



Länstrafiken Kronoberg Förarbarometern hösten 2024

GENOMFÖRD AV ORIGO GROUP
NOVEMBER 2024

Origo Group

Innehåll

Sammanfattning	2
Övergripande resultat	4
NFI-modell	5
Prioriteringsmatris	10
Övriga resultat	11
Om respondenterna	12
Informationskanaler	14
Teknisk kännedom	23
Bemötande	25
Information	27
Påverkan	29
Passion	31
Trivs med jobbet	33
Övriga synpunkter	35
Om undersökningen	40
Stöd för tolkning av resultat	43

Sammanfattning



Sammanfattning

MARGINELL ÖKNING FÖR NFI

Nöjd Förar Index (NFI) uppgår i år på 69 på skalan 0-100, vilket är 2 enheter lägre jämfört med 2022 då både serviceresor och busstrafik ingick i mätningen.



NFI
69 (-2)

- Serviceresor har ett fortsatt mycket högt resultat (78) som indikerar att förarna i hög utsträckning är positiva till informationen och kontakten med Länstrafiken.
- NFI-värdet för Busstrafik ligger på en lägre nivå (59) och har även en viss negativ utveckling sedan 2022 (-3).

HÖG YRKESSTOLTHET OCH PASSION FÖR ARBETET TROTS NEDGÅNG

Förarna känner i hög grad att deras arbete bidrar till ett bättre samhälle. Främst bland förare inom busstrafik är det i år färre som känner yrkesstolthet och att de är en viktig del i Länstrafikens uppdrag.

HÖGA BETYG TILL INFORMATIONEN VIA DE OLIKA KANALERNA

Förarna är nöjda med Länstrafikens information via såväl Trafikledning, extranätet, e-post som nyhetsbrevet, där den sistnämnda nyttjas i högst grad.

Allt färre servicereseförare anser sig få tillräcklig information om de typer av serviceresor som erbjuds. Bland förare för busstrafik är det däremot något fler som anser sig få information om biljettsortimentet.

FÖRARE FÖR BUSSTRAFIK GER LÄGRE BETYG TILL TILLGÄNGLIGHETEN

Bland förare för busstrafik är det en lägre andel som tycker att Länstrafikens personal är lätt att nå och att det är enkelt att lämna synpunkter, jämfört med 2022.

Övergripande resultat



NFI-modell

Förklaringsfaktorer baseras på frågor som relaterar till varandra i undersökningen och redovisas på skalan 0-100.

Förklaringsfaktorer

Påverkan

Passion

Information

Teknisk kännedom

Bemötande

Nöjd Förar Index – NFI är det övergripande måttet på förarnas nöjdhet med Länstrafiken Kronoberg och redovisas på skala 0-100.

Totalintryck

Nöjd Förar Index

Nöjd Förar Index – NFI är ett mått på förarnas övergripande nöjdhet med Länstrafiken Kronoberg och byggs upp av frågan:

- Hur nöjd är du med Länstrafiken Kronoberg?

Förklaringsfaktorer mäter hur förarna upplever samarbetet med Länstrafiken Kronoberg. De är rangordnade efter sitt samband med NFI; starkast högst upp och svagast längst ned.

Nöjd Förar Index har minskat något

Förklaringsfaktorer	Hösten 2022	Hösten 2024	Totalintryck	Hösten 2022	Hösten 2024
Påverkan	62	57	Nöjd Förar Index	71	69
Passion	79	73			
Information	64	64			
Teknisk kännedom	67	69			
Bemötande	71	69			

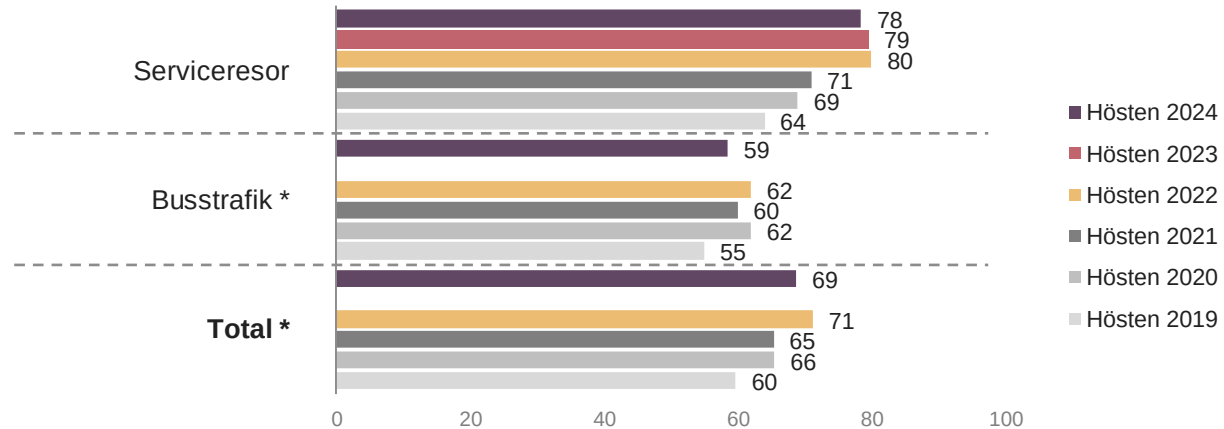
Benchmark

Kalmar länstrafiks NFI-värde uppgår i år till 57.

Baseras på det sammanslagna resultatet (viktat) för Serviceresor och Busstrafik.

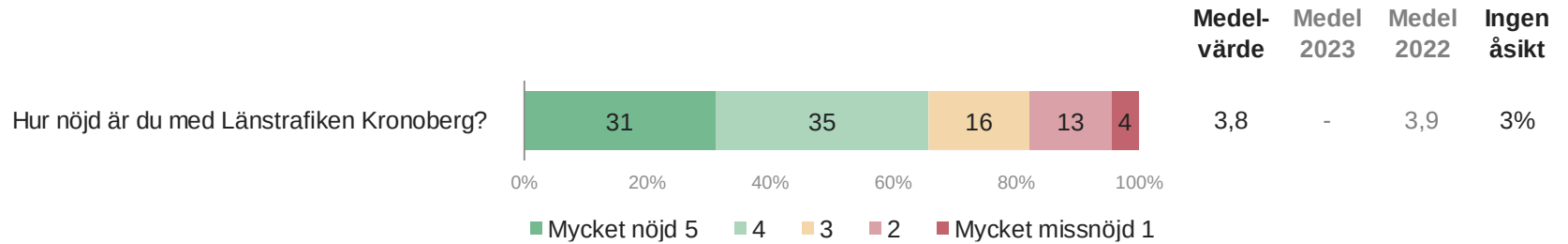
Förklaring till skalomvandling och vilka frågor som ingår i de olika delindexen finns i avsnittet Stöd för tolkning av resultat, sida 37.

NFI på fortsatt mycket hög nivå för Serviceresor

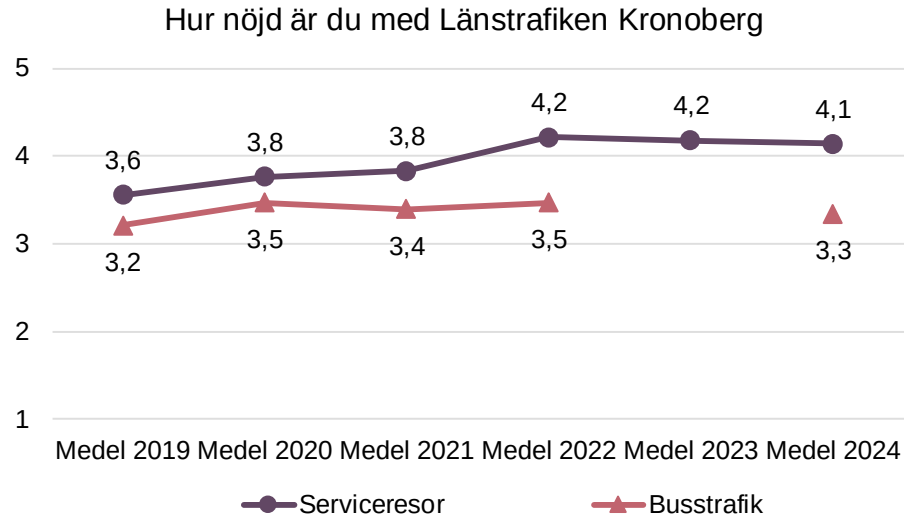


* 2023 så var endast Serviceresor med i undersökningen. Resultat saknas därför från 2023 för Busstrafik och totalt.

NFI-fråga



NFI-fråga

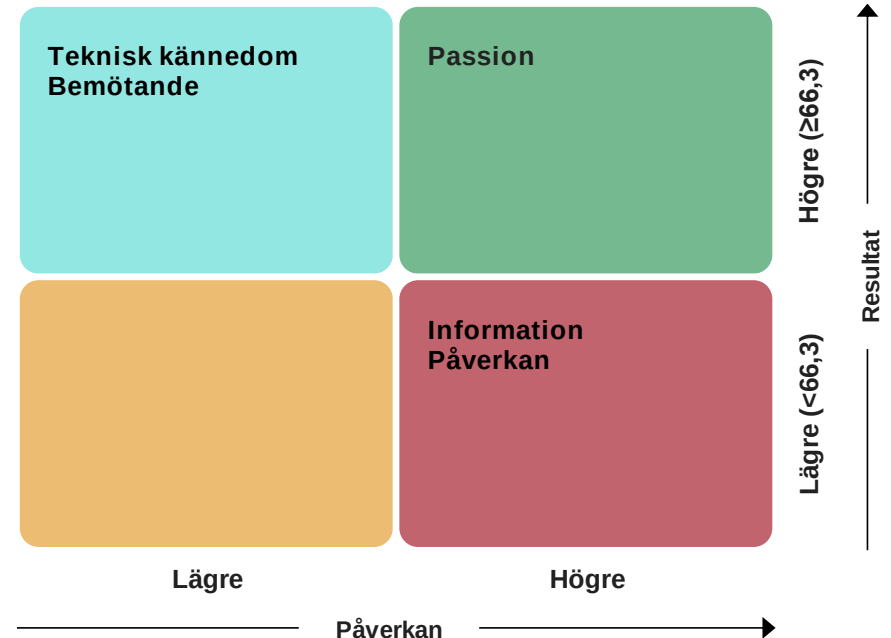


Prioriteringsmatris

Resultat

Länstrafiken Kronoberg ligger överlag på höga resultatnivåer. Identifierade förbättringsområden enligt prioriteringsmatrisen får ses som att det finns potential att nå ytterligare lite högre i prestation, även om det inte rör sig om låga resultat.

