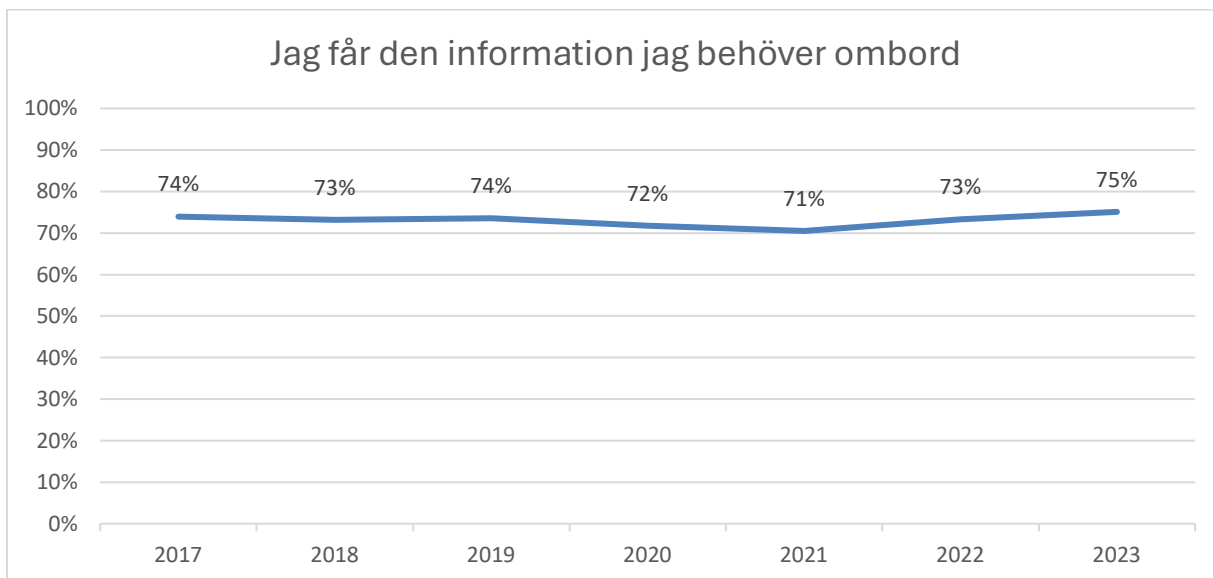
## Informationen ombord

73% av resenärerna tycker att informationen ombord fungerar bra.



## Ingen ändring i nöjdhet kring informationen ombord

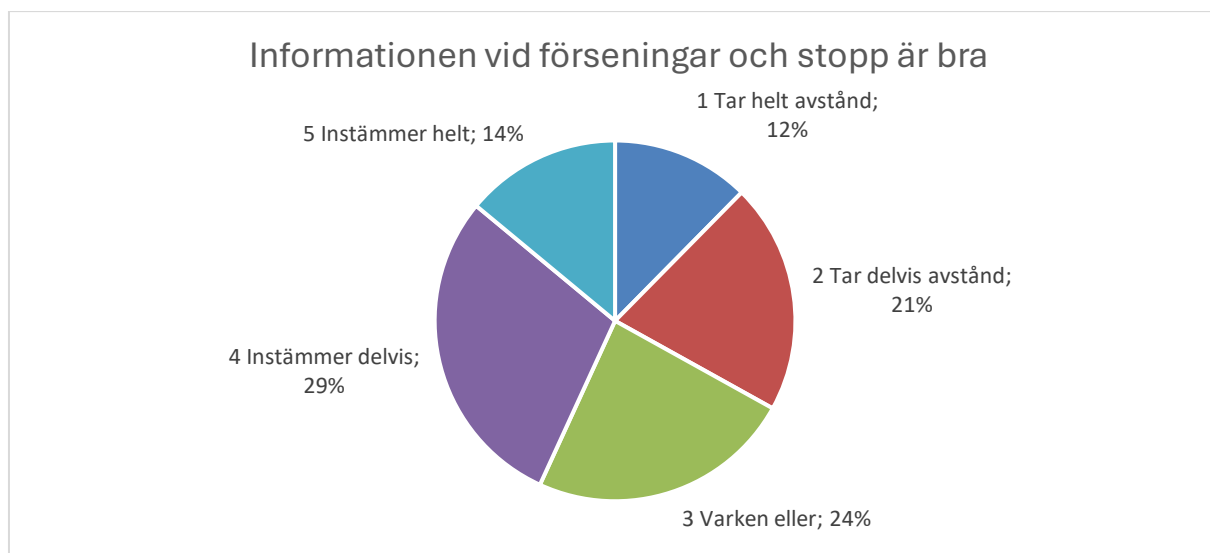
Över tid har andelen som andelen som är nöjd med informationen ombord varierat med några få procentenheter





