

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör: SJ AB
Trafikslag: Tåg
Sträcka:
T20
Stockholm-Duved**



TRAFIKVERKET

Innehållsförteckning

Bakgrund och syfte – s. 3

Metodbeskrivning – s. 4

Klassificering av indexnivåer – s. 5

Prioriteringsanalys – s. 6

Sammanfattning – prioriteringslista – s. 7

Resultat – s. 8-28

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, fördelat i båda riktningarna, Stockholm-Duved samt Duved-Stockholm
- Antal mätta turer på sträckan: 5 st.
- Antal utdelade enkäter: 374 st.
- Antal insamlade enkäter: 268 st.

- Svarsfrekvens: 71,7%
- Bortfall: 28,3%

- 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

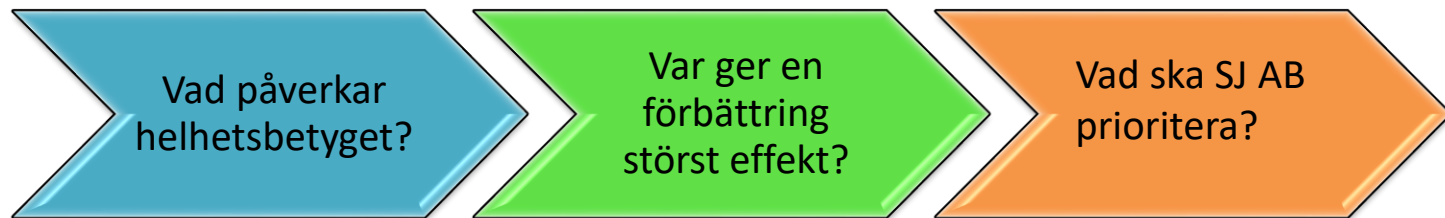
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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 SJ AB 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	Utbud av mat ombord	0,53	59	22,0
	Bekväma sittplatser	0,54	64	19,6
	Kvalitet på mat ombord	0,53	64	19,2
	Behaglig temperatur	0,44	62	16,8
Bevaka	Prisvärd biljett	0,44	69	13,5
	Enkelt att resa med bagage	0,34	67	11,1
	Tryggt och säkert att resa	0,52	84	8,4
	Välstädat	0,38	81	7,2
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,36	80	7,2
	Tidhållningen	0,45	85	6,6
	Enkelt att stiga ombord	0,34	81	6,3
	Tydlig information på terminal/station	0,33	81	6,3
Bevara	Serviceinriktad personal	0,43	86	6,2
	Tydlig information från personalen	0,41	85	6,2
	Enkelt att boka biljetter	0,17	84	2,8
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,16	96	0,6

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?

Ange vagnsnummer på station

Dåligt utrymme för bagage

Mer vatten. Trevligare belysning. Lite för varmt



Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



Det är bekväma sittplatser ombord på det här tåget.



Det är behaglig temperatur i vagnen.



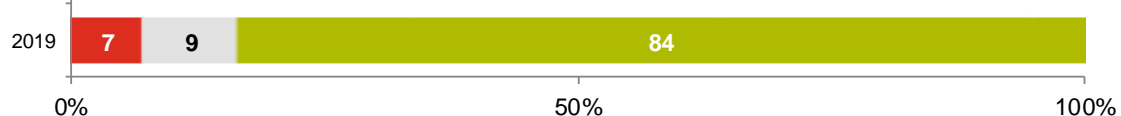
Det är välstädat i vagnen.



Personalen ombord är serviceinriktad.



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



■ 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 tåg.



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



Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



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



0%

50%

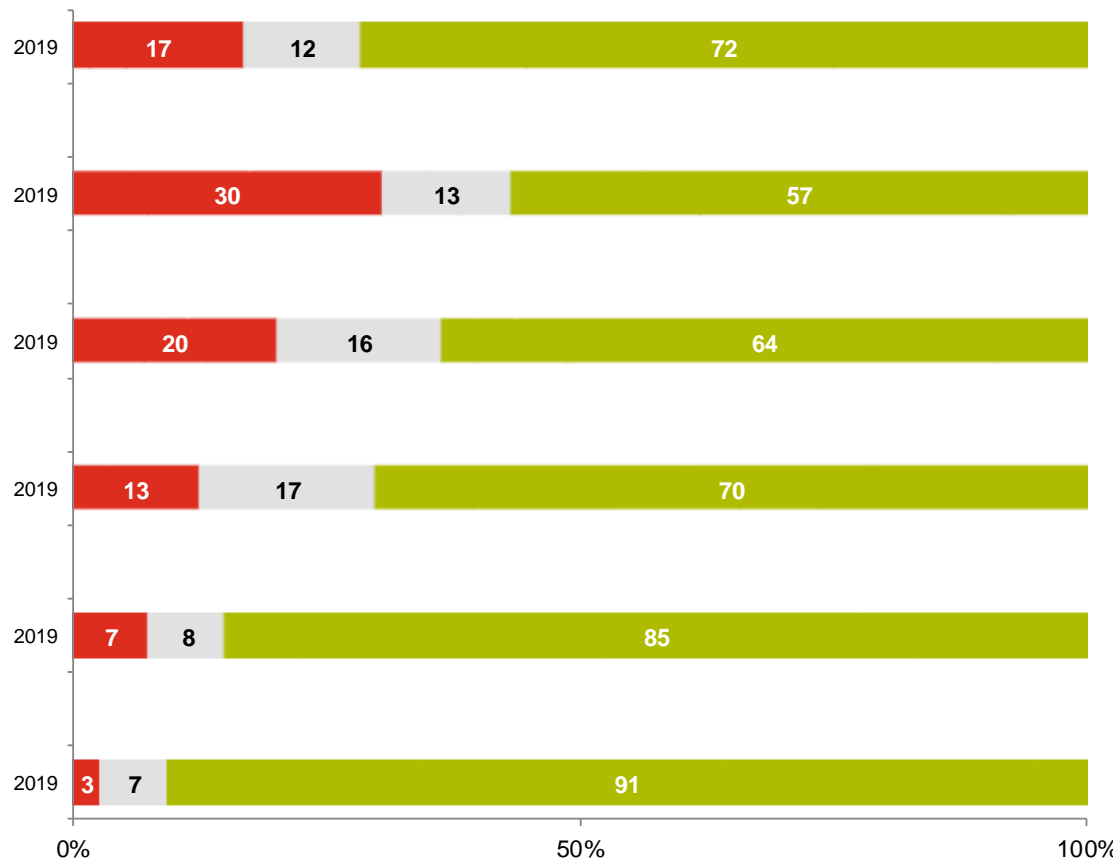
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

