

**Kundundersökning
mars 2019**

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



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-Sundsvall samt Sundsvall-Umeå
- Antal mätta turer på sträckan: 7 st.
- Antal utdelade enkäter: 399 st.
- Antal insamlade enkäter: 394 st.

- Svarsfrekvens: 98,7%
- Bortfall: 1,3%

- 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

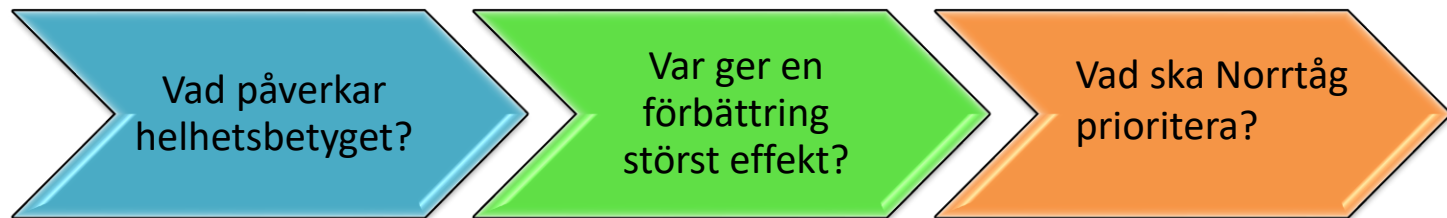
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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	0,51	61	19,8
	Tidhållningen	0,62	72	17,6
	Kvalitet på mat ombord	0,39	55	17,4
	Utbud av mat ombord	0,35	53	16,2
Bevaka	Tryggt och säkert att resa	0,56	80	11,0
	Tydlig information på terminal/station	0,47	76	11,0
	Bekväma sittplatser	0,38	78	8,3
	Behaglig temperatur	0,40	80	7,8
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,42	81	7,8
	Enkelt att resa med bagage	0,38	80	7,7
	Tydlig information från personalen	0,46	84	7,3
	Välstädat	0,39	83	6,8
Bevara	Serviceinriktad personal	0,35	89	3,9
	Enkelt att boka biljetter	0,24	87	3,1
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,31	91	2,8
	Enkelt att stiga ombord	0,31	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?

Bättre info vid förseningar och i tid.

Mer variation av mat.

Fler avgångar.



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.



0%

50%

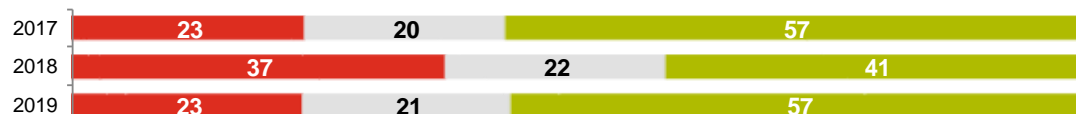
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

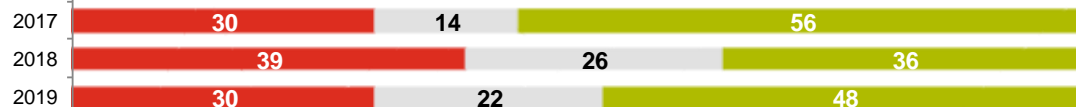
Biljetten till denna resa är prisvärd.



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



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



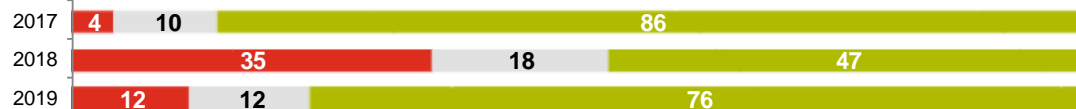
Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



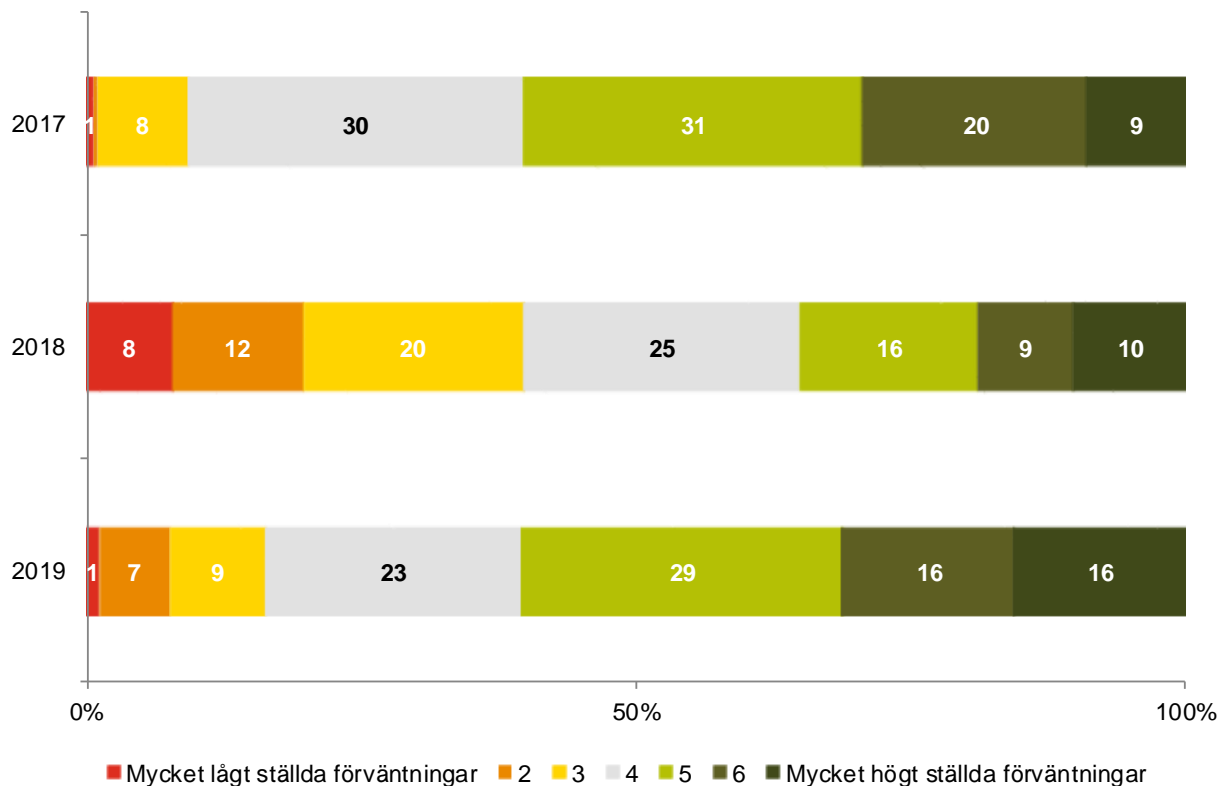
Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna tåglinje?



