

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör: Norrtåg
Trafikslag: Tåg
Sträcka:
T35
Umeå-Lycksele**



TRAFIKVERKET

Innehållsförteckning

Bakgrund och syfte – s. 3

Metodbeskrivning – s. 4

Klassificering av indexnivåer – s. 5

Prioriteringsanalys – s. 6

Sammanfattning – prioriteringslista – s. 7

Resultat – s. 8-27

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-Lycksele samt Lycksele-Umeå
- Antal mätta turer på sträckan: 8 st.
- Antal utdelade enkäter: 74 st.
- Antal insamlade enkäter: 74 st.
- Svarsfrekvens: 100,0%
- Bortfall: 0,0%
- 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

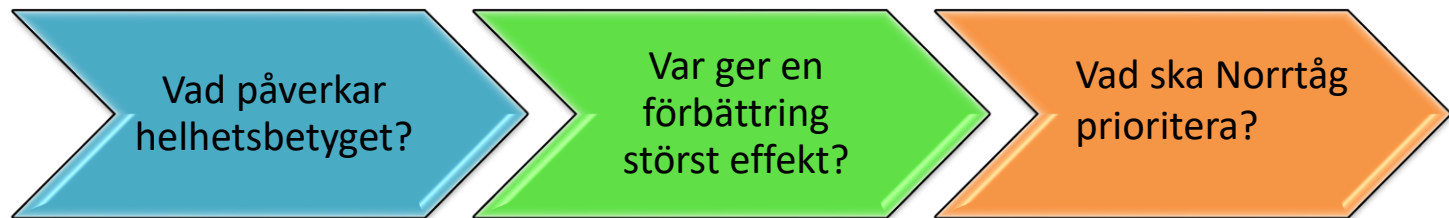
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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	Prisvärd biljett	0,48	63	18,1
	Tydlig information på terminal/station	0,31	74	8,0
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,34	81	6,3
	Bekväma sittplatser	0,34	82	6,2
Bevaka	Tryggt och säkert att resa	0,36	83	6,1
	Enkelt att resa med bagage	0,43	86	6,0
	Behaglig temperatur	0,28	78	6,0
	Tidhållningen	0,32	83	5,2
	Välstädat	0,29	83	4,8
Bevara	Serviceinriktad personal	0,35	88	4,2
	Enkelt att boka biljetter	0,18	83	3,0
	Tydlig information från personalen	0,16	87	2,1
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,19	89	2,0
	Enkelt att stiga ombord	0,12	95	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?

Bättre priser. Inte konstant bussersättning.

Tåg som klarar årstiderna. Fler avgångar

Nån sorts servering



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.

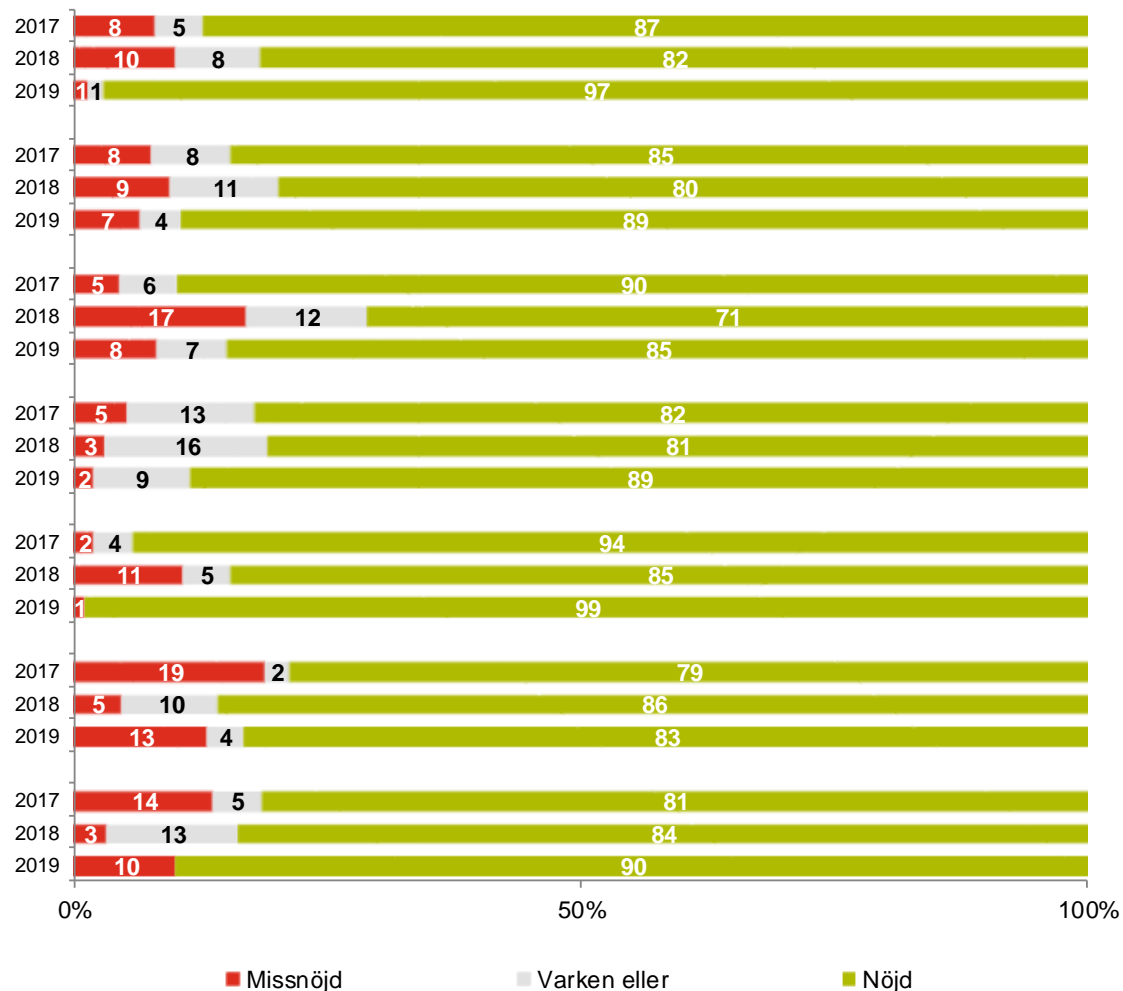
Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.

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

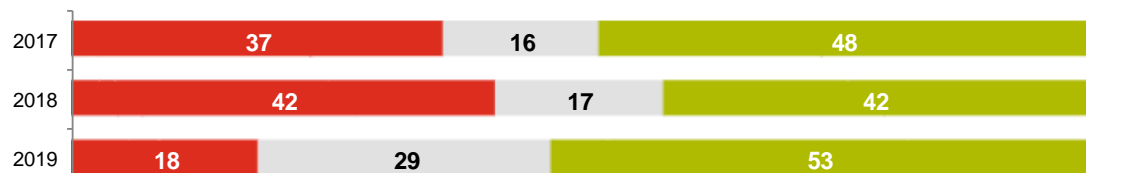
Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.

