

Februari 2017

ANBARO årsrapport 2016

Barometer för anropsstyrd trafik





1 Inledning

ANBARO (BAROmetern för ANropsstyrd trafik) är en undersökning som mäter resenärernas upplevda kvalitet på den senaste färdtjänst- eller sjukresan som genomförts.

Genom ANBARO ges möjligheter till jämförelser mellan resenärernas nöjdhet med olika transportörer, beställningscentraler men även mellan landets färdtjänst- och sjukreseansvariga. Nöjdheten redovisas i procent baserat på en femgradig skala där nöjd redovisas för de som angett betyg 4-5 och betyg 1-2 som missnöjd. De som anger betyg 3 är neutrala och påverkar varken betyget för nöjd eller missnöjd. Undersökningen pågår löpande under året och intervjuer per telefon sker dagligen. De som intervjuas är ett urval av de resenärer som genomfört en färdtjänst- eller sjukresa dagen innan intervju.

I samarbete med undersökningsföretaget Ipsos genomförs årligen drygt 40 000 intervjuer om färdtjänst och sjukresor.

ANBARO ger svar på frågor om:

Beställning och bemötande

- Beställningens utförande
- Bemötandet av samtalsmottagaren
- Sammanfattande betyg för beställningen

Intryck av resan

- Resans punktlighet
- Förarens agerande
- Sammanfattande betyg på resan

Bakgrundsfrågor

- Resenärens resmönster
- Funktionshinder
- Ålder och kön

Deltagare

I ANBARO-undersökningen 2016 ingår 16 av 20 län, vilket ger 80 procent täckningsgrad. Dessa län täcker 85 procent av landets befolkning som är 15 år och äldre, vilket är den åldersmässiga målgruppen för undersökningen. För deltagarna görs färdtjänstintervjuer i 78 procent av kommunerna och för 79 procent av befolkningen. Motsvarande för sjukreseintervjuerna är 83 procent av kommunerna och 84 procent av befolkningen.



Mattias Andersson
Projektledare
Svensk Kollektivtrafik
mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se
076-526 90 75

Deltagande aktörer 2016 är Blekingetrafiken, Dalatrafik, Göteborgs stad, Jönköpings Länstrafik, Kalmar Länstrafik, Karlstadsbuss/Karlstads kommun, Region Gotland, Regionförbundet södra Småland/Länstrafiken Kronoberg, Linköpings kommun, Länstrafiken i Jämtlands län AB, Länstrafiken Norrbotten AB, Region Örebro/Länstrafiken Örebro, Stockholms läns landsting, Skånetrafiken, Värmlandstrafik AB, Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrland, Västtrafik, Region Gävleborg/X-Trafik och ÖstgötaTrafiken AB.

För mer detaljerad information kring deltagare och metod i undersökningen se kapitel 11.

Övrigt

Fotografiet på rapportens framsida används med vänligt tillstånd givet av Västtrafik.

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Sammanfattning	6
2.1	Nio av tio nöjda med resan	6
2.2	Utveckling mellan 2012 och 2016	7
3	Bokningsprocessen	8
3.1	Beställning	8
3.2	Väntetid i telefon	10
3.3	Bemötande i telefon	11
3.4	Den bokade tiden	12
3.5	Sammanfattande betyg beställningen	13
4	Resan	14
4.1	Punktlighet upphämtning	14
4.2	Föraren	16
4.3	Restiden	18
4.4	Punktlighet till destinationen	19
4.5	Själva resan	22
5	Sammanfattande nöjdhet senaste resan	23
5.1	Hur nöjd kommer man att vara i framtiden?	24
6	Generella omdömen	25
6.1	Trygghet	25
6.2	Generellt betyg	26
7	Fokusområden för högre sammanfattande betyg	27
7.1	Skillnader mellan nöjda och missnöjda	28
8	Andel "perfekt" kvalitet	31
9	Demografiska variabler	35
9.1	Kön	35
9.2	Ålder	37
9.3	Resfrekvens	39
10	Om rapporten	42
11	Om undersökningen	43
11.1	Bakgrundsinformation	43
11.2	Deltagare 2016	43
11.3	Definitioner	44
11.4	Metod	45
11.5	Frågebatteri	45
11.6	Webbreporten	45
12	Bilagor	46
1:	Systemöversikt dagliga urval och intervjuförfarande	46
2:	Frågepaket ANBARO för 2016 års undersökning	46

2 Sammanfattning

2.1 Nio av tio nöjda med resan

ANBARO 2016 visar att både färdtjänst- och sjukresenärer överlag är mycket nöjda med sina resor. 90 procent av såväl färdtjänstresenärerna som sjukresenärerna anger att de är nöjda med både beställningen och resan sammantaget.

Nöjdheten med bemötandet vid beställning ligger på 90 procent för sjukresenärer, och 92 procent för färdtjänstresenärer. I båda fallen har andelen nöjda minskat från föregående år.

Det sammanfattande betyget för beställning av färdtjänstresa eller sjukresa visar att totalt 88 procent är nöjda. Nöjdheten har sjunkit vardera en procentenhet för sjukresor, där andelen nöjda är 86 procent, och även för färdtjänst där 89 procent är nöjda 2016.

96 procent av resenärerna är nöjda när de vid beställningen får svar direkt och inga förseningar sker vid upphämtning och/eller avlämning. Däremot är bara 72 procent av resenärerna nöjda när de vid beställningen fått vänta mer än en minut och förseningar skedde vid upphämtning och/eller avlämning. Vi ser alltså ett starkt samband mellan god tidspassning och nöjdhet.

Samtidigt som nöjdheten är hög ser vi nästan genomgående skillnader mellan resenärer med olika resfrekvens: dagliga resenärer är mindre nöjda än resenärer som reser mer sällan. Skillnaden i nöjdhet beror sannolikt inte på att de dagliga resenärerna verkligen har sämre resor, men resenärer med olika resfrekvens nyttjar tjänsten i bitvis olika kontext.

De dagliga resenärerna är oftare färdtjänstresenärer än sjukreserenärer. De dagliga resenärerna är yngre än resenärer med andra frekvenser. Knappt fyra av tio är mellan 15 och 49 år. Här finner vi sannolikt en resenärsgrupp vars resor är en del av "vardagen", som är mer beroende av sina resor – och de dagliga resenärerna har dessutom fler kontakter med operatören med möjlighet till både positiva och negativa upplevelser. De dagliga resenärerna är ingen stor andel (6 procent) men de omfattar ändå många människor, och många resor.

Undersökningen visar att möjligheten att få önskad tid vid bokning är det som skulle öka nöjdhet både bland regelbundna resenärer och mer sällan- och aldrig-resenärer. Önskemålet om en viss tid vid bokning skall samtidigt ställas mot de ramar inom vilka färdtjänst/sjukresor verkar. Dessa skattefinansierade tjänster som samordnas för maximal nytta och kostnadseffektivitet kan stå i opposition till resenärernas förväntningar på tjänsten. Förväntningarna är ofta starkt kopplade till ordet "taxi" och den tillgänglighet i tid som denna kommersiella tjänst erbjuder, vilket är någonting annat än de samhällsfinansierade tjänsterna färdtjänst och sjukresor.

2.2 Utveckling mellan 2012 och 2016

Beställning och bemötande:

- andelen resenärer som ringer och beställer sin resa själv har ökat från 59 till 65 procent
- andelen resenärer är nöjd med väntetiden i telefonen vid beställning har minskat från 86 till 80 procent
- andelen resenärer som var nöjda med bemötandet av samtalsmottagaren har minskat, från 95 till 92 procent
- andelen resenärer som var nöjda med hela beställningen minskade från 91 till 88 procent

Resan:

- andelen resenärer som var nöjda med förarens bemötande har minskat från 96 till 93 procent
- andelen resenärer som var nöjda med fordonet gällande möjligheten att ta sig i och ur har minskat från 94 till 90 procent
- andelen som gav ett högt betyg för själva resan har minskat, från 94 till 92 procent

Sammanfattande nöjdhet för hela resan inklusive beställning:

- har minskat från 93 till 90 procent under perioden 2012 till 2016

Generellt är totalt:

- 64 procent av alla resenärer kvinnor. Andelen har varit konstant under perioden.
- 69 procent av alla resenärer 70 år eller äldre. Gruppen har ökat sin andel med fem procentenheter mellan 2012 och 2016.

Slutsats:

Vi ser att nöjdheten är fortsatt hög, men att det finns en fortsatt nedåtgående trend gällande andelen nöjda. Detta gäller samtliga frågor som besvaras på en betygs-skala. Vi ser också att andelen nöjda genomgående är lägre bland dagliga resenärer än bland dem som reser mer sällan. De dagliga resenärer har också en lägre andel som kommer fram i tid. Andelen dagliga resenärer, bland färdtjänstresenärerna, är högre än bland sjukreseresenärerna. Likaså är andelen regelbundna resenärer högre bland färdtjänstresenärerna. Därtill kommer att de dagliga resenärerna har en högre andel yngre, som i större utsträckning reser för arbete/skola och liknande med tider att passsa. I åldrarna upp till 59 år utgör de dagliga resenärerna var femte till var tredje resenär.

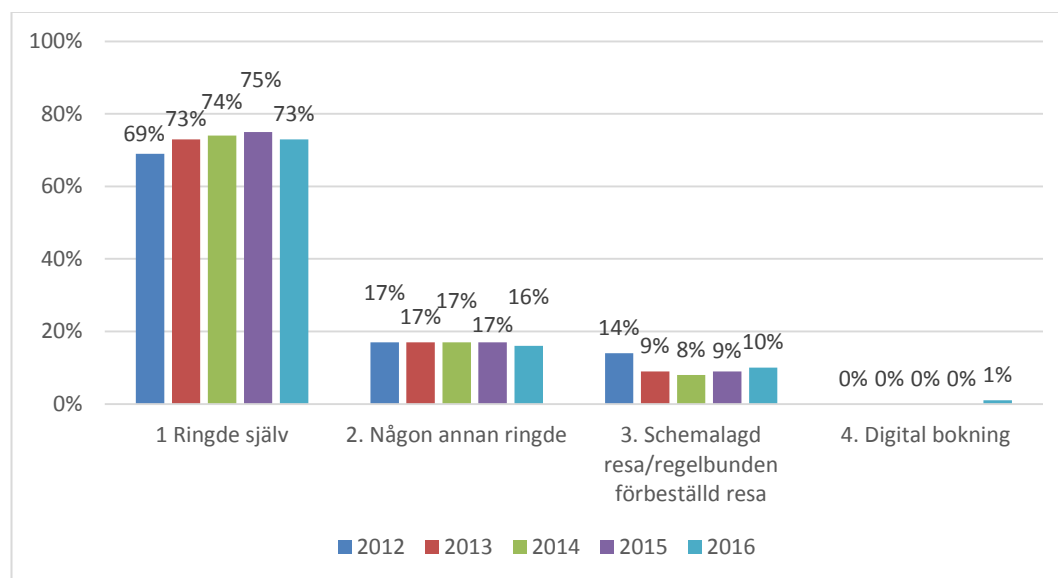
3 Bokningsprocessen

Nyckelresultat

- Andelen som beställer sin resa själv har ökat med 12 procentenheter mellan 2011 och 2015, från 51 till 63 procent.
- 92 procent är nöjda med samtalsmottagarens bemötande 2016.
- Sammantaget ger 88 procent ett högt sammanfattande betyg för beställningen 2016.

3.1 Beställning

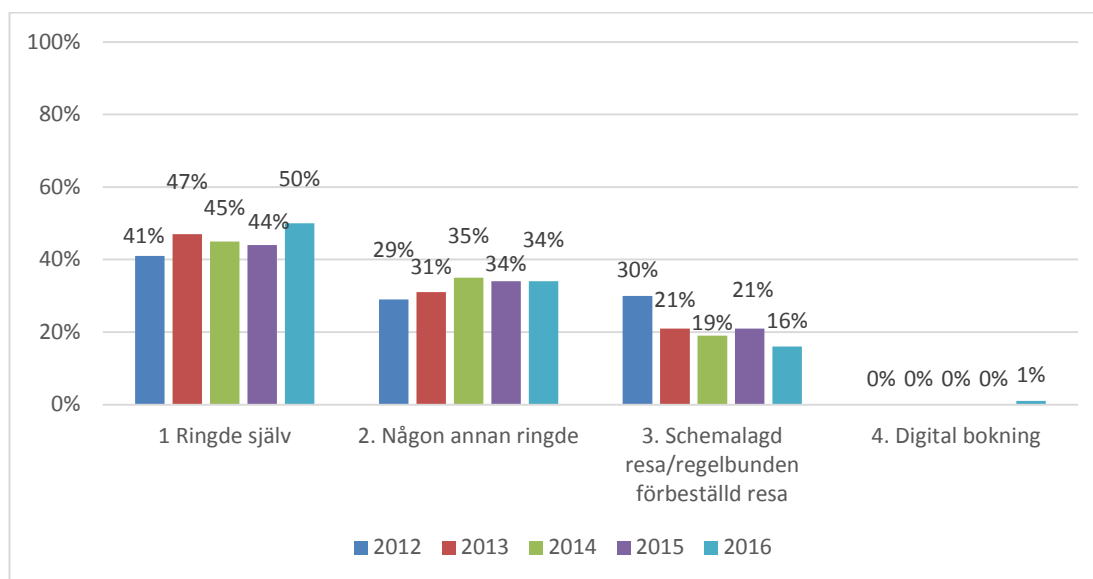
Figur 1. Färdtjänst: Beställde du resan själv, eller var det någon annan som gjorde det?



Bas färdtjänst: 2012: 16 431, 2013: 17 838, 2014: 18 157, 2015: 25 069, 2016: 28 827 IP

Knappt tre av fyra färdtjänstresenärer ringer och beställer sin resa själv. Andelen som ringt själv och beställt sin färdtjänstresa har ökat mellan 2012 och 2016. Andelen där någon annan ringt och beställt minskade mellan 2012 och 2016. De schemalagda resornas andel av färdtjänstresorna har minskat varje år mellan 2012 och 2014, men sedan ökade andelen med en procentenhet vardera under 2015 och 2016. Även förändringen i andelen digital bokning mellan 2015 och 2016 är signifikant.

