

**Kundundersökning
mars 2019**

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



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, Vännäs-Umeå samt Umeå-Vännäs
- Antal mätta turer på sträckan: 8 st.
- Antal utdelade enkäter: 217 st.
- Antal insamlade enkäter: 213 st.
- Svarsfrekvens: 98,2%
- Bortfall: 1,8%
- Resultaten har viktats mot antalet avgångar under en vecka (vardagar).

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

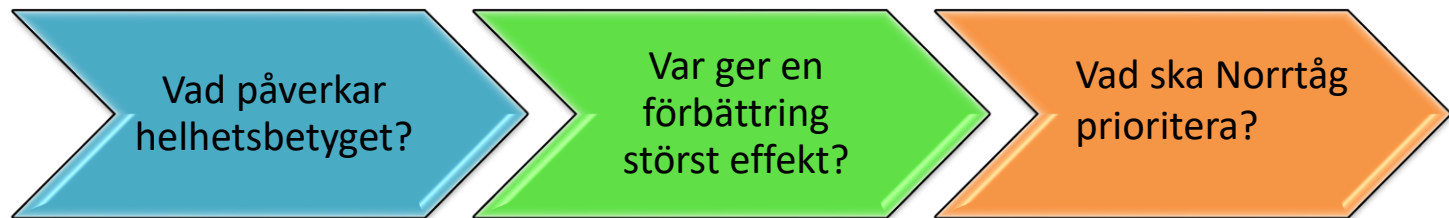
80 – = utomordentligt bra

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	0,35	68	11,4
	Bekväma sittplatser	0,42	73	11,3
	Behaglig temperatur	0,40	74	10,5
	Tydlig information från personalen	0,47	81	9,1
Bevaka	Enkelt att resa med bagage	0,39	77	8,8
	Välstädat	0,41	79	8,7
	Enkelt att stiga ombord	0,34	76	8,4
	Tryggt och säkert att resa	0,54	85	8,1
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,50	85	7,7
	Tydlig information på terminal/station	0,39	81	7,6
Bevara	Enkelt att hämta ut biljetter	0,49	87	6,5
	Serviceinriktad personal	0,44	85	6,4
	Tidhållningen	0,47	87	6,1
	Enkelt att boka biljetter	0,34	87	4,3

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?

Temperaturen.

Hålla tider

Tydligare info om förseningar



Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



Det är bekväma sittplatser ombord på det här tåget.



Det är behaglig temperatur i vagnen.



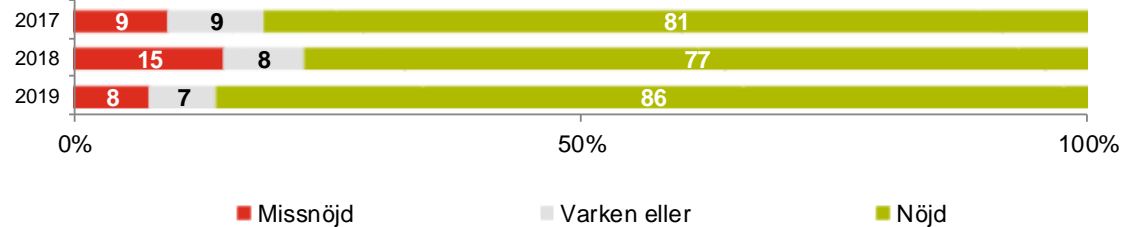
Det är välstädat i vagnen.



Personalen ombord är serviceinriktad.



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



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.



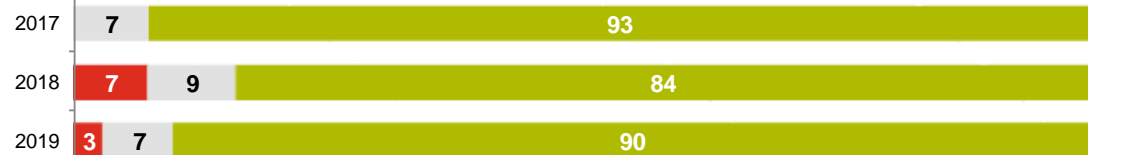
Vilka förväntningar hade du på denna tågresor?



Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresor?



