



UNITED  
BY OUR  
DIFFERENCE



# RAPPORT

## Bemötandets betydelse i kollektivtrafiken

2010-10-19

Analys & Strategi

# Innehåll/Sammanfattning

BAKGRUND.....	4
Undersökning om bemötandets betydelse i kollektivtrafiken.....	4
Undersökningsmetodik.....	4
DE SVARANDE .....	5
Rekryteringsort.....	5
Jämn könsfördelning .....	5
Jämn åldersfördelning men få äldre svarande.....	5
Sysselsättning .....	6
RESVANOR.....	6
Fyra av fem gör kortare kollektiva resor några gånger i veckan eller oftare .....	6
Buss är det vanligaste färdmedlet för kortare kollektiva resor.....	7
En av fem gör längre kollektiva resor några gånger i veckan eller oftare .....	8
Tåg är det vanligaste färdmedlet för längre kollektiva resor.....	8
BEMÖTANDE VID INFORMATIONSIHÄMTNING .....	9
Vanligast att ta reda på information om kollektivtrafiken i hemstaden.....	9
Nio av tio söker information på Internet inför sin kollektivtrafikresa.....	9
Nio av tio tycker att det är lätt att hitta den sökta informationen.....	10
Åtta av tio tycker att personalen är hjälpsam .....	11
En av fyra tycker att personalen inte bryr sig tillräckligt om att hjälpa till .....	12
En av fyra tycker att personalen undviker dem.....	12
BEMÖTANDE VID BILJETTKÖP .....	13
Vanligast att köpa biljetter/periodkort till kollektivtrafiken i hemstaden .....	13
Vanligast att köpa biljetter/periodkort på station/resecentrum eller i butik.....	13
Nästan alla tycker att det är enkelt att köpa biljetter/periodkort.....	14
BEMÖTANDE VID FÖRSENING I KOLLEKTIVTRAFIKEN .....	14
Vanligast att bli försenad med bussen eller tåget .....	14
De flesta blir försenade redan innan de stiger ombord .....	15
Hälften tycker att de får den information de behöver vid förseningar .....	16
Hälften tycker att personalen gör vad de kan för att hjälpa till.....	16
Fyra av tio tycker att personalen inte bryr sig tillräckligt om att hjälpa till .....	17
Tre av tio tycker att personalen undviker dem.....	18

BEMÖTANDE VID KONTAKT MED KUNDTJÄNST/PERSONAL .....	18
Vanligast att vara i kontakt med kundtjänst/personal via resecentrum.....	18
Lika många kontaktar något/någon pga förseningar som för information .....	19
Åtta av tio tycker att det är lätt att komma i kontakt med kundtjänst/personal.....	20
Tre av fyra tycker att de får den information de behöver .....	20
Tre av fyra tycker att personalen gör vad de kan för att hjälpa till.....	21
Var femte tycker inte personalen bryr sig tillräckligt om att hjälpa till .....	21
Ungefär 15% tycker att personalen undviker dem.....	22
 BILJETTKÖP PÅ ANNAN ORT ÄN HEMORTEN.....	 23
De flesta tycker att det är enkelt att köpa biljett på annan ort än hemorten .....	23
 OM KUNDTJÄNST .....	 23
De flesta tycker att det är lätt att veta vilken kundtjänst de ska kontakta .....	23
Tre av fyra tycker att det är lätt att nå kundtjänst.....	24
De flesta tycker att de blir bra bemötta när de kontaktar kundtjänst .....	25
De flesta tycker att de får sökt information när de kontaktar kundtjänst.....	25
 BEMÖTANDE FRÅN KOLLEKTIVTRAFIKENS PERSONAL .....	 26
Tre av fyra tycker att bussförarna är hjälpsamma .....	26
Tågkonduktörerna är mer hjälpsamma än bussförarna .....	27
Även biljettförsäljarna är hjälpsamma.....	27
Fyra av fem tycker att stationspersonalen är hjälpsam.....	28
Stationspersonalen är delvis svår att få tag på.....	29

## Bakgrund

### Undersökning om bemötandets betydelse i kollektivtrafiken

I denna rapport presenteras resultaten av en enkätundersökning med syfte att kartlägga bemötandets betydelse för kollektivtrafikresenärer. Med bemötande menas de kontakter som resenären får under sin resa eller i planeringen av resan, från informationsinhämtning och bokning till dess att resenären ankommer till resmålet. Bemötandet kan gälla såväl personliga kontakter som information via telefonsvarare eller Internet. Undersökningen gäller även uppfattningen om bemötande vid oplanerade störningar.

Undersökningen har utförts av WSP Analys & Strategi på uppdrag av Resenärsforum. Projektledare har varit Lotta Schmidt/Anna Johansson. Projektmedarbetare har varit Camilla Byström, Kia Hultin och Emma Strömblad. Beställare har varit Kurt Hultgren på Resenärsforum.

### Undersökningsmetodik

Respondenter rekryterades i stadsmiljön i direkt eller nära anslutning till kollektivtrafiken i Stockholm, Göteborg och Västerås. Förbipasserande tillfrågades och entusiasmerades för att ta emot en ”flyer”/informationsblad med information om undersökningen. Frågorna skulle besvaras via en webbenkät, där webbadressen stod på deras flyer. De presumtiva respondenterna informerades även om att de skulle få en tialott som ”belöning” om de medverkade.

Fältpersonalen delade ut flyers till förbipasserande fredag 17 september klockan 06.00-14.00, torsdag och fredag 23-24/9 klockan 06.00-10.00 och lördag 25/9 klockan 11.00-13.00.

Totalt besvarade 675 personer webbenkäten helt eller delvis. Av dessa hade 547 fullföljt hela enkäten då den stängde, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 81%. Av de resterande 128 respondenterna hade så många som 127 påbörjat enkäten men inte svarat på alla frågorna. Även bland dem som fullföljt enkäten fanns ett visst bortfall på de öppna frågorna. I sammanställningen har alla inkomna svar på respektive fråga räknats in, vilket ibland innebär fler än 547 svar och ibland färre.




I tabellerna nedan redovisas hur stor andel av respondenterna som angett ett visst svarsalternativ. På en del frågor har det varit möjligt att ange flera alternativ varför svarssumman ibland överstiger 100%.

I ett antal frågor har respondenterna fått svara på hur väl de instämmer i olika påståenden. Fem svarsalternativ har varit möjliga – instämmer helt, instämmer delvis, tar delvis avstånd, tar helt avstånd och vet ej/ej aktuellt. När svaren på dessa frågor redovisas i form av liggande stapeldiagram har det femte alternativet (vet ej/ej aktuellt) räknats bort och summan av de andra fyra alternativen uppgår därför till 100%. I de fall andelen vet ej/ej aktuellt-svar har varit ovanligt stor (eller liten) anges detta i texten till diagrammet.

## De svarande

### Rekryteringsort

Av de svarande rekryterades knappt hälften (47%) i Göteborg, 41% i Stockholm och resterande 12% i Västerås.

Var blev du rekryterad till den här intervjun?		
	Totalt	
Göteborg	47%	
Stockholm	41%	
Västerås	12%	

### Jämn könsfördelning

Könsfördelningen bland de svarande var någorlunda jämn men med en övervikt mot fler män (54%). I Göteborg var fördelningen ännu jämnare (51/49) än i Stockholm (56/44) och Västerås (57/43).

Ditt kön?			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Man	51%	56%	57%
Kvinna	49%	44%	43%

### Jämn åldersfördelning men få äldre svarande

De svarande är jämnt fördelade över de tre åldersgrupperna 0-24, 25-44 respektive 45-74 år. I gruppen 75 år eller äldre har endast ett fåtal personer svarat på enkäten. I Göteborg är andelen i gruppen 0-24 år högre än i Stockholm och Västerås och andelen i gruppen 45-74 år lägre än i de andra båda städerna.

Din ålder?			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
0-24	41%	22%	25%
25-44	31%	36%	28%
45-74	28%	41%	48%
75→	0%	1%	0%

## Sysselsättning

Merparten av de svarande är antingen förvärvsarbetande (57%) eller studerande (28%). Andelen förvärvsarbetande är högre i Stockholm och Västerås och andelen studerande högre i Göteborg.

Din sysselsättning?			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Studerar	36%	20%	23%
Förvärvsarbetar	48%	66%	60%
Pensionerad	3%	4%	5%
Annat	12%	9%	12%

## Resvanor

### Fyra av fem gör kortare kollektiva resor några gånger i veckan eller oftare

Av de svarande gör fyra av fem kortare (högst 3 mil) kollektiva resor några gånger i veckan eller oftare. Två tredjedelar gör kortare resor dagligen eller nästan dagligen och 12% några gånger i veckan. Ytterligare 11% gör kortare resor några gånger i månaden.

Hur ofta gör du kortare resor med kollektivtrafiken?		
	Totalt	
Dagligen/nästan dagligen	67%	
Några gånger i veckan	12%	
Några gånger i månaden	11%	
Mer sällan	7%	
Aldrig	2%	
Vet ej	1%	








Andelen av de svarande som gör kortare resor dagligen eller nästan dagligen är högre i Stockholm (tre fjärdedelar) och lägre i Västerås (hälften).

