

**Kundundersökning  
mars 2019**

**Operatör: Norrtåg  
Trafikslag: Tåg  
Sträcka:  
T35  
Umeå-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- och 3 nattåg.

# Metodbeskrivning

- Fältarbetet för Trafikverkets kundundersökning 2019 genomfördes i mars.
- Denna sträcka mättes på helger samt vardagar, fördelat i båda riktningarna, Umeå-Luleå samt Luleå-Umeå
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 224 st.
- Antal insamlade enkäter: 222 st.
  
- Svarsfrekvens: 99,1%
- Bortfall: 0,9%
  
- 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**

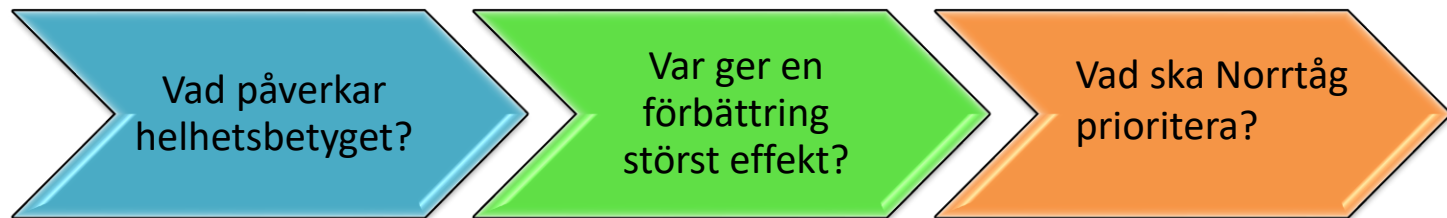
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

# 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	Utbud av mat ombord	0,48	54	21,8
	Kvalitet på mat ombord	0,32	53	15,0
	Prisvärd biljett	0,47	68	14,9
	Bekväma sittplatser	0,45	75	11,2
Bevaka	Behaglig temperatur	0,46	80	9,3
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,54	84	8,9
	Enkelt att resa med bagage	0,43	80	8,4
	Tydlig information från personalen	0,52	87	6,8
	Välstädad	0,40	84	6,4
	Serviceinriktad personal	0,44	86	6,0
	Tryggt och säkert att resa	0,44	86	6,0
	Tidhållningen	0,43	89	4,8
Bevara	Enkelt att stiga ombord	0,36	88	4,4
	Tydlig information på terminal/station	0,18	82	3,2
	Enkelt att boka biljetter	0,14	92	1,2
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,09	94	0,5

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?

Bistro

Hålla tågtiderna

Finns oro över att tågen inte kommer



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.

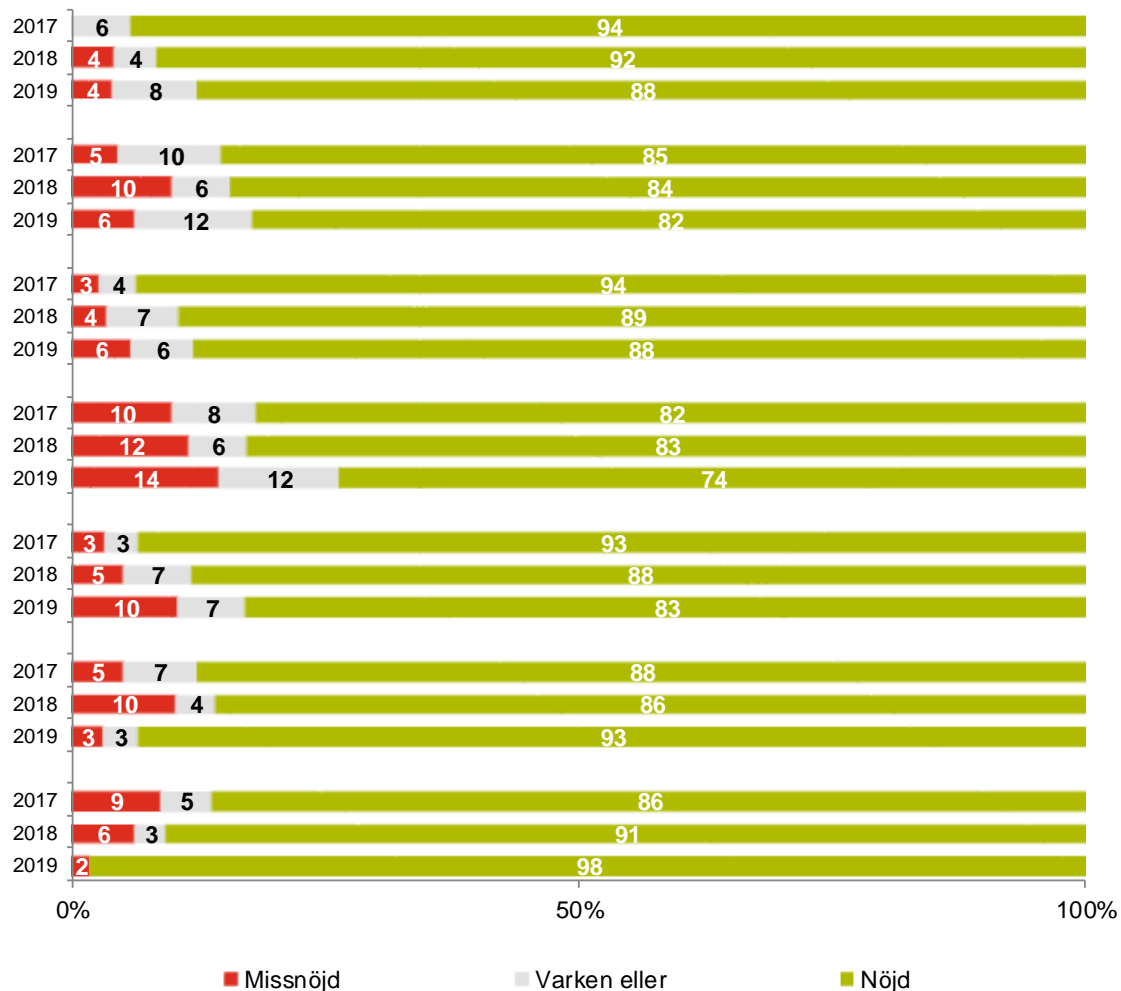
Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.

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.