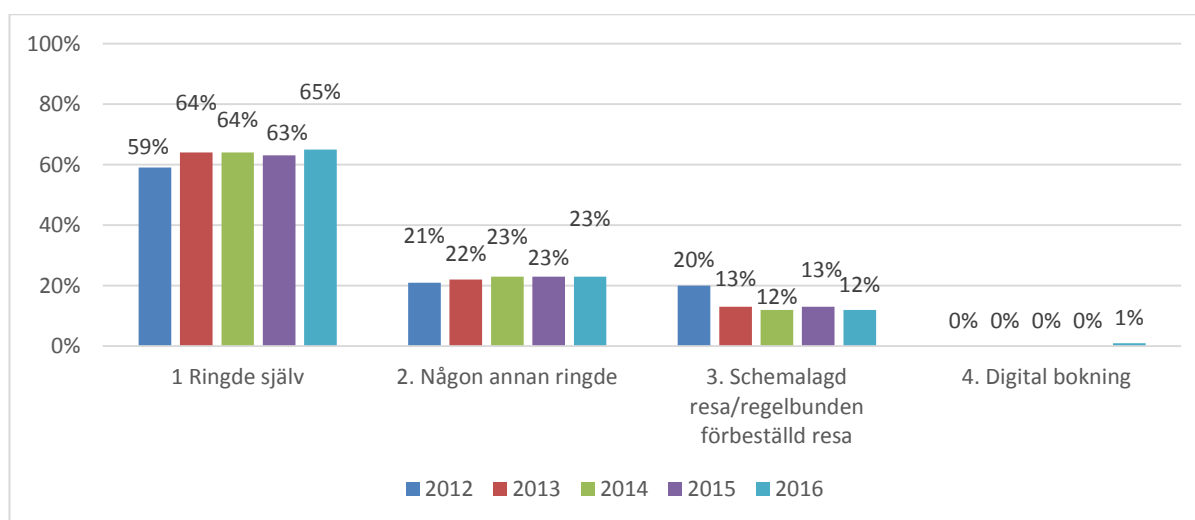
Figur 2. Sjukresor: Beställde du resan själv, eller var det någon annan som gjorde det?



Bas sjukresor: 2012: 12 768, 2013: 13 082, 2014: 13 121, 2015: 14 567, 2016: 15 654 IP

Även för sjukresor är det vanligaste att resenären själv ringer och beställer resan. Jämfört med färdtjänstresor är både andelen där någon annan ringer och andelen schemalagda resor högre. Det är en högre andel som ringt och beställt sin sjukresa själv 2016 jämfört med 2012. Andelen där någon annan ringt och beställt har varierat mellan åren, men ligger 2016 på samma nivå som 2015. Andelen schemalagda sjukresor har däremot minskat under perioden. Ökningen av andelen digitalt bokade resor är signifikant.

Figur 3. Totalt: Beställde du resan själv, eller var det någon annan som gjorde det?



Bas totalt: 2012: 36 179, 2013: 37 258, 2014: 37 305, 2015: 39 636, 2016: 44 481 IP

Sammanlagt har andelen som ringt och beställt resan själv ökat mellan åren 2012 och 2016.

Tittar man på resfrekvenserna 2016 från dagligen till mer sällan/aldrig, så har de dagliga resenärerna lägst andel som ringt själv, 52 procent, eftersom denna grupp i

stor utsträckning har schemalagda/regelbundna förbeställda resor, bl a arbetsresor. Högst andel som beställer själv har de som reser varje månad, 73 procent. En delförklaring finns troligtvis i att det bland färdtjänstresenärerna är fritidsresor som dominerar bland ärendena bland alla resfrekvenser, utom dagligen där arbetsresor är det främsta ärendet. Fritidsresorna planeras inte på samma sätt som arbetsresor, och andelen schemalagda/regelbundna förbeställda resor blir därför per automatik lägre.

3.2 Väntetid i telefon

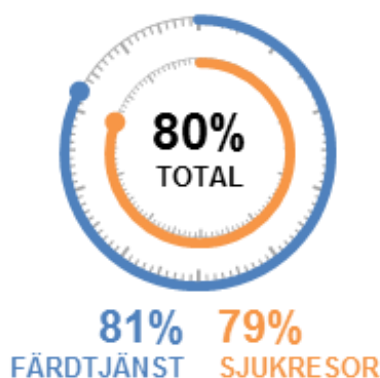
Väntetiden i telefon är början på resan. Hur lång var och en upplever väntetiden är individuellt. Sett till resfrekvens upplever en högre andel av mer sällan-/aldrigresenärerna att de får svar direkt jämfört med de dagliga resenärerna, 38 respektive 26 procent i de sammanslagna resultaten för 2016. Nivåerna har sjunkit sedan 2015.

Figur 4. Vilket betyg vill du ge väntetiden i telefon innan du fick svar och kunde göra din beställning?

Bas totalt: 29 222; färdtjänst: 21 246;
sjukresor 7 976 IP

B2. BETYG VÄNTETID I TELEFON

TREND 2012-2016: ↓



Tydligt är att det finns en nedåtgående trend i andelen nöjda med väntetiden i telefonen mellan åren 2012 till 2016. Betyget för väntetiden i telefon har under perioden minskat från 86 till 80 procent nöjda på den sammanfattade nivån. Minskningen har skett bland såväl färdtjänst- som sjukreseresenärer. För färdtjänstresenärer har minskningen skett från 87 till 81 procent, och för sjukresenärer från 86 till 79 procent.

Variationen i nöjdhet bland de deltagande organisationerna, som är ansvariga för färdtjänst och/eller sjukresor, är mellan 64 och 92 procent för färdtjänsten, och mellan 65 och 92 procent för sjukresorna. Jämfört med 2015 har spannet i nöjdhet mellan deltagarna ökat för färdtjänstresorna och minskat för sjukresorna. Sammanslaget för 2016 varierar nöjdheten med väntetiden i telefonen vid beställning mellan 65 och 92 procent. 2015 var spannet 69 och 96 procent.

Bland de dagliga resenärerna 2016 är 73 procent nöjda med väntetiden, jämfört med 82 procent bland dem som reser någon/några gånger per månad.

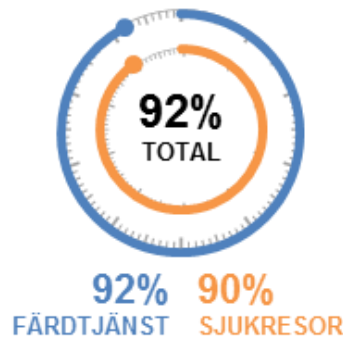
3.3 Bemötande i telefon

Figur 5. Vilket betyg vill du ge bemötandet av samtalsmottagaren, dvs. den du pratade med?

Bas totalt: 29 222; färdtjänst: 21 246;
sjukresor 7 976 IP

B3. BETYG BEMÖTANDE SAMTALSMOTTAGARE

TREND 2012-2016: ↓



Drygt 9 av 10 är nöjda med bemötandet i telefon. Samtidigt är trenden för andelen nöjda med bemötandet av samtalsmottagaren nedåtgående under 2012 – 2016. På sammanfattande nivå har en minskning om tre procentenheter skett. Trenden gäller för såväl färdtjänst- som för sjukresor. För färdtjänsten har nöjdheten med bemötande vid beställning sedan 2012 minskat med tre procentenheter. För sjukresor är minskningen fyra procentenheter.

Om man jämför deltagarna 2016 ligger nöjdheten med bemötandet vid beställning av färdtjänstresa mellan 80 procent och 97 procent. Spannet har blivit smalare sedan 2015, då det låg mellan 75 procent och 97 procent.

Samma jämförelse för sjukresor 2016 ger en variation mellan 76 procent och 97 procent. 2015 låg motsvarande nöjdhet mellan 77 procent och 100 procent.

Under 2016 varierar nöjdheten med bemötandet i telefon från 79 procent till 97 procent hos de deltagande organisationerna. Under 2015 varierade den mellan 76 procent och 97 procent.

Ser man till resultatet 2016 nedbrutet på ålder, så har grupperna i åldern 20-39 år en andel nöjda som ligger på 73-79 procent, medan övriga åldersgrupper har andelar på 83 procent och högre. Nöjdast är den äldsta gruppen med 85 procent som ger ett högt betyg.

De dagliga resenärerna har en lägre andel som är nöjda med bemötandet i telefon än resenärer med övriga resfrekvenser. 86 procent av de dagliga resenärerna är nöjda med bemötandet, jämfört med 92 procent bland övriga resfrekvenser.

3.4 Den bokade tiden

Figur 6. Vilket betyg vill du ge bokningen, dvs. hur tiden du fick stämde med den tid du önskade åka?

Bas totalt: 29 222; färdtjänst: 21 246; sjukresor
7 976 IP



Under åren 2012 till 2016 är trenden för andelen nöjda med bokningen nedåtgående. En minskning har skett från 91 till 85 procent nöjda. Även minskningarna för färdtjänst, från 91 till 87 procent, och för sjukresor, från 90 till 82 procent, är signifikanta.

Variationen mellan andelen nöjda med den bokade tiden för färdtjänstresor hos de deltagande organisationerna 2016 sträcker sig från 77 procent till 95 procent. 2015 sträckte sig spannet från 78 procent till 94 procent.

För 2016 varierar andelen nöjda med den bokade tiden för sjukresor bland de deltagande organisationerna från 70 procent till 93 procent. 2015 varierade andelen nöjda från 70 procent till 91 procent.

2016 varierar den sammanslagna andelen som är nöjda med den bokade tiden mellan 77 och 95 procent. 2015 låg spannet mellan 75 och 93 procent.

Även här är de dagliga resenärerna nöjda i lägre utsträckning än resenärerna med övriga resfrekvenser, 80 procent jämfört med 85-86 procent. Även här har det skett en minskning jämfört med 2015, oavsett resfrekvens.

Nöjdheten med den bokade tiden stiger också med ökande ålder från 50 år, från 80 procent till 90 procent. Bland de yngre åldesgrupperna är variationen i nöjdhet med bokningen 73-77 procent.

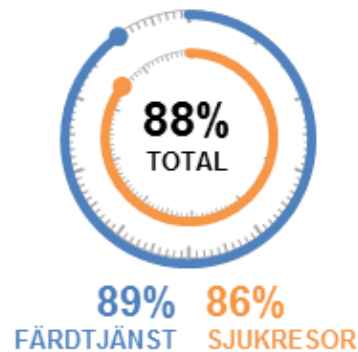
3.5 Sammanfattande betyg beställningen

Figur 7. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?

Bas totalt: 29 222; färdtjänst: 21 246;
sjukresor 7 976 IP

B8. SAMMANFATTANDE BETYG BESTÄLLNING

TREND 2012-2016: ↓



Andelen nöjda med beställningen i sin helhet minskade mellan 2012 och 2016, från 91 till 88 procent. För beställningen av färdtjänstresor var minskningen tre procentenheter, från 92 till 89 procent. Likaså skedde under samma tid en minskning för sjukresornas sammanfattande betyg för beställningen, från 91 till 86 procent.

Nöjdheten med beställningen för färdtjänst ligger mellan 80 procent och 96 procent för de deltagande organisationerna under 2016. Variationsspännet har blivit litet smalare jämfört med 2015, då det var från 77 procent upp till 96 procent.

Jämför man de deltagande organisationerna 2016 varierar nöjdheten för beställningen av sjukresor mellan 79 procent och 96 procent. 2015 var motsvarande siffror 76 procent och 97 procent.

Under perioden 2012-2016 minskade andelen nöjda i det sammanfattande betyget för beställningen signifikant med tre procentenheter till 88 procent. Detta gäller för den sammanfattande nivån, oavsett restyp.

Den sammanfattande nöjdheten med beställningen ligger 2016 mellan 80 procent och 96 procent hos de deltagande organisationerna. Jämfört med 2015, då spännet var 77 till 97 procent, har variationen minskat.

80 procent av de dagliga resenärerna 2016 är nöjda med beställningen, vilket kan jämföras med den högre nivån av 90 procent bland dem som reser någon gång/några gånger per månad. Skillnaden är signifikant.

Det sammanfattande betyget för beställningen stiger även det med ökande ålder, från 50 år och uppåt. Nöjdast är gruppen 80+ år med 92 procent. Minst nöjda är åldersgrupperna 20-49 år där nöjdheten ligger under 80 procent.

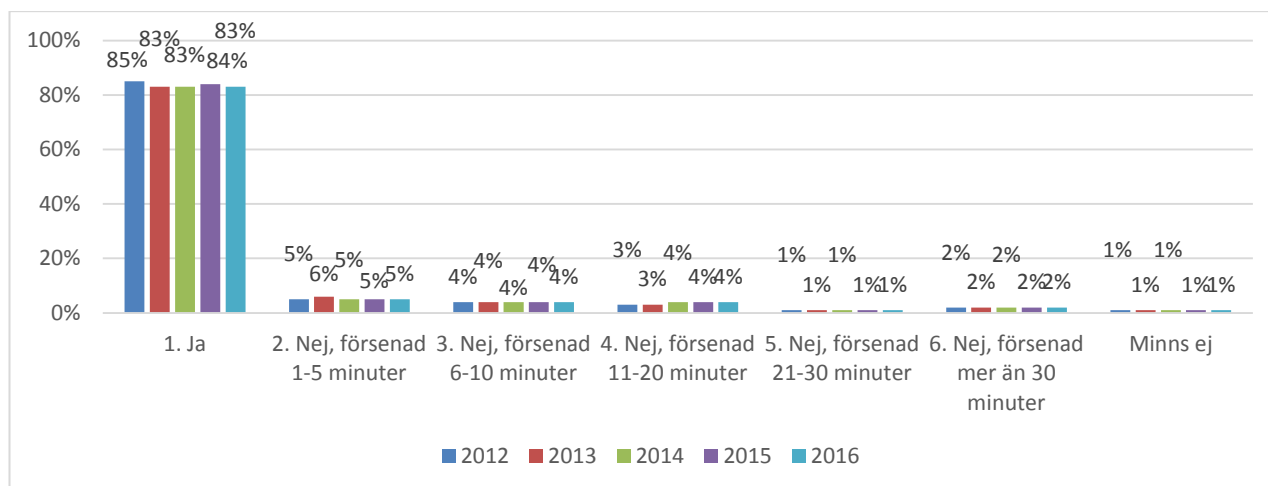
4 Resan

Nyckelresultat

- Totalt upplevde resenärerna 2016 att 83 procent av fordonen kom i tid vid upphämtning.
- Från 2012 till 2016 har andelen som är nöjd med förarens bemötande minskat från 96 procent till 93 procent.
- Totalt 92 procent (91 procent "ja" + 1 procent "försenad 1-5 min") upplevde 2016 att de kom fram i tid till sin slutdestination.

