Kollektivtrafikbarometern

Årsrapport 2021

SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

Origo Group

FÖRORD

Att vårt land är avlångt och de olika regionerna har olika förutsättningar och är framgångsrika på olika sätt märker man ofta i kollektivtrafiksammanhang. I denna årsrapport över nyckeltal från Kollektivtrafikbarometern har vi därför tagit fram topplistor över vilka som är topp tre utifrån olika företeelser. Det ger utmärkt underlag för våra medlemmar att benchmarka och lära av varandra.

Resenärspunktligheten har förbättrats 2021, men fortfarande är ”att kunna lita på att komma fram tid” och att man ”sparar tid genom att resa kollektivt” de förutsättningar som har störst förbättringspotential. Punktlighet som en del i kvalitetsarbetet är därför en viktig fråga för hela branschen även under de kommande åren.

Pandemin har påverkat kollektivtrafiken även 2021, med minskat resande och därmed minskade biljettintäkter till följd. Risken finns att man då flyttar fokus från målet att skapa ökad marknadsandel till att genomföra besparingsåtgärder. Under pandemin har många valt att inte resa kollektivt, utan istället valt att resa med bil och ibland avstått från att resa. När de som inte reser kollektivt får frågan varför de inte reser kollektivt är det orsaken att resbehoven minskat som är den stora skillnaden jämfört innan pandemin. De svarsandelar som föredrar bil eller cykel har bara ökat några få procent. Andelarna som menar att avgångstiderna inte passar, restiden är för långt eller det är för långt till hållplatsen har minskat. Även kostnaden för biljett som anledning att man inte reser minskat under pandemin. Under hösten 2021 såg vi hur många som återkom till kollektivtrafiken, för att åter resa tillsammans med de som under pandemin visat sig vara kollektivtrafikens inre krets, de som rest t.ex. till arbeten som måste göras på plats. Det finns gott hopp om att vi i en ny verklighet med lite mer distansarbete och mer digitala tjänster får chansen att välkomna de flesta av resenärerna tillbaka till kollektivtrafiken under 2022. Därför är det viktigt att vi i branschen inte genomför något överilat utan med kunskapsbaserade beslut förädlar kollektivtrafiken.

Kollektivtrafiken är relevant och användbar för många av medborgarna. En viktig faktor för att nå bilister är att öka deras kunskap om vad kollektivtrafiken faktiskt erbjuder, då undersökningen visar att de har en låg kunskap om detta. Och utan kunskap sker ingen förändring.

För att öka möjligheten att kunskapa gjorde vi under hösten 2021 en satsning som vi kallar RESKOLL. Det är ett tilläggspaket med mer specifika resvanefrågor som både kommuner och regioner kan ansluta sig till. Satsningen fortsätter under 2022 och det kommer bli spännande att kunna följa även dessa resultat in i framtiden!

Mattias Andersson

Projektledare

Svensk Kollektivtrafik
mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se

076-526 90 75

LÄNSTRAFIKEN
SANDVIKEN

LänsTrafiken
Siggebohyttan

SL
Slussen
A
55 57
Nattrafik
191 192
B Ersättningsbuss för tunnelbana mot Norsborg Fruängen
13:34
57 Sofia 7 min
55 Tanto 12 min
57 Sofia 27 min
55 Tanto 14:07

BOKBUSS
HÅLLPLATS
FLEX 135
TRAFIKEN

LÄNSTRAFIKEN
164 Östersund
631 Sveg

DIN TUR

Stortorget

LINDESBERGS KOMMUN
Skolskjutshållplats

Njupeskär
Flexhållplats
dalatrafik.se
0771-95 95 95

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Nöjdhet med senaste resan 8

Nöjd Kund Index 10

Kollektivtrafikens marknadsandel 13

Resenärstyper.....16

Resefrekvens med kollektivtrafik och bil 20

Skäl till kollektivt resande.....22

Hinder för kollektivt resande 24

Färre överväger att resa mer kollektivt 25

Resorna under året.....26

Förutsättningar för kollektivt resande.....36

Ombordfaktorer i kollektivtrafiken 39

Bilaga A: Definitioner

Bilaga B: Metod

Bilaga C: Fakta om respondenterna

Fortsatt lägre marknadsandel

Kollektivtrafikens marknadsandel för 2021 uppgår till 20 procent av resorna med motordrivna fordon, vilket är i nivå med 2020 men en tydlig minskning jämfört med 2019 och 2018 då andelen låg på nära en tredjedel.

Kollektivtrafikens marknadsandel är som högst i de tre storstadsregionerna samt Region Uppsala:

- Region Stockholm – 41 procent
- Västra Götalandsregionen – 21 procent
- Region Skåne – 21 procent
- Region Uppsala – 21 procent

Nöjdheten med senaste resan minskar

Drygt tre av fyra kunder är som helhet nöjda med sin senaste resa med det regionala kollektivtrafikbolaget. Nöjdheten med senaste resan ligger på en något lägre nivå jämfört med de senaste åren och tangerar uppmätt resultat 2017, vilket är den lägsta uppmäta nivån sedan mätningen började genomföras 2010.

I följande regioner är nöjdheten med den senaste resan som högst:

- Region Värmland – 83 procent
- Region Norrbotten – 82 procent
- Region Blekinge – 82 procent
- Region Västerbotten – 82 procent
- Region Kalmar län – 82 procent

Fakta om undersökningen

Kollektivtrafikbarometern är en nationell kvalitets-, attityd-, och resvaneundersökning för branschen. Syftet är att löpande följa och påverka utvecklingen i attityder samt kollektivtrafikens marknadsandel.

Svensk Kollektivtrafik ansvarar för undersökningen på uppdrag av dess medlemmar (regionala kollektivtrafikmyndigheter och länstrafikbolag).

Målgruppen för undersökningen är svenska allmänheten mellan 15 och 85 år, både de som reser med kollektivtrafiken och de som inte gör det.

Positiv trend för resenärspunktligheten

Precis som under 2020 har de allra flesta av resorna med kollektivtrafik har kommit fram i tid även under 2021. Andelen är således fortsatt högre än tidigare år, vilket i viss mån kan bero på ändrade resvanor med färre som reser under rusningstid och färre tåg på spåren. Sett på längre sikt fortsätter den positiva trenden med små förbättringar för tredje året i följd.

I följande regioner uppfattas resenärspunktligheten som högst:

- Region Kalmar län – 94 procent
- Region Värmland – 94 procent
- Region Östergötland – 91 procent

Marginellt lägre nivå för NKI

Kollektivtrafikens NKI för 2021 uppgår till 60 procent bland kunder och 52 procent bland allmänheten i stort, vilket innebär att kundnöjdheten ligger på en marginellt lägre nivå jämfört med föregående år.

Kollektivtrafikens relevans i form av hur enkelt det är att resa med kollektivtrafikbolagen är främsta drivkraften för kundnöjdheten med kollektivtrafiken i Sverige 2021. Detta följt av att kunna lita på kollektivtrafikens punktlighet.

I följande regioner är NKI bland kunder som högst:

- Region Värmland – 79 procent
- Region Blekinge – 70 procent
- Region Norrbotten – 69 procent
- Region Östergötland – 69 procent

Fakta om undersökningen

Datainsamlingen sker löpande under hela året. Den sker via en mixad insamlingsmetod med postal inbjudan till webbenkät, påminnelser via sms samt efterföljande telefonintervjuer.

Under 2021 deltog 22 organisationer i undersökningen, vilka representerar hela landet förutom Södermanland.

Totalt samlades 87 778 enkätsvar in under 2021, varav 28 744 är svar från kunder. Till kunder räknas de som reser med den samhällsorganiserade kollektivtrafiken minst en gång per månad.

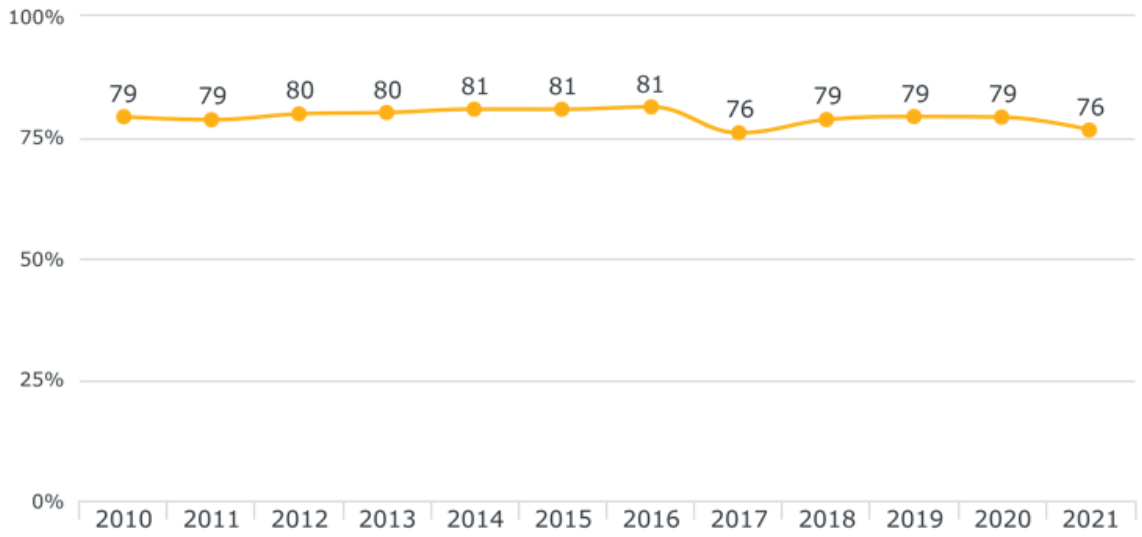
ÖVERGRIPANDE RESULTAT

Nöjdhet med senaste resan

Allmänhet definieras här som samtliga som svarat på undersökningen.

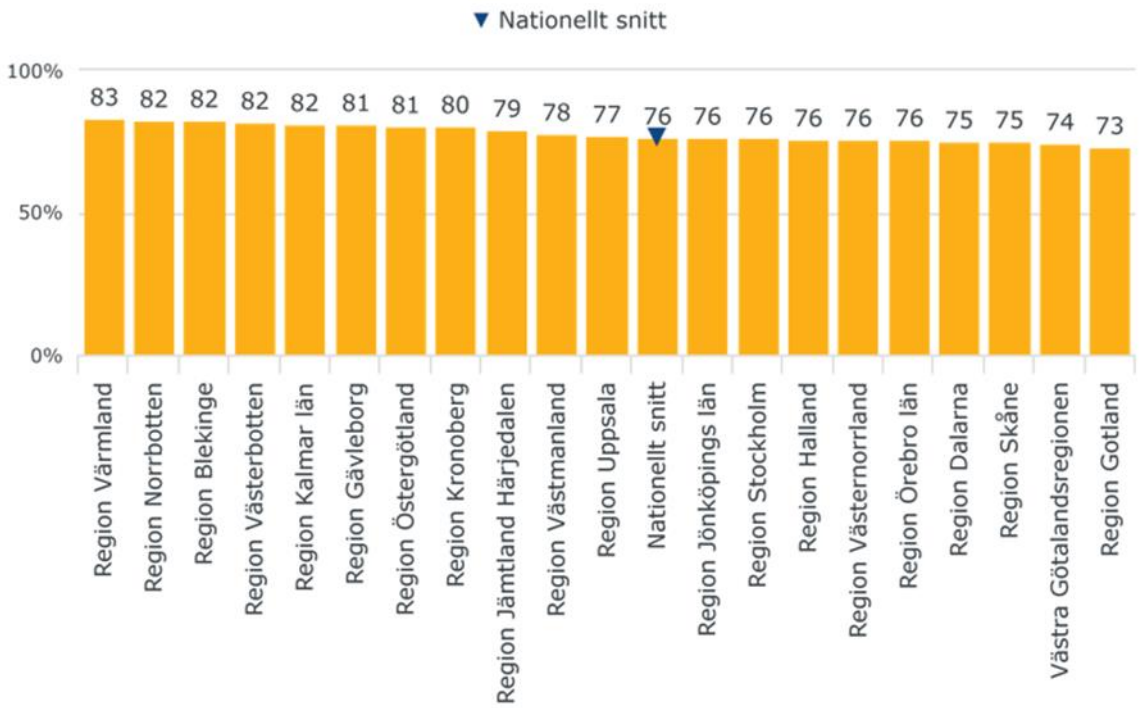
Kunder definieras som de som reser med sin regionala kollektivtrafik-myndighet minst en gång per månaden.

Attityden till den senaste resan med kollektivtrafikbolaget redovisas som andelen nöjda, de som ger betyget 4 eller 5 på svarsskalan 1–5. Resultat i detta avsnitt fokuserar främst på kunder, alltså de som reser med sitt regionala kollektivtrafikbolag minst en gång per månad.



Figur 1, Kunders nöjdhet med senaste resan med bolaget år 2010–2021

Tre av fyra kunder är som helhet nöjda med sin senaste resa med kollektivtrafikbolaget i regionen. Resenärernas nöjdhet med kollektivtrafiken i Sverige har minskat något jämfört med de senaste åren och tangerar nu uppmätt resultat 2017, vilket är den lägsta uppmäta nivån sedan mätningen började genomföras 2010. Nöjdheten tenderar att minska något med ökande resefrekvens – de som reser mer frekvent har fler erfarenheter att bygga sin bedömning på.