Biljetten till denna resa är prisvärd.

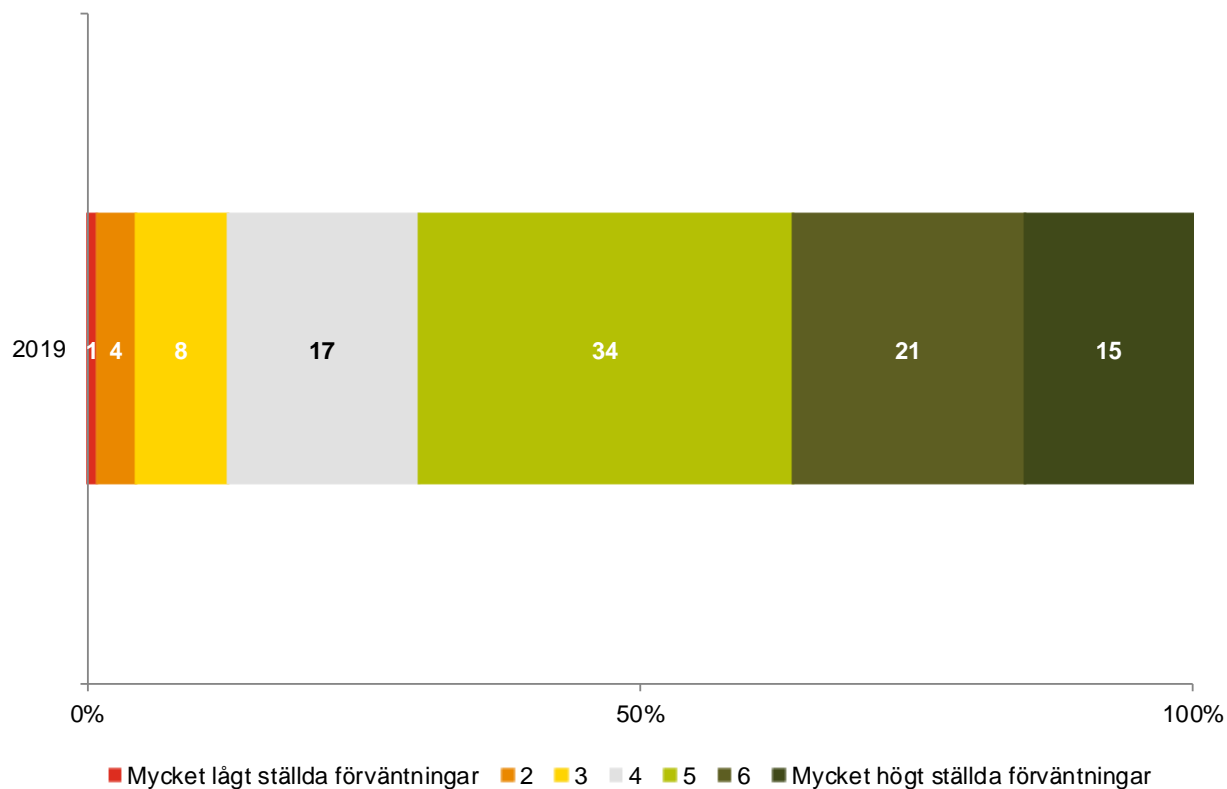


■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

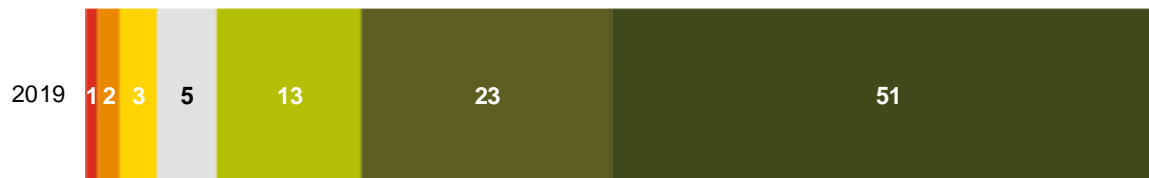
Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



Nettobas:

2019: 982

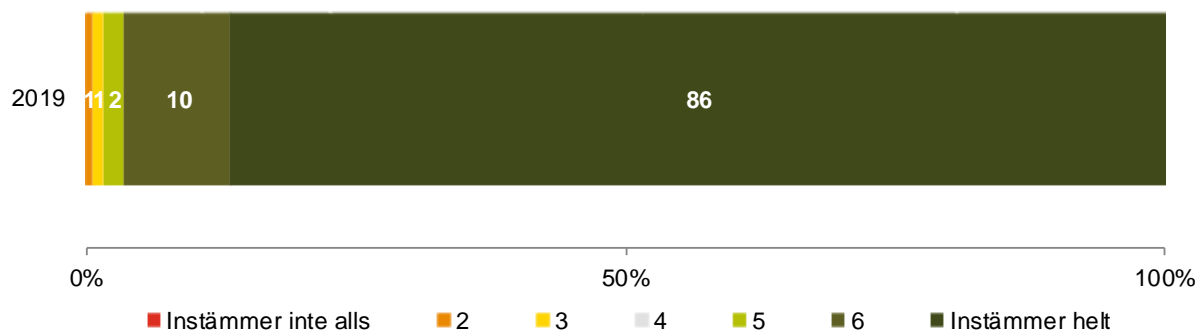
Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



Nettobas:

2019: 876

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



Nettobas:

2019: 691

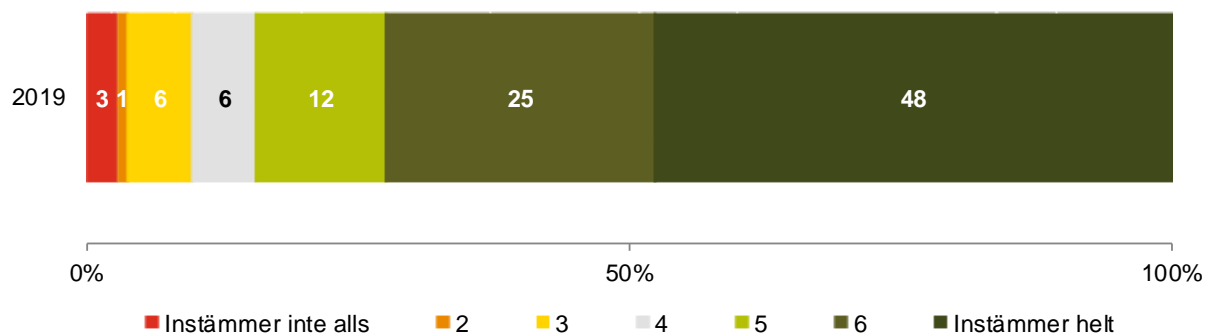
Det finns tydlig information på stationen för att jag ska få den information jag behöver om min resa.



Nettobas:

2019: 927

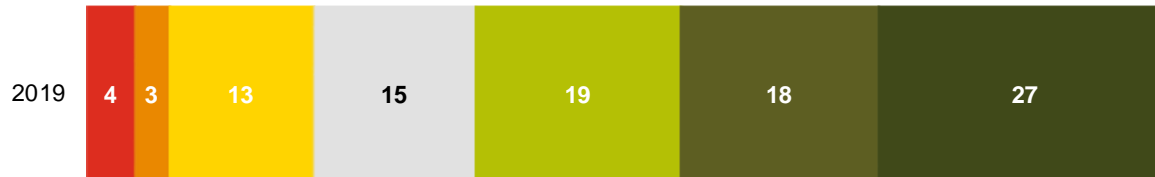
Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



Nettobas:

2019: 1010

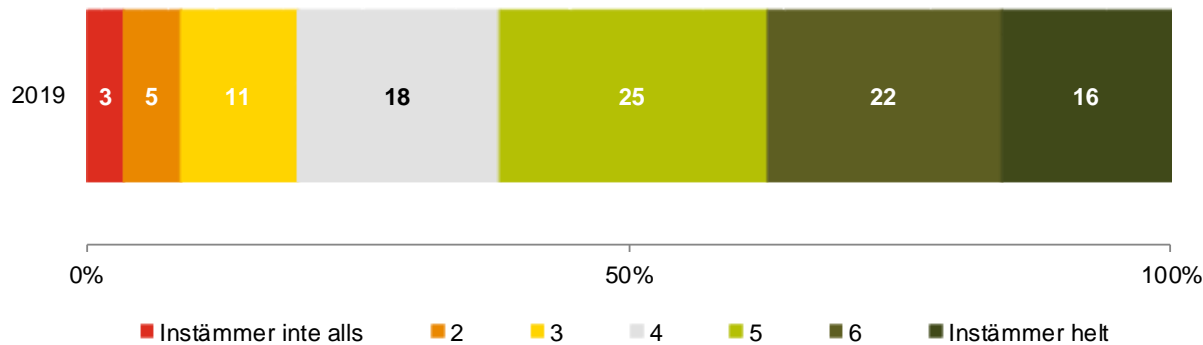
Det är enkelt att resa med bagage på det här tåget.



