

# Kalmar länstrafik Kundnöjdhet 2022

# Kundnöjdhetsmätningarna skiljer på de olika trafikformerna

- Linjetrafik (Kollbar)
- Sjuk- och färdtjänstresor (Anbaro)
- Handläggning (Hanbaro)



Kollbar, ca 300 personer per månad.  
Webb- och telefonintervjuer.

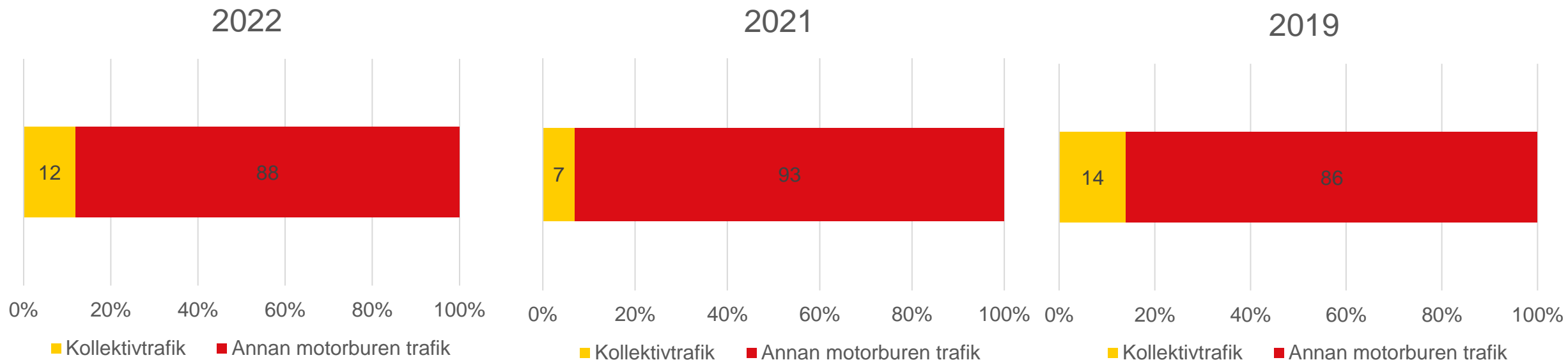


Anbaro ca 200 personer per månad.  
3 om dagen via telefon för sjukresor  
och 3 om dagen färdtjänst.

Hanbaro ca 3 telefonintervjuer per dag

## Tre olika kundnöjdhetsmätningar – Kollbar, Anbaro & Hanbaro

# Linjetrafik



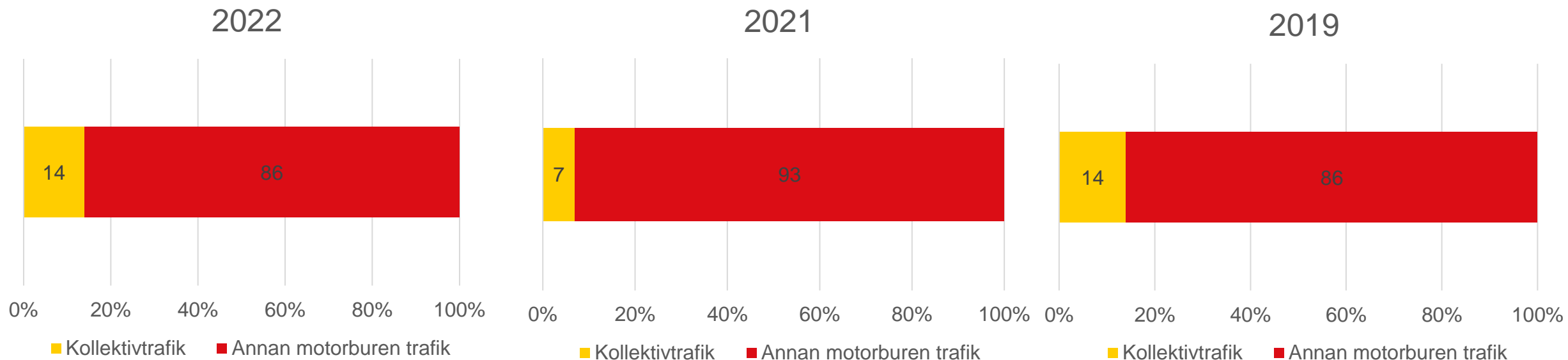
2022 n= 2144

2021 n= 1676

2019 n= 1367

*n= antal respondenter*

## Kollektivtrafikens marknadsandel motoriserat resande



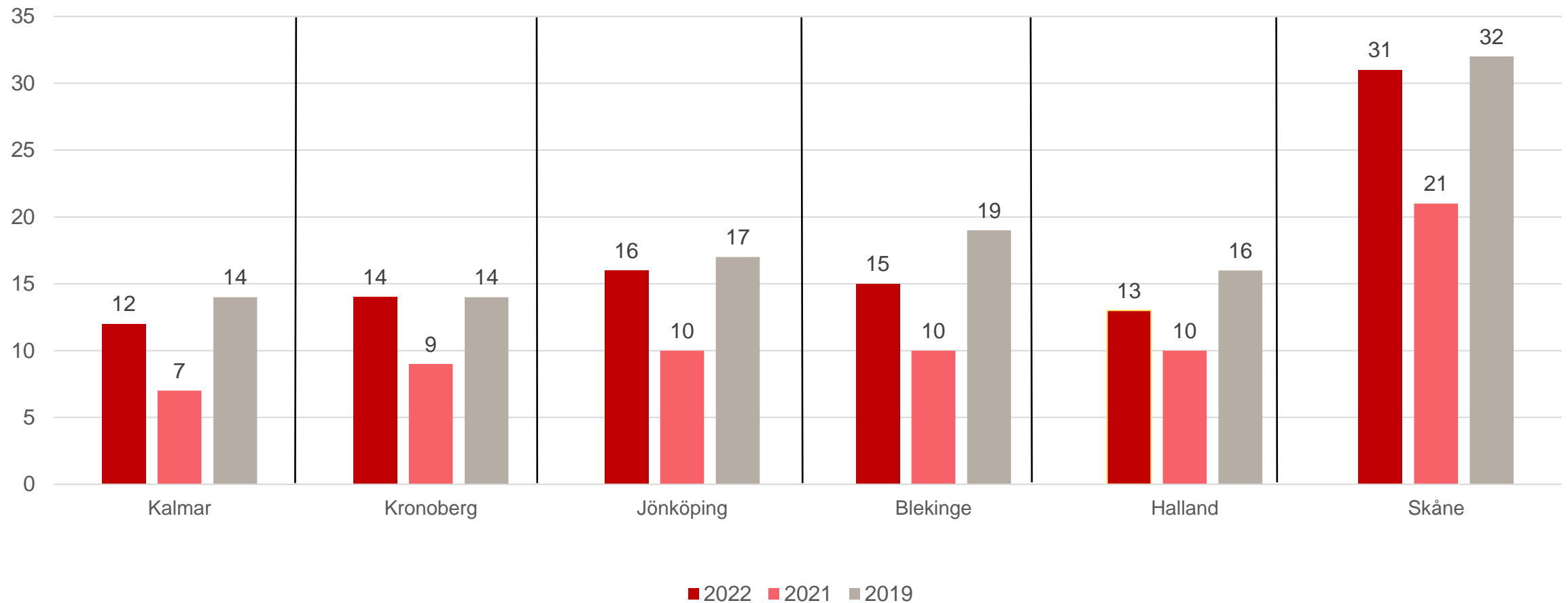
2022 n= 1684

2021 n= 1397

2019 n= 1028

*n= antal respondenter*

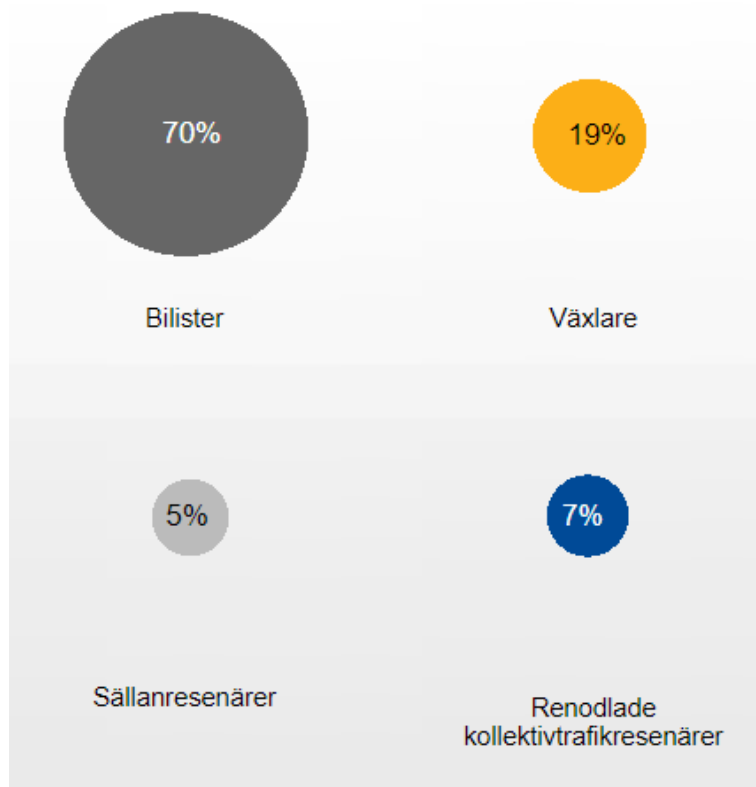
## Kollektivtrafikens marknadsandel motoriserat resande (april-dec)



