

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör: Norrtåg
Trafikslag: Tåg
Sträcka:
T30
Luleå-Kiruna**



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, Luleå-Kiruna samt Kiruna-Luleå
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 129 st.
- Antal insamlade enkäter: 128 st.
- Svarsfrekvens: 99,2%
- Bortfall: 0,8%
- 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

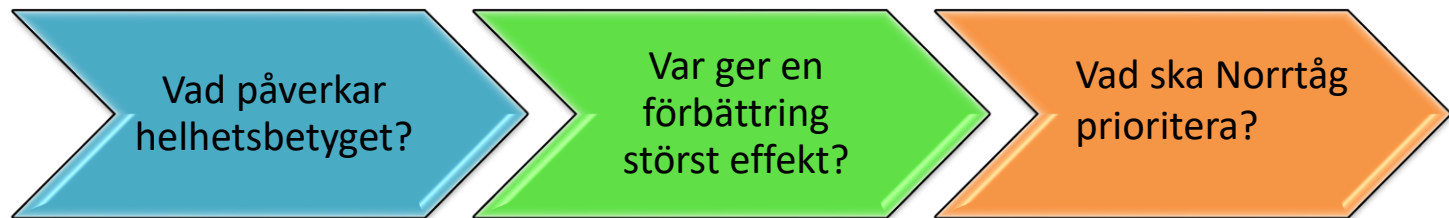
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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 Norrtåg 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	0,62	55	27,6
	Utbud av mat ombord	0,51	53	23,8
	Prisvärd biljett	0,54	59	21,8
	Bekväma sittplatser	0,62	72	17,3
Bevaka	Välstädat	0,57	79	12,0
	Tryggt och säkert att resa	0,58	80	11,5
	Behaglig temperatur	0,45	77	10,3
	Tidhållningen	0,62	85	9,3
	Enkelt att resa med bagage	0,49	83	8,5
	Tydlig information på terminal/station	0,40	80	8,0
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,53	85	7,9
Bevara	Tydlig information från personalen	0,48	88	5,9
	Serviceinriktad personal	0,53	90	5,1
	Enkelt att stiga ombord	0,43	91	4,1
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,32	94	1,9

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 tid. Nya spår/tåg

Fler eluttag

Toaletterna är inte rena. Litet tvättställ



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.

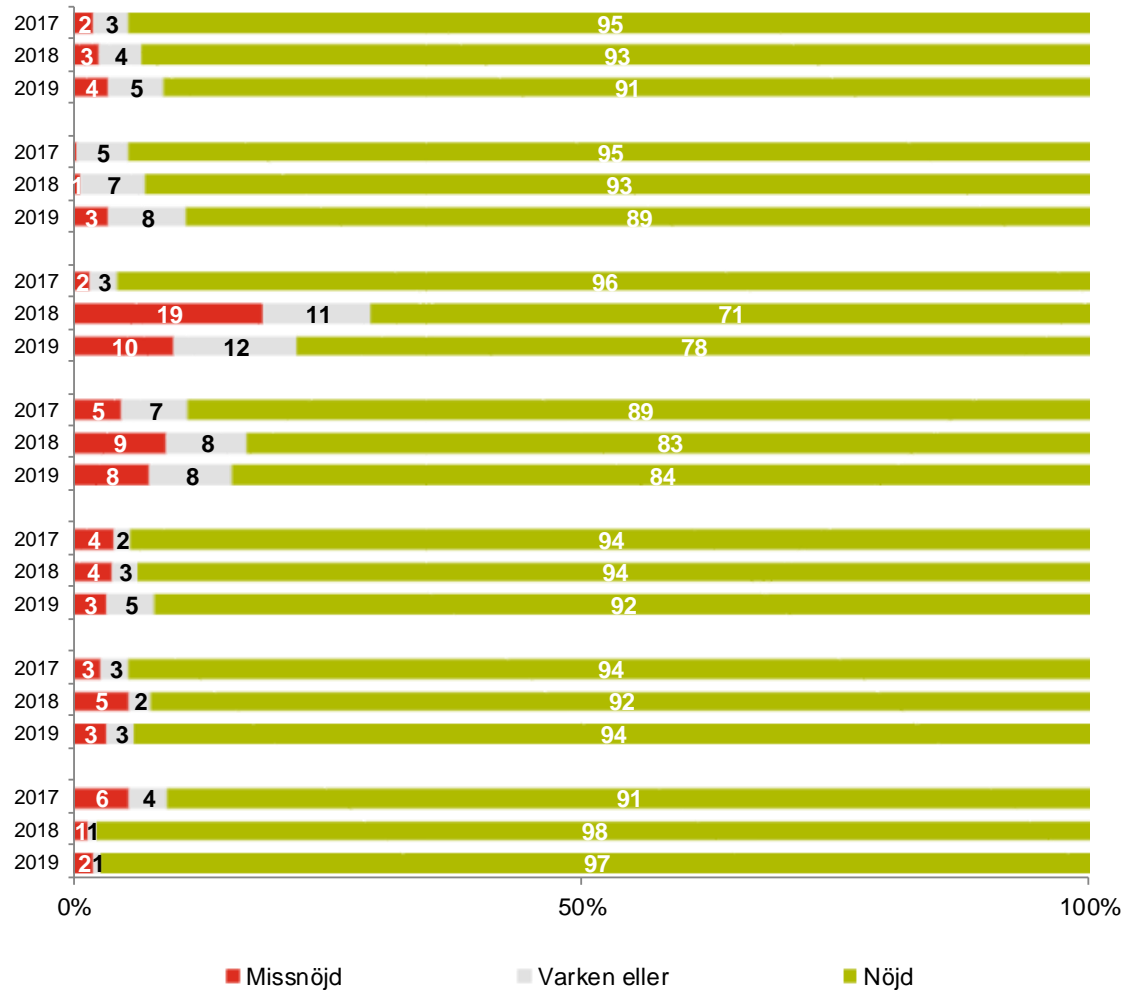
Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.

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.

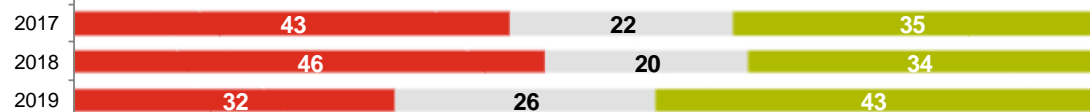
Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



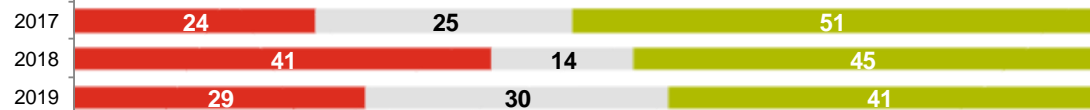
Biljetten till denna resa är prisvärd.



