

**Kundundersökning  
mars/april 2018**

**Operatör:**

**Destination Gotland**

**Trafikslag: Färja**

**Sträcka:**

**DG-N**

**Nynäshamn-Visby**



**TRAFIKVERKET**

# Innehållsförteckning

Bakgrund och syfte – s. 3

Metodbeskrivning – s. 4

Klassificering av indexnivåer – s. 5

Prioriteringsanalys – s. 6

Sammanfattning – prioriteringslista – s. 7

Resultat – s. 8-30

# Bakgrund och syfte

- Trafikverket genomför årligen kundundersökningar för att följa upp och utvärdera upphandlad trafik, ge operatörerna ett verktyg i deras arbete att höja den kundupplevda kvaliteten samt för att sprida information om kollektivtrafiken och Trafikverket.
- Huvudsyftet med kundundersökningarna är att få kunskap om hur nöjda kunderna är som reser med den av Trafikverket upphandlade trafiken.
- 2018 års kundundersökning har genomförts på totalt 31 linjer, vilka fördelade sig enligt följande: 9 buss-, 7 flyg-, 11 dagtåg-, 2 nattåg- och 2 färjelinjer.

# Metodbeskrivning

- Fältarbetet för Trafikverkets kundundersökning 2018 genomfördes i mars/april.
- Denna sträcka mättes på helger samt vardagar, fördelat i båda riktningarna, Nynäshamn-Visby samt Visby-Nynäshamn
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 515 st.
- Antal insamlade enkäter: 435 st.
  
- Svarsfrekvens: 84,5%
- Bortfall: 15,5%
  
- Resultaten har viktats mot antalet resenärer under en vecka (vardag respektive helg).

# Klassificering av indexnivåer

- På betygsfrågorna får respondenterna ge betyg mellan 1-7, där:  
1=lägsta betyg och 7=högsta betyg
- För samtliga betygsfrågor beräknas ett index mellan 0 och 100 där:  
Index 100 = högsta betyg (7)  
Index 0 = lägsta betyg (1)

Index beräknas enligt följande formel:

$$\text{Index} = (\text{Medelvärde} - 1) \times (100/6)$$

Index klassificeras enligt följande indelning:

## **Index**

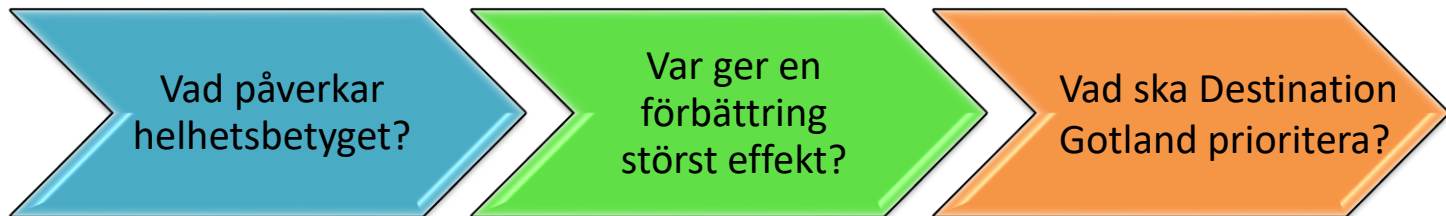
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

# Prioriteringsanalys

Trafikverkets leverantör, Markör, har gjort en statistisk analys på undersökningssvaren och den analysen talar om vad som påverkar helhetsbetyget, och var en förbättring ger störst effekt. Kort sagt: vad som Destination Gotland kan prioritera och arbeta med för att öka helhetsbetyget ~~kundnöjdheten~~. Det som framkommer av prioriteringslistan har ingen koppling till avtalet med Trafikverket och är således inte Trafikverkets åsikter om vilka åtgärder som behöver vidtas. Prioriteringslistan är en statistisk analys som redovisar vilka enskilda betyg som är av mest betydelse för att förbättra helhetsbetyget.

Det är inte alltid de områden som får sämst betyg som är de viktigaste. Vissa områden kan vara tillåtet att prestera sämre på, det är inte dessa som påverkar den totala nöjdheten mest. Andra områden är däremot helt avgörande för att kunderna ska vara nöjda.

Det gäller att fokusera på de områden som verkligen påverkar och styr, och det talar en prioriteringsanalys om.



# Sammanfattning - Prioriteringslista

	Viktighet	Nuvarande betyg (index)	Åtgärds-poäng	
Åtgärda	Prisvärd biljett	0,55	48	28,4
	Bekväma sittplatser	0,51	68	16,6
	Behaglig temperatur	0,50	68	15,9
	Utbud av mat ombord	0,51	69	15,9
Bevaka	Kvalitet på mat ombord	0,55	72	15,6
	Utbud i butik	0,51	70	15,2
	Välstädat	0,54	81	10,5
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,47	82	8,5
	Serviceinriktad personal	0,57	85	8,3
	Tydlig information från personalen	0,59	86	8,2
	Tydlig information på terminal/station	0,48	83	8,1
	Enkelt att resa med bagage	0,47	86	6,5
	Tryggt och säkert att resa	0,47	89	5,1
	Bevara	Enkelt att stiga ombord	0,46	89
Tidhållningen		0,45	91	4,2
Enkelt att boka biljetter		0,35	89	3,9
Enkelt att hämta ut biljetter		0,39	92	3,0

Prioritering skapas genom att kombinera ett viktighetsmått med index.

Åtgärds-poängen räknas ut via följande formel: viktighet \* (100 - index)

De områden som får högst åtgärds-poäng är de som skulle kunna prioriteras för att öka kundnöjdheten.

# Resultat



# Finns det något vi skulle kunna göra för att du ska bli mer nöjd som kund?

Anpassa ankomsttid  
Nynäshamn till  
pendeltåg

Bättre sittkomfort

En helt tyst salong. (Ej  
barn eller vuxna som  
pratar/lyssnar på musik)





Jag är nöjd med tidhållningen på den här färjan.



Det är bekväma sittplatser ombord på färjan.



Det är behaglig temperatur ombord på färjan.



Det är välstädat ombord på färjan.



Personalen ombord är serviceinriktad.



Det finns tydlig information på terminalen för att jag ska få den information jag behöver om min resa.



0% 50% 100%

Missnöjd Varken eller Nöjd

Informationen från personalen ombord är tydlig.



Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



Det känns tryggt och säkert att resa med den här färjan.



Det är enkelt att resa med bagage på den här färjan.



Det var enkelt att stiga ombord på den här färjan.



Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



0%

50%

100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

Biljetten till denna resa är prisvärd.



Vad anser du om utbudet av mat ombord på färjan?



Vad anser du om kvaliteten på maten ombord på färjan?



Vilka förväntningar hade du på denna färjeresor?



Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna färjeresor?



Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna färjelinje?



Vad anser du om utbudet av produkter i butiken ombord på färjan?



