

Kartläggning av färdtjänst, 2021

Samtrans och Nobina

Om undersökningen

Syfte

Kartlägga resenärernas syn på färdtjänsten, dess kvalitet och hur den kan utvecklas.

Metod

Webbenkät

Målgrupp

De som själva eller i sin närhet har någon som nyttjar färdtjänst eller någon annan behovsanpassad transporttjänst. Målgruppen har screenat fram genom 9 294 intervjuer inom ramen för Iniziopanelen, Demoskops webbpanel som speglar svenska folket.

Antal intervjuer

1 037 intervjuer

Fältperiod

21 maj – 22 juni 2021

Ansvarig

Demoskop

Per Hörnsten

Sammanfattning

Sammanfattning

- Relativt många har beröringspunkter med färdtjänsten.
 - 11% av den vuxna befolkningen i Sverige nyttjar själv eller har någon närstående som nyttjar färdtjänst eller någon annan behovsanpassad transporttjänst.
 - I den målgruppen är det en fjärdedel som reser själv eller har någon i sitt eget hushåll som reser med färdtjänsten.
 - 2 av 3 resenärer använder någon form av hjälpmedel.
- 3 av 10 reser åtminstone en gång i veckan.
- Drygt hälften upplever att färdtjänsten fungerar mycket eller ganska bra. Knappt 2 av 10 är dock direkt missnöjd och tycker den fungerar mycket eller ganska dåligt.
 - Det är framför allt de äldre, de som själva eller har någon i sitt hushåll som reser samt boende i Norrland som tycker färdtjänsten fungerar bra. De som använder hjälpmedel är något mer kritiska. Detsamma gäller resenärerna i region Stockholm.
- Det finns inget direkt samband mellan resefrekvens och hur man upplever hur färdtjänsten fungerar.

Sammanfattning

- Förseningar och bristande punktlighet är det vanligast förekommande problemet som resenärerna har upplevt i närtid. Även bemötandet och kunskapen om särskilda behov är vanligt förekommande problem.
 - Även de som inte rest senaste månaden upplever i stort samma problem. De som rest nyligen lyfter dock bemötandet och kunskapsbrister i något högre grad.
- Drygt 4 av 10 har någon gång känt sig otrygg i samband med resor med färdtjänsten.
 - Yngre och kvinnor har något oftare upplevt otrygghet i samband med resor. Den upplevda otryggheten är också något större i region Stockholm.
 - Den upplevda otryggheten ökar ju oftare man reser och det är uppenbart att trygghet är en viktig faktor för den övergripande upplevelse av hur färdtjänsten fungerar.
 - Körsättet och förarens bemötande/agerande är den vanligaste roten till upplevd otrygghet. För många är också en bristande förståelse för särskilda behov eller hjälpmedel en källa till otrygghet.
 - Bland de som tycker färdtjänsten fungerar dåligt upplevs förarens bemötenade/agerande i högre grad som en källa till otrygghet.

Sammanfattning

- Drygt hälften bokar resan helt själv medan en fjärdedel är beroende av att någon annan bokar åt dem.
- Det finns en stor efterfrågan på att använda en app för att boka resor med färdtjänst.
 - Appen kommer dock inte att kunna ersätta bokningarna via telefon, vilken är den i särklass vanligast bokningskanalen idag.
 - Kunderna ser många potentiella funktionsmöjligheter som en bokningsapp för med sig.
- Närmare hälften har åtminstone någon gång upplevt problem med bemötandet eller förståelsen hos den som tagit emot deras beställning.
 - Oavsett om man bokar själv eller med någon annan hjälp har man relativt ofta upplevt problem med bemötandet eller förståelsen hos den som tagit emot deras beställning.
 - Det är uppenbart att bemötande vid bokningen är en viktig faktor för den övergripande upplevelse av hur färdtjänsten fungerar.
 - Bristande språkkunskaper är det vanligast problemet i samband med bokningarna.

Sammanfattning

- Det finns en stark opinion bland resenärerna för att själv kunna välja leverantör av färdtjänsten.
 - Ju mer missnöjd man är idag med hur färdtjänsten fungerar desto mer angelägen är man att själv kunna välja leverantör.
 - De resenärer som använder hjälpmedel är också mer angelägna om att kunna välja leverantör.
 - Opinionsen för att kunna välja leverantör är starkast i region Stockholm.
- 4 av 10 tycker det är mycket eller ganska viktigt att resan utförs med förnybara bränslen.

Målgruppen

Målgruppen



11%

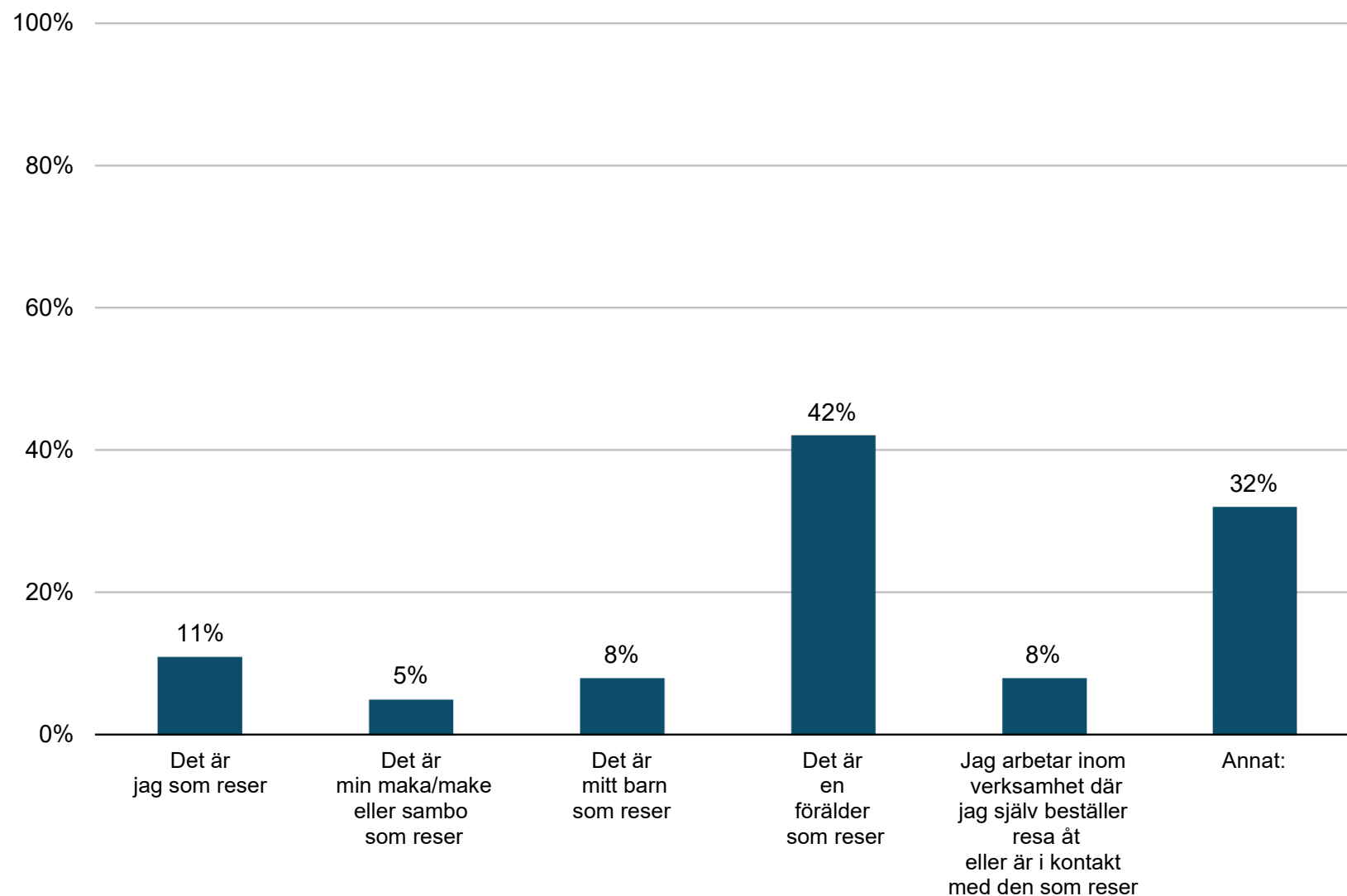
Av den vuxna befolkningen i Sverige nyttjar själv eller har någon närstående som nyttjar färdtjänst eller någon annan behovsanpassad transporttjänst*?

Målgruppen- Relation till den som reser

24% av målgruppen reser själv
eller har någon i sitt hushåll som
reser med färdtjänsten

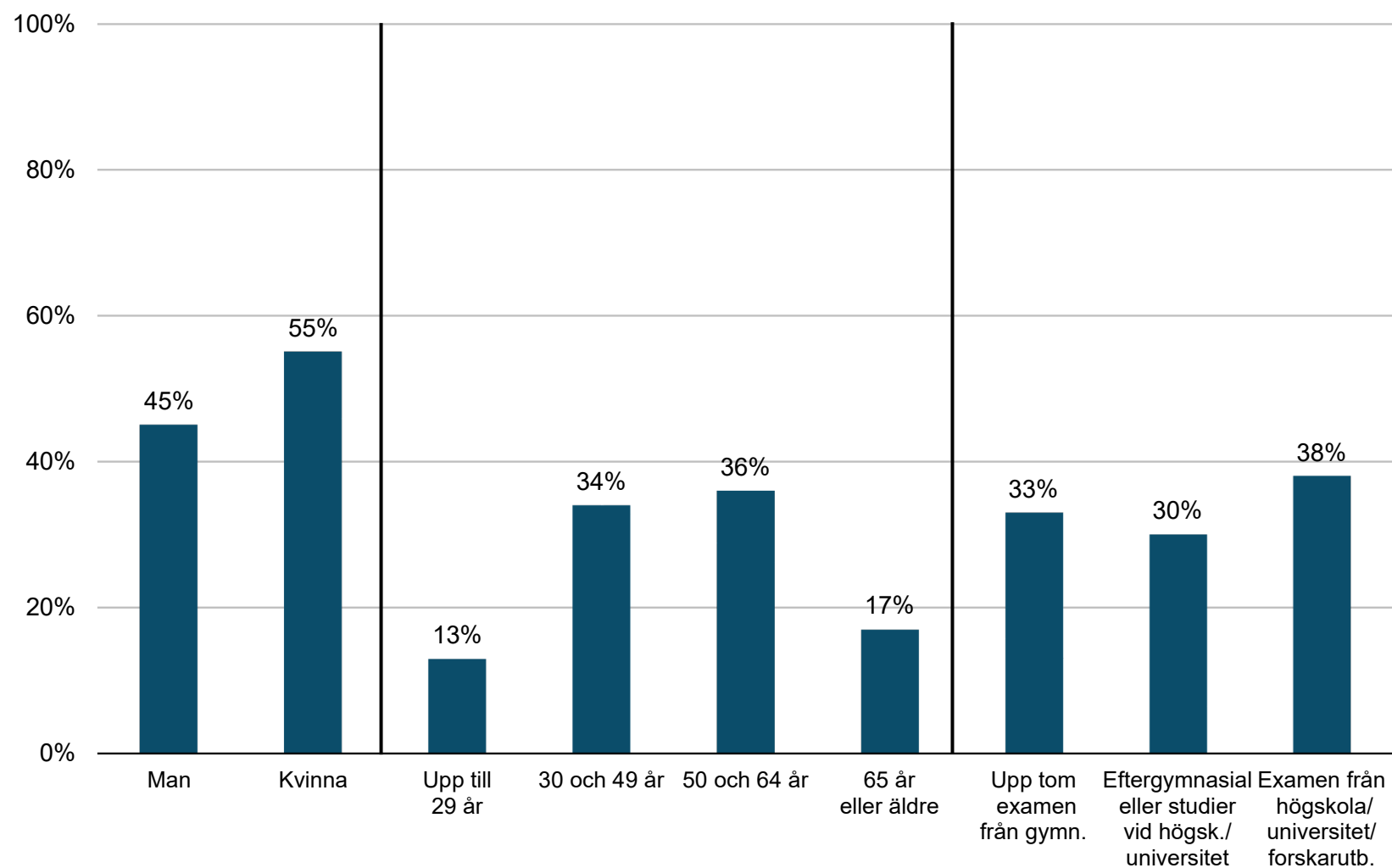
Fråga: Vilken relation har du till den
som reser med färdtjänst?

