

**Kundundersökning
juli 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 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, Oskarshamn-Visby samt Visby-Oskarshamn
- Antal mätta turer på sträckan: 7 st.
- Antal utdelade enkäter: 608 st.
- Antal insamlade enkäter: 504 st.

- Svarsfrekvens: 82,9%
- Bortfall: 17,1%

- 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

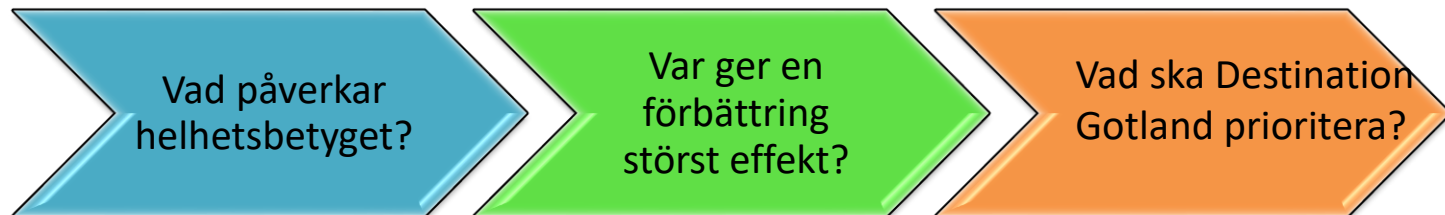
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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	Utbud i butik	0,45	66	15,4
	Prisvärd biljett	0,35	58	14,7
	Bekväma sittplatser	0,53	73	14,3
	Kvalitet på mat ombord	0,52	73	14,3
Bevaka	Utbud av mat ombord	0,47	72	13,5
	Behaglig temperatur	0,38	74	9,8
	Välstädat	0,50	81	9,4
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,49	81	9,3
	Tydlig information från personalen	0,55	84	8,6
	Serviceinriktad personal	0,56	85	8,5
	Tydlig information på terminal/station	0,45	82	8,2
	Enkelt att boka biljetter	0,34	81	6,4
	Enkelt att resa med bagage	0,48	87	6,1
	Bevara	Enkelt att stiga ombord	0,46	90
Tryggt och säkert att resa		0,43	90	4,2
Tidhållningen		0,43	92	3,3
Enkelt att hämta ut biljetter		0,21	92	1,6

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?

Byt ut mat oftare

För kall AC

Fler avgångar
sommartid. Lägre pris.
Variera maten





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%

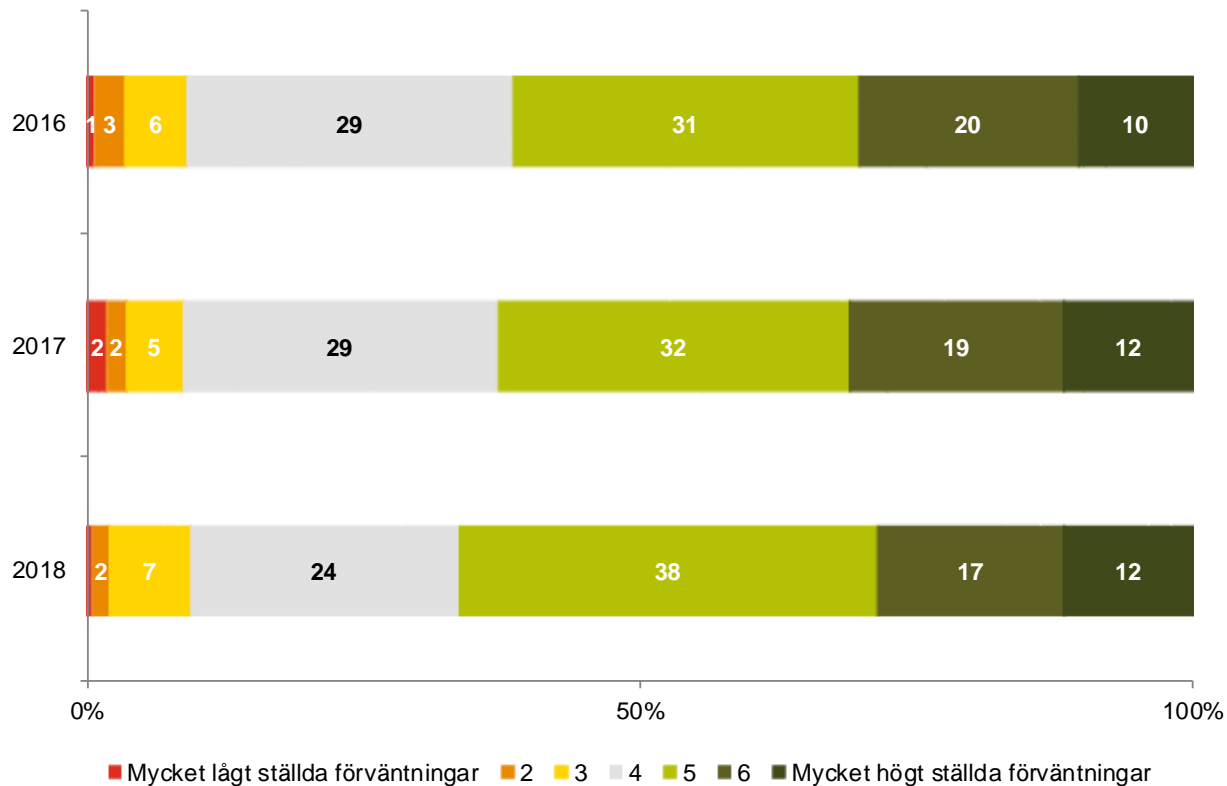
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna färjeresa?



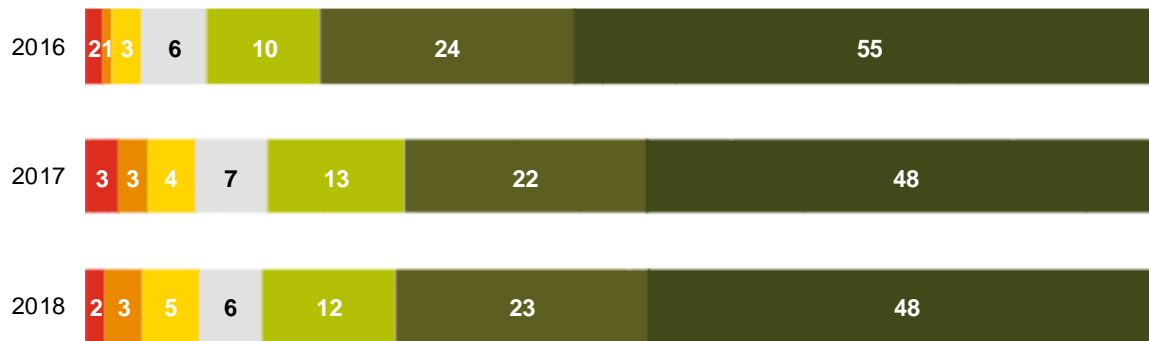
Nettobas:

2016: 26172

2017: 24697

2018: 24813

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



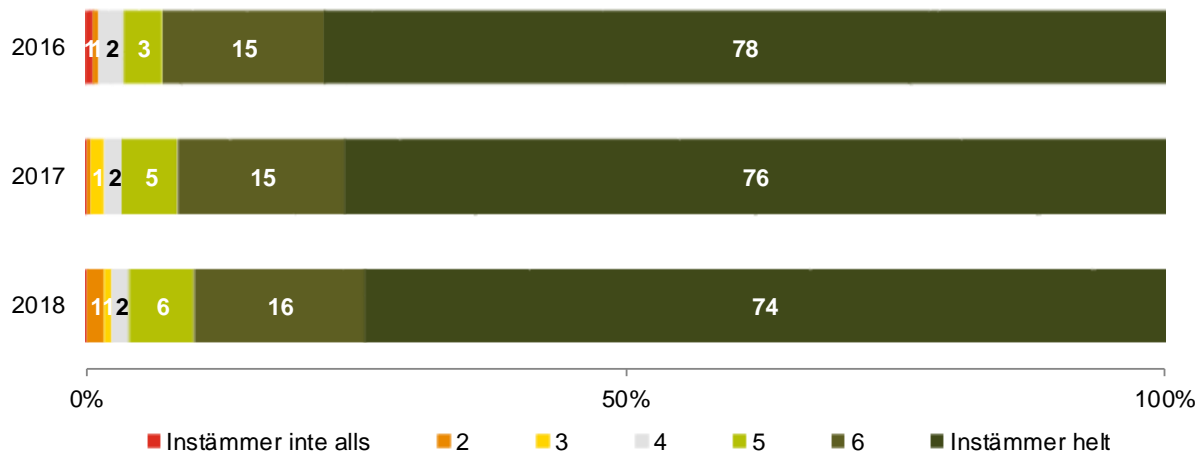
Nettobas:

2016: 25352

2017: 23951

2018: 24960

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



Nettobas:

2016: 22463

2017: 22258

2018: 21993

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



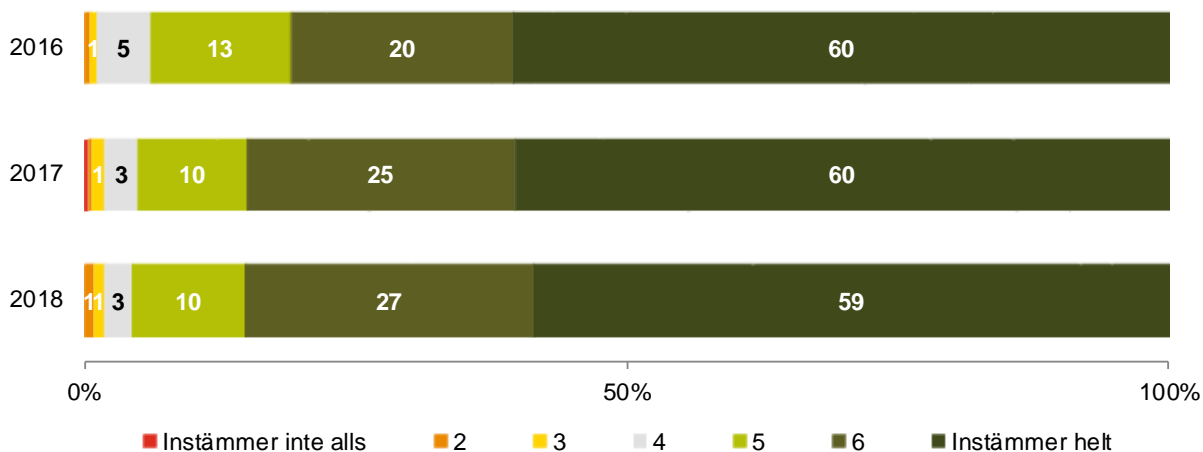
Nettobas:

2016: 23681

2017: 21226

2018: 21361

Det var enkelt att stiga ombord på den här färjan.



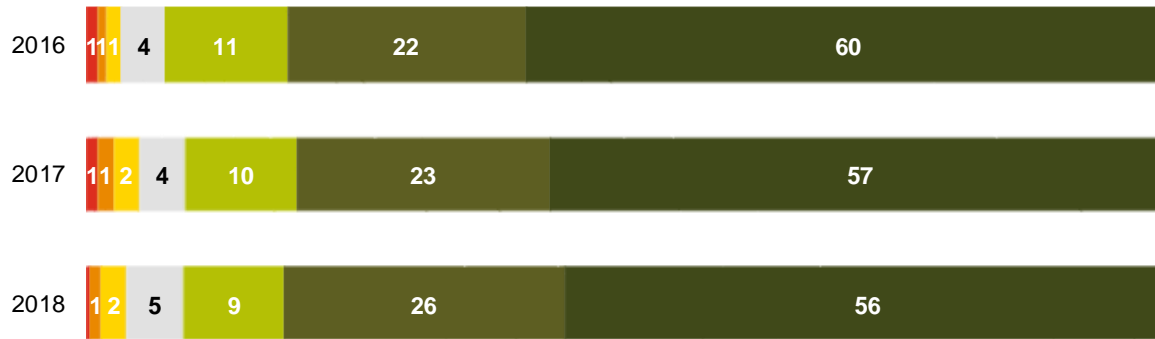
Nettobas:

2016: 25721

2017: 24099

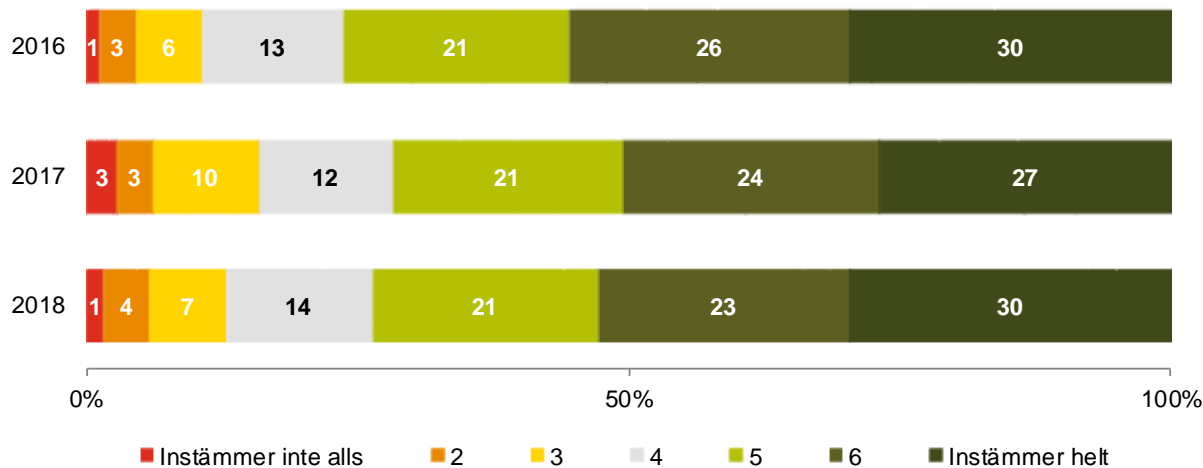
2018: 24022

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



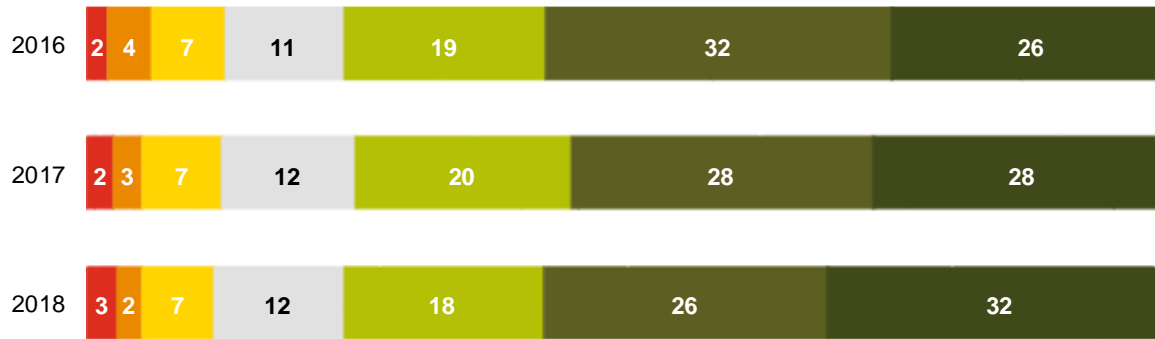
Nettobas:
 2016: 18920
 2017: 16984
 2018: 19137

Det är bekväma sittplatser på den här färjan.



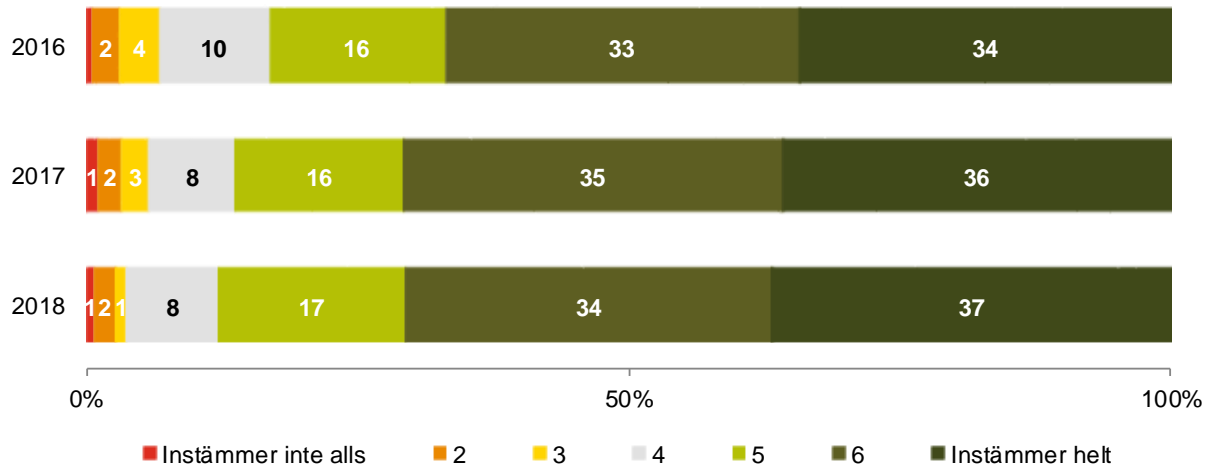
Nettobas:
 2016: 27390
 2017: 25462
 2018: 24723

Det är behaglig temperatur på färjan.



Nettobas:
 2016: 27508
 2017: 25837
 2018: 25384

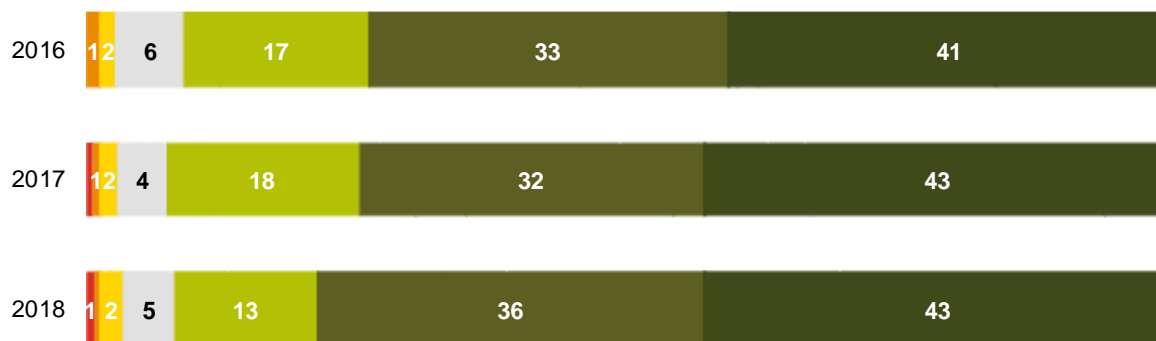
Det är välstädat ombord på färjan.



Nettobas:
 2016: 27450
 2017: 25438
 2018: 25171

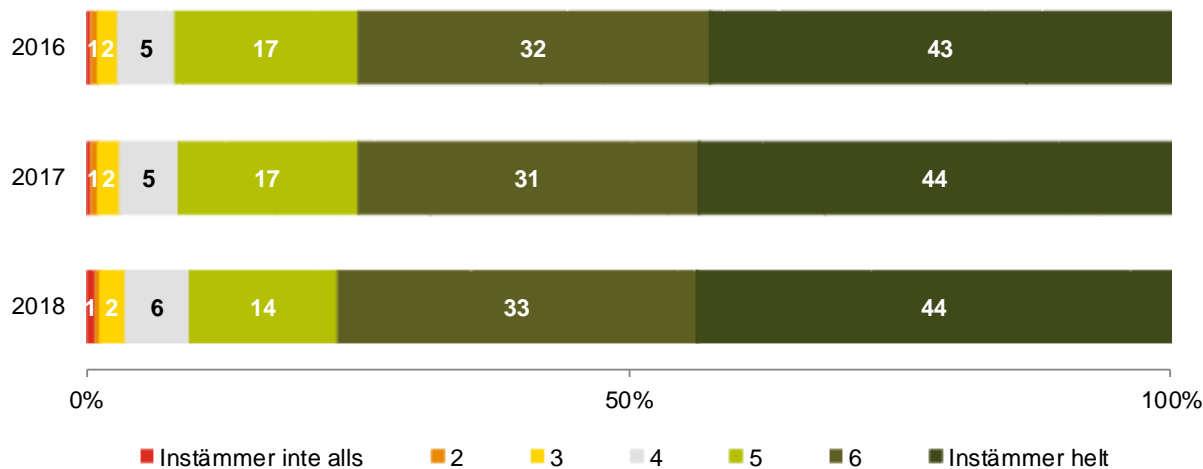


Personalen ombord är serviceinriktad.



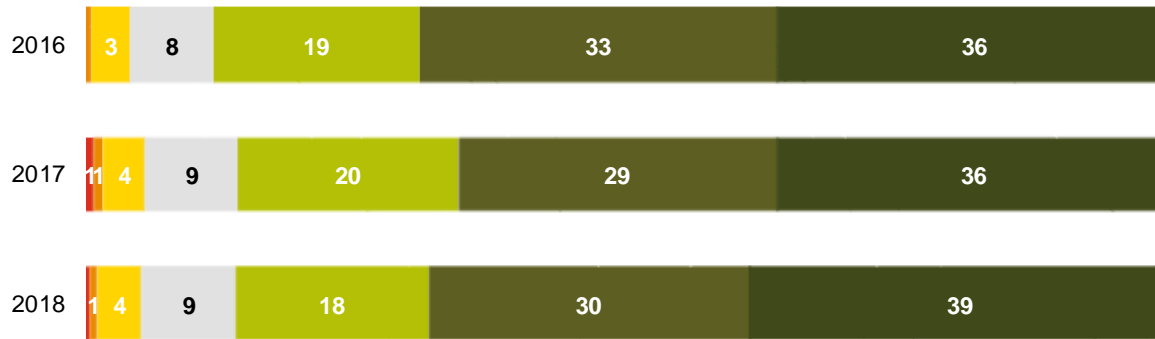
Nettobas:
 2016: 24525
 2017: 24067
 2018: 23192

Informationen från personalen ombord är tydlig.



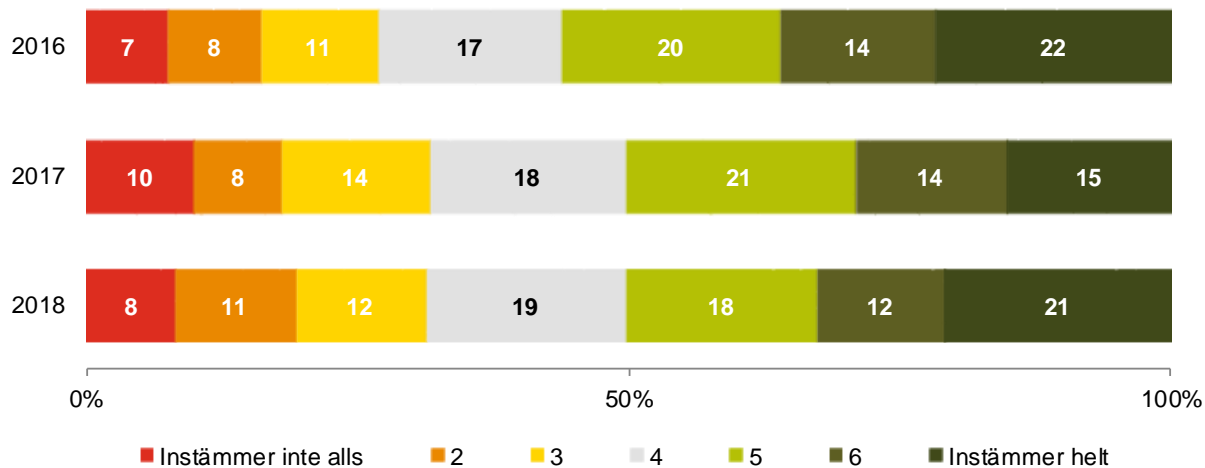
Nettobas:
 2016: 24041
 2017: 23246
 2018: 22542

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



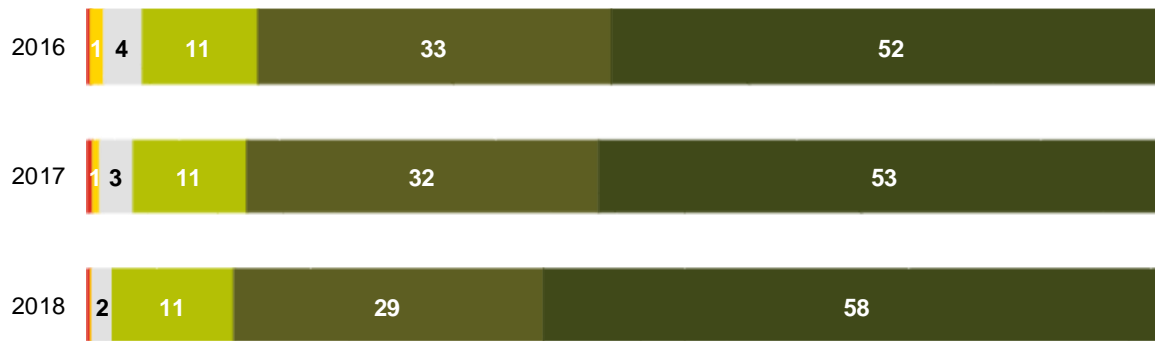
Nettobas:
 2016: 26758
 2017: 25318
 2018: 25149

Biljetten till denna resa är prisvärd.



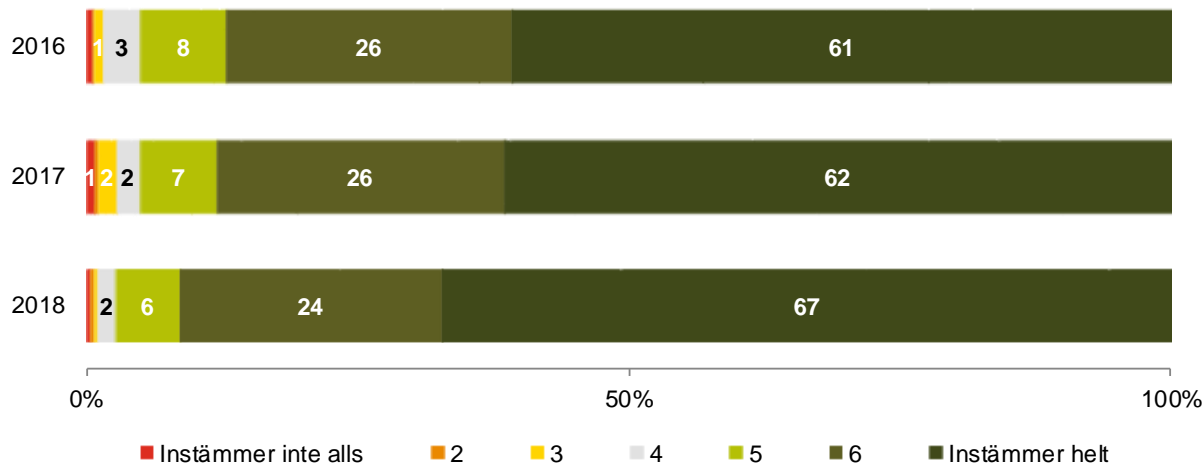
Nettobas:
 2016: 26440
 2017: 23973
 2018: 24661

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



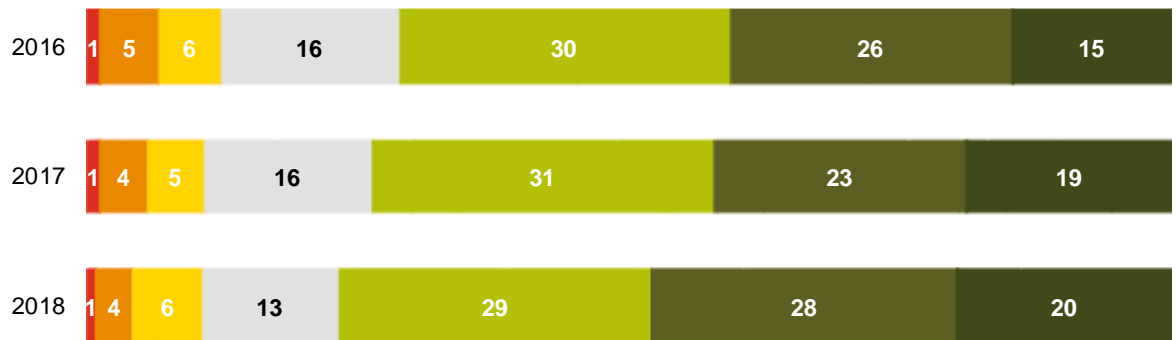
Nettobas:
 2016: 27339
 2017: 25616
 2018: 25323

Jag är nöjd med tidhållningen på den här färjan.



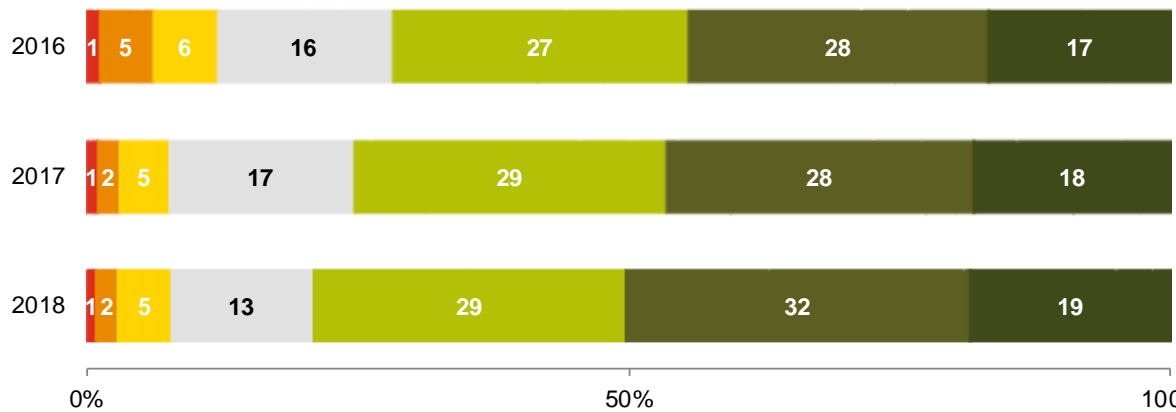
Nettobas:
 2016: 26886
 2017: 25387
 2018: 24581

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



Nettobas:
 2016: 23913
 2017: 22062
 2018: 22696

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

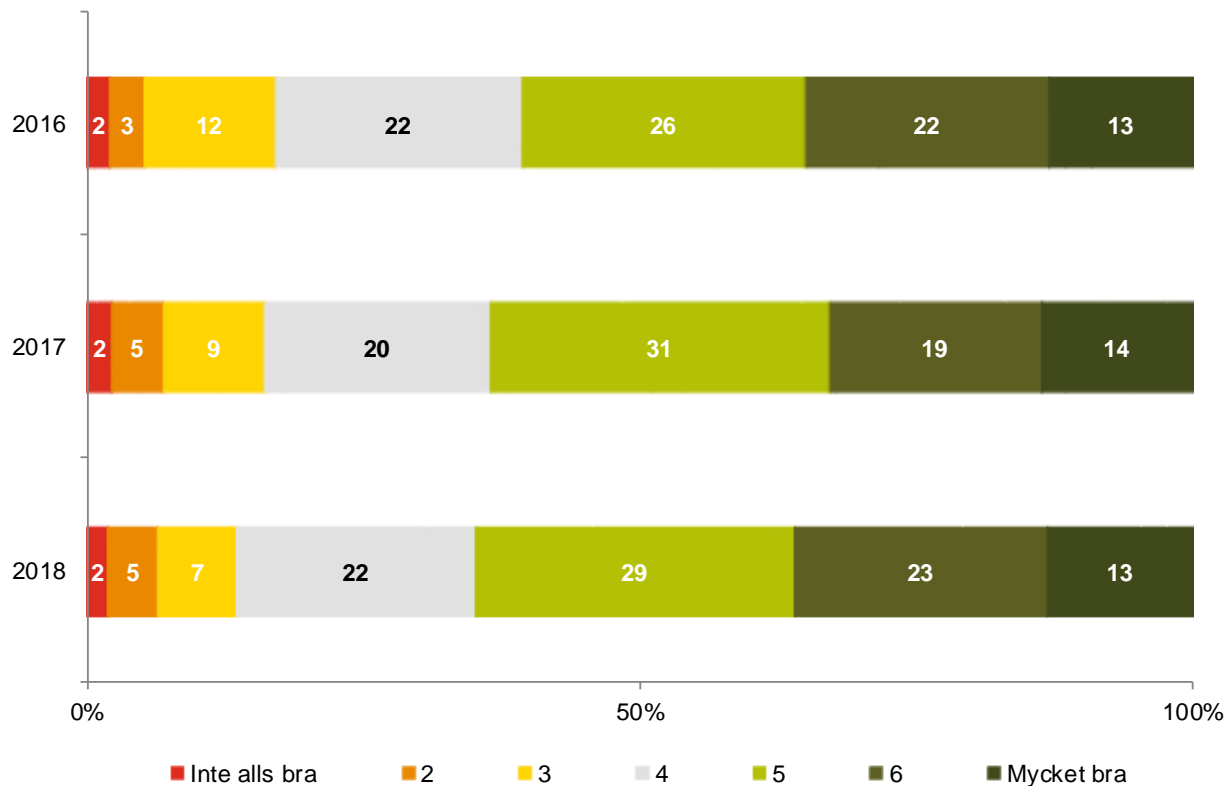


Nettobas:
 2016: 21111
 2017: 20089
 2018: 20678

0% 50% 100%

Inte alls bra 2 3 4 5 6 Mycket bra

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



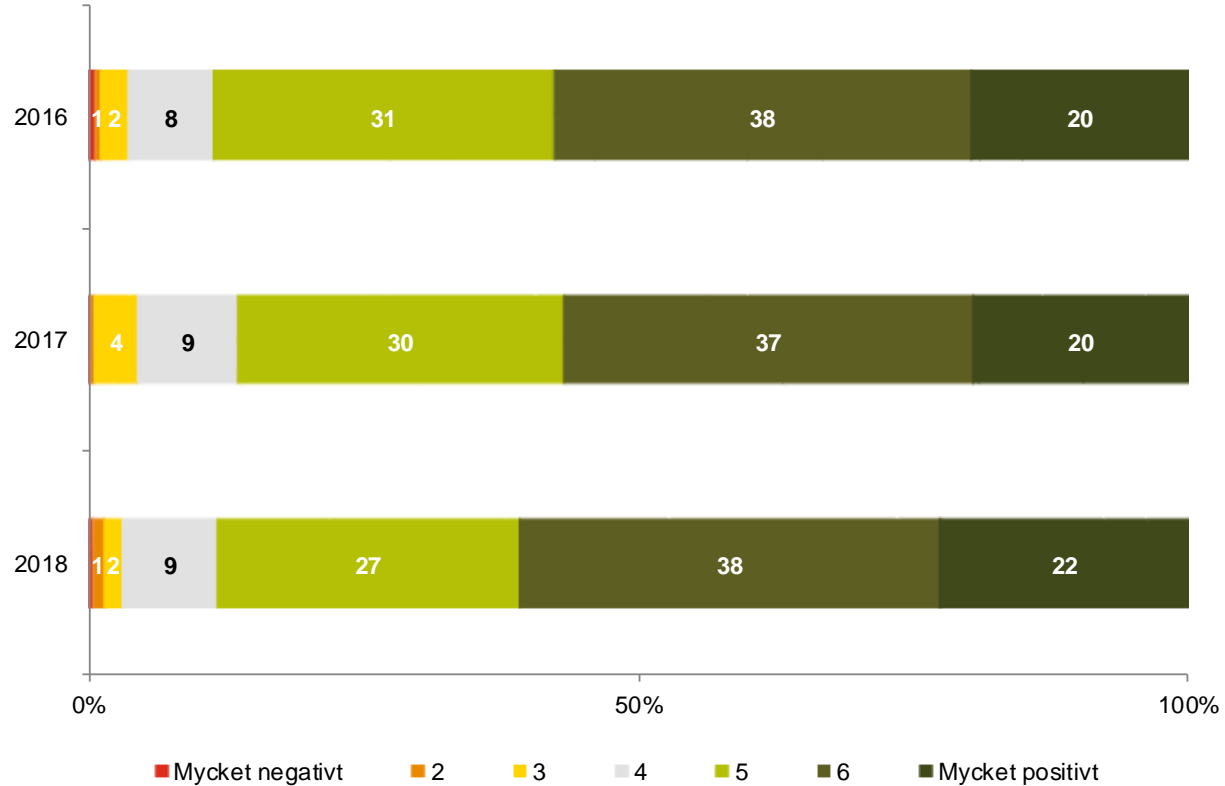
Nettobas:

2016: 19019

2017: 18174

2018: 18620

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna färjeresa?



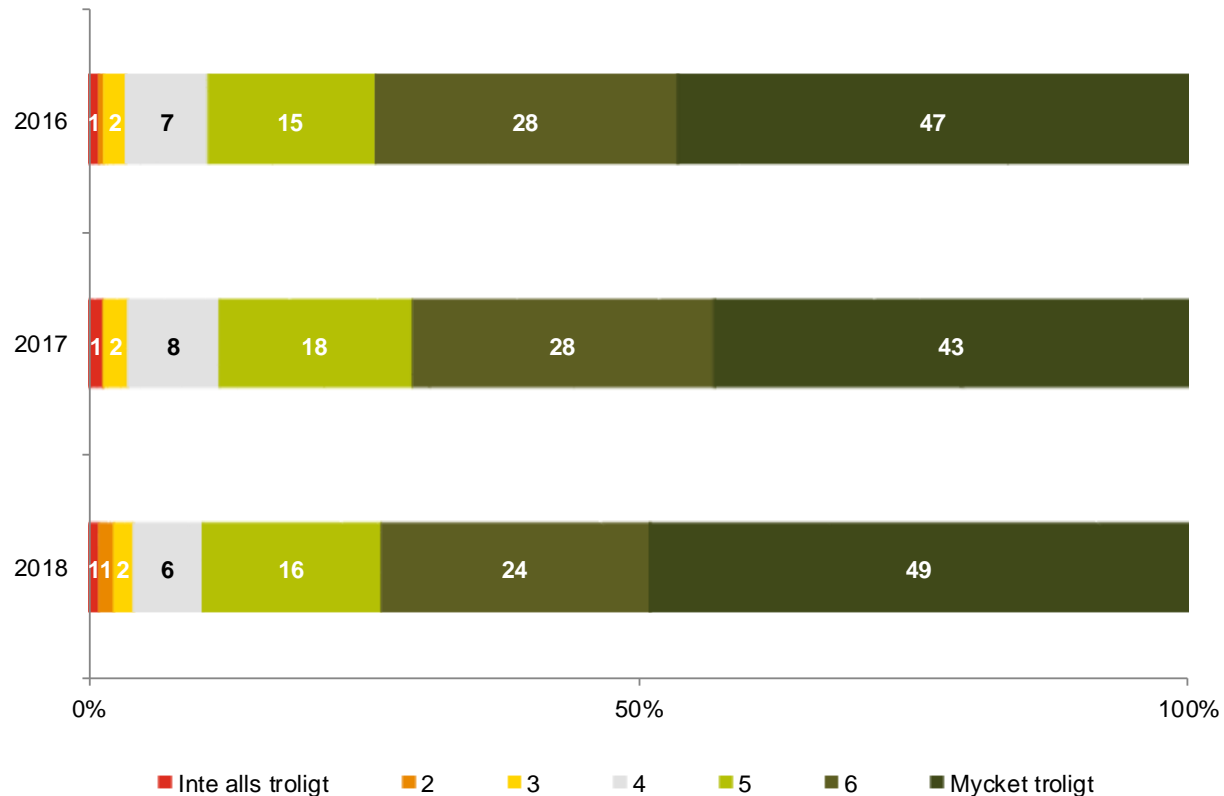
Nettobas:

2016: 27226

2017: 25611

2018: 25269

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



Nettobas:

2016: 26758

2017: 24370

2018: 24022

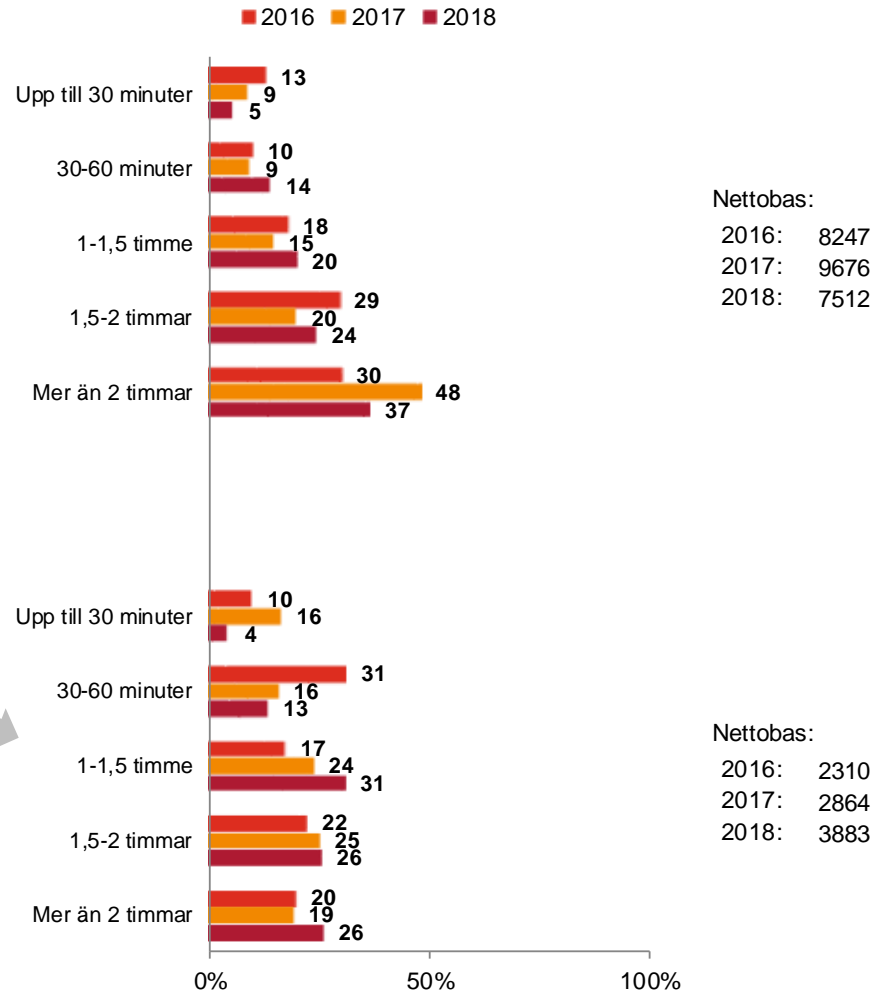
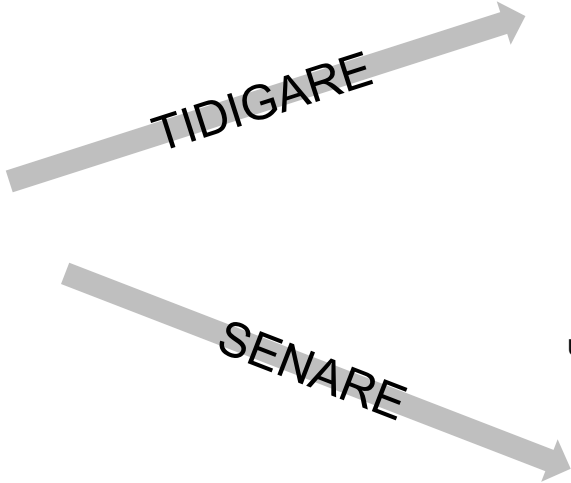


Önskar du att avgångstiden på den resa du nu gör skulle varit en annan?

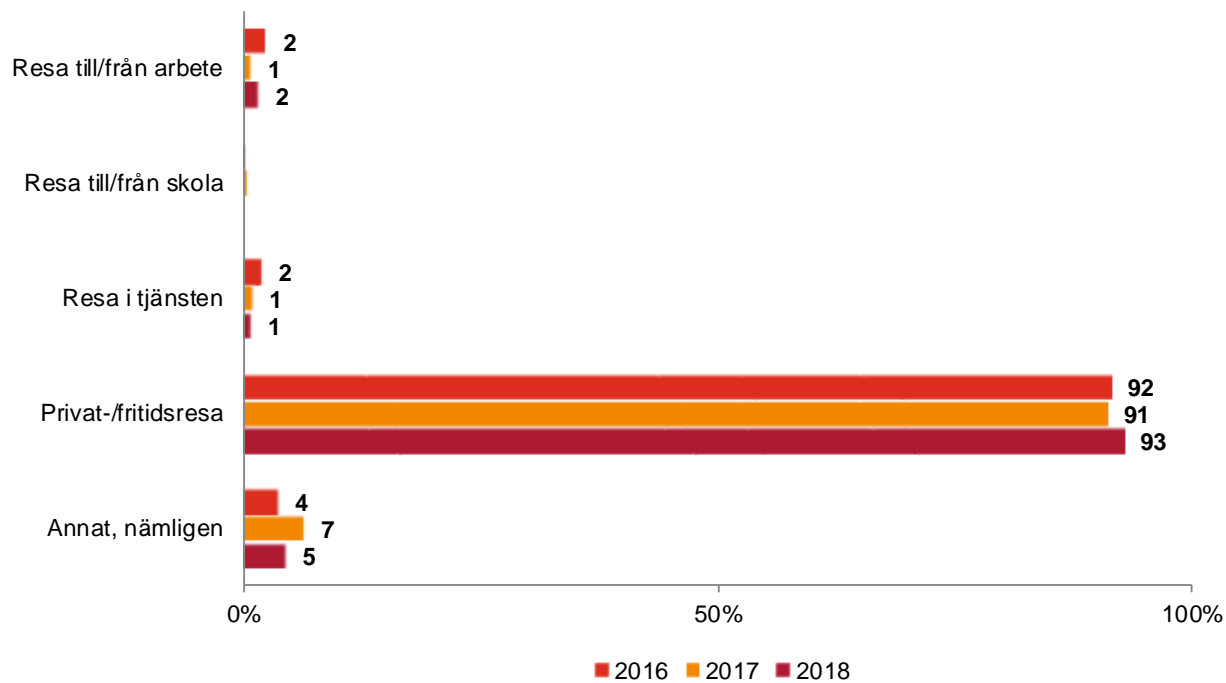
JA

2016: 35%
2017: 46%
2018: 45%

Nettobas:
2016: 27034
2017: 25612
2018: 25333



Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



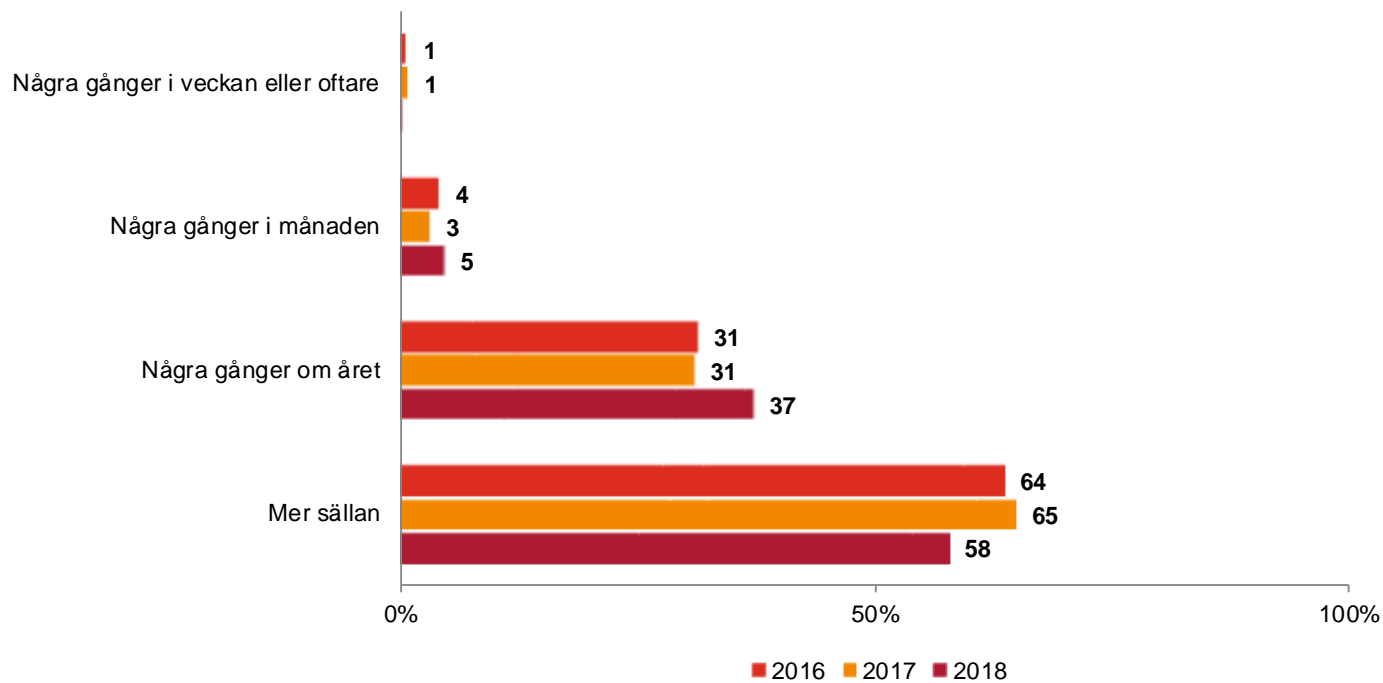
Nettobas:

2016: 27625

2017: 25837

2018: 25529

Hur ofta reser du med den här färjelinjen?



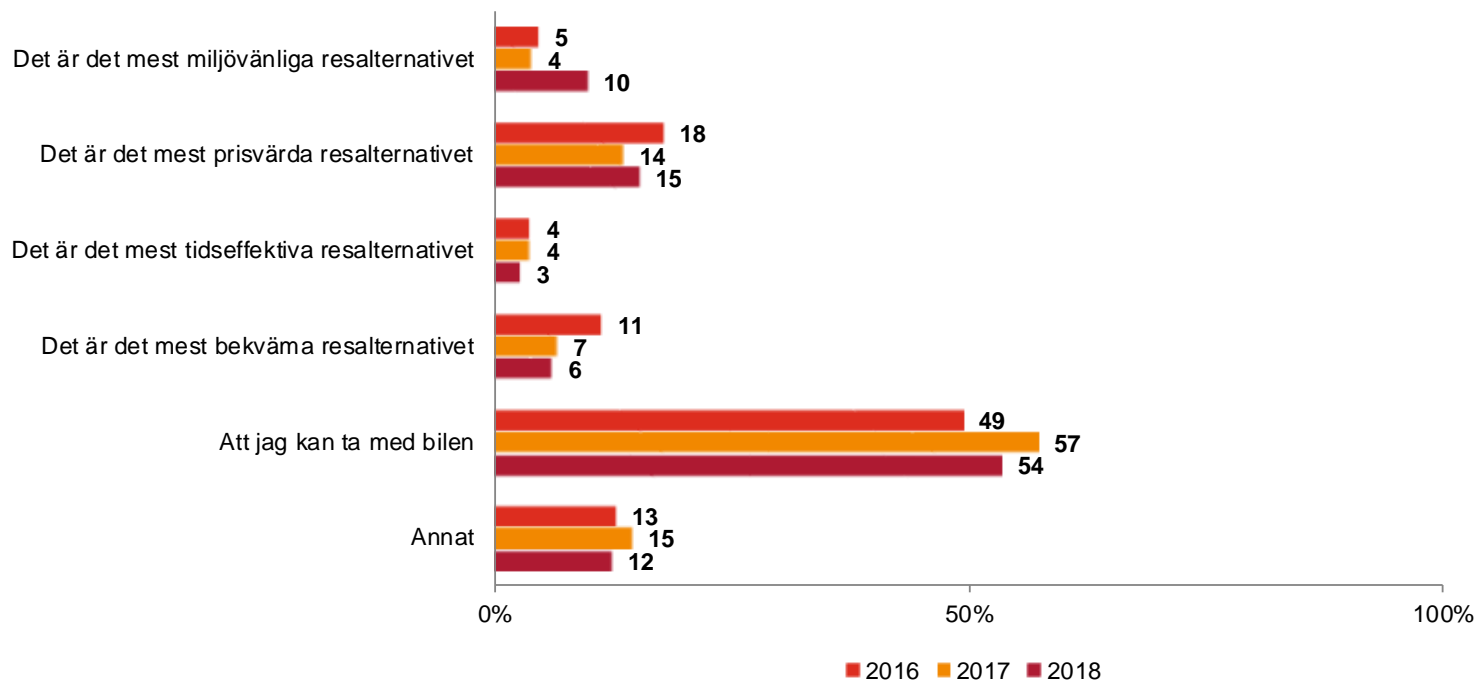
Nettobas:

2016: 27454

2017: 25731

2018: 25545

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



Nettobas:

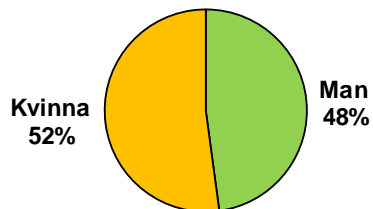
2016: 26849

2017: 25477

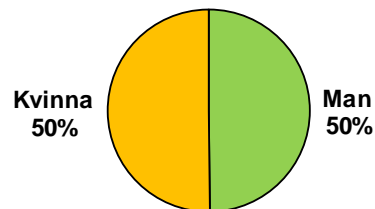
2018: 25011

Resenärernas kön och ålder

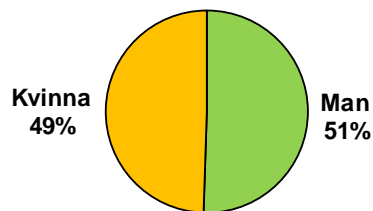
2016:



2017:



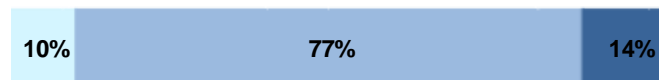
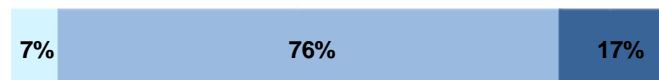
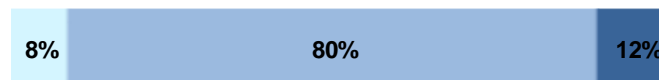
2018:



Nettobas:

2016: 27469
2017: 25733
2018: 25349

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

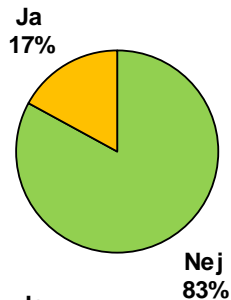


Nettobas:

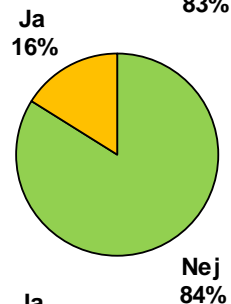
2016: 27381
2017: 25670
2018: 25186

Är du folkbokförd på Gotland?

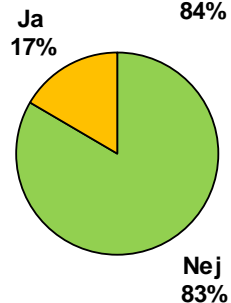
2016:



2017:



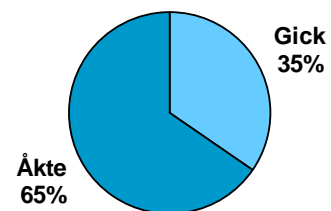
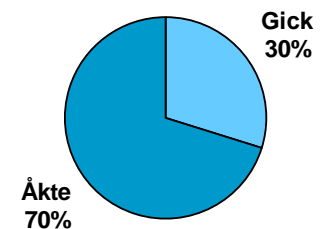
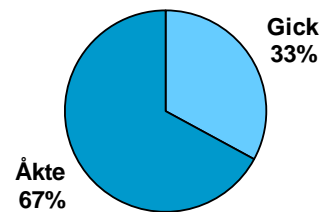
2018:



Nettobas:

2016:	27361
2017:	25833
2018:	25571

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



Nettobas:

2016:	27737
2017:	25999
2018:	25693