



ANBARO Årsrapport 2023

Barometer för anropsstyrd trafik



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK



1 Inledning

Den generella nöjdheten är fortsatt hög

Årets rapport fokuserar på att ge en totalbild av serviceresorna inom färdtjänst och sjukresor. Därefter följer ett kapitel om resultaten vad gäller handlägningsundersökningen (Hanbarö) för färdtjänst och riksfärdtjänst. I slutet finns fördjupningar kring undersökningens upplägg och genomförande för samtliga enkäter. Undersökningen genomförs i 20 av 21 av landets regioner för sjukresor och för färdtjänst i 258 kommuner av 290. Totalt har nära 69 000 respondenter som rest och dryga 6000 personer som ansökt om tillstånd att få resa svarat på enkäter.

I år har vi förutom att redovisa de övergripande nyckeltalen lite extra fokus på skillnader mellan resenärer som ger ett högt jämfört med ett lågt betyg för tryggheten i serviceresor. De otrygga är en mindre grupp resenärer vilka kännetecknas av att de ofta reser serviceresor samt att de upplever att det inte funkar för dem. Resultaten varierar över landet, men vi ser att det finns en stark samvariation mellan otrygghet och missnöjdhet i frågan kring sammanfattande nöjdhet. Åtgärddar man otryggheten kommer nöjdheten att öka i denna grupp.

Vi kikar också lite extra på de resenärer som åker med den vanliga kollektivtrafiken och vad som gjorde att de då åkte kollektivt. Vi tittar också på om det skiljer sig åt mellan olika funktionsnedsättningar.

I de jämförelser vi gör mellan de deltagande organisationerna ser man skillnader som varierar från några få procent för en aspekt till över trettio procent för en annan, här finns chans att lära av varandra och både öka nöjdhet och effektivisera. Ett särskilt tack till Jönköpings länstrafik som lånat oss den fina framsidebilden!

Trevlig läsning!



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

2 Bakgrund

2.1 Frågeområden per undersökning

Färdtjänst-, sjukrese- och flexundersökningarna ger svar på frågor om:

Beställning och bemötande Beställningens utförande, bemötandet av samtalsmottagaren samt sammanfattande betyg för beställningen

Intryck av resan Resans punktlighet, förarens agerande, samt sammanfattande betyg på resan

Bakgrundsfrågor Resenärens resmönster, funktionshinder samt ålder och kön

Handläggningsundersökningen ger svar på frågor om:

Under ansökan Kontaktsätt med handläggaren, bemötandet under handläggningen, hjälpen från handläggaren samt tidsåtgång mellan handläggning och beslut

Efter ansökan Upplevelse av handläggningstiden, informationen från handläggaren samt sammanfattande betyg för handläggningen

Bakgrundsfrågor Resvanor, inställning till allmän och särskild kollektivtrafik, kön samt ålder

Skolskjutsundersökningen ger svar på frågor ur två perspektiv bl. a.:

Målsman Kontakt med skolskjutsansvariga, information, trafiksäkerhet, trygghet, restid samt resfrekvens

Eleven Bemötande, tidshållning, sittplats och medresenärer

2.2 Deltagare

I ANBARO-undersökningen gällande färdtjänst och sjukresor 2023 deltog 20 av 21 län, vilket ger 95 procents täckningsgrad av landets län.

Deltagande organisationer 2023 var Borås stad, Göteborgs stad, Jönköpings Länstrafik, Karlstads kommun/Region Värmland, Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län, Lunds kommun, Länstrafiken Norrbotten AB, Länstrafiken Västerbotten, Malmö stad, Region Blekinge/ Blekingetrafiken, Region Dalarna/Dalatrafik, Region Gävleborg/X-Trafik, Region Halland/ Hallandstrafiken, Region Jämtland Härjedalen/Länstrafiken i Jämtlands län, Region Kalmar/Kalmar Länstrafik, Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg, Region Sörmland/ Sörmlandstrafiken, Region Stockholm, Region Uppsala/UL, Värmlandstrafik AB/Region Värmland, Region Västmanland Kollektivtrafikförvaltningen, Region Örebro/Länstrafiken Örebro, Skånetrafiken, Västtrafik, Östersunds kommun samt Östgötatrafik AB.

För mer detaljerad information kring deltagare och metod i undersökningen se kapitel 7.

2.3 Definitioner

Deltagare De organisationer som beställt intervjuer inom ANBARO-undersökningarna. I rapporten benämns dessa omväxlande deltagare och organisationer.

Resenärer De personer 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 svarat betyg 4+5, eller bra + mycket bra på frågorna. Även termen högt betyg används.

Missnöjda Resenärer som svarat betyg 1+2, eller dåligt + mycket dåligt på frågorna. Även termen lågt betyg används.

Trygga resenärer Resenärer som svarat betyg 4+5 på frågan om trygghet. Kallas även för trygga.

Otrygga resenärer Resenärer som svarat betyg 1+2 på frågan om trygghet. Kallas även för otrygga.

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. Eller att det med 95 procents säkerhet finns en skillnad i uppfattning mellan två olika grupper. I de fall förändringar skett eller skillnader finns som inte är signifikanta, så kommenteras dessa inte i rapporten.

3 Sammanfattning

3.1 Total

ANBARO 2023 visar att majoriteten av resenärerna över lag är mycket nöjda med sina resor. 90 procent av resenärerna anger att de är nöjda med beställningen och resan sammantaget. Det sammanfattande betyget för beställning visar att totalt 90 procent är nöjda. 91 procent av resenärerna tyckte att väntetiden vid beställning via telefon var rimlig. Nöjdheten med bemötandet av samtalsmottagaren vid beställning ligger på 93 procent, och 93 procent är nöjda med förarens bemötande. Andelen resenärer som kom fram i tid enligt branschens definition (max 5 minuter sen) är 94 procent. Av samtliga resenärer, är det 51 procent som reser varje vecka, vilket är en liten ökning från 2022, då andelen var 49 procent. 2019 var andelen 58 procent, så här syns fortfarande en kvarvarande effekt av coronapandemin.

3.2 Jämförelse mellan färdtjänst och sjukresa

Färdtjänstresenärerna ger i något högre grad än sjukresenärerna ett högt sammanfattande betyg för beställningen, 91 procent jämfört med 89 procent. En högre andel av färdtjänstresenärerna ringer och beställer sin resa själv, 78 procent jämfört med 56 procent av sjukresenärerna.

Andelen som är nöjda med tiden de fick för sin resa är högre hos färdtjänstresenärerna än hos sjukresenärerna, 88 procent jämfört med 81 procent. Hjälpbehovet vid resa är lägre bland sjukresenärerna än bland färdtjänstresenärerna, 32 jämfört med 26 procent som inte behövde hjälp av föraren. Andelen färdtjänstresenärer som reser varje vecka har ökat från 57 till 60 procent mellan 2022 och 2023. Andelen är högre än bland sjukresenärerna där andelen stått still på 36 procent.

3.3 Jämförelse mellan trygga och otrygga resenärer

Andelen resenärer som är trygga är 84 procent i riket och per restyp. Andelen otrygga är 3 procent, i riket och oavsett restyp. De resenärer som gör serviceresor och anger att de känner sig otrygga när de reser upplever en annan tjänst än de resenärer som känner sig trygga. De otrygga upplever genomgående en sämre resa och avger lägre andelar av högt betyg för samtliga bedömningar de gör. De otrygga består i högre grad än de trygga av resenärer i åldern 30-59 år. De har en högre andel som sitter i rullstol och som behöver hjälp med fastspänning. De otrygga har även en högre andel med nedsatt syn/blinda. De otrygga reser mer frekvent än de trygga, främst i frekvenserna 2-4 och 5-7 dagar/vecka. Det hela kan sammanfattas i diskrepansen mellan hur trygga respektive otrygga upplever hur serviceresorna fungerar generellt, där 92 procent av de trygga är nöjda och endast 17 procent av de otrygga är nöjda.

90%

av resenärerna är nöjda med beställning och resa sammantaget

93%

är nöjda med förarens bemötande vid resa

94%

av resenärerna kom fram i tid (inom 5 min)

3.4 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Undersökningen om handläggningen av färdtjänst och riksfärdtjänst genomförs på månadsbasis bland de personer som fått ett beslut på sin ansökan månaden innan undersökningen.

Vid en bedömning av handläggningen, från ansökan till beslut, var 79 procent av de intervjuade nöjda.

De tillfrågade får bedöma både bemötandet vid den senaste kontakten i handläggningen och det generella bemötandet under hela handläggningen. 89 procent var nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten och 85 procent var nöjda med det generella bemötandet under handläggningen.

90 procent upplevde att de fått tillräckligt med information under handläggningstiden.

Merparten av ansökningarna, 74 procent, behandlades inom fyra veckor. 53 procent av de tillfrågade upplevde handläggningstiden som kort.

3.5 Flextrafik

Undersökningen täcker de resformer som kallas närtrafik, flextrafik, flexlinjer och kompletteringstrafik, d.v.s. den anropsstyrda kollektivtrafik som är öppen för allmänheten och som bedrivs i olika utsträckning i alla landets regioner. Flexundersökningen är i huvudsak identisk med färdtjänst- och sjukreseundersökningen och dess frågor samt svarsalternativ. Även denna undersökning genomförs dagligen per telefon med frågor kring den föregående dagens resor.

Några resultat redovisas inte i rapporten eftersom antalet deltagare är för få för att sammanställa nationella snitt.

3.6 Skolskjuts

Skolskjutsundersökningen genomförs månadsvis under terminerna. Inbjudan sker postalt och skickas till målsman. Denne besvarar frågorna tillsammans med eleven i en webbenkät.

Undersökningen täcker både de som reser med särskilt upphandlade buss- och personbilsfordon och de som reser med skolkort i den allmänna kollektivtrafiken. Både enskilda kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter har nytta av resultaten i sitt kvalitetsarbete.

Inga resultat redovisas i rapporten eftersom antalet deltagare är för få för att publicera nationella snitt.

79%

av de sökande är nöjda med hela handläggningen, från ansökan till beslut

89%

är nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten

53%

av de tillfrågade upplever handläggningstiden som kort

4 Innehållsförteckning

1	Inledning.....	3
2	Bakgrund	4
2.1	Frågeområden per undersökning	4
2.2	Deltagare	4
2.3	Definitioner.....	5
3	Sammanfattning	6
3.1	Total.....	6
3.2	Jämförelse mellan färdtjänst och sjukresa	6
3.3	Jämförelse mellan trygga och otrygga resenärer	6
3.4	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	7
3.5	Flextrafik	7
3.6	Skolskjuts	7
4	Innehållsförteckning.....	8
5	Serviceresor totalt.....	11
5.1	Om undersökningen	11
5.1.1	Sammanfattande nöjdhet beställning	11
5.1.2	Sammanfattande nöjdhet själva resan	12
5.1.3	Sammanfattande nöjdhet senaste resan.....	12
5.1.4	Trygghet.....	13
5.2	Beställningsprocessen	14
5.2.1	Beställning av resa	14
5.2.2	Ärende	15
5.2.3	Beställningssätt.....	16
5.2.4	Digital beställning	16
5.2.5	Väntetid i telefon	17
5.2.6	Bemötande i telefon	17
5.2.7	Den beställda tiden.....	18
5.2.8	Sammanfattande betyg för beställning	19
5.3	Resan	20
5.3.1	Punktlighet och upphämtning	20
5.3.2	Trappklättring	21
5.3.3	Föraren och fordonet	22
5.3.4	Punktlighet.....	23
5.3.5	Bomresor	24
5.4	Sammanfattande betyg för resan.....	26
5.5	Generella omdömen.....	27

5.5.1	Trygghet.....	27
5.5.2	Sammanfattning om trygghet.....	28
5.5.3	Generellt betyg.....	29
5.6	Fakta om resenärerna.....	30
5.6.1	Kön.....	30
5.6.2	Ålder.....	31
5.6.3	Funktionsnedsättning.....	31
5.6.4	Vem intervjuas.....	32
5.6.5	Resfrekvens.....	32
5.6.6	Reslängd.....	33
5.6.7	Resdagar.....	33
5.6.8	Samordning.....	34
5.6.9	Resfrekvens kollektivtrafik.....	34
5.6.10	Möjligheter att resa med kollektivtrafiken.....	34
6	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst.....	39
6.1	Om undersökningen.....	39
6.2	Sammanfattande nöjdhet.....	39
6.3	Under ansökan.....	40
6.4	Efter ansökan.....	42
6.5	Fakta om de riks-/färdtjänstsökande.....	45
7	Om undersökningarna och rapporten.....	49
7.1	Bakgrundsinformation.....	49
7.2	Färdtjänst, sjukresa och flextrafik.....	49
7.2.1	Deltagare – färdtjänst och sjukresa.....	50
7.2.2	Deltagare – flextrafik.....	51
7.2.3	Metod färdtjänst, sjukresa, flextrafik.....	51
7.2.4	Frågebatteri färdtjänst, sjukresa, flextrafik.....	51
7.3	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst.....	52
7.3.1	Deltagare – handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst.....	52
7.3.2	Metod handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst.....	52
7.3.3	Frågebatteri handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst.....	52
7.4	Skolskjuts.....	53
7.4.1	Deltagare – skolskjuts.....	53
7.4.2	Metod skolskjuts.....	53
7.4.3	Frågebatteri skolskjuts.....	53
7.5	Om rapporten.....	54



5 Serviceresor totalt

Resenärerna

- 90 procent nöjda med beställningen av sin serviceresa
- 92 procent nöjda när de betygsatte själva resan
- 90 procent nöjda i det sammanfattande betyget för beställning och resa sammantaget
- 84 procent nöjda med tryggheten generellt
- Genomgående var färdtjänstresenärerna något nöjdare än sjukresenärerna i de ovanstående betygen, undantaget tryggheten

5.1 Om undersökningen

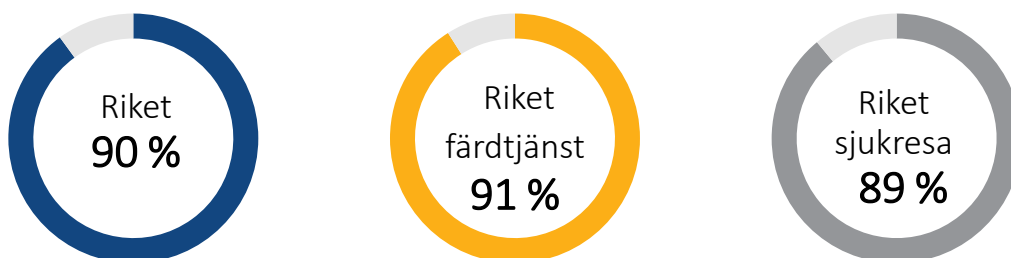
I december 2023 var det 26 organisationer som deltog i ANBARO-undersökningen.¹ Under 2023 täckte undersökningen 258 kommuner av 290 med färdtjänstintervjuer och 20 av 21 regioner med sjukreseintervjuer.

Intervjuerna görs dagen efter resenärens resa. Kapitlet redogör för resultaten av resor genomförda under 2023. Undersökningen har tre olika frågepaket, kallade light, normal och pro. Det är frågor ur lightpaketet som redovisas i rapporten. Generellt pratas om serviceresor och resenärer när färdtjänst- och sjukresorna betraktas som en grupp.

Observera att endast signifikanta skillnader på fem procentenheter eller mer redovisas när jämförelser görs mellan två grupper, oavsett om det är färdtjänst jämfört med sjukresa eller trygg resenär jämfört med otrygg resenär. Detta gäller för rapporten som helhet, undantaget redovisningen nedan av de tre övergripande betyg som avges sammanfattande för beställning, för själva resan samt för beställning och resa som en helhet.

5.1.1 Sammanfattande nöjdhet beställning

Figur 1. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställningen av just den här resan?



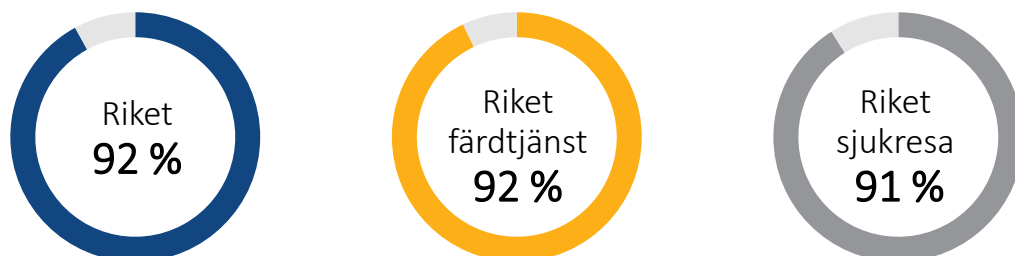
Bas 2023: Riket 48 090, Färdtjänst 32 524, Sjukresa 15 566 personer

¹ Se förteckning över deltagare i kapitel 7.2.

I det sammanfattande betyget för beställningen av resan var färdtjänstresenärerna något nöjdare än sjukresenärerna.

5.1.2 Sammanfattande nöjdhet själva resan

Figur 2. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, d.v.s. från hämtning till lämning?

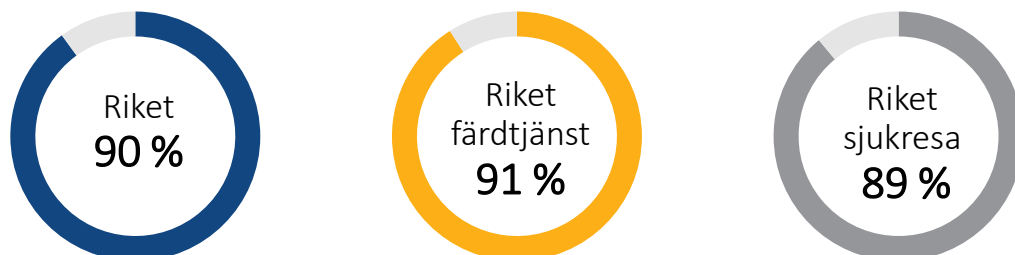


Bas 2023: Riket 65 989, Färdtjänst 39 226, Sjukresa 26 763 personer

I det sammanfattande betyget för själva resan gav 92 procent av resenärerna ett högt betyg. Färdtjänstresenärerna var något nöjdare än sjukresenärerna.