Nettobas:

2019: 997

Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



Nettobas:

2019: 965

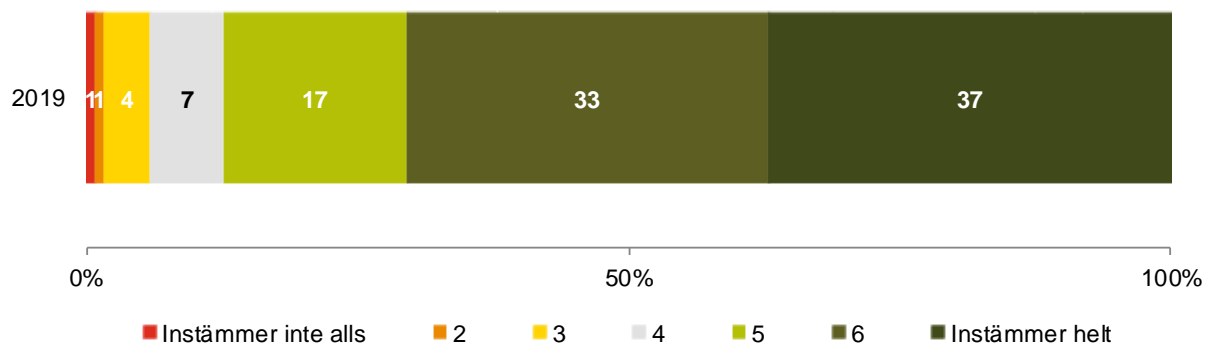
Det är behaglig temperatur i vagnen.



Nettobas:

2019: 1005

Det är välstädat i vagnen.



Nettobas:

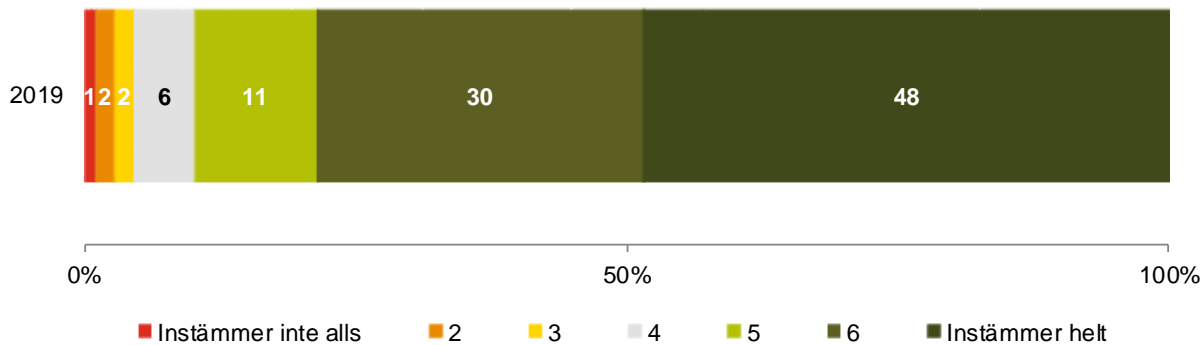
2019: 992

Personalen ombord är serviceinriktad.



Nettobas:
2019: 900

Informationen från personalen ombord är tydlig.



Nettobas:
2019: 848

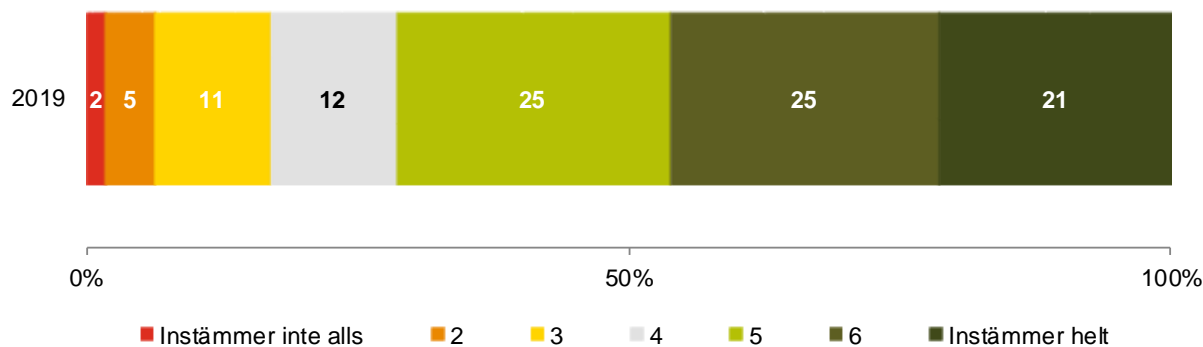
Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



Nettobas:

2019: 853

Biljetten till denna resa är prisvärd.



Nettobas:

2019: 927

0% 50% 100%

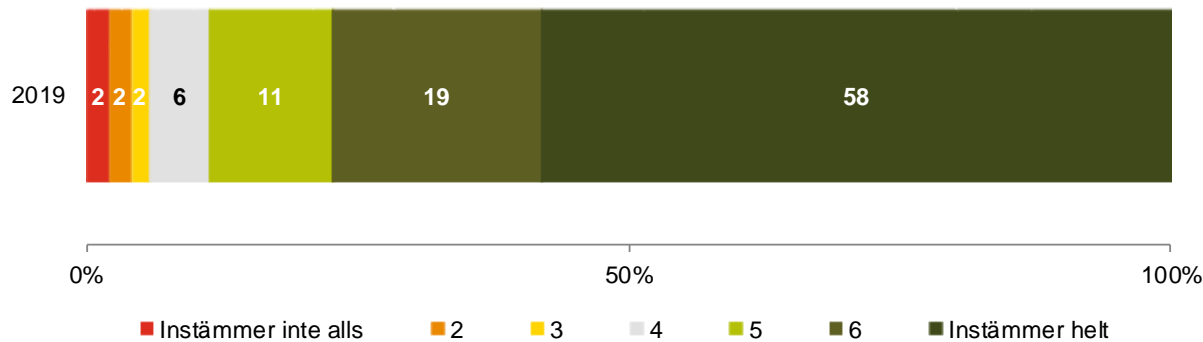
■ Instämmer inte alls ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ Instämmer helt

Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



Nettobas:
2019: 985

Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.

