

# Månadsrapport Särskild kollektivtrafik (SÄK) 2023

Kundnöjdhetsrapport ANBARO januari

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	<b>INLEDNING</b> .....	3
2	<b>ANMÄRKNING-MÅLUNDERSKRIDANDE</b> .....	4
3	<b>SAMMANFATTANDE RESULTAT</b> .....	5
3.1	R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? .....	5
3.2	R20. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag? .....	6
4	<b>ENSKILDA FRÅGOR: BESTÄLLNING</b> .....	7
4.1	B8. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?.....	7
4.2	B2. Var väntetiden i telefon innan du fick svar i telefon och kunde göra din beställning rimlig? .....	8
4.3	B3. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?.....	9
5	<b>ENSKILDA FRÅGOR: RESAN</b> .....	10
5.1	R17. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? .....	10
5.2	R1. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen? .....	11
5.3	R16. Kom du fram i tid?.....	12
5.4	R7. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?.....	13
5.5	R19. Vilket betyg vill du ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa/sjukresa? .....	14
6	<b>LÄNGRE TIDSSERIE</b> .....	15
6.1	R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, dvs. om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? .....	15

Månadsrapport Särskild kollektivtrafik (SÄK) 2023  
Dnr KTN/53/2023  
2023-02-17

Handläggare  
Mathias Holmlund  
Kollektivtrafik

Region Jämtland Härjedalen  
Box 654, 831 27 Östersund  
www.regionjh.se

# 1 Inledning

Här följer kundnöjdhetsrapport ANBARO för hittillsvarande del av år 2023. I rapporten återfinns resultatet från kundundersökningen angående kundnöjdhet som genomförs med färdtjänst- respektive sjukresenärer i Svensk kollektivtrafiks regi. I undersökningen jämförs Länstrafikens leverantörer mot övriga riket.

Värdena i undersökningen blir allt tillförlitligare desto längre tid av året som passerat, i takt med att antalet respondenter ökar. Länstrafikens värden har varit stabila under en lång följd av år vilket kan utläsas i tidserien för sammanfattande nöjdhet som återfinns i slutet av rapporten.

Under fjolåret nedgick dock nöjdheten på beställningsfrågor, som påverkade det sammanfattande betyget. Förhoppningsvis var detta av tillfällig karaktär och förhoppningen är stor att värdena under 2023 återgår till förutvarande mycket höga nivåer.

Värdena för Jämtland på frågorna i kundundersökningen ligger genomgående på en hög nivå, nöjdheten är stor. Länstrafiken har innehaft topplaceringar alltsedan starten 2008 (placering 1–3) när vi jämförs med övriga riket. Under fjolåret nådde vi inte riktigt ända fram till ”pallplats”, då det blev en delad 4:e plats till följd av en nedgång i nöjdhet avseende beställning.

Under *Sammanfattande resultat* återfinns betyget på den sammanfattande kvalitetsfrågan, där både beställning och själva resan ingår samt ett generellt betyg. Skillnaden på de två är att i den första svarar respondenterna på frågor om den dagen innan faktiskt genomförda resan och beställningen, i den senare svarar respondenterna på hur resorna och beställningar generellt fungerar.

Därefter följer under *Enskilda frågor* resultatet på enskilda delar rörande beställning och resa. Rapporten avslutas med en *tidsserie* över sammanfattande nöjdhet sett över en längre period.

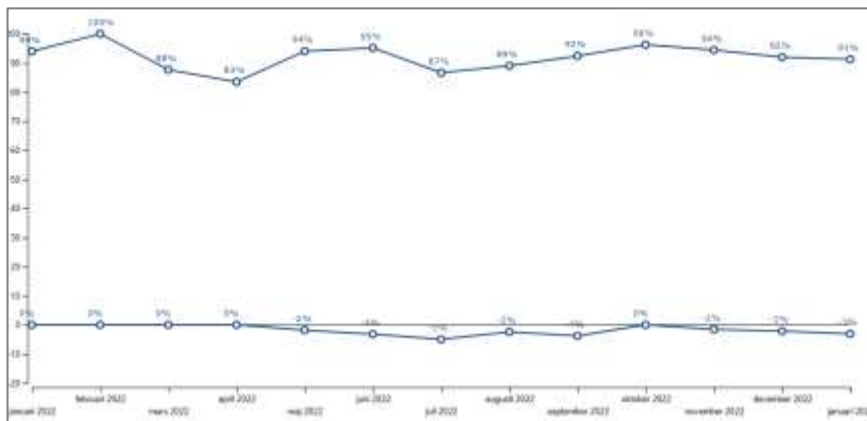
## 2 Anmärkning-målunderskridande

Anmärkning-målunderskridande amt eventuella åtgärder för att säkerställa fortsatt hög kundnöjdhet:

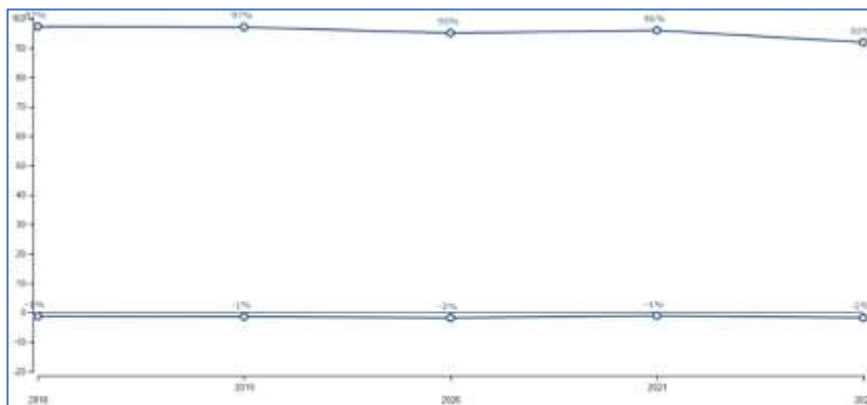
I en av de kvalitetsfrågor som särskilt följs upp, och är målsatta med ett värde, har vi ett fortsatt målunderskridande. Det är *bemötande av beställningsmottagare* där värdet för jan 2023 är nere på 91 % som ger bästa betyg<sup>1</sup>. Ackumulerat värde 2022 var 92 %. 2022 är det enda året sedan starten 2008 som målvärdet underskreds.

