

**Kundundersökning  
mars 2019**

**Operatör: SJ AB  
Trafikslag: Tåg  
Sträcka:  
T30/40  
Göteborg-Luleå**



**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, Göteborg-Luleå samt Luleå-Göteborg
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 435 st.
- Antal insamlade enkäter: 359 st.
  
- Svarsfrekvens: 82,5%
- Bortfall: 17,5%
  
- 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**

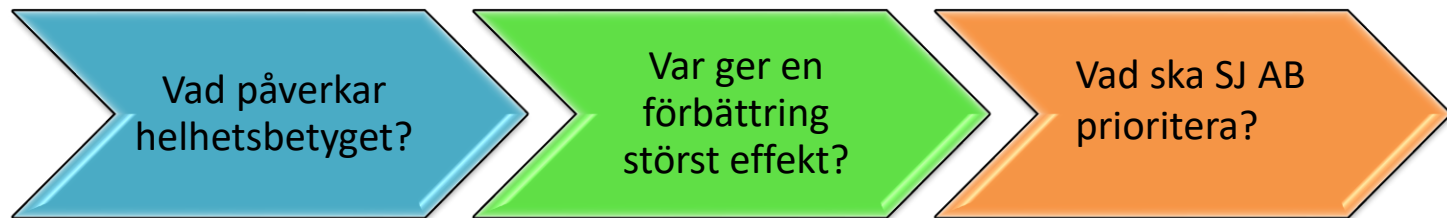
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

# 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	0,57	63	21,0
	Bekväma sittplatser	0,59	67	19,2
	Kvalitet på mat ombord	0,57	67	18,6
	Prisvärd biljett	0,47	70	14,1
Bevaka	Behaglig temperatur	0,44	73	12,1
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,47	76	11,1
	Välstädat	0,52	81	10,1
	Enkelt att resa med bagage	0,34	75	8,5
	Tydlig information från personalen	0,54	85	8,2
	Tryggt och säkert att resa	0,55	87	7,2
	Tidhållningen	0,47	86	6,8
Bevara	Serviceinriktad personal	0,49	87	6,6
	Tydlig information på terminal/station	0,35	82	6,1
	Enkelt att stiga ombord	0,36	84	5,6
	Enkelt att boka biljetter	0,31	86	4,4
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,19	92	1,5

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?

Att funktionsnedsatta ska kunna åka med tåget

Frukostutbudet, mkt var slut kl 0800

Att toan funkar



Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



Det är bekväma sittplatser ombord på det här tåget.



Det är behaglig temperatur i vagnen.



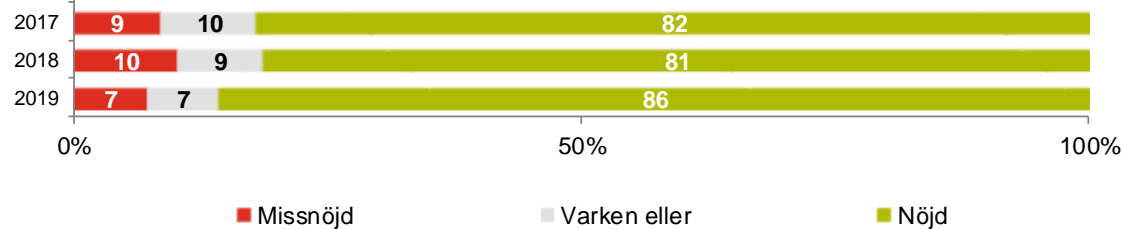
Det är välstädat i vagnen.



Personalen ombord är serviceinriktad.



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



Informationen från personalen ombord är tydlig.

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.

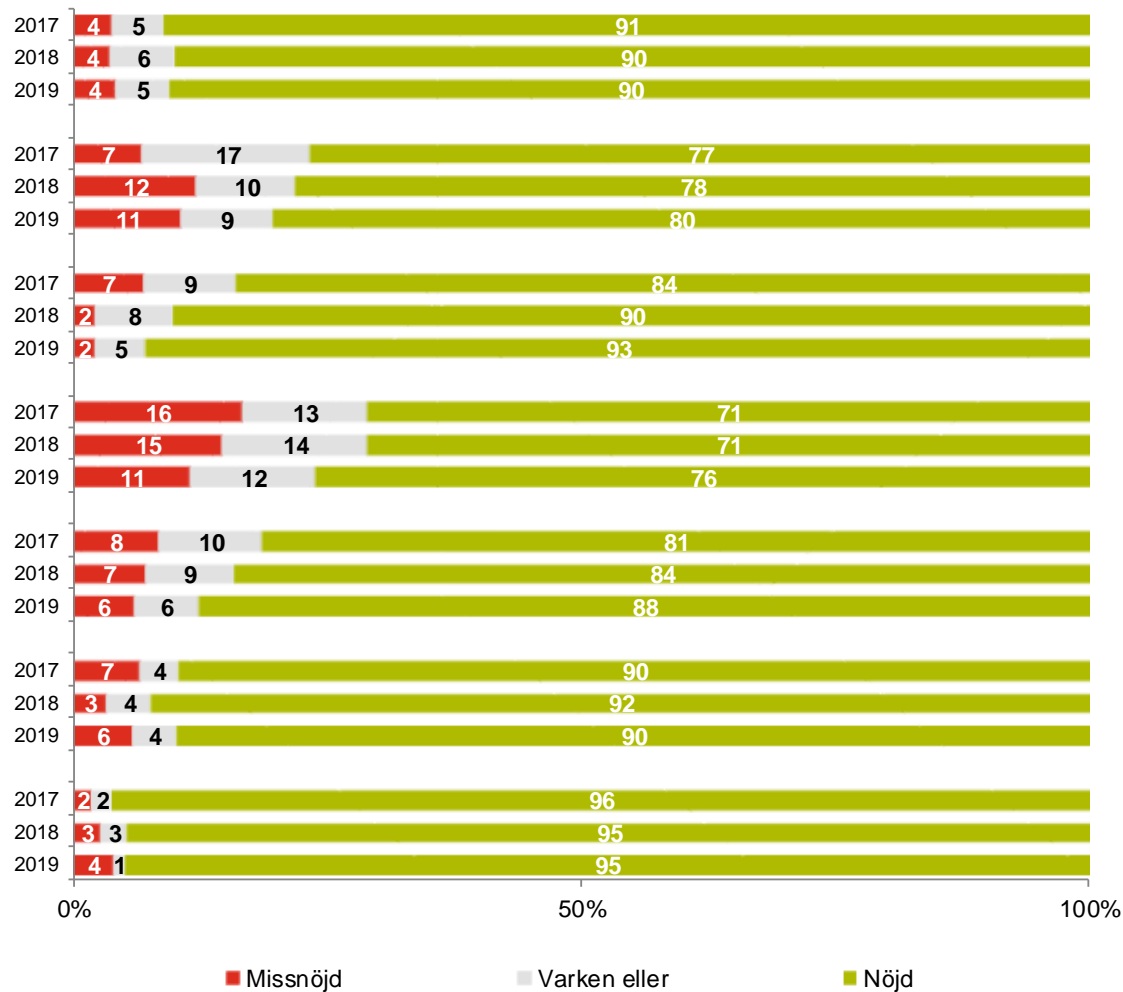
Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.