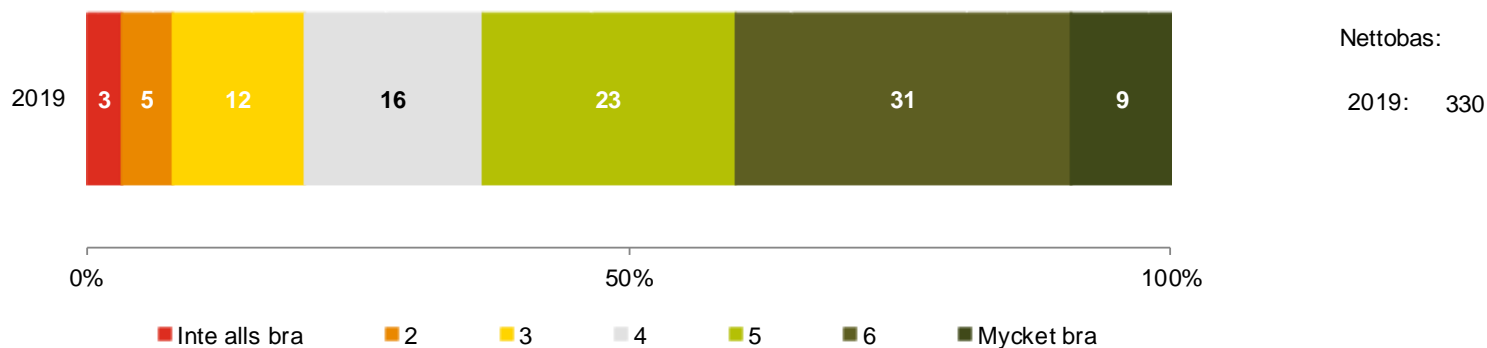


Nettobas:
2019: 764

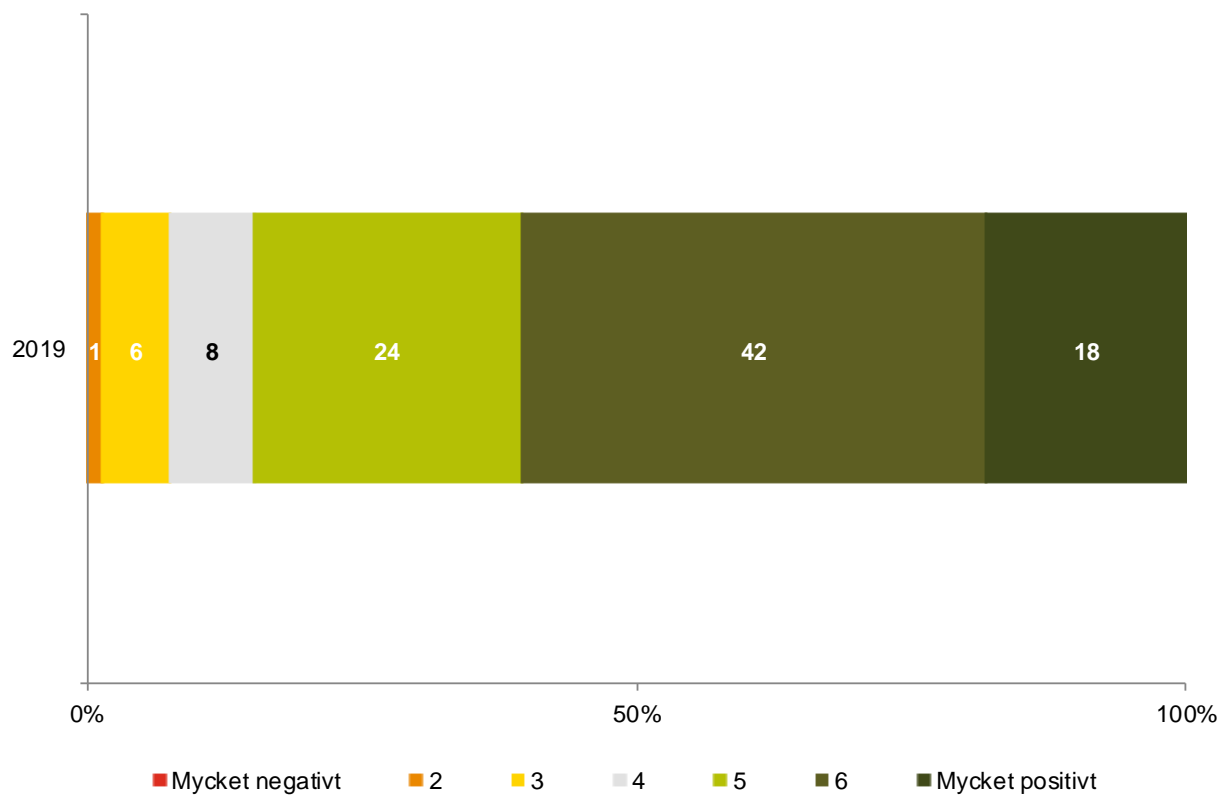
Vad anser du om utbudet av mat ombord på detta tåg?