Bemötande är oerhört centralt i kundnöjdheten och mäts och följs upp särskilt (både bemötande av beställningsmottagare och bemötande av chaufför). Målvärdet för bägge dessa är satt till 95 %.

Ser vi på tidsserien (jan 2022-jan 2023) i bilden nedan så kan utläsas att nöjdheten med bemötande föll kraftigt mars-april, återhämtade sig maj-juni. Juni enskilt var åter på målvärdet som är satt till 95 %. Tyvärr bröts den uppåtgående trenden i juli, men har i oktober nått målvärdet, för att därefter åter hamna under målvärdet. Tyvärr är januari 2023 månads värde fortsatt under målet.



För att säkerställa att vi åter når målvärdet under 2023 krävs att Reseservice nogsnamt följer detta och att en kontinuerlig dialog med beställningsmottagarna förs. I tidsserien nedan kan ses de senaste 5 årens resultat.



<sup>1</sup> Bästa betyg= andelen som ger betyg 4 eller 5 på en femgradig skala

### 3 Sammanfattande resultat

#### 3.1 R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?

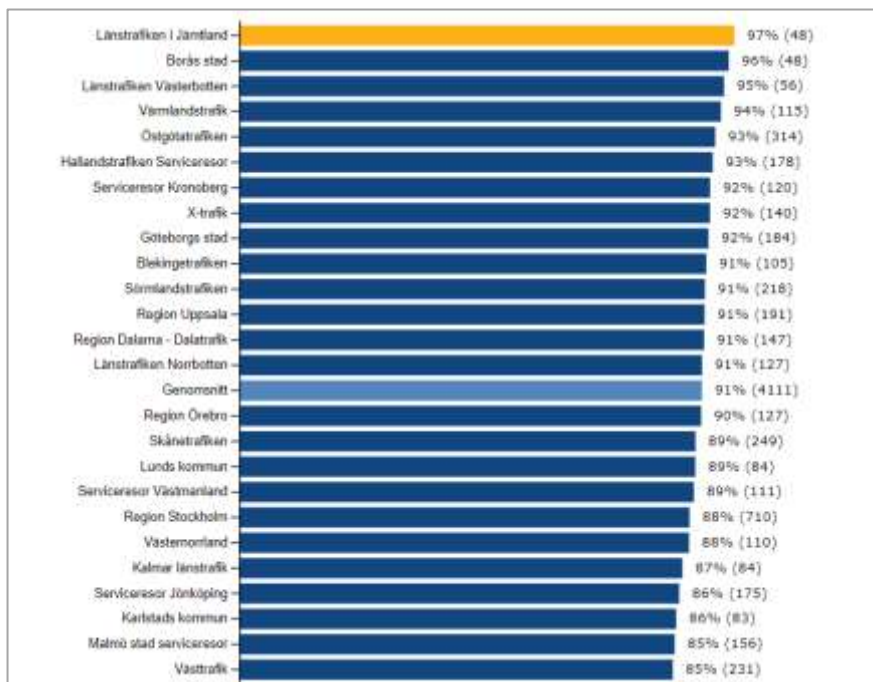
Sett till den sammanfattande frågan: 'R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?' så är andelen som gett bästa betyg (4–5 på en femgradig skala), 97 %, vilket skall jämföras med rikssnittet som ligger på 91 %.

Detta placerar Länstrafiken på 1: a plats i riket beträffande kundnöjdheten. I tabellen nedan återfinns värden (2023 jan) för riket.



Jämtland

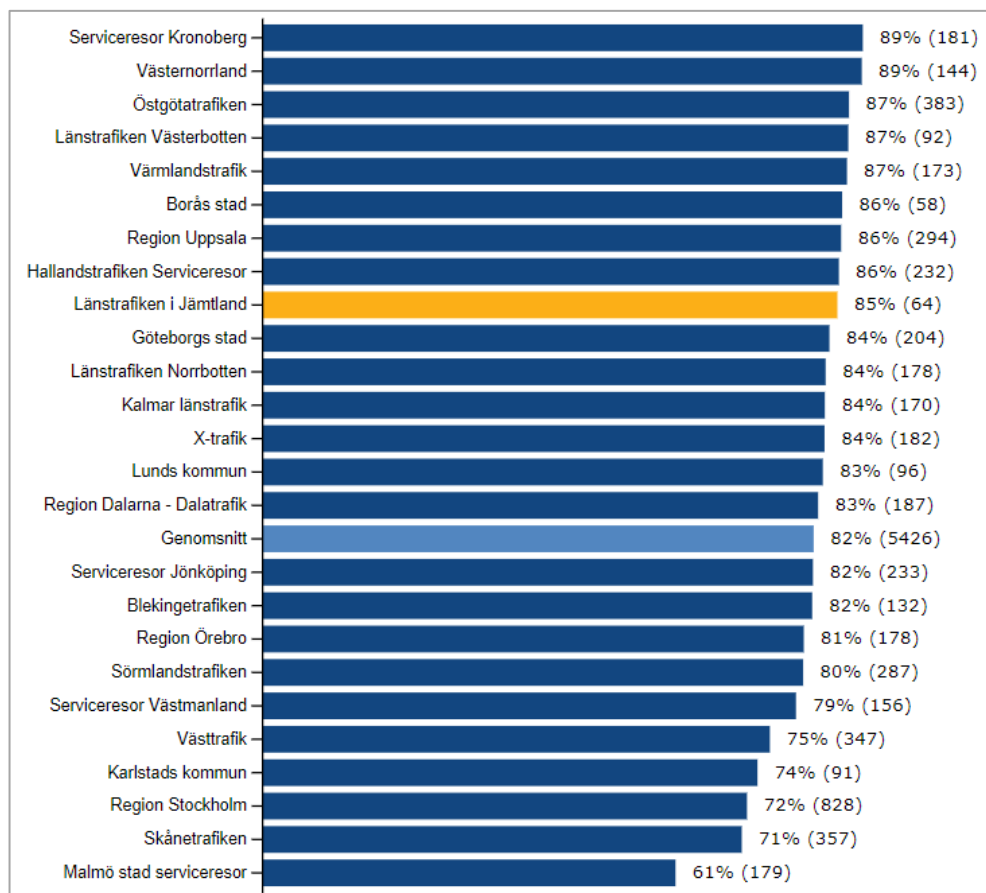
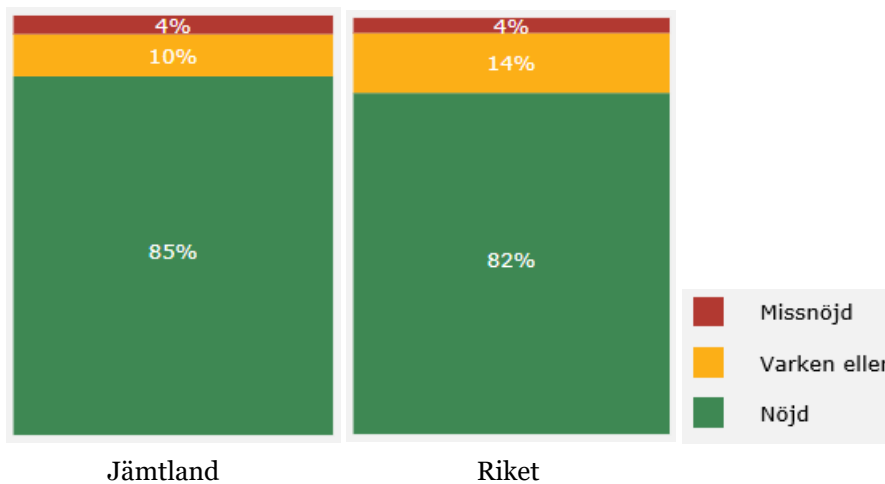
Riket



Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 100 % som gett bästa betyg (rikssnitt 91 %), motsvarande för sjukresor är 91 % (rikssnitt 90 %).

### 3.2 R20. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?

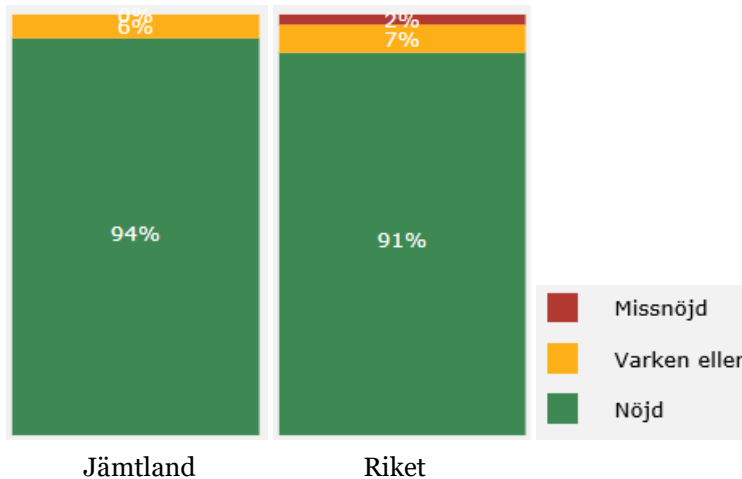
Ser vi på motsvarande generella fråga 'R20. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?' så är andelen som gett bästa betyg (4–5 på en femgradig skala) 85 % vilket skall jämföras med rikssnittet som ligger på 82 %.



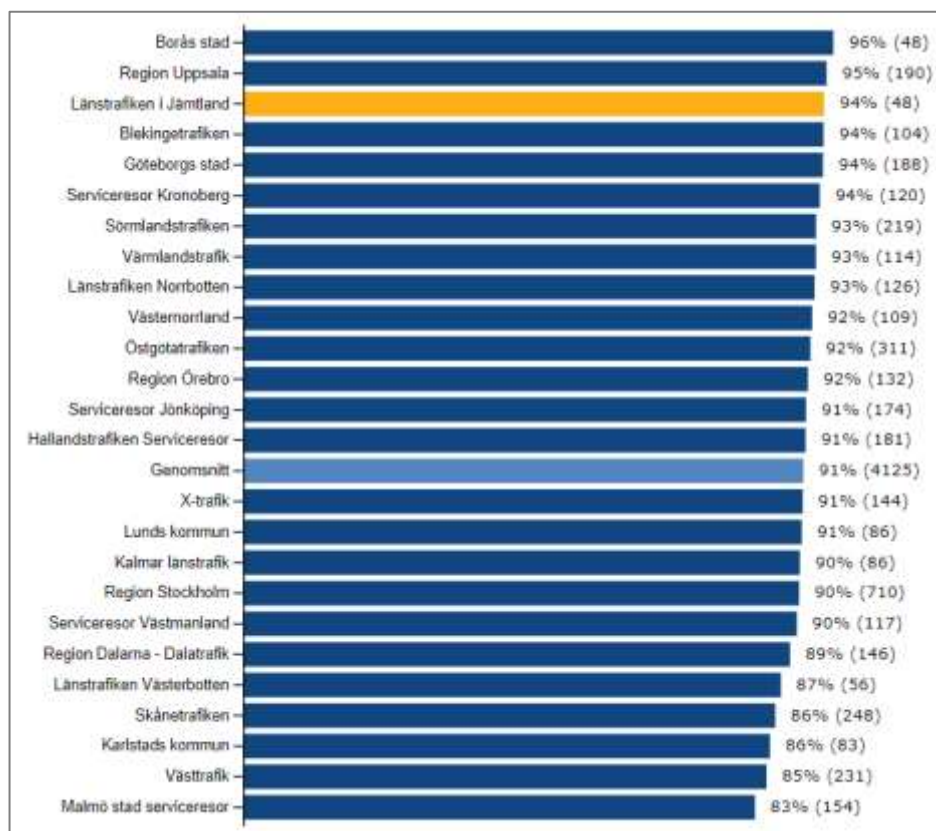
Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 89 % som gett bästa betyg (rikssnitt 82 %), motsvarande för sjukresor är 81 % (rikssnitt 82 %).

## 4 Enskilda frågor: Beställning

### 4.1 B8. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?

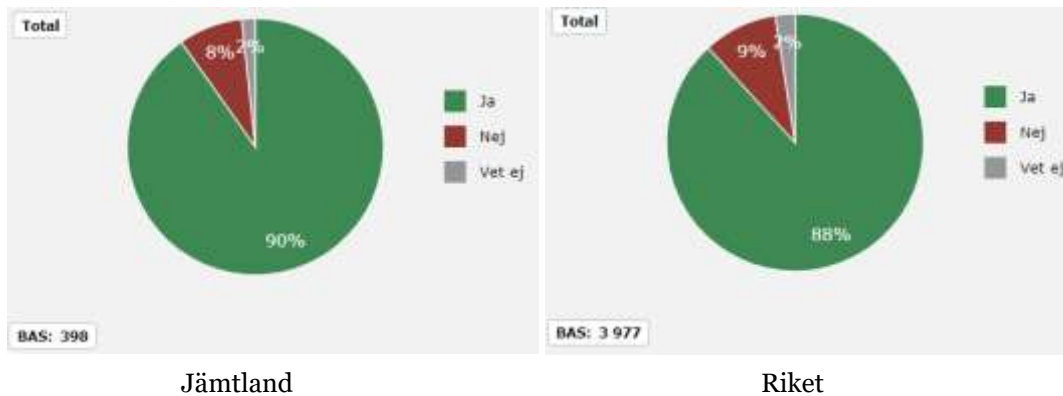


94 % har gett bästa betyg (rikssnitt 91 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket.