0% 50% 100%

■ Missnöjd ■ Varken eller ■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



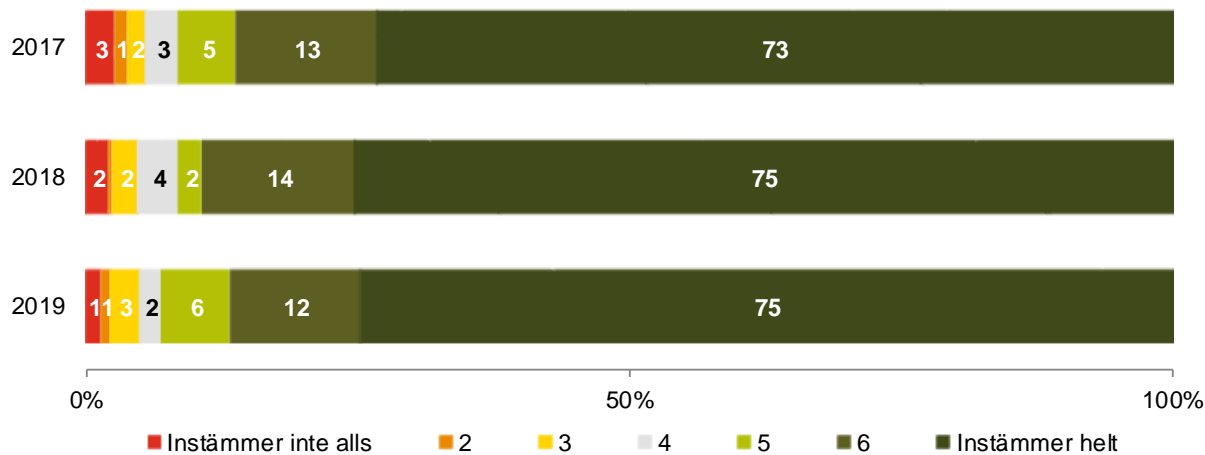
Nettobas:
 2017: 3562
 2018: 5269
 2019: 4776

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



Nettobas:
 2017: 3065
 2018: 3945
 2019: 4120

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



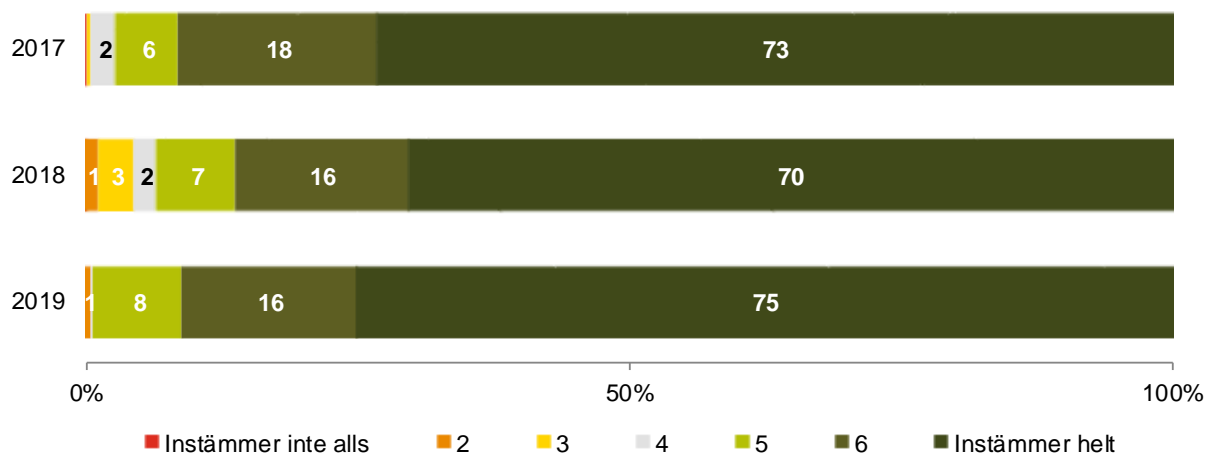
Nettobas:
 2017: 1996
 2018: 2997
 2019: 3152

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



Nettobas:
 2017: 3463
 2018: 5309
 2019: 4646

Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



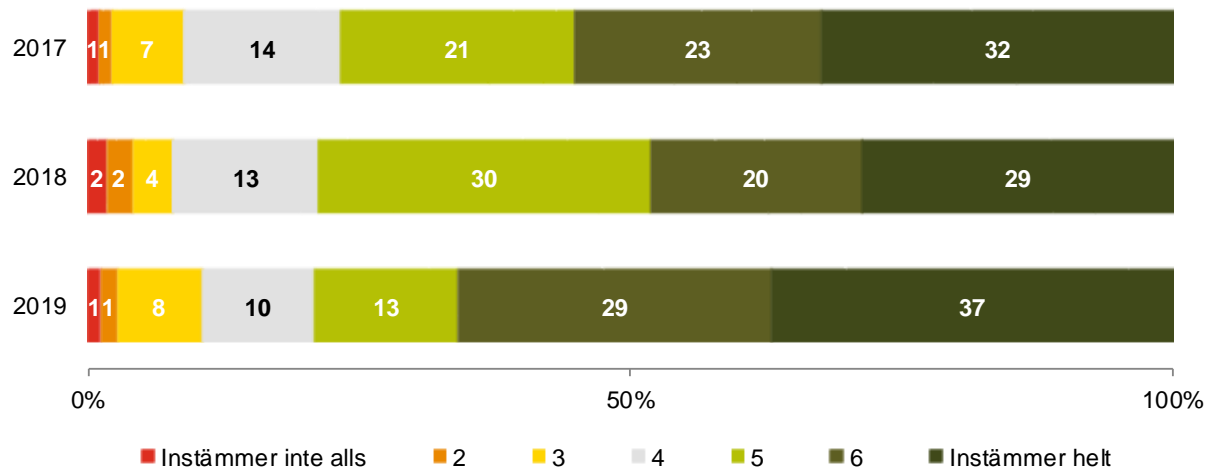
Nettobas:
 2017: 3661
 2018: 5428
 2019: 4913