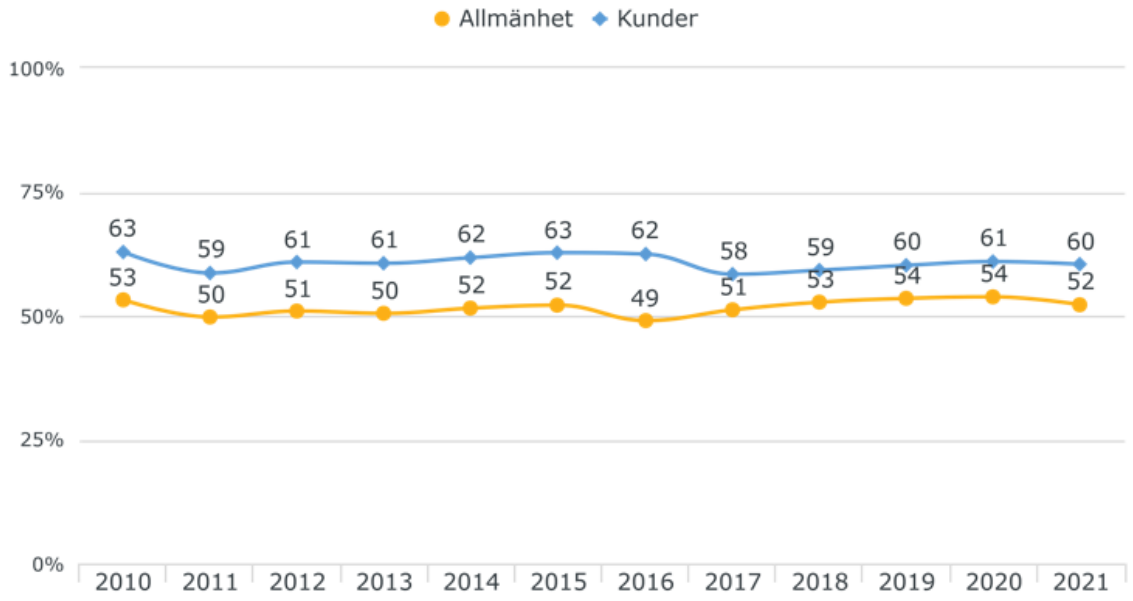


Figur 2, Kunders nöjdhet med senaste resan med bolaget per samtliga regioner år 2021

Nöjdheten med senaste resan ligger på höga nivåer i samtliga regioner, med högst resultat i region Värmland och lägst i region Gotland. Jämfört med förra året har andelen nöjda med senaste resan minskat mest i regionerna Jämtland Härjedalen, Örebro, Norrbotten, Västmanland samt Gotland. I dessa regioner är andelen nöjda 4-6 procentenheter lägre än 2020.

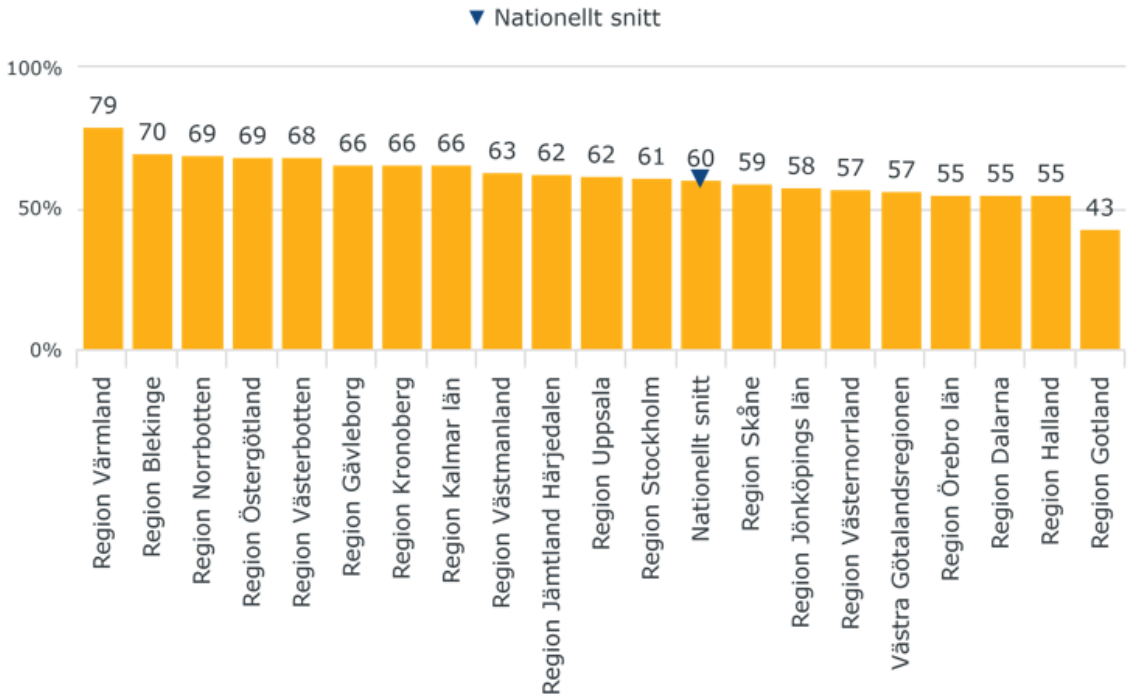
Nöjd Kund Index

Nöjd Kund Index (NKI) definieras i denna undersökning som andelen som sammanfattningsvis är nöjda med kollektivtrafikbolaget i sin region. Med nöjda avses de som har gett betyget 4 eller 5 på svarskalan 1–5. Resultaten i detta avsnitt fokuserar främst på gruppen kunder, alltså de som reser med sitt regionala kollektivtrafikbolag minst en gång per månad.



Figur 3, Nöjd Kund Index (NKI) för kunder och allmänheten år 2010–2021

Kollektivtrafikens NKI för 2021 uppgår till 52 procent för allmänheten och 60 procent för kunder. Kundnöjdheten ligger på en marginellt lägre nivå jämfört med den föregående mätningen.



Figur 4, Nöjd Kund Index (NKI) för kunder per samtliga regioner år 2021

NKI för kunder varierar relativt mycket mellan de olika regionerna, från högsta på 79 procent till lägsta på 43 procent. Nöjdheten med kollektivtrafikbolaget beror i viss grad på trafiktyp och de olika förutsättningarna aktörerna har. NKI är högst bland de som oftast reser med tunnelbana och lägst bland de som främst reser med pendeltåg eller spårvagn.

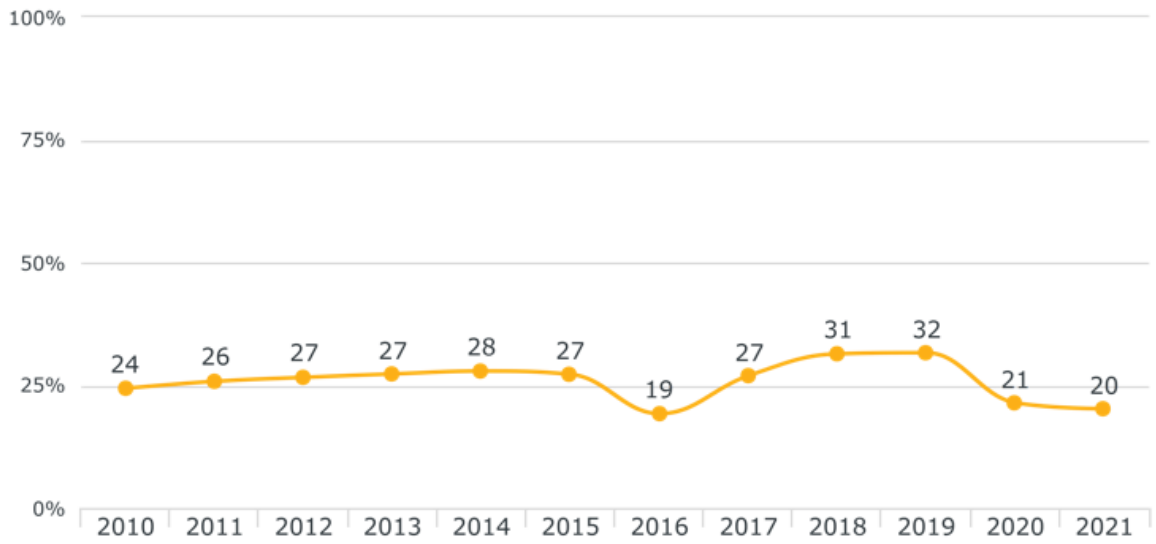
NKI resultatet är som högst i region Värmland och som lägst i region Gotland. Skillnaden i NKI-resultat mellan åren 2021 och 2020 är som högst i regionerna Örebro, Norrbotten och Gotland, där uppmätt NKI-värde är mellan 6 och 8 enheter lägre under 2021 jämfört med året innan. Skillnaden i NKI-värde mellan kunder och allmänhet är som störst i regionerna Värmland, Gotland och Blekinge, där NKI-värdet för kunder är 17 till 21 procentenheter högre än för allmänheten.

1 Tunnelgatan • Luntmakargatan

RESVANOR

Kollektivtrafikens marknadsandel

Kollektivtrafikens marknadsandel avser andelen resor med kollektiva färdmedel bland samtliga resor med motordrivna fordon.

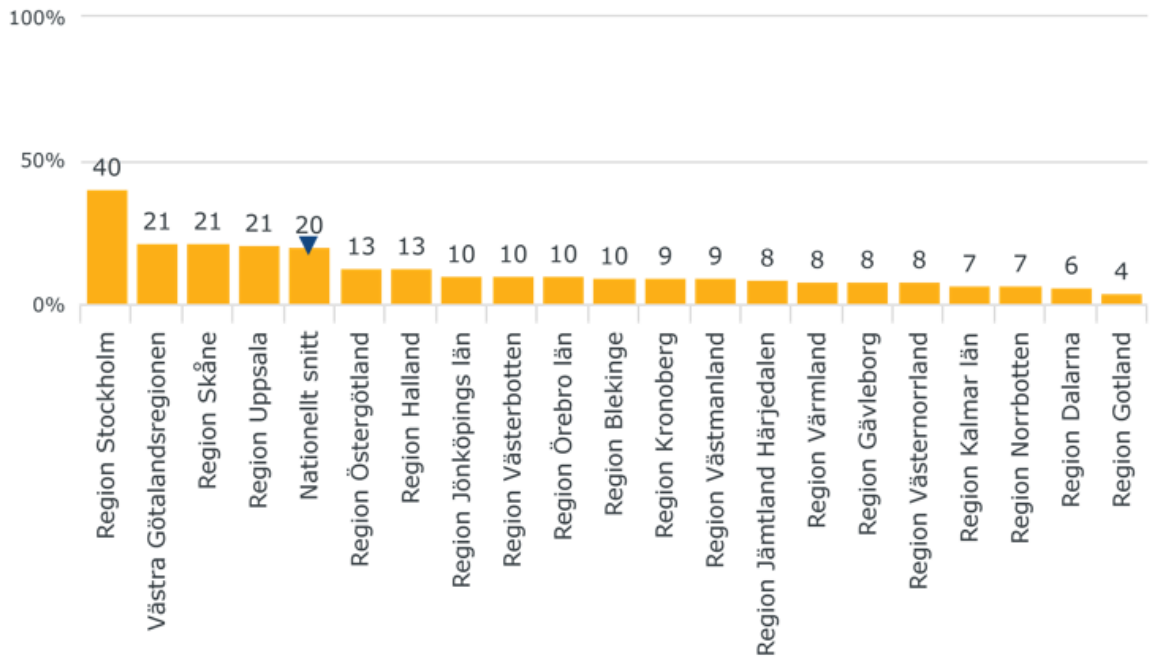


Figur 5, Kollektivtrafikens marknadsandel bland allmänheten år 2010–20211

Kollektivtrafikens marknadsandel ligger, liksom föregående år, på en lägre nivå jämfört med före pandemin. Från att ha legat på nära en tredjedel de senaste åren så står nu kollektivtrafiken för 20 procent av resorna med motordrivna fordon.

Unga, upp till 29 år, och kvinnor reser även fortsättningsvis i högre grad än övriga med kollektivtrafik. Marknadsandelen har minskat ungefär lika mycket för alla åldersgrupper och kön i jämförelse med före pandemin, dvs år 2019.

[1] *Nedgången år 2016 beror på att region Stockholm inte var med i undersökningen detta år. Eftersom SL verkar i en folkrik region med högre antal kollektivtrafikresor än övriga så får detta ett märkbart genomslag på det nationella snittet. Detta påverkar på olika sätt de nationella resultaten för 2016 generellt men syns tydligast i just marknadsandelen.*



Figur 6, Kollektivtrafikens marknadsandel bland allmänheten per samtliga regioner år 2021

Kollektivtrafikens marknadsandel är klart högre för Region Stockholm än för övriga regioner. Det gör att det nationella snittet ligger relativt högt med endast fyra regioner på högre nivåer, vilka är de tre storstadsregionerna och region Uppsala. Marknadsandelen ligger för de flesta regioner ungefär i nivå eller knappt lägre jämfört med 2020, och för samtliga regioner lägre än innan pandemin, dvs 2019.

Faktorer som driver kollektivt resande

Figur 7, De största drivkrafterna för resefrekvens med kollektivtrafik bland allmänheten (mätt i korrelation med resefrekvens med bolaget)

Bland de förutsättningar för kollektivtrafik som undersöks i Kollektivtrafik-barometern så framkommer att **relevans** – möjligheten att kunna använda bolaget för de flesta resor – är den största drivkraften för en högre resefrekvens.