4.1 Punktlighet upphämtning

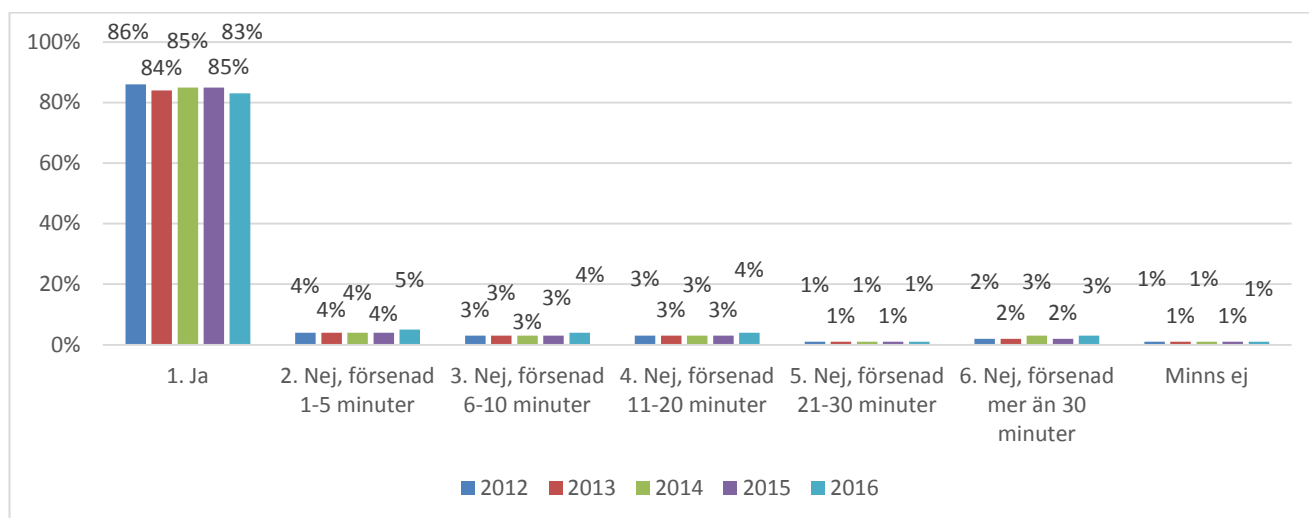
Figur 8. Färdtjänst: Kom fordonet på det klockslag som du fick löfte om?



Bas färdtjänst: 2012: 23 658, 2013: 24 449, 2014: 24 517, 2015: 25 421, 2016: 29 008 IP

Under åren 2012 till 2016 minskade andelen som upplevde att färdtjänst-fordonet kom i tid med två procentenheter.

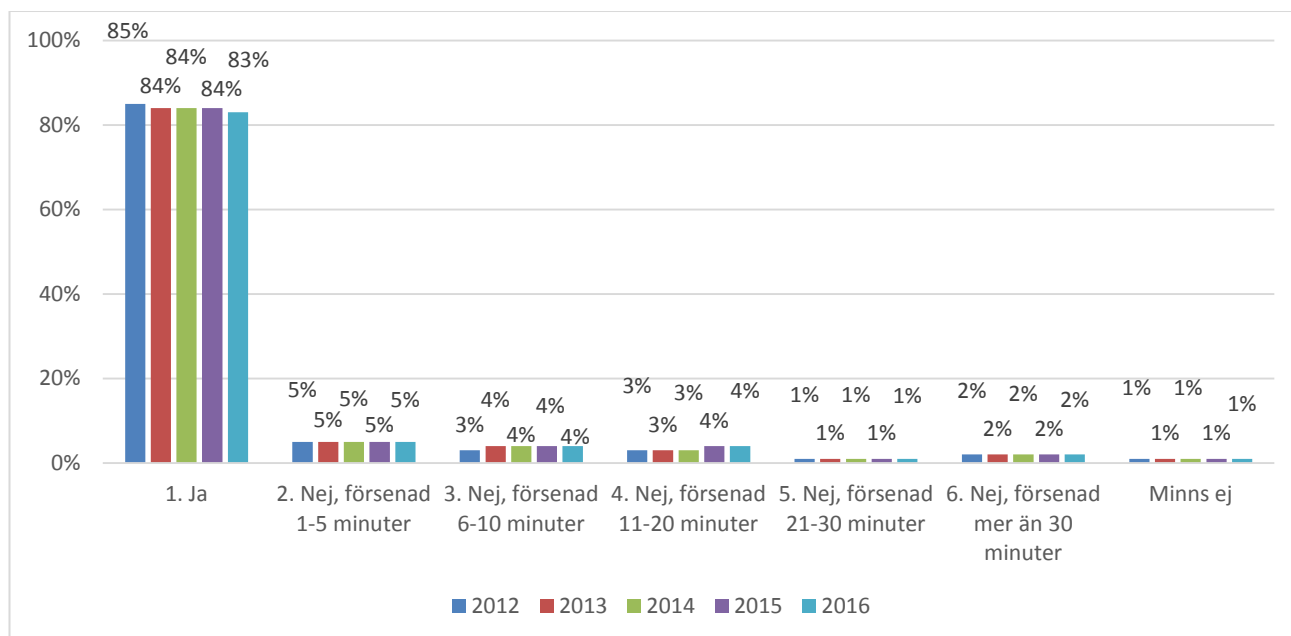
Figur 9. Sjukresor: Kom fordonet på det klockslag som du fick löfte om?



Bas sjukresor: 2012: 12 848, 2013: 13 158, 2014: 13 209, 2015: 14 649, 2016: 15 697 IP

Från 2012 till 2016 angav en lägre andel av de som gjort en sjukresa att fordonet kom i tid.

Figur 10. Totalt: Kom fordonet på det klockslag som du fick löfte om?



Bas totalt: 2012: 36 506, 2013: 37 607, 2014: 37 726, 2015: 40 070, 2016: 44 705 IP

Under perioden 2012 till 2016 sjönk andelen resenärer som angav att fordonet kom i tid med två procentenheter.

Upplevelsen av att fordonet kom i tid varierar endast med två procentenheter bland de dagliga resenärerna och övriga resfrekvenser. Skillnaden är signifikant mellan de dagliga resenärerna och de som reser varje månad eller mer sällan.

Sett till åldrar och andel där fordonet kom i tid samt inom fem minuter, så stiger andelen med ålder, från 80 bland de yngsta till 92 procent bland de allra äldsta.

Högst andel som var försenad 6-20 minuter har åldersgrupperna upp till 39 år. Andelen försening i detta tidsspann varierar i nämnda åldersgrupper mellan 11 och 13 procent. I de äldre åldersgrupperna är andelarna mellan 7 och 10 procent. Resenärer upp till 39 år utgör 5 procent av samtliga resenärer, men samtidigt utgör de 22 procent av de dagliga resenärerna. Andelen dagliga resenärer i respektive åldersgrupp mellan 15-39 år varierar mellan 26 och 33 procent.

Jämför man resenärer som reser schemalagda resor och de som inte gör det, så upplever en högre andel av resenärerna med schemalagda resor att fordonet kom i tid.

4.2 Föraren

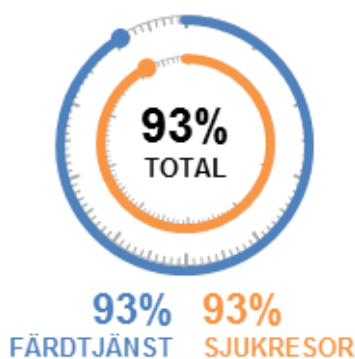
Föraren är en viktig del av resan för färdtjänst- och sjukresenärer. En bra förare kan "rädda" en resa där resenären är missnöjd med beställningen eller den bokade tiden – och en "dålig" förare kan stjälpa lasset vilket resulterar i en dålig totalupplevelse av resan, även om resenären från början är nöjd med bokning och beställning.

Figur 11. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?

Bas totalt: 44 705; färdtjänst: 29 008;
sjukresor 15 697 IP

R7. BETYG FÖRARENS BEMÖTANDE

TREND 2012-2016: ↓



De allra flesta är nöjda med förarens bemötande, 93 procent sammantaget. Från 2012 fram till 2016 har det skett en minskning med tre procentenheter av andelen som är nöjda med förarens bemötande.

Denna minskning skedde såväl bland färdtjänst- som bland sjukresenärer. Minskningen är två respektive tre procentenheter.

Nöjdheten med förarens bemötande vid färdtjänst varierar mellan 83 procent och 99 procent bland samtliga deltagare under 2016. Variationen 2015 fanns mellan 85 procent och 98 procent. Vid sjukresor varierar nöjdheten med förarens bemötande

mellan 84 procent och 97 procent för 2016. Under 2015 fanns variationen i spannet 86 - 99 procent.

Bland samtliga deltagare under 2016 varierar den sammanslagna nöjdheten med förarens bemötande mellan 84 och 98 procent. 2015 varierade den mellan 86 och 98 procent.

Resenärer som reser någon/några gånger per månad samt mer sällan eller aldrig är mest nöjda med förarens bemötande, 94 procent, jämfört med 87 procent bland de dagliga resenärerna.

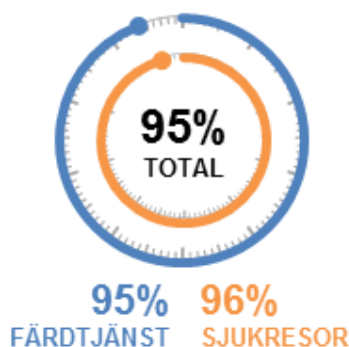
Det finns ingen skillnad i resenärernas uppfattning om förarens bemötande när man ser på schemalagda och icke schemalagda resor.

Figur 13. Vilket betyg vill du ge förarens förmåga att hitta till den adress du skulle åka till? (*)

Bas totalt: 24 596; färdtjänst: 14 372; sjukresor 10 224 IP

R10. BETYG FÖRMÅGA HITTA ADRESS

TREND 2012-2016: ↓



Vid majoriteten av resorna hittar föraren rätt adress. Resenärernas nöjdhet med förarens förmåga att hitta till rätt adress har mellan 2012 och 2016 minskat signifikant med två procentenheter. Det gäller även för båda typerna av resor.

Variationen bland deltagarna 2015 sträcker sig från 90 till 99 procent för färdtjänstresorna och 92 till 99 procent för sjukresorna. Sammantaget är spannet 90 till 99 procent. 2015 var spannet detsamma.

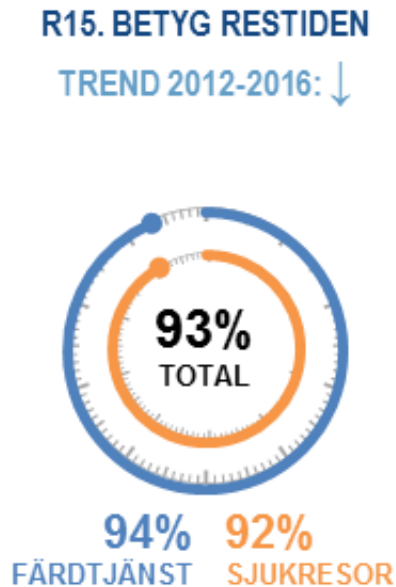
Upplevelsen är samstämmig bland resenärerna, oavsett resfrekvens. Skillnaden är endast två procentenheter; 93 procent bland dagliga resenärer och 95 procent bland de övriga resfrekvenserna. Skillnaden är signifikant mellan de dagliga resenärerna och de som reser någon/några gånger per vecka samt månad.

Oavsett om det är en schemalagd resa eller ej, så hittar chauffören lika bra.

4.3 Restiden

Figur 16. Vilket betyg vill du ge restiden från x till y? (*)

Bas totalt: 23 222; färdtjänst: 12 998; sjukresor 10 224
IP



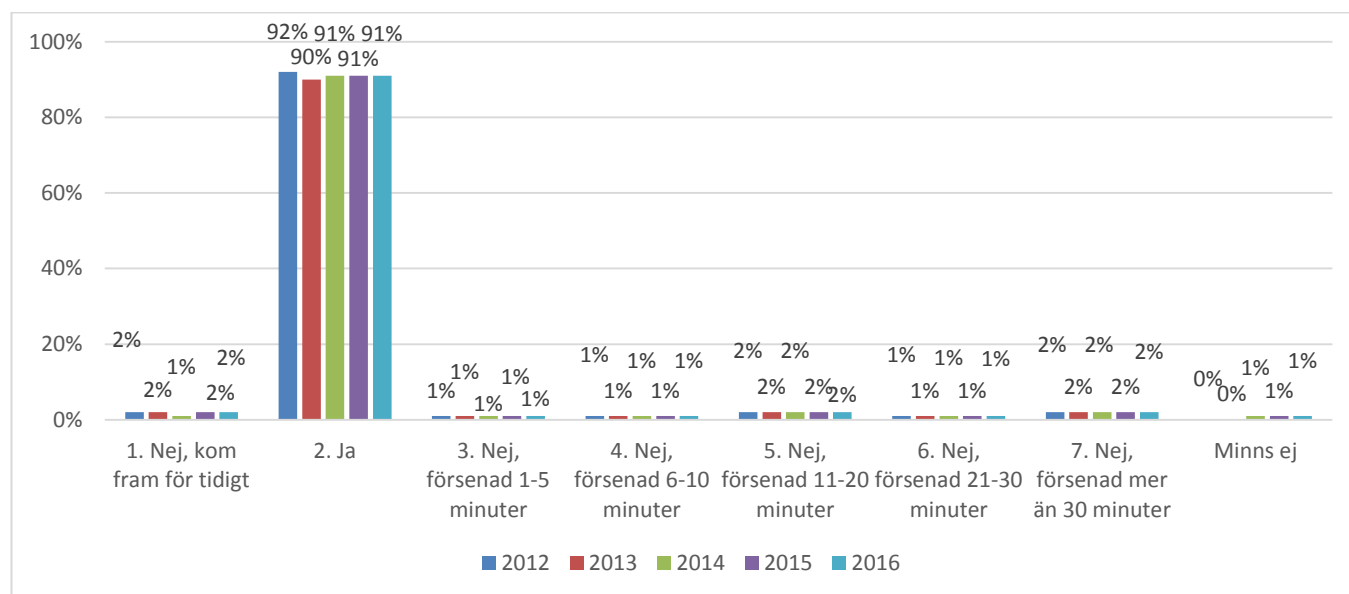
De flesta är också nöjda med den tid som resan tog. Mellan 2012 och 2016 har andelen som ger ett högt betyg för restiden minskat med tre procentenheter bland samtliga resenärer. Variationen för deltagarna 2016 på en sammantagen nivå sträckte sig från 89 till 99 procent. För 2015 var variationen 88 till 99 procent.

Nöjdheten bland dagliga resenärer ligger på 90 procent jämfört med 94 procent bland dem som reser mer sällan/aldrig.

Resenärer som gjort schemalagda resor är något mindre nöjda än de som gjort icke schemalagda resor.

4.4 Punktlighet till destinationen

Figur 17. Färdtjänst: Kom du fram i tid?