Hur ofta gör du kortare resor med kollektivtrafiken?			
	Göteborg	Stockholm	Västerås

Hur ofta gör du kortare resor med kollektivtrafiken?			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Dagligen/nästan dagligen	65%	74%	50%
Några gånger i veckan	14%	9%	16%
Några gånger i månaden	13%	10%	10%
Mer sällan	5%	5%	17%
Aldrig	2%	1%	7%
Vet ej	1%	1%	0%

### Buss är det vanligaste färdmedlet för kortare kollektiva resor

Tre fjärdedelar av de svarande har angett att de åker buss vid kortare kollektiva resor. Vanliga färdmedel är även spårvagn (38%), tunnelbana (34%) och pendeltåg (30%). De svarande har haft möjlighet att ange flera alternativ och därför överstiger summan av svaren 100%.

Hur åker du då? (flera alternativ möjliga)		
	Totalt	
Med buss	76%	
Med spårvagn	38%	
Med tunnelbana	34%	
Med pendeltåg	30%	
Med annat tåg	13%	
Annat	2%	
Vet ej	0%	

Andelen av de svarande som gör kortare resor med buss är högst i Göteborg (87%) följt av Västerås (75%) och Stockholm (64%). Spårvagn är (naturligt nog) vanligast i Göteborg, tunnelbana och pendeltåg i Stockholm medan annat tåg än pendeltåg är vanligast i Västerås.

Hur åker du då? (flera alternativ möjliga)			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Med buss	87%	64%	75%
Med spårvagn	69%	12%	3%
Med tunnelbana	1%	76%	9%
Med pendeltåg	19%	47%	12%
Med annat tåg	10%	9%	40%

Hur åker du då? (flera alternativ möjliga)			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Annat	4%	1%	2%
Vet ej	0%	0%	2%

### En av fem gör längre kollektiva resor några gånger i veckan eller oftare

Av de svarande gör en av fem längre (minst 10 mil) kollektiva resor några gånger i veckan eller oftare. Hela två tredjedelar gör aldrig eller mindre ofta än några gånger i månaden längre resor.





Hur ofta gör du längre resor med kollektivtrafiken?		
	Totalt	
Dagligen/nästan dagligen	14%	
Några gånger i veckan	6%	
Några gånger i månaden	12%	
Mer sällan	45%	
Aldrig	22%	
Vet ej	2%	

Andelen av de svarande som gör längre resor dagligen eller nästan dagligen är högre i Västerås (20%) än i Göteborg (14%) och Stockholm (11%).

Hur ofta gör du längre resor med kollektivtrafiken?			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Dagligen/nästan dagligen	14%	11%	20%
Några gånger i veckan	6%	5%	6%
Några gånger i månaden	15%	9%	13%
Mer sällan	45%	44%	50%
Aldrig	18%	28%	11%
Vet ej	1%	3%	0%

### Tåg är det vanligaste färdmedlet för längre kollektiva resor

Tre fjärdedelar av de svarande har angett att de åker tåg och knappt hälften att de åker buss vid längre kollektiva resor. De svarande har haft möjlighet att ange flera alternativ och därför överstiger summan av svaren 100%.

Hur åker du då? (flera alternativ möjliga)		
	Totalt	
Med buss	46%	
Med tåg	77%	
Annat, nämligen	8%	
Vet ej	2%	

Andelen av de svarande som gör längre resor med buss är högre än genomsnittet (59%) i Göteborg men lägre i Stockholm (33%) och Västerås (31%).

Hur åker du då? (flera alternativ möjliga)			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Med buss	59%	33%	31%
Med tåg	72%	80%	84%
Annat, nämligen	5%	10%	10%
Vet ej	2%	2%	0%

## Bemötande vid informationsinhämtning

### Vanligast att ta reda på information om kollektivtrafiken i hemstaden

Av de svarande har 86% under år 2010 försökt ta reda på biljettpris/avgångstid/rutt inför en resa. Andelen är ungefär lika stor i de tre studerade städerna.

Det är vanligast att ta reda på information om kollektivtrafiken i hemstaden (84%) och mindre vanligt att ta reda på information om kollektivtrafiken på annan ort än hemstaden (36%). Dessa siffror skiljer sig markant åt för Västerås där det är ungefär lika vanligt att ta reda på information om kollektivtrafiken på annan ort som i hemstaden (55% respektive 61%).

### Nio av tio söker information på Internet inför sin kollektivtrafikresa

Det vanligaste sättet att ta reda på biljettpris/avgångstid/rutt inför en resa är att söka information på Internet. Mer än 90% av de svarande har angett att de söker information på Internet. Även att titta i en tryckt tidtabell är ett vanligt sätt att söka information om sin resa. Var fjärde har kryssat för detta alternativ.

Hur försökte du ta reda på biljettpris/avgångstid/rutt? (flera alternativ möjliga)	
	Totalt

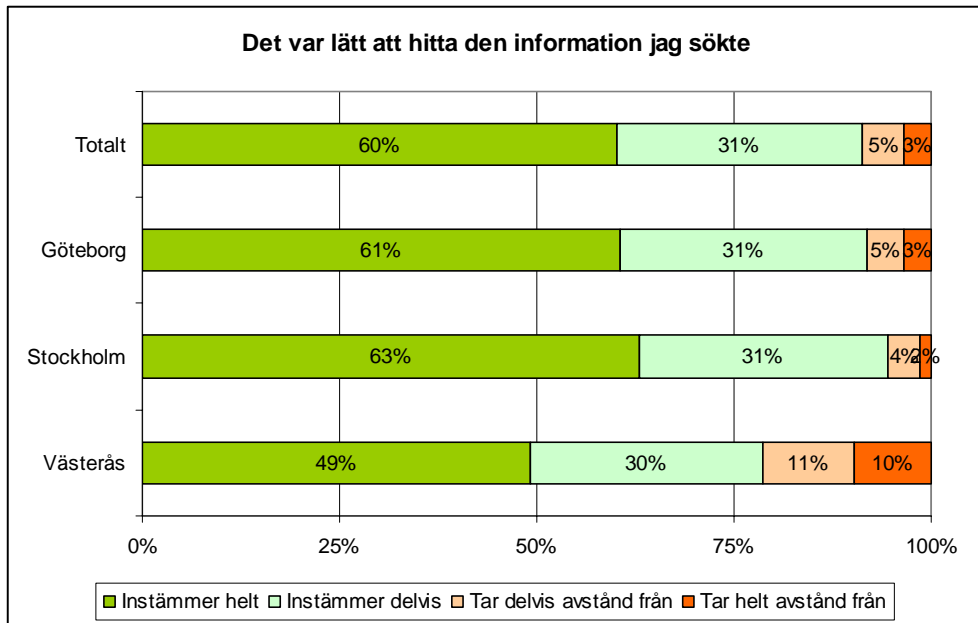
Hur försökte du ta reda på biljettpris/avgångstid/rutt? (flera alternativ möjliga)		
	Totalt	
Tittade i tryckt tidtabell	25%	
Ringde kundtjänst för personlig service	4%	
Ringde en automatisk telefonsvarare	2%	
Sökte på Internet	92%	
Frågade personal	8%	
Annat sätt	3%	

Det övergripande mönstret, dvs att det är vanligast att leta information på Internet följt av att titta i en tryckt tidtabell är likadant för de tre städerna. En markant skillnad är dock att alternativen ”ringde kundtjänst för personlig service” och ”frågade personal” är vanligare i Göteborg och Västerås än i Stockholm.

Hur försökte du ta reda på biljettpris/avgångstid/rutt? (flera alternativ möjliga)			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Tittade i tryckt tidtabell	25%	22%	37%
Ringde kundtjänst för personlig service	5%	3%	8%
Ringde en automatisk telefonsvarare	2%	3%	2%
Sökte på Internet	95%	92%	84%
Frågade personal	10%	5%	11%
Annat sätt	1%	5%	2%

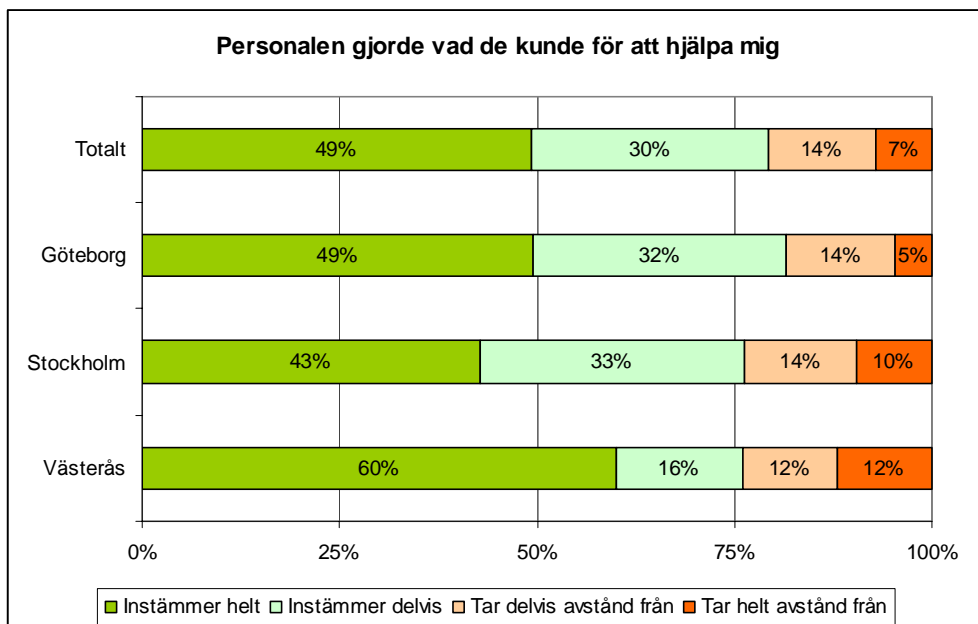
### **Nio av tio tycker att det är lätt att hitta den sökta informationen**

Nio av tio instämmer helt eller delvis i att det är lätt att hitta den sökta informationen. Resenärerna i Västerås är dock lite mindre nöjda – två av tio tar helt eller delvis avstånd ifrån påståendet.