Produktfördelen i form av att spara tid genom att resa med bolaget samt kunskapen om hur man kan resa med bolaget är också relativt starka drivkrafter för kollektivt resande totalt sett.

För boende i storstadsregionerna samt region Uppsala som har högst marknadsandel är dock relevans nästan ensamt drivkraft för resefrekvens.

Resenärstyper

Baserat på resefrekvens med kollektivtrafikbolaget och med bil definieras fyra resenärsgrupper:

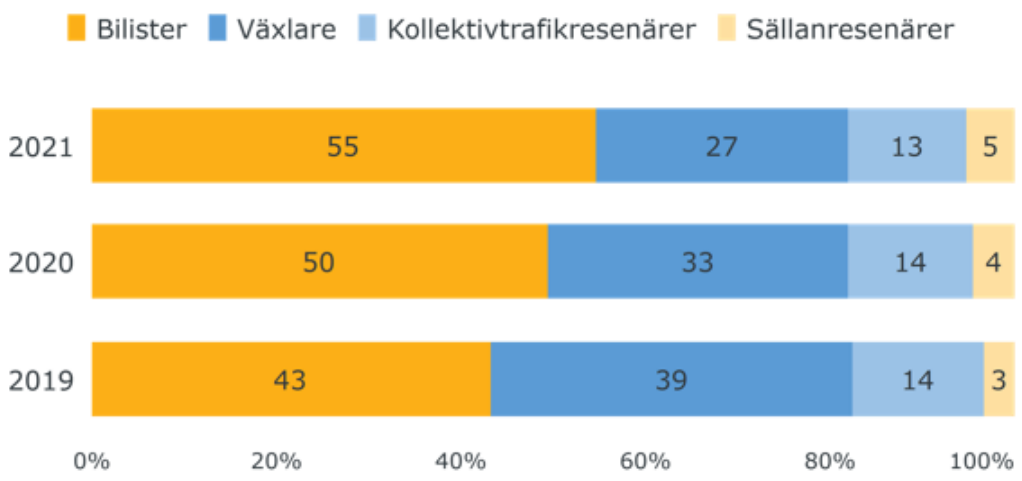
Bilister reser minst en gång i månaden med bil och reser någon gång per kvartal eller mer sällan med kollektivtrafiken.

Växlare reser minst en gång i månaden med såväl bil som kollektivtrafik.

Kollektivtrafikresenärer reser minst en gång i månaden med kollektivtrafik, och reser någon gång per kvartal eller mer sällan med bil.

Sällanresenärer reser någon gång per kvartal eller mer sällan med såväl bil som kollektivtrafik.

Vanligaste resenärstypen under 2021 var bilister, vilket ökat under året och nu uppgår till 55 procent. Andelen växlare minskar ungefär lika mycket och utgör nu drygt en fjärdedel av resenärerna. Andelen kollektivtrafikresenärer och sällanresenärer ligger på i stort sett samma nivåer som tidigare år.



Figur 8, Resenärstyper år 2019–2021

Män är i högre grad än kvinnor bilister medan kvinnor oftare klassas som växlare eller kollektivtrafikresenärer. För såväl kvinnor som män är det en allt högre andel som klassas som bilister de senaste två åren. Samtidigt minskar andelen växlare och kollektivtrafikresenärer.

Resenärstyper	Män			Kvinnor		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Bilister	59%	54%	48%	51%	46%	40%
Växlare	25%	30%	36%	29%	35%	41%
Kollektivtrafik-resenärer	11%	12%	13%	14%	15%	16%
Sällanresenärer	5%	4%	3%	5%	4%	3%

Figur 9, Resenärstyper fördelat på kön år 2019–2021

Det syns även ett samband för ålder, där yngre i större utsträckning är växlare eller kollektivtrafikresenärer och äldre oftare är bilister. I samtliga åldersgrupper har andelen bilister ökat medan andelen växlare och kollektivtrafikresenärer har minskat.

Resenärstyper	15-29 år			30-44 år			45-64 år			65-85 år		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Bilister	35%	30%	25%	55%	49%	43%	63%	57%	51%	65%	59%	51%
Växlare	43%	48%	53%	27%	32%	38%	23%	29%	35%	18%	24%	32%
Kollektivtrafik-resenärer	17%	18%	19%	14%	16%	16%	10%	11%	12%	9%	10%	13%
Sällanresenärer	5%	4%	3%	4%	3%	2%	4%	4%	3%	8%	7%	4%

Figur 10, Resenärstyper fördelat på åldersgrupper år 2019–2021

Som väntat är körkortsinnehavare oftare bilister medan de som inte har körkort i högre grad är växlare eller kollektivtrafikresenärer. Andelen som klassificeras som bilister, oavsett om de själva kör eller är passagerare, har ökat sedan år 2019, både bland körkortsinnehavare och icke-körkortsinnehavare. Samtidigt har andelen växlare minskat i båda grupperna.

Resenärstyper	Har körkort			Har ej körkort		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Bilister	63%	58%	51%	15%	12%	9%
Växlare	25%	30%	37%	43%	45%	51%
Kollektivtrafik-resenärer	8%	9%	10%	33%	35%	34%
Sällanresenärer	4%	3%	2%	9%	8%	6%

Figur 11, Resenärstyper fördelat på körkortsinnehav år 2019–2021

Högst andel kollektivtrafikresenärer finns bland de som inte äger en bil och andelen har hållit sig på en hög och relativt oförändrad nivå sedan år 2019. Det är dock en något högre andel som gått från att vara växlare eller kollektivtrafikresenär till att klassas som sällanresenär. Bland de som har tillgång till bil är det en allt högre andel som klassas som bilister och en lägre andel som klassas som växlare. Störst förändring har skett för de som äger en bil eller har tjänstebil/leasingbil.

Resenärstyper	Ja, äger bil			Ja, är med i en bilpool			Ja, lånar av vänner/bekanta			Ja, tjänstebil/ leasingbil			Nej		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Bilister	68%	61%	54%	21%	14%	13%	26%	23%	18%	62%	55%	46%	7%	6%	6%
Växlare	27%	33%	41%	44%	48%	53%	49%	52%	56%	32%	40%	48%	21%	22%	25%
Kollektivtrafik-resenärer	3%	4%	4%	28%	32%	31%	18%	20%	22%	4%	3%	5%	55%	57%	59%
Sällanresenärer	2%	2%	1%	6%	6%	4%	6%	5%	3%	2%	2%	1%	17%	15%	10%

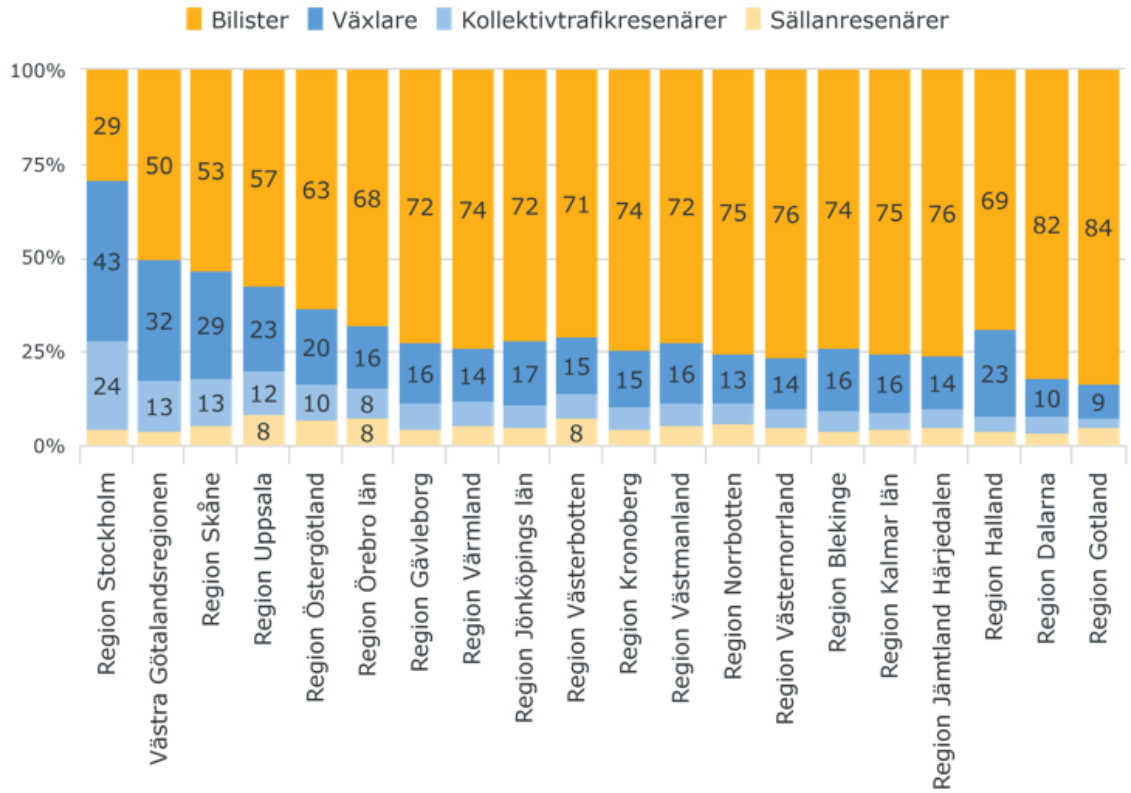
Figur 12, Resenärstyper fördelat på biltillgång år 2019–2021

Högst andel som klassas som kollektivtrafikresenärer finns bland studerande och arbetssökande medan de som klassas som bilister i hög grad återfinns bland förvärvsarbetande/egen företagare, pensionärer och föräldralediga. Jämfört med år 2019 har andelen bilister ökat samtidigt som andelen som klassificeras som växlare har minskat i samtliga grupper, men framför allt bland föräldralediga och pensionärer.

Resenärstyper	Förvärvs-arbetande/egen företagare			Pensionär			Studerande			Arbetssökande			Föräldraledig			Annat		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Bilister	59%	53%	48%	65%	59%	51%	23%	17%	13%	39%	37%	32%	65%	57%	51%	51%	48%	41%
Växlare	26%	31%	37%	18%	23%	31%	53%	59%	62%	31%	34%	39%	25%	32%	40%	26%	28%	36%
Kollektivtrafik-resenärer	12%	13%	13%	10%	11%	13%	19%	19%	21%	22%	21%	23%	7%	8%	8%	16%	18%	19%
Sällanresenärer	3%	3%	2%	8%	7%	5%	5%	4%	3%	9%	8%	5%	2%	2%	1%	7%	6%	5%

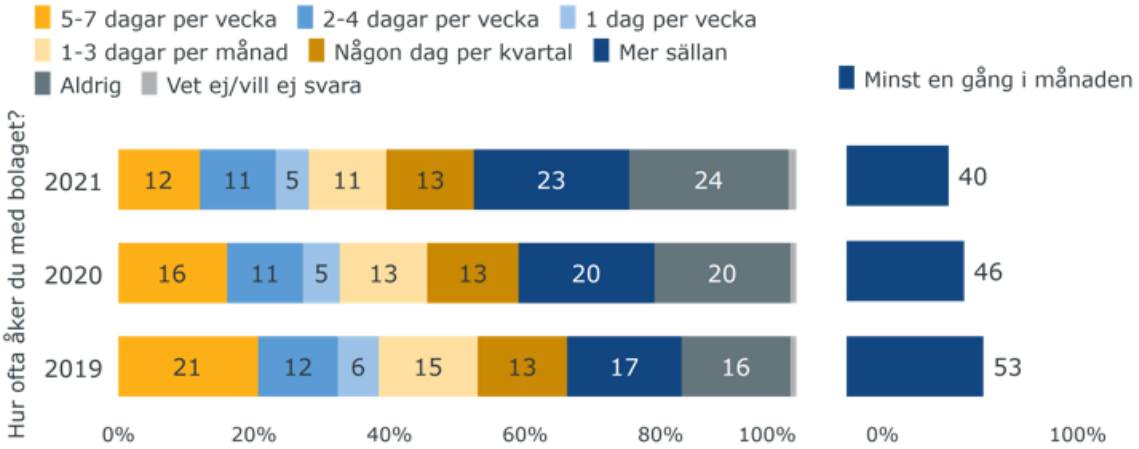
Figur 13, Resenärstyper fördelat på sysselsättning år 2019–2021

Fördelningen i resenärstyper per region speglar överlag kollektivtrafikens marknadsandel. För samtliga utom region Stockholm är bilister den största gruppen och för många tillhör en klar majoritet av resenärerna denna grupp. Sett från 2019 och framåt är Blekingen den region där andelen bilister ökat som mest samtidigt som andelen växlare minskat som mest.



