

Mars 2015

# ANBARO årsrapport 2014

## Barometer för anropsstyrd trafik

Huvudrapport





# Inledning

Svensk Kollektivtrafik har arbetat fram en modell för mätning och kvalitetssäkring av den anropsstyrda trafiken, såsom färdtjänst och sjukresor. ANBARO (BAROmetern för ANropsstyrd trafik) är en undersökning som objektivt mäter resenärernas upplevda kvalitet på den senaste färdtjänst- eller sjukresan som genomförts.

Genom ANBARO ges möjligheter till jämförelser mellan resenärernas nöjdhet med olika transportörer men även med övriga färdtjänst- och sjukreseansvariga i Sverige. Undersökningen pågår löpande och ett urval av de resenärer som genomfört en färdtjänst- eller sjukresa intervjuas per telefon dagligen efter genomförd resa.

I samarbete med undersökningsföretaget Ipsos genomförs årligen drygt 37 000 intervjuer om färdtjänst och sjukresor.

ANBARO ger svar på frågor om:

## Beställning och bemötande

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

## Intryck av resan

- Resans punktlighet
- Förarens agerande
- Sammanfattande betyg på resan

## Bakgrundsfrågor

- Resenärens resmönster
- Funktionshinder
- Ålder och kön



---

Mattias Andersson  
Projektledare  
Svensk Kollektivtrafik  
mattias.andersson@  
svenskkollektivtrafik.se  
08-452 71 39; 076-526 90 75

## Deltagare 2014

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

ANBARO täcker färdtjänst och/eller sjukresor i 81 procent av landets kommuner. Dessa kommuner täcker in 82 procent av den svenska befolkningen, 15 år och äldre.

# Innehållsförteckning

Nio av tio nöjda med resan .....	7
Utveckling mellan 2011 och 2014 .....	8
<b>1 Bokningsprocessen .....</b>	<b>10</b>
1.1 Beställning .....	11
1.2 Bemötande .....	13
1.3 Bokningstid .....	16
<b>2 Resan .....</b>	<b>20</b>
2.1 Punktlighet upphämtning .....	20
2.2 Föraren .....	22
2.3 Punktlighet destination .....	23
2.4 Totala resan .....	25
<b>3 Sammanfattande nöjdhet.....</b>	<b>28</b>
<b>4 Fokusområden för högre betyg.....</b>	<b>32</b>
<b>5 Andel perfekt kvalitet .....</b>	<b>35</b>
<b>6 Demografiska variabler .....</b>	<b>39</b>
6.1 Kön .....	39
6.2 Ålder .....	41
<b>7 Bokningsprocessen .....</b>	<b>44</b>
7.1 Bakgrundsinformation .....	44
7.2 Deltagare 2014 .....	44
7.3 Definitioner .....	45
7.4 Metod .....	45
7.5 Frågebatteri .....	45
7.6 Webbrapporten.....	46
<b>8 Bilagor .....</b>	<b>48</b>
1: Systemöversikt dagliga urval och intervjuförfarande .....	48
2: ANBARO rikstabeller 2014 .....	48
3: Frågepaket ANBARO från 1 januari 2011 .....	48

---

# Sammanfattning

---

## Nio av tio nöjda med resan

ANBARO 2014 visar att både färdtjänst- och sjukresenärer överlag är mycket nöjda med sina resor. 91 procent av färdtjänstresenärerna och 90 procent av sjukresenärerna anger att de på det hela taget är nöjda med hela resan, det vill säga både beställningen och resan sammantaget.

Nöjdheten med bemötandet ligger oförändrat på 91 procent för sjukresenärer, men har minskat med en procentenhet för färdtjänstresor, från 93 procent 2013 till 92 procent 2014.

Det sammanfattande betyget för beställning av färdtjänstresa eller sjukresa visar att totalt 89 procent är nöjda. Nöjdheten är oförändrad för sjukresor, där andelen nöjda är 87 procent. Dock har det skett en ökning av det sammanfattande betyget för beställning av färdtjänst från 89 procent 2013 till 90 procent 2014.

98 procent av resenärerna är nöjda när de vid beställningen får svar direkt och inga förseningar sker vid upphämtning och/eller avlämning.

75 procent av resenärerna är nöjda när de vid beställningen fått vänta mer än en minut och förseningar skedde vid upphämtning och/eller avlämning.

De viktigaste frågorna att prioritera för att nå ökad nöjdhet bland regelbundna resenärer är väntetiden i telefon samt önskad/erhållen tid vid bokning.

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

## Utveckling mellan 2011 och 2014

### Beställning och bemötande:

- andelen färdtjänstresenärer som ringer och beställer sin resa själv har ökat från 60 till 74 procent
- andelen resenärer som beställt sin resa själv och är nöjd med väntetiden i telefonen har minskat från 91 till 80 procent
- andelen resenärer som var nöjda med bemötandet av samtalsmottagaren har minskat, från 97 till 92 procent
- andelen resenärer som var nöjda med hela beställningen minskade från 94 till 89 procent

### Resan:

- andelen resenärer som var nöjda med förarens bemötande har minskat från 98 till 93 procent
- andelen som gav ett högt betyg för själva resan har minskat, från 96 till 92 procent

### Sammanfattande nöjdhet för hela resan inklusive beställning:

- har minskat från 95 till 90 procent under perioden 2011 till 2014

### Generellt är totalt:

- 65 procent av alla resenärer kvinnor
- 44 procent av alla resenärer 80 år eller äldre



---

Resultat 2014

---

# 1 Bokningsprocessen

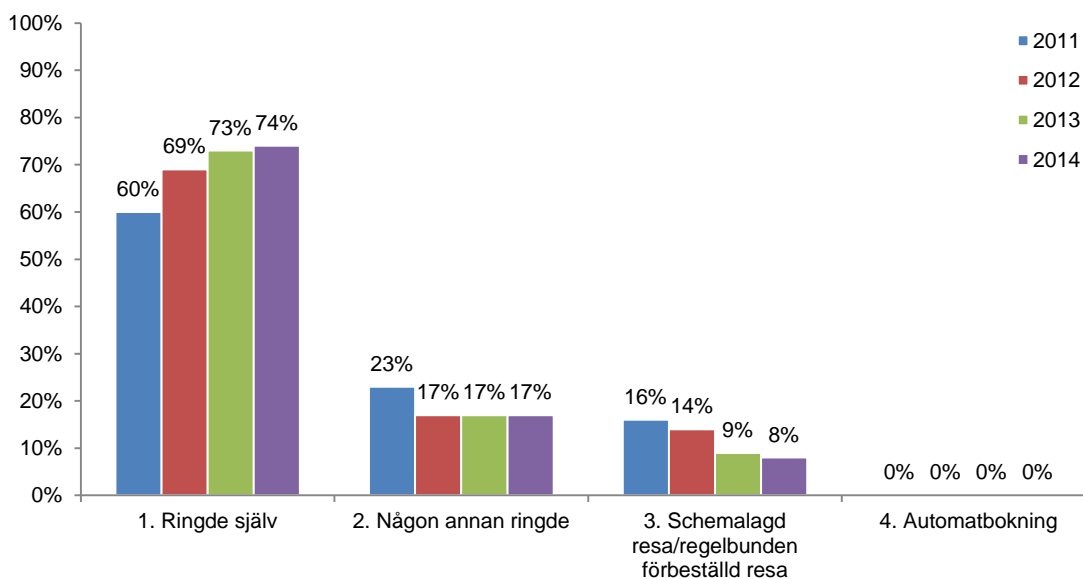
## Nyckelresultat

- Andelen som beställer sin resa själv har ökat signifikant med 13 procentenheter mellan 2011 och 2014, från 51 till 64 procent
- 92 procent är nöjda med samtalsmottagarens bemötande 2014
- Totalt är 89 procent nöjda med beställningen 2014

I följande redovisas det sammanfattande betyget på totalnivå för färdtjänst- respektive sjukreseintervjuer samt på totalnivå för bemötande, beställning, resa och sammanfattande betyg. Signifikans anges på 95 procentsnivån. Jämförelser görs för åren 2011 till 2014. Endast signifikanta förändringar kommenteras.

## 1.1 Beställning

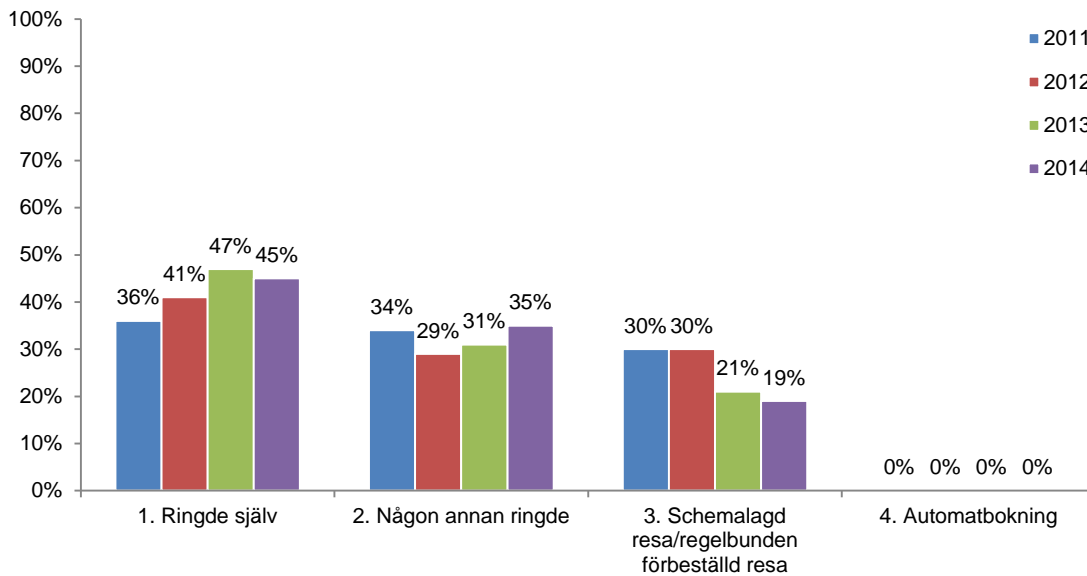
Figur 1. Färdtjänst: Beställde du resan själv, eller var det någon annan som gjorde det? (S3.)



Bas färdtjänst: 2011: 19 357, 2012: 16 431, 2013: 17 838, 2014: 18 157 IP

Andelen som ringt själv och beställt sin resa har ökat signifikant med hela 14 procentenheter mellan 2011 och 2014. Andelen där någon annan ringt och beställt minskade signifikant mellan 2011 och 2012 och har sedan dess legat still. De schemalagda resornas andel har minskat signifikant varje år mellan 2011 och 2014.

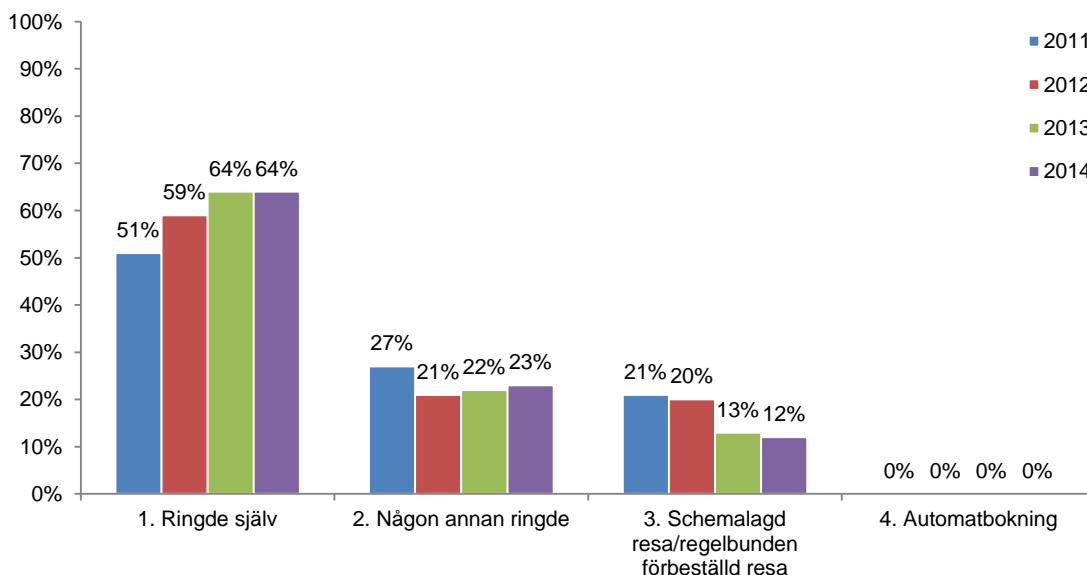
Figur 2. Sjukresor: Beställde du resan själv, eller var det någon annan som gjorde det? (S3.)