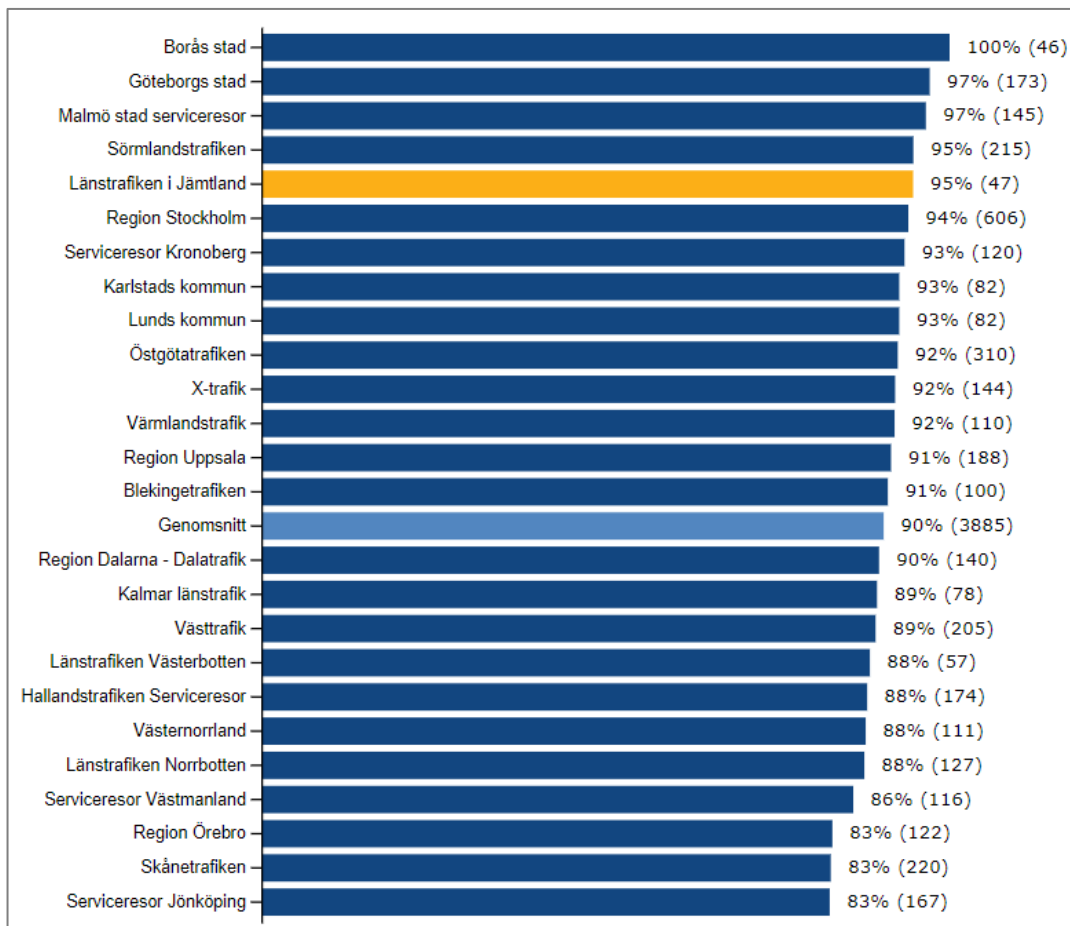


Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 96 % som gett bästa betyg (rikssnitt 91 %), motsvarande för sjukresor är 91 % (rikssnitt 90 %).

## 4.2 B2. Var väntetiden i telefon innan du fick svar i telefon och kunde göra din beställning rimlig?



90 % har svarat ja (rikssnitt 88 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket<sup>2</sup>

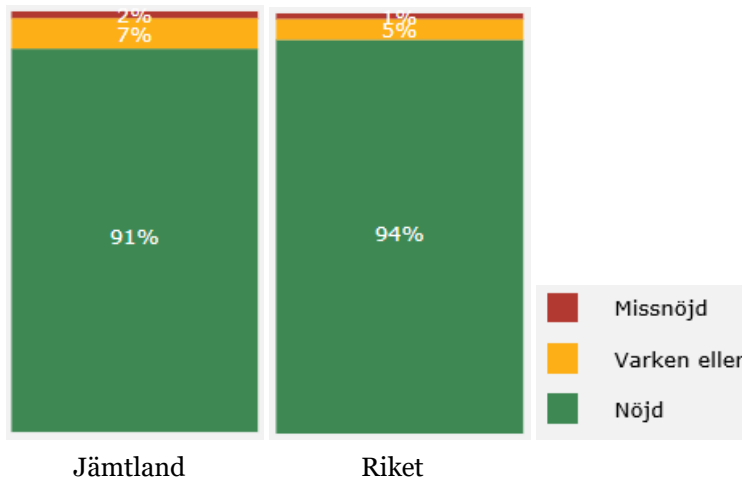


Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 88 % som svarat ja (rikssnitt 88 %), motsvarande för sjukresor är 100 % (rikssnitt 88 %).