Figur 14, Resenärstyper per samtliga regioner år 2021

Resefrekvens med kollektivtrafik och bil



Figur 15, Resefrekvens med kollektivtrafik år 2019–2021

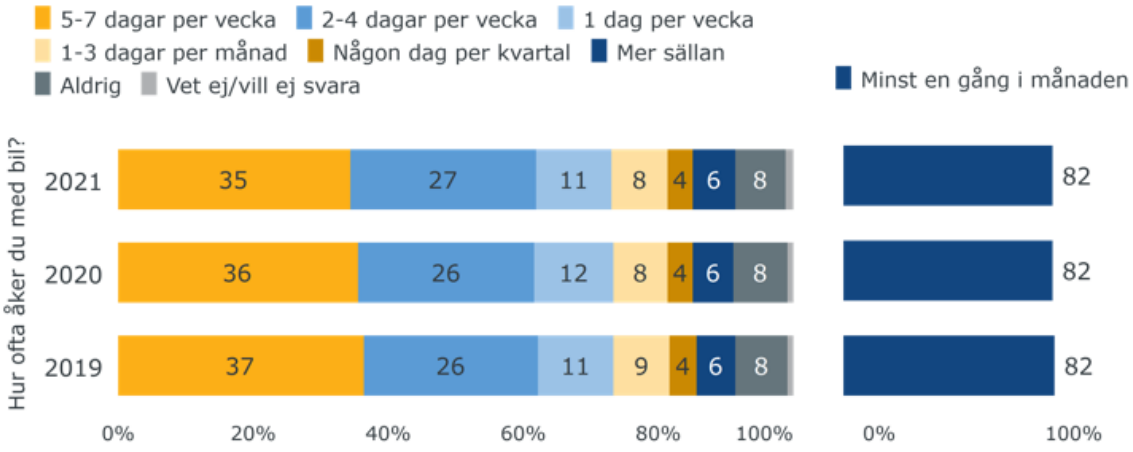
Resefrekvensen med kollektivtrafik har minskat ytterligare under 2021 till att det nu är fyra av tio som reser minst en gång i månaden. Framför allt är det gruppen som reser minst fem dagar i veckan som har minskat, från 21 procent 2019 till 12 procent 2021. Minskningen är fortsatt något större i den yngsta målgruppen 15-29 år jämfört med övriga åldersgrupper.

Vilka kollektiva färdmedel som används är dock i stort sett oförändrat. Vanligast är buss (54 procent) och tåg (27 procent) följt av tunnelbana (11 procent) och spårvagn (5 procent).

Regioner med högst resefrekvens med kollektivtrafik

I följande regioner är andelen som reser med regionala kollektivtrafikbolag minst någon gång per månad som högst:

- Region Stockholm – 66 procent
- Västra Götalandsregionen – 46 procent
- Region Skåne – 41 procent



Figur 16, Resefrekvens med bil år 2019-2021

Andelen som reser med bil minst en gång i månaden är 82 procent. Resefrekvensen med bil är mer eller mindre oförändrad under 2021 men sett över de senaste tre åren så syns en viss minskning i andelen som reser med bil minst fem dagar i veckan. Att bilåkandet inte minskar så mycket tyder på att kollektivtrafiken står för merparten av det minskade resandet under de senaste två åren.

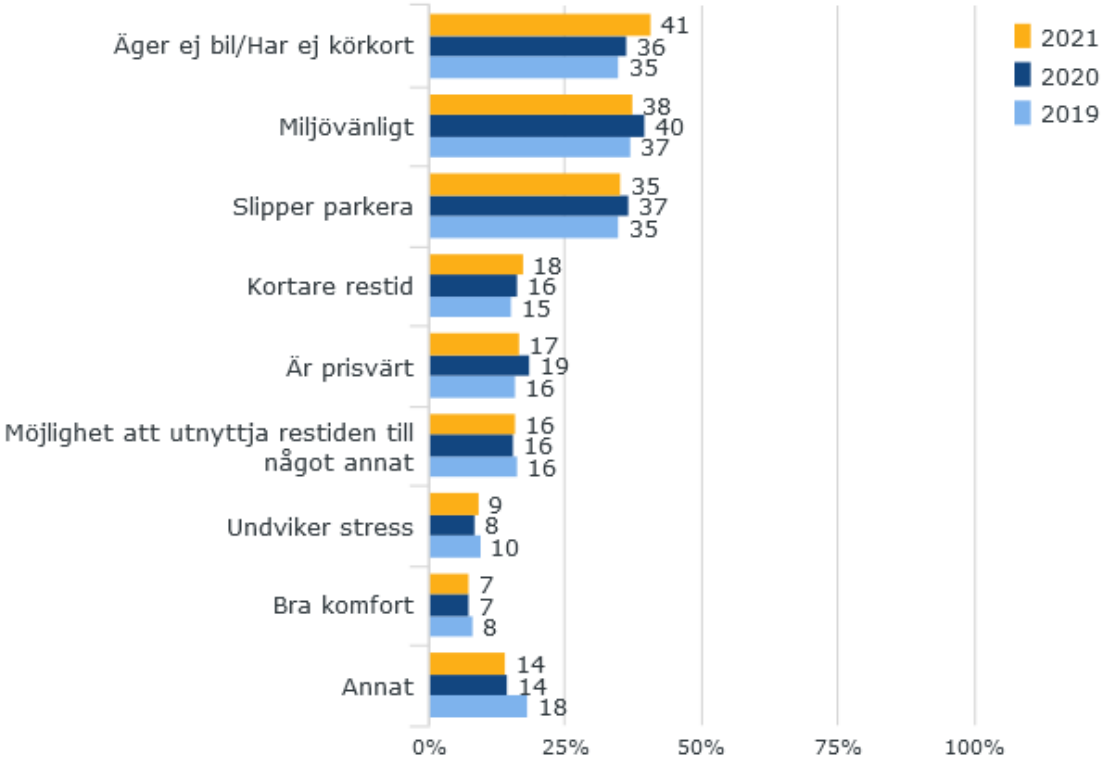
Regioner med högst resefrekvens med bil

I följande regioner är andelen som reser med bil minst någon gång per månad jämförelsevis högst:

- Region Gotland – 92 procent
- Region Dalarna – 92 procent
- Region Halland – 92 procent

Skäl till kollektivt resande

De som reser med kollektivtrafiken minst någon gång i månaden får svara på en fråga om vad som är främsta skälen till att resa med kollektivtrafikbolaget.



Figur 17, Skäl till att resa med bolaget år 2019–2021

Det främsta skälet till att resa kollektivt under 2021 är att man saknar bil eller körkort, att det är miljövänlig samt att man slipper parkera. Dessa tre skäl har varit vanligast även i tidigare mätningar. Att man saknar körkort eller bil har blivit ett något vanligare skäl de senaste åren, vilket dock kan tänkas bero på att denna fråga enbart ställs till dem som åker kollektivt minst någon gång i månaden snarare än att färre skaffat körkort och bil. Under pandemin har nämligen de som har tillgång till körkort och bil överlag valt att åka bil mer frekvent, vilket medfört att denna grupp då fått denna fråga i mindre utsträckning än tidigare.

Regioner där högst andel uppger att de reser med kollektivtrafikbolaget med skälet att de inte äger bil/körkort

- Region Kronoberg – 43 procent
- Region Örebro – 39 procent
- Region Kalmar – 39 procent

Regioner där högst andel uppger att de reser med kollektivtrafikbolaget med skälet att det är miljövänligt

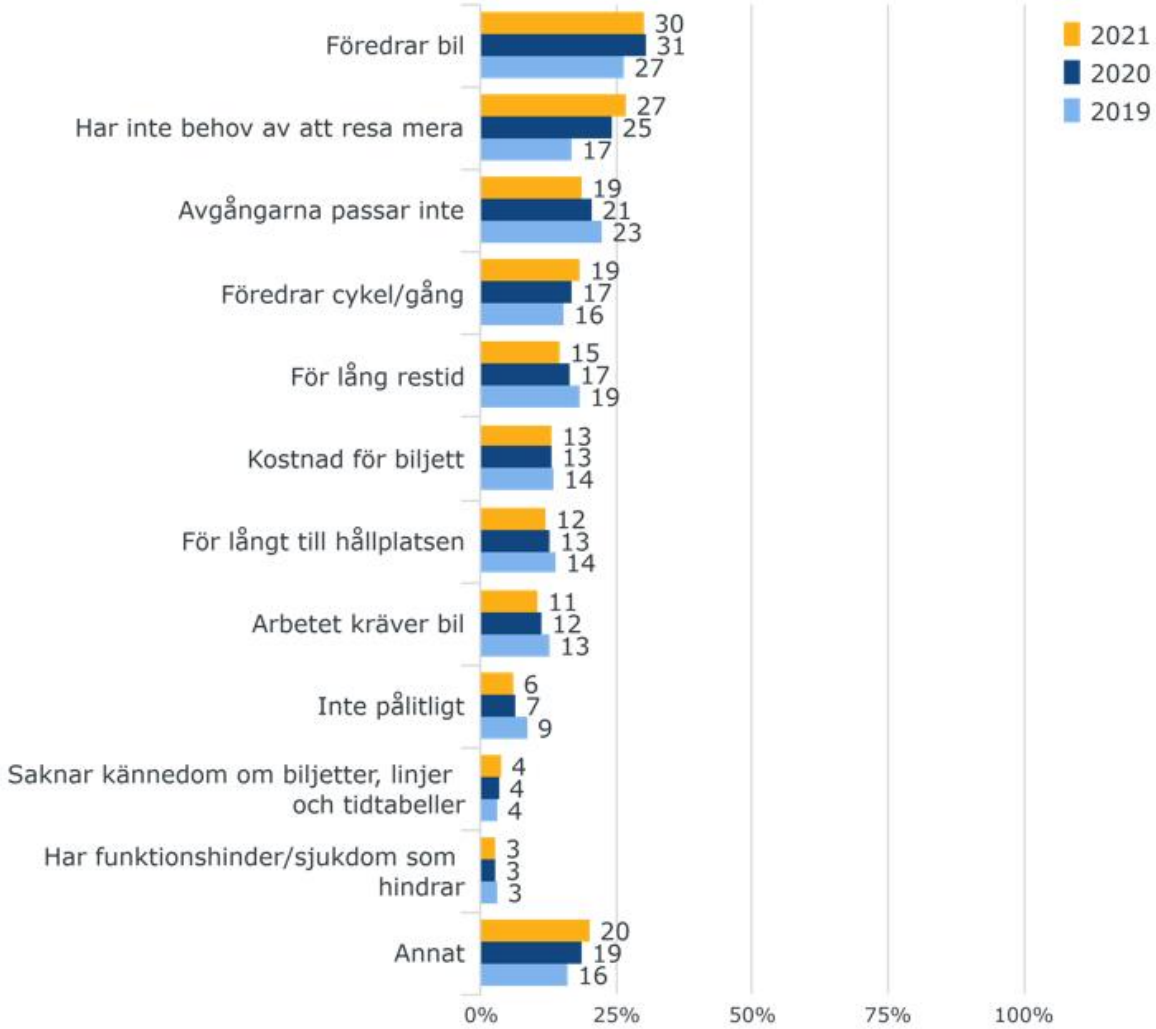
- Region Norrbotten – 39 procent
- Region Stockholm – 38 procent
- Region Kalmar – 37 procent

Regioner där högst andel uppger att de reser med kollektivtrafikbolaget med skälet att de slipper parkera

- Region Norrbotten – 42 procent
- Region Värmland – 41 procent
- Västra Götalandsregionen – 39 procent

Hinder för kollektivt resande

De som reser med kollektivtrafiken mer sällan än någon gång i månaden får svara på en fråga om vad som är främsta skälen till att inte resa med kollektivtrafikbolaget.



Figur 18, Hinder för att resa med bolaget år 2019–2021

Vanligaste anledningen till att inte resa med kollektivtrafiken är att man föredrar bil och denna andel är högre än före pandemin. Ett minskat behov av att resa mer gör att detta nu är den näst vanligaste anledningen till att inte resa kollektivt. Brist på avgångstider som passar respektive att man föredrar cykel/gång är andra relativt vanliga anledningar till att inte resa med kollektivtrafikbolaget. En del lämnar även kommentarer kring varför de inte reser med kollektivtrafiken i större utsträckning, där för 2021 bland annat smittorisken under pandemin samt att det ej finns lämpliga avgångar där man bor nämns i något högre grad.

Regioner där högst andel uppger att de inte reser med kollektivtrafikbolaget på grund av att de föredrar bil

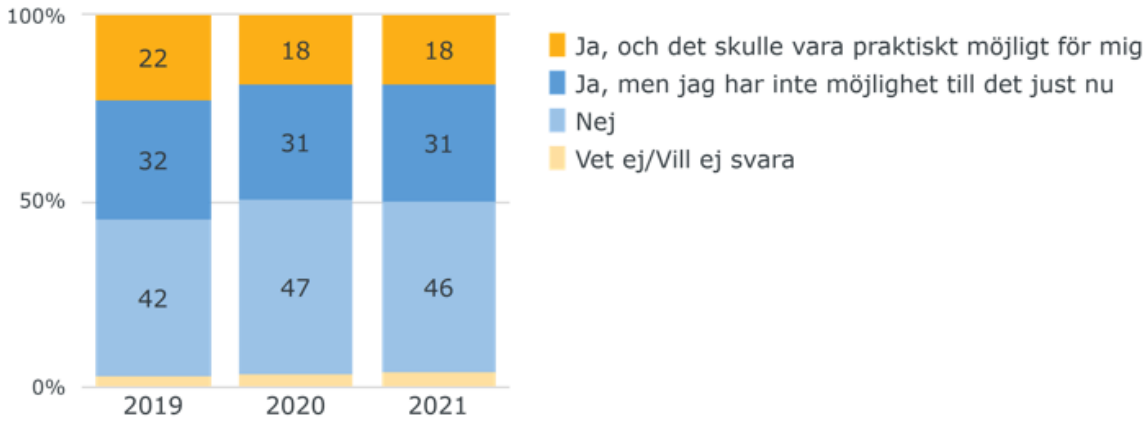
- Region Blekinge – 33 procent
- Region Kronoberg – 32 procent
- Region Jönköping – 31 procent
- Region Norrbotten – 31 procent

Regioner där högst andel uppger att de inte reser med kollektivtrafikbolaget på grund av att de inte har behov av att resa mer

- Region Blekinge – 24 procent
- Region Kalmar – 24 procent
- Region Värmland – 24 procent

Färre överväger att resa mer kollektivt

Till de som någon gång reser med bil och med kollektivtrafik högst någon gång i månaden ställdes en fråga om de har övervägt att nyttja kollektivtrafiken mer jämfört med bil.



