

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör: SJ AB
Trafikslag: Tåg
Sträcka:
T30/40
Stockholm-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, Stockholm-Luleå samt Luleå-Stockholm
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 527 st.
- Antal insamlade enkäter: 410 st.

- Svarsfrekvens: 77,8%
- Bortfall: 22,2%

- 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

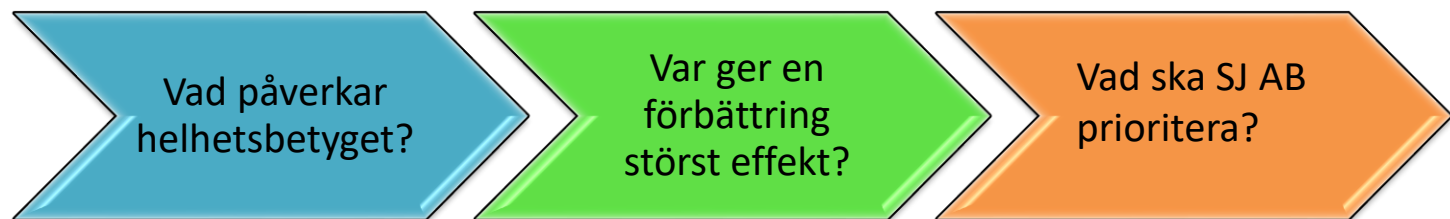
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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 | Kvalitet på mat ombord | 0,50 | 60 | 20,2 |
| | Bekväma sittplatser | 0,54 | 64 | 19,8 |
| | Utbud av mat ombord | 0,45 | 57 | 19,1 |
| | Prisvärd biljett | 0,47 | 68 | 15,1 |
| Bevaka | Tydlig information på skyltningen ombord | 0,57 | 74 | 14,9 |
| | Behaglig temperatur | 0,42 | 68 | 13,3 |
| | Enkelt att resa med bagage | 0,36 | 71 | 10,4 |
| | Tidhållningen | 0,51 | 80 | 10,1 |
| | Tydlig information från personalen | 0,52 | 81 | 9,8 |
| | Välstädat | 0,41 | 77 | 9,4 |
| | Tryggt och säkert att resa | 0,48 | 83 | 8,1 |
| | Serviceinriktad personal | 0,49 | 84 | 8,1 |
| Bevara | Tydlig information på terminal/station | 0,32 | 80 | 6,2 |
| | Enkelt att stiga ombord | 0,29 | 85 | 4,3 |
| | Enkelt att boka biljetter | 0,22 | 85 | 3,2 |
| | Enkelt att hämta ut biljetter | 0,18 | 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?

Alldeles för varmt.
Dåligt vattenflöde i
kranen

Låset fungerade inte.
Renovera vagnarna

Bra om vagnsnummer
står på station



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.



0%

50%

100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

Informationen från personalen ombord är tydlig.

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.

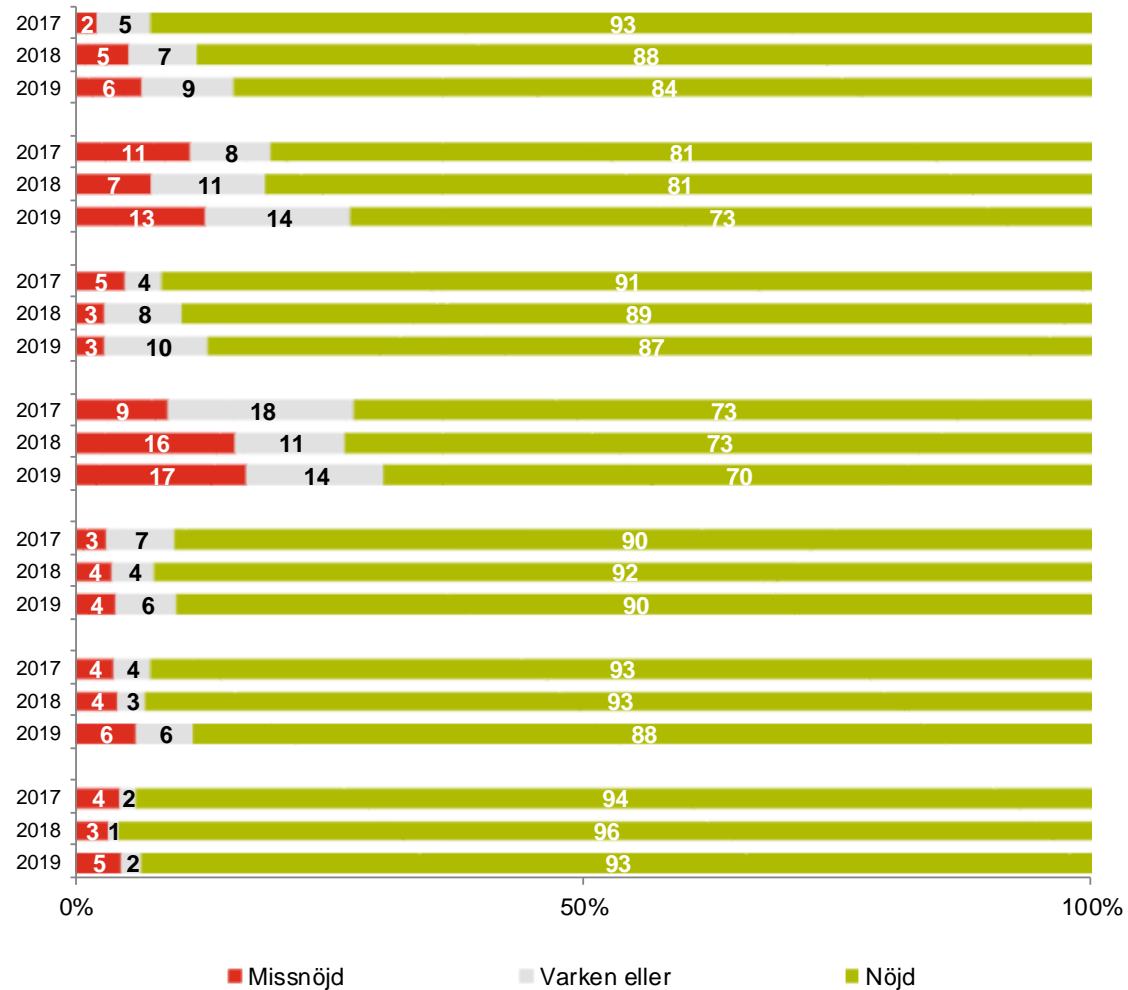
Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.