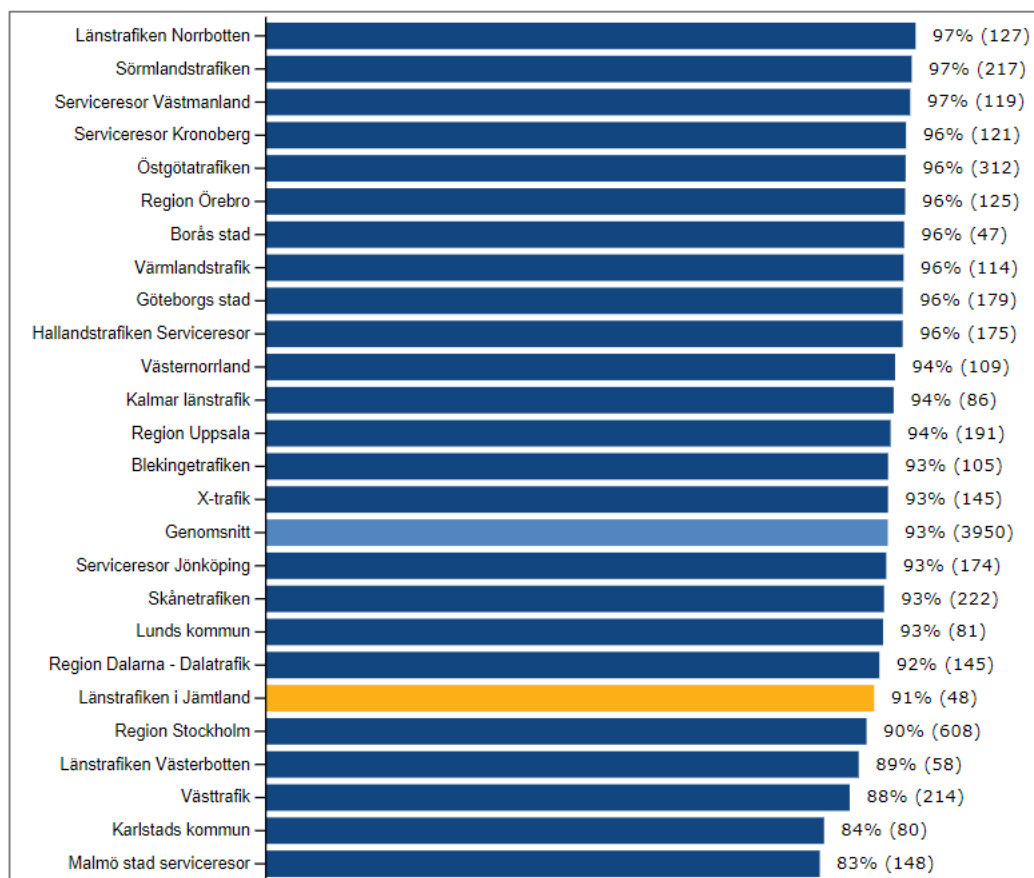
<sup>2</sup> Att procenttalet kan skilja sig något åt beror på att i listan över riket räknas bara ja och nej svar, vet ej alternativet är bortrensat.



### 4.3 B3. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?



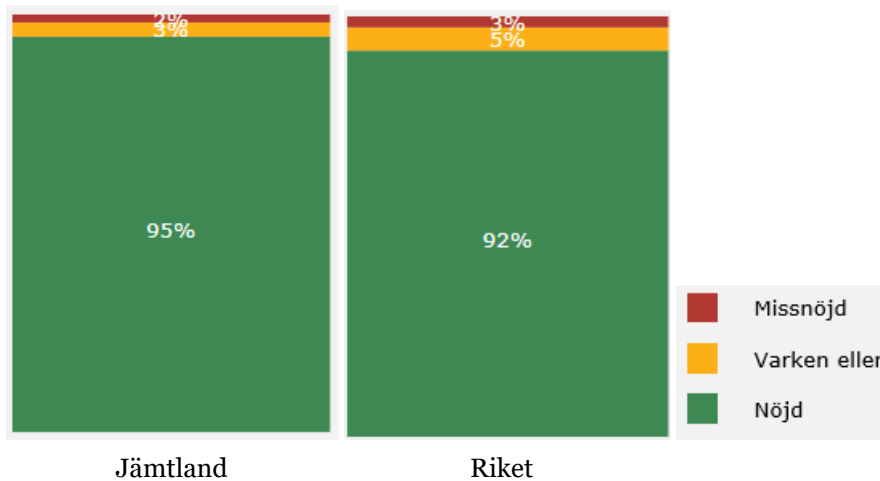
91 % har gett bästa betyg (rikssnitt 94 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket.



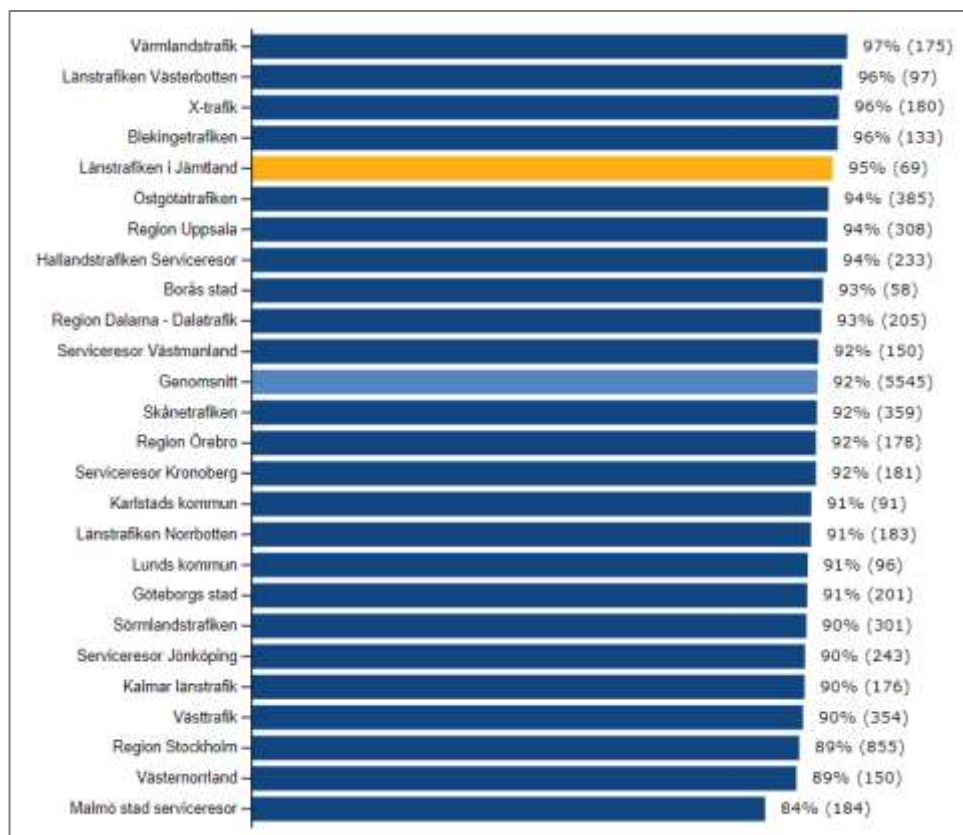
Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 96 % som gett bästa betyg (rikssnitt 93 %), motsvarande för sjukresor är 83 % (rikssnitt 94 %).

