

25 februari 2020

## Så här gick det i kollektivtrafiken 2019

**Under 2019 var Östgötatrafikens försäljning av enkelbiljetter, dygnsbiljetter, 30-dagarsbiljetter och årsbiljetter högre än någonsin tidigare. Kunderna är också fortsatt nöjda, 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 2019. Likaså Anbarometer, den barometer som mäter hur nöjda kunderna är som åker i den särskilda kollektivtrafiken (färdtjänst och sjukresa), har sammanfattat året 2019.

I den allmänna kollektivtrafiken ligger Nöjd Kund Index (NKI) fortsatt på 70, vilket placerar Östgötatrafiken på plats 3 av 20 deltagande län. Kundernas betyg på hur enkelt det är att köpa biljett har förbättrats något, från 71 till 72. Betyget på den senaste resan har fortsatt uppåt från redan höga 83 till 85. Ett betyg som är det högsta bland alla deltagande län.

I den särskilda kollektivtrafikens barometer Anbarometer\*\* har den sammanfattande nöjdheten sjunkit något från 93 till 91 under 2019, mycket beroende på uppstartsproblem med nya avtal under hösten.

\* Undersökningen görs månadsvis under hela kalenderåret och resultaten i Östgötatrafikens årsrapport bygger på enkätsvar från ett representativt urval på ca 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. Ca 4000 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.

- Kollektivtrafiken i Östergötland står sig väl i nationella jämförelser. Den utveckling vi nu gör, med bland annat nytt biljettsystem, är viktig för att möta kundernas förväntningar även i framtiden, säger Sofia Malander, vd för Östgötatrafiken.

### För övrig information kontakta

Eva Jylltorp, Kommunikationschef, 010-434 00 10

Mattias Näsström, Trafikoperativ chef, 010-434 00 40