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%

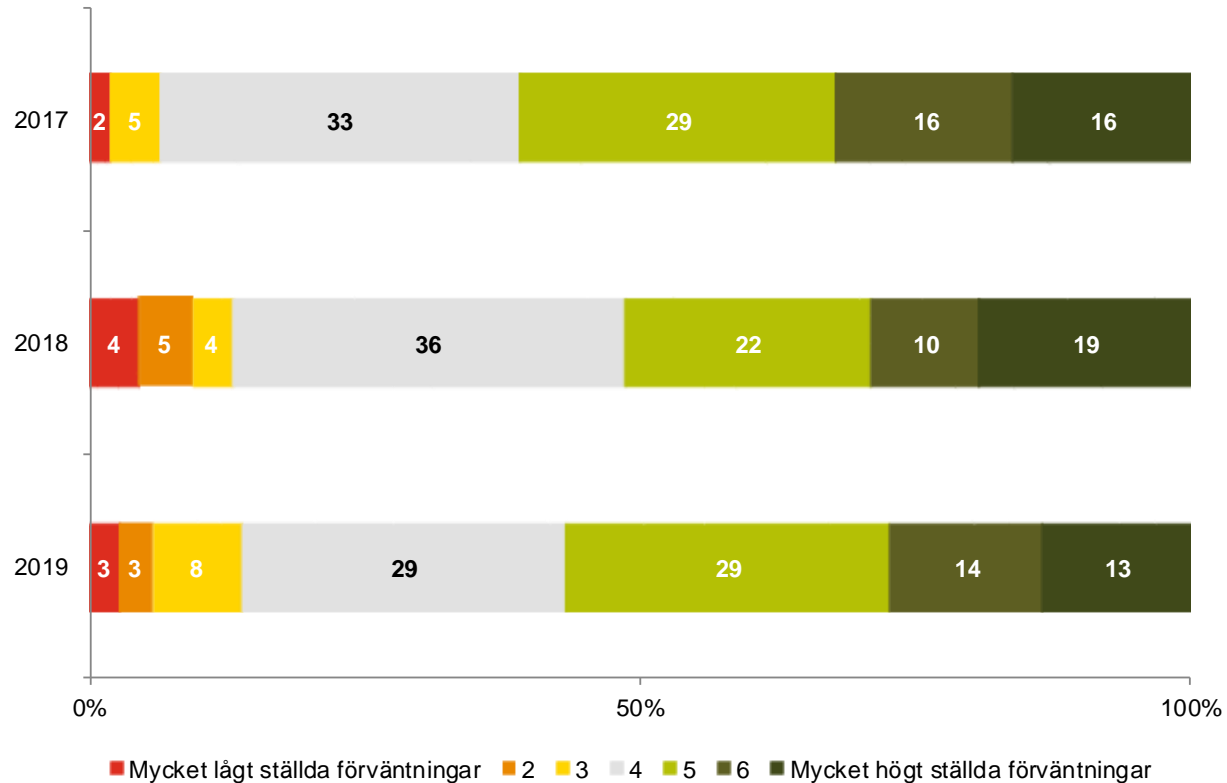
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



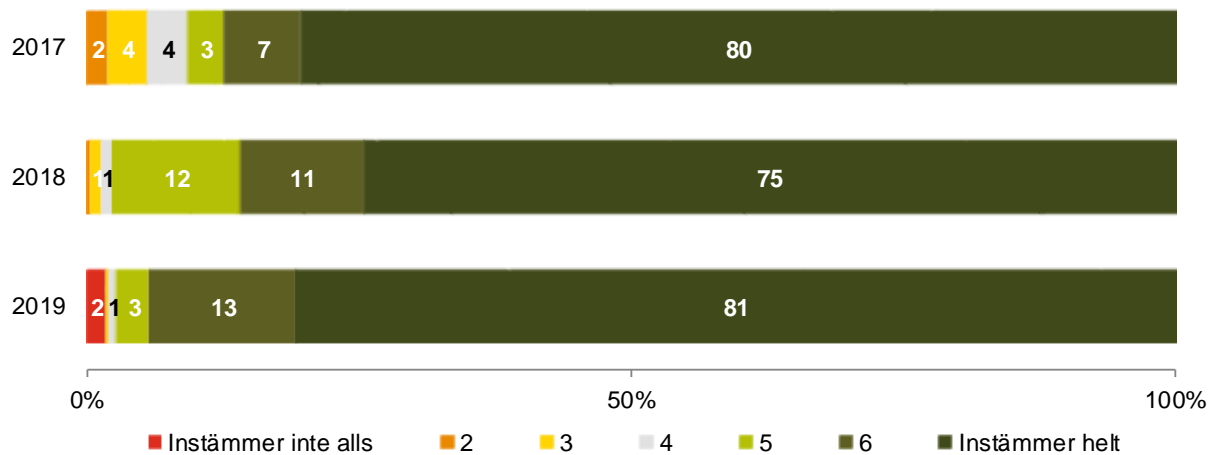
Nettobas:
 2017: 634
 2018: 453
 2019: 1171

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



Nettobas:
 2017: 643
 2018: 520
 2019: 1100

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



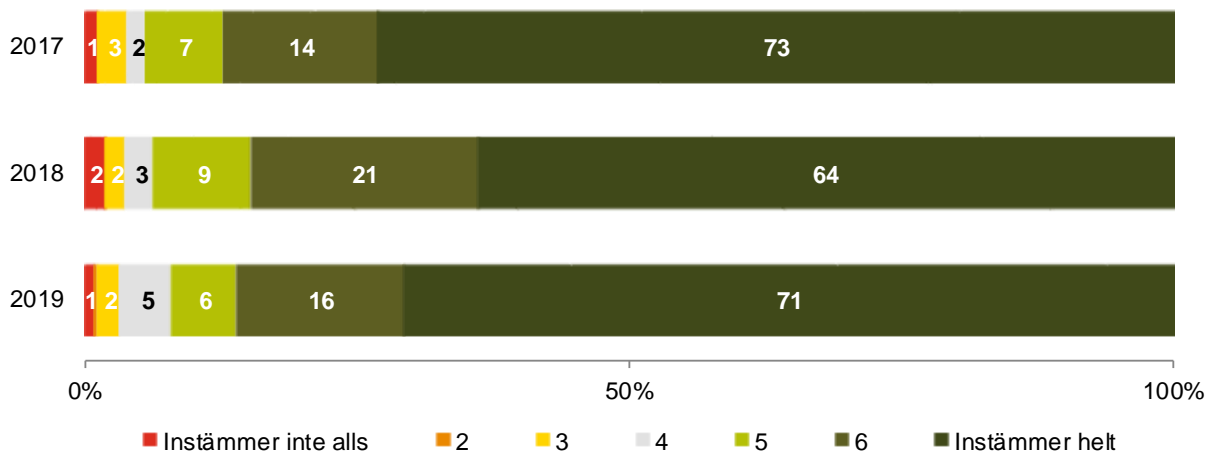
Nettobas:
 2017: 485
 2018: 353
 2019: 898