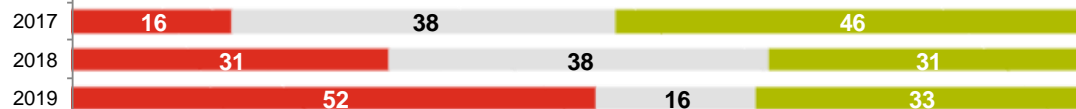
Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



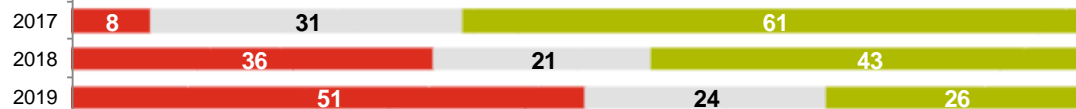
Biljetten till denna resa är prisvärd.



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%

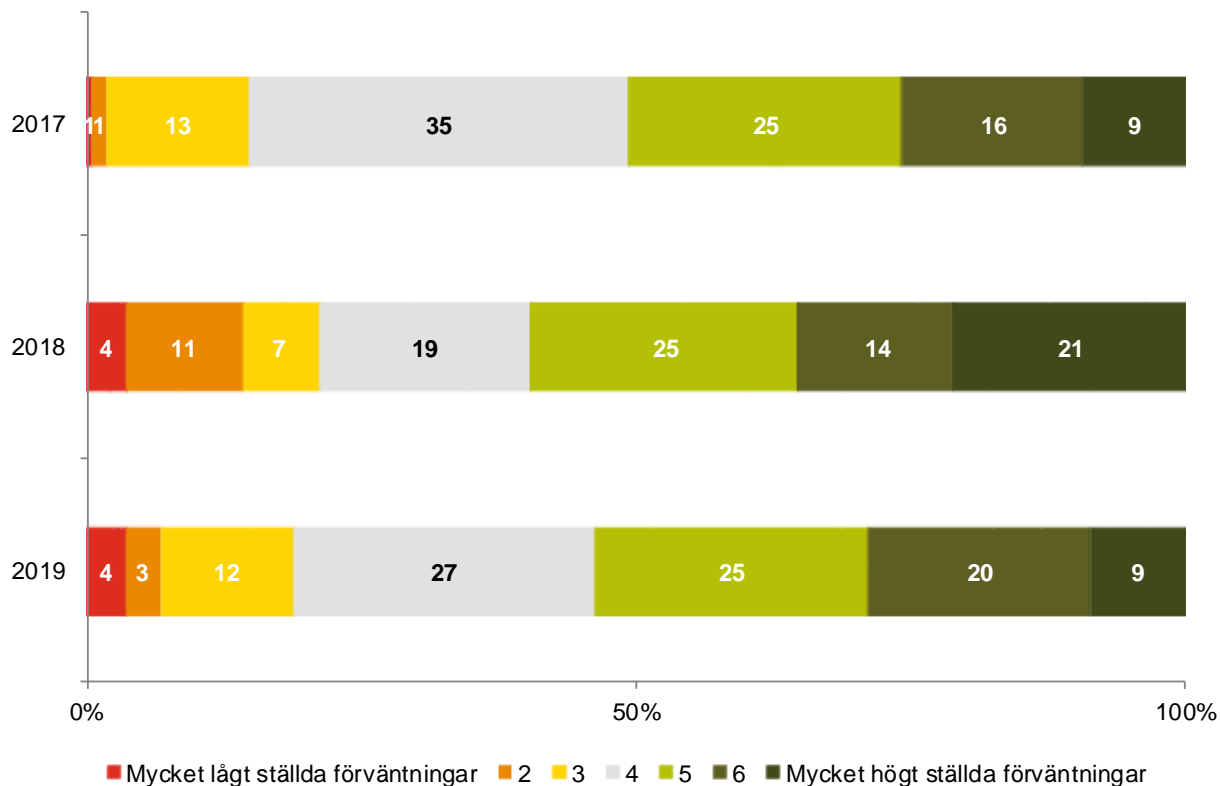
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

# Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



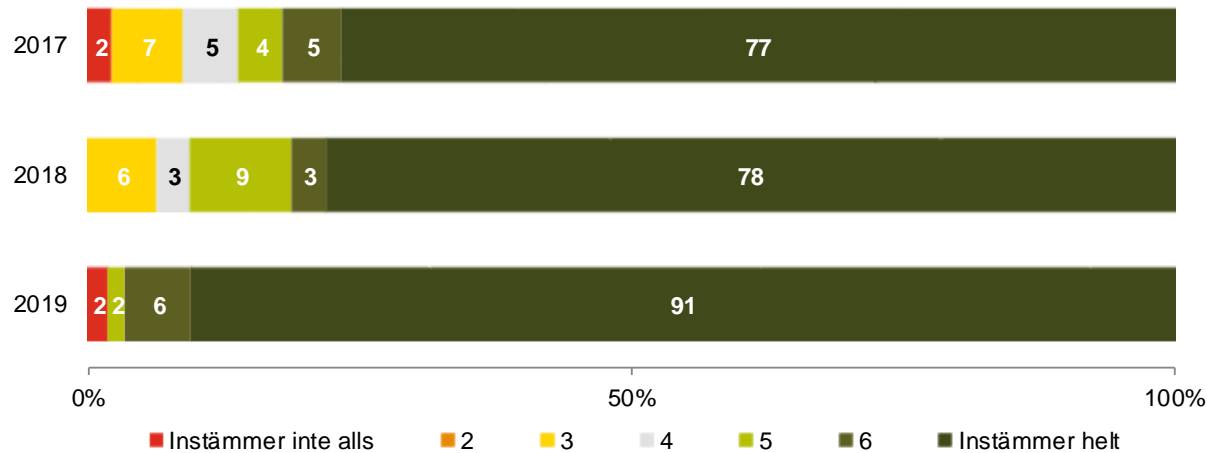
Nettobas:  
 2017: 284  
 2018: 114  
 2019: 1046