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.



Biljetten till denna resa är prisvärd.



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



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



Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



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



0%

50%

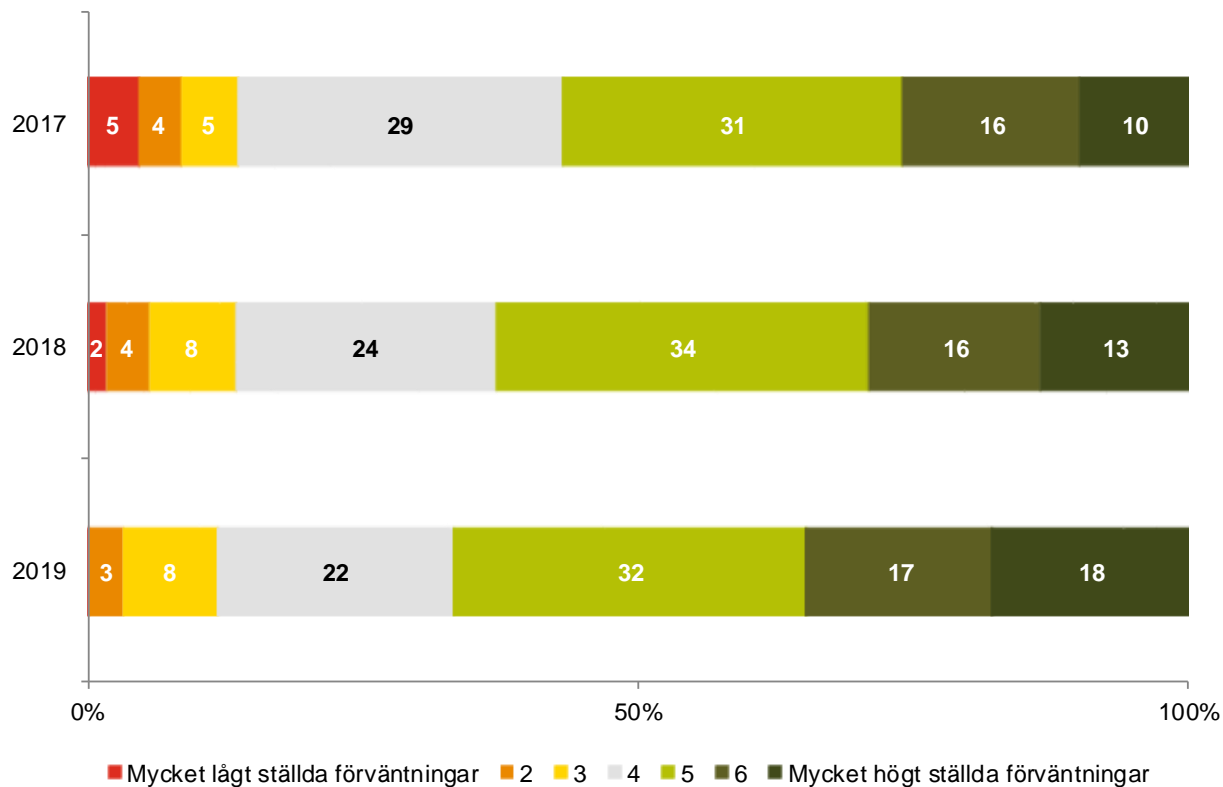
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

# Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



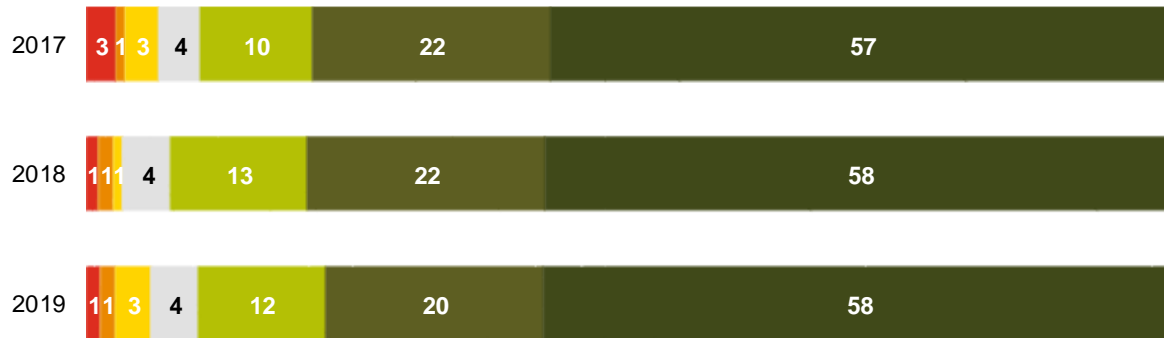
Nettobas:

2017: 408

2018: 808

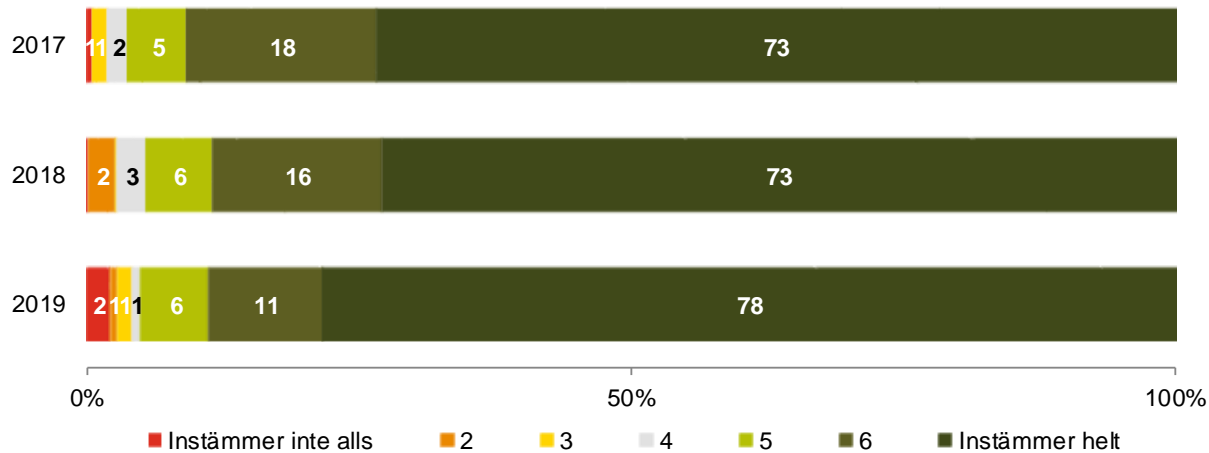
2019: 971

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



Nettobas:  
 2017: 425  
 2018: 757  
 2019: 965

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



Nettobas:  
 2017: 283  
 2018: 616  
 2019: 735

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



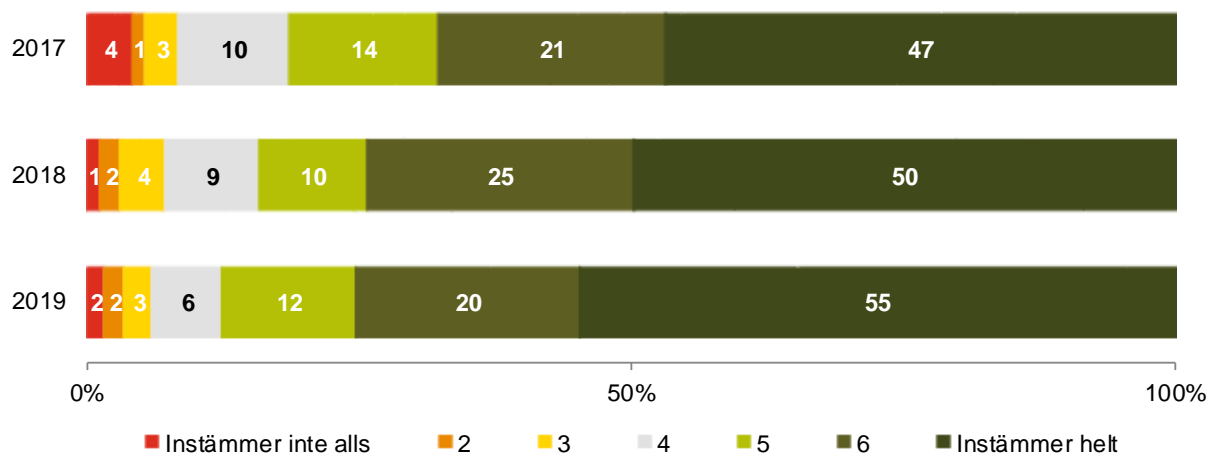
Nettobas:

2017: 426

2018: 818

2019: 984

Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



Nettobas:

2017: 448

2018: 869

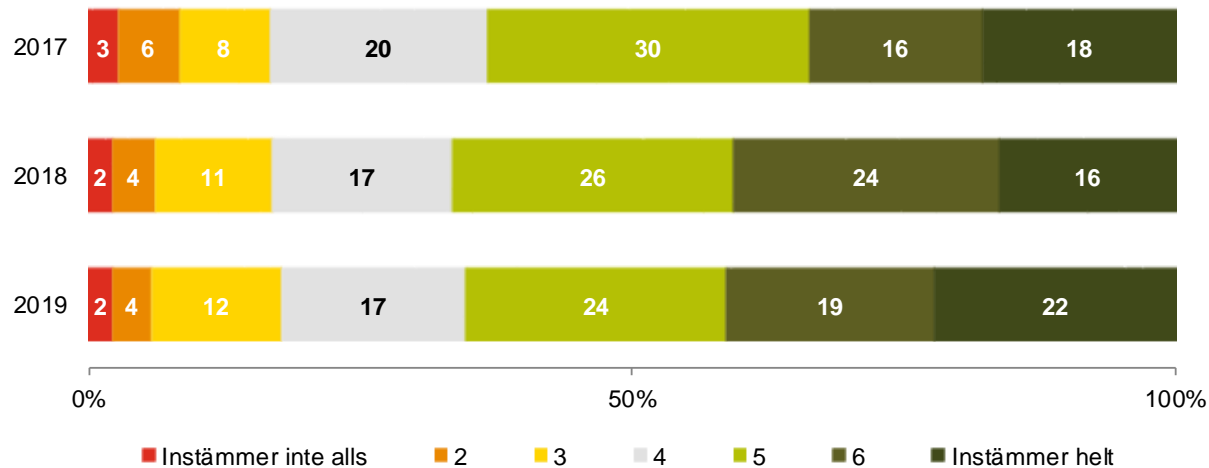
2019: 1044

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



Nettobas:  
 2017: 420  
 2018: 817  
 2019: 992

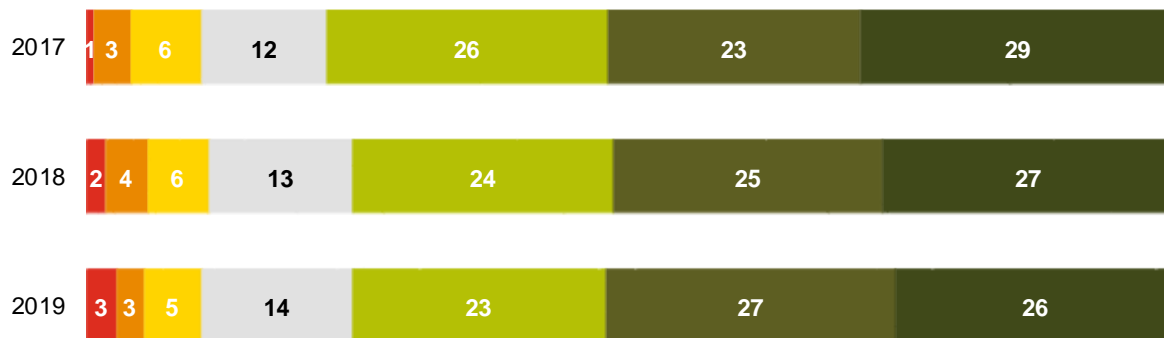
## Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



Nettobas:  
 2017: 428  
 2018: 850  
 2019: 1005



## Det är behaglig temperatur i vagnen.



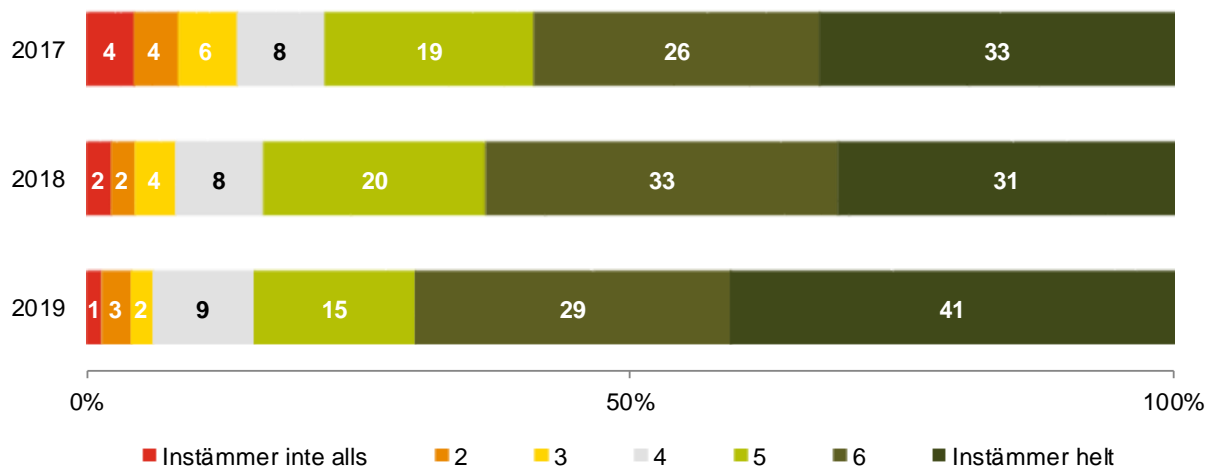
Nettobas:

2017: 447

2018: 859

2019: 1022

## Det är välstädat i vagnen.



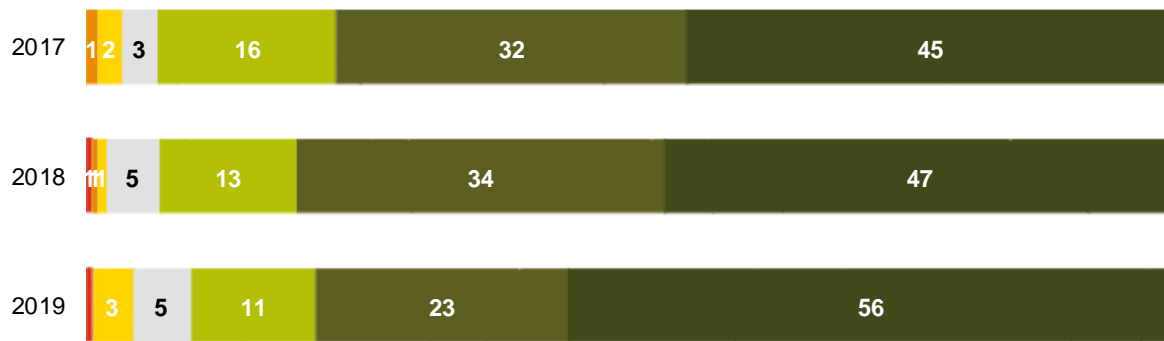
Nettobas:

2017: 445

2018: 860

2019: 1020

## Personalen ombord är serviceinriktad.



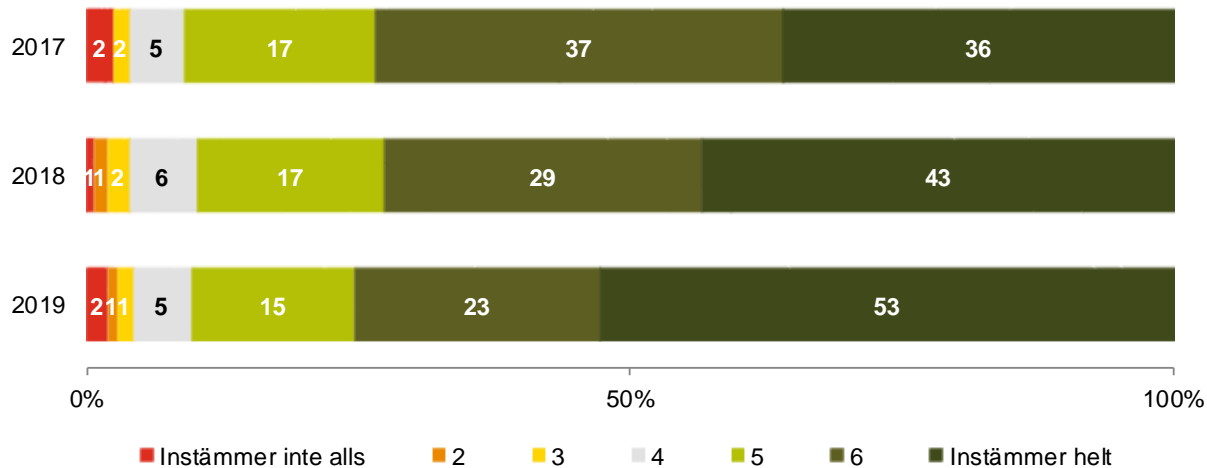
Nettobas:

2017: 396

2018: 760

2019: 925

## Informationen från personalen ombord är tydlig.



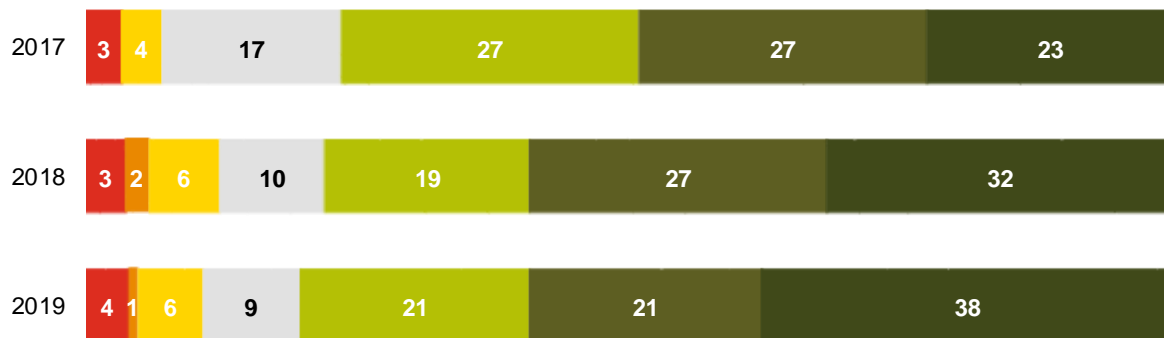
Nettobas:

2017: 346

2018: 697

2019: 870

## Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



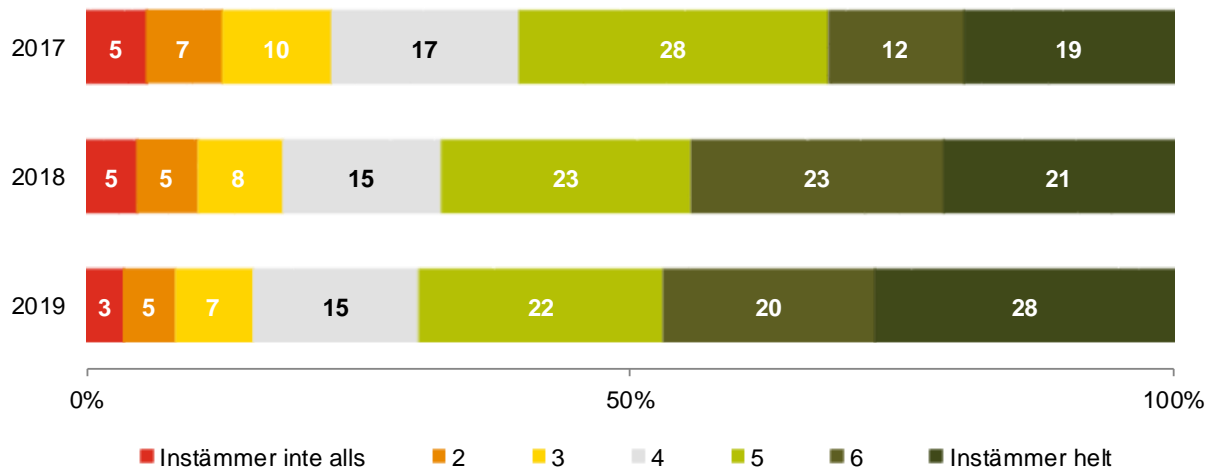
Nettobas:

2017: 374

2018: 782

2019: 880

## Biljetten till denna resa är prisvärd.



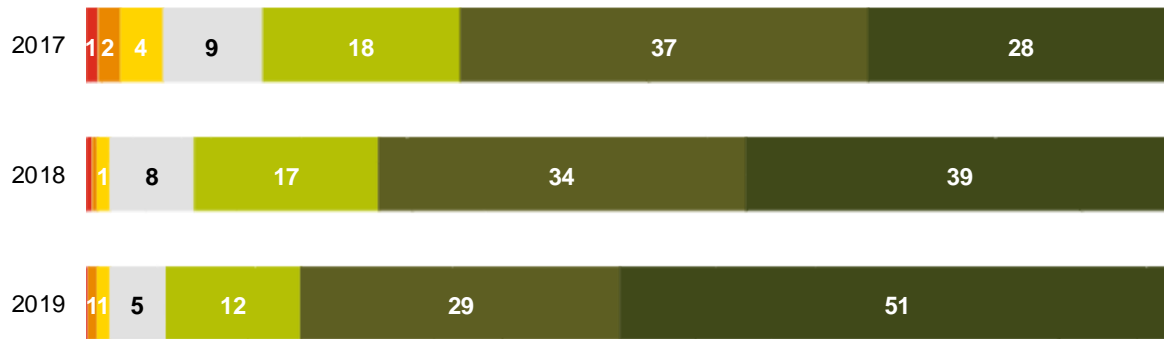
Nettobas:

2017: 421

2018: 763

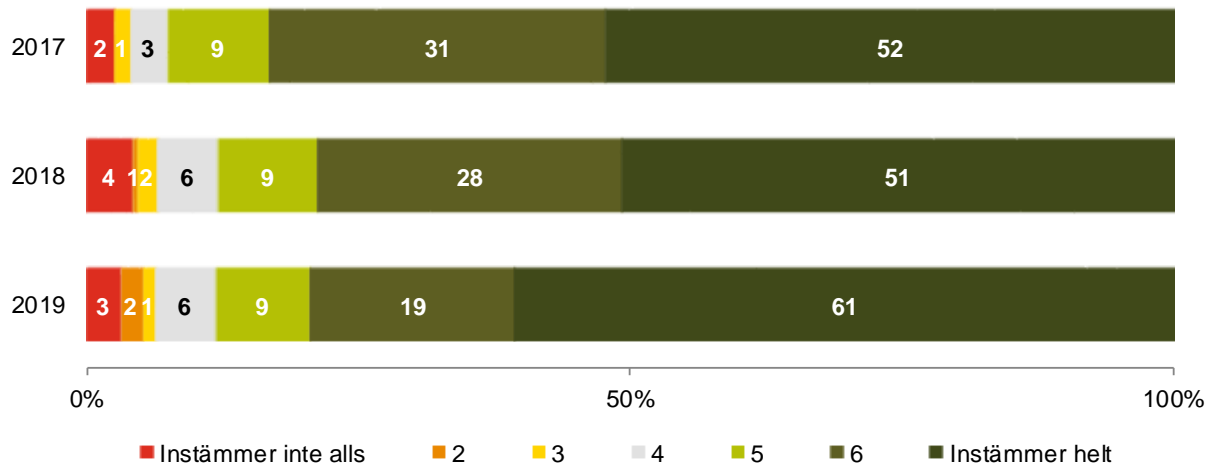
2019: 968

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



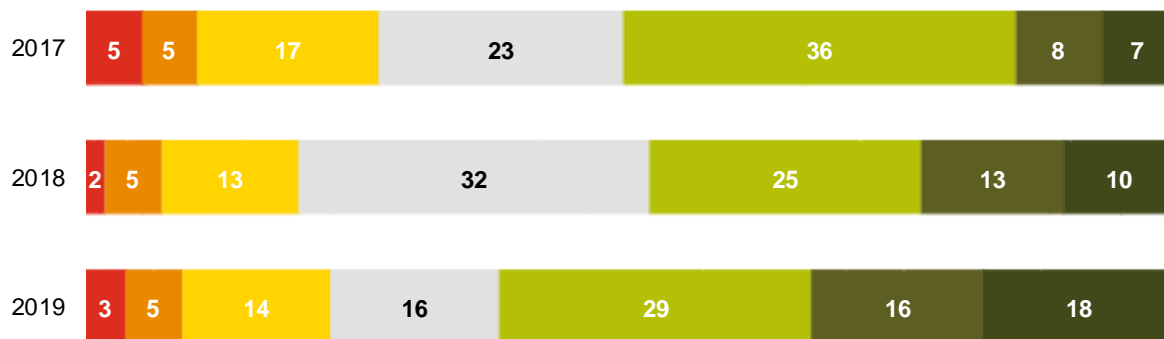
Nettobas:  
 2017: 444  
 2018: 851  
 2019: 1002

# Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



Nettobas:  
 2017: 376  
 2018: 708  
 2019: 843

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



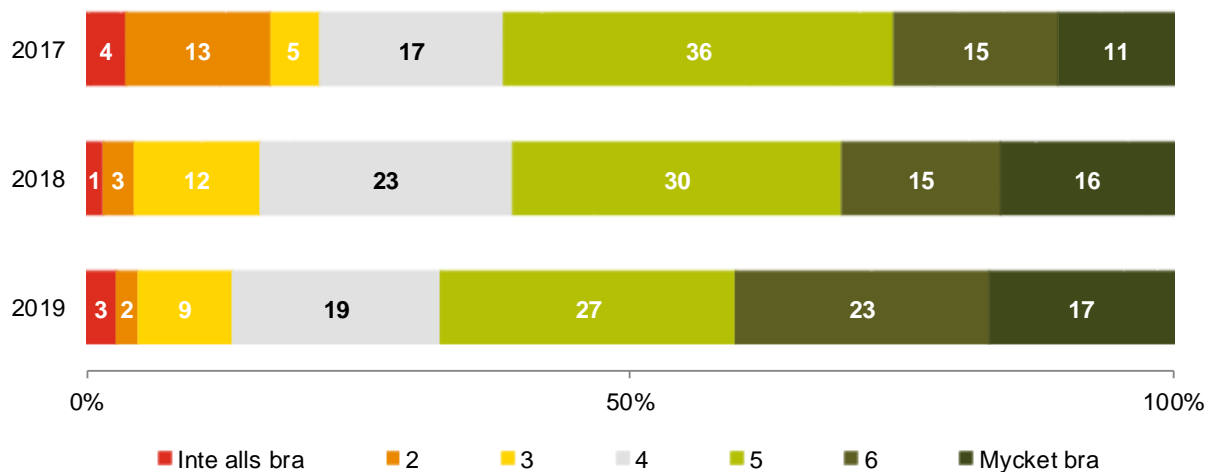
Nettobas:

2017: 185

2018: 442

2019: 496

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



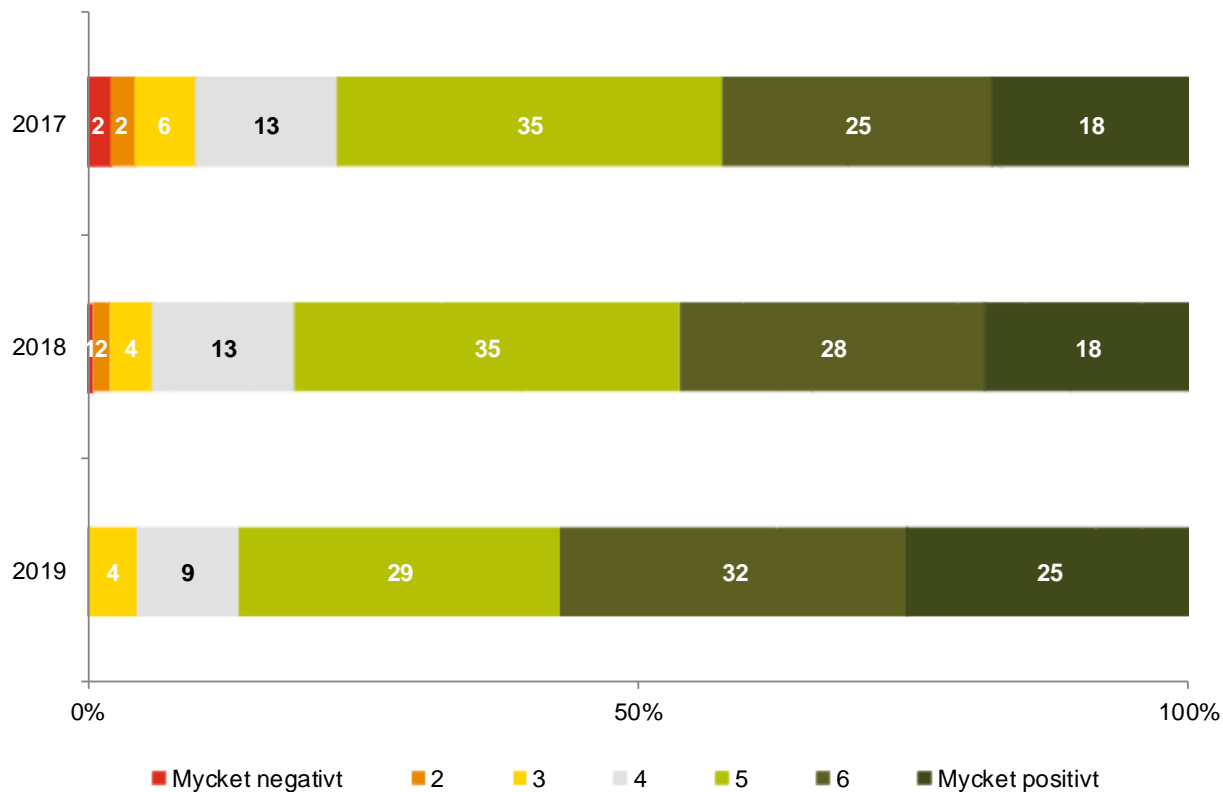
Nettobas:

2017: 152

2018: 362

2019: 424

# Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



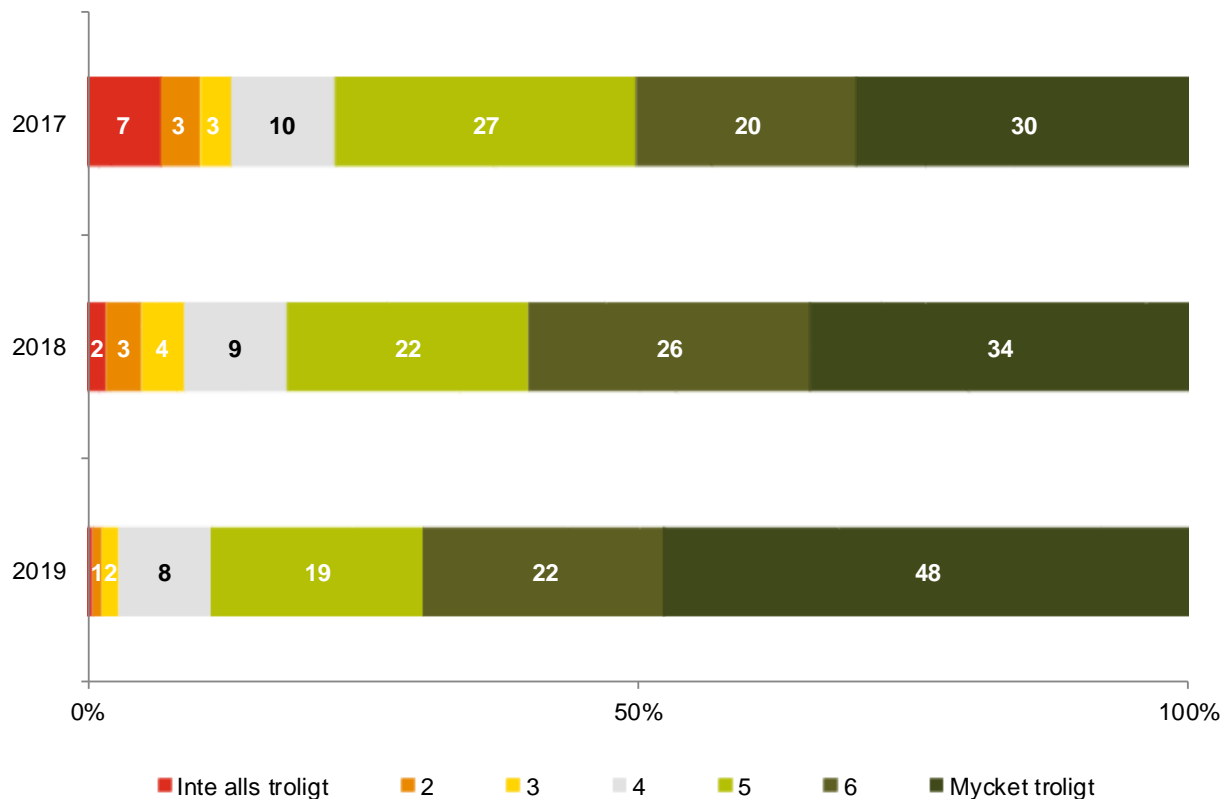
Nettobas:

2017: 408

2018: 759

2019: 942

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



Nettobas:

2017: 384

2018: 762

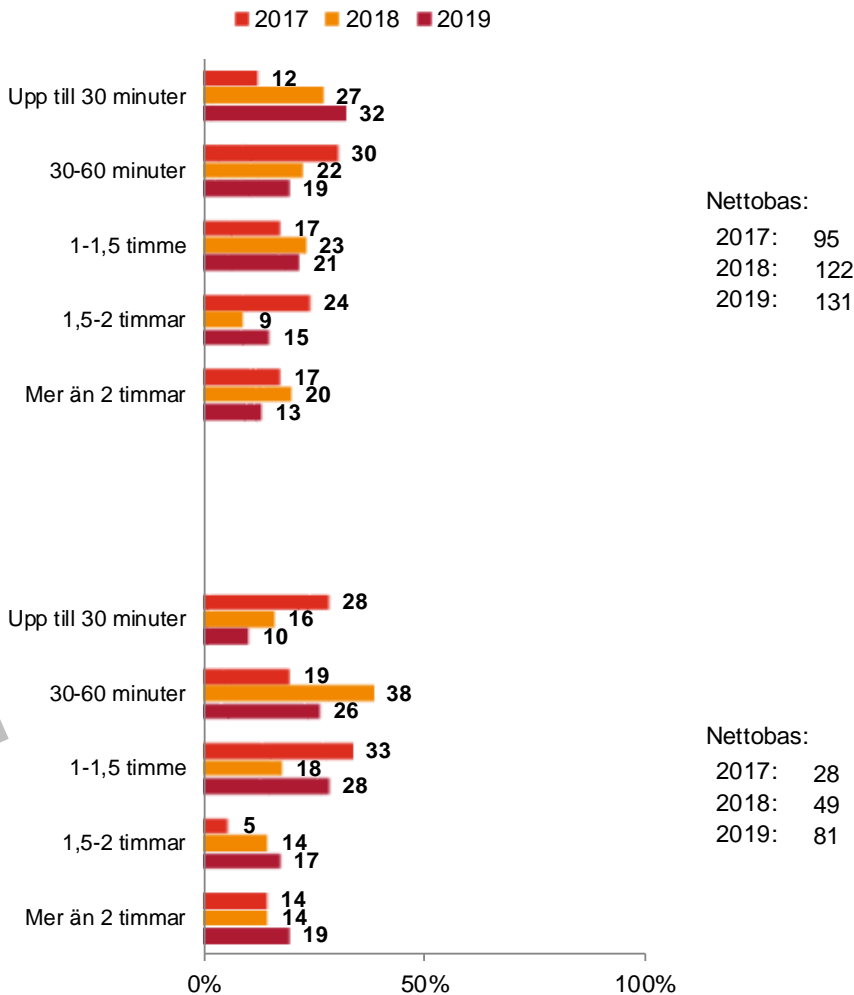
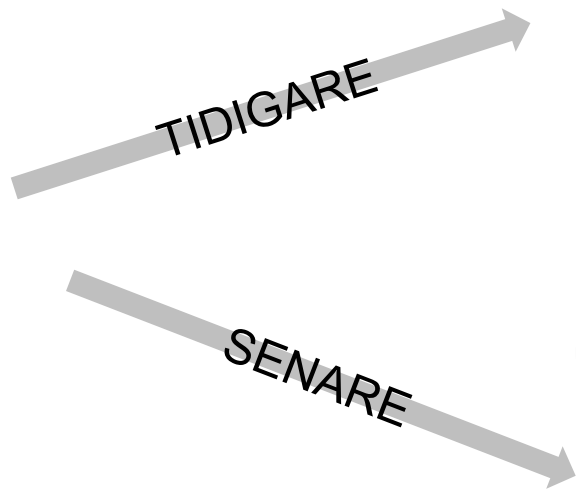
2019: 956

