



# Kronobergspanelen Länstrafiken

Medborgarundersökning November 2018

Genomförd av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator)

# Innehåll

**Sammanfattning**

**Om Kronobergspanelen**

**Om undersökningen**

**Om respondenterna**

**Resultat**

**Bilagor**

# Sammanfattning



Varannan tycker det är enkelt att resa med Länstrafiken



**7 av 10**

Sju av tio tycker att det är viktigt att bidra till en bättre miljö genom att resa kollektivt



**7 av 10**

Sju av tio tycker att miljön bemötandet och informationen ombord är bra



**7 av 10**

tycker att det är lätt att få information och att köpa biljetter inför resan



**3 av 4**

resenärer är nöjda med sin senaste resa med Länstrafiken. Knappt varannan Kronobergare är nöjd med Länstrafiken sammanfattningsvis

## Sammanfattning *De fem frågor som följs upp årligen*

- Varannan svarande instämmer i att det är enkelt att resa med Länstrafiken Kronoberg. Boende i Lessebo instämmer i högre utsträckning än övriga, medan boende i Markaryd och Ljungby instämmer i lägre grad.
- Nästan sju av tio tycker att förare och ombordpersonal har ett trevligt bemötande, och nöjdast med bemötandet ombord är boende i Älmhult och personer som är 65 år och äldre.
- 67 procent tycker att det är enkelt att köpa Länstrafiken Kronobergs biljetter och kort.
- Knappt varannan Kronobergare (47 %) är sammanfattningsvis nöjd med Länstrafiken. Personer som är 65 år och äldre är nöjdare än andra, medan boende i Markaryd och Ljungby är mindre nöjda.
- Tre av fyra resenärer är nöjda med sin senaste resa med Länstrafiken. Mest nöjda med senaste resan är personer som är 65 år och äldre.

# Om Kronobergspanelen

Kronobergspanelen är en webbpanel med medborgare i Region Kronoberg som har funnits sedan januari 2018. Institutet för kvalitetsindikatorer ("Indikator") administrerar panelregistret och genomför undersökningar på uppdrag av Region Kronoberg.

Paneldeltagarna har rekryterats via ett postalt utskick med erbjudande att delta i panelen till ett slumpmässigt urval ur befolkningen i Region Kronoberg, i ålder 16 år och äldre. De bakgrundsuppgifter om deltagarna som finns i panelregistret är de som varje person har valt att lämna när de anmälde sig till panelen, och består av födelseår, kön, boendekommun, utbildningsnivå och sysselsättning. Uppgifterna uppdateras en gång per år i samband med en av årets panelundersökningar genom att bakgrundsfrågor ställs till respondenterna. Bakgrundsvariablerna används för att kunna analysera om det finns skillnader mellan grupper i befolkningen.

Resultaten av undersökningar i Kronobergspanelen redovisas sammanställt i form av en rapport med tabeller och diagram. Enskilda individers svar kan inte utläsas i rapporter eller i andra dataunderlag som lämnas till Region Kronoberg. Deltagarna bjuds några gånger om året in via mail till webbenkäter om olika samhällsfrågor.

# Om undersökningen

## Bakgrund och syfte

Region Kronoberg ansvarar för länets kollektivtrafik och är också regional kollektivtrafikmyndighet i Kronobergs län. Länstrafiken Kronoberg är en del av Region Kronoberg. Den linjelagda busstrafiken är den största delen av verksamheten och består av både regiontrafik och stadstrafik. Tågtrafiken organiseras tillsammans med omgivande län i form av Öresundståg och Krösatåg.

Undersökningen genomförs för att samla in kunskap om vad medborgarna i Kronoberg tycker om kollektivtrafiken som bedrivs genom Länstrafiken Kronobergs försorg. Resultaten är ett värdefullt underlag när politikerna ska bestämma inriktning för det fortsatta arbetet med kollektivtrafik.

## Genomförande

Undersökningen har genomförts under november 2018 av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator).

## Metod

Målgrupp för undersökningen är personer bosatta i Region Kronoberg som är 16 år eller äldre. Urvalet är medlemmarna i regionens panel – Kronobergspanelen. Datainsamlingen genomfördes med en webbenkät till vilken panelisterna fick en inbjudan att delta via e-post. Tre påminnelser skickades ut under fältperioden.

Svarsfrekvensen var 75 procent (1129 utskickade, 843 svarande).

## Enkät

Enkäten omfattade 27 frågor, varav tre bakgrundsfrågor om resvanor och en öppen fråga för fritextsvar. För frågor utformade som påståenden att ta ställning användes en femgradig svarsskala. Enkätfrågor som rör uppfattningen om information, service, miljö och bemötande inför och under resor har inte ställts till personer som svarat att de aldrig eller nästan aldrig åker med Länstrafiken.

## Analys

Data har analyserats på övergripande nivå och för jämförelser mellan analysgrupper baserat på ålder. Fem av enkätfrågorna följs upp årligen av Länstrafiken. Dessa har utöver ålder också analyserats nedbrutet per kommun.

## Rapporten

Resultaten presenteras med diagram och text på övergripande nivå samt nedbrutet per analysgrupp där analysen visat på relevanta och/eller signifikanta skillnader och mönster. I diagrammen redovisas svarsfördelningen som positiva-neutrala-negativa genom att de två mest positiva respektive de två mest negativa skalstegen i den femgradiga skalan slagits samman. Antal som uttryckt en åsikt i frågan samt andel Vet ej-svar, redovisas vid sidan om diagrammet.

De fem enkätfrågor som följs upp årligen redovisas i en separat sammanställning avslutningsvis i rapporten.

## Kontaktpersoner

Projektledare vid Indikator var Jenny Roxenius.  
Kontaktperson vid Länstrafiken Kronoberg var Patrik Ohlson.

# Svarsfrekvens

	Procent	# svar	# totalt
<b>Totalt</b>	<b>74.7%</b>	<b>843</b>	<b>1129</b>
16-19 år	64.0%	16	25
20-25 år	51.0%	26	51
26-44 år	68.8%	176	256
45-64 år	76.8%	324	422
65 år och äldre	80.3%	301	375

# Om respondenterna

Ålder	Procent	Antal
16-19 år	2%	16
20-25 år	3%	26
26-44 år	21%	176
45-64 år	38%	324
65 år och äldre	36%	301
Bas		843

Kön	Procent	Antal
Kvinna	55%	463
Man	45%	379
Annat/Vill ej ange	0%	1
Bas		843



# Om respondenterna

Kommun	Procent	Antal
Uppvidinge	3%	28
Lessebo	3%	25
Tingsryd	6%	52
Alvesta	9%	79
Älmhult	6%	51
Markaryd	3%	27
Växjö	59%	494
Ljungby	10%	87
Bas		843

# Om respondenterna

Hur ofta åker du med Länstrafiken Kronoberg?	Procent	Antal
5-7 dagar per vecka	5%	41
2-4 dagar per vecka	7%	55
1 dag per vecka	3%	25
1-3 dagar per månad	15%	127
Någon dag per kvartal	17%	142
Mer sällan*	30%	250
Aldrig*	24%	199
Vet ej/vill ej svara*	0%	4
Bas		843

\* Enkätfrågor om information, service, miljö och bemötande inför och under resor har inte ställts till dem som valt svarsalternativen Mer sällan, Aldrig eller Vet ej/Vill ej svara på frågan *Hur ofta åker du med Länstrafiken Kronoberg?*

# Om respondenterna

Har du körkort för bil?	Procent	Antal
Ja	94%	793
Nej	5%	46
Vill ej svara	0%	4
Bas		843

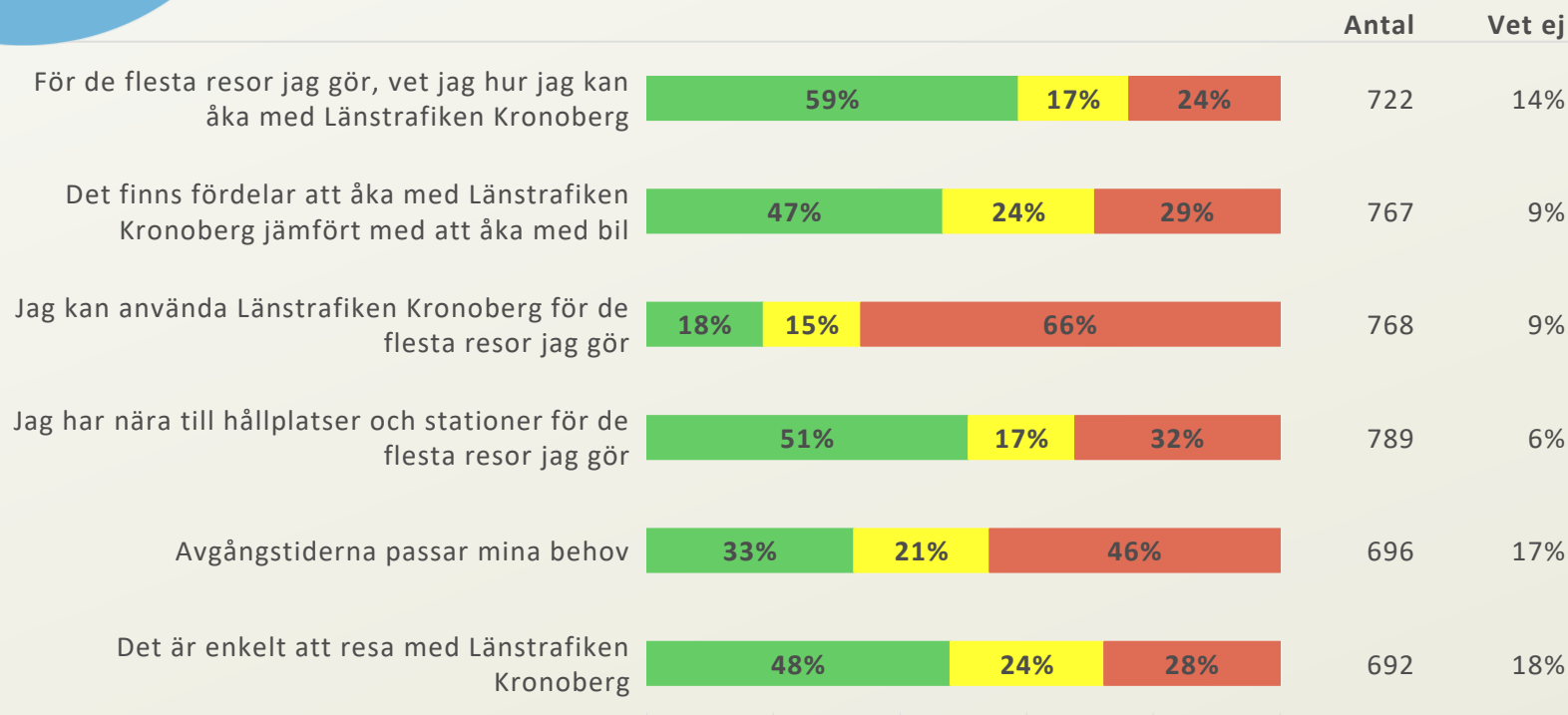
Har du någon form av funktionsnedsättning som begränsar dina möjligheter att resa med den allmänna kollektivtrafiken?	Procent	Antal
Ja	4%	34
Nej	95%	797
Vill ej svara	1%	12
Bas		843