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



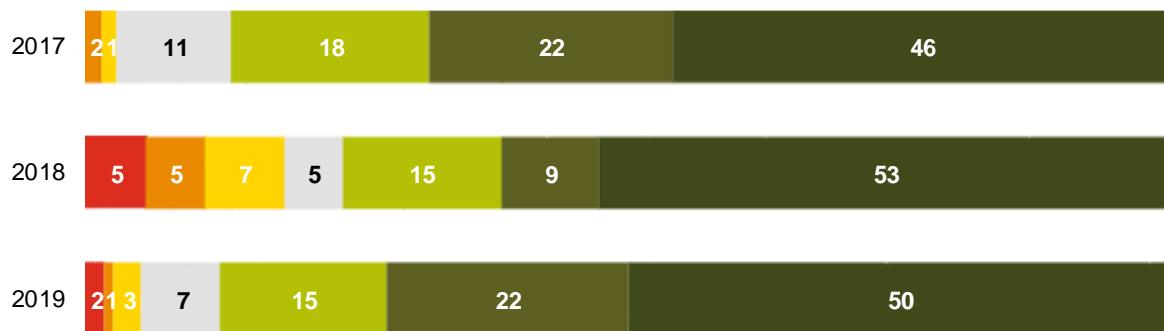
Nettobas:  
 2017: 234  
 2018: 98  
 2019: 924

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



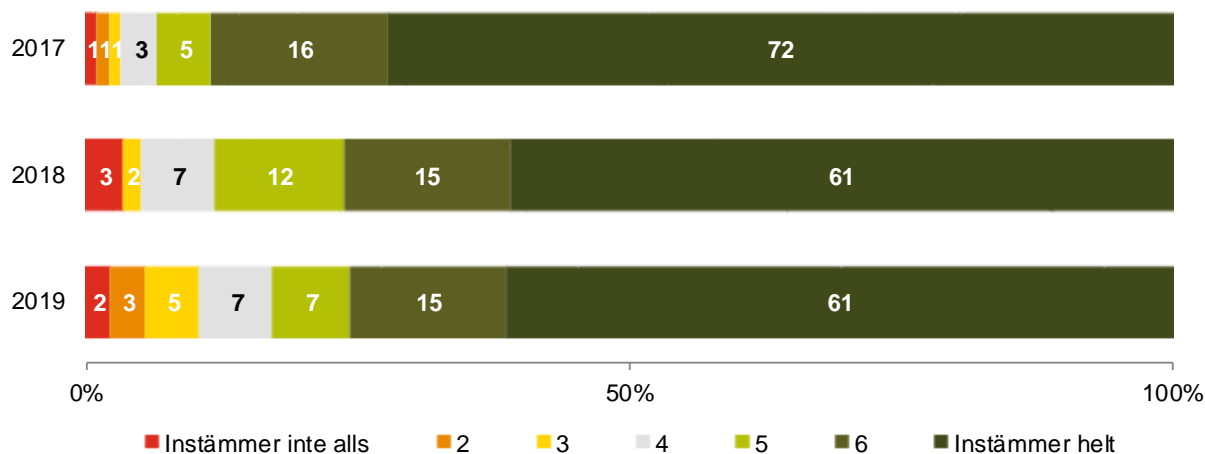
Nettobas:  
 2017: 158  
 2018: 64  
 2019: 639

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



Nettobas:  
 2017: 273  
 2018: 110  
 2019: 1034

Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



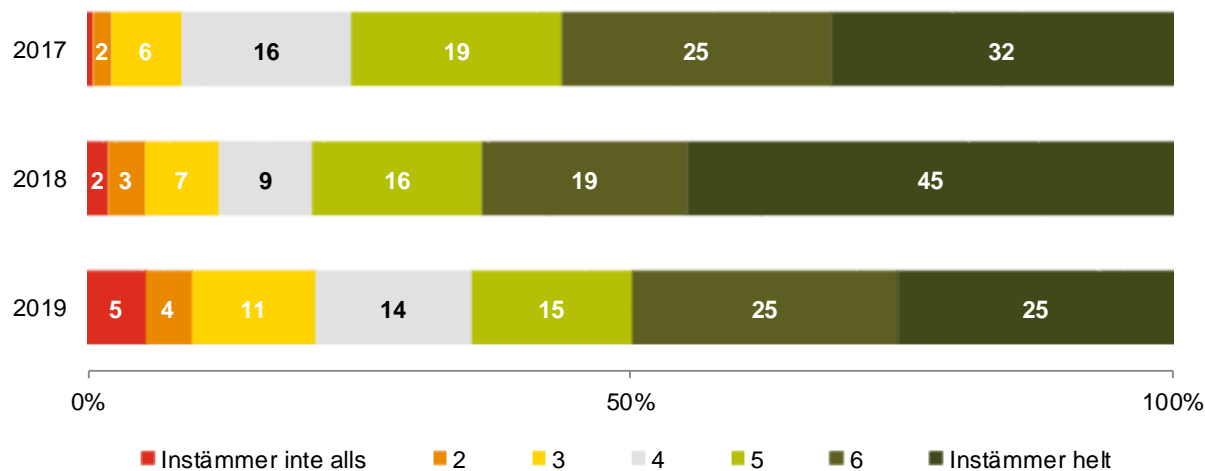
Nettobas:  
 2017: 314  
 2018: 118  
 2019: 1080