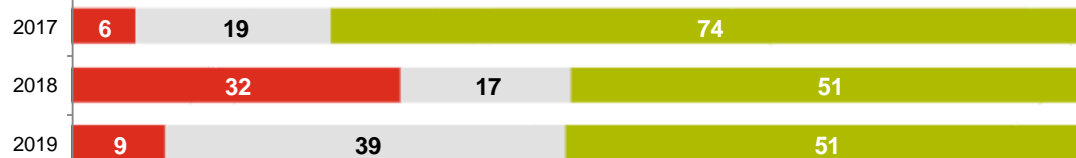
Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



Biljetten till denna resa är prisvärd.



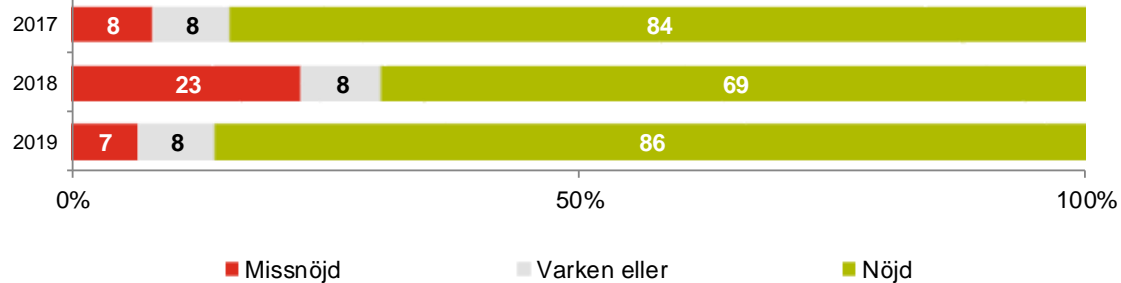
Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



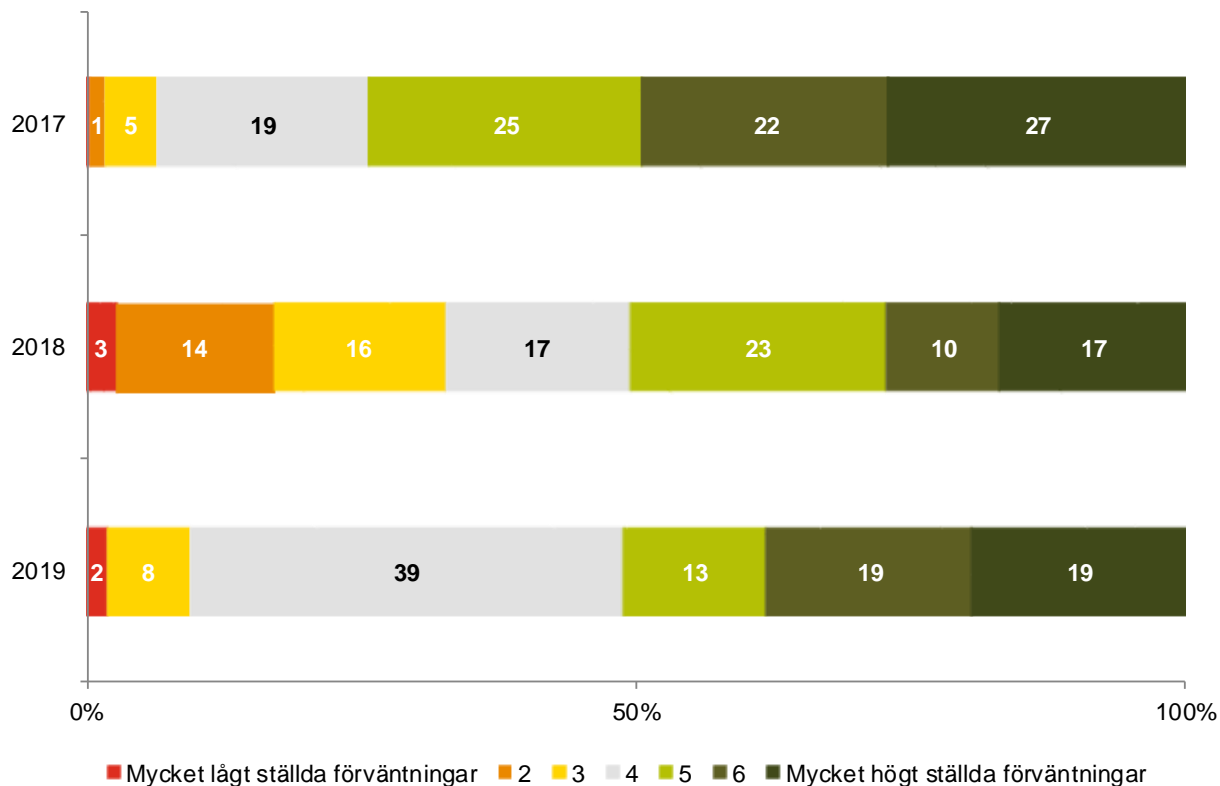
Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