# Resultat



## Kollektivtrafikens användbarhet för mig

En majoritet, knappt 60 %, vet hur de kan åka med Länstrafiken för de flesta resor de gör. Hälften av de svarande har nära till hållplatser och stationer för de flesta resor de gör, och lika stor andel tycker att det är enkelt att resa med Länstrafiken Kronoberg. Var femte person tycker att de kan använda Länstrafiken för de flesta resor de gör.



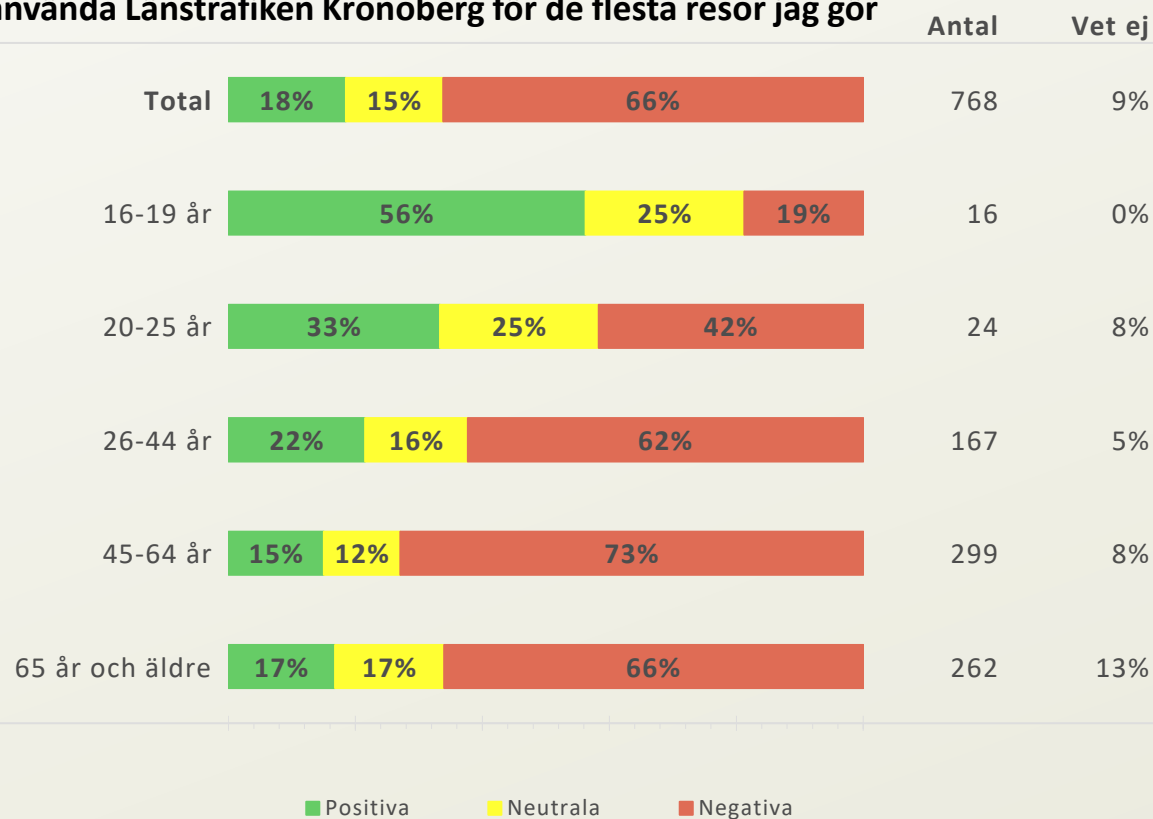
■ Positiva    ■ Neutrala    ■ Negativa

Bas: 843 svar

# Kollektivtrafikens användbarhet, per åldersgrupp

Personer i åldersgruppen 45-64 år anser i signifikant lägre grad än andra att de kan använda Länstrafiken för sina resor, medan personer i ålder 16-25 år istället i högre grad än andra anser att Länstrafiken fungerar för de resor de gör.

## Jag kan använda Länstrafiken Kronoberg för de flesta resor jag gör



Bas: 843 svar

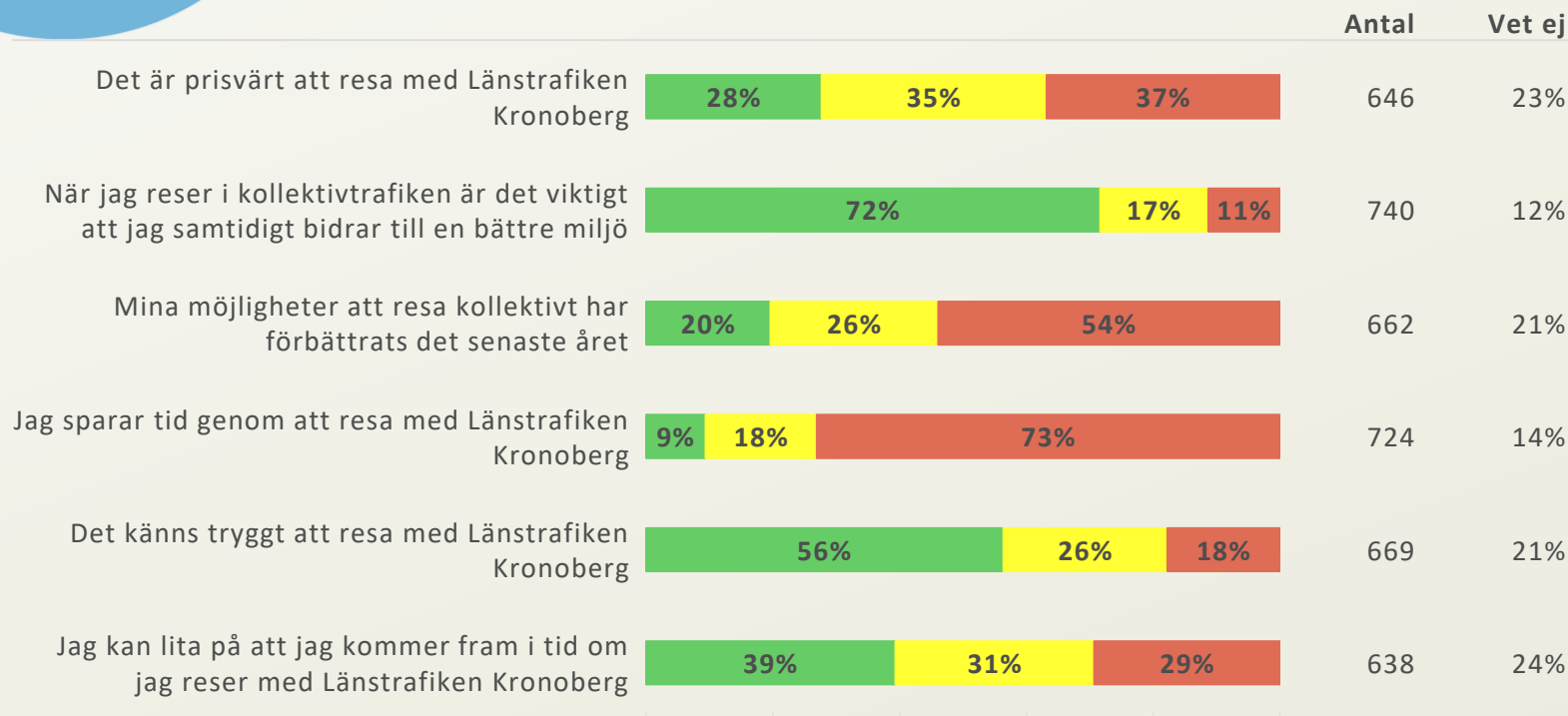
# 7 av 10



Sju av tio tycker att det är viktigt att bidra till en bättre miljö genom att resa kollektivt

## Hur kollektivtrafiken fungerar för mig

Var tredje tycker att det är prisvärt att resa med Länstrafiken. En majoritet, sju av tio, tycker att det är viktigt att bidra till en bättre miljö vid resande med kollektivtrafiken. En av tio sparar tid genom att resa med Länstrafiken. Möjligheten att resa kollektivt har förbättrats det senaste året för en av fem svarande.