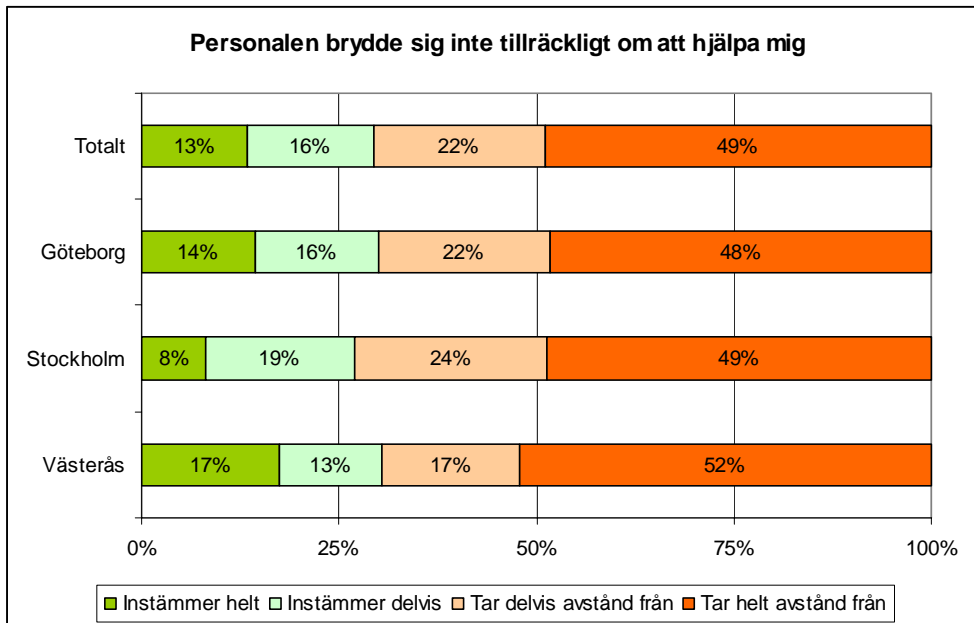
### Åtta av tio tycker att personalen är hjälpsam

Åtta av tio instämmer helt eller delvis i att personalen gjorde vad de kunde för att hjälpa till. Andelen som instämmer helt i detta påstående är något högre (60%) för Västerås än för genomsnittet (49%). Så många som 70% av det totala antalet respondenter har dock angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.



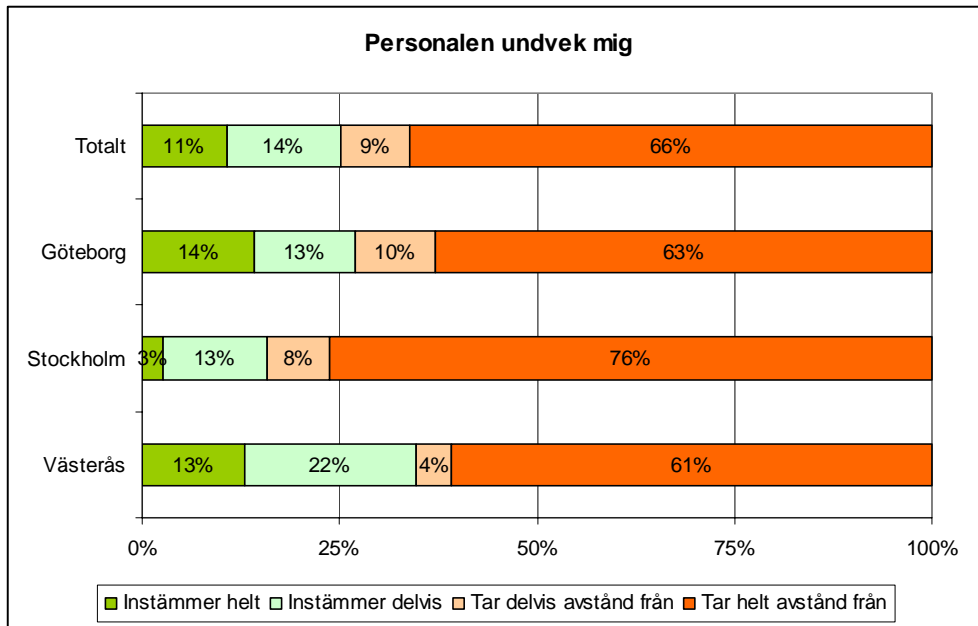
### En av fyra tycker att personalen inte bryr sig tillräckligt om att hjälpa till

I enlighet med svaren på förra påståendet tar så många som tre fjärdedelar helt eller delvis avstånd från påståendet ”personalen brydde sig inte tillräckligt om att hjälpa mig”. Respondenterna är alltså överlag nöjda med den hjälp de får. Även här har runt 70% av det totala antalet respondenter angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.



### En av fyra tycker att personalen undviker dem

Var fjärde respondent instämmer helt eller delvis i påståendet ”personalen undvek mig”. En lägre andel av resenärerna i Stockholm instämmer och en högre andel av resenärerna i Västerås. Återigen har ca 70% av det totala antalet respondenter angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.



## Bemötande vid biljettköp

### Vanligast att köpa biljetter/periodkort till kollektivtrafiken i hemstaden






Av de svarande har 91% under år 2010 köpt biljetter/periodkort. Andelen är högre i Stockholm (96%) och lägre i Göteborg och Västerås (87% för båda städerna).

Det är vanligast att köpa biljetter/periodkort till kollektivtrafiken i hemstaden (82%) och mindre vanligt att köpa biljetter/periodkort till kollektivtrafiken på annan ort än hemstaden (17%). Dessa siffror stämmer väl överens med siffrorna för Göteborg. För Stockholm är andelen som köper biljetter/periodkort i hemstaden högre (90%) och i Västerås är andelen betydligt lägre (57%).

### Vanligast att köpa biljetter/periodkort på station/resecentrum eller i butik

Det vanligaste sättet är att köpa biljetter/periodkort på station/resecentrum (41%) eller på pressbyrå/seven eleven/atg-ombud (46%). Ungefär var fjärde har även uppgett att de köper biljetter via biljettautomat. Mindre vanligt är att köpa biljetter via SMS eller Internet alternativt ombord.

Var eller hur köpte du biljetter/periodkort? (flera alternativ möjliga)		
	Totalt	
Station eller resecentrum	41%	
Biljettautomat	23%	

Var eller hur köpte du biljetter/periodkort? (flera alternativ möjliga)		
	Totalt	
Ombord	7%	
Pressbyrå/Seven eleven/ATG ombud	46%	
Via SMS	13%	
Internet	11%	
Annat, nämligen	5%	

Sättet att köpa biljetter/periodkort skiljer sig på flera punkter åt mellan de tre städerna. I Göteborg handlar en betydligt större andel via pressbyrå/seven eleven/atg-ombud och via SMS än i Stockholm och Västerås. I gengäld köper få göteborgare sina biljetter i biljettautomat.

Var eller hur köpte du biljetter/periodkort? (flera alternativ möjliga)			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Station eller resecentrum	42%	38%	52%
Biljettautomat	8%	37%	35%
Ombord	7%	4%	15%
Pressbyrå/Seven eleven/ATG ombud	64%	34%	20%
Via SMS	18%	8%	12%
Internet	6%	17%	8%
Annat, nämligen	3%	5%	7%

### Nästan alla tycker att det är enkelt att köpa biljetter/periodkort

Totalt sett tycker nästan två tredjedelar av respondenterna att det är mycket enkelt och en tredjedel att det är ganska enkelt att köpa biljetter/periodkort. Endast 3% tycker att det är svårt eller mycket svårt att köpa biljetter/periodkort.






Västerås skiljer sig från de andra två städerna genom att en större andel (tre fjärdedelar) tycker att det är mycket enkelt att köpa biljetter/periodkort.

## Bemötande vid försening i kollektivtrafiken

### Vanligast att bli försenad med bussen eller tåget

Under år 2010 har 86% av de svarande varit med om någon försening i kollektivtrafiken, något högre andel i Stockholm (90%) och något lägre i Göteborg (84%) och Västerås (80%).

Respondenterna fick svara på vilket färdmedel som var försenat den senaste gången de råka-  
de ut för en försening. Knappt en tredjedel angav bussen, en fjärdedel tåget, en femtedel  
pendeltåget och en tiondel vardera spårvagnen respektive tunnelbanan.

Vad var det som var försenat?		
	Totalt	
Bussen	31%	
Tåget	26%	
Spårvagnen	10%	
Tunnelbanan	10%	
Pendeltåget	21%	
Annat, nämligen	2%	

Eftersom spårvagn endast finns i Göteborg och tunnelbana endast i Stockholm blir fördel-  
ningen givetvis annorlunda för de tre städerna var för sig. I Göteborg är det vanligast att råka  
ut för en försening med bussen, följt av tåget, spårvagnen och pendeltåget. I Stockholm har  
flest blivit försenade med pendeltåget, följt av tunnelbanan, tåget och bussen. Och i Västerås  
är det vanligast att råka ut för en försening med tåget följt av bussen och pendeltåget.