## 5 Enskilda frågor: Resan

### 5.1 R17. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?

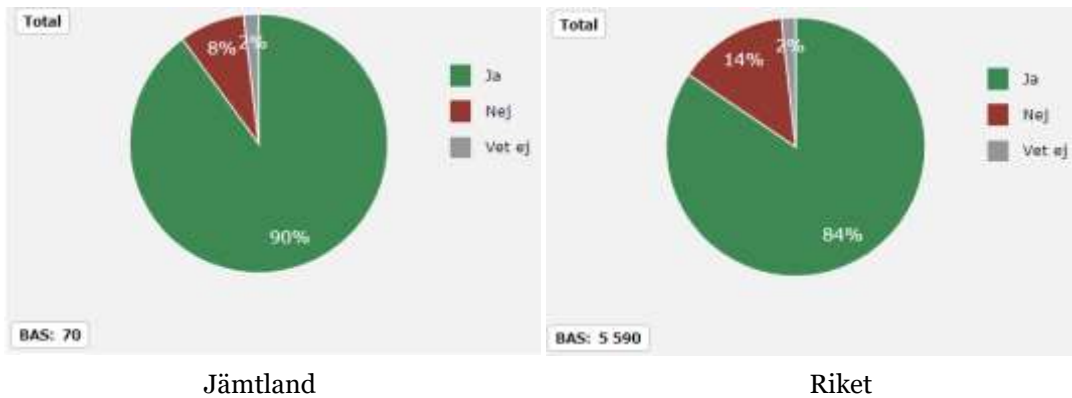


95 % har gett bästa betyg (rikssnitt 92 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket.



Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 96 % som gett bästa betyg (rikssnitt 92%), motsvarande för sjukresor är 93 % (rikssnitt 92 %).

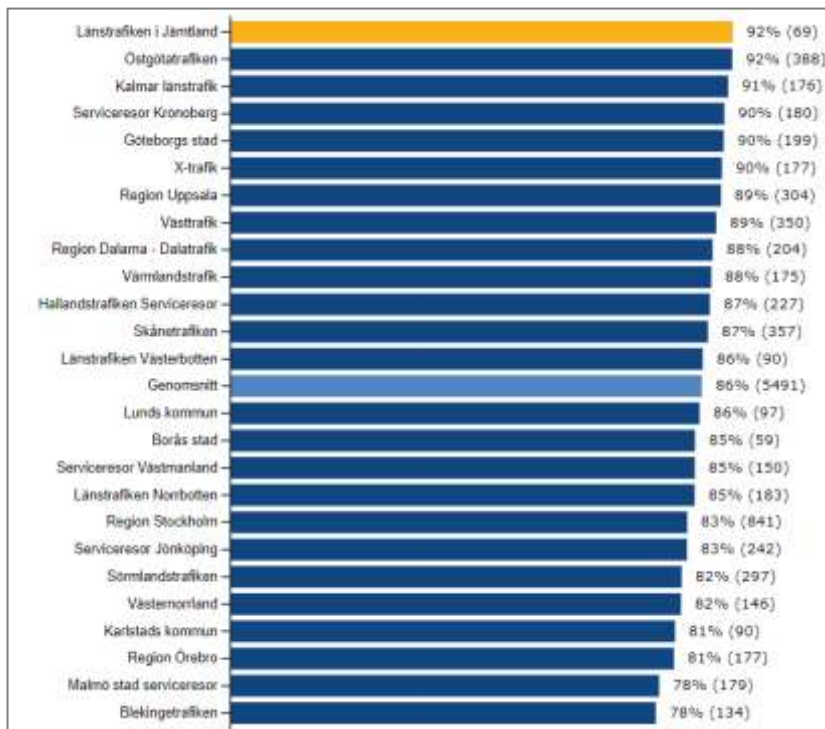
## 5.2 R1. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?



90 % har svarat ja (rikssnitt 84 %). Förseningens längd Jämtland:



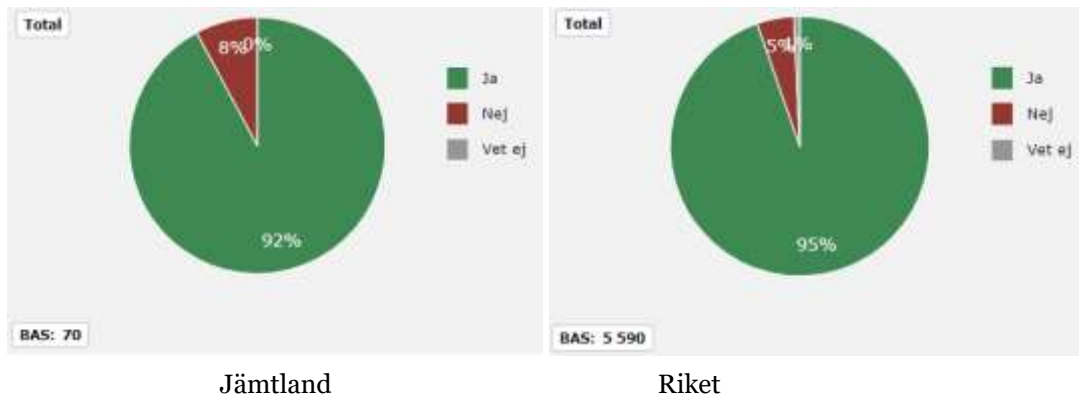
I tabellen nedan återfinns värdena för riket<sup>3</sup>.