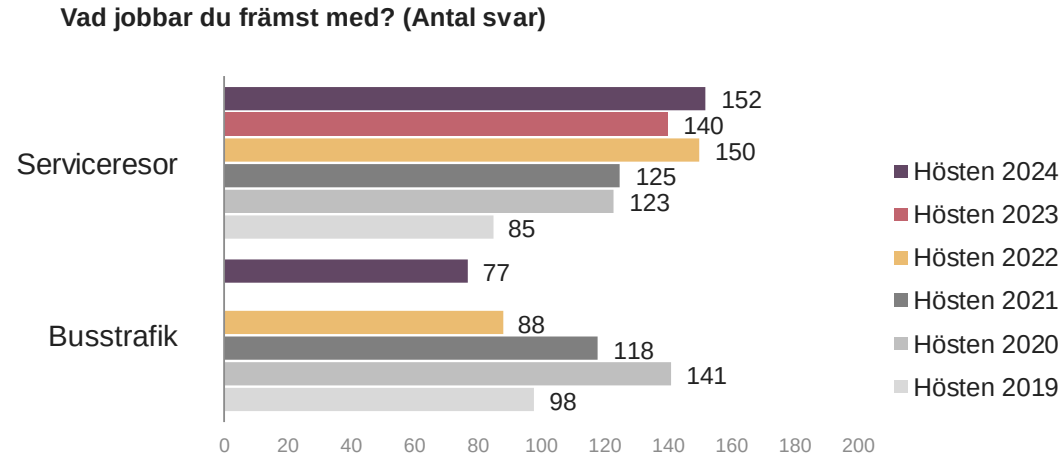
- Förarnas nöjdhet när det gäller **Passion** har i hög grad en positiv inverkan på den totala nöjdheten med Länstrafiken Kronoberg. Det är därmed viktigt att upprätthålla och bygga vidare på de höga nivåerna gällande att bland annat vara en viktig del i Länstrafiken Kronobergs uppdrag och känna yrkesstolthet.
- Nöjdheten med **Information** och **Påverkan** är starka drivkrafter och bör prioriteras i ett förbättringsarbete.
- Teknisk kännedom** och **Bemötande** har goda resultat men är mindre prioriterade områden då de har en lägre inverkan på totalintrycket av Länstrafiken Kronoberg.



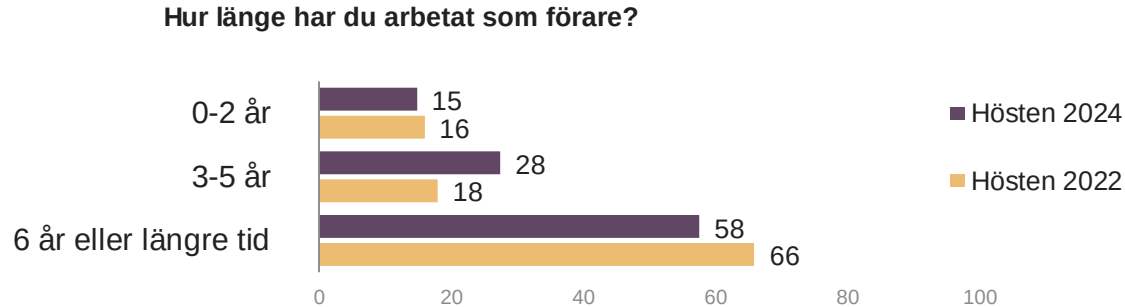


Övriga resultat

Antalet svarande som arbetar med serviceresor har ökat något medan antalet svarande inom busstrafik har minskat



Majoriteten av förarna har arbetat 6 år eller längre



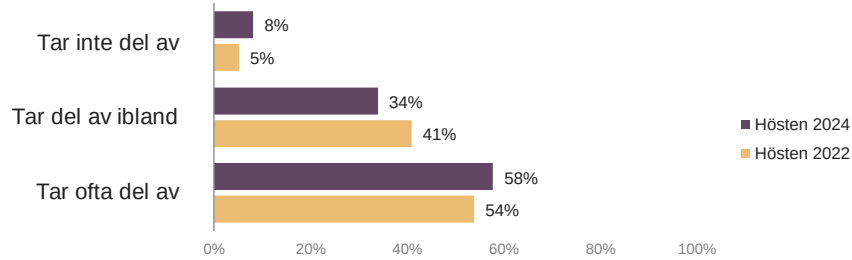
Bland förare för busstrafik är det en högre andel som arbetat 6 år eller längre tid, jämfört med förare för serviceresor.

Förare som arbetat mindre än 6 år som förare är generellt nöjdare.

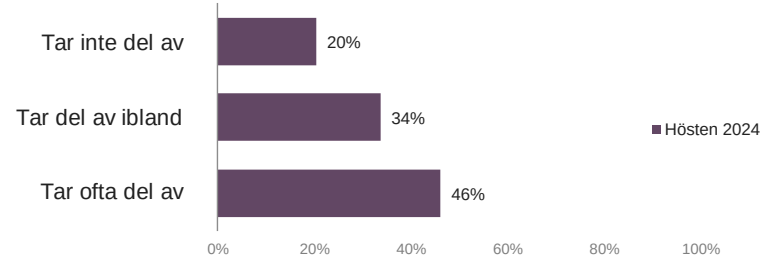
Allt fler tar ofta del av nyhetsbrev och e-post från Länstrafiken

Vilka av följande informationskanaler brukar du använda för att få information? Totalt resultat

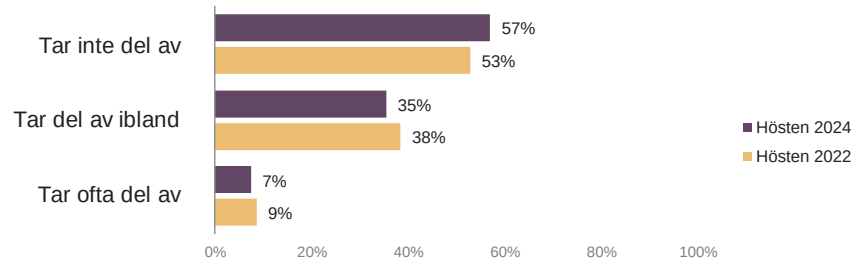
Nyhetsbrev från Länstrafiken Kronoberg



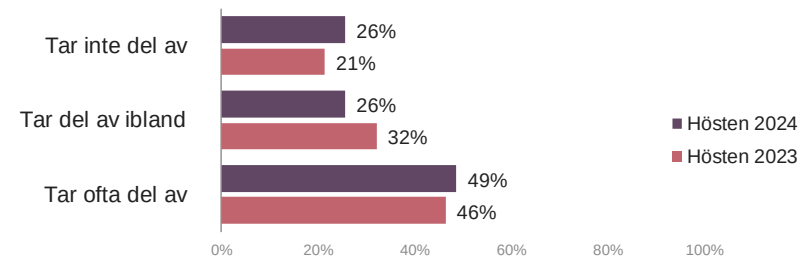
Trafikledning



Extranätet



E-post från Länstrafiken Kronoberg *

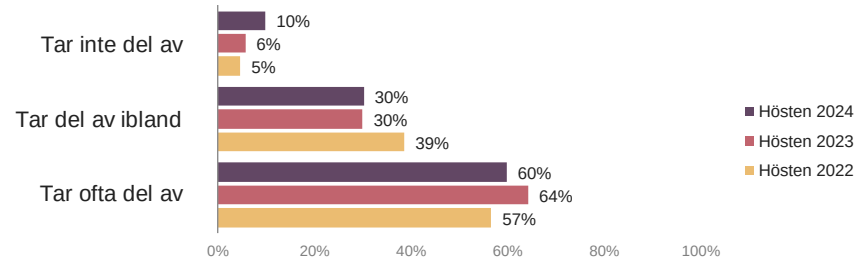


* Ställs enbart till Servicereseförare

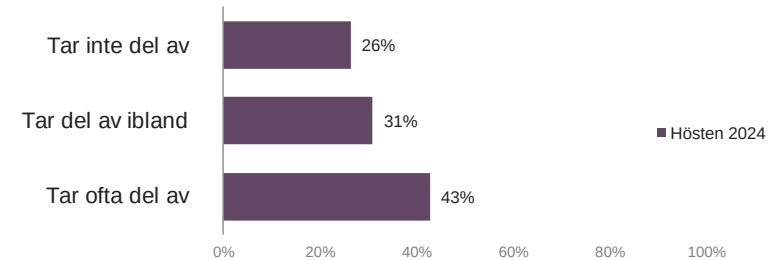
Serviceresors förare nyttjar ofta information via nyhetsbrev, trafikledning och e-post