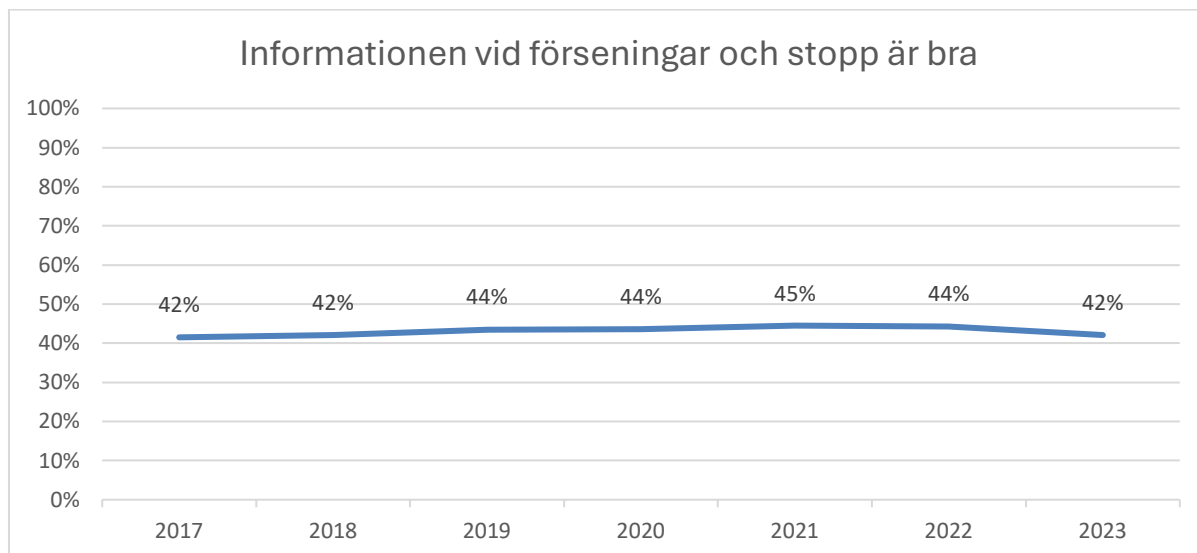
### Information vid förseningar och stopp

43% av respondenterna är nöjda med informationen vid oplanerade händelser som förseningar och stopp i kollektivtrafiken