0%

50%

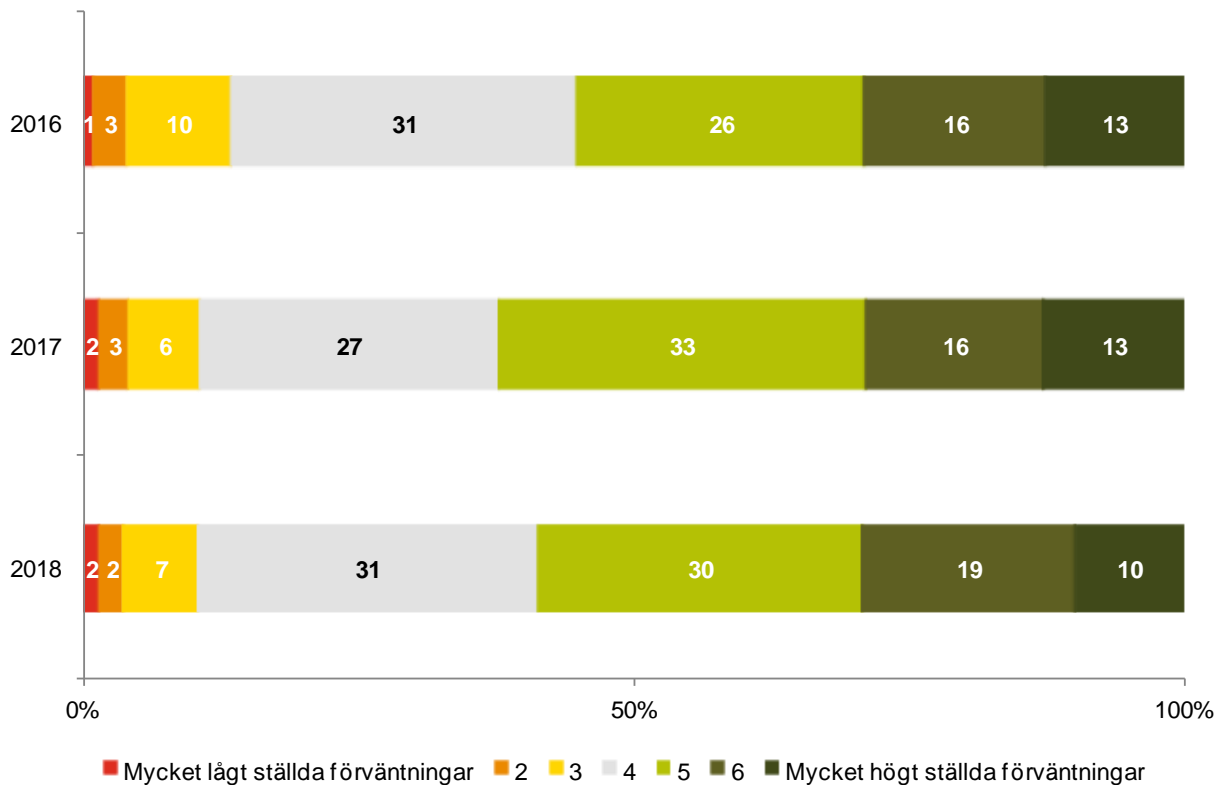
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

# Vilka förväntningar hade du på denna färjeresa?



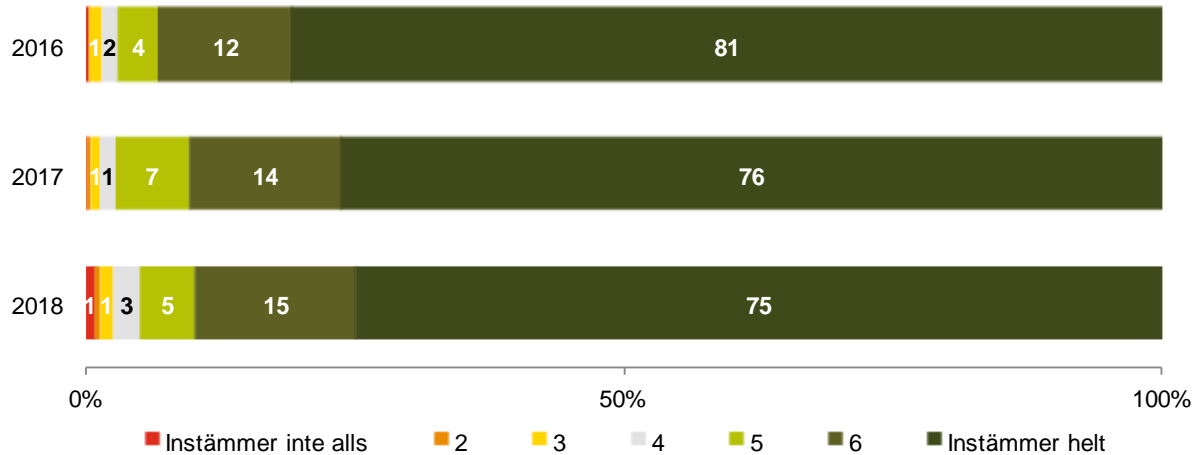
Nettobas:  
 2016: 9782  
 2017: 9992  
 2018: 9254

# Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



Nettobas:  
 2016: 9700  
 2017: 9822  
 2018: 9238

# Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



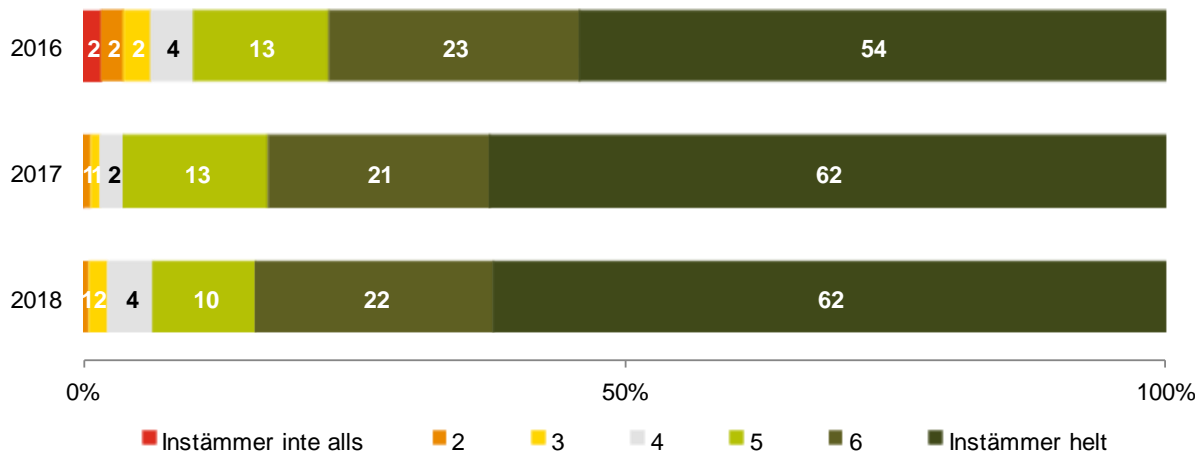
Nettobas:  
 2016: 8019  
 2017: 8151  
 2018: 8278

Det finns tydlig information på terminalen för att jag ska få den information jag behöver om min resa.



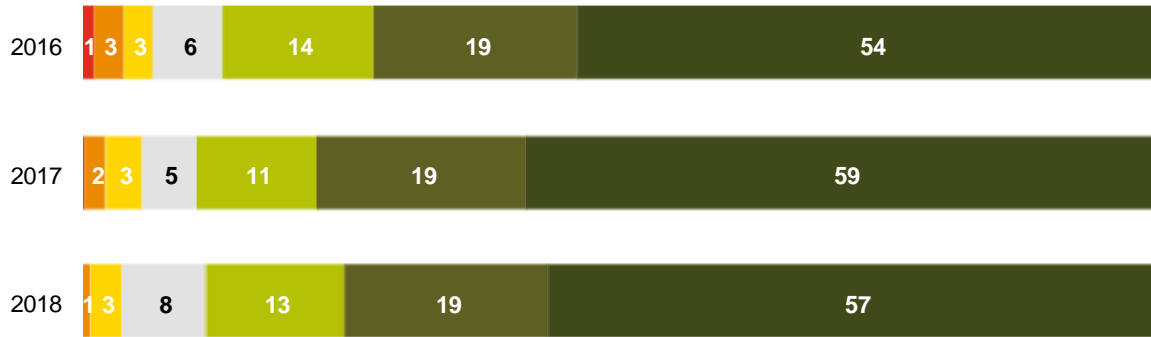
Nettobas:  
 2016: 8052  
 2017: 8256  
 2018: 7388

Det var enkelt att stiga ombord på den här färjan.