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



0%

50%

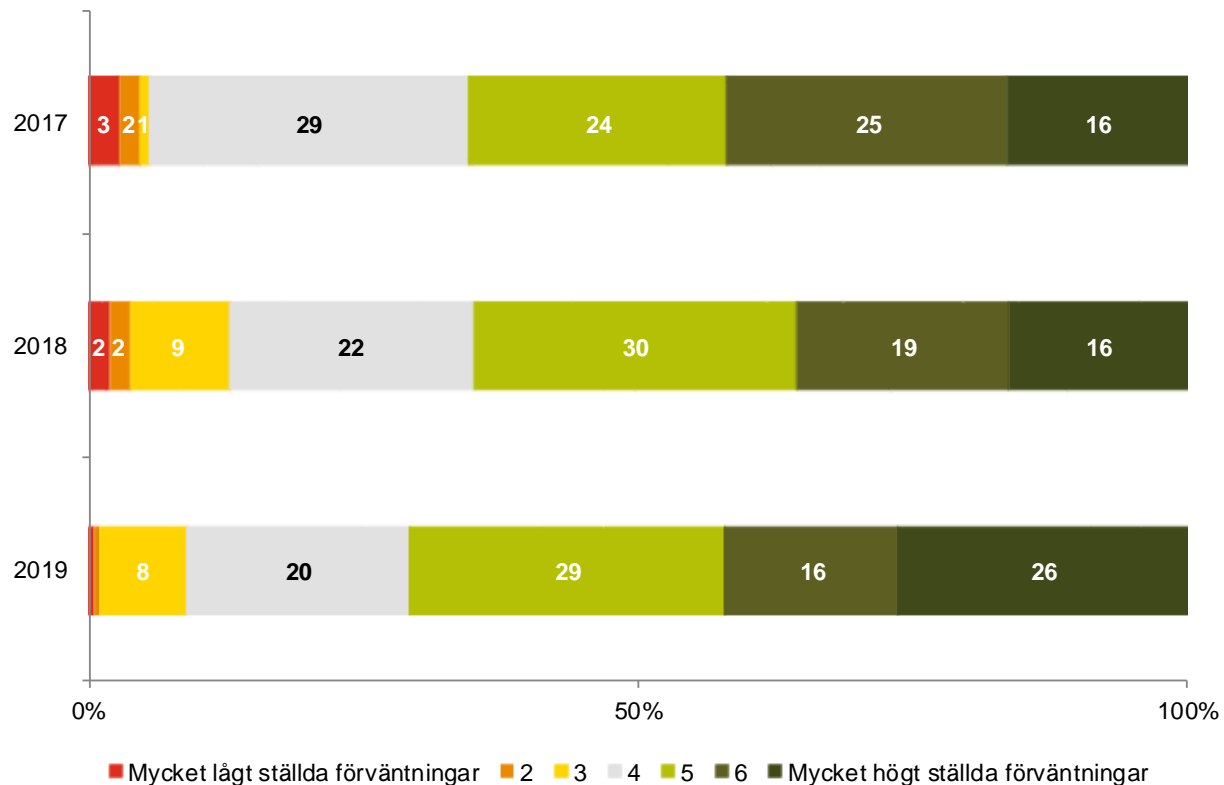
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



Nettobas:

2017: 1342

2018: 1878

2019: 3828

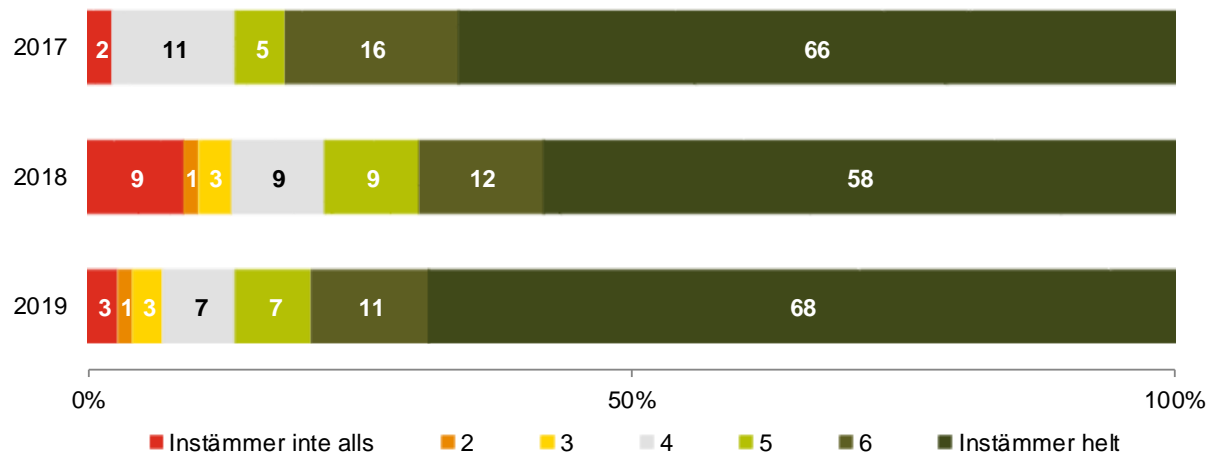
Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



Nettobas:

2017: 805
2018: 1052
2019: 2274

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



Nettobas:

2017: 537
2018: 781
2019: 1384

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



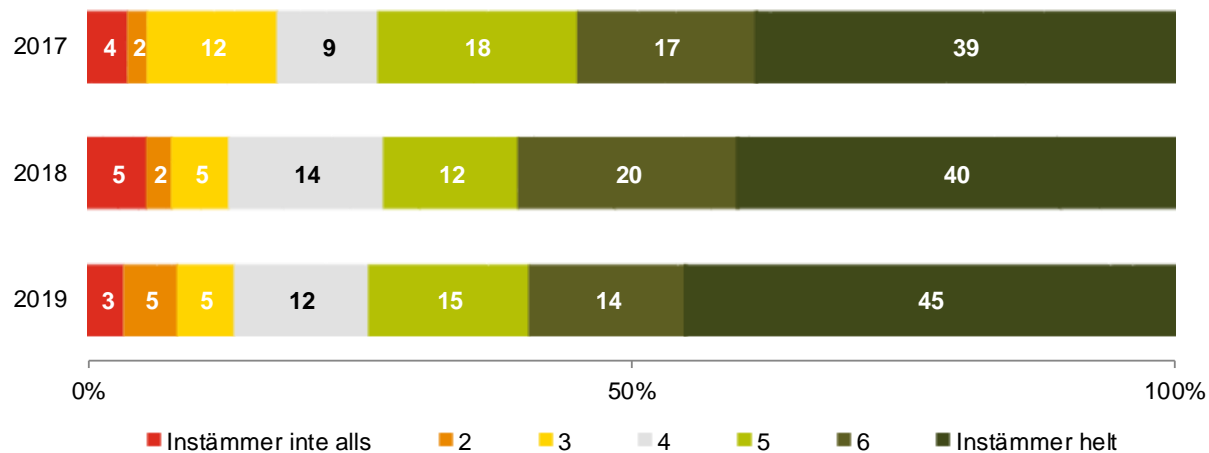
Nettobas:

2017: 1305

2018: 1844

2019: 3772

Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



Nettobas:

2017: 1329

2018: 1912

2019: 3961

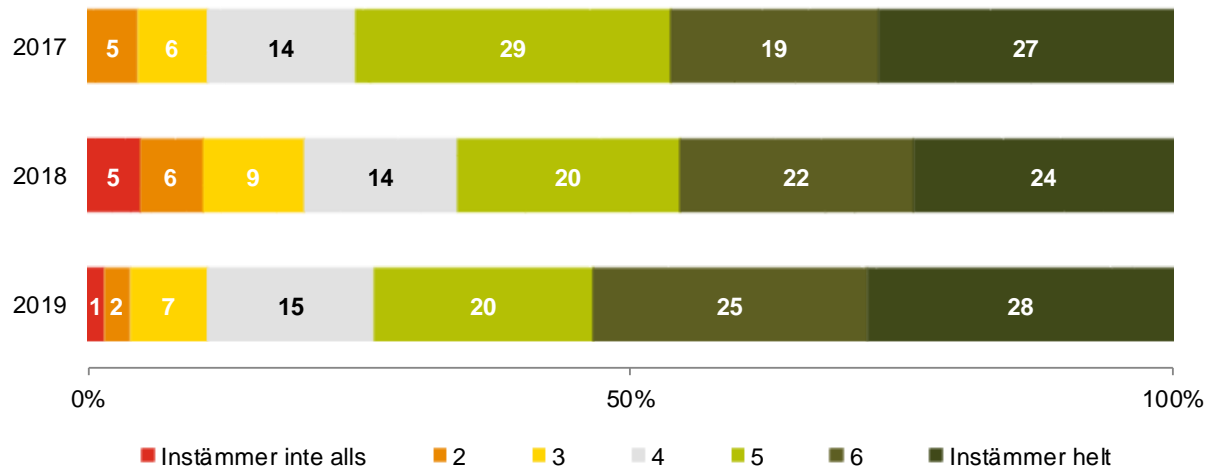
Det är enkelt att resa med bagage på det här tåget.



Nettobas:

2017: 793
2018: 1313
2019: 2729

Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



Nettobas:

2017: 1342
2018: 1935
2019: 3961

Det är behaglig temperatur i vagnen.



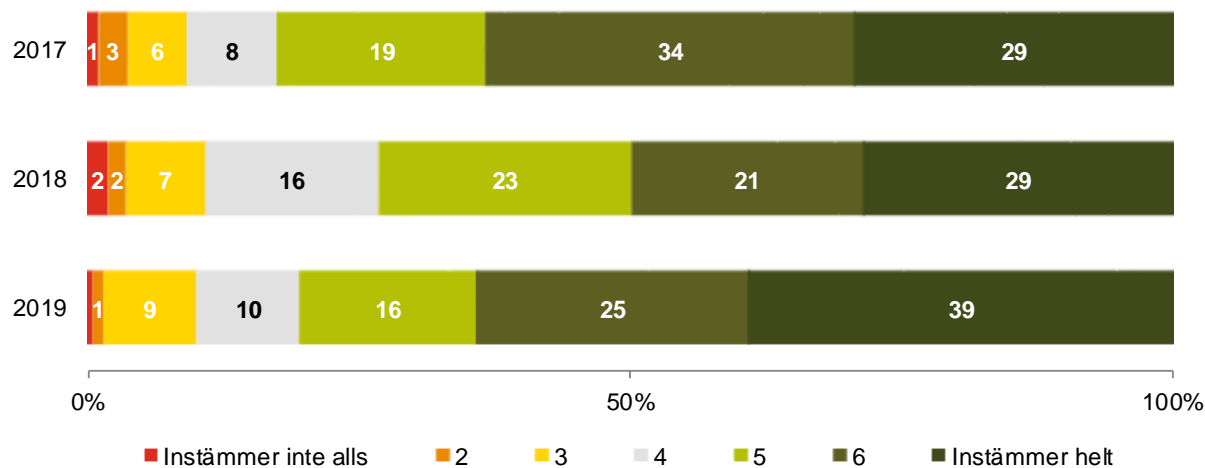
Nettobas:

2017: 1342

2018: 1912

2019: 4018

Det är välstädat i vagnen.



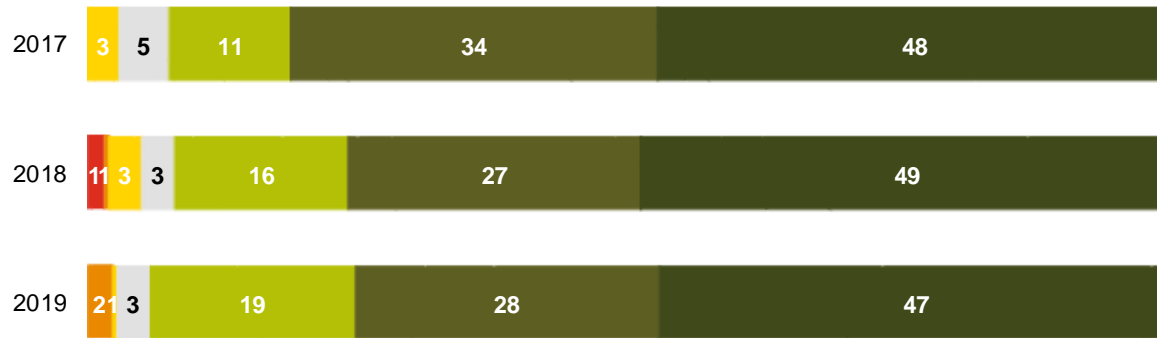
Nettobas:

2017: 1329

2018: 1901

2019: 3980

Personalen ombord är serviceinriktad.