### Nöjdheten med störningsinformationen är oförändrad över tid

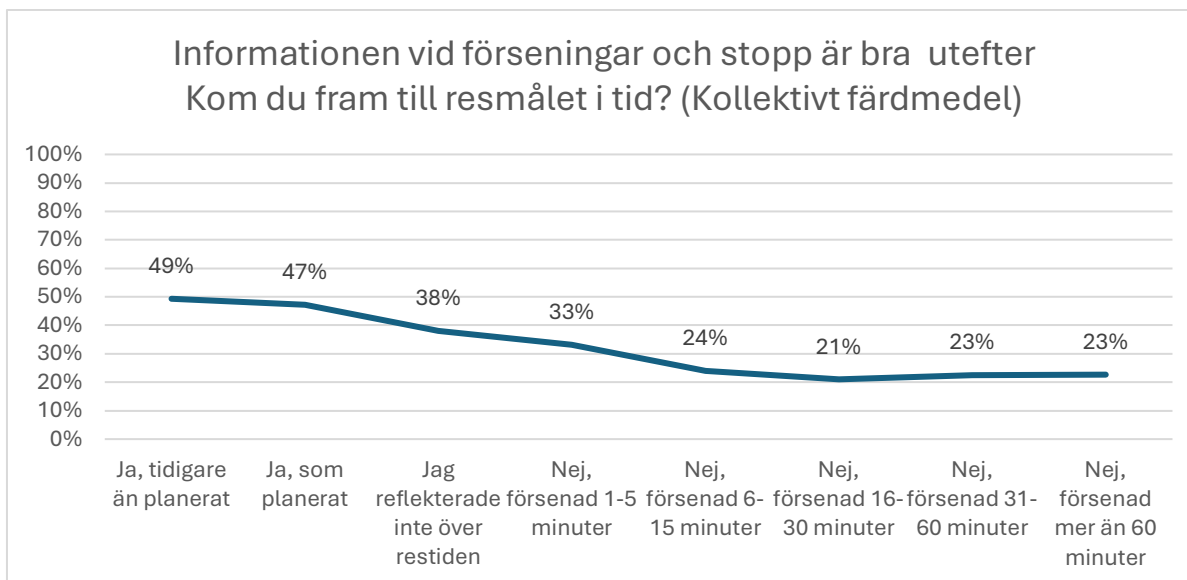
Över tid har andelen varierat men är idag på samma nivå som det första redovisade året.



### Förseningens påverkan på nöjdheten med informationen

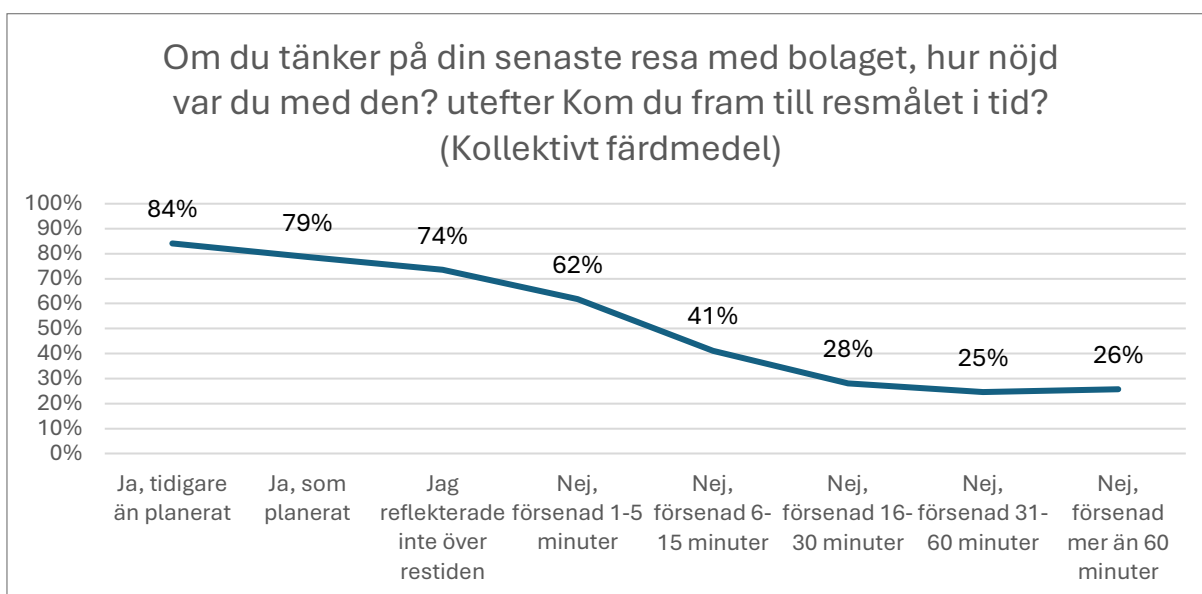
Om resenären råkat ut för en försening påverkas bedömningen av betyget för information för förseningar och stopp märkbart. Det är de som är försenade 16-30 minuter som är mest missnöjda.