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



Nettobas:  
 2017: 279  
 2018: 104  
 2019: 1022

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



Nettobas:  
 2017: 314  
 2018: 116  
 2019: 1086

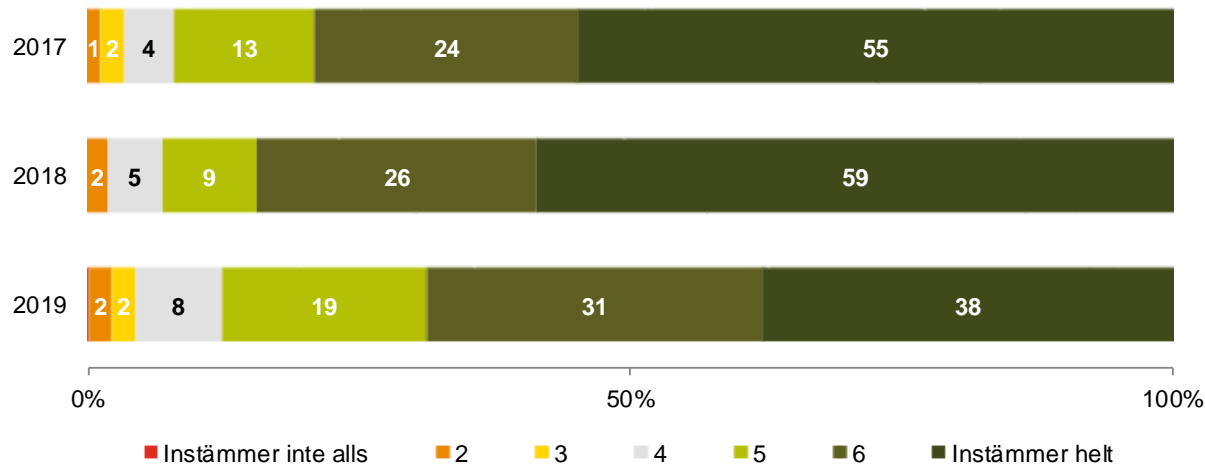


## Det är behaglig temperatur i vagnen.



Nettobas:  
 2017: 312  
 2018: 114  
 2019: 1066

## Det är välstädat i vagnen.



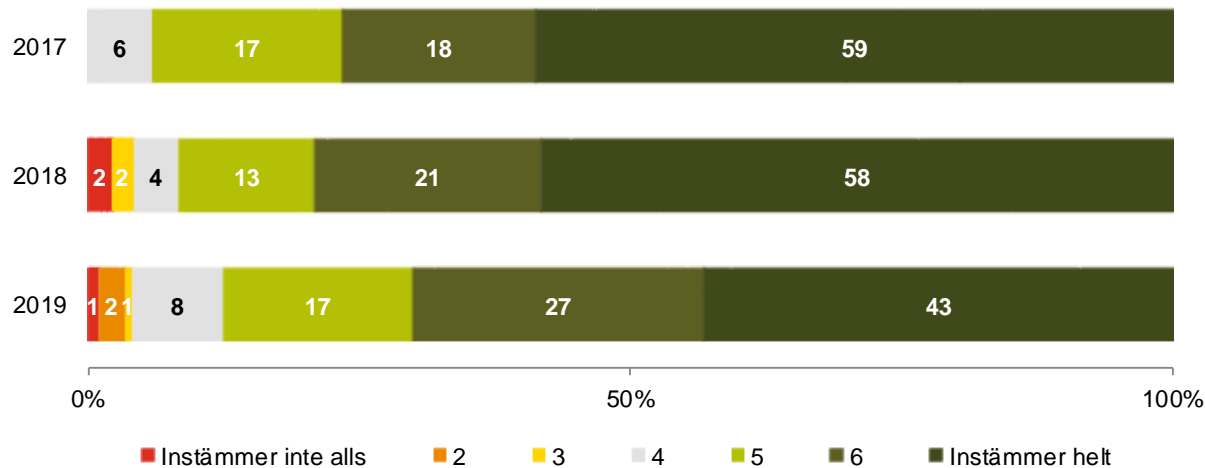
Nettobas:  
 2017: 309  
 2018: 116  
 2019: 1073

## Personalen ombord är serviceinriktad.



Nettobas:  
 2017: 273  
 2018: 100  
 2019: 901

## Informationen från personalen ombord är tydlig.



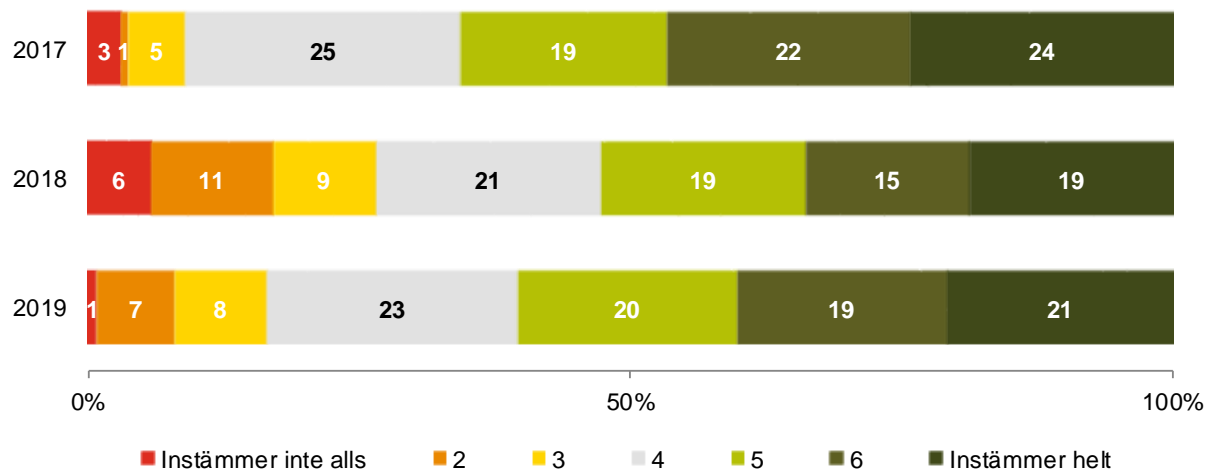
Nettobas:  
 2017: 255  
 2018: 96  
 2019: 872

## Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



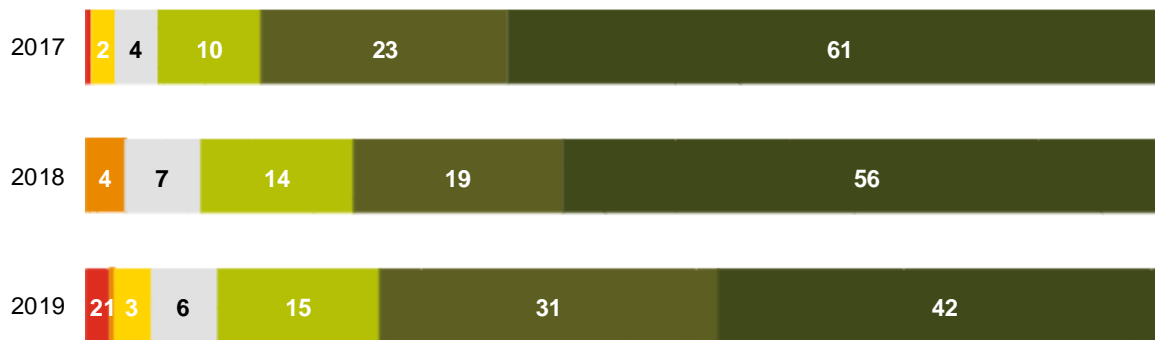
Nettobas:  
 2017: 294  
 2018: 102  
 2019: 916