Figur 19, Övervägande att nyttja kollektivtrafiken mer än bil år 2019–2021

Ungefär femtedel av de som sällan reser med kollektivtrafik både kan tänka sig och skulle ha möjlighet att nyttja kollektivtrafiken mer än de gör just nu. Totalt har andelen som övervägt att åka mer kollektivt minskat under åren 2020-2021 från 54 till 49 procent där störst minskning har skett vad gäller gruppen som uppger att det även skulle vara praktiskt möjligt för dem.

Regioner där högst andel uppger att det skulle vara praktiskt möjligt att åka mer med kollektivtrafiken

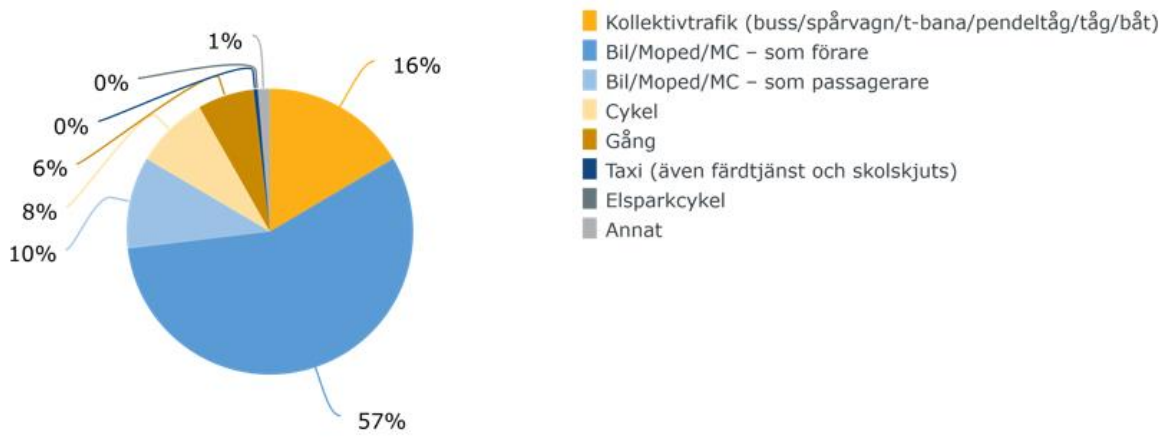
- Region Stockholm – 20 procent
- Region Halland – 20 procent
- Region Skåne – 20 procent

Resorna under året

Respondenterna fick i resedagboken i enkäten svara för resandet under föregående dygn. Resultaten i detta avsnitt baseras på de 59 procent som gjort någon resa. Andelen som gjort någon resa ligger på samma nivå som förra året men är lägre än andelen 2019 då det var 65 procent som rest under mätdagen.

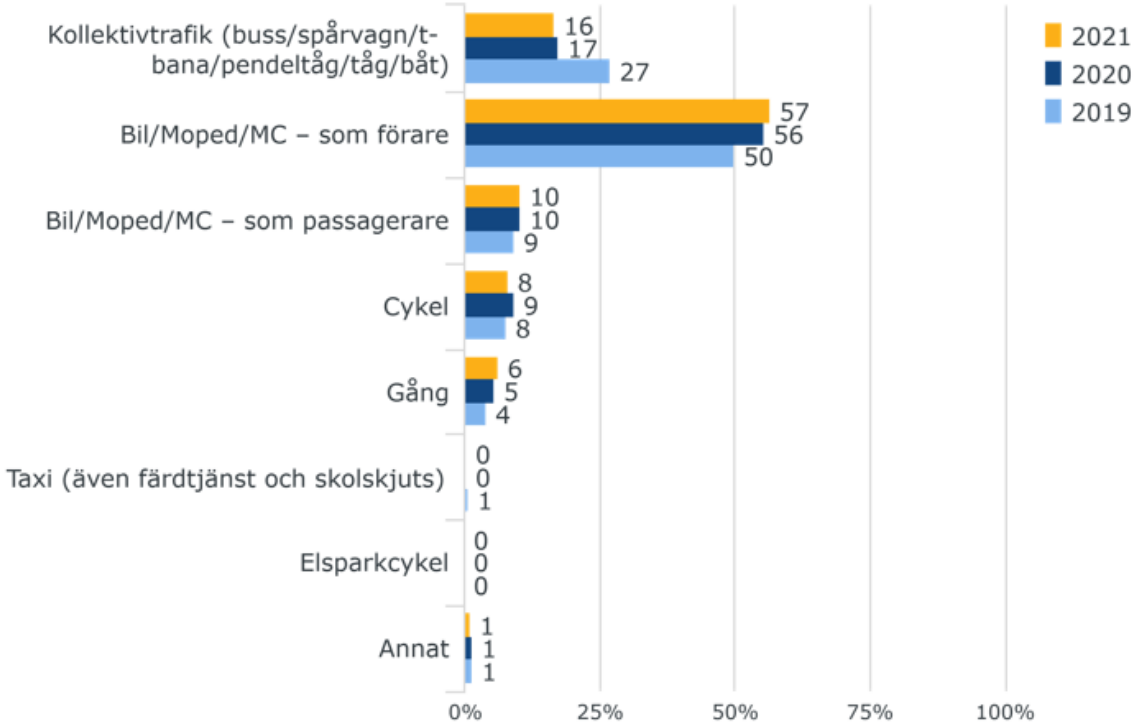
Huvudsakligt färdmedel

En resa kan genomföras med mer än ett färdmedel men de allra flesta (96 procent) görs med endast ett färdmedel. Den allra vanligaste kombinationen av färdmedel är gång och kollektivtrafik.



Figur 20, Huvudsakligt färdmedel för resor under senaste resdagen år 2021

Mer än hälften av resorna har genomförts som förare i bil, moped eller mc och ytterligare tio procent som passagerare. Det är en relativt liten skillnad mot 2020 gällande vilka färdmedel som använts. Jämfört med 2019 har andelen bilresor ökat medan andelen kollektivtrafikresor har minskat markant – från 27 procent till 17 procent.



Figur 21, Huvudsakligt färdmedel för resor under senaste resdagen år 2019–2021

De allra flesta kollektivtrafikresorna är med buss (64 procent), följt av tåg (26 procent), tunnelbana (23 procent) och spårvagn (12 procent).

Regioner där högst andel under mätdagen rest med kollektivtrafiken

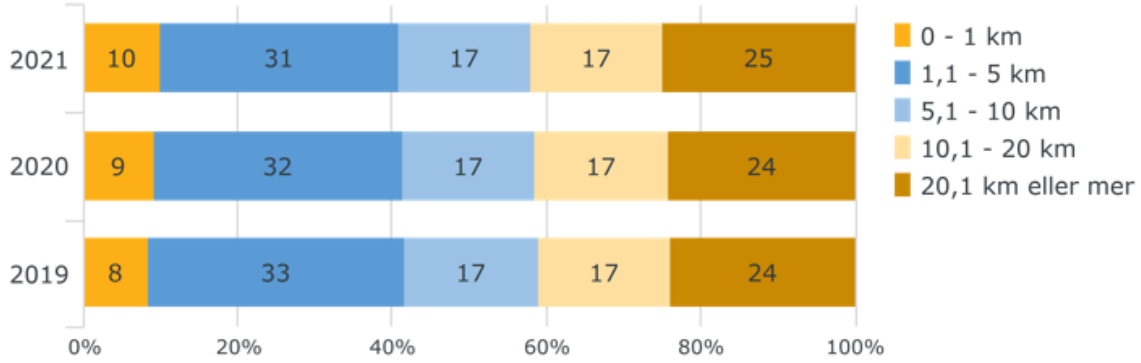
- Region Stockholm – 32 procent
- Västra Götalandsregionen – 18 procent
- Region Skåne – 17 procent

Regioner där högst andel under mätdagen rest med bil/moped/mc som förare

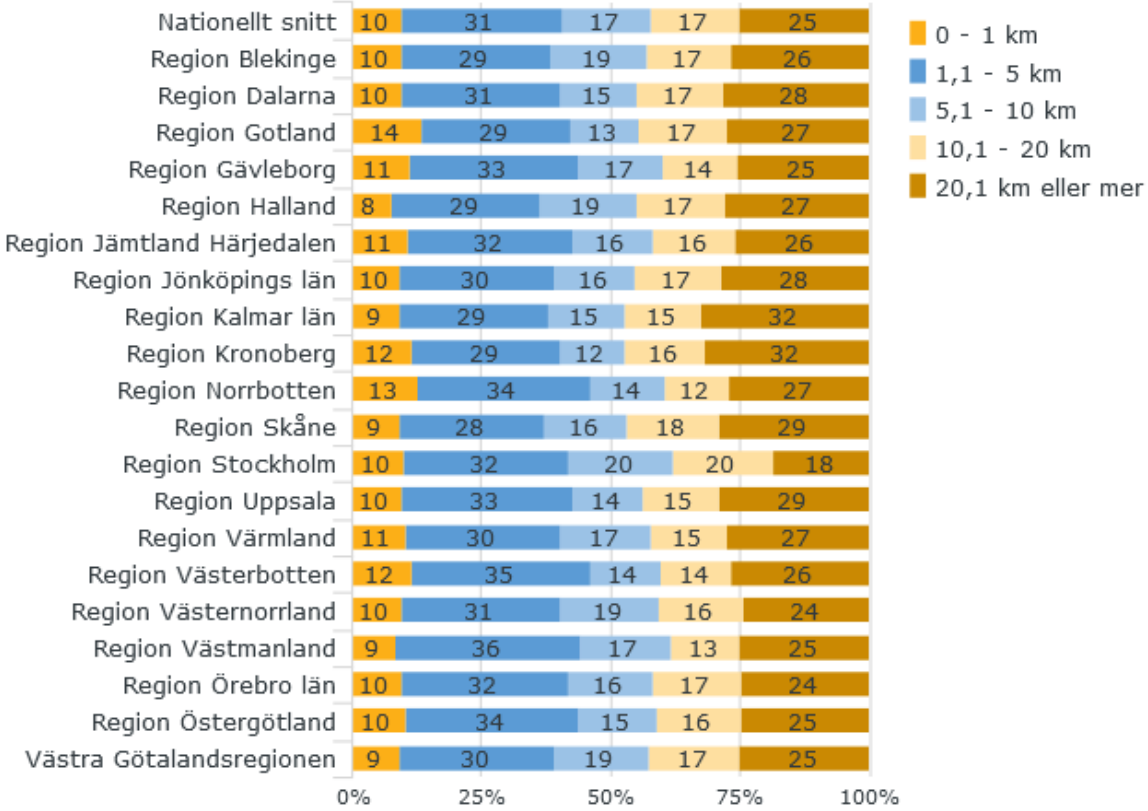
- Region Gotland – 71 procent
- Region Norrbotten – 71 procent
- Region Värmland – 70 procent
- Region Västernorrland – 70 procent
- Region Kalmar – 70 procent
- Region Dalarna – 70 procent

Reslängd

Reslängden för resorna under 2021 ligger på i stort sett samma nivåer som tidigare år. Vanligaste avståndet är över 1 kilometer upp till och med 5 kilometer.



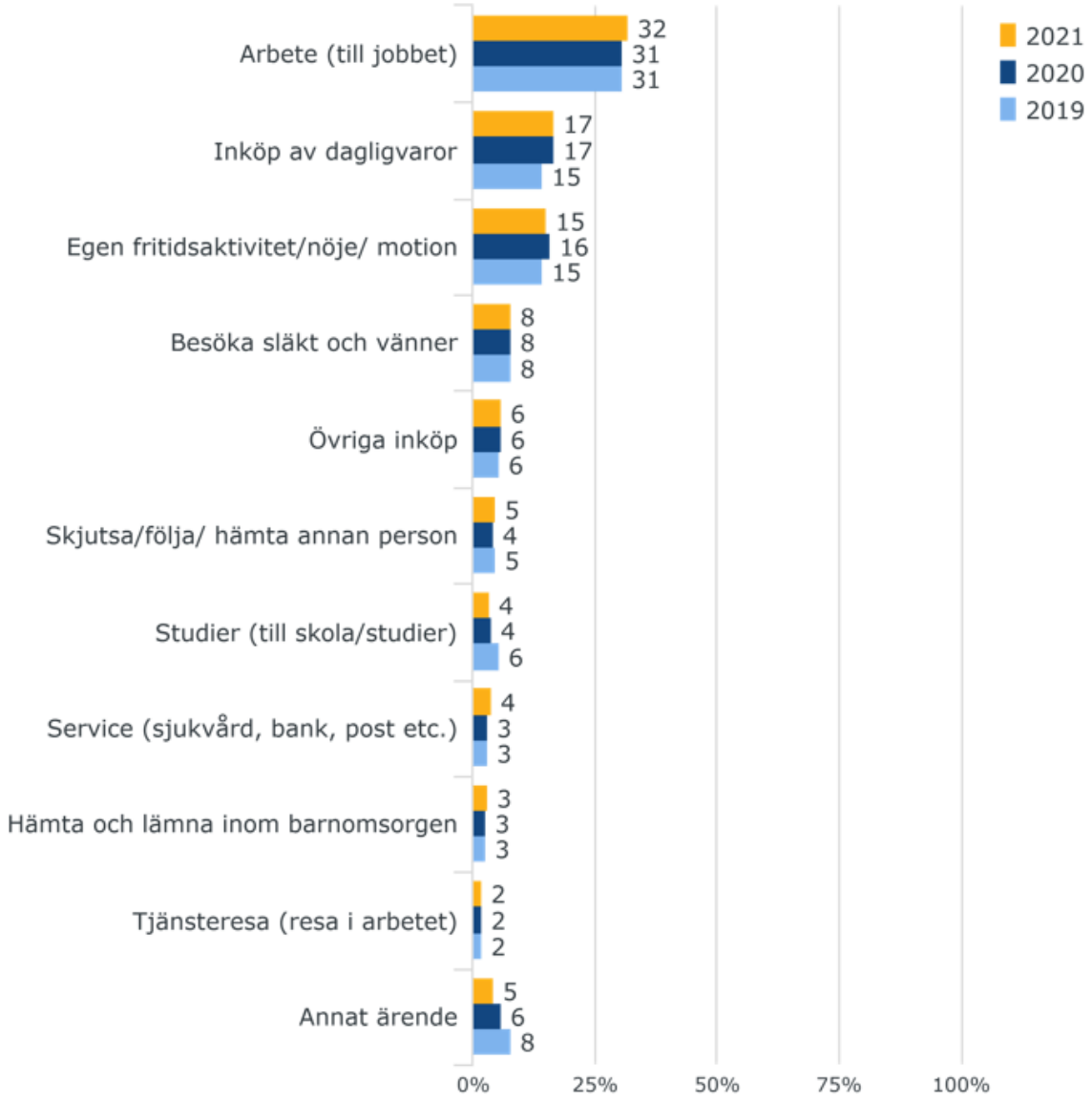
I merparten regioner är det jämförelsevis vanligast med resor mellan 1 och 5 km, men i regionerna Kalmar och Kronoberg är det vanligare med resor över 20 km.