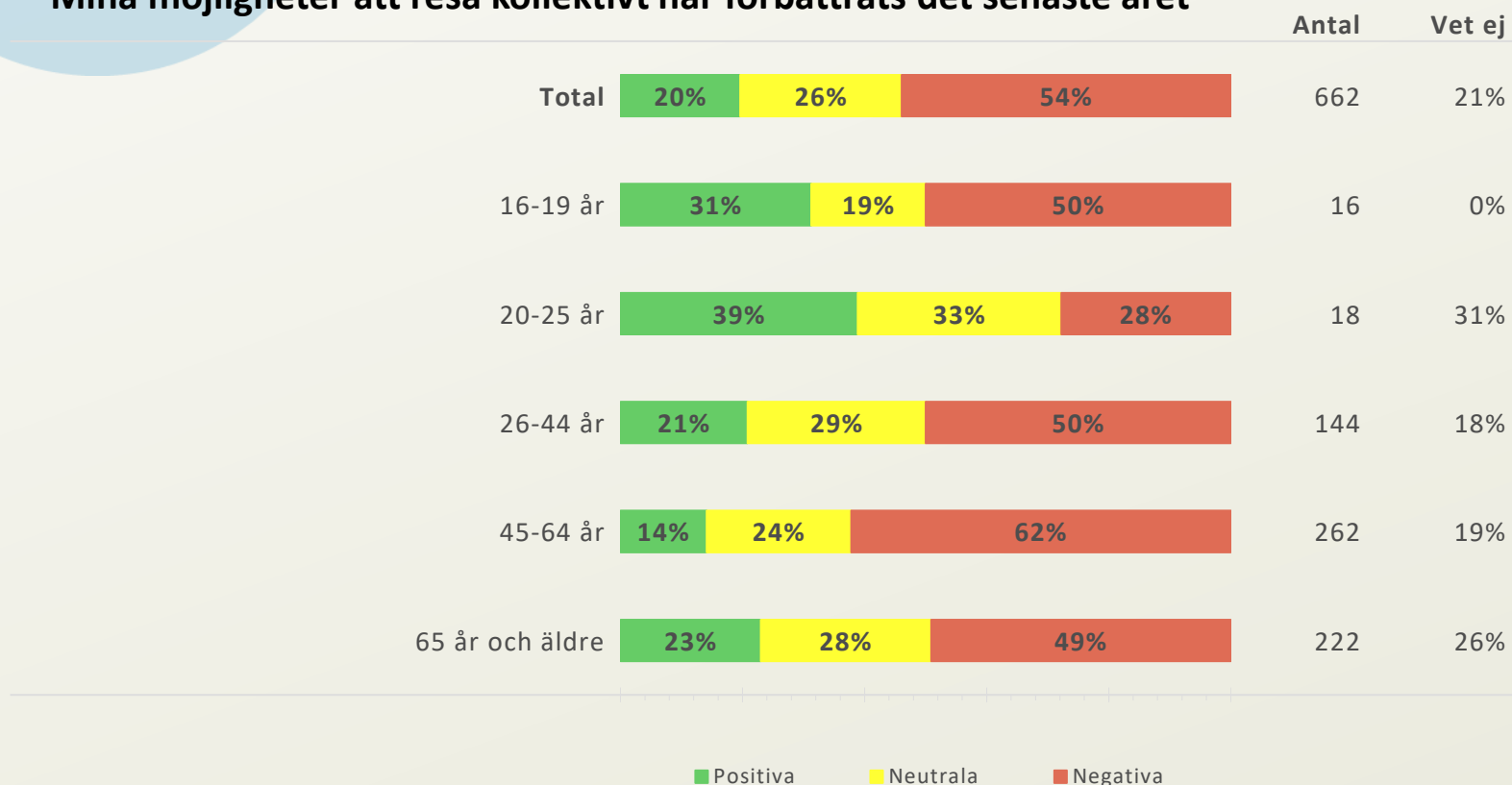
Bas: 843 svar

■ Positiva ■ Neutrala ■ Negativa

# Hur kollektivtrafiken fungerar, per åldersgrupp

Personer i åldersgruppen 45-64 år anser i lägre grad än andra att deras möjligheter att resa kollektivt har förbättrats det senaste året.

## Mina möjligheter att resa kollektivt har förbättrats det senaste året



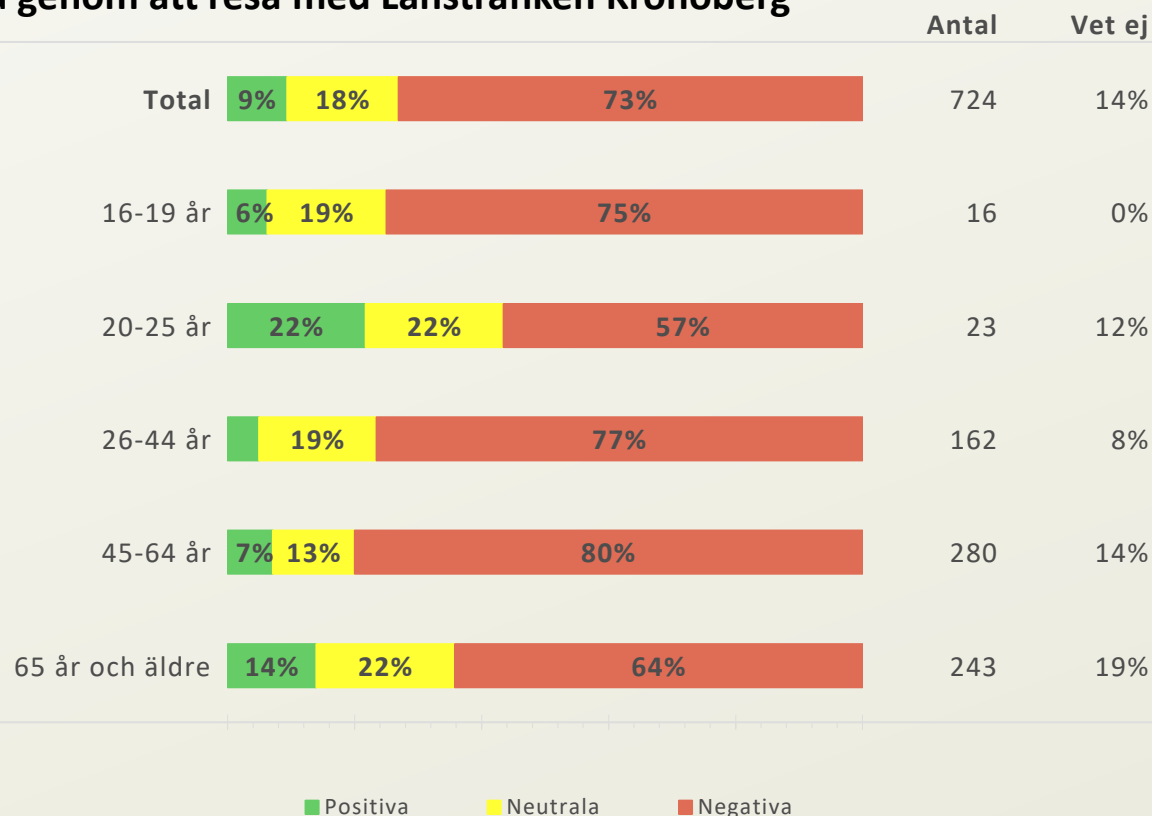
Bas: 843 svar



# Hur kollektivtrafiken fungerar, per åldersgrupp

Personer i åldersgrupperna 20-25 år och 65 år och äldre tycker i något högre grad än andra att de sparar tid genom att resa med Länstrafiken Kronoberg.