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

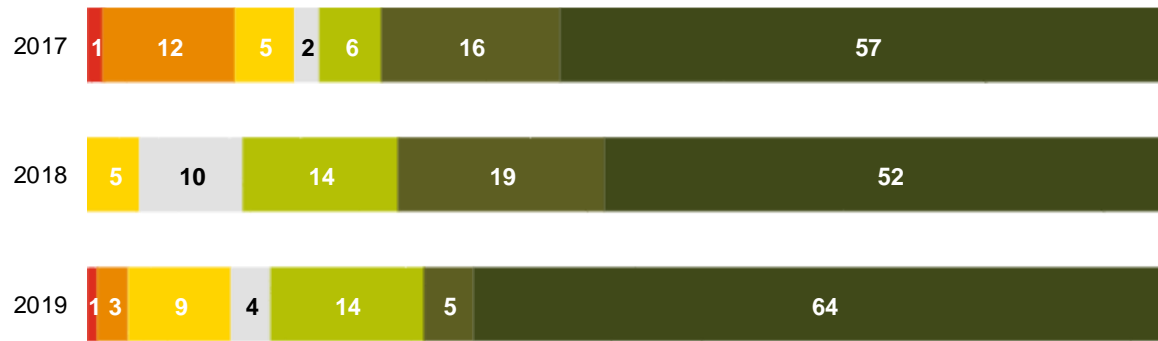


Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



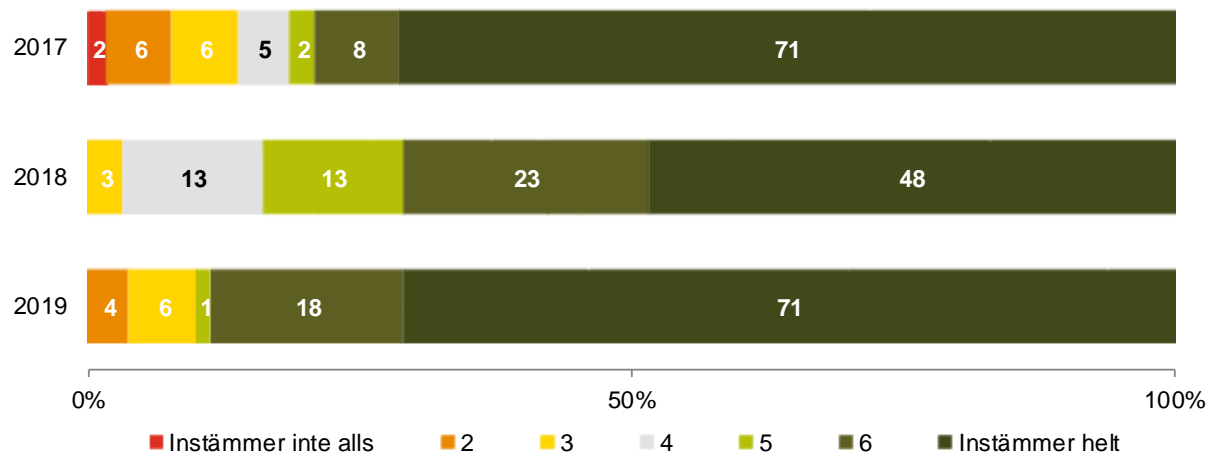
Nettobas:
 2017: 786
 2018: 462
 2019: 400

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



Nettobas:
 2017: 550
 2018: 252
 2019: 268

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



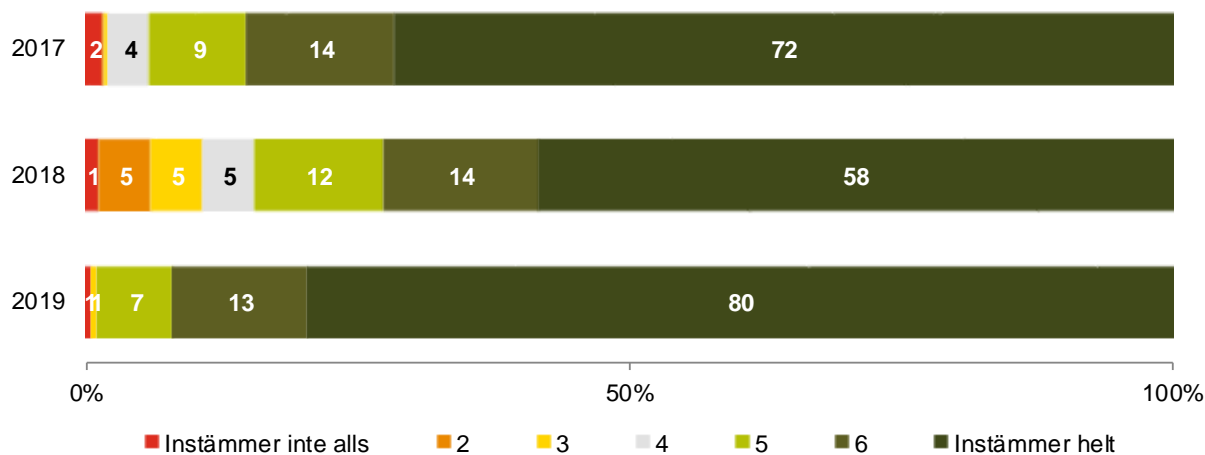
Nettobas:
 2017: 443
 2018: 186
 2019: 198

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



Nettobas:
 2017: 805
 2018: 492
 2019: 425

Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



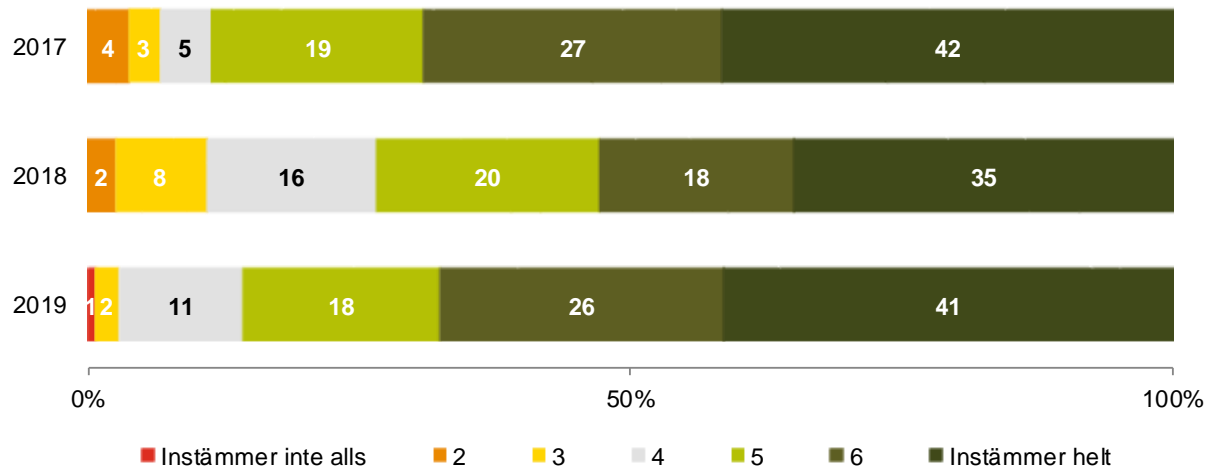
Nettobas:
 2017: 858
 2018: 504
 2019: 440

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



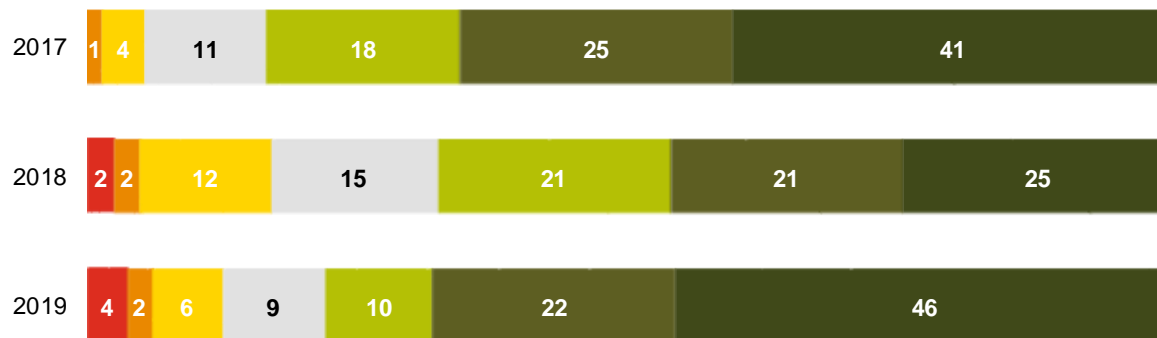
Nettobas:
 2017: 655
 2018: 378
 2019: 373

Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



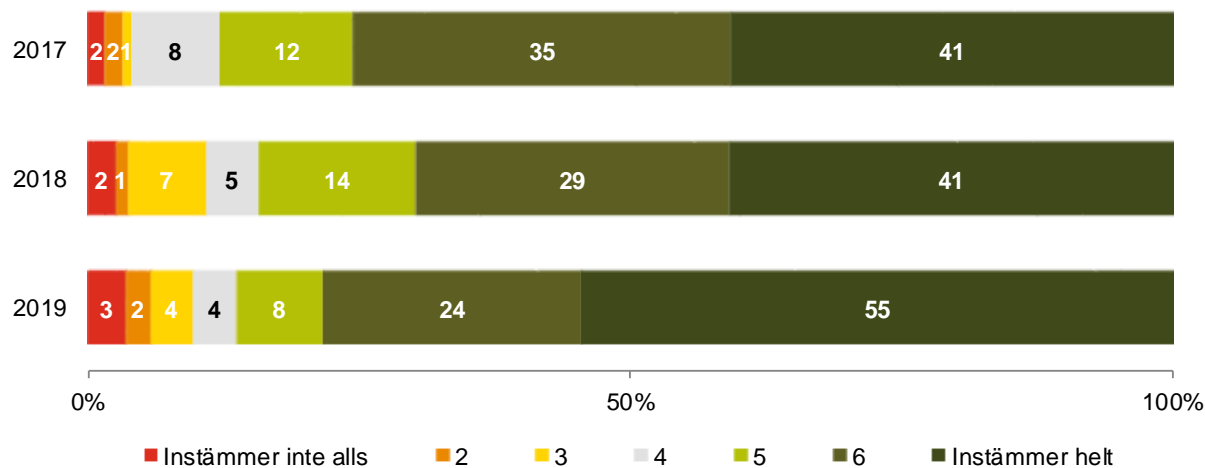
Nettobas:
 2017: 861
 2018: 498
 2019: 440

Det är behaglig temperatur i vagnen.



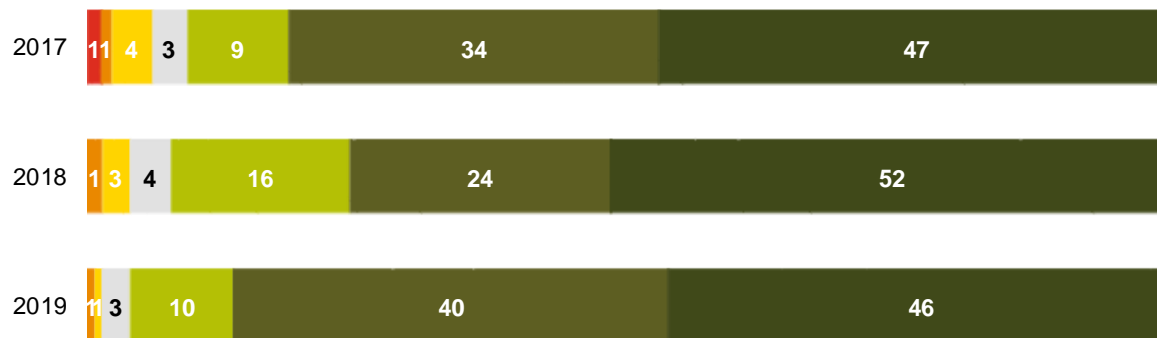
Nettobas:
 2017: 861
 2018: 504
 2019: 425

Det är välstädat i vagnen.



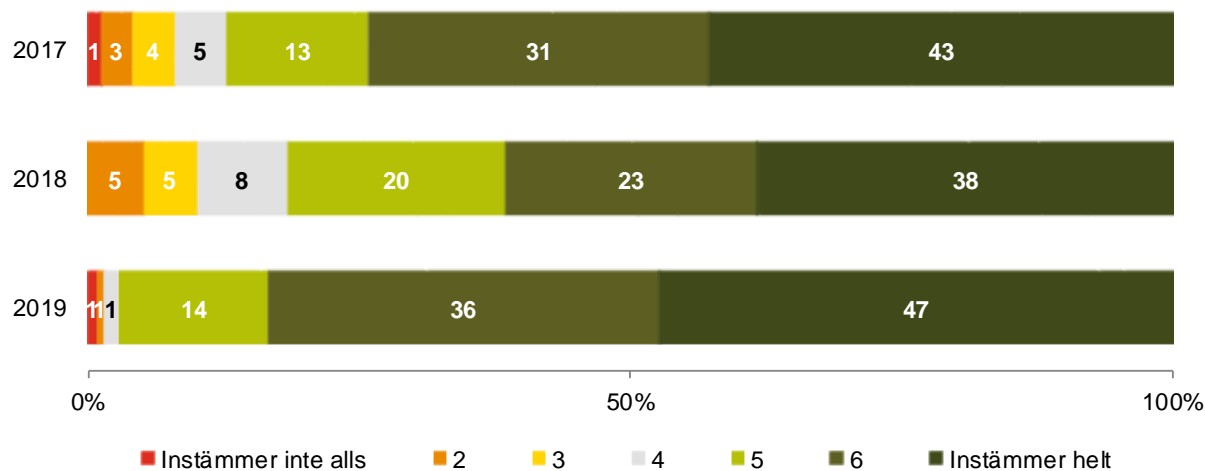
Nettobas:
 2017: 858
 2018: 498
 2019: 440

Personalen ombord är serviceinriktad.



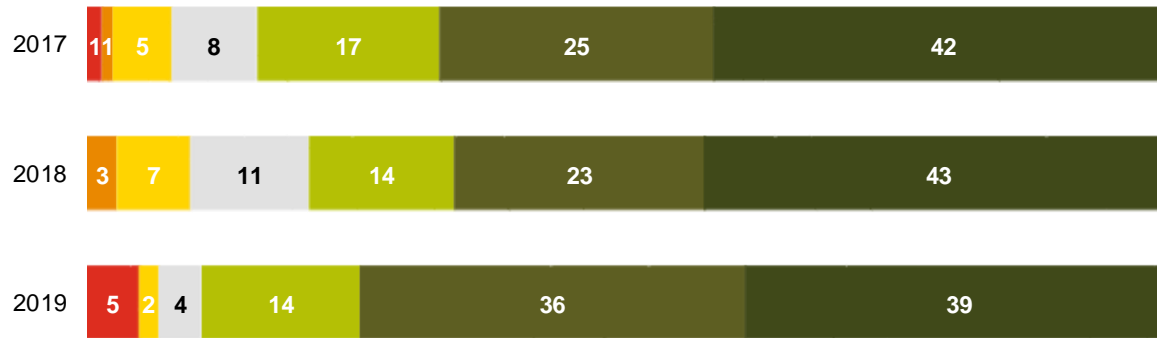
Nettobas:
 2017: 733
 2018: 474
 2019: 393

Informationen från personalen ombord är tydlig.



