

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör: Norrtåg
Trafikslag: Tåg
Sträcka:
T42
Sundsvall-Storlien**



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, Sundsvall-Storlien samt Storlien-Sundsvall
- Antal mätta turer på sträckan: 8 st.
- Antal utdelade enkäter: 349 st.
- Antal insamlade enkäter: 345 st.

- Svarsfrekvens: 98,9%
- Bortfall: 1,1%

- 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

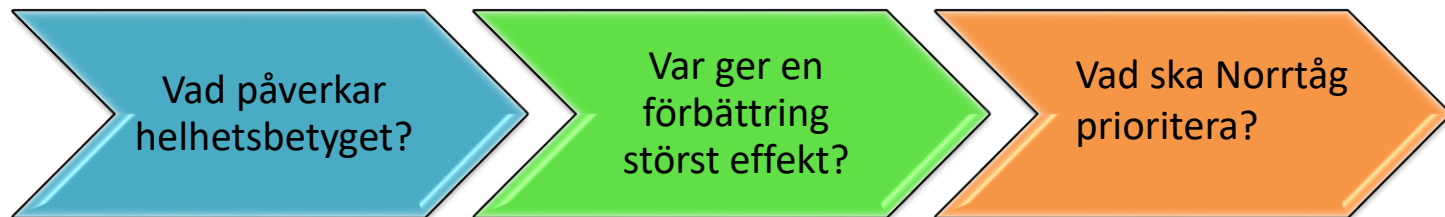
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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	0,58	57	24,9
	Kvalitet på mat ombord	0,50	57	21,4
	Prisvärd biljett	0,53	66	17,8
	Bekväma sittplatser	0,54	76	13,1
Bevaka	Enkelt att resa med bagage	0,41	74	10,5
	Behaglig temperatur	0,54	83	9,3
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,53	84	8,8
	Välstädat	0,40	79	8,4
	Tryggt och säkert att resa	0,51	87	6,6
	Tydlig information från personalen	0,48	87	6,3
	Tidhållningen	0,48	88	5,7
	Serviceinriktad personal	0,45	88	5,2
Bevara	Tydlig information på terminal/station	0,28	83	4,7
	Enkelt att stiga ombord	0,36	92	2,9
	Enkelt att boka biljetter	0,26	92	2,1
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,20	94	1,3

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?

Bättre utrymme för större bagage

Toan var överfull så vi kunde inte använda den. Spenderade 4.5h på tåget utan toa.

Flera avgångar helgerna



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

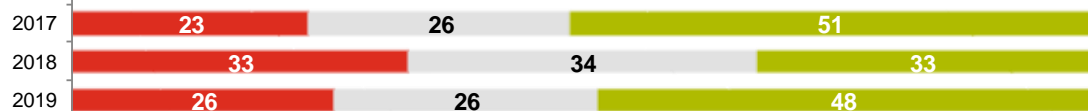
■ Varken eller

■ Nöjd

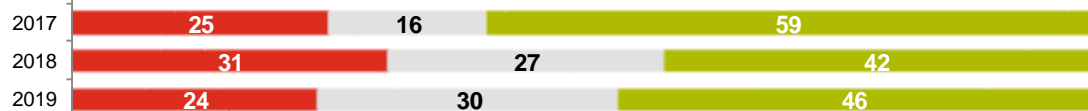
Biljetten till denna resa är prisvärd.



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%

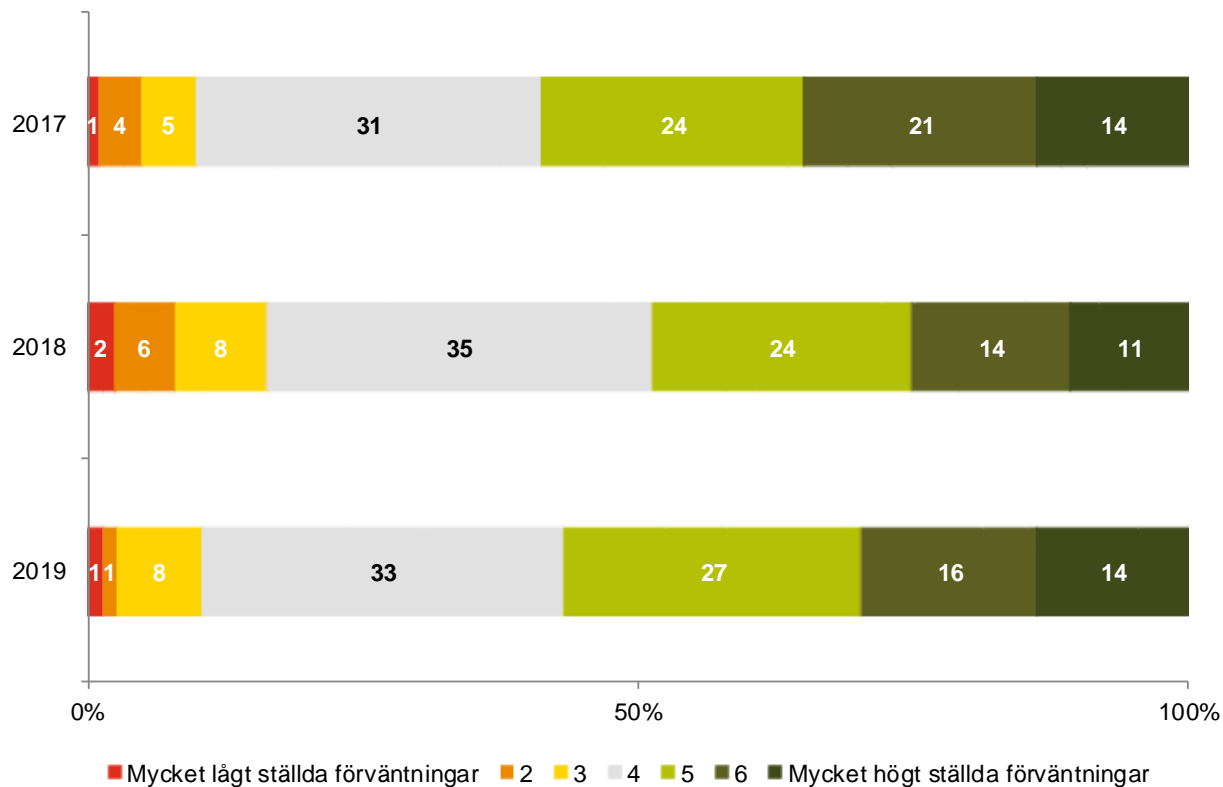
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