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



Nettobas:
 2017: 3054
 2018: 4453
 2019: 4223

Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



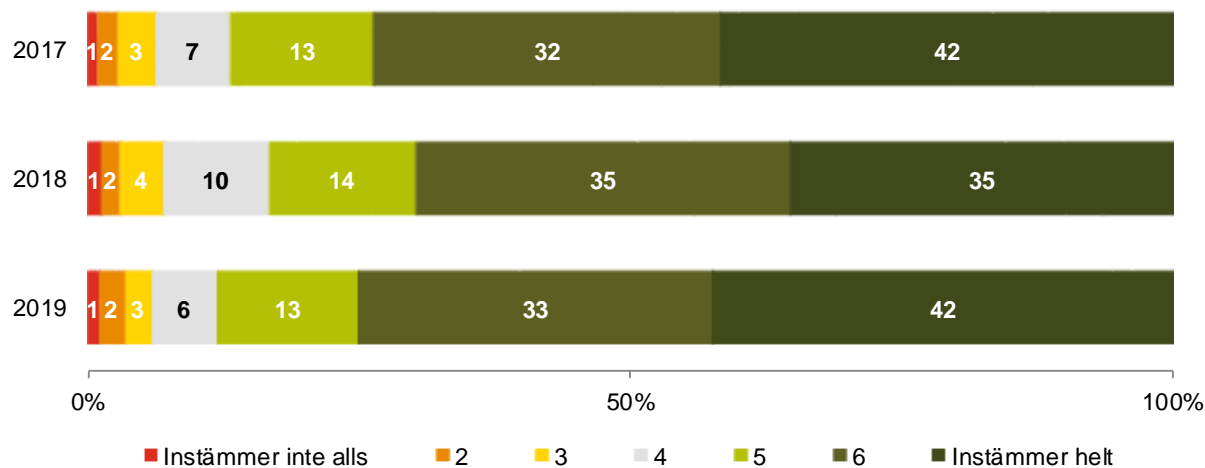
Nettobas:
 2017: 3648
 2018: 5428
 2019: 4887

Det är behaglig temperatur i vagnen.



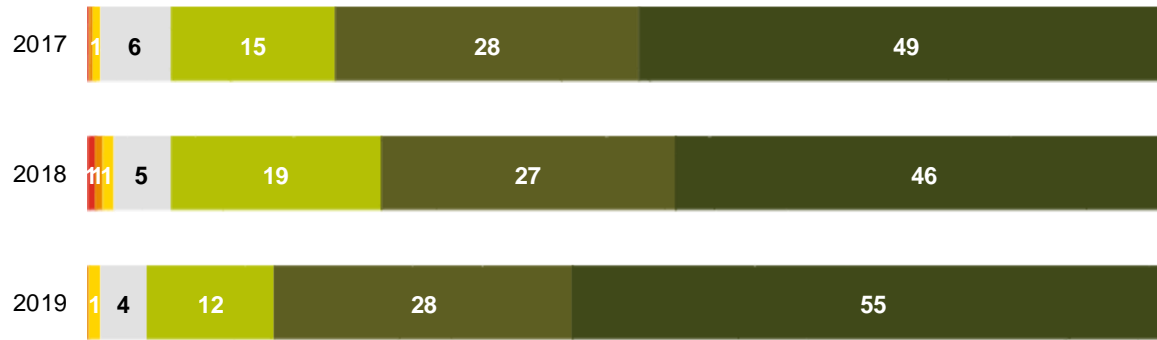
Nettobas:
 2017: 3661
 2018: 5455
 2019: 4920

Det är välstädat i vagnen.



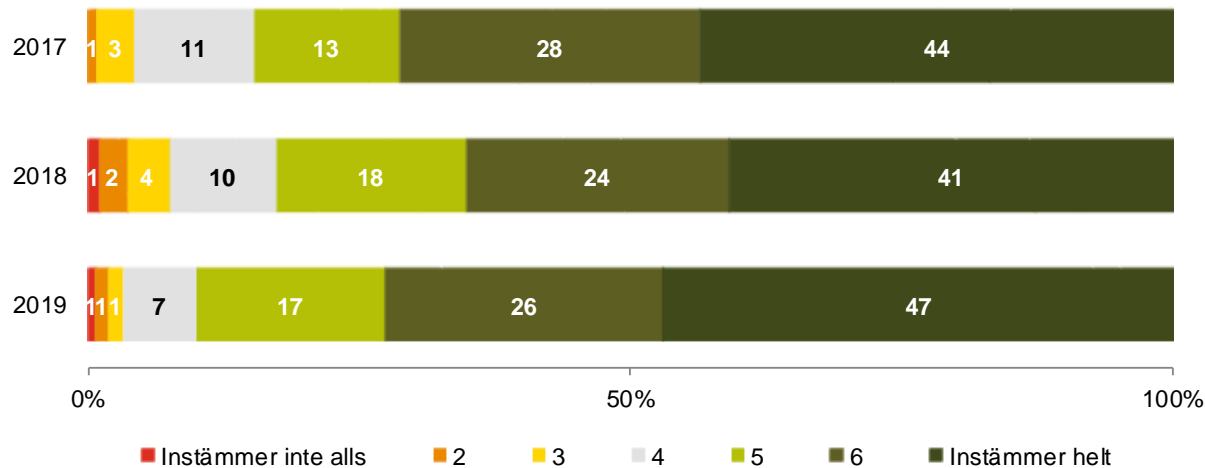
Nettobas:
 2017: 3604
 2018: 5365
 2019: 4867

Personalen ombord är serviceinriktad.