5.1.3 Sammanfattande nöjdhet senaste resan

Figur 3. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget?



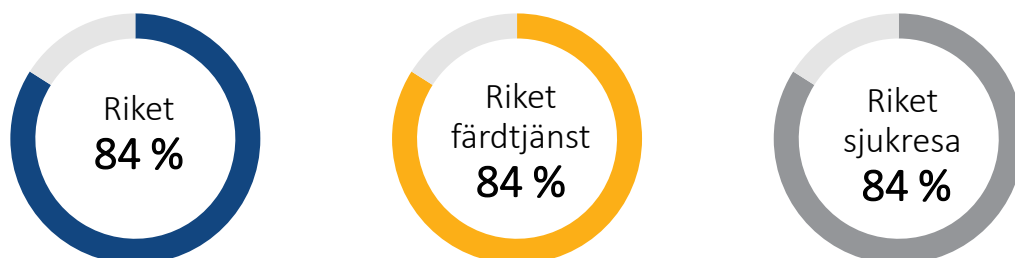
Bas 2023: Riket 47 930, Färdtjänst 32 405, Sjukresa 15 525 personer

I det sammanfattande betyget för hela resan, inklusive beställning, var 90 procent av resenärerna nöjda. Färdtjänstresenärerna var något nöjdare än sjukresenärerna.

5.1.4 Trygghet

Temat för årets rapport är trygghet och nedan följer en kort sammanfattning av upplevd trygghet för serviceresor totalt. Mer går att läsa i kapitel 5.5.1.

Figur 4. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor i allmänhet, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en resa?



Bas 2023: Riket 64 010, Färdtjänst 38 463, Sjukresa 25 547 personer

I det generella betyget för tryggheten var 84 procent av resenärerna nöjda. Färdtjänst- och sjukresenärer var lika nöjda. Andelen missnöjda i riket var 3 procent, även inom respektive restyp.

De resenärer som upplevde serviceresorna som trygga:

- var generellt nöjdare oavsett betyg och fråga
- upplevde en fungerande tjänst
- reste något mindre frekvent än de missnöjda
- hade en högre andel som var 70 år och äldre

De resenärer som upplevde serviceresorna som otrygga:

- upplevde i lägre grad en fungerande tjänst
- behövde i högre utsträckning hjälp med fastspänning av rullstol
- reste i högre grad varje vecka
- hade en högre andel resenärer som var 30-59 år

5.2 Beställningsprocessen

Resenärerna

- 60 procent beställde sin resa dagen före eller tidigare innan avresan
- 69 procent ringde och beställde sin resa själv
- 91 procent tyckte att väntetiden i telefon var rimlig
- 93 procent var nöjda med samtalsmottagarens bemötande
- 86 procent var nöjda med tiden de fick vid beställningen

Skillnader utifrån restyp

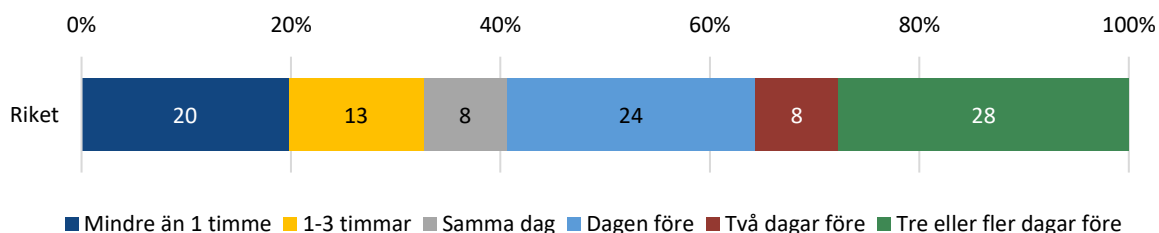
- Sjukresenärerna beställde i högre grad än färdtjänstresenärerna sin resa mindre än timme innan
- Sjukresenärerna beställde i högre grad sin resa tre eller flera dagar innan
- Färdtjänstresenärerna hade en högre andel som beställde sin resa själv
- Färdtjänstresenärerna var nöjdare med bemötandet vid beställningen än sjukresenärerna

Skillnader utifrån trygghet

- Trygga resenärer tyckte i högre grad än otrygga, att det var enkelt att beställa digitalt, 88 respektive 70 procent.
- Otrygga resenärer tyckte i lägre grad att väntetiden i telefon var rimlig, 80 procent jämfört med 92 procent av dem som var trygga.
- Trygga resenärerna var nöjdare med bemötandet vid beställningen än de otrygga, 96 respektive 68 procent.
- 93 procent av de trygga var nöjda med beställningen totalt, jämfört med 61 procent av de otrygga

5.2.1 Beställning av resa

Figur 5. Beställningstidpunkt

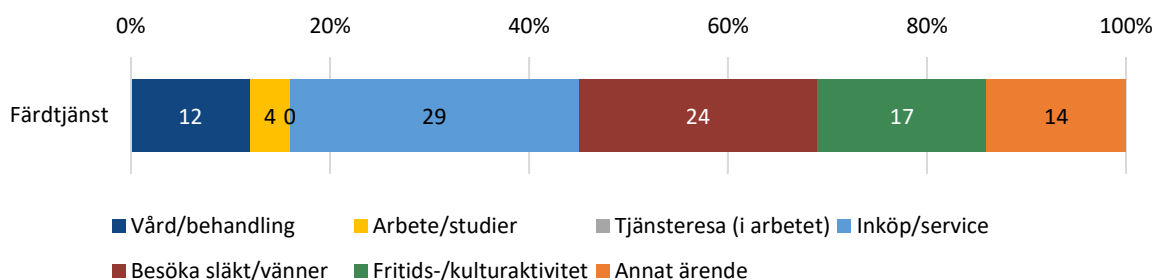


Bas 2023: Riket 66 982 personer

Majoriteten, 60 procent, beställde sin resa dagen före eller ännu tidigare innan avresa. Sjukresenärerna beställde i högre grad mindre än en timme innan, 24 procent jämfört med 18 procent av färdtjänstresenärerna. Sjukresenärerna hade den större andelen som beställde tre eller flera dagar innan, 35 procent jämfört med 22 procent av färdtjänstresenärerna. Det fanns inga större skillnader i beställningstidpunkt mellan dem som upplevde serviceresorna som trygga respektive otrygga.

5.2.2 Ärende

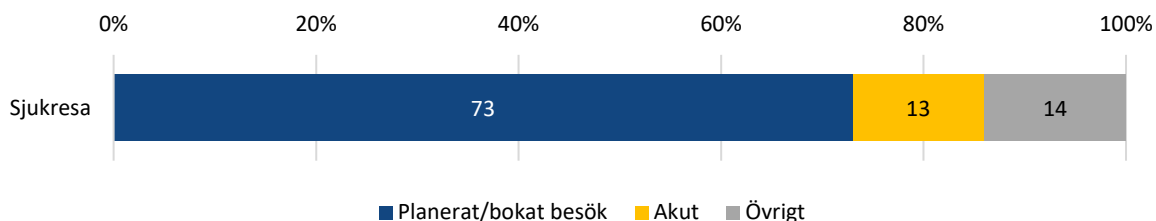
Figur 6. Vilket var ditt ärende med denna resa? Färdtjänst



Bas 2023: Färdtjänst 39 906 personer

29 procent av resenärerna reste i ett inköps-/serviceärende. 24 procent reste för att besöka släkt och vänner. Dessa är de två största ärendetyperna. Bland de trygga färdtjänstresenärer var andelen resor för att besöka släkt/vänner högre än bland dem som var otrygga, 24 respektive 18 procent.

Figur 7. Vilket var ditt ärende med denna resa? Sjukresa

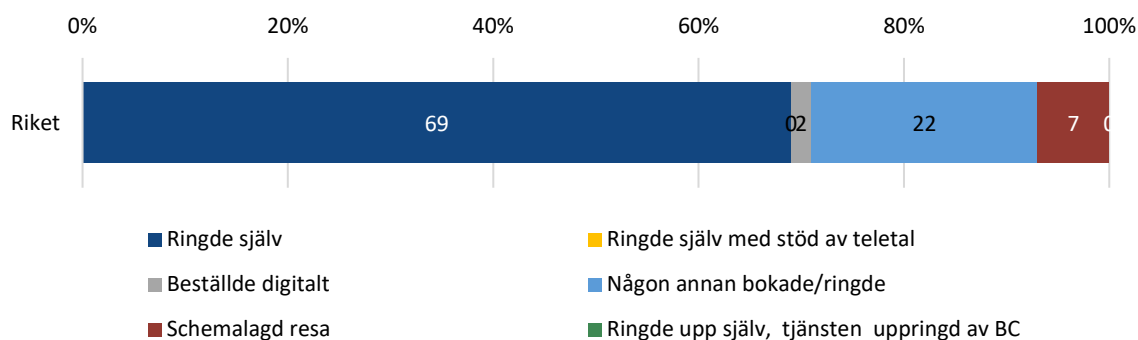


Bas 2023: Sjukresa 27 206 personer

Det dominerande ärendet bland sjukresorna är ett planerat/bokat ärende. Det finns inga skillnader i ärendefördelning bland dem som är trygga respektive otrygga.

5.2.3 Beställningssätt

Figur 8. Hur beställde du din resa?



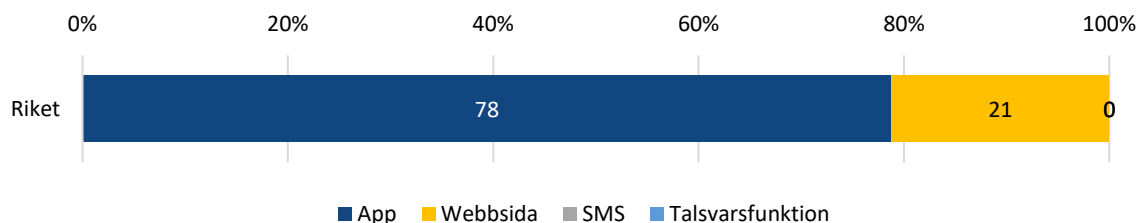
Bas 2023: Riket 66 810 personer

69 procent av resenärerna ringde och beställde sin resa själv. Av färdtjänstresenärerna var det 78 procent jämfört med 56 procent av sjukresenärerna. Sjukresenärerna hade en högre andel 35 procent, där någon annan bokade/ringde, jämfört med 13 procent bland färdtjänstresenärerna. Tryggheten tycks inte vara tydligt kopplad till beställningssätten, förutom att de som är trygga i högre grad ringt själva än de som är otrygga, 70 respektive 65 procent.

5.2.4 Digital beställning

Digital beställning gjordes endast av två procent av de intervjuade resenärerna under 2023.

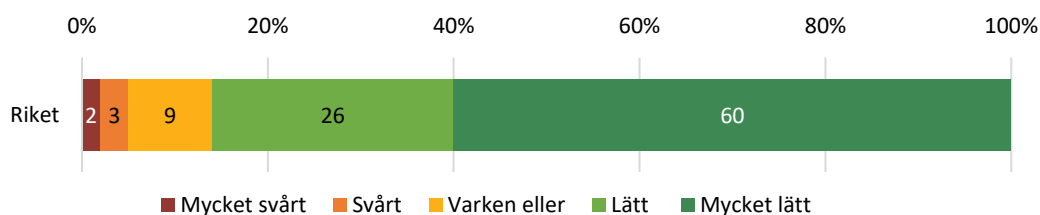
Figur 9. På vilket sätt beställde du din resa?



Bas 2023: Riket 2 554 personer (som beställt digitalt).

78 procent av resenärerna som beställde sin resa digitalt använde en app. Användningen av app var högre bland färdtjänstresenärerna, än bland sjukresenärerna, 82 jämfört med 59 procent. Sjukresenärerna hade en högre andel av beställning via webbsida än färdtjänstresenärerna, 40 respektive 17 procent. Det fanns inga skillnader i tryggheten relaterat till digitalt beställningssätt.

Figur 10. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt?

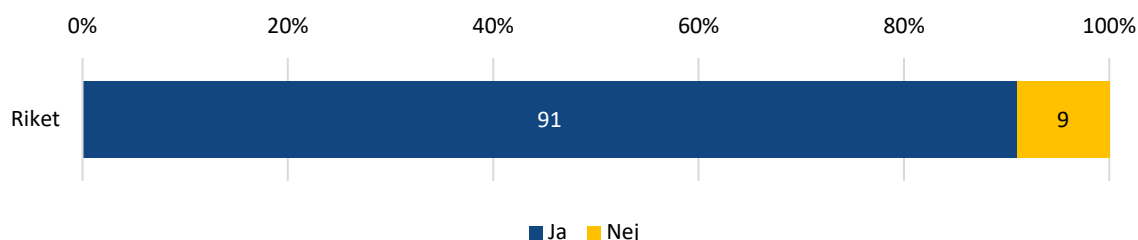


Bas 2023: Riket 2 538 personer (som beställt digitalt).

86 procent av resenärerna som beställt sin resa digitalt tyckte att det var lätt att göra det. De trygga tyckte i högre grad att det var lätt att beställa digitalt jämfört med de otrygga, 88 respektive 70 procent.

5.2.5 Väntetid i telefon

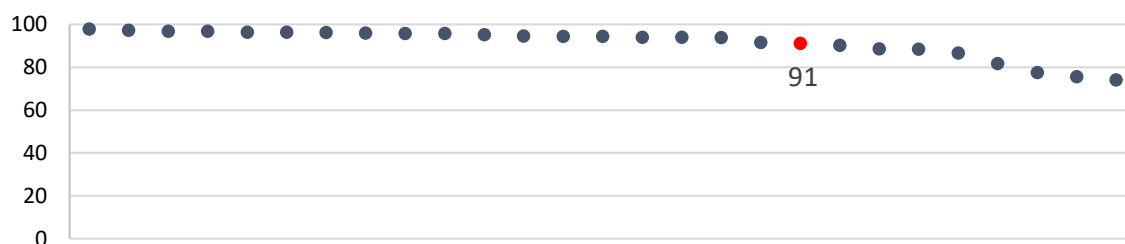
Figur 11. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig?



Bas 2023: Riket 45 050 personer

91 procent av resenärerna som beställde sin resa per telefon ansåg att väntetiden var rimlig. Av dem som var trygga ansåg 92 procent det, att jämföra med 80 procent av dem som var otrygga.

Figur 12. Rimlig väntetid för beställning. Andel ja per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

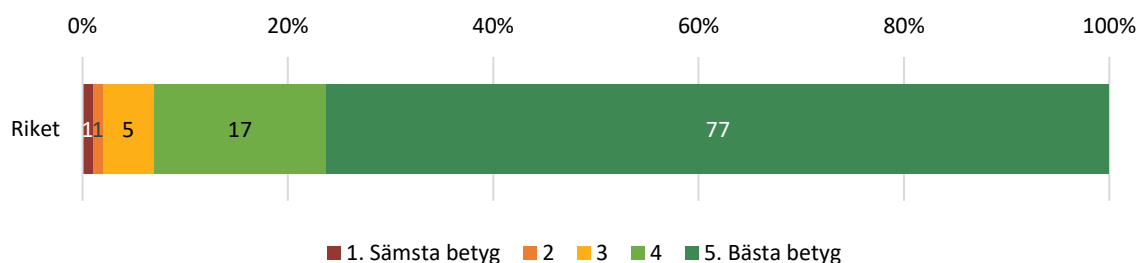


Bas 2023: Riket 45 050 personer

Bland de deltagande organisationerna varierade andelen resenärer som ansåg att väntetiden vid beställning var rimlig från 74 till 98 procent.

5.2.6 Bemötande i telefon

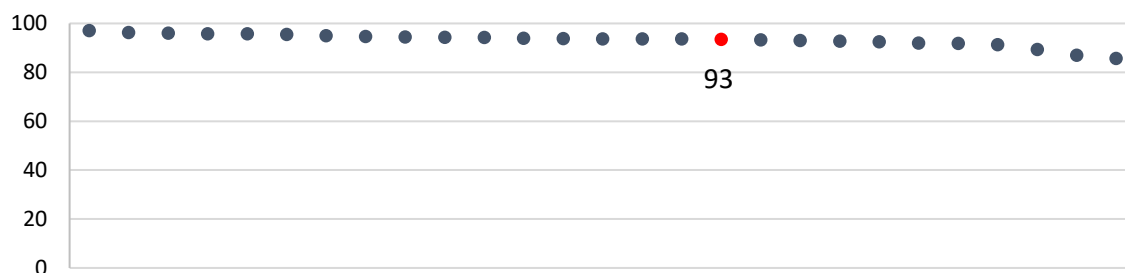
Figur 13. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?



Bas 2023: Riket 45 733 personer

93 procent av resenärerna gav ett högt betyg för bemötandet de fick när de beställde sin resa. Nöjdheten med bemötandet var högre bland dem som gav ett högt betyg för tryggheten än bland dem som gav ett lågt betyg, 96 respektive 68 procent.