Vad var det som var försenat?			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Bussen	46%	15%	29%
Tåget	23%	19%	65%
Spårvagnen	21%	0%	0%
Tunnelbanan	0%	24%	0%
Pendeltåget	7%	39%	4%
Annat, nämligen	2%	3%	2%

### De flesta blir försenade redan innan de stiger ombord

Respondenterna har även fått svara på när de blev försenade. Drygt hälften (59%) uppger att  
avgången var försenad redan innan de steg ombord, och endast 15% att förseningen inträffa-  
de först efter att de stigit ombord. För resterande fjärdedel uppstod förseningen innan de steg  
ombord men avgången försenades ytterligare efter att de stigit ombord. Totalt blir alltså 84%  
av resenärerna försenade redan innan de stiger ombord.

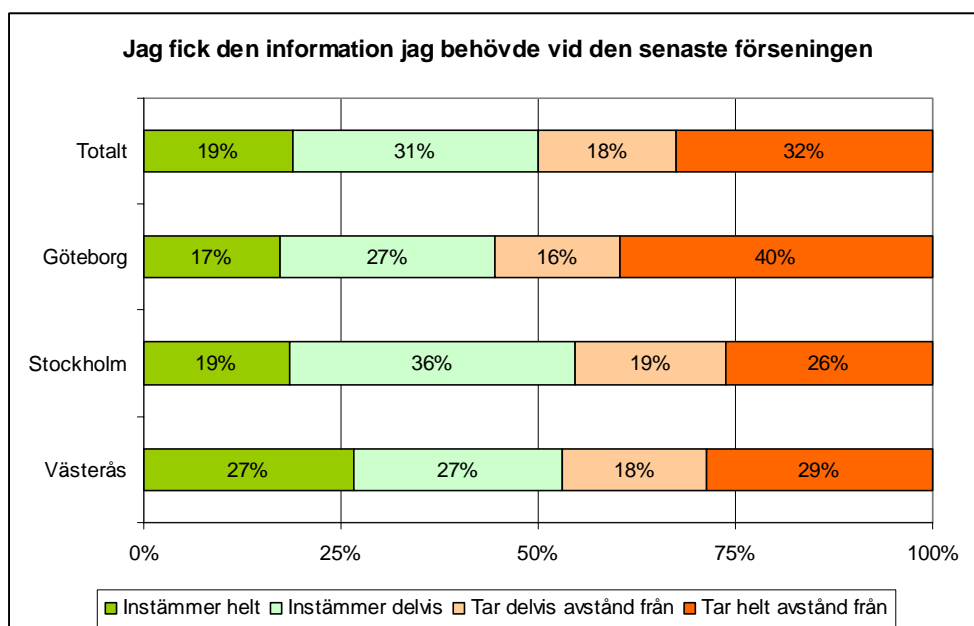
Resultaten skiljer sig åt mellan de tre städerna. I Göteborg är det vanligare att bli försenad  
efter ombordstigning än i Stockholm och Västerås. I Stockholm och Västerås är det i gengäld

betydligt vanligare att bli försenad redan innan ombordstigning med ytterligare försening efter ombordstigning.

När blev du försenad?			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Avgången var försenad redan innan jag steg ombord	62%	56%	55%
Förseningen inträffade först efter att jag stigit ombord	19%	11%	13%
Avgången var försenad redan innan jag steg ombord och försenades ytterligare efter att jag stigit ombord	17%	32%	31%
Vet ej	2%	1%	2%

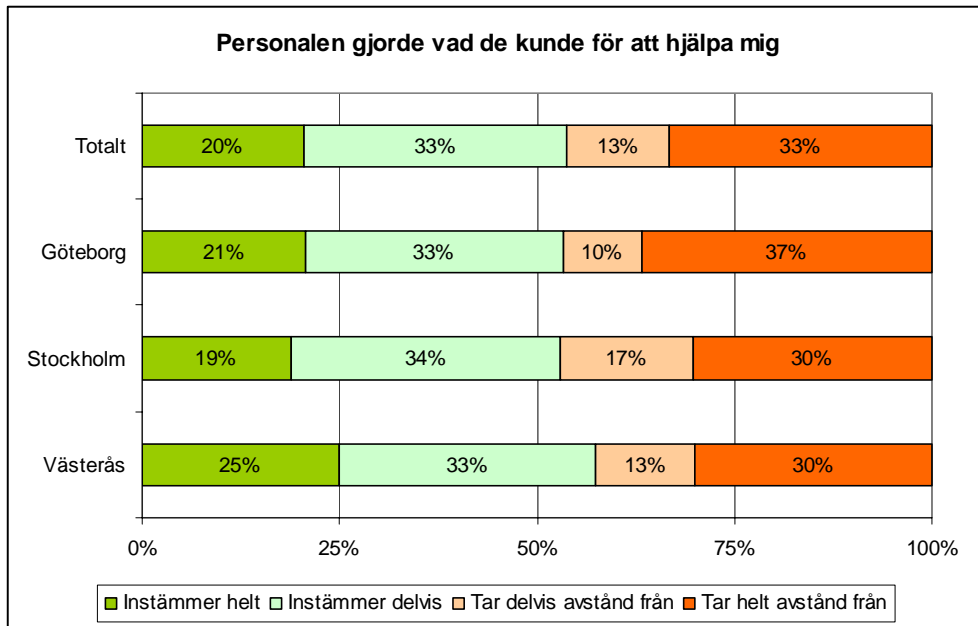
### Hälften tycker att de får den information de behöver vid förseningar

Hälften av dem som svarat instämmer helt eller delvis i att de fick den information de behövde då de senast råkade ut för en försening. Fördelningen följer samma mönster för de tre städerna men med något fler missnöjda i Göteborg och något fler som instämmer helt i Västerås.



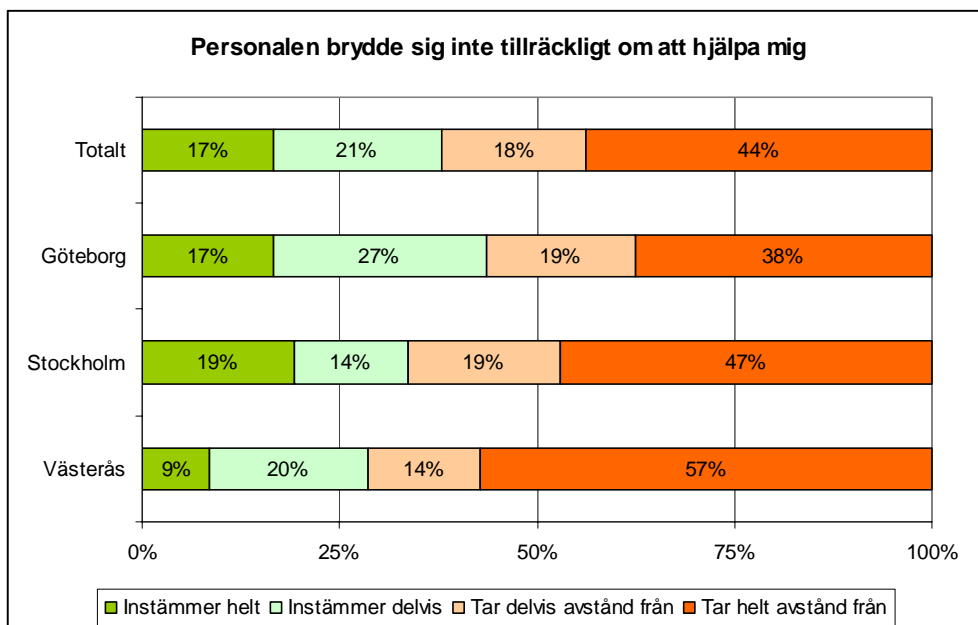
### Hälften tycker att personalen gör vad de kan för att hjälpa till

Lite drygt hälften instämmer även helt eller delvis i påståendet att personalen vid den senaste förseningen gjorde vad de kunde för att hjälpa till. Mönstret är detsamma för de tre städerna. På detta påstående har drygt en tredjedel av det totala antalet respondenter angett ”vet ej/ej aktuellt”.



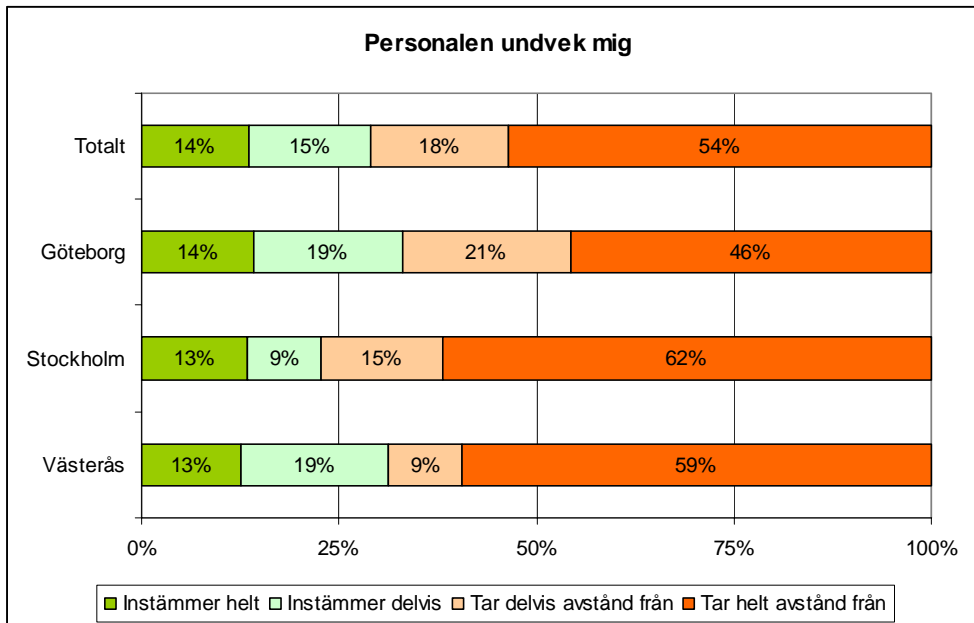
### Fyra av tio tycker att personalen inte bryr sig tillräckligt om att hjälpa till

Svaren på påståendet ”personalen brydde sig inte tillräckligt om att hjälpa mig” är något mer positiva i och med att sex av tio tar helt eller delvis avstånd ifrån det. I Västerås är respondenterna något mer och i Göteborg något mindre positiva än genomsnittet. På detta påstående har knappt hälften av det totala antalet respondenter angett ”vet ej/ej aktuellt”.