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



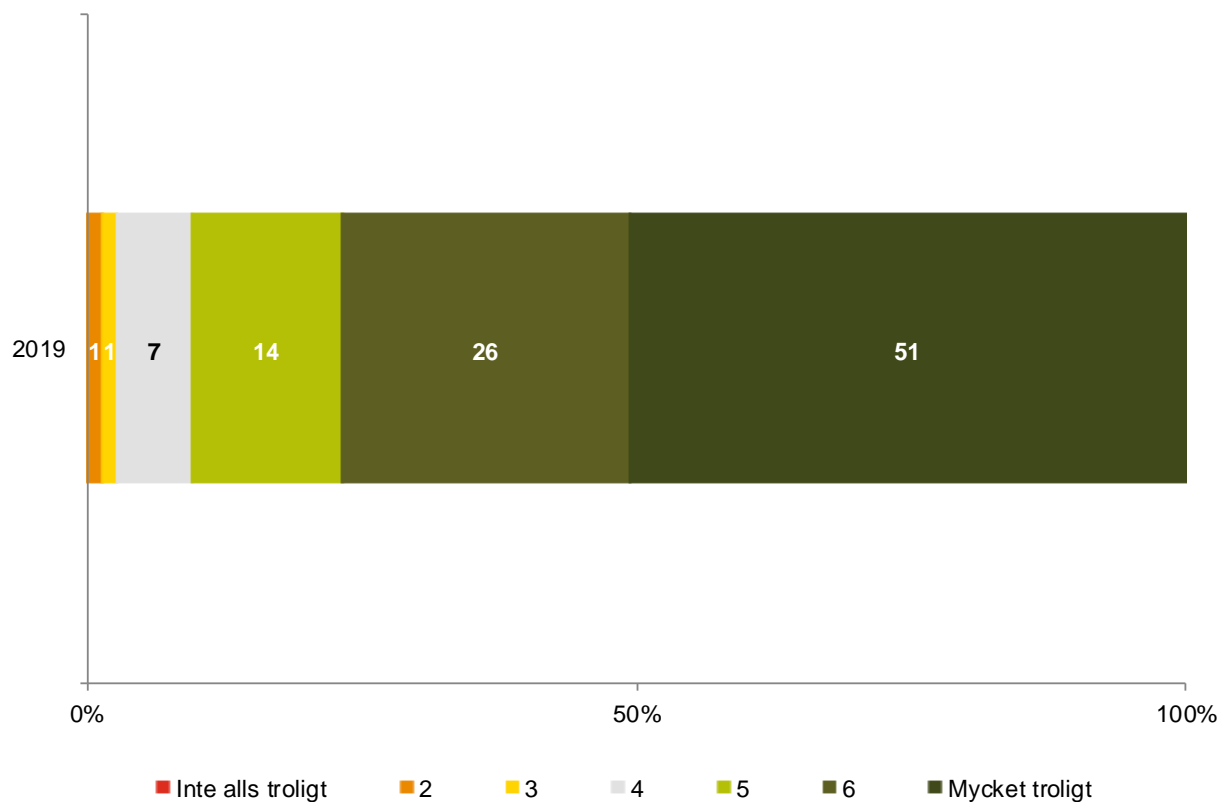
Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



Nettobas:

2019: 925

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



Nettobas:

2019: 935

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

JA

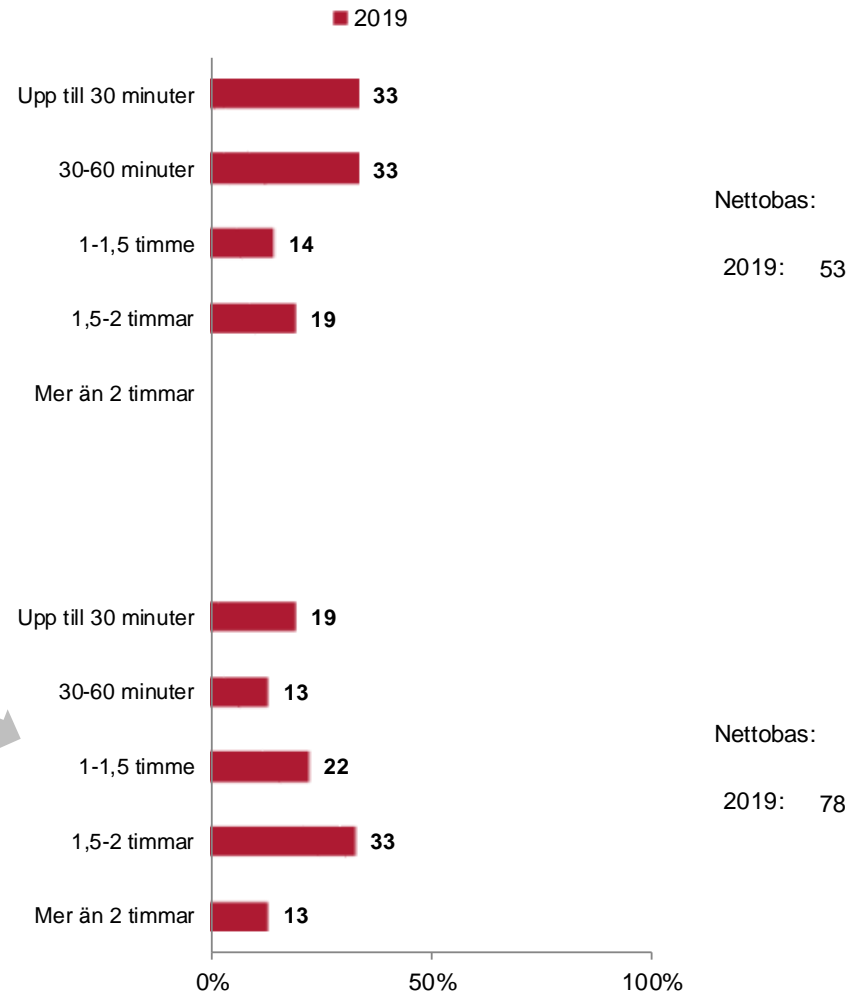
2019: 14%

Nettobas:

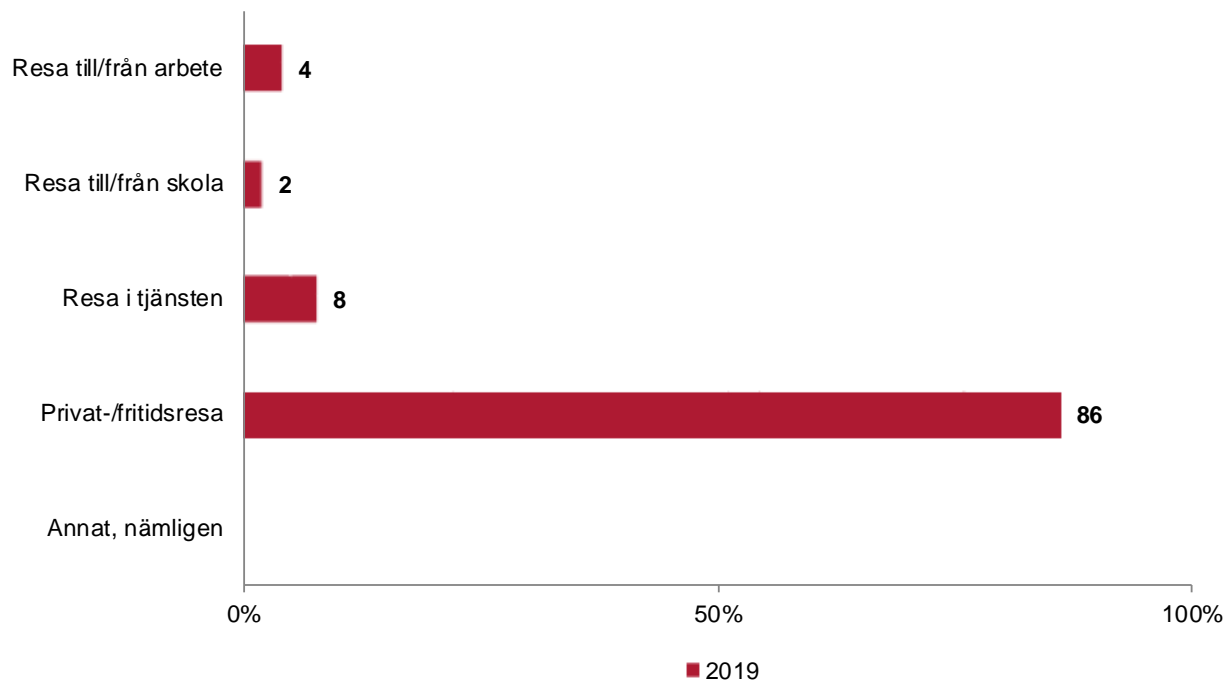
2019: 965

TIDIGARE

SENARE



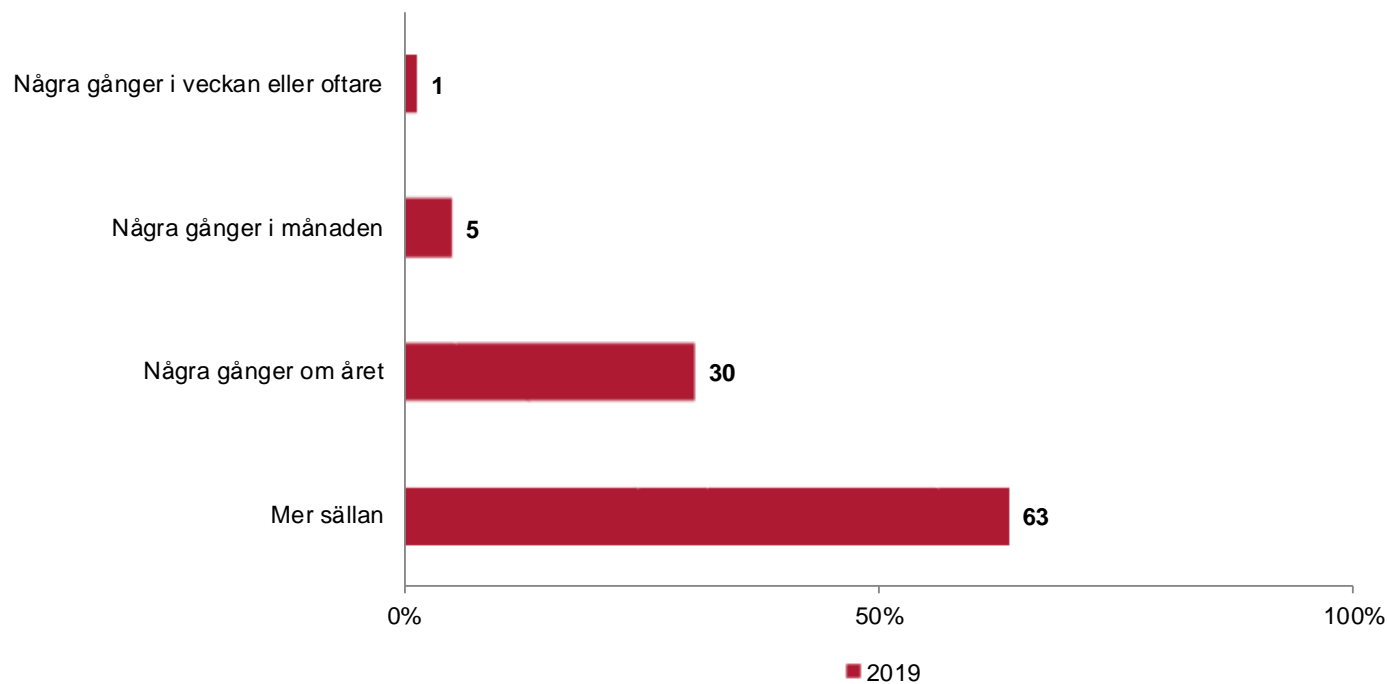
Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