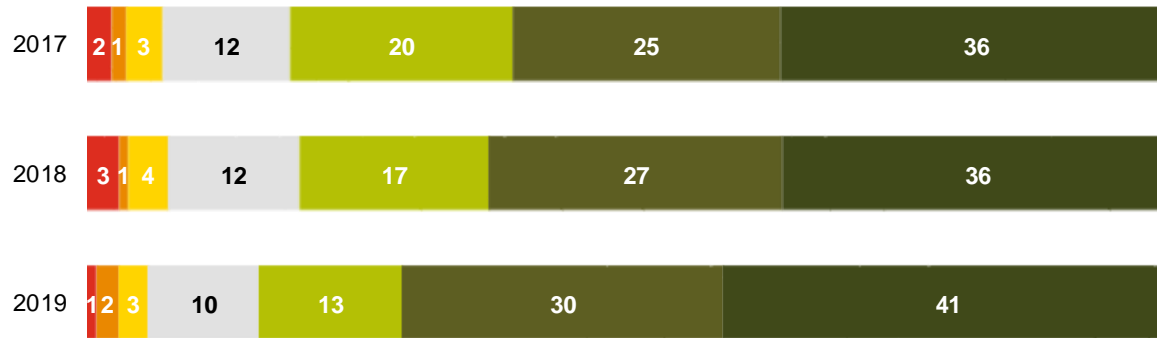
Nettobas:
 2017: 3261
 2018: 4888
 2019: 4569

Informationen från personalen ombord är tydlig.



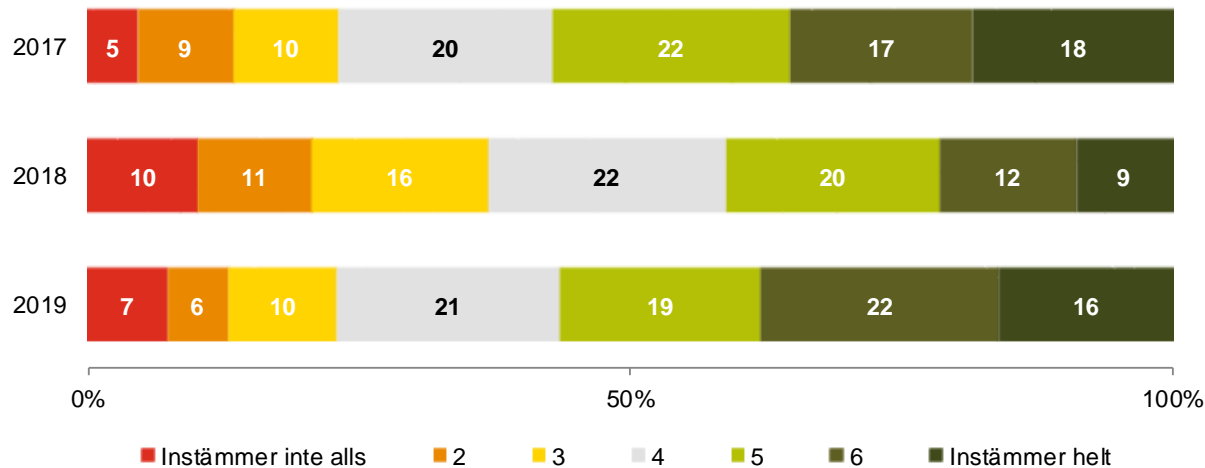
Nettobas:
 2017: 2853
 2018: 4248
 2019: 4399

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



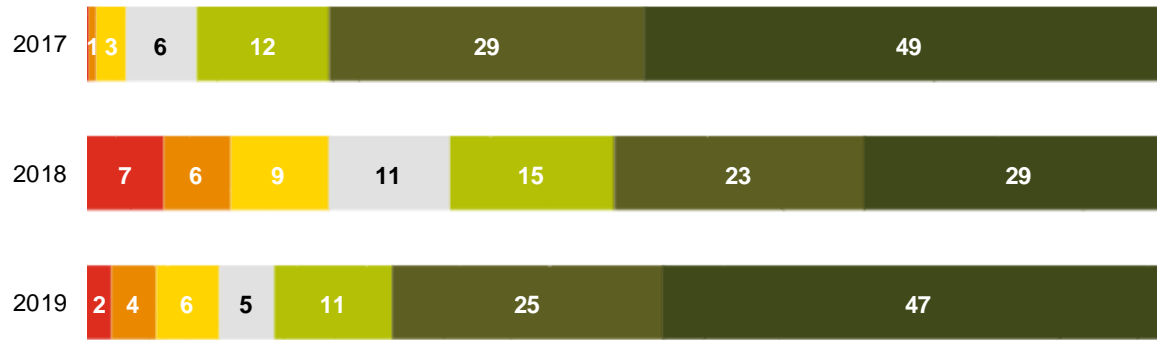
Nettobas:
 2017: 3449
 2018: 5083
 2019: 4654

Biljetten till denna resa är prisvärd.



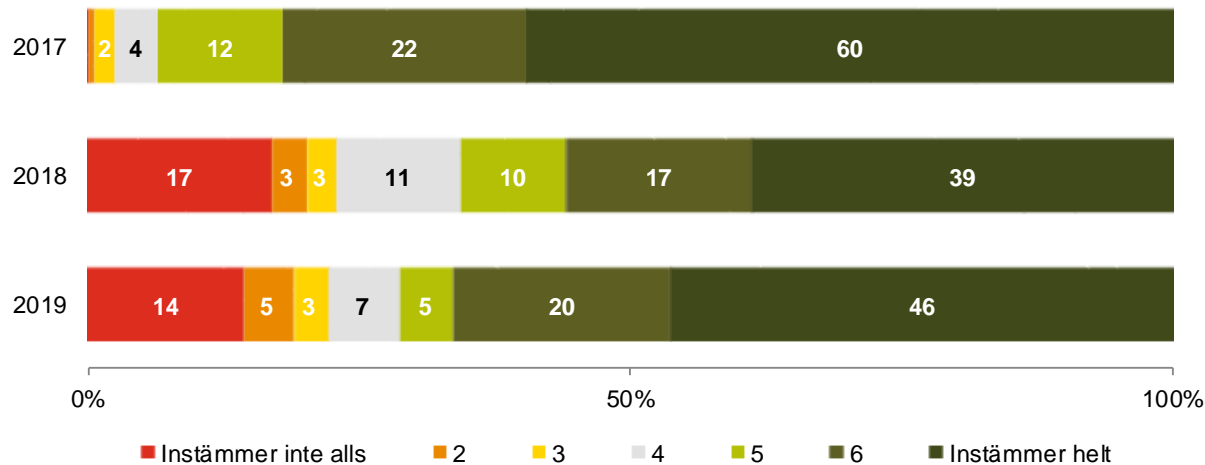
Nettobas:
 2017: 3353
 2018: 4951
 2019: 4373

Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



Nettobas:
 2017: 3656
 2018: 5414
 2019: 4861

Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.