## Tre av tio tycker att personalen undviker dem

Tre av tio instämmer helt eller delvis i påståendet ”personalen undvek mig”. En lägre andel av resenärerna i Stockholm instämmer och en högre andel av resenärerna i Göteborg och Västerås. Återigen har nästan hälften av det totala antalet respondenter angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.




## Bemötande vid kontakt med kundtjänst/personal

### Vanligast att vara i kontakt med kundtjänst/personal via resecentrum

Nästa fråga gällde om de svarande någon gång under 2010 varit i kontakt med något/någon i kollektivtrafiken i samband med en kollektivtrafikresa. Knappt hälften angav att de inte haft någon kontakt alls med kundtjänst/personal. Av den hälft som haft kontakt var det vanligast att kontakta ett resecentrum. 7% angav att de saknade någon att fråga.

Har du i samband med en kollektivtrafikresa under år 2010 varit i kontakt något eller någon av nedanstående? (flera alternativ är möjliga)		
	Totalt	
Kundtjänst – via telefon	18%	
Kundtjänst – via mejl/webb	16%	
Resecentrum	26%	
Stationsvärd	16%	

Har du i samband med en kollektivtrafikresa under år 2010 varit i kontakt något eller någon av nedanstående? (flera alternativ är möjliga)		
	Totalt	
Saknade någon att fråga	7%	
Annat	3%	
Inte haft någon kontakt	47%	

Den totala andelen som varit i kontakt med något/någon i kollektivtrafiken är ganska lika för de tre städerna. Däremot skiljer det sig en hel del åt avseende vilken typ av kundtjänst/personal resenärerna kontaktar. I Göteborg och Västerås är resecentrum vanligast men även övriga alternativ utnyttjas. I Stockholm är alla alternativ lika vanliga.

Har du i samband med en kollektivtrafikresa under år 2010 varit i kontakt något eller någon av nedanstående? (flera alternativ är möjliga)			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Kundtjänst – via telefon	21%	16%	16%
Kundtjänst – via mejl/webb	15%	17%	14%
Resecentrum	28%	17%	46%
Stationsvärd	16%	17%	13%
Saknade någon att fråga	8%	6%	9%
Annat	3%	3%	1%
Inte haft någon kontakt	45%	52%	38%

### Lika många kontaktar något/någon pga förseningar som för information

De av respondenterna som angett att de sökt kontakt med något/någon i kollektivtrafiken under 2010 ombads ange om det senaste ärendet gällde kollektivtrafiken i hemstaden eller kollektivtrafiken på annan ort. Två tredjedelar angav trafik i hemstaden och en fjärdedel trafiken på annan ort. Resterande 9% angav att de inte visste. I Göteborg och Stockholm gällde ärendet oftare trafiken i hemstaden (ca 70%) än i Västerås (44%).

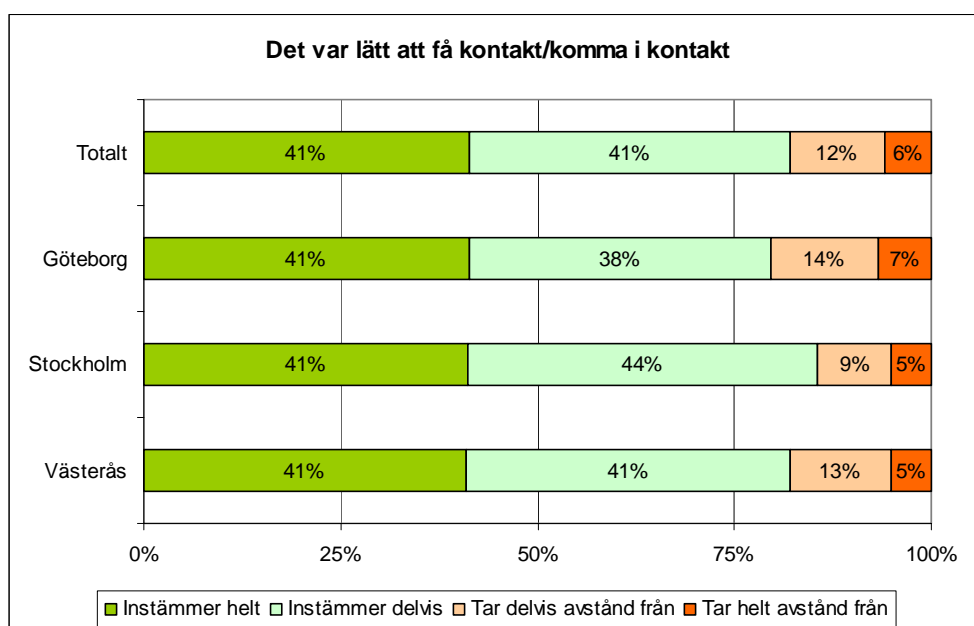
Ungefär lika stora andelar av de respondenter som sökt kontakt med kundtjänst/personal för kollektivtrafiken angav att anledningen var förseningar i trafiken respektive kompletterande information (ca 40% vardera). Resterande femtedel angav någon annan anledning.

Fördelningen över de olika svarsalternativen var någorlunda jämn för de tre städerna. I Västerås var dock andelen som sökt kontakt för att få kompletterande information större (59%) än i Göteborg och Stockholm.

Vad var anledningen till kontakten?			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Förseningar i trafiken	41%	43%	31%
Kompletterande information	39%	36%	59%
Annat, nämligen	20%	21%	10%

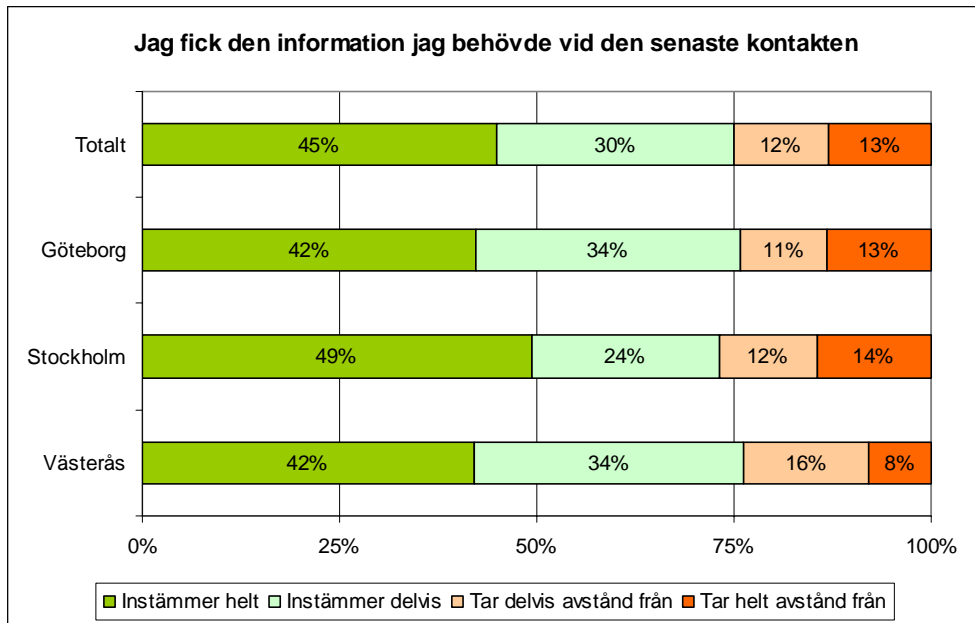
### Åtta av tio tycker att det är lätt att komma i kontakt med kundtjänst/personal

Åtta av tio instämmer helt eller delvis i att det är lätt att få kontakt med kundtjänst/personal, varav hälften instämmer helt och hälften delvis. Mönstret är detsamma för alla tre städer.