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



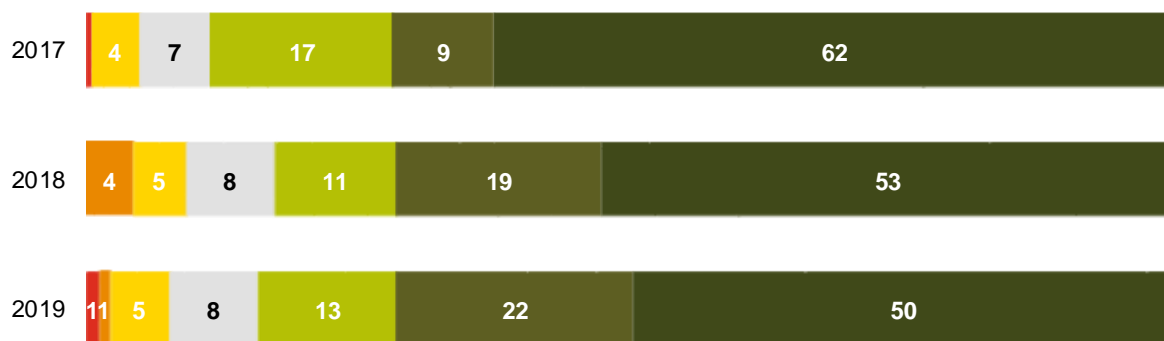
Nettobas:
 2017: 636
 2018: 488
 2019: 1144

Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



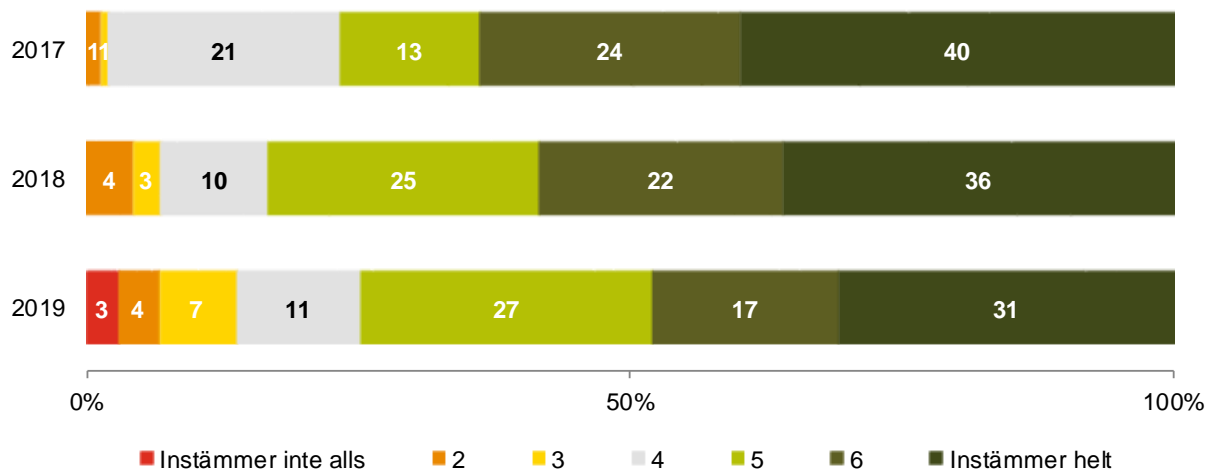
Nettobas:
 2017: 677
 2018: 522
 2019: 1257

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



Nettobas:
 2017: 657
 2018: 475
 2019: 1132

Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



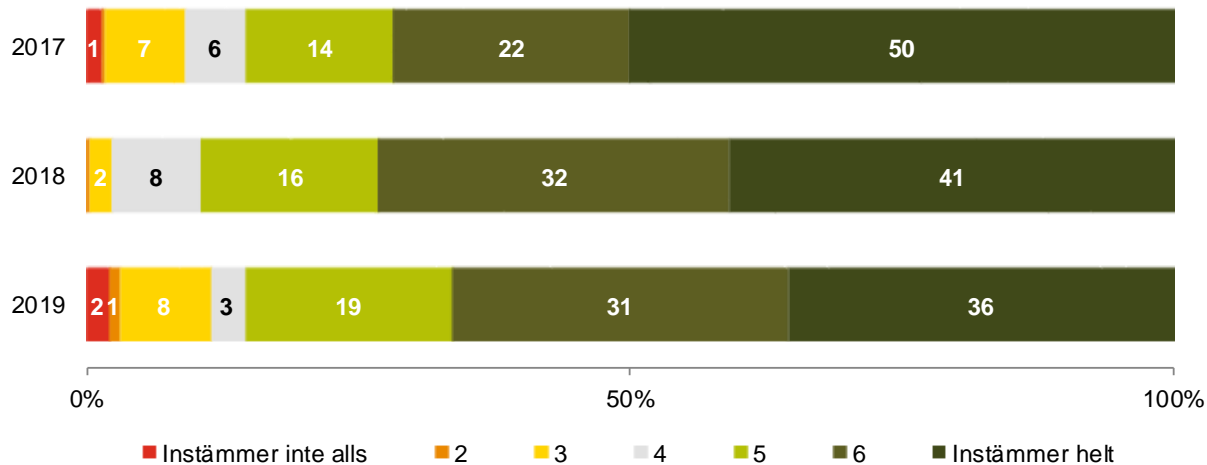
Nettobas:
 2017: 682
 2018: 522
 2019: 1260

Det är behaglig temperatur i vagnen.



Nettobas:
 2017: 662
 2018: 520
 2019: 1236

Det är välstädat i vagnen.