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.

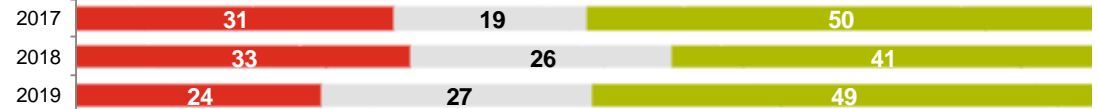
Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



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%

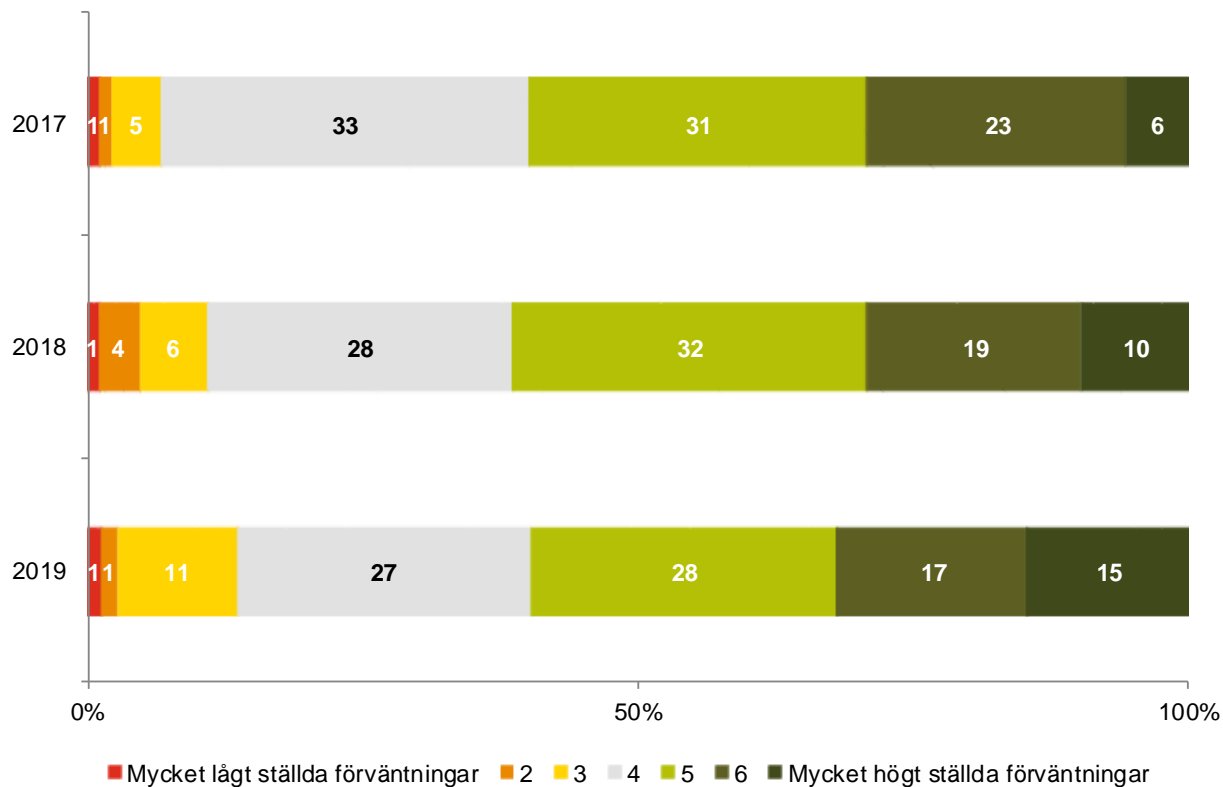
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



Nettobas:

2017: 361

2018: 803

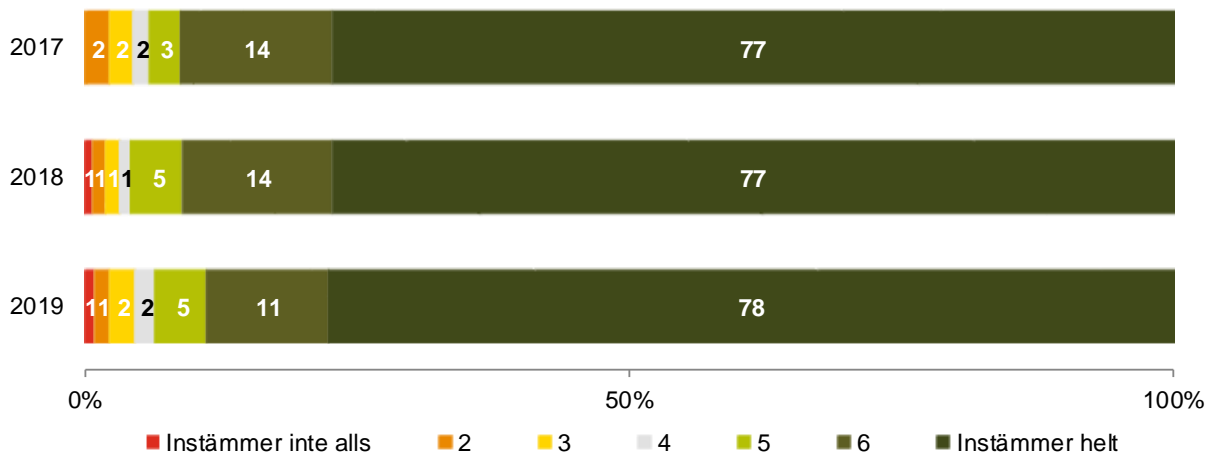
2019: 1203

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



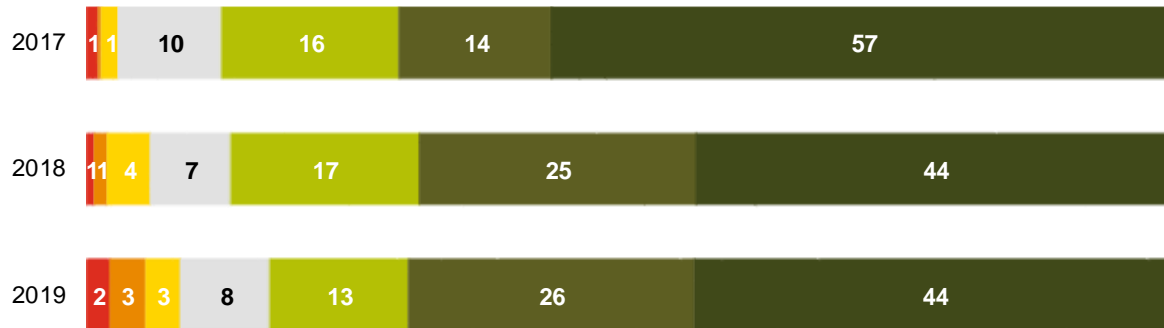
Nettobas:
 2017: 335
 2018: 733
 2019: 1108