## Jag sparar tid genom att resa med Länstrafiken Kronoberg



Bas: 843 svar

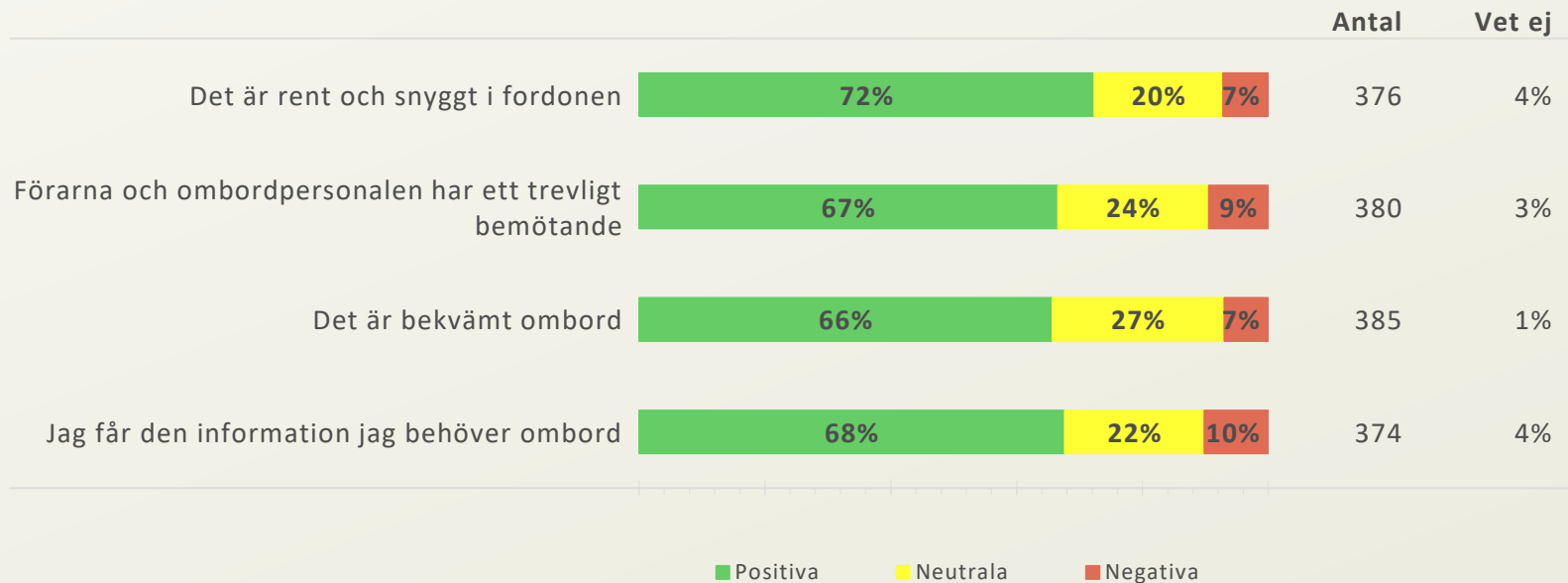


# 7 av 10

Sju av tio tycker att miljön, bemötandet och informationen ombord är bra.

## Ombord på fordonen

Ungefär sju av tio tycker att miljön, bemötandet och informationen ombord är bra.

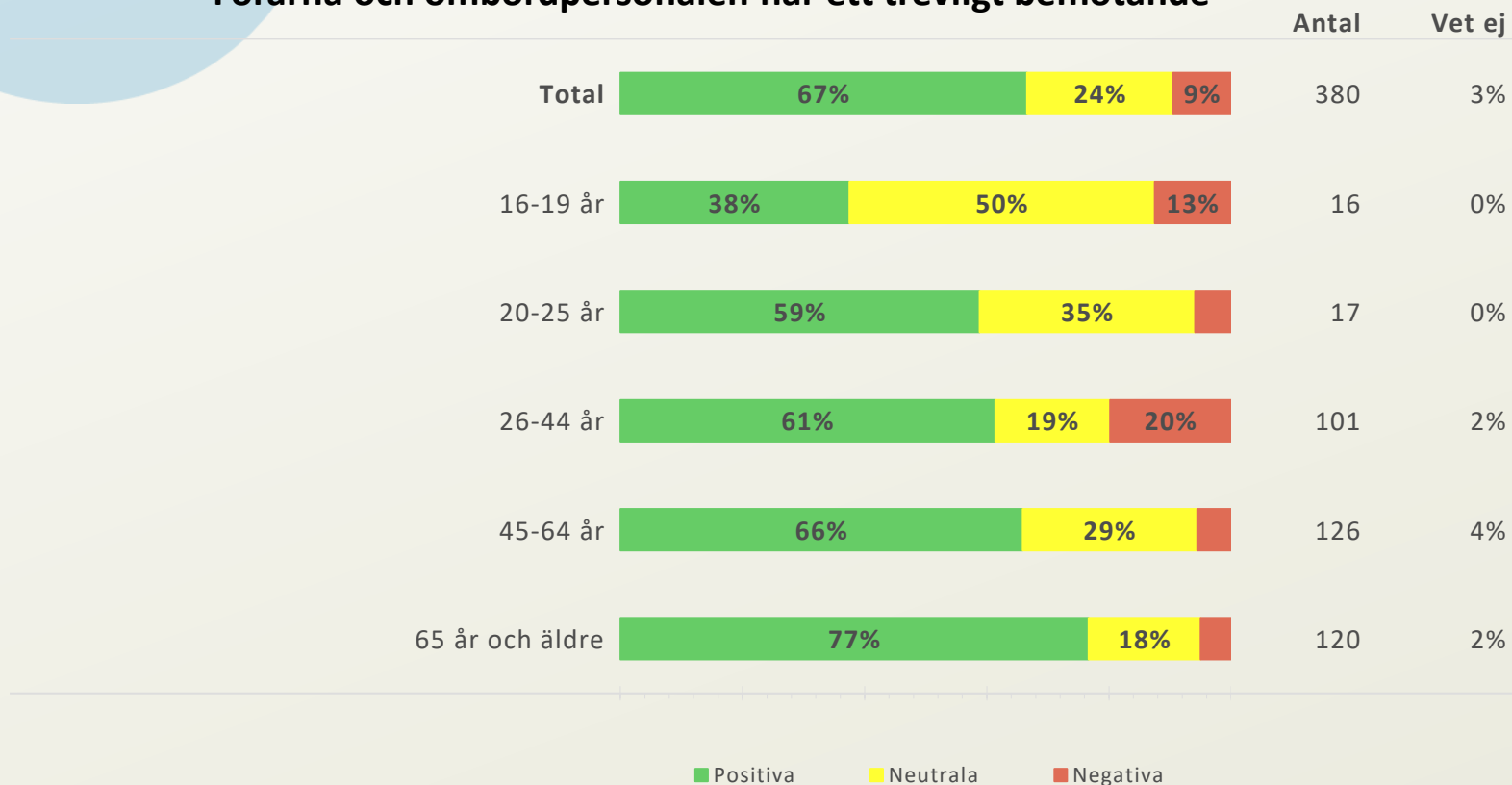


Bas: 390 svar från personer som omfattas av frågan

# Ombord på fordonen, per åldersgrupp

Personer i åldersgruppen 65 år och äldre är nöjdast med bemötandet från förare och ombordpersonal.

## Förarna och ombordpersonalen har ett trevligt bemötande



Bas: 390 svar från personer som omfattas av frågan



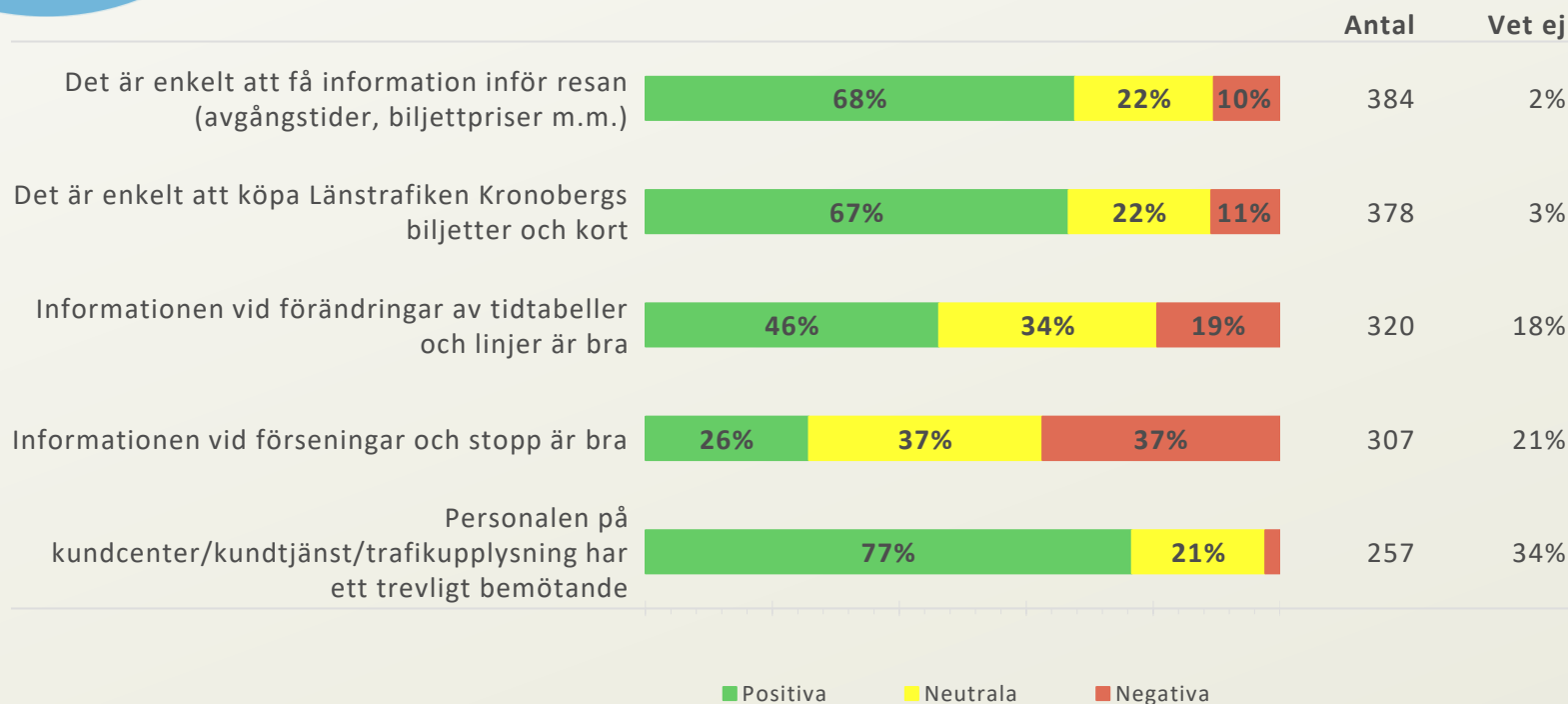
# 7 av 10

tycker att det är lätt att få information och att köpa biljetter inför resan

## Om information, tidtabeller och biljetter

Det är enkelt att få information och att köpa biljetter inför resan anser sju av tio. En majoritet, 77 procent, tycker också att personalen på kundcenter och trafikupplysning har ett trevligt bemötande.