## Biljetten till denna resa är prisvärd.



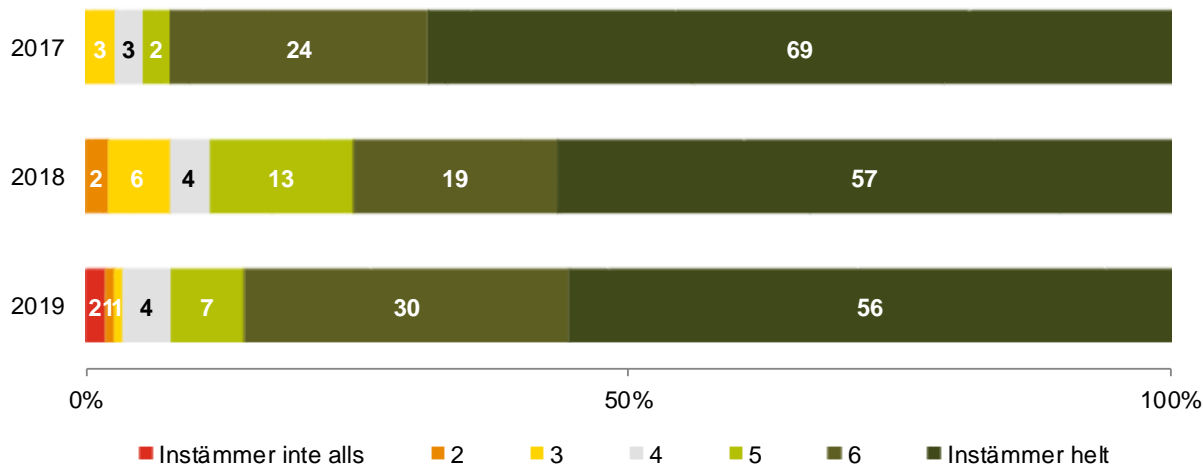
Nettobas:  
 2017: 276  
 2018: 106  
 2019: 999

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



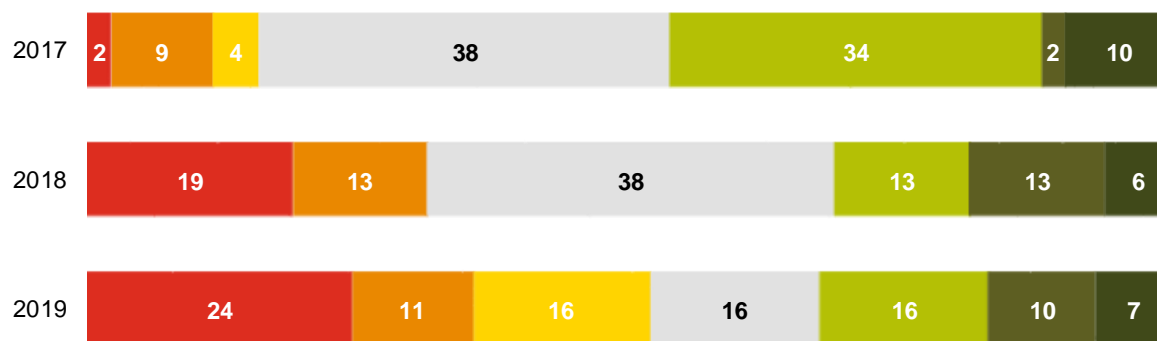
Nettobas:  
 2017: 314  
 2018: 114  
 2019: 1065

# Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



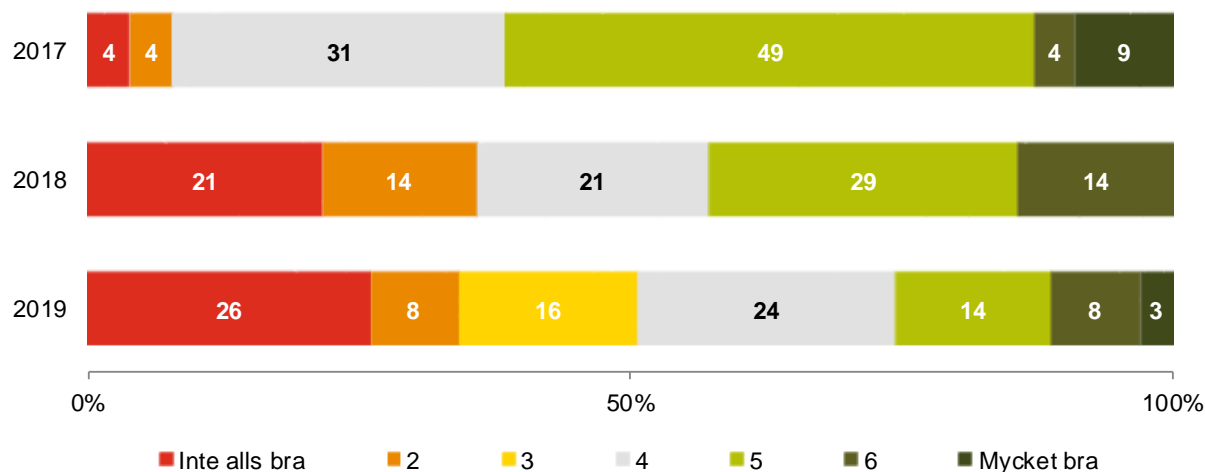
Nettobas:  
 2017: 265  
 2018: 106  
 2019: 892

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



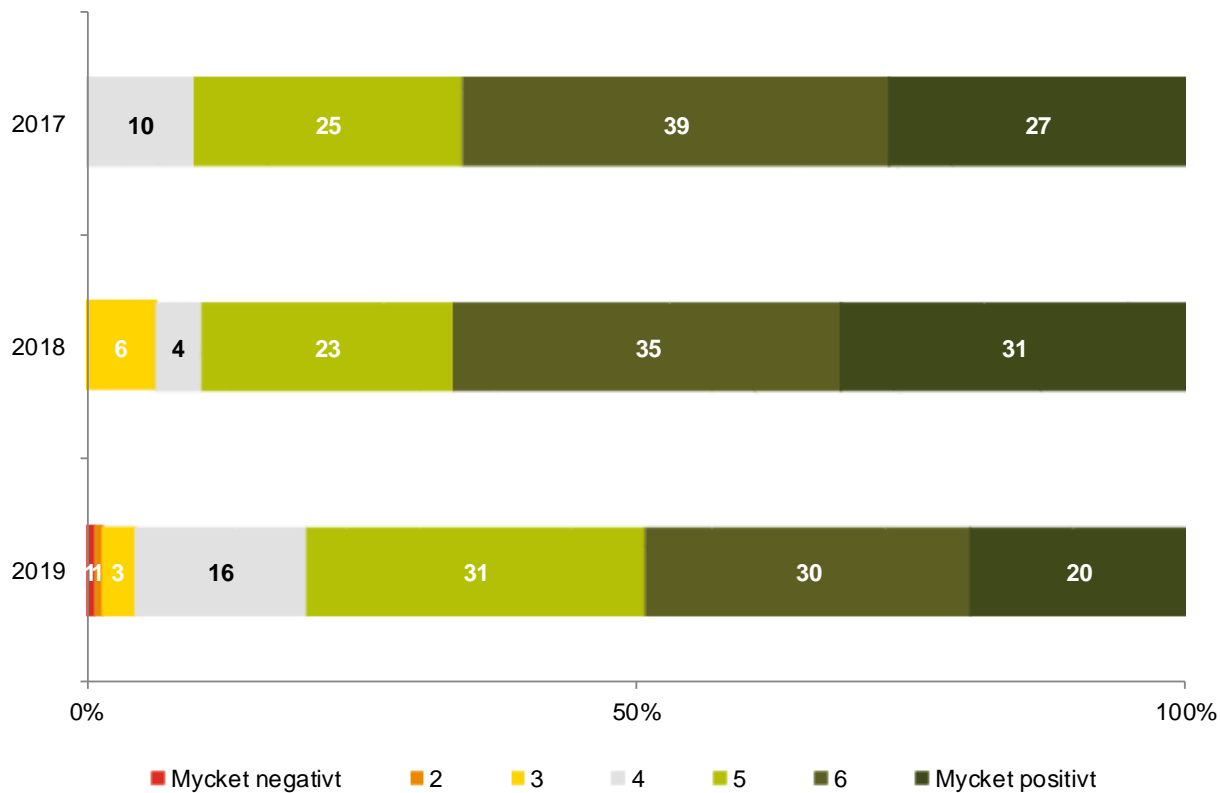
Nettobas:  
 2017: 70  
 2018: 32  
 2019: 258