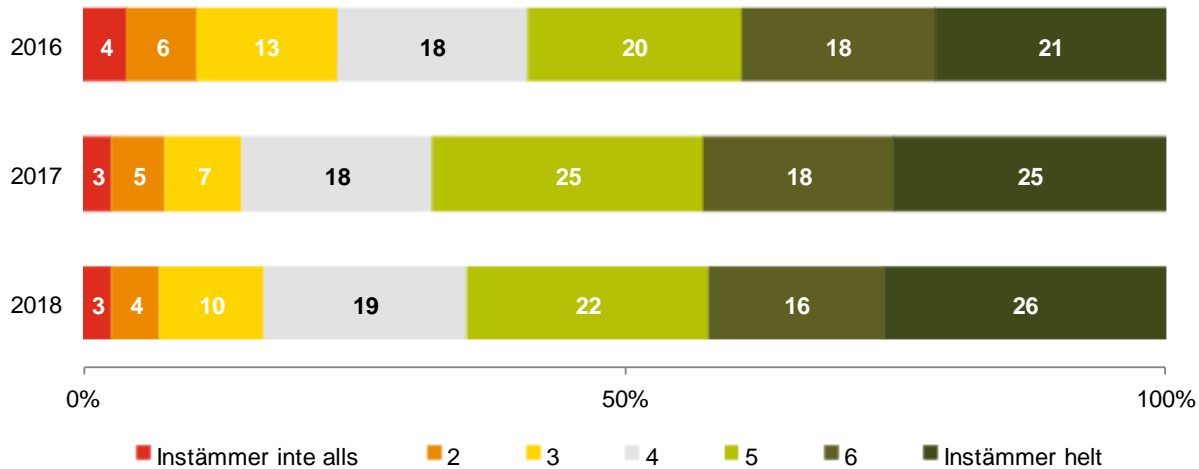
Nettobas:  
 2016: 9186  
 2017: 9519  
 2018: 8972

# Det är enkelt att resa med bagage på den här färjan.



Nettobas:  
 2016: 7640  
 2017: 7620  
 2018: 7186

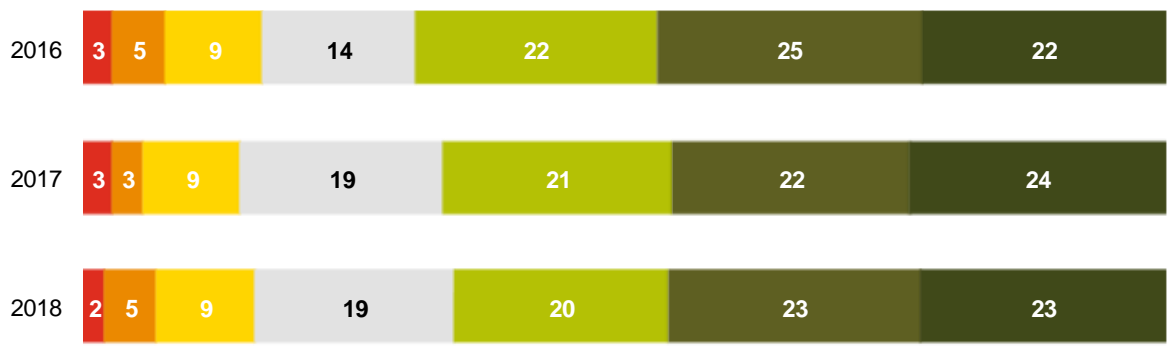
# Det är bekväma sittplatser på den här färjan.



Nettobas:  
 2016: 10195  
 2017: 10300  
 2018: 9674

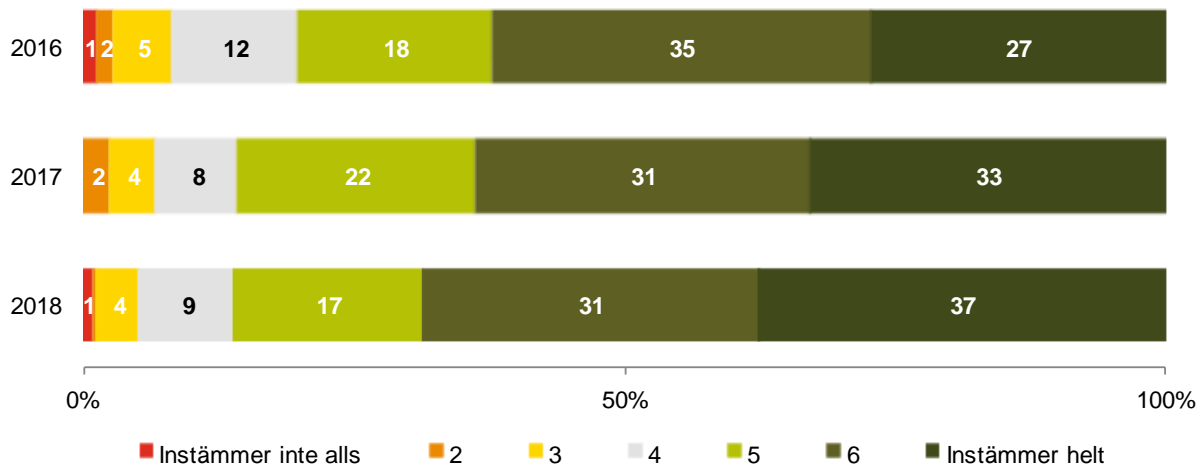


# Det är behaglig temperatur på färjan.



Nettobas:  
 2016: 10186  
 2017: 10236  
 2018: 9656

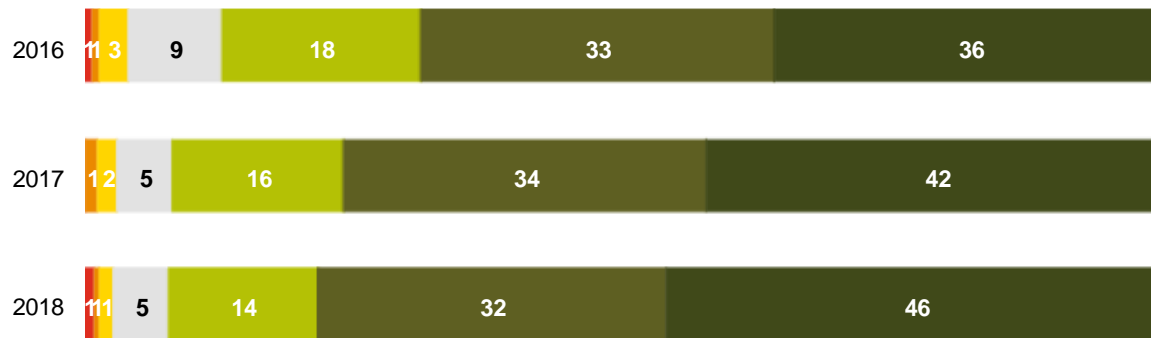
# Det är välstädat ombord på färjan.



