

**Kundundersökning  
juli 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 30 linjer, vilka fördelade sig enligt följande: 8 buss-, 7 flyg-, 11 dagtåg-, 2 nattåg- och 2 färjelinjer.

# Metodbeskrivning

- Fältarbetet för Trafikverkets kundundersökning 2018 genomfördes i juli.
- 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: 628 st.
- Antal insamlade enkäter: 512 st.
  
- Svarsfrekvens: 81,5%
- Bortfall: 18,5%
  
- 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**

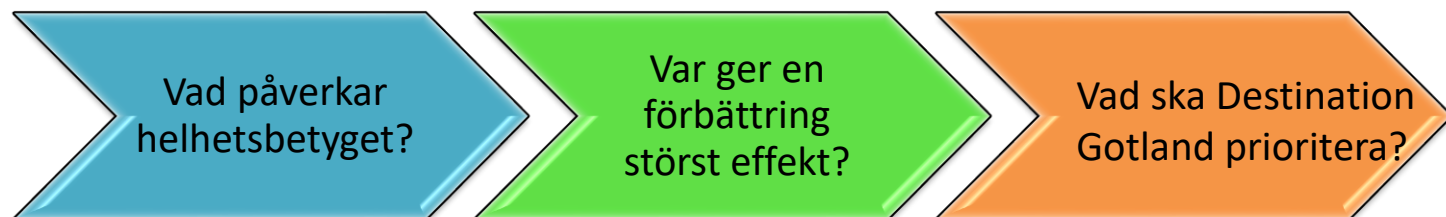
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

# 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. 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	0,43	50	21,5
	Kvalitet på mat ombord	0,56	66	18,7
	Utbud av mat ombord	0,50	66	17,1
	Utbud i butik	0,40	62	15,1
Bevaka	Bekväma sittplatser	0,44	76	10,4
	Behaglig temperatur	0,37	77	8,4
	Välstädat	0,42	81	8,1
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,40	81	7,8
	Serviceinriktad personal	0,45	86	6,4
	Tydlig information på terminal/station	0,33	82	5,8
	Enkelt att boka biljetter	0,35	84	5,7
	Tydlig information från personalen	0,40	86	5,5
Bevara	Tryggt och säkert att resa	0,42	89	4,8
	Enkelt att resa med bagage	0,40	88	4,6
	Enkelt att stiga ombord	0,40	89	4,2
	Tidhållningen	0,34	91	3,1
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,23	93	1,5

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?

Bättre förvaring för handbagage. En aningen kallt

Bättre matutbud

En avdelning för bara barn. Mkt skrik





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%

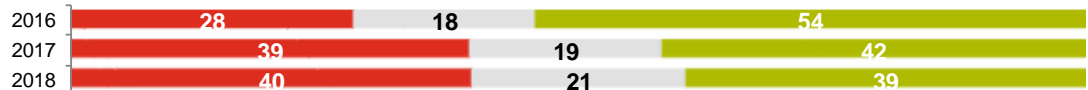
100%

 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%

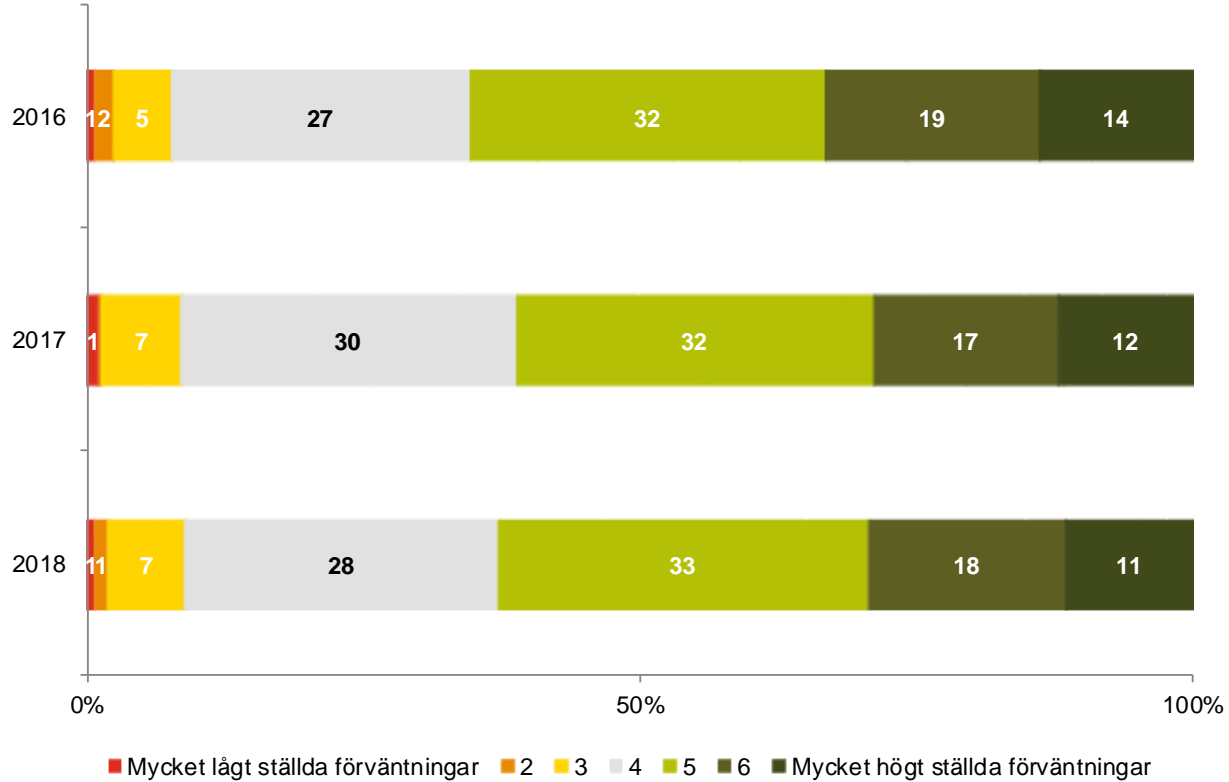
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