Figur 14. Andel högt betyg för bemötandet vid beställningen av resa per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

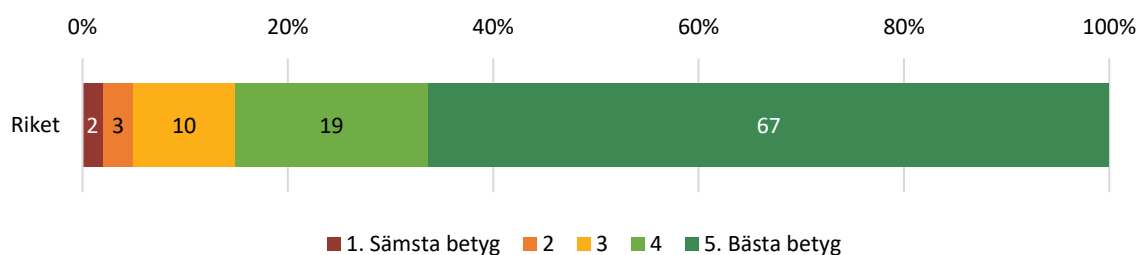


Bas 2023: Riket 45 733 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för bemötandet vid beställningen, oavsett restyp, varierade mellan organisationerna från 86 till 97 procent.

5.2.7 Den beställda tiden

Figur 15. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa?

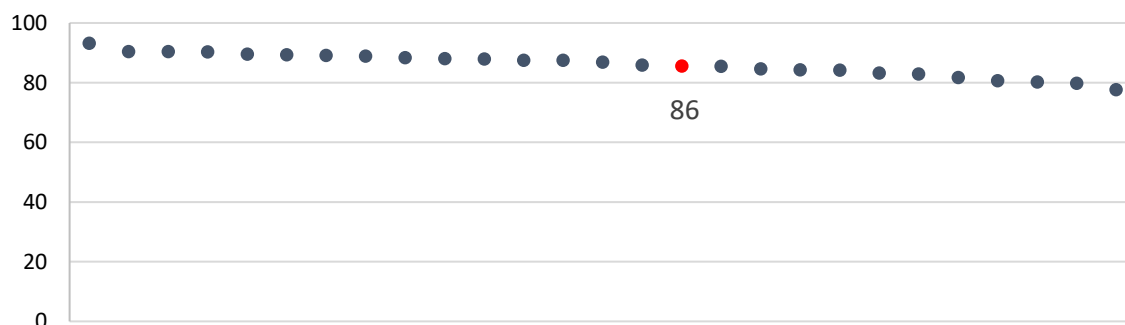


Bas 2023: Riket 47 115 personer

86 procent av resenärerna gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen jämfört med tiden de önskade resa. Färdtjänstresenärerna gav i högre utsträckning än sjukresenärerna ett högt betyg, 88 procent jämfört med 81 procent.

88 procent av de trygga resenärer gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen. Det kan jämföras med 62 procent av de otrygga.

Figur 16. Andel nöjda med tiden de fick vid beställning per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

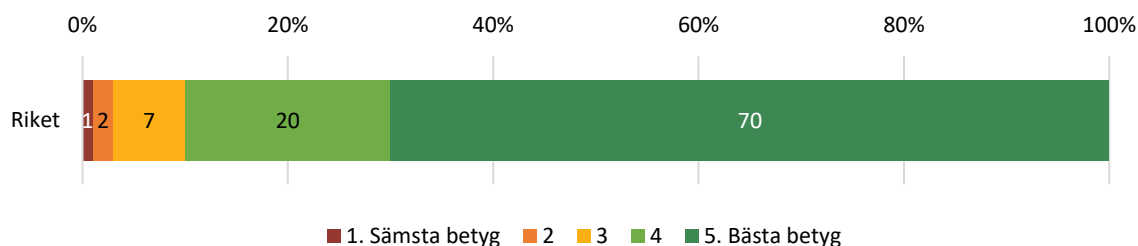


Bas 2023: Riket 47 115 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen av sin resa varierade mellan organisationerna från 78 till 93 procent.

5.2.8 Sammanfattande betyg för beställning

Figur 17. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?



Bas 2023: Riket 48 090 personer

90 procent av resenärerna gav ett högt sammanfattande betyg för beställningen. Av de trygga gav 93 procent ett högt sammanfattande betyg för beställningen, jämfört med 61 procent av de otrygga.

Figur 18. Nöjdheten med beställningen för de deltagande organisationerna. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2023: Riket 48 090 personer

Variationen i andelen nöjda med beställningen sträckte sig från 84 till 95 procent bland de deltagande organisationerna.

5.3 Resan

Resenärerna

- 89 procent hämtades i tid
- 93 procent var nöjda med förarens bemötande
- 94 procent kom fram i tid (inklusive för tidigt och upp till 5 min för sent)
- 92 procent gav ett högt betyg för själva resan

Skillnader utifrån restyp

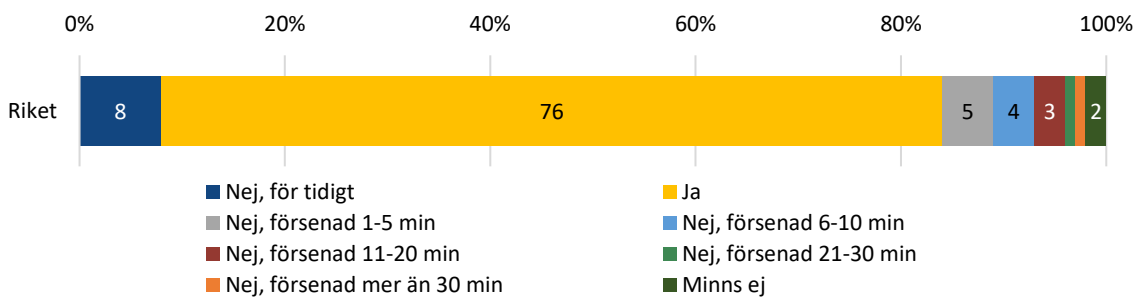
- Hjälpt behovet bland sjukresenärer var lägre än bland färdtjänstresenärerna

Skillnader utifrån trygghet

- Trygga resenärer upplevde i högre grad att fordonet kom i tid och att de kom fram i tid
- Otrygga resenärer behövde i högre grad hjälp med fastspänning av rullstolen

5.3.1 Punktlighet och upphämtning

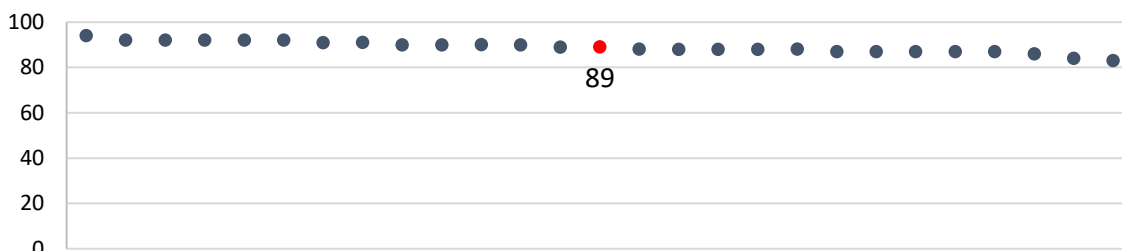
Figur 19. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?



Bas 2023: Riket 66 729 personer

Bland resenärerna angav 89 procent att fordonet kom i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad. Trygga resenärer upplevde i högre grad än de otrygga att fordonet kom i tid, 90 jämfört med 79 procent.

Figur 20. Andel fordon som kom i tid inklusive för tidigt per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

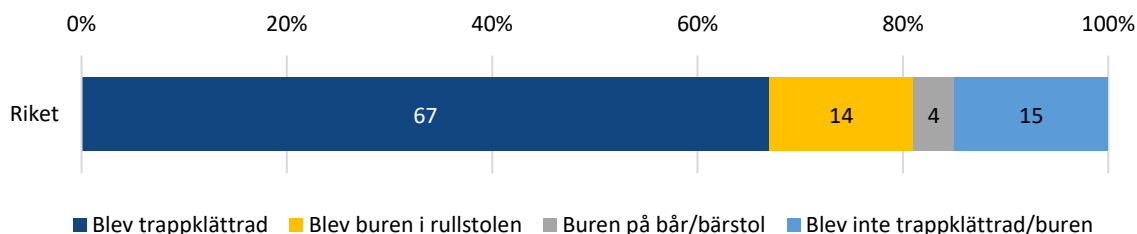


Bas 2023: Riket 66 729 personer

Andelen resenärer som angav att fordonet kom i tid, d.v.s. kom för tidigt + i tid + 1-5 min, varierade från 83 till 94 procent bland de deltagande organisationerna.

5.3.2 Trappklättring

Figur 21. Användes en trappklättrare eller blev du buren?

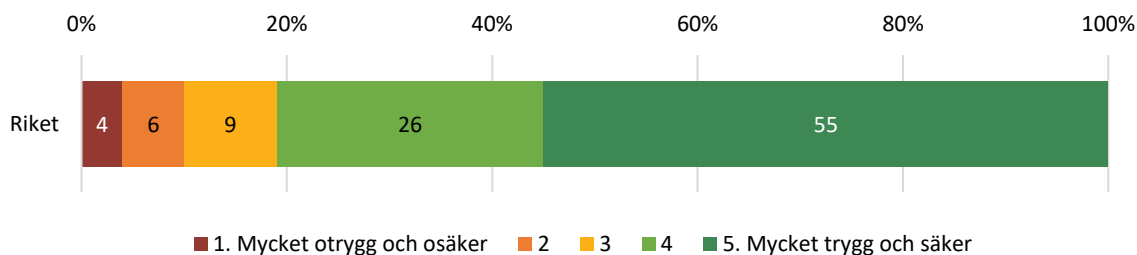


Bas 2023: Riket 372 personer.

Av de tillfrågade resenärerna som ska ha trappklättrats uppgav 67 procent att de blev trappklättrade. Andelen sjukresenärer som blev buren på bår/bärstol var 6 procent, jämfört med 0 procent bland färdtjänstresenärerna.

Basen för de som var otrygga och blev trappklättrade är för liten för att en jämförelse mellan trygga och otrygga ska kunna göras.

Figur 22. Hur upplevde du trappklättringen?

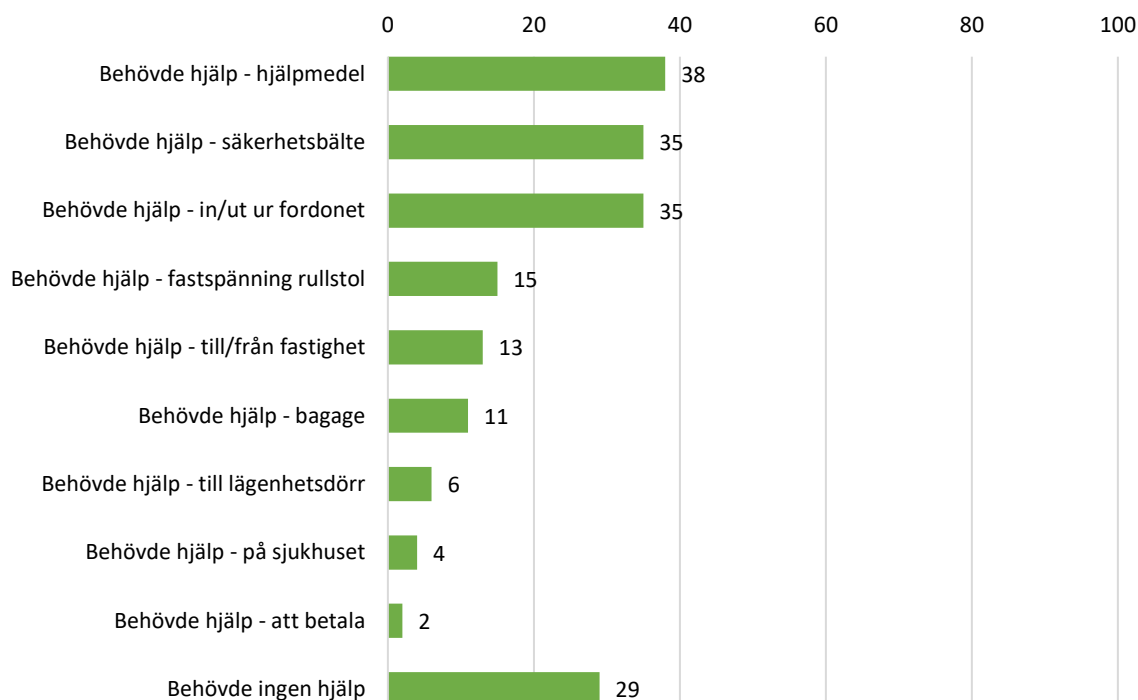


Bas 2023: Riket 321 personer.

81 procent av de trappklättrade resenärerna angav att de kände sig trygga vid trappklättringen. Även här är basen för liten för att en jämförelse mellan trygga och otrygga ska kunna göras.

5.3.3 Föraren och fordonet

Figur 23. Behövde du någon hjälp av föraren, med ...? Andel som svarat ja



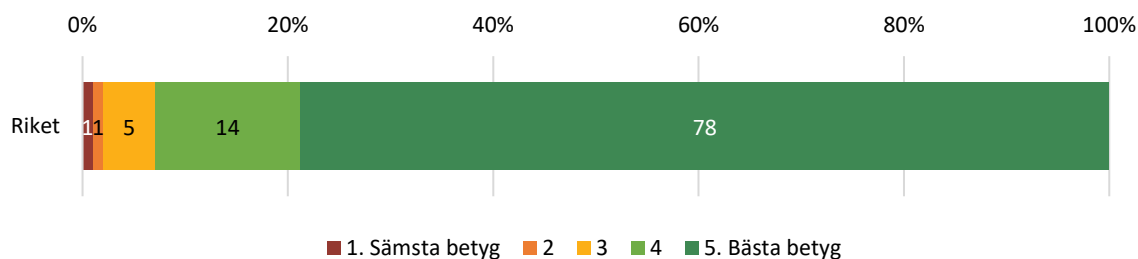
Bas 2023: Riket: 123 007 angivna hjälpbehov

Störst hjälpbehov fanns för hjälpmedel, säkerhetsbälte och in/ut ur fordon. För hjälpmedel hade färdtjänstresenärerna ett större hjälpbehov än sjukresenärerna, 41 respektive 34 procent. Även med bagage behövde färdtjänstresenärerna hjälp i högre utsträckning än sjukresenärerna, 14 respektive 7 procent. Sjukresenärerna hade en högre andel som inte behövde hjälp, 32 procent jämfört med 26 procent bland färdtjänstresenärerna.

Bland de otrygga resenärerna fanns en högre andel som behövde hjälp med fastspänning av rullstol än bland dem som var trygga, 20 respektive 14 procent.

För de organisationer som har frågepaketen normal och pro finns ytterligare analysmöjligheter för denna fråga gällande andelarna som fått hjälp, utan eller först efter att de frågat om hjälp.

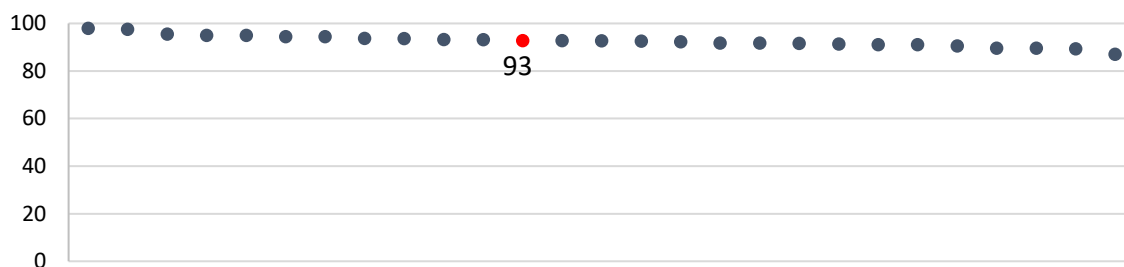
Figur 24. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



Bas 2023: Riket 66 093 personer

93 procent av resenärerna var nöjda med förarens bemötande. Bland resenärer som var trygga var andelen som gav ett högt betyg 95 procent, att jämföra med 71 procent bland dem som var otrygga.

Figur 25. Andelen nöjda med förarens bemötande per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

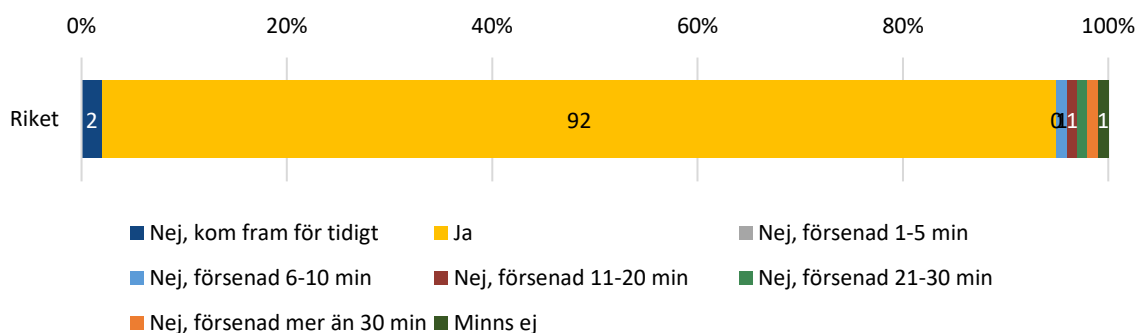


Bas 2023: Riket 66 093 personer

Bland de deltagande organisationerna varierade resenärernas nöjdhet med förarens bemötande från 87 till 98 procent.

5.3.4 Punktlighet

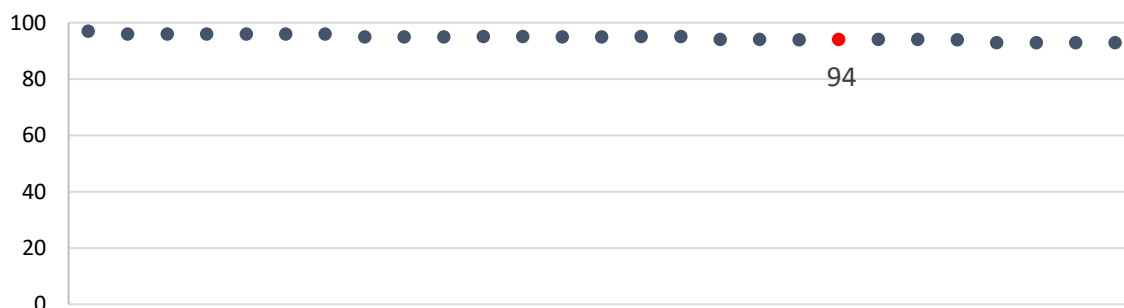
Figur 26. Kom du fram i tid?