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



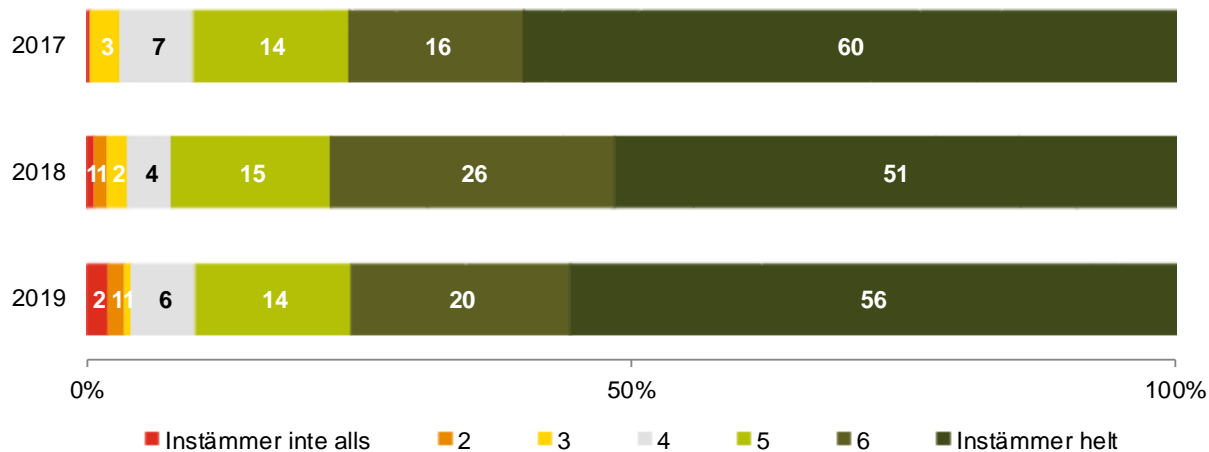
Nettobas:
 2017: 239
 2018: 547
 2019: 888

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



Nettobas:
 2017: 364
 2018: 784
 2019: 1191

Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



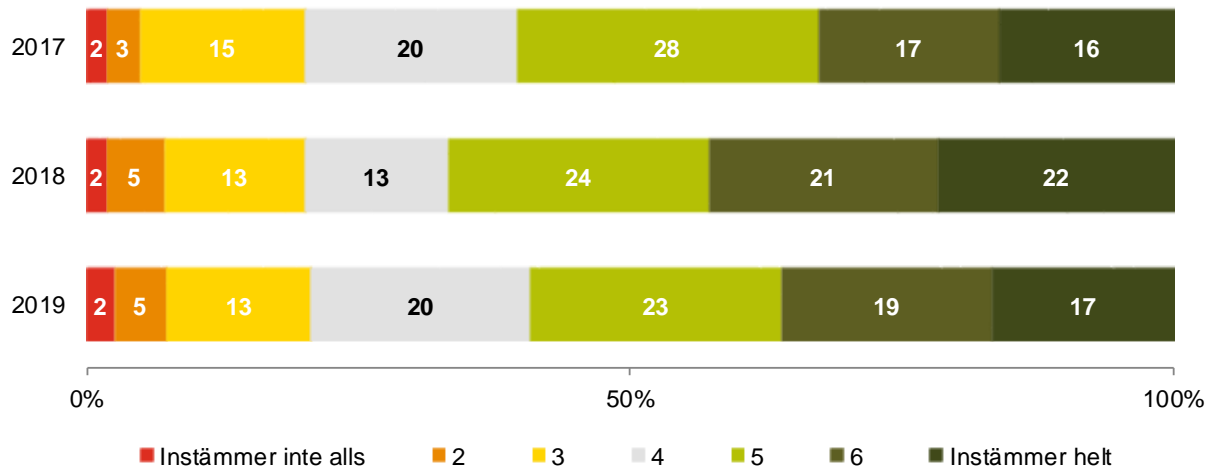
Nettobas:
 2017: 384
 2018: 811
 2019: 1257

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



Nettobas:
 2017: 355
 2018: 784
 2019: 1212

Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



Nettobas:
 2017: 379
 2018: 779
 2019: 1235

Det är behaglig temperatur i vagnen.



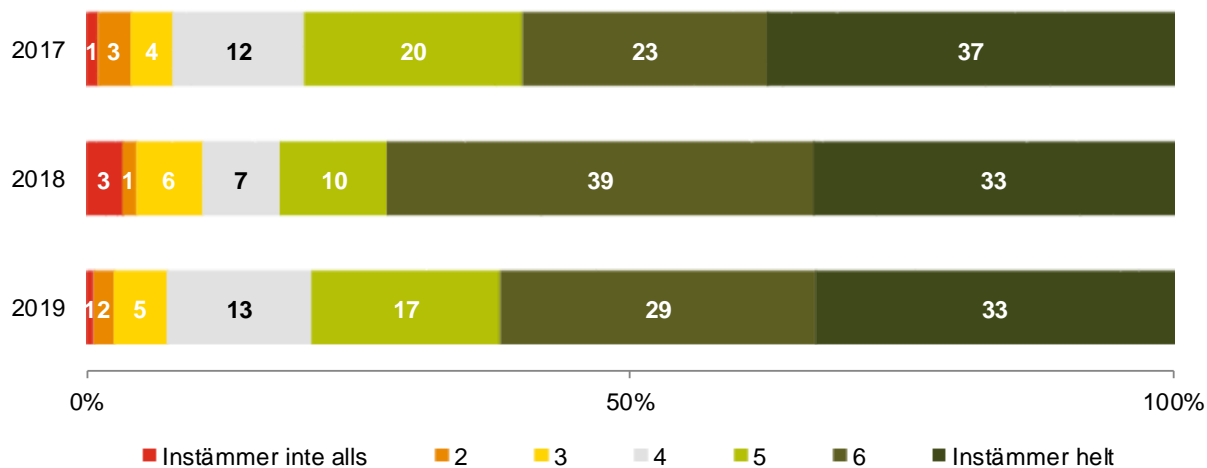
Nettobas:

2017: 382

2018: 801

2019: 1233

Det är välstädat i vagnen.