Nettobas:

2017: 1091

2018: 1564

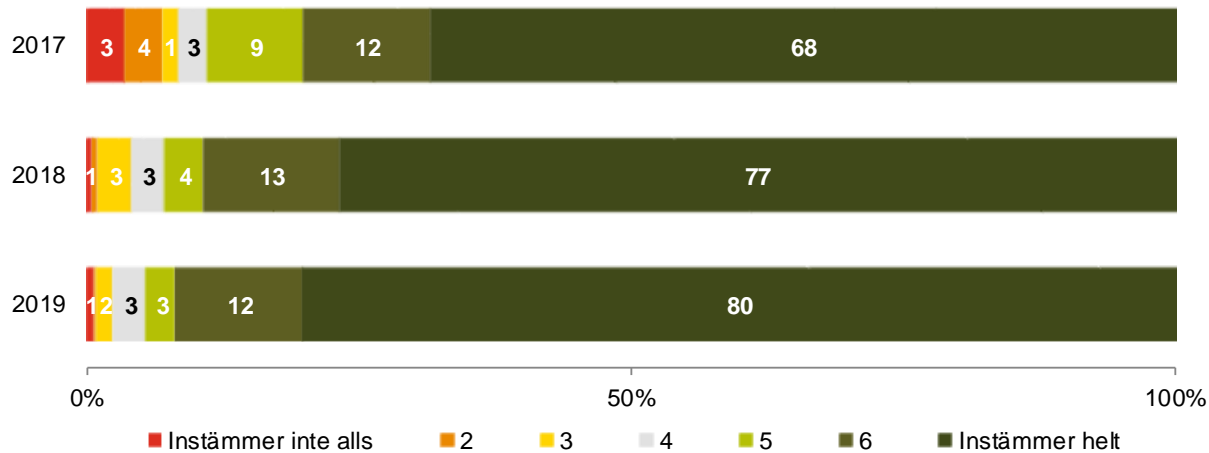
2019: 1089

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



Nettobas:
 2017: 898
 2018: 1266
 2019: 977

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



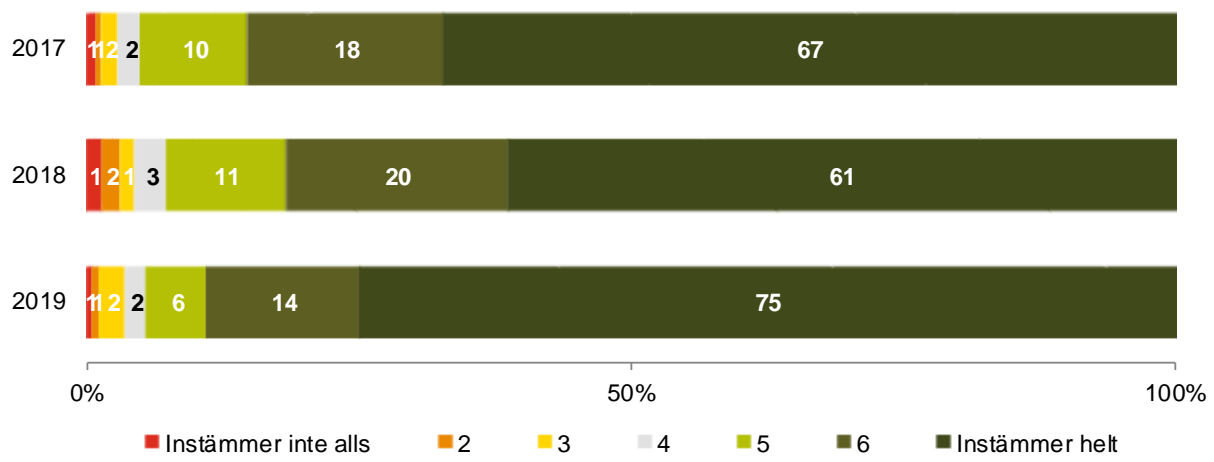
Nettobas:
 2017: 721
 2018: 1006
 2019: 734

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



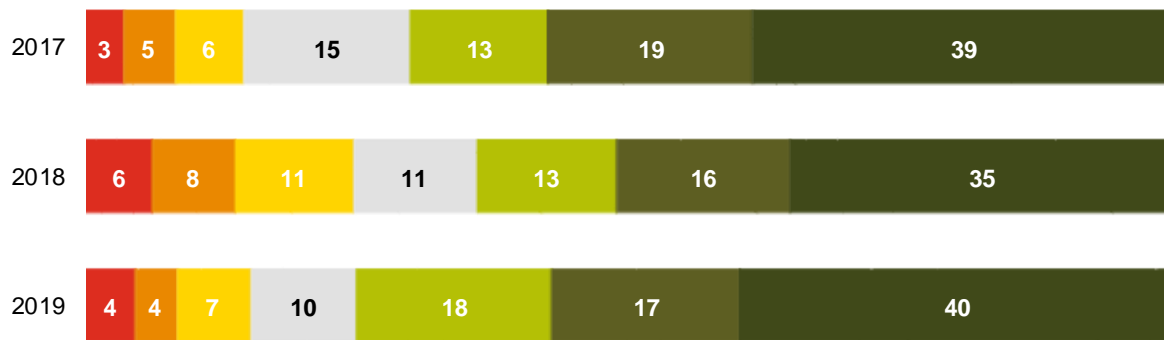
Nettobas:
 2017: 1053
 2018: 1565
 2019: 1074

Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



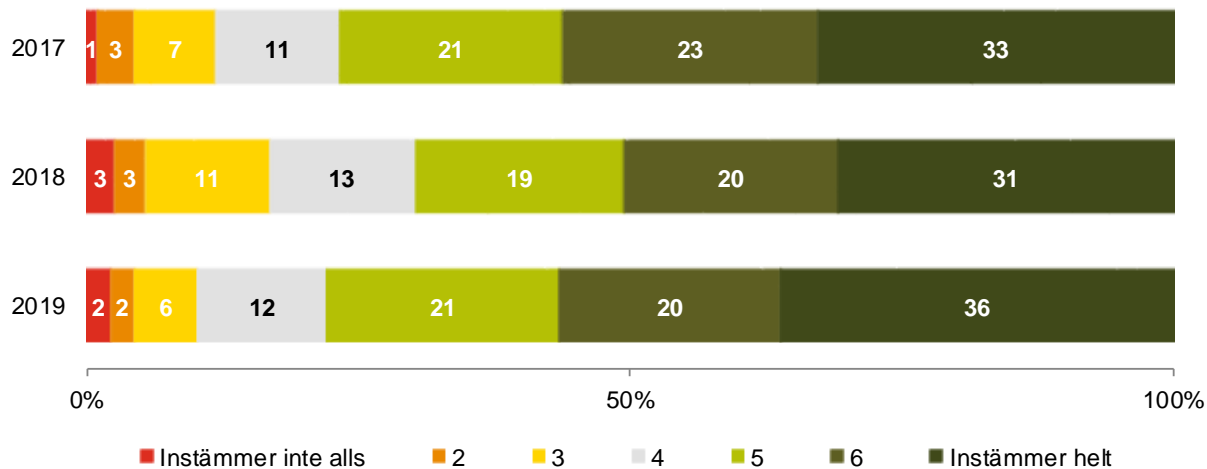
Nettobas:
 2017: 1196
 2018: 1655
 2019: 1172

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



Nettobas:
 2017: 1101
 2018: 1545
 2019: 1077

Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



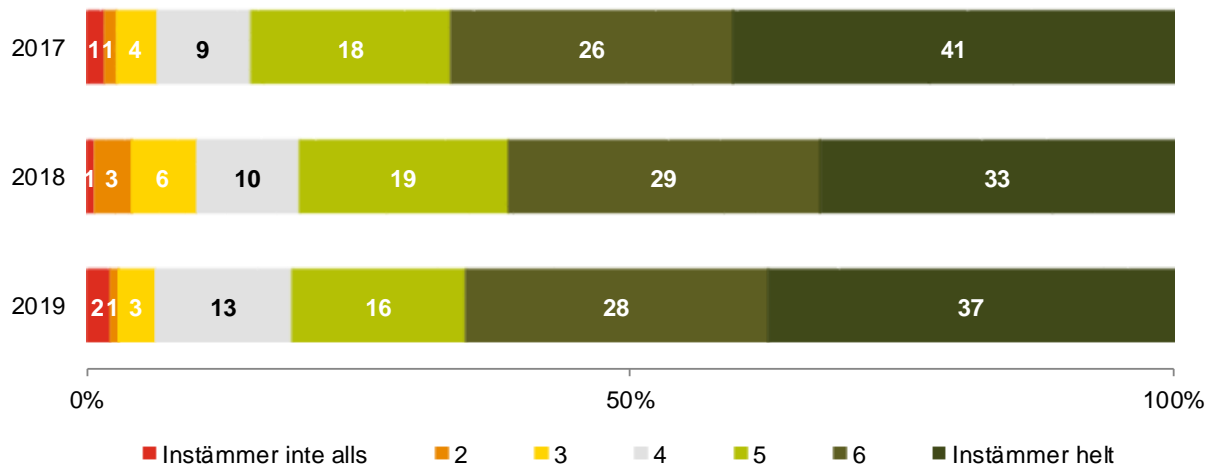
Nettobas:
 2017: 1194
 2018: 1642
 2019: 1174

Det är behaglig temperatur i vagnen.



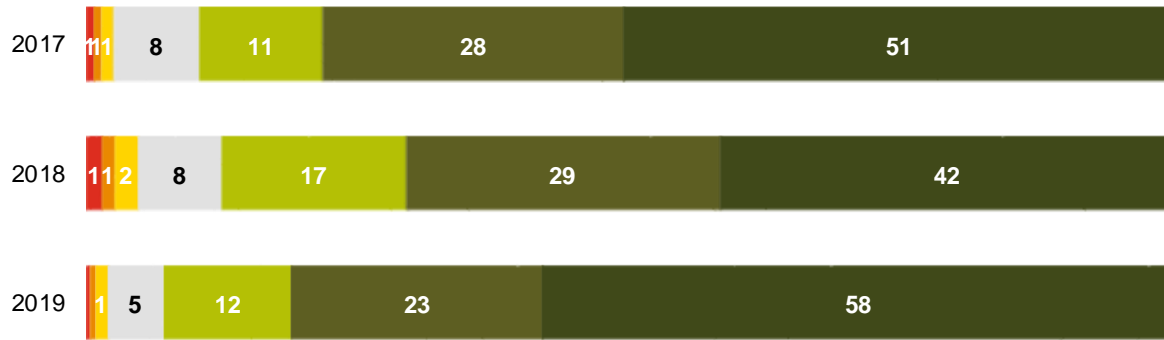
Nettobas:
 2017: 1188
 2018: 1657
 2019: 1175

Det är välstädat i vagnen.



