

6 mars 2018

Östgötatrafikens kunder är nöjda med sin resa

80 procent av Östgötatrafikens kunder är nöjda med sin senaste kollektivtrafikresa. Detta framgår i Kollektivtrafikbarometerns årsrapport för 2017, en stor kvalitets- och attitydundersökning som görs i kollektivtrafikbranschen i syfte att följa utvecklingen av kundernas nöjdhet och kollektivtrafikens marknadsandel.

Kollektivtrafikbarometern är en nationell undersökning som riktar sig till den svenska allmänheten mellan 15 och 85 år, både de som använder kollektivtrafik och de som inte gör det. Undersökningen görs månadsvis under hela kalenderåret och resultaten i Östgötatrafikens årsrapport bygger på enkätsvar från ett representativt urval på nästan 5000 länsinvånare.

Östgötatrafiken får femte bästa betyg av de 22 deltagande kollektivtrafikföretagen avseende kundnöjdhet (Nöjd Kund Index). Andelen kunder som sammanfattningsvis är nöjda med Östgötatrafiken är 67 procent, det nationella snittet ligger på 58 procent.

Ett exempel på ett område som har en stor påverkan på kundnöjdheten är att det ska vara enkelt att resa med kollektivtrafiken och enkelt att köpa biljett.

- Kundernas betyg gällande enkelheten har varit för lågt. Därför genomförde vi ett antal sortiments- och prisjusteringar den 1 februari för att förenkla och locka fler till kollektivtrafiken, säger Sofia Malander, vd Östgötatrafiken.

Det är också viktigt att det känns tryggt att resa med Östgötatrafiken och det är viktigt att få information vid störningar och förseningar.

- Vad gäller tryggheten får vi ett betyg som ligger klart högre än det nationella snittet och när det gäller information vid störningar och stopp har vi gjort förbättringar som gör att vi under 2017 når en topplacering i Sverige, fortsätter Sofia Malander.
- Vi arbetar målmedvetet med förbättringar inom flera områden. Kollektivtrafikens andel av den motorburna trafiken är 23 procent. Ett hållbart samhälle kräver att vi når en betydligt högre marknadsandel än så, avslutar Sofia Malander.

För övrig information kontakta

Eva Jylltorp, Kommunikationschef, 010-434 00 10