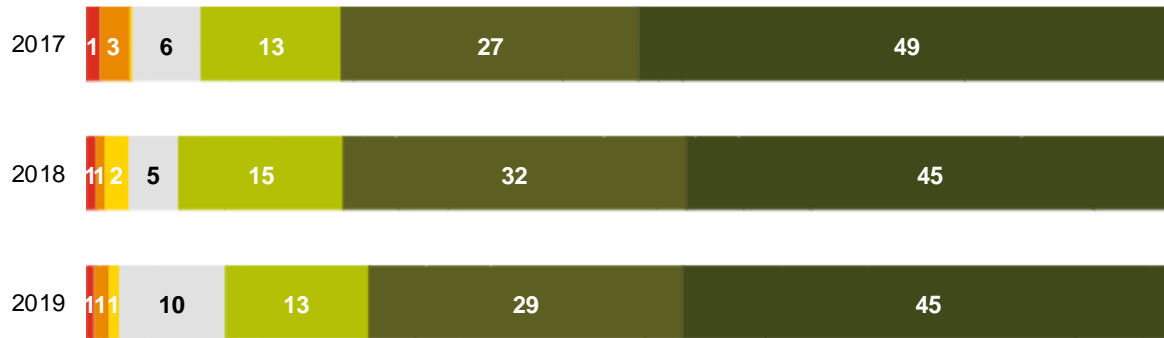
Nettobas:

2017: 379

2018: 804

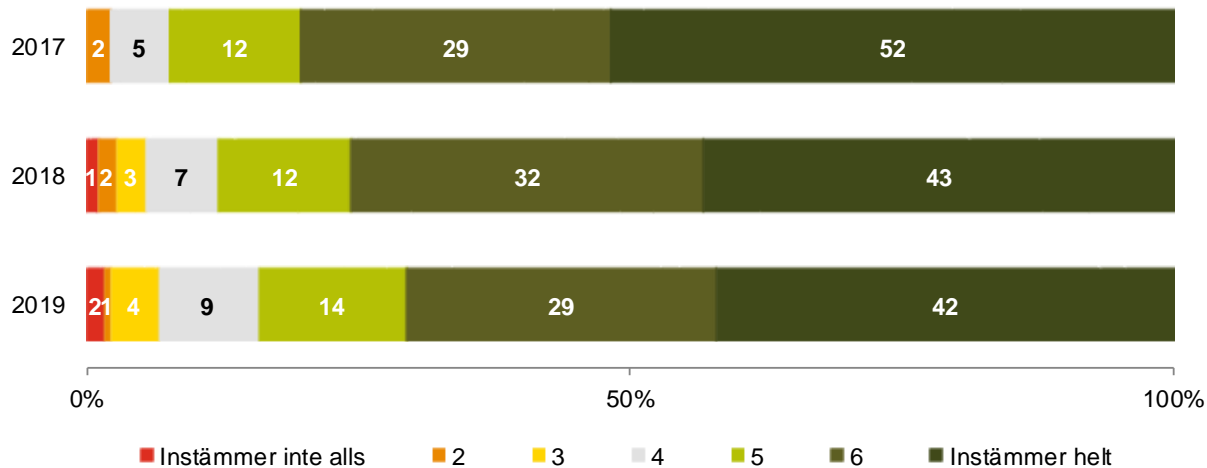
2019: 1238

Personalen ombord är serviceinriktad.



Nettobas:
 2017: 339
 2018: 656
 2019: 1070

Informationen från personalen ombord är tydlig.



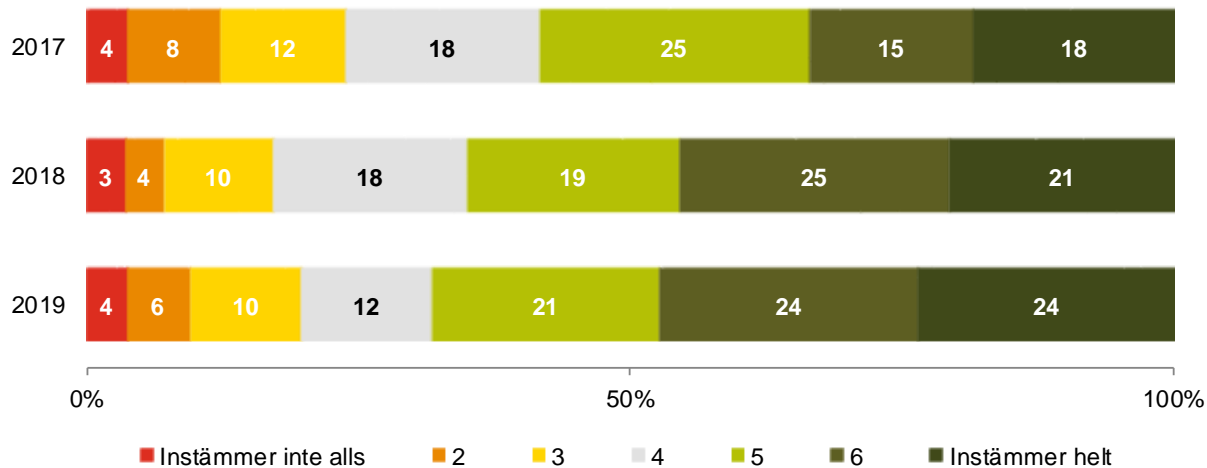
Nettobas:
 2017: 312
 2018: 658
 2019: 1004

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



Nettobas:
 2017: 340
 2018: 698
 2019: 1078

Biljetten till denna resa är prisvärd.