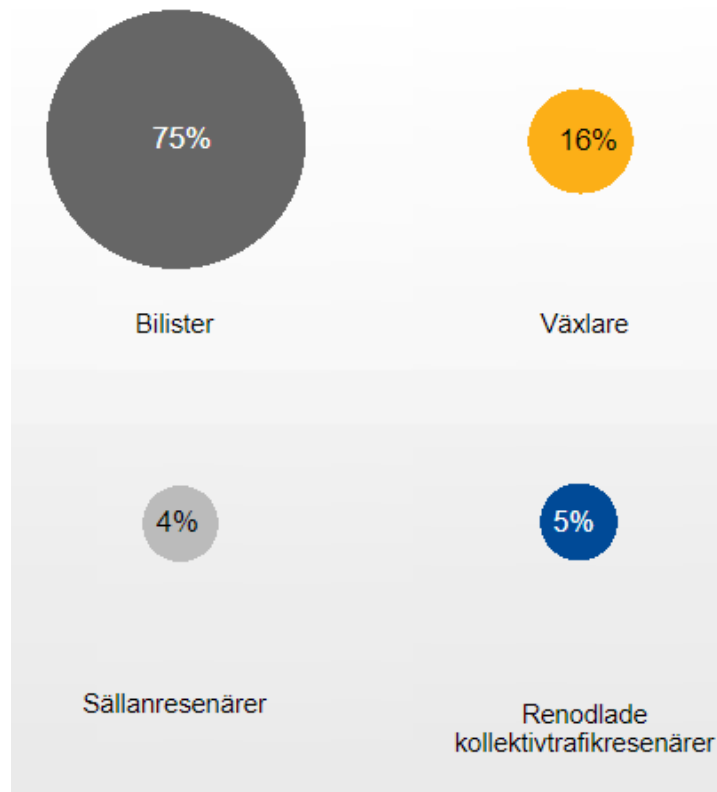
*n= antal respondenter*

## Marknadsandel jämfört med närliggande län 2022, 2021, 2019

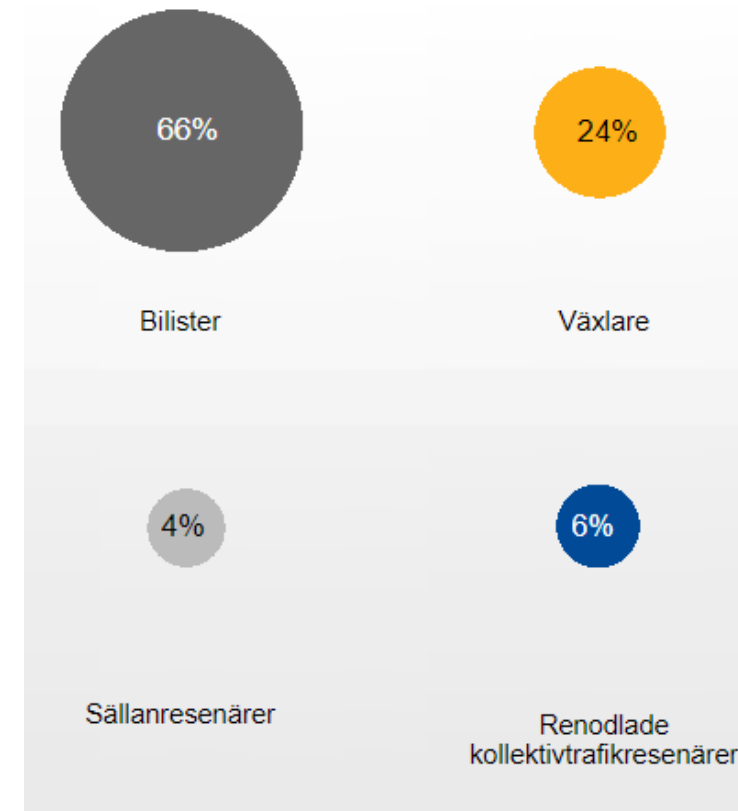
2022  
n= 3844



2021  
n = 3068



2019  
n= 2388



**Bilister** = De som åker bil minst 1-3 dagar per månad och INTE åker kollektivt 1-3 dagar per månad eller oftare.

**Kollektivtrafikresenärer** = De som åker kollektivt minst 1-3 dagar per månad och som INTE åker bil 1-3 dagar per månad eller oftare.

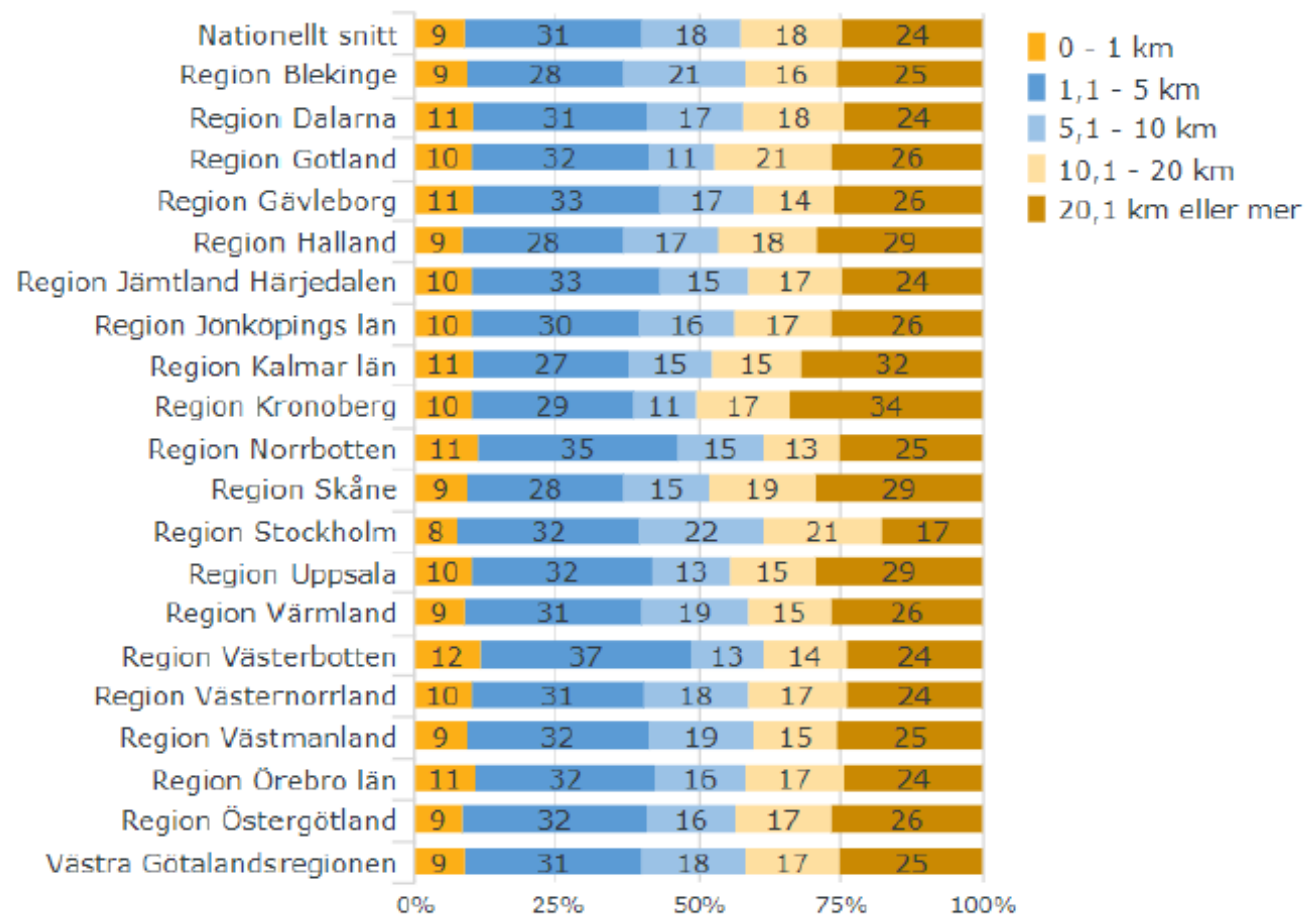
**Växlare** = De som åker bil OCH kollektivt minst 1-3 dagar per månad.

**Sällanresenärer** = De som INTE åker varken bil eller kollektivt minst 1-3 dagar per månad.

*n= antal respondenter*

## Resvanor i Kalmar län 2022, 2021 och 2019

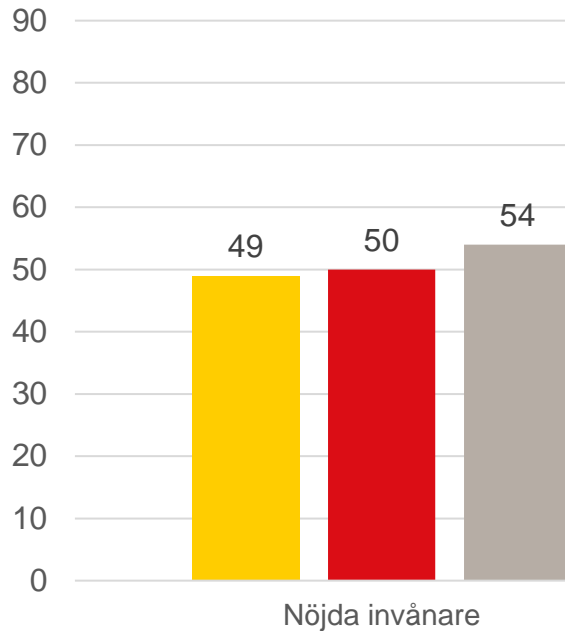
I de allra flesta regioner är det jämförelsevis vanligast med resor mellan 1 och 5 kilometer, i regionerna Halland, Kalmar län, Kronoberg och Skåne är det däremot vanligare med resor över 20 kilometer.