Bas 2023: Riket 66 729 personer

Andelen resenärer som kom fram i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad, var 94 procent. Av de trygga resenärerna kom 95 procent i tid, jämfört med 87 procent av de otrygga.

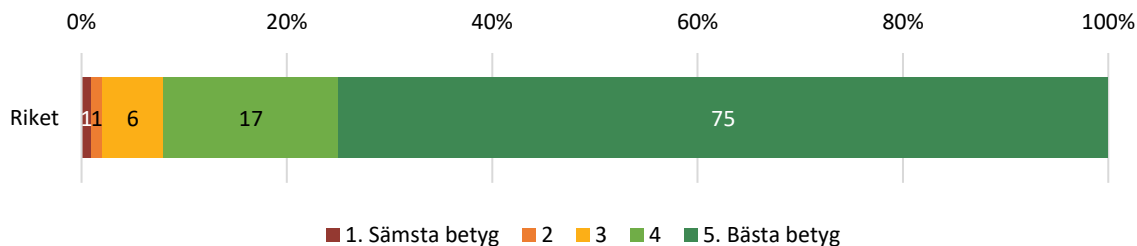
Figur 27. Andel kom fram i tid per deltagande organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2023: Riket 66 729 personer

Bland organisationerna kom 93 till 97 procent av resenärerna fram i tid.

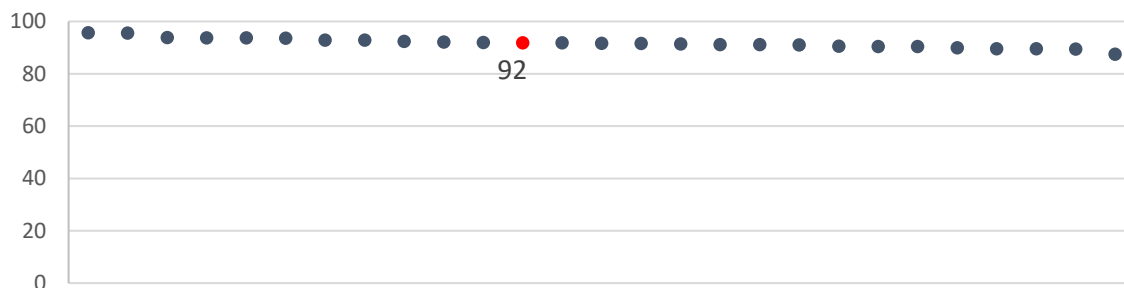
Figur 28. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?



Bas 2023: Riket 65 989 personer

92 procent av resenärerna gav ett högt betyg för själva resan. 63 procent av de otrygga resenärerna gav ett högt betyg för själva resan, jämfört med 95 procent av de trygga.

Figur 29. Andel nöjda med själva resan per deltagande organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



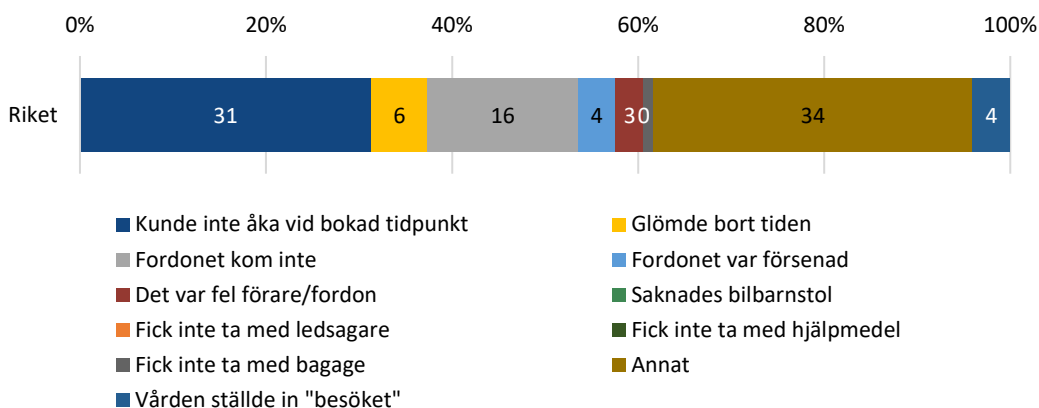
Bas 2023: Riket 65 989 personer

Andelen resenärer som var nöjda med själva resan varierade bland organisationerna från 87 till 96 procent.

5.3.5 Bomresor

Bomresorna utgör under en procent av samtliga genomförda intervjuer under 2023.

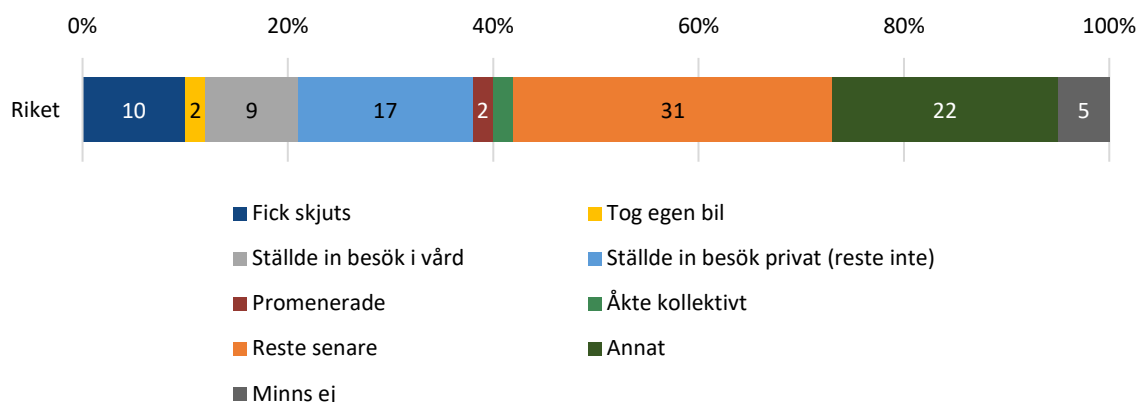
Figur 30. Av vilken anledning blev resan inte av?



Bas 2023: Riket 360 personer.

31 procent av de resenärer som hade en bomresa angav att de inte kunde åka vid bokad tidpunkt. En något större andel, 34 procent, angav ett annat skäl. 16 procent angav att fordonet inte kom. Basen av otrygga är för liten för att en jämförelse mellan trygga och otrygga ska kunna göras.

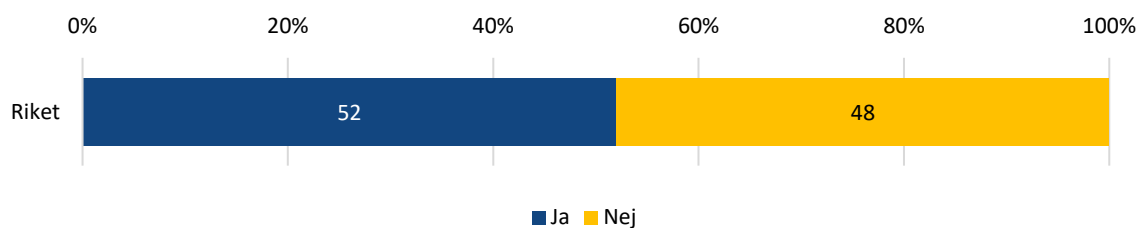
Figur 31. Hur gjorde du i stället när resan inte blev av?



Bas 2023: Riket 383 personer.

31 procent av resenärerna reste senare när den bokade serviceresan inte blev av. Även här är basen ottrygga för liten att en jämförelse ska kunna göras.

Figur 32. Tog du kontakt med <organisationen> för att få hjälp när fordonet inte kom?



Bas 2023: Riket 335 personer.

Av dem med bomresa tog bara 52 procent kontakt med organisationen för att få hjälp. Inga jämförelser kan göras mot tryggheten eftersom basen med ottrygga är för liten.

5.4 Sammanfattande betyg för resan

Resenärerna

- 90 procent gav ett högt sammanfattande betyg för beställning, upphämtning och avlämning
- Andelen nöjda per organisation varierade från 85 till 95 procent

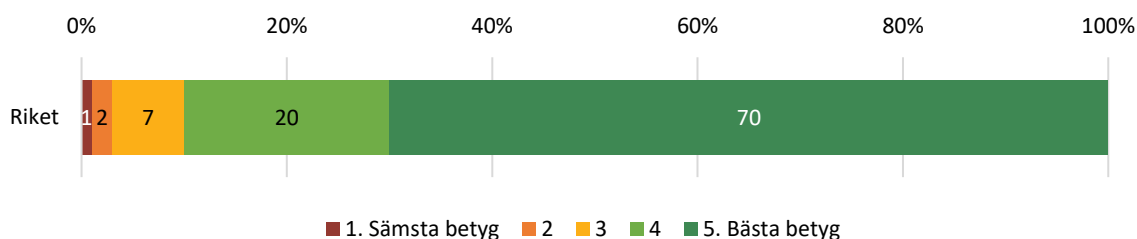
Skillnader utifrån restyp

- Inga skillnader i sammanfattande nöjdhet mellan restyperna

Skillnader utifrån trygghet

- Av de trygga resenärerna gav 93 procent ett högt sammanfattande betyg för hela resan, jämfört med 56 procent bland de otrygga.

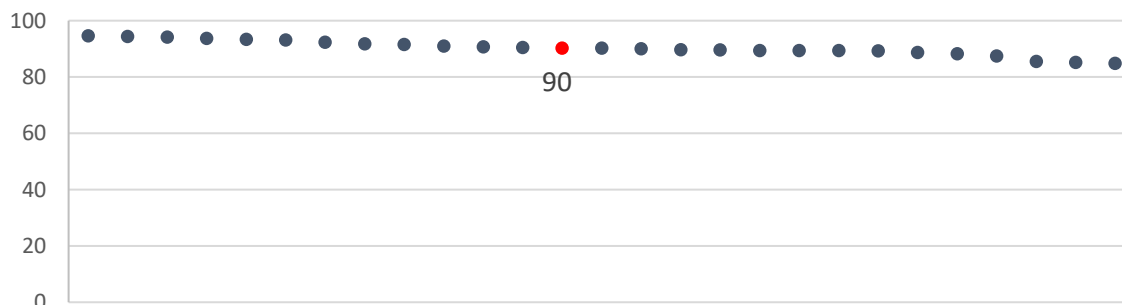
Figur 33. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?



Bas 2023: Riket 47 930 personer

Av resenärerna gav 90 procent ett högt sammanfattande betyg för hela resan, inklusive beställning, upphämtning och avlämning. Av de trygga resenärer gav 93 procent ett högt betyg, jämfört med 56 procent av de otrygga.

Figur 34. Sammanfattande nöjdhet med hela resan per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2023: Riket 47 930 personer

Bland organisationerna fanns spännvidden i andelen högt sammanfattande betyg från 85 till 95 procent.

5.5 Generella omdömen

Resenärerna

- 84 procent gav ett högt betyg för tryggheten när de gör en resa
- 82 procent gav ett högt betyg för hur resorna fungerar över lag

Skillnader utifrån restyp

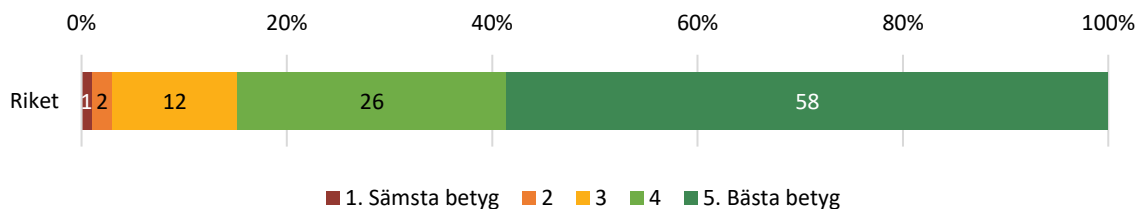
- Inga skillnader mellan restyperna gällande trygghet och hur resorna fungerar över lag

Skillnader utifrån trygghet

- Andelen 70+ år var högre bland de trygga än bland de otrygga
- Andelen resenärer i åldern 30-59 var högre bland de otrygga
- De otrygga hade en högre andel resenärer som reste varje vecka
- 92 procent av de trygga gav ett högt betyg för hur serviceresorna fungerar generellt jämfört med 17 procent av de otrygga.

5.5.1 Trygghet

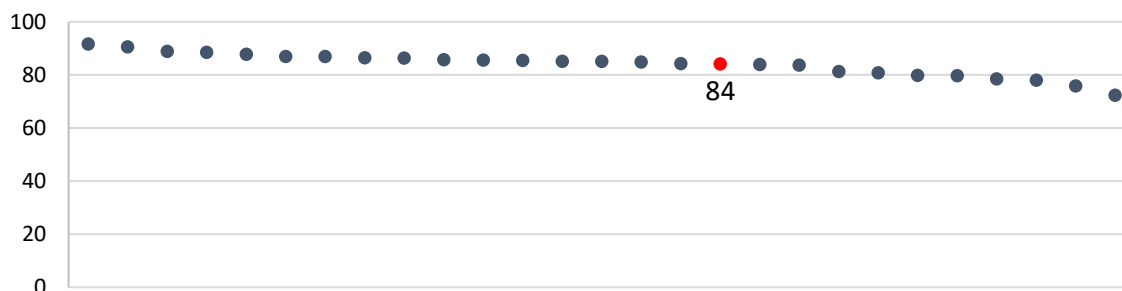
Figur 35. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor i allmänhet, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjukresa?



Bas 2023: Riket 64 010 personer

84 procent av resenärerna gav ett högt betyg för tryggheten när de gör en resa, oavsett restyp. Det fanns ingen skillnad mellan andelarna missnöjda mellan restyperna.

Figur 36. Generellt betyg för tryggheten, per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2023: Riket 64 010 personer

Andelen resenärer som gav ett högt generellt betyg för tryggheten varierade från 72 till 92 procent mellan organisationerna.

5.5.2 Sammanfattning om trygghet

För alla frågor i undersökningen har vi tittat på skillnader i upplevelsen av serviceresan mellan trygga och otrygga resenärer. Nedan följer en sammanfattning om vad som kännetecknar de trygga och de otrygga resenärerna per restyp. Kännetecknen för de trygga och otrygga totalt gällande serviceresor finns i kapitel 5.1.4

När hela resan och undersökningen betraktades fanns följande kännetecken för de olika restyperna och grupperna.

Färdtjänstresenärer

De **trygga färdtjänstresenärerna** kännetecknades av att de:

- i högre grad reste för att besöka släkt/vänner.
- i högre grad ringde själva och beställde sin resa
- generellt var nöjdare oavsett betyg, och upplevde en fungerande tjänst.
- behövde mer hjälp med hjälpmedel och säkerhetsbälte
- i högre grad tyckte att färdtjänstresorna fungerar bra överlag
- hade högre andel med övriga rörelsehinder
- 58 procent reste varje vecka
- 79 procent var 70 år och äldre
- 10 procent var i åldern 30-59 år

De **otrygga färdtjänstresenärerna** kännetecknades av att de:

- i högre grad reste för ärenden med tidspassning som arbete/studier och kultur-/fritidsaktiviteter
- i högre grad beställde sin resa digitalt och i lägre grad tyckte att det var lätt att göra det
- i lägre grad upplevde en fungerande tjänst
- hade en högre andel resenärer som var rullstolsburna eller med nedsatt syn/blinda
- 71 reste procent varje vecka
- 49 procent var 70 år och äldre
- 28 procent var i åldern 30-59 år

Som jämförelse, så reste i genomsnitt 60 procent av färdtjänstresenärerna varje vecka och 77 procent var 70 år eller äldre.

Sjukresenärer

För de **trygga sjukresenärerna** var följande kännetecknande:

- ingen skillnad i ärendefördelning mot de resenärer som var missnöjda
- generellt nöjdare oavsett betyg, och upplevde en fungerande tjänst.
- 35 procent reste varje vecka
- 8 procent var i åldern 30-59 år
- 80 procent var 70 år och äldre

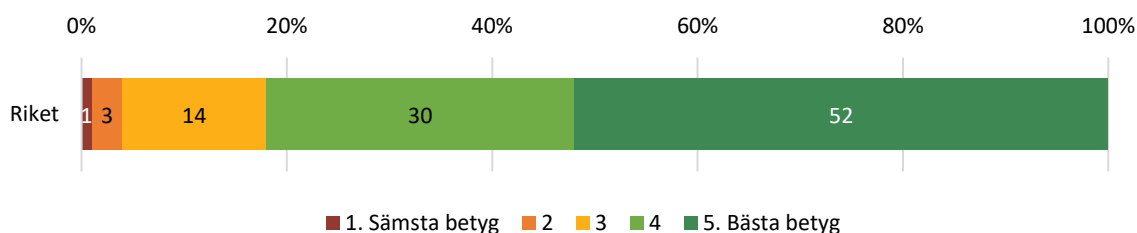
För de **otrygga sjukresenärerna** var följande kännetecknande:

- upplevde i lägre grad en fungerande tjänst
- en högre andel behövde hjälp med fastspänning av rullstolen
- 48 procent reste varje vecka
- 22 procent var i åldern 30-59 år
- 62 procent var 70 år och äldre

Som jämförelse reste i genomsnitt 36 procent av sjukresenärerna varje vecka och 78 procent var 70 år eller äldre.