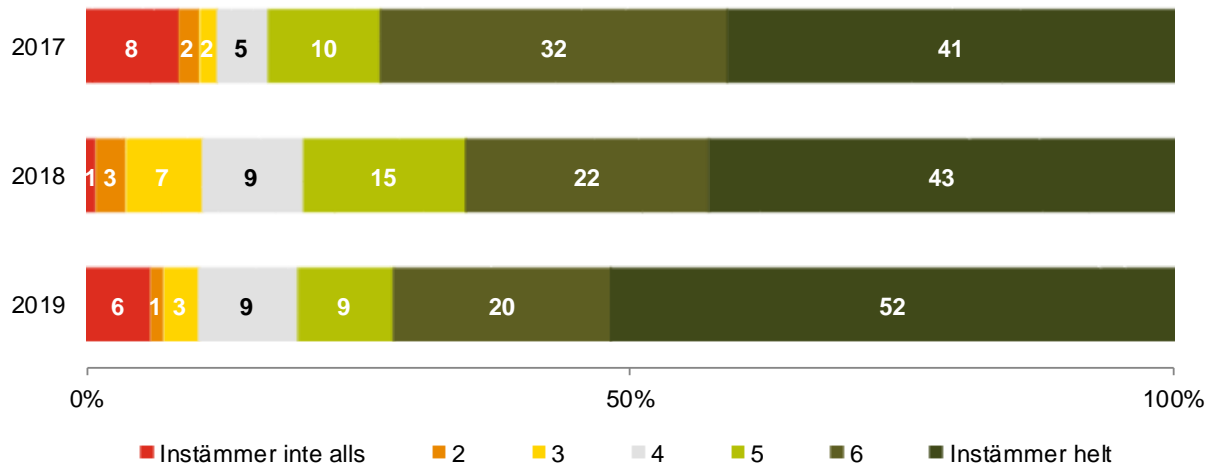
Nettobas:
 2017: 347
 2018: 759
 2019: 1172

Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



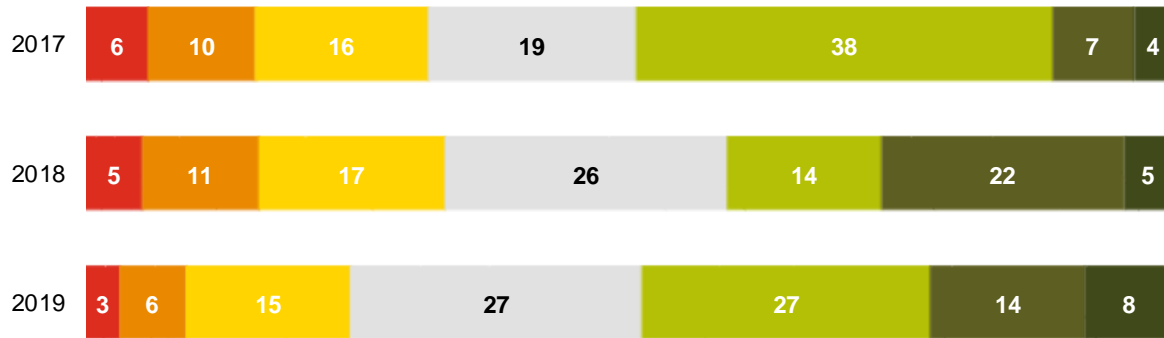
Nettobas:
 2017: 381
 2018: 804
 2019: 1210

Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



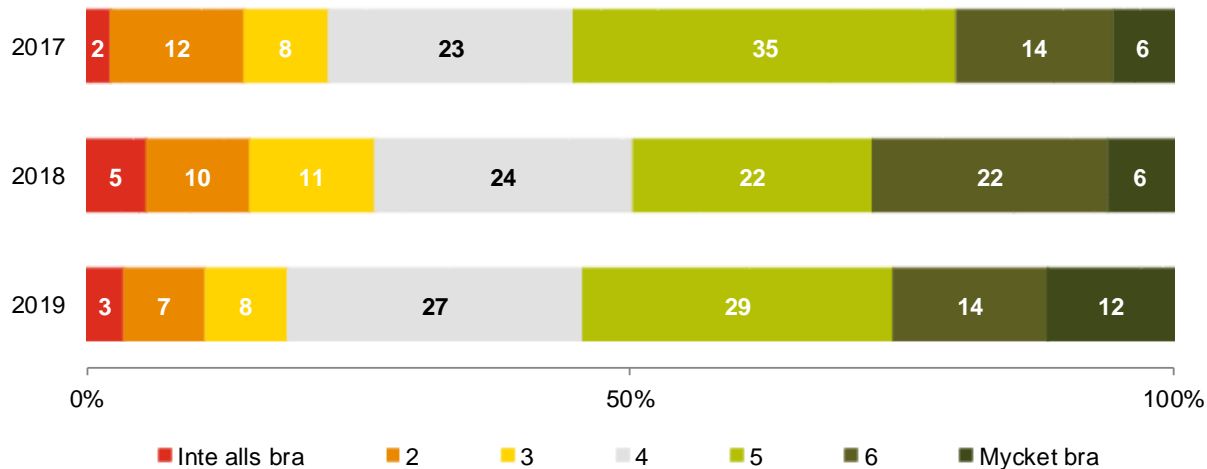
Nettobas:
 2017: 310
 2018: 605
 2019: 1003