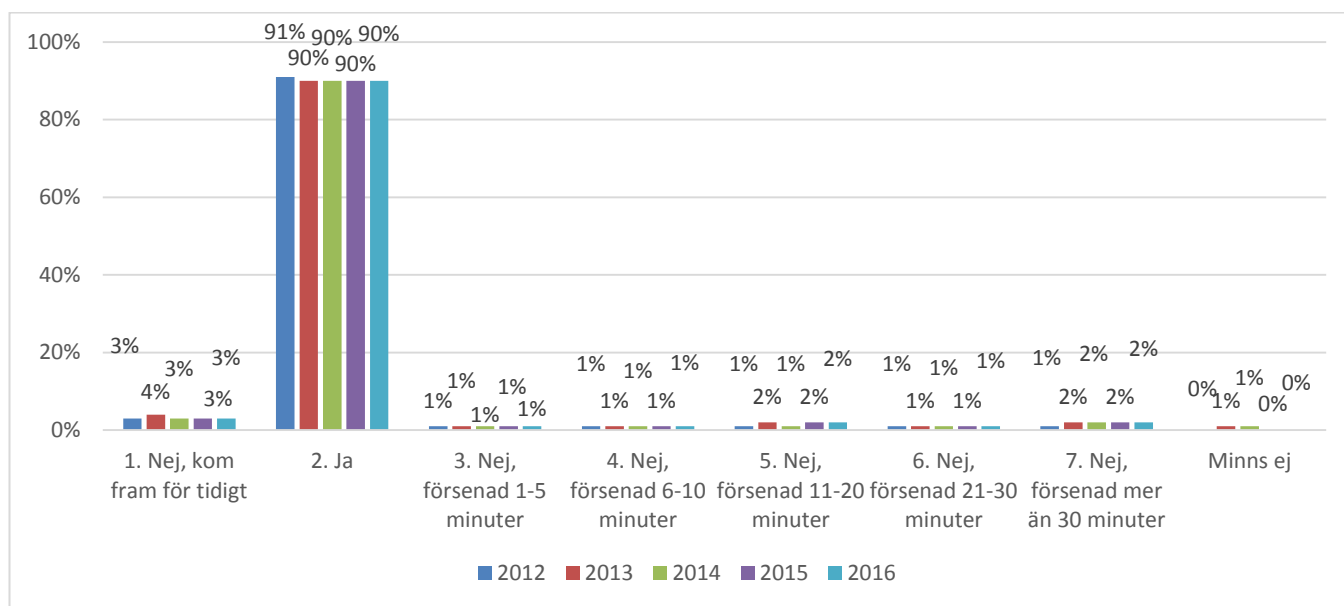


Bas färdtjänst: 2012: 23 658, 213: 24 449, 2014: 24 517, 2015: 25 421, 2016: 29 008 IP

De allra flesta som reste med färdtjänst kom fram i tid, men andelen minskade mellan 2012 och 2016. Sett över de senaste tre åren ligger andelen still. Totalt sett för färdtjänstresenärerna 2016, mätt som punktlighet inom den allmänna kollektivtrafiken, kom 92 procent i tid (91 procent "ja" + 1 procent "försenad 1-5 min"). Det är samma värde som 2015.

När man delar upp resenärerna på dem som hämtades i tid, och för tidigt eller försent, och jämför med resenärer som hämtades upp för sent, så kom de som hämtades upp för tidigt och i tid i högre utsträckning också fram i tid.

Figur 18. Sjukresor: Kom du fram i tid?

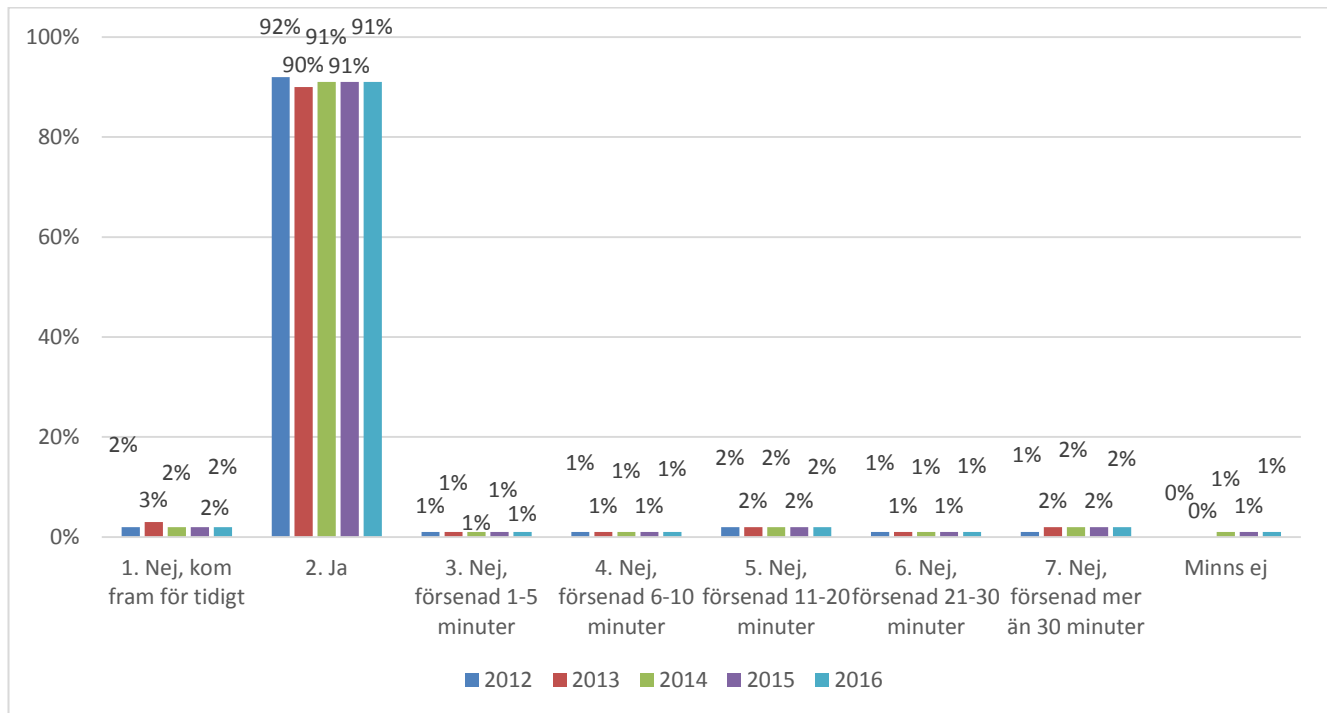


Bas sjukresor: 2012: 12 848, 2013: 13 158, 2014: 13 209, 2015: 14 649, 2016: 15 697 IP

Även för sjukresor kommer de flesta fram i tid även om det mellan 2012 och 2013 skedde en signifikant minskning av andelen resenärerna med sjukresor som angav att de kom fram i tid, från 91 procent till 90 procent. Sedan 2014 har denna minskning avstannat. Totalt sett för sjukresenärerna 2016, mätt som punktlighet inom den allmänna kollektivtrafiken, kom 91 procent i tid (90 procent "ja" + 1 procent "försenad 1-5 min").

Även när man delar upp resenärerna på dem som hämtades i tid, och för tidigt eller för sent, och jämför med resenärer som hämtades upp för sent, så finns inga skillnader i andelen som kom fram i tid bland sjukresenärerna.

Figur 19. Totalt: Kom du fram i tid?



Bas totalt.: 2012: 36 506, 2013: 37 607, 2014: 37 726, 2015: 40 070, 2016: 44 705 IP

Under perioden 2012 till 2014 minskade den sammanslagna andelen som angav att de kom fram i tid signifikant från 92 till 91 procent. Sedan dess har värdet legat still. Totalt sett 2016, mätt på samma sätt som punktlighet inom den allmänna kollektivtrafiken, kom 92 procent i tid (91 procent "ja" + 1 procent "försenad 1-5 min").

Dagliga resenärer upplever i signifikant lägre grad att de kom fram i tid jämfört med övriga resfrekvenser, 89 procent jämfört med 91 procent.

Det är ingen skillnad i andelen som kom fram i tid mellan schemalagda och icke schemalagda resor. Däremot kom en högre andel icke schemalagda resor fram för tidigt, två procent jämfört med en.

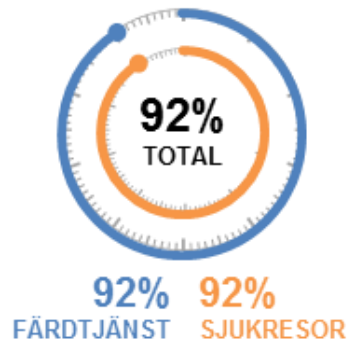
4.5 Själva resan

Figur 20. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, dvs. från det att fordonet kom och hämtade dig tills att du kom fram?

Bas totalt: 44 705; färdtjänst: 29 008;
sjukresor 15 697 IP

R17. SAMMANFATTANDE BETYG SJÄLVA RESAN

TREND 2012-2016: ↓



Drygt 9 av 10 är nöjda med själva resan, och det gäller för både färdtjänstresor och sjukresor. Under åren 2012 till 2016 har andelen som ger ett högt sammanfattande betyg för själva resan minskat med två procentenheter. Andelen minskade med två procentenheter bland färdtjänstresenärerna och med en procentenhet bland sjukreseresenärerna.

Bland de deltagande organisationerna 2016 varierar nöjdheten med själva resan för färdtjänst mellan 83 procent och 99 procent. 2015 varierade densamma mellan 86 procent och 99 procent.

Bland samtliga deltagare under 2016 varierar nöjdheten för själva sjukresan mellan 84 procent och 98 procent. 2015 varierade densamma mellan 86 procent och 98 procent.

Totalt varierar nöjdheten med resan bland samtliga deltagare under 2016 mellan 83 procent och 99 procent. 2015 fanns variationen mellan 86 och 98 procent.

Nöjdheten sett till resfrekvens sträcker sig från 85 procent bland dagliga resenärer till 93 procent bland dem som reser någon/några gånger per månad mer sällan/aldrig.

Resenärer som gör schemalagda resor skiljer sig inte åt i nöjdhet från dem som gör icke schemalagda resor.

5 Sammanfattande nöjdhet senaste resan

Nyckelresultat

- 90 procent av resenärerna är nöjda, när de tänker på beställningen och resan sammantaget 2016.
- Från 2012 till 2016 minskade den sammanfattande nöjdheten från 93 till 90 procent.
- 2016 är 83 procent av de dagliga resenärerna är nöjda och 92 procent av dem som reser mer sällan/aldrig är nöjda när de tänker på beställning och resa sammantaget.

Den sammanfattande nöjdheten gällande beställningen och resan, med såväl färdtjänst- som sjukresor, ligger på en mycket hög nivå.

Av alla intervjuade resenärer är 90 procent nöjda när de tänker på både beställning och resa sammantaget. Trots den höga nöjdheten var siffran ännu högre 2012 – 93 procent. Minskningen som har skett är signifikant.

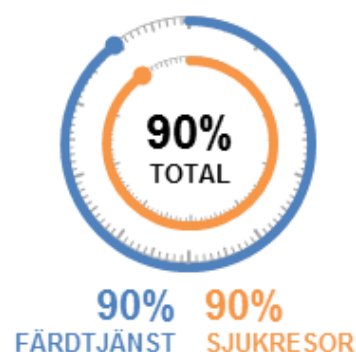
Jämför man de deltagande organisationerna ligger den sammanfattande nöjdheten mellan 81 procent och 98 procent för 2016, oavsett restyp. 2015 var variationen mellan 84 och 98 procent.

Figur 21. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget?

Bas totalt: 44 705; färdtjänst: 29 008; sjukresor 15 697 IP

R18. SAMMANFATTANDE BETYG

TREND 2012-2016: ↓



Bland färdtjänstresenärerna är 90 procent nöjda med sin senaste beställning och resa. Mellan 2012 och 2016 skedde en minskning av den sammanfattande nöjdheten med tre procentenheter. Jämför man de deltagande organisationerna 2016 ligger den sammanfattande nöjdheten avseende hela resan för färdtjänstresor mellan 81 procent och 98 procent. 2015 låg variationen mellan 84 procent och 98 procent.

Bland sjukresenärerna är 90 procent nöjda med sin senaste beställning och genomförda resa. Mellan 2012 och 2016 minskade nöjdheten med tre procentenheter.

Den sammanfattande nöjdheten hos sjukresenärerna 2016 ligger mellan 81 procent och 98 procent när man jämför de deltagande organisationerna. 2015 låg den sammanfattande nöjdheten mellan 83 procent och 98 procent.

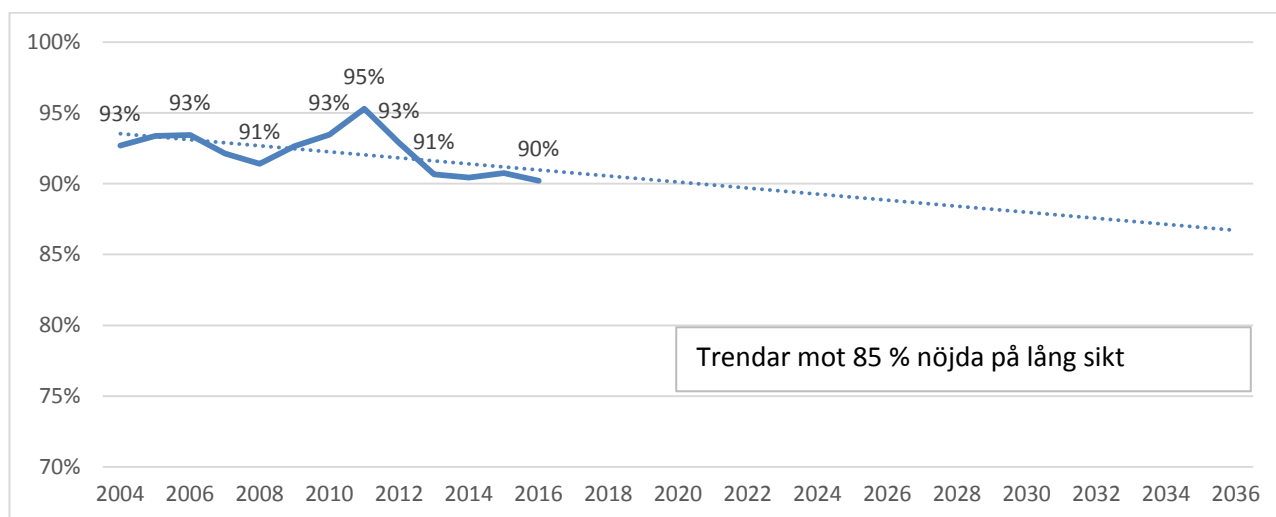
Nöjdheten sett till resfrekvens sträcker sig från en andel om 83 procent bland de dagliga resenärerna till 92 procent hos dem som reser mer sällan/aldrig. Skillnaden mellan de dagliga resenärerna och de övriga tre resfrekvensgrupperna är signifikant.

Den sammanfattande nöjdheten är lika hög oavsett om det är en schemalagd eller en icke schemalagd resa.

5.1 Hur nöjd kommer man att vara i framtiden?

Under perioden 2012-2016 har andelen som ger ett högt betyg i det sammanfattande betyget sjunkit från 93 till 90 procent. Även under 2011-2015 sjönk den sammanfattande nöjdheten från 95 till 91 procent. Utvecklingen av nöjdhetsnivån pekar alltså nedåt. En framskrivning, där trenden har skattats med linjär regression och sedan extrapolerats, ger nedanstående bild. Under förutsättningen att allt annat är lika går den sammanfattande nöjdheten mot en nivå på 85 procent, men först om mer än 20 år.

Figur 22. Prediktion - Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget?



Observera – bruten y-axel.