Nettobas:

2019: 975

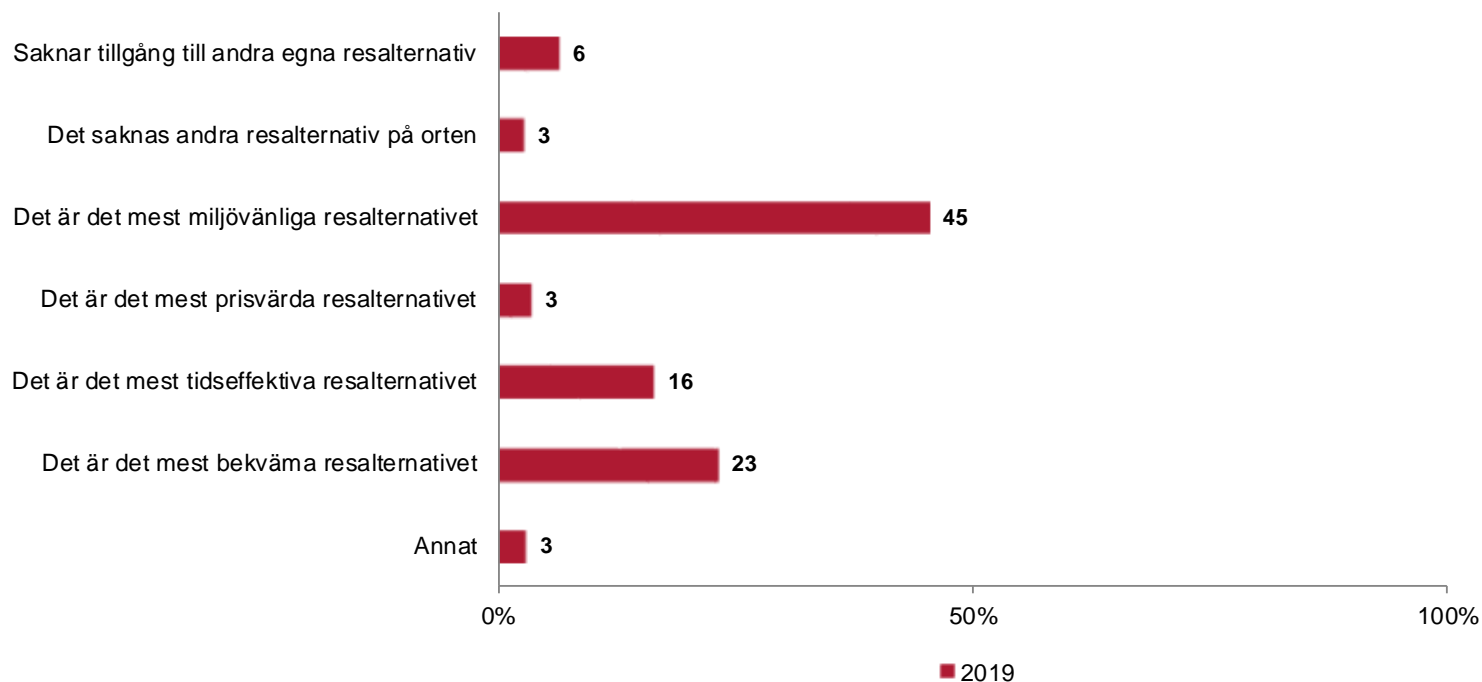
Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



Nettobas:

2019: 970

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



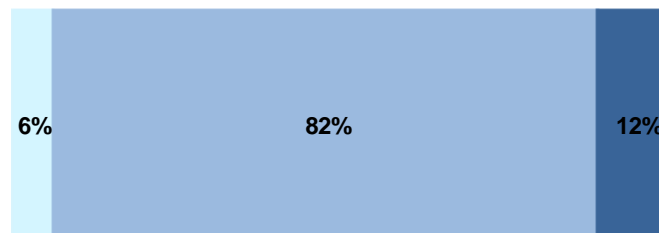
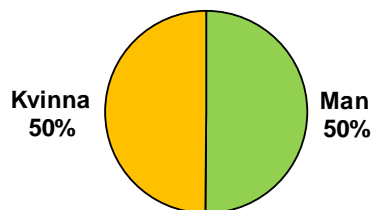
Nettobas:

2019: 940

Resenärernas kön och ålder

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

2019:



Nettobas:

2019: 973

Nettobas:

2019: 970