

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör: Regional Jet
Trafikslag: Flyg
Sträcka:**

**Arlanda-
Arvidsjaur/Gällivare**



TRAFIKVERKET

Innehållsförteckning

Bakgrund och syfte – s. 3

Metodbeskrivning – s. 4

Klassificering av indexnivåer – s. 5

Prioriteringsanalys – s. 6

Sammanfattning – prioriteringslista – s. 7

Resultat – s. 8-27

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.
- 2019 års kundundersökning har genomförts på totalt 29 linjer, vilka fördelade sig enligt följande: 9 buss-, 7 flyg-, 10 dagtåg-, 3 nattåg.

Metodbeskrivning

- Fältarbetet för Trafikverkets kundundersökning 2019 genomfördes i mars.
- Denna sträcka mättes på helger samt vardagar, i en riktning, Arlanda-Arvidsjaur/Gällivare
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 140 st.
- Antal insamlade enkäter: 93 st.

- Svarsfrekvens: 66,4%
- Bortfall: 33,6%

- 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:

Index

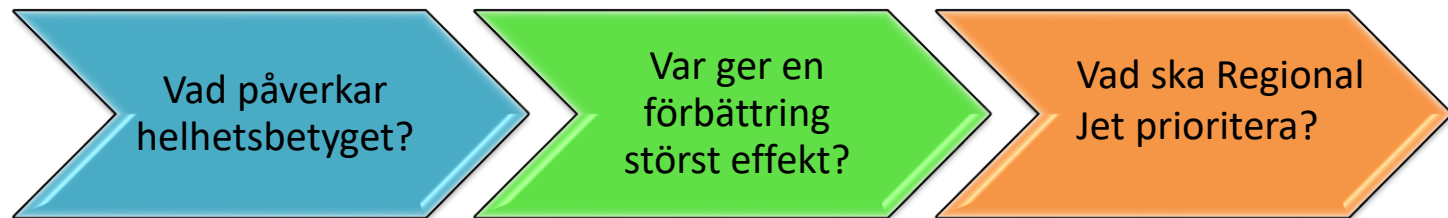
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

Prioriteringsanalys

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 Regional Jet kan prioritera och arbeta med för att få nöjdare kunder.

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	0,42	48	21,8
	Tidhållningen	0,64	66	21,6
	Enkelt att stiga ombord	0,53	78	11,4
	Bekväma sittplatser	0,40	73	10,8
Bevaka	Tryggt och säkert att resa	0,54	81	10,0
	Tydlig information på terminal/station	0,32	73	8,6
	Behaglig temperatur	0,37	77	8,6
	Tydlig information från personalen	0,47	83	8,0
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,50	85	7,5
Bevara	Serviceinriktad personal	0,50	85	7,2
	Enkelt att resa med bagage	0,46	89	5,1
	Välstädat	0,28	85	4,2
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,29	87	3,8

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?

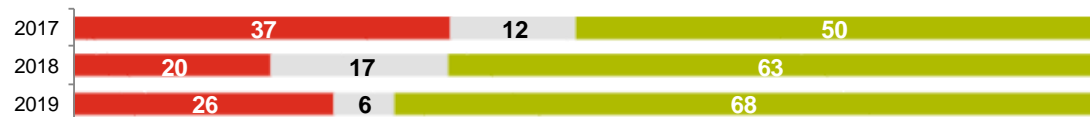
Hålla tiderna

Lägre pris

En smörgås måste gå
att köpa



Jag är nöjd med tidhållningen på den här flygresan.



Det är bekväma sittplatser på det här flygplanet.



Det är behaglig temperatur på flygplanet.



Det är välstädat på flygplanet.



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 detta flygplan.



Det är enkelt att checka in bagage på den här flygresan.



Det var enkelt att stiga ombord på det här flygplanet.



Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



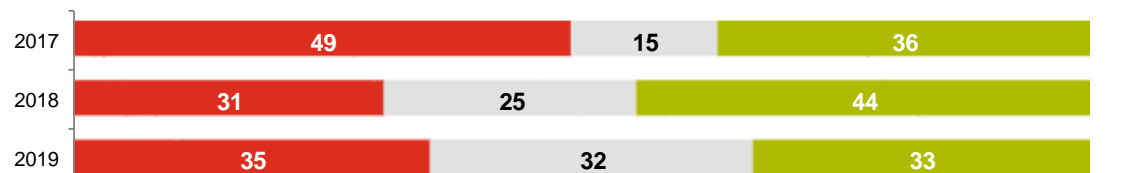
Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



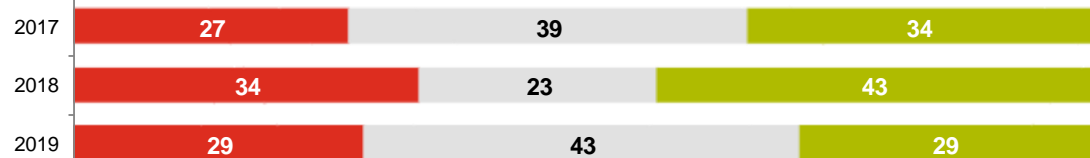
0% 50% 100%

■ Missnöjd ■ Varken eller ■ Nöjd

Biljetten till denna resa är prisvärd.



Vilka förväntningar hade du på denna flygresa?



Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna flygresa?