Bas sjukresor: 2011: 12 193, 2012: 12 768, 2013: 13 082, 2014: 13 121

Det är en signifikant högre andel som ringt och beställt resan själv från 2011 fram till 2013. 2014 skedde ett signifikant tapp från 2013. Andelen där någon annan ringt och beställt ökade signifikant från 2012 till 2014. Andelen schemalagda resor minskade signifikant från 2012 till 2014.

Figur 3. Totalt: Beställde du resan själv, eller var det någon annan som gjorde det? (S3.)

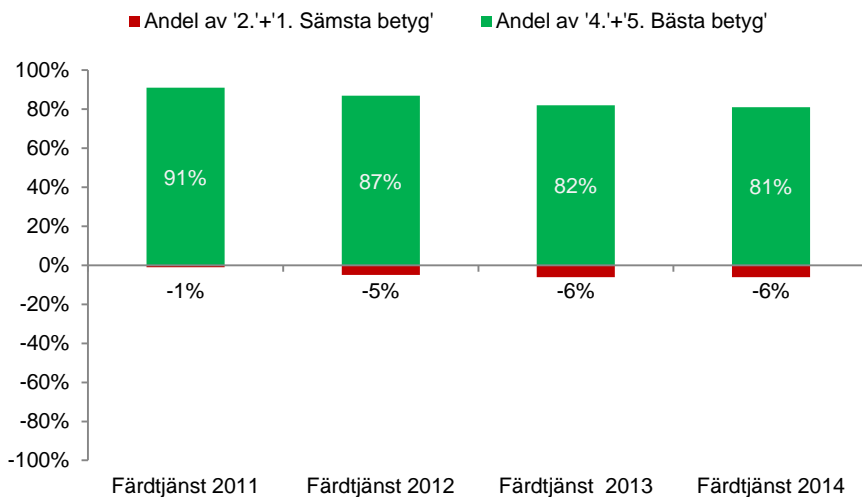


Bas totalt: 2011: 31 550, 2012: 36 179, 2013: 37 258, 2014: 37 305 IP

Andelen som ringt och beställt resan själv ökade signifikant varje år under åren 2011 till 2013. Därefter har andelen som ringt själv legat still.

## 1.2 Bemötande

**Figur 4. Färdtjänst: Vilket betyg vill du ge väntetiden i telefon innan du fick svar och kunde göra din beställning? (B2.)**

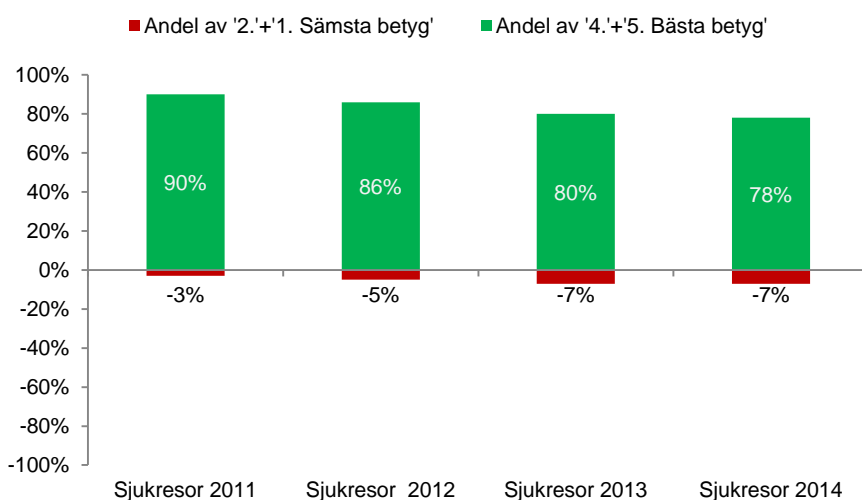


Bas färdtjänst: 2011: 12 002, 2012: 16 431, 2013: 17 838, 2014: 24 251 IP

Det har skett en signifikant minskning i andelen nöjda med väntetiden i telefonen mellan vart och ett av åren från 2011 till 2013. Därefter har nöjdheten legat still.

Andelen nöjda med väntetiden i telefonen för färdtjänst varierar bland de deltagande organisationerna 2014 från 65 till 94 procent.

**Figur 5. Sjukresor: Vilket betyg vill du ge väntetiden i telefon innan du fick svar och kunde göra din beställning? (B2.)**

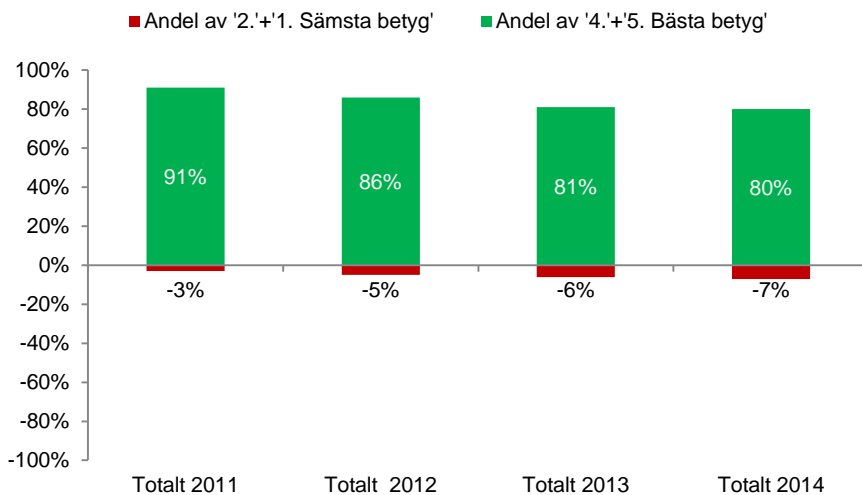


Bas sjukresor: 2011: 4 529, 2012: 5 273, 2013: 6 124, 2014: 6 094 IP

Det har bland sjukresenärerna skett en signifikant minskning varje år från 2011 till 2014 gällande andelen nöjda med väntetiden i telefonen.

Jämför man de deltagande organisationerna 2014 varierar nöjdheten med väntetiden i telefonen för sjukresor från 47 till 93 procent.

**Figur 6. Totalt: Vilket betyg vill du ge väntetiden i telefon innan du fick svar och kunde göra din beställning? (B2.)**

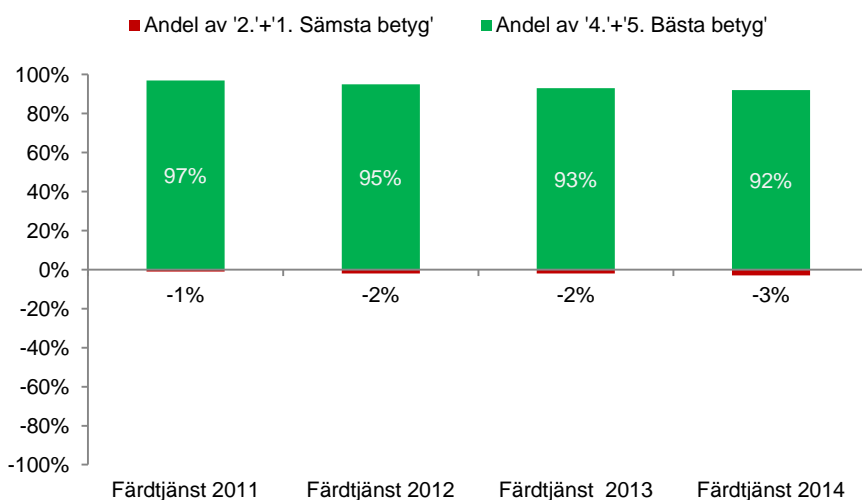


Bas sjukresor: 2011: 16 351, 2012: 21 704, 2013: 23 962, 2014: 24 251 IP

En signifikant minskning har skett på totalnivån gällande andelen nöjda med väntetiden i telefonen från 2011 till 2013. Därefter har andelen nöjda legat still.

Bland samtliga deltagande organisationer 2014 varierar nöjdheten med väntetiden i telefonen mellan 60 och 94 procent.

**Figur 7. Färdtjänst: Vilket betyg vill du ge bemötandet av samtalsmottagaren, dvs. den du pratade med? (B3.)**

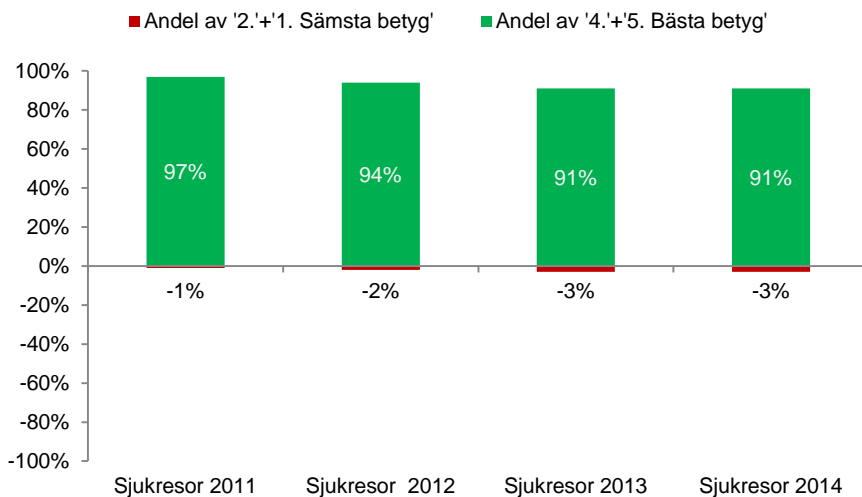


Bas färdtjänst: 2011: 12 002, 2012: 16 431, 2013: 17 838, 2014: 18 157 IP

Andelen nöjda med bemötandet vid beställning av färdtjänstresa har minskat signifikant varje år sedan 2011. Även minskningen med en procentenhet mellan 2013 och 2014 är signifikant.

Om man jämför de deltagande organisationerna 2014 ligger nöjdheten med bemötandet vid beställning av färdtjänstresa mellan 83 procent och 96 procent.

**Figur 8. Sjukresor: Vilket betyg vill du ge bemötandet av samtalsmottagaren, dvs. den du pratade med? (B3.)**

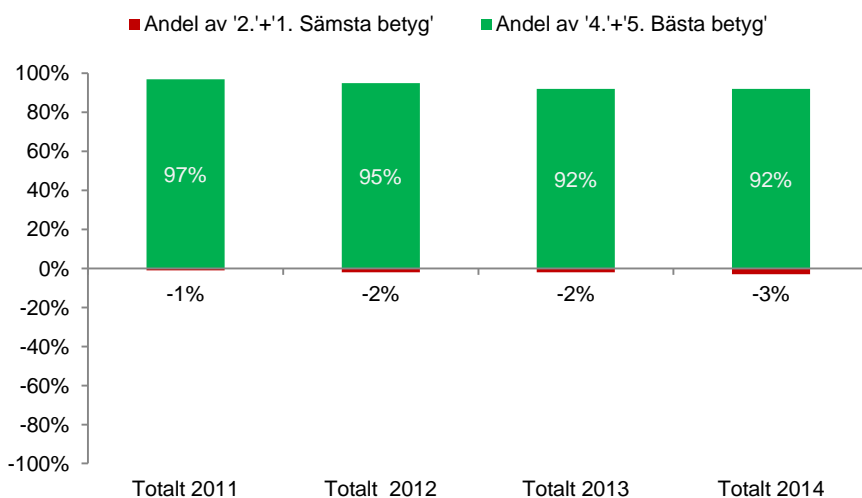


Bas färdtjänst: 2011: 4 529, 2012: 5 273, 2013: 6 124, 2014: 6 094 IP

Sedan 2011 har nöjdheten med bemötande vid beställning av sjukresor minskat med sex procentenheter. Förändringen skedde i början av perioden och nöjdheten är på samma nivå 2014 som 2013.