## Resvanor reslängd 2022

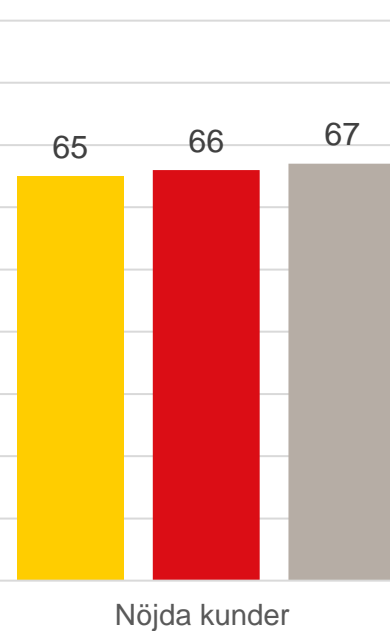


## Invånares nöjdhet



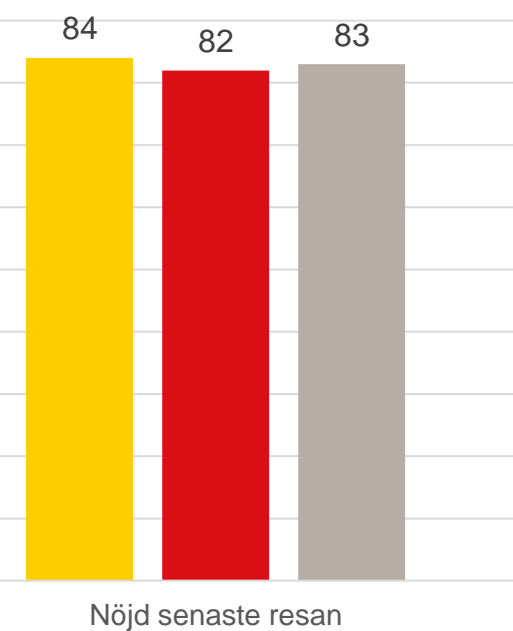
n=2857

## Kunders nöjdhet



n= 1090

## Kunders nöjdhet med senaste resa

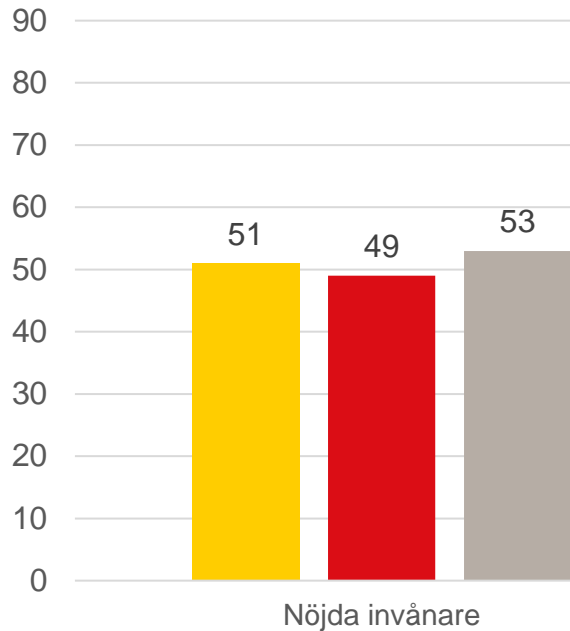


n= 1085

*n= antal respondenter*

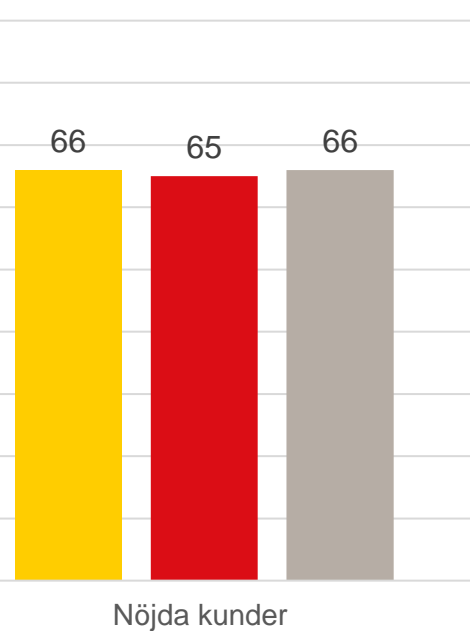
# Nöjdhet linjetrafik 2022, 2021 och 2019 i procent