## Förseningar och trafikinformation utifrån ett resenärsperspektiv



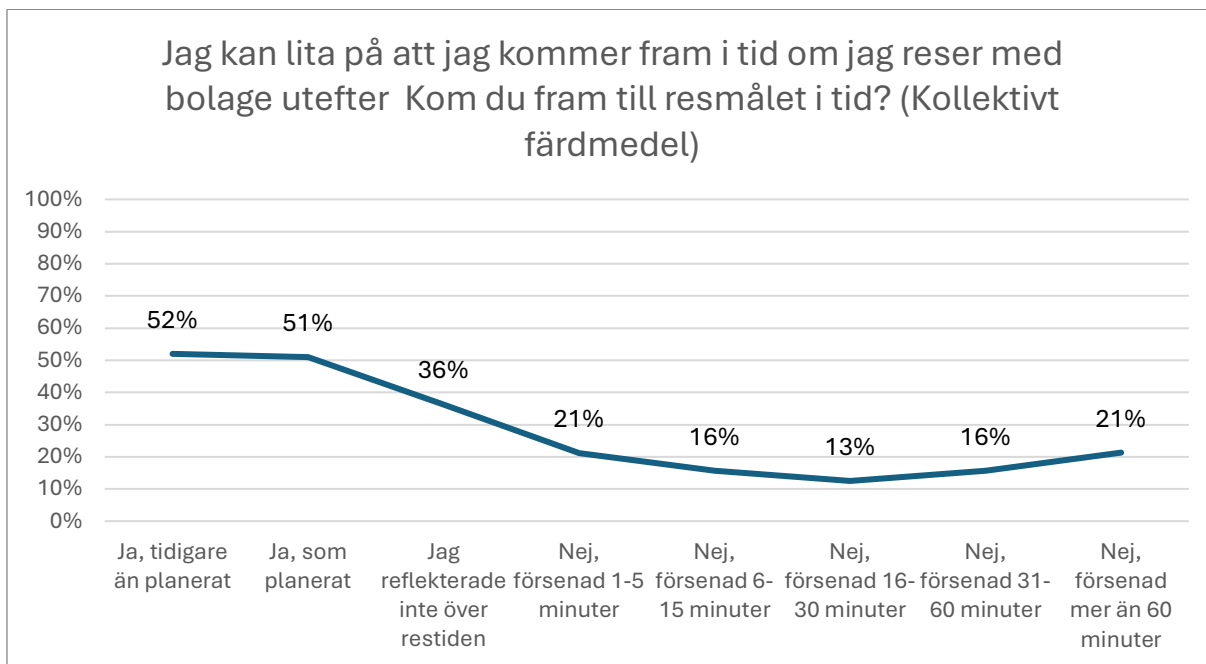
## Nöjdheten med resan påverkas av förseningar

Nöjdheten med resan sjunker ju större förseningen blir men planar ut när förseningen överskrider 30 minuter. 79% av de som kom i tid var nöjda med sin resa, medan bara 26% var nöjda av de som råkat ut för förseningar över en timme.