Knappt hälften är nöjda med information vid förändringar av tidtabeller och linjer, och var fjärde tycker att informationen vid förseningar är bra.

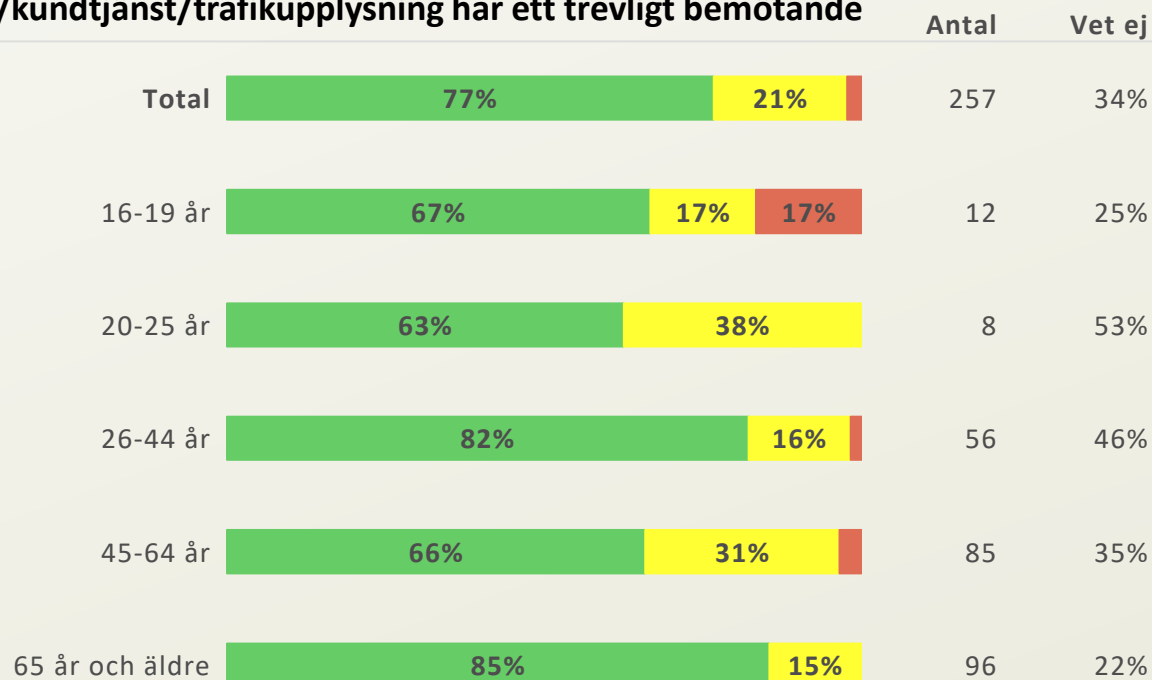


Bas: 390 svar från personer som omfattas av frågan

# Om information, tidtabeller och biljetter, per åldersgrupp

Åldersgruppen 65 år och äldre är mest nöjda med bemötandet från personalen på kundcenter, kundtjänst och trafikupplysning. Personer i åldersgruppen 45-64 år är signifikant mindre nöjda med bemötandet än andra.

## Personalen på kundcenter/kundtjänst/trafikupplysning har ett trevligt bemötande



■ Positiva ■ Neutrala ■ Negativa

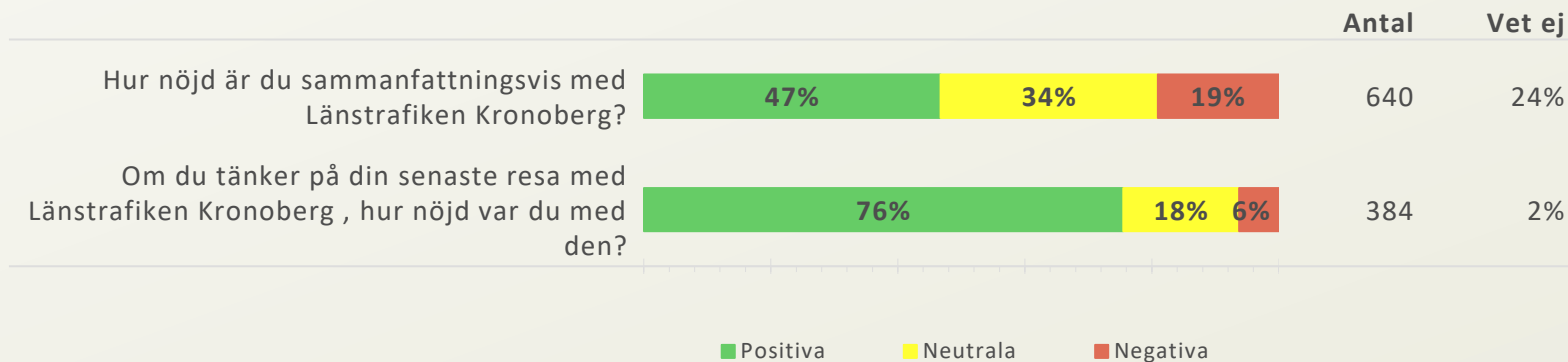
Bas: 390 svar från personer som omfattas av frågan



Tre av fyra är nöjda med sin senaste resa med Länstrafiken Kronoberg

## Nöjdhet med Länstrafiken Kronoberg

Ungefär varannan person, 47 procent, svarar att de sammanfattningsvis är nöjda eller mycket nöjda med Länstrafiken Kronoberg. Tre av fyra är nöjda eller mycket nöjda med sin senaste resa.

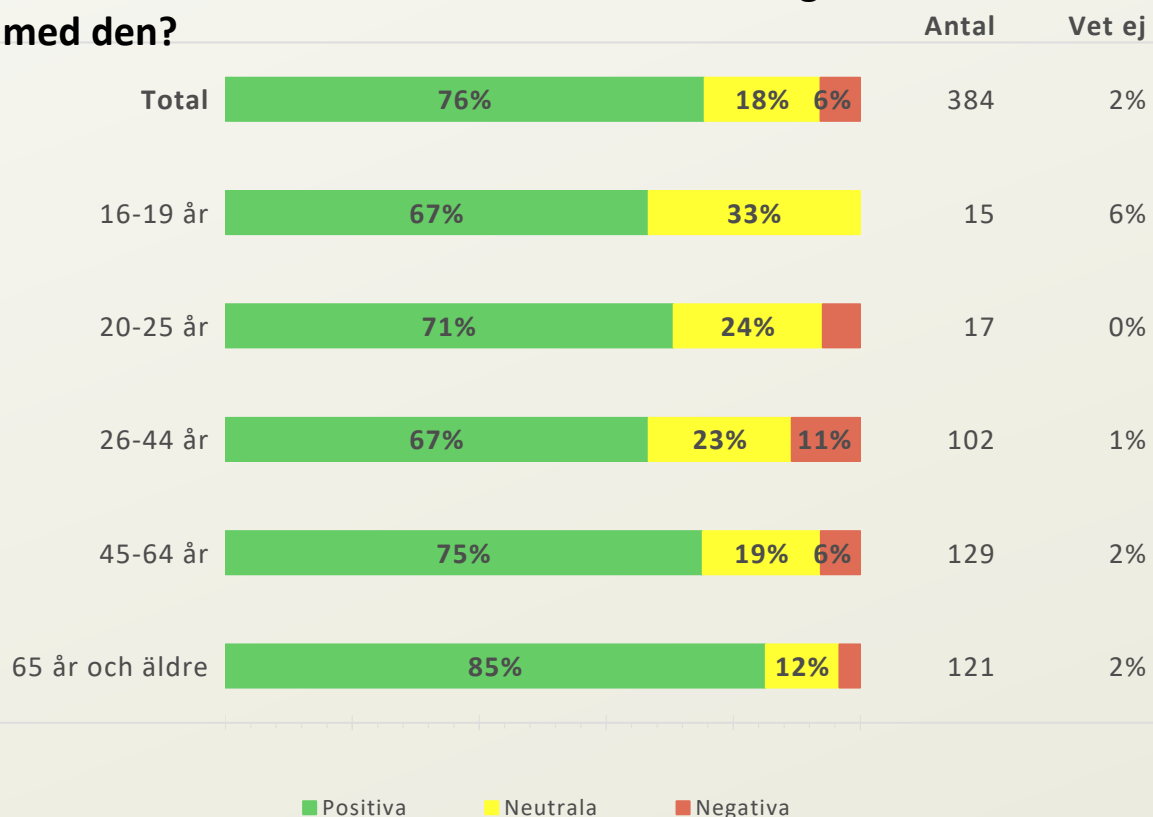


Bas: 843 svar på frågan om nöjdhet sammanfattningsvis, och 390 svar från personer som omfattas av frågan om nöjdhet på den senaste resan.

# Nöjdhet med Länstrafiken Kronoberg, per åldersgrupp

Åldersgruppen 65 år och äldre är signifikant mer nöjda och personer i ålder 26-44 år är signifikant mindre nöjda än andra med sin senaste resa med Länstrafiken.