Bas: Samtliga, 1 037



Målgruppen – Kön, ålder o utbildning

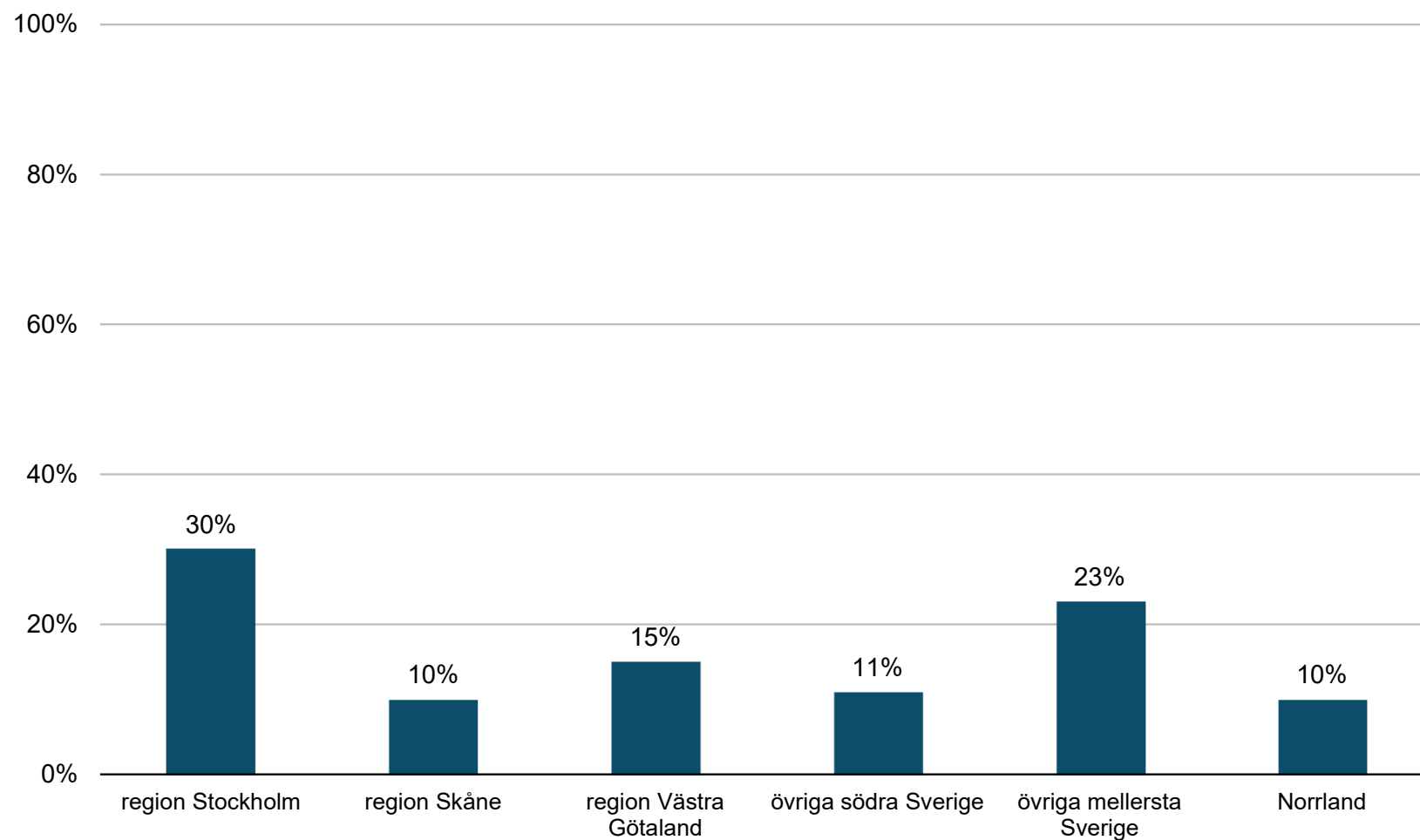
Bas: Samtliga, 1 037



Målgruppen - Geografi

3 av 10 bor inom region
Stockholm

Bas: Samtliga, 1 037

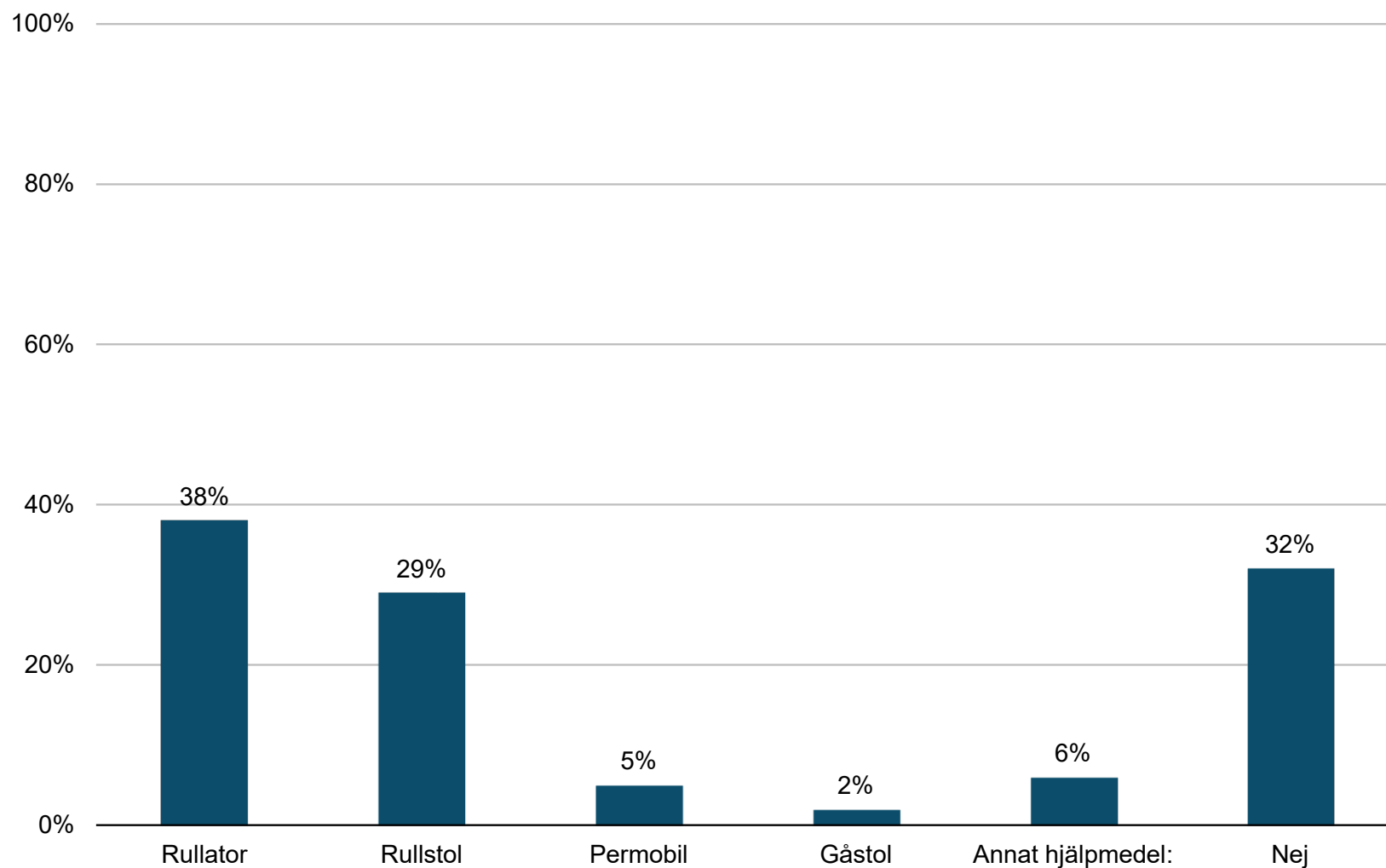


Målgruppen - Hjälpmedel

2 av 3 resenärer använder någon
form av hjälpmedel

Fråga: Använder du eller den som
reser någon form av hjälpmedel?
Om ja, i så fall vilket.

Bas: Samtliga, 1 037



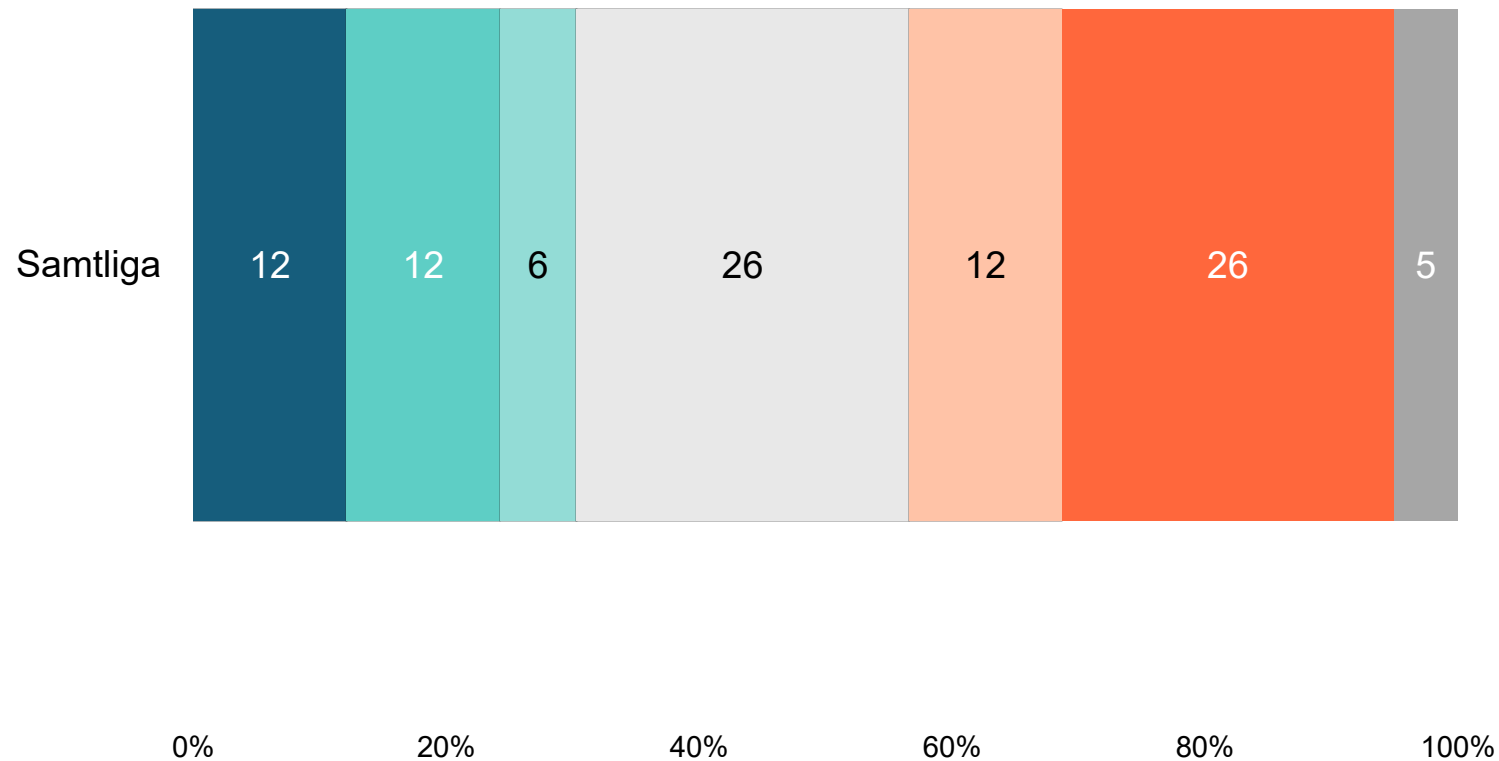
Resefrekvens

Resefrekvens

3 av 10 reser åtminstone en gång i veckan.

Fråga: Ungefär hur ofta använder du eller din närstående färdtjänst?

Bas: Samtliga, 1 037



■ Flera gånger i veckan
■ En gång i månaden

■ Några gånger i veckan
■ Mer sällan

■ En gång i veckan
■ Vet ej

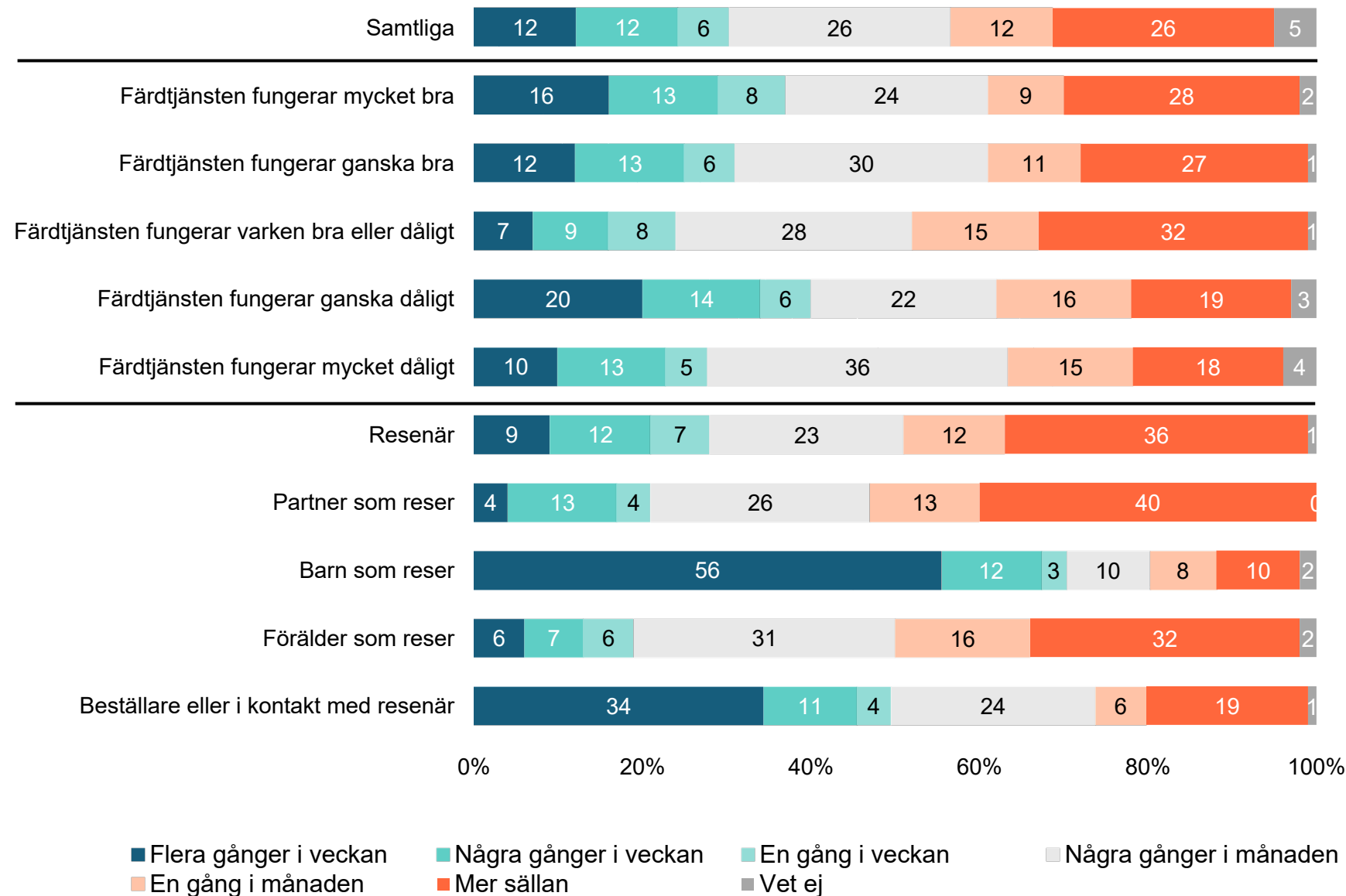
■ Några gånger i månaden

Frekvens

Det finns inget direkt samband mellan resefrekvens och hur man upplever hur färdtjänsten fungerar.