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



0%

50%

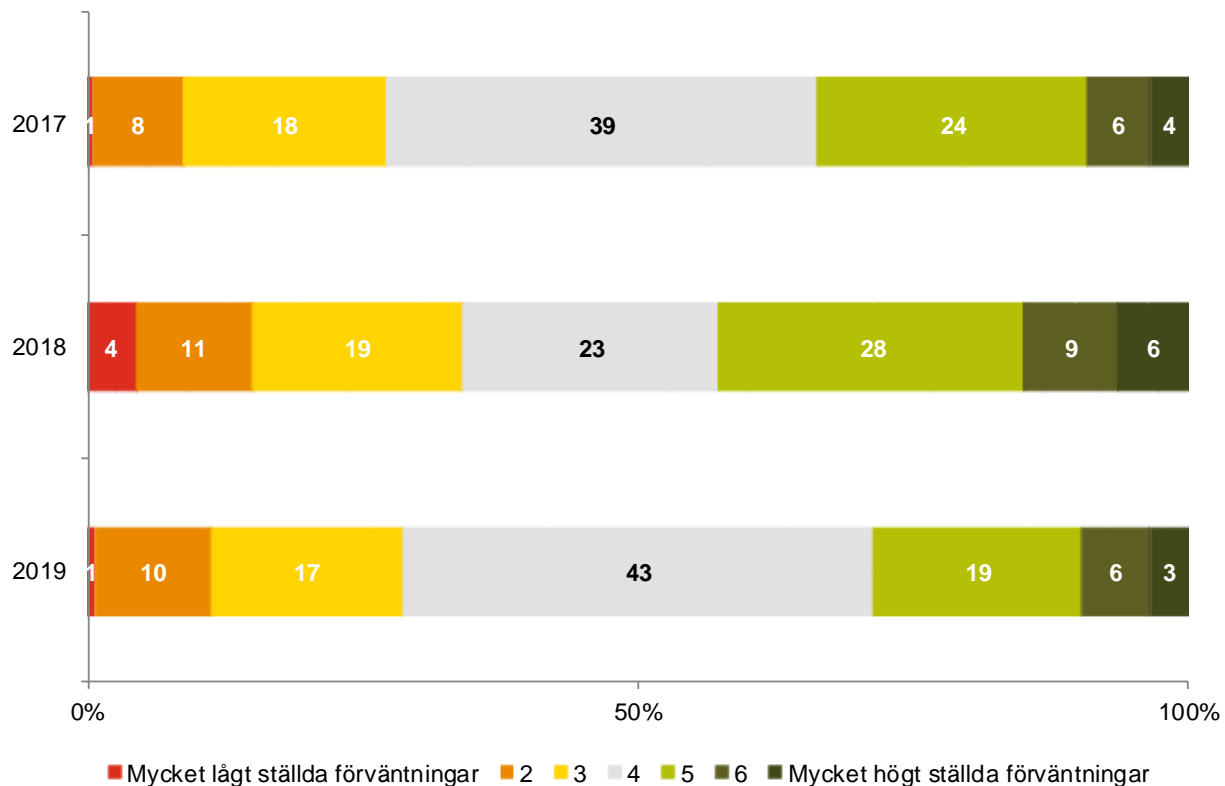
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna flygresor?



Nettobas:

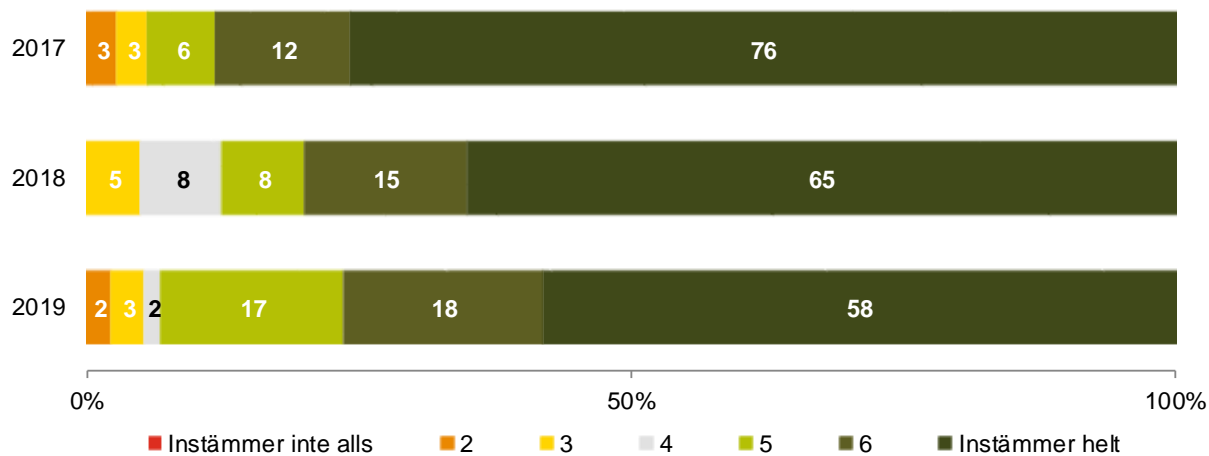
2017: 79
 2018: 137
 2019: 112

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



Nettobas:
 2017: 61
 2018: 102
 2019: 91

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

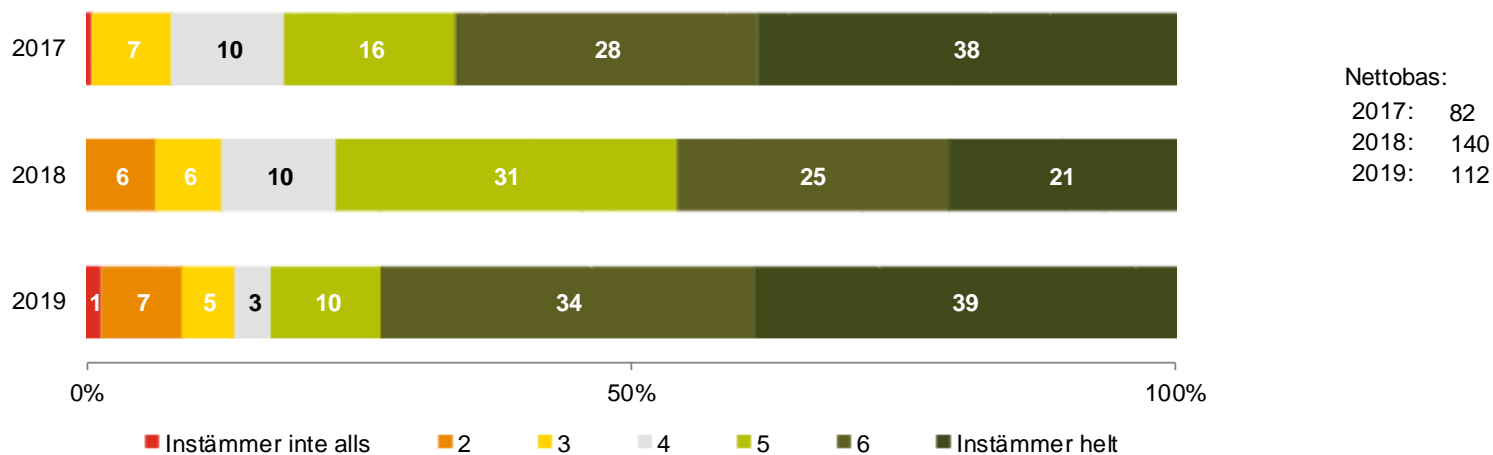


Nettobas:
 2017: 71
 2018: 117
 2019: 102

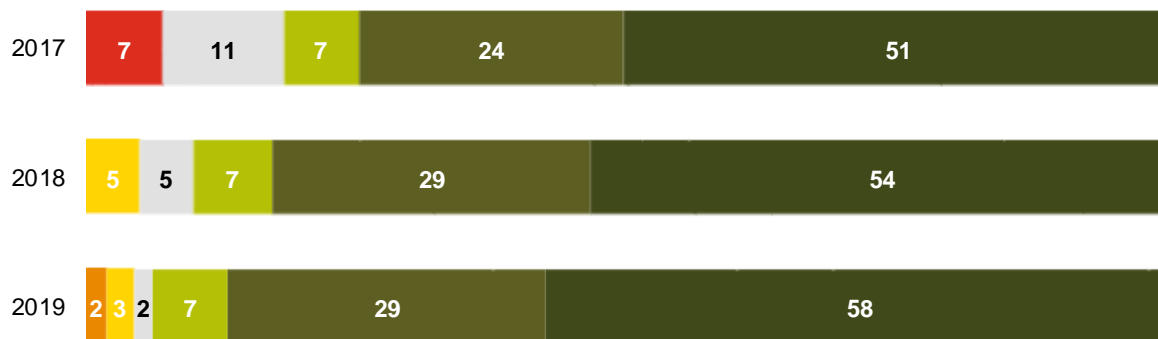
Det finns tydlig information på terminalen för att jag ska få den information jag behöver om min resa.



Det var enkelt att stiga ombord på det här flygplanet.

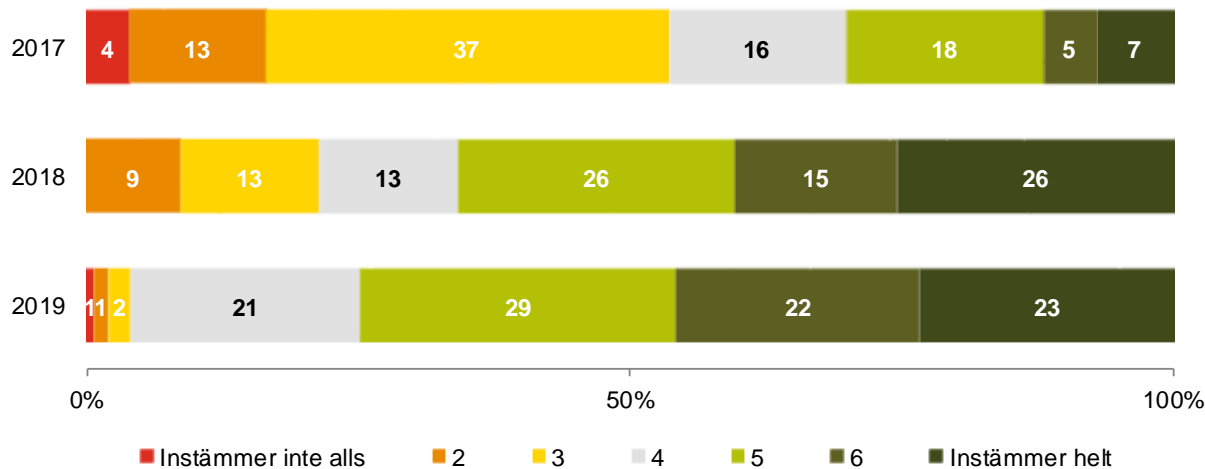


Det var enkelt att checka in bagage på det här flygplanet.



Nettobas:
 2017: 58
 2018: 120
 2019: 90

Det är bekväma sittplatser på det här flygplanet.



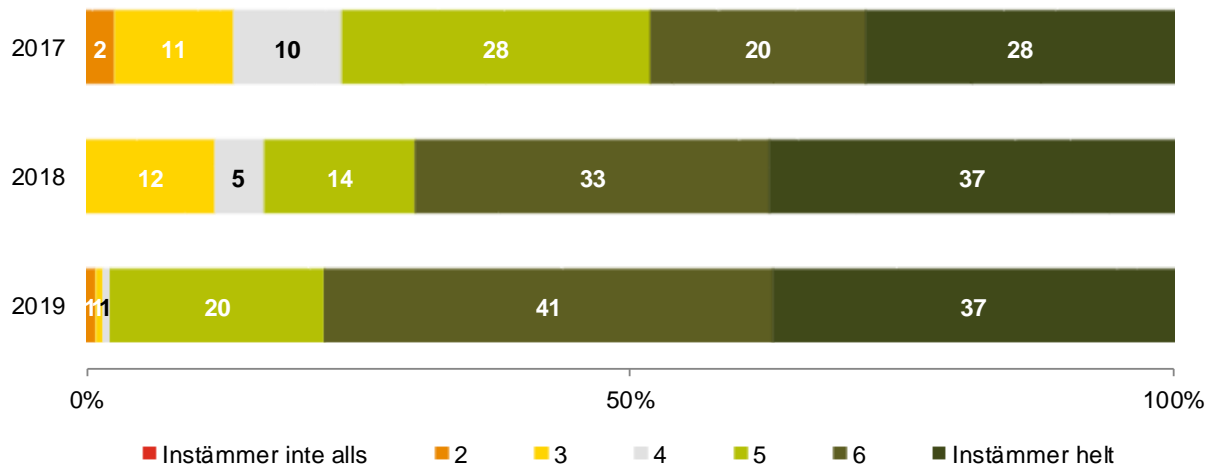
Nettobas:
 2017: 84
 2018: 137
 2019: 117

Det är behaglig temperatur på flygplanet.