5.5.3 Generellt betyg

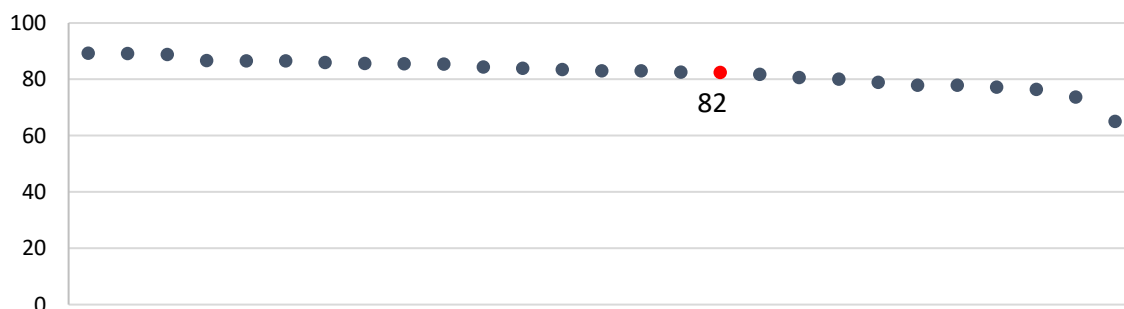
Figur 37. Om du tänker generellt på dina färdtjänst-/sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar över lag?



Bas 2023: Riket 64 209 personer

82 procent av resenärerna gav ett högt betyg för hur serviceresorna fungerar över lag. Det fanns ingen skillnad mellan restyperna. Av de trygga resenärerna gav 92 procent ett högt betyg för hur serviceresorna fungerar generellt jämfört med 17 procent av de otrygga.

Figur 38. Generellt betyg för hur resorna fungerar över lag per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2023: Riket 64 209 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för hur resorna fungerade över lag varierade från 65 procent till 89 procent bland de deltagande organisationerna.

5.6 Fakta om resenärerna

Resenärerna

- 62 procent var kvinnor
- 77 procent var 70 år eller äldre
- 46 procent med rörelsehinder bland färdtjänstresenärerna
- 51 procent reste minst en gång i veckan eller oftare
- 66 procent av resorna var 15 kilometer eller kortare

Skillnader utifrån restyp

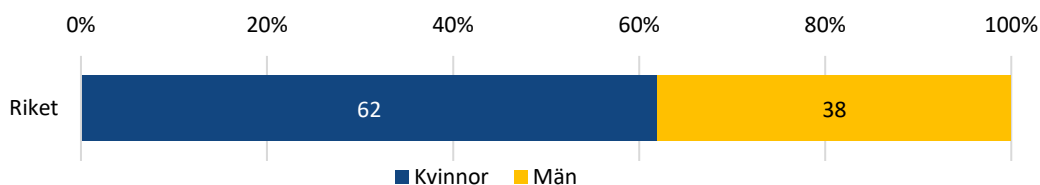
- Andelen män var högre bland sjukresenärerna än bland färdtjänstresenärerna, 44 jämfört med 33 procent.
- Andelen resenärer som var 80 år och äldre var högre bland färdtjänstresenärerna än bland sjukresenärerna, 53 jämfört med 46 procent.
- Av färdtjänstresenärerna reste 60 procent varje vecka jämfört med 36 procent av sjukresenärerna.
- Bland färdtjänstresenärerna var andelen resor som var 15 kilometer eller kortare 76 procent jämfört med 51 procent bland sjukresenärerna.

Skillnader utifrån trygghet

- Av de trygga resenärer var 52 procent 80 år och äldre jämfört med 29 procent av de otrygga.
- Andelen rullstolsburna resenärer och med nedsatt syn/blind var högre bland de otrygga.
- Andelen med övriga rörelsehinder och åldersförändringar var högre bland de trygga.

5.6.1 Kön

Figur 39. Kön per restyp



Bas 2023: Riket 65 296 personer

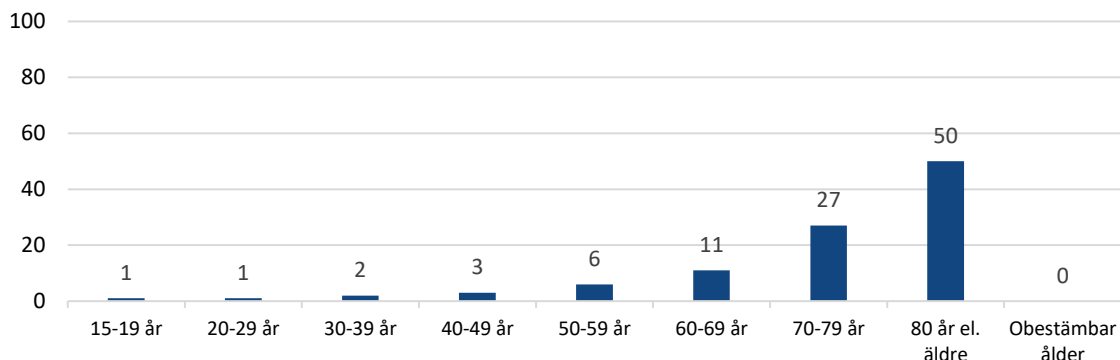
62 procent av de intervjuade resenärerna under 2023 var kvinnor. Trafikanalys² siffror för 2022 visar att 60 procent av alla personer med färdtjänststillstånd var kvinnor. Motsvarande statistik finns inte för anordnade sjukresor nationellt.

² Färdtjänst och riksfärdtjänst 2022 (trafa.se) Tabell 2b

Andelen män var högre bland sjukresenärerna, 44 procent jämfört med bland färdtjänstresenärerna, 33 procent. Det finns inga skillnader i upplevd trygghet/otrygghet relaterat till kön.

5.6.2 Ålder

Figur 40. Åldersfördelning



Bas 2023: Riket 67 112 personer

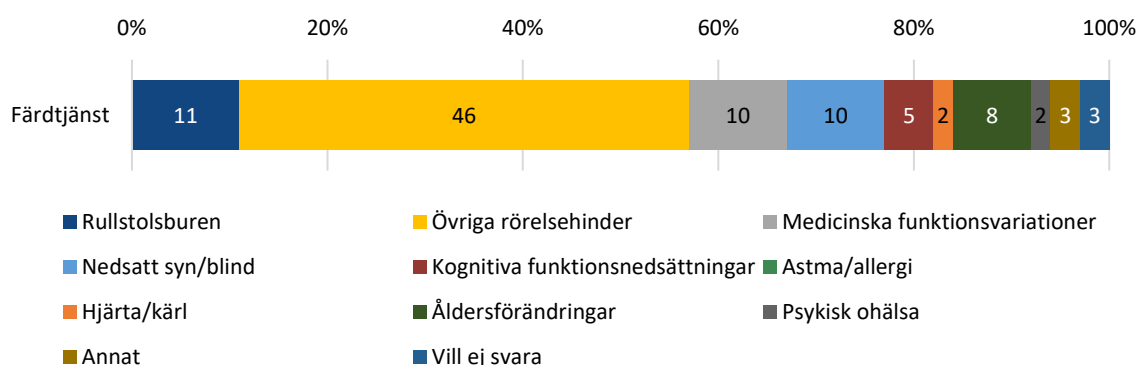
50 procent av de intervjuade resenärerna är 80 år eller äldre. Officiell statistik, Trafa 2022³, visar att 53 procent av färdtjänstillståndsinnehavarna var 80 år eller äldre. Detta stämmer bra med fördelningen av de genomförda intervjuerna i ANBARO:s färdtjänstundersökning.

Andelen resenärer som var 80 år eller äldre var högre bland färdtjänstresenärerna än bland sjukresenärerna, 53 respektive 46 procent. Av sjukresenärerna var 32 procent 70-79 år jämfört med 24 procent av färdtjänstresenärerna.

Bland dem som gav ett högt respektive lågt betyg för tryggheten skiljer sig andelarna i åldrarna 40-69 år och 80 år eller äldre. Av dem som var trygga var 52 procent 80 år eller äldre jämfört med 29 procent av dem som var otrygga. Av de otrygga var 37 procent 40-69 år jämfört med 17 procent av de trygga.

5.6.3 Funktionsnedsättning

Figur 41. Funktionsnedsättning - färdtjänst



Bas 2023: Färdtjänst 39 902 personer

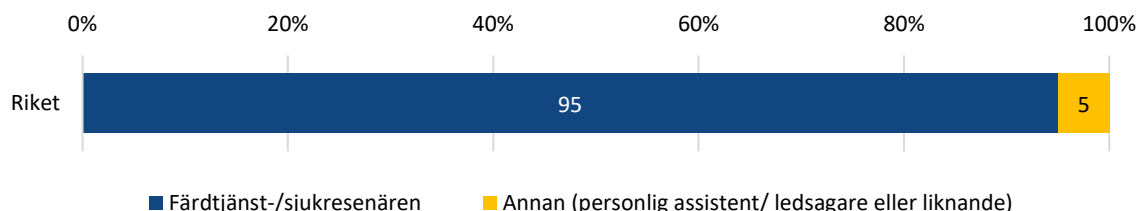
Övriga rörelsehinder är den funktionsnedsättning som dominerar bland de intervjuade resenärerna. Observera att frågan om funktionsnedsättning enbart ställs till färdtjänstresenärerna.

³ Färdtjänst och riksfärdtjänst 2022 (trafa.se) Tabell 2a

Andelen resenärer som är rullstolsburna eller har nedsatt syn/blind är högre bland dem som är otrygga. Samtidigt är andelen med övriga rörelsehinder och åldersförändringar högre bland dem som är trygga.

5.6.4 Vem intervjuas

Figur 42. Svarande i intervjuerna

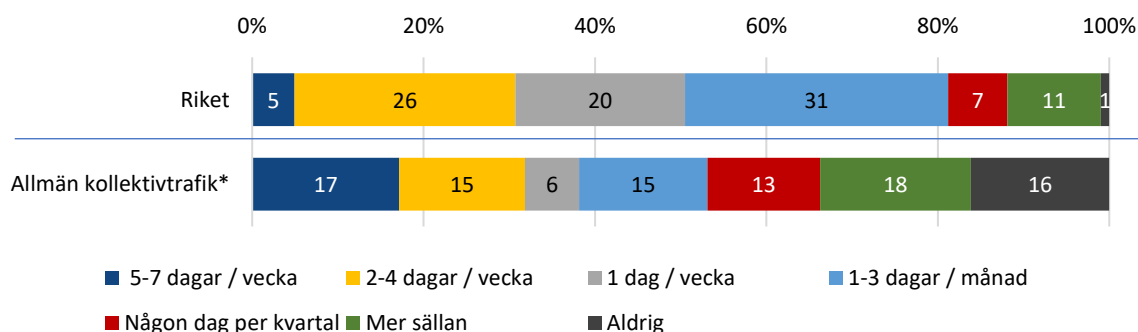


Bas 2023: Riket 67 112 personer

Av samtliga intervjuer har 95 procent genomförts med resenären själv. Det finns inga skillnader i upplevd trygghet relaterat till vem som intervjuats eller mellan restyperna.

5.6.5 Resfrekvens

Figur 43. Nyttjandefrekvens av serviceresor



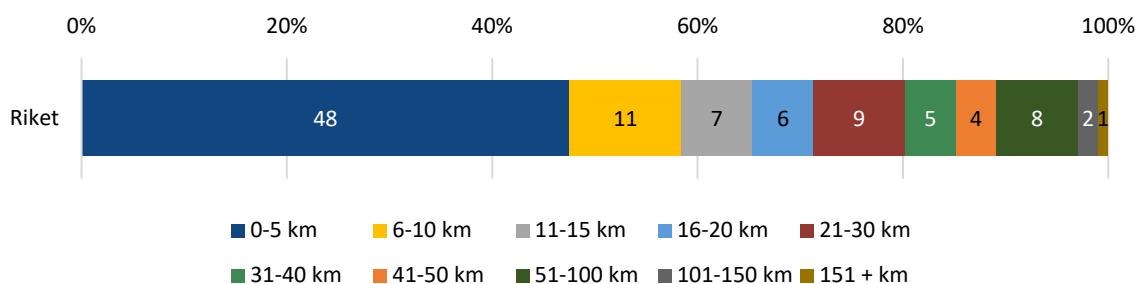
Bas 2023: Riket 61 369 personer, Allmän kollektivtrafik 97 498 personer (viktad bas). *Uppgifterna om den allmänna kollektivtrafiken kommer från undersökningen Kollektivtrafikbarometern 2023⁴.

51 procent av resenärerna reste en dag/vecka eller oftare. Bland färdtjänstresenärerna reste 60 procent varje vecka jämfört med 36 procent bland sjukresenärerna. I den allmänna kollektivtrafiken reste 38 procent en dag/vecka eller oftare.

Andelen otrygga resenärer var högre i resfrekvenserna 2-7 dagar, 45 procent jämfört med 29 procent bland de trygga resenärerna. De trygga resenärerna reste i högre grad 1-3 dagar/månad, 32 procent jämfört med 26 procent bland de otrygga.

5.6.6 Reslängd

Figur 44. Serviceresornas längd



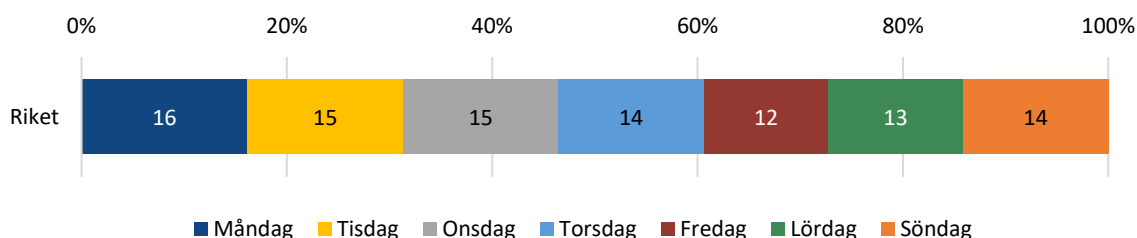
Bas 2023: Riket 67 085 personer

66 procent av serviceresorna med uppgift om reslängd var 15 kilometer eller kortare. Bland färdtjänstresorna var den andelen 76 procent jämfört med 51 procent bland sjukresorna. Det fanns inga större skillnader mellan de trygga och otrygga resenärerna gällande de olika reslängderna.

Vid en jämförelse med den allmänna kollektivtrafiken⁵ visar det sig att majoriteten av allmänhetens korta resor, upp till 20 km, utgör 58 procent av resorna. Andelen resor över 50 km, utgör 11 procent av färdtjänst- och sjukresorna, och 10 procent i den allmänna kollektivtrafiken. Intervallerna för distanserna i den allmänna kollektivtrafiken är inte exakt desamma som i ANBARO-undersökningen, så en exaktare jämförelse kan inte göras.

5.6.7 Resdagar

Figur 45. Veckodagar



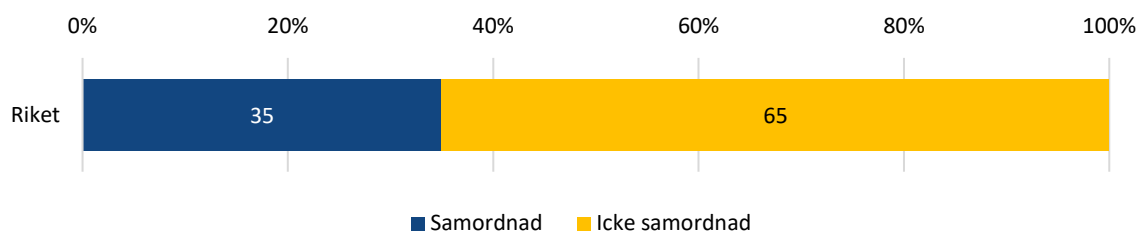
Bas 2023: Riket 67 112 personer

Serviceresorna var jämnt fördelade över veckodagarna med en lite lägre andel på fredagar. Andelen resor bland sjukresenärerna var större på måndagar, 20 procent jämfört med 13 procent bland färdtjänstresenärerna. Andelen resor på lördagar var större bland färdtjänstresenärerna än bland sjukresenärerna, 15 respektive 10 procent. Ingen veckodag utmärkte sig bland de resenärer som var trygga respektive otrygga.

⁵ Kollektivtrafikbarometern 2023

5.6.8 Samordning

Figur 46. Samordnade serviceresor

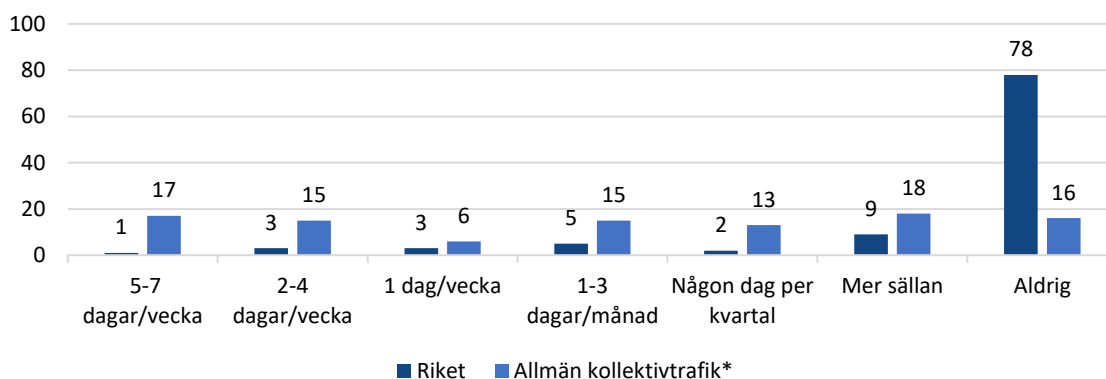


Bas 2023: Riket 65 427 personer

Andelen samordnade resor var högre bland sjukresorna än färdtjänstresorna, 39 respektive 32 procent. Det fanns ingen skillnad i andelen samordnade resor bland de resenärer som var trygga respektive otrygga.

5.6.9 Resfrekvens kollektivtrafik

Figur 47. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båt?