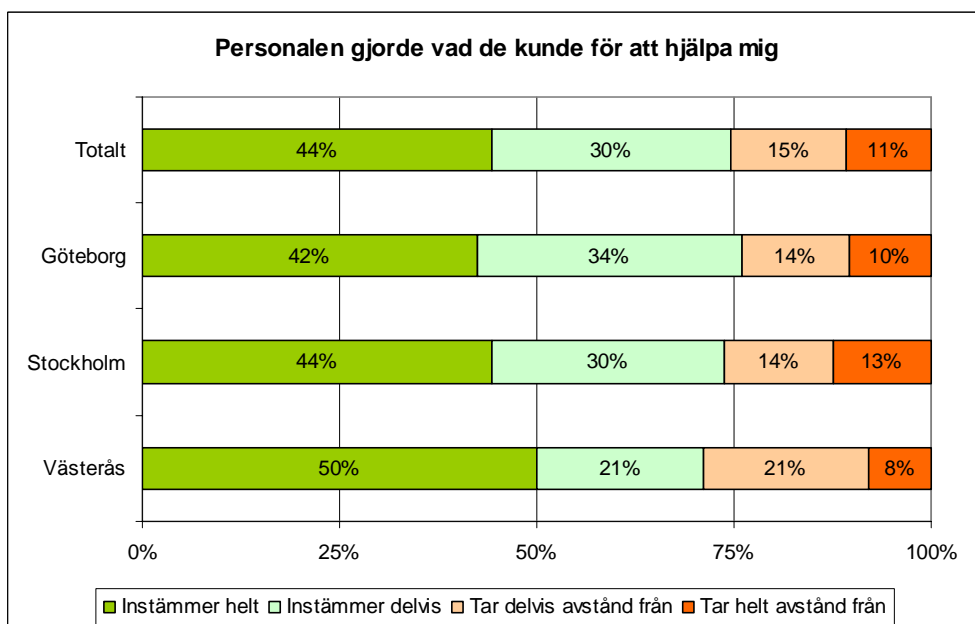
### Tre av fyra tycker att de får den information de behöver

Tre av fyra instämmer helt eller delvis i att de fick den information de behövde vid den senaste kontakten med kundtjänst/personal. Samma sak gäller för alla tre städer.



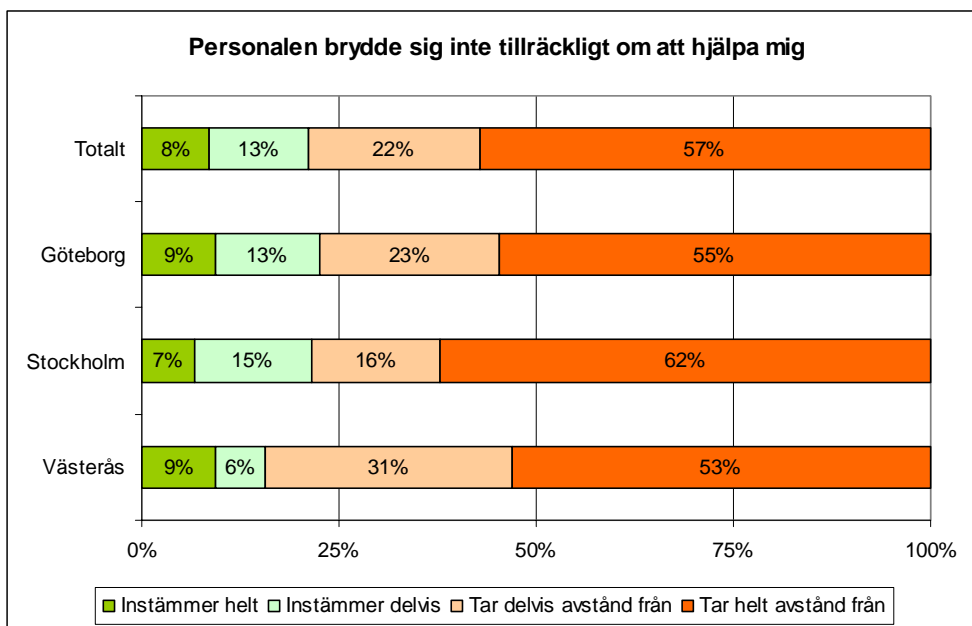
### Tre av fyra tycker att personalen gör vad de kan för att hjälpa till

Tre av fyra instämmer helt eller delvis i att personalen gjorde vad de kunde för att hjälpa till. Mönstret är ungefär detsamma för de tre städerna.



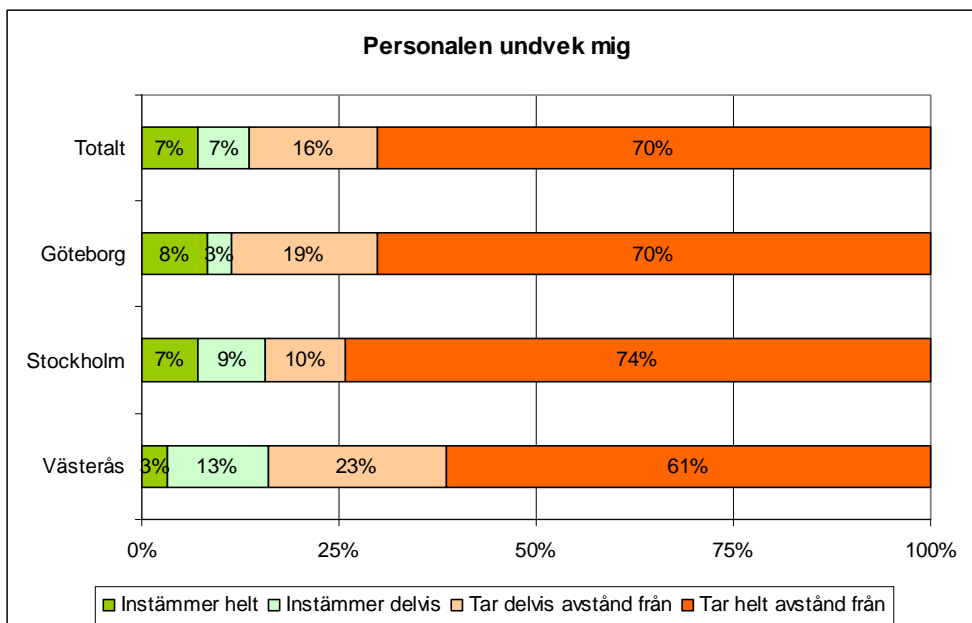
### Var femte tycker inte personalen bryr sig tillräckligt om att hjälpa till

Var femte respondent instämmer helt eller delvis i att personalen inte brydde sig tillräckligt om att hjälpa till, något lägre andel i Västerås än i Göteborg och Stockholm. Knappt en fjärdedel av det totala antalet respondenter har angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.



### Ungefär 15% tycker att personalen undviker dem

Endast ca 15% av de svarande instämmer helt eller delvis i påståendet ”personalen undvek mig”. Mönstret är detsamma för alla tre städerna. Knappt en tredjedel av det totala antalet respondenter har angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.



## Biljettköp på annan ort än hemorten

### De flesta tycker att det är enkelt att köpa biljett på annan ort än hemorten

Hälften av dem som svarat på frågan instämmer i att det är enkelt att köpa biljett på annan ort än hemorten. 21% tycker att det är mycket enkelt och 29% att det är ganska enkelt. Endast 9% tycker att det är svårt. Resterande har svarat ”vet ej” på frågan.

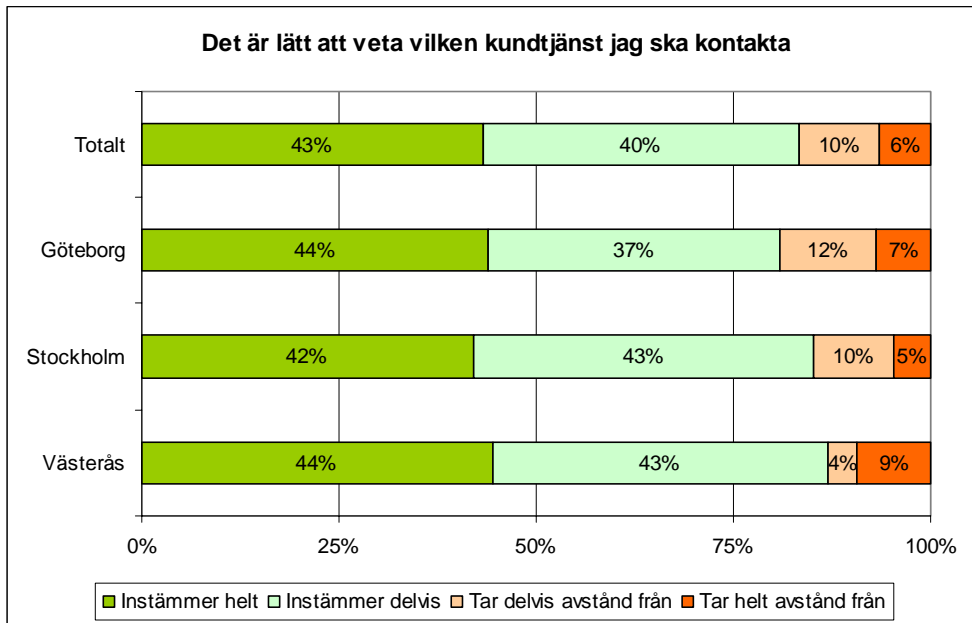
Något högre andel tycker att det är enkelt att köpa biljett i Västerås och något lägre andel att det är enkelt att köpa biljett i Göteborg (vet ej-svar borträknade).