Vid en jämförelse av de deltagande organisationerna 2014 ligger nöjdheten med bemötandet för sjukresor mellan 80 procent och 95 procent.

**Figur 9. Totalt: Vilket betyg vill du ge bemötandet av samtalsmottagaren, dvs. den du pratade med? (B3.)**



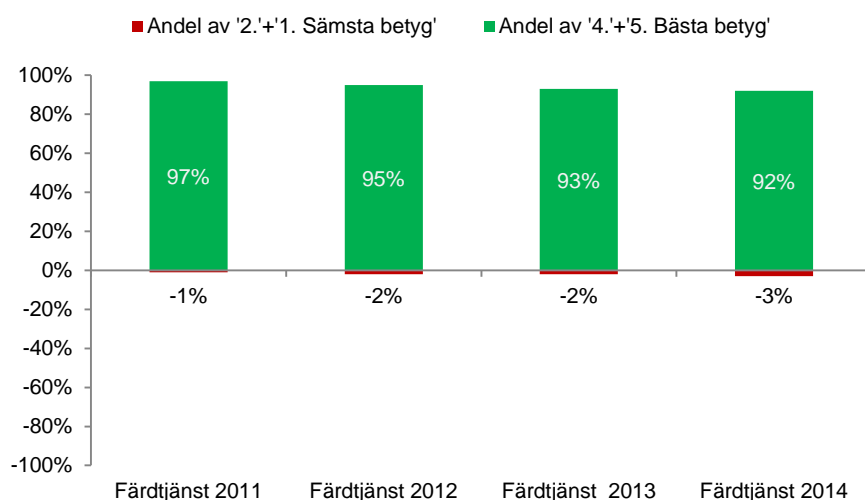
Bas färdtjänst: 2011: 4 529, 2012: 5 273, 2013: 6 124, 2014: 6 094 IP

På totalnivå skedde en signifikant minskning av andelen nöjda med bemötandet under 2011 till 2013. Under de två senaste åren har nöjdheten legat still.

Under 2014 varierar den totala nöjdheten med bemötandet från 83 procent till 96 procent hos de deltagande organisationerna.

### 1.3 Bokningstid

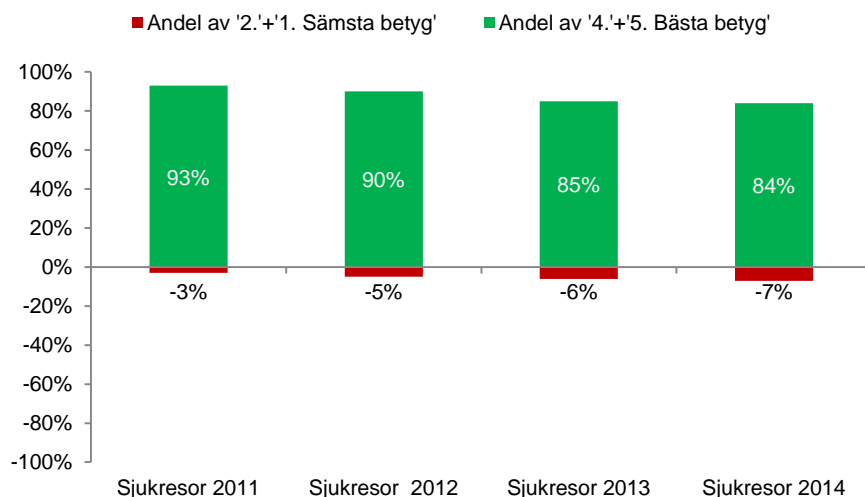
**Figur 10. Färdtjänst: Vilket betyg vill du ge bokningen, dvs. hur tiden du fick stämde med den tid du önskade åka? (B6.)**



Bas färdtjänst: 2011: 12 002, 2012: 16 431, 2013: 17 838, 2014: 24 251 IP

Under åren 2011 till 2013 minskade andelen nöjda med bokningen signifikant mellan varje år. Från 2013 och framåt har andelen nöjda legat still. Variationen mellan andelen nöjda med bokningen för färdtjänstresor hos de deltagande organisationerna 2014 sträcker sig från 82 procent till 95 procent.

**Figur 11. Sjukresa: Vilket betyg vill du ge bokningen, dvs. hur tiden du fick stämde med den tid du önskade åka? (B6.)**

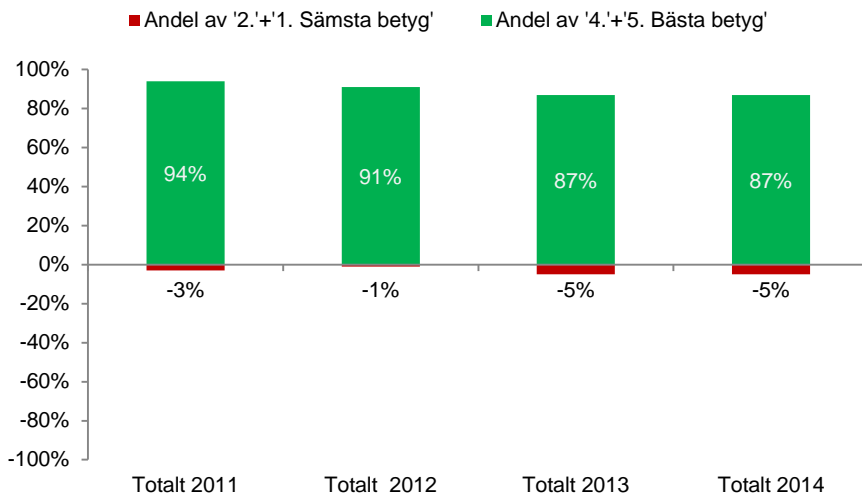


Bas sjukresor: 2011: 4 529, 2015: 5 273, 2013: 6 124, 2014: 6 094 IP

För sjukresor har det skett en signifikant minskning av andelen nöjda från 2011 till 2014. Det skedde även signifikanta minskningar mellan åren fram till 2013.

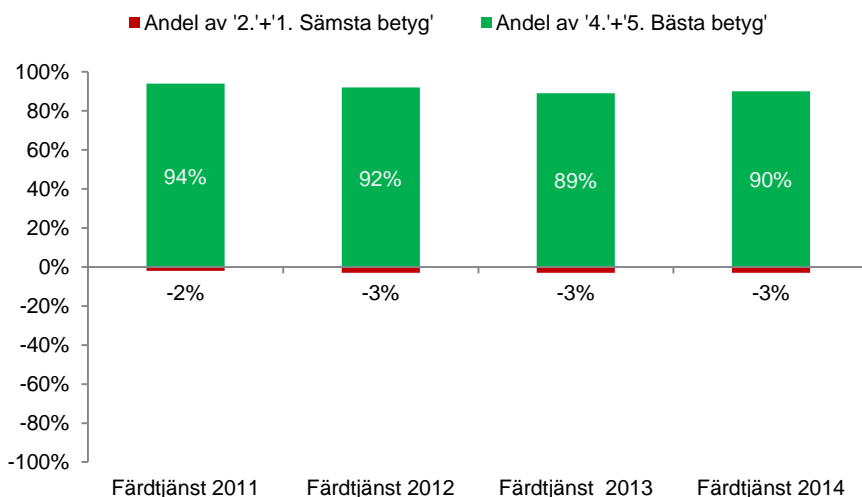
För 2014 varierar andelen nöjda med bokningen av sjukresor bland de deltagande organisationerna från 71 procent till 90 procent.

**Figur 12. Totalt: Vilket betyg vill du ge bokningen, dvs. hur tiden du fick stämde med den tid du önskade åka? (B6.)**



Bas totalt: 2011: 16 351, 2012: 21 704, 2013: 23 962, 2014: 24 251 IP

**Figur 13. Färdtjänst: Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan? (B8.)**

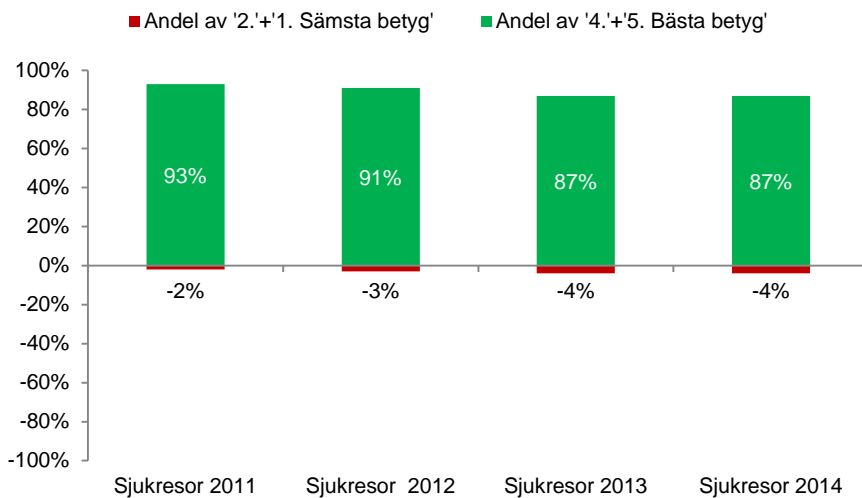


Bas färdtjänst: 2011: 12 002, 2012: 16 431, 2013: 17 838, 2014: 18 157 IP

Andelen nöjda med färdtjänstbeställningen minskade signifikant mellan 2011 och 2013. Under 2014 har den åter ökat med en procentenhet, vilket är en signifikant förändring. Nöjdheten med färdtjänstbeställningen ligger mellan 84 procent och 94 procent för de deltagande organisationerna under 2014.



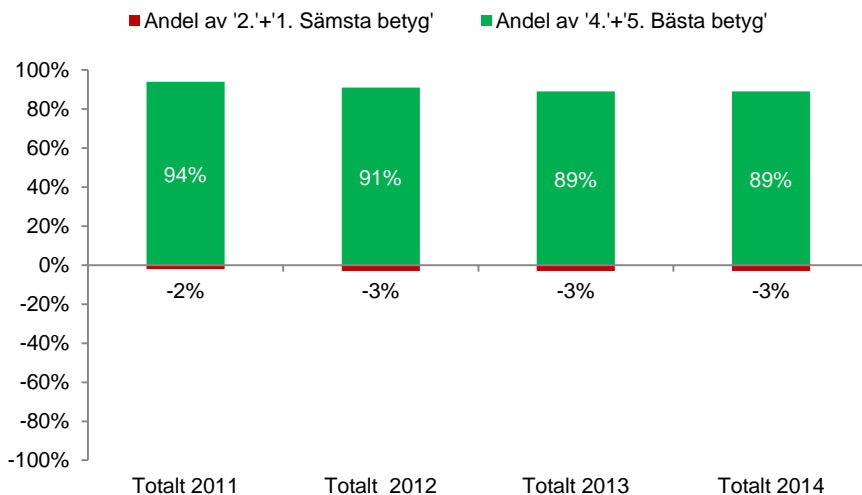
**Figur 14. Sjukresor: Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan? (B8.)**



Bas sjukresor: 2011: 4 529, 2012: 5 273, 2013: 6 124, 2014: 6 094 IP

För sjukresor minskade andelen nöjda signifikant mellan 2011 och 2013. Sedan 2013 är andelen nöjda med beställningen oförändrad. Jämför man de deltagande organisationerna 2014 varierar nöjdheten mellan 75 procent och 95 procent.

**Figur 15. Totalt: Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan? (B8.)**



Bas samtliga: 2011: 16 531, 2012: 21 704, 2013: 23 962, 2014: 24 251 IP

Under perioden 2011-2013 minskade den totala andelen som var nöjda signifikant i det sammanfattande betyget för beställningen. På totalnivå är andelen nöjda oförändrad mellan 2013 och 2014. Den sammanfattande nöjdheten med beställningen hos de deltagande organisationerna 2014 ligger mellan 82 procent och 94 procent.

