

**Kundundersökning  
mars/april 2018**

**Operatör:**

**Destination Gotland**

**Trafikslag: Färja**

**Sträcka:**

**DG-O**

**Oskarshamn-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, Oskarshamn-Visby samt Visby-Oskarshamn
- Antal mätta turer på sträckan: 7 st.
- Antal utdelade enkäter: 540 st.
- Antal insamlade enkäter: 443 st.
  
- Svarsfrekvens: 82,0%
- Bortfall: 18,0%
  
- 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**

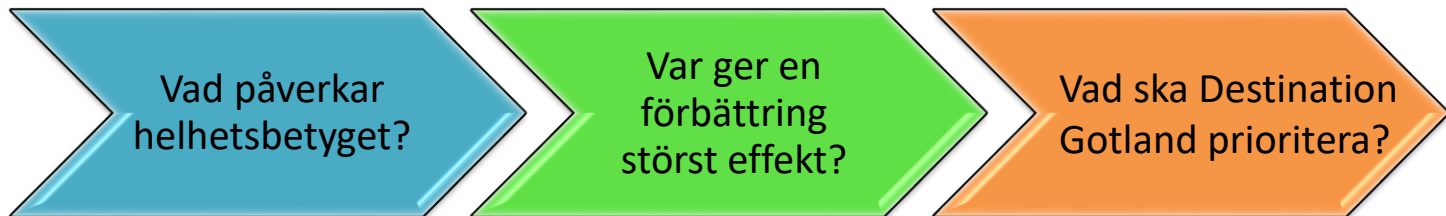
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

# 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                         | 0,50                    | 46            | 27,4 |
|         | Utbud i butik                            | 0,54                    | 68            | 17,7 |
|         | Utbud av mat ombord                      | 0,55                    | 69            | 17,0 |
|         | Kvalitet på mat ombord                   | 0,61                    | 73            | 16,3 |
| Bevaka  | Bekväma sittplatser                      | 0,48                    | 68            | 15,1 |
|         | Behaglig temperatur                      | 0,42                    | 67            | 13,8 |
|         | Välstädat                                | 0,55                    | 82            | 10,0 |
|         | Tydlig information på skyltningen ombord | 0,43                    | 83            | 7,2  |
|         | Serviceinriktad personal                 | 0,49                    | 86            | 6,9  |
|         | Tydlig information på terminal/station   | 0,48                    | 86            | 6,9  |
|         | Tydlig information från personalen       | 0,44                    | 86            | 5,9  |
|         | Tryggt och säkert att resa               | 0,45                    | 90            | 4,3  |
| Bevara  | Enkelt att resa med bagage               | 0,39                    | 89            | 4,2  |
|         | Tidhållningen                            | 0,38                    | 89            | 4,2  |
|         | Enkelt att boka biljetter                | 0,33                    | 88            | 3,9  |
|         | Enkelt att stiga ombord                  | 0,42                    | 91            | 3,8  |
|         | Enkelt att hämta ut biljetter            | 0,31                    | 93            | 2,0  |

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?

Avgångstider från  
Oskarshamn för sena

Billigare mat

Bättre internet och  
gratis. Bättre pris för  
gotlänningar





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 färjeresa?



Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna färjeresa?



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%

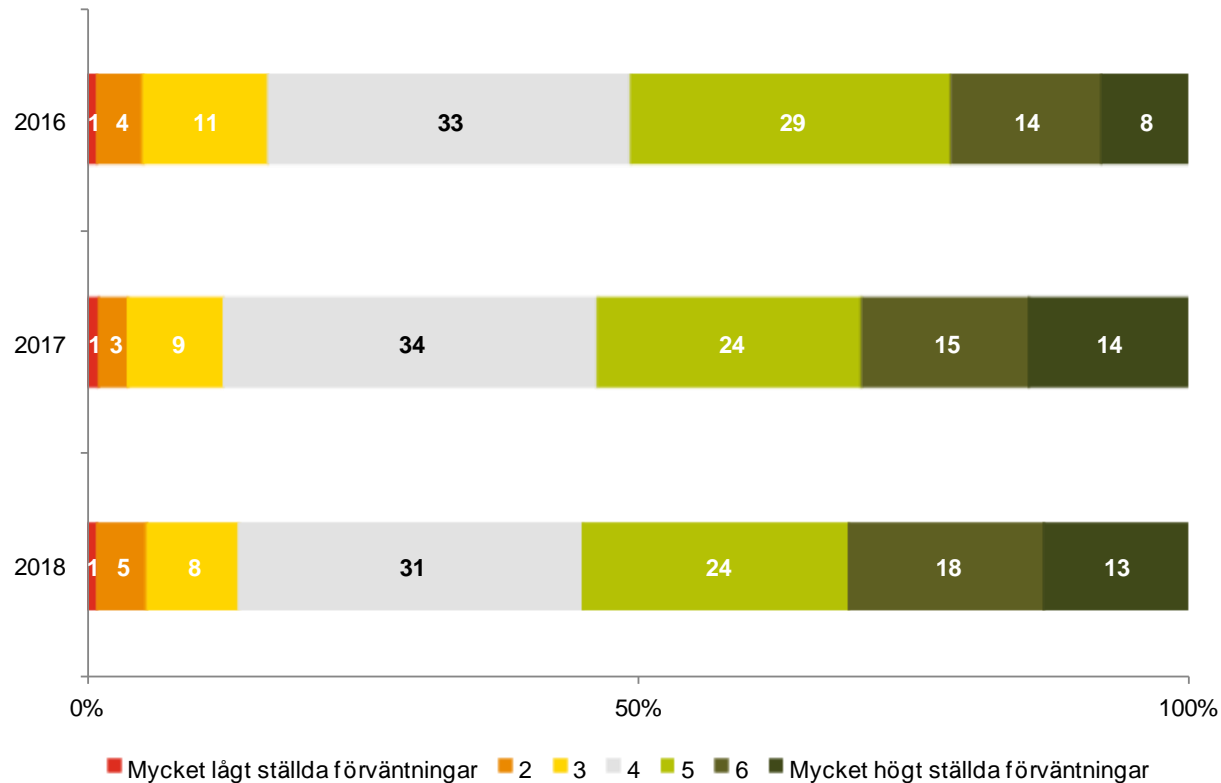
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

# Vilka förväntningar hade du på denna färjeresa?



Nettobas:

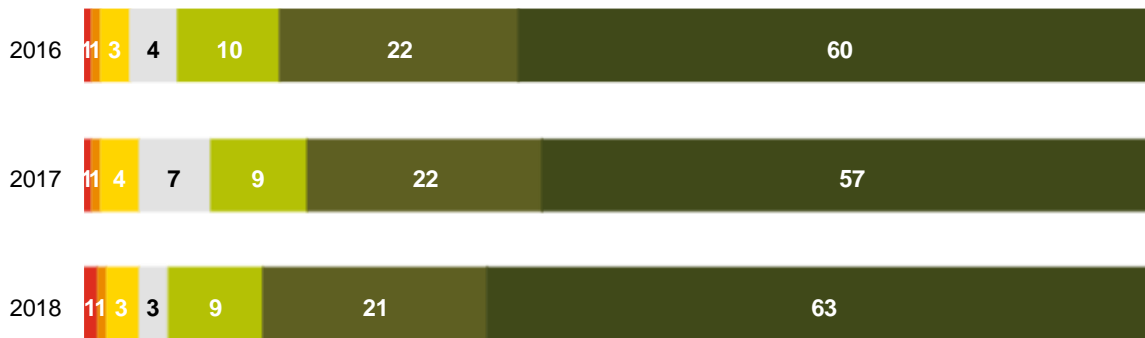
2016: 2449

2017: 2364

2018: 2115



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



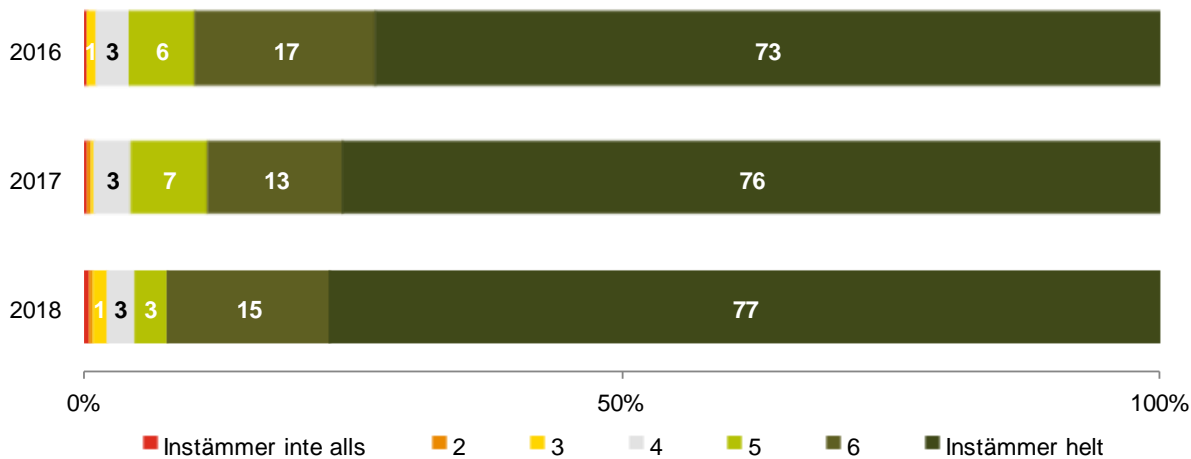
Nettobas:

2016: 2234

2017: 2255

2018: 2133

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



Nettobas:

2016: 2048

2017: 2011

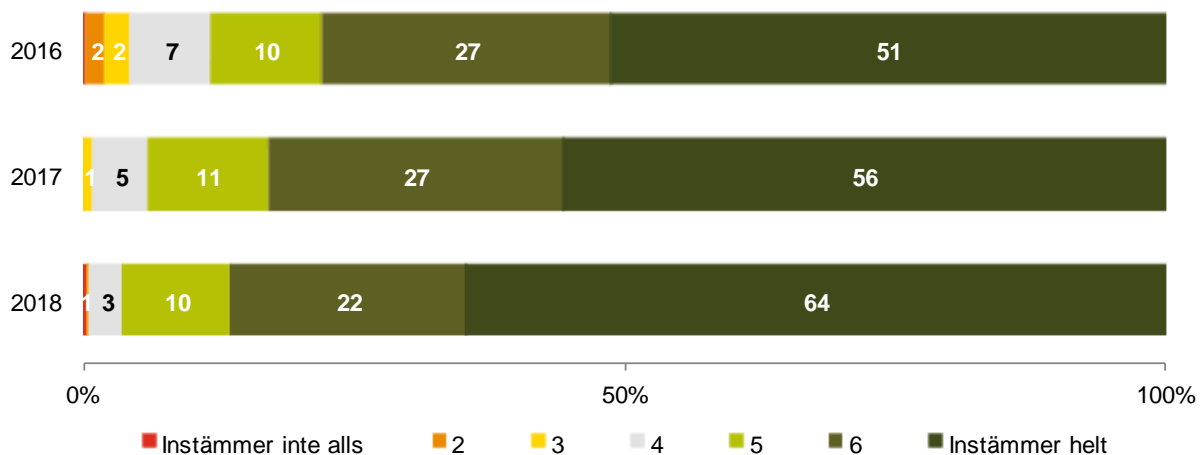
2018: 1866

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



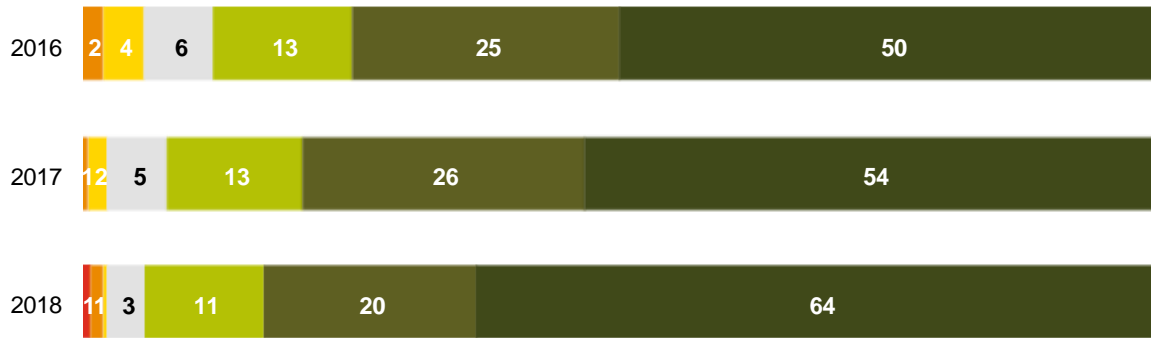
Nettobas:  
 2016: 1938  
 2017: 2049  
 2018: 1729

Det var enkelt att stiga ombord på den här färjan.



Nettobas:  
 2016: 2249  
 2017: 2196  
 2018: 1993

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



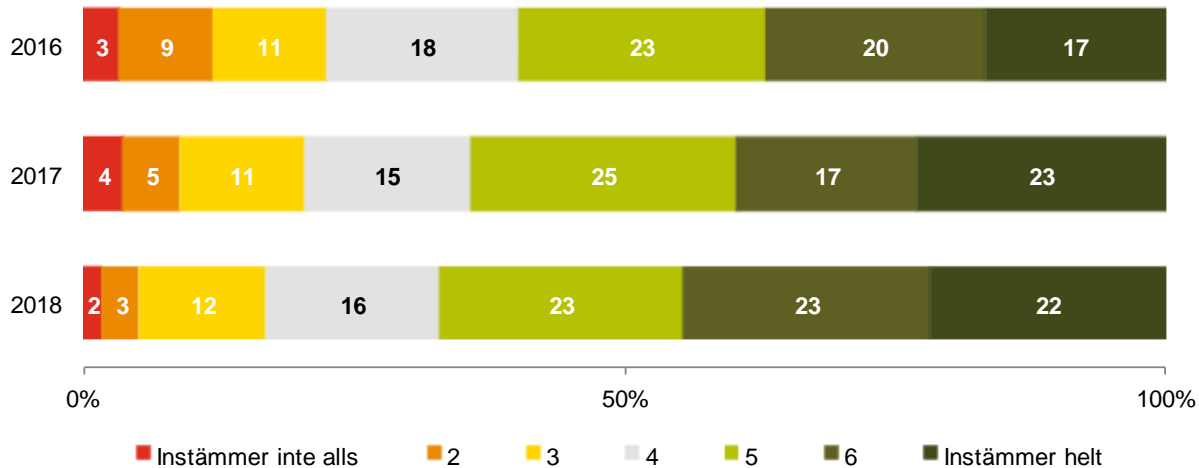
Nettobas:

2016: 1785

2017: 1700

2018: 1534

## Det är bekväma sittplatser på den här färjan.



Nettobas:

2016: 2540

2017: 2469

2018: 2221



## Det är behaglig temperatur på färjan.



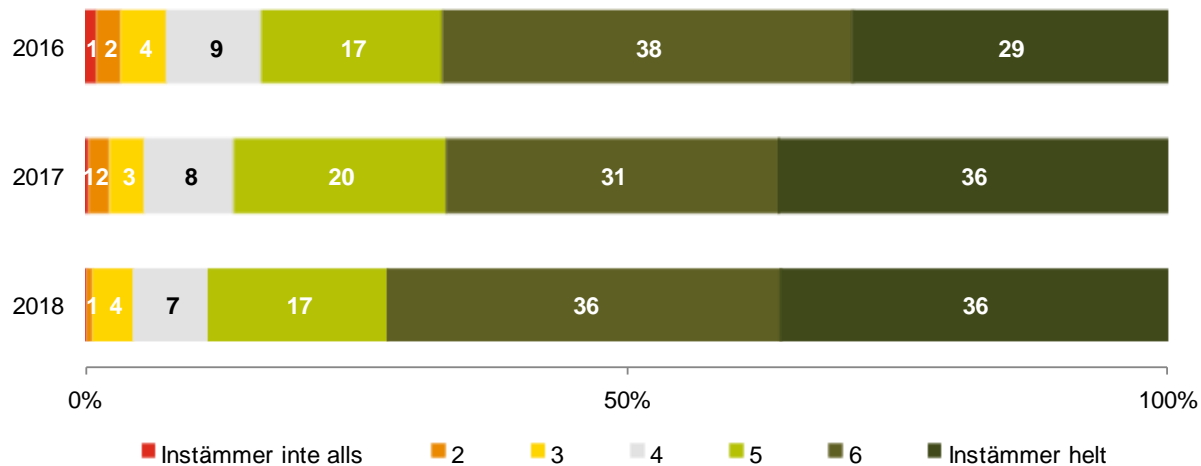
Nettobas:

2016: 2545

2017: 2496

2018: 2241

## Det är välstädat ombord på färjan.



Nettobas:

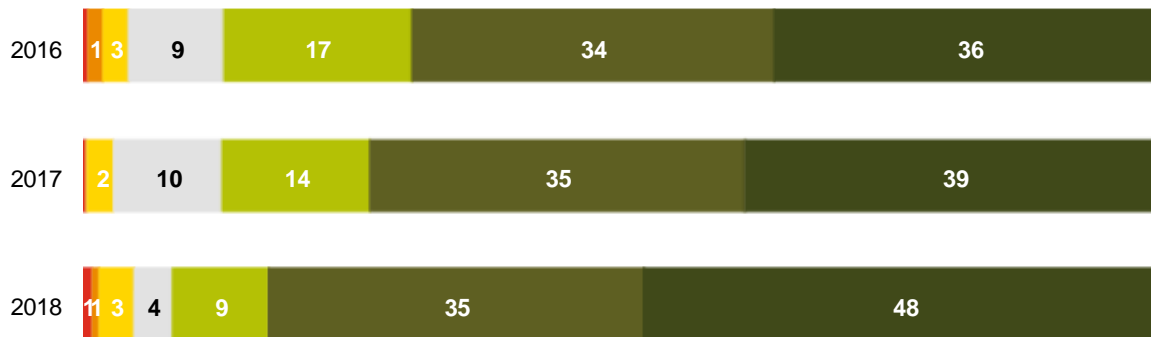
2016: 2516

2017: 2446

2018: 2234

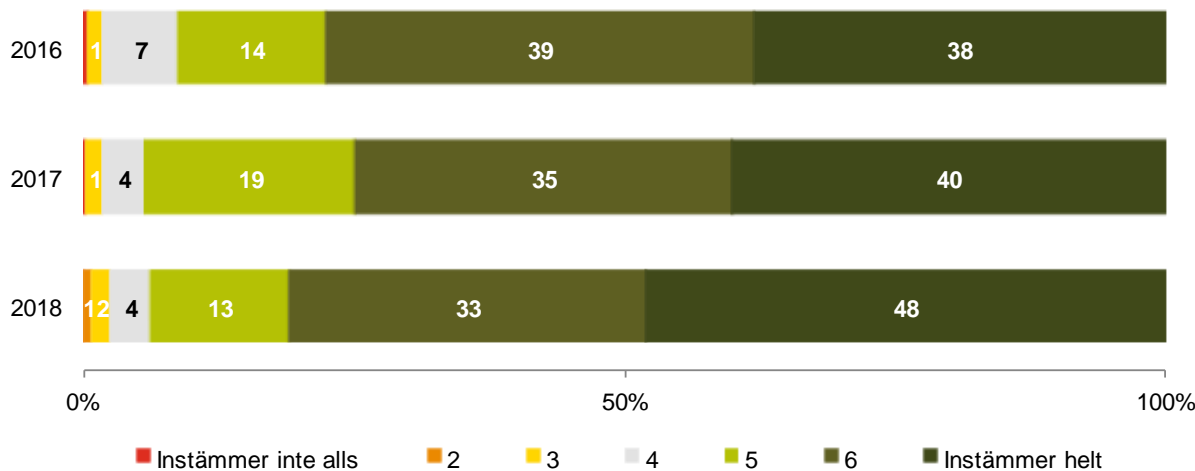


# Personalen ombord är serviceinriktad.



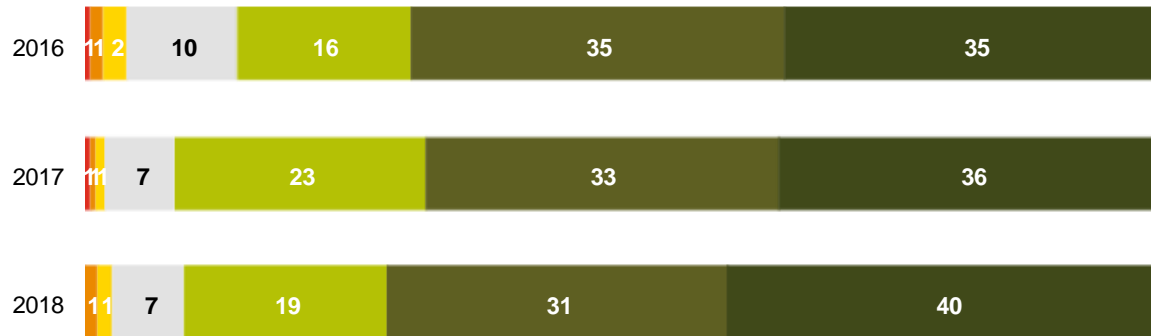
Nettobas:  
 2016: 2492  
 2017: 2458  
 2018: 2172

# Informationen från personalen ombord är tydlig.



Nettobas:  
 2016: 2408  
 2017: 2408  
 2018: 2049

## Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



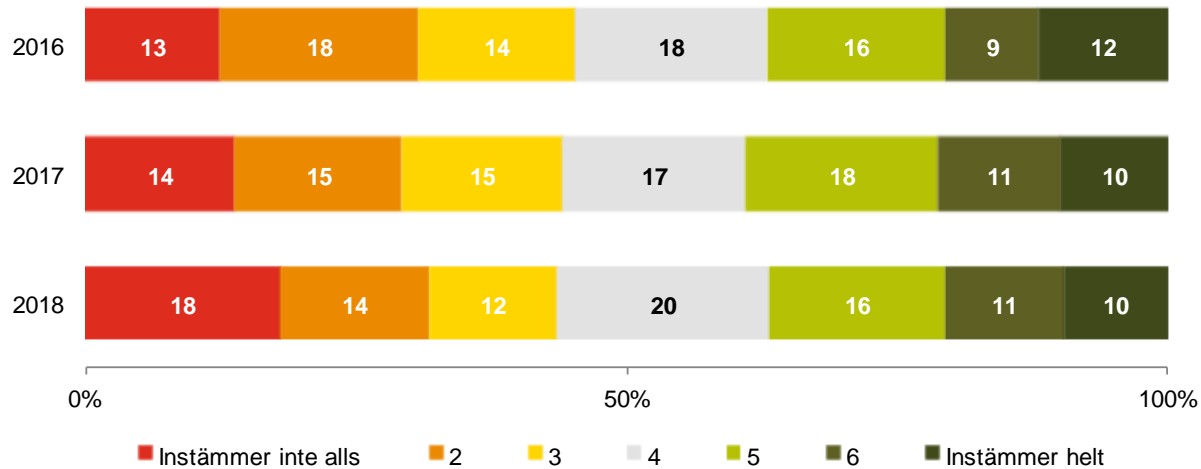
Nettobas:

2016: 2512

2017: 2454

2018: 2180

## Biljetten till denna resa är prisvärd.



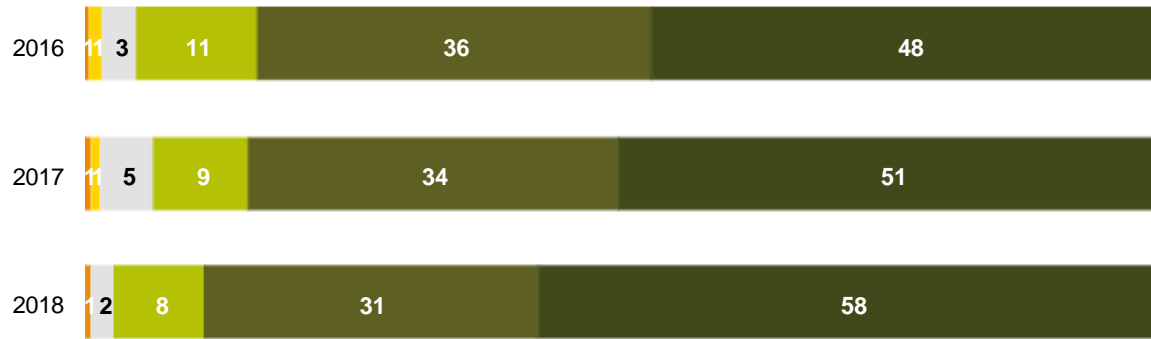
Nettobas:

2016: 2378

2017: 2339

2018: 2166

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



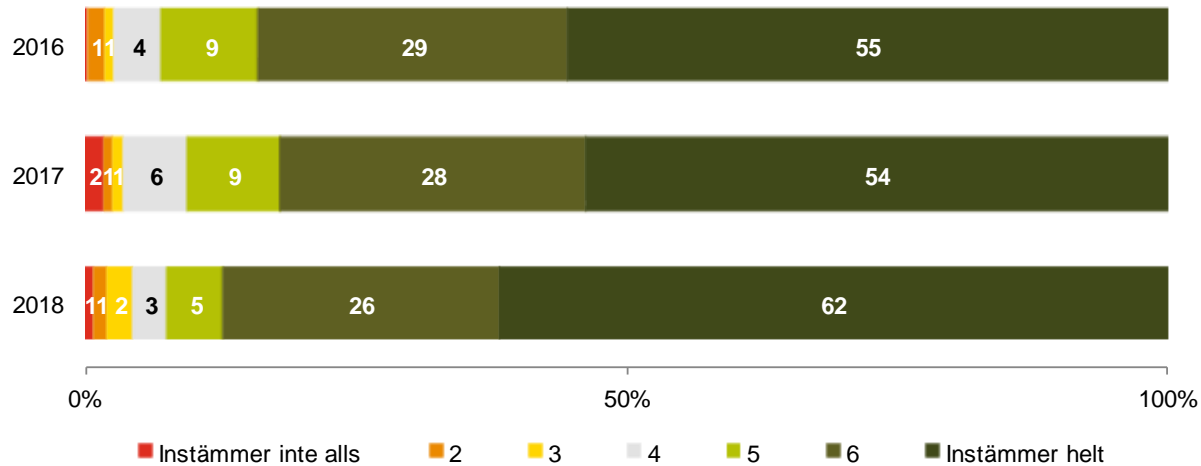
Nettobas:

2016: 2537

2017: 2478

2018: 2225

# Jag är nöjd med tidhållningen på den här färjan.



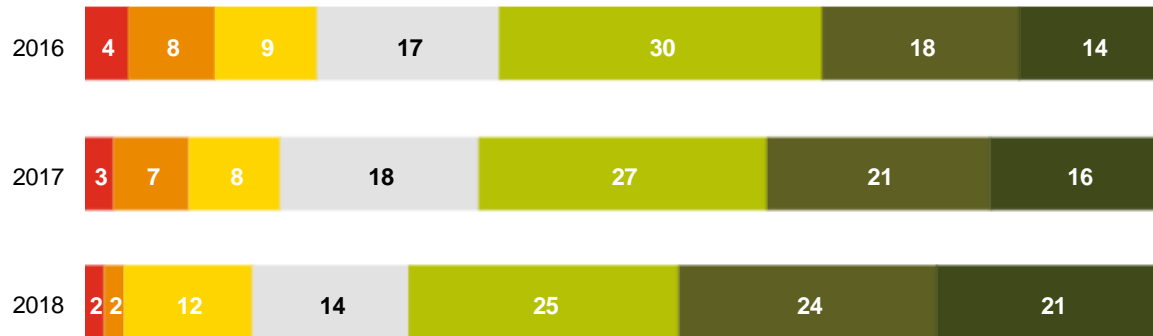
Nettobas:

2016: 2537

2017: 2451

2018: 2188

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



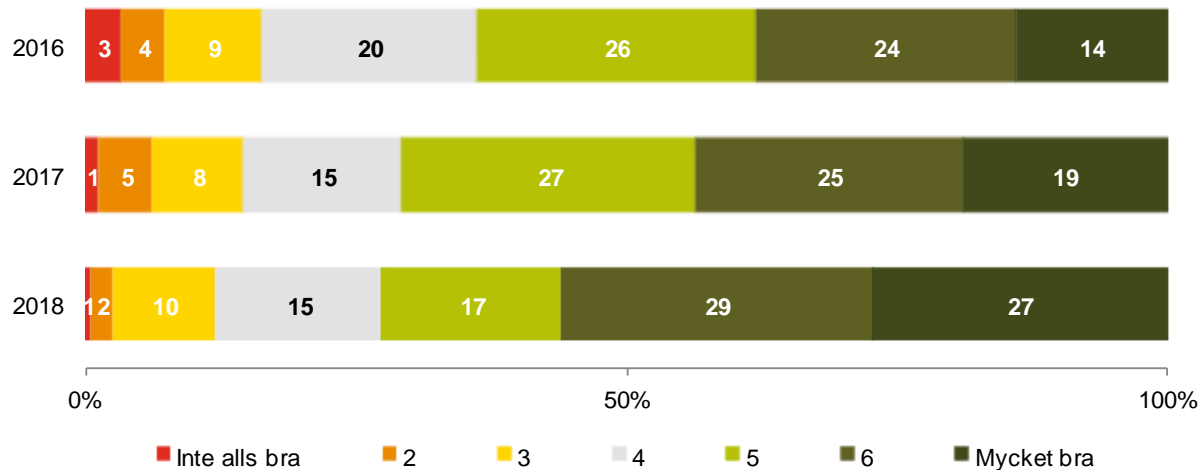
Nettobas:

2016: 2331

2017: 2348

2018: 2127

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



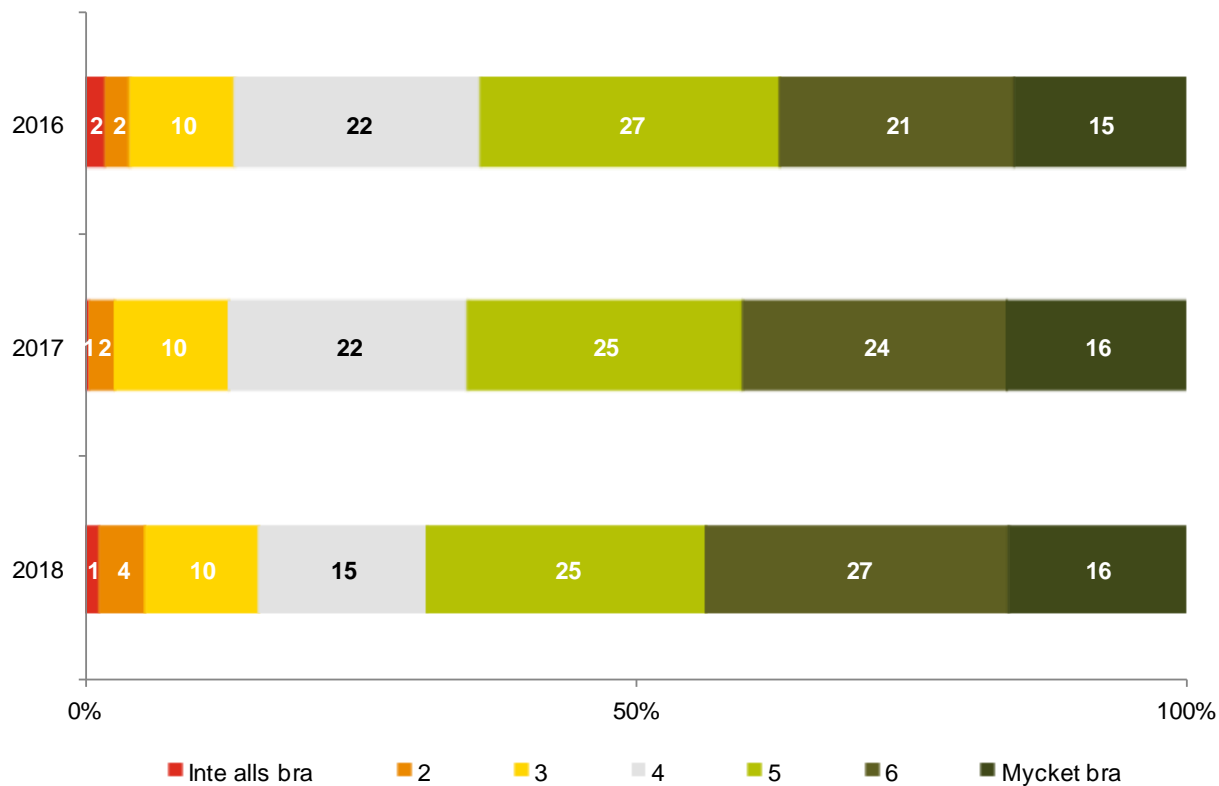
Nettobas:

2016: 2253

2017: 2265

2018: 2092

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



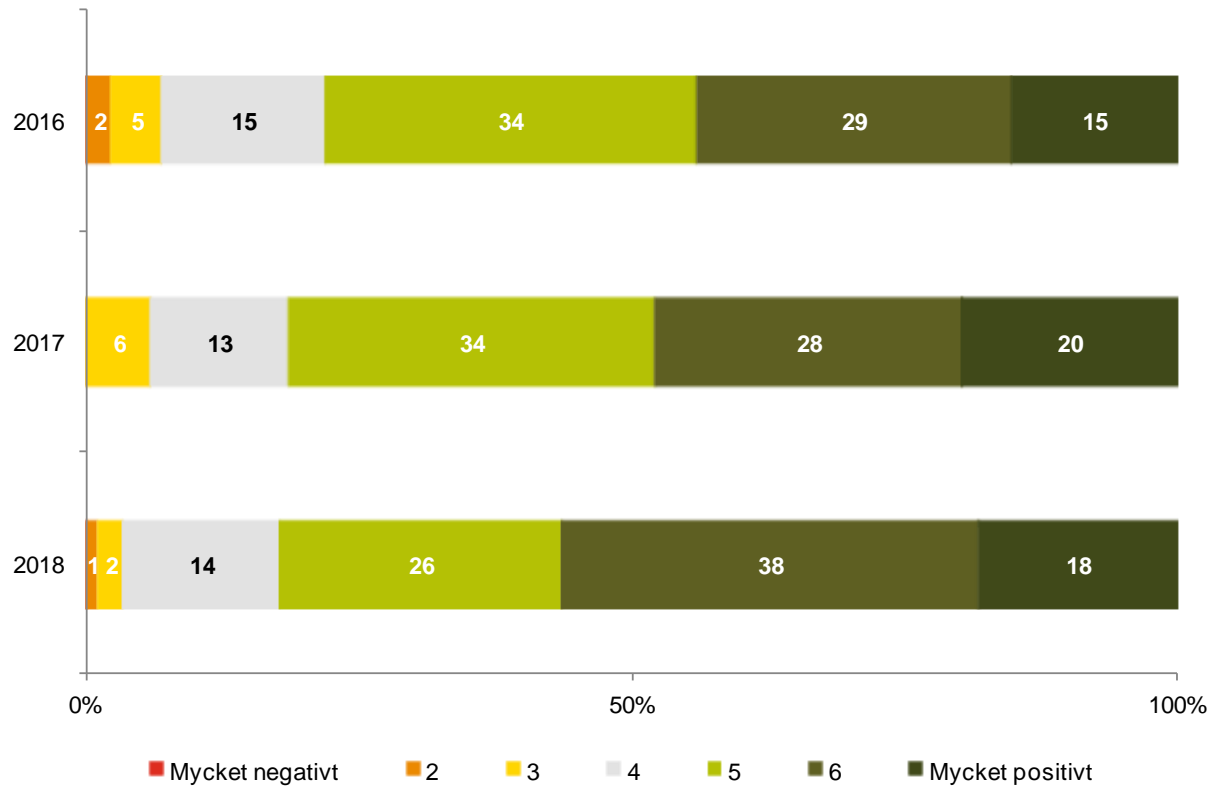
Nettobas:

2016: 2228

2017: 2219

2018: 1840

# Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna färjeresa?



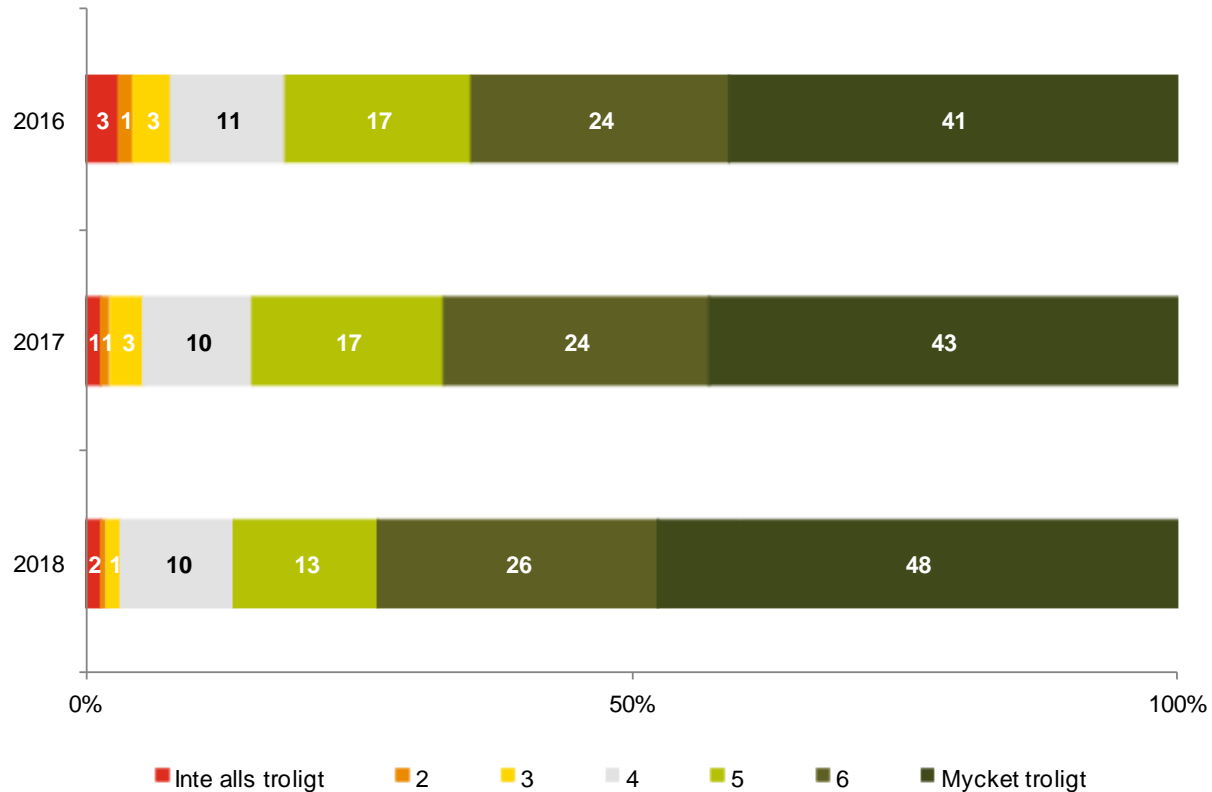
Nettobas:

2016: 2537

2017: 2472

2018: 2199

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



Nettobas:  
 2016: 2366  
 2017: 2298  
 2018: 2029



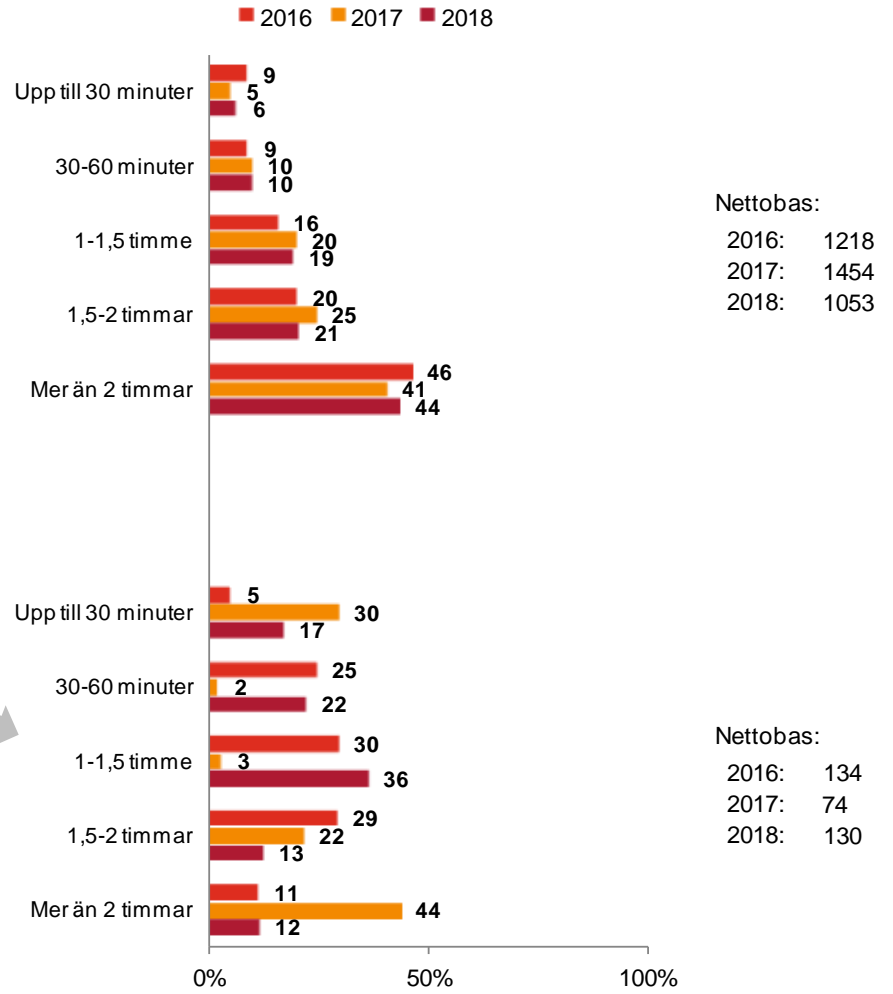
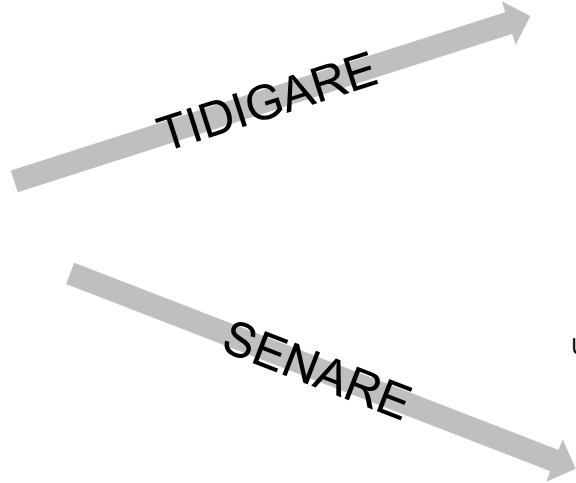


# Önskar du att avgångstiden på den resa du nu gör skulle varit en annan?

**JA**

2016: 47%  
2017: 59%  
2018: 53%

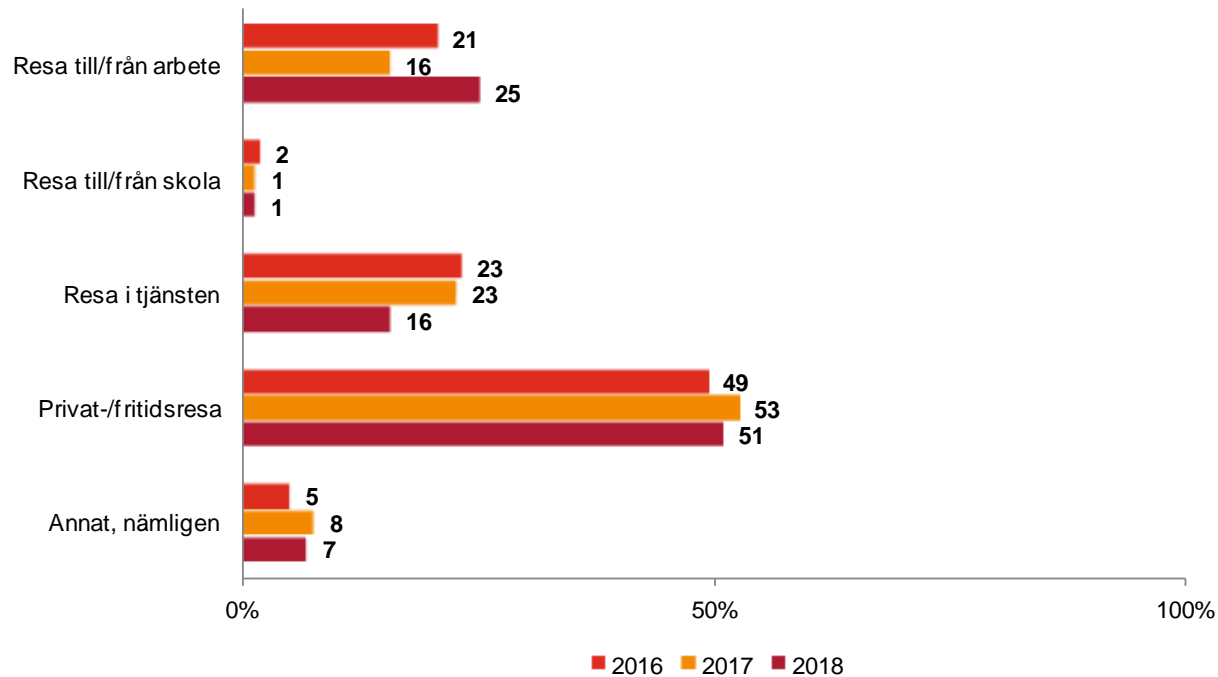
Nettobas:  
2016: 2517  
2017: 2482  
2018: 2241



Nettobas:  
2016: 1218  
2017: 1454  
2018: 1053

Nettobas:  
2016: 134  
2017: 74  
2018: 130

# Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



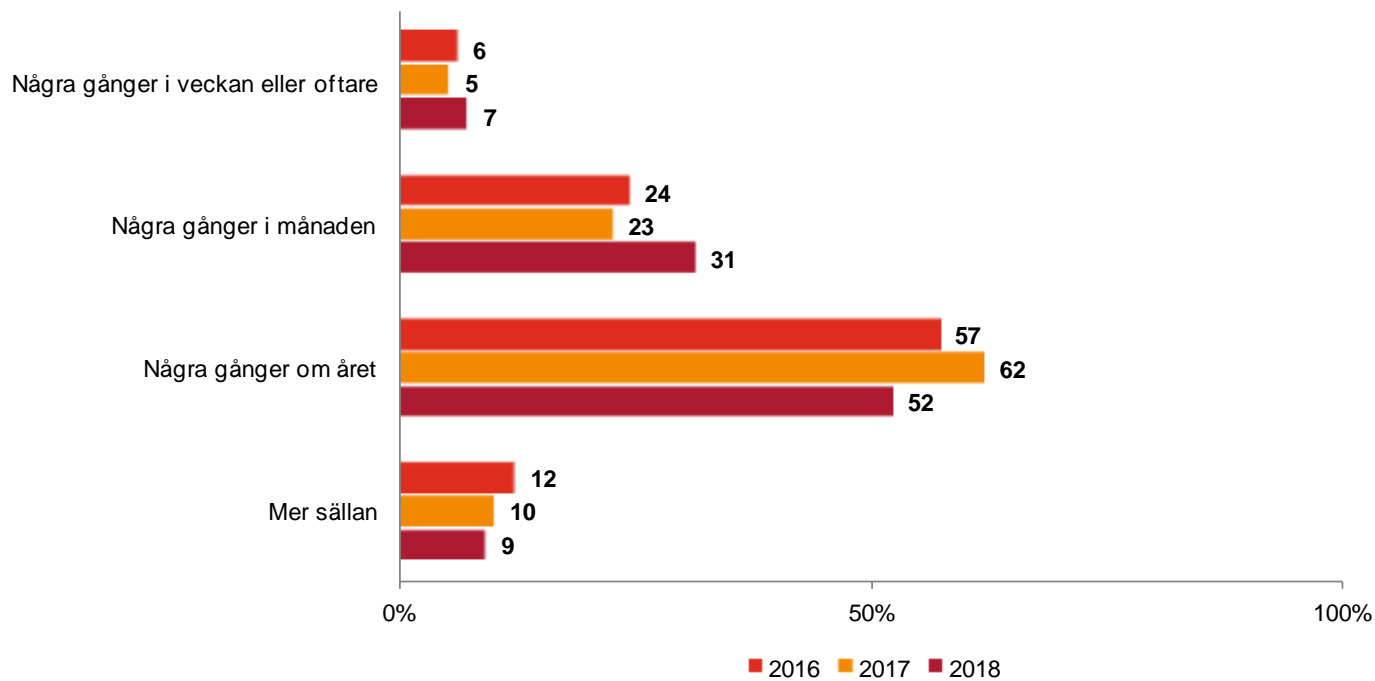
Nettobas:

2016: 2558

2017: 2494

2018: 2241

# Hur ofta reser du med den här färjelinjen?



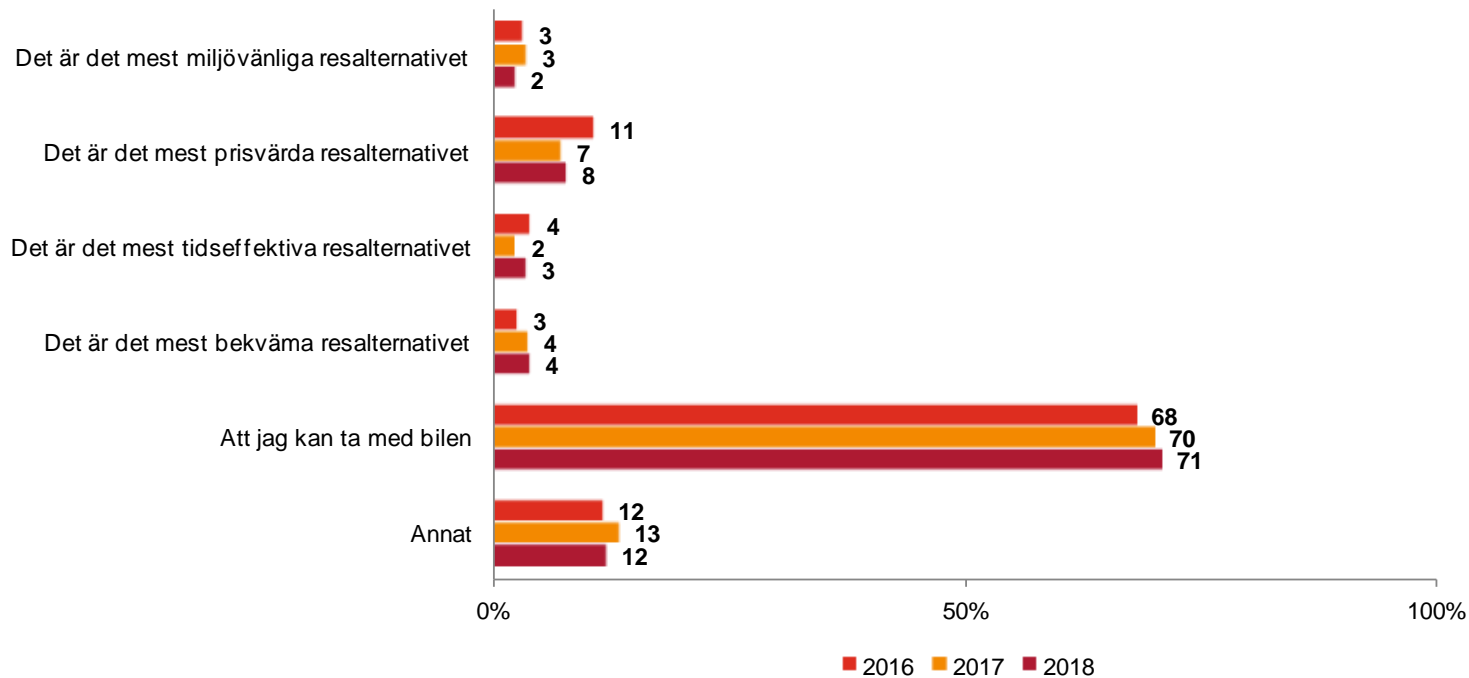
Nettobas:

2016: 2550

2017: 2497

2018: 2218

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



Nettobas:

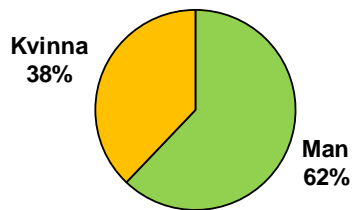
2016: 2538

2017: 2489

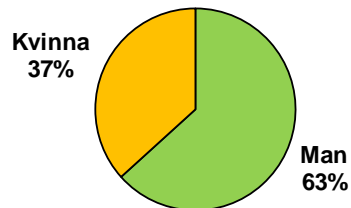
2018: 2212

# Resenärernas kön och ålder

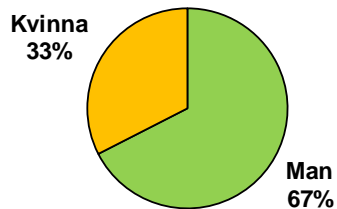
2016:



2017:



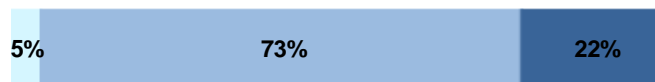
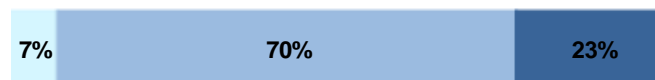
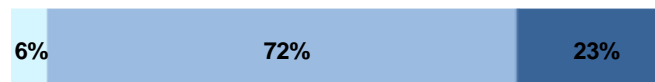
2018:



Nettobas:

|       |      |
|-------|------|
| 2016: | 2540 |
| 2017: | 2488 |
| 2018: | 2226 |

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

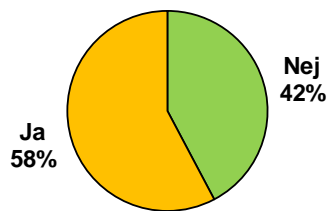


Nettobas:

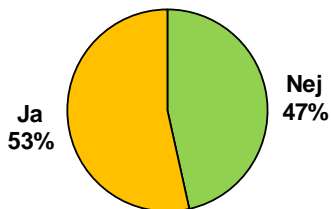
|       |      |
|-------|------|
| 2016: | 2527 |
| 2017: | 2453 |
| 2018: | 2229 |

Är du folkbokförd på Gotland?

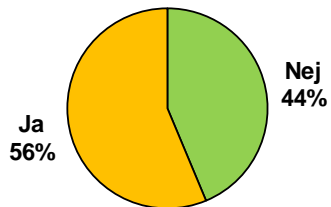
2016:



2017:



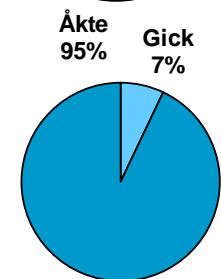
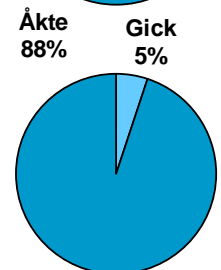
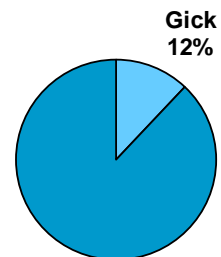
2018:



Nettobas:

|       |      |
|-------|------|
| 2016: | 2548 |
| 2017: | 2486 |
| 2018: | 2221 |

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



Åkte  
93%

Nettobas:

|       |      |
|-------|------|
| 2016: | 2558 |
| 2017: | 2505 |
| 2018: | 2241 |