Serviceresor

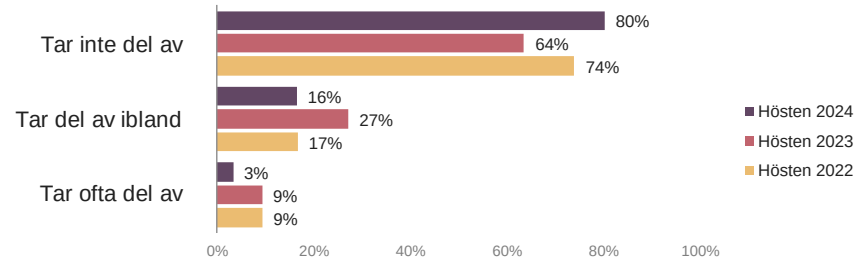
Nyhetsbrev från Länstrafiken Kronoberg



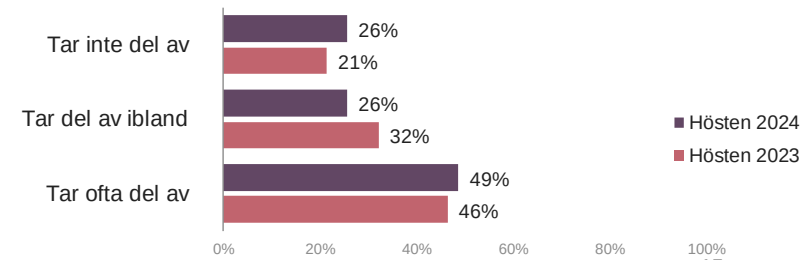
Trafikledning



Extranätet



E-post från Länstrafiken Kronoberg *

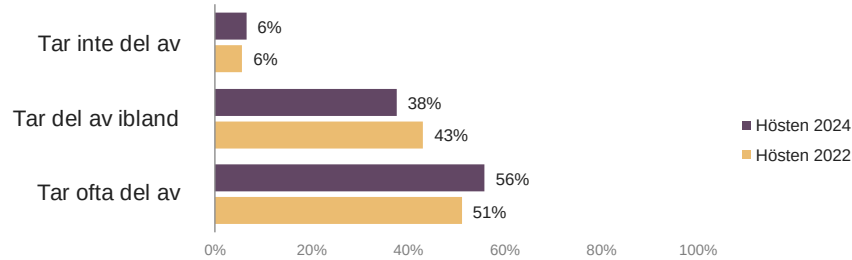


* Ställs enbart till Servicereseförare

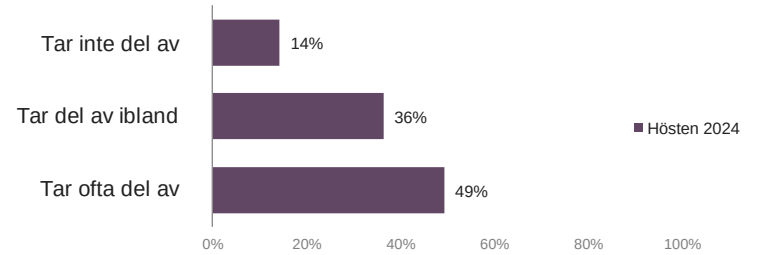
Busstrafiks förare får främst information via nyhetsbrev och trafikledning

Busstrafik

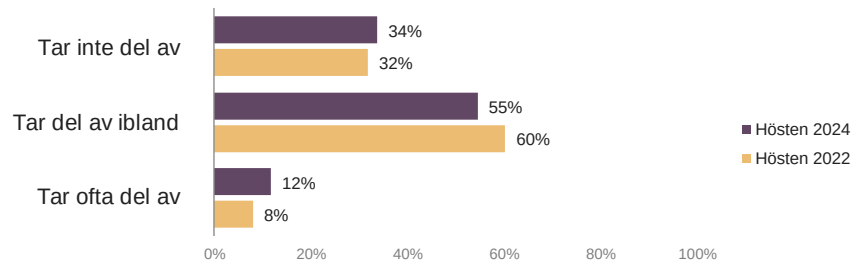
Nyhetsbrev från Länstrafiken Kronoberg



Trafikledning

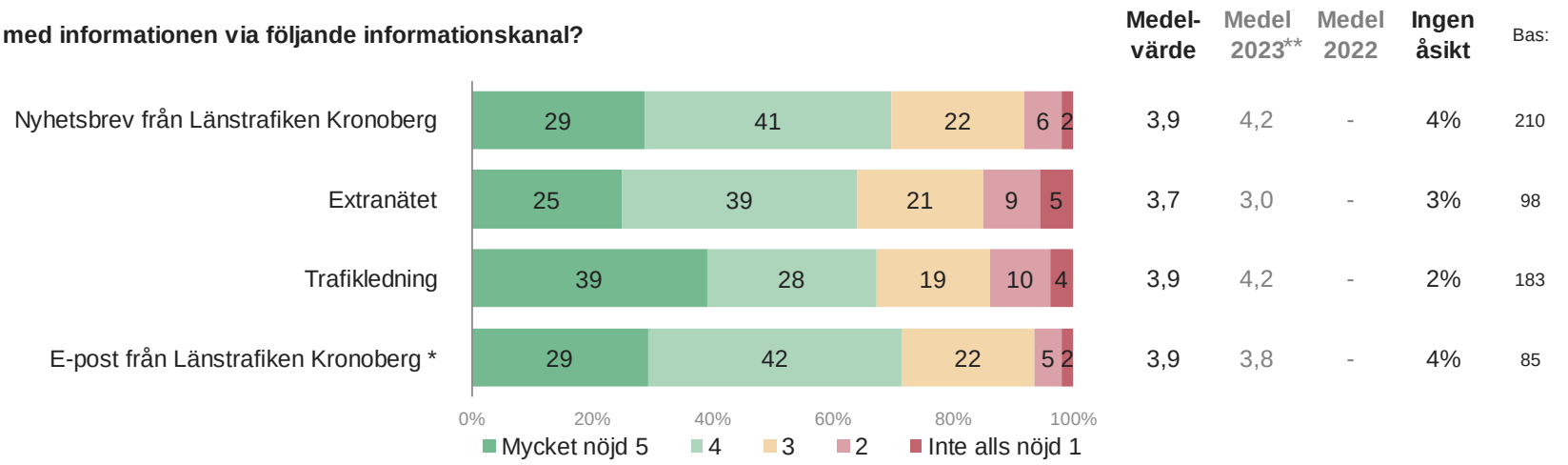


Extranätet



Förarna är i hög grad nöjda med informationen via de olika kanalerna

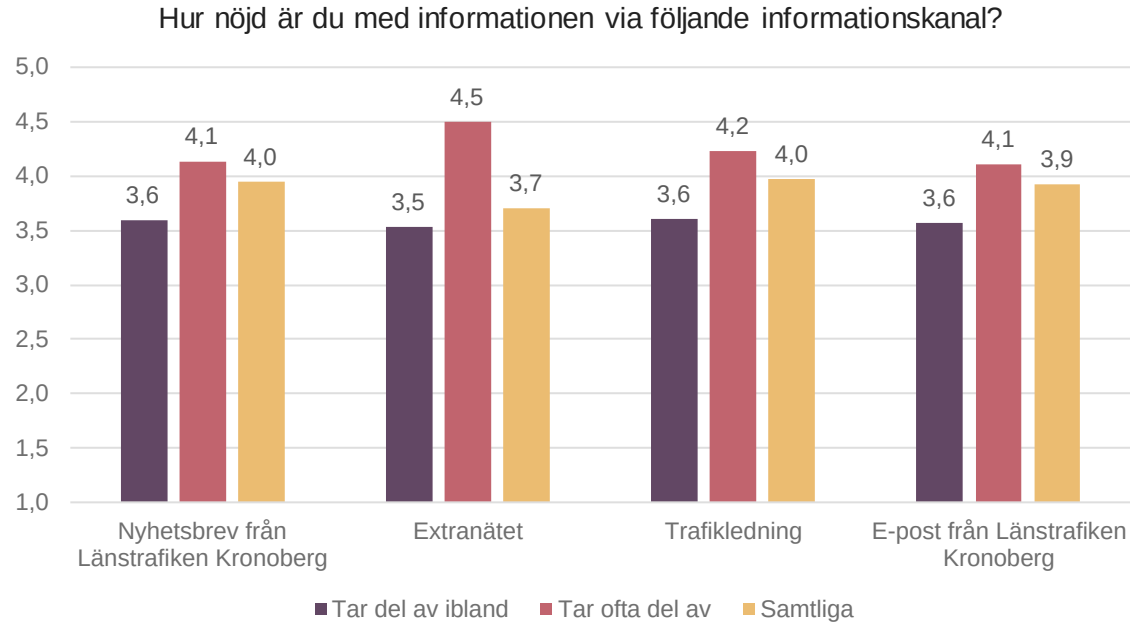
Hur nöjd är du med informationen via följande informationskanal?



* Ställs enbart till Servicereseförare.

** 2023 års värden avser endast Servicereseförare

De som ofta tar del av informationen är klart mer nöjda jämfört med de som endast ibland tar del av information via kanalen



Öppen fråga: Finns det någon annan informationskanal du skulle vilja få informationen ifrån? I så fall vilken/vilka?

Serviceresor

- Bra information på mail och bra film om synskadade.
- Bra.
- Det finns en hel del kunder som ger sig på chaufförerna med ord och påstående som inte är ok. Detta är något som serviceresor måste börja jobba med. Chaufförerna är också människor.
- Ett bättre intranät. Är så krånglig process att logga in.
- Extranätet är endast till för busschaufförer ej för Serviceresors chaufförer.
- Fler filmer.
- Fler förarutbildningar. Den är lite kort med Benny.
- Fler mail med information om vårt jobb. Färre om trafiksituationer och vägbyggen.
- Fler mail om snabba nyheter.
- Fler mail.
- Fler utbildningsfilmer.
- Flera tider för öppet hus.
- Får det mesta från chefen.
- Information om alla nya regelverk.
- Information på lättare svenska.
- Informationsmöte.
- Inför ett förarråd.
- Inget speciellt hos mig tack.
- Inlogg till extranät. Varför?
- Ja gärna.
- Jag har bara fått ett mejl i januari!
- Jag är ok med allt förutom att de flesta av de gamla bussarna måste bytas ut.
- Julbord.
- Kanske dags för julbord eller stormöte?
- Kanske en podd?
- Kanske via e-post direkt till marknadsföraren.
- Lättare svenska.

Öppen fråga: Finns det någon annan informationskanal du skulle vilja få informationen ifrån? I så fall vilken/vilka?