Hur fungerar det att köpa biljett på annan ort än hemorten?			
	Göteborg	Stockholm	Västerås
Mycket enkelt	20%	16%	38%
Ganska enkelt	30%	26%	35%
Ganska svårt	9%	5%	7%
Mycket svårt	4%	0%	1%
Vet ej	37%	53%	19%

## Om kundtjänst

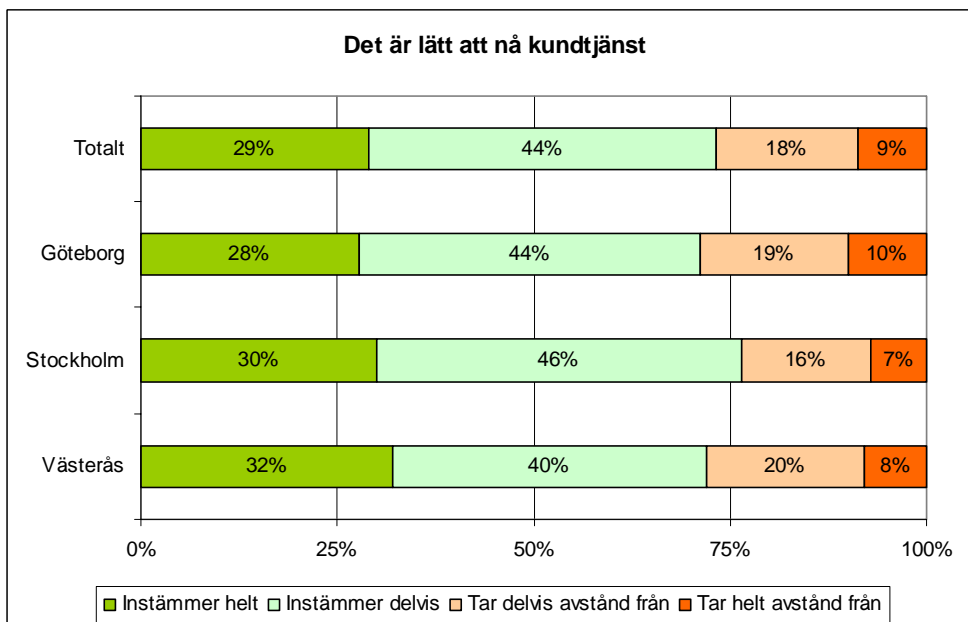
### De flesta tycker att det är lätt att veta vilken kundtjänst de ska kontakta

De flesta (83%) instämmer helt eller delvis i att det är lätt att veta vilken kundtjänst de ska kontakta. Mönstret ser likadant ut för de tre städerna. En femtedel av det totala antalet respondenter har angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.



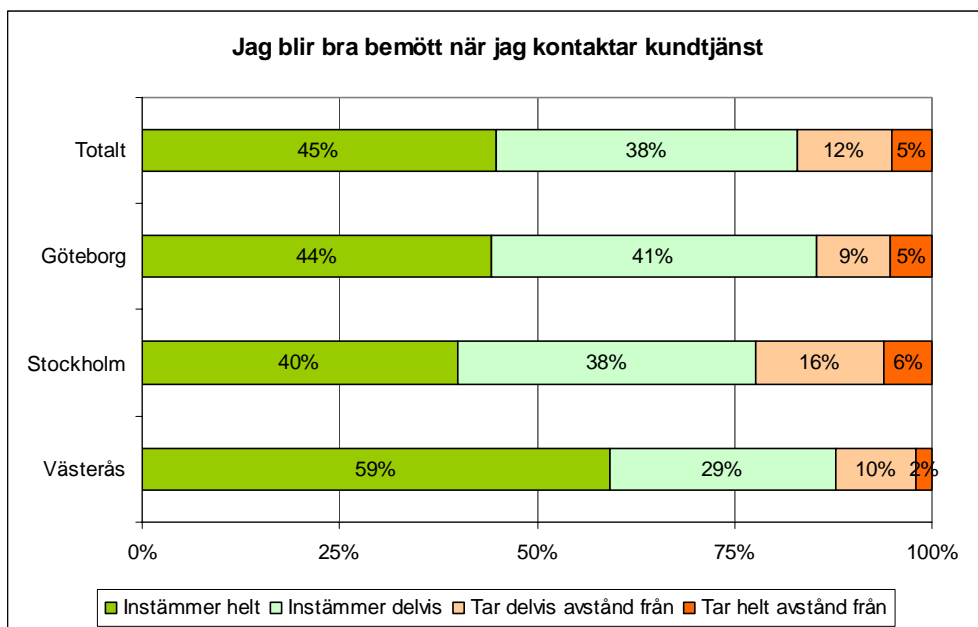
### Tre av fyra tycker att det är lätt att nå kundtjänst

Tre av fyra respondenter instämmer helt eller delvis i att det är lätt att nå kundtjänst. Mönstret ser likadant ut för de tre städerna. Knappt en tredjedel av det totala antalet respondenter har angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.



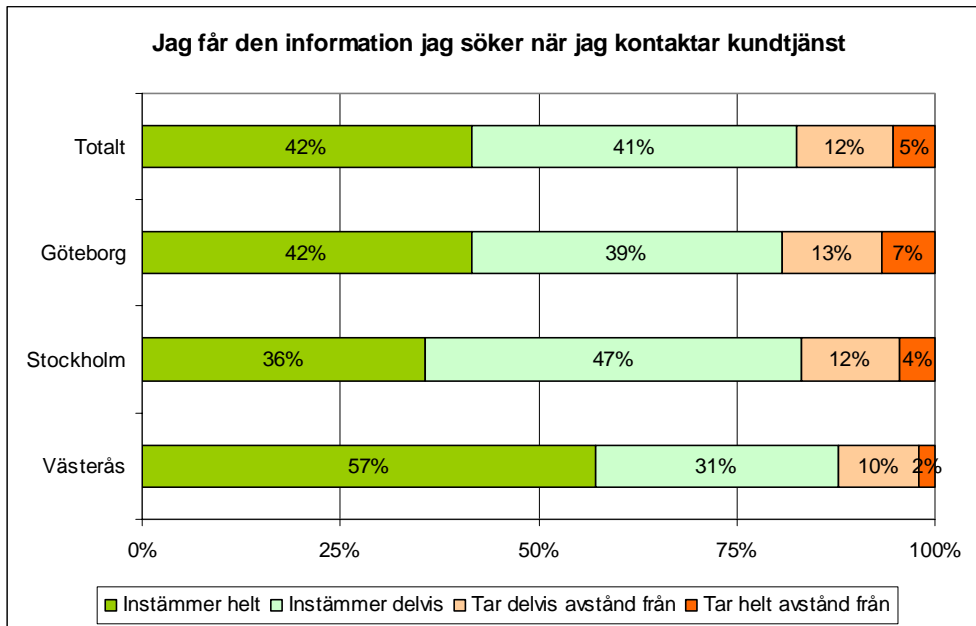
### De flesta tycker att de blir bra bemötta när de kontakter kundtjänst

De flesta (83%) instämmer helt eller delvis i att de blir bra bemötta när de kontakter kundtjänst. En högre andel instämmer helt i Västerås (59%) än för genomsnittet (45%). Drygt en tredjedel av det totala antalet respondenter har angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.



### De flesta tycker att de får sökt information när de kontakter kundtjänst

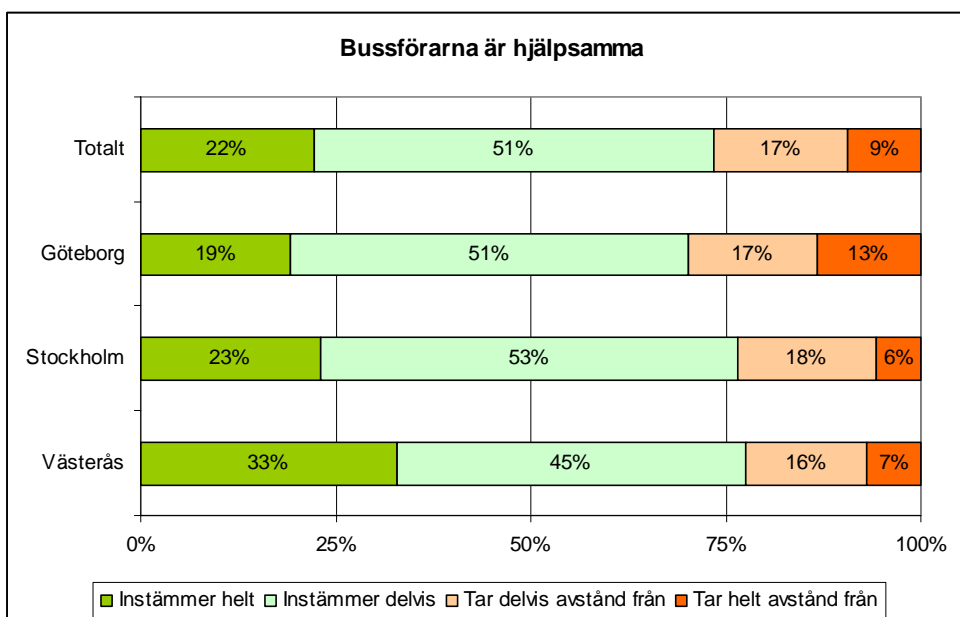
De flesta (83%) instämmer helt eller delvis i att de får den information de söker när de kontakter kundtjänst. En högre andel instämmer helt i Västerås (57%) än för genomsnittet (42%). Drygt en tredjedel av det totala antalet respondenter har angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.