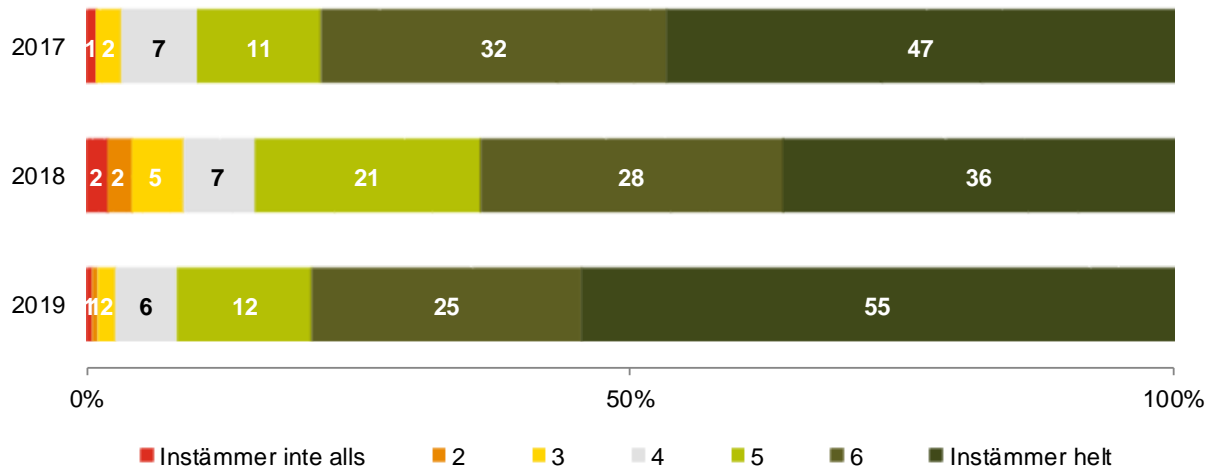
Nettobas:
 2017: 1188
 2018: 1630
 2019: 1157

Personalen ombord är serviceinriktad.



Nettobas:
 2017: 1090
 2018: 1471
 2019: 1063

Informationen från personalen ombord är tydlig.



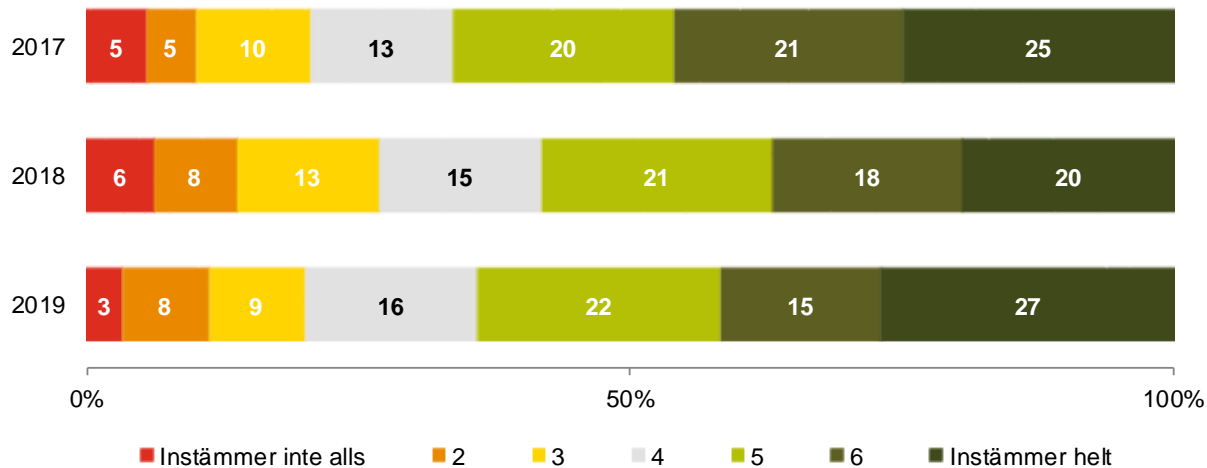
Nettobas:
 2017: 1022
 2018: 1382
 2019: 991

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



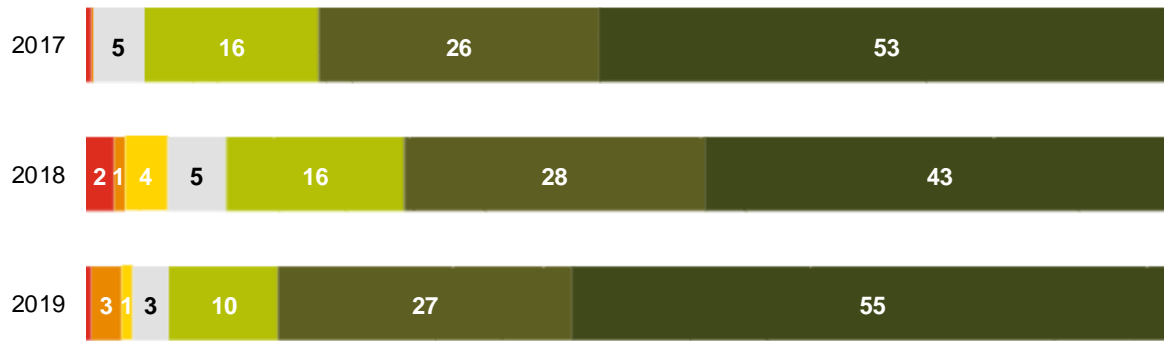
Nettobas:
 2017: 1086
 2018: 1513
 2019: 1107

Biljetten till denna resa är prisvärd.



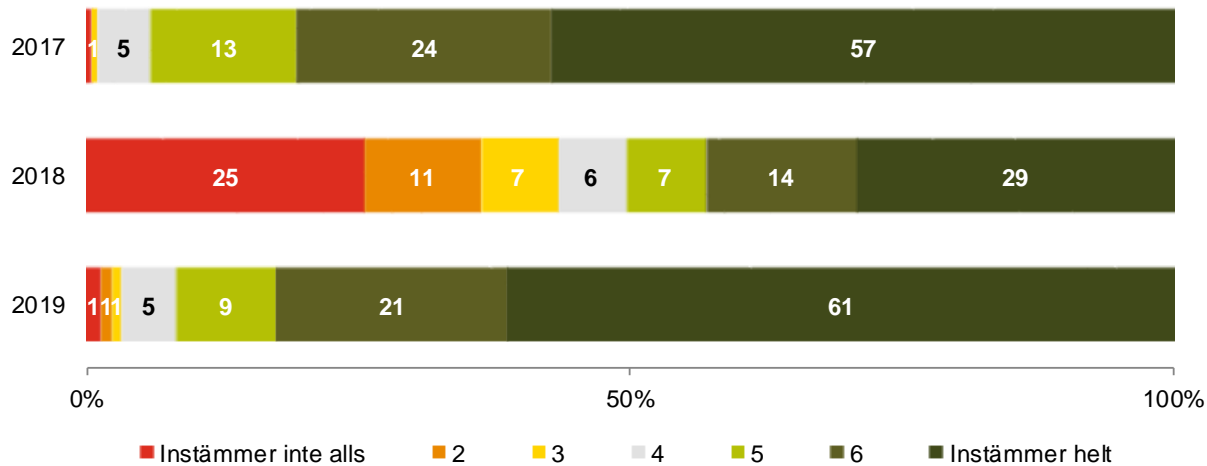
Nettobas:
 2017: 1052
 2018: 1425
 2019: 1064

Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



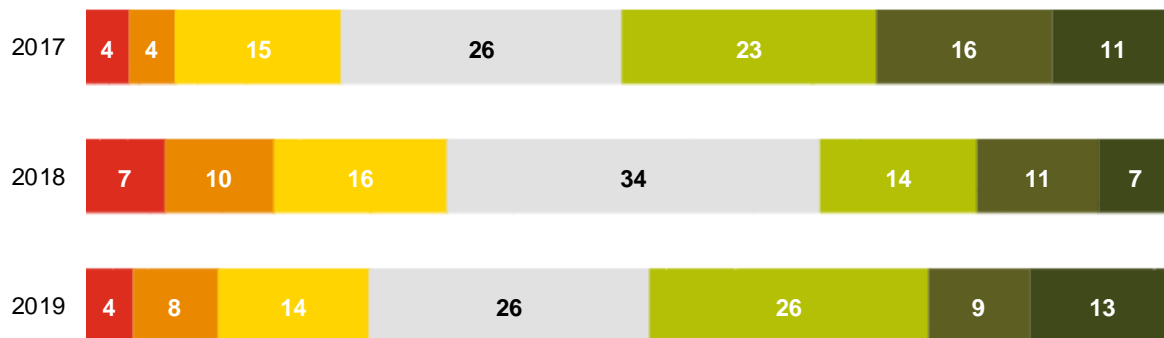
Nettobas:
 2017: 1155
 2018: 1645
 2019: 1165

Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



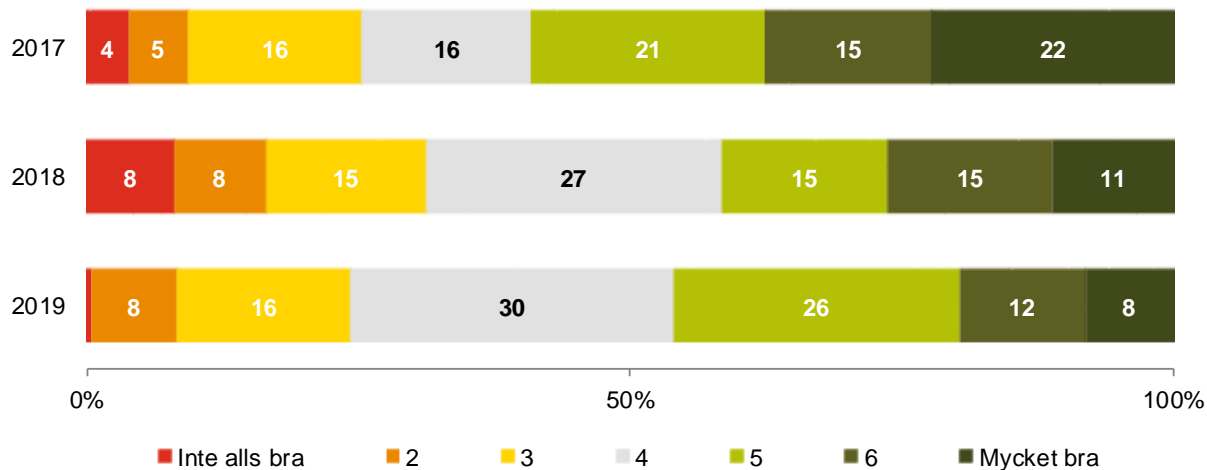
Nettobas:
 2017: 1094
 2018: 1530
 2019: 1116

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



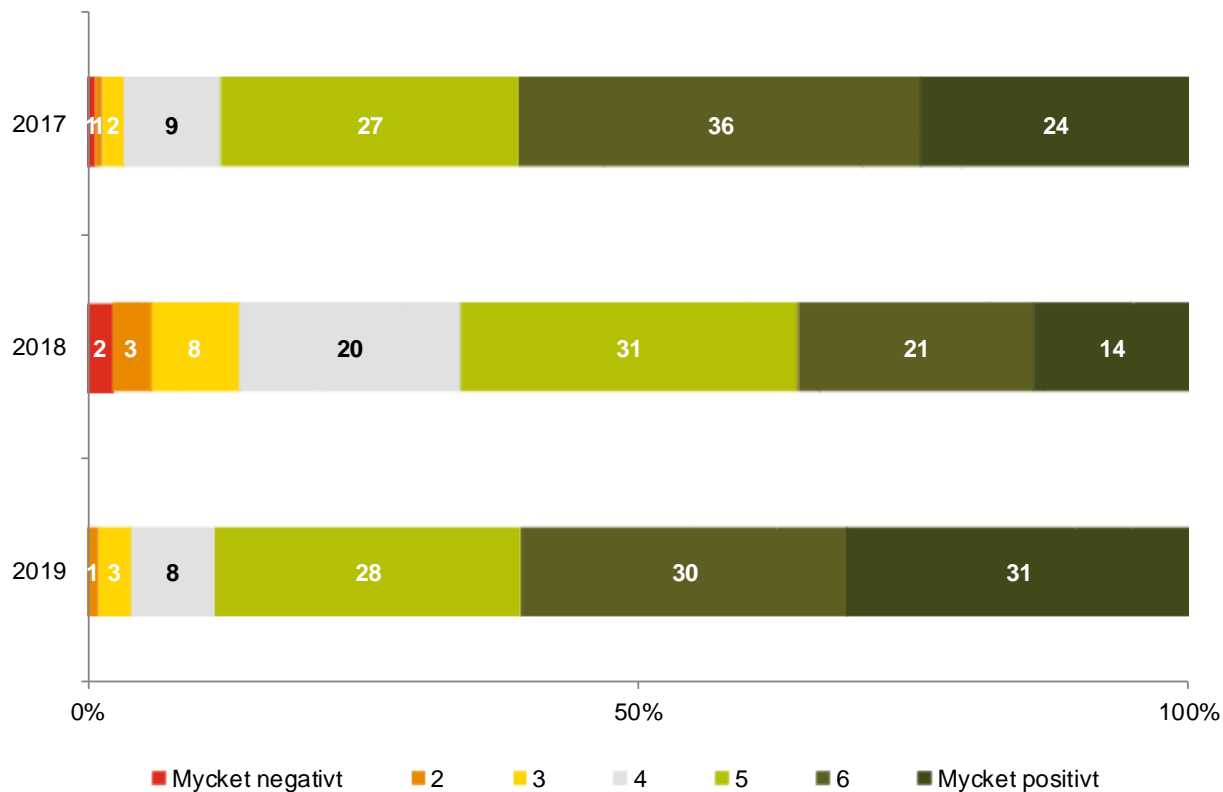
Nettobas:
 2017: 488
 2018: 601
 2019: 428