Nettobas:  
 2016: 10190  
 2017: 10191  
 2018: 9586

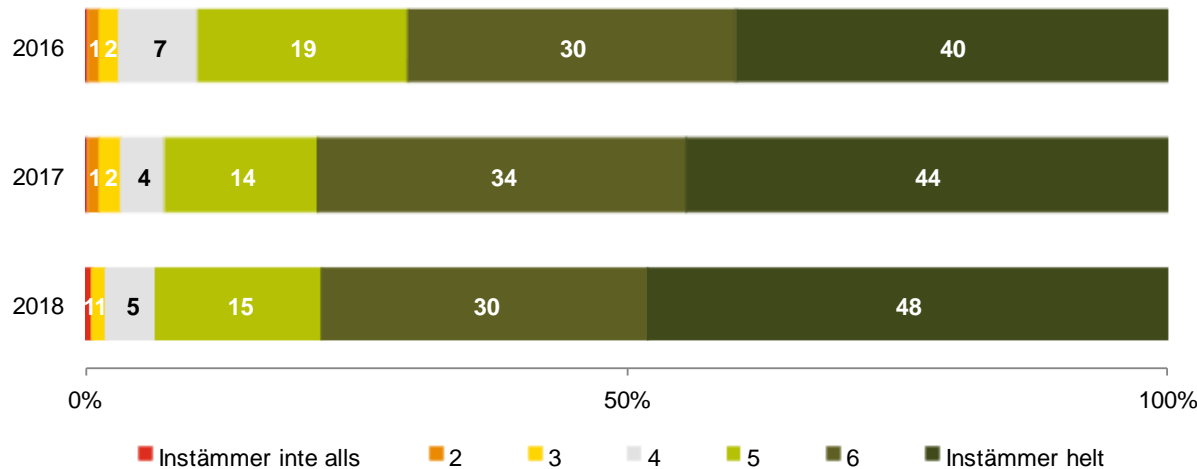


# Personalen ombord är serviceinriktad.



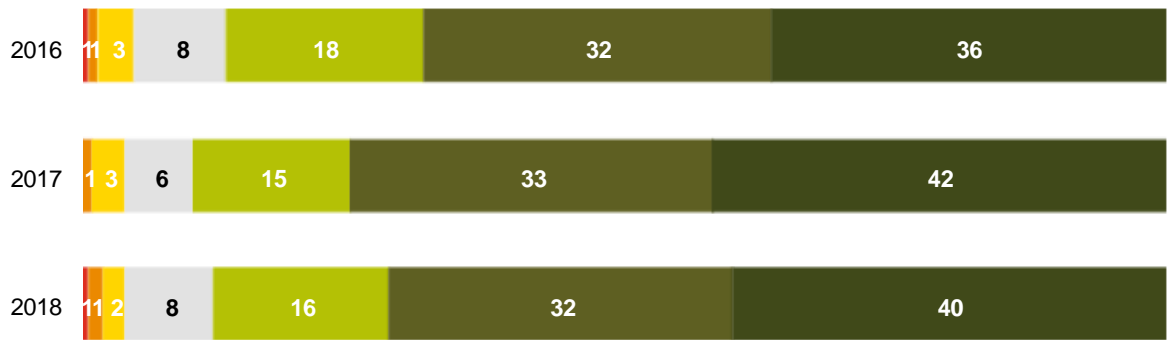
Nettobas:  
 2016: 9868  
 2017: 10294  
 2018: 9580

# Informationen från personalen ombord är tydlig.



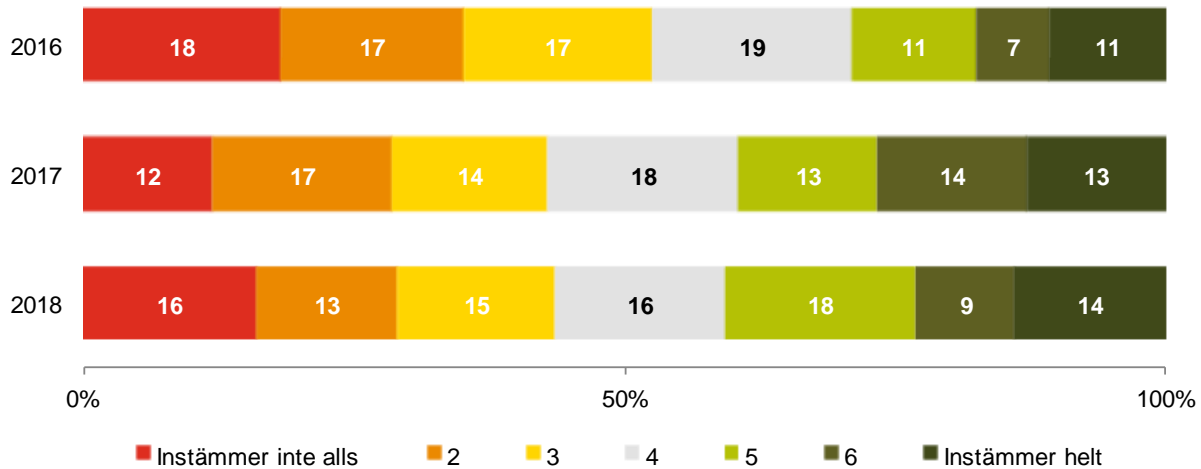
Nettobas:  
 2016: 9471  
 2017: 9846  
 2018: 9107

# Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



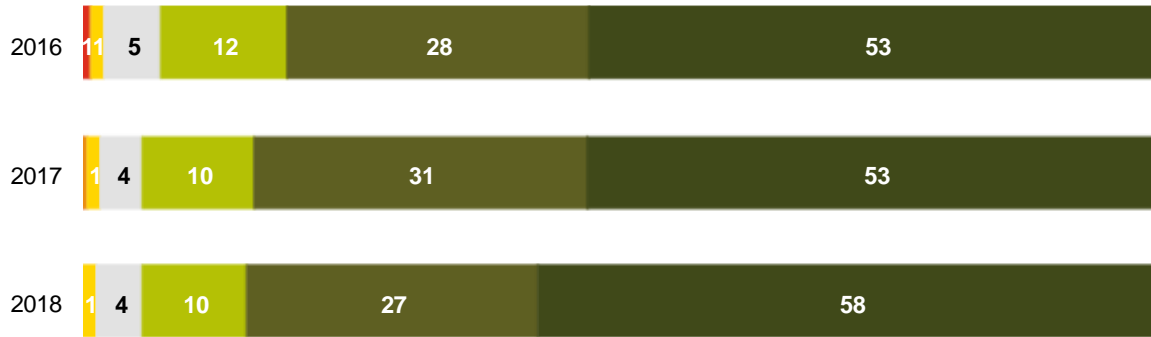
Nettobas:  
 2016: 9849  
 2017: 9996  
 2018: 9373

# Biljetten till denna resa är prisvärd.



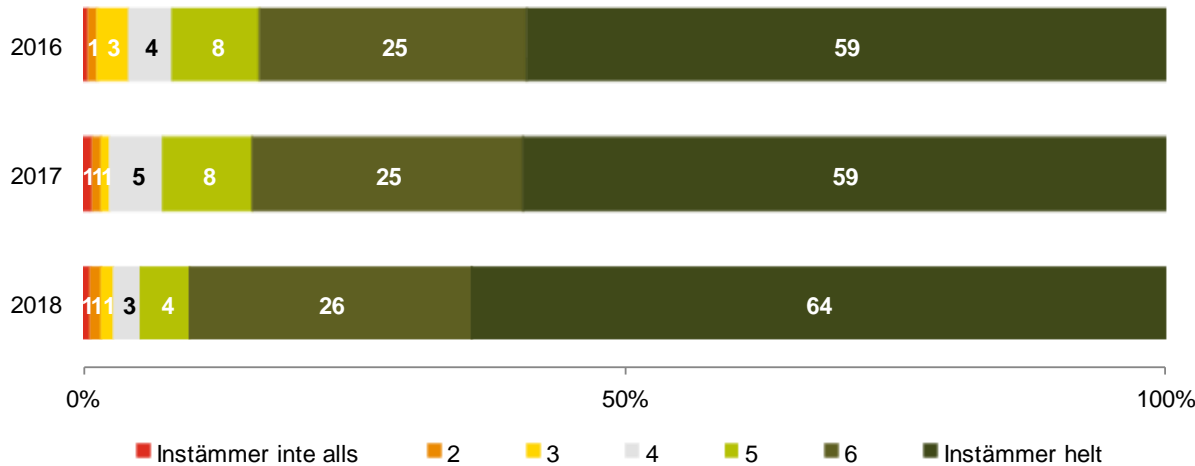
Nettobas:  
 2016: 9886  
 2017: 10094  
 2018: 9177