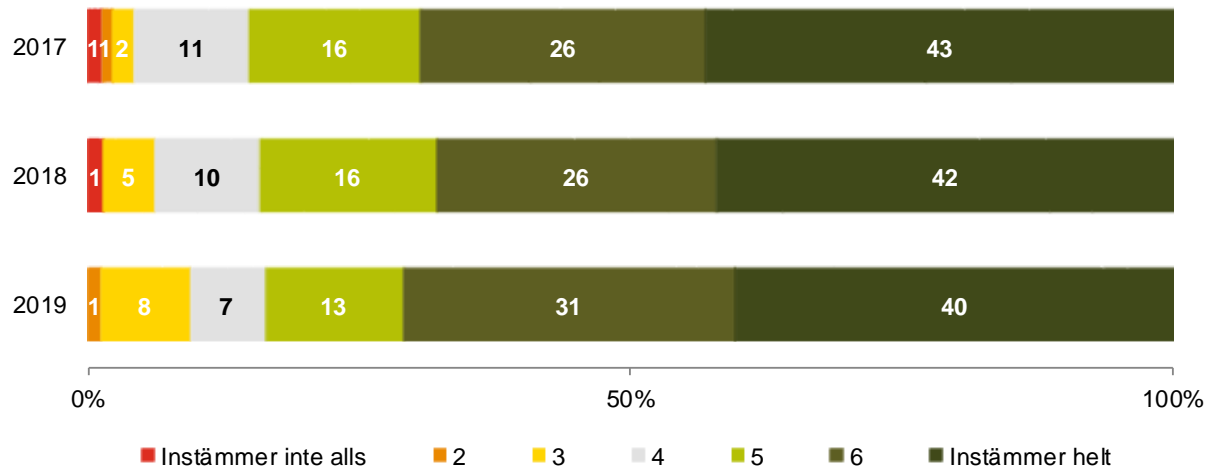
Nettobas:

2017: 1305

2018: 1844

2019: 3639

Informationen från personalen ombord är tydlig.



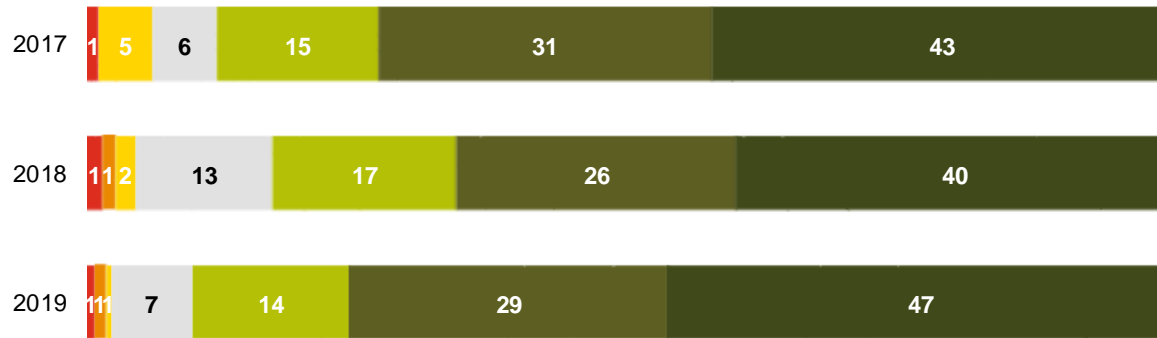
Nettobas:

2017: 1159

2018: 1663

2019: 3279

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



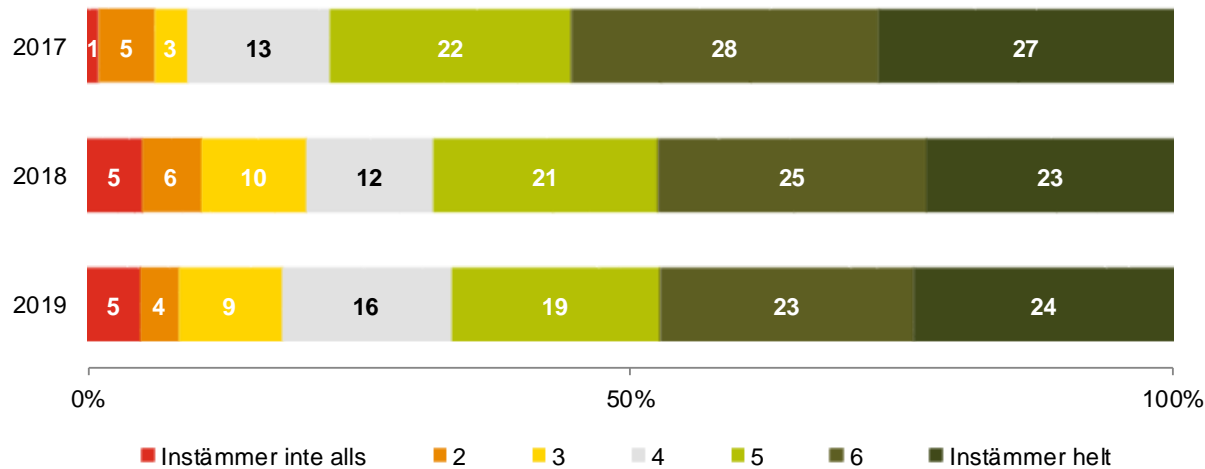
Nettobas:

2017: 1232

2018: 1799

2019: 3544

Biljetten till denna resa är prisvärd.