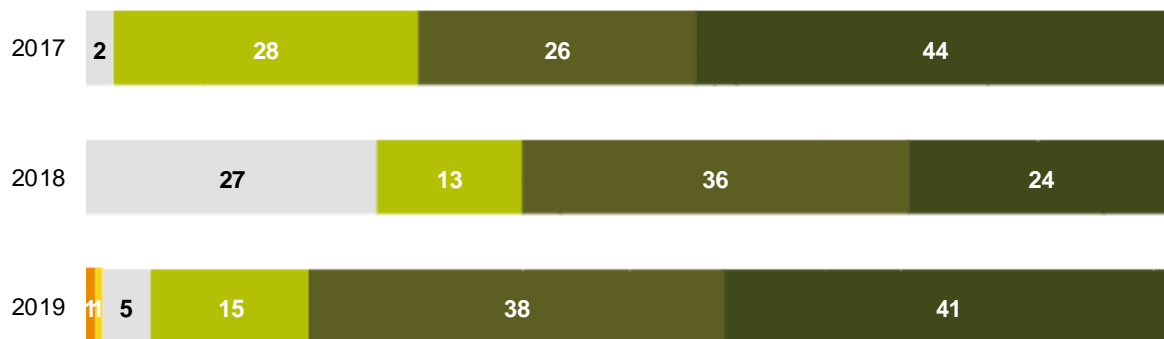
Nettobas:
 2017: 80
 2018: 131
 2019: 114

Det är välstädat på flygplanet.



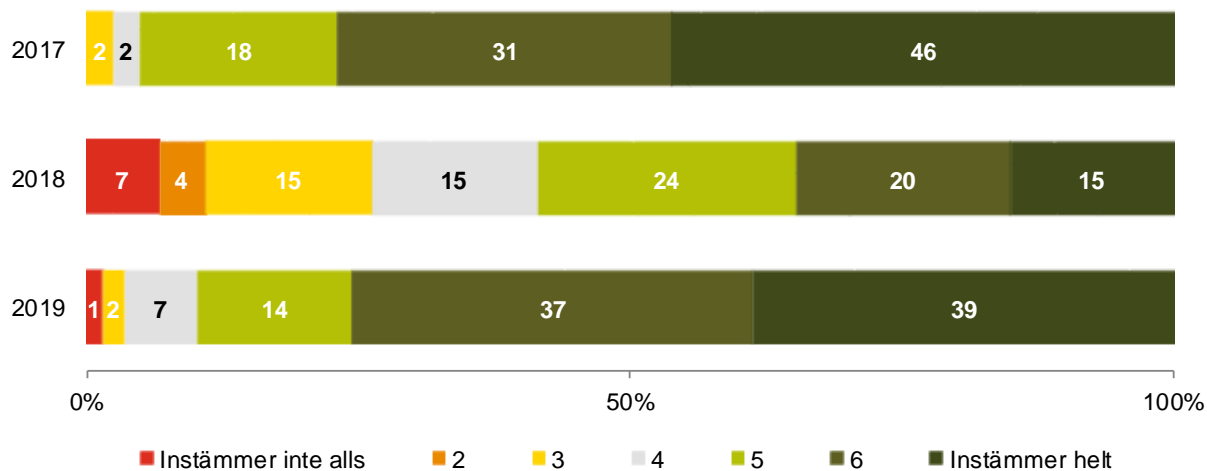
Nettobas:
 2017: 81
 2018: 125
 2019: 111

Personalen ombord är serviceinriktad.



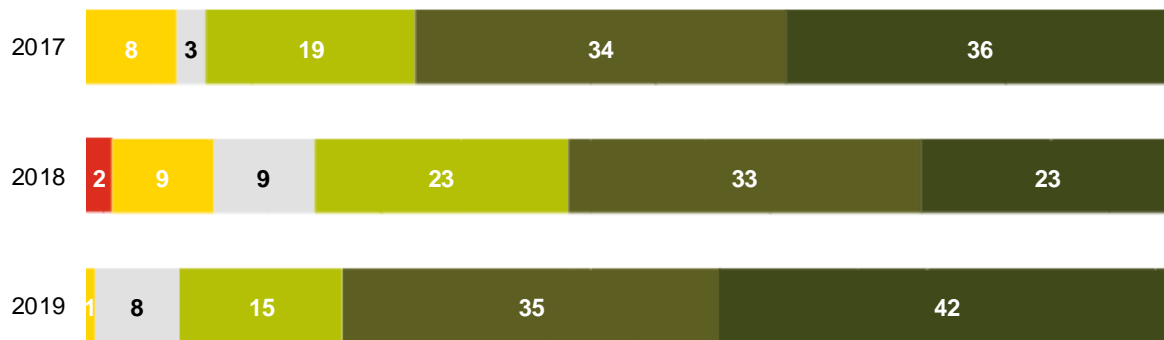
Nettobas:
 2017: 84
 2018: 131
 2019: 112

Informationen från personalen ombord är tydlig.



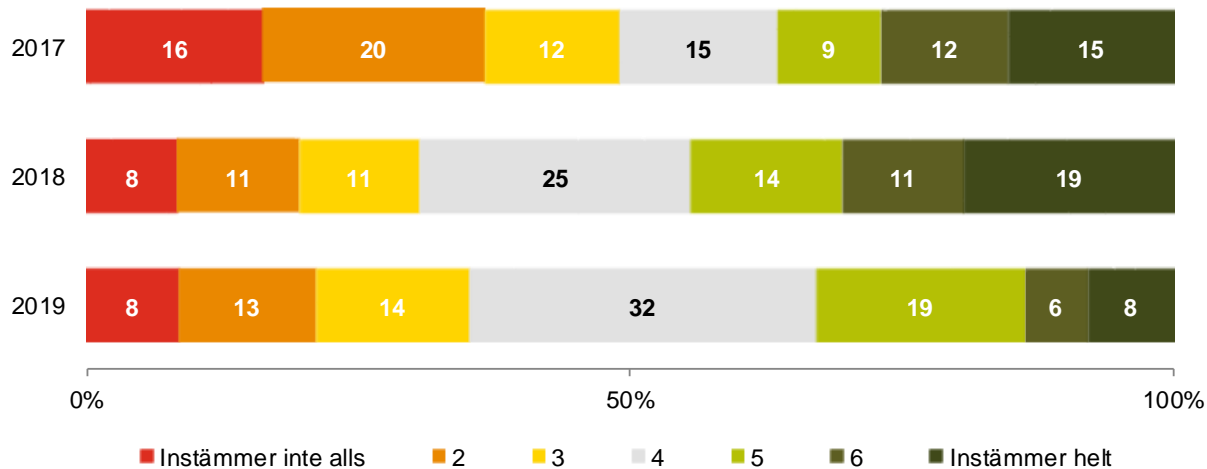
Nettobas:
 2017: 84
 2018: 134
 2019: 112