**Om du tänker på din senaste resa med Länstrafiken Kronoberg, hur nöjd var du med den?**



Bas: 390 svar från personer som omfattas av frågan

# Resultat

## Årliga uppföljningsfrågor

På följande sidor redovisas resultaten på de fem frågor som Länstrafiken Kronoberg följer upp årligen i en separat sammanställning. Resultaten redovisas på övergripande nivå, samt nedbrutet på kommun och åldersgrupp där relevanta och signifikanta skillnader kunnat uppmätas.



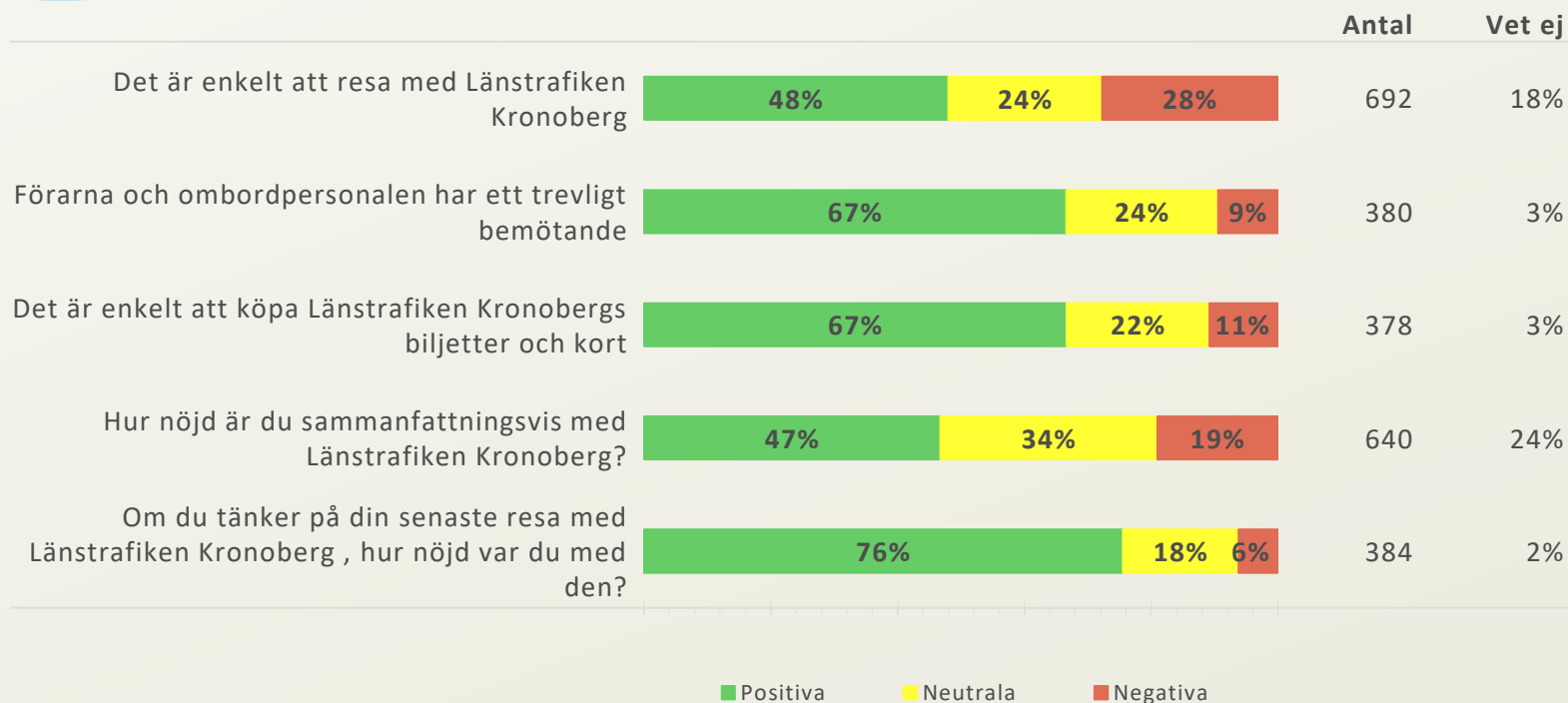
# 3 av 4



resenärer är nöjda med sin senaste resa med Länstrafiken. Knappt varannan Kronobergare är nöjd med Länstrafiken sammanfattningsvis

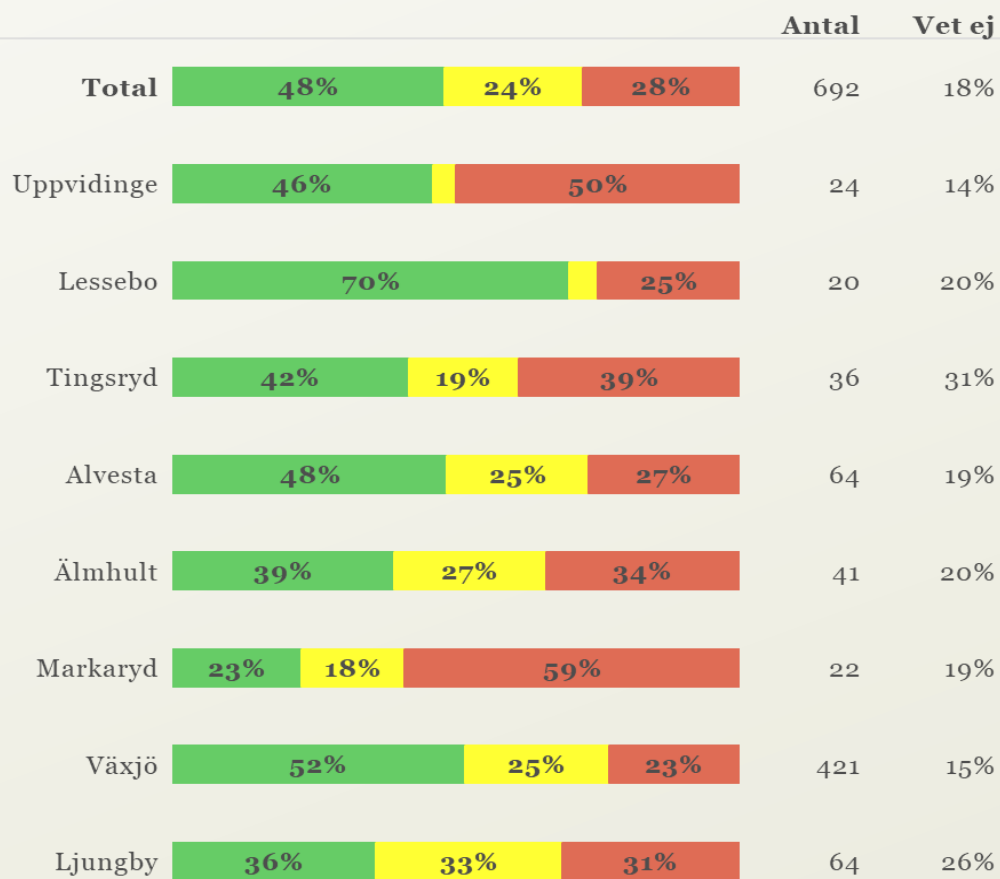
Resultaten från de fem frågor som Länstrafiken Kronoberg följer upp årligen visar att en majoritet, nästan sju av tio, tycker att förare och ombordpersonal har ett trevligt bemötande och att det är enkelt att köpa biljett. Tre av fyra resenärer uppger att de är nöjda eller mycket nöjda med sin senaste resa med länstrafiken. Knappt hälften tycker att det är enkelt att resa och att de sammanfattningsvis är nöjda med Länstrafiken Kronoberg.

Frågorna "Det är enkelt att resa..." samt "Hur nöjd är du sammanfattningsvis..." omfattar samtliga respondenter, medan de övriga tre frågorna bara ställts till dem som nyttjar Kronobergstrafiken med någon regelbundenhet.



## Det är enkelt att resa med Länstrafiken Kronoberg, per kommun

Boende i Lessebo kommun instämmer i högre utsträckning än övriga i påståendet att det är enkelt att resa med Länstrafiken, medan boende i Markaryd och Ljungby instämmer i lägre grad.