Fråga: Ungefär hur ofta använder du eller din närstående färdtjänst?

Bas: Samtliga, 1 037



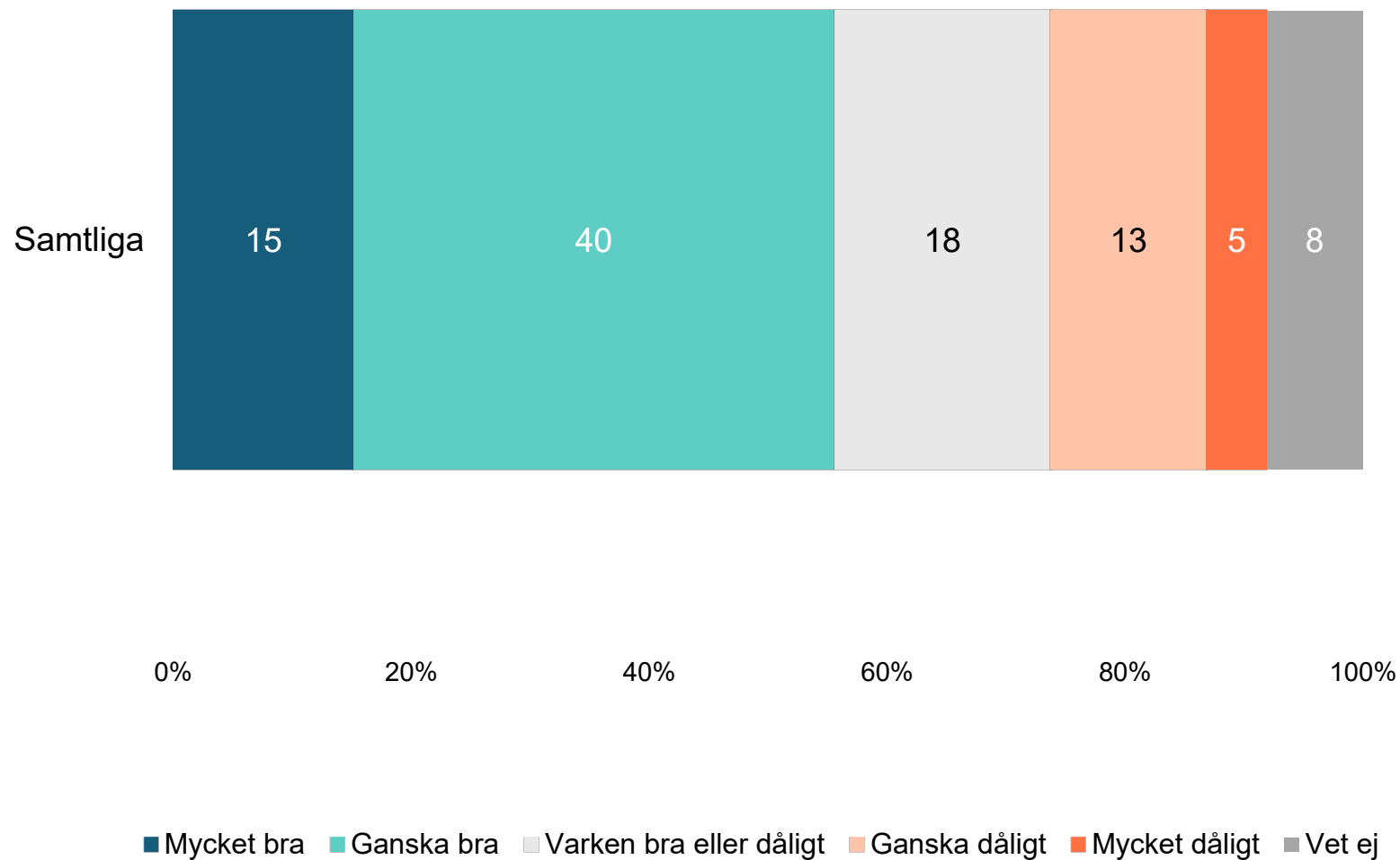
Hur färdtjänsten fungerar

Hur färdtjänsten fungerar

Drygt hälften upplever att färdtjänsten fungerar bra. Knappt 2 av 10 är direkt missnöjd och tycker den fungerar dåligt.

Fråga: Hur upplever du att färdtjänsten fungerar?

Bas: Samtliga, 1 037

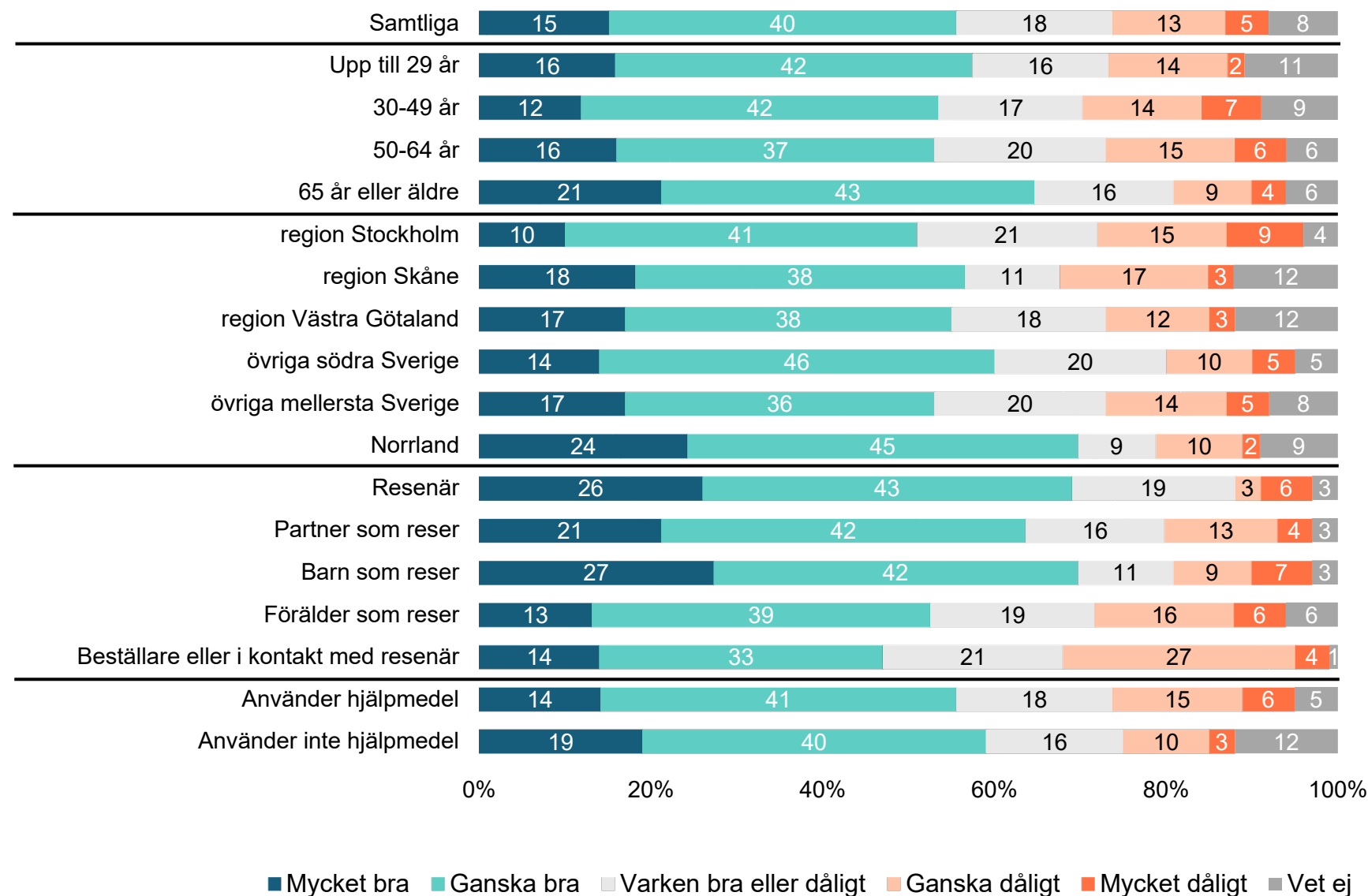


Hur färdtjänsten fungerar

Det är framför allt de äldre, de som själva eller har någon i sitt hushåll som reser samt boende i Norrland som tycker färdtjänsten fungerar bra. De som använder hjälpmedel är något mer kritiska. Detsamma gäller resenärerna i region Stockholm.

Fråga: Hur upplever du att färdtjänsten fungerar?

Bas: Samtliga, 1 037

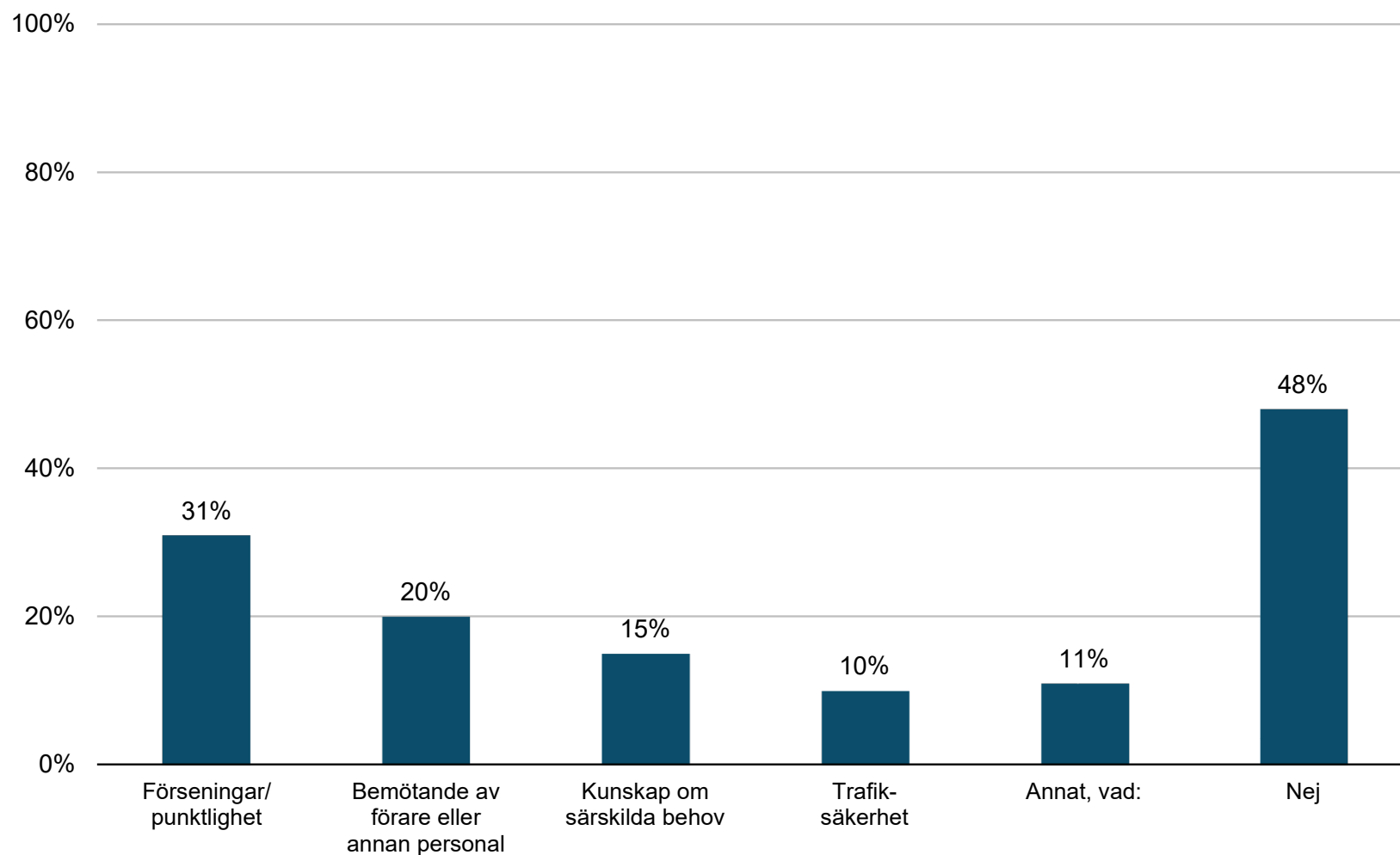


Upplevda problem med färdtjänsten senaste månaden

Förseningar och bristande punktlighet är det vanligast förekommande problemet som resenärerna har upplevt i närtid. Även bemötandet och kunskapen om särskilda behov är vanligt förekommande problem.