---

Resan

---

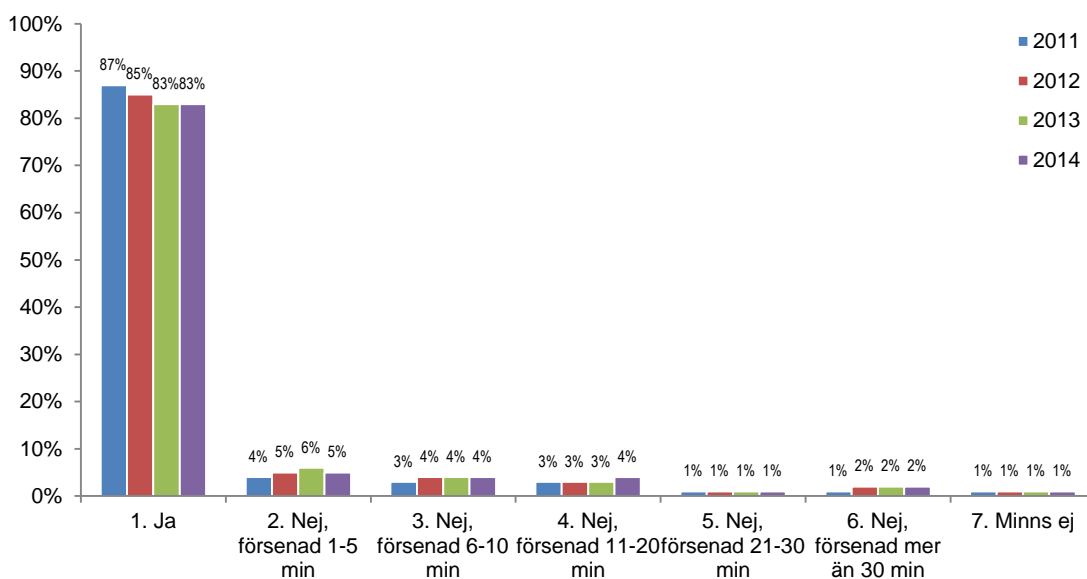
## 2 Resan

### Nyckelresultat

- Totalt upplevde resenärerna 2014 att 84 procent av fordonen kom i tid och ytterligare 5 procent inom fem minuter.
- Från 2011 till 2014 har andelen nöjda med förarens bemötande minskat från 98 procent nöjda till 89 procent nöjda.
- Totalt 91 procent upplevde 2014 att de kom fram i tid.

### 2.1 Punktlighet upphämtning

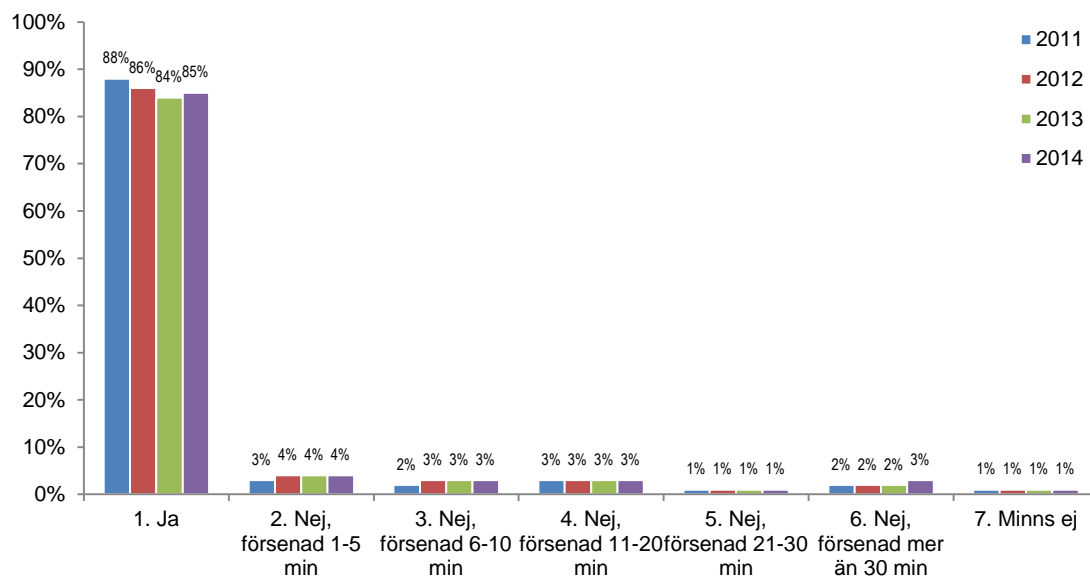
Figur 16. Färdtjänst: Kom fordonet på det klockslag som du fick löfte om? (R1.)



Bas färdtjänst: 2011: 19 439, 2012: 23 658, 2013: 24 449, 2014: 24 517 IP

Under åren 2011 till 2014 minskade andelen som upplevde att färdtjänstfordonet kom i tid med tre procentenheter, en signifikant minskning. Med 83 procent som kom på utsatt tid och fem procent inom fem minuter ger det en punktlighet, mätt som punktlighet mäts inom allmän kollektivtrafik, på 88 procent.

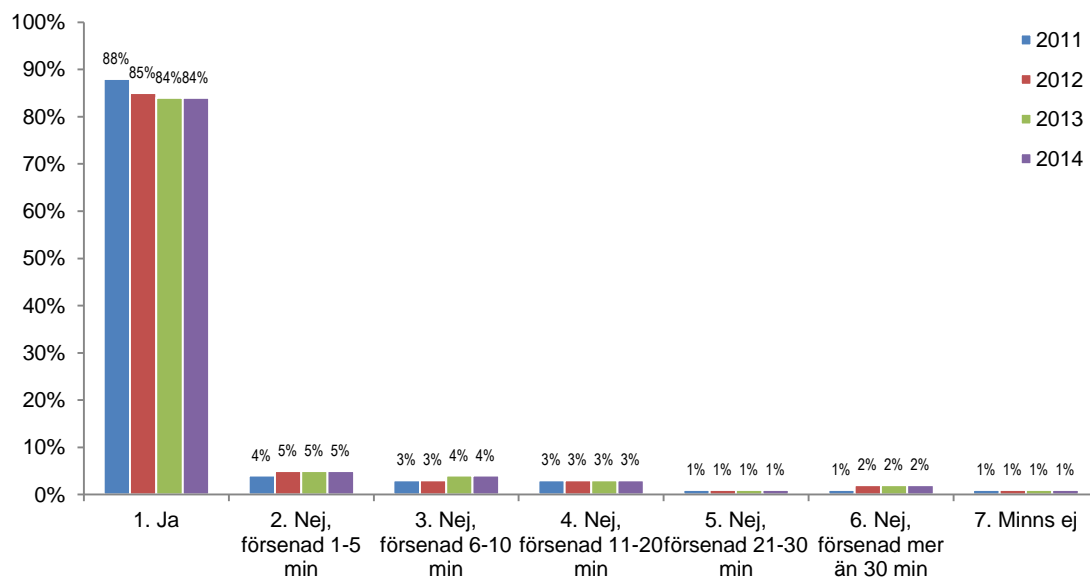
Figur 17. Sjukresor: Kom fordonet på det klockslag som du fick löfte om? (R1.)



Bas sjukresor: 2011: 12 214, 2012: 12 848, 2013: 13 158, 2014: 13 209 IP

Från 2011 till 2014 angav en signifikant lägre andel av de som gjort en sjukresa att fordonet kom i tid. Med 85 procent som kom på utsatt tid och fyra procent inom fem minuter ger det en punktlighet, mätt på samma sätt som inom allmän kollektivtrafik, på 89 procent.

Figur 18. Totalt: Kom fordonet på det klockslag som du fick löfte om? (R1.)

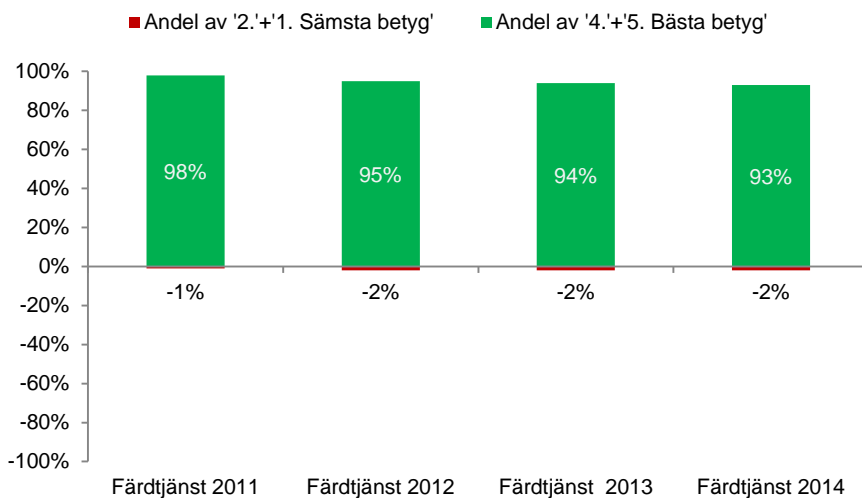


Bas totalt: 2011: 31 653, 2012: 36 506, 2013: 37 607, 2014: 37 726 IP

Under perioden 2011 till 2014 sjönk andelen resenärer totalt som angav att fordonet kom i tid signifikant med fem procentenheter. Samtidigt är resenärernas upplevda punktlighet 2014, mätt som inom allmän kollektivtrafik, 89 procent, det vill säga summan av 84 procent som kom på utsatt tid och 5 procent som kom inom fem minuter.

## 2.2 Föraren

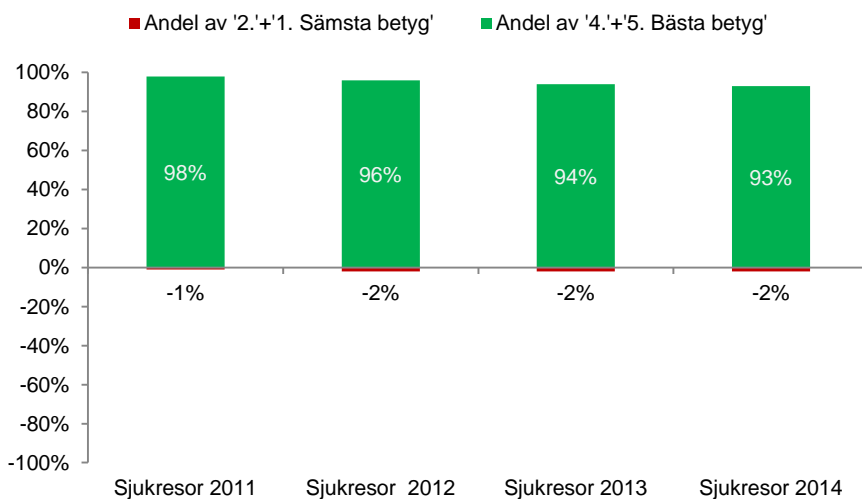
Figur 19. Färdtjänst: Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? (R7.)



Bas färdtjänst: 2011: 19 440, 2012: 23 658, 2013: 24 449, 2014: 24 517 IP

Sedan 2011 har en signifikant minskning skett varje år i andelen som är nöjda med förarens bemötande. Bland samtliga deltagare under 2014 varierar nöjdheten mellan 85 procent och 98 procent för förarens bemötande vid färdtjänst.

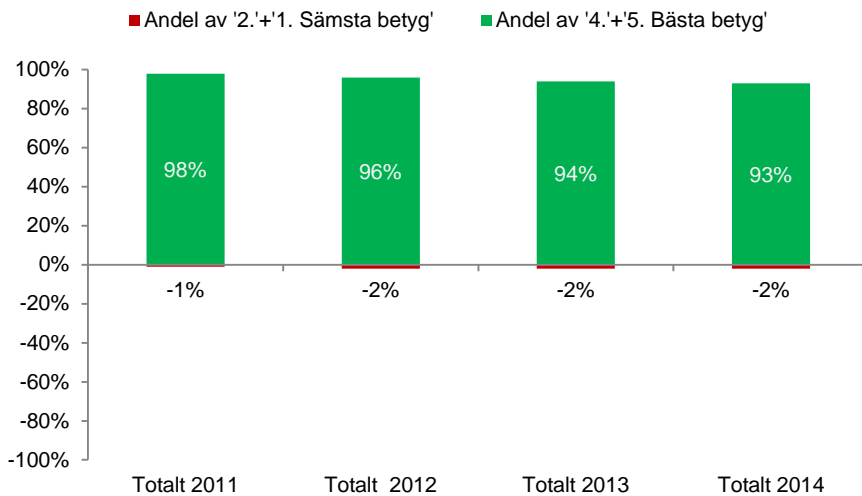
Figur 20. Sjukresor: Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? (R7.)