6 Generella omdömen

Den anropsstyrda trafikens resenärer är nöjdare med senaste resan än med sina färdtjänst- och sjukresor generellt. Detta mönster ser vi även hos kollektivtrafikresenärer i den linjelagda trafiken. Även om den senaste resan oftast gick bra, så har man någon resa bakom sig som drar ner betyget när man ska ge ett generellt utlåtande. Även den förhärskande mediabilden, regelverket kring resorna och omgivningens uppfattning påverkar det generella betyget.

6.1 Trygghet

Figur 23. Vilket betyg vill du ge tryggheten generellt?

Bas totalt: 44 705; färdtjänst: 29 008; sjukresor 15 697 IP



De flesta resenärerna upplever sig vara trygga vid sina resor. Trenden för hur resenärerna upplever den generella tryggheten för sina resor är emellertid nedåtgående, från 91 procent 2012 till 84 procent 2016. Den upplevda tryggheten har sjunkit för färdtjänstresenärer med sju procentenheter och för sjukresenärerna med sex procentenheter.

2016 varierar nöjdheten för tryggheten bland färdtjänstresenärerna bland deltagarna från 66 till 96 procent. Andelen nöjda 2015 varierade mellan 71 och 95 procent. Gapet har blivit större.

För sjukresorna 2016 är variationen 70 till 94 procent. 2015 var spannet 73 till 93 procent.

Variationen mellan de deltagande organisationerna är mellan 68 och 95 procent för 2016 sammanslaget. 2015 fanns spannet mellan 73 och 94 procent.

Sett till resfrekvens sträcker sig variationen från en andel om 71 procent nöjda bland dagliga resenärer till en andel om 82 procent nöjda bland dem som reser mer sällan/aldrig. De dagliga resenärerna ger en signifikant lägre andel högt betyg än övriga resfrekvensgrupper.

Resenärer som gör schemalagda resor upplever en lägre nöjdhet med tryggheten än resenärer som gör icke schemalagda resor.

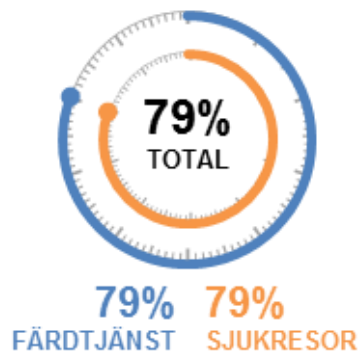
6.2 Generellt betyg

Figur 24. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?

Bas totalt: 44 705; färdtjänst: 29 008; sjukresor 15 697 IP

R20. GENERELLT BETYG RESOR

TREND 2012-2016: ↓



Andelen resenärer som nöjda när de tänker på sina resor generellt har minskat från 85 procent 2012 till 79 procent 2016. För färdtjänstresenärerna och för sjukresenärerna är minskningen sex procentenheter.

För färdtjänstresenärerna sträcker sig andelen nöjda från 69 till 94 procent bland deltagarna 2016. Motsvarande bland sjukresenärerna är 64 till 94 procent. 2015 var motsvarande siffror färdtjänstresenärerna 69 till 95 procent och för sjukresenärerna 68 till 95 procent. Sammanslaget, oavsett restyp, är variationen mellan 64 och 94 procent. Variationen 2015 fanns mellan 70 och 95 procent på den sammanslagna nivån. Spannet på den sammanslagna nivån har blivit större. Den generella nöjdheten varierar mer 2016 än 2015.

Sett till resfrekvens finns det en variation från 65 procent nöjda bland de dagliga resenärerna, till 84 procent bland dem som reser mer sällan/aldrig. Skillnaden är signifikant mellan de dagliga resenärerna och övriga resfrekvenser.

Bland resenärer med schemalagda resor är 75 procent nöjda jämfört med 80 procent av dem som inte hade schemalagda resor.

När det gäller det generella betyget för färdtjänst/sjukresor är det gruppen av resenärer som har nedsatt syn och mentala funktionshinder som ger det lägsta betyget.

7 Fokusområden för högre sammanfattande betyg

Nyckelresultat

- De viktigaste frågorna att prioritera för att nå ökad sammanfattande nöjdhet bland regelbundna resenärer är väntetiden i telefon, bemötande vid bokning samt önskad/erhållen tid vid bokning.
- Faktorn önskad/erhållen tid vid bokning är prioriterad för att öka den sammanfattande nöjdheten bland mer sällan- och aldrig-resenärer.

Genom en statistisk analys där de olika frågorna relateras till den sammanfattande nöjdheten kan vi se vilka områden som starkast påverkar nöjdheten. Utifrån betyget för de olika områdena kan de sedan bedömas som olika viktiga att prioritera.

För de områden som är starkt drivande och där resenärerna är relativt nöjda behöver nivån bibehållas. Starkt drivande områden med låg nöjdhet idag bör prioriteras. Här har man störst hävstång mot den övergripande nöjdheten. Mindre drivande områden med hög nöjdhet bör upprätthållas – och mindre drivande områden med låga betyg kan man avvakta att lägga fokus på.

För ANBARO finns åtgärdsmatriserna i sin helhet i webbrapporten. Nedanstående översikt visar variationen över tid för frågorna i de olika resenärskategorierna på sammanfattande och nationell nivå.

Figur 25. Regelbunden resenär

Fråga:	2012	2013	2014	2015	2016
B2. Väntetid telefon	avvakta	avvakta	prioritera	prioritera	prioritera
B3. Bemötande bokning	bibehåll	bibehåll	bibehåll	bibehåll	prioritera
B6. Önskad/erhållen tid bokning	bibehåll	prioritera	prioritera	prioritera	prioritera
R7. Förarens bemötande	bibehåll	bibehåll	bibehåll	bibehåll	bibehåll
K9. Köra mjukt och smidigt	bibehåll	bibehåll	bibehåll	bibehåll	bibehåll
R10. Hitta rätt adress	uppehåll	uppehåll	uppehåll	bibehåll	bibehåll
R11. Ta sig i och ur fordonet	uppehåll	uppehåll	avvakta	uppehåll	avvakta
R12. Utrymme fordonet	uppehåll	uppehåll	uppehåll	uppehåll	bibehåll
R15. Restiden	bibehåll	bibehåll	bibehåll	bibehåll	bibehåll

För att öka nöjdheten bland regelbundna resenärer är de viktigaste frågorna att prioritera att jobba med väntetiden i telefon, bemötandet vid bokning och med önskad/erhållen tid vid bokning. Dessa frågor har under åren 2012 till 2016 gått från att vara frågor att avvakta respektive bibehålla till att bli prioriteringsfrågor.

Figur 26. Mer sällan eller aldrig resenär

Fråga:	2012	2013	2014	2015	2016
B2. Väntetid telefon	avvakta	avvakta	avvakta	prioritera	avvakta
B3. Bemötande bokning	uppehåll	uppehåll	uppehåll	bibehåll	bibehåll
B6. Önskad/erhållen tid bokning	bibehåll	prioritera	prioritera	prioritera	prioritera
R7. Förarens bemötande	bibehåll	bibehåll	bibehåll	bibehåll	bibehåll
K9. Köra mjukt och smidigt	bibehåll	bibehåll	uppehåll	uppehåll	bibehåll
R10. Hitta rätt adress	uppehåll	uppehåll	uppehåll	uppehåll	uppehåll
R11. Ta sig i och ur fordonet	uppehåll	uppehåll	avvakta	uppehåll	avvakta
R12. Utrymme fordonet	uppehåll	uppehåll	uppehåll	uppehåll	uppehåll
R15. Restiden	uppehåll	bibehåll	bibehåll	bibehåll	bibehåll

För att öka nöjdheten bland mer-sällan- och aldrig-resenärerna är det ett område som behöver prioriteras: önskad/erhållen tid vid bokning. Det är en fråga som mellan 2012 och 2013 gick från att vara en bibehållfråga till en prioriteringsfråga, och varit det sedan dess.

Önskemålen om att kunna boka sin resa till en viss tid ska ställas mot verkligheten och de möjligheter som planeringsverktygen för samordnade resor ger och de kostnader som icke samordnade resor innebär. Färdtjänst/sjukresor agerar inom givna ekonomiska ramar, som ställer krav på mesta möjliga nytta av satsade resurser, varför resor samordnas. Det finns ett glapp mellan kundens förväntan och vad tjänsten färdtjänst/sjukresor de facto innebär. Detta kan leda till motsättningar mellan samhällsnyttan av samordning å ena sidan, och resenärens förväntan om en taxitjänst som är tillgänglig på kundernas villkor å andra sidan. Kanske behövs modernare bokningsverktyg eller ett större underlag resor för att kunna göra resenärerna nöjdare med bibehållen effektivitet?

Andra områden som är viktiga för båda grupperna är förarens bemötande, köra mjukt och smidigt och restiden. Dessa områden har relativt höga betyg och här behöver nivån bibehållas. Regelbundna resenärer har även att hitta rätt adress som bibehålla-område, d v s viktiga områden där betyget är relativt högt idag.

7.1 Skillnader mellan nöjda och missnöjda

Vilka skillnader finns det bland dem som är nöjda och missnöjda när det gäller beställningen av resa och transporten som sådan?

Det visar sig att det inte finns någon skillnad i andelarna hur man beställt sin resa. Däremot finns skillnader i typer av resa*. Missnöjda med beställningen för färdtjänstresor har en signifikant lägre andel fritidsresor än de som är nöjda med beställningen, men även en signifikant lägre andel än de som är nöjda och missnöjda med transporten.

Missnöjda med transporten har en signifikant högre andel arbetsresor än de som är nöjda med transporten, men även signifikant lägre andel än de som är nöjda och missnöjda med beställningen.

*Frågan om ärendet med resan ställs endast till färdtjänstresenärer.

De som är missnöjda med beställningen har en signifikant högre andel som fått vänta 5 minuter eller mer. Det gäller 30 procent att jämföra på total nivå som har 10 procent. De har också en signifikant lägre andel som fick svar direkt, 16 procent jämfört med 29 procent på total nivå.

Även när det gäller om fordonet kom i tid så finns det skillnader. 58 respektive 47 procent av dem som är missnöjda med beställning respektive transport kom fram i tid, att jämföra med 83 procent i totalsnittet. Likaså är det 16 procent i båda fallen som anger förseningen till mer än 30 minuter, att jämföra med två procent i det totala snittet.

Om vi tittar på de enskilda betygen och andelarna som är nöjda med respektive betygsfråga utifrån nöjd/missnöjd med beställningen får vi nedanstående tabell:

Tabell 1. Nöjda och missnöjda med beställningen

Andel nöjda med respektive fråga utifrån premissen:			
	nöjd med beställningen	missnöjd beställningen	differens mellan nöjd och missnöjd
B8. Sammanfattande betyg beställning	100	0	100
B6. Betyg bokning	92	28	64
B2. Betyg väntetid i telefon	86	34	52
B3. Betyg bemötande	96	44	52
R20. Ftj/sjr fungerar generellt	84	44	40
R17. Sammanfattande betyg själva resan	95	63	32
R19. Tryggheten	87	56	31
R11. Ta sig i och ur fordonet	90	70	20
R15. Betyg restiden	95	75	20
R7. Betyg förarens bemötande	95	76	19
R9. Köra mjukt och smidigt	96	78	18
R10. Hitta rätt adress	97	83	14
R12. Tillräckligt med plats i fordonet	98	87	11

Nöjd med beställningen är den fråga som det hela analyseras utifrån, så det är givet att differensen är störst där. Intressant är att det sedan är betyget på bokningen och väntetiden i telefon som har de största differenserna mellan nöjd och missnöjd med beställningen.

Ser vi sedan på nöjda/missnöjda med transporten på samma sätt får vi nedanstående tabell:

Tabell 2. Nöjda och missnöjda med transporten

Andel nöjda med respektive fråga utifrån premissen:			
	nöjd med transporten	missnöjd med transporten	differens mellan nöjd och missnöjd
R17. Sammanfattande betyg själva resan	92	0	92
R7. Betyg förarens bemötande	93	41	52
R15. Betyg restiden	93	41	52
R9. Köra mjukt och smidigt	95	54	41
R20. Ftj/sjr fungerar generellt	79	41	38
B6. Betyg bokning	85	51	34
B8. Sammanfattande betyg beställning	88	54	34
R10. Hitta rätt adress	95	61	34
R19. Tryggheten	84	51	33
R11. Ta sig i och ur fordonet	90	62	28
B2. Betyg väntetid i telefon	80	55	25
R12. Tillräckligt med plats i fordonet	97	75	22
B3. Betyg bemötande	92	73	19

Det sammanfattande betyget på själva resan utgör analyspremissen, så den frågan hamnar också här högst, men är inte lika polariserad som beställningsfrågan. Här finns det tydligen en andel indifferent, betyg 3. Men även här spelar bemötandet en stor roll, från föraren. Tillsammans med betyget för restiden finns här de största differenserna mellan de som är nöjda respektive missnöjda med transporten.

Tittar vi på resfrekvens, så finns det inga skillnader mellan nöjda och missnöjda. Inte heller när det gäller resfrekvensen för vanlig linjetrafik. Däremot finns det högre andelar bland de missnöjda med beställning och transport som skulle kunna tänka sig att åka med kollektivtrafiken om den anpassades till det egna funktionshindret.

8 Andel ”perfekt kvalitet”

Nyckelresultat

- 26 procent av resenärerna får ”perfekt kvalitet”, d.v.s. de får svar direkt vid beställningen och inga förseningar sker vid upphämtning och/eller avlämning – 96 procent av dessa resenärer är nöjda med det sammanfattande betyget för beställningen och resan sammantaget 2016.
- 11 procent av resenärerna upplever det lägsta kvalitetsläget, d v s vid beställningen fick de vänta mer än en minut och förseningar skedde vid upphämtning och/eller avlämning – 72 procent av dessa resenärer är nöjda med det sammanfattande betyget för hela resan och beställningen sammantaget 2016.
- För den övergripande nöjdheten spelar det större roll för resenärerna att resan sker i tid än att man får svar direkt vid beställningen. Men lång väntetid vid beställning och försenad upphämtning/avlämning leder till att den sammanfattande nöjdheten sjunker med med 26 procentenheter.

Viktiga aspekter för resenärerna är att det går snabbt att genomföra sin beställning och att man hämtas och kommer fram i tid vid sin resa. Utifrån faktorerna väntetid vid beställning i telefon och upphämtning/framkomst i tid kan vi analysera olika kvalitetsnivåer. Denna analys görs på resenärer som beställt resan själv och för svaren hos de deltagare som har valt frågepaketen medium eller large, där frågorna om väntetid vid beställning respektive eventuella förseningar vid upphämtning/ankomst ingår.

I den övre vänstra, gröna, rutan visas andelen som upplevt s k ”perfekt kvalitet”, där både väntetiden i telefon vid beställning och resa var perfekta ur tidsaspekten, d.v.s. att man fick svar direkt och hämtades samt kom fram i tid. I nedre högra, röda, rutan visas andelen där både beställningen och resan innebar förseningar. Inom parentes i varje ruta syns andelen resenärer som i helhetsbetyget angivit att de är nöjda i det sammanfattande betyget för beställning och resa.