Fråga: Har du under den senaste månaden upplevt problem med färdtjänsten och i så fall på vilket sätt?

Bas: De som rest senaste månaden, 794



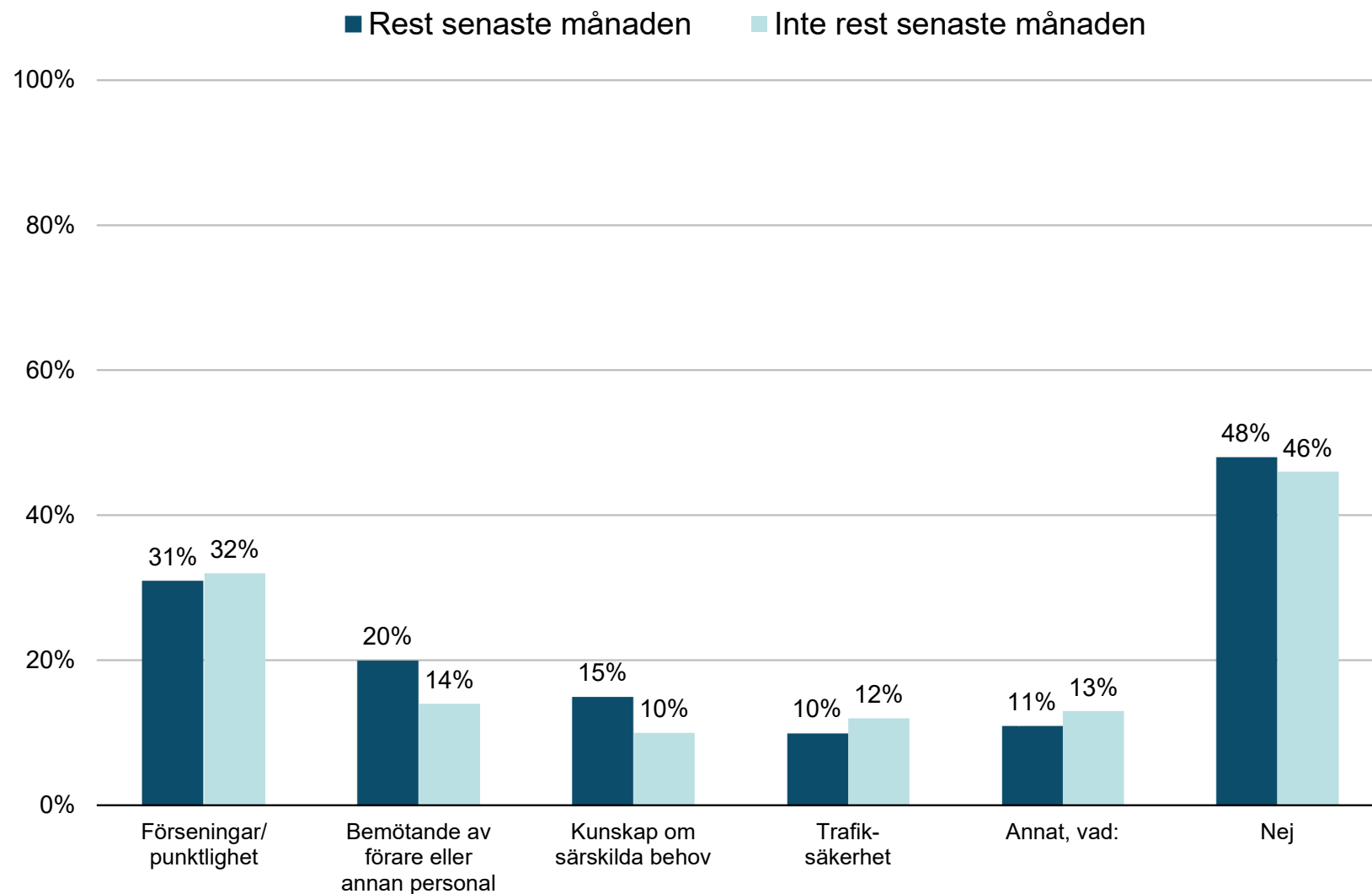
Upplevda problem med färdtjänsten

Även de som inte rest senaste månaden upplever i stort samma problem. De som rest nyligen lyfter dock bemötandet och kunskapsbrister i något högre grad.

Fråga: Har du under den senaste månaden upplevt problem med färdtjänsten och i så fall på vilket sätt?

Om man inte rest senaste månaden: Har du tidigare upplevt problem med färdtjänsten och i så fall på vilket sätt?

Bas: Rest senaste månaden, 803
Inte rest senaste månaden, 234



Upplevda problem bland dem som rest senaste månaden

De som upplever att färdtjänsten fungerar dåligt lyfter inte oväntat fler upplevda problem. Förseningar, bemötande och bristande kunskap lyfts särskilt. Bland dem som är mycket nöjda är det 8 av 10 som inte upplevt något problem. Resenärer i Norrland har inte upplevt problem i samma utsträckning som övriga regioner.

OM MAN REST SENASTE MÅNADEN
Fråga: Har du under den senaste månaden upplevt problem med färdtjänsten och i så fall på vilket sätt?

Bas: Samtliga, 794



	Förseningar/ punctlighet	Bemötande av förare eller annan personal	Kunskap om särskilda behov	Trafiksäkerhet	Annat	Nej
Samtliga	31	20	15	10	11	48
Färdtjänsten fungerar mycket bra	10	5	3	8	4	81
Färdtjänsten fungerar ganska bra	23	12	9	3	9	58
Färdtjänsten fungerar varken bra eller dåligt	33	19	21	18	9	36
Färdtjänsten fungerar ganska dåligt	72	46	28	18	20	3
Färdtjänsten fungerar mycket dåligt	58	57	48	31	32	11
Använder hjälpmedel	34	22	17	12	10	46
Använder inte hjälpmedel	25	15	12	7	13	53
region Stockholm	35	20	16	14	13	45
region Skåne	34	14	12	6	9	44
region Västra Götaland	27	25	14	6	12	53
övriga södra Sverige	35	24	21	7	10	42
övriga mellersta Sverige	31	17	16	14	14	47
Norrland	23	15	9	8	3	62

Upplevda problem bland de som inte rest senaste månaden

Kommentar

OM MAN INTE REST SENASTE MÅNADEN

Fråga: Har du tidigare upplevt problem med färdtjänsten och i så fall på vilket sätt?

Bas: Samtliga, 234

* Låg bas



	Förseningar/ punctlighet	Bemötande av förare eller annan personal	Kunskap om särskilda behov	Trafiksäkerhet	Annat	Nej
Samtliga	32	14	10	12	13	46
Färdtjänsten fungerar mycket bra	5	2	0	18	8	68
Färdtjänsten fungerar ganska bra	37	13	12	9	8	42
Färdtjänsten fungerar varken bra eller dåligt	47	23	13	11	21	23
Färdtjänsten fungerar ganska dåligt	73	41	20	32	12	10
Färdtjänsten fungerar mycket dåligt*						
Använder hjälpmedel	36	16	12	11	13	42
Använder inte hjälpmedel	28	11	7	15	13	49
region Stockholm	49	23	17	22	20	25
region Skåne	35	2	5	7	24	41
region Västra Götaland	34	13	6	14	8	47
övriga södra Sverige	44	26	8	8	7	43
övriga mellersta Sverige	13	13	12	6	8	62
Norrland	24	0	0	12	6	58

Upplevda problem totalt

Kommentar

Fråga: Har du under den senaste månaden upplevt problem med färdtjänsten och i så fall på vilket sätt? + Har du tidigare upplevt problem med färdtjänsten och i så fall på vilket sätt?

Bas: Samtliga, 1 037



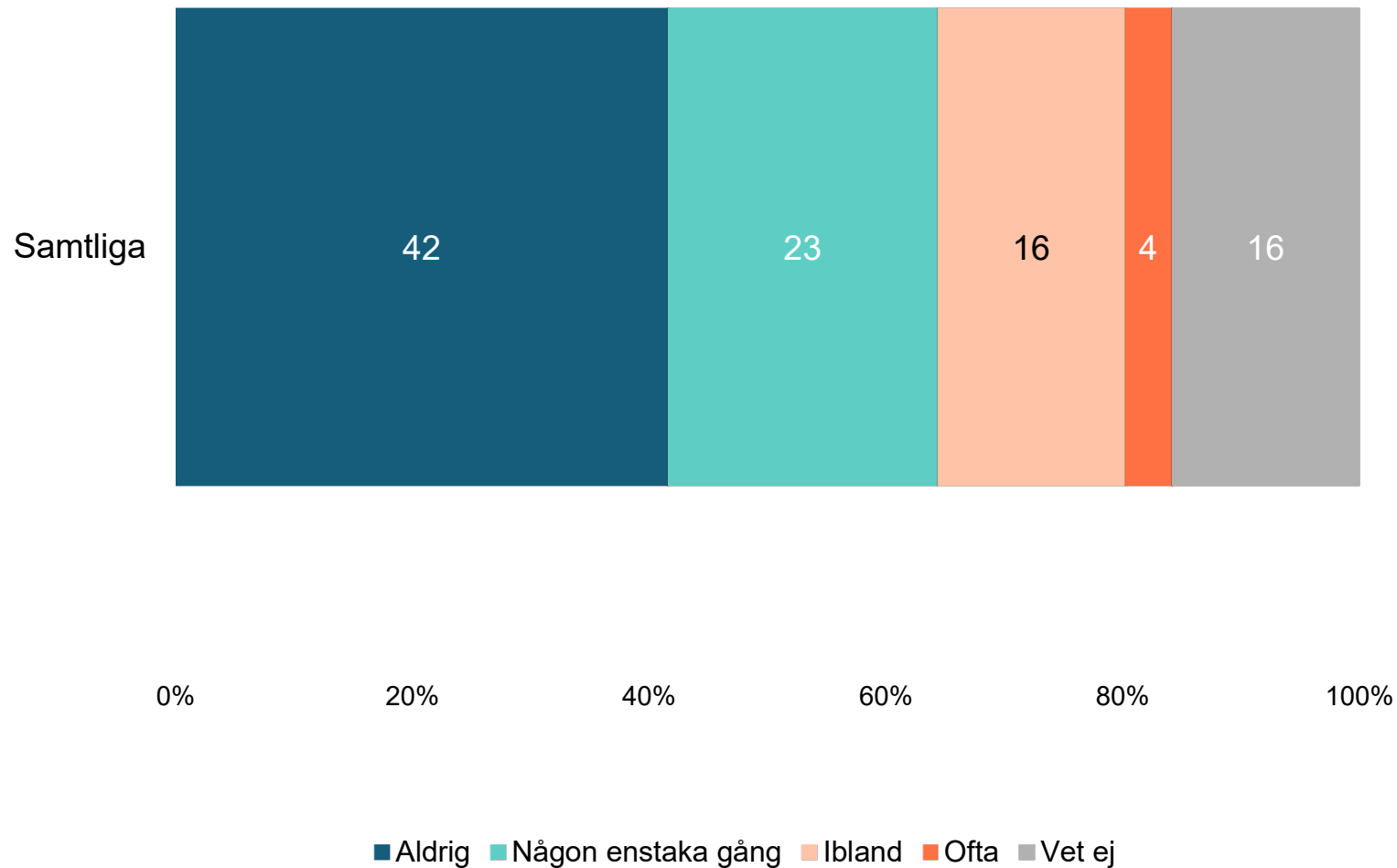
		Förseningar/p unktlighet	Bemötande av förare eller annan personal	Kunskap om särskilda behov	Trafiksäkerhet	Annat	Nej
	Samtliga	31	18	14	11	12	48
	Färdtjänsten fungerar mycket bra	9	4	3	9	4	79
	Färdtjänsten fungerar ganska bra	26	12	10	4	9	54
	Färdtjänsten fungerar varken bra eller dåligt	37	20	19	16	12	33
	Färdtjänsten fungerar ganska dåligt	72	46	27	19	19	4
	Färdtjänsten fungerar mycket dåligt	57	56	48	38	35	10
	Använder hjälpmedel	34	21	16	12	11	45
	Använder inte hjälpmedel	26	14	10	9	13	52
	region Stockholm	38	21	16	15	14	41
	region Skåne	34	11	10	6	13	43
	region Västra Götaland	29	22	12	8	11	51
	övriga södra Sverige	37	25	19	7	9	43
	övriga mellersta Sverige	26	16	15	12	13	51
	Norrland	23	12	7	9	4	61

Otrygghet

Drygt 4 av 10 har någon gång känt sig otrygg i samband med resor med färdtjänsten.

Fråga: Har du någon gång känt dig otrygg när du/anhörig reser med färdtjänsten?