Bas sjukresor: 2011: 12 214, 2012: 12 848, 2013: 13 158, 2014: 13 209 IP

För sjukresorna har det mellan 2011 och 2014 varje år skett en signifikant minskning av andelen nöjda med förarens bemötande. Bland samtliga deltagare under 2014 varierar nöjdheten med förarens bemötande vid sjukresor mellan 85 procent och 97 procent.

Figur 21. Totalt: Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? (R7.)

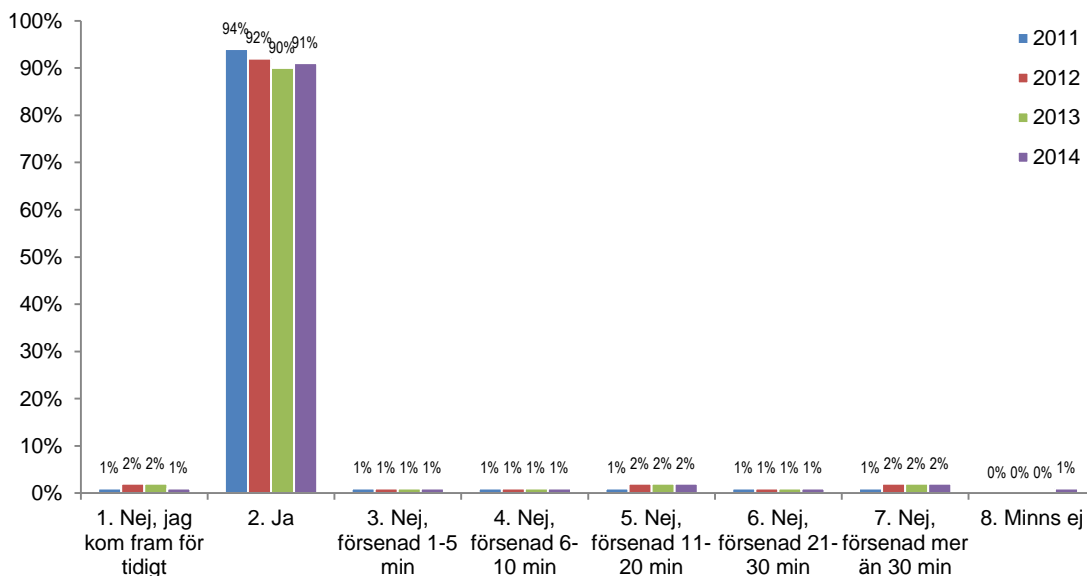


Bas totalt: 2011: 31 653, 2012: 36 506, 2013: 37 607, 2014: 37 726 IP

Jämfört med 2011 har det jämfört med varje efterföljande år skett en signifikant minskning i andelen nöjda med förarens bemötande. Bland samtliga deltagare under 2014 varierar totalt nöjdheten med förarens bemötande mellan 85 och 97 procent.

## 2.3 Punktlighet destination

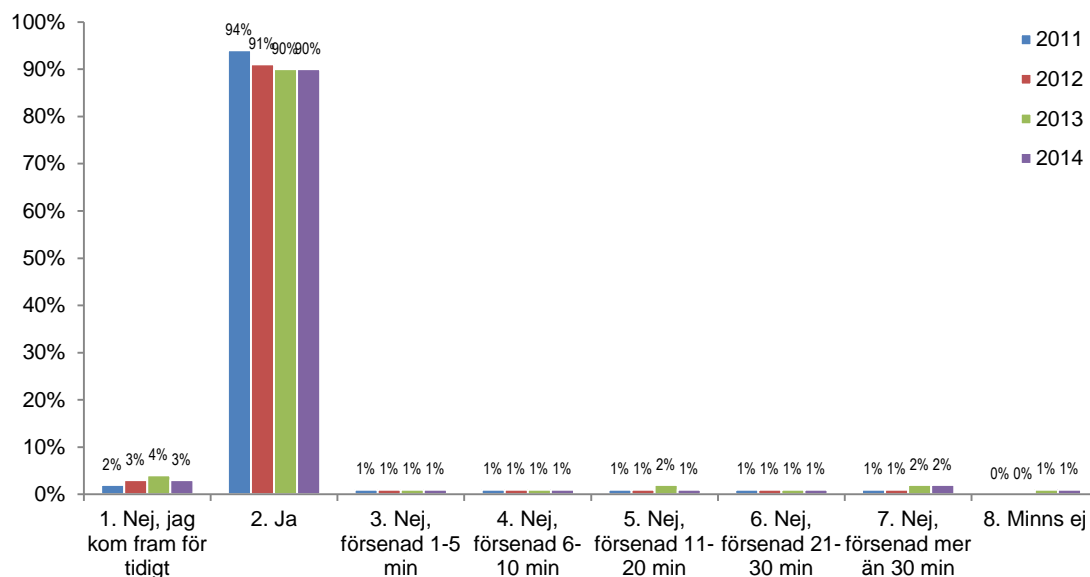
Figur 22. Färdtjänst: Kom du fram i tid? (R16.)



Bas färdtjänst: 2011:19 439, 2012: 23 658, 213: 24 449, 2014: 24 517 IP

En signifikant minskning i andelen som svarade ja på frågan om de kom fram i tid skedde mellan 2011 och 2014. Totalt sett för färdtjänstresenärerna 2014, mätt som punktlighet inom den allmänna kollektivtrafiken, kom 92 procent i tid (91 procent ”ja” + 1 procent ”försenad 1-5 min”).

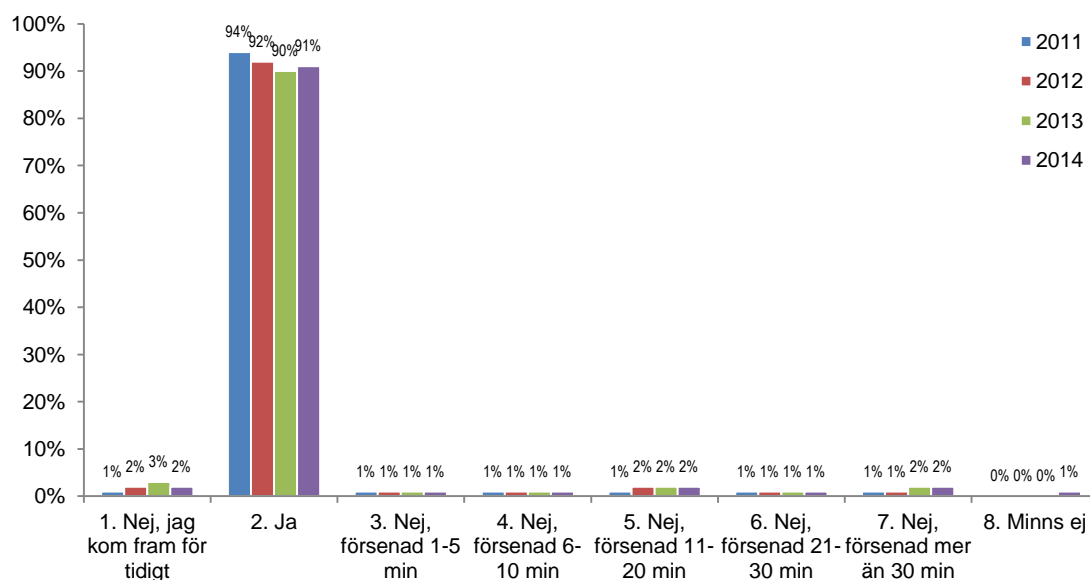
Figur 23. Sjukresor: Kom du fram i tid? (R16.)



Bas sjukresor: 2011: 12 214, 2012: 12 848, 2013: 13 158, 2014: 13 209 IP

Mellan 2011 och 2014 skedde en signifikant minskning av andelen resenärerna med sjukresor som angav att de kom fram i tid, från 94 procent till 90 procent. Samtidigt ökade andelen som angav att de kom fram för tidigt under samma period. Ökningen är signifikant. Totalt sett för sjukresenärerna 2014, mätt som punktlighet inom den allmänna kollektivtrafiken, kom 91 procent i tid (90 procent "ja" + 1 procent "försenad 1-5 min").

Figur 24. Totalt: Kom du fram i tid? (R16.)

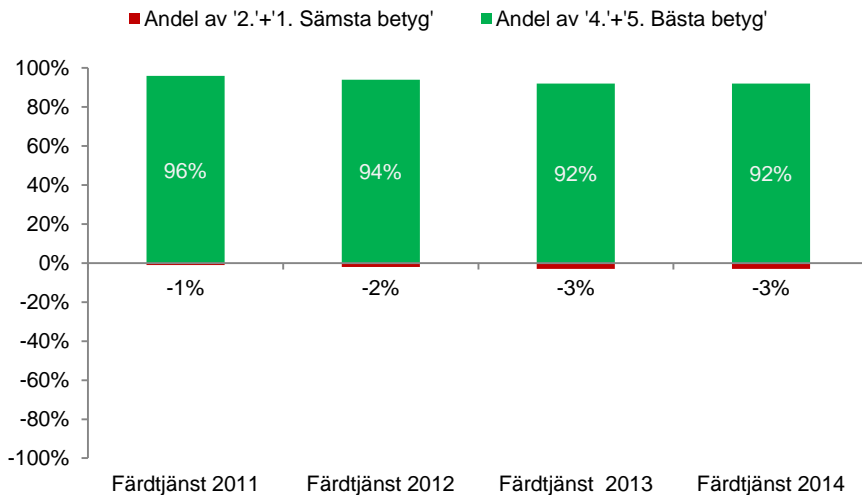


Bas totalt: 2011: 31 653, 2012: 36 506, 2013: 37 607, 2014: 37 726 IP

Under perioden 2011 till 2014 har andelen som angivit att de kom fram i tid minskat signifikant från 94 till 91 procent. Totalt sett 2014, mätt på samma sätt som punktlighet inom den allmänna kollektivtrafiken, kom 92 procent i tid (91 procent "ja" + 1 procent "försenad 1-5 min").

## 2.4 Totala resan

**Figur 25. Färdtjänst: Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, dvs. från det att fordonet kom och hämtade dig tills att du kom fram? (R17.)**

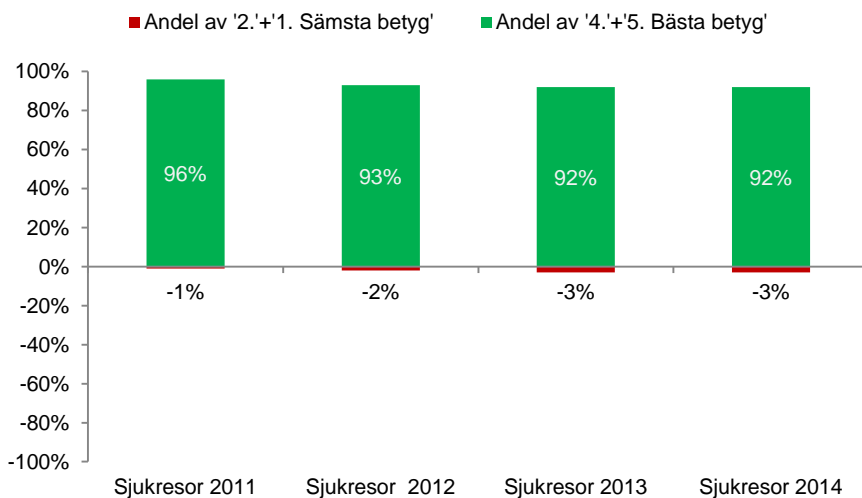


Bas färdtjänst: 2011:19 439, 2012: 23 658, 213: 24 449, 2014: 24 517 IP

Det har skett en signifikant minskning av andelen nöjda med själva resan bland färdtjänstresenärerna från 2011 till 2014. Men de två senaste åren har nöjdheten legat still.