# Det känns tryggt och säkert att resa med den här färjan.



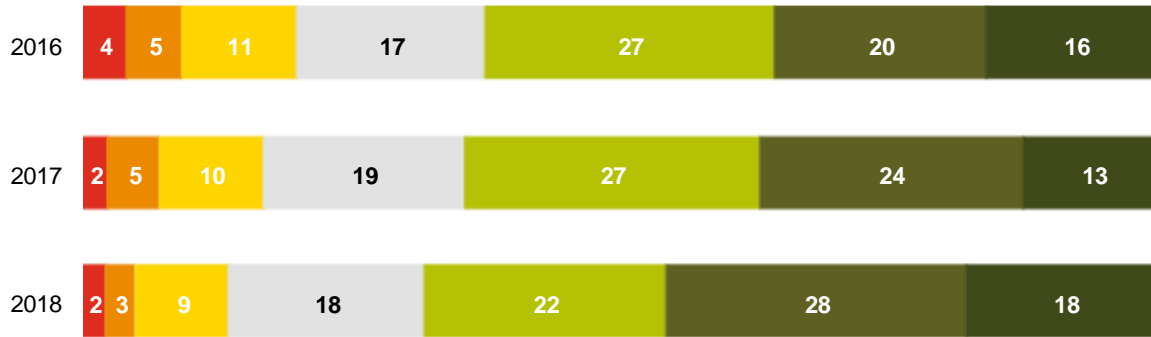
Nettobas:  
 2016: 10201  
 2017: 10366  
 2018: 9674

# Jag är nöjd med tidhållningen på den här färjan.



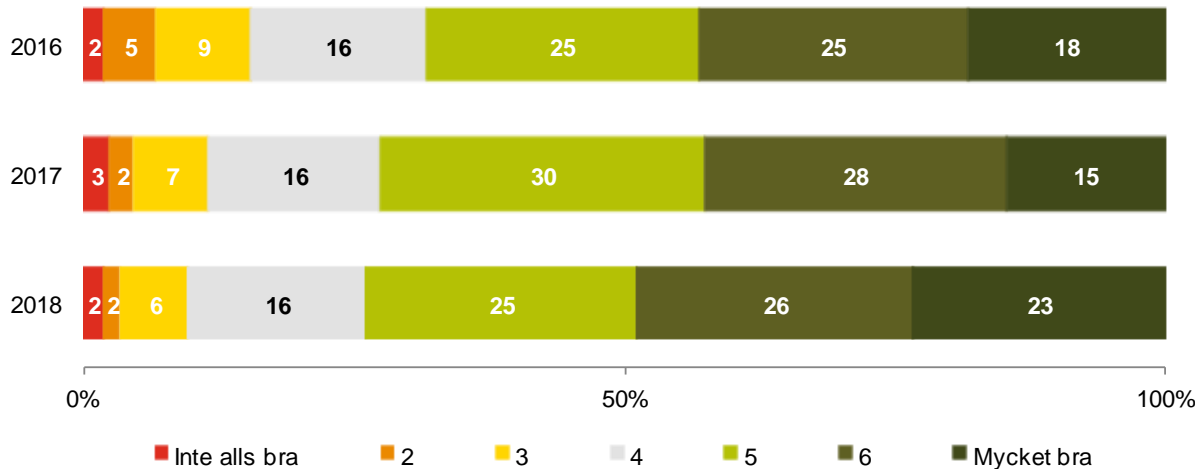
Nettobas:  
 2016: 9986  
 2017: 10077  
 2018: 9336

# Vad anser du om utbudet av mat ombord på den här färjan?



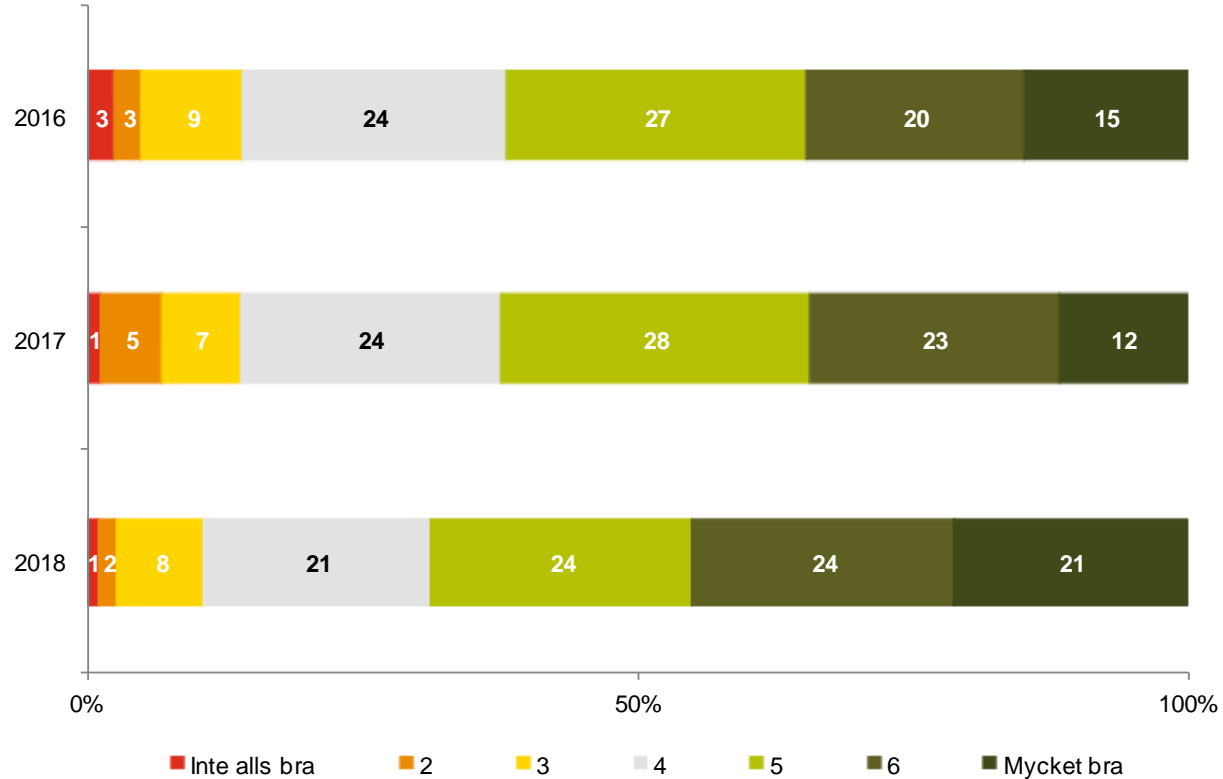
Nettobas:  
 2016: 9682  
 2017: 9870  
 2018: 9367

