

Kollektivtrafikbarometern och Barometern för anropsstyrd trafik
Vi mäter och jämför kvaliteten på Sveriges kollektivtrafik



Kvalitet går att mäta

Hur vet vi om resenärerna är nöjda? Har fler valt att nyttja kollektivtrafiken efter de senaste satsningarna i regionen? Fungerar färdtjänsten som vi planerat? Med hjälp av våra uppföljningssystem *Kollektivtrafikbarometern (KOLBAR)* och *Barometern för anropsstyrd trafik (ANBARO)* följer Svensk Kollektivtrafik löpande kollektivtrafikens utveckling regionalt och nationellt och erbjuder våra medlemmar en unik möjlighet att mäta och jämföra kvaliteten på kollektivtrafiken runtom i Sverige.

Kollektivtrafikbarometern

Kollektivtrafikbarometern är en kvalitets- och attitydundersökning om kollektivtrafikbranschen. Genom att använda Kollektivtrafikbarometern får många trafikupphandlande bolag och kollektivtrafikmyndigheter ett mätbart, objektiva resultat för kundupplevd kvalitet på sin trafik, både lokalt och regionalt.

Svensk Kollektivtrafik sammanställer resultat för riksgenomsnittet i en årlig rapport. Det ger möjlighet till jämförelser med olika delar av landet. Resultatet fungerar också som ett underlag för analyser av olika faktors drivkraft på resandet och nöjdheten med kollektivtrafiken.

Över 50 000 telefonintervjuer genomförs löpande under hela året. De som intervjuas i undersökningen är ett slumpmässigt urval av svenska folket mellan 15-75 år, både de som använder kollektivtrafiken och de som inte gör det. De tillfrågade får svara på frågor om vad de anser om sin lokala och regionala kollektivtrafik samt om deras resande dagen innan intervjun. Det finns även en möjlighet för deltagande medlemmar att lägga till valfria frågor i undersökningen.

KOLLEKTIVTRAFIKBAROMETERN GER SVAR PÅ FRÅGOR OM:

- **Attityd.** Synen på kollektivtrafik, lojalitet, upplevelsen av bland annat trygghet samt drivkrafter för att välja kollektivtrafik.
- **Service och kvalitet.** Nöjdhet med t ex linjeutbud, information, möjlighet att köpa biljetter, fordonens skick och bemötande.
- **Resvanor.** Individens förflyttningar under dagen före intervjun, t ex färdmedel, reslängd, ärendet med resan.
- **Varumärke.** Kollektivtrafikens och trafikhuvudmannens varumärke i jämförelse med bilen. Analys av vilka faktorer som påverkar resandet och nöjdheten.
- **Marknadsandel.** Andel av befolkningen som använder sig av kollektivtrafik som huvudsakligt färdmedel.
- **Bakgrundsfrågor.** Grundinformation såsom ålder, kön, bilinnehav och funktionshinder.

Anbaro – Barometern för anropsstyrd trafik

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.

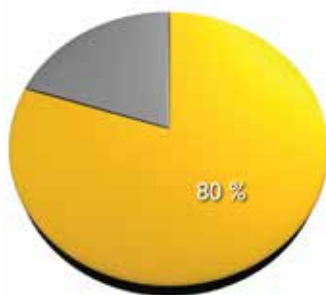
Genom ANBARO ges möjligheter till jämförelser mellan resenärernas nöjdhet med olika transportörer men även med övriga färdtjänst- och sjukreseansvariga i Sverige. Undersökningen pågår löpande och ett urval av de resenärer som genomfört en färdtjänst- eller sjukresa intervjuas per telefon dagen efter genomförd resa. Årligen genomförs drygt 37 000 intervjuer om färdtjänst och sjukresor. De deltagande organisationerna kan välja mellan tre olika frågepaket med olika omfattning och analysmöjligheter. Det finns också en möjlighet att lägga in egna frågor för längre eller kortare tid.

ANBARO GER SVAR PÅ FRÅGOR OM:

- **Beställning och bemötande.** Beställningens utförande, bemötandet av samtalsmottagaren och sammanfattande betyg för beställningen.
- **Intryck av resa.** Resans punktlighet, förarens agerande och sammanfattande betyg på resan.
- **Bakgrundsfrågor.** Resenärens resmönster, funktionshinder, ålder och kön.

Kollektivtrafikbarometern och ANBARO drivs och utvecklas av Svensk Kollektivtrafik. Vill du veta mer? Kontakta oss så berättar vi mer.

KOLLEKTIVTRAFIKEN FÅR HÖGT BETYG AV RESENÄRERNA



80% av resenärerna i den lokala och regionala kollektivtrafiken är nöjda med sin senaste resa.



90% av sjukresenärerna är nöjda med sin senaste beställning samt resa.



91% av färdtjänstresenärerna är nöjda med sin senaste beställning och resa.



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

Svensk Kollektivtrafik
Hornsgatan 15, 1 tr.
118 46 Stockholm
08 - 452 71 30

www.svenskkollektivtrafik.se