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



Nettobas:
 2017: 351
 2018: 463
 2019: 306

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



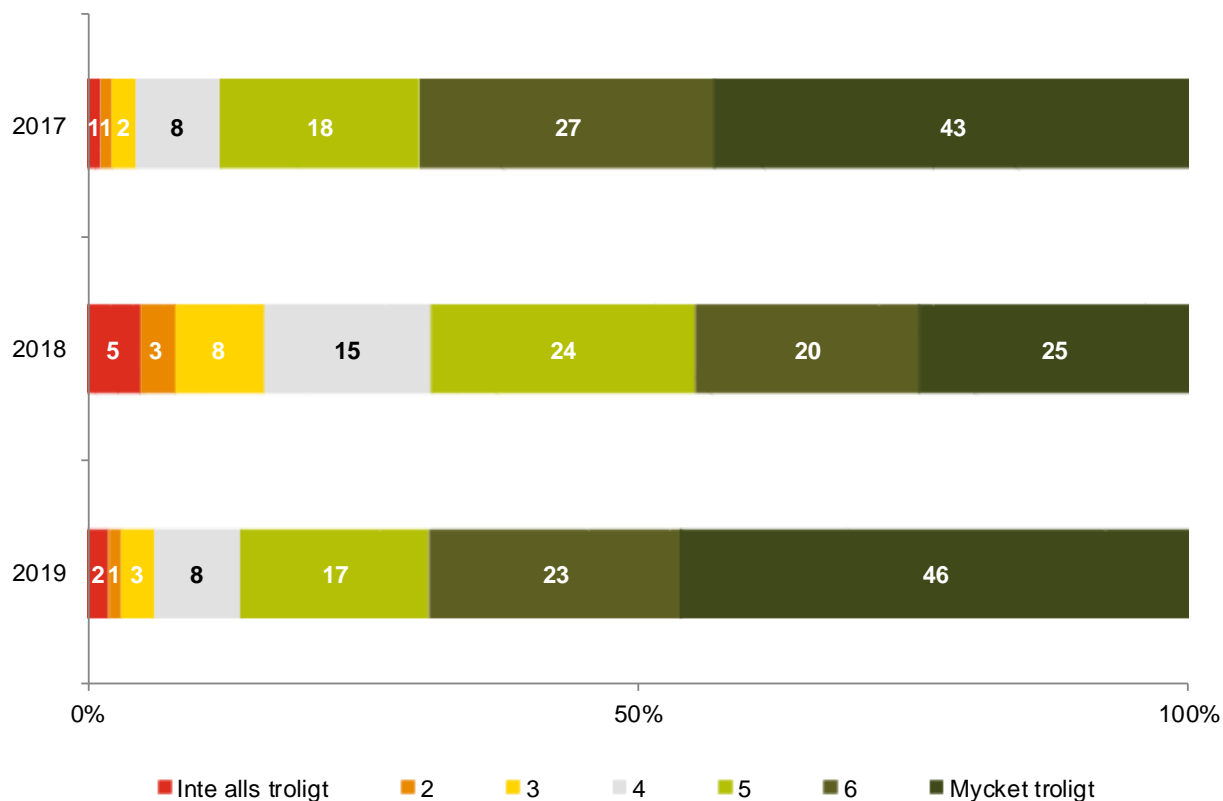
Nettobas:

2017: 1153

2018: 1587

2019: 1156

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



Nettobas:

2017: 1115

2018: 1555

2019: 1131

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

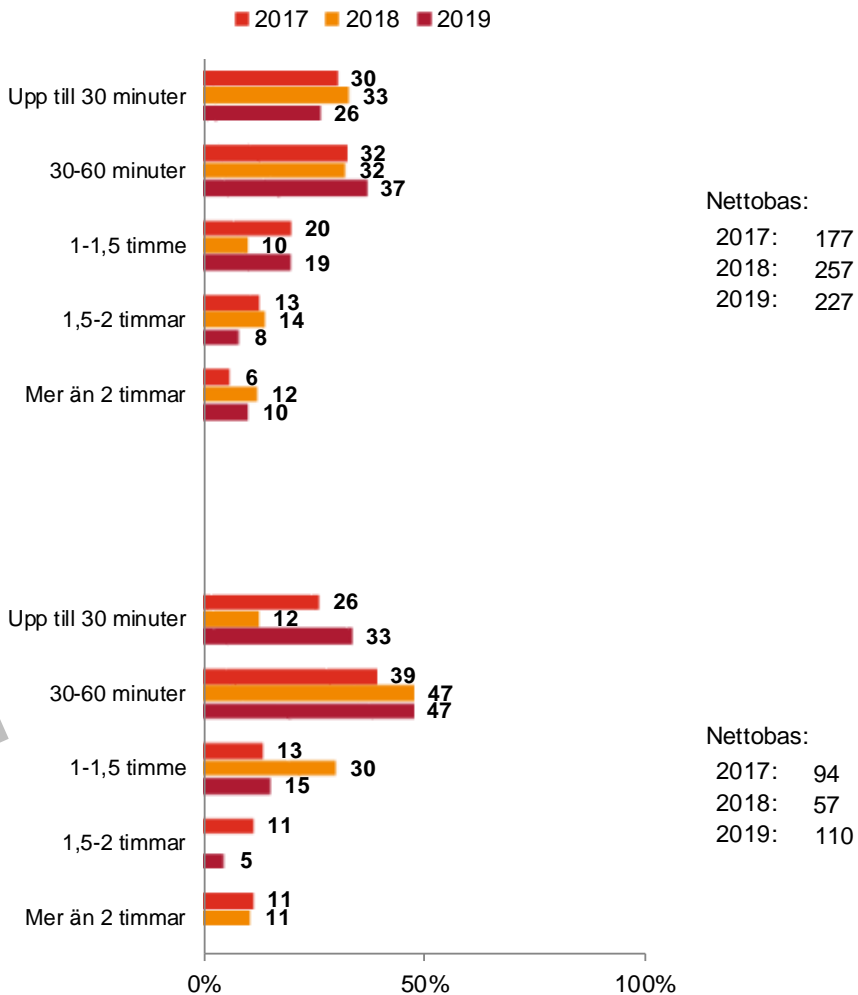
JA

2017: 19%
2018: 20%
2019: 29%

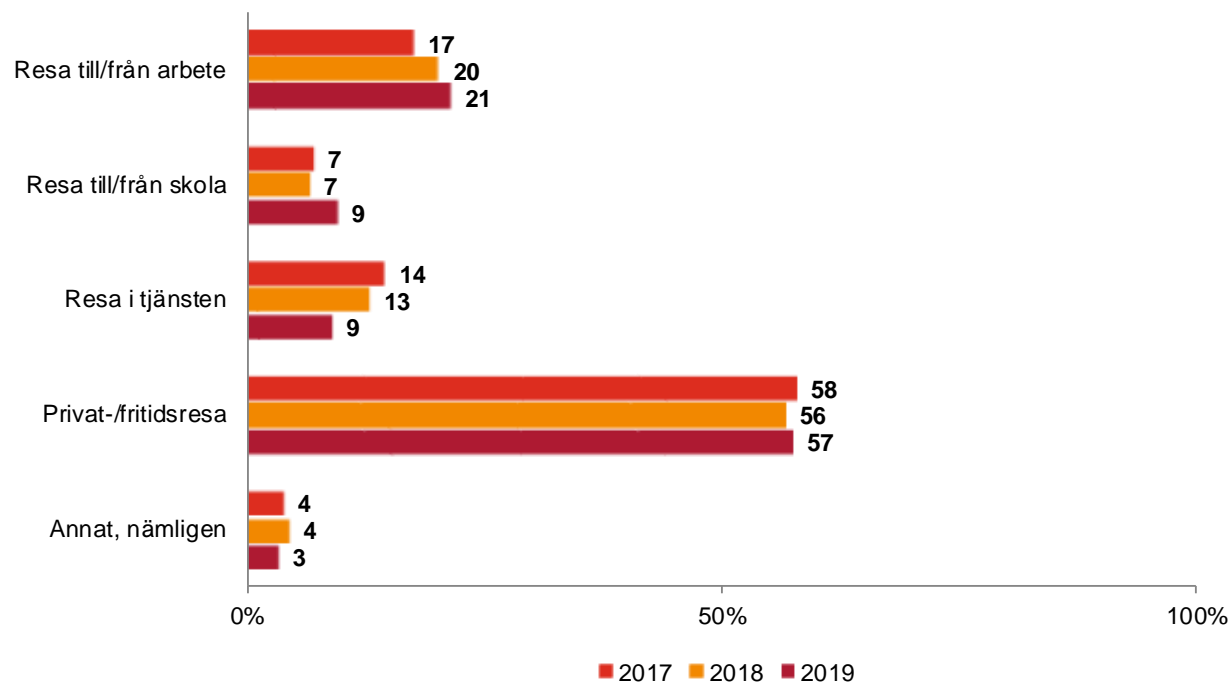
Nettobas:
2017: 1181
2018: 1603
2019: 1175