- Meddelanden i Alfa vore bra.
- Mer fysiska möten. Trevlig med öppet hus.
- Mer information via snabba mail.
- Mer lyhördhet hos alla i personalen. En del går jättebra att prata med. En del är fullständigt omöjligt att prata med.
- Mer mail om flytt av avdelningar på Clv.
- Mer mail.
- Mer utbildning om vilka regler som gäller färdtjänst och sjukresor.
- Möte med er som jobbar på kontoret.
- Möte med oss förare.
- Möte och öppet hus.
- Möte på vårt företag.
- Möte.
- Nej, funkar bra. Många av chaufförerna i verksamheten är säkert intresserade av vad som händer i kommande upphandling. Ägaren vet säkert mycket vilka som ska köra osv men chaufförerna får bara höra sånt ryktesvägen. Klart det är intressant på höra vem vilka som ska köra, vad de blir för förändringar gällande fordon och rutiner kommande upplägg osv. Så man vet lite mer. Som sen ligger till grund om man ska söka sig vidare i branschen eller hitta på något helt annat.
- Ni måste se till att alla taxi/färdtjänst bilar hämtar och lämna sina kunder på ett smidigt och vettigt sätt. Den nuvarande platsen är under all kritik, för liten, för trång, mycket rörelse och aktivitet. Ingen bra plats. Vet redan att ni struntar i det helt och hållet men ändå kunde inte låta bli att uttrycka mig!
- Podcast eller typ korta filmer som Benny visade på utbildningen.
- Podcast, studiebesök hos oss, öppet hus.
- Podcast.
- Podd eller möten med oss förare.
- Podd och utbildningsfilmer.
- Podd, möte, öppet hus och att ni bjuder på fika och julbord.

Öppen fråga: Finns det någon annan informationskanal du skulle vilja få informationen ifrån? I så fall vilken/vilka?

- Podd.
- Podd.
- Saknar julbordet.
- Stormöte med alla förare vore bra.
- Telefon.
- Vi får oftast information från företaget som jag jobbar.
- Vore kul med informationsmöte och julbord.
- Vore kul med lite intervjuer med förare.
- Vore smidigt med ett intranät som val lätt att logga in på och man kunde interagera med LTK.
- Vore trevligt med Öppet hus, stormöte och kanske någon informationsträff. Eller bara träffas för något socialt.
- Öppet hus och stormöte.

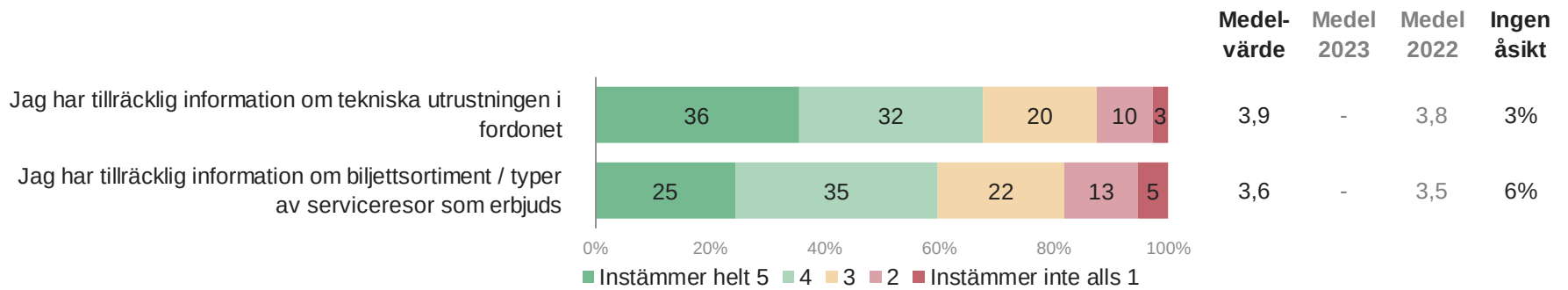
Busstrafik

- Appen.
- Bästa är via Depåer och anslagstavlan. Annat har vi inte tid med. Jag går inte till länstrafikens sidan att läsa, man är inne i jobbet och upptagen och stressad så man orkar inte med något annat. Handboken måste vara mera begripligt det får ni jobba med.
- De informationskanaler som finns kan ju se till att informationen verkligen kommer fram.
- Det sätts upp lappar om vägarbeten osv på våra anslagstavlor på depåerna. Men i Grimslöv funkade det dåligt ibland.
- Direkt från personal som jobbar på olika avdelningar i Länstrafiken Kronoberg.
- En gemensam fungerande kanal.
- Får info på email.
- Förar skärmen i bussen vid tex trafikolyckor köbildning mm.
- Ja, från bussföretaget.
- Jag hoppas att justera sluta tiden (månadskort) från 00:00 till 23:59 istället. Jag menar att kunderna känner att månadskort gäller en dag till men det är slut inatt. Tack.

Öppen fråga: Finns det någon annan informationskanal du skulle vilja få informationen ifrån? I så fall vilken/vilka?

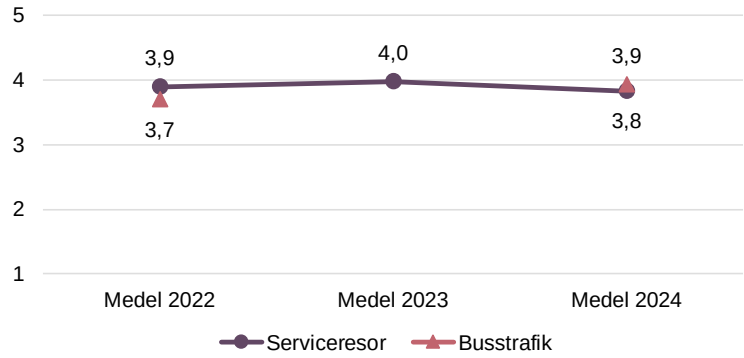
- Jag som (relativt) ny förare, tar ofta hjälp av den förare som lärde mig de linjer jag kör. Det är guld värt!
- Jag vill gärna bemöta kunderna med respekt. Men på landet möter vi många som inte är nöjda med hur dåligt alla bussar går på helgerna buss 361 och så vidare vet inte hur jag ska bemöta alla negativa bråk om att det är för få bussar på helgerna.
- Känns lite som det är vattentäta skott mellan oss som utför resorna och Länstrafiken. Om vi har några klagomål så fastnar den någonstans och vårt klagomål rinner ut i sanden. Vissa viten är lite på sandlådenivå, när vi gör något utöver det vanliga så gör vi det för kunden och inte för egen vinning. Men vite ska vi ha...
- Länstrafikens brev, eller digitalt på mail, på skärmarna i bussen om det går!
- Mail/direktutskick.
- Mina chefer.
- Möte.
- Nyhetsbrev och trafikledning.
- Omlagda sträckor fortare information skulle ligga på betalterminalen som ett pop up info. Oftast får utom Växjö depån 2-3 dagar senare trafikändringar oftast blir vi för sent av trafikändringar. Cheferna skiter i regionaltrafiken.
- Pup up meddelande i om något händer i voipen.
- Se till att connect bus ger oss förare bättre, tydligare och mer detaljerade körspecar, så att vi kan utföra vårt jobb på ett bättre sätt.
- Sociala medier. 😊.
- Svar på frågeställningar. Inte bara vanliga svaret fråga någon annan när det är frågor som Länstrafiken äger.
- Svenska-utbildning.
- Ta tillbaka de gamla hålltiderna, man är ju alltid försenad idag vilket stressar oss förare och framförallt resenärerna som inte kommer i tid. Sedan måste det bli ännu bättre information på Växjö resecentrum med vart varje buss avgår ifrån m.m. Det är så många resenärer som tycker att det är dåligt skyltat och dålig information på Växjö resecentrum.
- Vore bra om det kommer samma svar när man frågar olika personer från länstrafiken.
- Växjö Kommun, Trafikledning.

De allra flesta tycker de får tillräcklig information om fordonets tekniska utrustning och om biljettsortiment/serviceresor som erbjuds

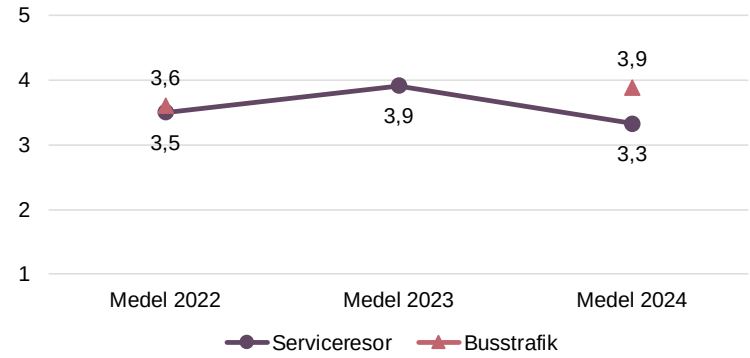


Allt färre servicereseförare anser sig få tillräcklig information om de typer av serviceresor som erbjuds

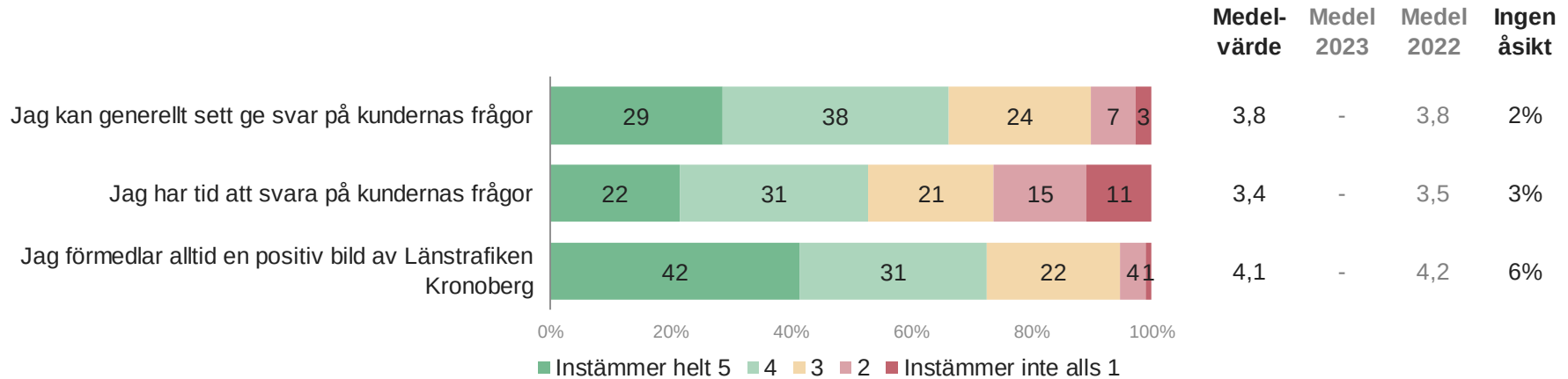
Jag har tillräcklig information om tekniska utrustningen i fordonet