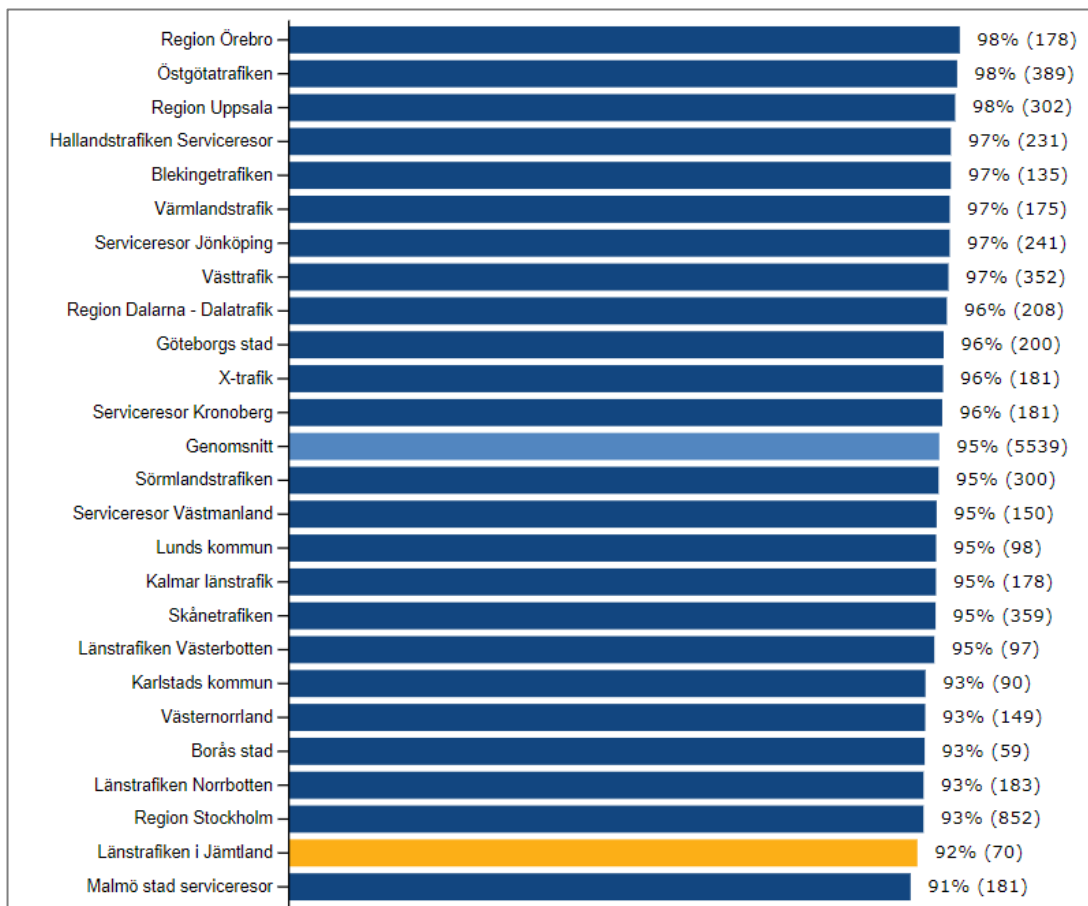
Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 90 % som svarat ja (rikssnitt 84 %), motsvarande för sjukresor är 90 % (rikssnitt 85 %).

<sup>3</sup> Att procenttalet kan skilja sig något åt beror på att i listan över riket räknas bara ja och nej svar, vet ej alternativet är bortrensat.

## 5.3 R16. Kom du fram i tid?



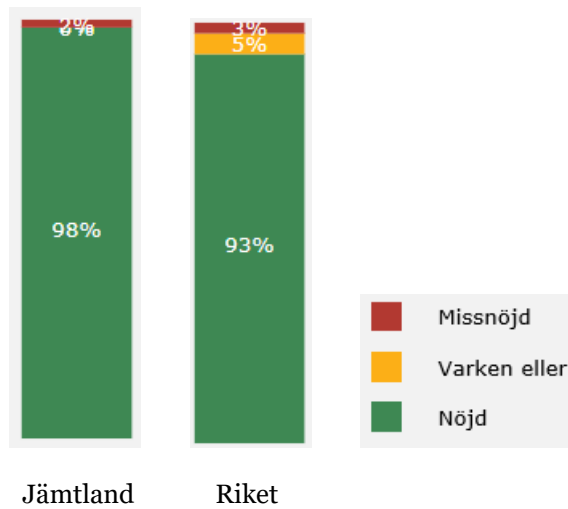
92 % har svarat ja (rikssnitt 95 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket.<sup>4</sup>



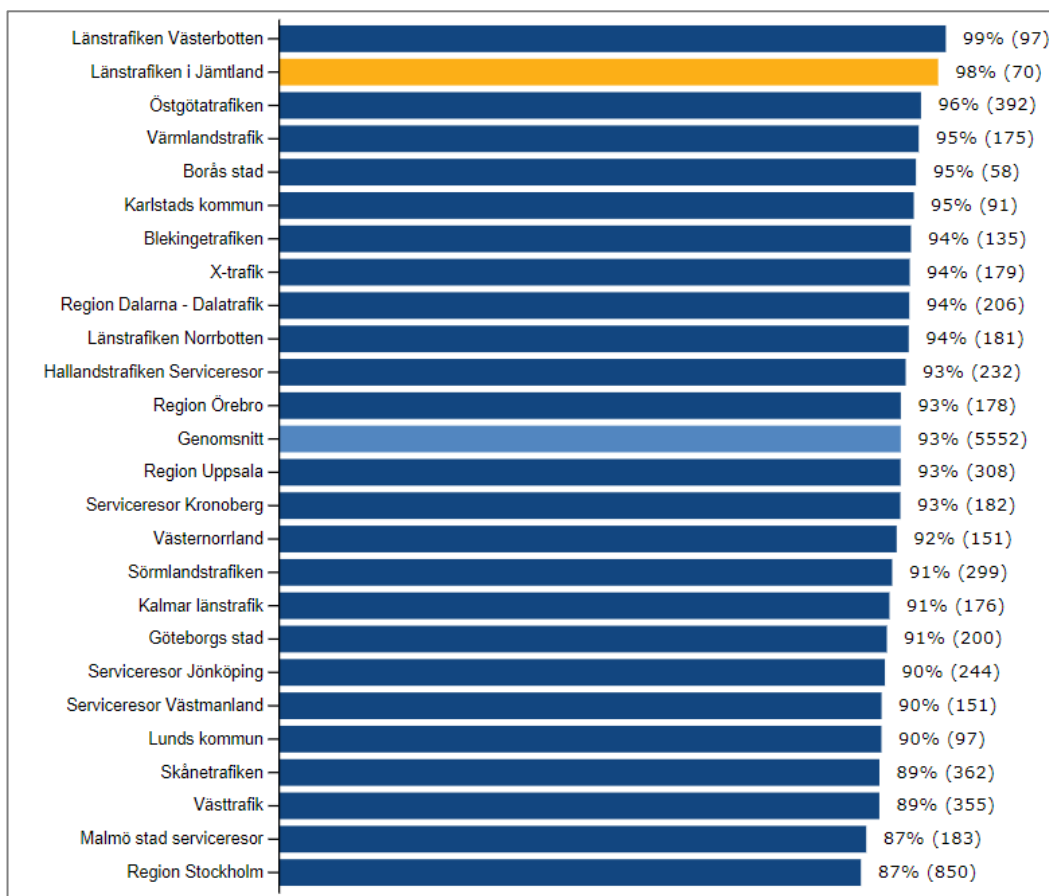
Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 90 % som svarat ja (rikssnitt 94%), motsvarande för sjukresor är 95 % (rikssnitt 95 %).