Bas 2023: Riket 65 989 personer. Allmän kollektivtrafik 97 498 personer (viktad bas). *Uppgifterna om den allmänna kollektivtrafiken kommer från undersökningen Kollektivtrafikbarometern 2023⁶.

78 procent av resenärerna med serviceresor sade sig aldrig resa med den vanliga kollektivtrafiken. Motsvarande andel bland allmänheten var 16 procent⁷.

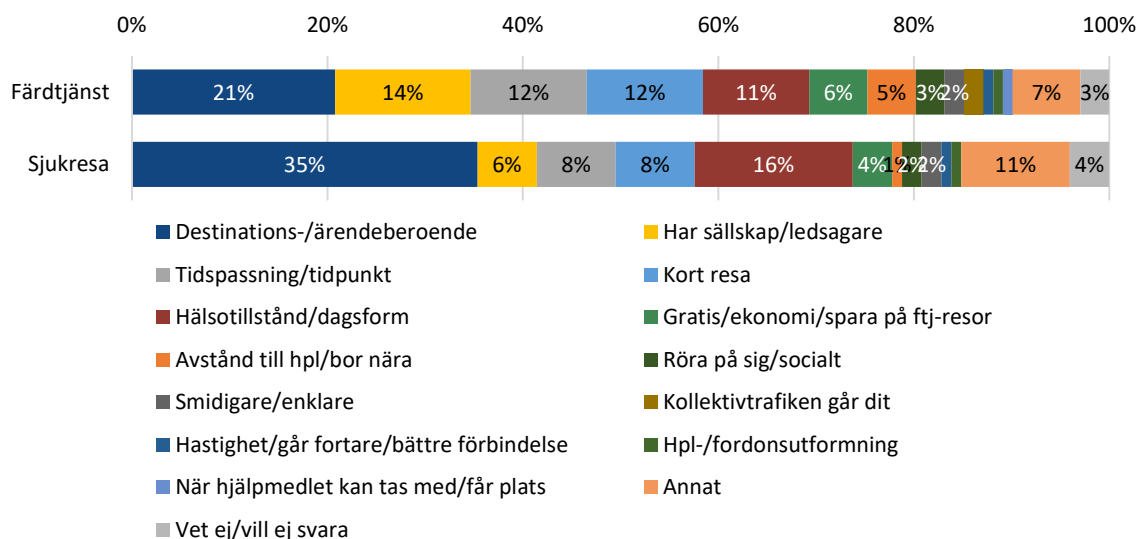
5.6.10 Möjligheter att resa med kollektivtrafiken

Under hösten 2023 ställdes under en månad en följdfråga till de resenärer som angav att de använde kollektivtrafiken varje månad eller oftare. Syftet var att ta reda på vad det var som gjorde att resenärerna använde kollektivtrafiken ibland. Resenärerna fick svara med sina egna ord. Dessa kodades sedan i nedanstående grupper.

⁶ Kollektivtrafikbarometern 2023

⁷ Kollektivtrafikbarometern 2023

Figur 48. Vad är det som gör att du ibland reser med den vanliga linjetrafiken (d.v.s. kollektivtrafikens bussar, tåg och båtar)?

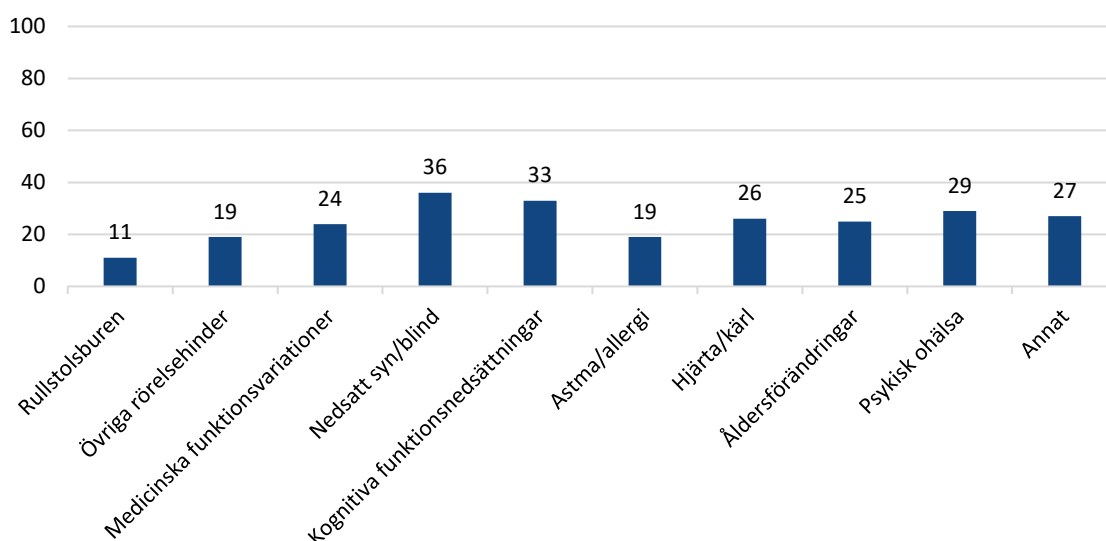


Bas 2023: Färdtjänst 923, Sjukresa 263 personer

Oavsett restyp var det främsta svaret att möjligheten att nyttja kollektivtrafiken var destinations-/ärendeberoende. Utifrån ärende eller vart resenärerna skulle resa fanns det ibland möjligheter för dem att använda kollektivtrafiken. För sjukresenärerna spelade också hälsotillståndet/dagsformen en stor roll för möjligheten att använda kollektivtrafiken.

Nedan visas andelarna per funktionsnedsättning som sagt att de använder den vanliga linjetrafiken över huvud taget, d.v.s. de som sagt att de aldrig använder linjetrafiken är exkluderade. Notera att det gäller enbart färdtjänstresenärer. Se även kapitel 5.6.3. när det gäller andelen rullstolsburna och dem med nedsatt syn/blinda som är högre bland de otrygga resenärerna.

Figur 49. Andelar som åker vanlig linjetrafik utifrån funktionsnedsättning



Bas 2023: Färdtjänst 38 350 personer

Det är större andelar som reser med den vanliga linjetrafiken bland dem som har nedsatt syn/blinda eller har kognitiva funktionsnedsättningar än för övriga funktionsnedsättningar.

Samtidigt utgör andelen resenärer med nedsatt syn/blinda 10 procent och kognitiva funktionsnedsättningar 5 procent av samtliga funktionsnedsättningar.

När svaren relaterades till funktionsnedsättning, vilket enbart gäller färdtjänstresenärerna, syntes följande i de grupper som hade 30 svarande och fler. De främsta orsakerna till att kollektivtrafiken kunde användas ibland inom respektive grupp redovisas i tabellen nedan. Orsakerna redovisas i fallande storleksordning när fler orsaker angivits per funktionsnedsättning.

Figur 50. Möjligheter att kunna använda kollektivtrafiken bland färdtjänstresenärer

Funktionsnedsättning	Möjligheter för allmän kollektivtrafik
Rullstolsburna	tidspassning/tidpunkt
Övriga rörelsehinder	destinations-/ärendeberoende, kort resa
Medicinska funktionsvariationer	hälsotillstånd/dagsform, tidspassning/tidpunkt, kort resa
Nedsatt syn/blind	har sällskap/ledsagare, destinations-/ärendeberoende
Kognitiva funktionsnedsättningar	destinations-/ärendeberoende, har sällskap/ledsagare
Åldersförändringar	destinations-/ärendeberoende, har sällskap/ledsagare, kort resa, hälsotillstånd/dagsform

Bas 2023: Färdtjänst 923 personer

När möjligheterna till kollektivtrafik jämförs mellan grupperna av funktionsnedsättning visar nedanstående tabell vilken funktionsnedsättning som har den högsta andelen av de olika möjligheterna.

Figur 51. Högsta andelen av möjlighet mellan grupper av funktionsnedsättning

Funktionsnedsättning	Högst andel av möjligheter/orsak
Rullstolsburna	tidspassning/tidpunkt
Medicinska funktionsvariationer	hälsotillstånd/dagsform
Nedsatt syn/blind	sällskap/ledsagare
Åldersförändringar	destinations-/ärendeberoende
Övriga rörelsehinder	hjälpmedlet kan tas med/får plats

Bas 2023: Färdtjänst 923 personer

I tabellen nedan redovisas de största grupperna, i fallande storlek, av möjliggörare per ärende med färdtjänstresan.

Figur 52. Möjligheter att kunna använda kollektivtrafiken bland färdtjänstresenärer - ärende

Ärende	Möjligheter för allmän kollektivtrafik
Vård/behandling	destinations-/ärendeberoende, kort resa, tidspassning/tidpunkt
Arbete/studier	sällskap/ledsagare, destinations-/ärendeberoende, tidspassning/tidpunkt
Inköp/service	destinations-/ärendeberoende, hälsotillstånd/dagsform
Besöka släkt/vänner	destinations-/ärendeberoende, sällskap/ledsagare
Fritids-/kulturaktivitet	destinations-/ärendeberoende, sällskap/ledsagare, hälsotillstånd/dagsform
Annat ärende	destinations-/ärendeberoende

Bas 2023: Färdtjänst 923 personer

För sjukresenärerna utgörs 51 procent av svaren, oavsett ärende, av möjligheter inom grupperna destinations-/ärendeberoende samt hälsotillstånd/dagsform. I tabellen nedan redovisas de största grupperna i storlek per ärende med sjukresan. För dem som reser i ett övrigt ärende, finns under gruppen annat sådant som svårt med parkering, har ingen bil, har inte fått färdtjänst, för miljöns skull.

Figur 53. Möjligheter att kunna använda kollektivtrafiken bland sjukresenärer - ärende

Ärende	Möjligheter för allmän kollektivtrafik
Planerat/bokat besök	destinations-/ärendeberoende, hälsotillstånd/dagsform
Akut	destinations-/ärendeberoende, hälsotillstånd/dagsform
Övrigt	hälsotillstånd/dagsform, annat

Bas 2023: Sjukresa 263 personer



6 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Tillståndssökande

- 79 procent var nöjda med hela handläggningen från ansökan till beslut
- 89 procent gav ett högt betyg för den senaste kontakten med handläggaren
- 85 procent gav ett högt betyg för kontakten generellt med handläggaren
- 28 procent fick ett beslut inom 2 veckor och 74 procent inom fyra veckor
- 93 procent fick bifall på sin ansökan

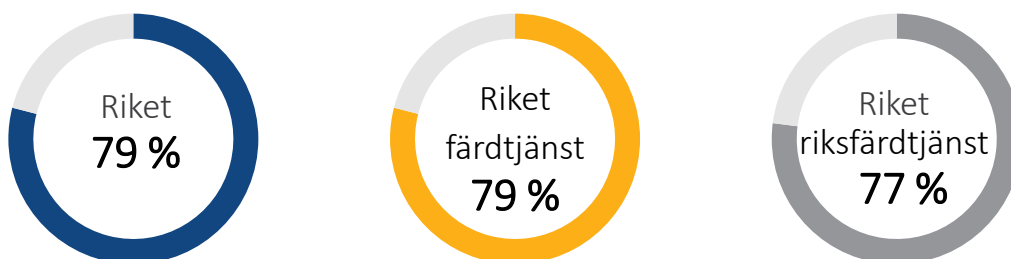
6.1 Om undersökningen

I december 2023 var det åtta organisationer som deltog i kvalitetsundersökningen om handläggning för färdtjänst och riks-färdtjänst.⁸ Undersökningen täckte 80 kommuner under 2023. Det motsvarar 28 procent av landets 290 kommuner.

Intervjuerna görs månaden efter att handläggaren fattat beslut om ansökan. Kapitlet redogör för resultaten av handlägningsmånaderna december 2022-november 2023, vilka presenteras som 2023 i diagram och text. Precis som färdtjänst- och sjukreseundersökningen har HANBARO olika frågepaket, kallade light och normal. Det är frågorna ur lightpaketet som redovisas i det följande.

6.2 Sammanfattande nöjdhet

Figur 54. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela riks-färdtjänst-/färdtjänsthandläggningen, från ansökan till beslut?



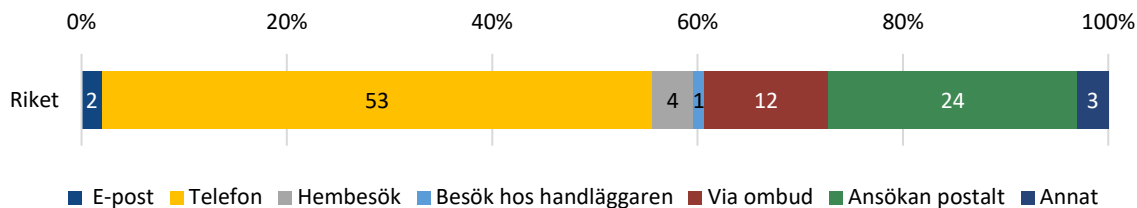
Bas 2023: Riket 5 975, Färdtjänst 5 226, Riks-färdtjänst 749 personer

I riket var 79 procent av de ansökande nöjda med hela handläggningen. De som ansökte om färdtjänst var lika nöjda som de som ansökte om riks-färdtjänst. Andelen nöjda tillståndssökande i det sammanfattande betyget sträcker sig för de olika organisationerna från 68 till 92 procent. Se även avsnitt 6.4, figur 66.

⁸ Se förteckning över deltagare i kapitel 7.3.

6.3 Under ansökan

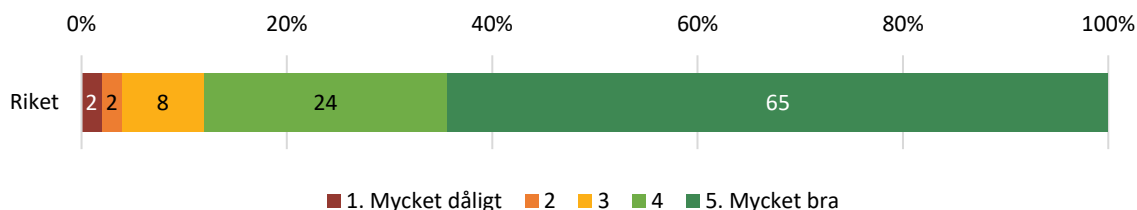
Figur 55. På vilket sätt hade du främst kontakt med handläggaren under färdtjänst-/riksfärdtjänstutredningen?



Bas 2023: Riket 6 014 personer

Av samtliga tillståndssökande hade 53 procent haft kontakt med handläggaren via telefon. Andelen var högre bland dem som ansökte om riks-färdtjänst än bland dem med färdtjänstansökan, 64 procent jämfört med 52 procent. Andelen som hade kontakt via ombud är lägre bland dem som har sökt riks-färdtjänst än bland dem som har sökt färdtjänst, 7 procent jämfört med 12 procent. Andelen som endast ansökte postalt var högre bland färdtjänstsökande än bland riks-färdtjänstsökande, 25 procent jämfört med 19 procent.

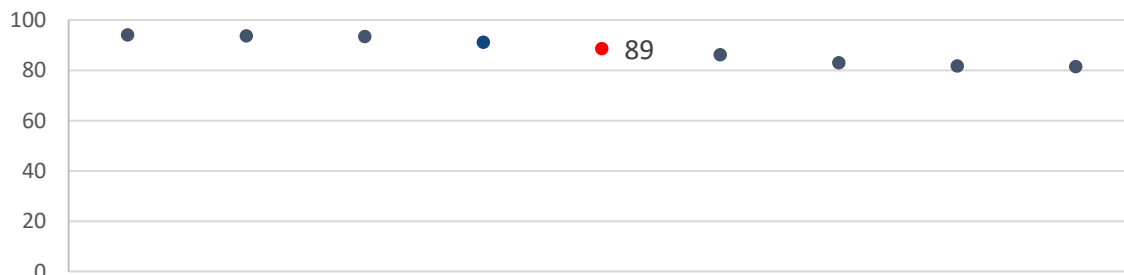
Figur 56. Hur upplevde du bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren?



Bas 2023: Riket 5 048 personer

89 procent av de sökande gav ett högt betyg för bemötandet.

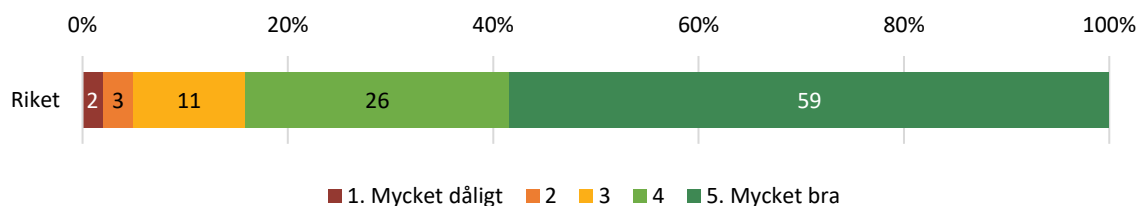
Figur 57. Upplevelse av bemötandet vid senaste kontakten. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2023: Riket 5 048 personer

Variationen finns mellan 81 och 94 procent nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren bland de deltagande organisationerna.

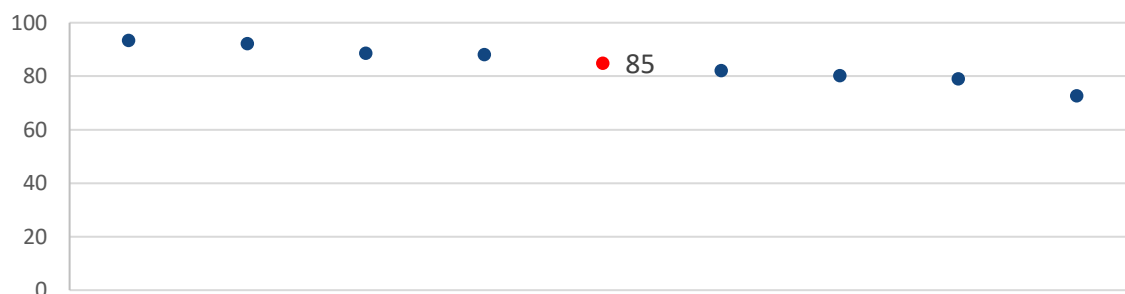
Figur 58. Hur upplevde du generellt bemötandet vid alla kontakter under riksfärdtjänst-/färdtjänstutredningen?