Jag har tillräcklig information om biljettsortiment / typer av serviceresor som erbjuds

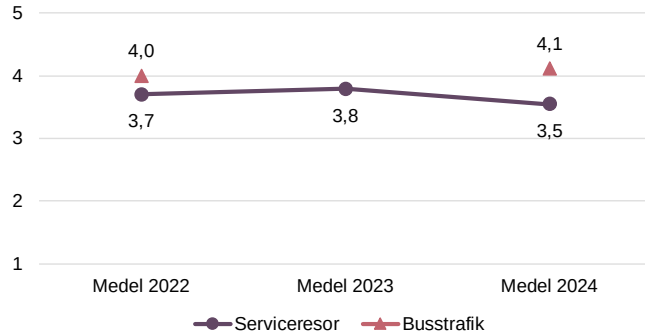


Förarna anser sig i hög grad förmedla en positiv bild av Länstrafiken

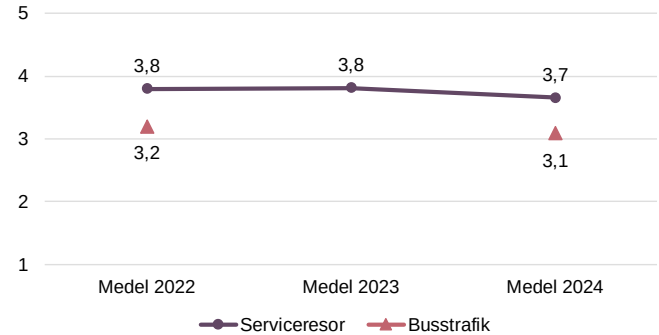


Servicereseförare uppger i något lägre grad att de kan ge svar på kundernas frågor och förmedlar en positiv bild av Länstrafiken

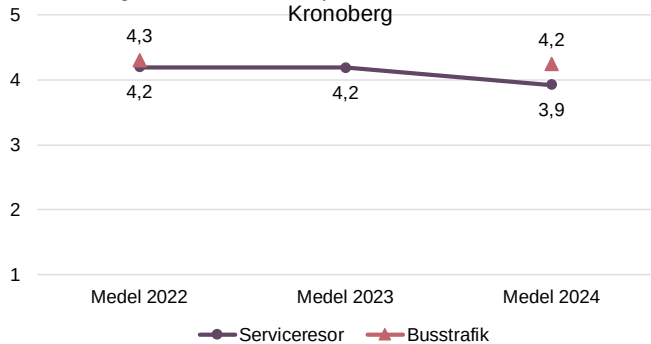
Jag kan generellt sett ge svar på kundernas frågor



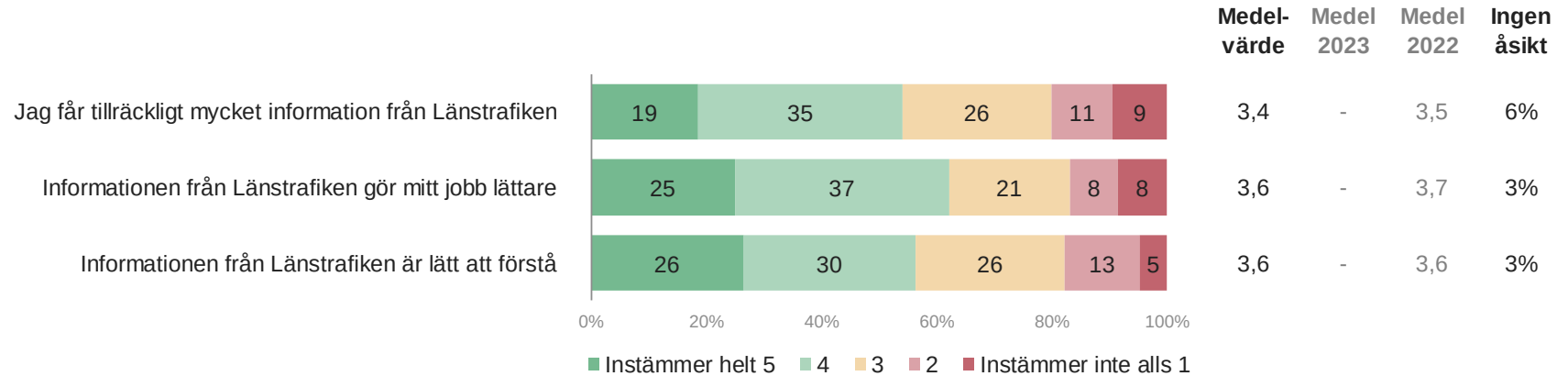
Jag har tid att svara på kundernas frågor



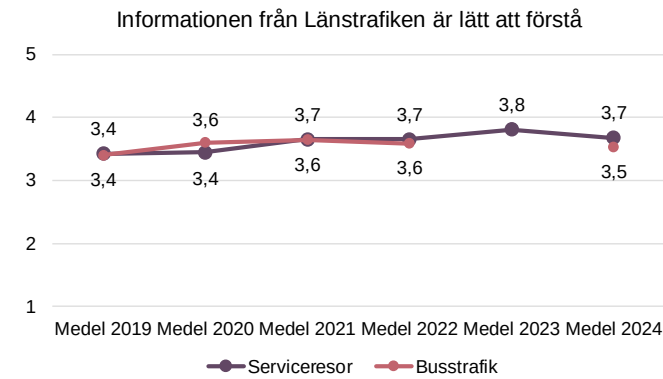
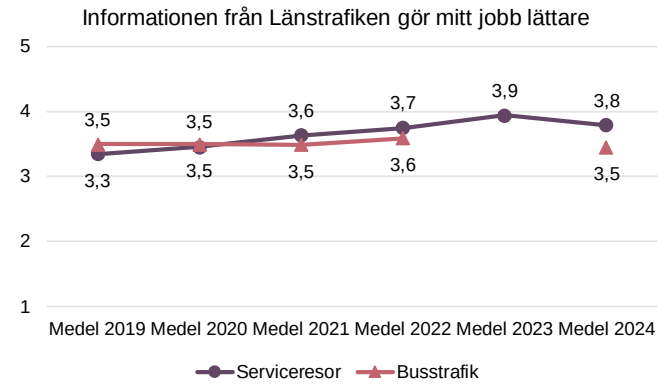
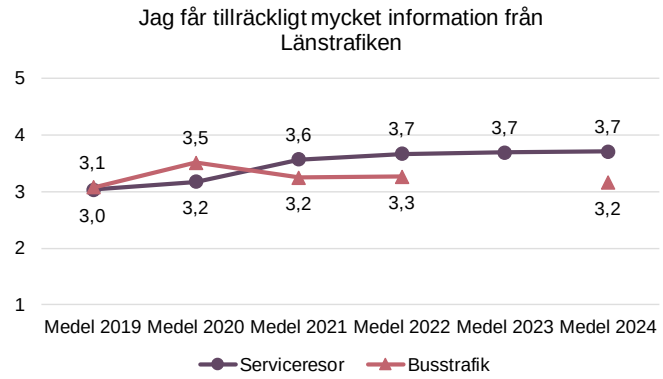
Jag förmedlar alltid en positiv bild av Länstrafiken
Kronoberg



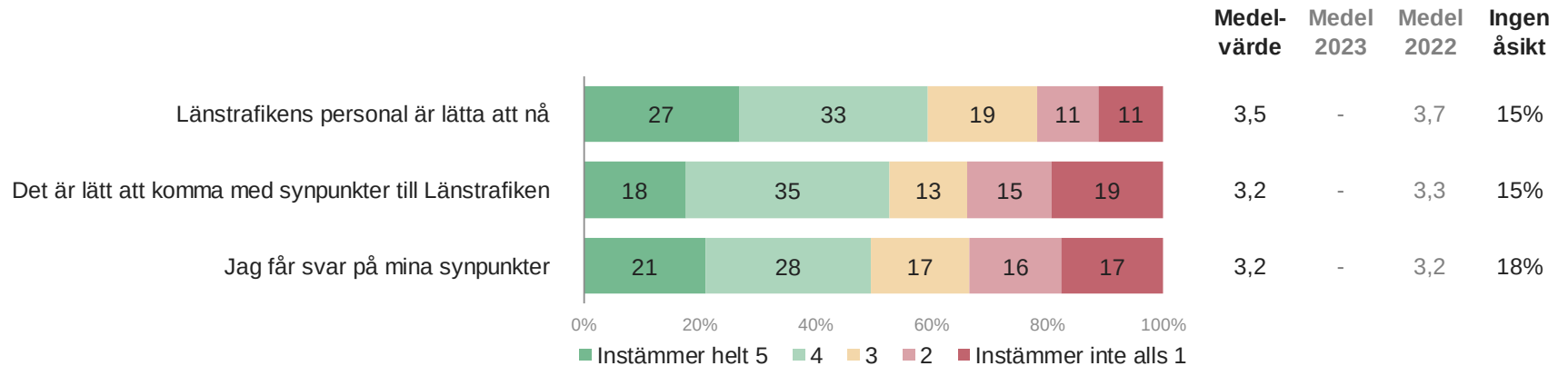
Informationen upplevs främst underlätta arbetet, resultat i nivå med för två år sedan