Bland de deltagande organisationerna 2014 varierar nöjdheten med själva resan för färdtjänst mellan 85 procent och 96 procent.

**Figur 26. Sjukresor: Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, dvs. från det att fordonet kom och hämtade dig tills att du kom fram? (R17.)**



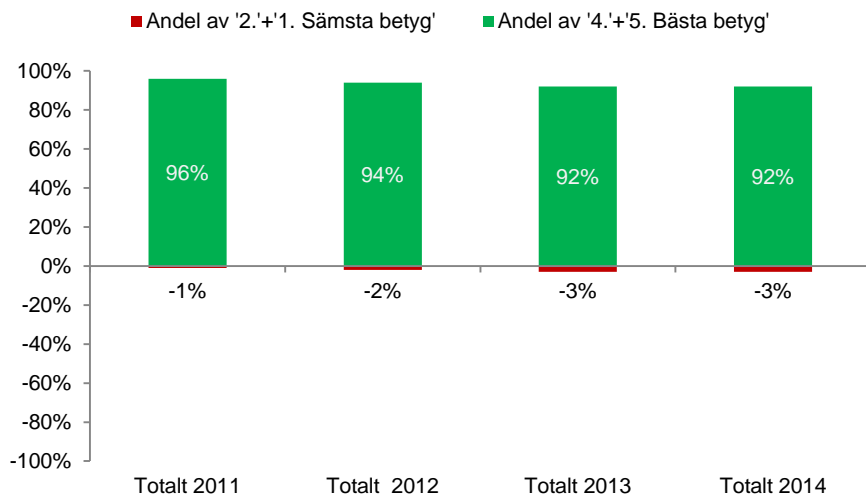
Bas sjukresor: 2011: 12 214, 2012: 12 848, 2013: 13 158, 2014: 13 209 IP

Även bland sjukreseresenärerna har en signifikant minskning av andelen nöjda skett mellan 2011 och 2013. Sedan dess har nöjdhetsnivån legat still.



Bland samtliga deltagare under 2014 varierar nöjdheten för själva sjukresan mellan 82 procent och 96 procent.

**Figur 27. Totalt: Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, dvs. från det att fordonet kom och hämtade dig tills att du kom fram? (R17.)**



Bas totalt: 2011: 31 653, 2012: 36 506, 2013: 37 607, 2014: 37 726 IP

Det skedde även totalt sett en signifikant minskning av andelen nöjda med själva resan från 2011 till 2013. De två senaste åren har däremot andelen nöjda legat still på samma nivå, där nio av tio är nöjda.

Totalt varierar nöjdheten med resan bland samtliga deltagare under 2014 mellan 85 procent och 96 procent.

---

Sammanfattande nöjdhet

---

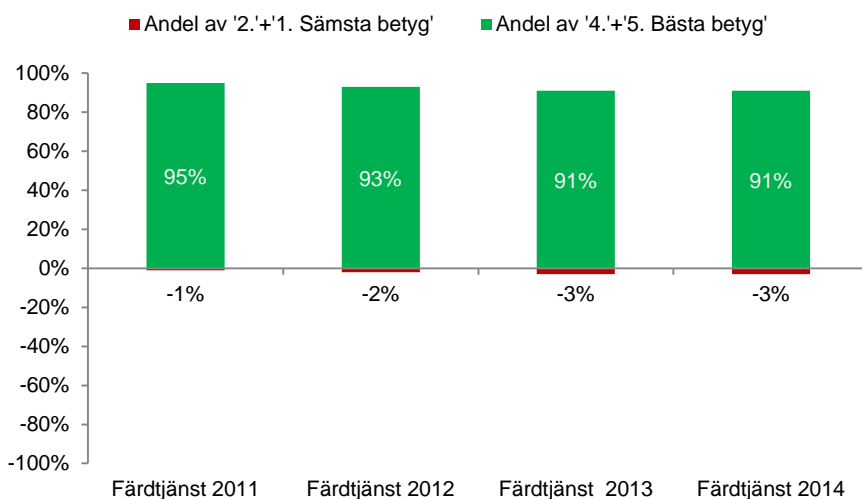
### 3 Sammanfattande nöjdhet

#### Nyckelresultat

- I det sammanfattande betyget för beställning och resa är 90 procent av resenärerna nöjda 2014.
- Från 2011 till 2014 minskade den sammanfattande nöjdheten från 95 till 90 procent.
- Det finns ingen signifikant skillnad i nöjdhet mellan resenärer i vanligt fordon och i specialfordon.

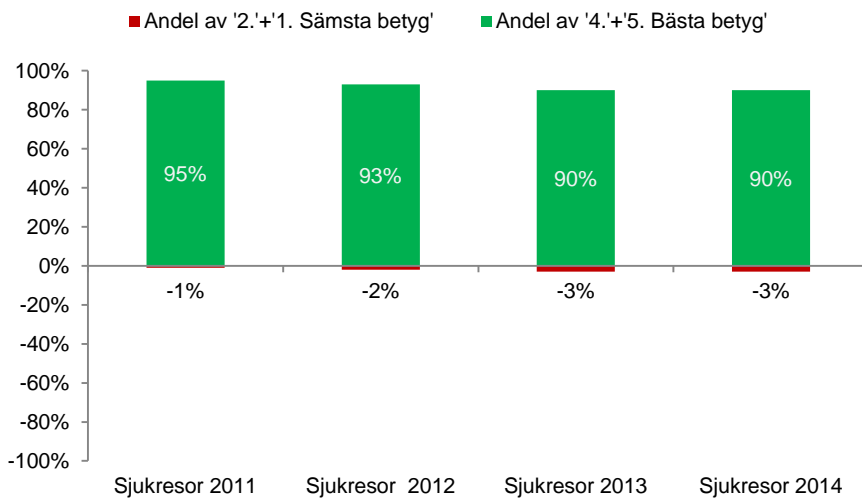
Den sammanfattande nöjdheten gällande beställningen och resan, med såväl färdtjänst- som sjukresor, ligger på en mycket hög nivå. Av alla intervjuade färdtjänstresenärer är 91 procent nöjda med sin senaste beställning och resa 2014. Mellan 2011 och 2013 skedde en signifikant minskning av den sammanfattande nöjdheten med fyra procentenheter. Jämför man de deltagande organisationerna ligger den sammanfattande nöjdheten avseende hela resan mellan 84 procent och 96 procent.

**Figur 28. Färdtjänst: Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget? (R18.)**



Bas färdtjänst: 2011:19 439, 2012: 23 658, 2013: 24 449, 2014: 24 517 IP

**Figur 29. Sjukresor: Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget? (R18.)**

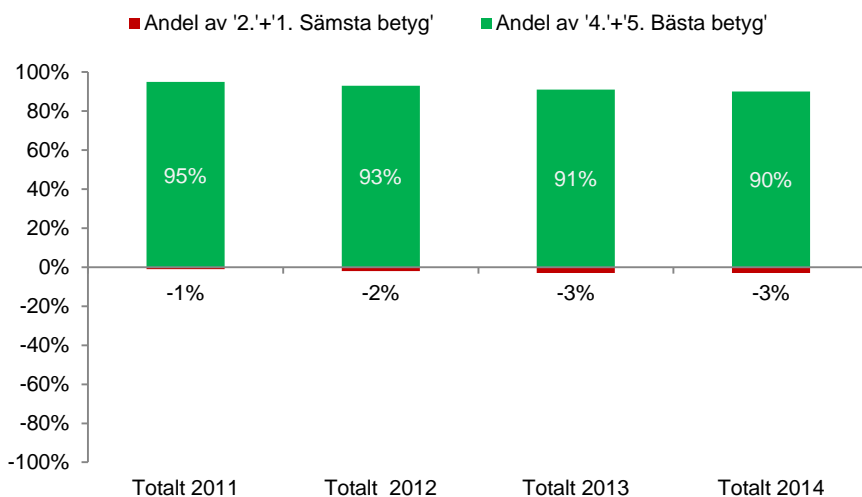


Bas sjukresor: 2011: 12 214, 2012: 12 848., 2013: 13 158, 2014: 13 209 IP

Bland sjukresenärerna var 90 procent nöjda med sin senaste beställning samt resa under både 2013 och 2014. Dessförinnan hade nöjdheten minskat signifikant med fem procentenheter mellan 2011 och 2013.

Den sammanfattande nöjdheten hos sjukresenärerna 2014 ligger mellan 77 procent och 96 procent när man jämför de deltagande organisationerna under 2014.

**Figur 30. Totalt: Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget? (R18.)**

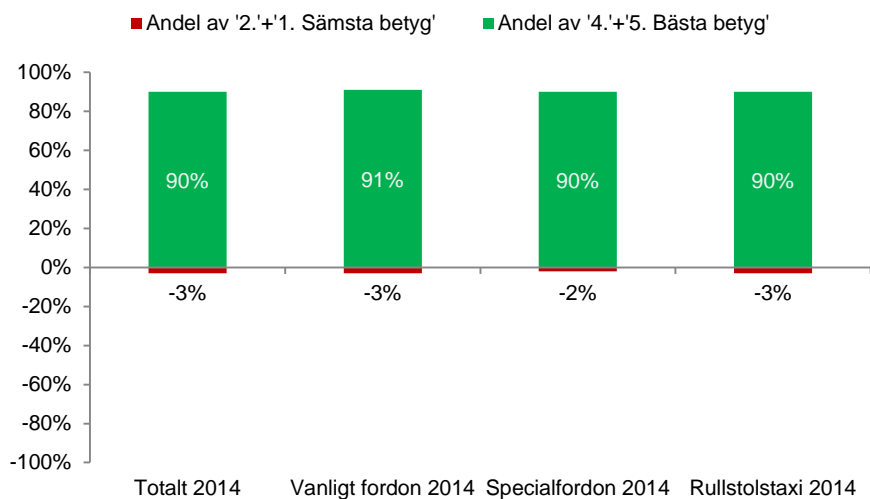


Bas samtliga: 2011: 31 653, 2012: 36 506, 2013: 37 607, 2014: 37 726 IP

Sett till betyget för samtliga resor, oavsett restyp, har en fortlöpande signifikant minskning av andelen nöjda skett från 2011 till 2014. Jämför man de deltagande organisationerna ligger den sammanfattande nöjdheten, oavsett restyp, för 2014 mellan 83 procent och 96 procent.

Resultaten för den sammanfattande nöjdheten kan också betraktas ur aspekten vilken fordonstyp som använts vid resan.

**Figur 31. Totalt och per fordonstyp: Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget? (R18.)**



Bas 2014: 37 726, 21 326, 10 767, 1 930 IP

Den enda signifikanta skillnaden 2014 finns mellan den totala sammanfattande nöjdheten och den för vanliga fordon. Skillnaden är en procentenhet. Det går alltså inte att säga med säkerhet att det finns en skillnad i nöjdhet med hela resan med utgångspunkt i de olika fordonstyperna.

---

# Fokusområden för högre sammanfattande betyg

---

## 4 Fokusområden för högre sammanfattande betyg

### Nyckelresultat

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

Utifrån åtgärdsmatriserna i webbrapporten för ANBARO är det möjligt att se hur de olika frågorna som ställs i undersökningen varierar i viktighet och påverkan gentemot den sammanfattande nöjdheten. Nedanstående översikt visar variationen över tid för frågorna i de olika resenärskategorierna på nationell nivå.

Figur 32. Regelbunden resenär

Fråga:	2011	2012	2013	2014	
B2. Väntetid telefon	avvakta	avvakta	avvakta	prioritera	
B3. Bemötande bokning	avvakta	bibehåll	bibehåll	bibehåll	
B6. Önskad/erhållen tid bokning	bibehåll	bibehåll	prioritera	prioritera	
B7. Förarens bemötande	avvakta	bibehåll	bibehåll	bibehåll	
K9. Köra mjukt och smidigt	avvakta	bibehåll	bibehåll	bibehåll	
R10. Hitta rätt adress	avvakta	avvakta	avvakta	avvakta	
R11. Ta sig i och ur fordonet	avvakta	avvakta	avvakta	avvakta	
R12. Utrymme fordonet	avvakta	avvakta	avvakta	avvakta	
R15. Restiden	bibehåll	bibehåll	bibehåll	bibehåll	

De viktigaste frågorna att prioritera, om målet är ökad nöjdhet bland de regelbundna resenärerna, är att, sett till 2014 års resultat, jobba med väntetiden i telefon samt önskad/erhållen tid vid bokning. Dessa frågor har under åren 2011 till 2014 gått från att vara frågor att uppehålla respektive bibehålla till att bli prioriteringsfrågor.