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



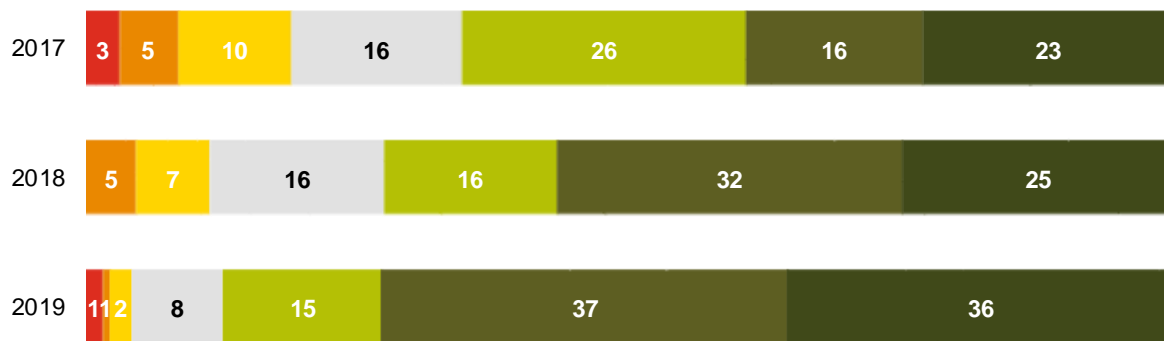
Nettobas:
 2017: 73
 2018: 125
 2019: 109

Biljetten till denna resa är prisvärd.



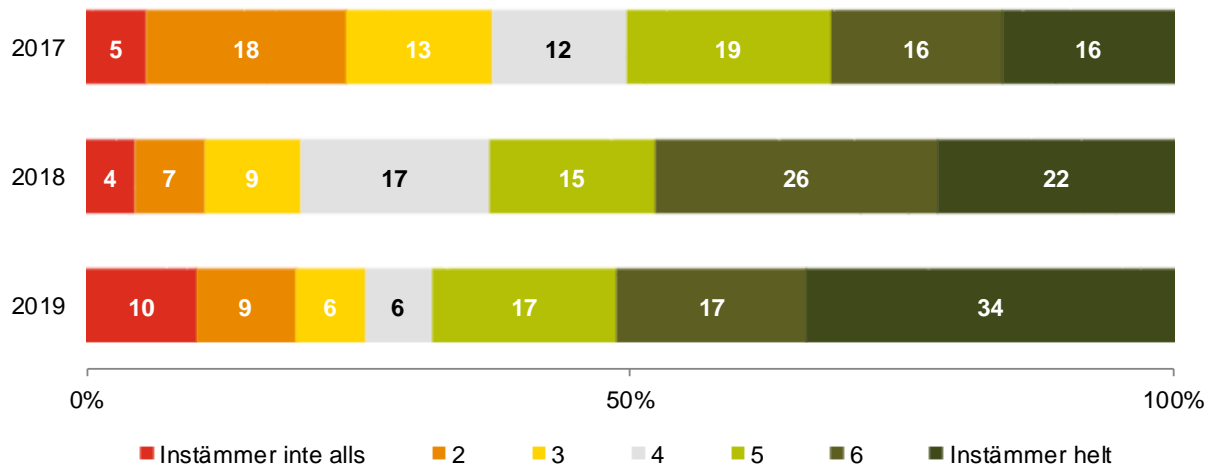
Nettobas:
 2017: 55
 2018: 105
 2019: 93

Det känns tryggt och säkert att resa med detta flygplan.



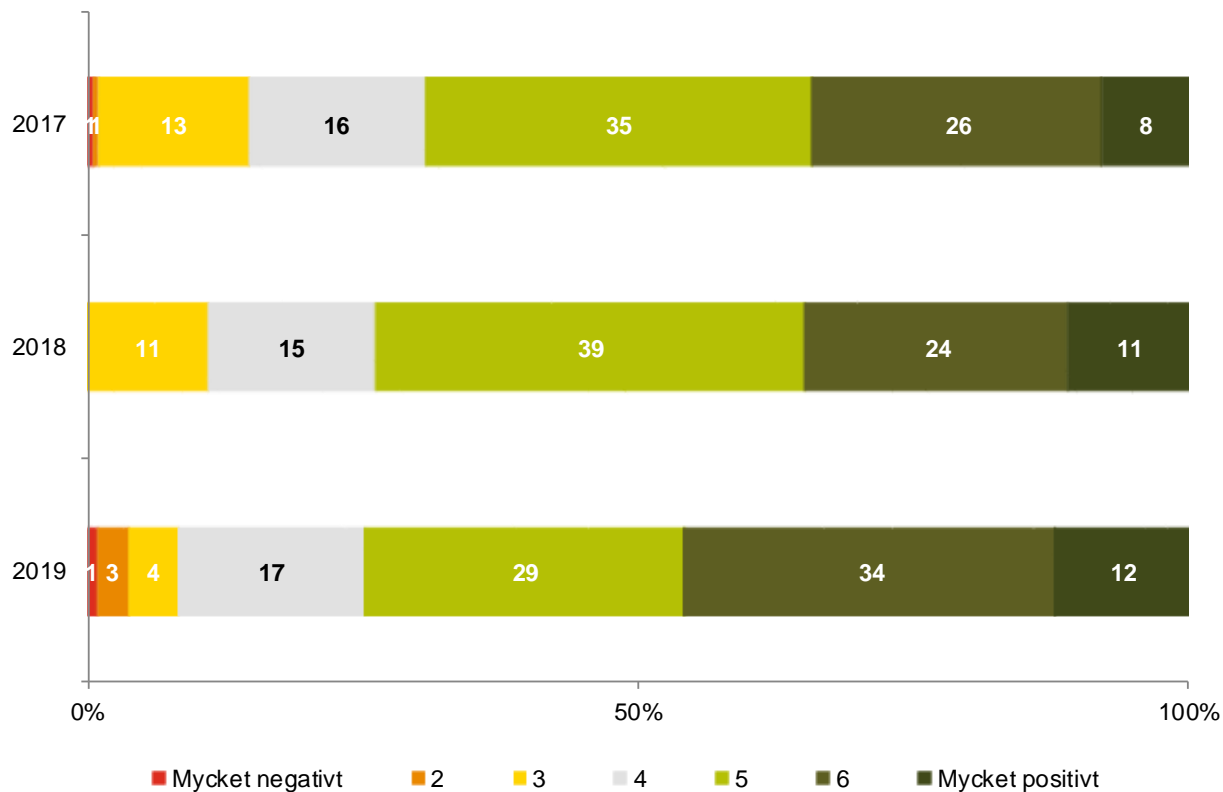
Nettobas:
 2017: 82
 2018: 128
 2019: 112

Jag är nöjd med tidhållningen på den här flygresan.