# Vad anser du om kvaliteten på maten ombord på den här färjan?



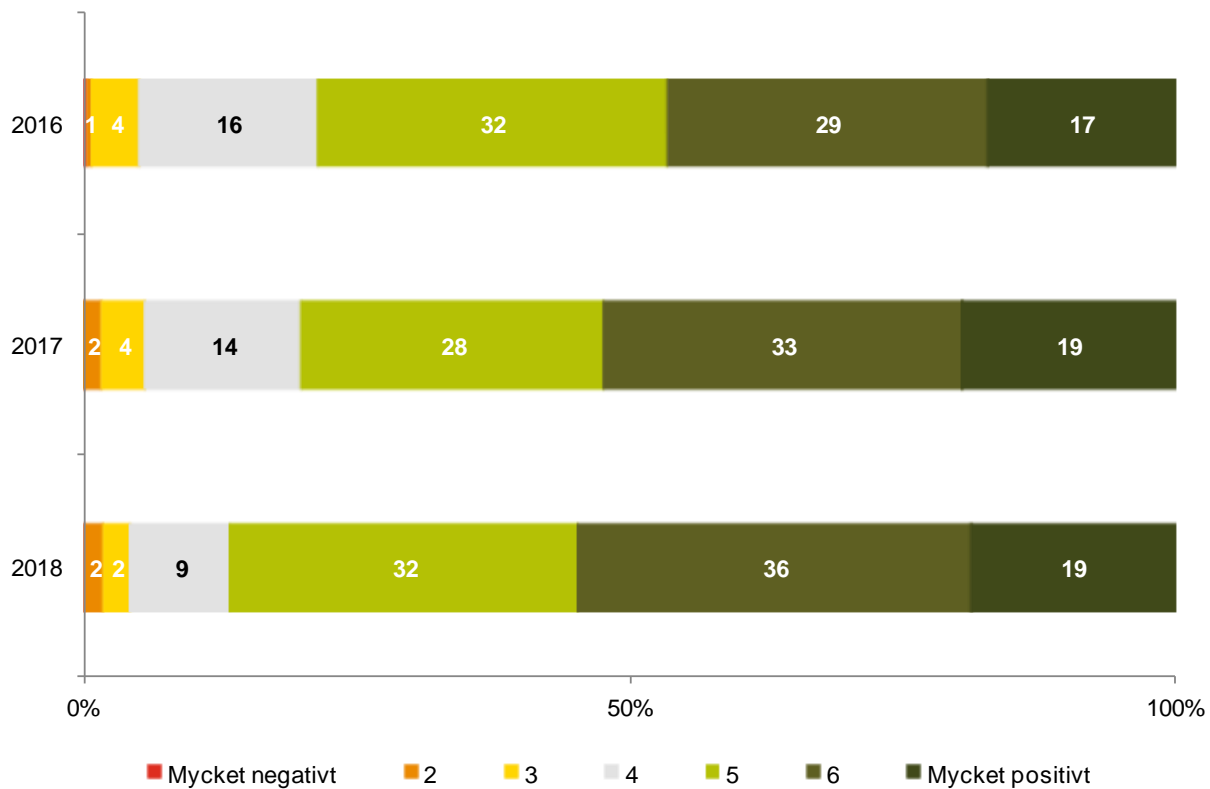
Nettobas:  
 2016: 9432  
 2017: 9746  
 2018: 9159

# Vad anser du om utbudet av produkter i butiken ombord på färjan?



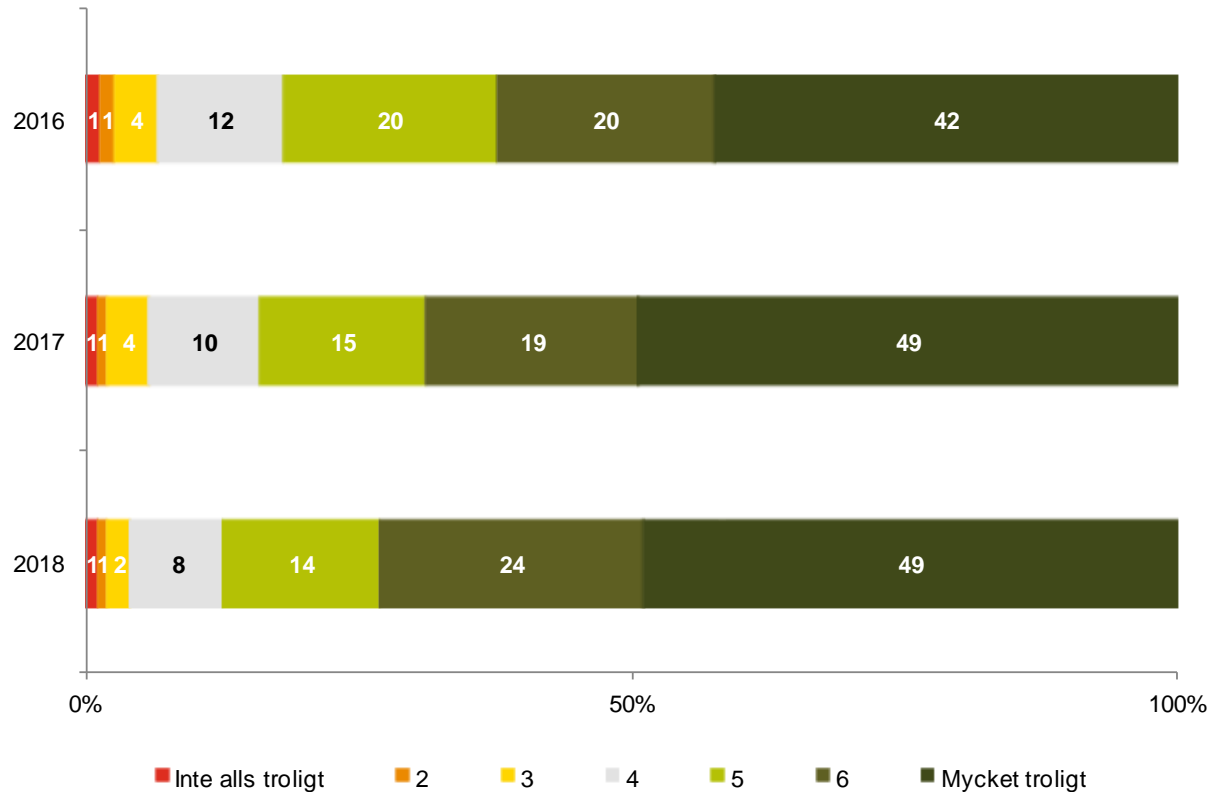
Nettobas:  
 2016: 8779  
 2017: 9085  
 2018: 8006

# Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna färjeresa?



Nettobas:  
 2016: 10039  
 2017: 10058  
 2018: 9423

# Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna färjelinje?