Figur 33. Mer sällan eller aldrig resenär

Fråga:	2011	2012	2013	2014	
B2. Väntetid telefon	avvakta	avvakta	avvakta	avvakta	
B3. Bemötande bokning	avvakta	avvakta	avvakta	avvakta	
B6. Önskad/erhållen tid bokning	bibehåll	bibehåll	prioritera	prioritera	
B7. Förarens bemötande	avvakta	bibehåll	bibehåll	bibehåll	
K9. Köra mjukt och smidigt	bibehåll	bibehåll	bibehåll	avvakta	
R10. Hitta rätt adress	avvakta	avvakta	avvakta	avvakta	
R11. Ta sig i och ur fordonet	avvakta	avvakta	avvakta	avvakta	
R12. Utrymme fordonet	avvakta	avvakta	avvakta	avvakta	
R15. Restiden	bibehåll	avvakta	bibehåll	bibehåll	

Om målet är att öka den sammanfattande nöjdheten bland mer sällan och aldrig-resenärerna bör fokus läggas på önskad/erhållen tid vid bokning. Det är en fråga som gått från att vara en bibehållfråga till att bli en prioriteringsfråga.

Önskemålen om en viss tid ska ställas mot de möjligheter som planeringsverktyget för samordnade resor ger och de kostnader som icke samordnade resor innebär. Färdtjänst/sjukresor agerar inom givna ekonomiska ramar, som ställer krav på mesta möjliga nytta av satsade resurser, varför resor samordnas. Detta kan leda till motsättningar mellan samhällsnyttan av samordning kontra resenärens förväntan om en taxitjänst som är tillgänglig på kunderns villkor. Här finns ett glapp mellan kundens förväntan och vad tjänsten färdtjänst/sjukresor de facto innebär.

Områden som är viktiga att bibehålla för båda grupperna är förarens bemötande och restiden. Dessutom är det för regelbundna resenärer viktigt att bibehålla bemötandet vid bokning samt mjuk och smidig körning.



---

Andel perfekt kvalitet

---

## 5 Andel perfekt kvalitet

### Nyckelresultat

- 98 procent av resenärerna är nöjda 2014 när de vid beställningen får svar direkt och inga förseningar sker vid upphämtning och/eller avlämning.
- 75 procent av resenärerna är nöjda 2014 när de vid beställningen fått vänta mer än en minut och förseningar skedde vid upphämtning och/eller avlämning.

Analysen 6-fältaren visar andelen perfekt kvalitet. Denna analys kan bara göras för deltagare som har valt frågepaketen Medium alternativt Large.

I den övre vänstra gröna rutan visas andelen där både beställning och resa var perfekt ur tidsaspekten. I nedre högra röda rutan visas andelen där både beställningen och resan innebar förseningar. Inom parentes i varje ruta syns andelen resenärer, bland dem som beställt resan själv, som i helhetsbetyget angivit att de är nöjda.

Figur 34. Resultat för färdtjänst 2014

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	27% (98% nöjda)	21% (97% nöjda)	33% (94% nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	5% (86% nöjda)	5% (87% nöjda)	9% (76% nöjda)

Bas: Beställde resan själv 6 337

Figur 35. Resultat för färdtjänst 2013

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	29% (97% nöjda)	19% (96% nöjda)	32% (92% nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	6% (91% nöjda)	4% (79% nöjda)	10% (74% nöjda)

Bas: Beställde resan själv 6 305

Av de tillfrågade bland färdtjänstresenärerna under 2014 var 98 procent nöjda bland de 27 procent som hade gjort resor med perfekt kvalitet. 76 procent var nöjda av de nio procent av resenärerna som upplevde såväl väntetid över en minut vid beställning som att de hämtades sent och/eller kom fram för sent. Totalt 2014 var det 81 procent av resorna som hämtades i tid och kom fram i tid. 2013 gällde detsamma för 80 procent av resorna. Andelen resenärer som upplevde perfekt kvalitet 2014 var två procentenheter lägre jämfört med 2013, men nöjdheten hos dessa 2014 var en procentenhet högre än året innan.

Under 2014 varierade andelen perfekt kvalitet bland deltagarna från 20 till 37 procent för färdtjänst. Och andelen resor med väntetid vid både beställning och/eller hämtning varierade mellan sju och 15 procent.

Figur 36. Resultat för sjukresa 2014

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	29% (97% nöjda)	21% (96% nöjda)	30% (91% nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	6% (87% nöjda)	5% (90% nöjda)	9% (75% nöjda)

Bas: Beställde resan själv 2 895

Figur 37. Resultat för sjukresa 2013

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	31% (95% nöjda)	20% (95% nöjda)	27% (93% nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	7% (87% nöjda)	5% (80% nöjda)	10% (74% nöjda)

Bas: Beställde resan själv 2 914

Bland sjukresorna var 97 procent av resenärerna nöjda bland de 29 procent som upplevde perfekt kvalitet 2014. Detta kan jämföras med 95 procent nöjda bland de 31 procent som 2013 upplevde perfekt kvalitet. Nöjdheten bland resenärerna 2014 var trots detta två procentenheter högre än 2013. Andelen som upplevde förseningar både vid beställning och hämtning och/eller lämning sjönk med en procentenhet 2014 jämfört med 2013. Även här var nöjdheten i gruppen en procentenhet högre 2014 än 2013.

Under 2014 fanns för sjukresor variationen i perfekt kvalitet mellan 18 och 35 procent. Andelen resor med väntetid vid beställning samt hämtning och/eller avlämning varierade mellan sju och tolv procent.

Figur 38. Resultat för samtliga 2014

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	<b>28%</b> (98% nöjda)	<b>21%</b> (97% nöjda)	<b>32%</b> (93% nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	<b>5%</b> (86% nöjda)	<b>5%</b> (88% nöjda)	<b>9%</b> (75% nöjda)

Bas: Beställde resan själv 9 232

Figur 39. Resultat för samtliga 2013

	Svarade direkt	Väntade <1 min	Väntade >1 min
Hämtades i tid och kom fram i tid	<b>30%</b> (96% nöjda)	<b>19%</b> (96% nöjda)	<b>31%</b> (93% nöjda)
Hämtades sent och/eller kom fram försenad	<b>6%</b> (89% nöjda)	<b>4%</b> (80% nöjda)	<b>10%</b> (74% nöjda)

Bas: Beställde resan själv 9 219

Nöjdheten hos samtliga resenärer är mycket hög (98 procent) hos de 28 procent som uppger att beställningsmottagaren svarade direkt och att de både hämtades och kom fram i tid. 75 procent är nöjda av de 9 procent som fick vänta i mer än en minut vid beställning, och som dessutom hämtades och/eller kom fram försent, vilket är en betydligt lägre andel nöjda. Förseningar i beställning och/eller resa påverkar därmed tydligt nöjdheten. Mönstret är detsamma hos färdtjänstresenärer respektive sjukresenärer.

Variationen på totalnivå var för perfekt kvalitet under 2014 från 20 till 32 procent. Andelen resor med väntetid vid beställning samt sen hämtning och/eller avlämning varierade mellan fem och 14 procent.

Två procentenheter färre upplevde perfekt kvalitet 2014 jämfört med 2013. Skillnaden är signifikant. Trots det var andelen nöjda bland dessa två procentenheter högre 2014 än 2013. Tio procent av resenärerna 2013 drabbades av både väntetid vid beställning samt försening vid upphämtning och/eller ankomst. 2014 var det en procentenhet färre och nöjdheten var en procentenhet högre i denna grupp än 2013.

---

# Demografi

---

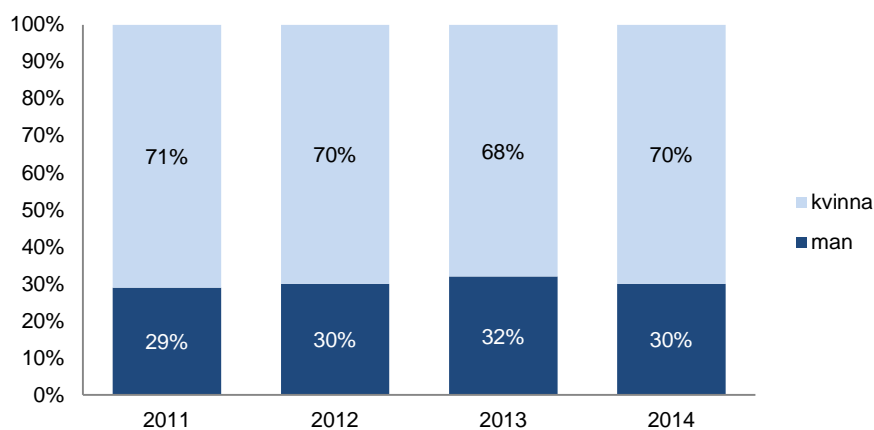
## 6 Demografiska variabler

### Nyckelresultat

- Genomgående är drygt sex av tio resenärer kvinnor
- Totalt under perioden 2011 till 2014 har andelen resenärer i åldersgruppen 70-79 år ökat signifikant.

### 6.1 Kön

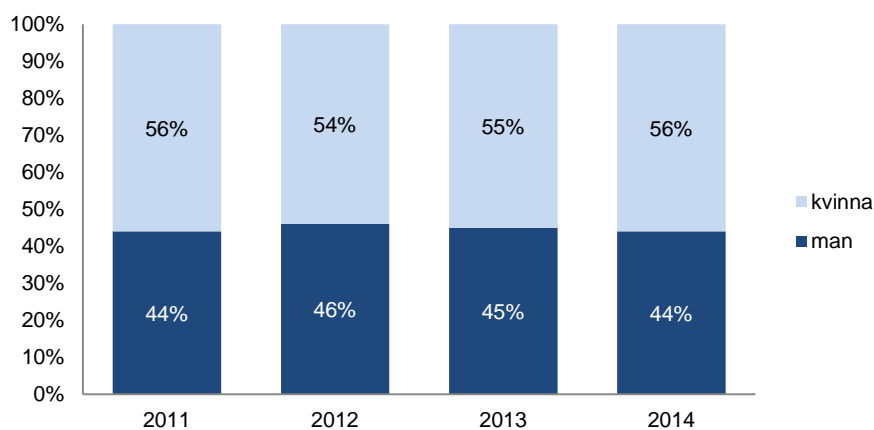
Figur 40. Färdtjänst



Bas färdtjänst: 2011: 19 439, 2012: 23 658, 2013:24 449, 2014: 24 517 IP

Bland de svarande färdtjänstresenärerna är sju av tio kvinnor, och så har fördelningen i stort sett ut sedan 2011. Förändringen mellan 2013 och 2014 i andelen svarande kvinnor respektive män bland färdtjänstresenärerna är signifikant på 95 procentsnivån.

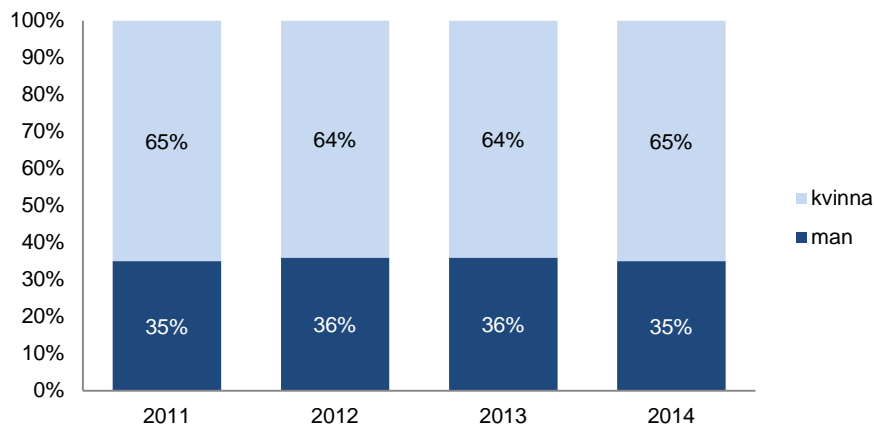
Figur 41. Sjukresor



Bas sjukresor: 2011: 12 214, 2012:12 848, 2013:13 158, 2014: 13 209 IP

Bland de svarande sjukreseresenärerna är drygt varannan en kvinna, och har så varit under hela perioden.