Överlag relativt små attitydförändringar

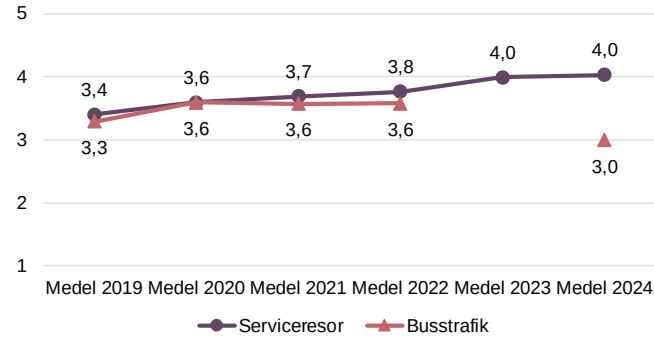


De flesta tycker att personalen är lätta att nå

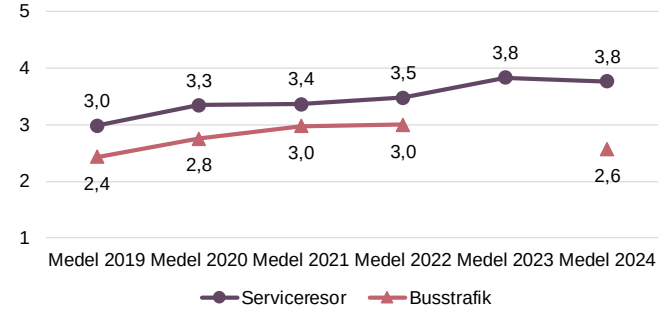


Resultaten för serviceresor ligger fortsatt högt, däremot negativ utveckling för busstrafik

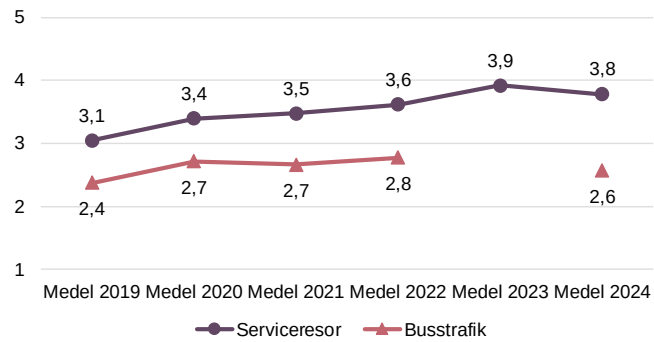
Länstrafikens personal är lätta att nå



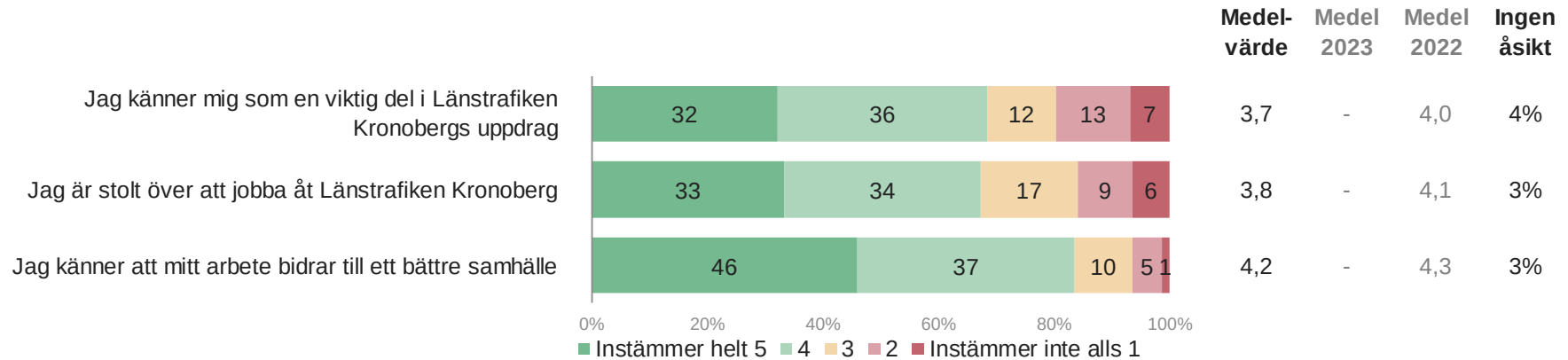
Det är lätt att komma med synpunkter till Länstrafiken



Jag får svar på mina synpunkter

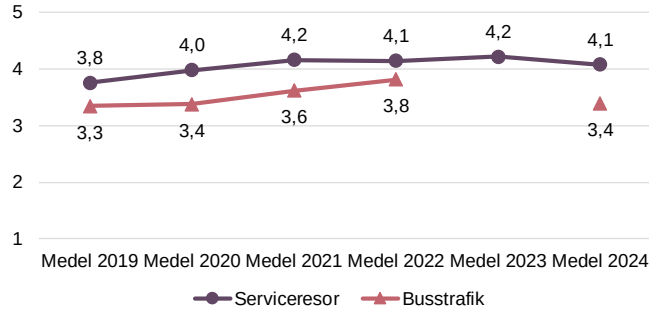


Fortsatt hög grad av yrkesstolthet bland förarna trots en nedgång sedan 2022

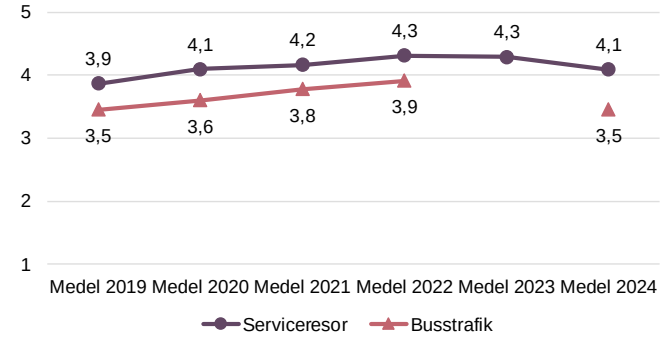


Viss resultatnedgång för både serviceresor och busstrafik

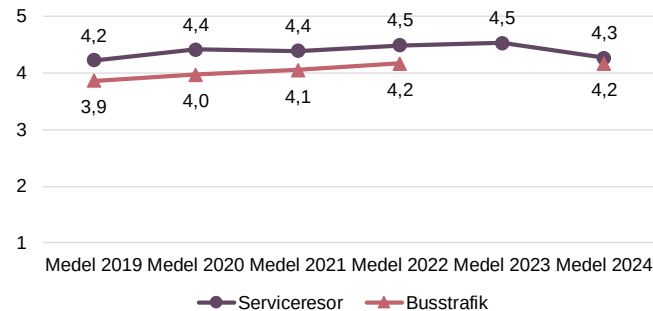
Jag känner mig som en viktig del i Länstrafiken Kronobergs uppdrag



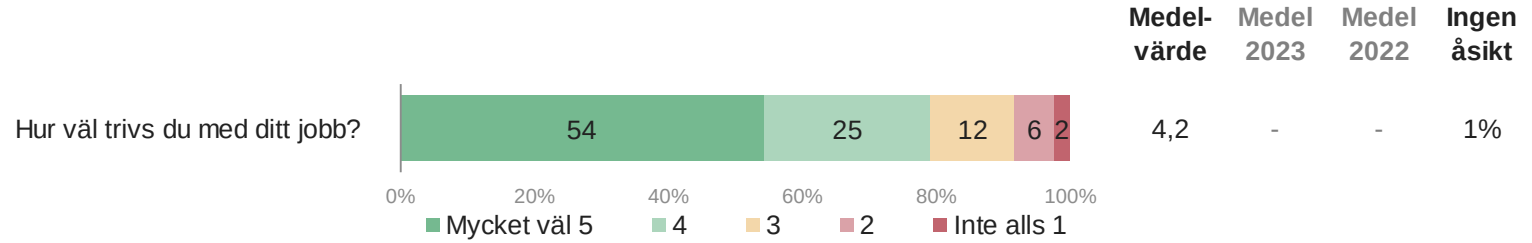
Jag är stolt över att jobba åt Länstrafiken Kronoberg



Jag känner att mitt arbete bidrar till ett bättre samhälle



Förarna trivs mycket väl med sitt jobb



Förare för serviceresor trivs i särskilt hög grad med sitt jobb



Öppen fråga: Är det något annat du vill framföra till Länstrafiken Kronoberg, sådant som du tycker är bra eller förslag på förbättringar kring informationen?

Serviceresor

- 1: Se till att gps punkten är placerad på rätt adress! Vi som kört länge löser det, men det är ett elände för nya chaufförer. Det är den enda anledningen till att serviceresor behövs. Deras jobb bör vara att se till att vi kör till rätt adress! Om vi ändå ska leta på våra privata mobiler kan vi göra det från början. Läger 30 min till 60 min varje dag på att leta upp rätt adress, lägg punkten på rätt ställe, eller skicka bara adressen. 2: Körtiden till kunden är så snäv att vi som kör får inga pauser. Jag vet att vi är övermänskliga hjältar, men även sådana vill ibland få 5 min mellan körningarna, eller gud förbjude hinna med nr 2, utan att schemat fullständigt välter. Lös detta så är jag nöjd, har tjtat om detta i 6 år, så jag väntar med att göra vågen.
- Alltid bra.
- Beskriv hur fantastisk jobbet är att vara chaufför i ert nyhetsbrev.
- Borde finnas ett förarråd.
- Bra med Sven på sjukhuset.
- Bra utbildning för oss som kör Covid. Vore bra med uppföljning.
- Dags att bjuda på julbord. Har aldrig träffat trafikdirektören.
- Det är synd att jag inte får fortsätta att köra. Ni är så bra.
- Dirigeringen är så otroligt duktiga.
- Enklare upphandling eller driv det i egen regi?
- Frågan om teknisk utrustning är onödig. För finns ingen mer än vår mobil med Alfa.
- Funkar extranätet? Vad finns där?
- Har aldrig träffat chefen på Serviceresor och hon väl jobbat i 5 år. Samma med direktören.
- Har aldrig träffat nya trafikdirektören eller chefen på Serviceresor. Dåligt att dem är så anonyma.
- Hoppas få jobba kvar hos er genom en ny entreprenör i nästa avtal.
- Hälsa att alla i beställningen är så trevliga.
- Inför ett förarråd.
- Inför förarråd igen!