Figur 27. Resultat för färdtjänst 2016

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	26% (97 % nöjda)	18% (96 % nöjda)	36% (93 % nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	5% (81 % nöjda)	4% (79 % nöjda)	11% (73 % nöjda)

Bas: Beställde resan själv 7 670 personer

Figur 28. Resultat för färdtjänst 2015

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	30% (98 % nöjda)	21% (96 % nöjda)	31% (91 % nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	6% (80 % nöjda)	4% (81 % nöjda)	9% (69 % nöjda)

Bas: Beställde resan själv 7 579 personer

Av de tillfrågade färdtjänstresenärerna hade 26 procent gjort resor med "perfekt kvalitet" under 2016 och 97 procent var nöjda i denna grupp. Elva procent av resenärerna upplevde såväl väntetid över en minut vid beställning som att de hämtades sent och/eller kom fram för sent. I denna grupp sjunker nöjdheten till 73 procent. Totalt 2016 var det 80 procent av resorna som hämtades i tid och kom fram i tid här ligger nöjdheten över 90 procent, oavsett väntetid på telefon. För de 20 procent av resenärerna där resan blev försenad i något led ligger den samlade nöjdheten mellan 73 och 81 procent och för denna grupp har väntetiden på telefon även större inverkan på nöjdheten. Intressant är att andelen som både fick vänta mer än en minut vid beställningen samt även hämtades sent och/eller kom fram försenade ökade med två procentenheter mellan 2015 och 2016, men samtidigt ökade den sammanfattande nöjdheten i denna grupp från 69 till 73 procent.

Under 2016 varierade andelen perfekt kvalitet bland deltagarna från åtta till 41 procent för färdtjänst. Variationen under 2015 för andelen perfekt kvalitet för färdtjänst var 20 till 38 procent. Andelen resor med väntetid vid både beställning och/eller hämtning varierade mellan sex och 20 procent. 2015 var siffrorna sex och 17 procent.

Figur 29. Resultat för sjukresa 2016

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	26% (95 % nöjda)	17% (95 % nöjda)	35% (91 % nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	7% (85 % nöjda)	5% (75 % nöjda)	11% (71 % nöjda)

Bas: Beställde resan själv 4 532 personer

Figur 30. Resultat för sjukresa 2015

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	31% (96 % nöjda)	20% (95 % nöjda)	29% (90 % nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	6% (87 % nöjda)	5% (82 % nöjda)	9% (70 % nöjda)

Bas: Beställde resan själv 3 744 personer

Bland sjukresorna upplevde 26 procent perfekt kvalitet 2016 och 95 procent av dessa resenärer var nöjda.

Andelen som upplevde förseningar både vid beställning och hämtning och/eller lämning, ökade från nio till elva procent, 2016 jämfört med 2015. Nöjdheten i gruppen ökade emellertid med en procentenhet till 71 procent.

Andelen perfekt kvalitet för sjukresor under 2016 varierade mellan och procent. Andelen resor med väntetid vid beställning samt hämtning och/eller avlämning varierade mellan och procent. Motsvarande siffror för 2015 var 17-39 procent respektive sex till tolv procent.

Figur 31. Resultat för samtliga 2016

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	26 % (96 % nöjda)	18 % (96 % nöjda)	36 % (92 % nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	6 % (83 % nöjda)	4 % (77 % nöjda)	11 % (72 % nöjda)

Bas: Beställde resan själv 12 202 personer

Figur 32. Resultat för samtliga 2015

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	30 % (97 % nöjda)	20 % (96 % nöjda)	30 % (91 % nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	6 % (83 % nöjda)	4 % (82 % nöjda)	9 % (69 % nöjda)

Bas: Beställde resan själv 11 323 personer

Sammanlagt upplevde 26 procent "perfekt kvalitet" 2016. Nöjdheten hos dessa resenärer var mycket hög, 96 procent. Bland de resenärer som fick vänta i mer än en minut vid beställning, och som dessutom hämtades och/eller kom fram försent, 11 procent, var 72 procent är nöjda. Förseningar under resa påverkar tydligt nöjdheten – mer än väntetiden på telefon. Mönstret är detsamma hos färdtjänstresenärer som hos sjukresenärer.

Andelen som fått vänta mer än en minut vid beställningen har ökat med sex procentenheter mellan 2015 och 2016 och nöjdheten i denna grupp, som ändå hämtades/kom fram i tid, har ökat med en procentenhet.

Sammantaget varierar andelarna för perfekt kvalitet under 2016 från åtta till 44 procent. Andelen resor med väntetid vid beställning samt sen hämtning och/eller avlämning varierade mellan sex och 20 procent. Motsvarande siffror 2015 var 19 till 38 procent samt mellan sju och 17 procent. I båda fallen har variationen ökat. Skillnaderna har blivit större.

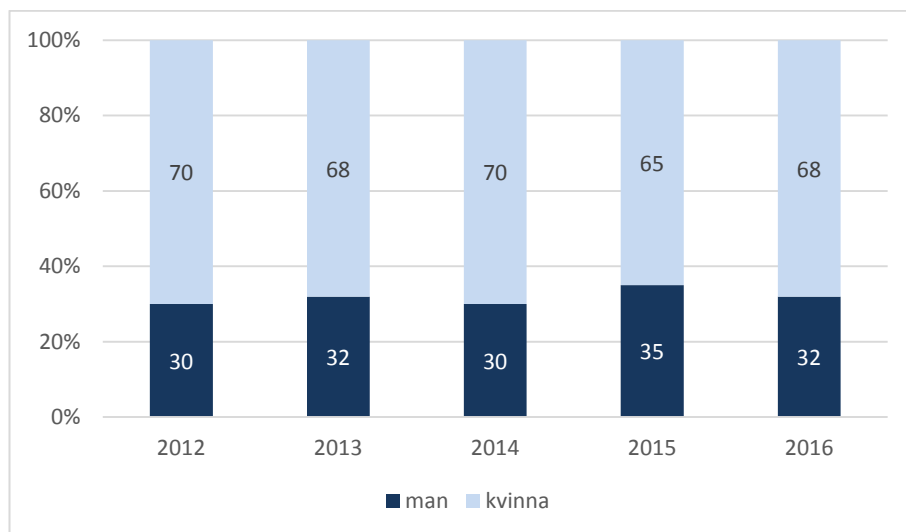
9 Demografiska variabler

Nyckelresultat

- Sammanslaget är drygt sex av tio resenärer kvinnor. Andelen har varit konstant 2012-2016.
- Bland färdtjänstresenärerna har andelen kvinnor sjunkit under perioden, från 70 till 68 procent. Andelen män har ökat från 30 till 32 procent.
- Sammantaget under perioden 2012 till 2016 har, oavsett restyp, andelen för åldersgrupperna mellan 30 och 69 år minskat medan grupperna 70+ år ökat sina andelar.

9.1 Kön

Figur 33. Färdtjänst

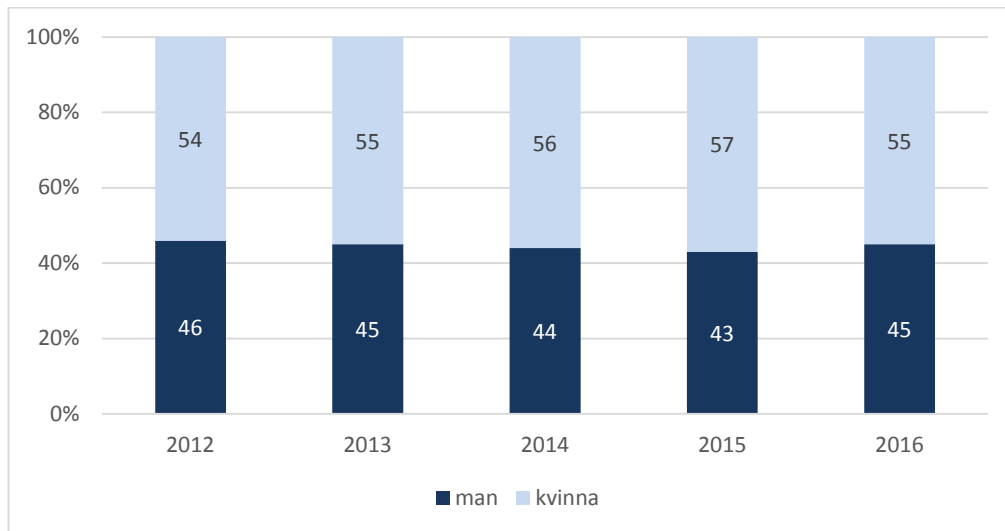


Bas färdtjänst: 23 658, 2013: 24 449, 2014: 24 517, 2015: 25 421, 2016: 29 008 IP

Bland de svarande färdtjänstresenärerna har andelen kvinnor sjunkit mellan 2012 och 2016. Motsvarande har männens andel ökat. Sett mot 2015 så har andelen män minskat signifikant, medan andelen kvinnor ökat. Trafikanalys siffror för den svenska färdtjänsten 2015* visar att av alla personer med färdtjänstillstånd var 64 procent kvinnor.

*<http://www.trafa.se/globalassets/statistik/kollektivtrafik/fardtjanst/fardtjanst-och-riksfardtjanst-2015.pdf>

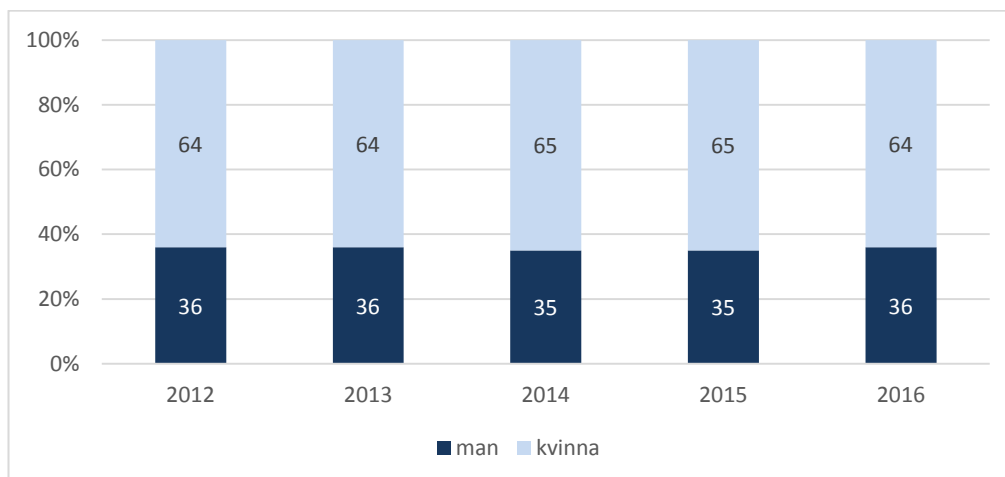
Figur 34. Sjukresor



Bas sjukresor: 2011: 12 214, 2012:12 848, 2013:13 158, 2014: 13 209, 2015: 14 649, 2016: 15 697 IP

Bland de svarande sjukreseresenärerna är drygt varannan en kvinna, och har så varit under hela perioden. Förändringen i andelar mellan 2012 och 2016 är inte signifikanta. Däremot är förändringarna i andelar mellan 2015 och 2016 signifikanta. Andeln män har ökat, medan andelen kvinnor minskat.

Figur 35. Totalt

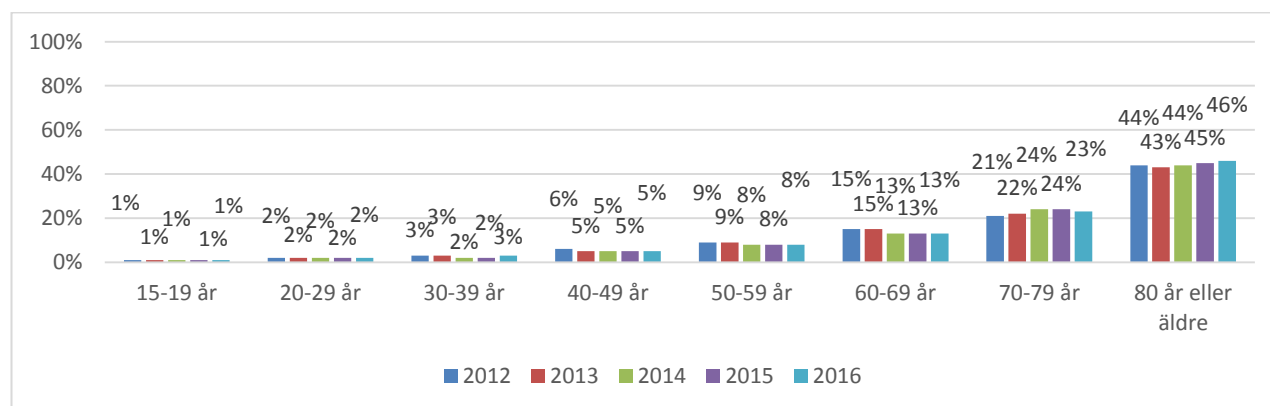


Bas samtliga: 2012: 36 506; 2013: 37 607, 2014: 37 726, 2015: 40 070, 2016: 44 705 IP

Sammanlagt är drygt sex av tio respondenter kvinnor, och så har det sett ut under hela perioden 2012 till 2016.

9.2 Ålder

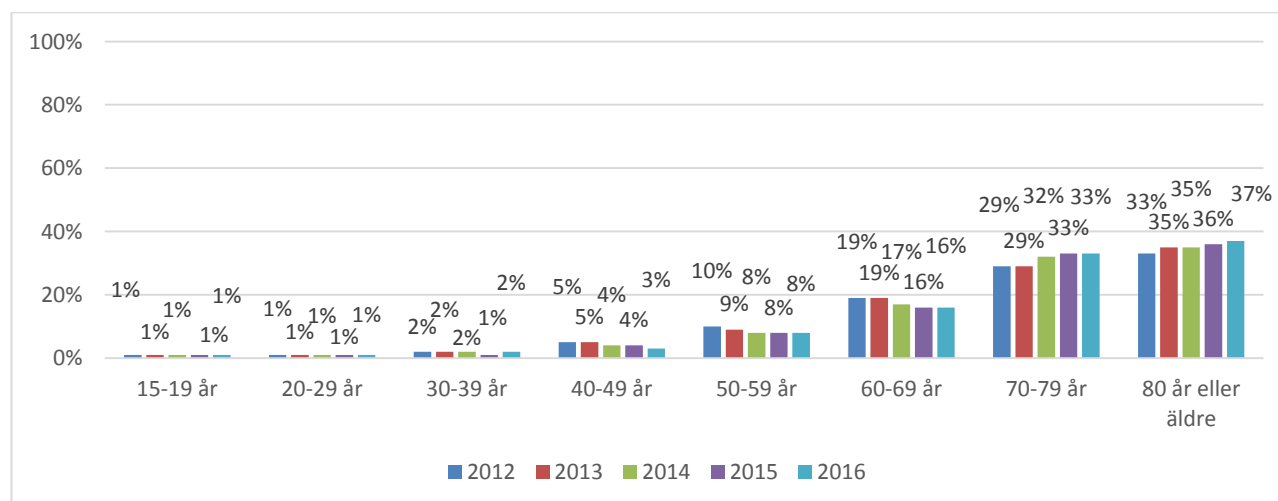
Figur 36. Färdtjänst



Bas färdtjänst: 2012: 23 658, 2013: 24 449, 2014: 24 517, 2015: 25 421, 2016: 29 008 IP

För färdtjänsten har under perioden 2012 till 2016 förändringarna skett inom fördelningen av åldersgrupperna bland resenärer i grupperna 40-49, 50-59, 60-69 år som minskat sina andelar, medan grupperna 70-79 år och 80+ år ökat sina andelar. Trafikanalys* visar att 2015 innehades 80 procent av färdtjänstillstånden av personer som är 65 år och äldre. Åldersindelningen ovan är litet annorlunda, men andelen personer som är 60 år och äldre och som intervjuats om färdtjänsten utgör 82 procent av samtliga intervjuade om färdtjänst.