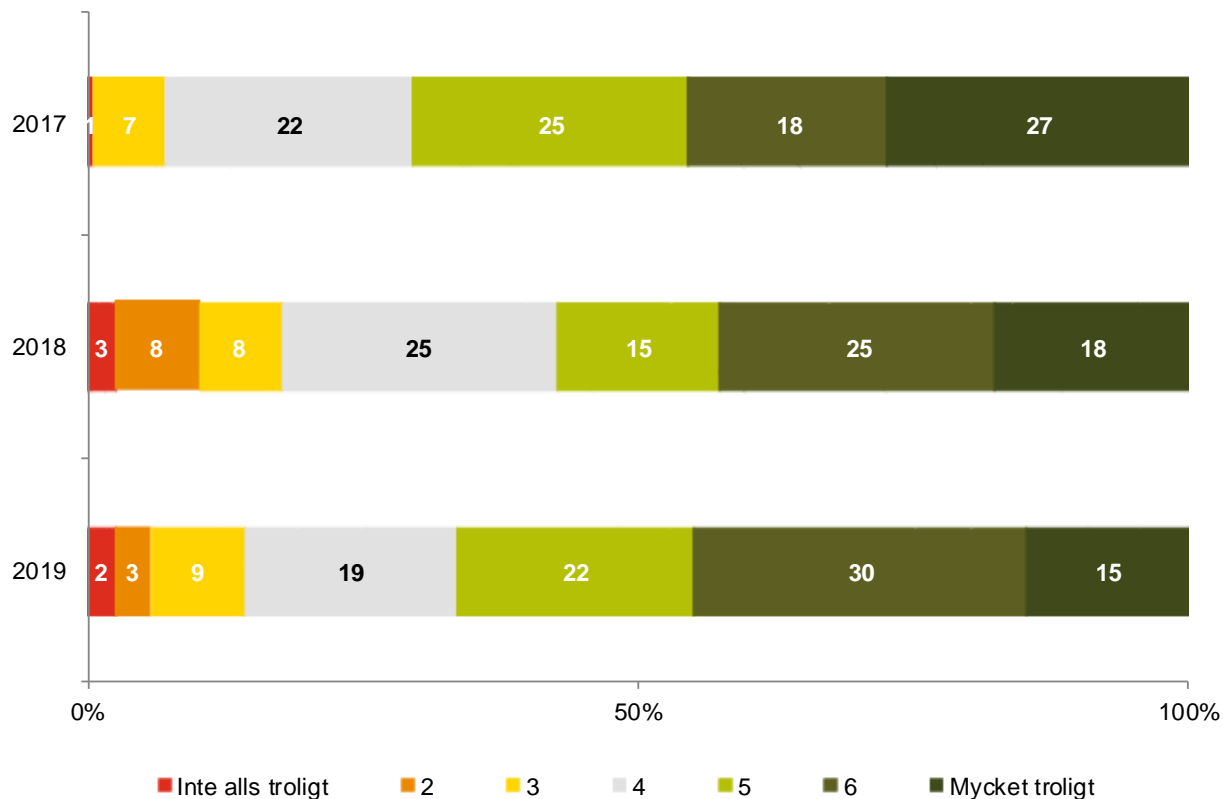
Nettobas:
 2017: 82
 2018: 134
 2019: 110

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna flygresor?



Nettobas:
 2017: 78
 2018: 134
 2019: 104

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



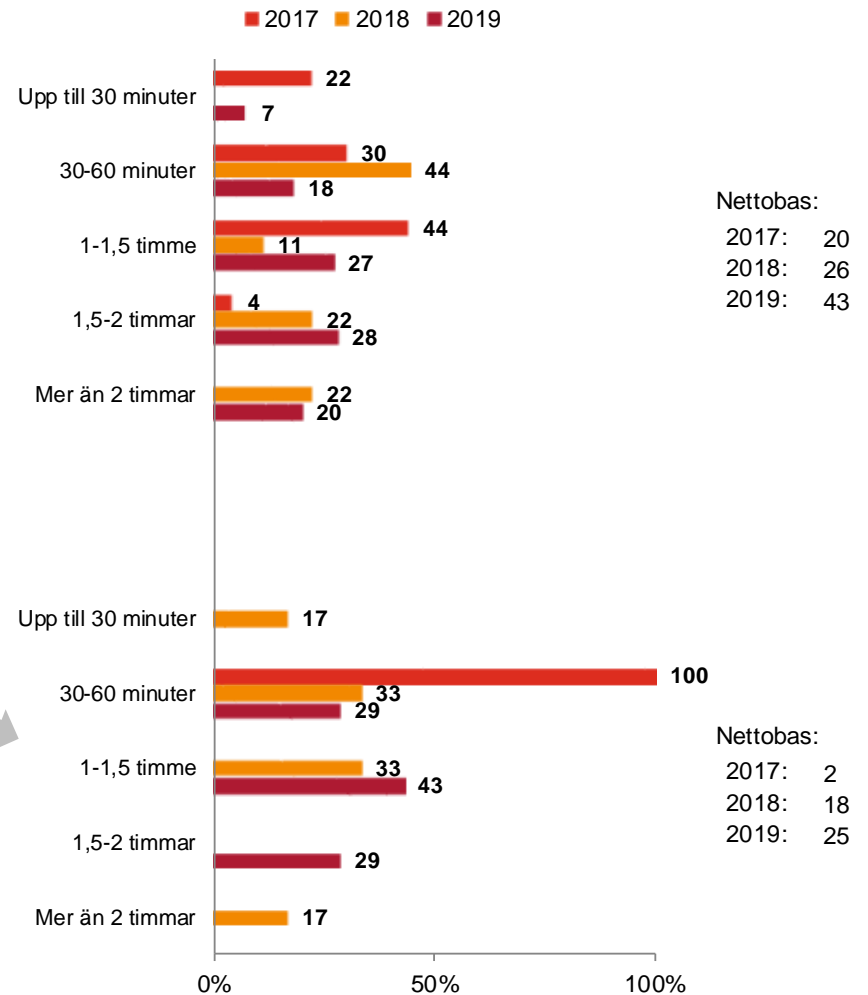
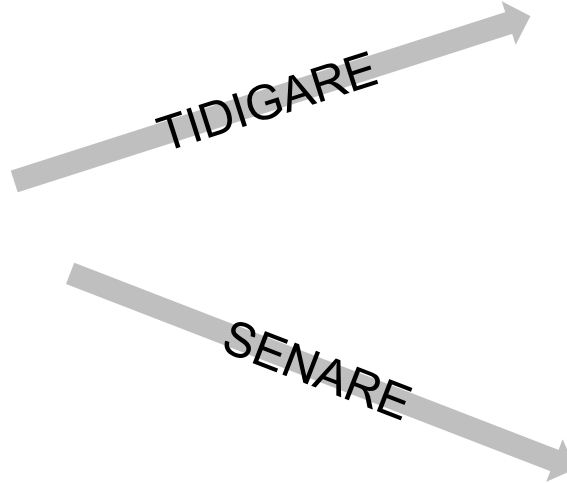
Nettobas:
 2017: 74
 2018: 117
 2019: 96