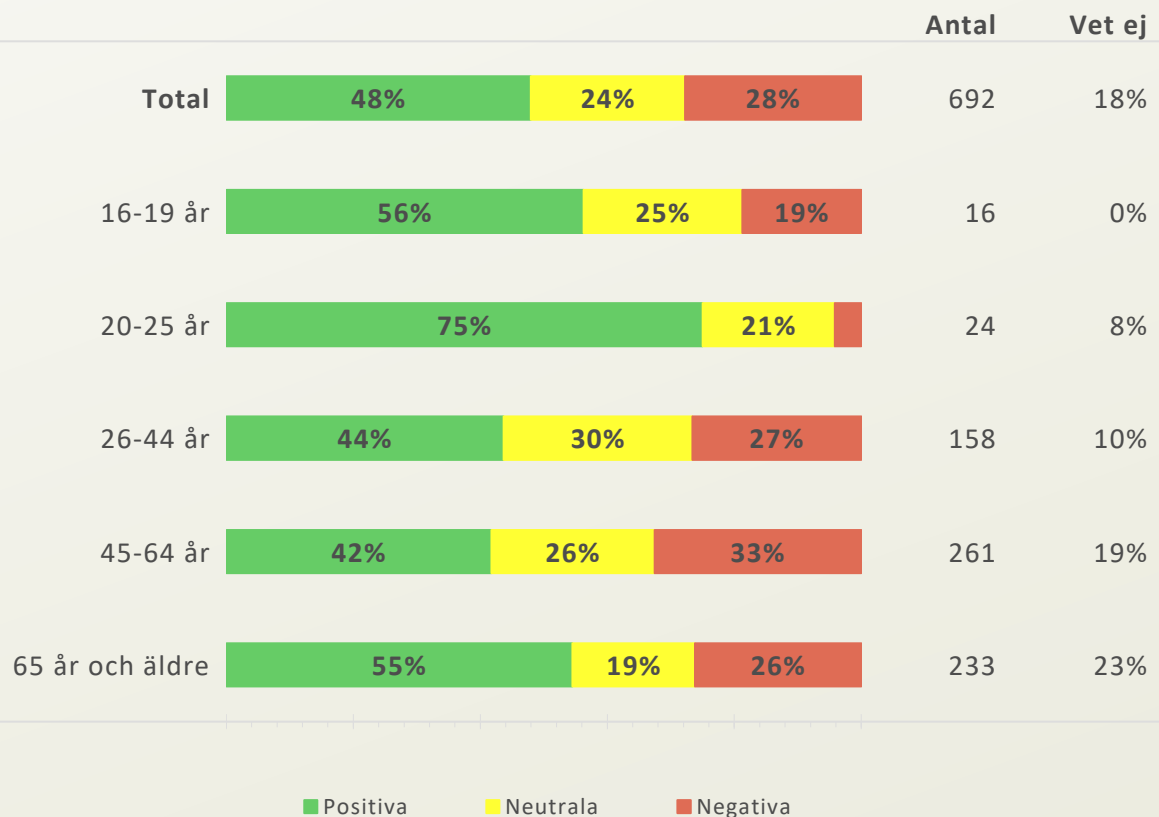


Bas: 843 svar.

■ Positiva ■ Neutrala ■ Negativa

## Det är enkelt att resa med Länstrafiken Kronoberg, per åldersgrupp

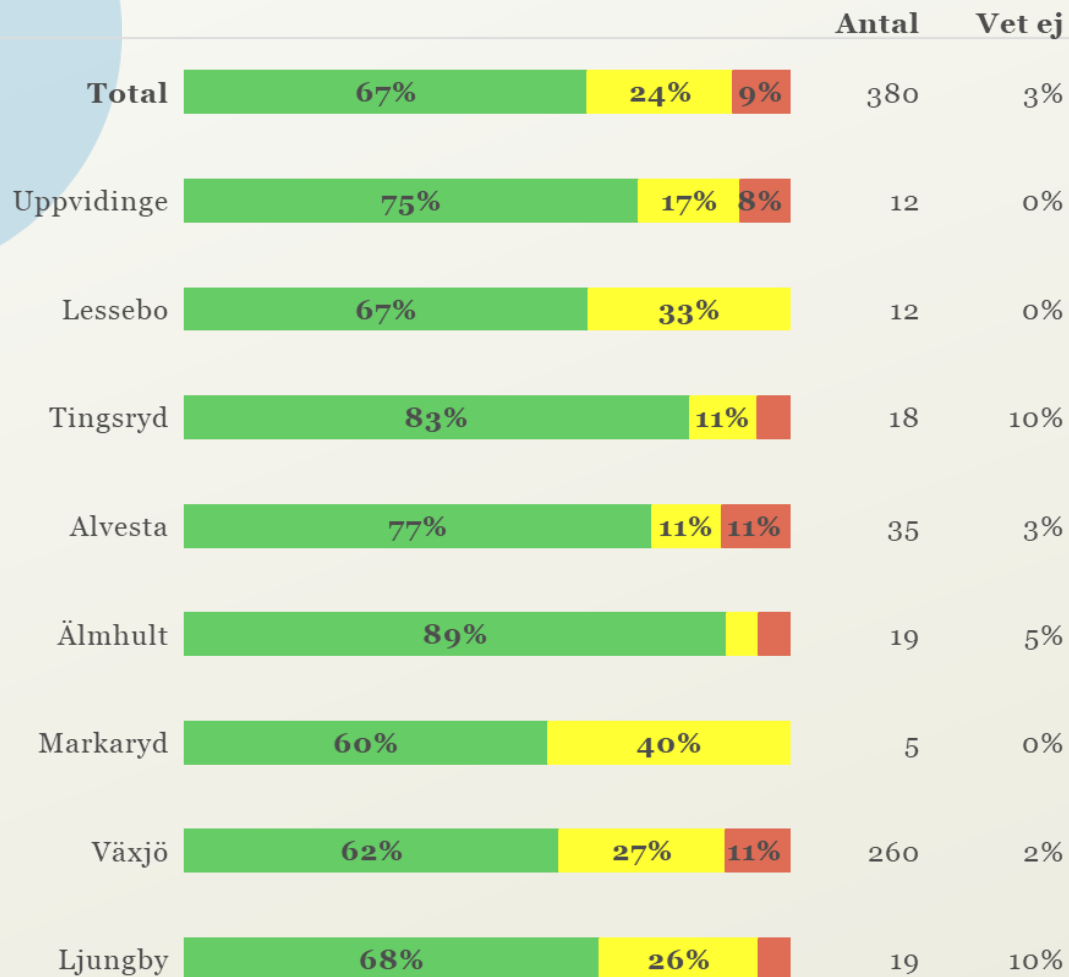
Personer i ålder 20-25 år samt 65 år eller äldre tycker i högre utsträckning än övriga att det är enkelt att resa med Länstrafiken. Personer i ålder 45-64 instämmer i signifikant lägre grad i påståendet.



Bas: 843 svar.

# Förarna och ombordpersonalen har ett trevligt bemötande, per kommun

Boende i Älmhult instämmer i högre grad i detta påstående än andra.

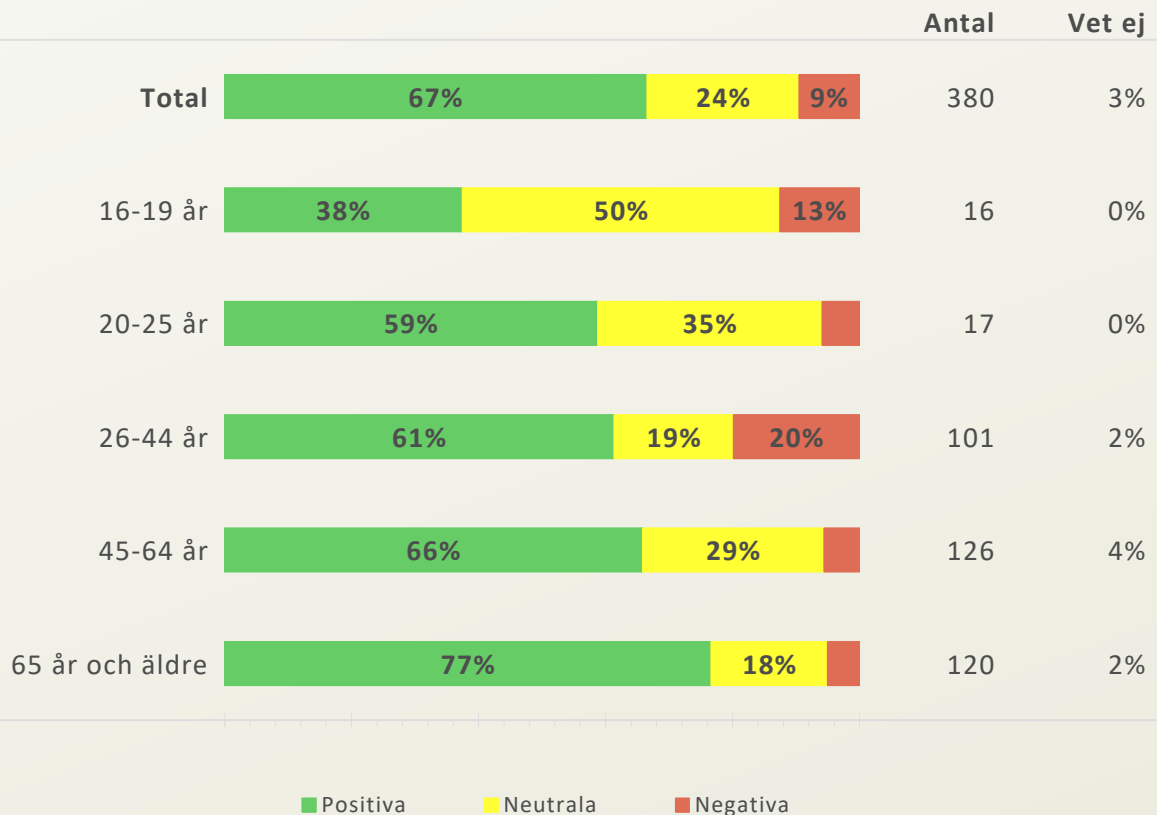


Bas: 843 svar.