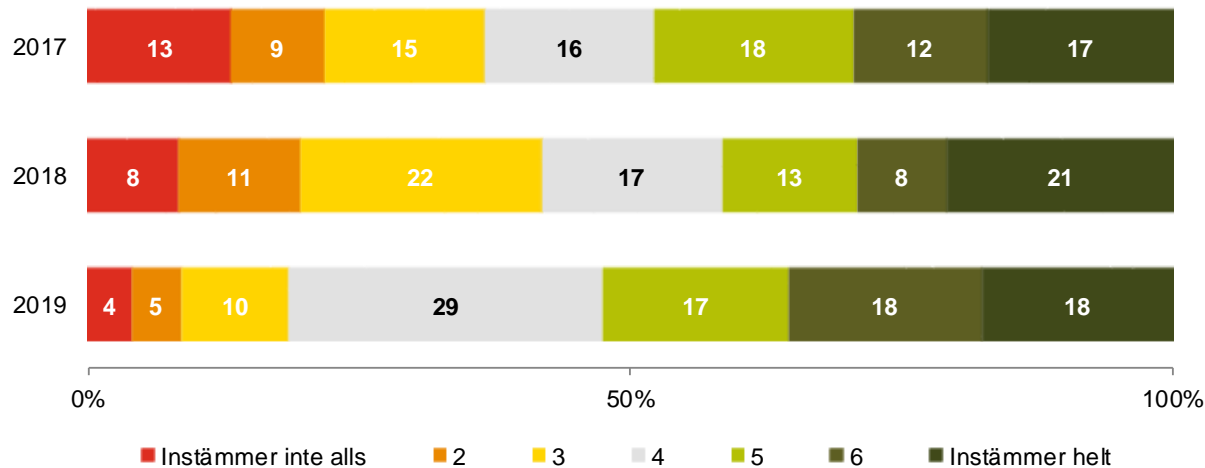
Nettobas:
 2017: 669
 2018: 360
 2019: 348

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



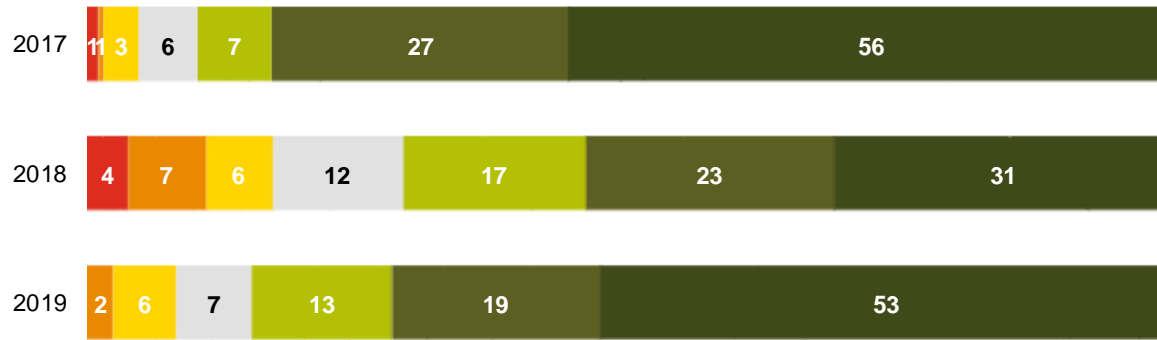
Nettobas:
 2017: 789
 2018: 444
 2019: 380

Biljetten till denna resa är prisvärd.



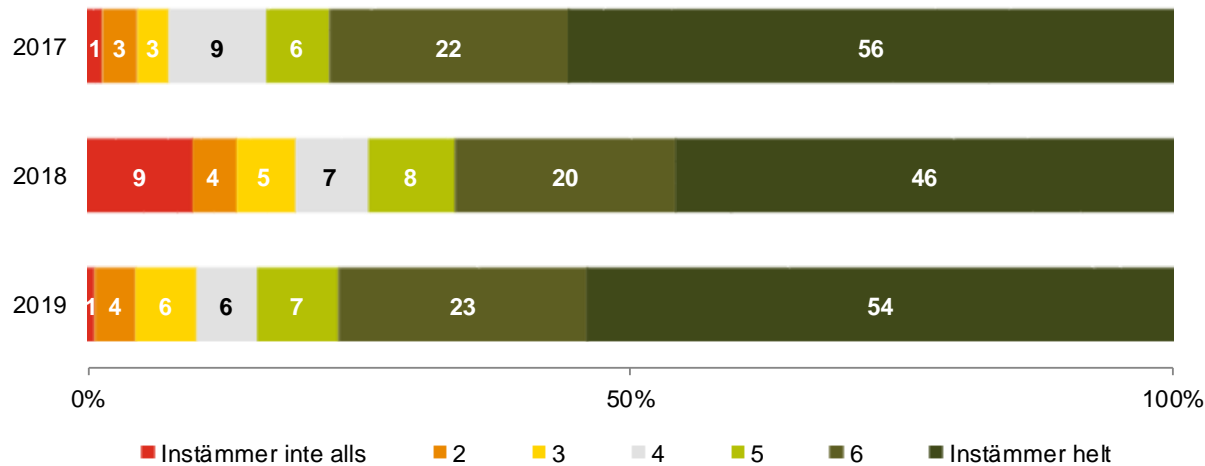
Nettobas:
 2017: 770
 2018: 432
 2019: 380

Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



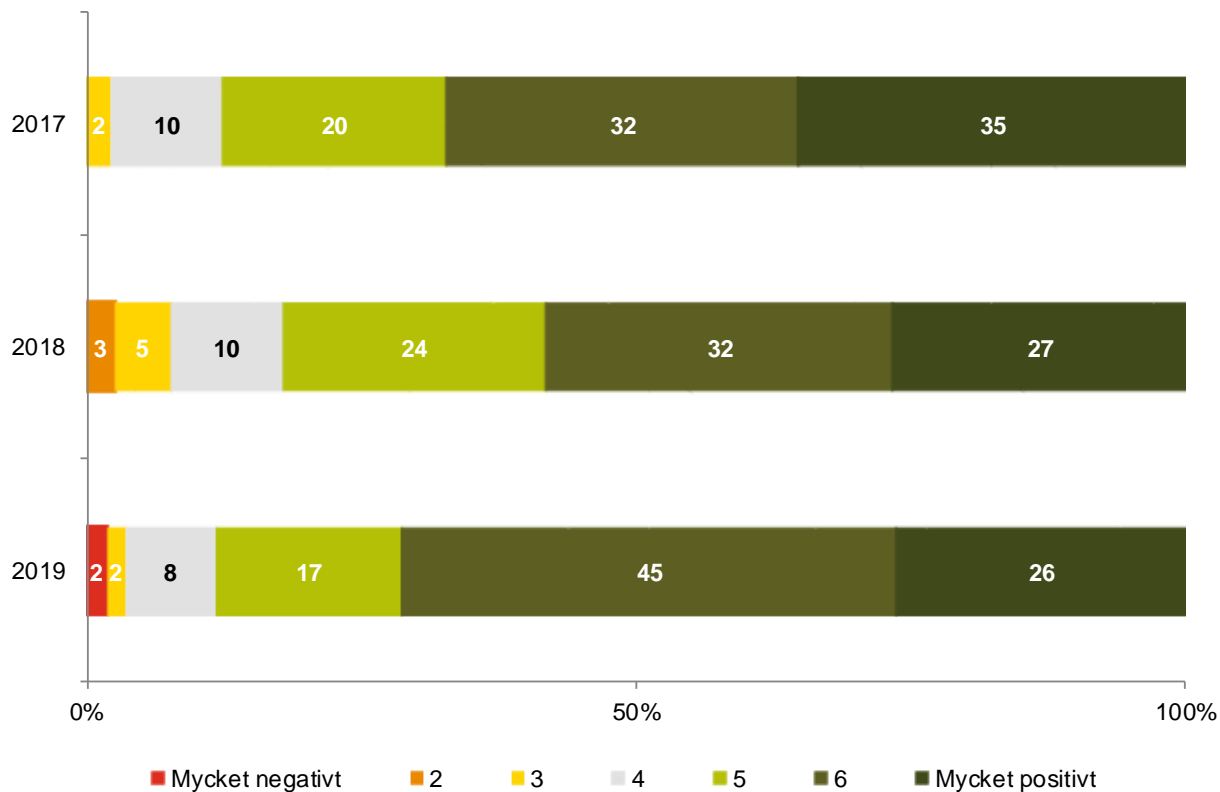
Nettobas:
 2017: 863
 2018: 498
 2019: 430

Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



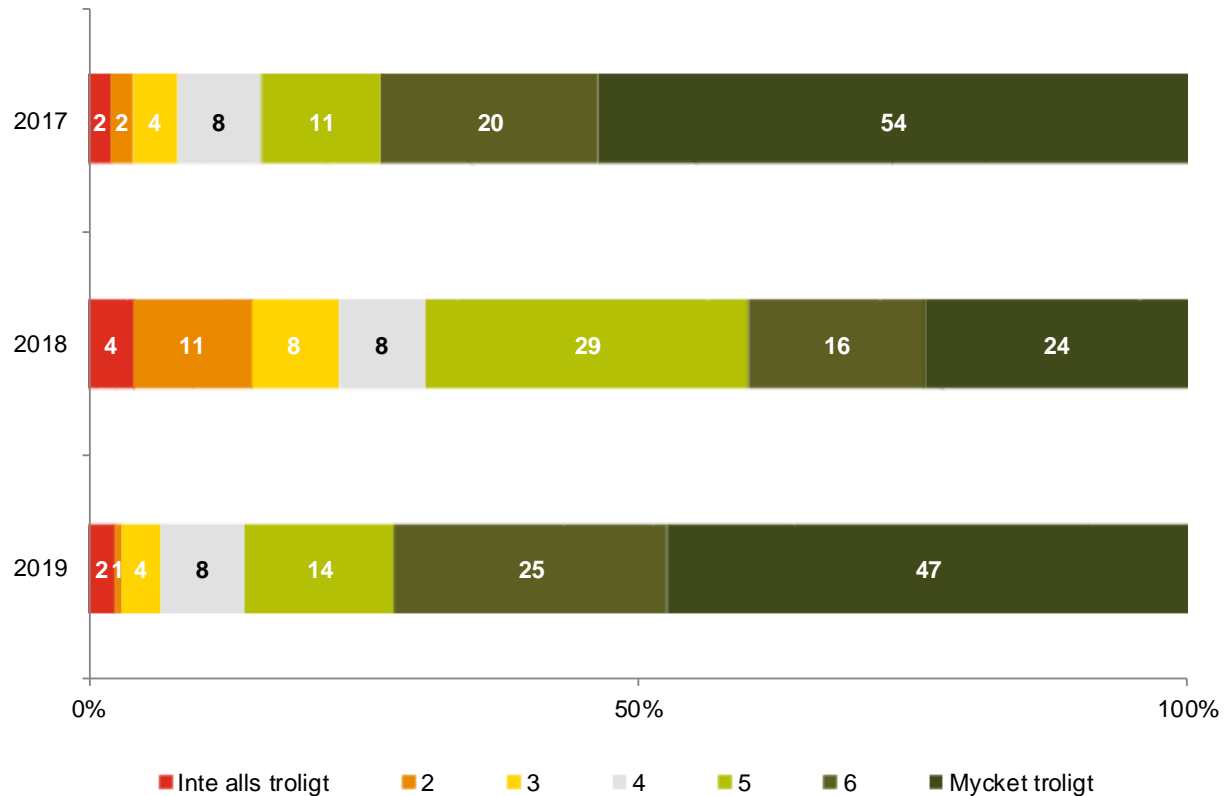
Nettobas:
 2017: 781
 2018: 444
 2019: 403