## Invånares nöjdhet



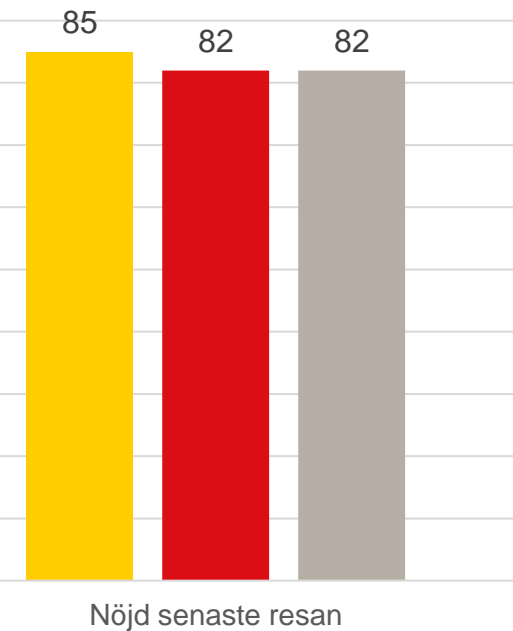
n= 2229

## Kunders nöjdhet



n= 890

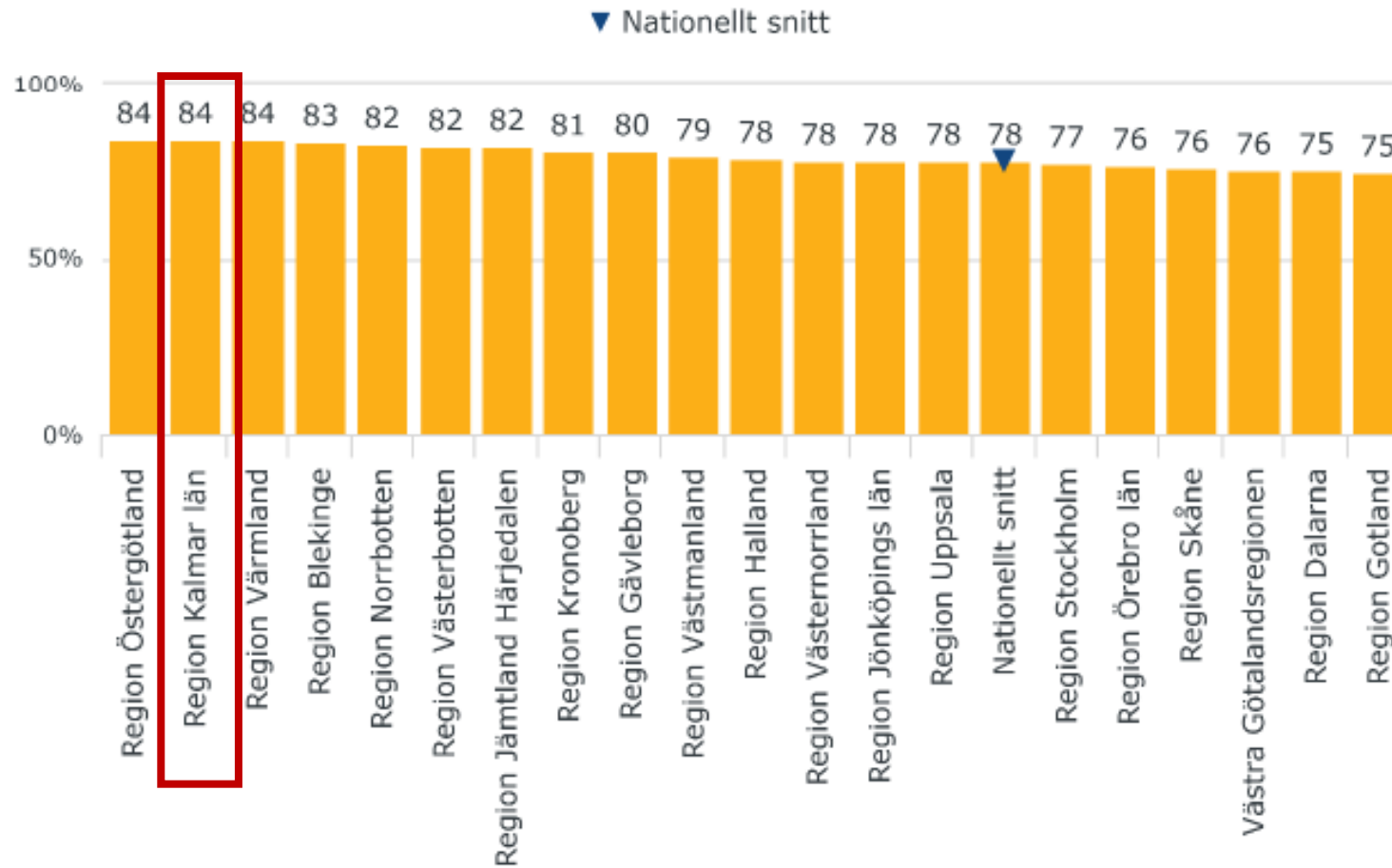
## Kunders nöjdhet med senaste resa



n= 887

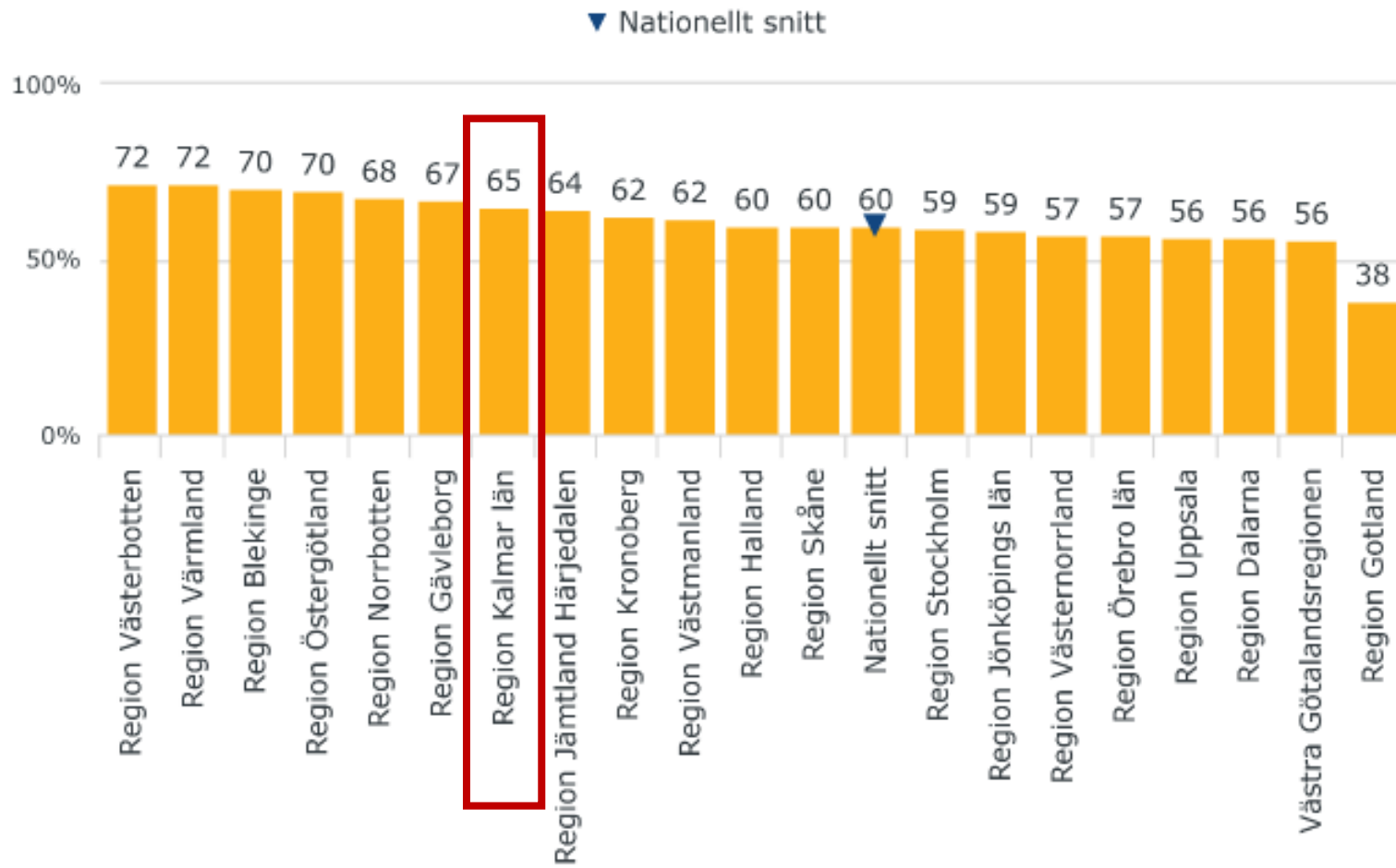
*n= antal respondenter*

**Nöjdhet linjetrafik 2022, 2021 och 2019 i procent (april-dec)**



Figur 2, Kunders nöjdhet med senaste resan med kollektivtrafikbolaget per samtliga regioner år 2022

## Nöjdhet med senaste resan 2022



Figur 4, Nöjd Kund Index (NKI) för kunder per samtliga regioner år 2022

## NKI under 2022

## Topp-5 i Sverige 2022

1. Blekinge	81%
2. Karlstad	80%
2. Norrbotten	80%
<b>2. Kalmar</b>	<b>80%</b>
3. Luleå	80%

*Nationellt snitt: 75%*

*17 län deltar i frågan, Kollektivtrafikbarometern*

## Nöjdhet med bemötande från förare/ombordspersonal

## Topp-5 i Sverige 2022

1. Karlstad	84%
2. Luleå	82%
<b>2. Kalmar</b>	<b>82%</b>
3. Norrbotten	79%
3. Östgötatrafiken	79%
<i>Nationellt snitt</i>	<i>74%</i>

*17 län deltar i frågan, Kollektivtrafikbarometern*

Det är rent och snyggt i fordonen

## Topp-5 i Sverige 2022

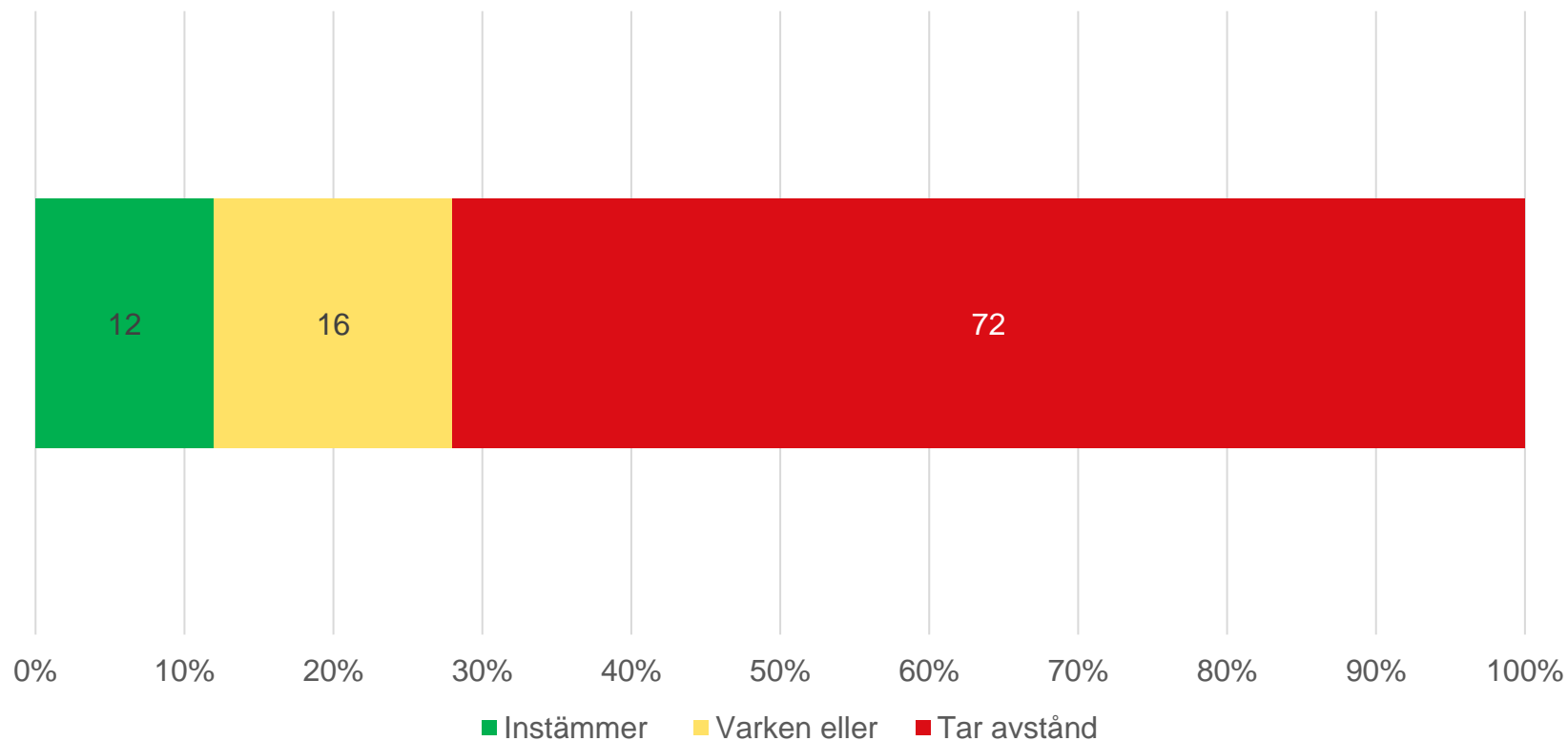
1. Luleå	56%
<b>2. Kalmar</b>	<b>55%</b>
2. Östgötatrafiken	55%
3. Jämtland	51%
4. Karlstad	50%