Figur 42. Totalt

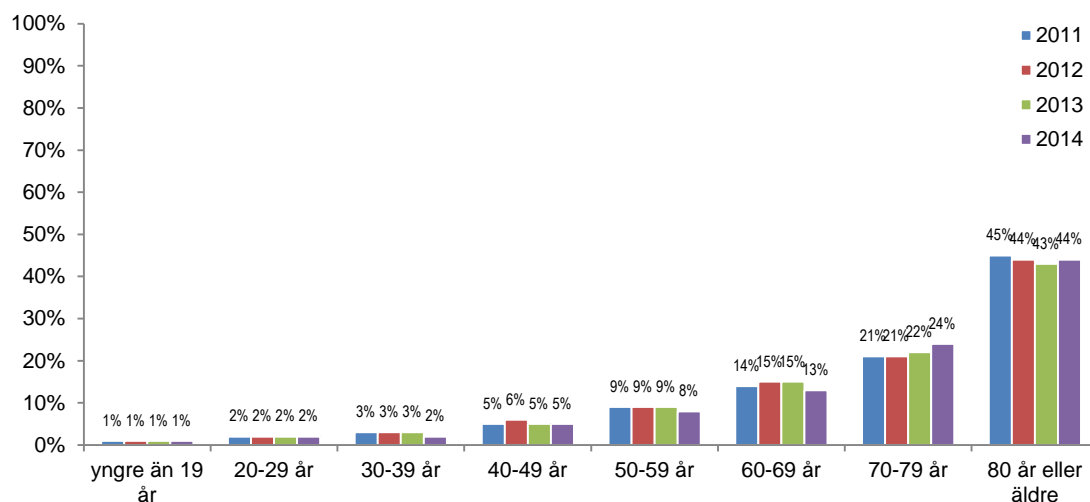


Bas samtliga: 2011: 31 653, 2012: 36 506; 2013: 37 607, 2014: 37 726 IP

Totalt är drygt sex av tio respondenter kvinnor, och så har det sett ut under hela perioden 2011 till 2014. Ökningen av andelen kvinnliga resenärer och minskningen av andelen manliga resenärer bland de svarande mellan 2013 och 2014 är signifikant.

## 6.2 Ålder

Figur 43. Färdtjänst

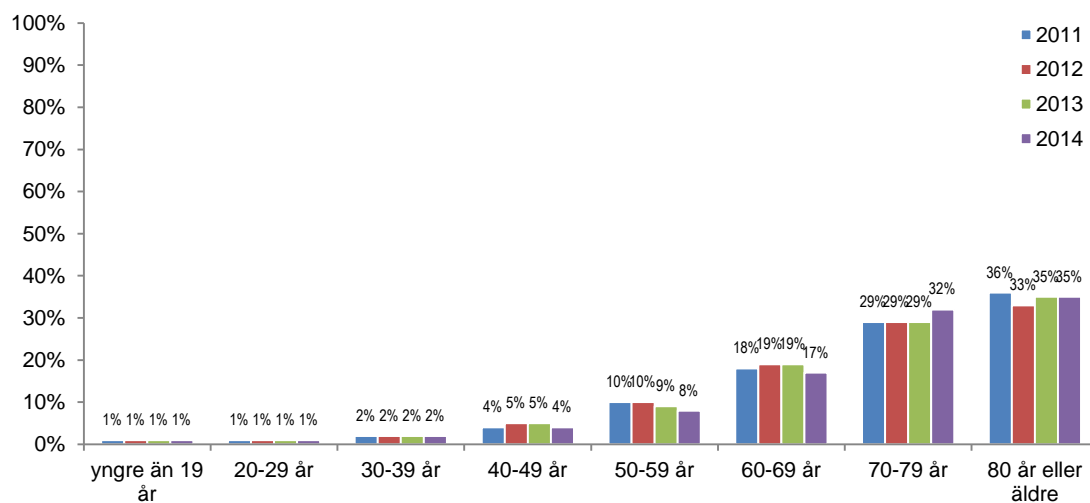


Bas färdtjänst: 2011: 19 439, 2012: 23 658, 2013: 24 449, 2014: 24 517 IP

För färdtjänsten har under perioden 2011 till 2014 de största signifikanta förändringarna inom fördelningen av åldersgrupperna skett bland resenärer över 70 år. Särskilt gruppen 70-79 år har ökat sin andel signifikant, medan andelen 80+ år totalt sett minskat under perioden.

Det har skett förändringar skett i några åldersgrupper mellan 2013 och 2014. Förändringarna är signifikanta för åldersgrupperna 60-69, 70-79 samt 80+ år, där en minskning har skett med två procentenheter för gruppen 60-69 år, samt en ökning om två procentenheter respektive en för de båda äldre grupperna.

Figur 44. Sjukresor



Bas sjukresor: 2011: 12 214, 2012: 12 848, 2013: 13 158, 2014: 13 209 IP

Under perioden 2010-2014 har signifikanta förändringar skett inom åldersgrupperna för sjukresenärer. Gruppen 40-49 har minskat sin andel, liksom grupperna 50-59 och 60-69 år. Däremot har gruppen 70-79 år ökat

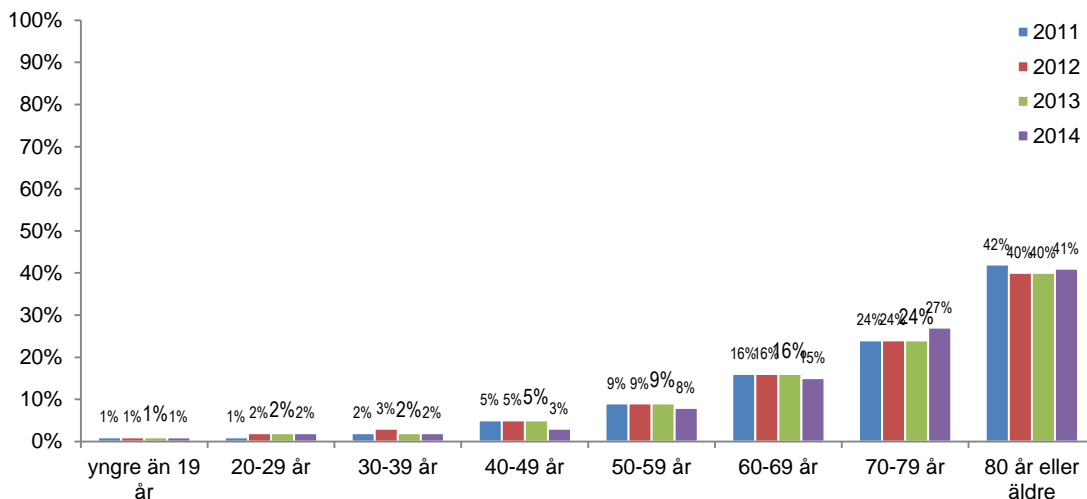


sin andel. Andelen för gruppen 80+ år har minskat under perioden. Fördelningen mellan åldersgrupperna bland sjukreseresenär över 40 år har förändrats mellan 2013 och 2014. Förändringarna är signifikanta för samtliga åldersgrupper från 40 år och upp till 79 år. I de tre yngre grupperna mellan 40 och 69 år har en signifikant minskning ägt rum, medan gruppen 70-79 år har ökat sin andel signifikant.

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

Totalt under perioden 2011 till 2014 har andelen för åldersgrupperna 50-59 samt 60-69 år minskat signifikant medan gruppen 70-79 år ökat sin andel. Den äldsta gruppen 80+ år har minskat sin andel signifikant.

Figur 45. Totalt



Bas samtliga: 2011: 31 653, 2012: 36 506, 2013: 37 60, 2014: 37 726 IP

---

# Appendix

---

## 7 Bokningsprocessen

### 7.1 Bakgrundsinformation

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

Under 2014 genomfördes totalt 37 726 intervjuer. Av dessa var 24 517 färdtjänstintervjuer och 13 209 sjukreseintervjuer. Undersökningen har genomförts på motsvarande nivå sedan 2011.

Totalt täcker ANBARO in färdtjänst och/eller sjukresor i 235 kommuner, d.v.s. 81 procent av landets kommuner deltar ingår i undersökningen, fördelat på 18 ansvariga organisationer. Dessa kommuner täcker in 82 procent av befolkningen som är 15 år och äldre.

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

### 7.2 Deltagare 2014

Under 2014 var antalet deltagare 18 stycken. För den deltagare som önskar kan resultatet delas upp i fördefinierade geografiska områden. Se nedanstående uppställning för fördelning av antalet intervjuer per deltagare:

Deltagande bolag i december 2014	Frågepaket	Antal intervjuer per dag	Därav färdtjänst	Därav sjukresor
Dalatrafik	Large	8	4	4
Göteborgs stad	Small	7	7	0
Jönköpings Länstrafik	Medium	6	4	2
Kalmar Länstrafik	Large	5	2	3
Karlstadsbuss/Karlstads kommun	Small	2	2	0
Regionförbundet södra Småland/ Länstrafiken Kronoberg	Small	4	2	2
Linköpings kommun	Small	4	4	0
Länstrafiken i Jämtlands län AB	Small	2	1	1
Länstrafiken Norrbotten AB	Small	3	1	2
Skånetrafiken	Small	7	3	4
Länstrafiken Örebro	Small	4	2	2
Värmlandstrafik AB	Medium	6	3	3
Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrland	Large	5	3	2
X-Trafik	Small	5	3	2
ÖstgötaTrafiken, AB	Medium	5	3	2
Stockholms läns landsting	Special	15	12	3
Västtrafik	Special	6	3	3

## 7.3 Definitioner

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

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

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

**Nöjda** = resenärer som på frågorna angivit betyg 4+5

**Missnöjda** = resenärer som på frågorna angivit betyg 1+2

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

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

## 7.4 Metod

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

I bilaga 1 presenteras metod och undersökningsprocessen i korthet.

## 7.5 Frågebatteri.

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

Sedan 2011 indelas frågorna i tre olika frågepaket:

- **Small:** innehåller en bas av frågor som identifierades som essentiella
- **Medium:** innehåller ytterligare detaljerade frågor
- **Large:** innehåller samtliga ställda frågor (från 2010) exklusive två stycken frågor

Generellt ökar analysmöjligheterna ju fler frågor som ställs. Analysen "perfekt kvalitet" (sexfältaren) kan inte göras med mindre än att man har frågepaketet medium. Med ett större frågepaket ger analysen i åtgärdsmatrisen en tydligare och klarare bild av vad som fallerar och vad

som behöver åtgärdas. Det i sin tur är en tidsbesparing på sikt. Inga extra beställningar och undersökningar behövs, där underlaget kan anklagas för att innehålla för få respondenter när man gör frågeinsatsen under en kortare tid.

Ju fler frågor som ställs och som man har tidsserier på, desto bättre kan man bemöta kritik. Och problem som kommit fram i analyser och som man arbetat med kan man påvisa effekter utav, genom de löpande tidsserierna. D.v.s. man får kvitto på utfört arbete. Tidsserierna visar också säsongsförändringar och förändringar över tid som i sin tur kan förklara nedgångar i betyg på en generell nivå.

Nuvarande frågepaket redovisas i Bilaga 3.

## 7.6 Webbrapporten

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

---

Bilagor

---

## 8 Bilagor

1: Systemöversikt dagliga urval och intervjuförfarande

2: ANBARO rikstabeller 2014

3: Frågepaket ANBARO från 1 januari 2011

## För mer information

Mattias Andersson  
Svensk Kollektivtrafik  
[mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se](mailto:mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se)

### Om Ipsos

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