Bas 2023: Riket 5 008 personer

85 procent av de sökande gav ett högt betyg för det generella bemötandet vid alla kontakter.

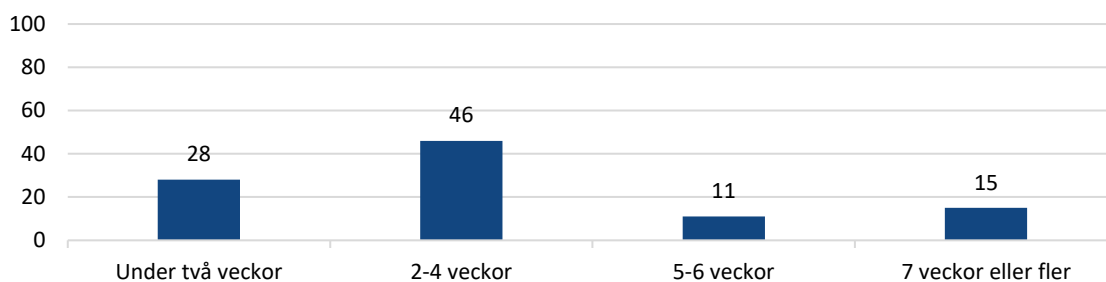
Figur 59. Andel nöjda med det generella bemötandet per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2023: Riket 5 008 personer

Variationen sträcker sig bland organisationerna från 73 till 93 procent av de sökande som angav att de är nöjda med det generella bemötandet.

Figur 60. Hur lång tid tog det från att du lämnade in ansökan till att ett beslut kom?

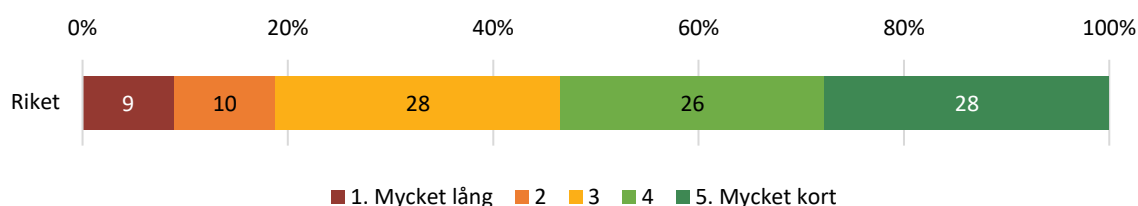


Bas 2023: Riket 5 276 personer

Av samtliga sökande upplevde 28 procent att det tog mindre än två veckor mellan att de lämnade in ansökan och att de fick ett beslut. 26 procent uppgav att de väntade fem veckor eller längre. Bland personer som ansökte om riksfärdtjänst angav 45 procent att de fick svar inom två veckor, att jämföra med 26 procent bland dem som ansökte om färdtjänst.

6.4 Efter ansökan

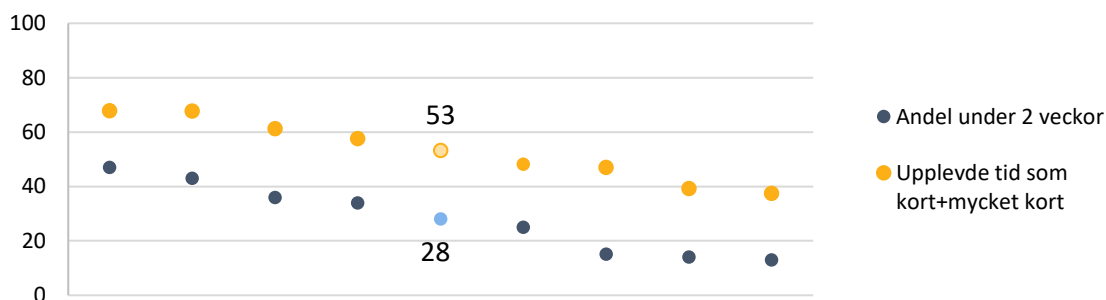
Figur 61. Hur upplevde du handläggningstiden?



Bas 2023: Riket 5 741 personer

53 procent upplevde handläggningstiden som kort/mycket kort. Sökande för riksfärdtjänst upplevde i högre grad handläggningstiden som kort, 59 procent jämfört med 52 procent, vilket hänger ihop med tiden det tog att få svar. Se texten till figur 58 ovan.

Figur 62. Andel ett beslut under 2 veckor och andel som upplevde tiden som kort inklusive mycket kort per organisation. De ljusa punkterna med siffror visar nationellt snitt



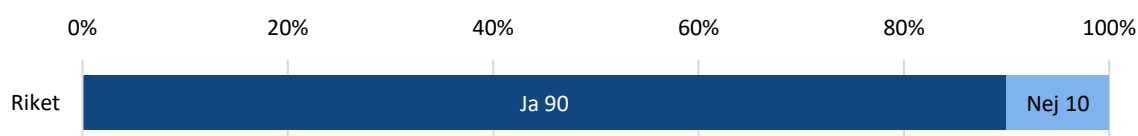
Bas 2023: Riket upplevelse av tid 5 741 personer, angivelse av tid 5 276 personer

Även fast andelen som fick svar inom två veckor är 28 procent, är det 53 procent som upplever tiden mellan ansökan och beslut som kort. Det vi inte vet är hur stor andel bland dem som angivit väntetiden till 2-4 veckor som hade en ansökningstid på 2-3 veckor, vilket skulle kunna vara en förklarande faktor.

Andelen resenärer som upplevde tiden mellan inlämnande av ansökan och besked om utfall som kort eller mycket kort varierar bland de deltagande organisationerna från 38 till 68 procent.

Andelen resenärer som angav ansökningstiden till under två veckor sträcker sig från 13 till 47 procent. Observera att prickarna för andelen under två veckor respektive upplevelsen av tiden är organiserade i storleksordning och inte i organisationsordning. Siffrorna anger riksgenomsnittet.

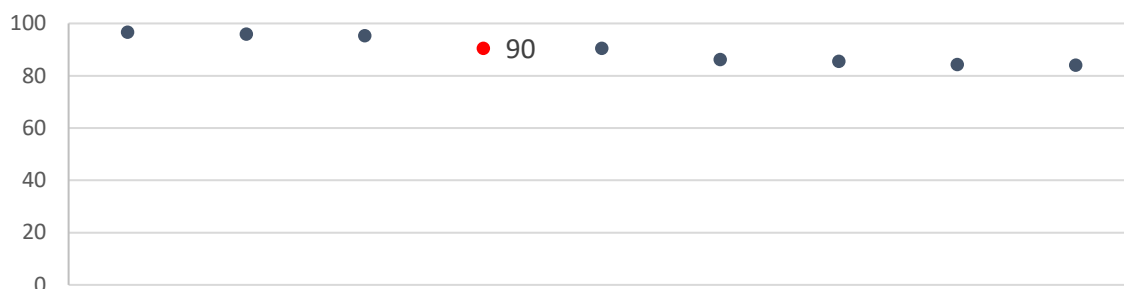
Figur 63. Tycker du att informationen som handläggaren gav om ansökning, handläggning och beslut var tillräcklig?



Bas 2023: Riket 2 981 personer (som haft kontakt med handläggare)

Det fanns ingen skillnad mellan restyperna angående andelarna som tyckte att informationen var tillräcklig.

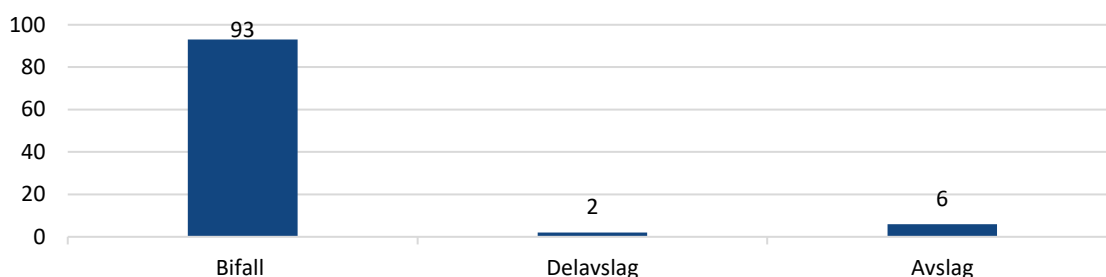
Figur 64. Andel som anser att informationen var tillräcklig per organisation.
Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2023: Riket 2 981 personer (som haft kontakt med handläggare)

Andelen sökande som ansåg att informationen var tillräcklig varierade mellan 84 och 97 procent bland organisationerna.

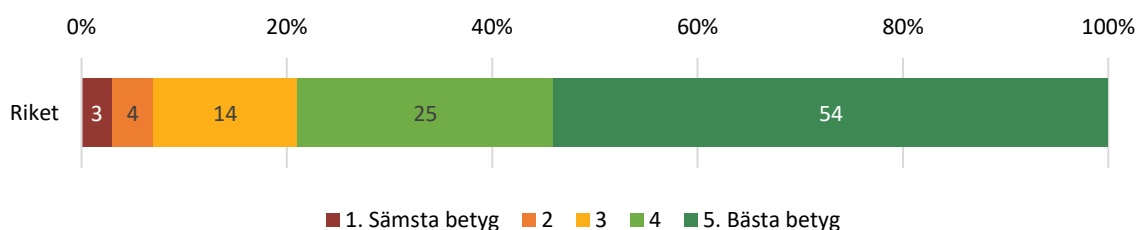
Figur 65. Vilket beslut gavs på ansökan?



Bas 2023: Riket 6 051 personer

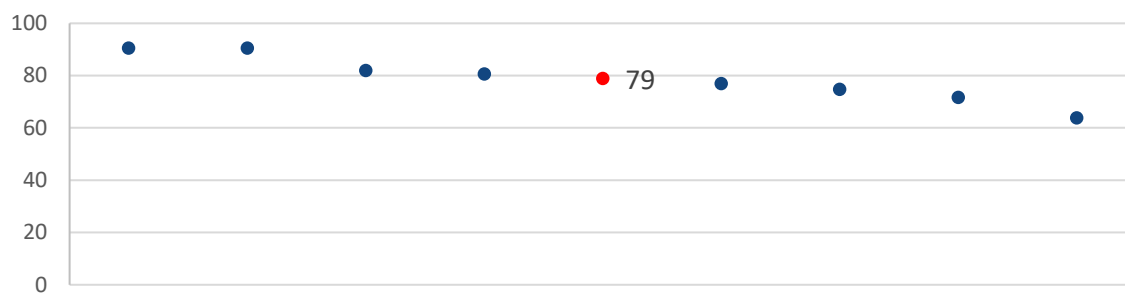
Majoriteten av samtliga ansökningar fick bifall. Skillnaderna mellan färdtjänst- och riksfärdtjänst-sökande var endast små.

Figur 66. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela handläggningen, från ansökan till beslut?



Bas 2023: Riket 5 975 personer

79 procent av de sökande gav ett högt sammanfattande betyg för hela handläggningen, från ansökan till beslut.

Figur 67. Sammanfattande betyg per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.

Bas 2023: Riket 5 975 personer

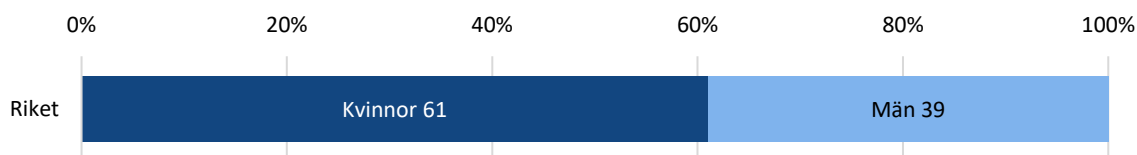
Andelen sökande som gav ett högt sammanfattande betyg för handläggningen sträckte sig från 64 till 91 procent bland de deltagande organisationerna.

6.5 Fakta om de riks-/färdtjänstsökande

Tillståndssökande

- 61 procent var kvinnor
- 78 procent var 70 år eller äldre
- 42 procent hade ett övrigt rörelsehinder

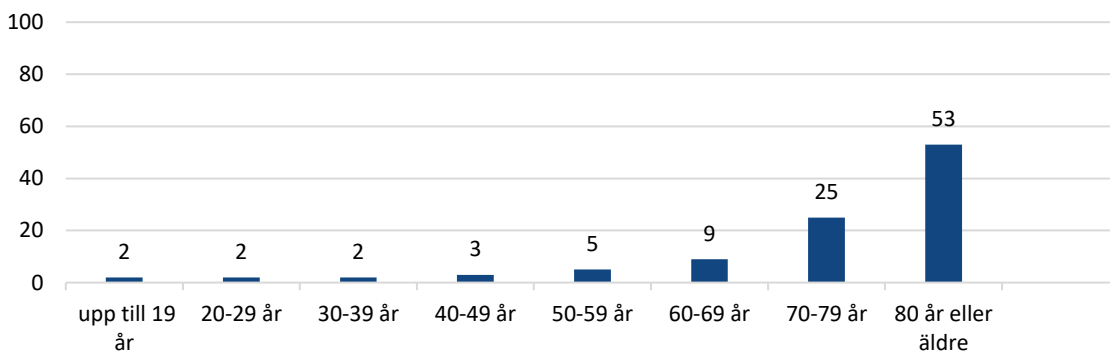
Figur 68. Kön



Bas 2023: Riket 6 308 personer

Av samtliga sökande var 61 procent kvinnor. Andelen kvinnor var högre bland de riksfärdtjänstsökande än bland de färdtjänstsökande, 69 procent jämfört med 61 procent.

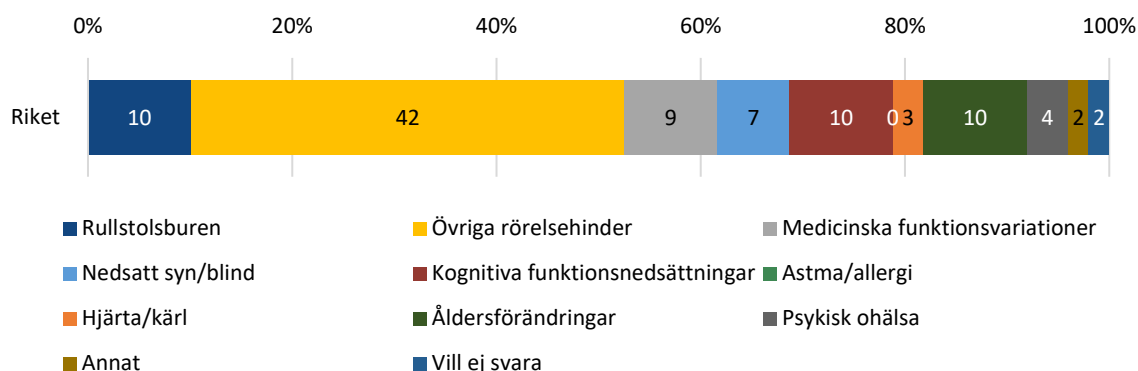
Figur 69. Ålder



Bas 2023: Riket 6 310 personer

78 procent av de sökande var 70 år och äldre. Åldersfördelningen mellan riksfärdtjänstsökande och färdtjänstsökande uppvisar inga stora skillnader.

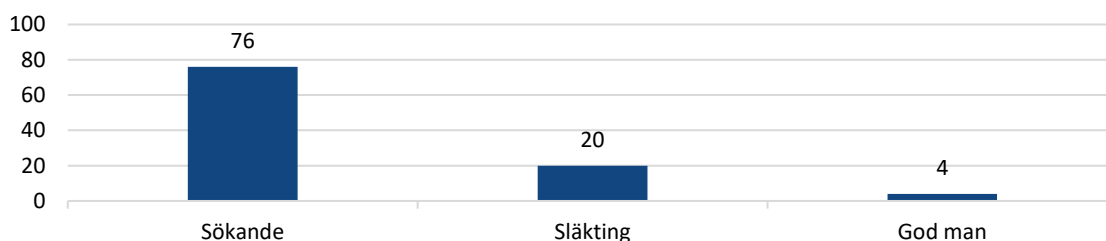
Figur 70. Vilken är din huvudsakliga funktionsnedsättning?



Bas 2023: Riket 6 310 personer

Andelen sökande med övriga rörelsehinder var högre bland dem som sökt färdtjänsttillstånd än bland dem som sökt riksfärdtjänst, 43 procent jämfört med 36 procent. Däremot var andelen sökande med nedsatt syn högre bland dem som sökt riksfärdtjänst än bland dem som sökt färdtjänsttillstånd, 11 procent jämfört med 6 procent.

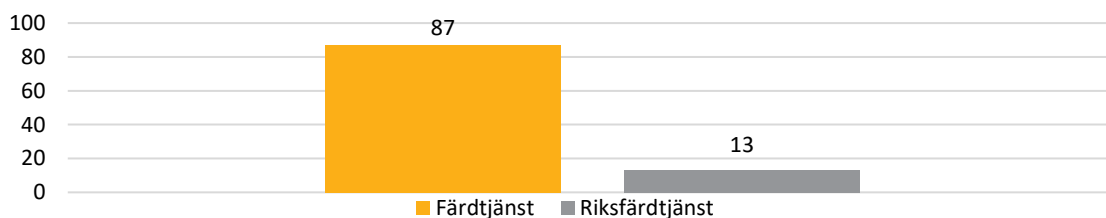
Figur 71. Vem är du som besvarar enkäten?