Nettobas:

2017: 1207

2018: 1641

2019: 3639

Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



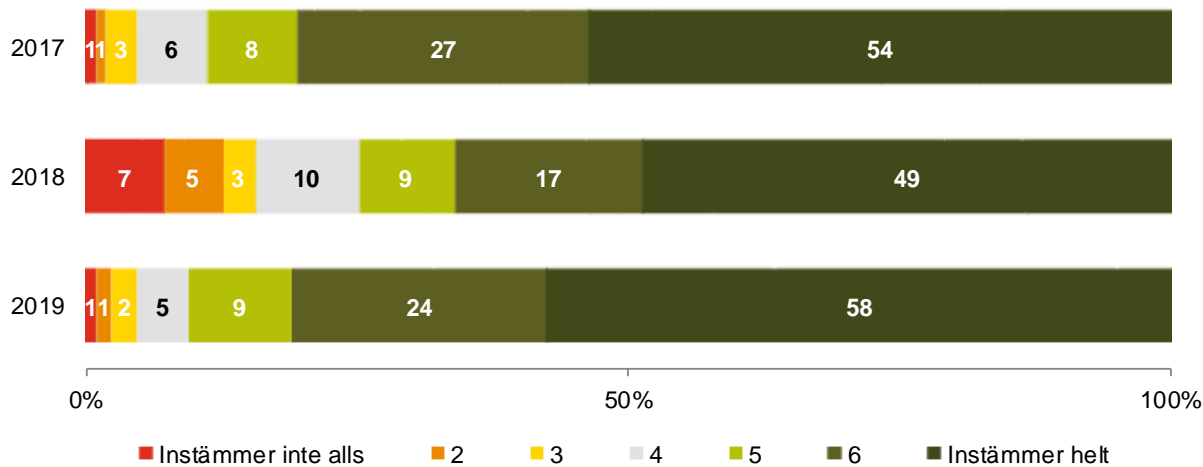
Nettobas:

2017: 1354

2018: 1935

2019: 3923

Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



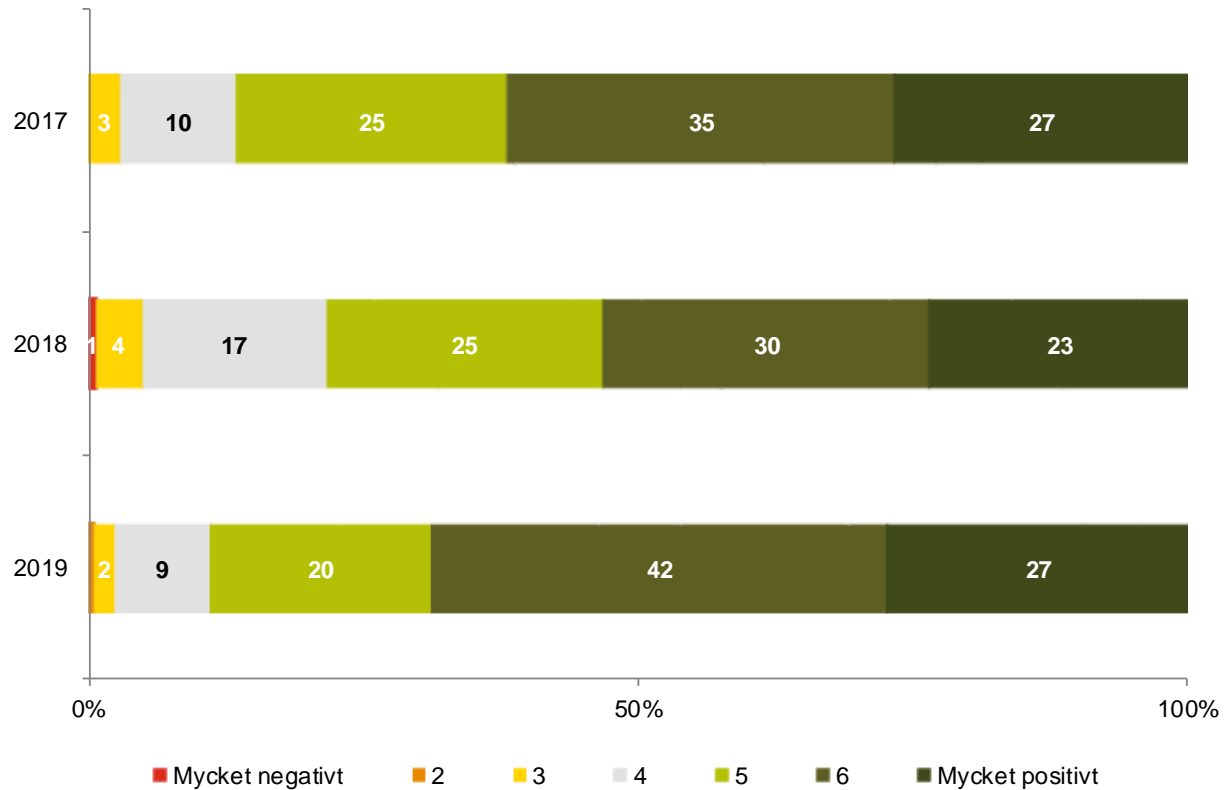
Nettobas:

2017: 1317

2018: 1901

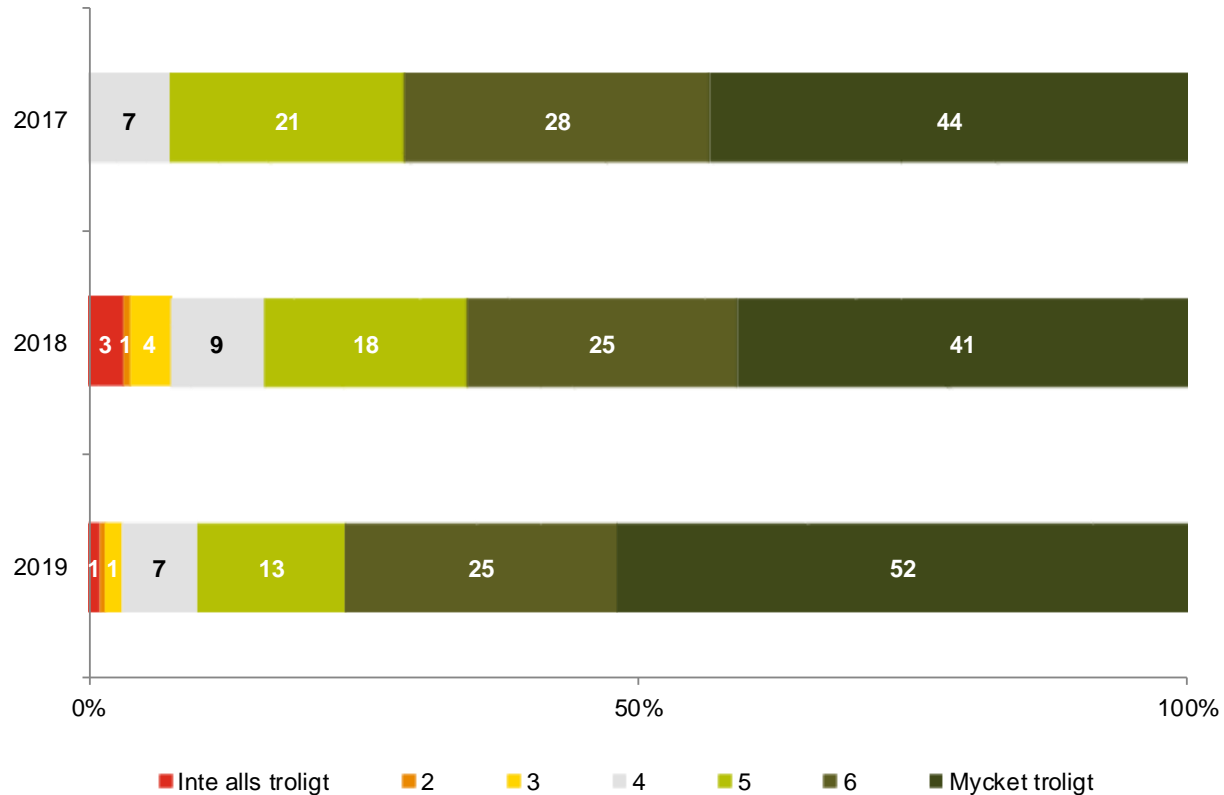
2019: 4018

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



Nettobas:
2017: 1281
2018: 1890
2019: 3961

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



Nettobas:

2017: 1317

2018: 1844

2019: 3828

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

JA

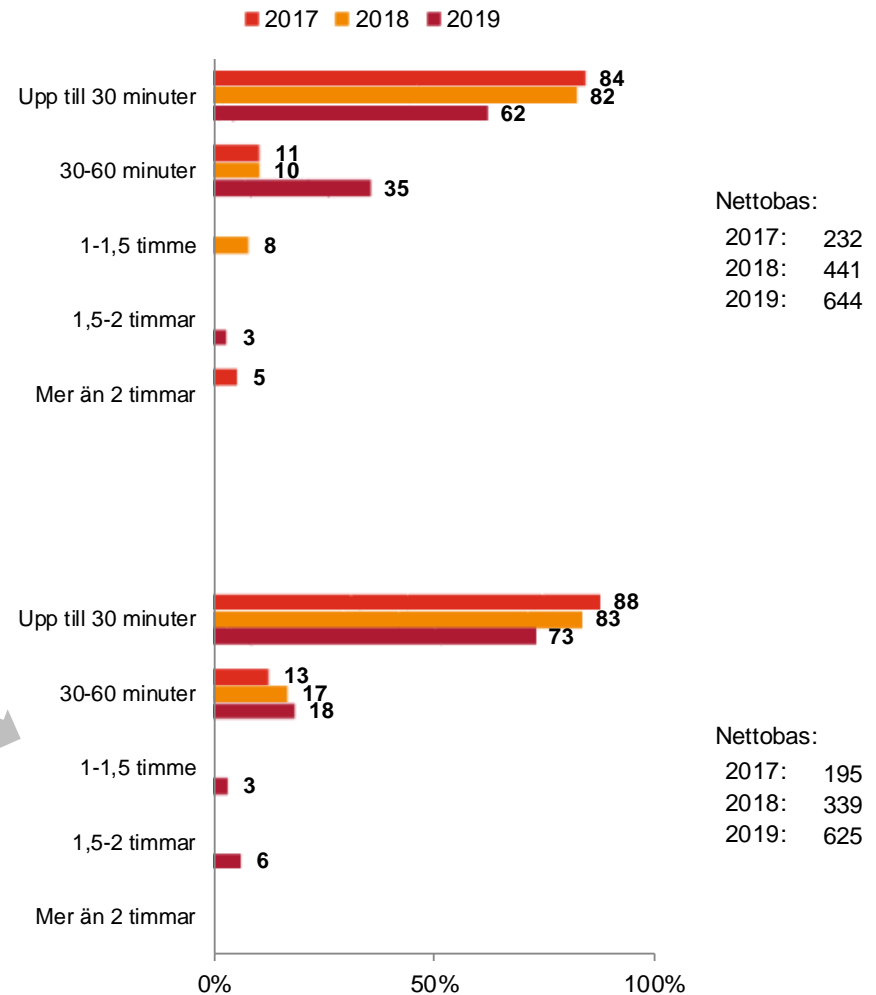
2017: 29%
2018: 40%
2019: 32%

Nettobas:

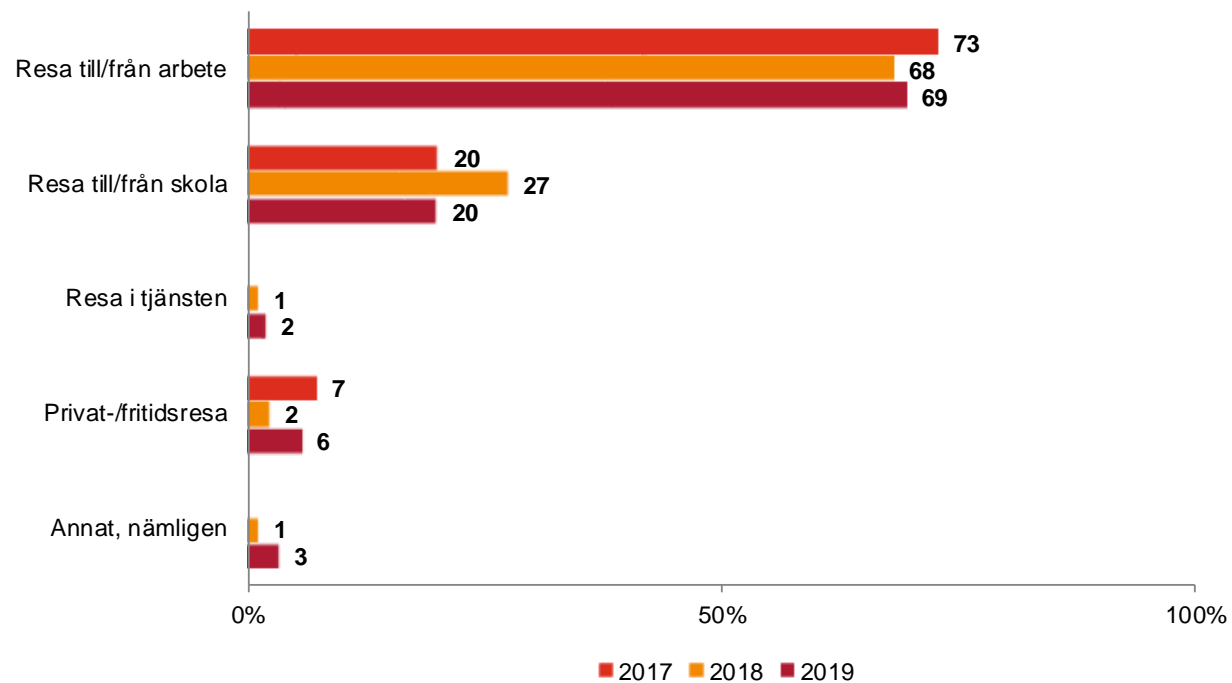
2017: 1329
2018: 1935
2019: 3980

TIDIGARE

SENARE



Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



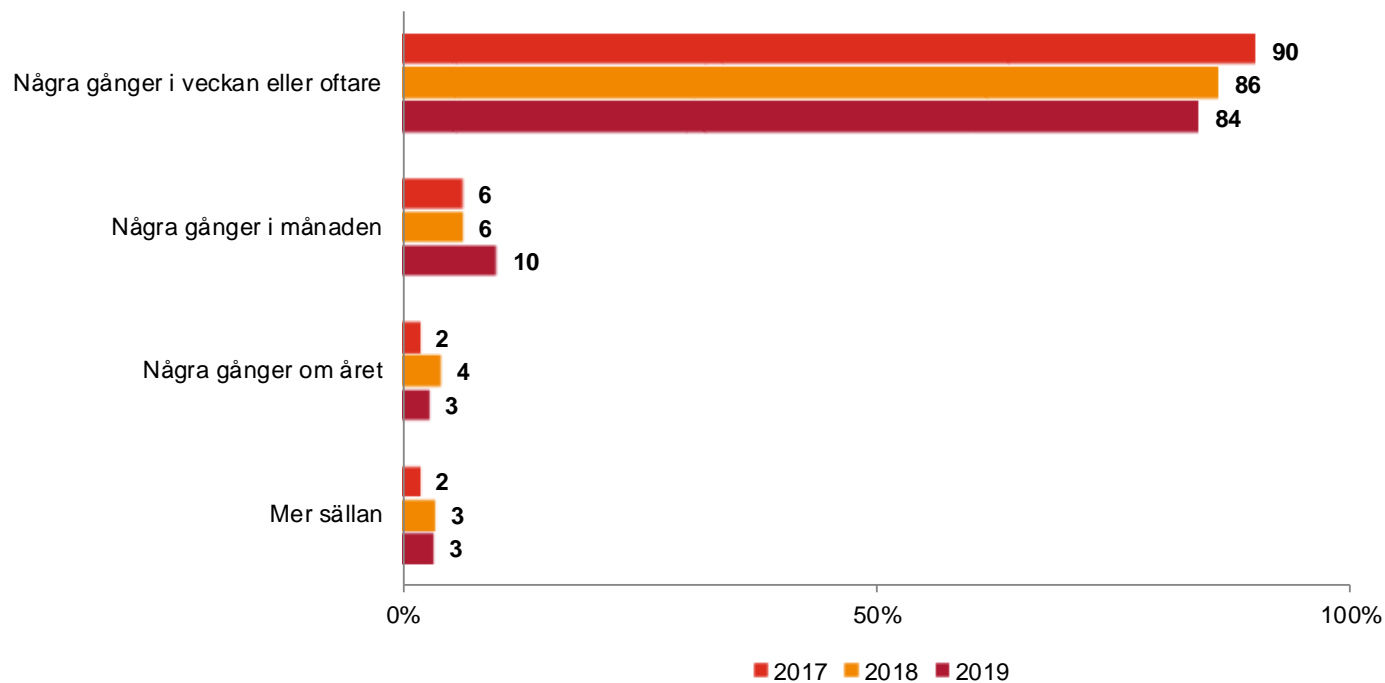
Nettobas:

2017: 1342

2018: 1946

2019: 4018

Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



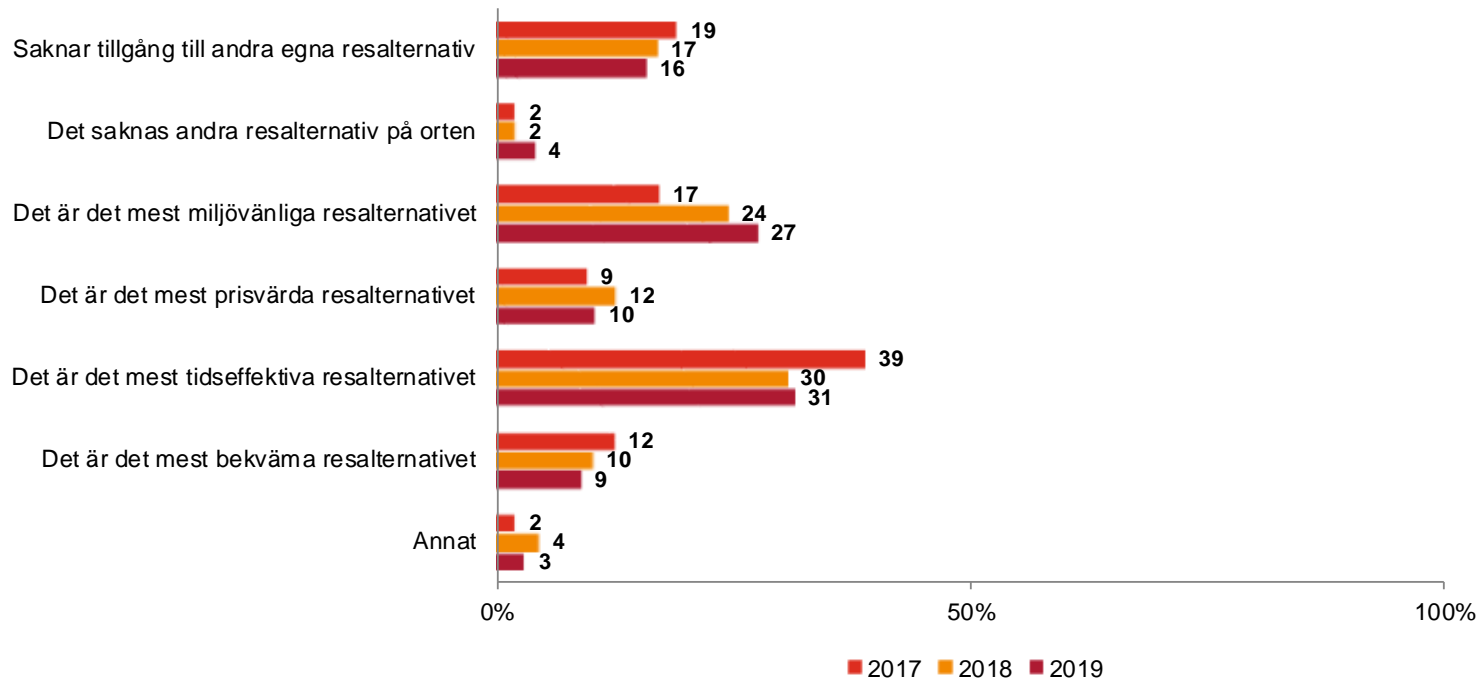
Nettobas:

2017: 1342

2018: 1946

2019: 4018

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



Nettobas:

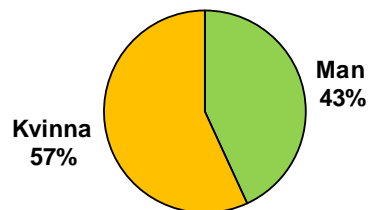
2017: 1293

2018: 1822

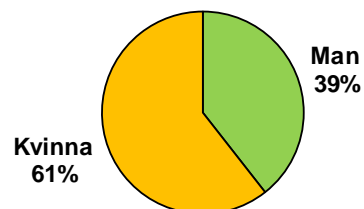
2019: 3885

Resenärernas kön och ålder

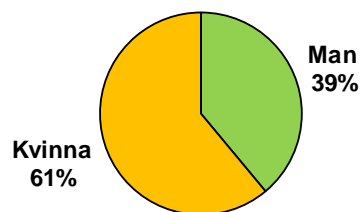
2017:



2018:



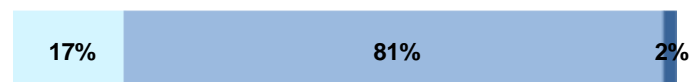
2019:



Nettobas:

2017:	1329
2018:	1924
2019:	3942

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



Nettobas:

2017:	1317
2018:	1890
2019:	3885