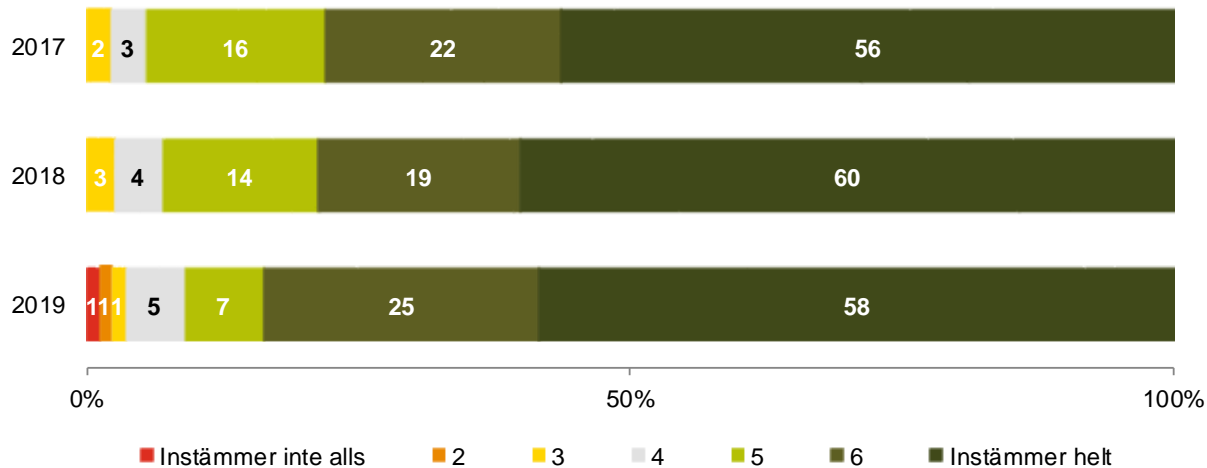
Nettobas:
 2017: 680
 2018: 522
 2019: 1209

Personalen ombord är serviceinriktad.



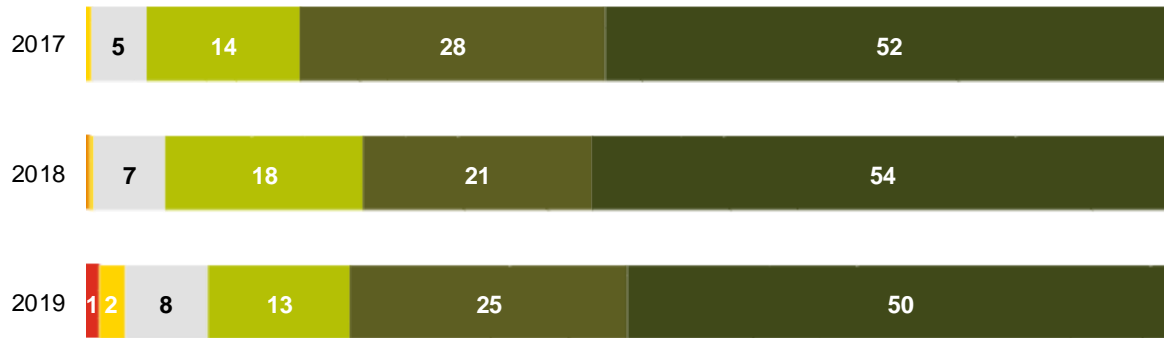
Nettobas:
 2017: 596
 2018: 468
 2019: 1183

Informationen från personalen ombord är tydlig.



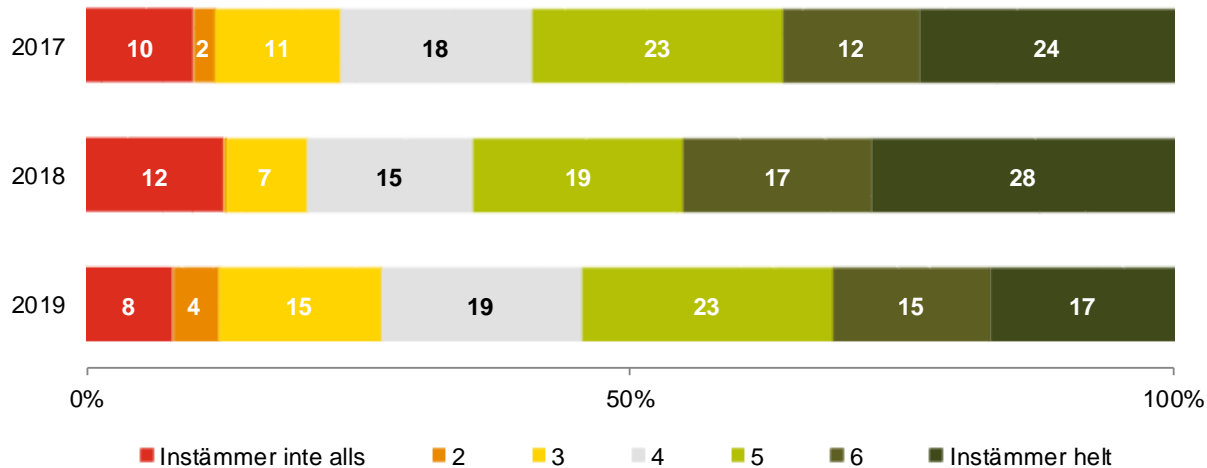
Nettobas:
 2017: 540
 2018: 465
 2019: 1100

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



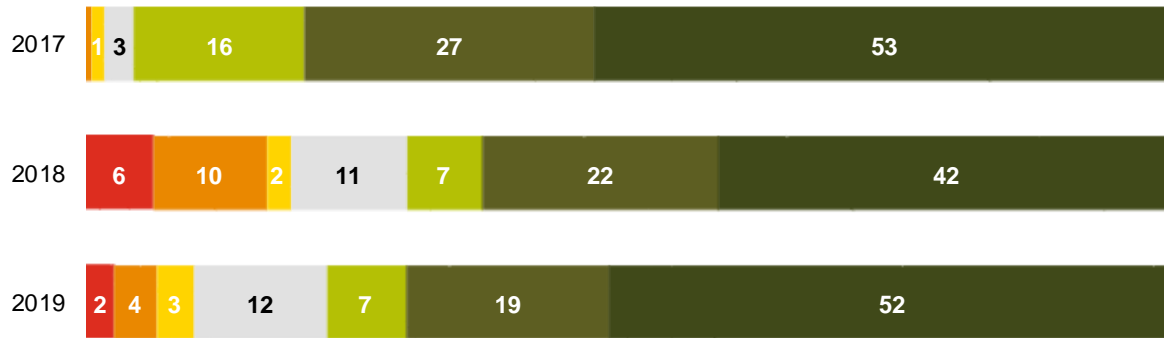
Nettobas:
 2017: 624
 2018: 485
 2019: 1117

Biljetten till denna resa är prisvärd.