Bas: Samtliga, 1 037

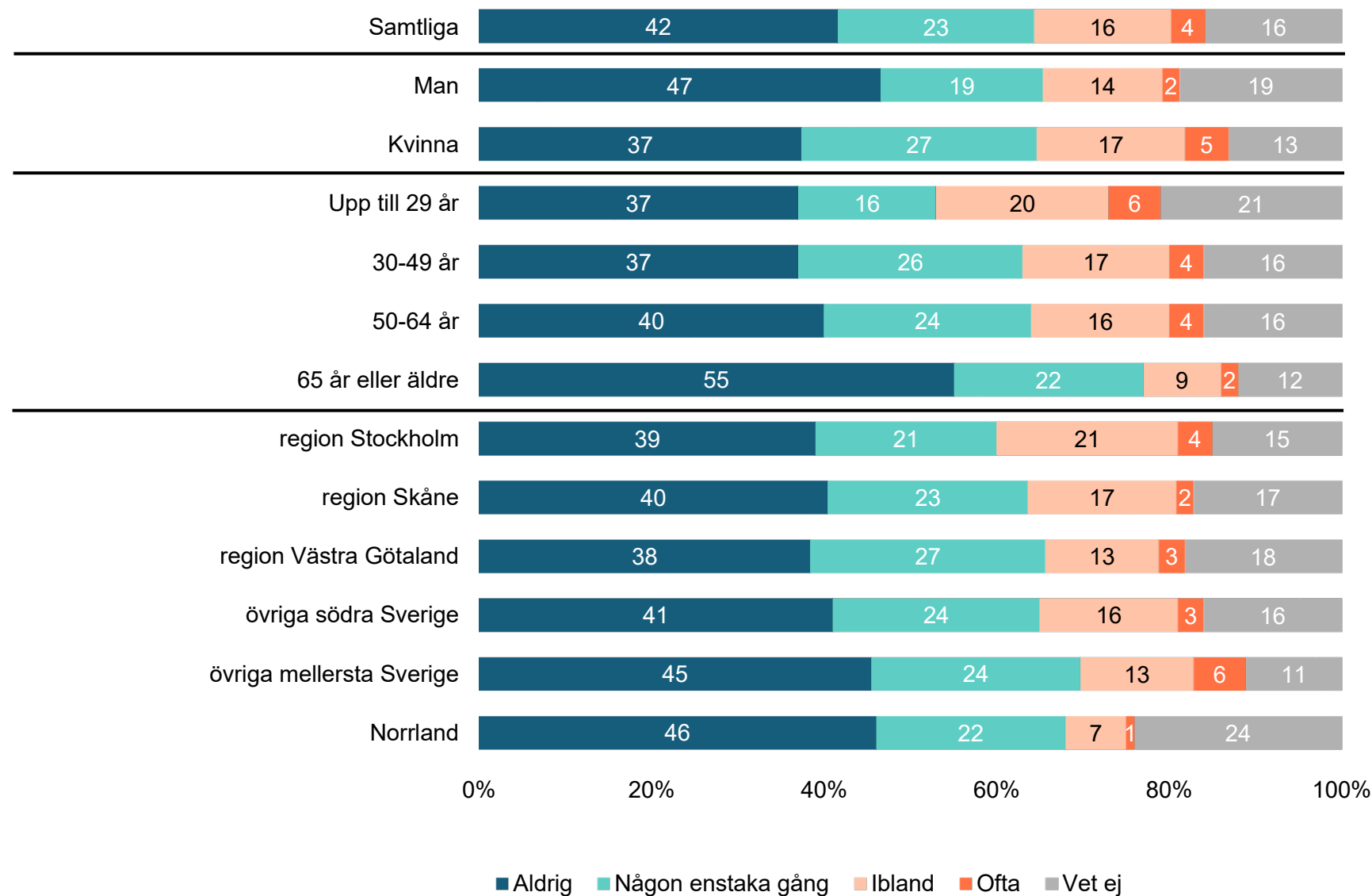


Otrygghet

Yngre och kvinnor har något oftare upplevt otrygghet i samband med resor. Den upplevda otryggheten är också något större i region Stockholm.

Fråga: Har du någon gång känt dig otrygg när du/anhörig reser med färdtjänsten?

Bas: Samtliga, 1 037

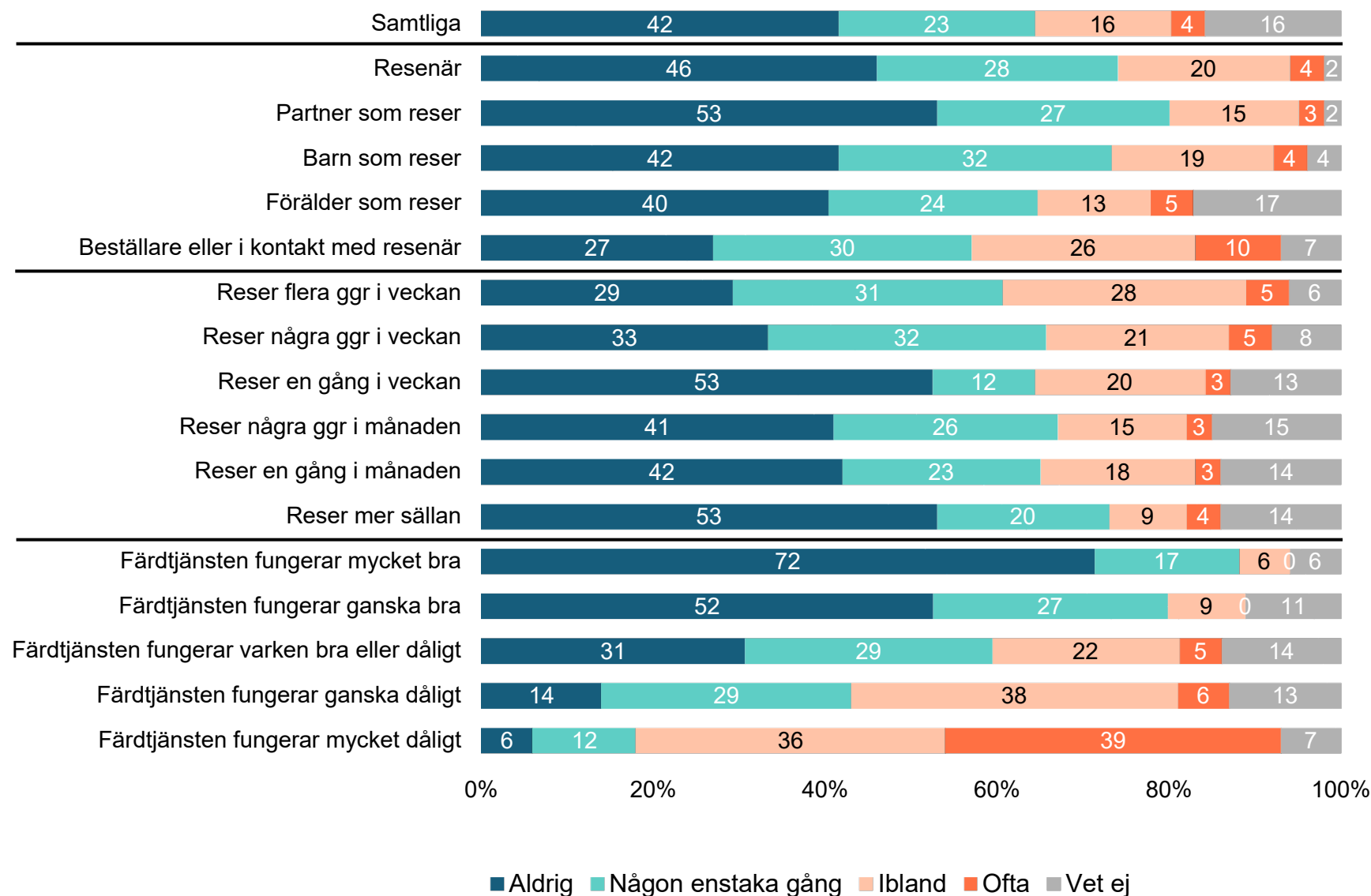


Otrygghet

Otryggheten ökar ju oftare man reser och det är uppenbart att trygghet är en viktig faktor för den övergripande upplevelse av hur färdtjänsten fungerar.

Fråga: Har du någon gång känt dig otrygg när du/anhörig reser med färdtjänsten?

Bas: Samtliga, 1 037



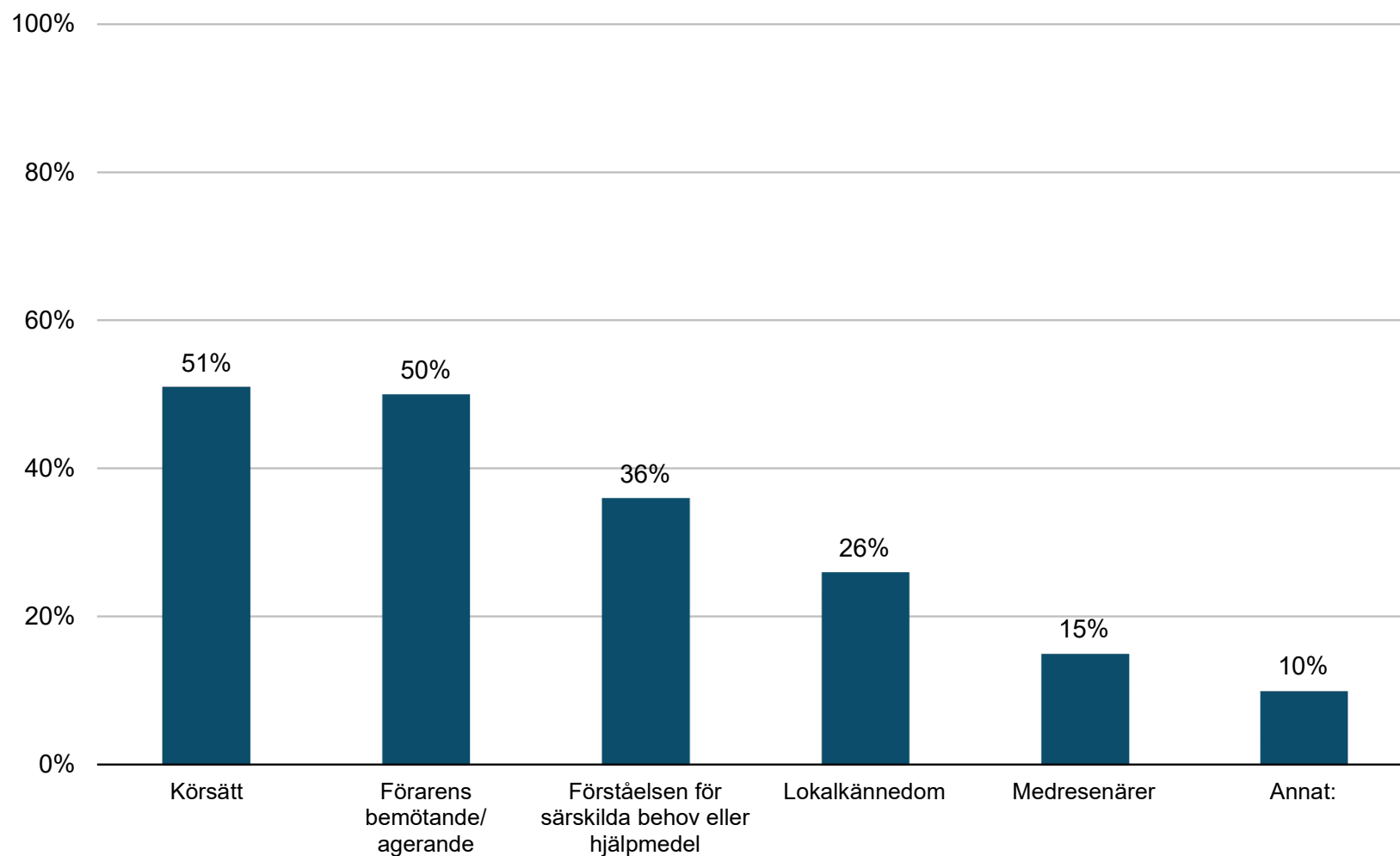
Varför man känner otrygghet

Körsättet och förarens bemötande/agerande är den vanligaste roten till upplevd otrygghet. För många är också en bristande förståelse för särskilda behov eller hjälpmedel en källa till otrygghet.

OM KÄNT SIG OTRYGG

Fråga: Vad gör att du känner dig otrygg när du/anhörig reser med färdtjänsten?

Bas: Samtliga, 441



Varför man känner otrygghet

Bland de som tycker färdtjänsten fungerar dåligt upplevs förarens bemötande/agerande i högre grad som en källa till otrygghet.

OM KÄNT SIG OTRYGG

Fråga: Vad gör att du känner dig otrygg när du/anhörig reser med färdtjänsten?