Bas 2023: Riket 6 310 personer

Bland samtliga som besvarat intervjun var 76 procent den sökande själv. Andelen den sökande själv var högre bland dem som sökt tillstånd för riksfärdtjänst än bland dem som sökt färdtjänst, 85 procent jämfört med 75 procent. Andelen släktingar som sökt för den sökandes räkning är högre bland färdtjänstansökningarna än bland riksfärdtjänstansökningarna, 21 procent jämfört med 11 procent.

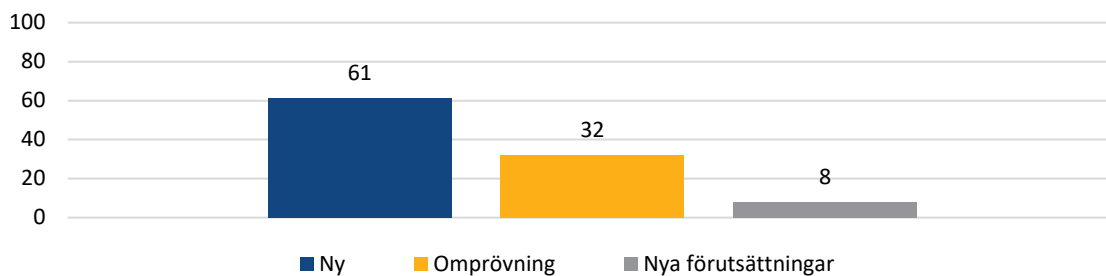
Figur 72. Fördelning av genomförda intervjuer utifrån ansökan om restyp



Bas 2023: Riket 6 310 personer

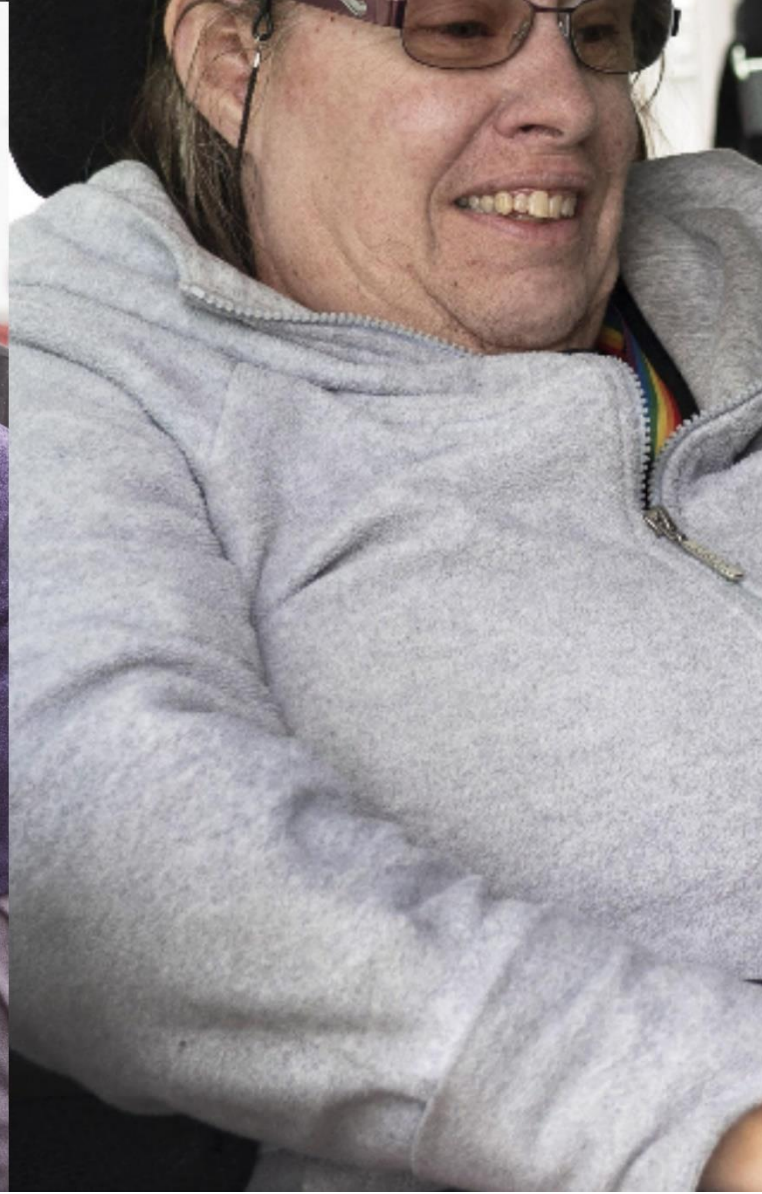
Av samtliga genomförda intervjuer i HANBARO-undersökningen gjordes 87 procent direkt med personer som sökt färdtjänsttillstånd.

Figur 73. Typ av ansökan



Bas 2023: Riket 6 310 personer

Bland samtliga ansökningar var 61 procent nya ansökningar. Andelen nya ansökningar samt ansökningar p.g.a. nya förutsättningar var högre bland riksfärdtjänstsökande än bland färdtjänstsökande, 75 och 21 procent jämfört med 59 och 6 procent. Observera att inte alla organisationer definierar sina ansökningar på samma sätt och heller inte använder samtliga definitioner för sina ansökningar.



7 Om undersökningarna och rapporten

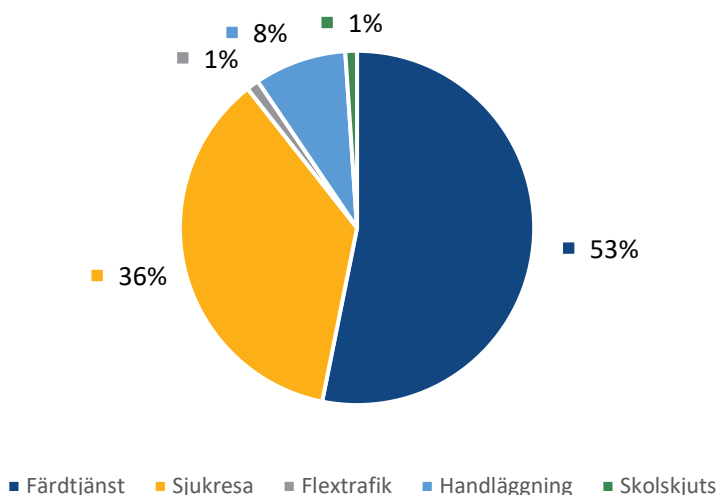
7.1 Bakgrundsinformation

Barometern för Anropsstyrd trafik (ANBARO) är en löpande kvalitetsundersökning av färdtjänst- och sjukresor, som genomförs årligen sedan 2004.

ANBARO genomförs på uppdrag av Svensk Kollektivtrafik, regionala kollektivtrafikmyndigheter samt regioner och primärkommunala medlemmar som valt att delta i barometern. I rapporten benämns samtliga uppdragsgivare i ANBARO som deltagare. Ipsos AB genomför undersökningen. Svensk Kollektivtrafik administrerar deltagarna. Resultaten redovisas månatligen i en webbaserat rapport- och analysportal som deltagarna har tillgång till.

Under 2023 genomfördes totalt intervjuer 75 072 (2022: 75 211 st.). Av dessa var 39 906 (2022: 39 393 st.) färdtjänst- och 27 206 (2022: 26 887 st.) sjukreseintervjuer. 799 intervjuer genomfördes för skolskjuts (2022: 719 st.) och 851 intervjuer för flextrafikundersökningen (2022: 1 581 st.). Handläggningsundersökningen omfattade 6 310 intervjuer under dec 2022-nov 2023 (dec 2021-nov 2022: 6 631 st.).

Figur 74. Intervjufördelning för samtliga undersökningar



Bas 2023: 75 072 personer

7.2 Färdtjänst, sjukresa och flextrafik

Färdtjänst- och sjukresenärerna intervjuas per telefon dagen efter genomförd resa. De tillfrågas om beställning och bemötande, samt om intryck av resan. Frågor ställs även om generella uppfattningar om färdtjänst-/sjukresa samt om resvanor och bakgrund. Intervjuer genomförs dagligen, året runt.

Flexbarometern är en daglig kvalitetsundersökning där frågor ställs till ett slumpmässigt urval resenärer i flex- och närtrafik. Undersökningen har stora likheter med färdtjänst- och sjukreseundersökningen. Frågor ställs om beställningen, resans utförande, en sammanfattande bedömning av resan inklusive beställning som helhet och generell upplevelse av tjänsten samt bakgrundsfrågor som t.ex. resvanor. Även här genomförs intervjuer dagligen, året runt, i de fall organisationer erbjuder resor under veckans alla dagar.

Undersökningen vänder sig till regionala kollektivtrafikmyndigheter och enskilda kommuner. Eftersom antalet deltagare är få i Flexbaro redovisas inte resultaten i denna rapport.

7.2.1 Deltagare – färdtjänst och sjukresa

Under 2023 var antalet deltagare totalt 26 stycken. Av dem deltog 25 i färdtjänstundersökningen och 20 deltog i sjukreseundersökningen. Nedanstående tabell visar fördelningen av antalet intervjuer per deltagare och restyp.

Deltagande i december 2023 – färdtjänst och sjukresa	Frågepaket	Antal färdtjänst-intervjuer per dag	Antal sjukrese-intervjuer per dag
Borås stad	Light	2	0
Göteborgs stad	Light	7	0
Jönköpings Länstrafik	Normal	5	2
Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län	Light	2	3
Lunds kommun	Light	4	0
Länstrafiken Norrbotten AB	Light	3	3
Länstrafiken Västerbotten	Light	1	2
Malmö stad	Normal	10	0
Region Blekinge/Blekingetrafiken	Light	3	3
Region Dalarna	Normal	4	4
Region Gävleborg/ X-Trafik	Light	3	3
Region Halland/Hallandstrafiken	Light	5	3
Region Jämtland Härjedalen/ Länstrafiken i Jämtlands län	Light	1	1
Region Kalmar/Kalmar Länstrafik	Normal	3	3
Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg	Light	3	3
Region Sörmland/ Sörmlandstrafiken	Normal	6	4
Region Stockholm	Light	24	6
Region Uppsala	Normal	0	10
Region Värmland/ Karlstadsbuss	Light	3	0
Region Värmland/Värmlandstrafik	Normal	3	3
Region Västmanland	Normal	3	3
Region Örebro län/Länstrafiken Örebro	Light	2	2
Skånetrafiken	Normal	5	7
Västtrafik	Normal	6	6
Östersunds kommun	Light	1	0
Östgötatrafiken	Normal	10	3

7.2.2 Deltagare – flextrafik

I Flexbaroundersökningen deltog tre organisationer under 2023.

Deltagande i december 2023 – Flexbaro	Frågepaket	Antal intervjuer per dag
Göteborgs stad	Light	2
Region Sörmland	Light	2
Region Örebro	Light	1

7.2.3 Metod färdtjänst, sjukresa, flextrafik

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 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". Det senare kan ofta bli mer synonymt med en utvärdering av deltagarnas varumärke.

7.2.4 Frågebatteri färdtjänst, sjukresa, flextrafik

Frågorna rör beställningen och upplevelsen av resan med dess ingående delar av bl.a. förare, fordon och tidshållning samt resan som sådan. Det finns möjlighet att ställa tilläggsfrågor, antingen enskilt av en, av flera eller av samtliga deltagare.

Sedan 2011 delas frågorna in i tre olika frågepaket. Till halvårsskiftet 2019 gjordes dessa om och fick samtidigt nya namn. För färdtjänst, sjukresa och flextrafik gäller därefter följande:

Paket	Färdtjänstresa	Sjukresa	Flexresa
Light	bas av 25 frågor	bas av 24 frågor	bas av 21 frågor
Normal	+ 18 frågor	+ 18 frågor	+ 6 frågor
Pro	+ 12 frågor	+ 11 frågor	+ 10 frågor

7.3 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Handlägningsundersökningen är en kvalitetsundersökning av handläggningen av färdtjänst och riks-färdtjänst. Personer som ansökt om färdtjänst/riksfärdtjänst intervjuas månaden efter att de fått beslut på sin ansökan. De tillfrågas om bl.a. bemötande, information, tidsåtgången och sin uppfattning om hela handläggningen. Intervjuer genomförs året runt.

7.3.1 Deltagare – handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Åtta organisationer deltar i undersökningen om handläggning.

Deltagande i november 2023 – HANBARO	Frågepaket	Antal intervjuer per månad
Göteborgs stad	Light	50
Jönköpings Länstrafik	Normal	50
Malmö stad	Normal	60
Region Kalmar/Kalmar Länstrafik	Normal	100
Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg	Light	50
Region Halland/Hallandstrafiken serviceresor	Light	90
Skånetrafiken	Normal	100
Värmlandstrafik	Normal	90

7.3.2 Metod handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

För HANBARO skickas ett månatligt urval med kontaktuppgifter till personer i föregående månads handlägningsärenden. Urvalet levererar även bakgrundsdata. Intervjuer sker per telefon under hela månaden.

7.3.3 Frågebatteri handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Frågorna rör handläggningens olika delar, som kontaktsätt, bemötande, informationsmängd, tydlighet och tidsåtgång. Det finns möjlighet att ställa tillägsfrågor, antingen enskilt av en, av flera eller samtliga deltagare.

Frågorna delas in i två olika frågepaket:

Light Innehåller en bas av 11 frågor som identifierats som viktiga

Normal innehåller ytterligare 17 frågor

7.4 Skolskjuts

Skolskjutsundersökningen är en månatlig kvalitetsundersökning som ställer frågor såväl till elev som till vårdnadshavare, där eleven är skolskjutsberättigad och slumpmässigt utvald. En postal inbjudan skickas ut i början av varje månad under terminstid. Inbjudan innehåller en webblänk, både i text- och QR-format. Formuläret besvaras sedan via webben under den innevarande månaden.

Frågeområdena täcker såväl målsmans upplevelse av administrativa frågor som t.ex. kontakten med skolskjutsansvarig och tryggheten i utförandet, som elevens upplevelse av resan som sådan, bemötandet av föraren, tidshållning och av medresenärer.

Undersökningen vänder sig till Regionala kollektivtrafikmyndigheter och enskilda kommuner. Eftersom det hittills har varit endast två deltagare, och bara en i taget, i Skolskjutsbaro redovisas inte resultaten i denna rapport.

7.4.1 Deltagare – skolskjuts

I skolskjutsundersökningen deltog en organisation under 2023.

Deltagande i december 2023 – Skolskjutsbaro	Frågepaket	Antal intervjuer per månad
Region Halland/Hallandstrafiken AB	Light	90

7.4.2 Metod skolskjuts

För skolskjutsundersökningen skickas ett läsårsurval. Urvalet levererar även bakgrundsdata. En postal inbjudan skickas ut till målsman om att tillsammans med den skolskjutsberättigade eleven besvara undersökningen via ett webbformulär under den innevarande månaden.

7.4.3 Frågebatteri skolskjuts

Frågorna rör upplevelsen av tjänsten skolskjuts, såväl hos vårdnadshavaren som eleven själv.

Frågorna riktar sig till båda parter med två olika frågedelar. Det finns möjlighet att ställa tilläggsfrågor, antingen enskilt av en, flera eller av samtliga deltagare.

Frågorna delas in i tre olika frågepaket:

Light Innehåller en bas av 22 frågor som identifierats som viktiga

Normal innehåller ytterligare 15 frågor

Pro innehåller ytterligare 8 frågor

7.5 Om rapporten

I rapporten redovisas betyget för serviceresorna på sammanfattande nivå för de olika frågeområdena. Även i delen om HANBARO redovisas betyget för ansökningsprocessen på en sammanfattande nivå.

Fokus i rapporten för 2023 ligger på vad som kan utläsas av nedbrytningar på de resenärer som anger ett högt betyg för tryggheten jämfört med dem som anger ett lågt betyg för tryggheten. Dessa benämns trygga respektive otrygga resenärer. Nedbrytningarna har skett för de enskilda restyperna, för att bättre kunna konstatera eventuella skillnader. Signifikans anges på 95 procentsnivån. Endast signifikanta förändringar eller skillnader mellan grupper på fem procentenheter eller mer kommenteras. Grupper där antalet svarande understiger 30 st. redovisas inte.

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

Färdtjänst- och sjukreseundersökningen innehåller tre olika frågepaket: light, normal och pro. I rapportens kapitel om serviceresorna redovisas frågorna i paketet light, som är baspaketet. HANBARO-undersökningen har två frågepaket, light och normal. I rapporten redovisas frågorna som ingår i baspaketet light som delas av alla som deltar i undersökningen.

Övriga källor som använts i rapporten är:

- Kollektivtrafikbarometern, Svensk Kollektivtrafik, avseende 2023
- Trafikanalys siffror för 2022:
 - o <https://www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/>
 - o [Färdtjänst \(trafa.se\)](https://www.trafa.se/fardtjanst/)
 - o Tabellverk Färdtjänst och riksfärdtjänst 2022, tabell 2a och 2b



För mer information

Mattias Andersson

Svensk Kollektivtrafik

mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se

Om Svensk Kollektivtrafik

Svensk Kollektivtrafik är bransch- och intresseorganisation för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och länstrafikbolagen i Sverige. Årligen görs mer än 1,7 miljarder resor i våra medlemmars trafik, vilket motsvarar 99 % av landets busstrafik och 83 % av landets persontågstrafik. Våra medlemmar ansvarar också för färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts helt eller delvis beroende på hur primärkommuner och regionerna överlåtit ansvaret enligt färdtjänst- eller kollektivtrafiklagen. Flera primärkommuner är associerade medlemmar.

Om Ipsos

Ipsos är ett globalt strategi- och analysföretag med drygt 18 000 anställda och verksamhet i 90 länder. Ipsos erbjuder fullservice inom research och analys utifrån alla vanligt förekommande kvantitativa och kvalitativa metoder. Ipsos utför marknadsanalyser, konsument- och varumärkesundersökningar, samhälls- och opinionsmätningar, hälso- och sjukvårdsstudier, kund-, medlems- och medarbetarundersökningar.

Mer info: <http://www.ipsos.com>