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

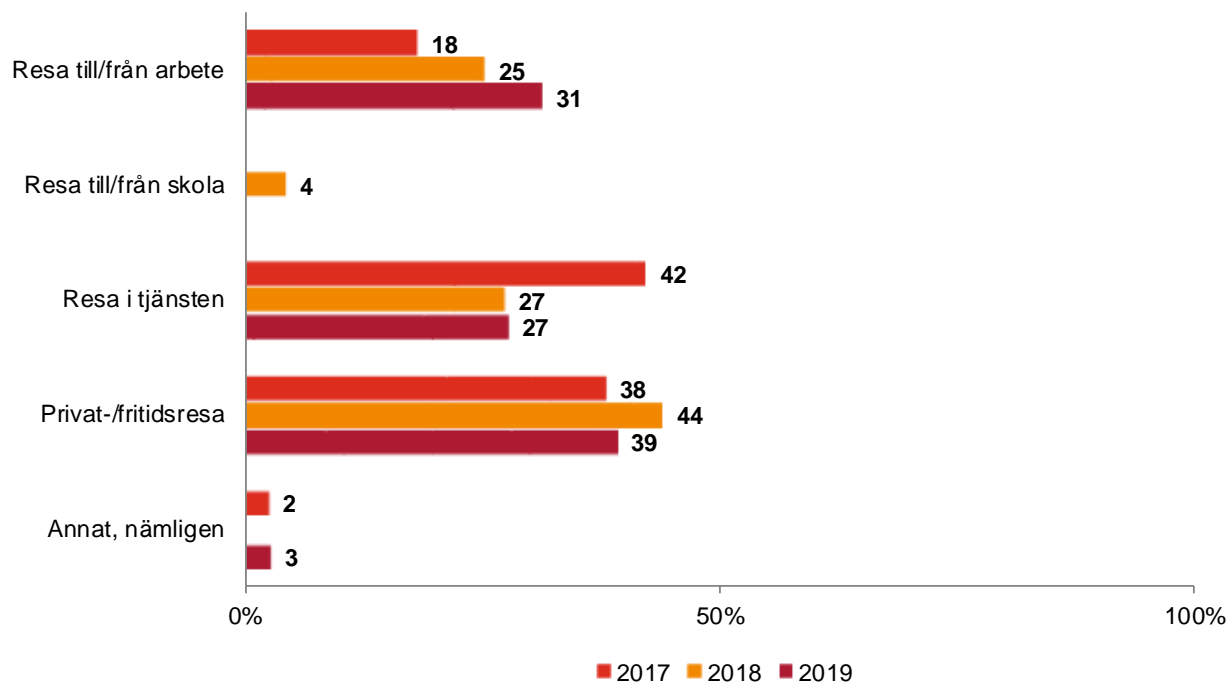


2017: 17%
2018: 31%
2019: 57%

Nettobas:
2017: 82
2018: 140
2019: 119



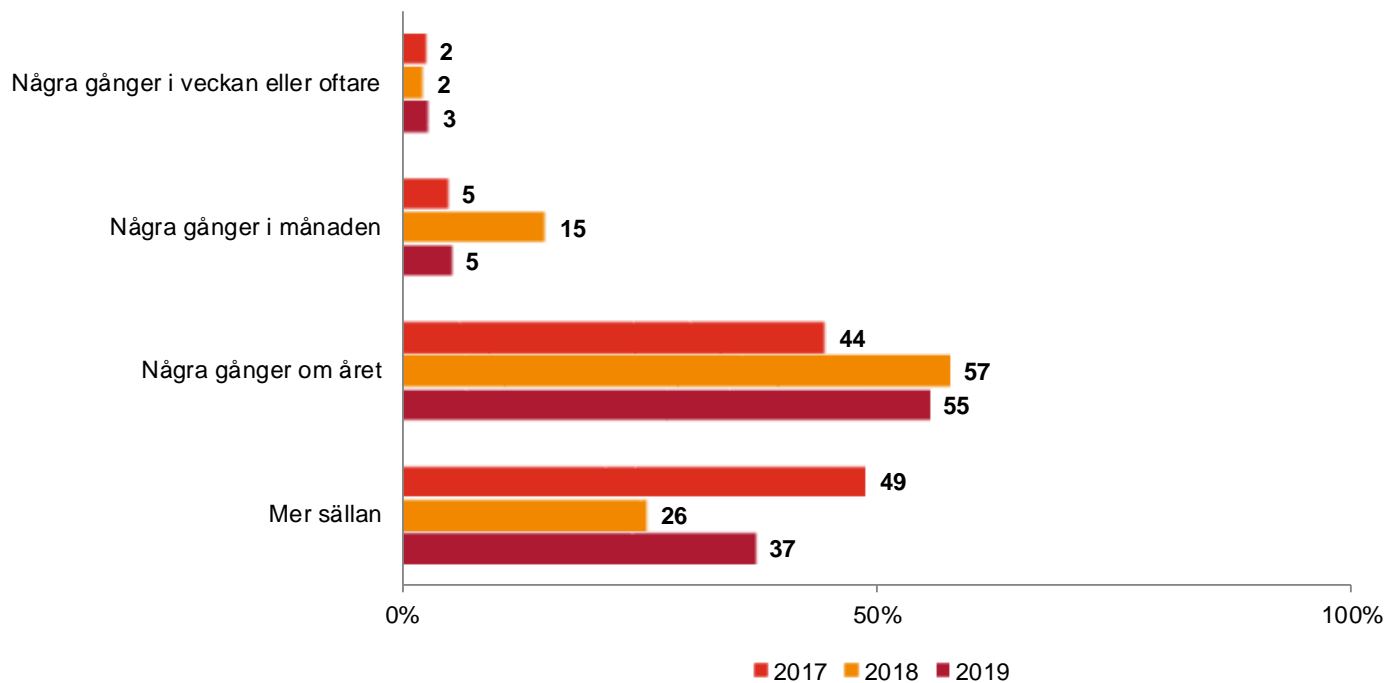
Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