Bas: Samtliga, 441



	Körsätt	Förarens bemötande/agerande	Förståelse för särskilda behov eller hjälpmedel	Lokalkännedom	Medresenärer	Annat
Samtliga	51	50	36	26	15	10
Använder hjälpmedel	53	49	41	26	14	10
Använder inte hjälpmedel	49	55	24	25	16	10
Färdtjänsten fungerar mycket bra	61	33	21	13	9	7
Färdtjänsten fungerar ganska bra	47	48	28	25	14	10
Färdtjänsten fungerar varken bra eller dåligt	52	46	30	26	9	13
Färdtjänsten fungerar ganska dåligt	49	59	57	26	19	7
Färdtjänsten fungerar mycket dåligt	57	61	46	35	24	11

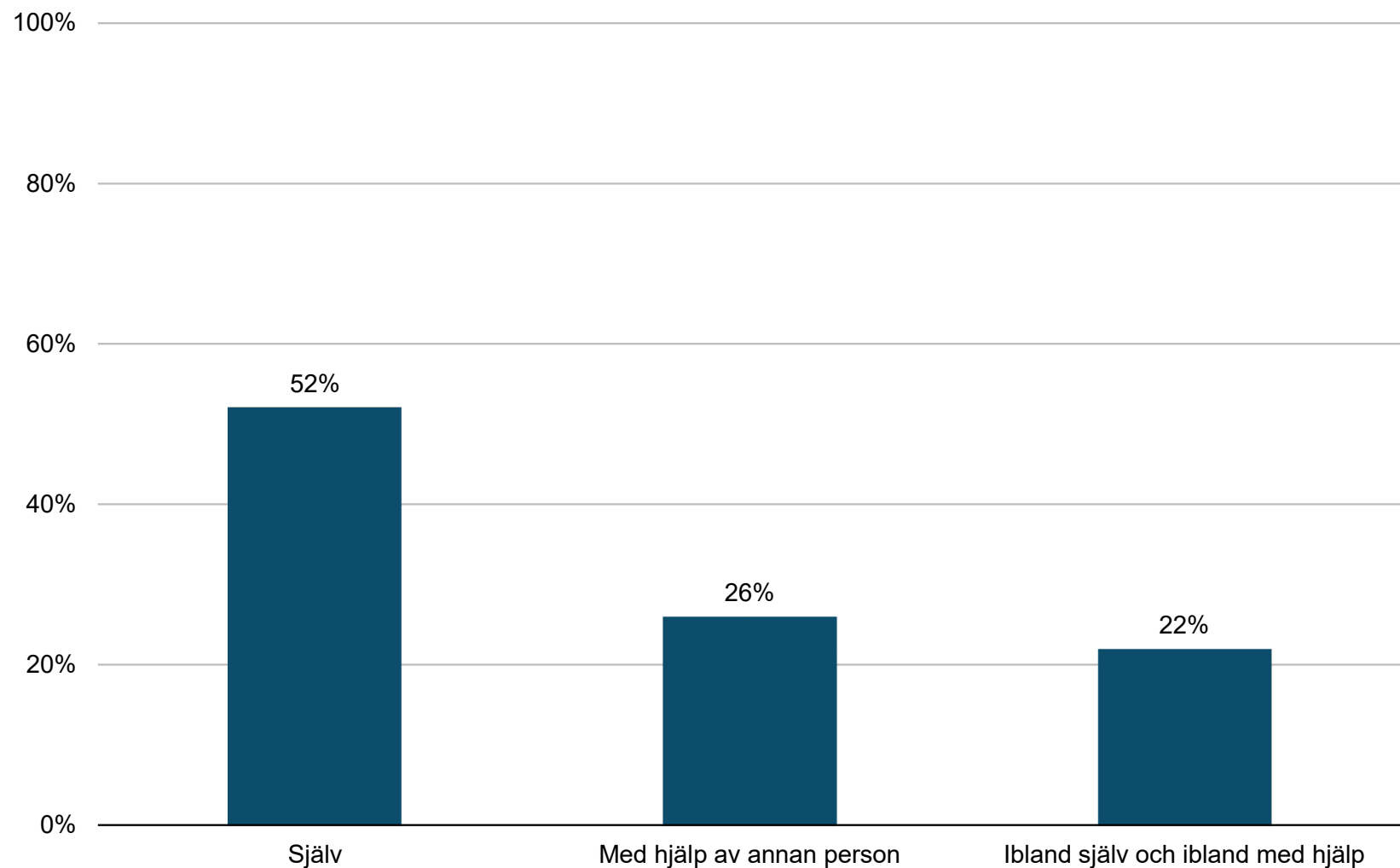
Bokning av färdtjänst

Bokning av resan

Drygt hälften bokar resan helt själv medan en fjärdedel är beroende av att någon annan bokar åt dem.

Fråga: Hur bokar du resor med färdtjänsten idag?

Bas: Samtliga, 1 037



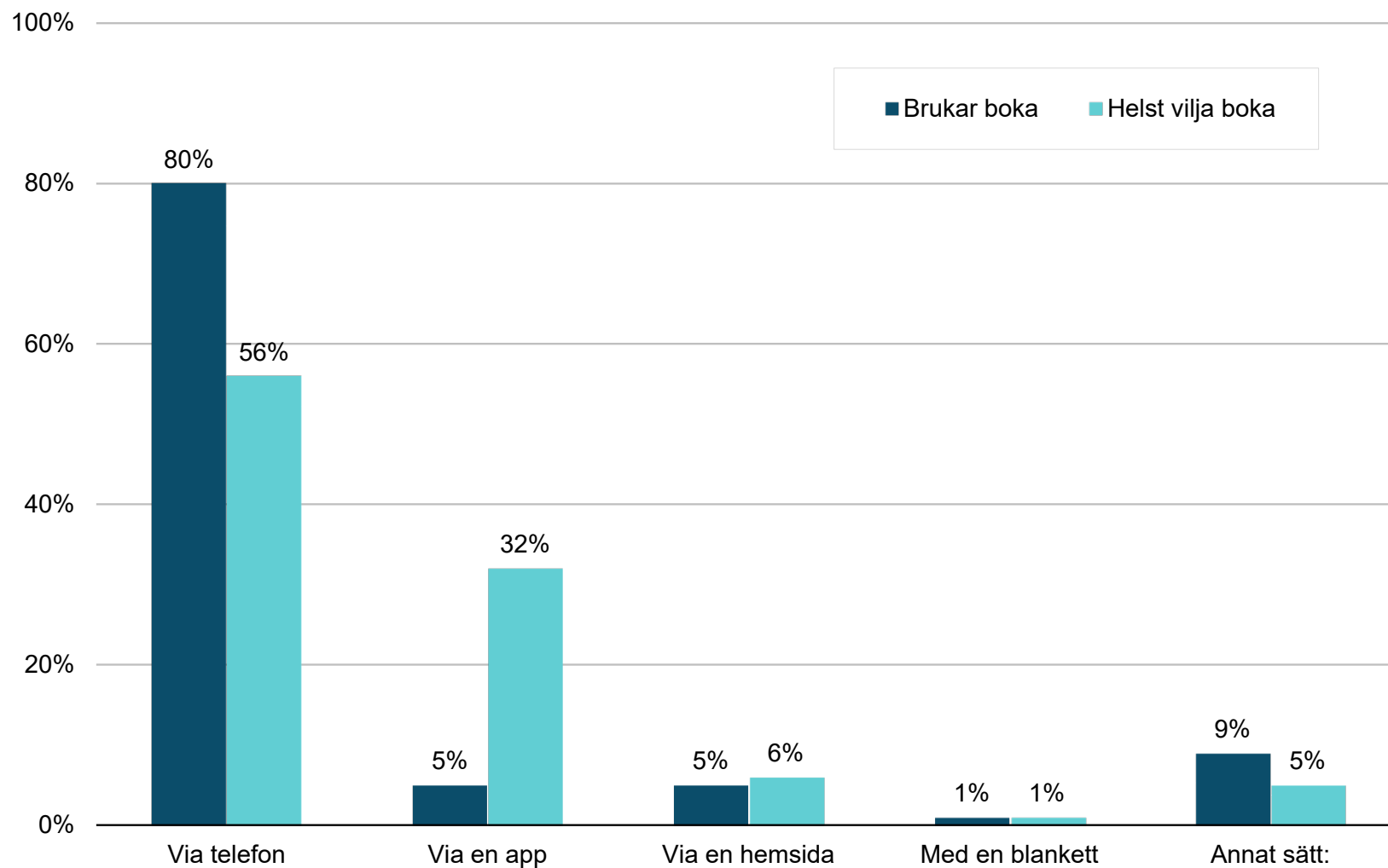
Bokningskanaler

Det finns en stor efterfrågan på att använda en app för att boka resor med färdtjänst. Appen kommer dock inte att kunna ersätta bokningarna via telefon, vilken är den i särklass vanligast bokningskanalen idag.

Fråga 1: På vilket sätt bokar du vanligtvis en resa med färdtjänsten idag?

Fråga 2: Hur skulle du vilja helst vilja boka en resa med färdtjänsten?

Bas: Samtliga, 1 037

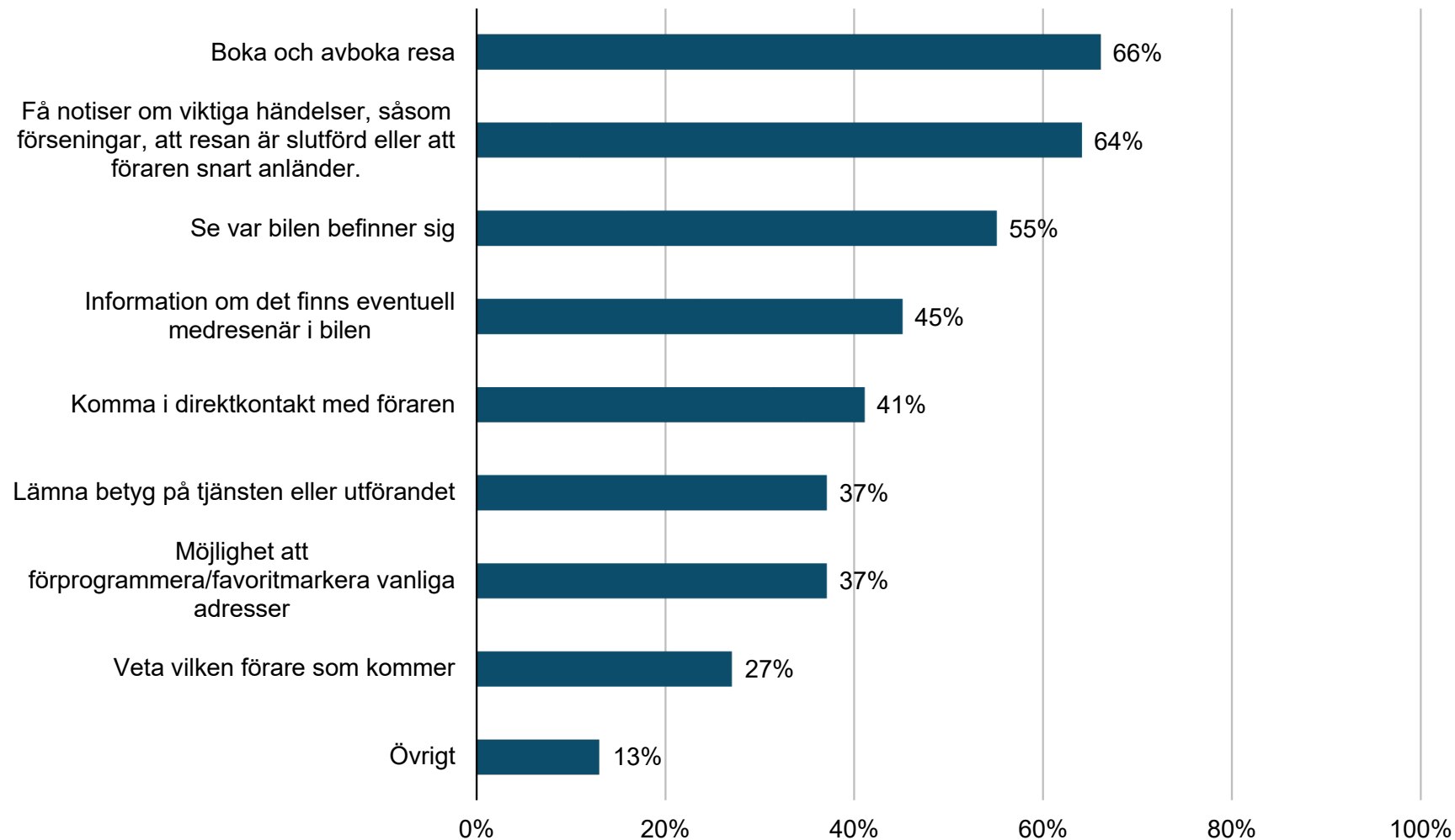


Möjligheter i en bokningsapp

Kunderna ser många funktionsmöjligheter som en bokningsapp för med sig.

Fråga: Skulle du genom en app i mobiltelefonen vilja ha någon av följande möjligheter i samband med dina färdtjänstresor?

Bas: Samtliga, 1 037

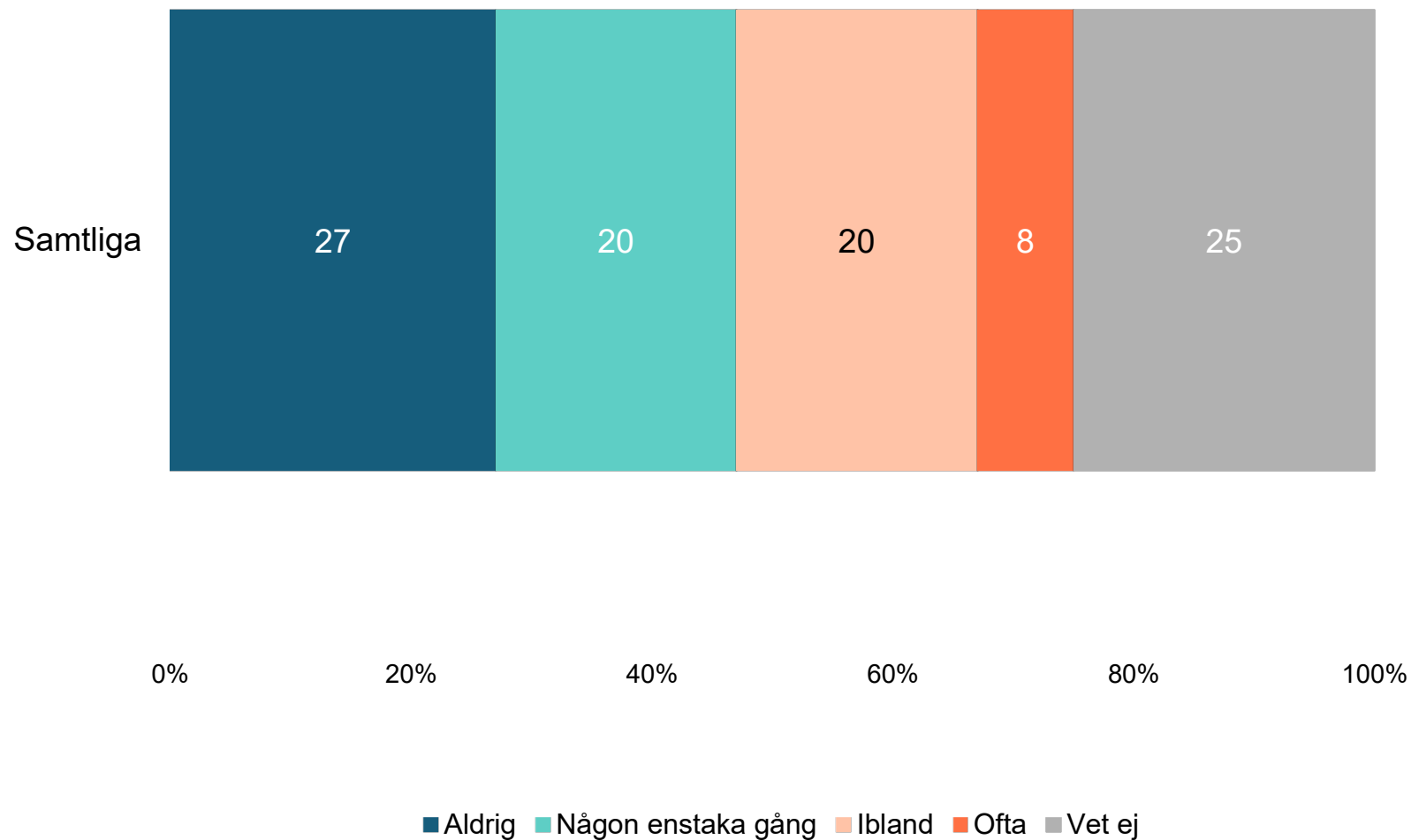


Problem vid bokningen

Närmare hälften har åtminstone någon gång upplevt problem med bemötandet eller förståelsen hos den som tagit emot deras beställning.