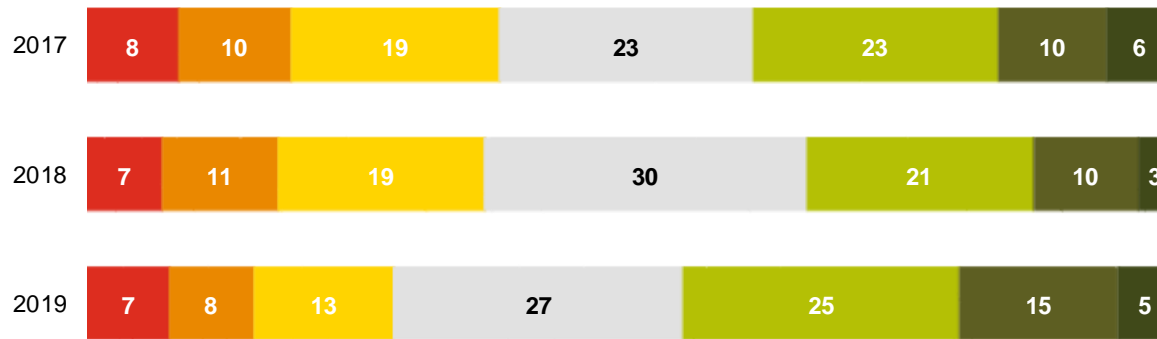


Nettobas:
 2017: 3483
 2018: 5169
 2019: 4598

0% 50% 100%

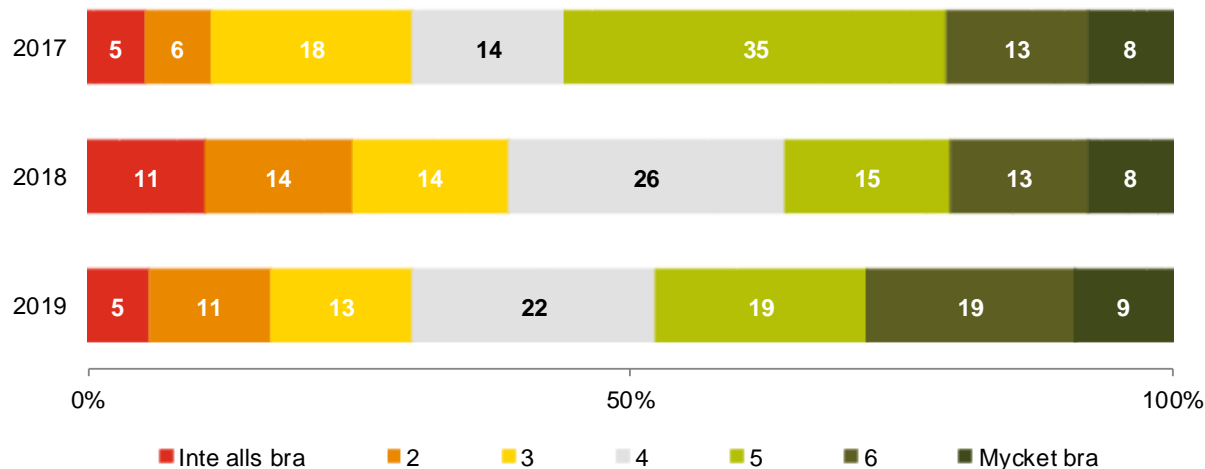
Instämmer inte alls 2 3 4 5 6 Instämmer helt

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



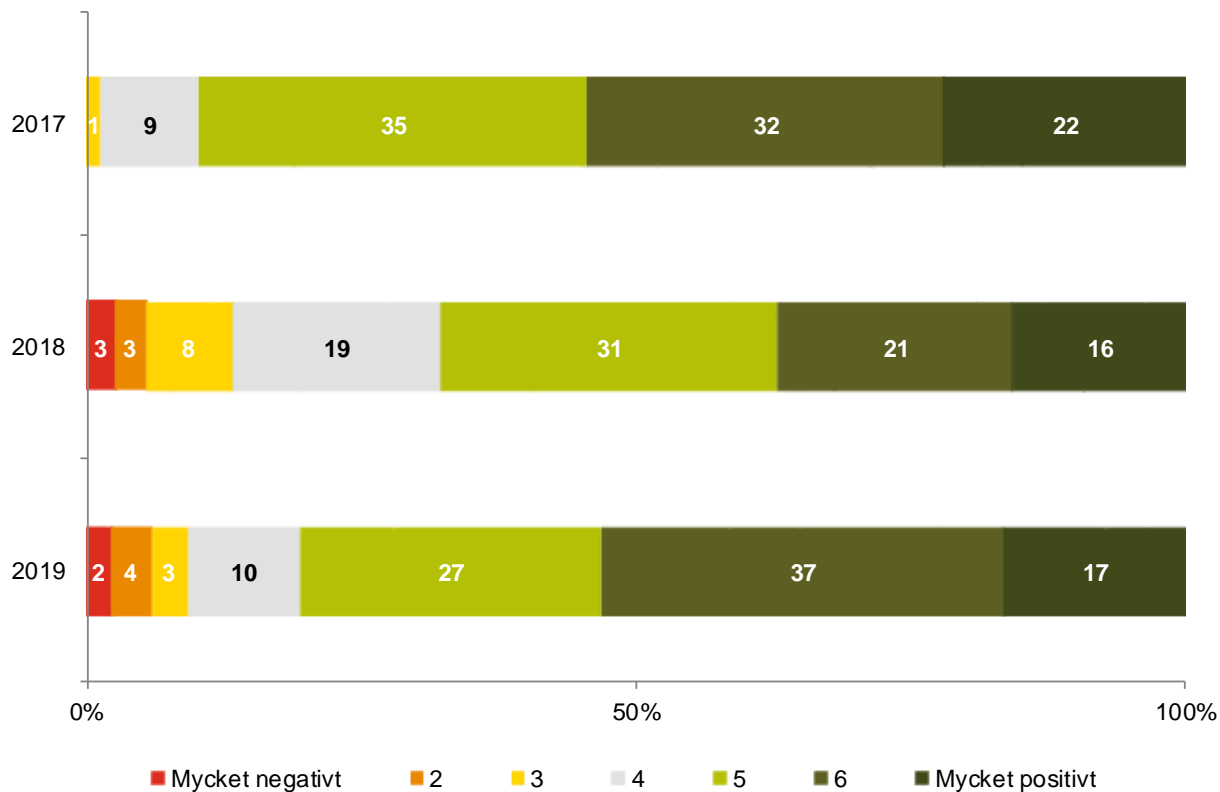
Nettobas:
 2017: 1409
 2018: 1956
 2019: 2145