Öppen fråga: Är det något annat du vill framföra till Länstrafiken Kronoberg, sådant som du tycker är bra eller förslag på förbättringar kring informationen?

- Inget speciellt.
- Inget.
- Jag gillar mitt jobb så mycket.
- Jag har problem med gamla bussar tack.
- Jag trivs mycket med mitt jobb, men det är för att kontakten med mina passagerare är så härlig (för det mesta).
- Julbord igen.
- Julbord ja tack.
- Julbord och mer öppet hus, tack.
- Julbord var en trevlig tradition.
- Kul när vi fick kaka och kaffe av Benno.
- Lite enklare språk önskas. Sen saknar vi julbordet som ni brukade bjuda på.
- Lite fler nyhetsbrev vore trevligt.
- Lite lättare svenska tack.
- Lite lättare svenska vore bra. Sen saknar jag förarråd på Serviceresor.
- Lite lättare svenska vore bättre.
- Lite många mail från Tibor. Svår upphandling.
- Lägg ner närtrafiken. Konkurrerar med taxi, vilket är fel. På gränsen till olagligt.
- Lättare svenska i mail vore bra. Färre mail om trafiken.
- Lättare svenska vore bra. Svårt förstå.
- Mer lättläst svenska.
- Mitt jobb är fantastiskt.
- När det gäller viss information ang felorsaker vid körorder på serviceresor önskar jag ärlighet och inte bortförklaringar, många gånger lyser lögnen igenom som en sol i novembermörkret.
- Personalen i dirigeringen är fantastisk och så hjälpsamma.
- Personalen är alltid så hjälpsamma och trevliga på Serviceresor.
- Saknar julbord. Har aldrig träffat trafikdirektören.

Öppen fråga: Är det något annat du vill framföra till Länstrafiken Kronoberg, sådant som du tycker är bra eller förslag på förbättringar kring informationen?

- Saknar julbordet.
- Saknar julbordet. Kul när ni har öppet hus.
- Serviceresors personal är så trevliga.
- Serviceresors trafikledning är så duktig. Tommy och Emil löser allt.
- Språket är svårt att förstå och en del adresser är fel i appen.
- Svår upphandling av grupp 3.
- Svår upphandling.
- Tiderna emellan kunderna/ för kort tid! Det tas ingen hänsyn till vägarbete etc!
- Varför bjuder ni inte på julbord längre?
- Vi får mycket klagomål på bussar som inte kommer i Växjö, det är många som är arga på oss även om vi inte alls jobbar med det. Har påverkat mig mycket negativt och även bilden av Länstrafiken Kronoberg.
- Vi förare på Serviceresor är trötta på allt gnäll om bussarna. Vi kan inte påverka det. Extranätet vet jag inte vad det är.
- Vi vill ha julbord snart!
- Vill komma på öppet hus.
- Vore kul att någon gång träffa trafikdirektören. Aldrig sett han.
- Vore kul med julbord som vi hade förr. Lite enklare svenska ja tack.
- Vore spännande att få träffa chefen Pär någon gång.
- Vore spännande om trafikdirektören någon gång kunde visa sig. Thomas var alltid välkomnande och bjöd på informationsmöten och julbord.
- Väntar fortfarande på inbjudan till julbord.
- Önskvärt att få möte för "resursbilarna", nu är det endast ordinarie bilar som har möte. Informationen gäller väl även oss!!!.
- Överlag funkar de bra.

Öppen fråga: Är det något annat du vill framföra till Länstrafiken Kronoberg, sådant som du tycker är bra eller förslag på förbättringar kring informationen?

Busstrafik

- Allt kan alltid förbättras.
- Arbete som är på vägen ,olyckor avstängda vägar m.m.
- Bättre arbetstider, vi sliter ihjäl.
- Bättre tidtabell som vi har påpekat under alla mina år som busschaufför. Har inte tid att svara/ hjälpa våra resenärer alltid.
- Det hade varit bra att kunna kommunicera med er. Ni informerar säkert jättebra. Frågan är bara när vi ska hinna/orka ta del av informationen.
- Finns ett sätt där det fungerar för alla parter.
- Handboken måste man förbättra det ska vara mer begripligt. Den kan tolkas på flera sätt.
- Informationen är helt okej.
- Inget just nu kommer med men sin, kanske tätare möte på depån från er, och prata med varandra, hur ska man förbättra situationen om vissa grejer.
- Jag tycker att ni gjorde bra jobbat.
- Jag tycker att Länstrafiken Kronoberg skall börja samarbeta med Connectbus i stället för att motarbeta och jaga viten. Som det är i dag så tar länstrafikens beteende helt bort arbetsglädjen man kände förr. Tidtabeller som inte ändrats på flera år och en ovilja att lyssna på chaufförerna när det gäller ändringar. Det är vi som kan trafiken inte ni som sitter på länstrafikens kontor.
- Jag tycker att tidtabeller på vissa orter har blivit tajtare vilket medför att alla är mer stressade. Vi känner att när vi klagar till våra chefer och planläggare så är svaret oftast att Länstrafiken inte kommer att göra något åt våra problem. Jag skulle vilja att ni skulle bli bättre på att samarbeta och lyssna mer på folket som faktiskt gör det riktiga jobbet.
- Jobba mer med information ombord på skärmarna, jobba mer med sociala medier och försök nå ungdomar via Instagram och Tiktok.
- Nej det finns inget.
- Nyheter och störningar via en app!
- Nej men mer bussar på helgerna i Ryd buss 361 de är många som inte åker koliktift för att det går inga bussar på Helgerna då många där ute jobba shift.

Öppen fråga: Är det något annat du vill framföra till Länstrafiken Kronoberg, sådant som du tycker är bra eller förslag på förbättringar kring informationen?

- Länstrafiken kan ju börja med att jobba tillsammans med oss och inte emot oss. Lyssna på oss som är ute i trafiken. Informera via skärmen till oss chaufförer och informera resenärer om kraftiga förseningar tex köbildningar pga långvarig omledning som gör att bussarna som kör där kan bli riktigt sena. Skärmarna i bussarna är jättebra och kan ju användas till att informera om sånt och mycket mer. Långa köer och förseningar som är i Växjö nu när de leder om trafik så allt går samma väg. Inte roligt att komma jättesent och bli ifrågasatt varför är du så sen. Hopplöst att ta sig fram i Växjö. Nyhetsbrevet tycker jag är bra. Se över och gör nåt åt tidtabellerna! Går inte att köra efter. Ni lyssnar ju inte på oss!
- Renderade biljett kontroll väktare på allianser idag .finns inte tid att kontrollera eller så bryr sig inte trafikföretagen lagen. De måste hitta inkomster och kontroller som heter vite. Oftast glider de som inte har rätt biljett igenom flera ggr. Väktare med kontroller av rätt biljett och resetaxa 2 ggr per linje morgon och kväll. Skulle ge resultat.
- Tack.
- Tycker det är dåligt att det görs nya upphandlingar som alltid påverkar negativt.
- Upphandling, val av bussföretag. Förödande med stora internationella företag som ägs av riskkapitalföretag runt om i världen. Det är bara vinsterna som är av värde för dessa företag. Status för förare o personal går i botten, blir lågstatusjobb där man sen inte bryr sig/kan inte bry sig. De får anställa folk med el utan kunskap, ansvar för att få något att rulla. Kvalitén blir därefter. Ni har slagit ut ansvariga o kompetensrika bussföretag med lokalkännedom och där man värderat, brytt sig om varandra och arbetet. Nuvarande aktör kommer inte lösa det här utan kommer att gå utför och allteftersom kunnigt o ansvarstagande personal lämnar skeppet, kommer det att sjunka än djupare. Dessa stora utländska riskkapitalföretag sänker svensk kollektivtrafik och problemen kommer att bli större och större.
- Vi som förare har inget kontakt med länstrafiken. Jag rekommenderar om fins en fast kontakt person som läte att ringa direkt och få hjälp vid behov. Nu vi ringer till trafikledning och ibland vi få inte riktigt svar på frågorna.
- Vissa tjänster i vissa områden är mycket långa och tröttsamma, vilket negativt påverkar föraren, passagerarna och den allmänna säkerheten.

Om undersökningen



Om undersökningen

BAKGRUND OCH SYFTE

Länstrafiken i Kronoberg vill undersöka hur förare upplever att jobba åt Länstrafiken Kronoberg och vad de tycker om den information som de får. Resultatet jämförs mot tidigare mätningar för att se om de skett attitydförändringar över tid. Syftet är att mäta relationen mellan Länstrafiken Kronoberg och entreprenörens personal, inga frågor ställs om arbetsgivarperspektivet.

GENOMFÖRANDE

Undersökningen har genomförts under perioden oktober till november 2024 av Origo Group. Läs mer om Origo Group på www.origogroup.com.

Projektledare på Origo: Anders Johansson.
Kontaktpersoner på Länstrafiken Kronoberg:
Johan Sjöblom, Richard Thor och Bodil Askencrantz.

DATAINSAMLING

Undersökningen genomfördes med två olika metoder, där bussförarna primärt fick möjlighet att fylla i enkäten digitalt via QR-kod och servicereseförarna fick fylla i en webbenkät via e-postutskick. Frågorna var desamma för båda metoderna.

- Bland servicereseförare fick totalt 287 inbjudan till webbenkät via e-post. Tre påminnelser genomfördes. 154 som svarade, varav 4 har uppgett att de främst arbetar med busstrafik. Svarsfrekvensen uppgår till 54 procent, vilket är en klart godkänd nivå (53 procent 2023).
- Bland förare för busstrafik var det totalt 75 svarande, varav två angav att de främst arbetar med serviceresor.