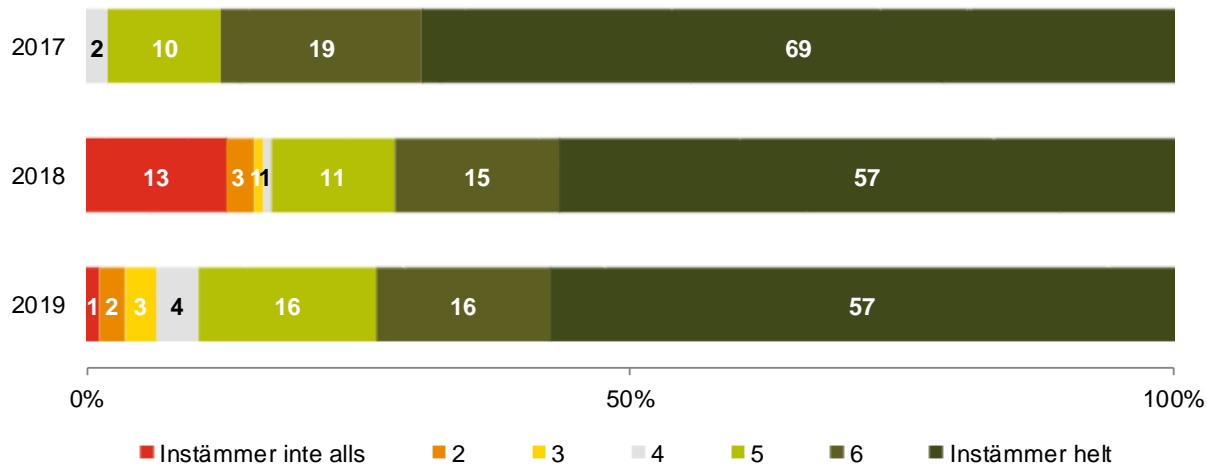
Nettobas:
 2017: 652
 2018: 513
 2019: 1159

Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



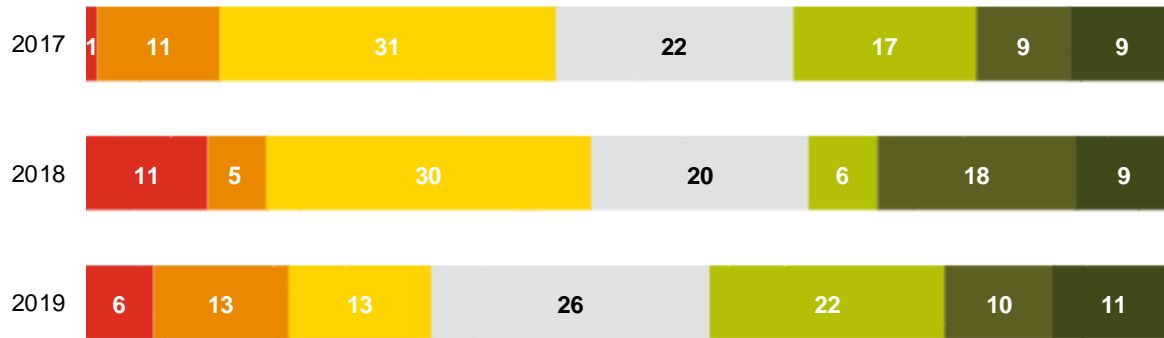
Nettobas:
 2017: 668
 2018: 500
 2019: 1218

Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



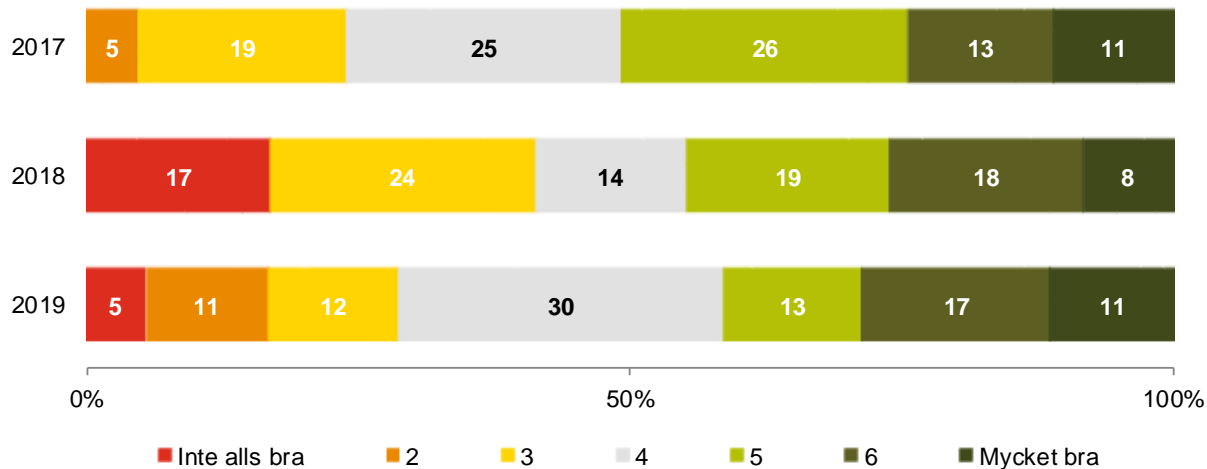
Nettobas:
 2017: 587
 2018: 395
 2019: 1019