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



Nettobas:
 2017: 925
 2018: 1103
 2019: 1413

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



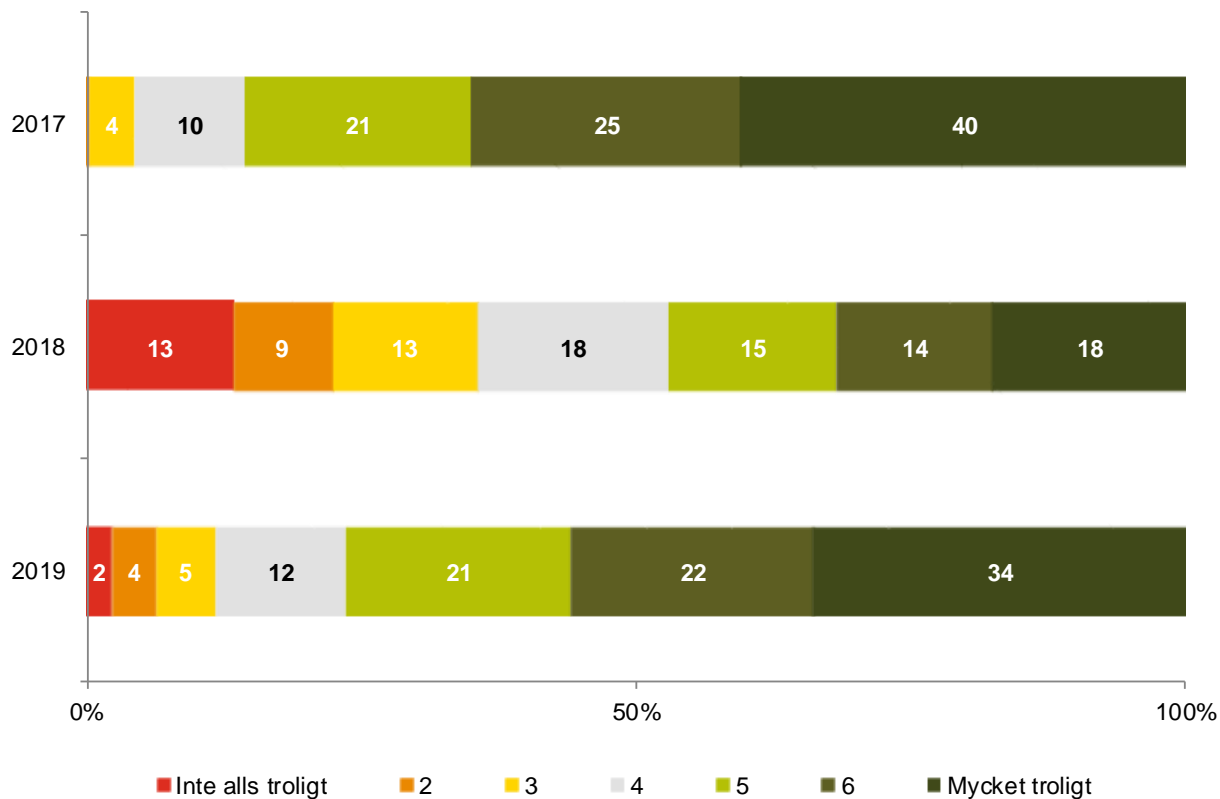
Nettobas:

2017: 3595

2018: 5310

2019: 4790

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



Nettobas:

2017: 3542

2018: 5128

2019: 4634

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

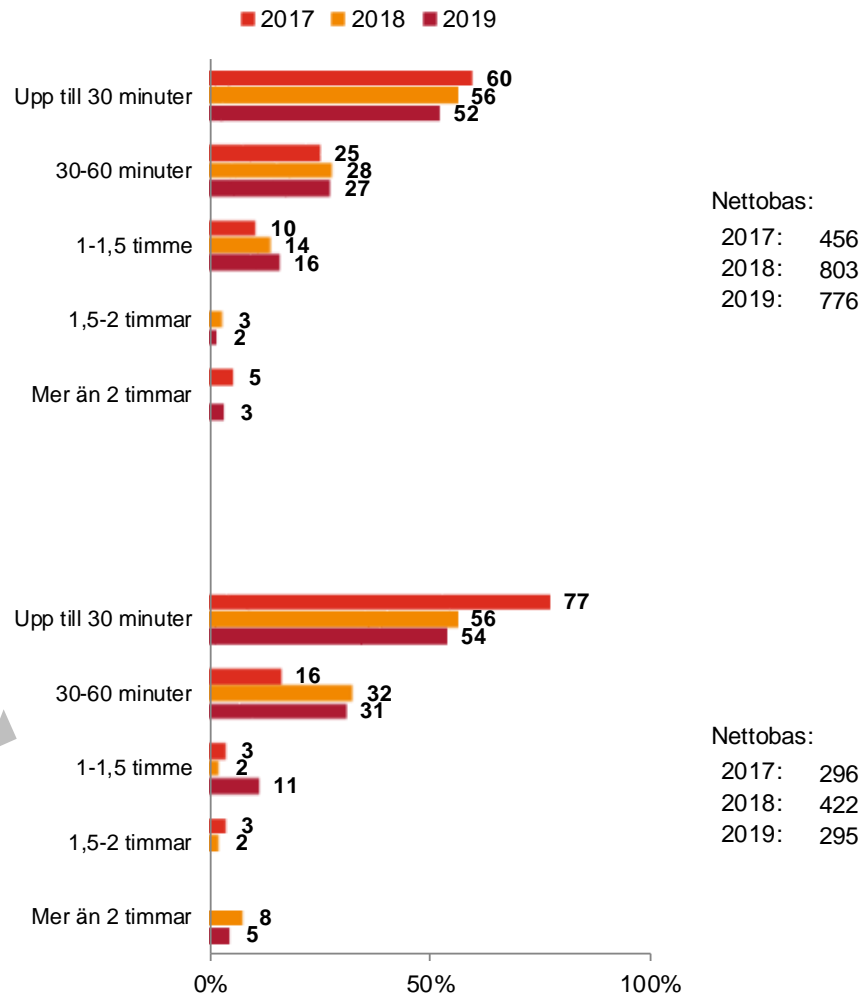
JA

2017: 20%
2018: 23%
2019: 22%

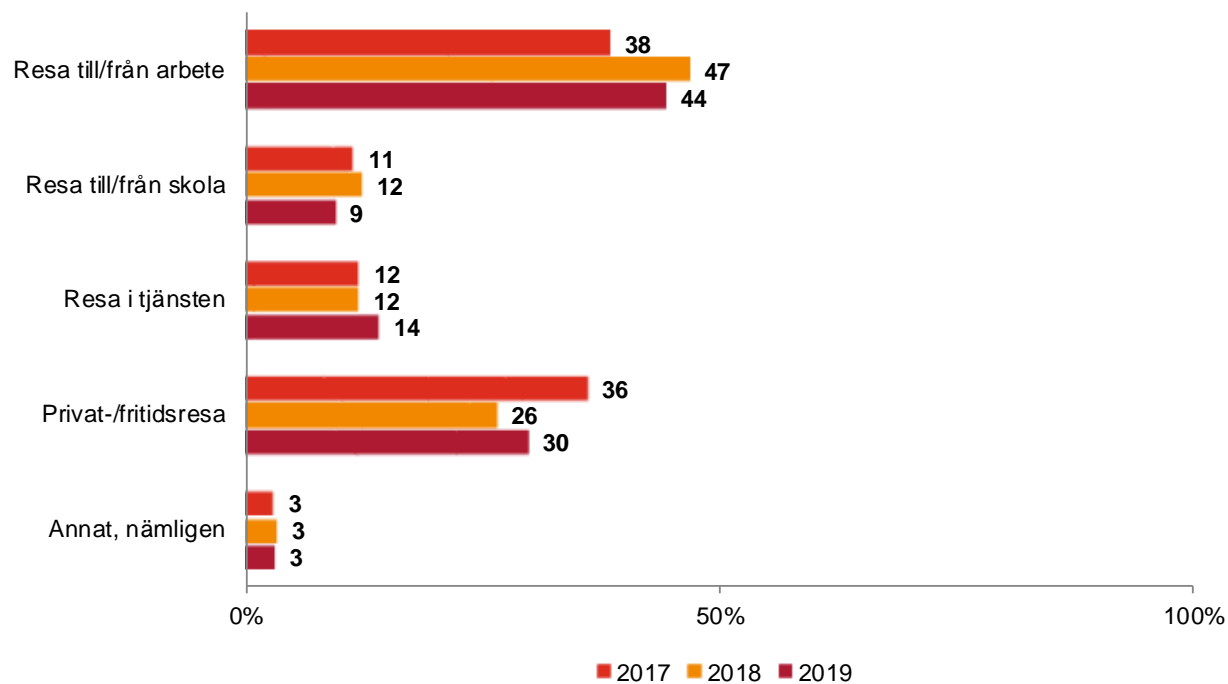
Nettobas:
2017: 3604
2018: 5342
2019: 4874

TIDIGARE

SENARE



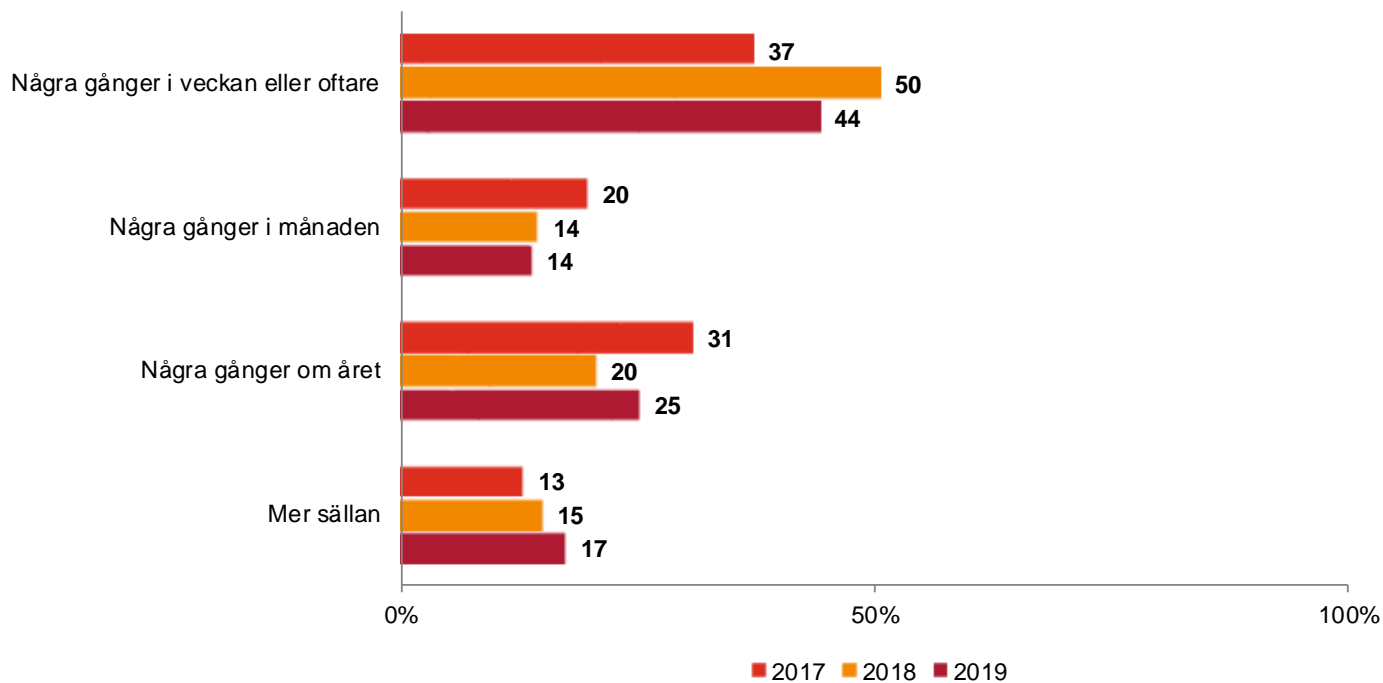
Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