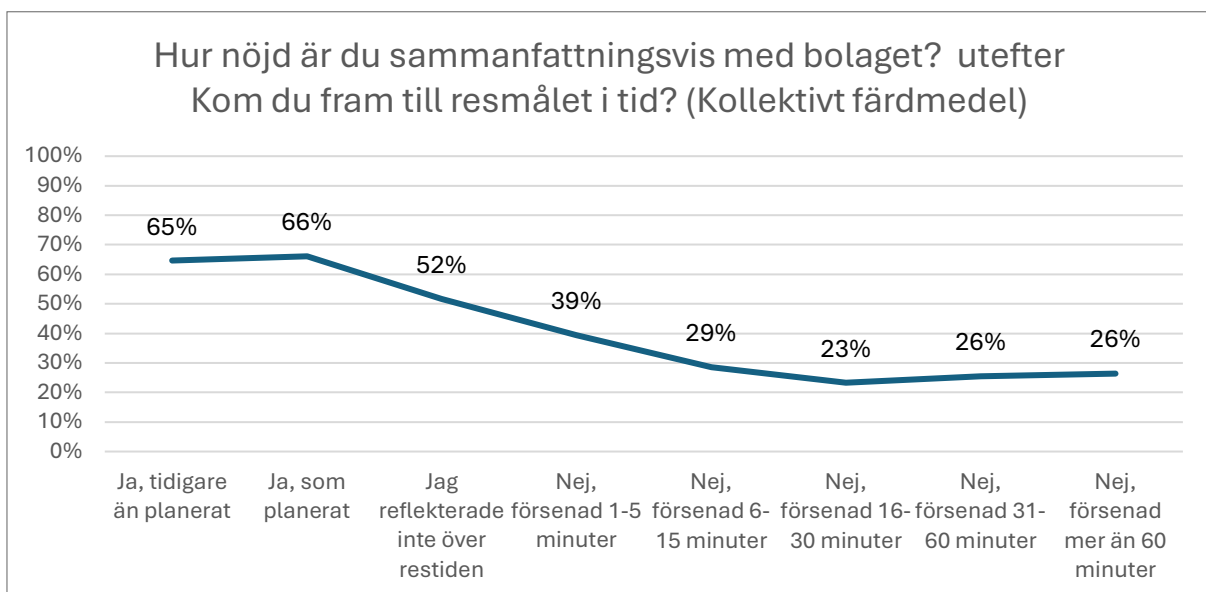
## Förtroendet generellt att man kan lita på kollektivtrafiken drabbas av förseningar

Ju längre försening desto lägre tillit till att resenären kommer fram i tid generellt. Även här med mönster att de mest de allra längsta förseningarna har något högre förtroende.



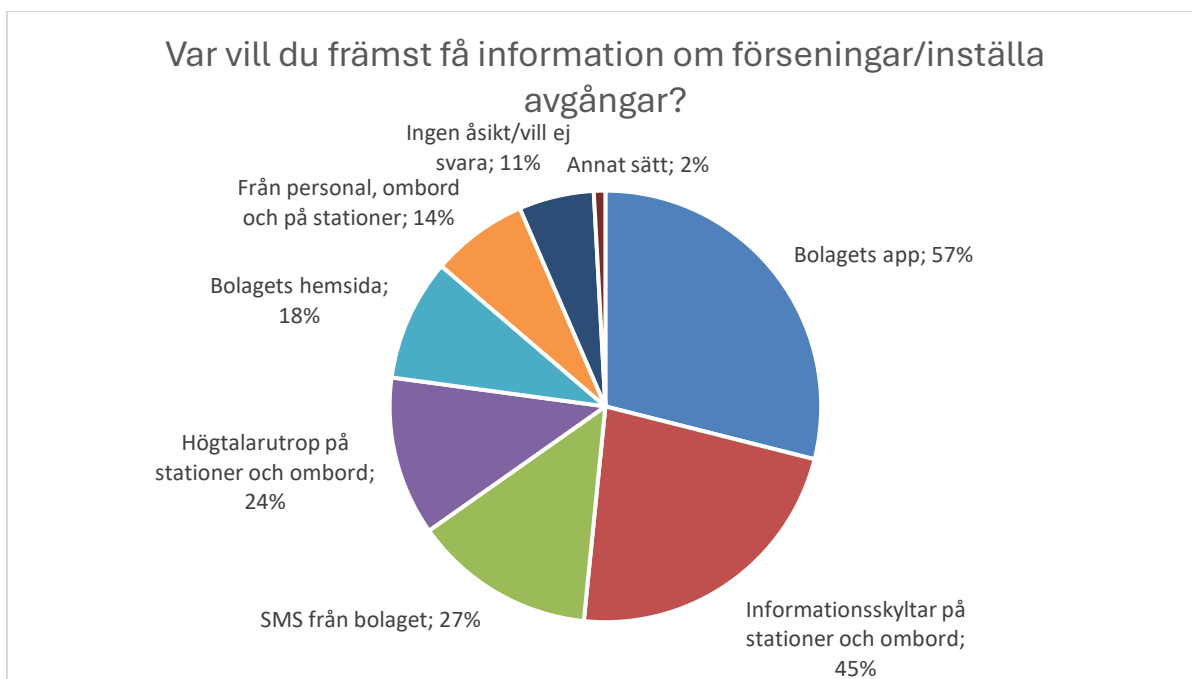
## Det generella förtroendet för kollektivtrafiken