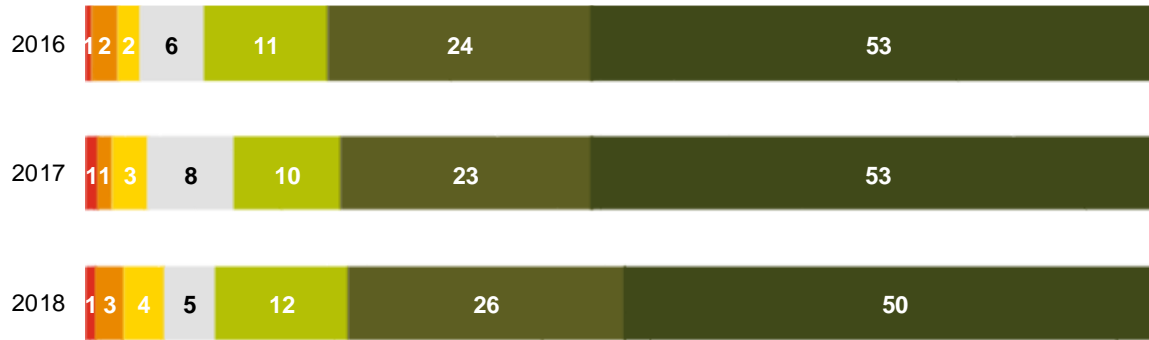
# Vilka förväntningar hade du på denna färjeresa?



Nettobas:  
 2016: 62182  
 2017: 62228  
 2018: 66117

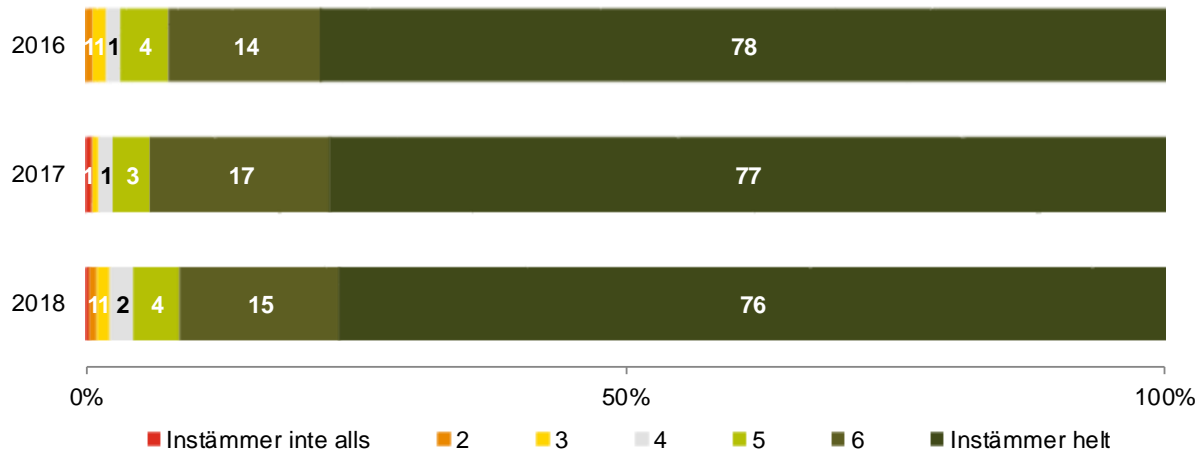


# Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



Nettobas:  
 2016: 59269  
 2017: 61583  
 2018: 65054

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



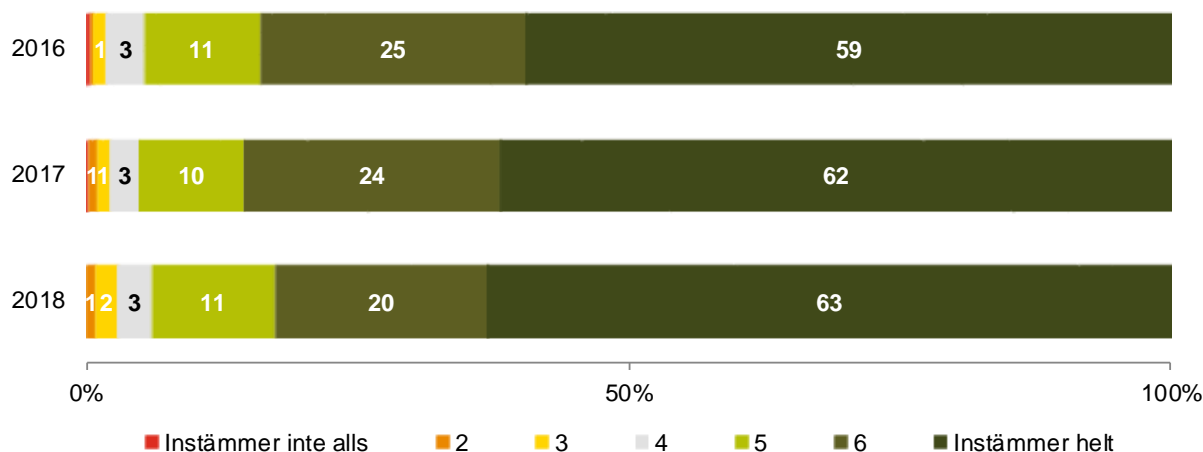
Nettobas:  
 2016: 53436  
 2017: 56127  
 2018: 61884

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



Nettobas:  
 2016: 57718  
 2017: 54832  
 2018: 58523

# Det var enkelt att stiga ombord på den här färjan.



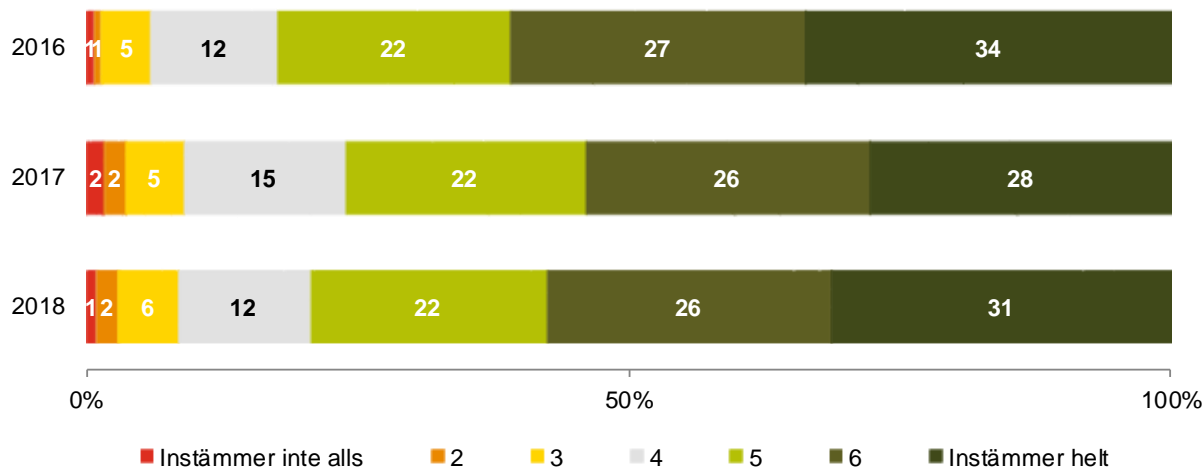
Nettobas:  
 2016: 62152  
 2017: 60424  
 2018: 67008