Figur 22, Reslängd för resor under senaste resdagen per samtliga regioner år 2021

Ärenden

Med undantag för hemresor, som utgör 40 procent av alla resor, så är arbete fortsatt det vanligaste ärendet för resorna. Därefter följer inköp av dagligvaror och egen fritidsaktivitet, nöje eller motion. Under 2020 och 2021 har det skett en liten ökning av andelen som haft inköp av dagligvaror som ärende, jämfört med 2019.

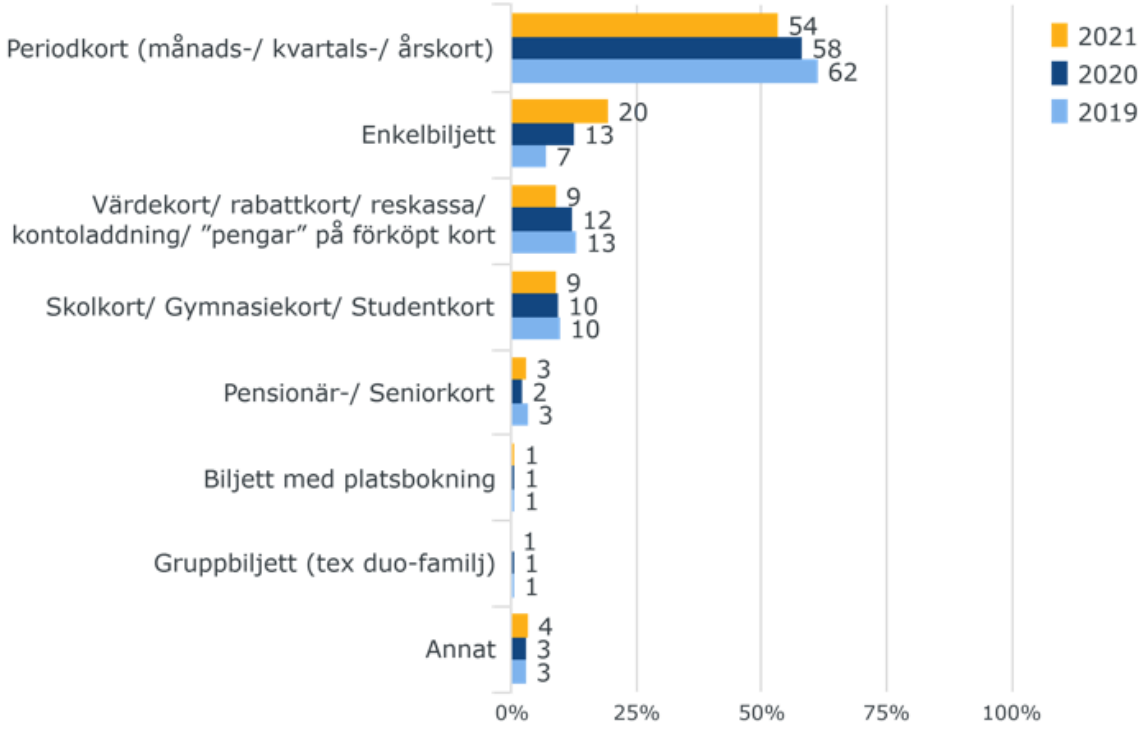


Figur 23, Ärenden för resor senaste resdagen (hemresor exkluderat) år 2019–2021

Resor för studier minskar något under 2020 och 2021, något som stämmer väl med minskad resefrekvens i den yngsta åldersgruppen. Resa för arbete eller studier är vanligare ärenden vid kollektivtrafikresor jämfört med övriga färdmedel.

Typ av biljett

De flesta resorna med kollektivtrafik sker med någon form av periodkort som biljett. Under 2021 minskar dock andelen något för andra året i rad medan andelen enkelbiljetter ökar. Det är även en något lägre andel som använder värdekort eller liknande jämfört med de senaste två åren.



Figur 24, Biljettyp för resor senaste resdagen (hemresor exkluderat) år 2019–2021

Regioner där det är vanligast att resa med periodkort

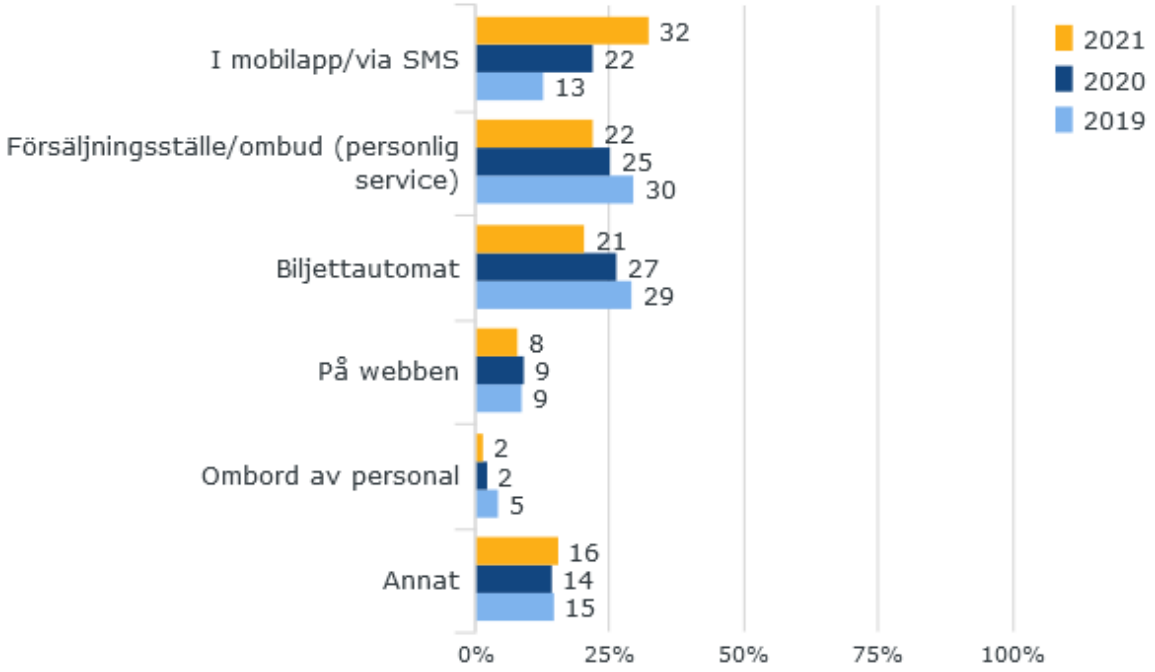
- Region Stockholm – 58 procent
- Region Östergötland – 53 procent
- Region Skåne – 52 procent

Regioner där det är vanligast att resa med enkelbiljett

- Region Kronoberg – 36 procent
- Region Halland – 33 procent
- Region Kalmar – 29 procent

Inköpsställen

Det blir allt mindre vanligt att köpa biljetter via biljettautomat eller försäljningsställe (personlig service) medan det från år till år blir klart vanligare att betala sina resor via mobilapp. Under 2021 är det vanligast att köpa sin biljett i mobilapp, och en tredjedel av de som genomfört en resa med kollektivtrafiken på mätdagen har köpt sin biljett på detta sätt, vilket är klart högre än vid tidigare mätningar. Att andelen som köper sin biljett på det sättet ökat beror till viss del på att det är en högre andel som reser på enkelbiljett än tidigare, en biljettyp som är vanligast att köpa via just mobilapp.



Figur 25, Inköpsställe för resor senaste resdagen år 2019–2021

Regioner där det är vanligast att köpa sin biljett i mobilapp

- Region Skåne – 64 procent
- Region Kalmar – 59 procent
- Region Halland – 59 procent

Regioner där det är vanligast att köpa sin biljett hos försäljningsställe/ombud

- Region Västernorrland – 38 procent
- Region Norrbotten – 36 procent
- Region Värmland – 30 procent

Regioner där det är vanligast att köpa sin biljett i biljettautomat

- Region Stockholm – 33 procent
- Region Värmland – 12 procent
- Region Örebro – 7 procent

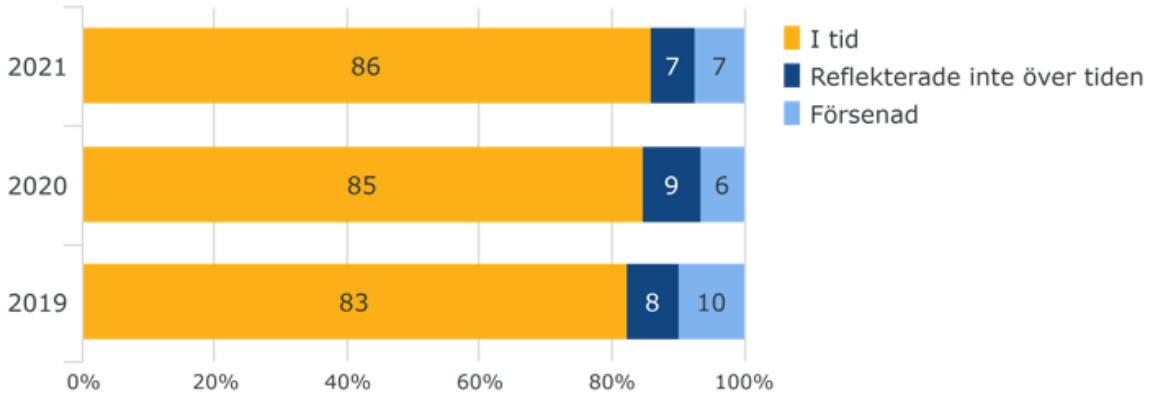
Resenärstyper	Biljett-automat	Försäljnings-ställe/ ombud (personlig service)	Ombord av personal	På webben	I mobilapp/ via SMS
Periodkort (månads-/ kvartals-/ årskort)	69%	72%	38%	58%	45%
Enkelbiljett	8%	4%	34%	13%	42%
Värdekort/reskassa/kontoladdning etc.	16%	12%	9%	11%	4%
Skolkort/gymnasiekort/studentkort	3%	3%	6%	5%	2%
Pensionär-/seniorkort	2%	7%	4%	3%	1%
Biljett med platsbokning	0%	0%	1%	6%	1%
Gruppbiljett (t.ex. duo-familj)	0%	0%	1%	2%	1%
Annat	1%	1%	7%	2%	4%

Figur 26, Biljettyp per inköpsställe för resor senaste resdagen år 2021

Biljettautomat, försäljningsställe/ombud och webb används i huvudsak för att köpa periodkort eller värdekort. De som köper biljetter av personal ombord eller via mobilapp köper framför allt enkelbiljetter eller periodkort.