Nöjdheten med kollektivtrafiken generellt (mätt som respektive regionalt kollektivtrafikvarumärke) påverkas negativt av förseningar. 66% av resenärerna som kommer fram i tid är nöjda med kollektivtrafiken, men bara 23% av de som drabbats av förseningar på 16-30 minuter är nöjda med kollektivtrafiken generellt.



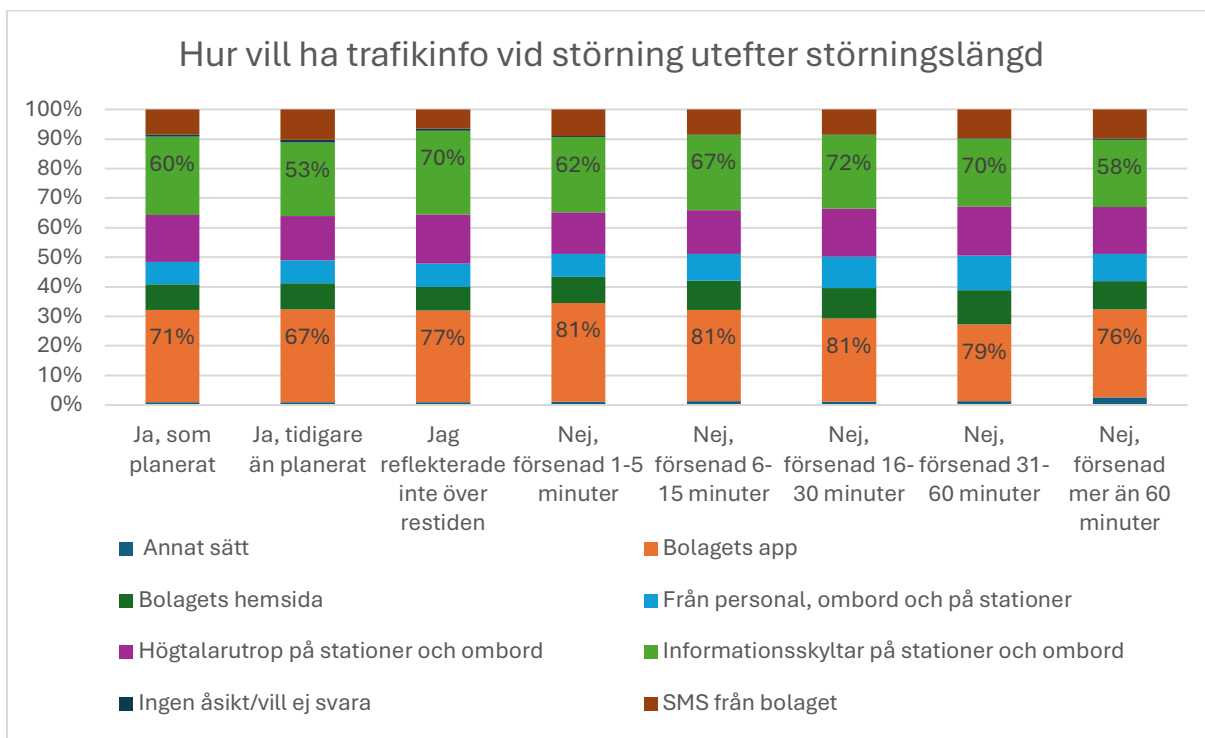
## Hur vill resenärer få information om förseningar och stopp

Under åren 2022 till 2023 ställdes frågor om hur resenärerna önskar att få trafikinformation vid förseningar. Bolagets app är den källa som flest resenärer önskar få information via.