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



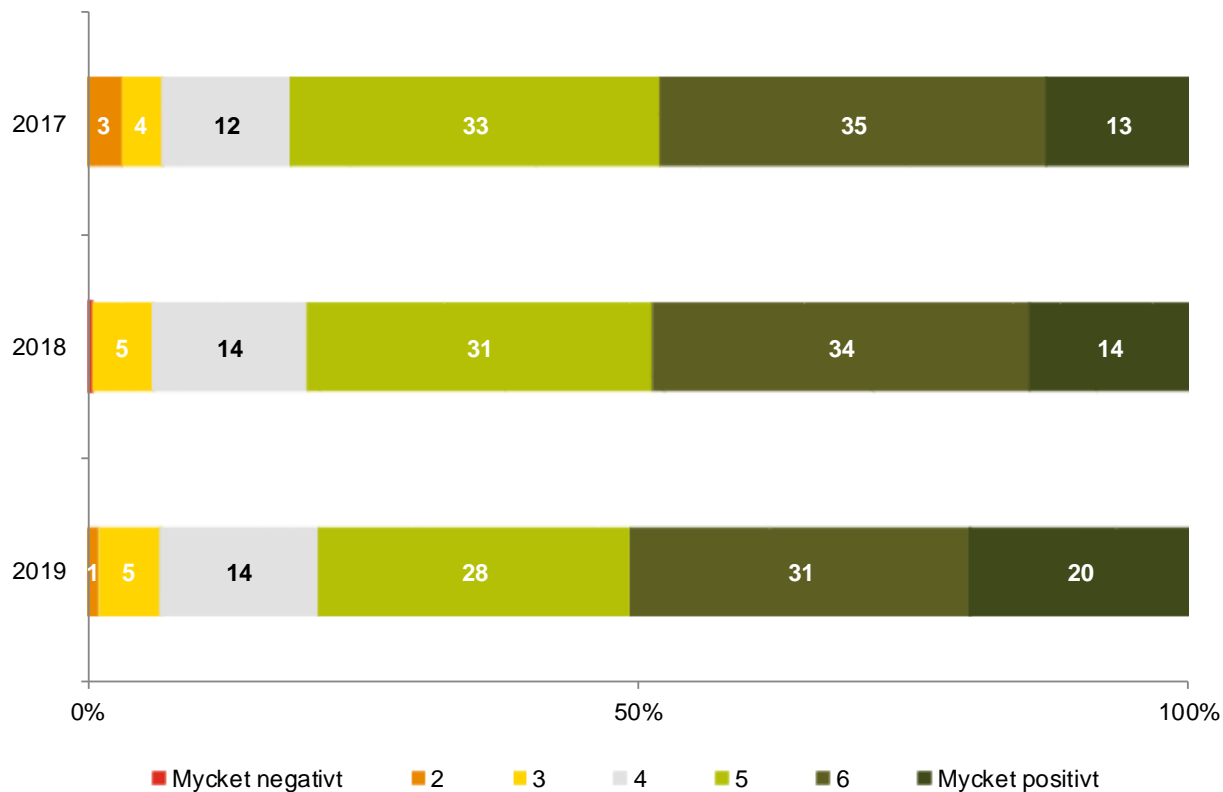
Nettobas:
 2017: 161
 2018: 414
 2019: 548

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



Nettobas:
 2017: 146
 2018: 316
 2019: 457

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



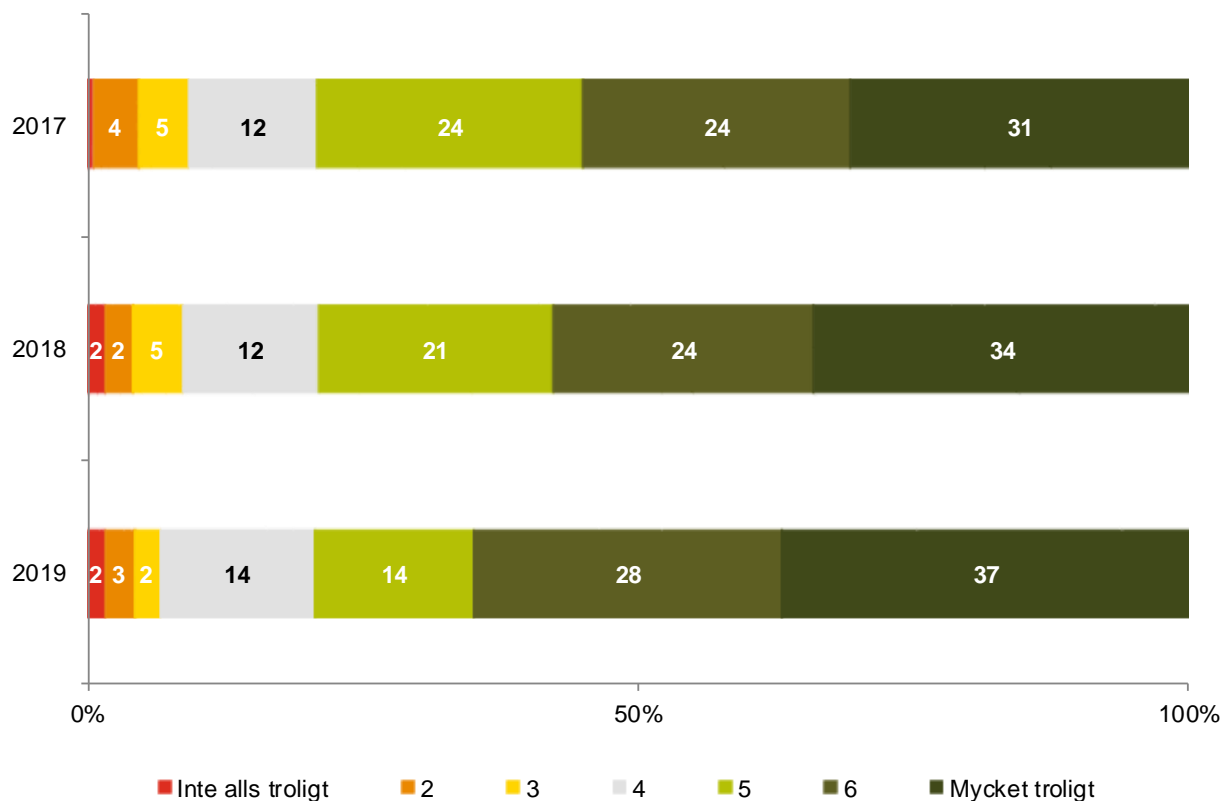
Nettobas:

2017: 359

2018: 697

2019: 1114

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



Nettobas:

2017: 366

2018: 759

2019: 1137

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

JA

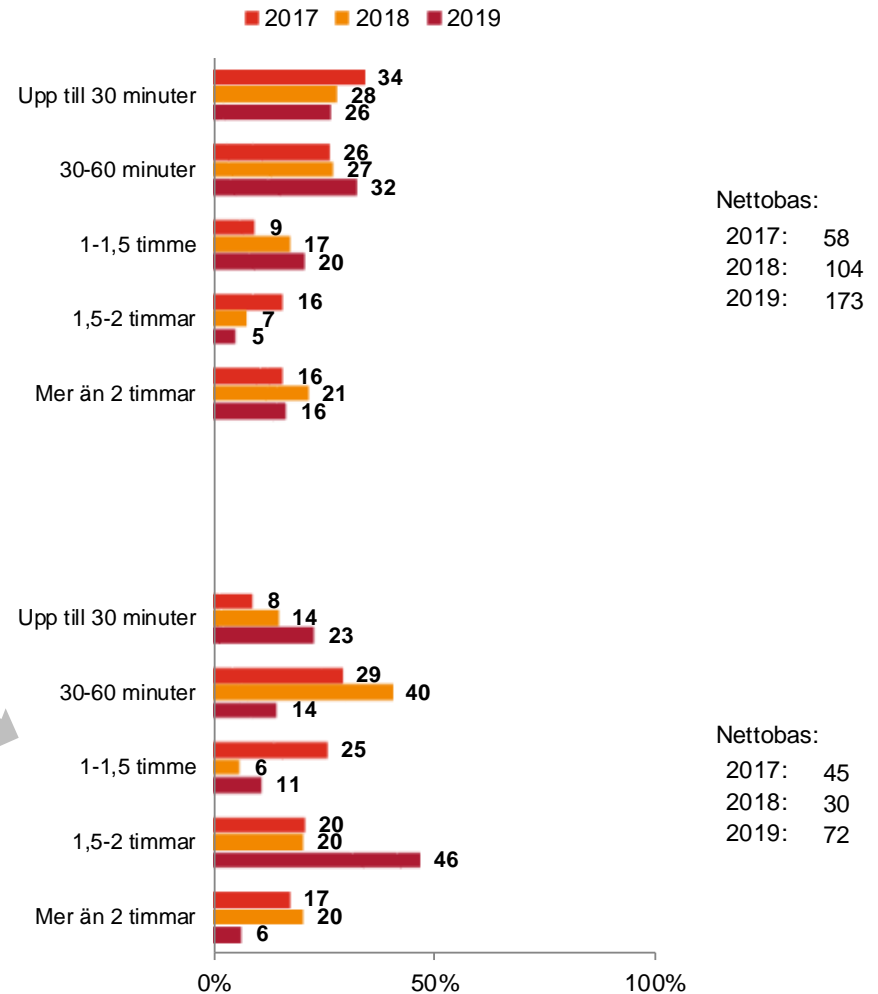
2017: 24%
2018: 17%
2019: 20%

Nettobas:

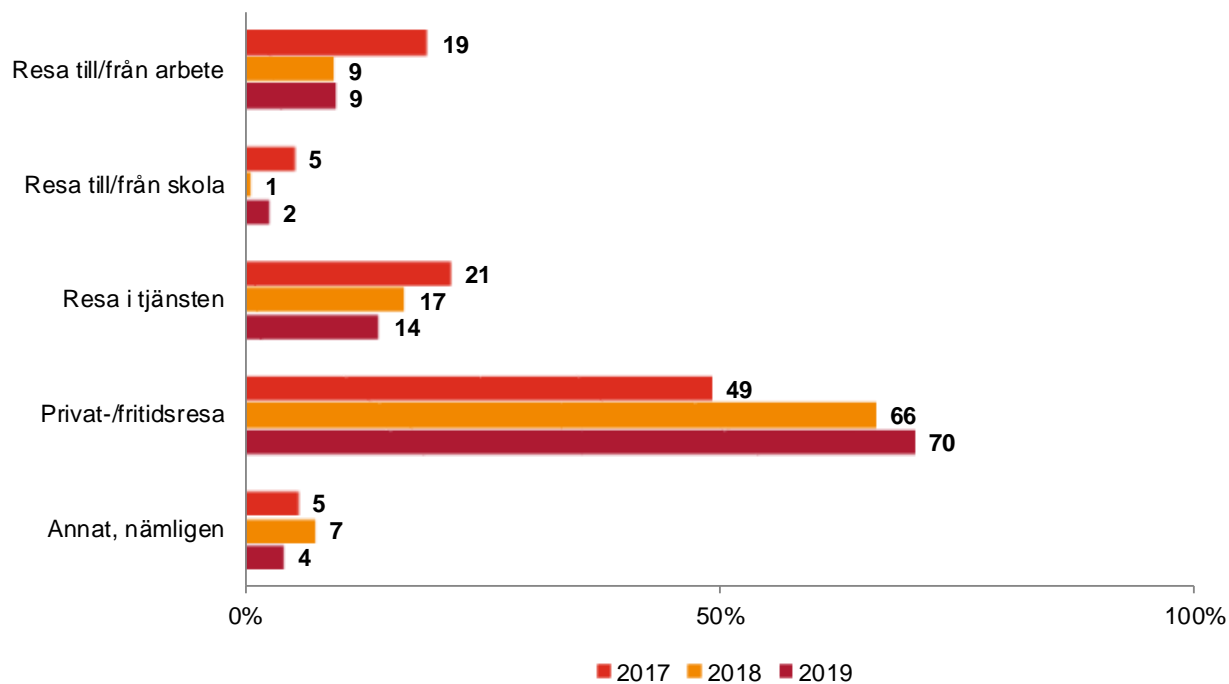
2017: 375
2018: 793
2019: 1205

TIDIGARE

SENARE



Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



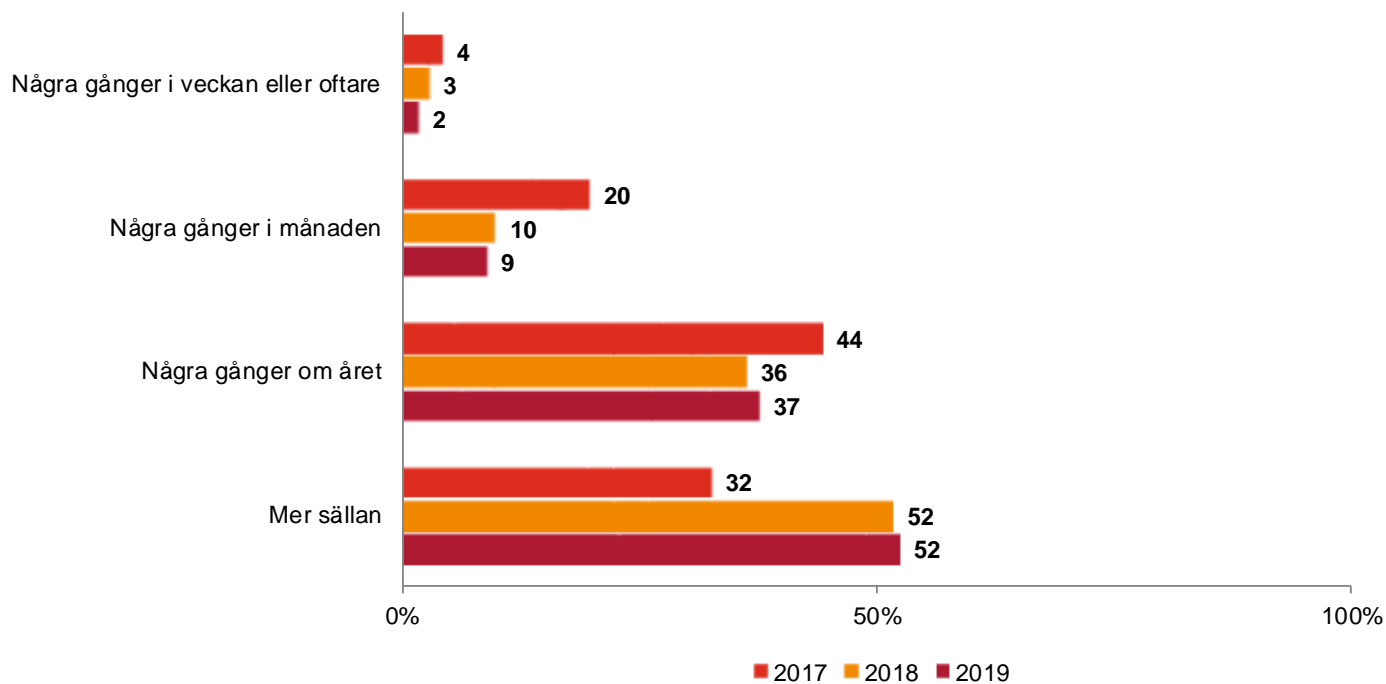
Nettobas:

2017: 384

2018: 798

2019: 1228

Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



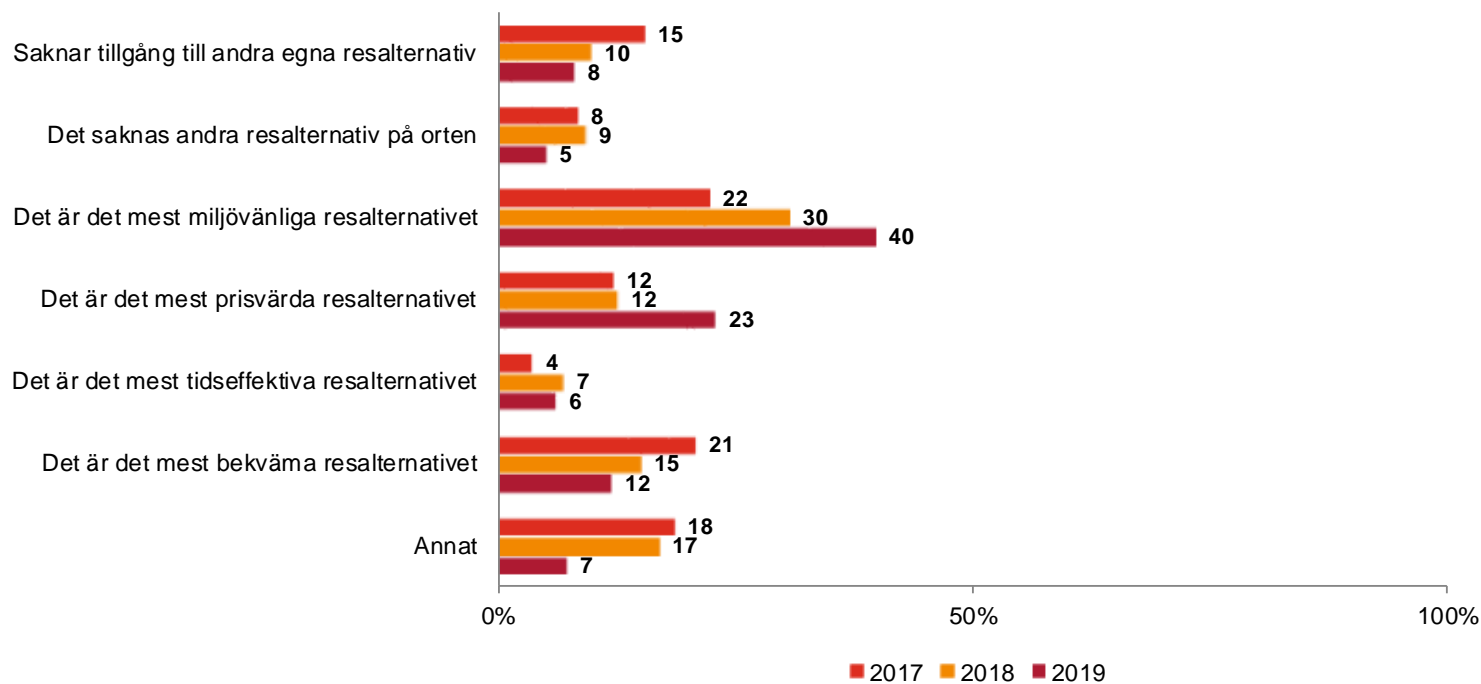
Nettobas:

2017: 382

2018: 796

2019: 1218

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



Nettobas:

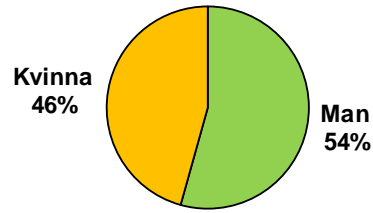
2017: 366

2018: 762

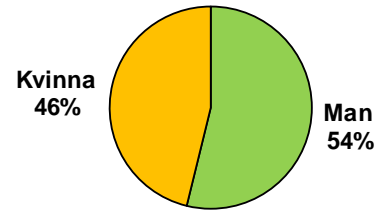
2019: 1193

Resenärernas kön och ålder

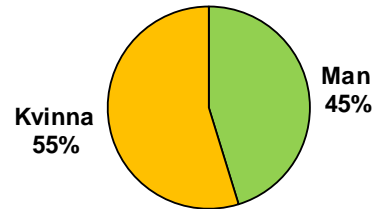
2017:



2018:



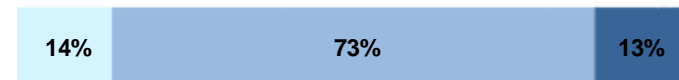
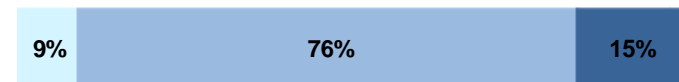
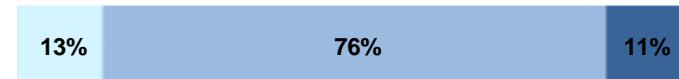
2019:



Nettobas:

| | |
|-------|------|
| 2017: | 375 |
| 2018: | 791 |
| 2019: | 1202 |

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



Nettobas:

| | |
|-------|------|
| 2017: | 384 |
| 2018: | 789 |
| 2019: | 1194 |