

"Vi ska bli bättre"

KLT lovar förbättring 2011 med en rad åtgärder

Kollektivtrafikbarometern 2010, där 1 200 länsbor tyckt till om KLT, är nu sammanställd och analyserad.

Totalt var det väldigt små förändringar i 2010 års barometer jämfört med 2009 och KLT blickar redan framåt.

– Under 2011 ska vi bli bättre och kunna korrigera kvalitetsbristerna snabbare, säger marknadschef, Christer Olson.



Det är små förändringar jämfört med 2009 och de kan sammanfattas i fyra punkter:

1 Personer som inte reser kollektivt har en mer positiv uppfattning av KLT
Det allmänna intrycket av KLT har inte försämrats trots den bristande kvaliteten under året. Tvärtom! Detta är naturligtvis glädjande och något vi ska försöka bevara. För icke-resenären är KLT:s image viktig.
Åtgärd: Vi måste fortsätta informera allmänheten om kollektivtrafikens alla fördelar.

2 Fler nöjda med de två faktorer som driver ökat resande
Kunskap (om våra tider, produkter och resor m.m) och relevans (tillgängligheten gällande tider och sträckning m.m) är de två faktorer som bidrar mest till ökat resande. Och på dessa två punkter fortsätter vi att förbättras, vilket känns bra. Dock tycker fortfarande 50% av länets invånare att kollektivtrafiken inte kan erbjuda dem den tillgänglighet de önskar.
Åtgärd: Tåtare trafik på de stora trafiklederna ger resultat och här kan vi bli ännu bättre. Tåtare avgångar och kortare restid får folk att åka mer.

3 Andelen nöjda resenärer har minskat
Landsbygdsresenärerna är fortsatt nöjda, trots tågproblemen. Det är istället i tätorten vi tappat i "nöjdhet". Det kan bero på ökat resande med många nya, ovana resenärer som har höga krav. Det ökade resandet har även gjort det trängre i vissa bussar, så

att många till och med får stå. Tätortsresenären har heller inte upplevt oss som prisvärda. Ett förtydligande är att de befintliga resenärerna är mindre nöjda, men antalet missnöjda har å andra sidan inte ökat.
Åtgärd: En stor insats är redan gjord med nya biljettsystemet där vi infört reserperioder även i tätorten, vilket har inneburit riktigt låga priser för våra tätortsresenärer. Turtäthet och linjesträckning är också viktiga faktorer för ökat resande i tätorten.

4 Sämre betyg gällande de tre faktorer som driver "nöjdhet"
Kvalitet, popularitet och produktfördel är de faktorer som avgör om en resenär är nöjd eller inte.
Att färre resenärer varit nöjda under 2010 beror helt enkelt på att det vi har gett resenären inte har varit tillräckligt bra. I våras var det stora problem med Kustpilen, i höstas genomfördes ett nytt biljettsystem med inledande tekniska problem och under vinterns snökaos fungerade vår kundtjänst alldeles för dåligt.
Åtgärd: Vi måste säkerställa kvaliteten och vi gör det genom en åtgärdsplan som är igång. Det nya biljettsystemets tekniska problem blir färre och färre för varje dag, kundtjänsten har förstärkts och större resurser är avsatta för att tågtrafiken ska flyta på bättre och för att vi ska slippa ställa in turer på grund av fordonsbrist. Positivt är att förtroendet för oss snabbt kommer tillbaka så länge vi bara levererar med kvalitet. Om tågen och bussarna väl

går i tid har man i regel overseende med tidigare trafikproblem.

Övrigt:

52% ... av länets invånare åkte kollektivt minst en gång under 2010. 31% åkte minst en gång i månaden.

1/3 ... tycker att kollektiva resmöjligheterna har förbättrats under det senaste året, medan en tredjedel inte håller med om det.

Resandestatistik?

Vi har dessvärre ännu inte fått ut någon statistik för 2010 års sista tre månader, på grund av nytt biljettsystem. Fram till oktober såg det dock ut som att resandet har ökat med 1%. Långväga resor ökar, medan resor med terminkort (för skolelever) minskar. Terminkortminskningen beror oftast på att det blir färre och färre barn i årskullarna.

Byte av biljettsystem - hur har kunden reagerat?

Ingen större skillnad i hur nöjd allmänheten är med KLT. Andelen nöjda (51% i november och december) och andelen missnöjda (2% i november och 12% i december) liknar månaderna innan bytet. Bland befintliga resenärer är andelen nöjda intakt, men en del av de tidigare neutrala har blivit missnöjda efter bytet.

Kontakt

Christer Olson, marknadschef, Kalmar Läns Trafik

0491 - 76 12 50

Viktor Lovén, marknadskommunikatör, Kalmar Läns Trafik

0491 - 76 12 58

För mer information om kollektivtrafiken i landet, besök www.svenskkollektivtrafik.se.