## Bemötande från kollektivtrafikens personal

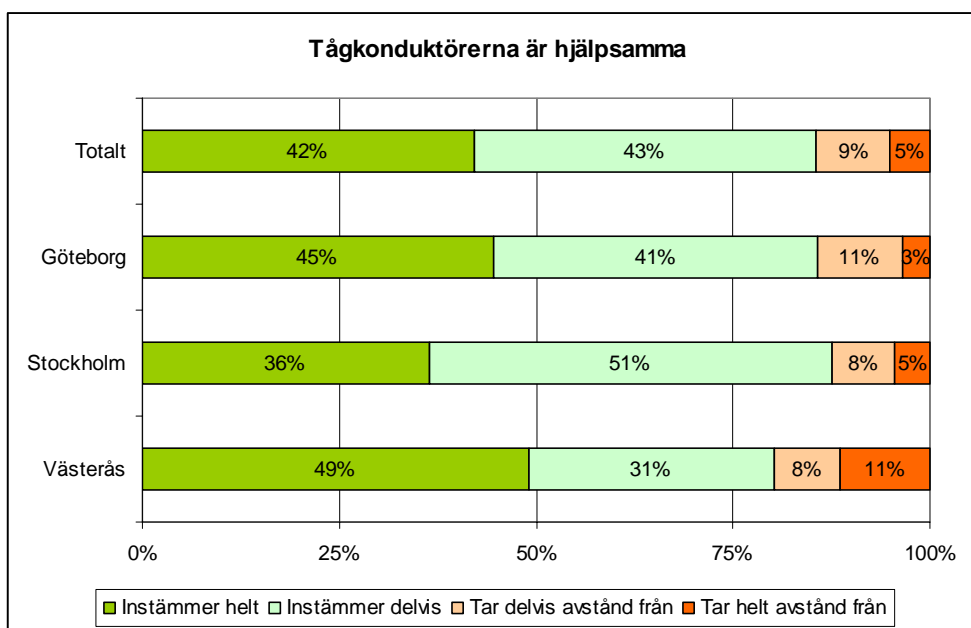
### Tre av fyra tycker att bussförarna är hjälpsamma

Ungefär tre fjärdedelar av respondenterna instämmer helt eller delvis i att bussförarna är hjälpsamma. Andelen som instämmer helt är högre i Västerås (33%) än i Göteborg (19%) och Stockholm (23%). I Göteborg är respondenterna i stället något mindre positiva. Staden har lägst andel som instämmer helt och högst andel som tar helt avstånd ifrån påståendet.



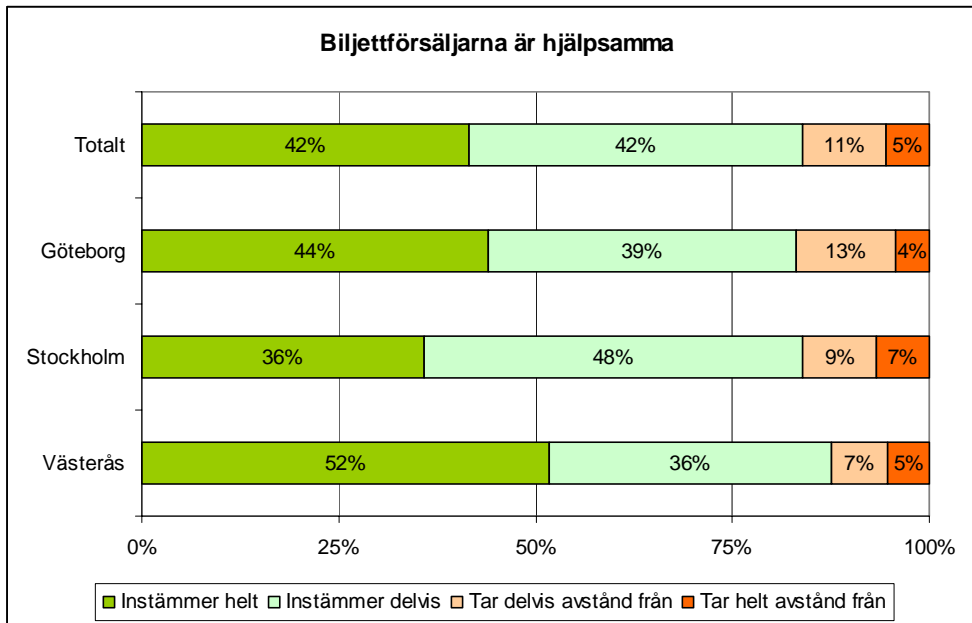
## Tågkonduktörerna är mer hjälpsamma än bussförarna

Ännu fler (85%) av respondenterna instämmer helt eller delvis i att tågkonduktörerna är hjälpsamma. Skillnaderna mellan städerna är mindre än för bussförarna. I Västerås instämmer fortfarande en högre andel helt i påståendet men i gengäld tar högst andel respondenter i Västerås även helt avstånd ifrån påståendet. Ungefär en fjärdedel av det totala antalet respondenter har angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.



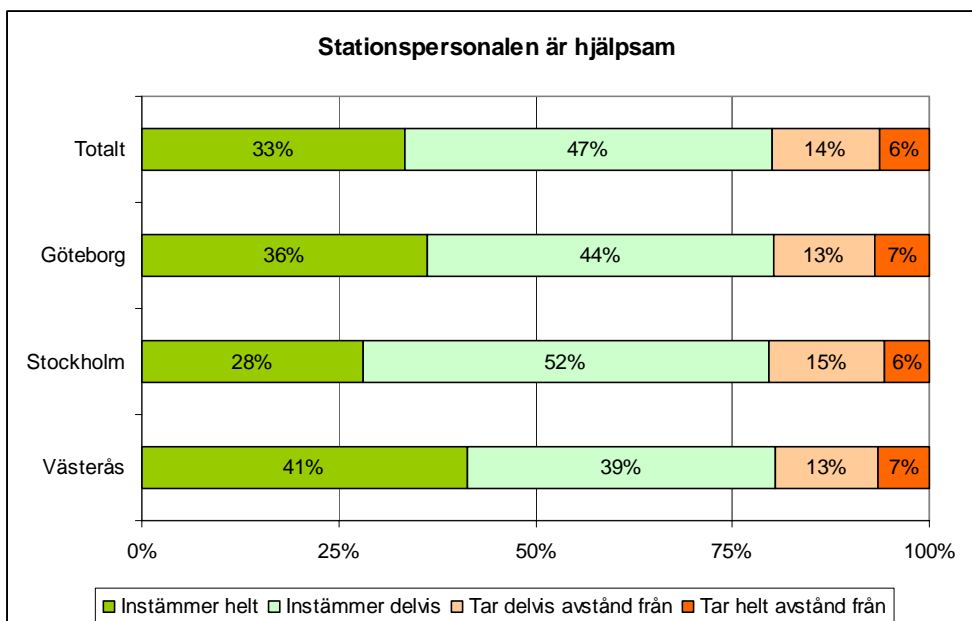
## Även biljettförsäljarna är hjälpsamma

Även i påståendet att biljettförsäljarna är hjälpsamma instämmer ca 85% helt eller delvis. Andelen som instämmer helt är återigen högre (52%) i Västerås än i Göteborg (44%) och Stockholm (36%). Ungefär en femtedel av det totala antalet respondenter har angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.



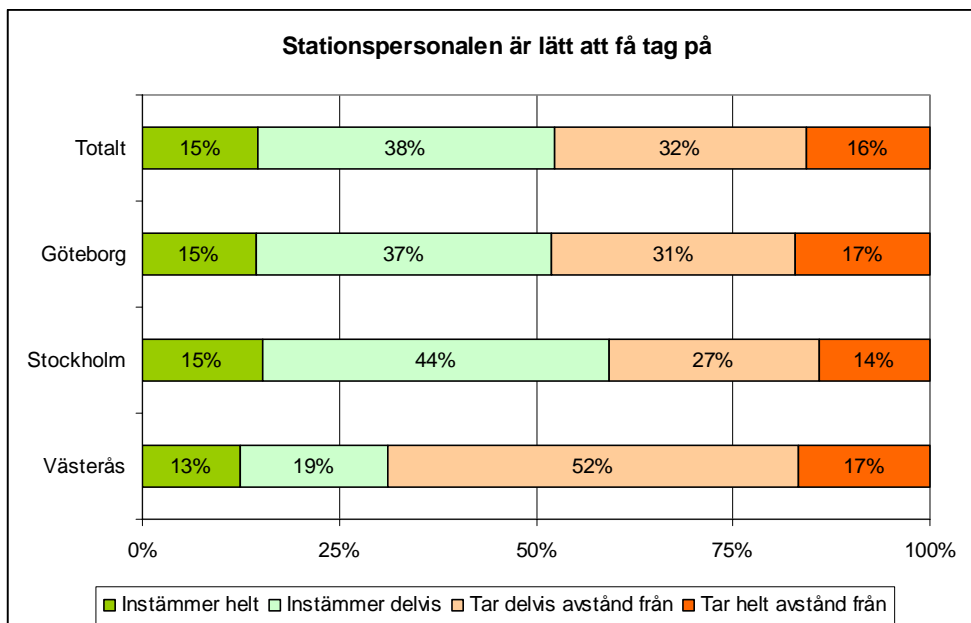
### Fyra av fem tycker att stationspersonalen är hjälpsam

Fyra femtedelar av respondenterna instämmer helt eller delvis i att stationspersonalen är hjälpsam. Siffran är samma för alla tre städer. Andelen som instämmer helt är dock något högre i Göteborg (36%) och Västerås (41%) än i Stockholm (28%). Ungefär en tredjedel av det totala antalet respondenter har angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.



## Stationspersonalen är delvis svår att få tag på

Endast 15% av respondenterna instämmer helt i att stationspersonalen är lätt att få tag på. Å andra sidan anger endast en lika låg andel att de tar helt avstånd ifrån påståendet. Totalt sett är fördelningen jämn mellan de som instämmer och de som inte instämmer i påståendet. I Västerås tar dock en högre andel delvis avstånd ifrån påståendet jämfört med i Göteborg och Stockholm. Ungefär en tredjedel av det totala antalet respondenter har angett ”vet ej/ej aktuellt” som svar på frågan.





WSP Analys & Strategi  
Arenavägen 7  
121 88 Stockholm-Globen

Telefon 08-688 60 00  
Fax 08-688 69 16  
[www.wspgroup.se](http://www.wspgroup.se)