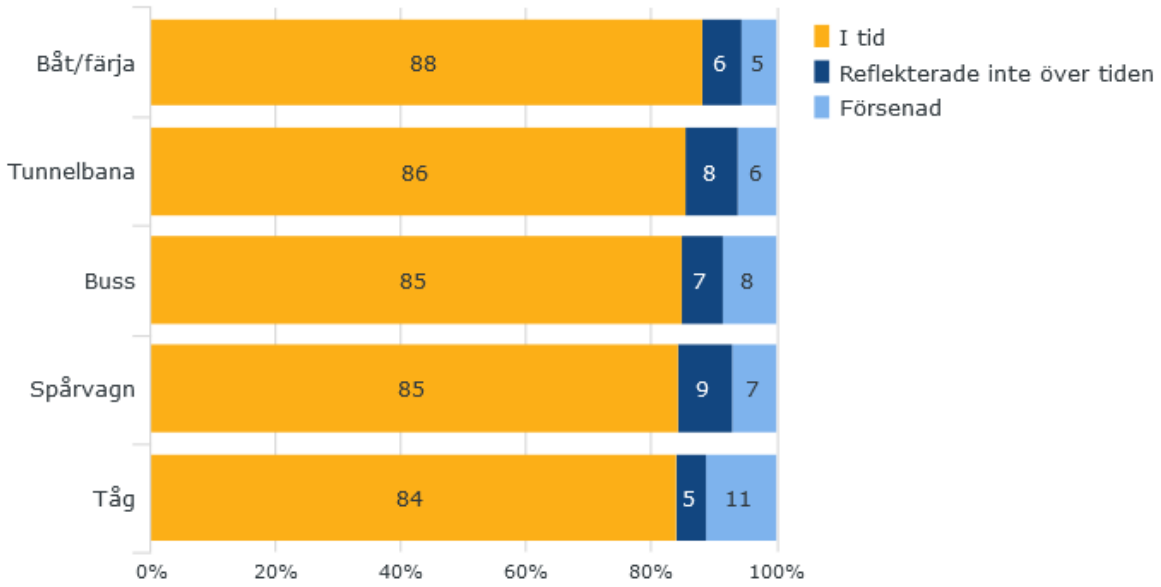
Resenärspunktlighet

Resorna med kollektivtrafik räknas som att vara i tid om de kommer fram tidigare än planerat, som planerat eller med försening på högst fem minuter.



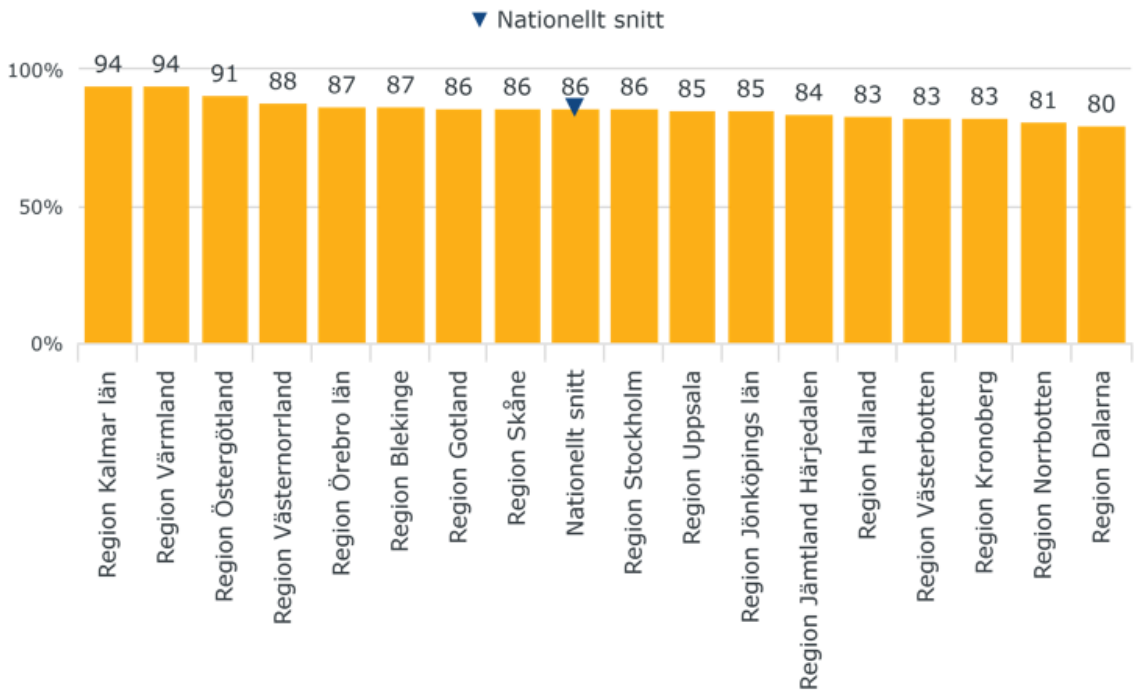
Figur 27, Kollektivtrafikens punktlighet för resor senaste resdagen år 2019–2021

Liksom i föregående mätningar har majoriteten av resorna uppfattats som att vara i tid. Resenärspunktligheten är något bättre än år 2019, vilket till viss del kan förklaras av att inte lika många rest i rusningstid som tidigare och färre tåg på spåren, men även en mer långsiktig positiv trend kan urskiljas.



Figur 28, Kollektivtrafikens punktlighet för resor senaste resdagen per huvudsakligt färdmedel år 2021 (minst 50 resor per färdmedel)

Resenärspunktligheten var bäst för resor med båt eller färja. När det gäller tunnelbana och spårvagn så var det en något högre andel än övriga som inte reflekterade över tiden.



Figur 29, Kollektivtrafikens punktlighet för resor senaste resdagen år 2021

Resenärspunktligheten har en hög lägsta nivå med förhållandevis liten spridning mellan olika regioner. Högsta resultat ligger på 94 procent och lägsta på 80 procent.

ATTITYDER

Förutsättningar för kollektivt resande

Kunderna upplever överlag bättre förutsättningar för att resa med kollektivtrafiken än allmänheten i stort. Merparten av de enskilda faktorerna uppfylls för en majoritet av kunderna och flera ligger på goda nivåer även för allmänheten.

Figur 30, Förutsättningar för kollektivt resande (instämmandegrad) för allmänheten och kunder år 2021

Skillnaderna mellan kunder och allmänheten är störst gällande möjligheterna och kunskapen kring att kunna använda kollektivtrafikbolaget för de flesta resor man gör samt huruvida avgångstiderna passar behoven.

Att kunna lita på att komma fram i tid samt att spara tid genom att resa med kollektivtrafikbolaget är de faktorer som visar på störst förbättringspotential totalt sett. Prisvärdhet ligger på en låg nivå jämfört med övriga faktorer men det är normalt för frågor om pris i enkätundersökningar. Priset är för de flesta inte det mest avgörande för om man är kund eller inte just nu.

Regioner där kunskapen bland kunder om hur man kan åka med bolaget är som högst

- Region Stockholm – 91 procent
- Region Norrbotten – 87 procent
- Region Östergötland – 86 procent
- Region Skåne – 86 procent

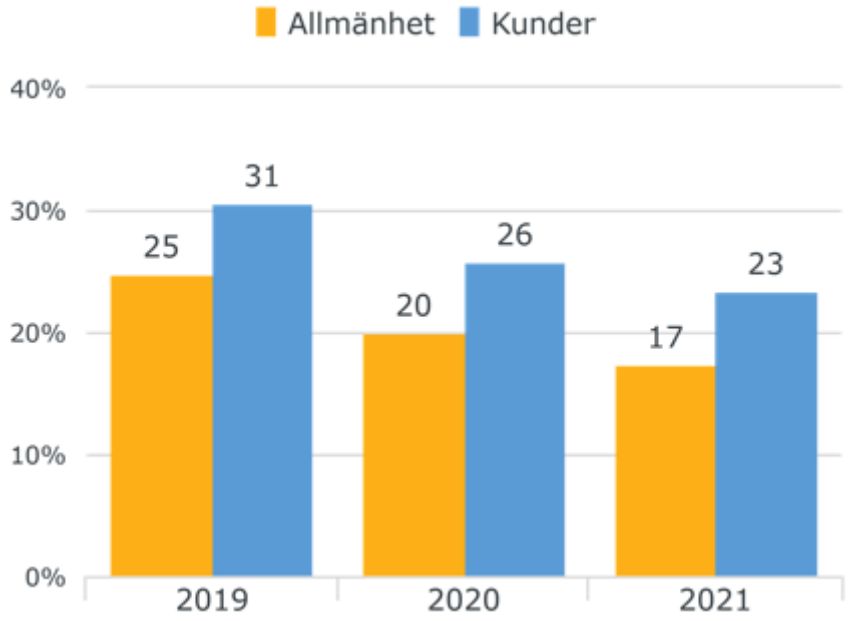
Regioner där kunder i störst utsträckning anser sig ha nära till stationer och hållplatser för de flesta resor de gör

- Region Värmland – 90 procent
- Region Stockholm – 86 procent
- Region Jämtland Härjedalen – 83 procent

Regioner där kunder i högst grad anser att det är viktigt att de bidrar till en bättre miljö när de åker kollektivt

- Region Dalarna – 83 procent
- Region Västerbotten – 82 procent
- Region Värmland – 82 procent

Nära en av fem medborgare ser en förbättring i sina möjligheter att resa kollektivt. Andelen är högre bland kunder, där nära en av fyra upplever förbättringar, men för både kunder och allmänhet ligger resultatet på lägre nivåer jämfört med tidigare år.



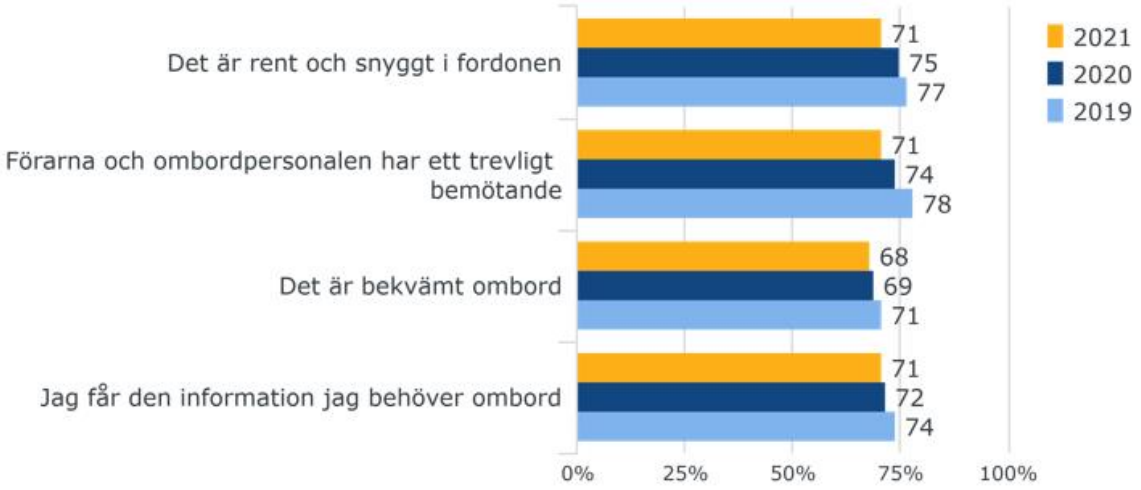
Figur 31, Förbättring i möjligheterna att resa kollektivt för allmänheten och kunder år 2019–2021

Regioner där kunder i högst grad anser att deras möjligheter att resa kollektivt förbättrats det senaste året

- Region Värmland – 33 procent
- Region Jönköping – 33 procent
- Region Norrbotten – 31 procent

Ombordfaktorer i kollektivtrafiken

Endast de som reser med kollektivtrafikbolaget någon gång i kvartalet har fått svara på frågor om hur de upplever olika faktorer ombord. Frågorna inom detta område har inte ställts för samtliga aktörer så det reflekterar inte fullt ut alla typer av kollektiva färdmedel.



Figur 32, Ombordfaktorer i kollektivtrafiken (instämmandegrad) bland allmänheten år 2019–2021

Majoriteten av resenärerna ger höga betyg till diverse faktorer ombord kollektivtrafiken. De är ungefär lika nöjda med samtliga faktorer. Faktorerna får dock något lägre betyg för andra året i rad vilket tyder på en negativ trend. Framför allt gäller detta fordonens invändiga skick samt förarens och ombordpersonalens bemötande.

Regionaltrafik presterar överlag bättre avseende bemötande och bekvämlighet jämfört med stadstrafik. Yngre resenärer ger genomgående lägre betyg till ombordfaktorerna jämfört med äldre.

Regioner där allmänheten i störst utsträckning anser det vara rent och snyggt i fordonen

- Region Värmland – 83 procent
- Region Kalmar – 80 procent
- Region Norrbotten – 79 procent

Regioner där allmänheten i högst grad anser att förare och ombordpersonal har ett trevligt bemötande

- Region Blekinge – 78 procent
- Region Värmland – 78 procent
- Region Norrbotten – 78 procent

Regioner där allmänheten i störst utsträckning anser att det är bekvämt ombord

- Region Värmland – 77 procent
- Region Blekinge – 74 procent
- Region Kalmar – 74 procent
- Region Norrbotten – 74 procent

Regioner där allmänheten i högst grad instämmer i att de får den information de behöver ombord

- Region Värmland – 79 procent
- Region Blekinge – 77 procent
- Region Norrbotten – 75 procent
- Region Västerbotten – 75 procent

WAXHOLM II

Världsarvs
Bussen
DIN TUR
Världsarvsbussen
Världsarvsbussen

2 Lundby
STORTORG
7056
MAN
XKR 60N

NORRTÅG

BILAGA A: DEFINITIONER

Kollektivtrafikbolag	Kollektivtrafikbolagen som erbjuder lokal och regional kollektivtrafik med buss, tåg, spårvagn, tunnelbana och båt i Sverige.
Kunder	Personer som reser minst varje månad med kollektivtrafiktrafikbolaget.
Allmänhet	Samtliga svarande, dvs både kunder och icke-kunder.
Bilister	Reser minst en gång i månaden med bil, och reser någon gång per kvartal eller mer sällan med kollektivtrafiken.
Kollektivtrafikresenärer	Reser minst en gång i månaden med kollektivtrafik, och reser någon gång per kvartal eller mer sällan med bil.
Växlare	Reser minst en gång i månaden med såväl bil som kollektivtrafik.
Sällanresenärer	Reser någon gång per kvartal eller mer sällan med såväl bil som kollektivtrafik
Nöjd Kund Index (NKI)	Andelen instämmande (betyg 4-5) i frågan om sammanfattande nöjdhet med kollektivtrafikbolaget
Marknadsandel	Kollektivtrafikens marknadsandel avser andelen resor med kollektiva färdmedel bland samtliga resor med motordrivna fordon.
Huvudsakligt färdmedel	Personer som gjort en resa under gårdagen där flera färdmedel nyttjats har fått ange vilket som varit det huvudsakliga färdmedlet under resan.