Nettobas:

2017: 86
 2018: 140
 2019: 119

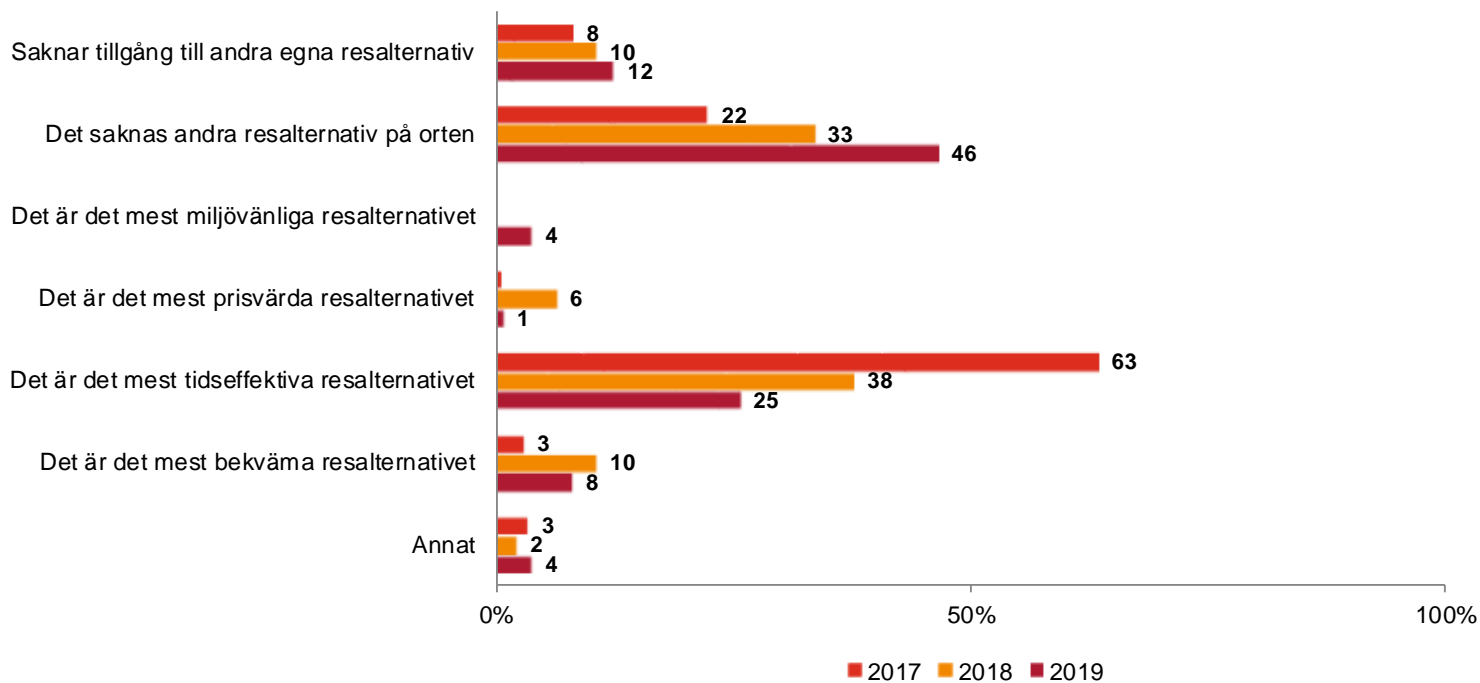
Hur ofta reser du med den här flyglinjen?



Nettobas:

2017: 86
 2018: 137
 2019: 115

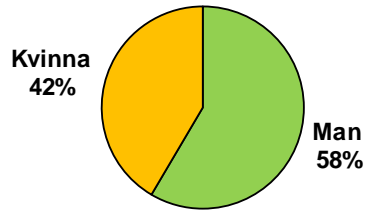
Vilken är den viktigaste anledningen till att du väljer att resa just med denna flyglinje?



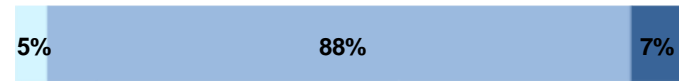
Nettobas:
 2017: 86
 2018: 140
 2019: 118

Resenärernas kön och ålder

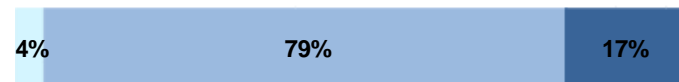
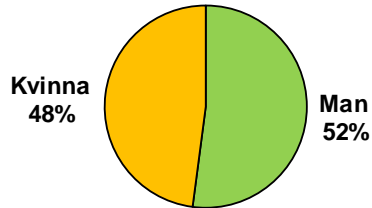
2017:



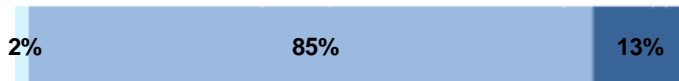
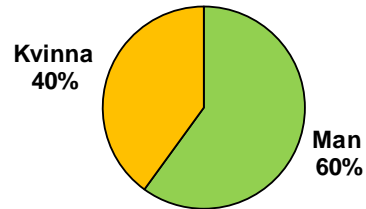
Upp till 24 år 25-64 år 65 år och äldre



2018:



2019:



Nettobas:

2017: 86
2018: 140
2019: 117

Nettobas:

2017: 84
2018: 137
2019: 114