*Nationellt snitt: 44%*

*22 län deltar i frågan, Kollektivtrafikbarometern*

Information vid förseningar och stopp är bra

## Jag sparar tid genom att resa med Kalmar länstrafik



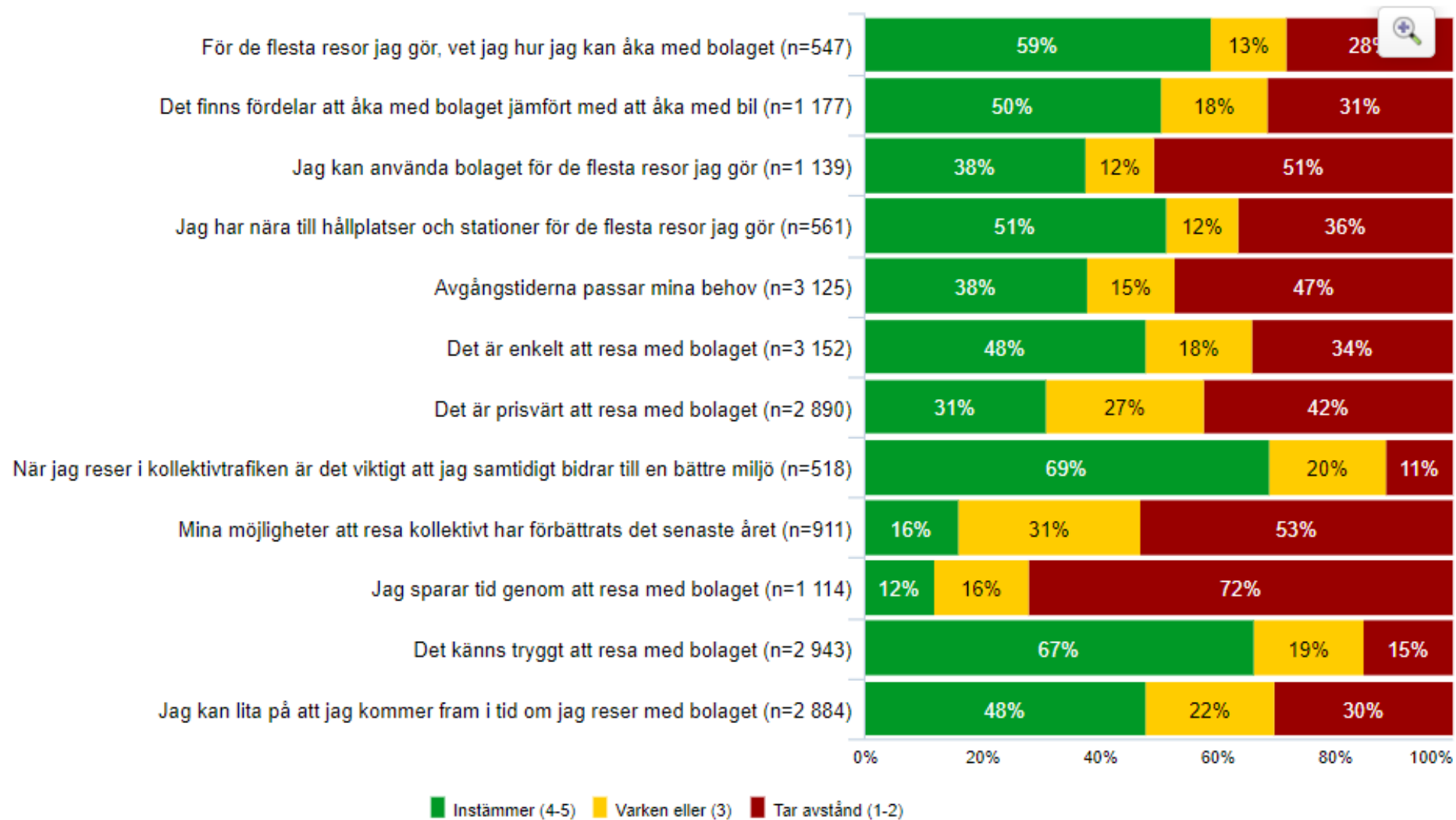
2022 n= 1114

Nationellt snitt: 22%

*n= antal respondenter*

# Jag sparar tid genom att resa med Kalmar länstrafik





## Förutsättningar för att resa med kollektivtrafik Kalmar län 2022

# Kalmar länstrafik RESKOLL

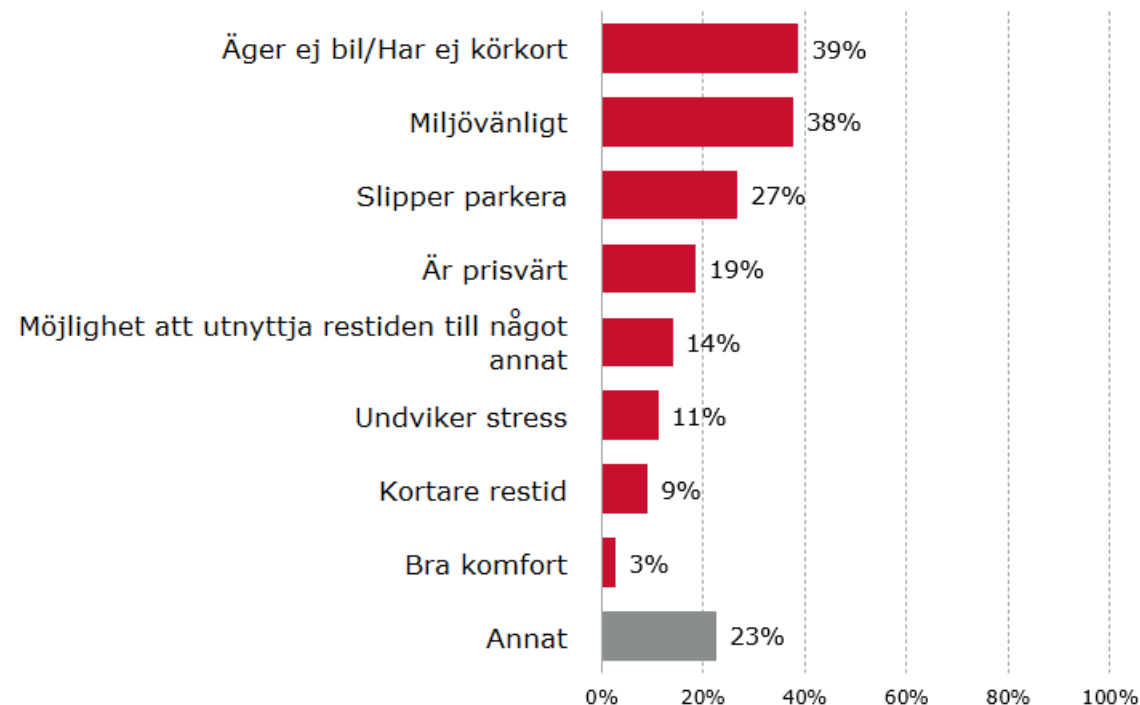
GENOMFÖRD AV ORIGO GROUP  
SEPTEMBER 2022

**Origo Group**

# Skäl till att man åker med Kalmar länstrafik

- *Notera att frågan om skälen till varför man åker med Kalmar länstrafik enbart ställts till de respondenter som svarat att de åker med Kalmar länstrafik minst en gång i månaden.*

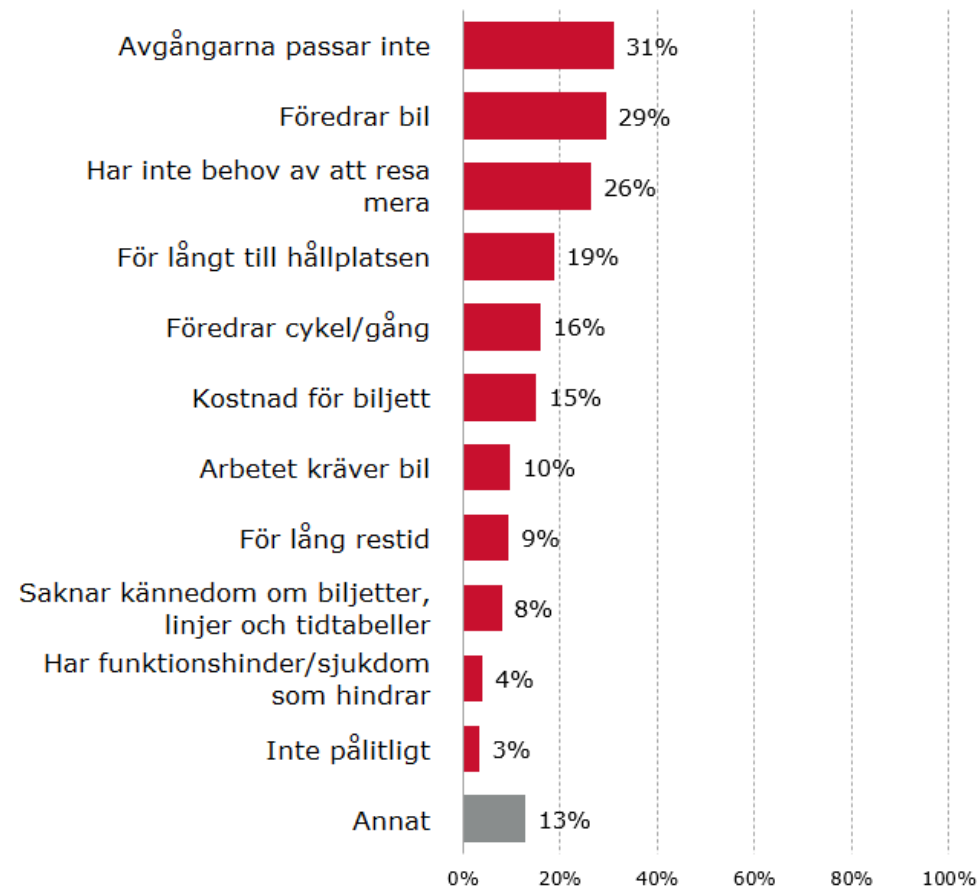
Vilka är de främsta skälen till att du åker med KLT? (n=173)