BILAGA B: METOD

Kollektivtrafikbarometern är en kvalitets-, attityd-, och resvaneundersökning för kollektivtrafikbranschen i syfte att löpande följa utvecklingen av kunderna och medborgarnas nöjdhet och kollektivtrafikens marknadsandel. Kollektivtrafikbarometern drivs och utvecklas av Svensk Kollektivtrafik på uppdrag av dess medlemmar (länstrafikbolag och kollektivtrafikmyndigheter) som får ett mätbart, objektivt resultat för kundupplevd kvalitet på sin trafik, både lokalt och regionalt.

Från och med 2017 har barometern en mixad insamlingsmetod med postal inbjudan till webbenkät, påminnelser via sms samt efterföljande telefonintervjuer. Eftersom det handlar om en mixad metod innebär det inte att en urvalsgrupp får webbenkäter och en annan telefonintervjuas, i stället är det en ”flerstegsraket” där webbenkäten erbjuds till ett helt slumpmässigt urval bland befolkningen, och de som inte svarat kommer att sökas för telefonintervju. Syftet med denna metod är att nå ett mer representativt svarsunderlag för målgruppen genom att erbjuda respondenterna flera sätt att besvara enkäten.

Urval

Kollektivtrafikbarometern är en nationell undersökning som riktar sig till svenska allmänheten mellan 15 och 85 år, både de som använder kollektivtrafiken och de som inte gör det. Ett slumpmässigt individurval ur ett befolkningsregister har genomförts utifrån postnummerområden specificerade för varje deltagande organisation.

Under 2021 deltog 22 organisationer i undersökningen, vilka representerar alla Sveriges regioner utom Södermanland. Antalet insamlade enkätsvar per deltagande organisation varierar mellan cirka 1 200 och 12 000 stycken, se även bilaga C.

Frågeformulär

Personer som besvarar enkäten tillfrågas om sina generella resvanor, åsikter om kollektivtrafiken där de bor samt förflyttningar under dagen före enkätbesvarandet. Frågeformuläret består även av ett antal bakgrundsfrågor och det finns även möjlighet för deltagande organisationer att lägga till egna frågor i undersökningen.

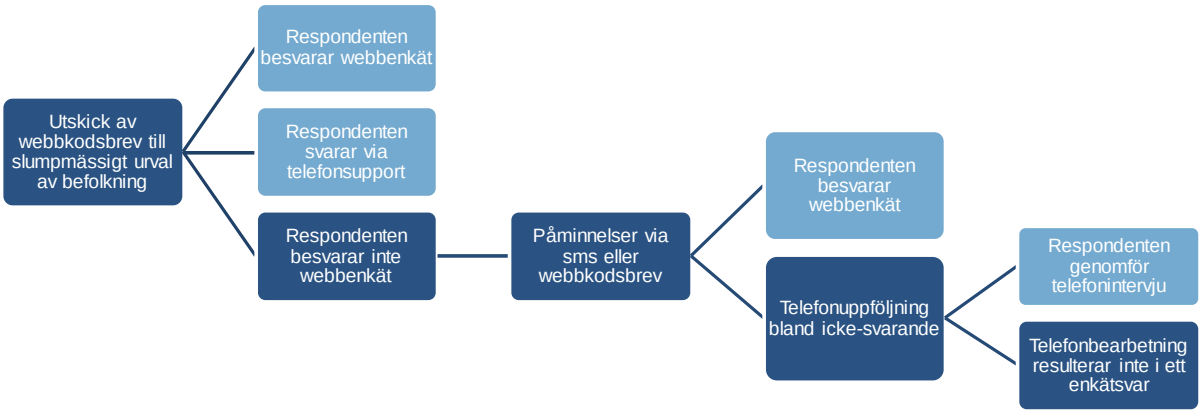
Samtliga attitydfrågor besvaras på en femgradig skala, där 1 är lägsta betyg och 5 högsta betyg. De som angivit betyg 4-5 på skalan klassas som nöjda. För alla attitydfrågor finns det möjlighet att ange svarsalternativet vet ej. Rekommendationsfrågan besvaras på skalan 0-10.

Insamlingsmetod

Inledningsvis skickas inbjudan ut via post med personliga inloggningsuppgifter till en webbenkät. Det finns även möjlighet att logga in via QR-kod. Påminnelser skickas postalt och via sms. Under datainsamlingen ges support till respondenter via e-post och telefon. Förutom att få svar på frågor om undersökningen och stöd erbjuds respondenterna att besvara enkätfrågorna direkt via telefon.

Efter påminnelser genomförs en telefonuppföljning bland de som ännu inte besvarat enkäten. Respondenter som kontaktas via telefon ges möjlighet att svara på frågorna muntligt. Under 2021 har totalt 91 procent besvarats via webbenkät och 9 procent via telefonintervju. Under telefonuppföljningen är det särskilt fokus på att få in svar från olika grupper av respondenter som har varit mindre svarsbenägna och därmed underrepresenterade i svarsunderlaget. Identifiering av sådana grupper görs för respektive region och baseras på kön och åldersgrupper. Svarsfrekvensen i undersökningen uppgår till cirka 20 procent, men i och med att insamlingsmetoden avser kvotuppfyllnad där bearbetningen av olika respondentgrupper avbryts när en representativ kvot är uppfylld blir svarsfrekvensen ett mindre relevant mått för resultatens tillförlitlighet.

Undersökningen görs månadsvis under hela året i syfte att löpande följa utvecklingen av kund- och marknadskapitalet. Totalt samlades 87 778 enkätsvar in under 2021. Av dessa är 28 744 svar från kunder. Bland samtliga tillfrågade definieras de som gjort resor under gårdagen som de som har rest, dvs för denna grupp har resor uppmätts i undersökningen. I bilagan redovisas antalet svar för deltagande organisationer.



Figur B1, Process för datainsamling

Redovisning av resultat

De deltagande organisationerna får ta del av månatliga resultat i en webbaserad resultatportal där det finns möjlighet att bland annat följa resultatutvecklingar över tid och filtrera resultat på delmålgrupper och geografiska områden.

För de olika attitydfrågorna redovisas andel nöjda bland de som har en åsikt i aktuell fråga. Vissa enkätfrågor har ställts till samtliga deltagare i undersökningen, medan vissa frågor enbart ställs till ett urval, exempelvis utifrån hur ofta man reser med kollektivtrafiken. I och med att deltagande organisation har kunnat välja omfattning på frågeformuläret varierar svarsunderlaget för ett antal frågor även utifrån vilka bolag som valt att ha med dessa frågor.

Viktning av resultat

Urvalet har stratifierats i syfte att få en representativ mängd svar per deltagande organisation och region. Eftersom deltagande organisationers urvalsstorlek i barometern inte är proportionell mot fördelningen av antalet invånare kan det nationella resultatet bli missvisande. Genom att använda vikter som återställer fördelningen så att den liknar rikets fördelning av större och mindre regioner och kommuner, speglar resultaten hur svenska folket bedömer kollektivtrafiken. Vikter för 2021 baseras på befolkningsmängden på kommunnivå (SCB) i respektive RKM:s/länstrafikbolags ansvarsområde.

Representativitet och påverkan på resultat

Svarsbenägenheten i Kollektivtrafikbarometern varierar mellan olika grupper av invånare, vilket är vanligt i denna typ av undersökningar. Exempelvis svarar personer i äldre åldersgrupper i högre utsträckning jämfört med personer i yngre åldersgrupper. Genom att använda en mixad insamlingsmetod har vi kunnat motverka vissa skevheter så att svarsunderlaget fått en bättre representativitet. Bland annat har sms-påminnelser skickats ut till personer med mobilabonnemang, vilket har haft en positiv effekt på svarsbenägenheten bland yngre personer. Detta får även till följd att undersökningen når en delvis annan typ av respondenter och som har ett annat svarsbeteende jämfört med att enbart genomföra telefonintervjuer. Personer i åldern 15-44 år har i högre grad än genomsnittet besvarat enkäten via smartphone, medan personer i åldern 65-85 år deltagit i högre grad via telefonintervjuer.

I tabell B1 och B2 redovisas svarsfördelningen bland personer i olika åldersgrupper och utifrån kön, för undersökningen och populationen (2020 eller 2021 beroende på senast tillgängliga).

Såväl köns- som åldersfördelningen ligger någorlunda i linje med rikets fördelning.

Kön	Kollbar	Riket
Man	49%	50%
Kvinna	51%	50%

Tabell B1, Könsfördelning

Ålder	Kollbar	Riket
15-29 år	23%	22%
30-44 år	23%	25%
45-64 år	31%	30%
65-85 år	23%	23%

Tabell B2, Fördelning över åldersgrupper

Andelen förvärvsarbetande bland respondenterna uppgår till 53 procent. Motsvarande andel bland befolkningen i åldern 16+ år uppgår till ungefär 60 procent för 2020.[2]

82 procent av respondenterna uppger att de har körkort för bil. Motsvarande andel bland befolkningen uppgår till ungefär 80 procent (antal B-körkort som andel av åldern 15-85 år).[3]

[2]*Källa: http://www.statistikdatabasen.scb.se/, Statistikdatabasen Arbetsmarknad / Yrkesregistret med yrkesstatistik / Hela befolkningen 16+ år*
[3]*Källa: https://www.transportstyrelsen.se/sv/vagtrafik/statistik/Korkort/Statistik-over-korkortsinnehavare-efter-behorighet1/*

BILAGA C: FAKTA OM RESPONDENTERNA

Antal svar per deltagande organisation

Kollektivtrafikbolag	Antal svar
Nationellt snitt	87 778
Blekingetrafiken	2 405
Dalatrafik	2 403
Din Tur	3 652
Hallandstrafiken	2 428
Jönköpings Länstrafik	8 686
Kalmar Länstrafik	3 112
Karlstadsbuss	1 223
Kollektivtrafiken Gotland	1 204
Luleå Lokaltrafik (LLT)	1 214
Länstrafiken i Jämtlands län	2 462
Länstrafiken i Norrbotten	2 382
Länstrafiken Kronoberg	2 482
Länstrafiken Västerbotten	4 805
Länstrafiken Örebro	2 511
Skånetrafiken	9 444
SL	12 099
UL	7 308
VL	2 341
Värmlandstrafik	1 197
Västtrafik	6 092
X-Trafik	3 532
Östgötatrafiken	4 796

Bakgrundsfrågor

Kön	Bilister	Växlare	Kollektiv-trafik-resenärer	Kunder	Allmän-heten
Man	52%	44%	43%	44%	48%
Kvinna	47%	54%	56%	55%	50%
Okänt	2%	2%	1%	2%	2%

Åldersgrupp	Bilister	Växlare	Kollektiv-trafik-resenärer	Kunder	Allmän-heten
15-19 år	3%	16%	6%	13%	7%
20-25 år	6%	11%	12%	11%	8%
26-44 år	30%	32%	40%	34%	32%
45-64 år	36%	26%	26%	26%	31%
65-85 år	26%	15%	17%	15%	22%

Huvudsaklig sysselsättning	Bilister	Växlare	Kollektiv-trafik-resenärer	Kunder	Allmän-heten
Förvärvsarb./egen företagare	58%	51%	50%	50%	53%
Pensionär	27%	15%	17%	15%	23%
Studerande	5%	23%	18%	22%	12%
Arbetssökande	2%	3%	5%	4%	3%
Föräldraledig	2%	1%	1%	1%	2%
Annat	5%	5%	7%	6%	5%
Vet ej/vill ej svara	2%	2%	2%	2%	2%

Avstånd till arbete/skola	Bilister	Växlare	Kollektiv-trafik-resenärer	Kunder	Allmän-heten
Mindre än 1 km	9%	6%	8%	7%	8%
1,0 - 3,0 km	18%	12%	17%	14%	16%
3,1 – 5,0 km	15%	15%	17%	16%	15%
5,1 – 10,0 km	16%	22%	20%	22%	18%
Mer än 10 km	40%	41%	33%	38%	38%
Vet ej/vill ej svara	2%	3%	5%	4%	3%

Tillgång till bil	Bilister	Växlare	Kollektiv-trafik-resenärer	Kunder	Allmän-heten
Ja, äger bil	90%	72%	17%	54%	73%
Ja, är med i en bilpool	0%	2%	2%	2%	1%
Ja, lånar av vänner /bekanta	2%	7%	6%	7%	4%
Ja, tjänstebil/leasingbil	4%	4%	1%	3%	4%
Nej	2%	13%	71%	31%	16%
Vill ej svara	1%	2%	3%	2%	2%

Svensk Kollektivtrafik är bransch-och intresseorganisation för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och länstrafikbolagen i Sverige.

Ett normalt år görs mer än 1,7 miljarder resor i våra medlemmars trafik, vilket motsvarar 99 % av landets busstrafik och 85% av landets persontågstrafik. Våra medlemmar ansvarar också, helt eller delvis, för färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts, beroende på hur primärkommuner och landsting överlåtit ansvaret.

SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK