

# Trafikverket NKI Kundavtal

T40-S Stockholm-Luleå

April 2023

Origo Group

# Innehåll

Bakgrund och syfte

Metodbeskrivning

Klassificering av indexnivåer

Prioriteringsmatris

Resultat

# 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.

2023 års kundundersökning har genomförts på totalt 27 linjer, vilka fördelade sig enligt följande:  
10 buss-, 7 flyg-, 8 dagtåg-, 2 nattågslinjer.

# Metodbeskrivning

Fältarbetet för Trafikverkets kundundersökning 2023 genomfördes i april.

Sträckan Stockholm-Luleå

mättes på helger samt vardagar i båda riktningarna.

Antal mätta turer på sträckan:	6 st
Antal utdelade enkäter:	437 st
Antal insamlade enkäter:	358 st
Svarsfrekvens:	81,9 %
Bortfall:	18,1 %

Resultaten har viktats mot antalet avgångar 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:

- 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

# Prioriteringsmatris

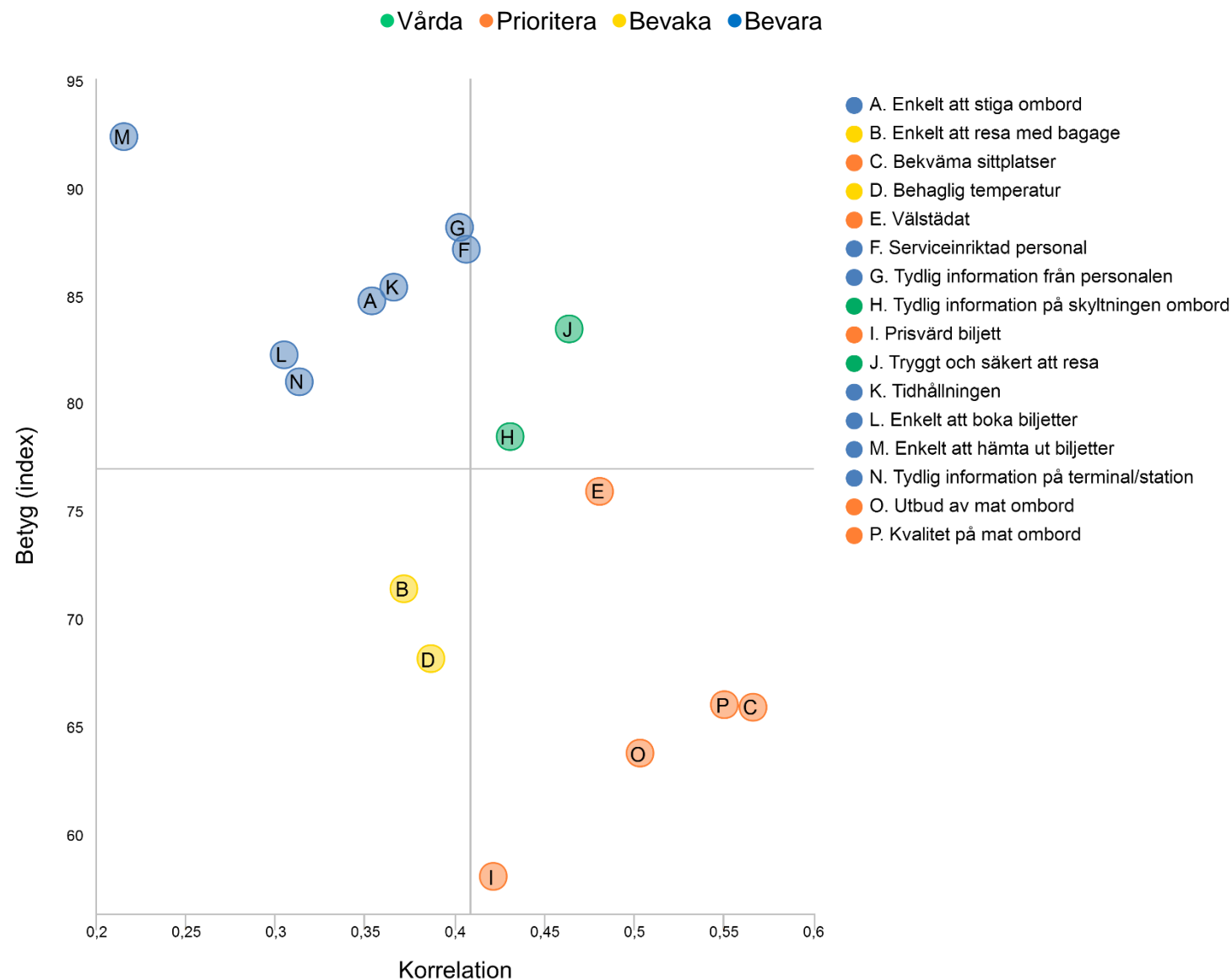
I prioriteringsmatrisen visas vilka faktorer som man vid ett förbättringsarbete får bäst utväxling av att prioritera i nuläget. Faktorerna delas in i fyra fält:

**Vårda:** Faktorer inom grönt fält har starkt samband med helhetsintrycket och det relativt högre resultatet gör att dessa har en positiv inverkan på helhetsattityden. Detta är områden där det bör säkerställas att det goda resultatet upprätthålls.

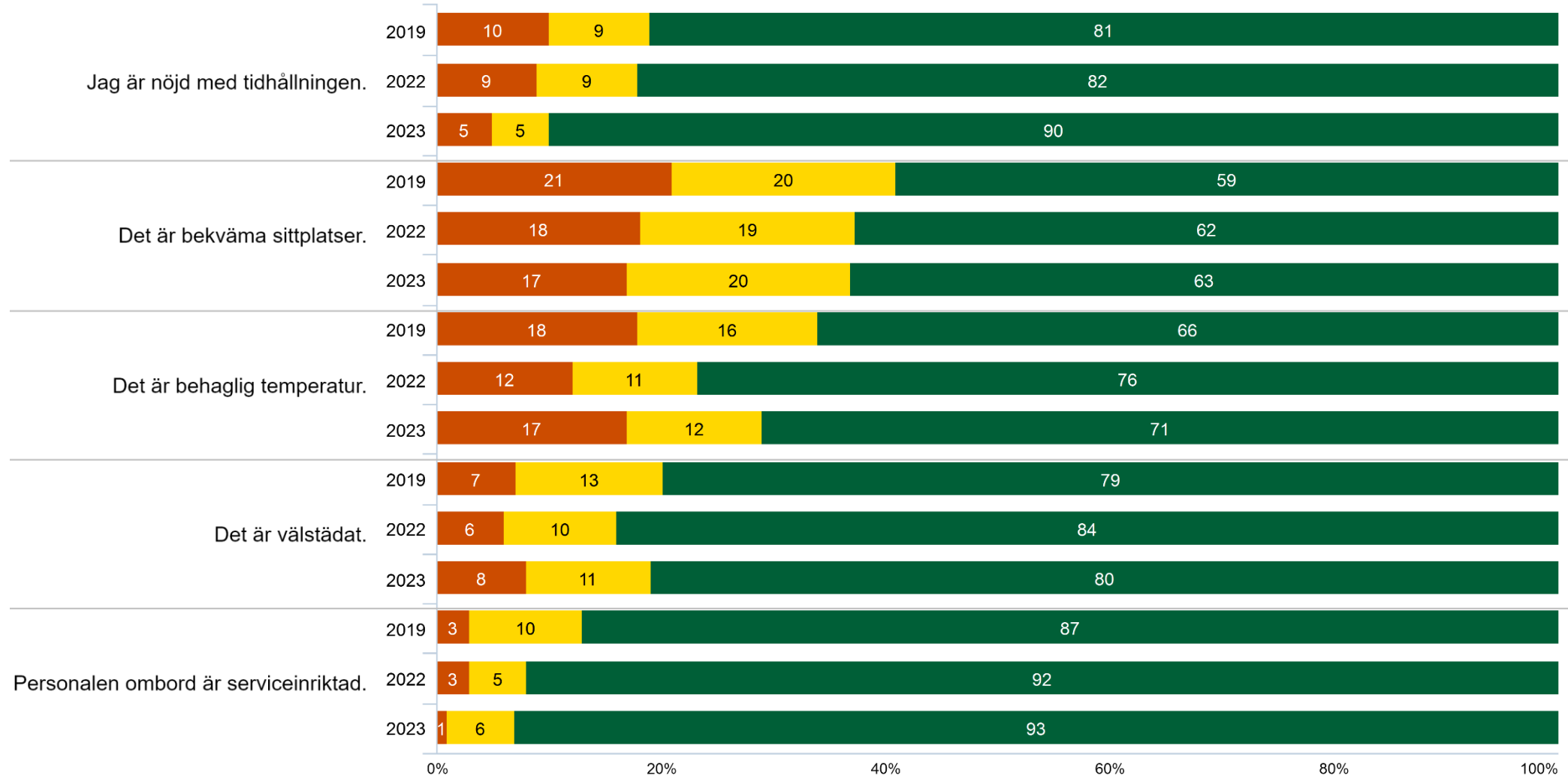
**Prioritera:** Faktorer inom rött fält har starkt samband med helhetsintrycket, men det relativt lägre resultatet gör att dessa har en negativ inverkan på helhetsattityden. De definieras därför som förbättringsområden.

**Bevaka:** Faktorer inom gult fält har svagt samband med helhetsintrycket, 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".

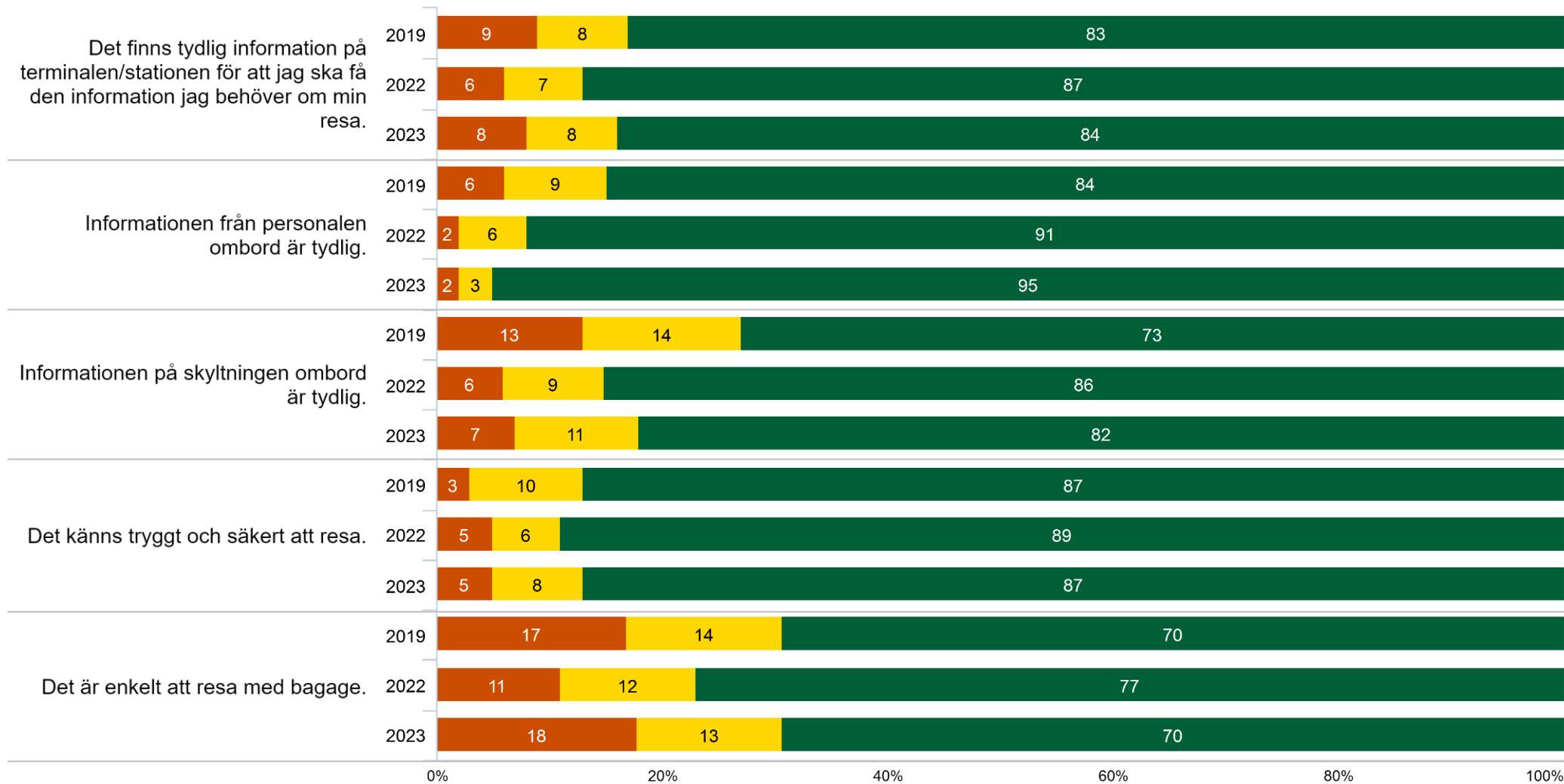
**Bevara:** Faktorer inom blått fält har svagt samband med helhetsintrycket och relativt högre resultat. Här krävs inga direkta åtgärder men det är viktigt att övervaka dessa eftersom en försämring kan öka betydelsen – kan vara hygienfaktorer.

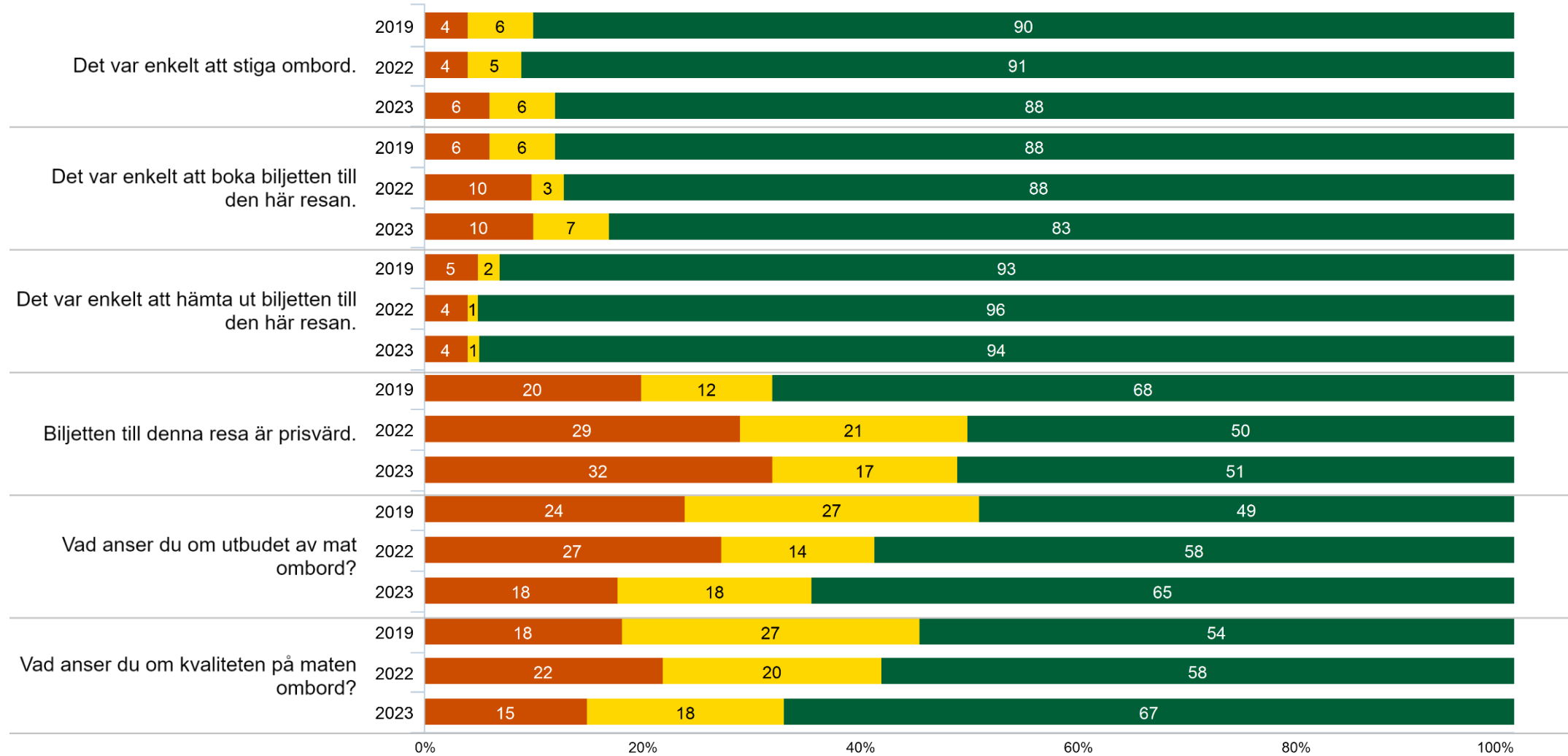


# Resultat

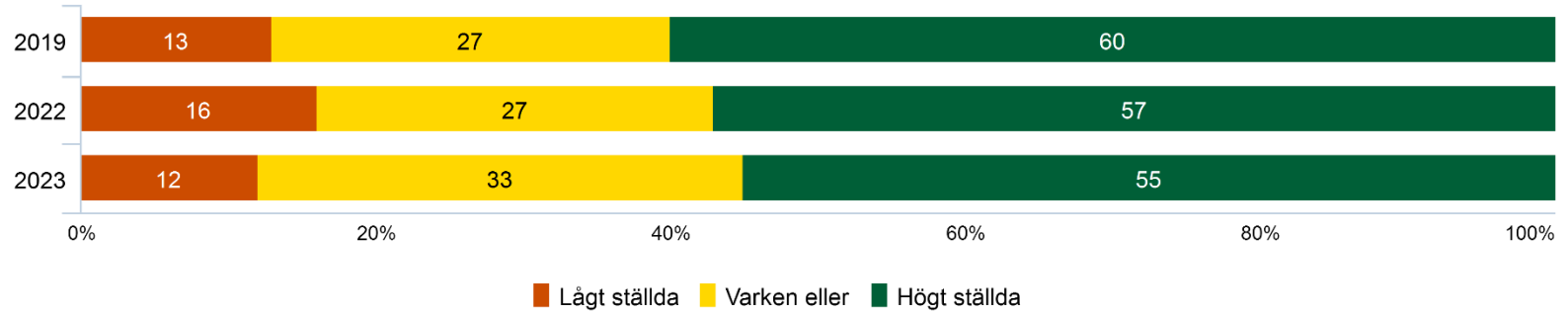




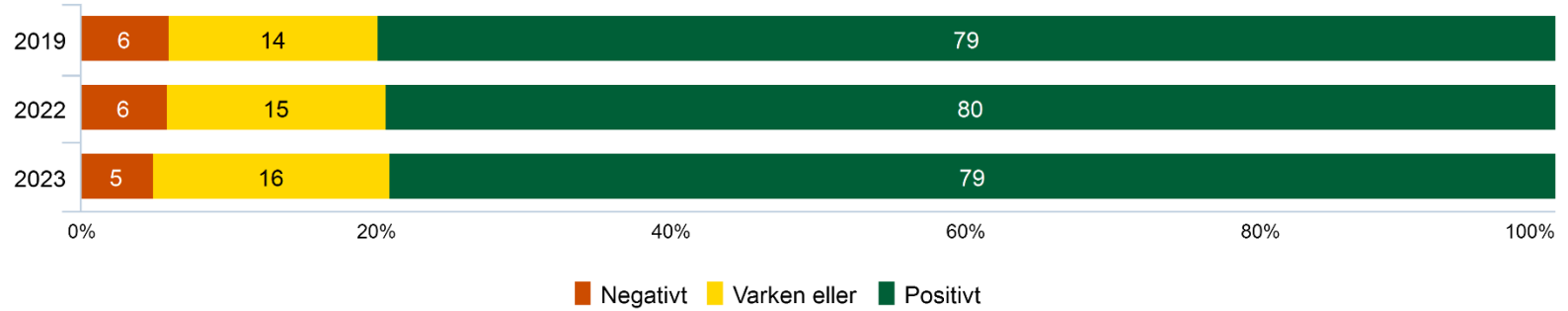




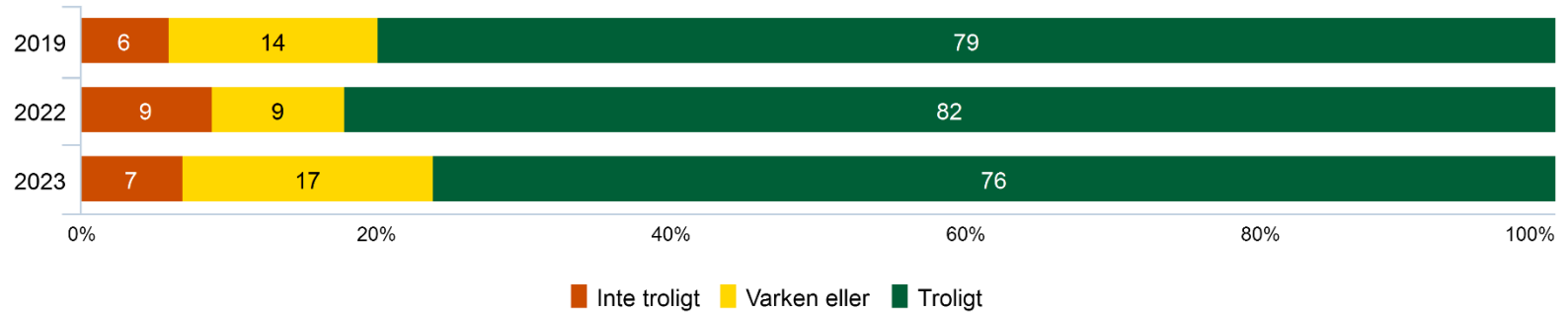
Förväntningar på resan



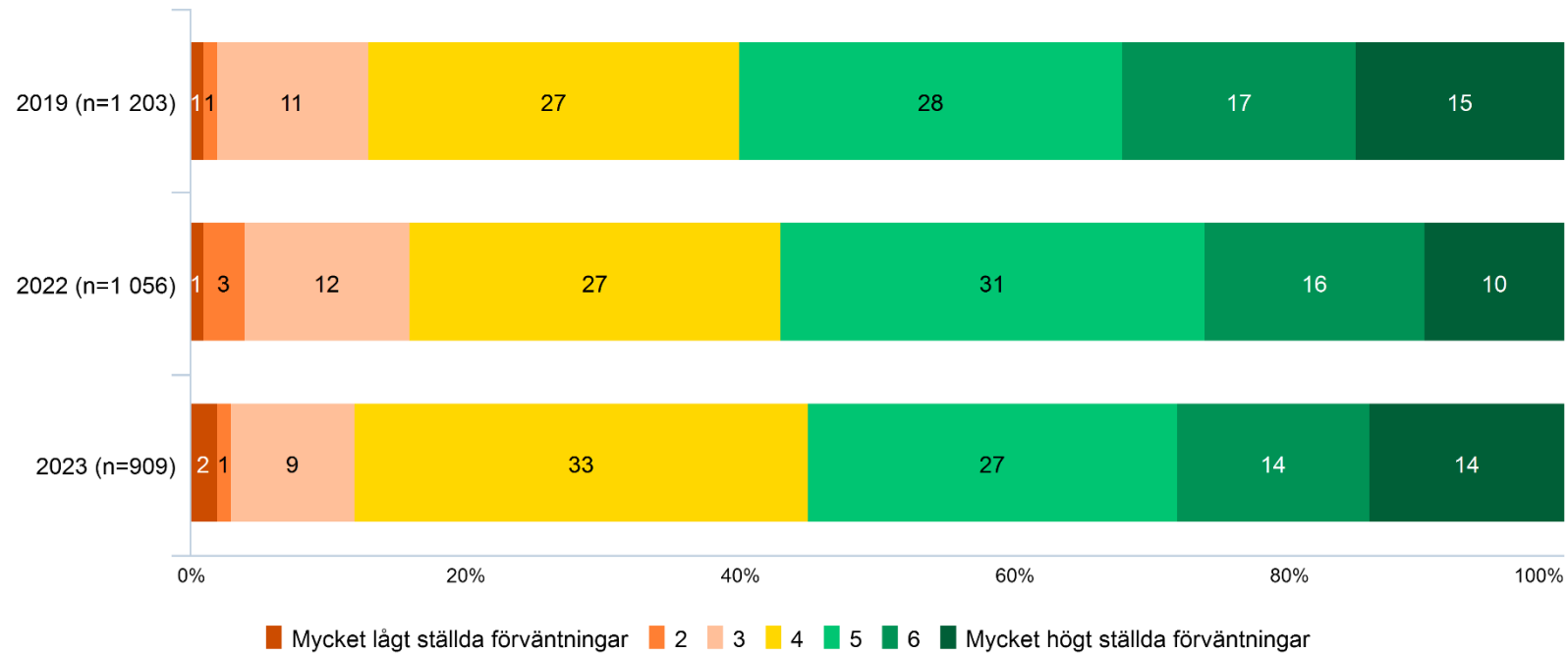
Totalt helhetsintryck av resan.



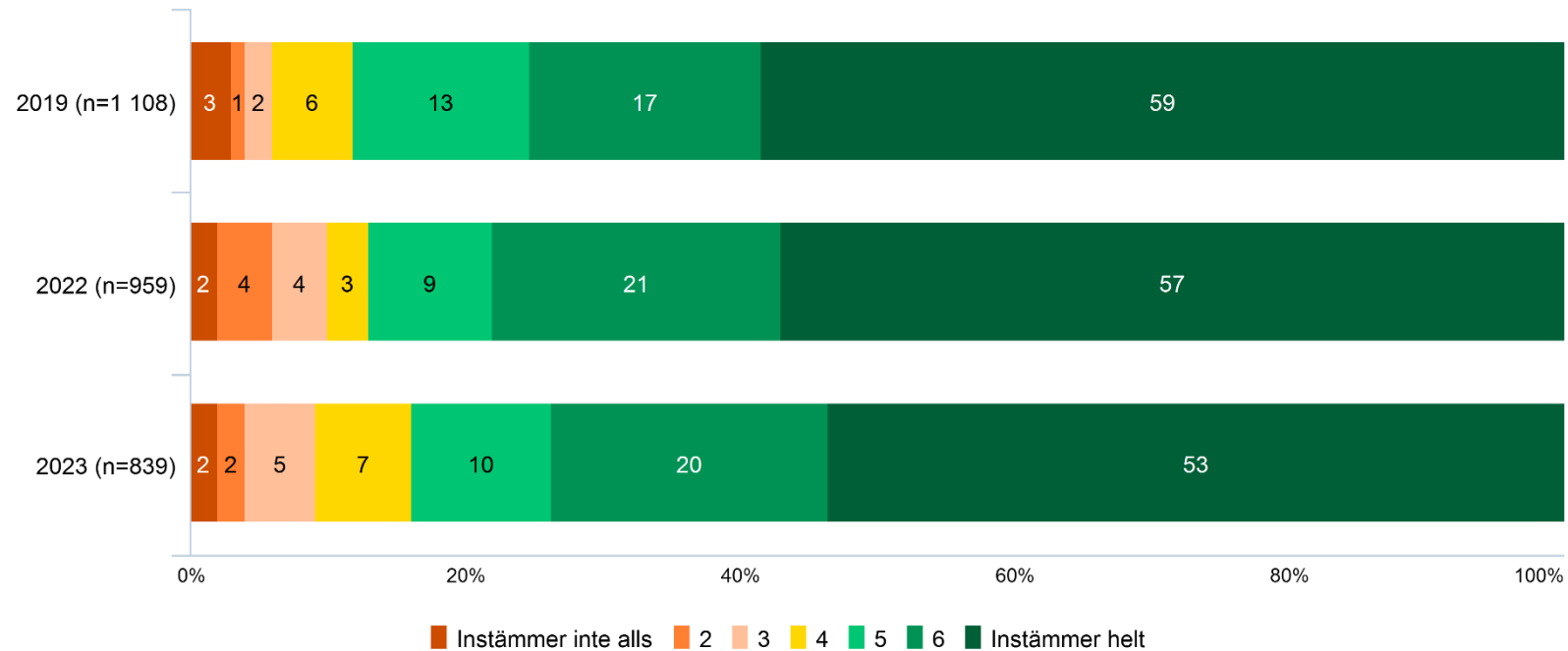
Rekommendera andra att resa med linjen.



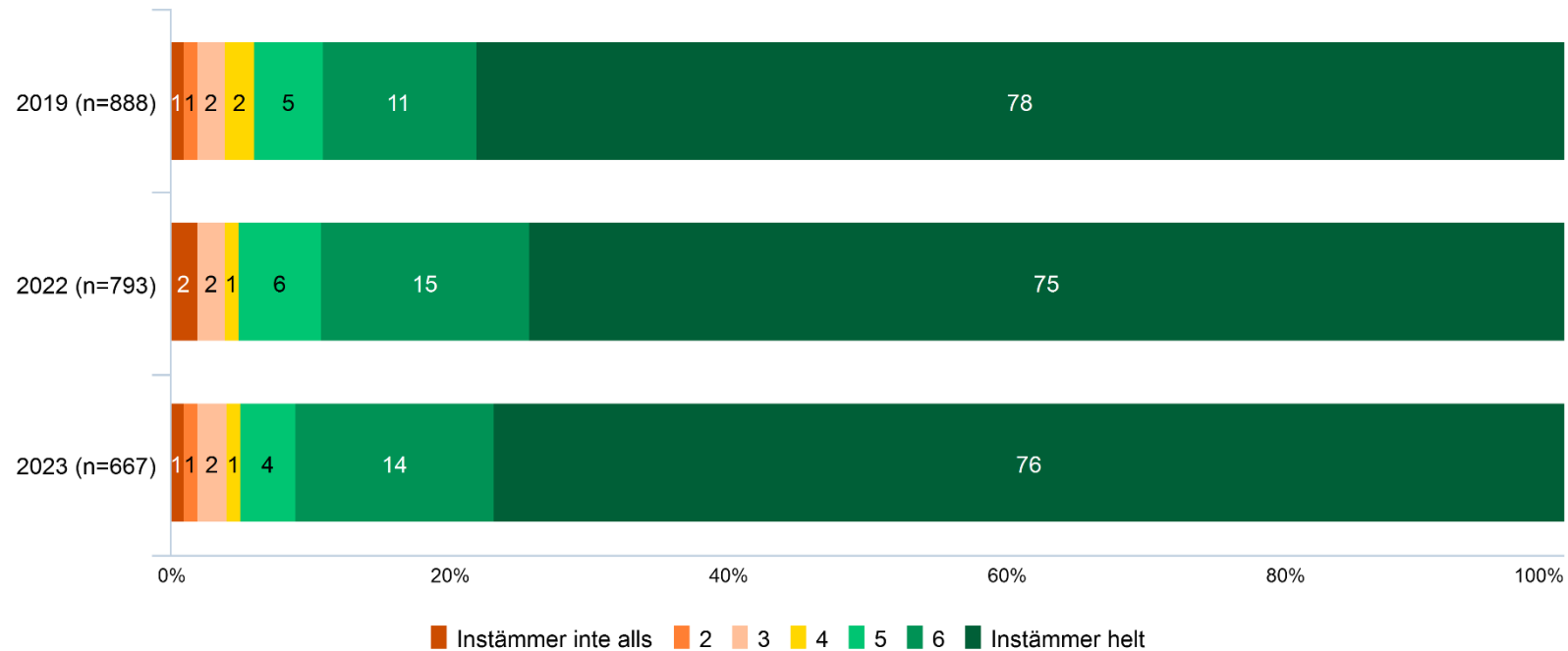
# Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



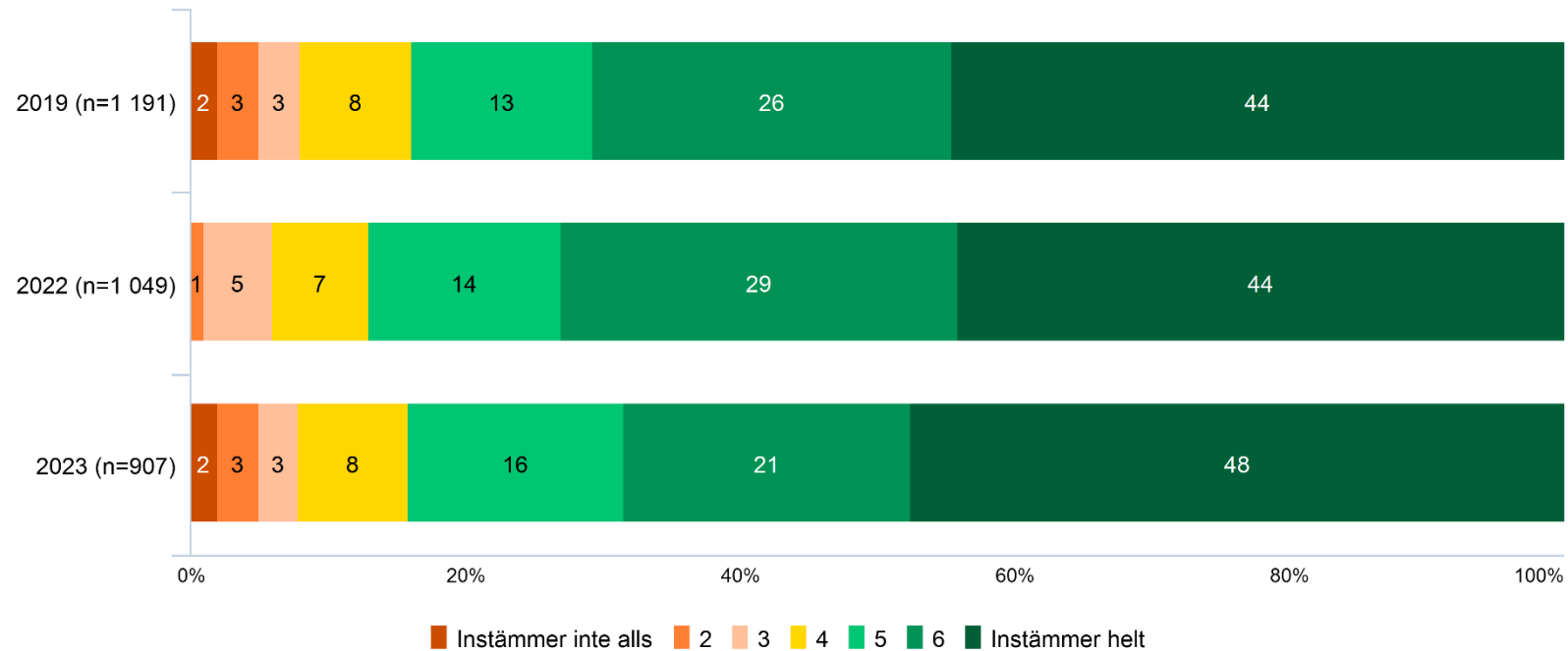
# Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



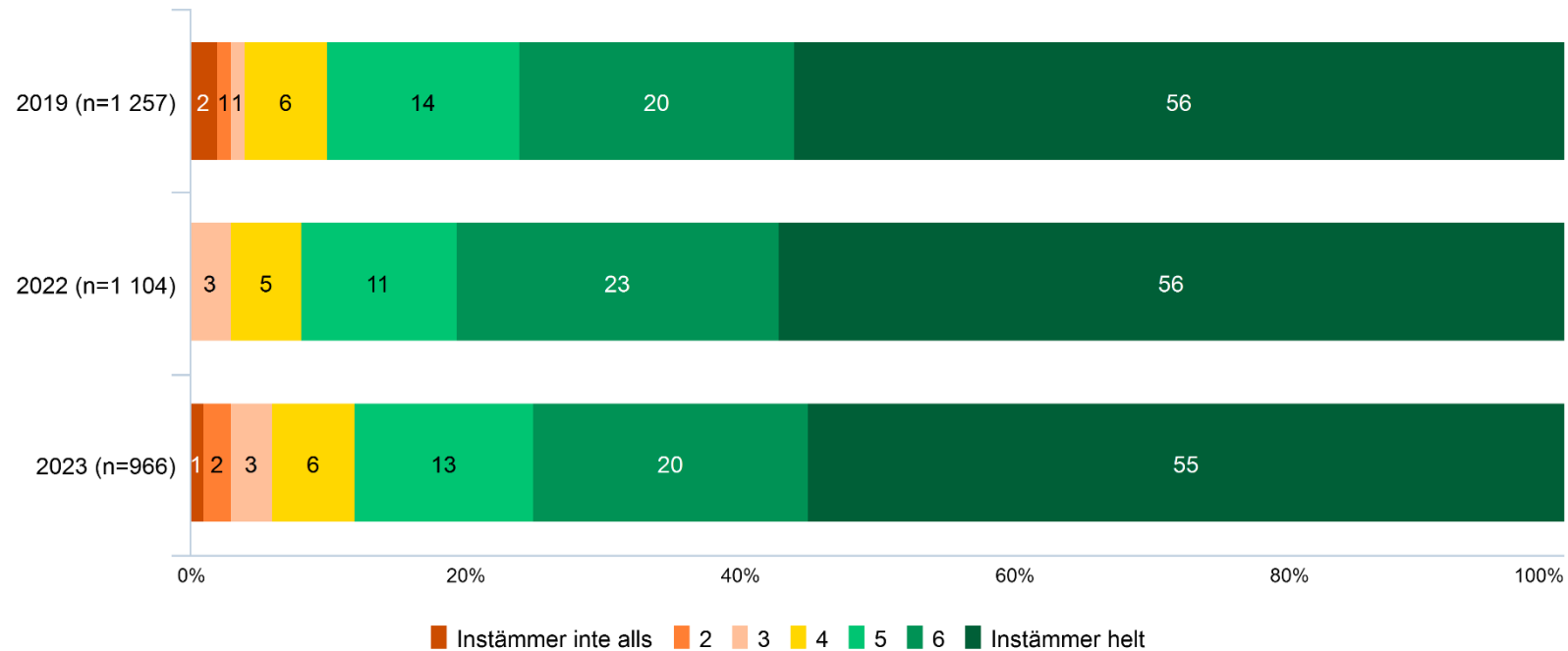
# Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



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

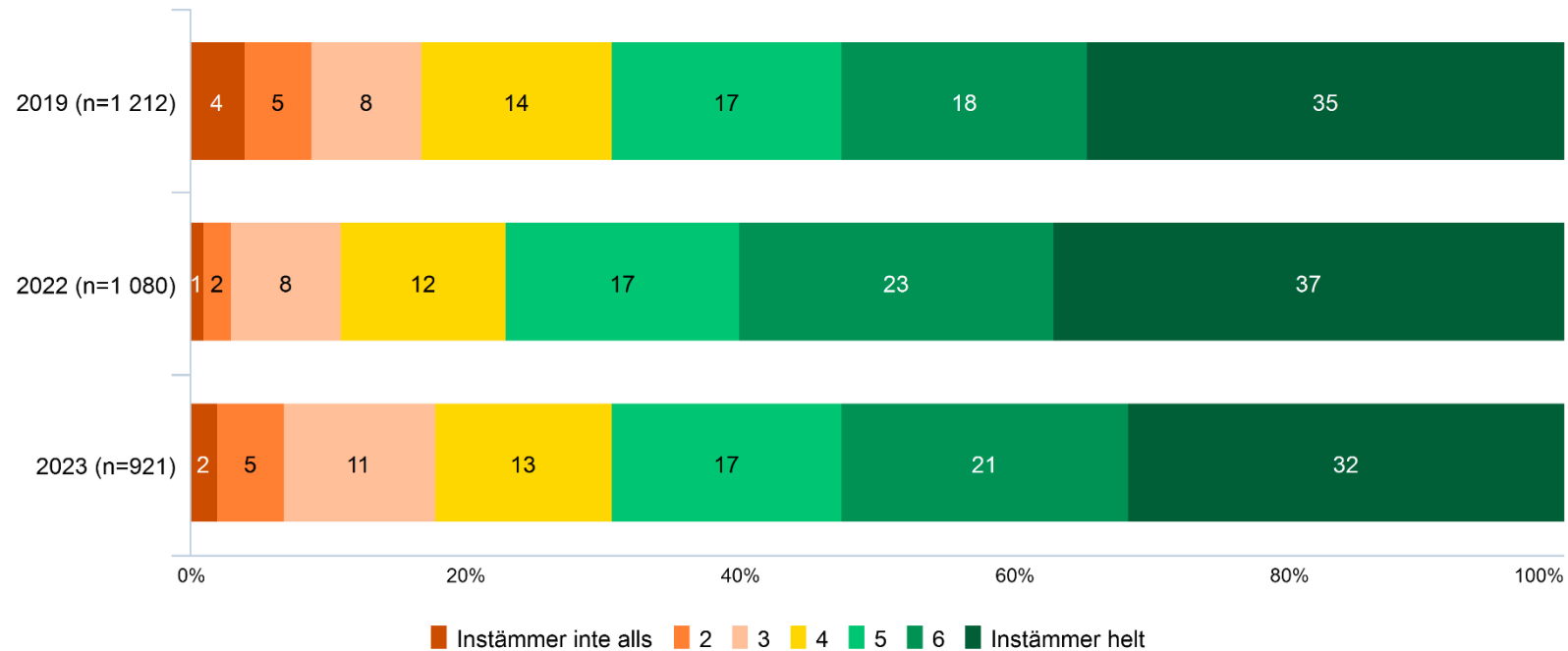


# Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.

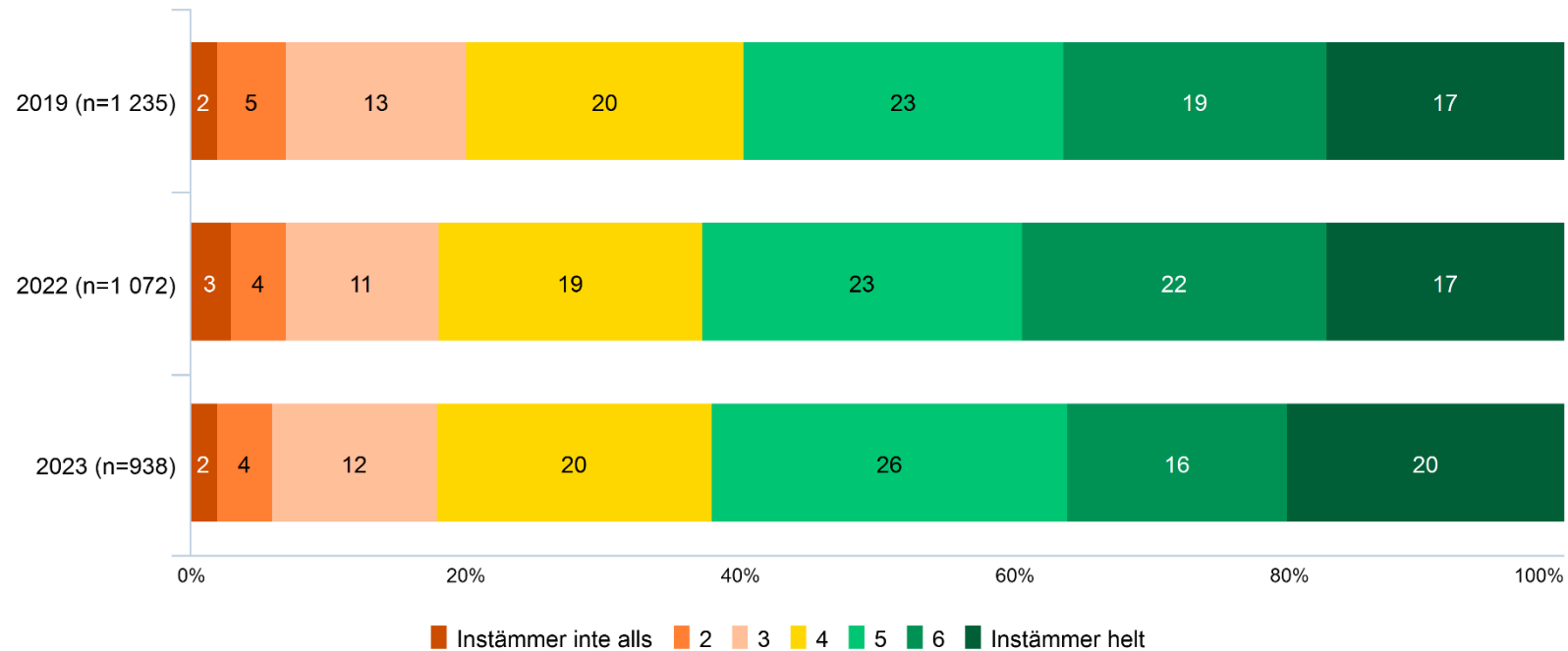




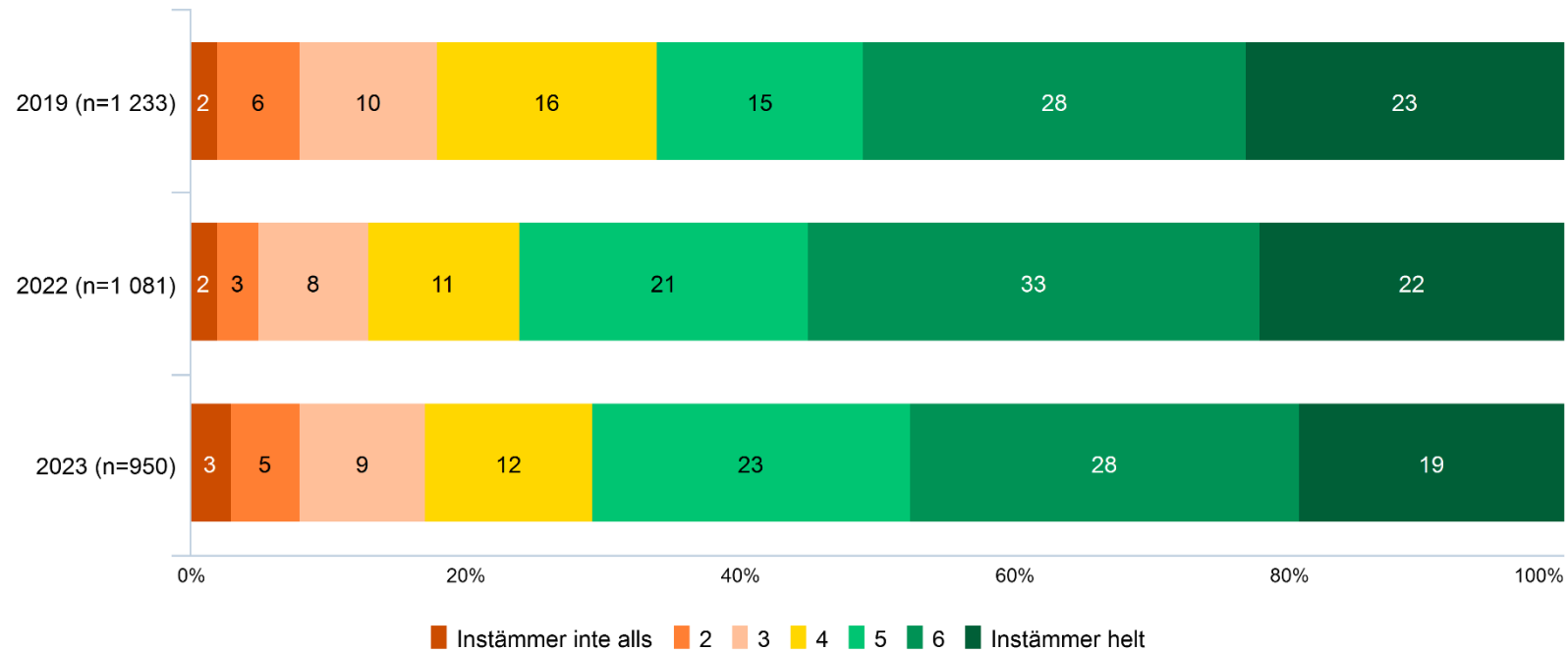
# Det är enkelt att resa med bagage på det här tåget.



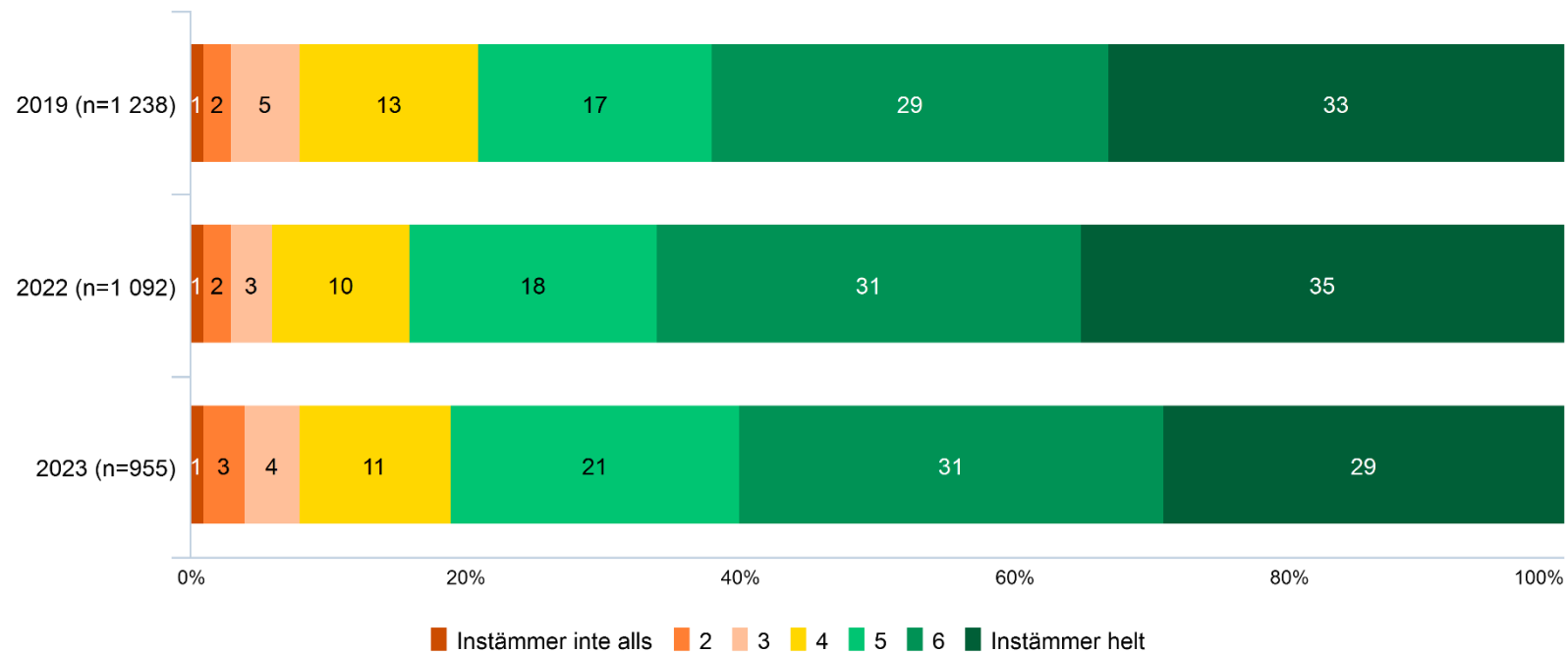
# Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



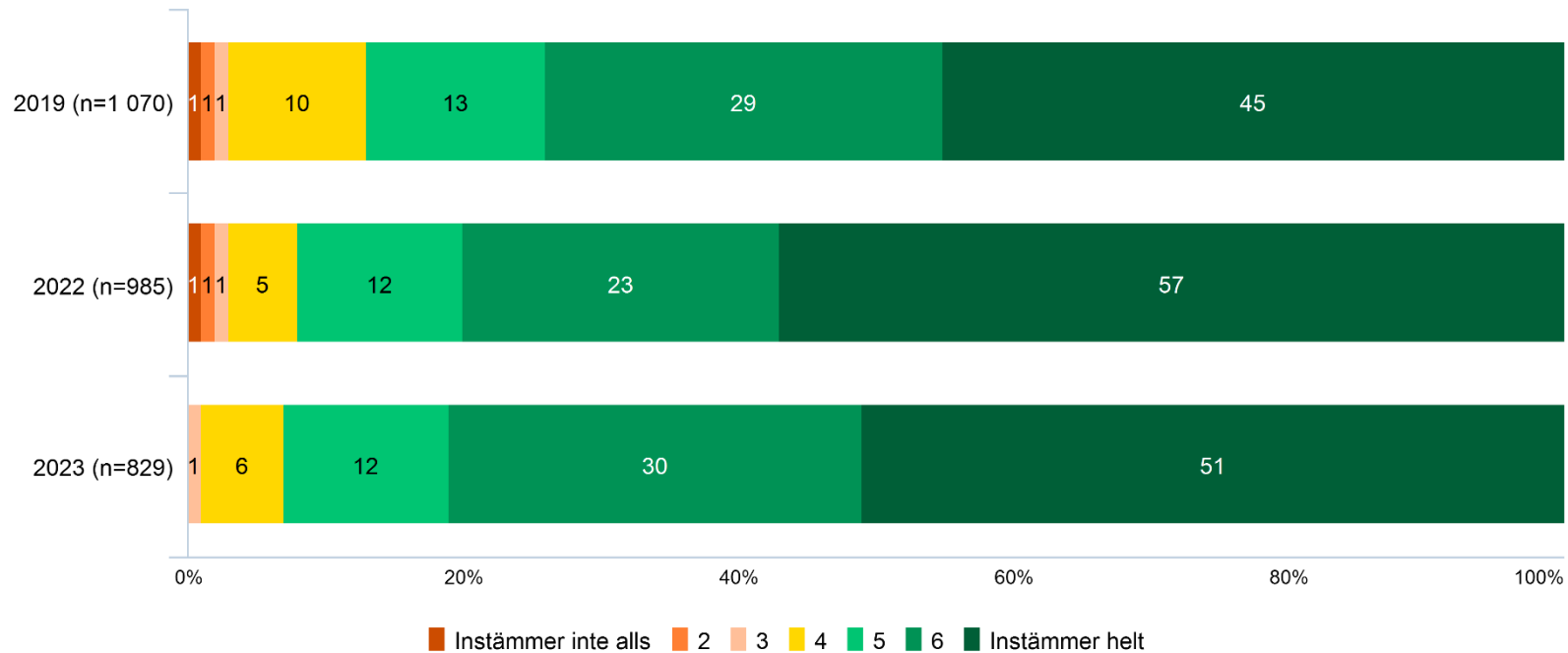
# Det är behaglig temperatur i vagnen.



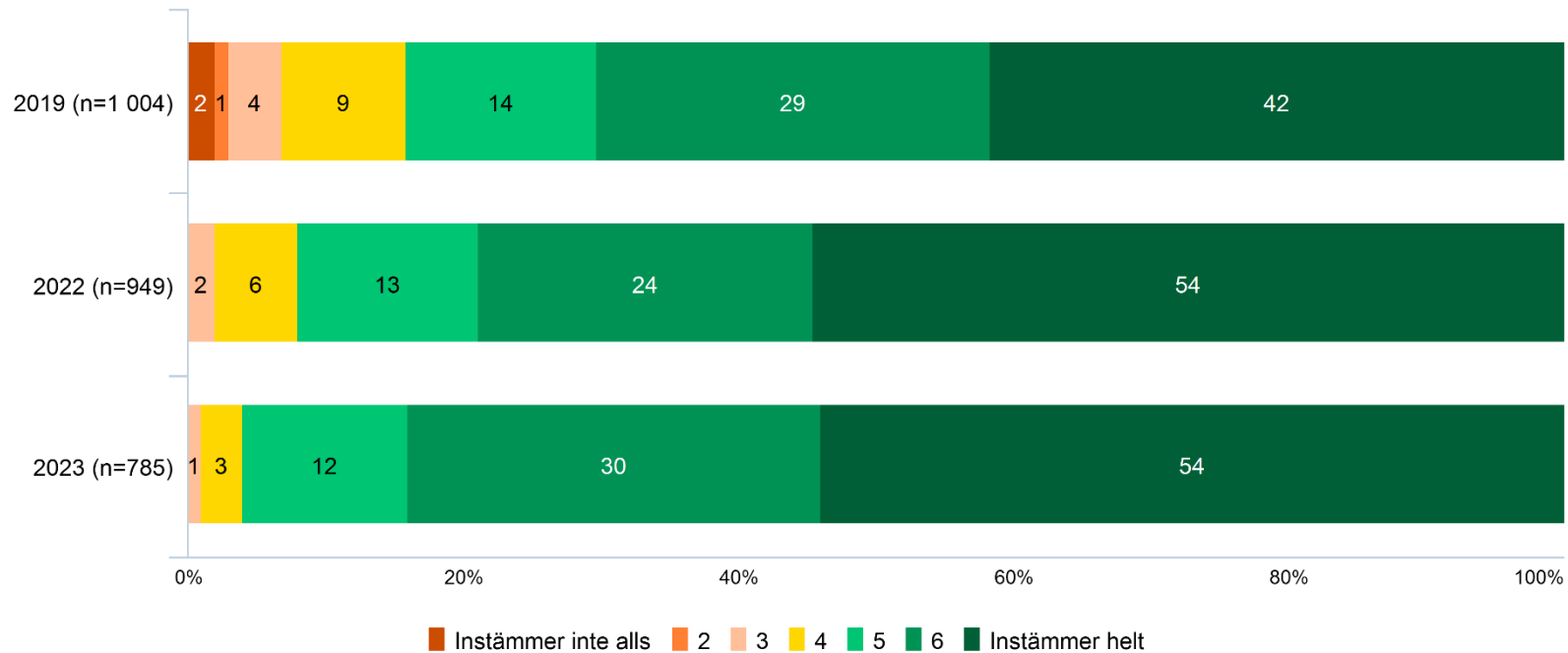
# Det är välstädat i vagnen.



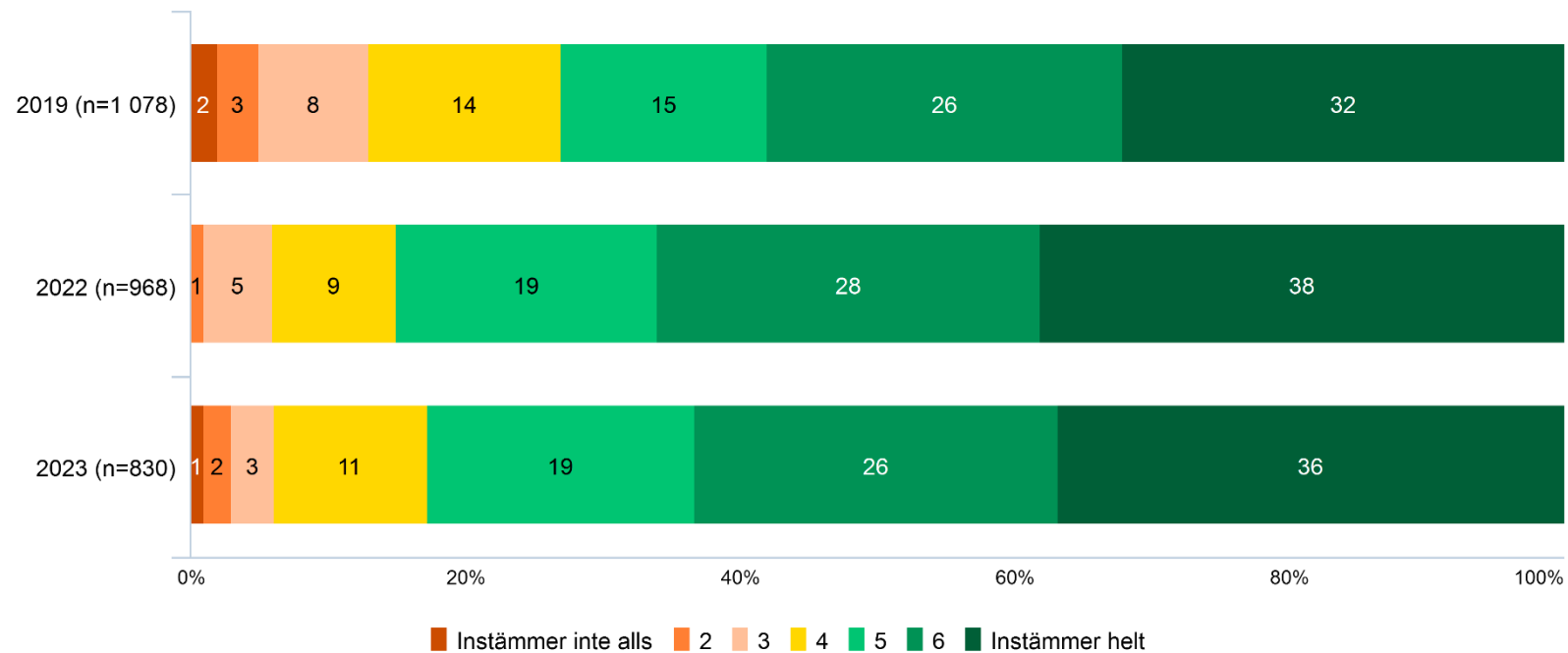
# Personalen ombord är serviceinriktad.



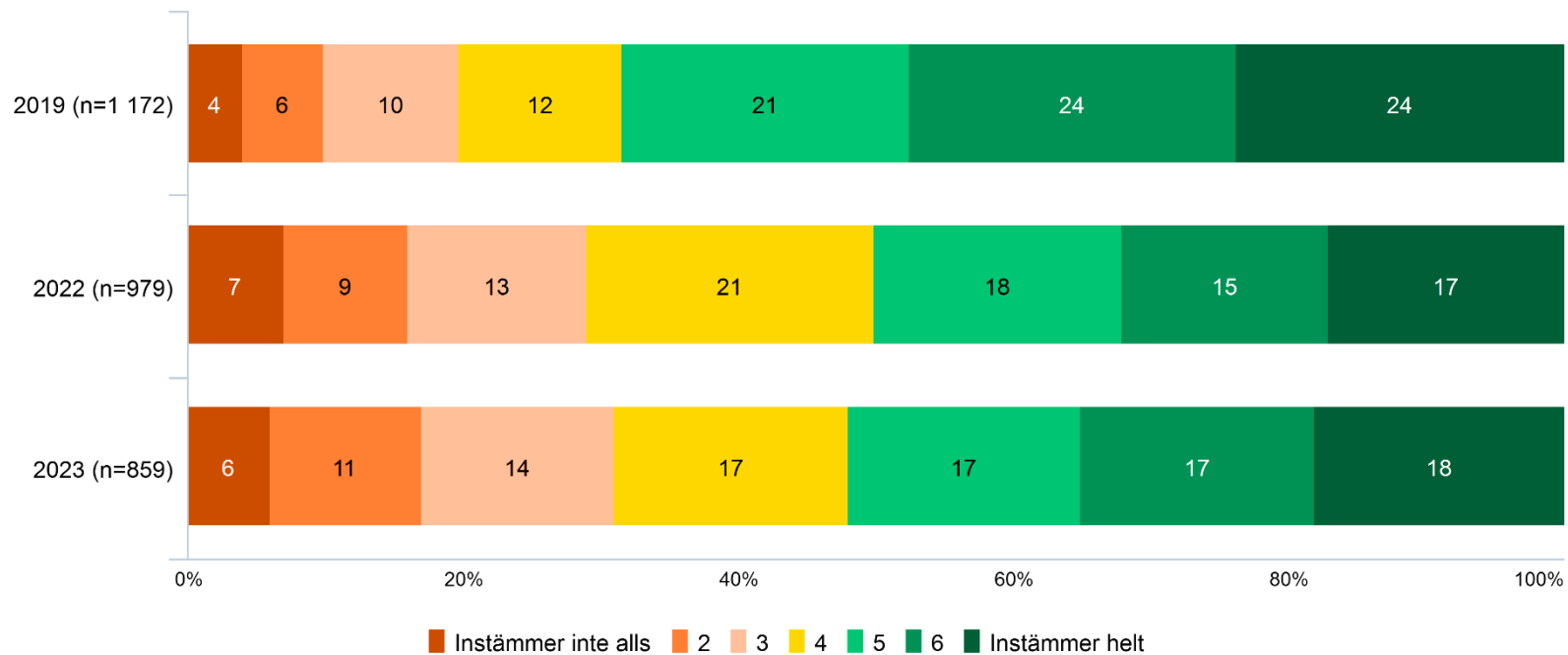
# Informationen från personalen ombord är tydlig.



# Informationen på skyltningen ombord är tydlig.

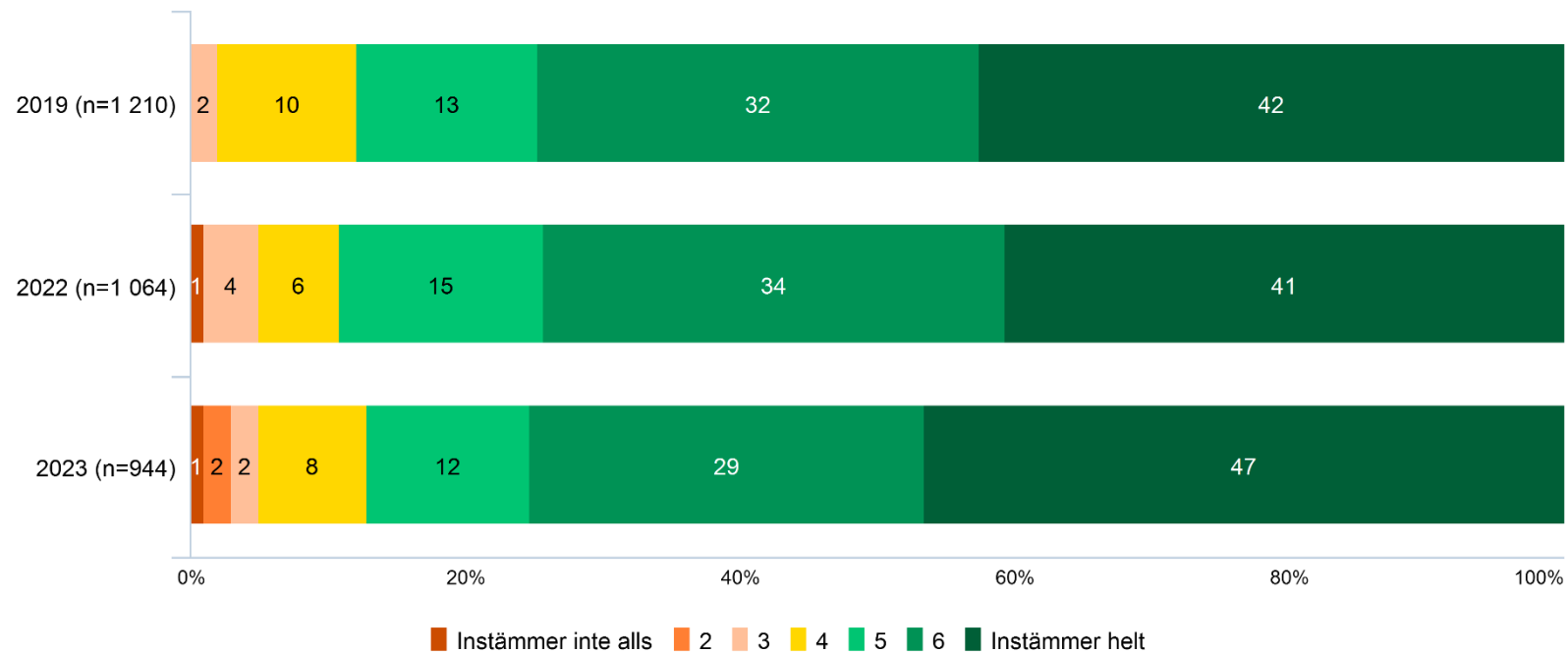


# Biljetten till denna resa är prisvärd.

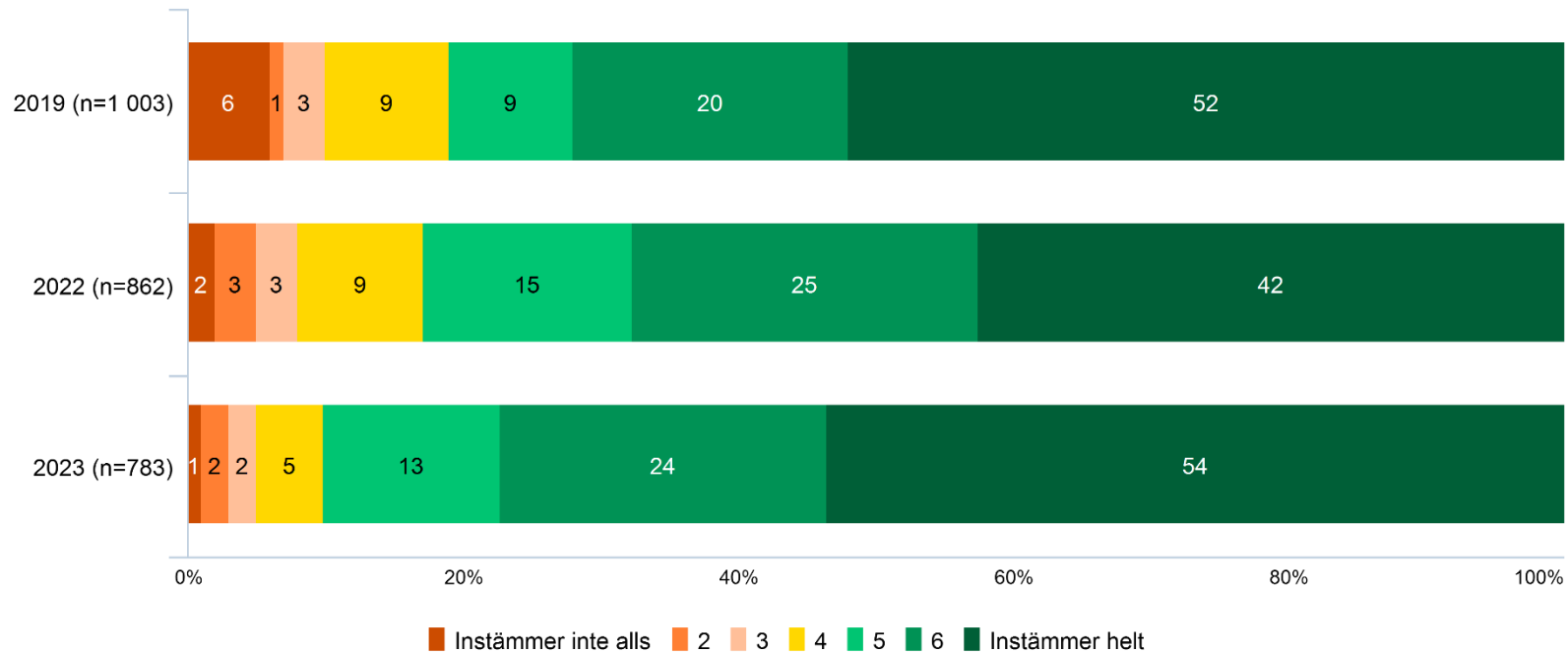




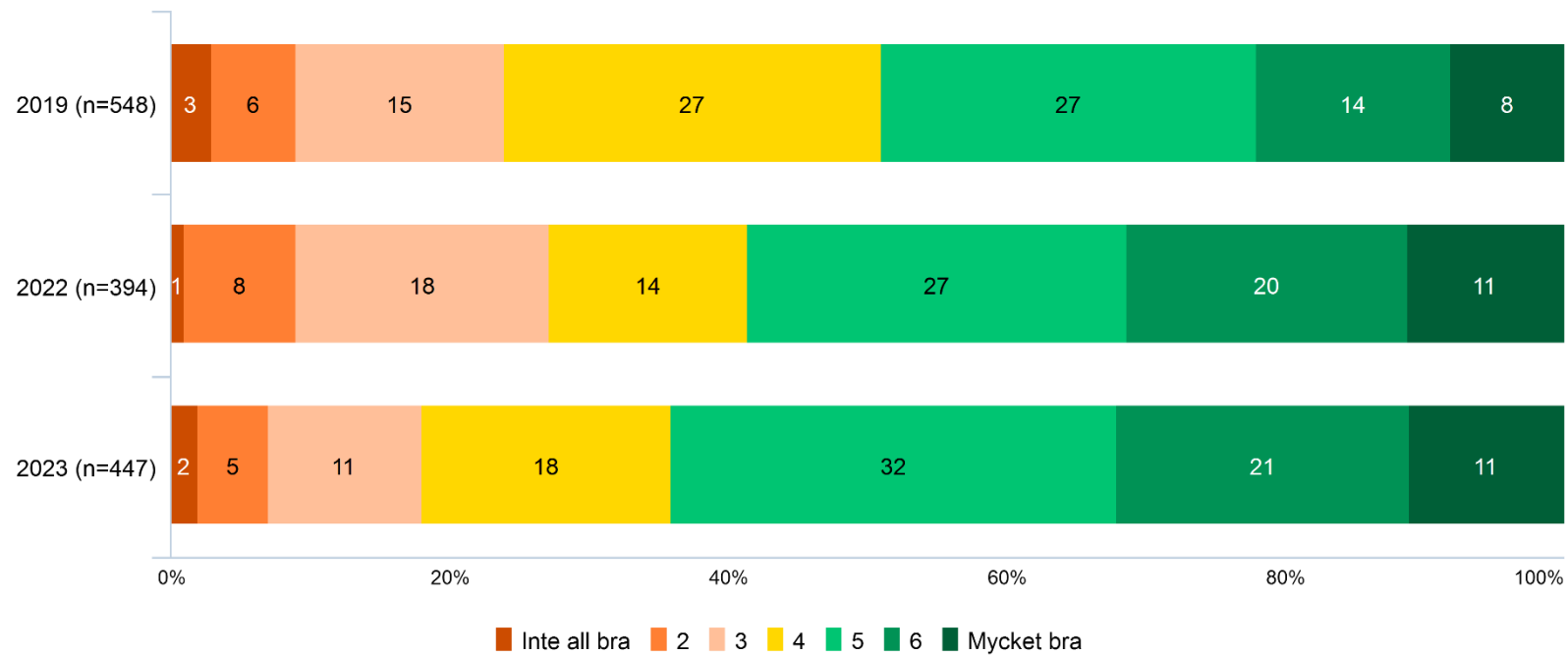
# Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



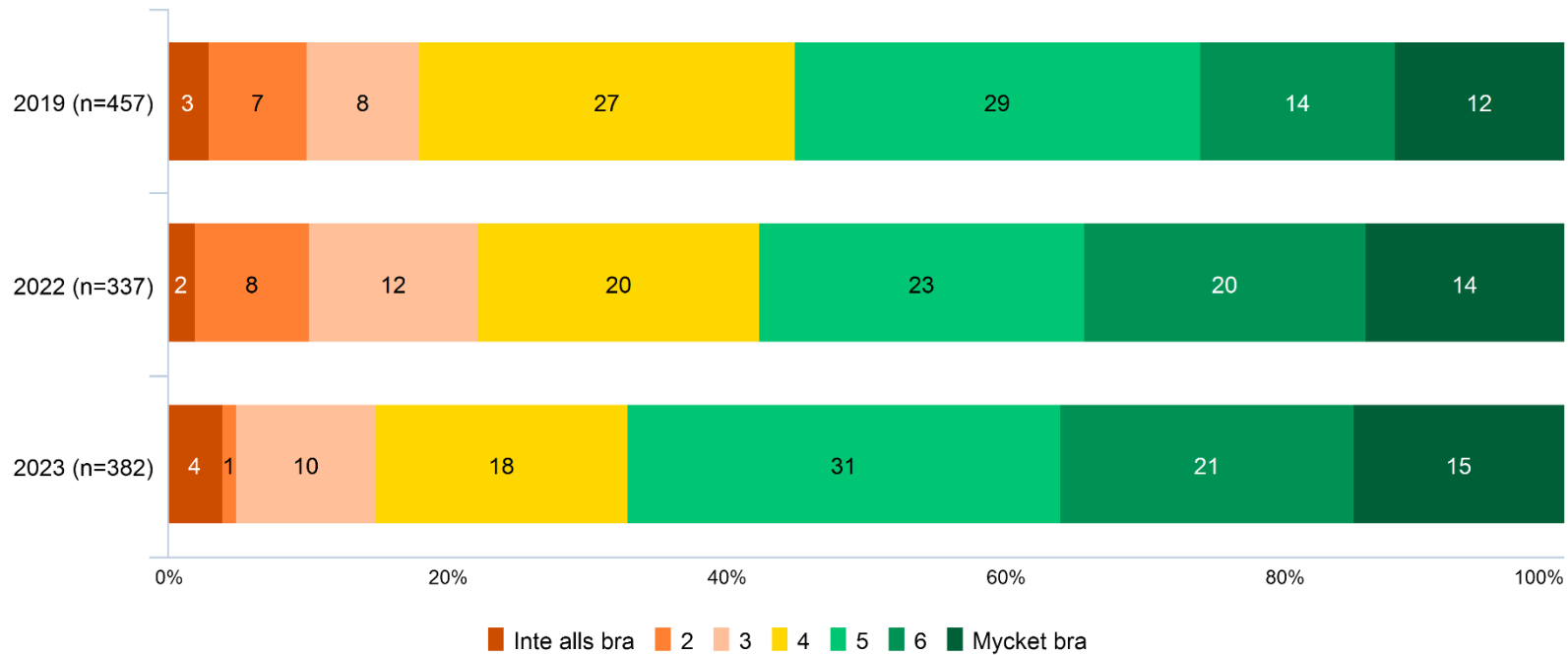
# Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



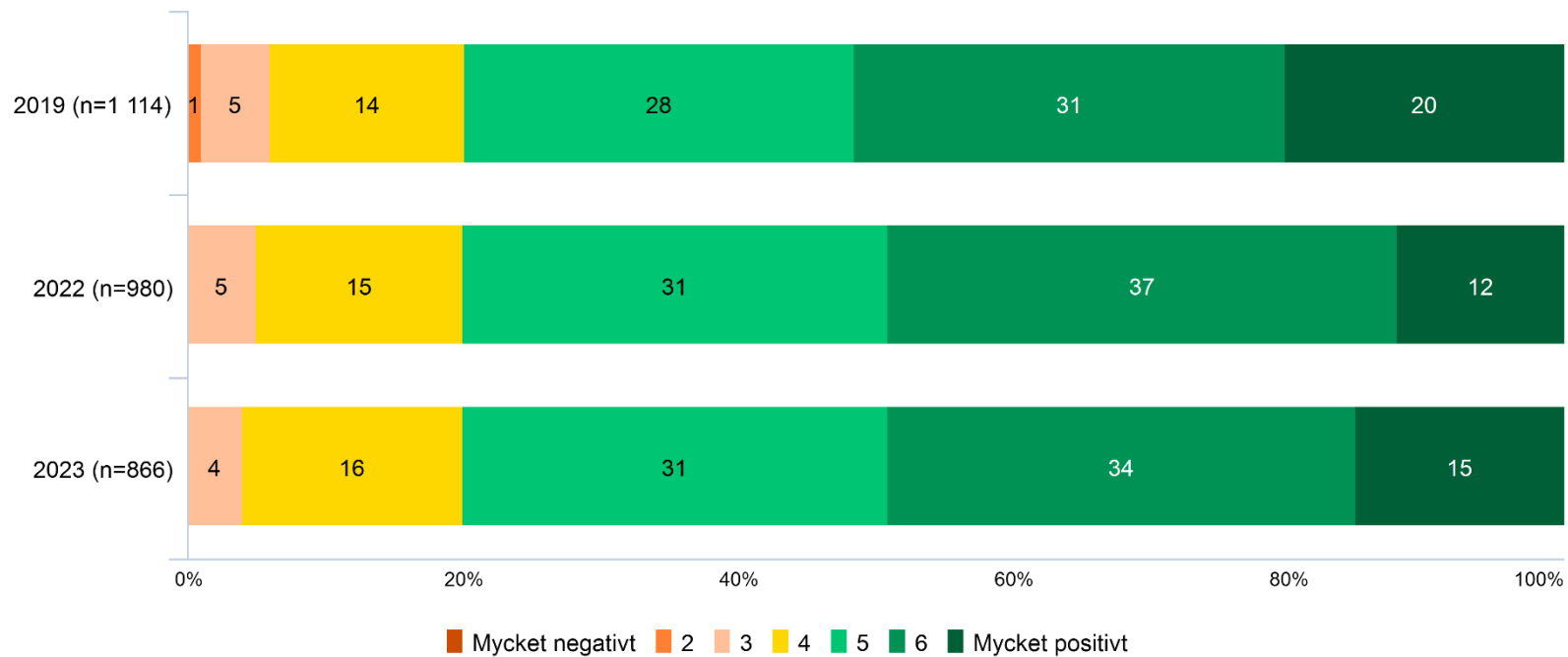
# Vad anser du om utbudet av mat ombord på detta tåg?



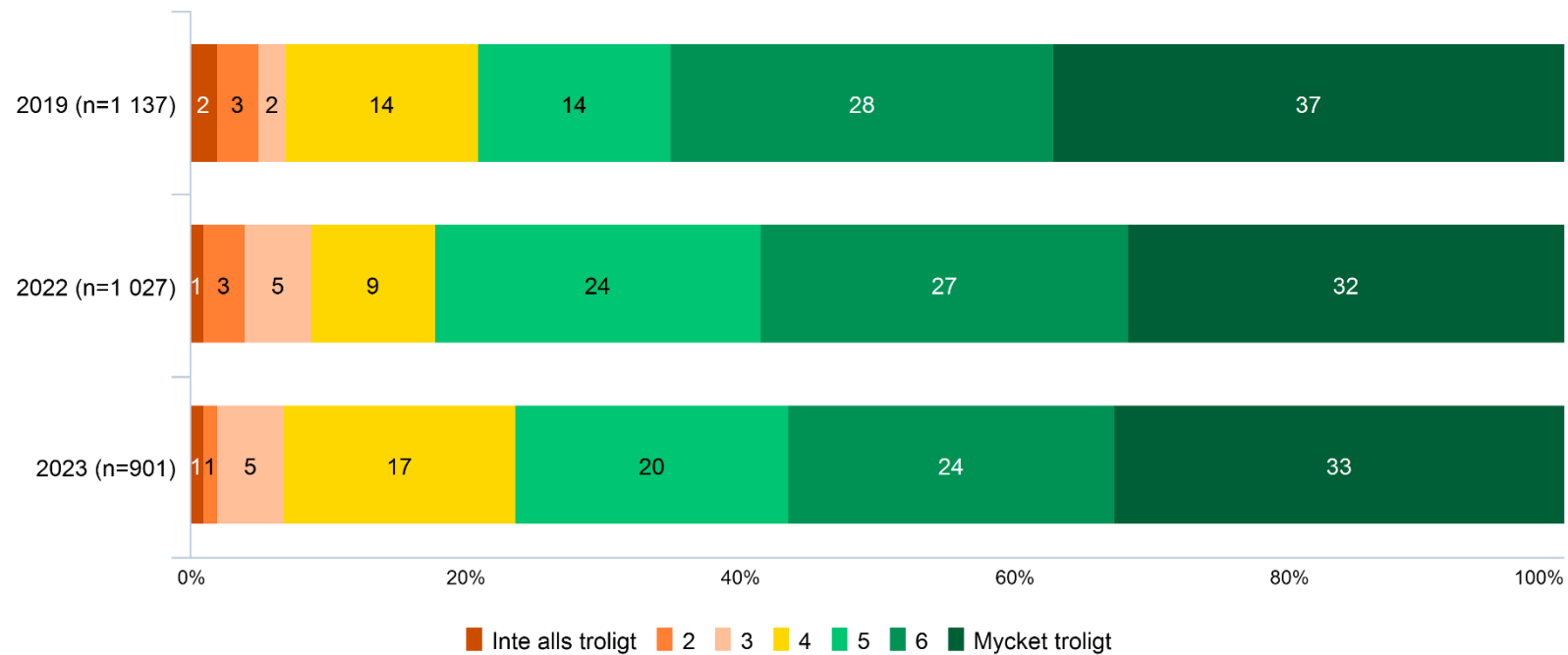
# Vad anser du om kvaliteten på maten ombord på detta tåg?



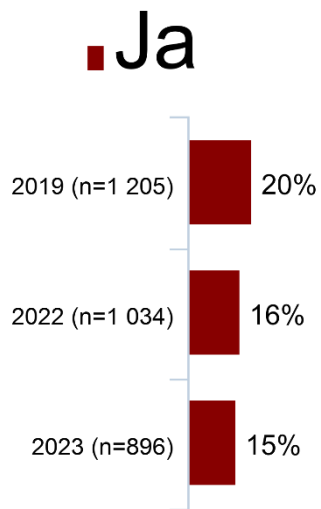
# Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



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

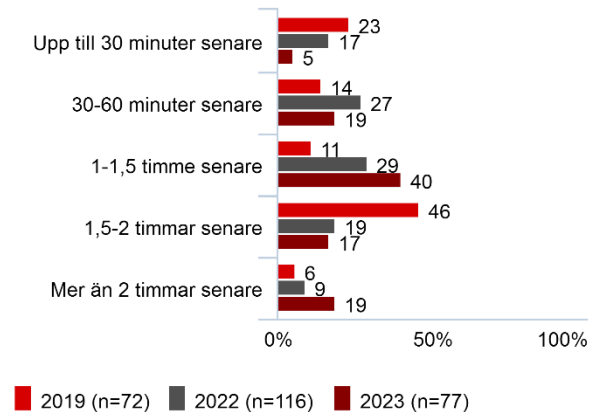
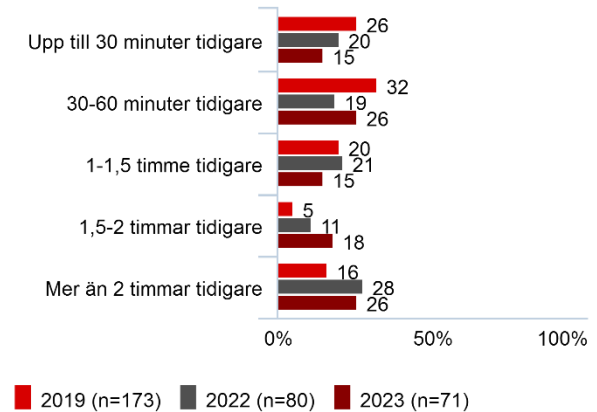


# Önskar du att avgångstiden på den resa du nu gör skulle varit en annan?

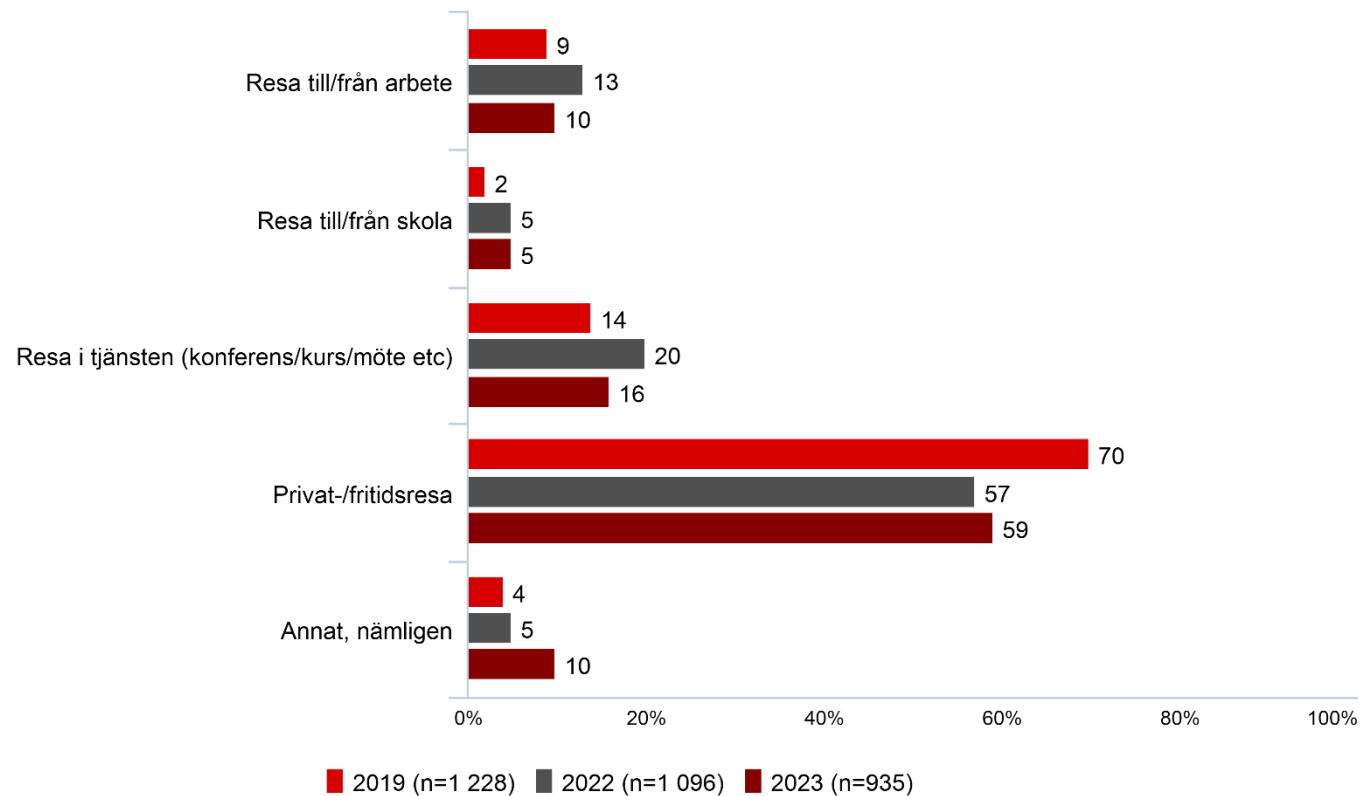


TIDIGARE

SENARE

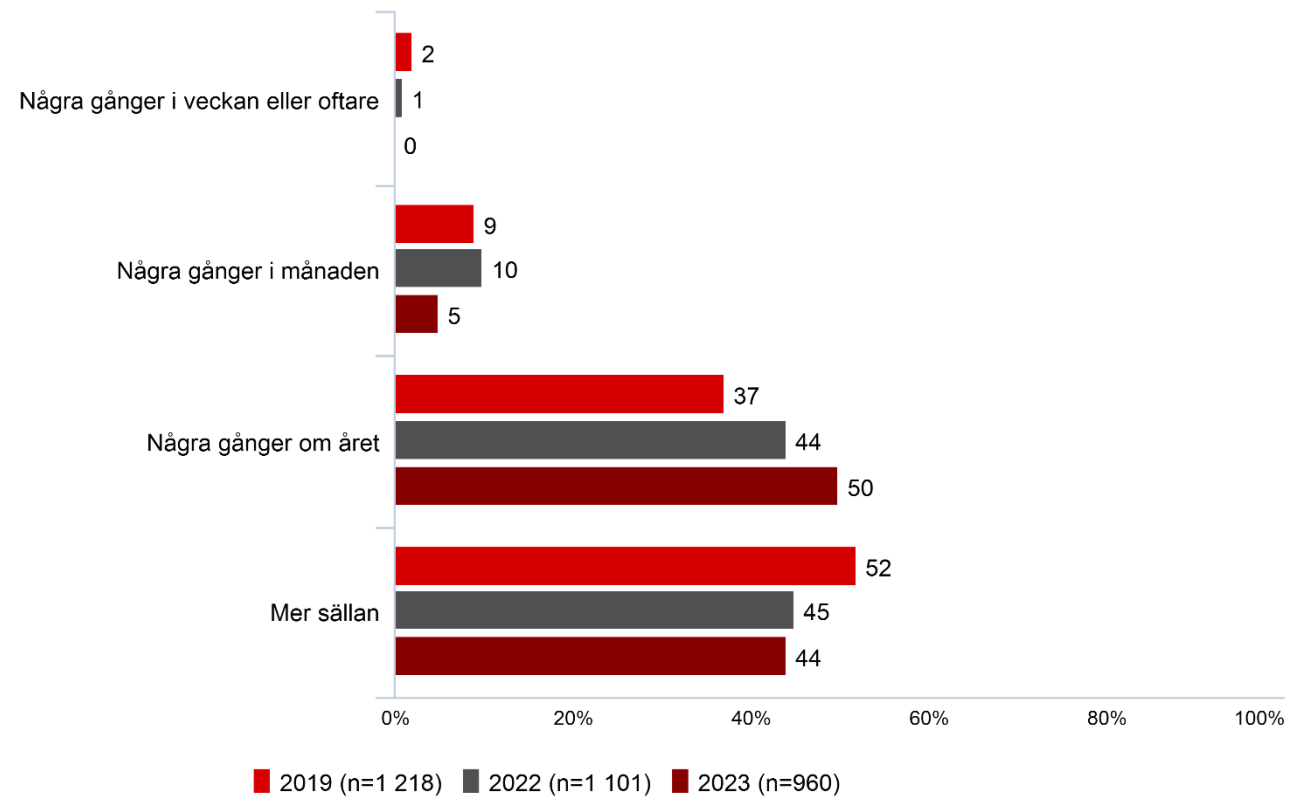


# Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?

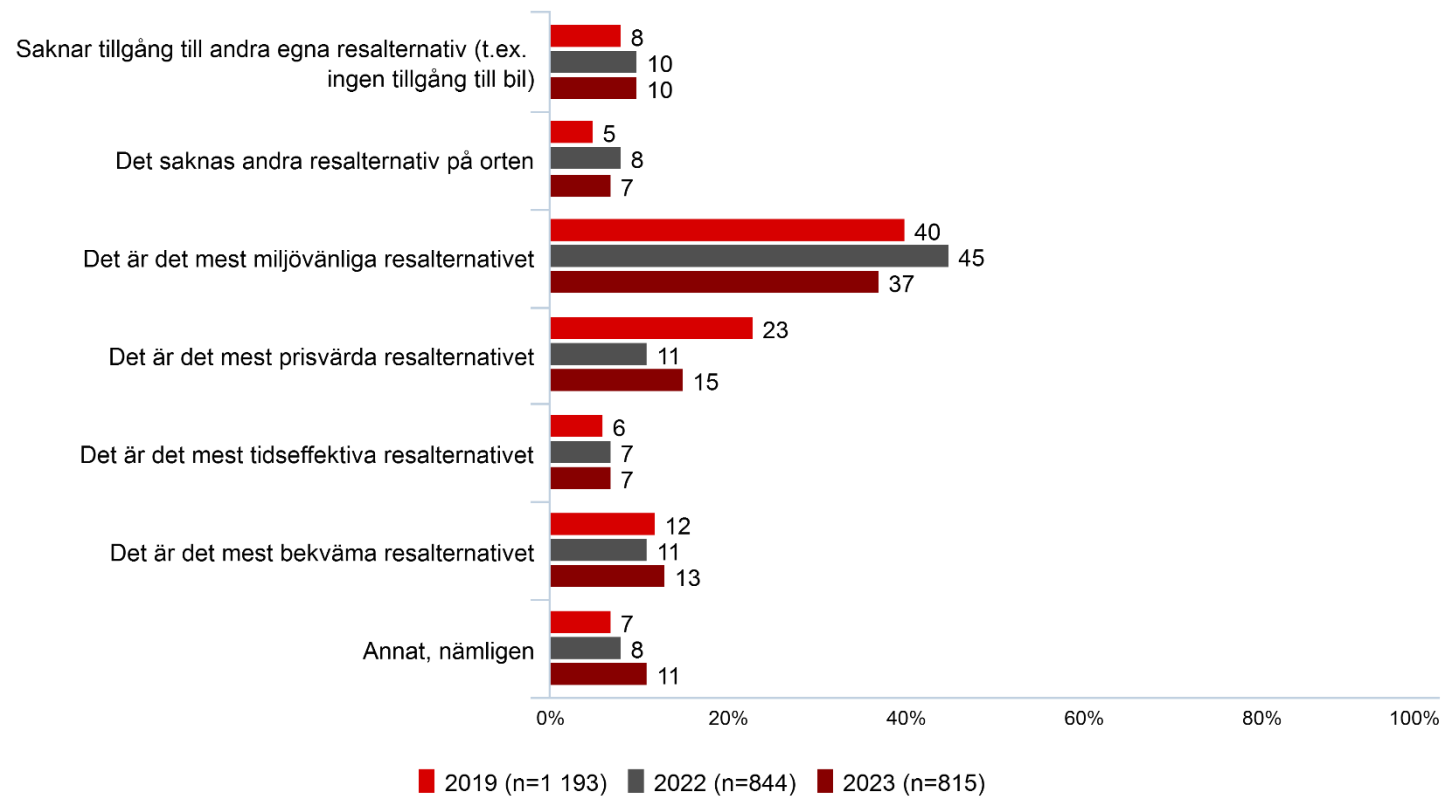




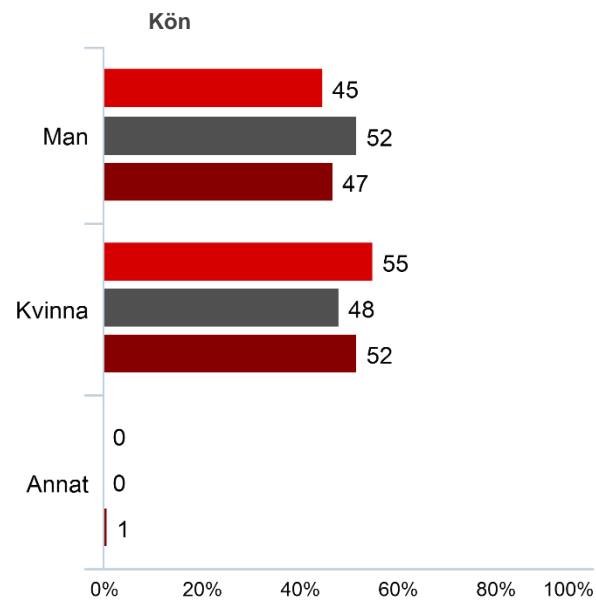
# Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



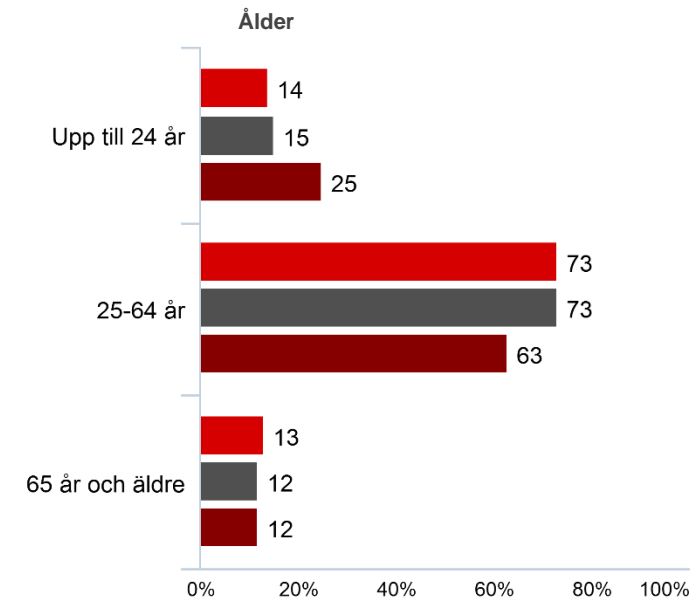
# Vilken är den viktigaste anledningen till att du väljer att resa just med denna tåglinje?



# Demografiska frågor



■ 2019 (n=1 202) ■ 2022 (n=1 080) ■ 2023 (n=951)



■ 2019 (n=1 194) ■ 2022 (n=1 074) ■ 2023 (n=931)



TRAFIKVERKET