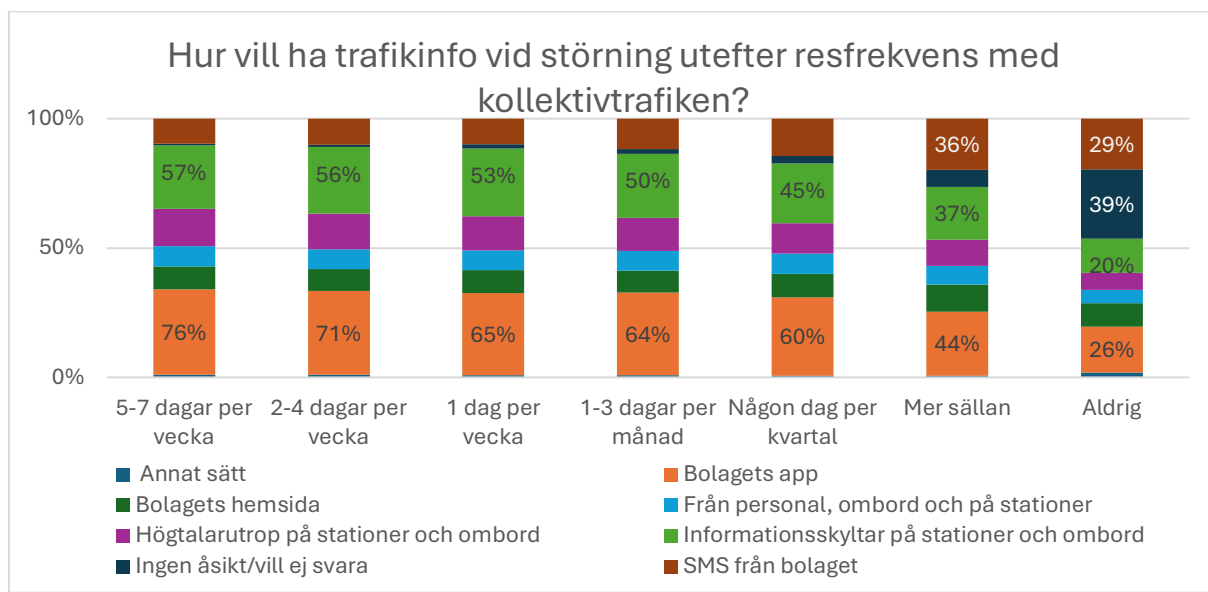
## Oavsett störningslängd är app önskad primär informationsväg

Önskemålen om hur man vill få störningsinformation är relativt lika oavsett störningens längd.



## Skillnader i resenärskategori

De som reser ofta föredrar att få informationen via trafikföretagens app och via informationsskyltar på stationer och ombord. Bland de som reser sällan vill en betydligt större andel ha information via SMS rörande trafikinformation kring störningar i kollektivtrafiken. Det är en utmaning eftersom dessa resenärer sannolikt är de som kollektivtrafikorganisationerna har minst kunskap om när och var de reser och att kommunicera med denna grupp via SMS kring alla störningar knappast kommer ge önskad effekt. Alla grupper anser också att informationsskyltar ombord och på stationer är viktiga, även där i stigande skala utifrån resfrekvens.



## Skillnader utifrån vilket färdmedel resenären oftast reser?

Det skiljer en del mellan olika färdmedel där SMS är attraktivast hos de som reser serviceresor/taxi och tåg. Informationsskyltarna är viktigast vid spårvagn och tunnelbana. Undantaget i serviceresor/taxi är bolagets app den primära källan man önskar information kring störningar i.