■ Positiva ■ Neutrala ■ Negativa

# Förarna och ombordpersonalen har ett trevligt bemötande, per ålder

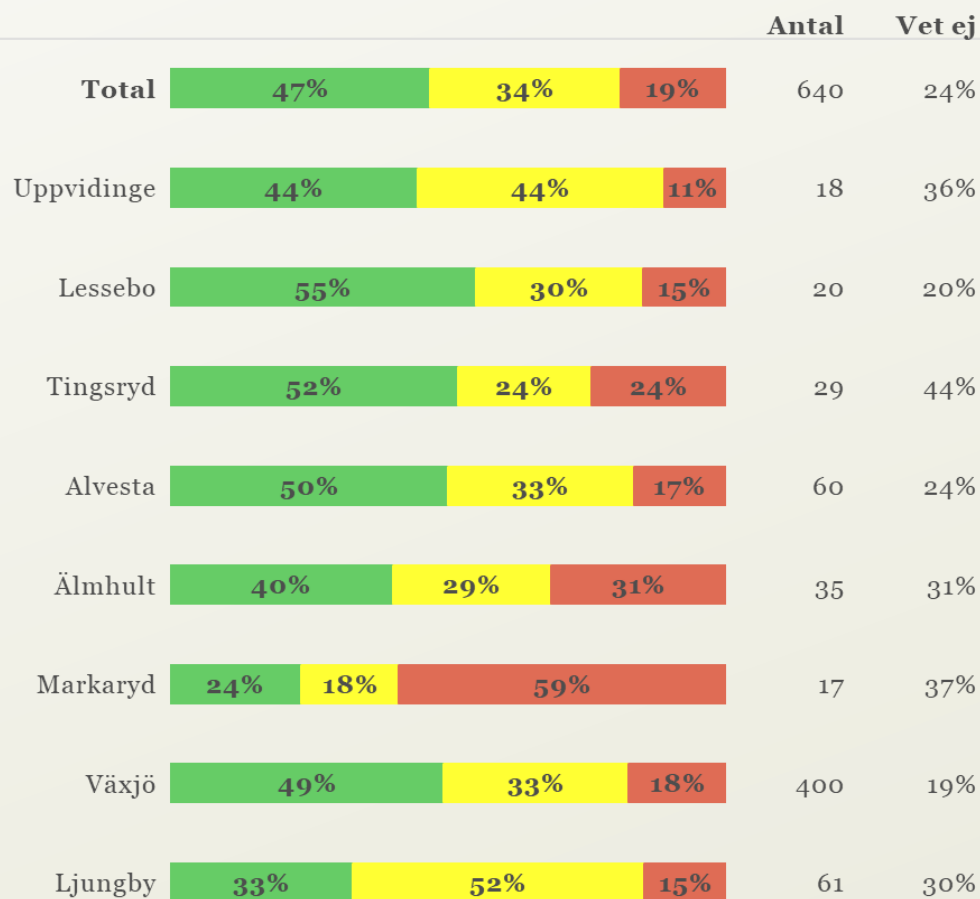
*De som är 65 år och äldre instämmer i högre grad i detta påstående än andra.*



Bas: 843 svar.

# Hur nöjd är du sammanfattningsvis med Länstrafiken Kronoberg, per kommun

Boende i Markaryd och Ljungby svarar i lägre grad än andra att de är nöjda sammanfattningsvis.

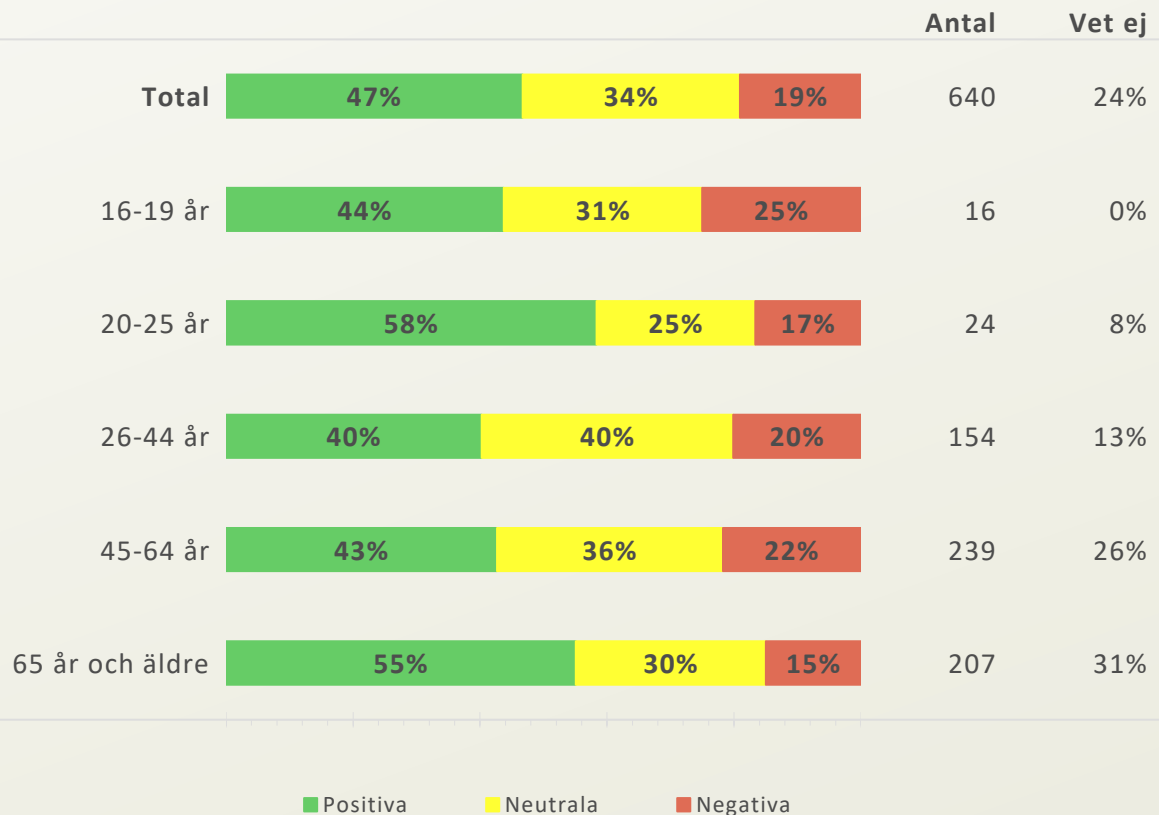


Bas: 843 svar.

■ Positiva ■ Neutrala ■ Negativa

# Hur nöjd är du sammanfattningsvis med Länstrafiken Kronoberg, per åldersgrupp

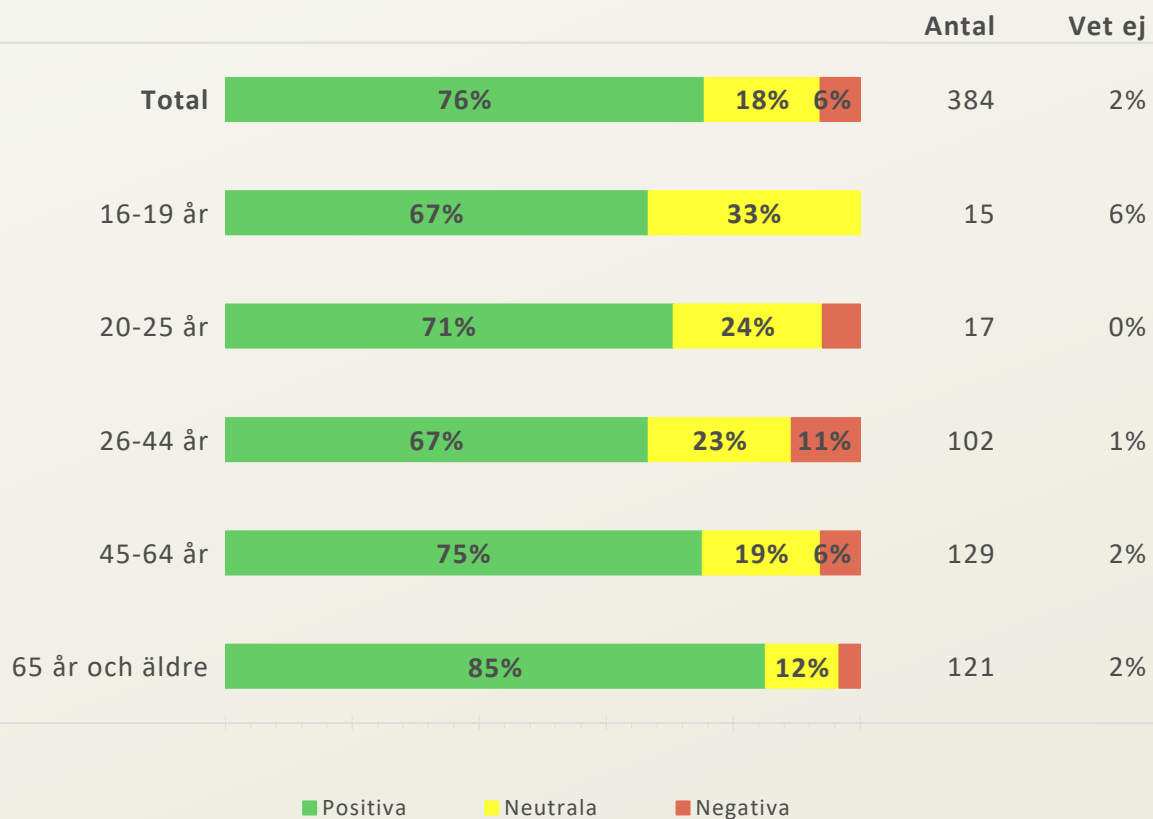
Personer som är 65 år och äldre svarar i signifikant högre grad än andra att de är nöjda sammanfattningsvis.



Bas: 843 svar.

## Om du tänker på din senaste resa med Länstrafiken Kronoberg, hur nöjd var du med den? - per åldersgrupp

Personer som är 65 år och äldre svarar i signifikant högre grad än andra att de är nöjda med sin senaste resa. Åldersgruppen 26-44 år svarar i signifikant högre grad att de inte är nöjda med senaste resan.



Bas: 843 svar.



# Bilagor

**1 - Frekvenstabell**

**2 - Fritextsvar**

**3 - Enkät**