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



Nettobas:  
 2016: 50222  
 2017: 47198  
 2018: 52798

## Det är bekväma sittplatser på den här färjan.



Nettobas:  
 2016: 62993  
 2017: 63347  
 2018: 69032

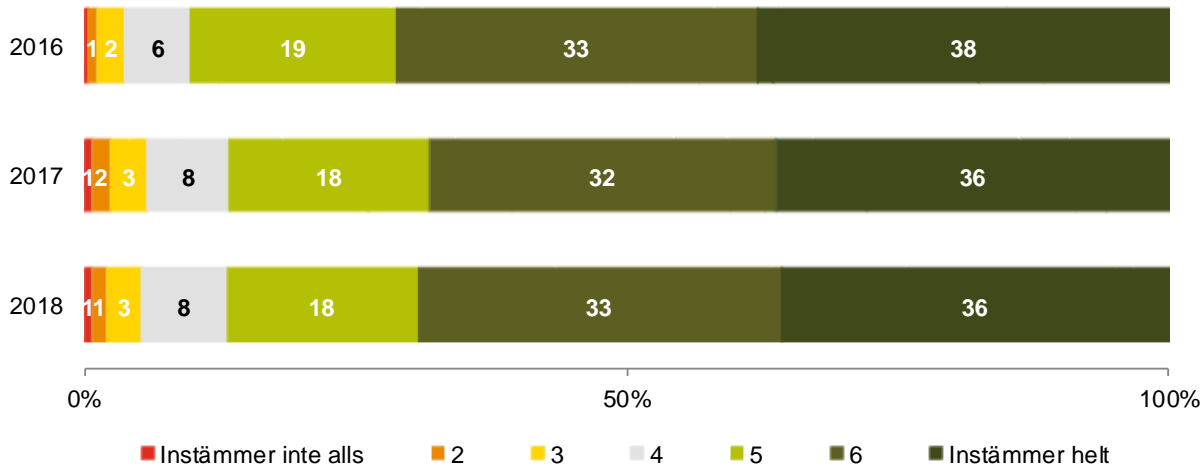


# Det är behaglig temperatur på färjan.



Nettobas:  
 2016: 64070  
 2017: 63106  
 2018: 68489

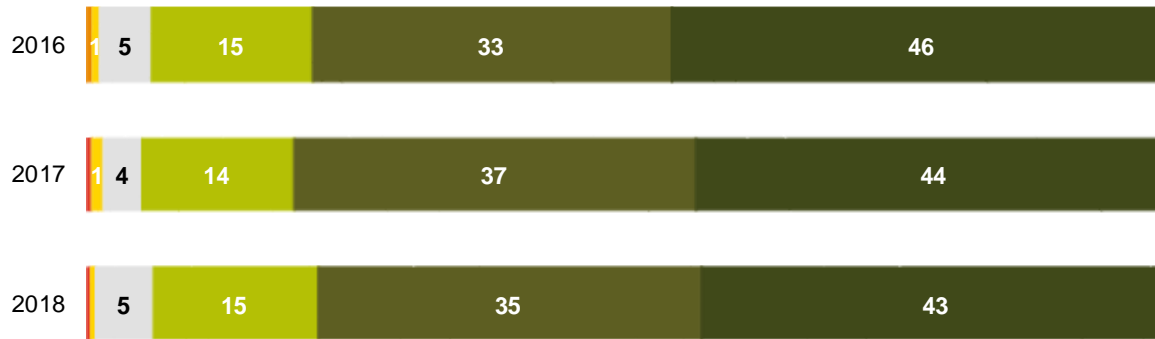
# Det är välstädat ombord på färjan.



Nettobas:  
 2016: 63166  
 2017: 63215  
 2018: 68561

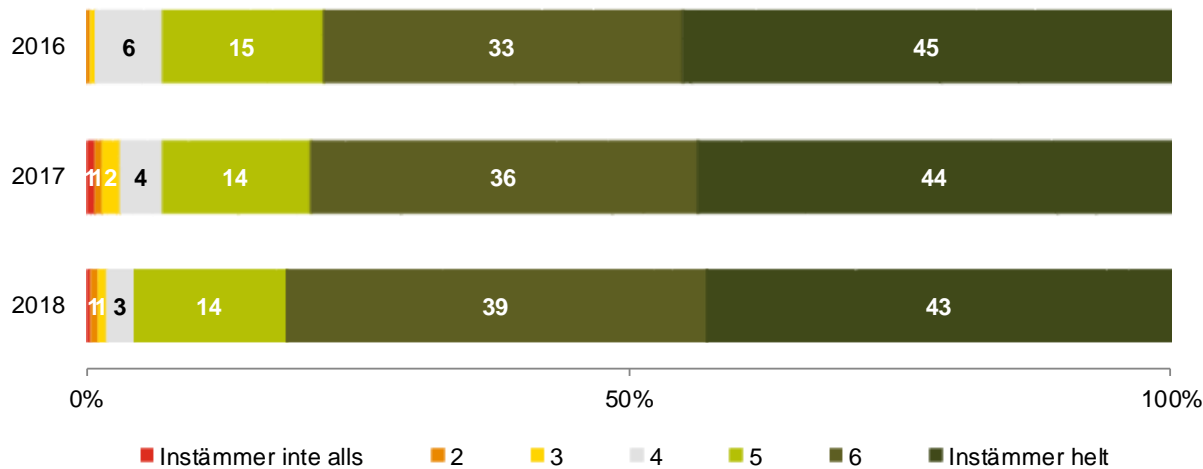


# Personalen ombord är serviceinriktad.



Nettobas:  
 2016: 59733  
 2017: 59359  
 2018: 63752

# Informationen från personalen ombord är tydlig.



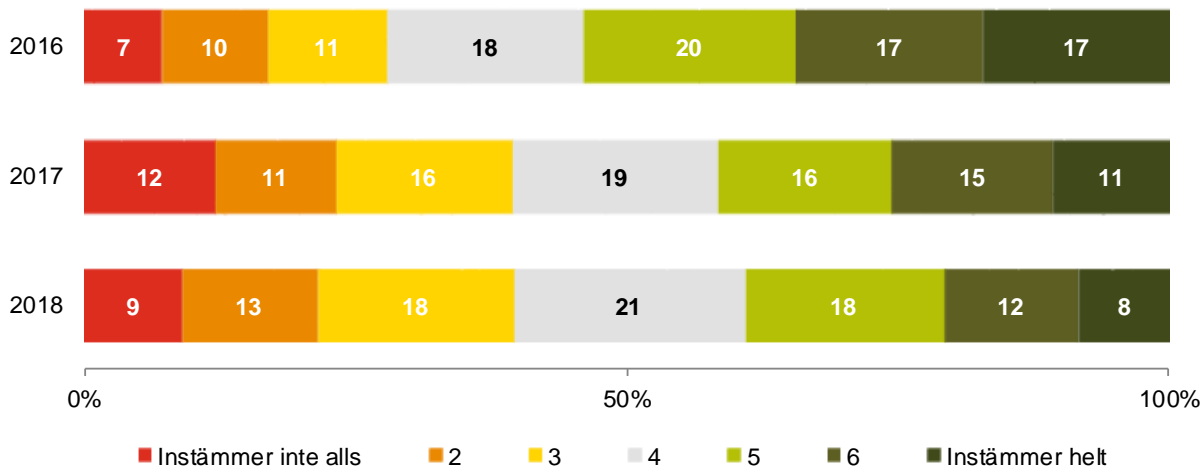
Nettobas:  
 2016: 56881  
 2017: 56190  
 2018: 59521

# Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



Nettobas:  
 2016: 61905  
 2017: 61405  
 2018: 66759

# Biljetten till denna resa är prisvärd.



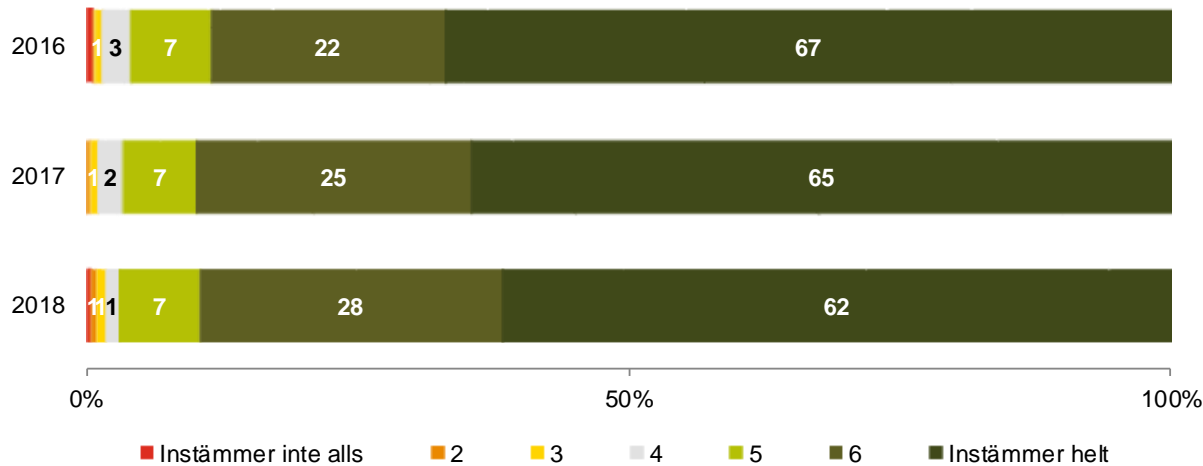
Nettobas:  
 2016: 60936  
 2017: 62664  
 2018: 67021

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



Nettobas:  
 2016: 63455  
 2017: 63661  
 2018: 68721

# Jag är nöjd med tidhållningen på den här färjan.



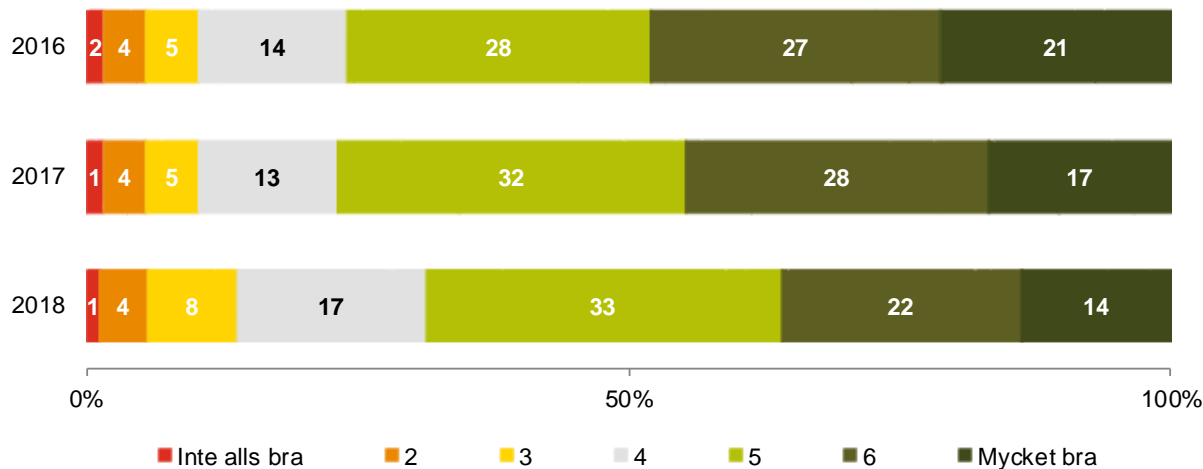
Nettobas:  
 2016: 63239  
 2017: 62071  
 2018: 67848

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



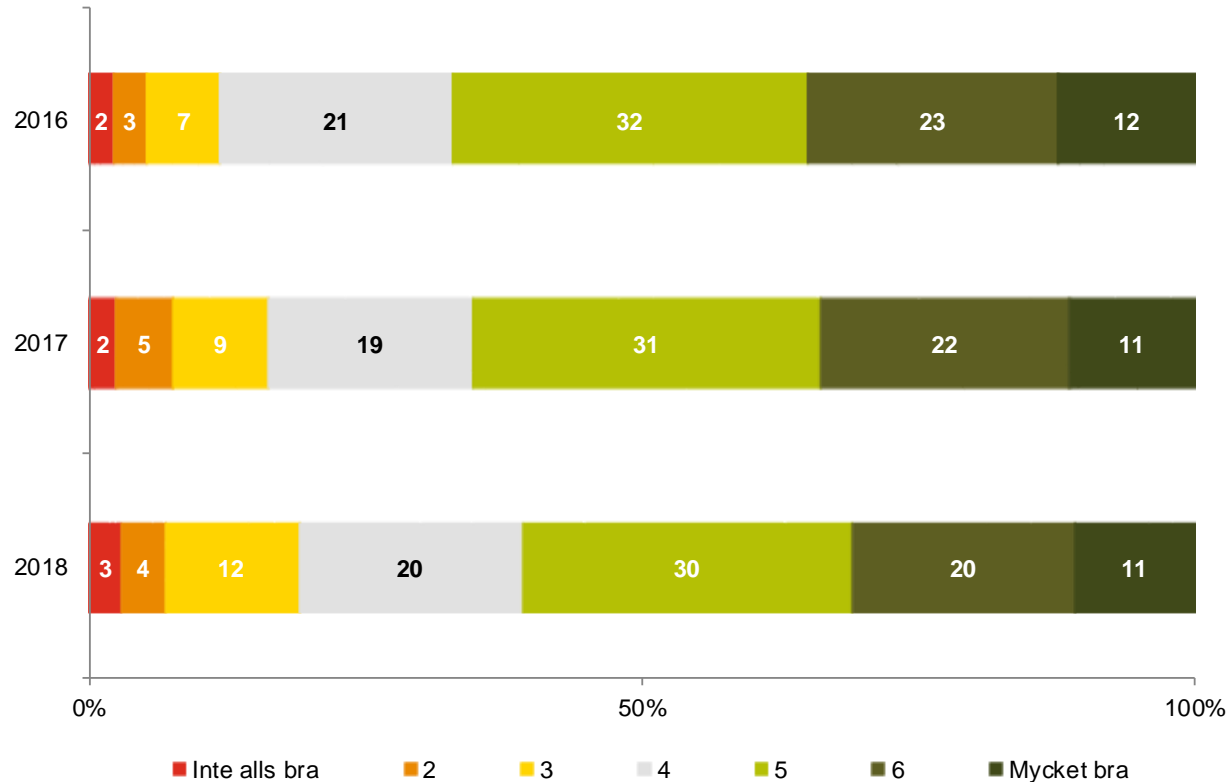
Nettobas:  
 2016: 56974  
 2017: 56367  
 2018: 59717

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



Nettobas:  
 2016: 54882  
 2017: 52159  
 2018: 55203

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



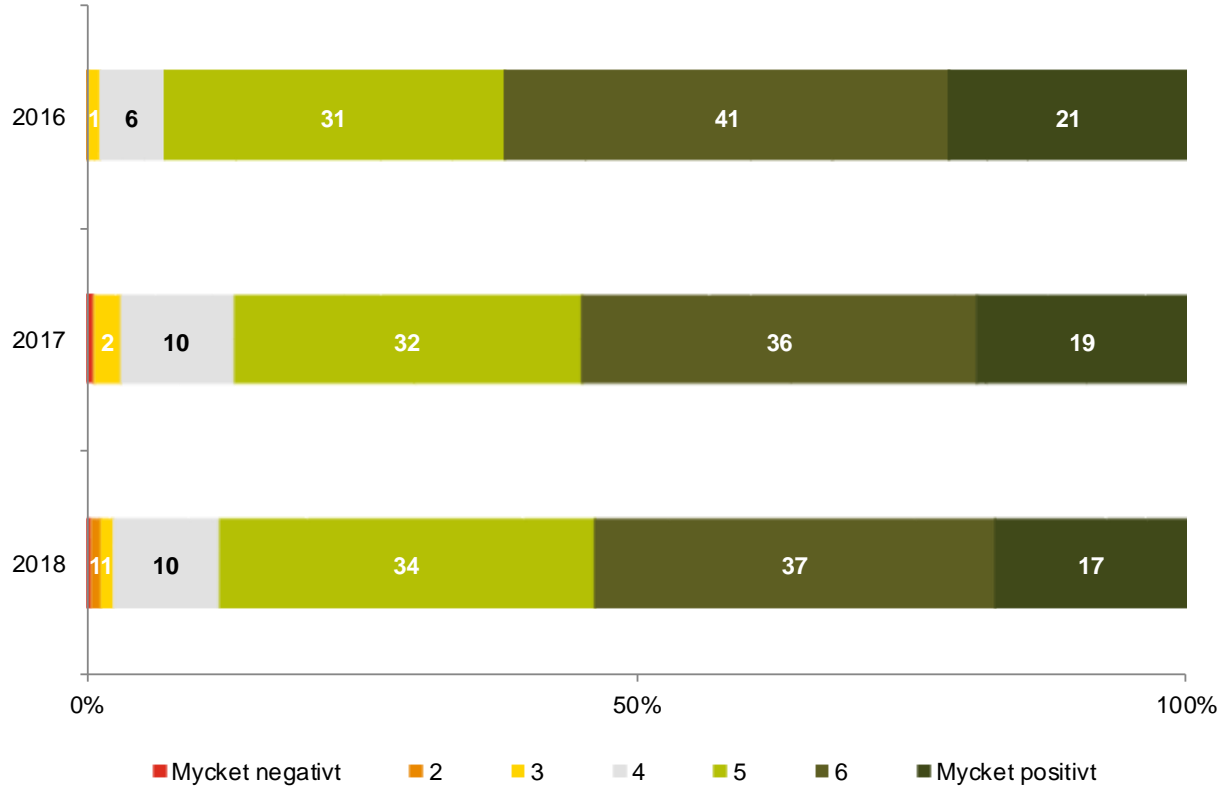
Nettobas:

2016: 45150

2017: 45041

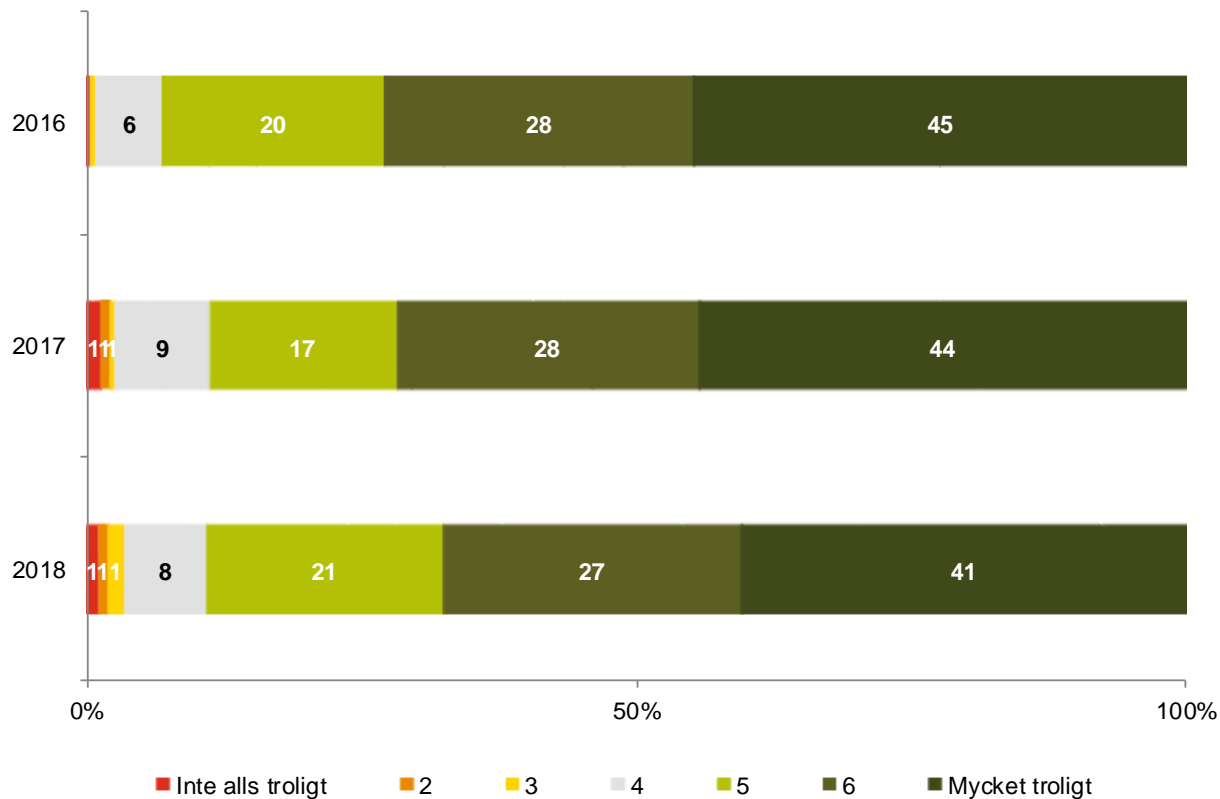
2018: 44531

# Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna färjeresa?



Nettobas:  
 2016: 64284  
 2017: 63463  
 2018: 68085

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



Nettobas:

2016: 62082

2017: 60190

2018: 65928

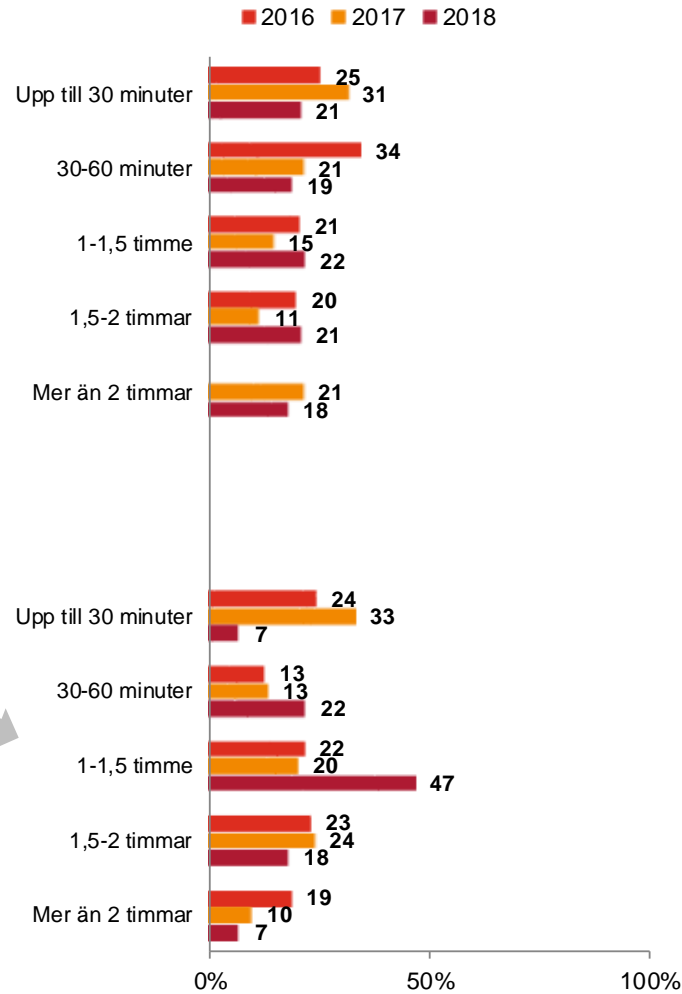
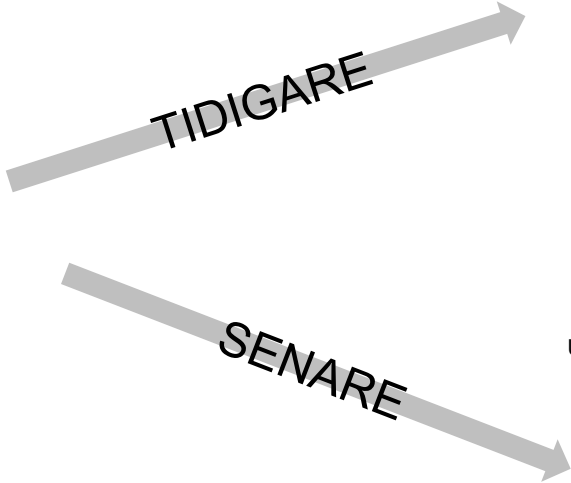


# Önskar du att avgångstiden på den resa du nu gör skulle varit en annan?

**JA**

2016: 11%  
2017: 12%  
2018: 11%

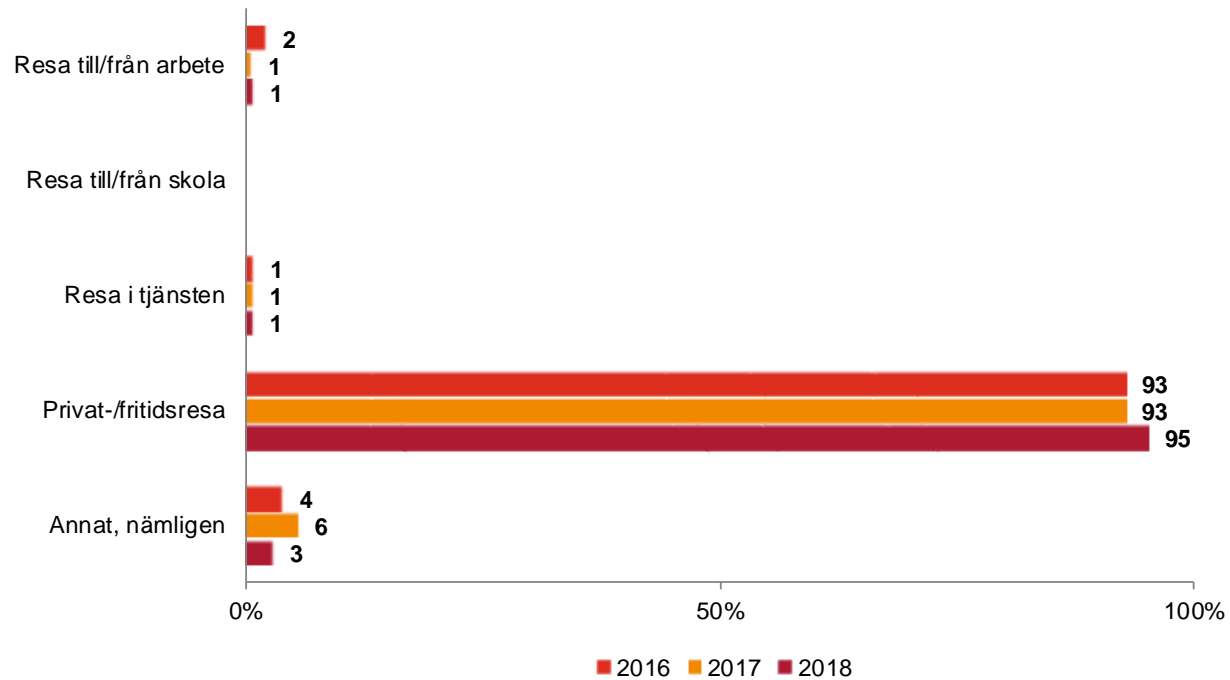
Nettobas:  
2016: 62959  
2017: 63294  
2018: 68870



Nettobas:  
2016: 6610  
2017: 5319  
2018: 6116

Nettobas:  
2016: 4480  
2017: 4606  
2018: 1671

# Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



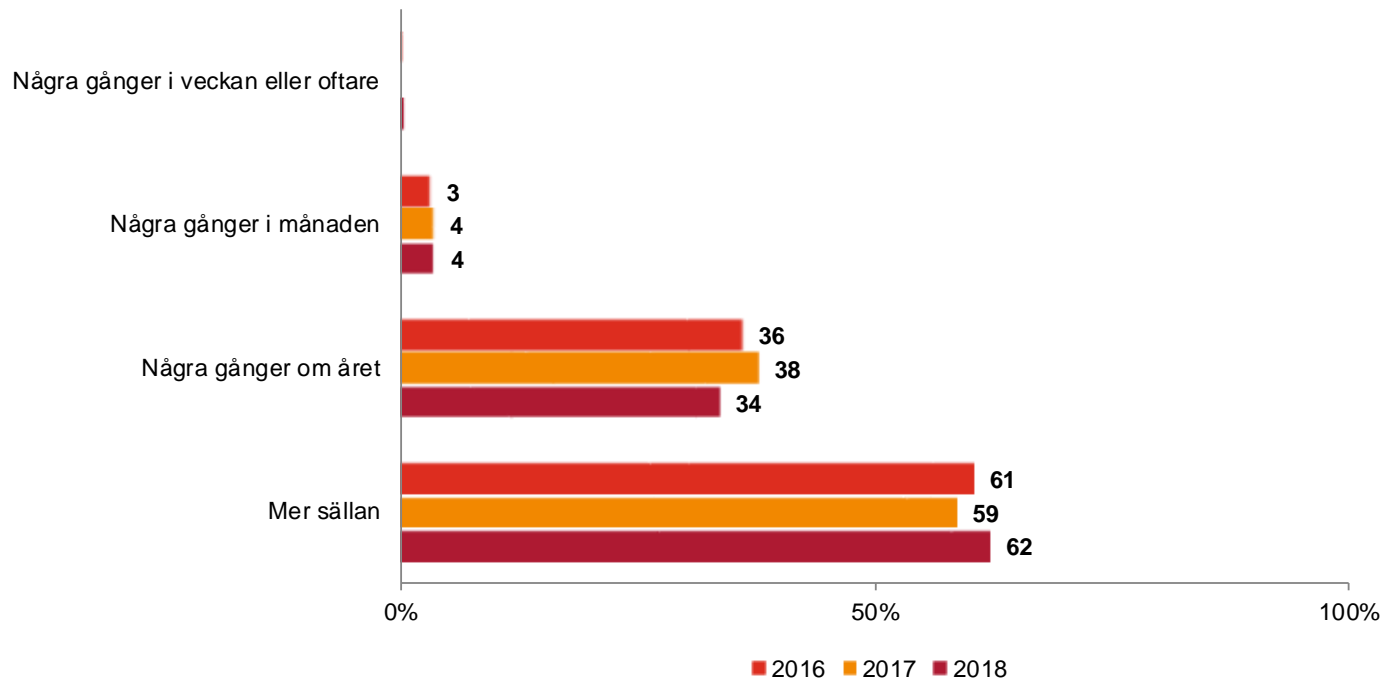
Nettobas:

2016: 64451

2017: 64468

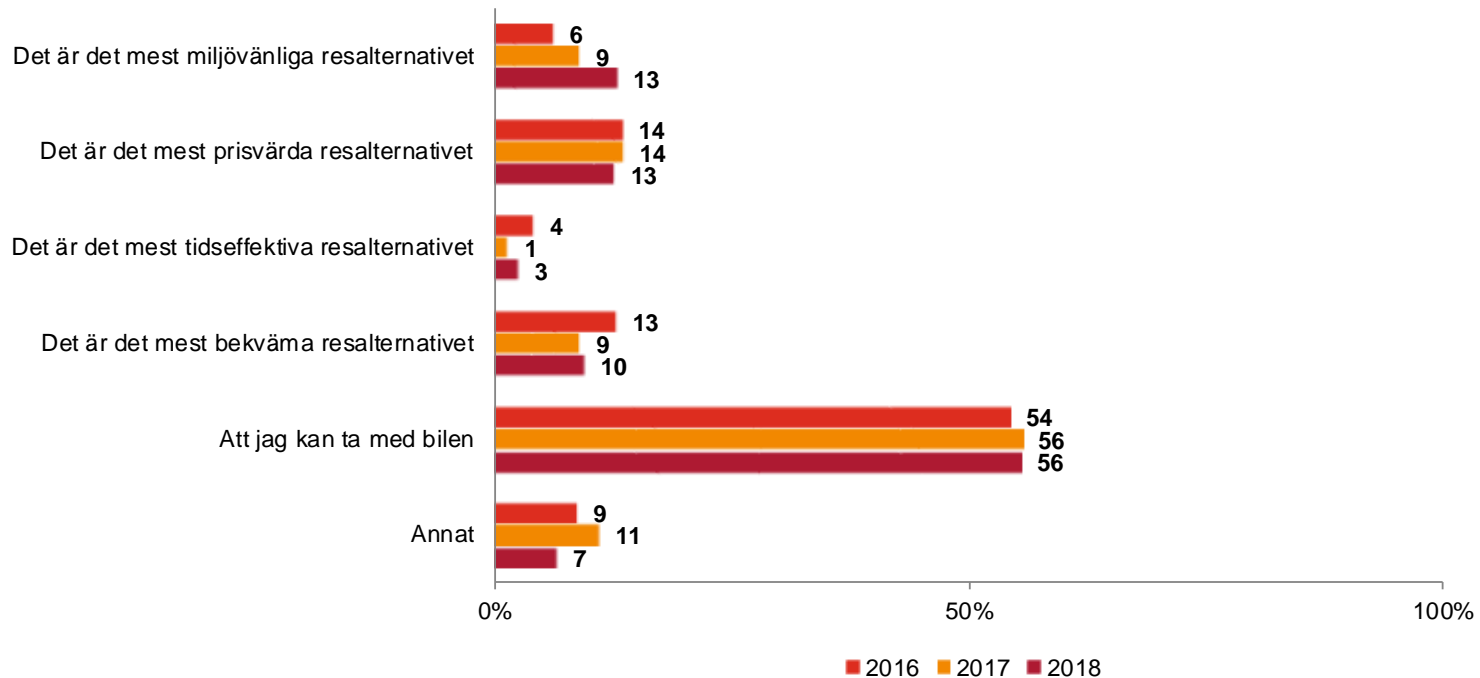
2018: 69718

# Hur ofta reser du med den här färjelinjen?



Nettobas:  
 2016: 63963  
 2017: 64344  
 2018: 69465

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



Nettobas:

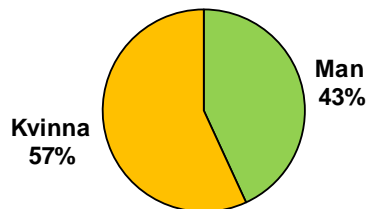
2016: 62781

2017: 63738

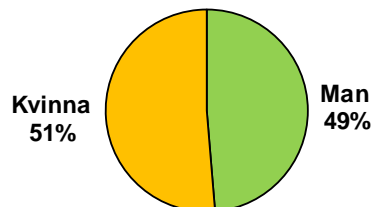
2018: 69068

# Resenärernas kön och ålder

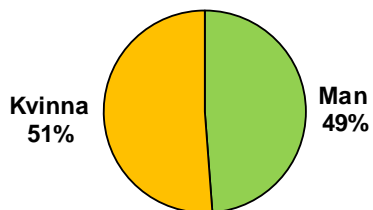
2016:



2017:



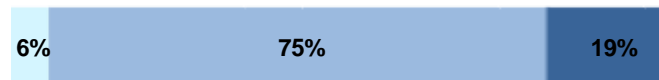
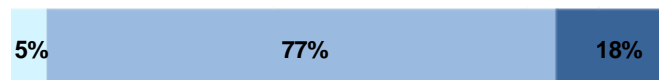
2018:



Nettobas:

2016: 64030  
2017: 63546  
2018: 69039

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

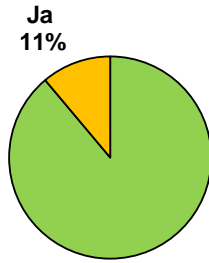


Nettobas:

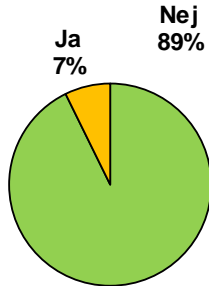
2016: 63893  
2017: 64468  
2018: 68702

### Är du folkbokförd på Gotland?

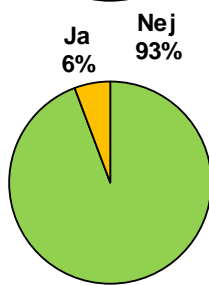
2016:



2017:



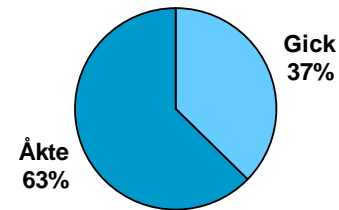
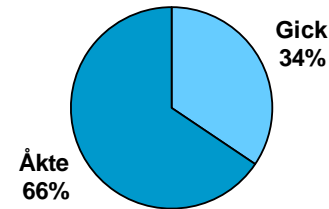
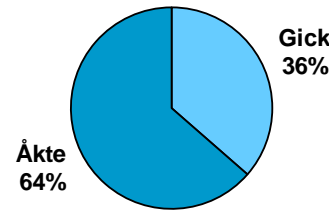
2018:



Nettobas:

2016:	63611
2017:	64069
2018:	68941

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



Nettobas:

2016:	64451
2017:	64602
2018:	69907