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



Nettobas:
 2017: 845
 2018: 474
 2019: 428

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



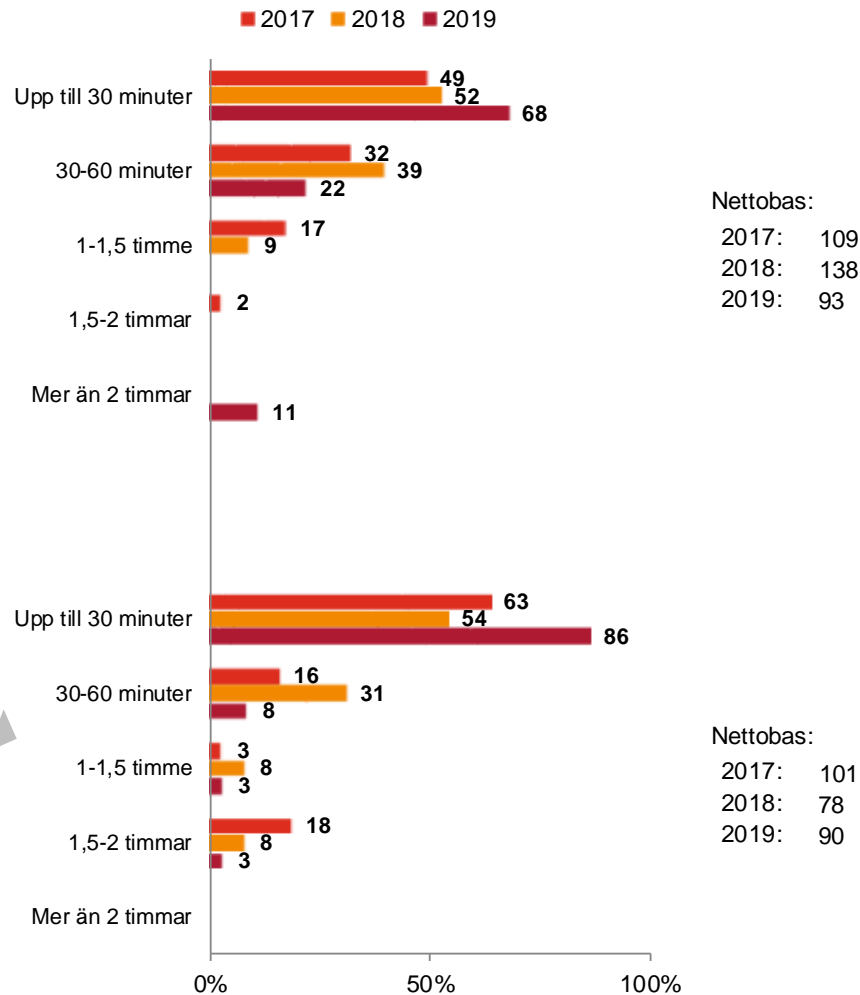
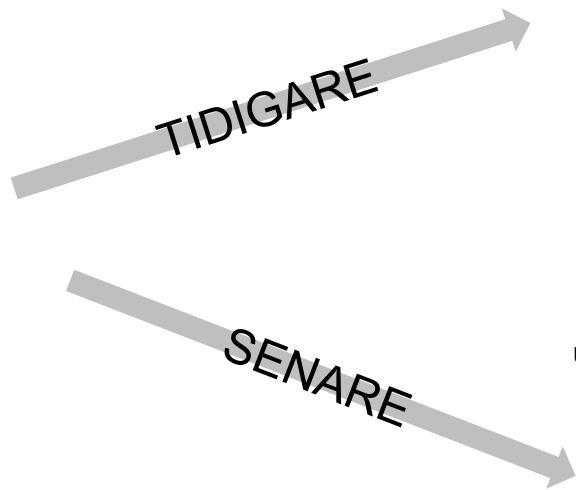
Nettobas:
 2017: 797
 2018: 450
 2019: 423