Fråga: Upplever du eller har du upplevt problem med bemötandet eller förståelsen hos den som tagit emot din beställning?

Bas: Samtliga, 1 037

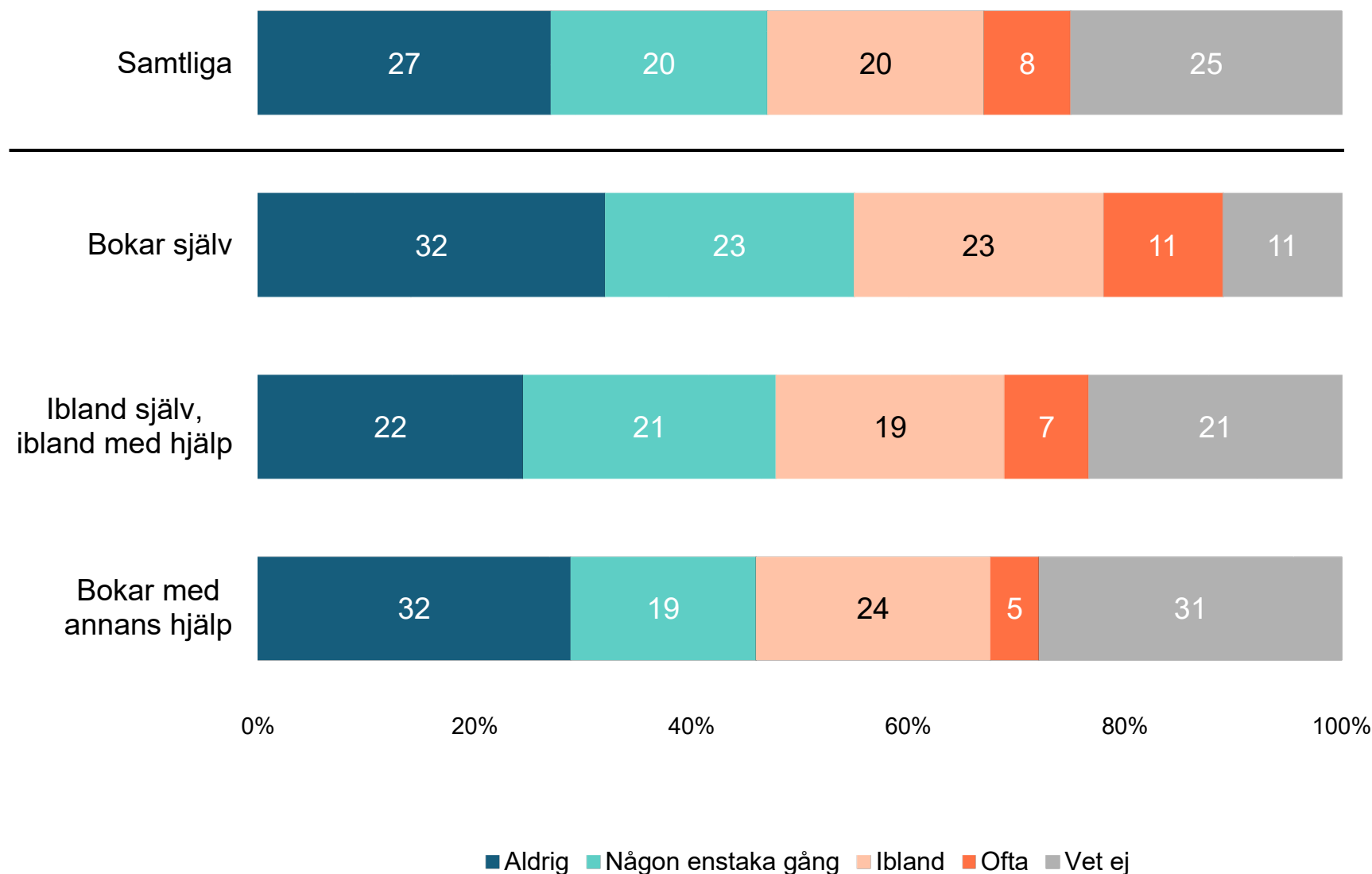


Problem vid bokningen

Oavsett om man bokar själv eller med någon annan hjälp har man relativt ofta upplevt problem med bemötandet eller förståelsen hos den som tagit emot deras beställning.

Fråga: Upplever du eller har du upplevt problem med bemötandet eller förståelsen hos den som tagit emot din beställning?

Bas: Samtliga, 1 037

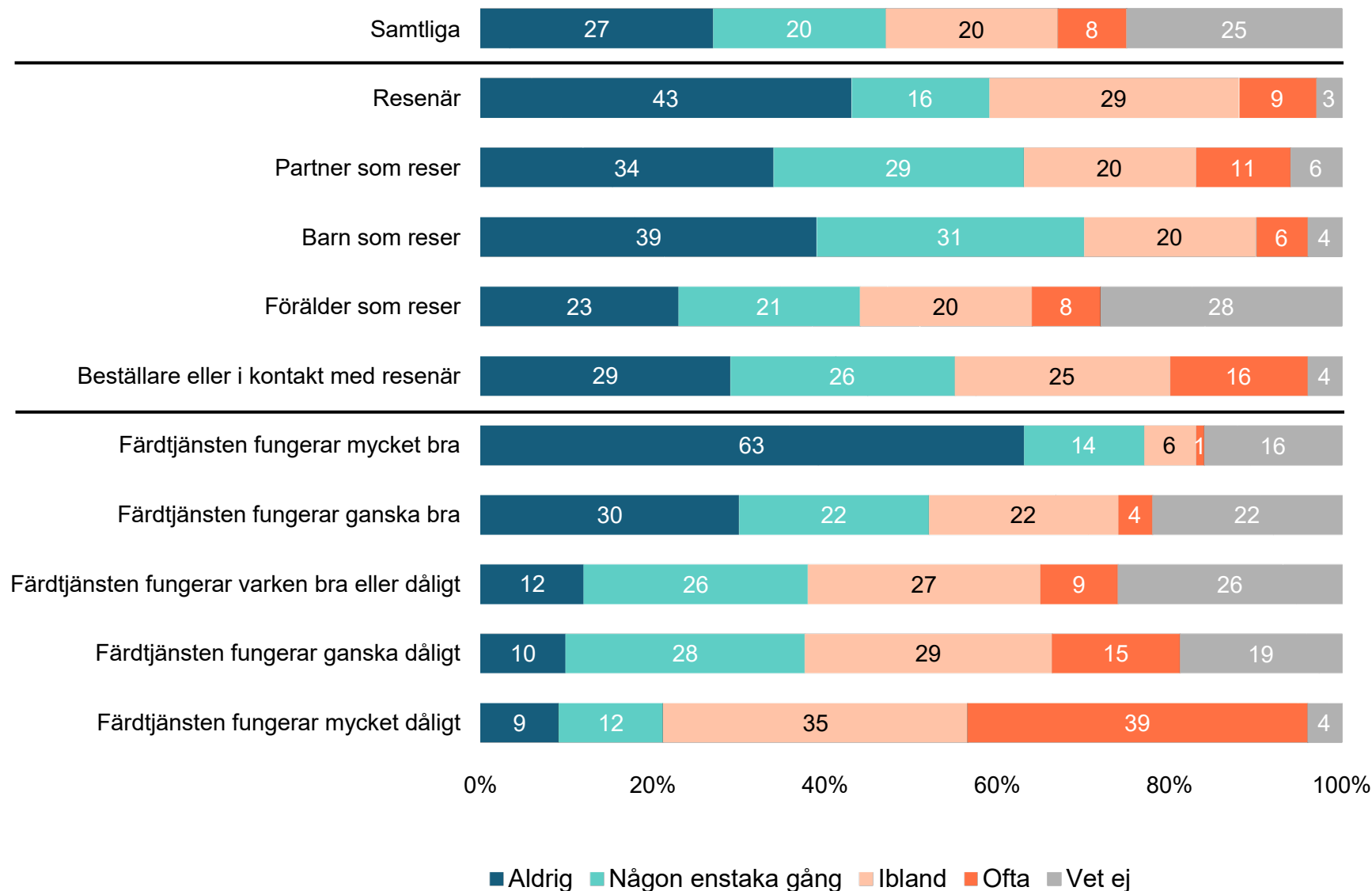


Problem vid bokningen

Det är uppenbart att bemötande vid bokningen är en viktig faktor för den övergripande upplevelse av hur färdtjänsten fungerar.

Fråga: Upplever du eller har du upplevt problem med bemötandet eller förståelsen hos den som tagit emot din beställning?

Bas: Samtliga, 1 037



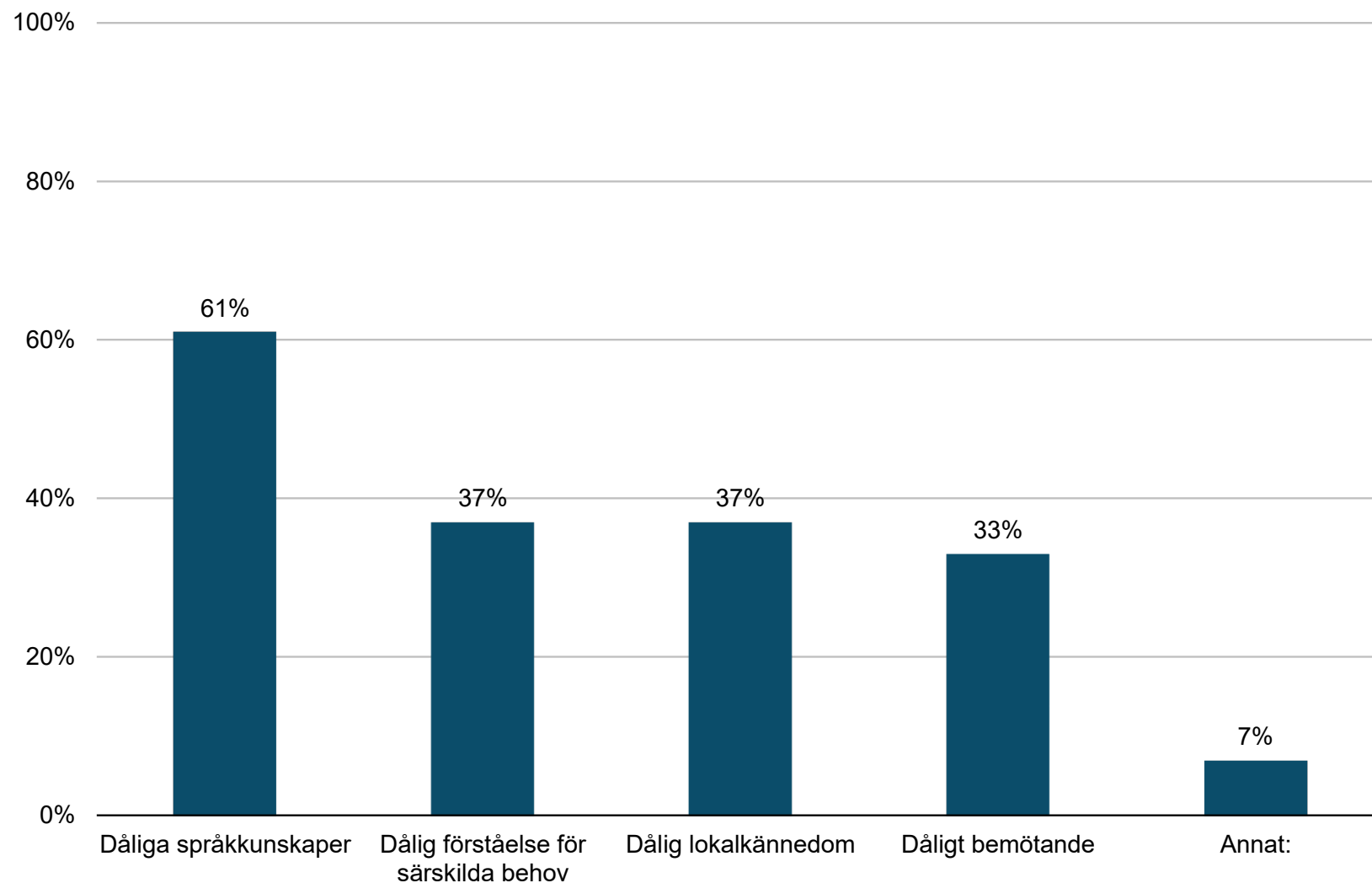
Problem vid bokningen

Bristande språkkunskaper är det vanligast problemet i samband med bokningarna.