# Skäl till att man inte åker med Kalmar länstrafik

*Notera att frågan om skälen till varför man inte åker med Kalmar länstrafik enbart ställts till de respondenter som svarat att de åker med Kalmar länstrafik någon gång per kvartal eller mer sällan.*

Vilka är de främsta skälen till att du inte åker med KLT? (n=553)

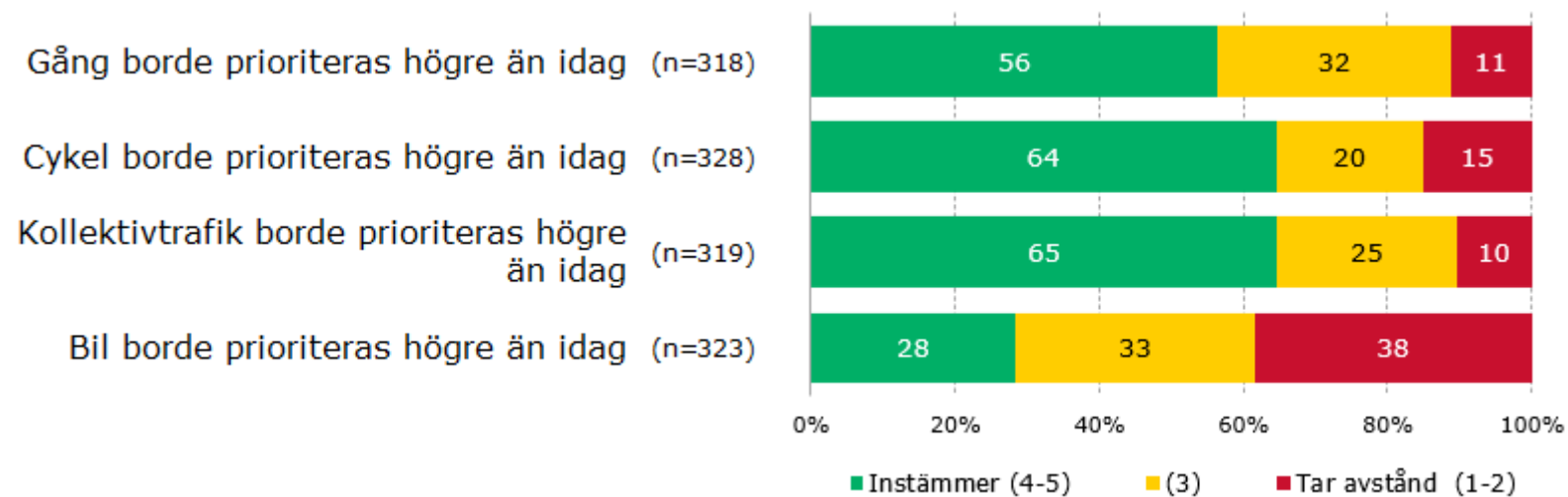


# Övervägt att nyttja kollektivtrafiken mer jämfört med bil

Har du övervägt att nyttja kollektivtrafiken mer jämfört med bil? (n=566)

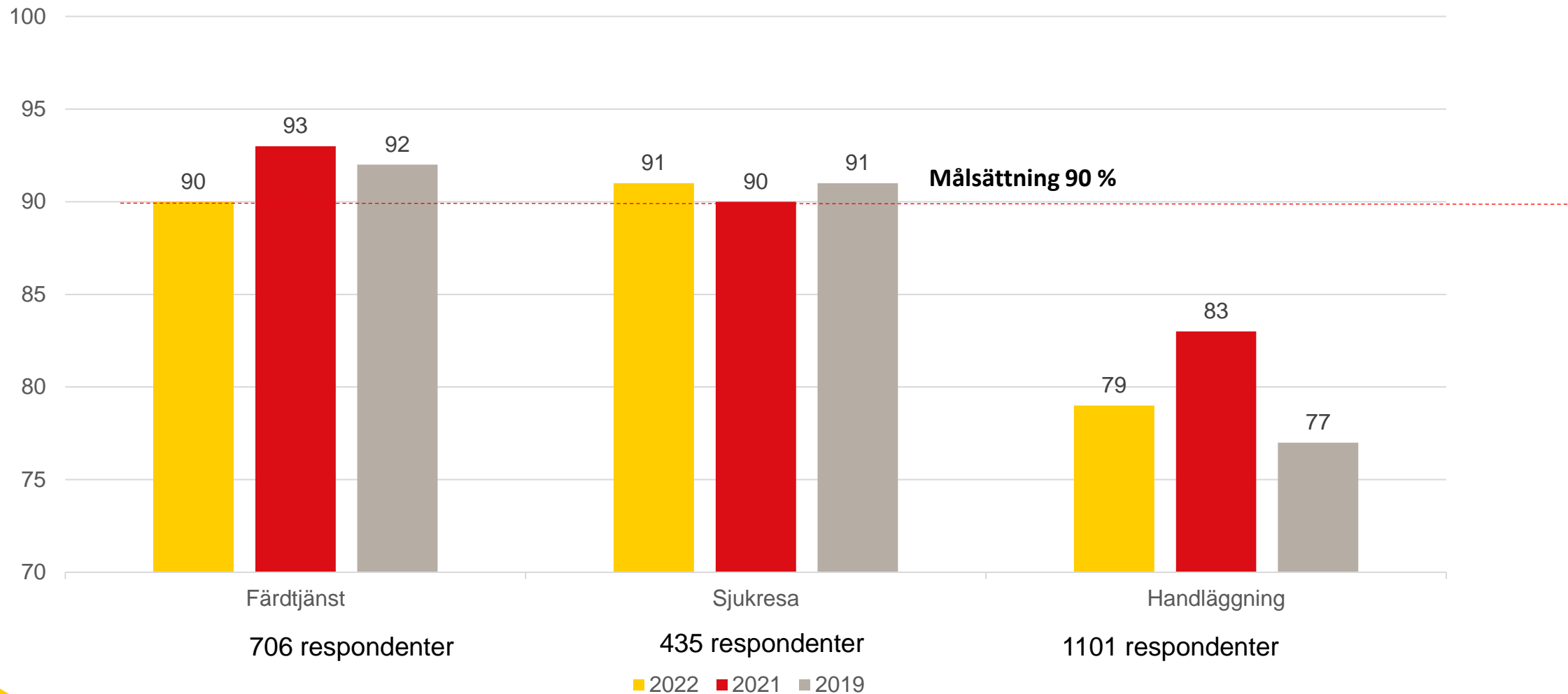


# Prioriteringar vid trafikplanering



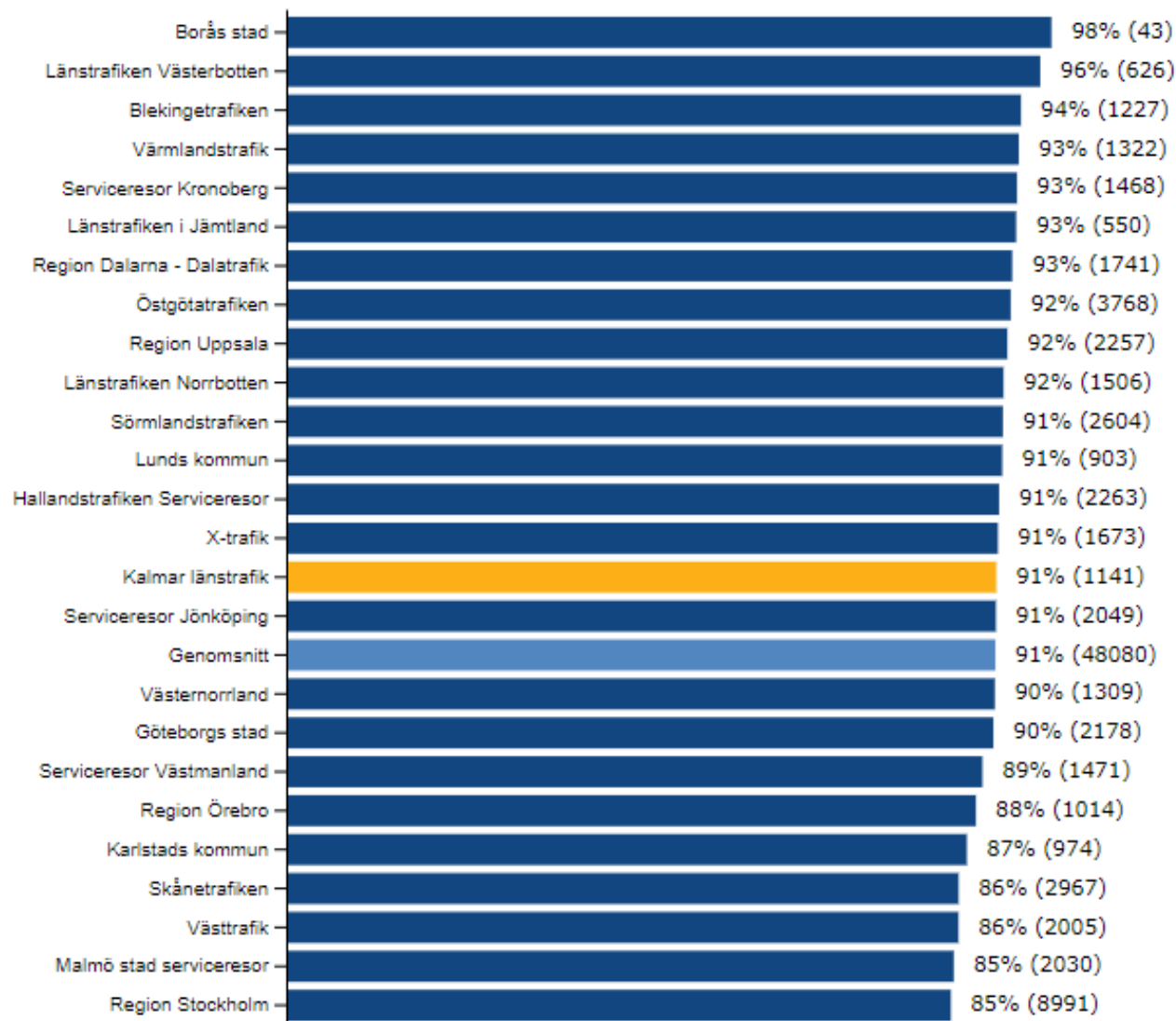
*OBS! Endast till respondenter i Kalmar kommun*