Figur 37. Sjukresor



Bas sjukresor: 2012: 12 848, 2013: 13 158, 2014: 13 209, 2015: 14 649, 2016: 15 697 IP

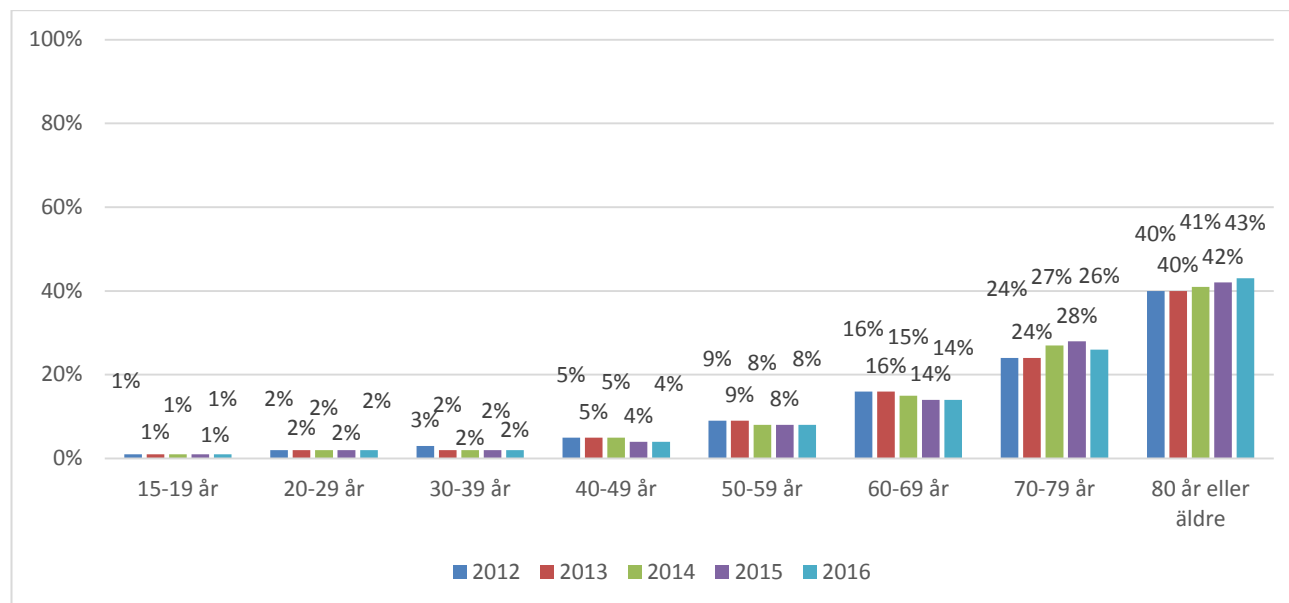
Under perioden 2012-2016 har förändringar skett inom flera åldersgrupper för sjukresenärer. Grupperna 40-49, 50-59 och 60-69 år har minskat sina andelar, och grupperna 70-79 och 80+ år har ökat sina andelar.

**<http://www.trafa.se/globalassets/statistik/kollektivtrafik/fardtjanst/fardtjanst-och-riksfardtjanst-2015.pdf>

Vid en jämförelse av åldersfördelningen mellan färdtjänst- och sjukresor syns att det bland färdtjänstresorna finns en större andel resenärer över 80 år än bland sjukresorna. Däremot är andelen 60-69- samt andelen 70-79-åringar högre bland sjukresorna än bland färdtjänstresorna.

Sammantaget under perioden 2012 till 2016, oavsett restyp, har andelen för åldersgrupperna 30-39 till 60-69 år minskat medan grupperna 70-79 år och 80+ år ökat sina andelar.

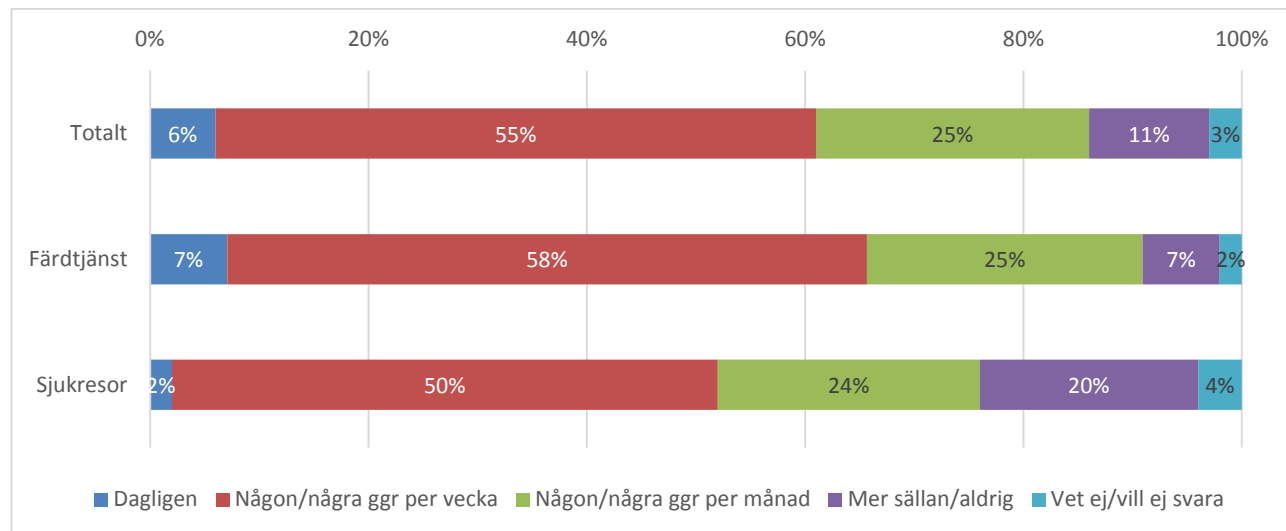
Figur 38. Totalt



Bas samtliga: 2012: 36 506, 2013: 37 60, 2014: 37 726, 2015: 40 070, 2016: 44 705 IP

9.3 Resfrekvens

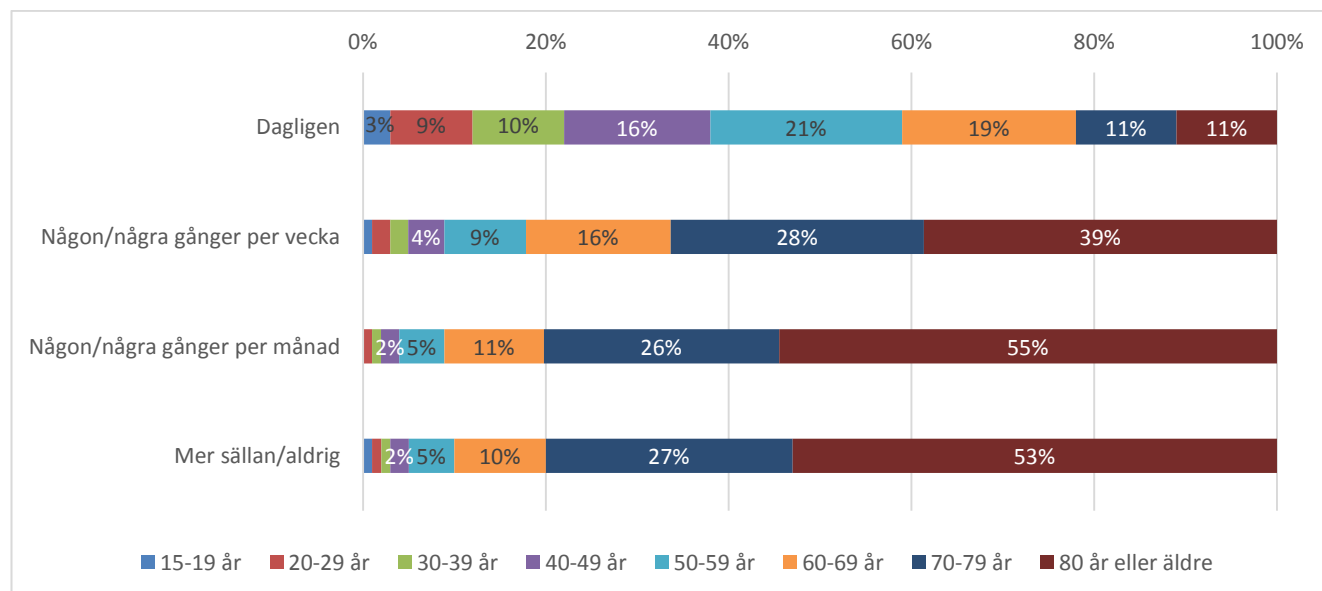
Figur 39. Resfrekvens 2016



Bas: samtliga 44 705, färdtjänst 29 008, sjukresor 15 697 IP

Vid en jämförelse av resfrekvenserna inom de olika restyperna finns det flera skillnader. Färdtjänst har en högre andel regelbundna resenärer, reser varje månad eller oftare, medan det bland sjukresorna finns en högre andel resenärer som reser mer sällan/aldrig.

Figur 40. Åldersfördelning per resfrekvens 2016

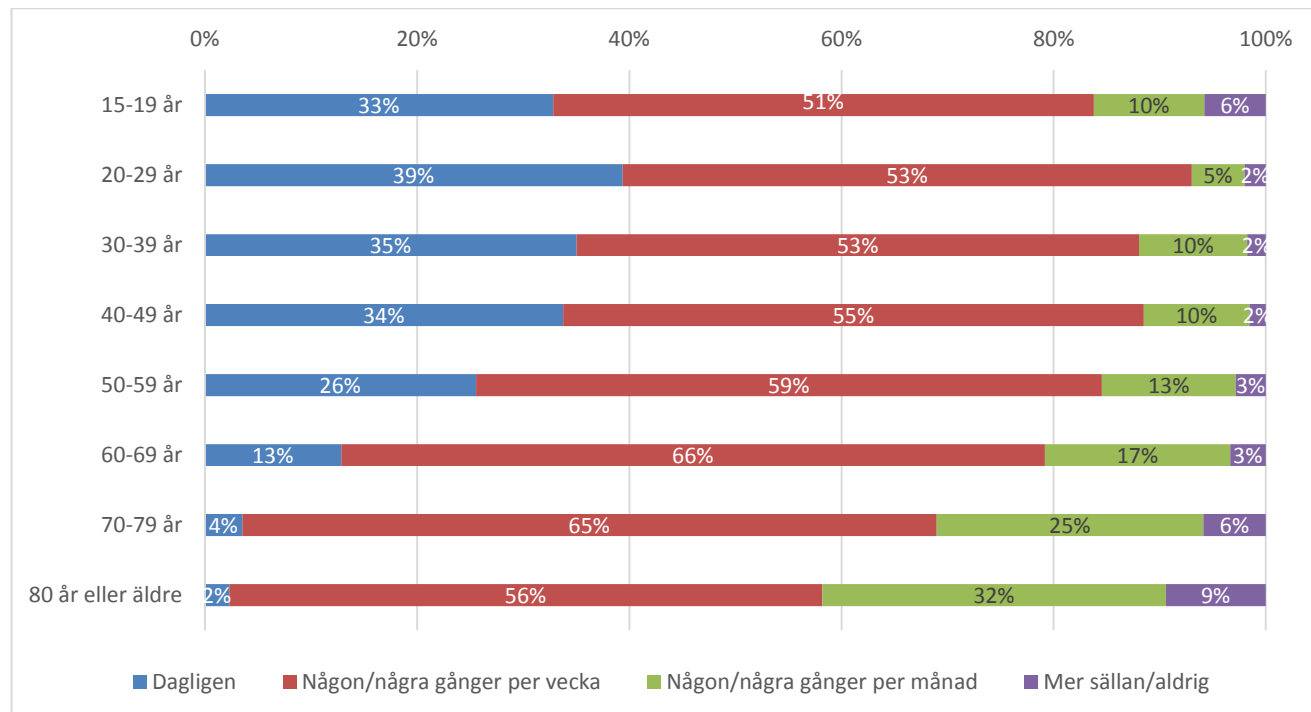


Bas: 3 089, 24 831, 10 782, 4 818 IP

Tabellen ovan visar att grupperna av resenärer som reser någon/några gånger per månad eller mer sällan främst domineras av resenärer som är 70 år eller äldre. Åtta av tio resenärer är där 70 år eller äldre. Bland dem som reser någon/några gånger per vecka utgörs en av tre resenärer av dem som är yngre än 70 år. Gruppen dagliga resenärer är

mest åldersvarierad av alla resfrekvenser. Här utgör gruppen 40-69 år dryga hälften av samtliga. De under 40 år utgör drygt en av fem resenärer.