OM UPPLEVT PROBLEM

Fråga: På vilket sätt upplever du eller har du upplevt problem?

Bas: De som upplevt problem, 496



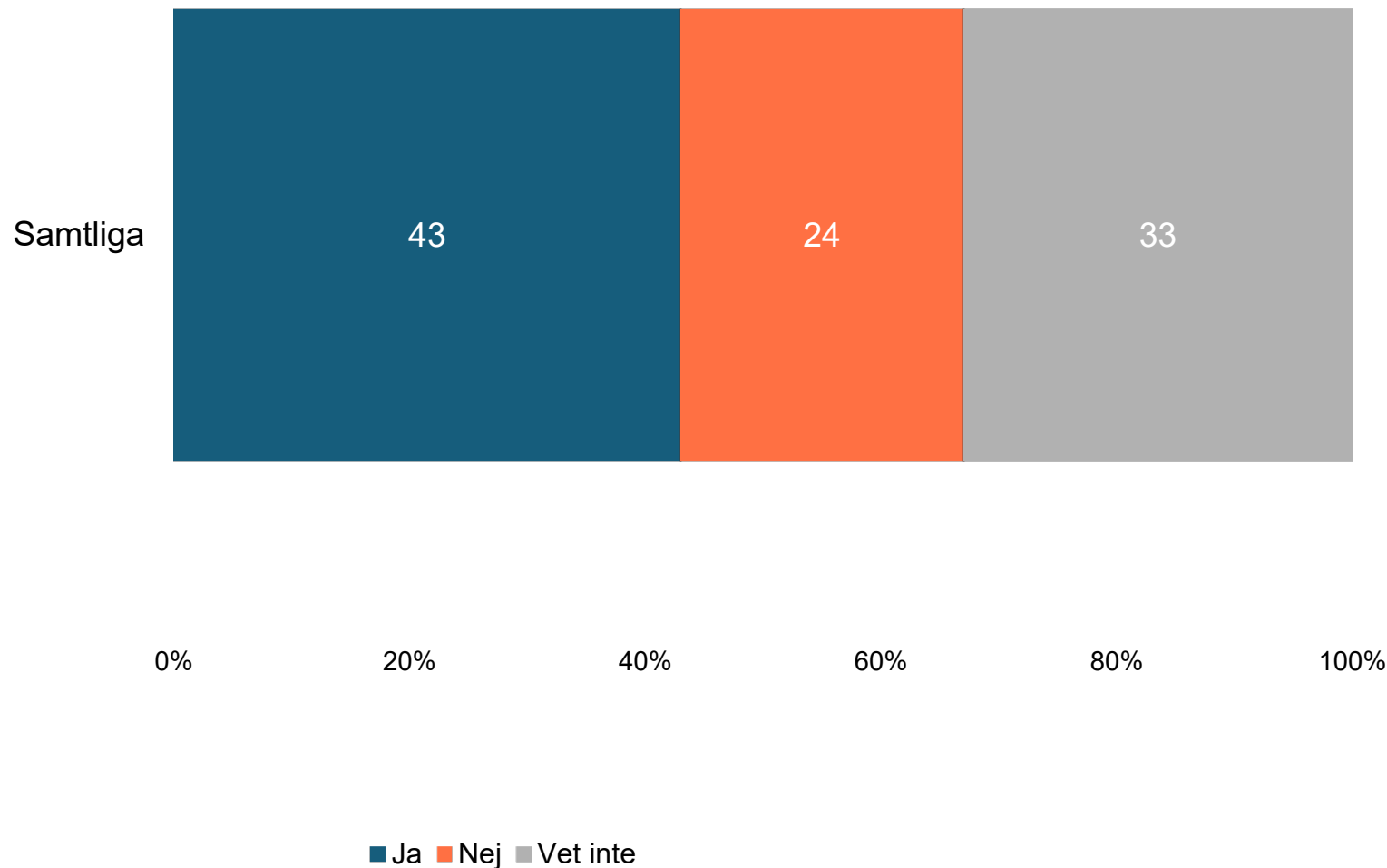
Att kunna välja leverantör

Att själva välja leverantör av färdtjänst

Det finns en stark opinion bland resenärerna för att själv kunna välja leverantör av färdtjänsten.

Fråga: Tycker du att färdtjänstresenärer borde ha möjlighet att själva välja leverantör av färdtjänst?

Bas: Samtliga, 1 037



Att själva välja leverantör av färdtjänst

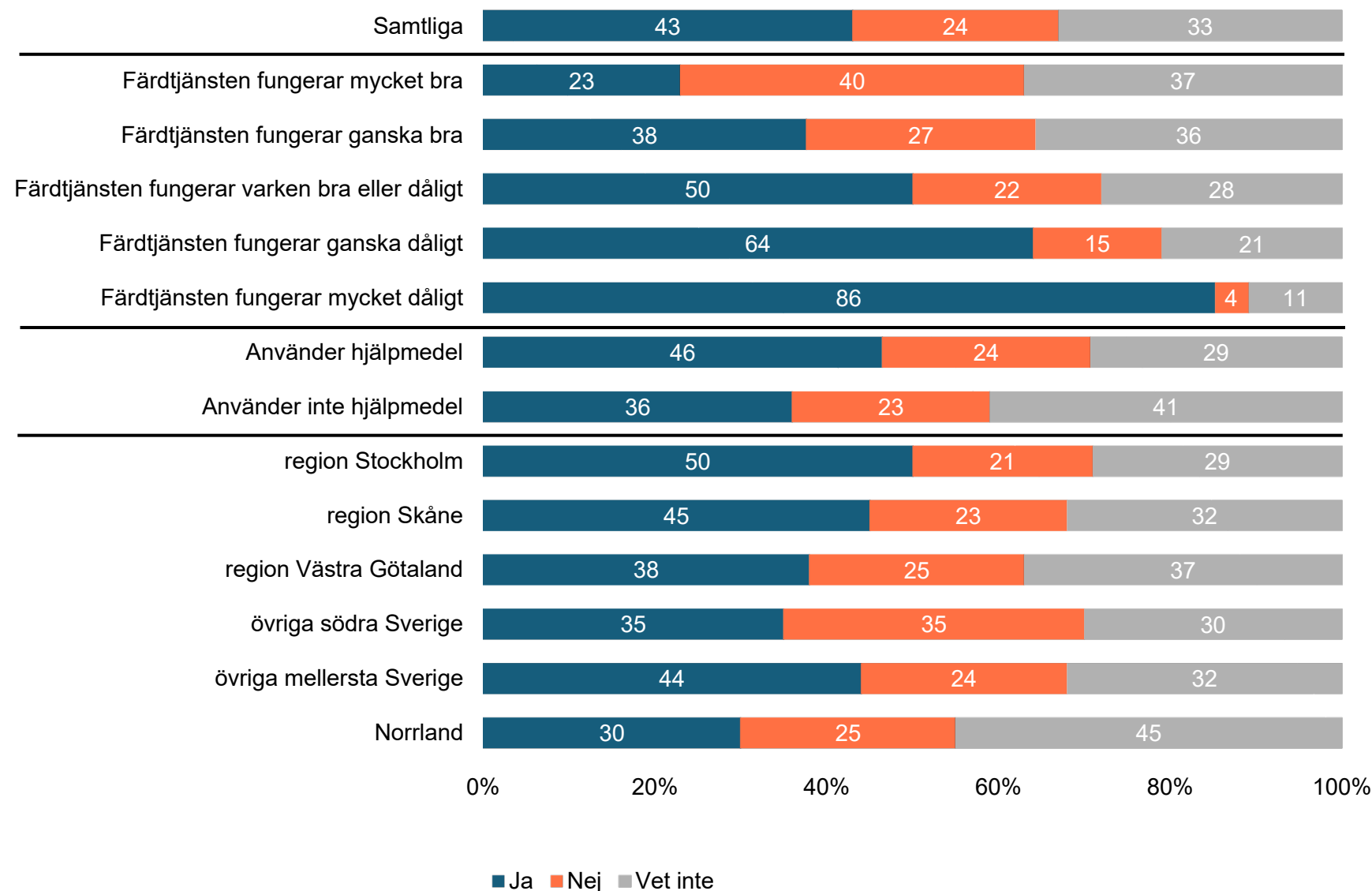
Ju mer missnöjd man är idag med hur färdtjänsten fungerar desto mer angelägen är man att själv kunna välja leverantör.

De resenärer som använder hjälpmedel är också mer angelägna om att kunna välja leverantör.

Opinionen för att kunna välja leverantör är starkast i region Stockholm.

Fråga: Tycker du att färdtjänstresenärer borde ha möjlighet att själva välja leverantör av färdtjänst?

Bas: Samtliga, 1 037



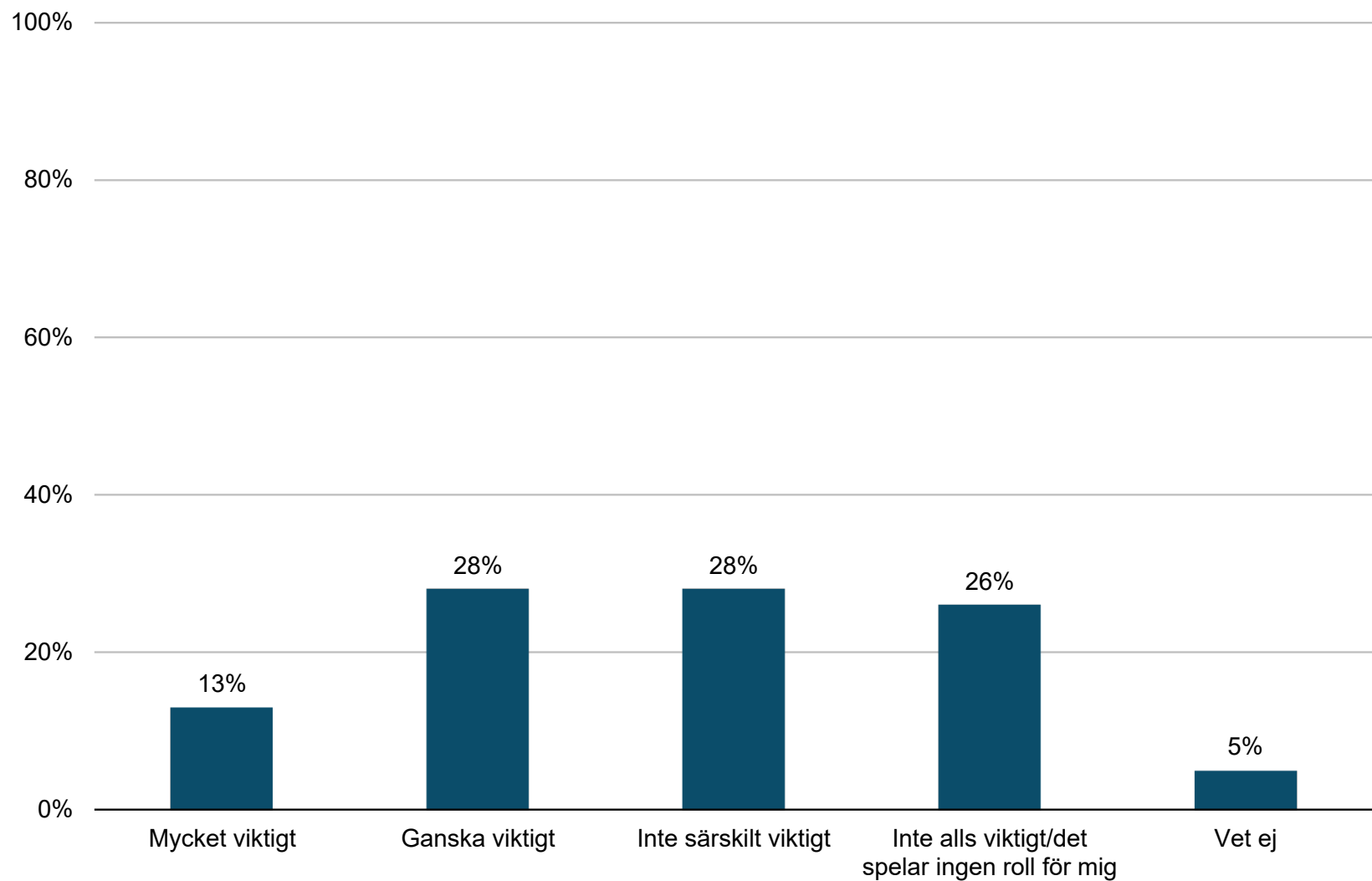
Vikten av förnybara bränslen

Vikten av förnybara bränslen

4 av 10 tycker det är mycket eller ganska viktigt att resan utförs med förnybara bränslen.

Fråga: Hur viktigt är det för dig att resan utförs med förnybara bränslen?

Bas: Samtliga, 1 037



Tack!

För mer information kontakta:

Per Hörnsten, Senior Advisor
Telefon: +46 735 22 55 33
per.hornsten@demoskop.se