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



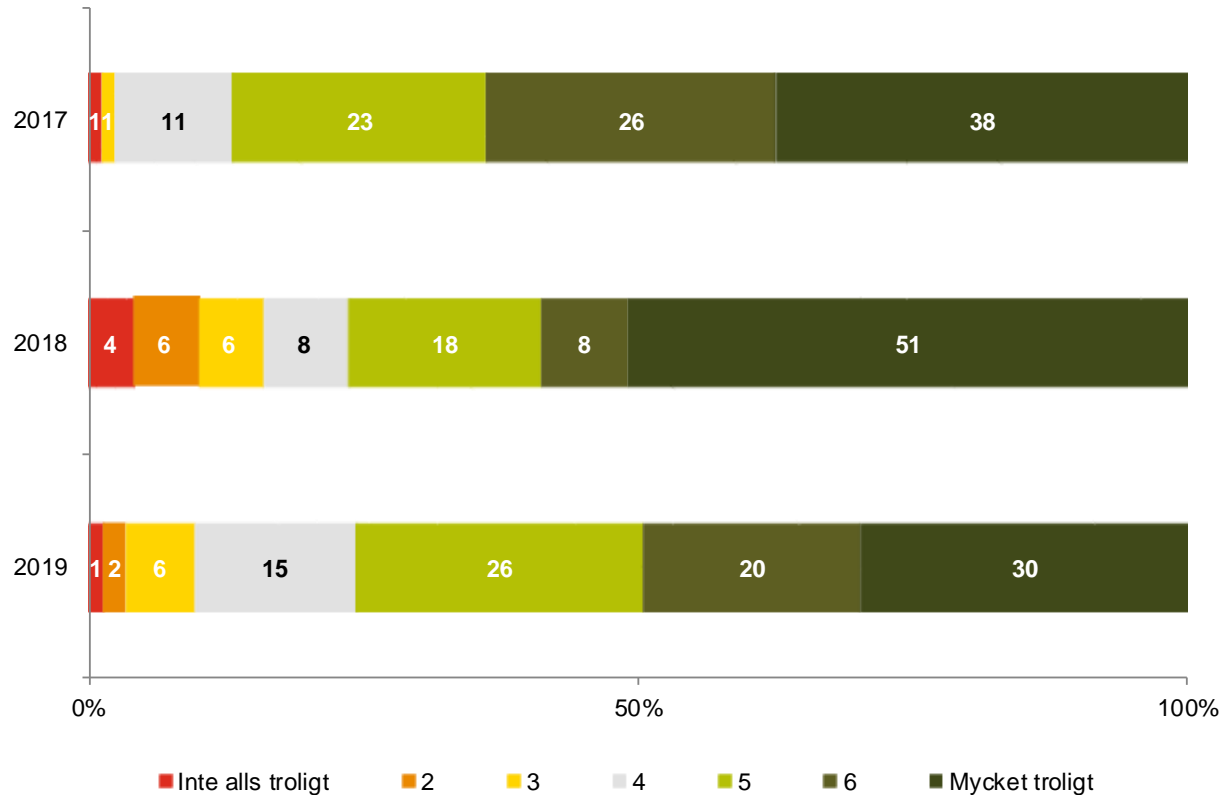
Nettobas:  
 2017: 39  
 2018: 28  
 2019: 163

# Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



Nettobas:  
 2017: 302  
 2018: 96  
 2019: 973

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



Nettobas:

2017: 300

2018: 102

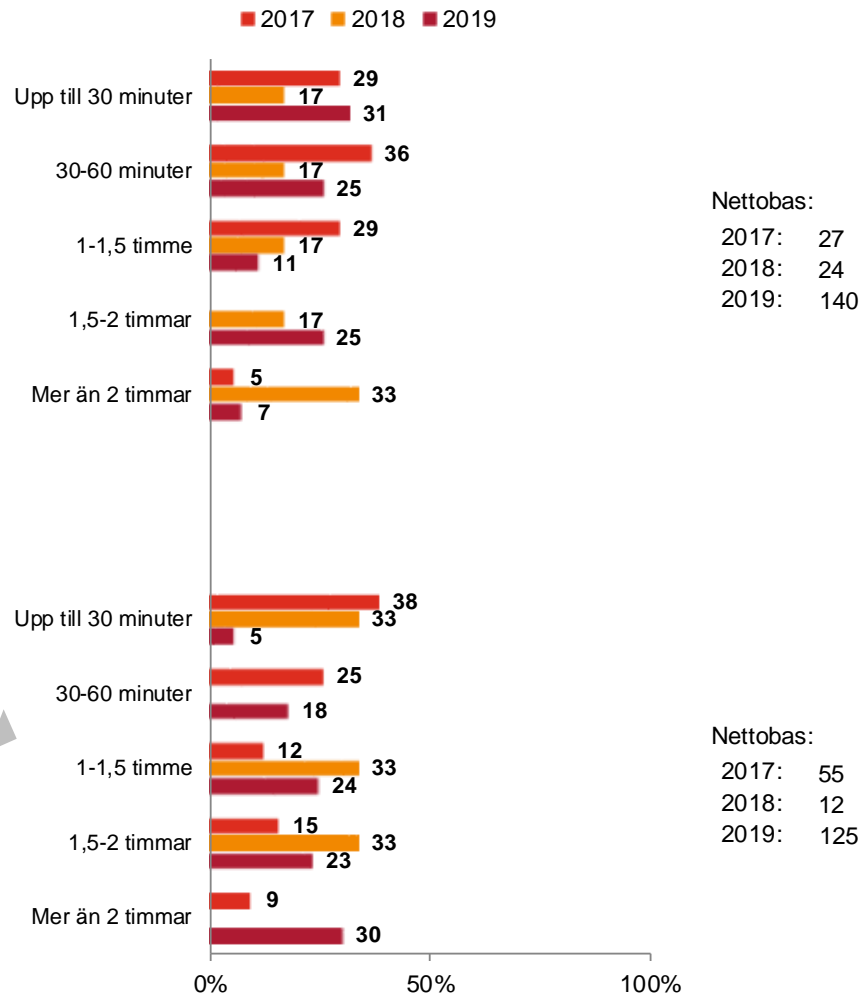
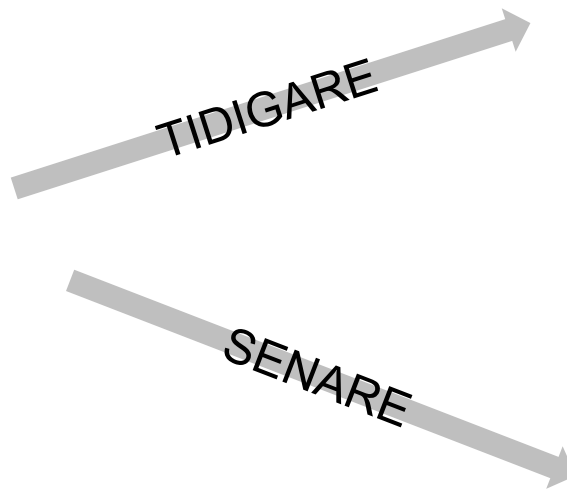
2019: 995