# Serviceresor och handläggning

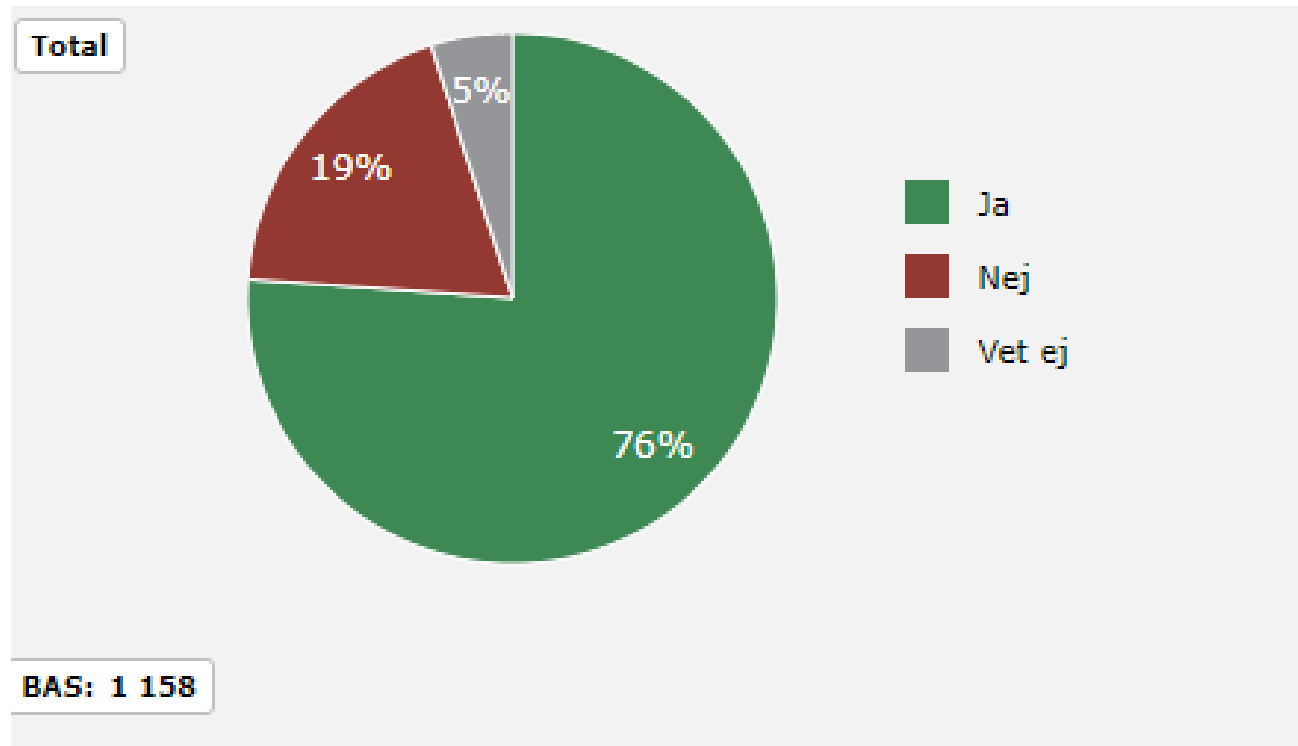


## Nöjdhet färdtjänst, sjukresor och handläggning 2022, 2020 och 2019

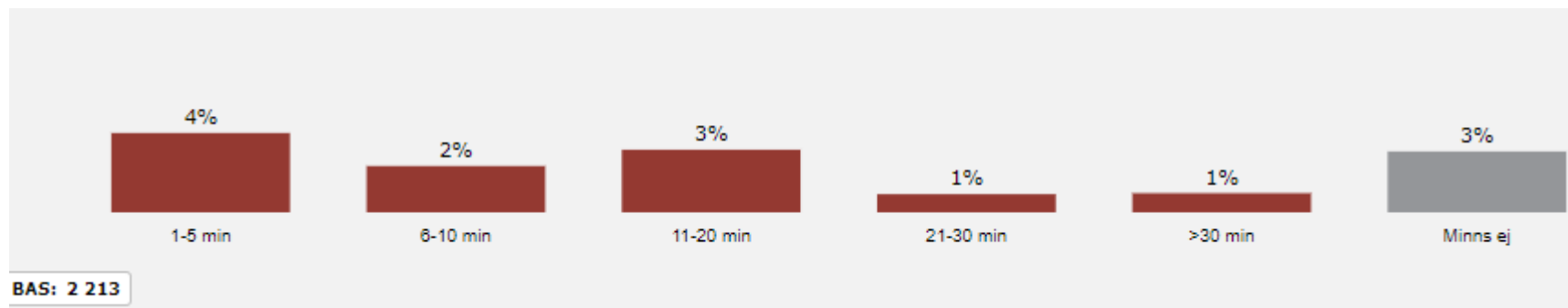
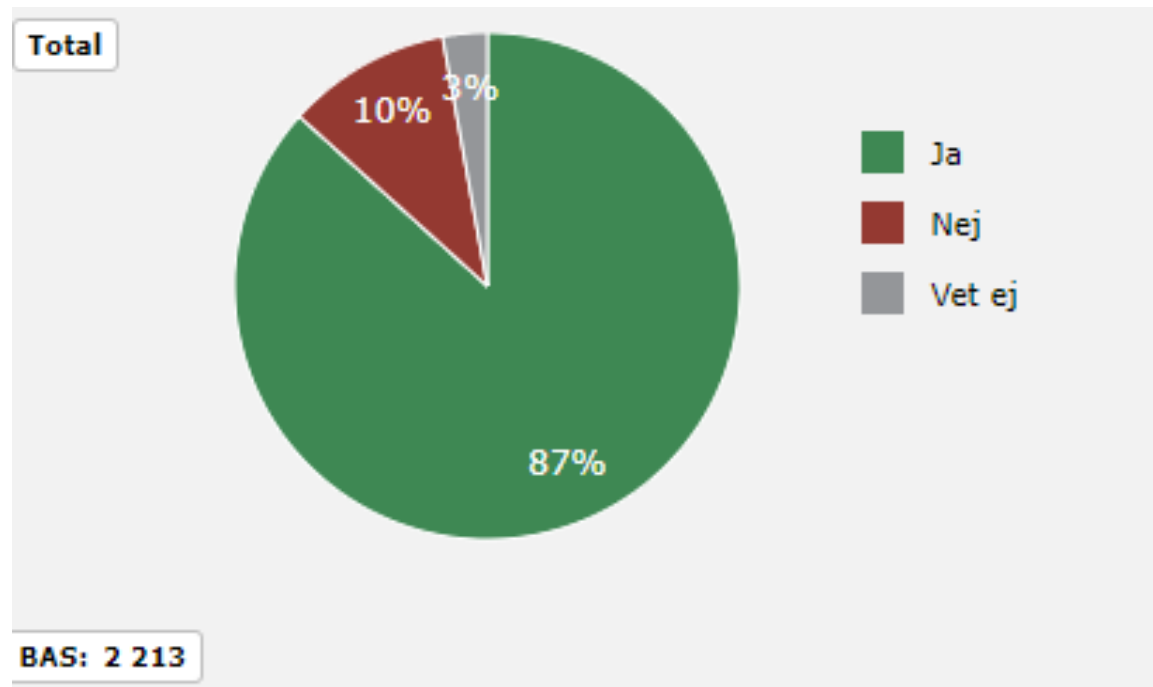