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



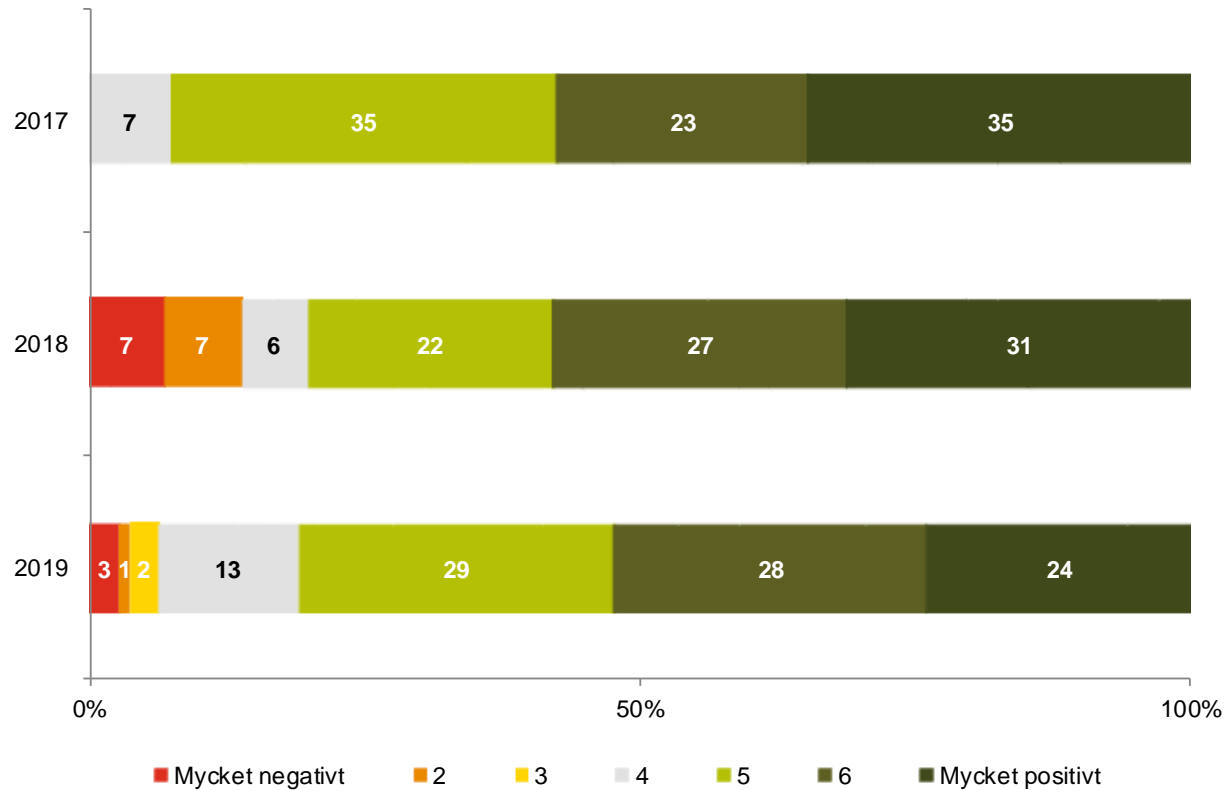
Nettobas:
 2017: 240
 2018: 183
 2019: 590

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



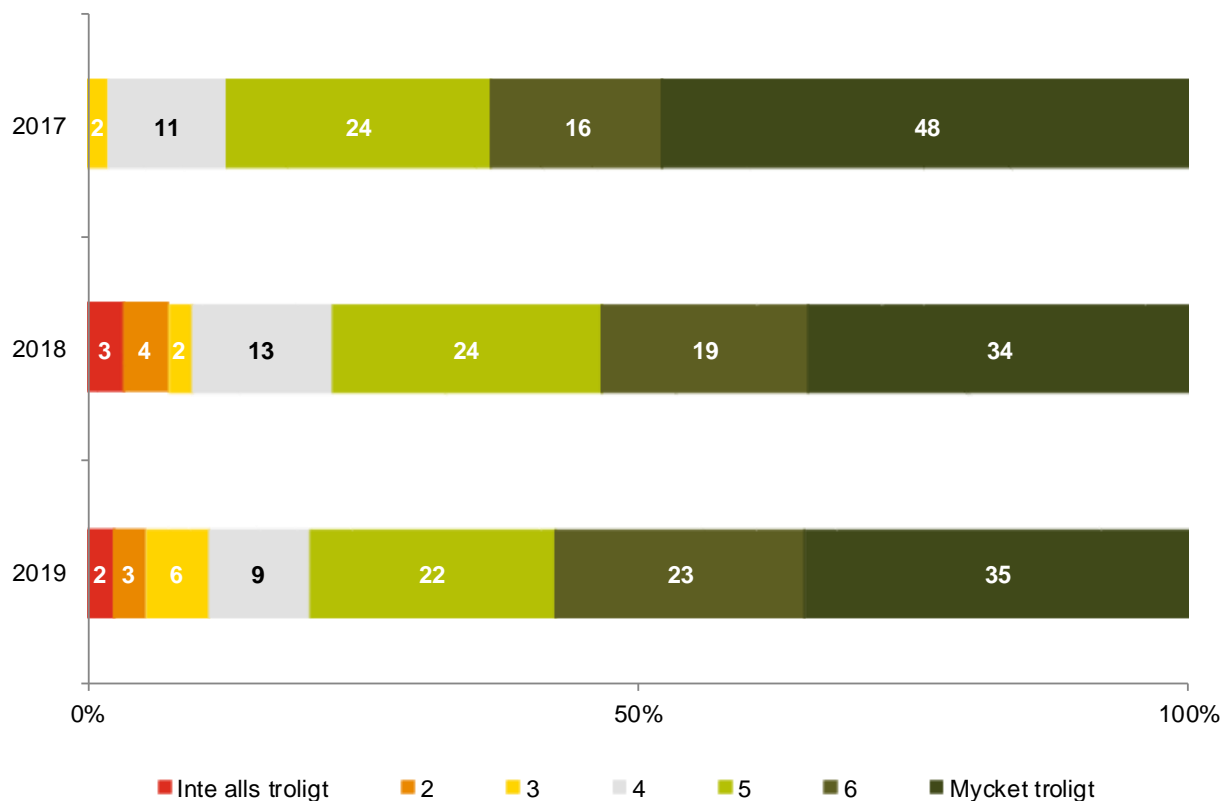
Nettobas:
 2017: 188
 2018: 178
 2019: 446

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



Nettobas:
 2017: 623
 2018: 448
 2019: 1124

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



Nettobas:

2017: 630
2018: 483
2019: 1199

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

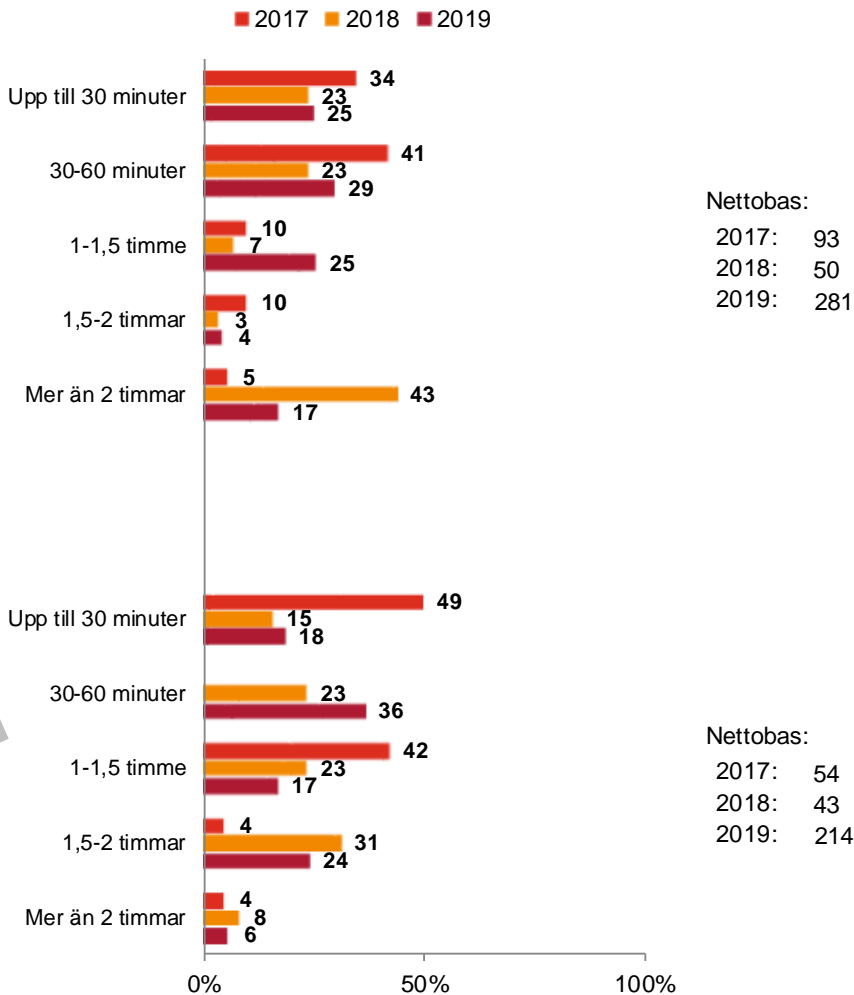
JA

2017: 16%
2018: 18%
2019: 39%

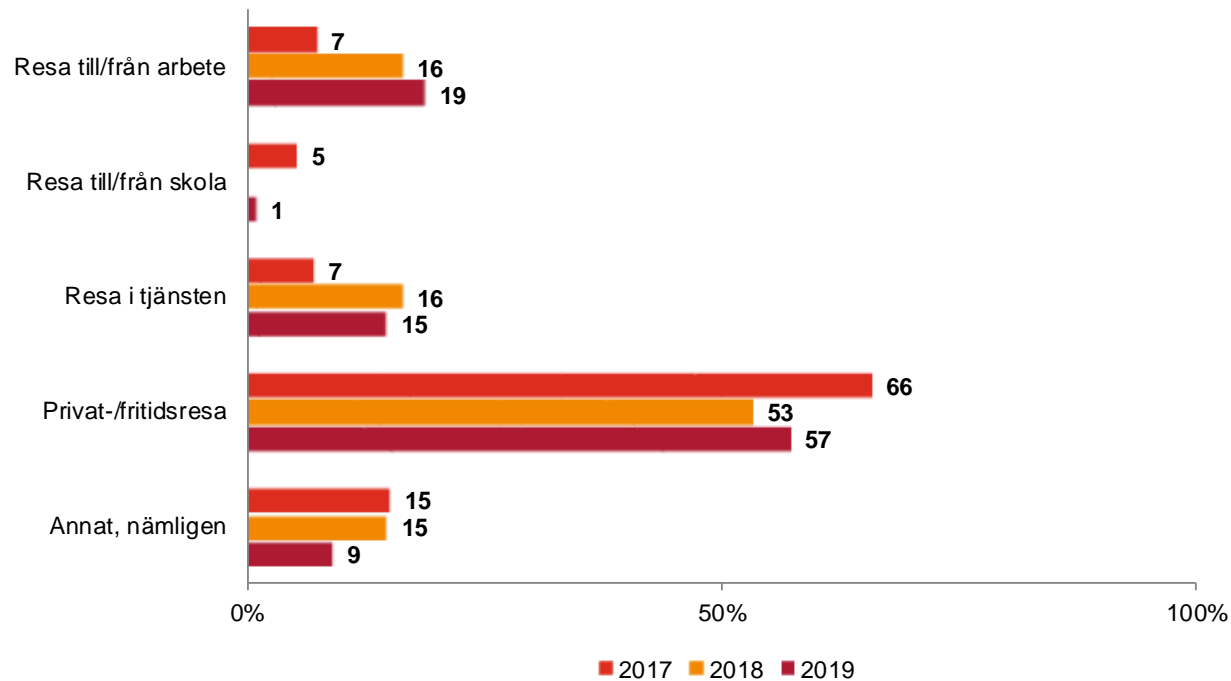
Nettobas:
2017: 682
2018: 513
2019: 1272