Om undersökningen

ENKÄT OCH RAPPORTERING

Enkäten består av frågor gällande:

- Attityder till information om teknisk utrustning, biljettsortiment/typer av serviceresor, möjlighet att ge svar på kundens frågor och ha tid att svara samt om man förmedlar en positiv bild av Länstrafiken.
- Vilka informationskanaler från Länstrafiken Kronoberg som används samt saknad informationskanal. Även nöjdhet med respektive kanals information.
- Attityder till information från Länstrafiken, tillgänglighet, hantering av synpunkter, kundservice, att arbeta för Länstrafiken samt helhetsbetyg.
- Öppen fråga om förbättringsförslag.

Resultatet redovisas dels totalt och dels för respektive målgrupp busstrafik och serviceresor. Totalvärdet är viktat så att busstrafik och serviceresor får ett lika stort värde och det är alltså inte kopplat till det totala antalet svar.

Länstrafiken Kronoberg **REGION KRONOBERG**

Förarbarometer

Länstrafiken Kronoberg genomför den här undersökningen för att få veta hur du som förare upplever att jobba åt Länstrafiken Kronoberg och vad du tycker om den information du får.

1. Vad jobbar du främst med? ☐ Serviceresor ☐ Busstrafik

2. Hur länge har du arbetat som förare? ☐ 0-2 år ☐ 3-5 år ☐ 6 år eller längre tid

3. Här följer några påståenden som vi skulle vilja att du tar ställning till på en skala 1-5.

	Inte alls 1	2	3	4	5 Instämmer helt	Ingen åsikt
a. Jag har tillräcklig information om tekniska utrustningen i fordonet	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Jag har tillräcklig information om biljettsortiment / typer av serviceresor som erbjuds	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Jag kan generellt sett ge svar på kundernas frågor	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. Jag har tid att svara på kundernas frågor	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. Jag förmedlar alltid en positiv bild av Länstrafiken Kronoberg	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. Vilka av följande informationskanaler brukar du använda för att få information?

	Tar inte del av	Tar del av ibland	Tar ofta del av
Nyhetsbrev från Länstrafiken Kronoberg	☐	☐	☐
Extranätet	☐	☐	☐
Trafikledning	☐	☐	☐
Ställa enbart till Serviceresorfrågor	☐	☐	☐
E-post från Länstrafiken Kronoberg	☐	☐	☐

4a. Finns det någon annan informationskanal du skulle vilja få informationen ifrån? I så fall vilken/vilka?

5. Hur nöjd är du med informationen via följande informationskanal? (alternativ nedan visas endast för de respondenter som ibland eller ofta tar del av information via kanalen enligt fråga 3 ovan)

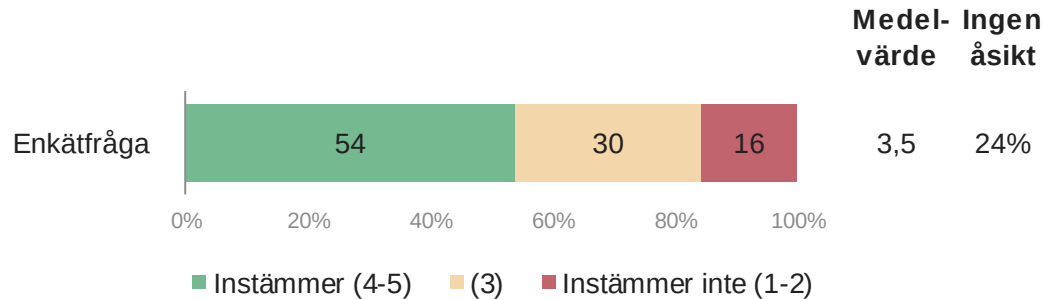
	Inte alls nöjd 1	2	3	4	5 Mycket nöjd	Ingen åsikt
a. Nyhetsbrev från Länstrafiken Kronoberg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Extranätet	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Trafikledning	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ställa enbart till Serviceresorfrågor	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. E-post från Länstrafiken Kronoberg	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Stöd för tolkning av resultat



Stöd för tolkning av resultat

Svarsfördelning



Frågeställningar som har bedömts på en femgradig skala redovisas enligt figuren.

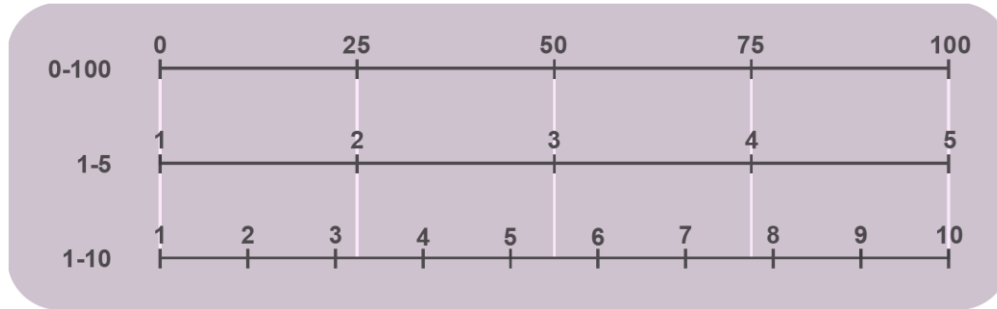
Gröna fält är den andel kunder som har markerat en fyra eller femma på skalan, **gula fält** är andelen kunder som har markerat en trea och **röda fält** är den andel kunder som har markerat en etta eller tvåa. Andelar är beräknade endast för dem som har tagit ställning i frågan.

Till höger om figuren visas medelvärdet för frågeställningen och andel som inte tagit ställning i frågan.

Fokusera på andelen grönt och andelen rött vid tolkning av resultaten. En hög andel grönt är positivt, men samtidigt ska andelen rött vara begränsad för att den studerade frågan ska kunna sägas ha ett bra resultat.

Skalomvandling

Frågor för den viktade totalen som ingår i enkäten grupperas till delindex där ingående medelvärden räknas om till ett index på en skala från 0-100 med 100 som högsta värde. På så sätt fås en enkel och tydlig analysmodell och där resultatet kan jämföras oavsett skalorna i de enskilda frågorna.



Delindex

Påverkan utgörs av frågorna:

- Länstrafikens personal är lätta att nå
- Det är lätt att komma med synpunkter till Länstrafiken
- Jag får svar på mina synpunkter

Bemötande utgörs av frågorna:

- Jag kan generellt sett ge svar på kundernas frågor
- Jag har tid att svara på kundernas frågor
- Jag förmedlar alltid en positiv bild av Länstrafiken Kronoberg

Teknisk kännedom utgörs av frågorna:

- Jag har tillräcklig information om tekniska utrustningen i fordonet
- Jag har tillräcklig information om biljettsortiment / typer av serviceresor som erbjuds

Information utgörs av frågorna:

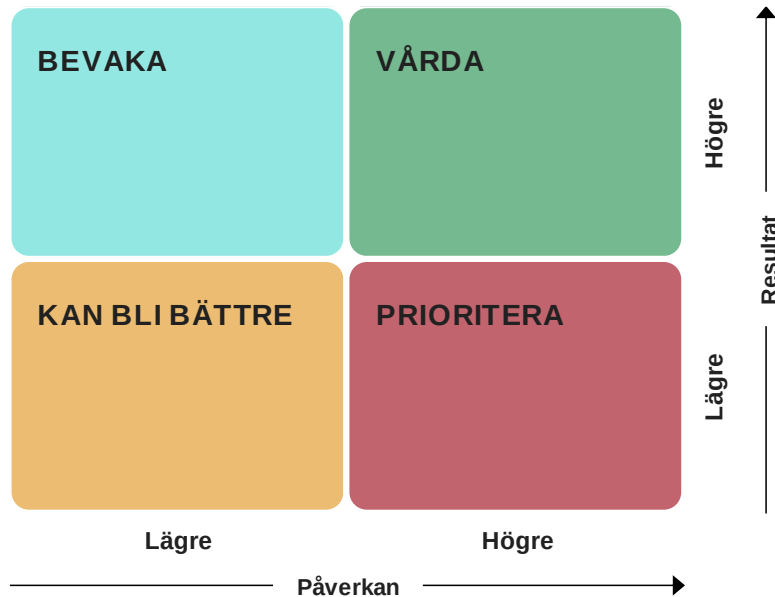
- Jag får tillräckligt mycket information från Länstrafiken
- Informationen från Länstrafiken gör mitt jobb lättare
- Informationen från Länstrafiken är lätt att förstå

Passion utgörs av frågorna:

- Jag känner mig som en viktig del i Länstrafiken Kronobergs uppdrag
- Jag är stolt över att jobba åt Länstrafiken Kronoberg
- Jag känner att mitt arbete bidrar till ett bättre samhälle

Prioriteringsmatris

Stöd för tolkning av resultat



I prioriteringsmatrisen visas vilka faktorer man får bäst utväxling av att prioritera i nuläget.

Faktorena delas in i fyra fält:

Vårda: Faktorer inom grönt fält har starkt samband med NFI och det högre resultatet gör att dessa har en positiv inverkan på kundernas helhetsattityd. Dessa är områden där det bör säkerställas att det goda resultatet upprätthålls.

Prioritera: Faktorer inom rött fält har starkt samband med NFI, men det lägre resultatet gör att dessa har en negativ inverkan på helhetsattityden. De definieras därför som förbättringsområden.

Kan bli bättre: Faktorer inom gult fält har svagt samband med NFI, men det relativt låga resultatet visar att det finns förbättringspotential inom dessa områden. Det är dock inte lika viktigt som att förbättra faktorer som hamnar under "Prioritera".

Bevaka: Faktorer inom blått fält har svagt samband med NFI idag och högre resultat. Här krävs inga direkta åtgärder men det är viktigt att övervaka dessa eftersom en försämring kan öka betydelsen – kan vara hygienfaktorer.