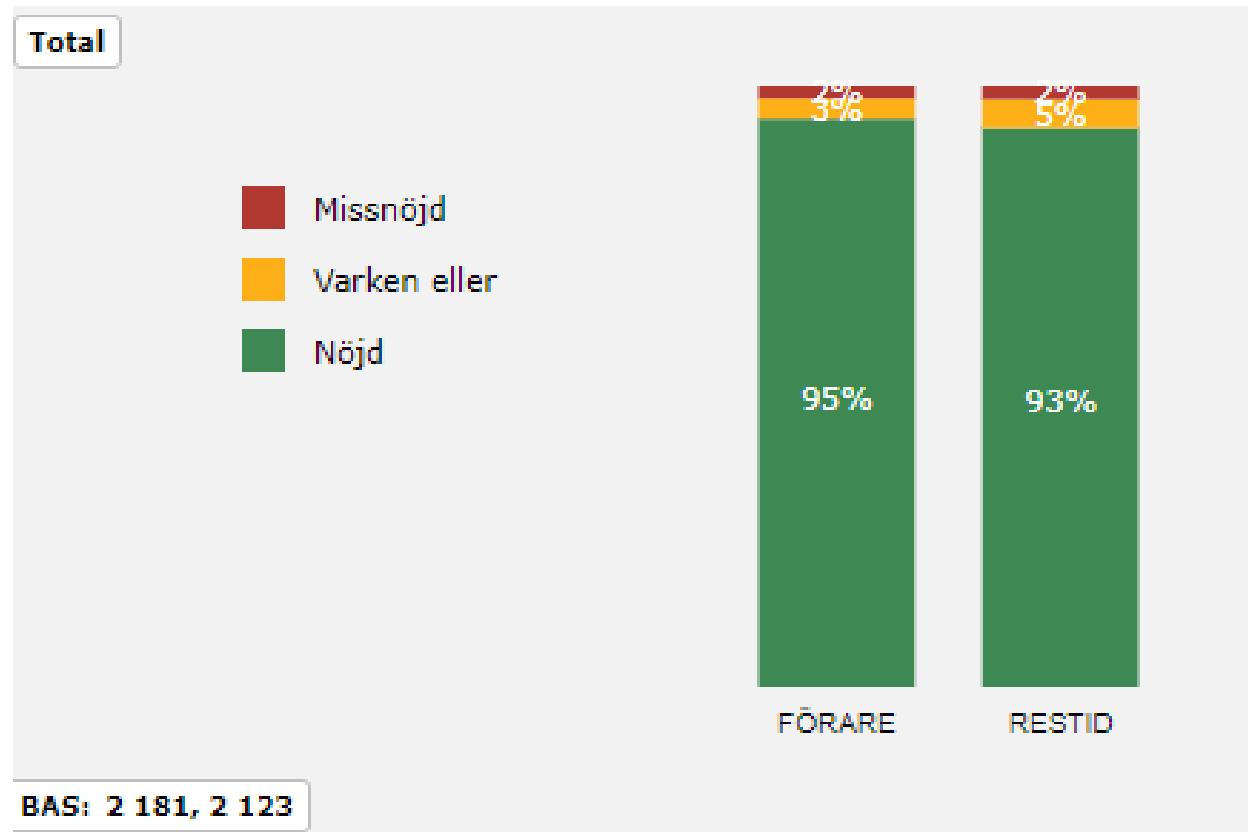
## Sammanfattande nöjdhet från beställning till avlämning färdtjänst & sjukresor



## Rimlig väntetid bokning färdtjänst och sjukresor? 2022

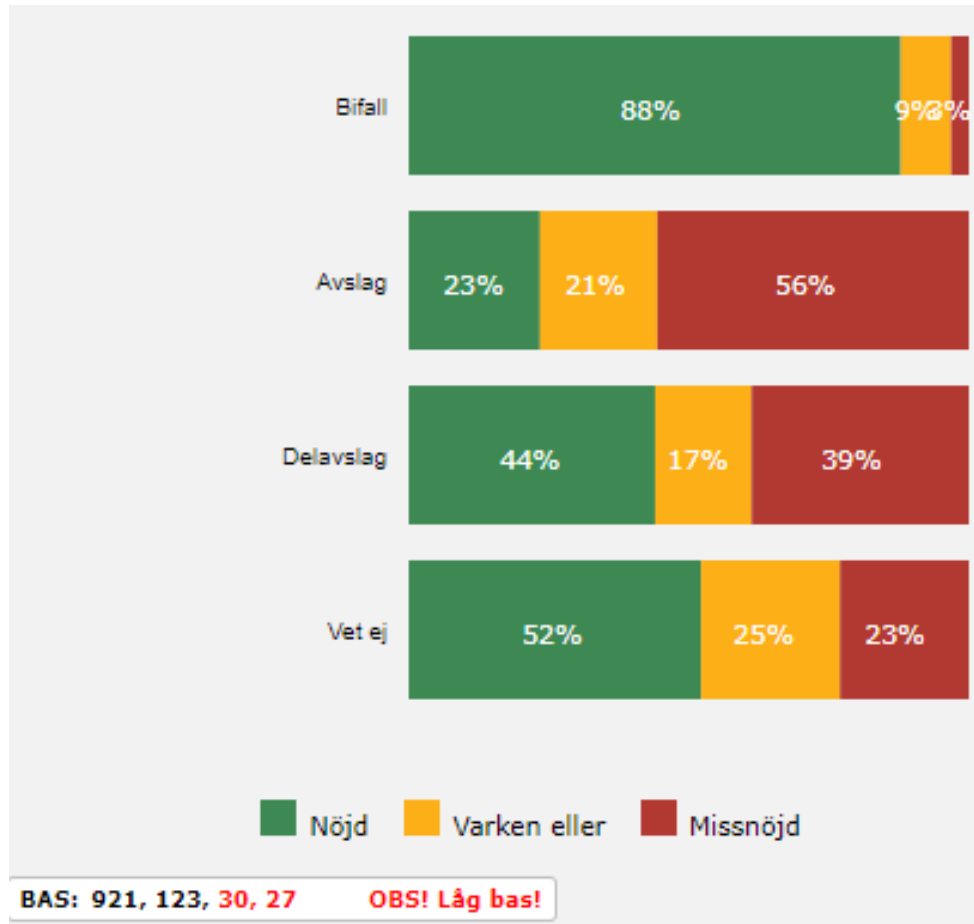


## Kom fordonet på det klockslag som du fick löfte om? 2022

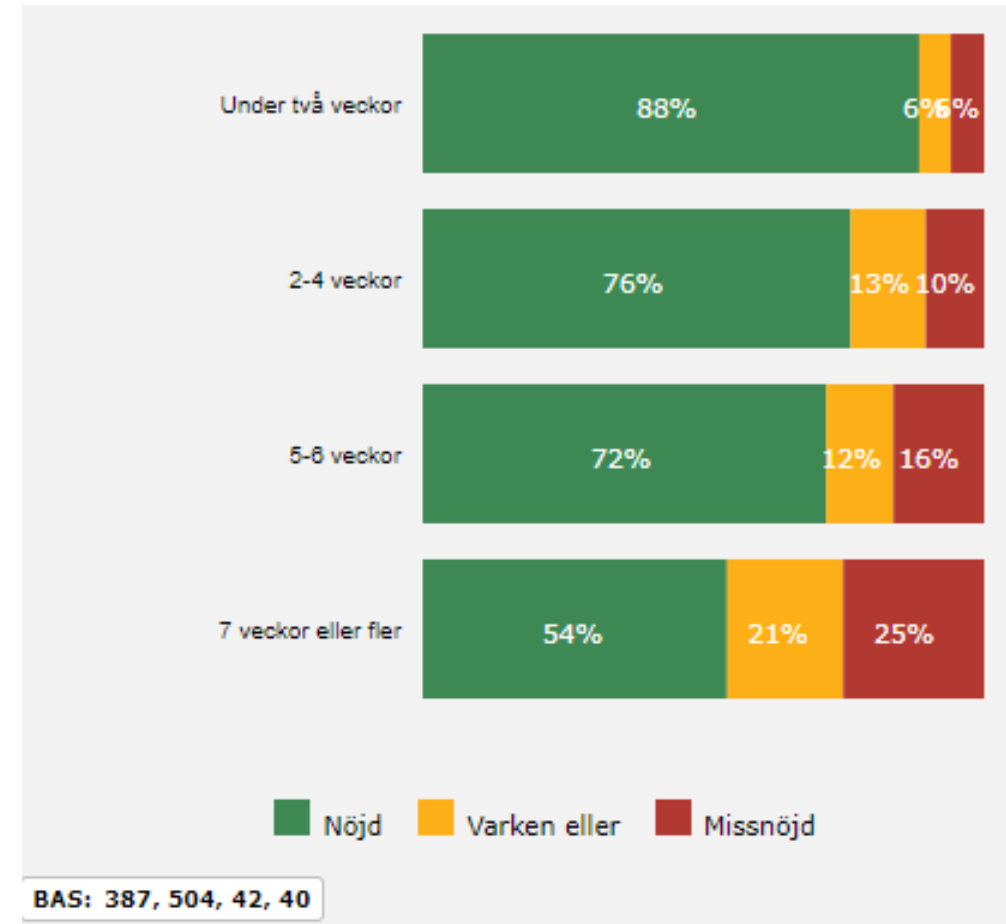


## Förarens bemötande, restiden färdtjänst och sjukresor 2022

## Nöjdhet per beslutsfall



## Nöjdhet per handläggningstid



## Nöjdhet per beslutfall och per handläggningstid 2022



## Sammanfattande betyg för hela handläggningen 2022



**Tillsammans**  
för ett **friskare**  
**tryggare** och  
**rikare liv**