TIDIGARE

SENARE

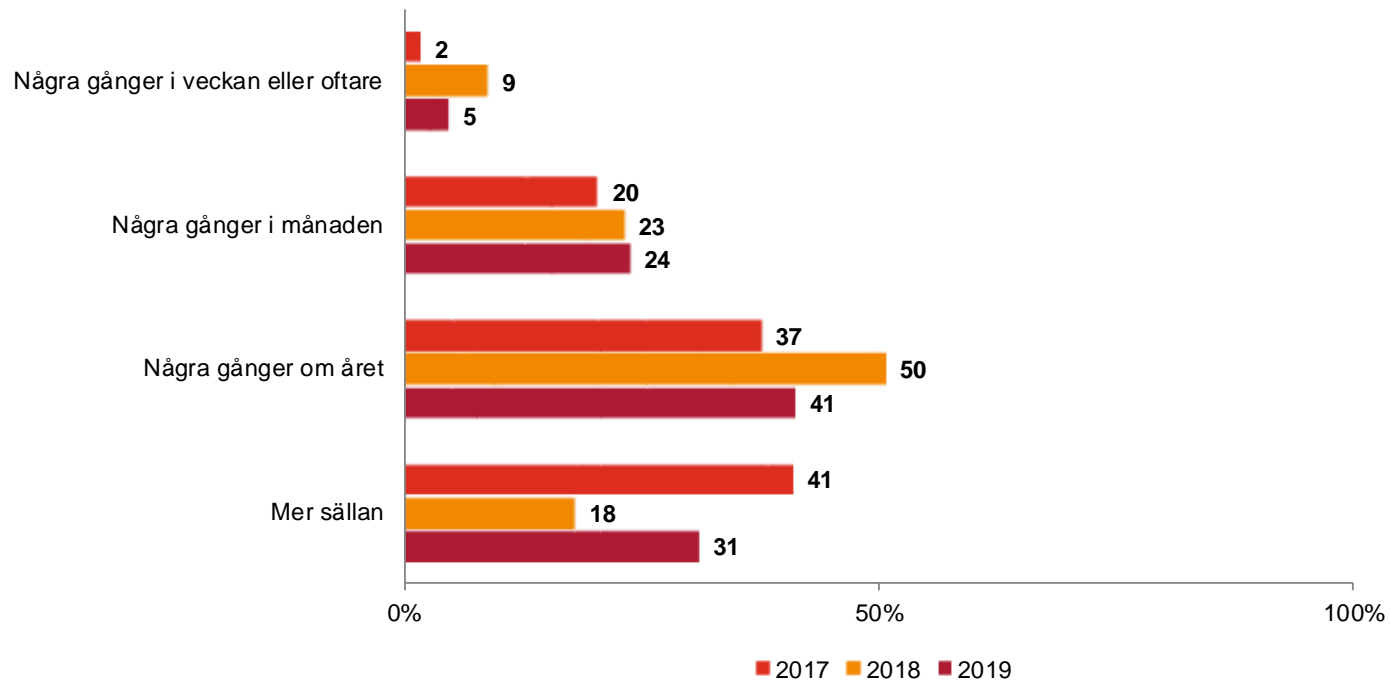


Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



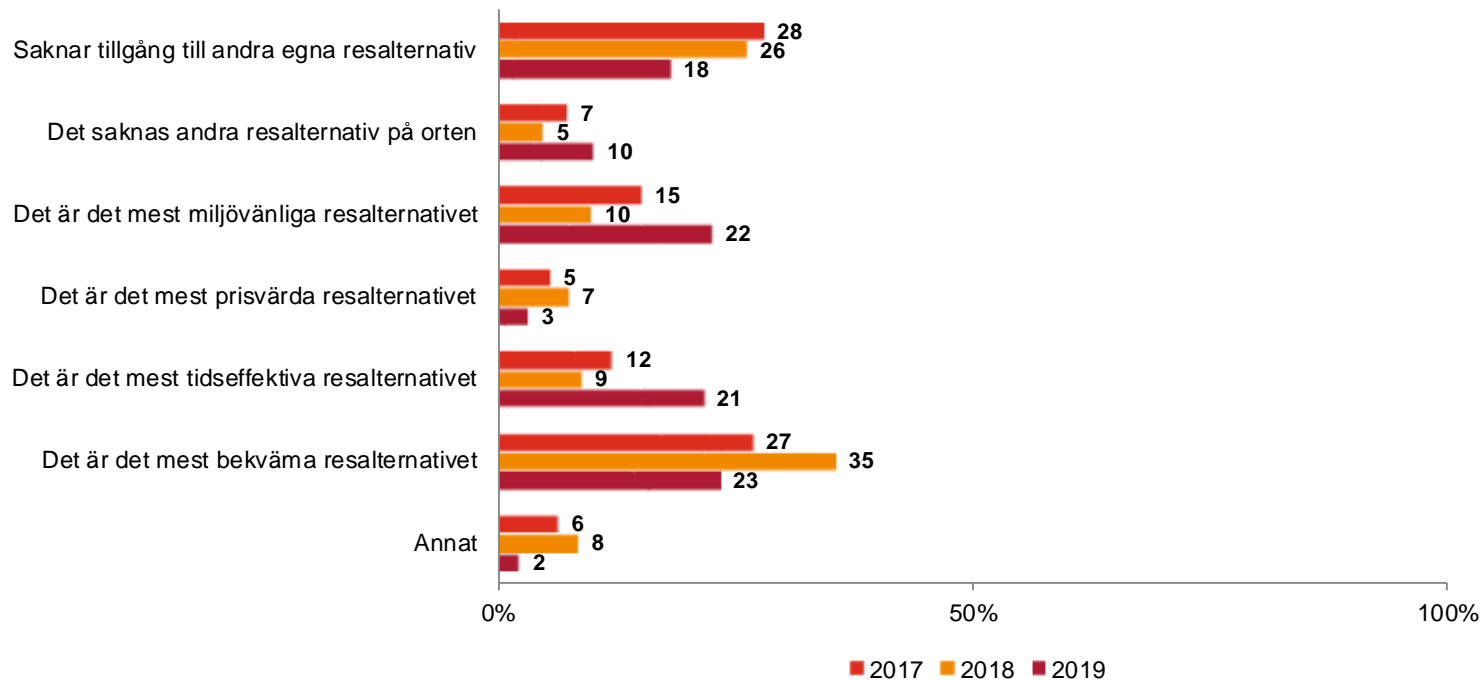
Nettobas:
2017: 682
2018: 515
2019: 1260

Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



Nettobas:
2017: 682
2018: 515
2019: 1272

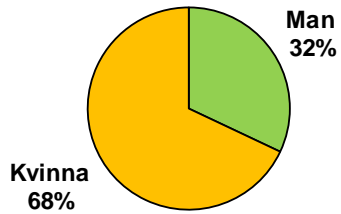
Vilken är den viktigaste anledningen till att du väljer att resa just med denna tåglinje?



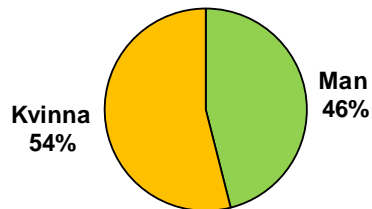
Nettobas:
 2017: 664
 2018: 500
 2019: 1257

Resenärernas kön och ålder

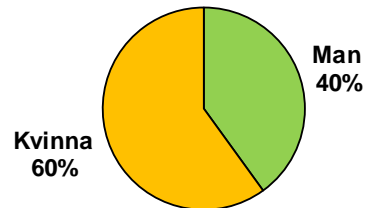
2017:



2018:



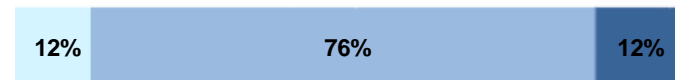
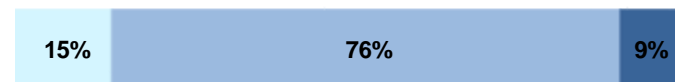
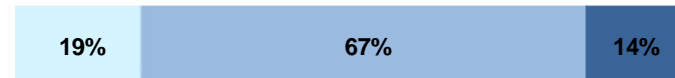
2019:



Nettobas:

2017:	664
2018:	525
2019:	1248

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



Nettobas:

2017:	659
2018:	503
2019:	1272