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

**JA**

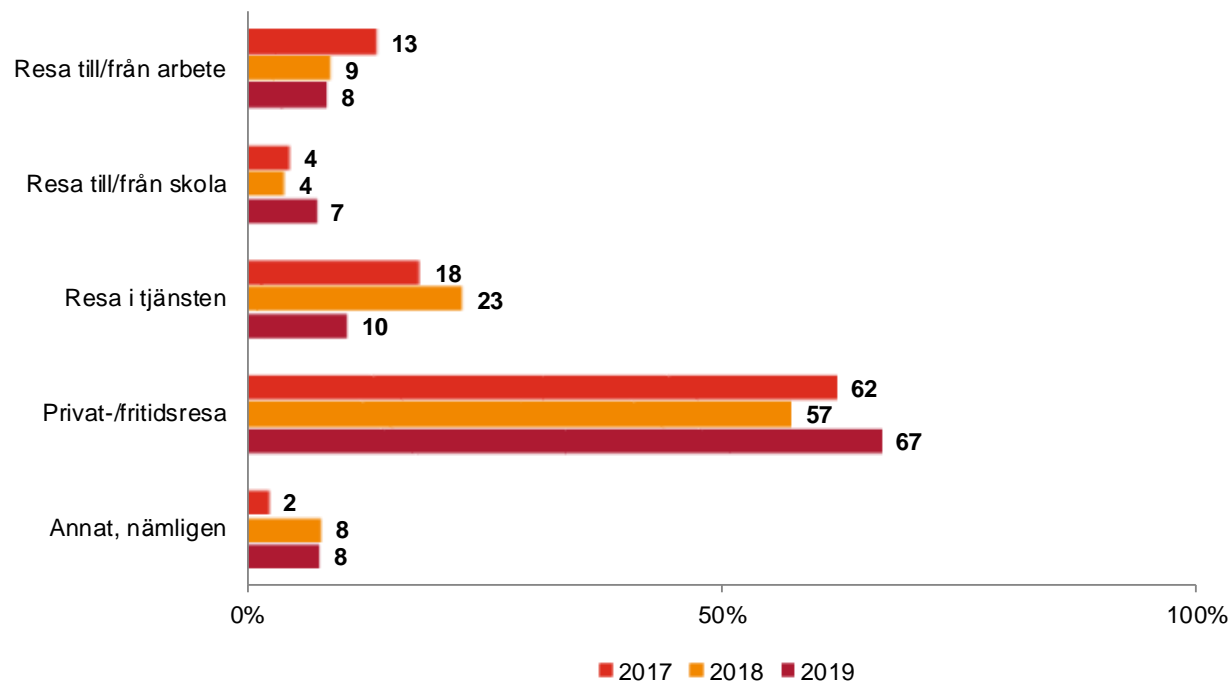
2017: 27%  
2018: 20%  
2019: 21%

Nettobas:  
2017: 440  
2018: 833  
2019: 1018





# Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



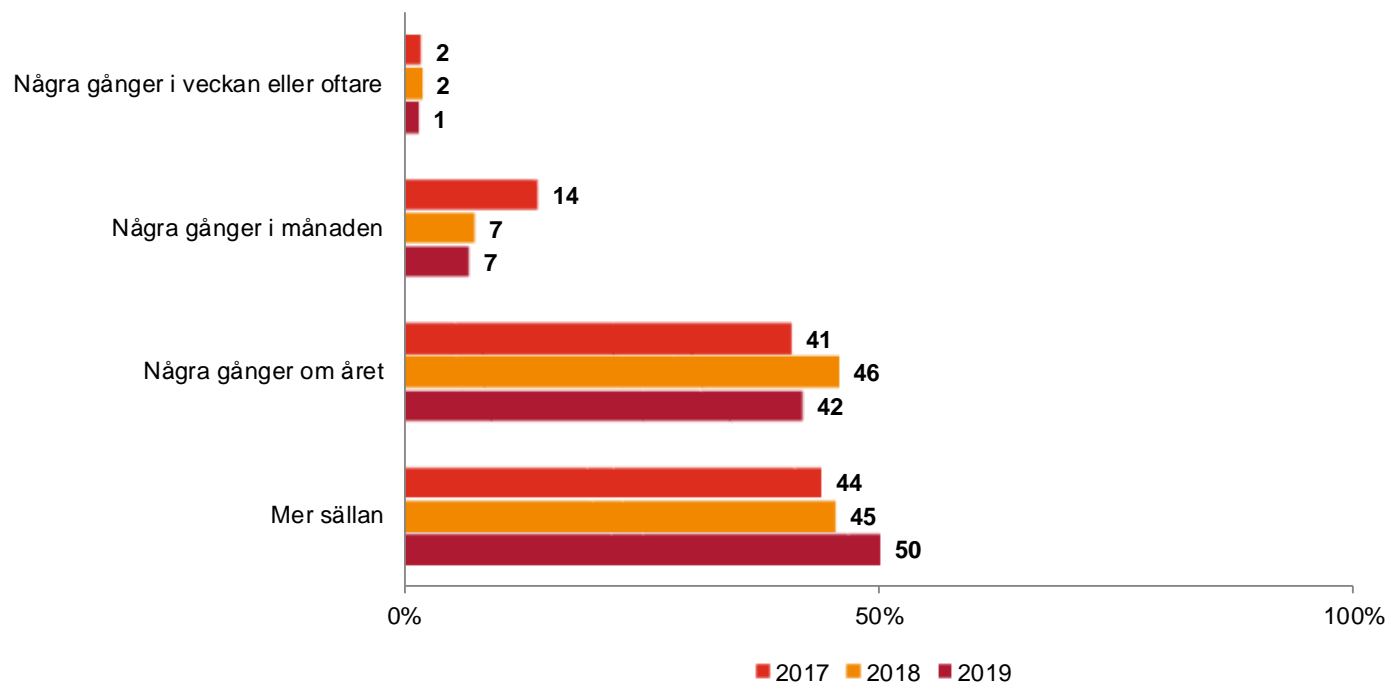
Nettobas:

2017: 448

2018: 856

2019: 1027

# Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



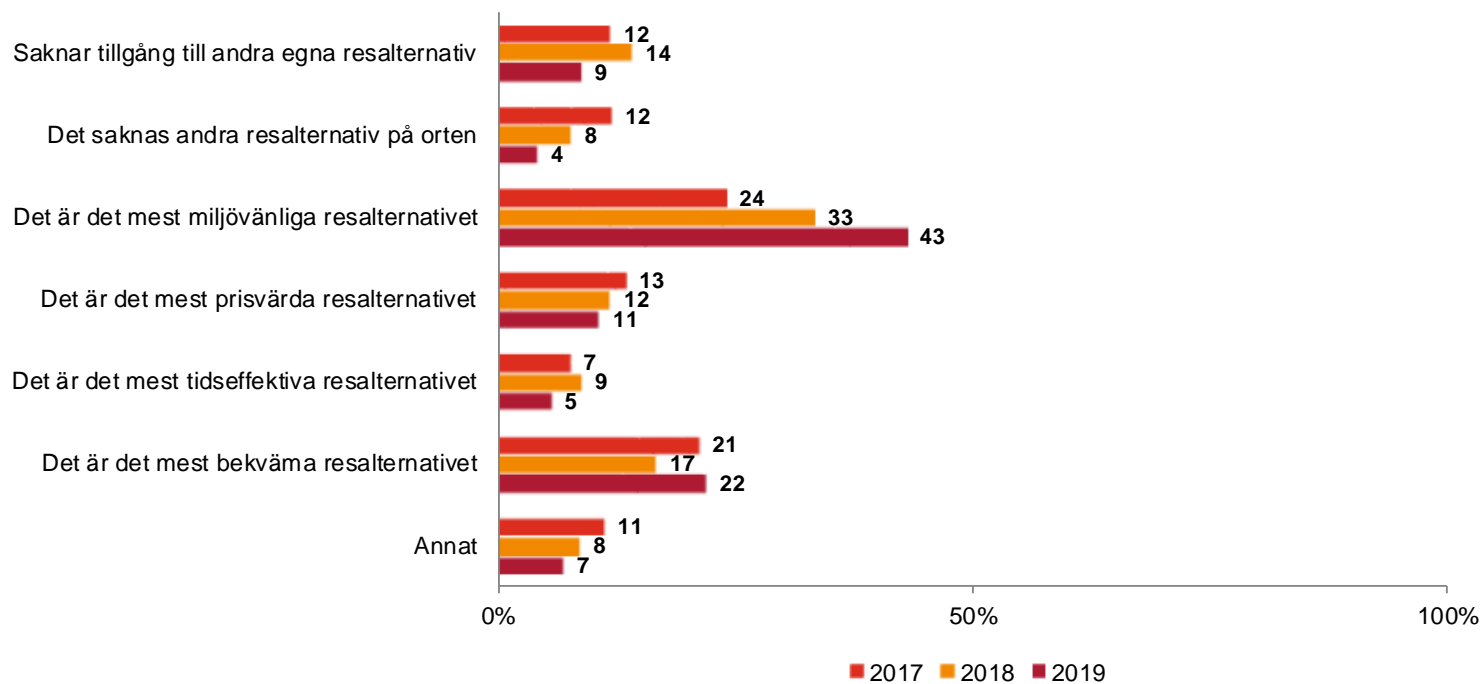
Nettobas:

2017: 448

2018: 856

2019: 1031

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



Nettobas:

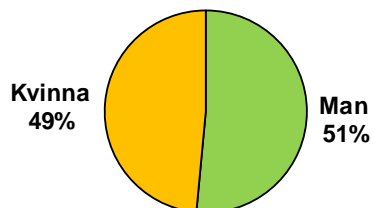
2017: 433

2018: 819

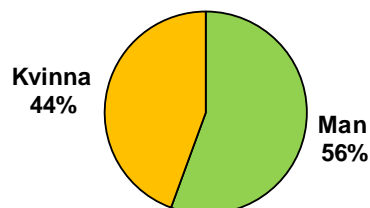
2019: 998

# Resenärernas kön och ålder

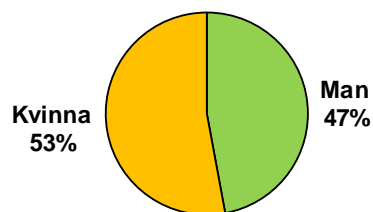
2017:



2018:



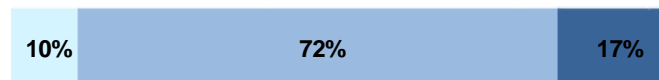
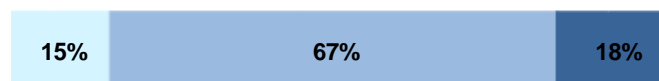
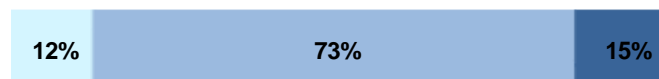
2019:



Nettobas:

2017:	447
2018:	832
2019:	1008

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



Nettobas:

2017:	445
2018:	825
2019:	1006