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

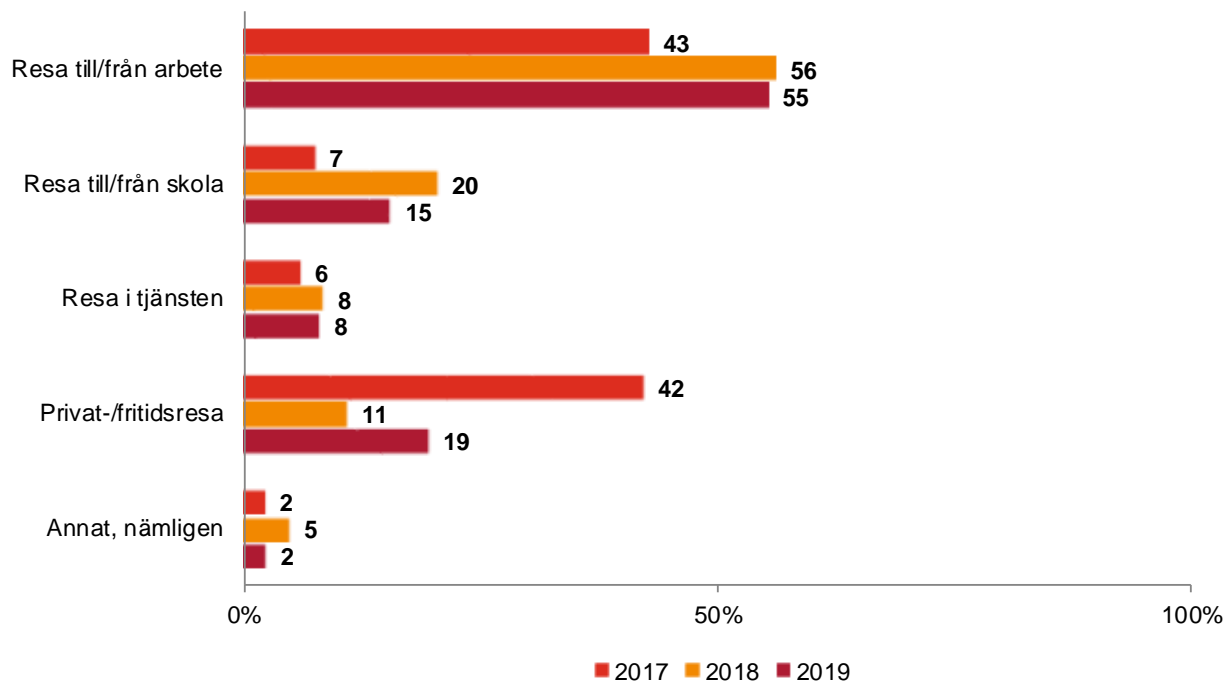
JA

2017: 20%
2018: 43%
2019: 41%

Nettobas:
2017: 842
2018: 498
2019: 440

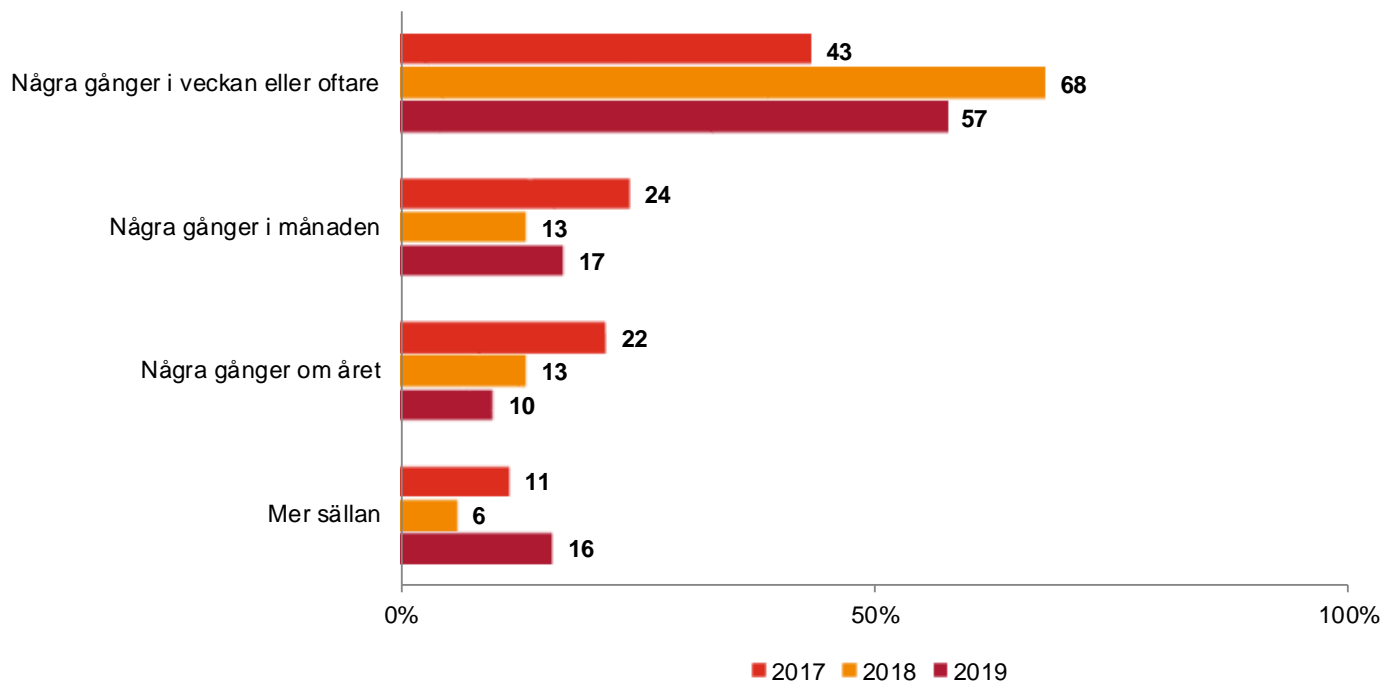


Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



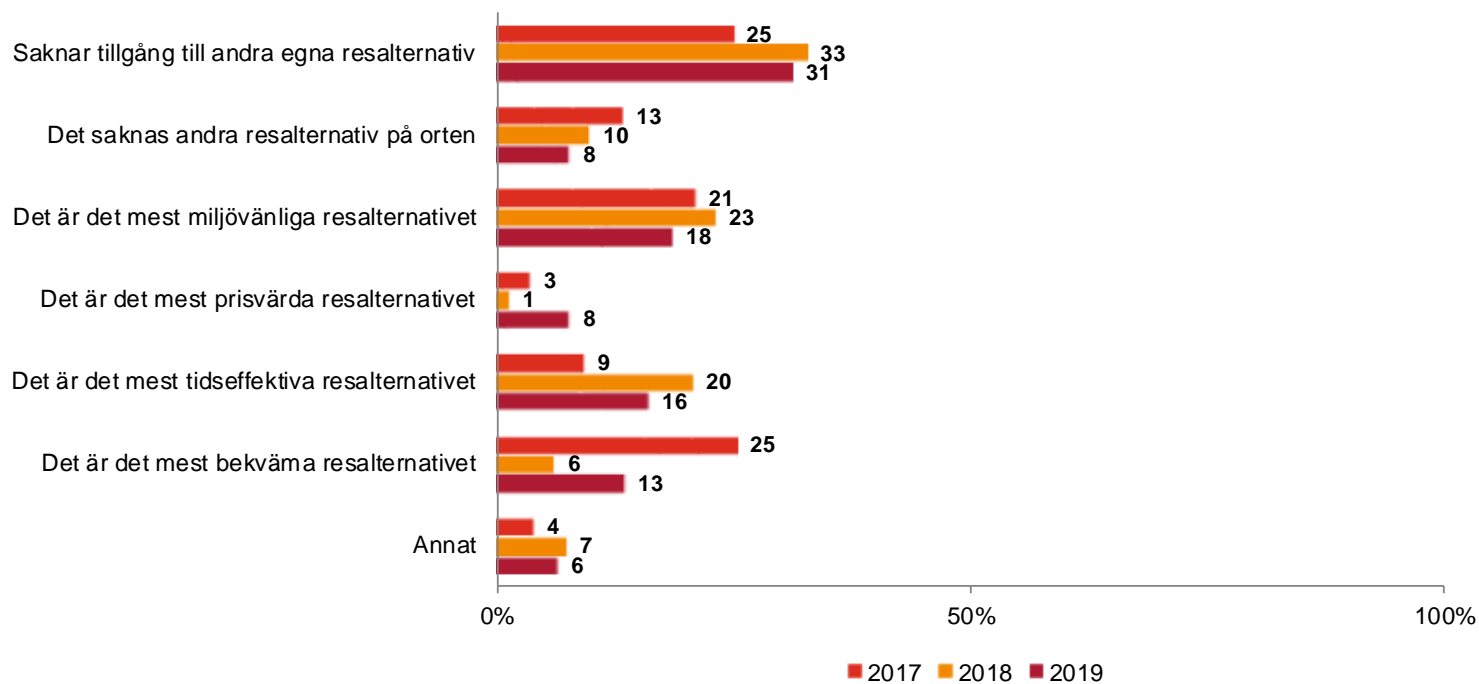
Nettobas:
 2017: 858
 2018: 504
 2019: 440

Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



Nettobas:
 2017: 863
 2018: 504
 2019: 440

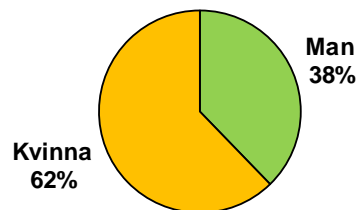
Vilken är den viktigaste anledningen till att du väljer att resa just med denna tåglinje?



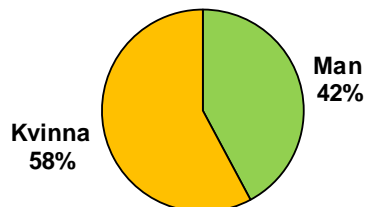
Nettobas:
 2017: 847
 2018: 498
 2019: 395

Resenärernas kön och ålder

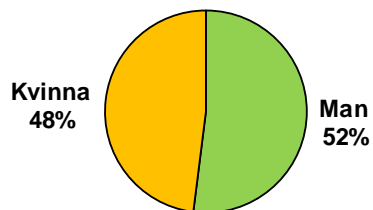
2017:



2018:



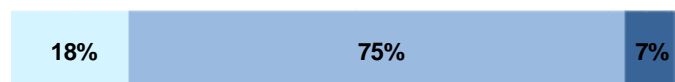
2019:



Nettobas:

2017: 858
2018: 498
2019: 438

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



Nettobas:

2017: 863
2018: 504
2019: 440