Nettobas:  
 2016: 9680  
 2017: 9637  
 2018: 8720

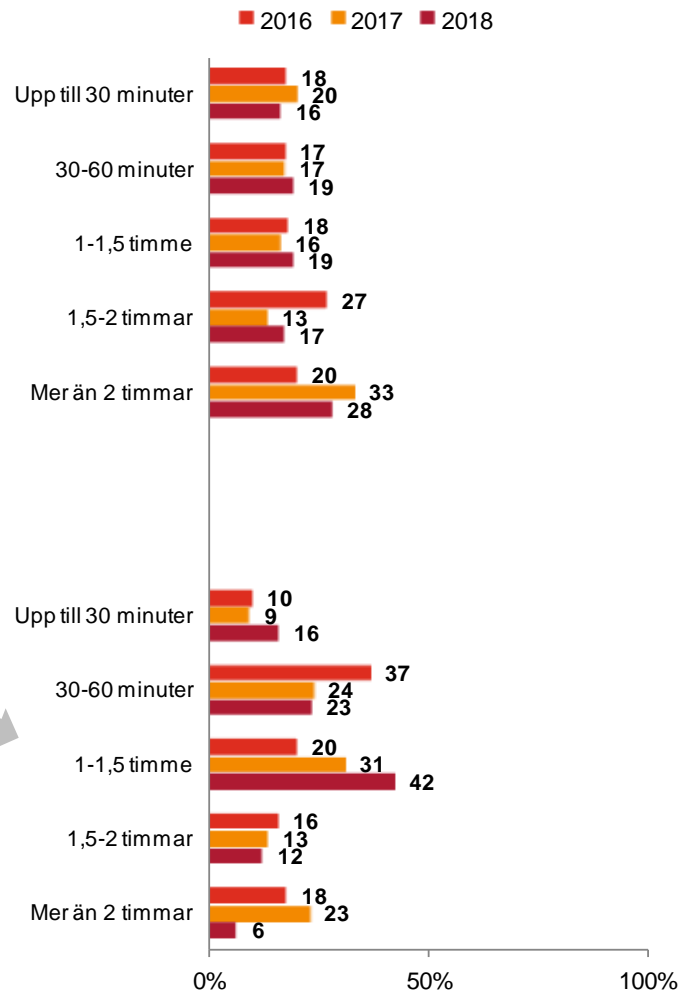
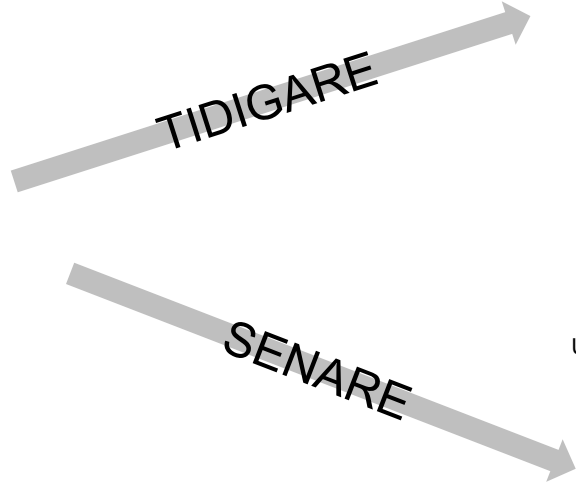


# Önskar du att avgångstiden på den resa du nu gör skulle varit en annan?

**JA**

2016: 32%  
2017: 36%  
2018: 35%

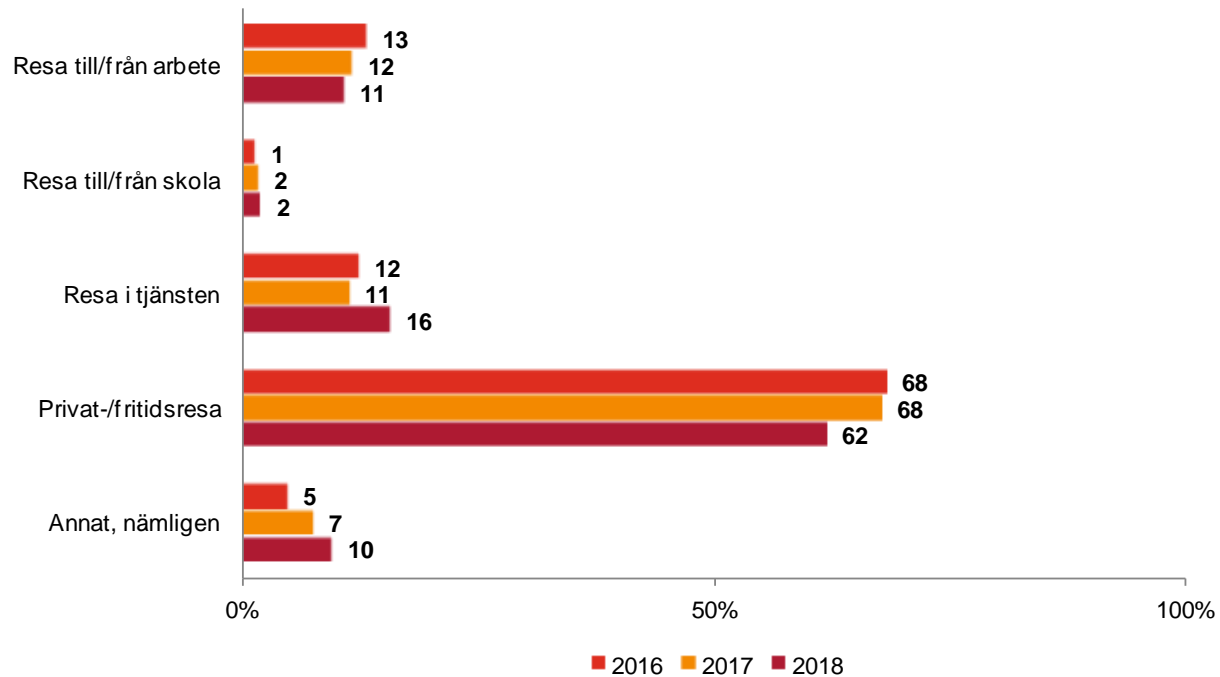
Nettobas:  
2016: 9995  
2017: 10354  
2018: 9671



Nettobas:  
2016: 2720  
2017: 3290  
2018: 2585

Nettobas:  
2016: 882  
2017: 976  
2018: 789

# Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



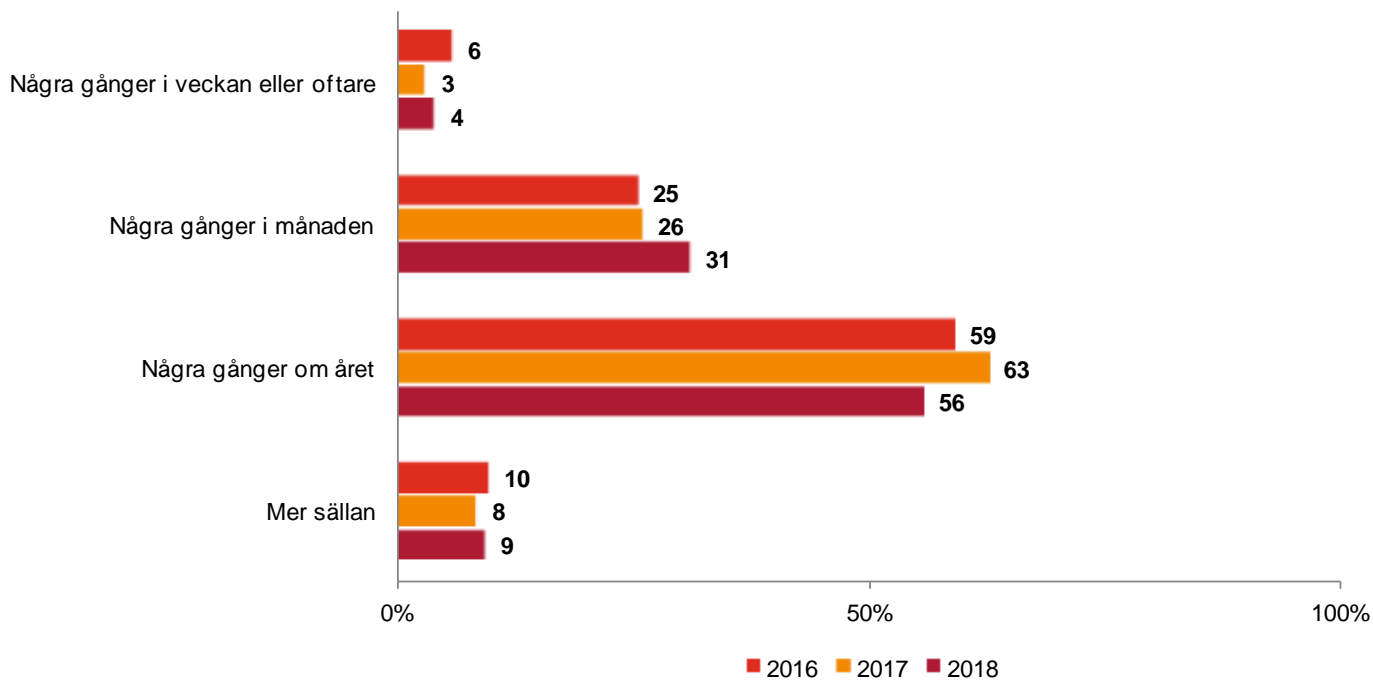
Nettobas:

2016: 10219

2017: 10388

2018: 9784

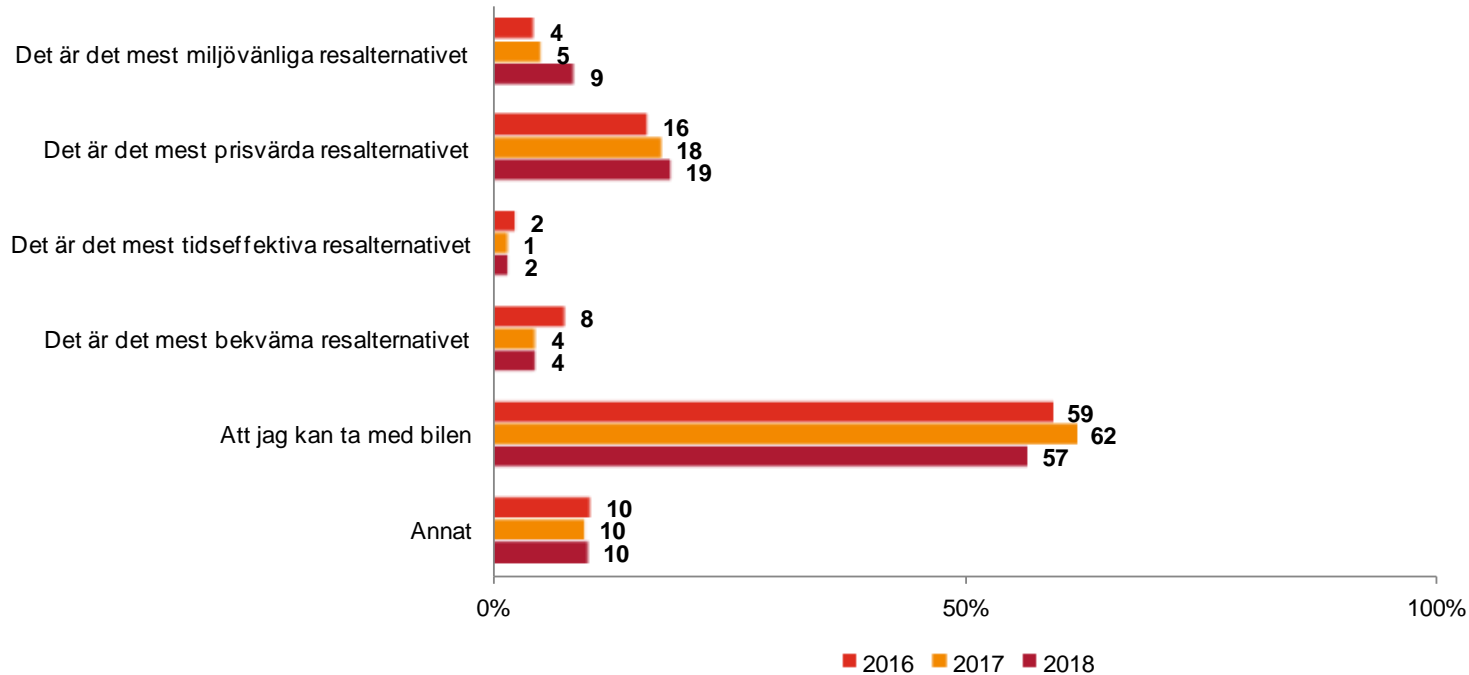
# Hur ofta reser du med den här färjelinjen?



Nettobas:

2016: 10151  
 2017: 10302  
 2018: 9719

# Vilken är den viktigaste anledningen till att du väljer att resa just med denna färjelinje?



Nettobas:

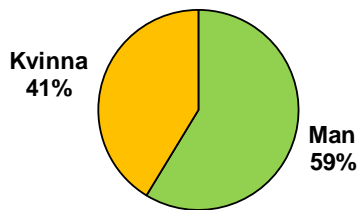
2016: 10119

2017: 10269

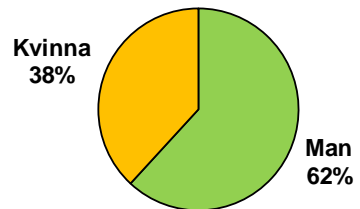
2018: 9650

# Resenärernas kön och ålder

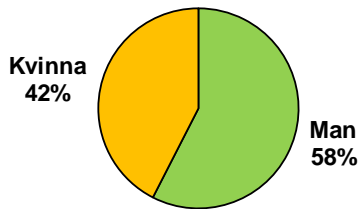
2016:



2017:



2018:



Nettobas:

2016:	10212
2017:	10280
2018:	9699

Upp till 24 år 25-64 år 65 år och äldre

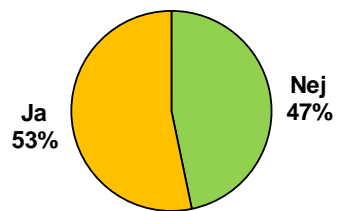


Nettobas:

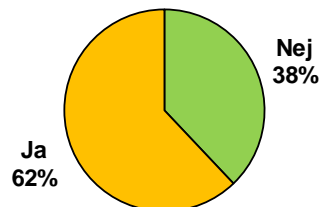
2016:	10133
2017:	10342
2018:	9707

### Är du folkbokförd på Gotland?

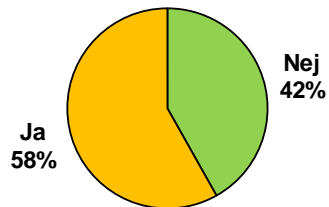
2016:



2017:



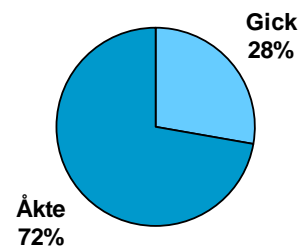
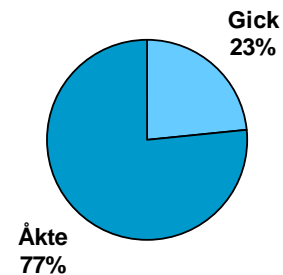
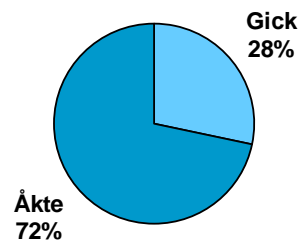
2018:



Nettobas:

2016:	10176
2017:	10435
2018:	9661

### Åkte du ombord på färjan med något fordon, eller gick du ombord?



Nettobas:

2016:	10250
2017:	10447
2018:	9835