<sup>4</sup> Att procenttalet kan skilja sig något åt beror på att i listan över riket räknas bara ja och nej svar, vet ej alternativet är bortrensat.

## 5.4 R7. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?

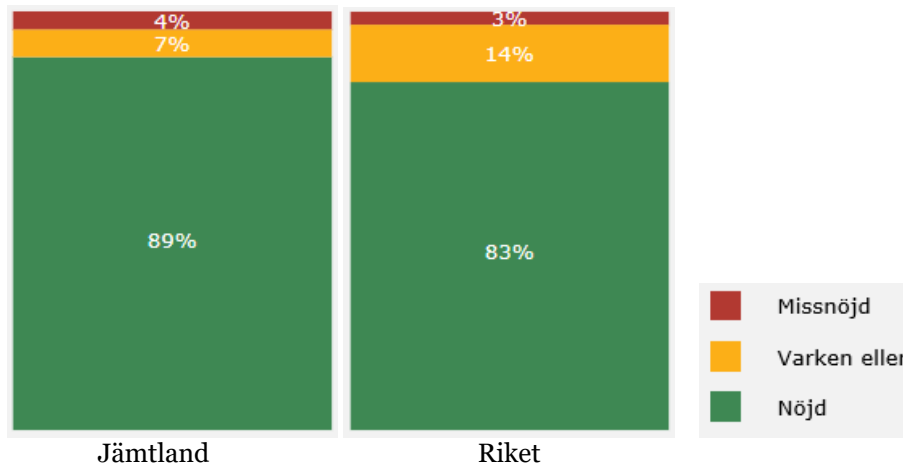


98 % har gett bästa betyg (rikssnitt 93 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket.

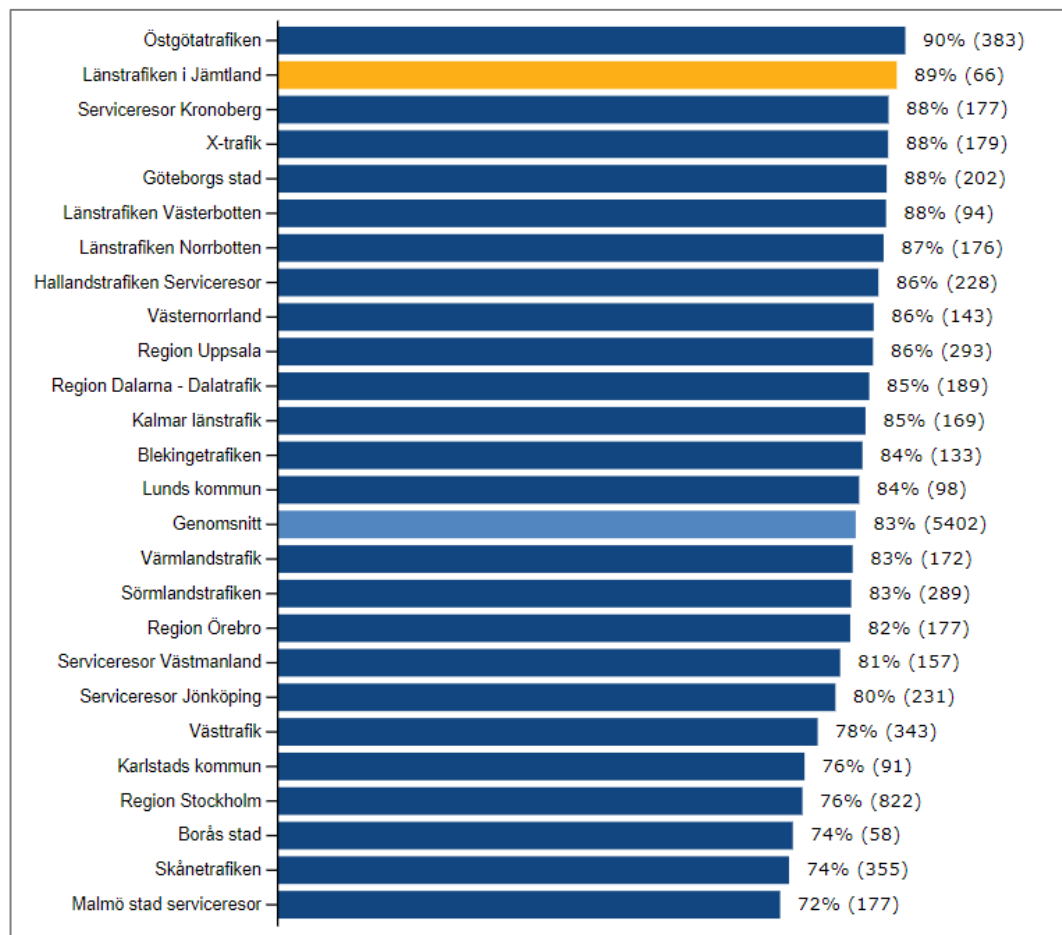


Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 97 % som gett bästa betyg (rikssnitt 92%), motsvarande för sjukresor är 100 % (rikssnitt 93 %).

### 5.5 R19. Vilket betyg vill du ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa/sjukresa?



89 % har gett bästa betyg (rikssnitt 83 %). I tabellen nedan återfinns värdena för riket.



Bryter vi ner resultatet och ser enskilt på färdtjänstresor så är det 93 % som gett bästa betyg (rikssnitt 83%), motsvarande för sjukresor är 84 % (rikssnitt 84 %).

## 6 Längre tidsserie

- 6.1 R18. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, dvs. om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?

Nöjdhet %

