

26 februari 2019

Medvind för kollektivtrafiken under 2018

Under 2018 gjordes 31,4 miljoner resor med Östgötatrafiken, vilket är en ökning med 1 miljon eller 3,4% jämfört med året innan. Kunderna är också nöjdare, både med Östgötatrafiken som helhet och med sin senaste resa.

Kollektivtrafikbarometern* (KollBar), en stor kvalitets- och attitydundersökning inom den allmänna kollektivtrafiken, har nu presenterat sina siffror för 2018. Likaså Anbarö, den barometer som mäter hur nöjda kunderna är som åker i den särskilda kollektivtrafiken (färdtjänst och sjukresa), har sammanfattat året 2018.

I den allmänna kollektivtrafiken ökar Nöjd Kund Index (NKI) från 67 till 70, vilket placerar Östgötatrafiken på plats 4 av landets 22 deltagande län. Kundernas betyg på hur enkelt det är att köpa biljett har förbättrats från 64 till 71 och den upplevda tryggheten vid en resa med Östgötatrafiken är fortsatt klart över rikssnittet och ligger på 80. Betyget på den senaste resan har ökat från 80 till 83 och möjligheten att resa kollektivt i länet upplevs vara hela 20% bättre än tidigare.

I den särskilda kollektivtrafikens barometer Anbarö** ligger nöjdheten på fortsatt lika höga siffror under 2018 som föregående år. Här mäts bland annat hur nöjda kunderna är med hela resan inklusive bokningen (91%), väntetiden i telefon vid beställningen (88%), hur bemötandet från beställningsmottagaren är (96%) och förarens bemötande (92%).

* Undersökningen görs månadsvis under hela kalenderåret och resultaten i Östgötatrafikens årsrapport bygger på enkätsvar från ett representativt urval på nästan 5000 länsinvånare. Siffrorna anger hur många procent av de svarande som gett betyget 4–5 på en 5-gradig skala.

** Intervjuer görs genom att kunden rings upp dagen efter sin resa. Totalt 4357 kunder ingår i underlaget för resultatet. Även i denna undersökning anger siffrorna hur många procent av de svarande som gett betyget 4–5 på en 5-gradig skala.

- Fler och fler resor görs med Östgötatrafiken och kundnöjdheten ökar, vilket vi är väldigt stolta över. Men vi strävar hela tiden efter att bli ännu bättre och få ännu fler att resa hållbart, så vi fortsätter vårt arbete med att utveckla kollektivtrafiken i länet, säger Sofia Malander, vd för Östgötatrafiken.

För övrig information kontakta

Eva Jylltorp, Kommunikationschef, 010-434 00 10