Nettobas:

2017: 3627
 2018: 5405
 2019: 4920

Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



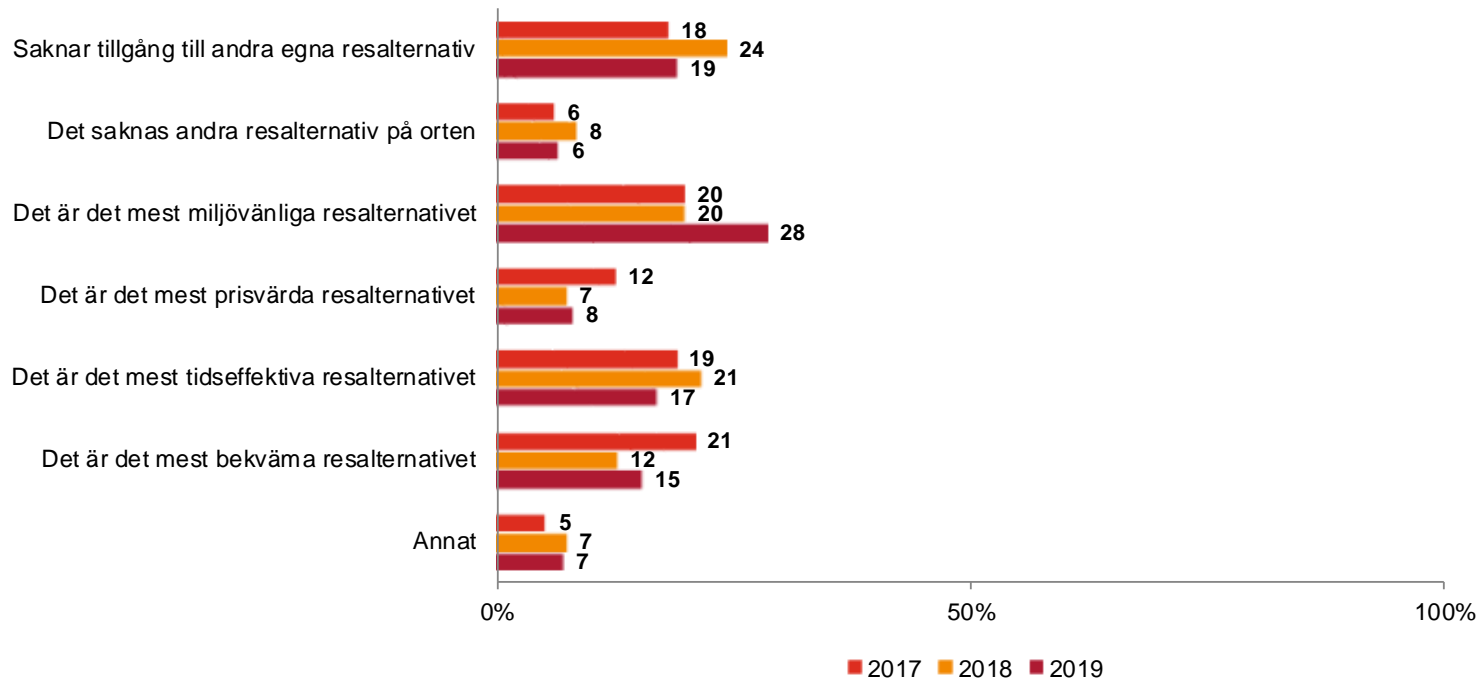
Nettobas:

2017: 3632

2018: 5405

2019: 4887

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

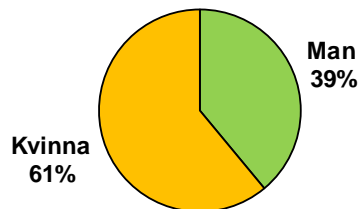


Nettobas:

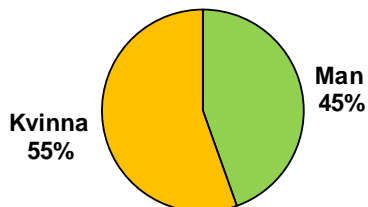
2017: 3517
 2018: 5283
 2019: 4803

Resenärernas kön och ålder

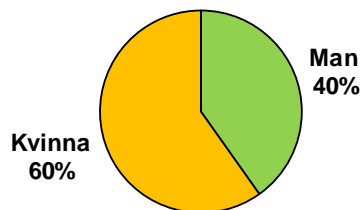
2017:



2018:



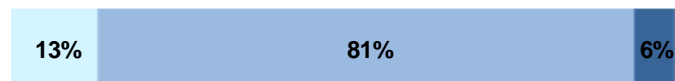
2019:



Nettobas:

2017: 3622
2018: 5287
2019: 4882

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



Nettobas:

2017: 3609
2018: 5360
2019: 4836