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

**JA**

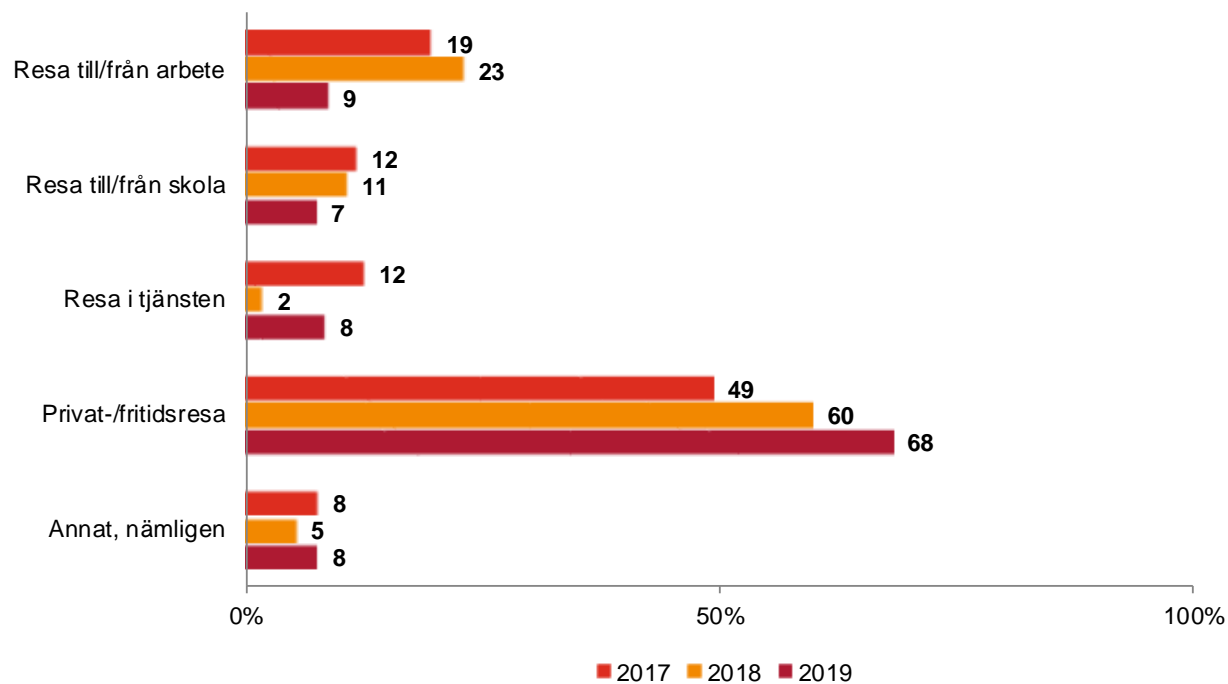
2017: 22%  
2018: 32%  
2019: 25%

Nettobas:  
2017: 311  
2018: 114  
2019: 1071





# Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



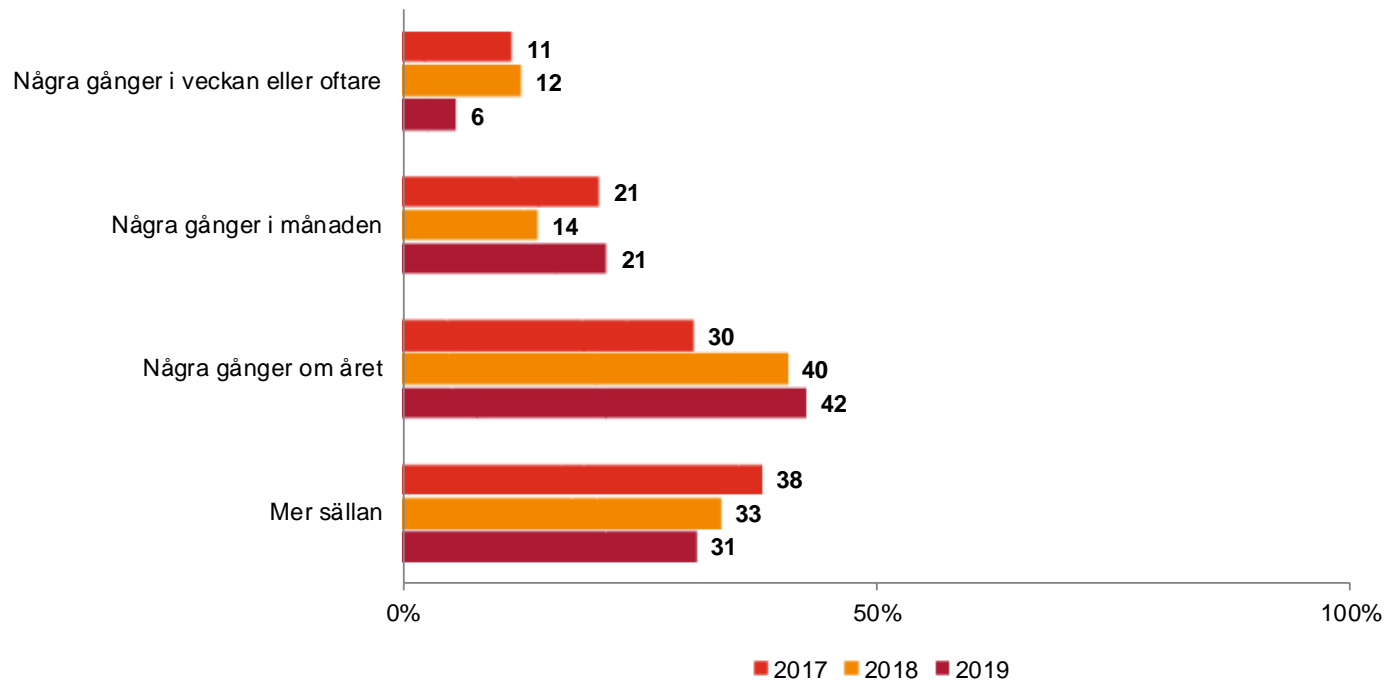
Nettobas:

2017: 314

2018: 114

2019: 1093

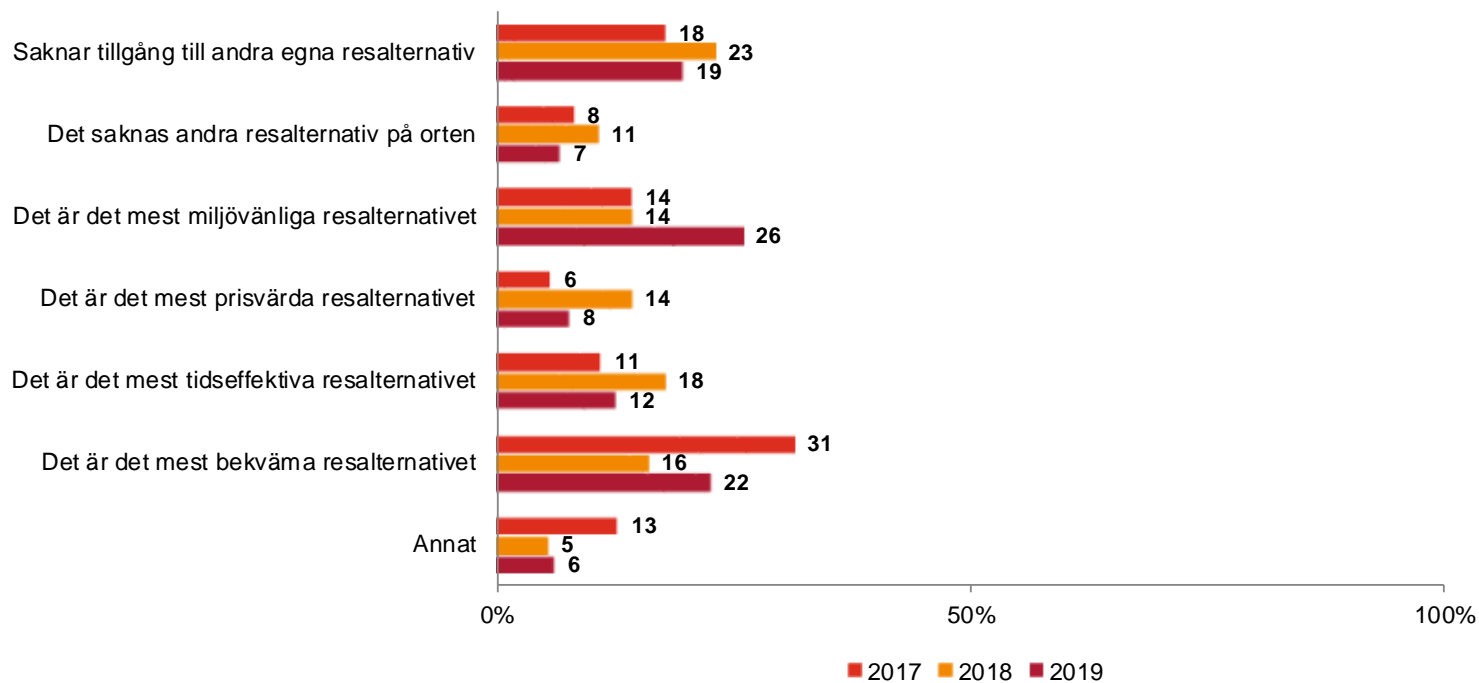
# Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



Nettobas:

2017: 307  
2018: 114  
2019: 1092

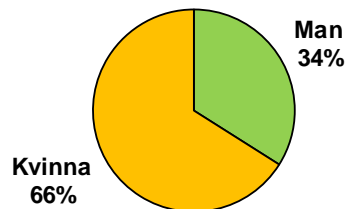
# Vilken är den viktigaste anledningen till att du väljer att resa just med denna tåglinje?



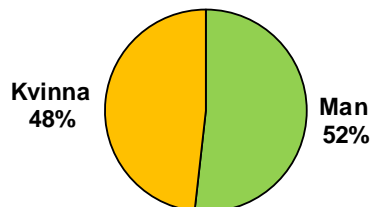
Nettobas:  
 2017: 311  
 2018: 114  
 2019: 1049

# Resenärernas kön och ålder

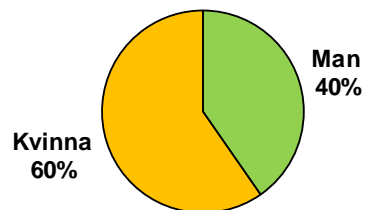
2017:



2018:



2019:



Nettobas:

2017: 306  
2018: 112  
2019: 1071

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



Nettobas:

2017: 306  
2018: 114  
2019: 1071