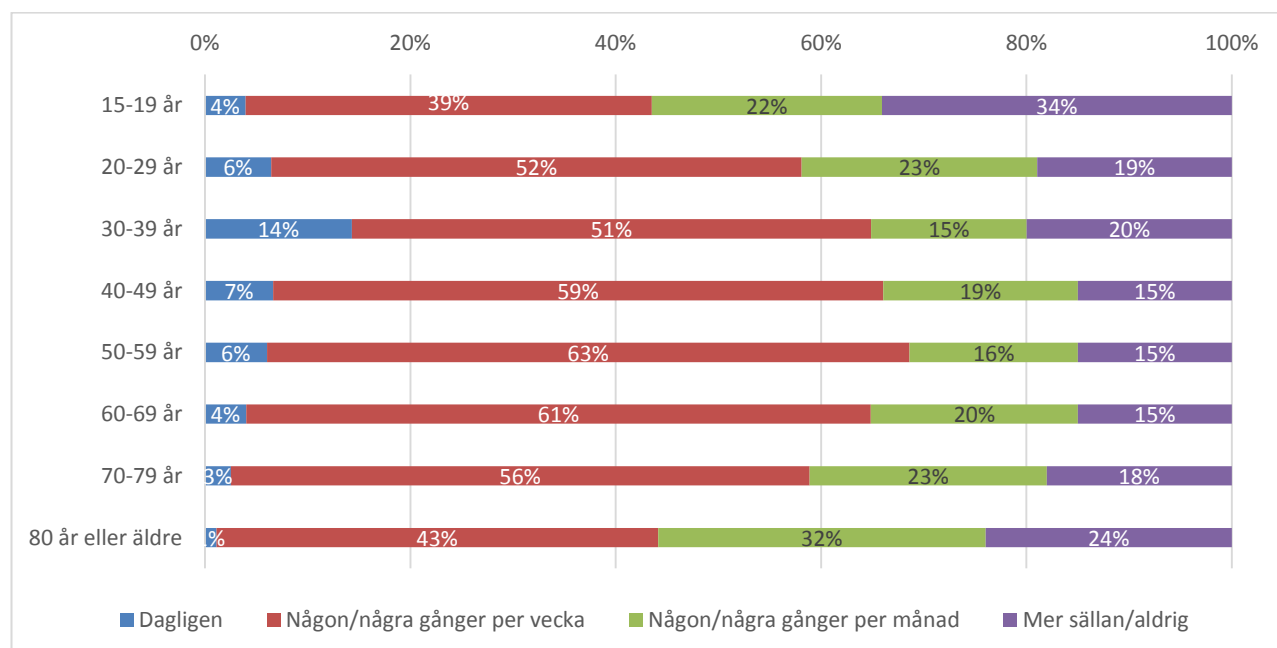
Figur 41. Resfrekvens per åldersgrupp färdtjänst 2016



Bas: 259, 648, 745, 1 359, 2 297, 3 753, 6 424, 12 895 personer

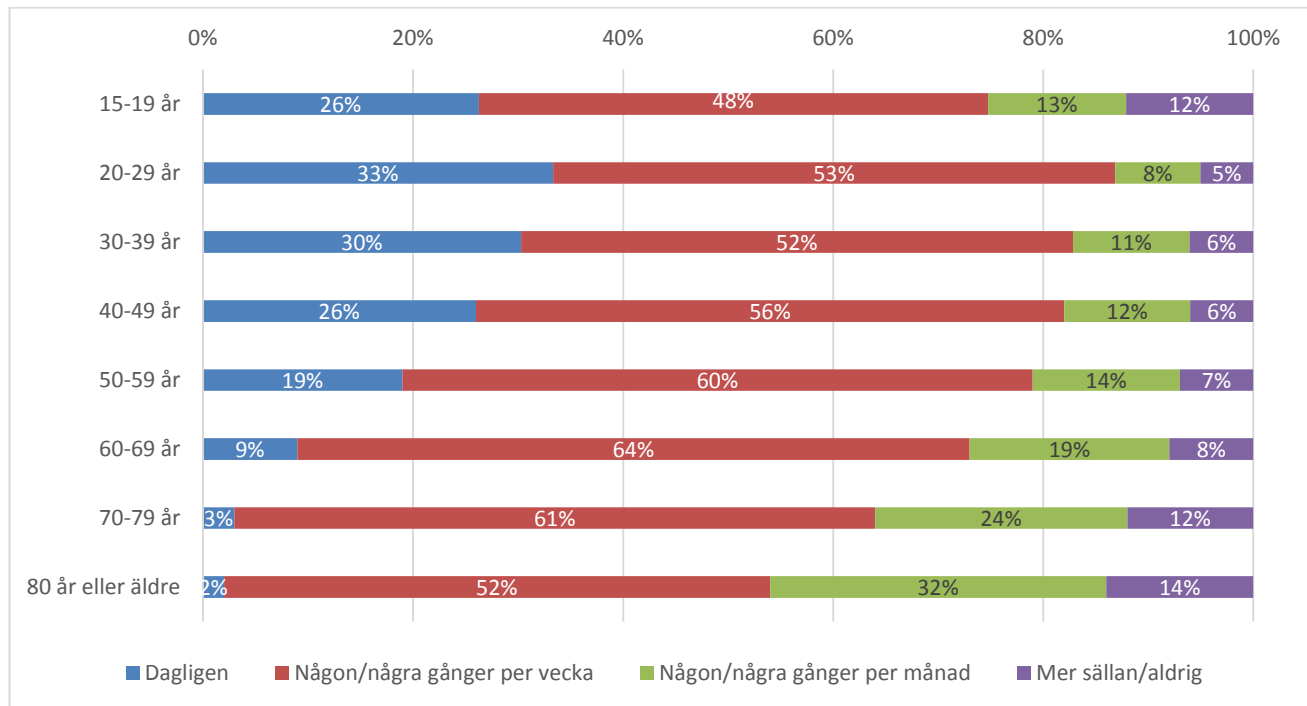
Bland färdtjänstresenärerna är en av tre upp till 49 år daglig resenär. Det kan jämföras med färre än en av tio bland sjukresenärerna – se tabellen nedan. Men både hos färdtjänstresenärerna och hos sjukresenärerna dominerer gruppen som reser någon/några gånger per vecka.

Figur 42. Resfrekvens per åldersgrupp sjukresor 2016



Bas: 76, 139, 237, 512, 1 223, 2 505, 1 966, 5 482 personer

Figur 43. Resfrekvens per åldersgrupp 2016



Bas: 335, 787, 982, 1871, 3 520, 6 258, 11 391, 18 377IP

Tabellen ovan visar att oavsett ålder så reser merparten av resenärerna någon/några gånger per vecka. I åldrarna upp till 59 år utgör de dagliga resenärerna mellan 19 och 33 procent.

10 Om rapporten

I rapporten redovisas betyget för färdtjänst- respektive sjukreseintervjuer samt på sammanfattande nivå för de olika frågeområdena. Jämförelser görs för åren 2012 till 2016, där tonvikten ligger på förändringar mellan de båda åren.

Signifikans anges på 95 procentsnivån. Endast signifikanta förändringar kommenteras.

De deltagande organisationerna, som är ansvariga för färdtjänst och/eller sjukresor, kallas i rapporten för deltagarna. Detta skall inte blandas ihop med dem som svarat på undersökningen – dessa kallas för resenärerna.

I rapporten jämförs även resenärer med olika resfrekvens. De olika frekvenserna är "dagligen", "någon/några ggr/vecka", "någon/några ggr/månad" och "mer sällan/ aldrig". Majoriteten av resenärer finns för både färdtjänst- och sjukresor i frekvensen "någon/några ggr/vecka", 58 procent bland färdtjänstresenärer respektive 55 procent bland sjukresenärer. Nästa större andel frekvens är "någon/några ggr/månad", 25 procent hos färdtjänstresenärerna respektive 24 procent bland sjukresenärerna. Färdtjänstresenärerna har en högre andel av dagliga resenärer (7 jämfört med 2 procent) och sjukresenärerna har en högre andel "mer sällan/aldrig"-resenärer (7 respektive 20 procent).

ANBARO-undersökningen innehåller tre olika frågepaket, small, medium och large. I rapporten ingår ommarkerade frågor i paketet small, som är baspaketet, och därmed utgör en del av de två större frågepaketen. Frågor som ingår i paketet medium kännetecknas med *. Frågor som ingår i medium-paketet ingår per automatik i paketet large, men i denna rapport redovisas inte resultaten för frågepaketet large, eftersom endast en deltagare har denna variant.

Övriga källor som använts i rapporten är:

- SCB:S befolkningssiffror för kommunfolkmängd 1 november 2016:
http://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START_BE_BE0101_BE0101A/FolkmangdNov/?rxid=a7b9b856-275a-4380-9bad-28a3f9a16126
- Trafikanalys siffror för 2015:
<http://www.trafa.se/globalassets/statistik/kollektivtrafik/fardtjanst/fardtjanst-och-riksfardtjanst-2015.pdf>

11 Om undersökningen

11.1 Bakgrundsinformation

Barometern för Anropsstyrd trafik (ANBARO) är en löpande kvalitetsundersökning av färdtjänst- och sjukresor, som genomförts årligen sedan 2004. Resenärerna intervjuas per telefon dagen efter genomförd resa. De tillfrågas om beställning och bemötande, samt om intryck av resan. Intervjuer genomförs dagligen, året runt.

Under 2016 genomfördes totalt 44 705 intervjuer. Av dessa var 29 008 färdtjänstintervjuer och 15 697 sjukreseintervjuer. Undersökningen har genomförts på motsvarande nivå sedan 2011 med en viss ökning av antalet genomförda intervjuer över åren, vilket beror på ökat antal deltagare.

Totalt täcker ANBARO in färdtjänst och/eller sjukresor i 241 kommuner, d.v.s. 83 procent av landets kommuner deltar ingår i undersökningen, fördelat på 20 ansvariga organisationer.

ANBARO genomförs på uppdrag av Svensk Kollektivtrafik och de landstings- och primärkommunala medlemmar som valt att delta i barometern. I rapporten benämns samtliga uppdragsgivare i ANBARO som deltagare. Användarmöten genomförs två gånger per år som diskussions- och beslutsforum för deltagarna. Ipsos AB genomför undersökningen.

11.2 Deltagare 2016

Under 2016 var antalet deltagare 20 stycken. För den deltagare som önskar kan resultatet delas upp i fördefinierade geografiska områden. Se nedanstående uppställning för fördelning av antalet intervjuer per deltagare:

Deltagande bolag i december 2016	Frågepaket	Antal intervjuer per dag	Därav färdtjänst	Därav sjukresor
Blekingetrafiken	Medium	4	2	2
Dalatrafik	Large	8	4	4
Göteborgs stad	Small	7	7	0
Jönköpings Länstrafik	Medium	6	4	2
Kalmar Länstrafik	Medium	6	3	3
Karlstadsbuss/Karlstads kommun	Small	2	2	0
Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrland	Small	5	3	2
Linköpings kommun	Small	4	4	0
Länstrafiken i Jämtlands län AB	Small	2	1	1
Länstrafiken Norrbotten AB	Small	5	3	2
Länstrafiken Örebro	Small	4	2	2
Norrköpings kommun	Small	3	3	0
Region Gotland	Medium	4	2	2
Regionförbundet södra Småland/Länstrafiken Kronoberg	Small	4	2	2
Skånetrafiken	Medium	12	6	6
Stockholms läns landsting	Small	30	24	6
Värmlandstrafik AB	Medium	6	3	3
Västtrafik	Medium	6	3	3
X-Trafik	Small	5	3	2
ÖstgötaTrafiken, AB	Medium	5	3	2

11.3 Definitioner

Resenärer = Med resenärer avses de som deltagit som respondenter i ANBARO. I rapporten benämns respondenterna som resenärer.

Regelbundna resenärer = Personer som reser med färdtjänst/sjukresor minst varje månad eller oftare

Sällanresenärer = Personer som reser med färdtjänst/sjukresor mer sällan än varje månad

Nöjda = Resenärer som på frågorna angivit betyg 4+5

Missnöjda = Resenärer som på frågorna angivit betyg 1+2

Signifikans = I rapporten anges signifikans med 95 procents säkerhet. Detta betyder att det med 95 procents säkerhet har skett en förändring i andelen nöjda/missnöjda. I de fall förändringar skett som inte är signifikanta, så kommenteras dessa förändringar inte i rapporten.

Perfekt kvalitet = Resesituation när såväl beställning som upphämtning och avhämtning fungerat utan förseningar

11.4 Metod

Data hämtas automatiskt från beställningen och tjänar sedan som både urval och som bakgrundsdata i undersökningen. Korta ledtider med automatisk hämtning säkerställer också att resenären får uttala sig om en resa som skedde i närtid (dagen innan) och på så sätt minimeras tiden mellan tjänsteleverans och mättillfälle. Det innebär att felkällor i resultaten som följd av minnestillrättalägganden undviks. Resultaten speglar därmed den funktionella tjänstekvaliteten snarare än "det generella omdömet av tjänsten", något som ofta kan bli mer synonymt med en utvärdering av deltagarnas varumärke.

I bilaga 1 presenteras metod och undersökningsprocessen i korthet.

11.5 Frågebatteri

Frågorna rör beställningen och upplevelsen av resan med dess ingående delar av bil förare, bil och tidshållning. Det finns möjlighet att ställa tillägsfrågor, antingen enskilt av en, eller av samtliga deltagare.

Sedan 2011 delas frågorna in i tre olika frågepaket:

- **Small:** innehåller en bas av 20 frågor som identifierades som essentiella
- **Medium:** innehåller ytterligare detaljerade nio frågor
- **Large:** innehåller totalt 34 frågor

Generellt ökar analysmöjligheterna ju fler frågor som ställs. Analysen "perfekt kvalitet" (sexfältaren) kan inte göras med mindre än att man har frågepaketet medium. Med ett större frågepaket ger analysen i åtgärdsmatrisen en tydligare bild av vad som fungerar – och vad som behöver åtgärdas. Ett större frågepaket med utökade analysmöjligheter kan vara en tidsbesparing på sikt. Inga extra beställningar och undersökningar behövs, där underlaget kan anklagas för att innehålla för få respondenter när man gör frågeinsatsen under en kortare tid.

Ju fler frågor som ställs och som man har tidsserier på, desto bättre kan man bemöta kritik. Genom de löpande tidsserierna kan man se effekter av arbete man gör mot prioriterade områden/problem som kommit fram i analyser; man får ett kvitto på utfört arbete. Tidsserierna visar också förändringar över tid som i sin tur kan förklara nedgångar i betyg på en generell nivå.

Nuvarande frågepaket redovisas i Bilaga 2.

11.6 Webbrapporten

Webbrapporten är den kanal som resultaten redovisas i för deltagarna och där de ges möjlighet till analys. Den nås av deltagare med ett personligt lösenord. Webbrapporten uppdateras en gång per vecka med resultaten av föregående veckas intervjuer. Deltagarna har tillgång till all data sedan starten av undersökningen och därför kan analyser göras även bakåt i tiden.

12 Bilagor

1: Systemöversikt dagliga urval och intervjuförfarande

2: Frågepaket ANBARO för 2016 års undersökning

För mer information

Mattias Andersson
Svensk Kollektivtrafik
mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se

Om Svensk Kollektivtrafik

Svensk Kollektivtrafik är branschorganisation för länstrafikbolag och regionala kollektivtrafikmyndigheter i Sverige. Årligen görs 1,5 miljarder resor i våra medlemmars trafik, vilket motsvarar 96 % av landets busstrafik och 62 % av landets persontågstrafik. Flertalet av våra medlemmar samordnar/ansvarar också för färdtjänst, sjukresor och skolskjuts på uppdrag av kommuner och landsting.

Om Ipsos

Ipsos är ett globalt strategi- och analysföretag med ca 17 000 anställda och verksamhet i 90 länder. Ipsos erbjuder fullservice inom research och analys genom fem globala affärsområden: Ipsos Public Affairs, Ipsos Connect (kommunikation och reklam), Ipsos Marketing, Ipsos Loyalty och Ipsos Observer (datainsamling och sammanställning).