TIDIGARE

SENARE



Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



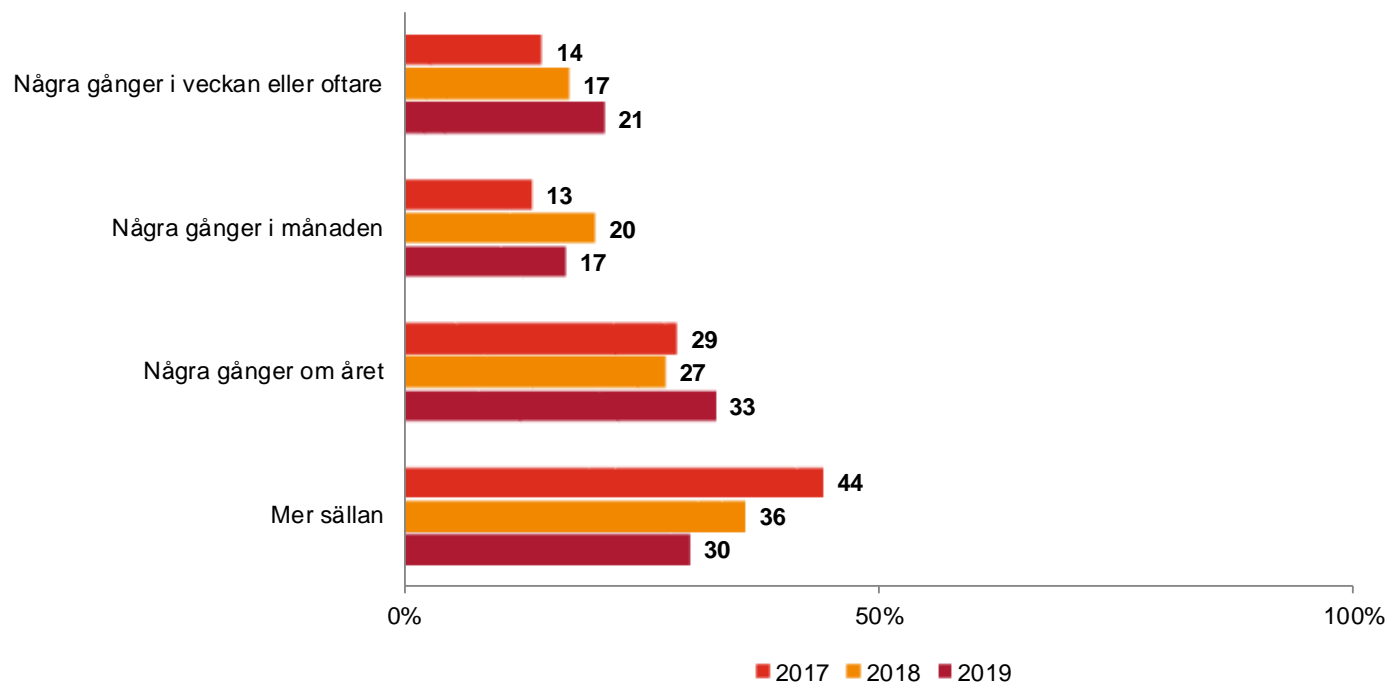
Nettobas:

2017: 1198

2018: 1645

2019: 1177

Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



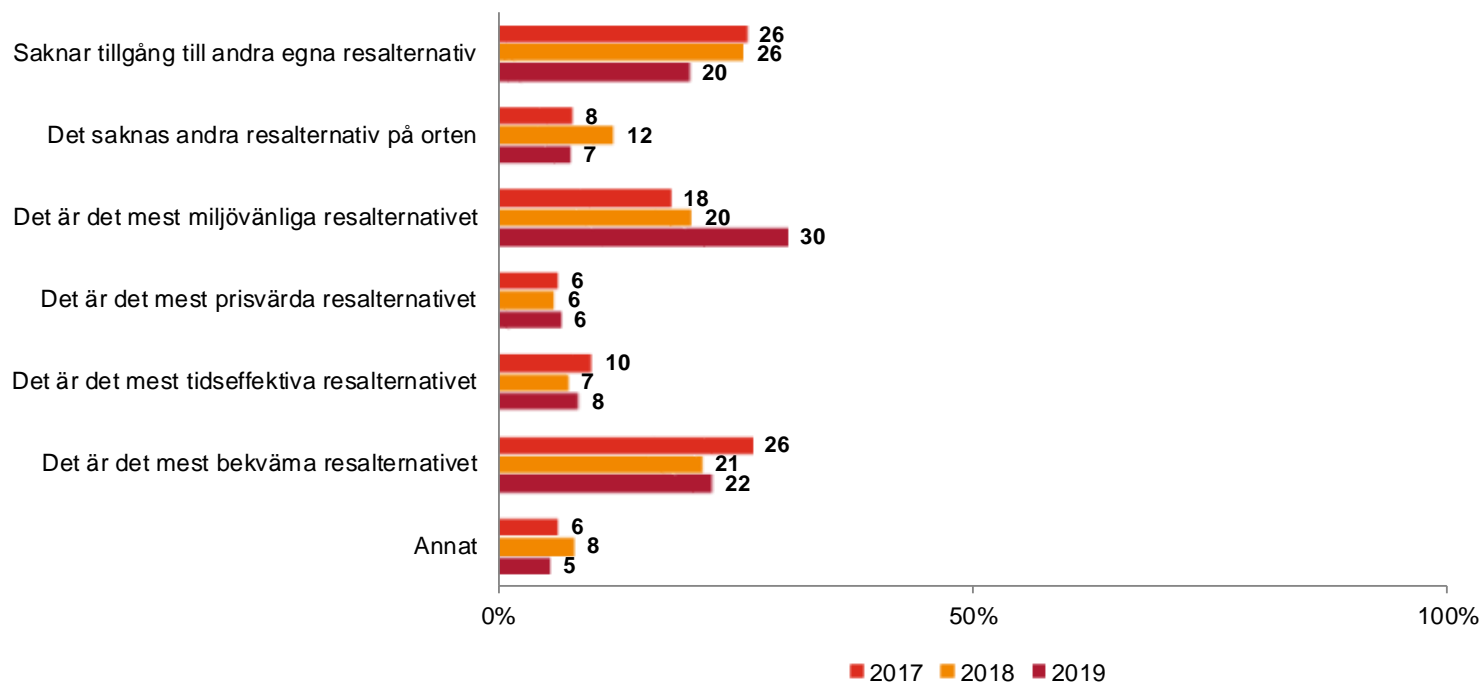
Nettobas:

2017: 1188

2018: 1650

2019: 1177

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



Nettobas:

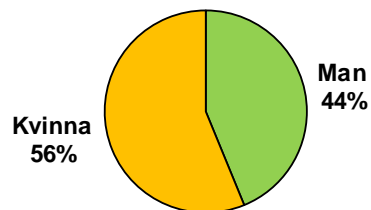
2017: 1131

2018: 1559

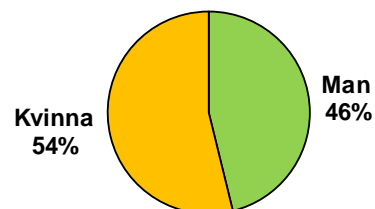
2019: 1130

Resenärernas kön och ålder

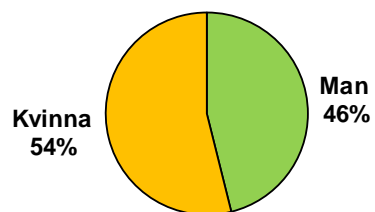
2017:



2018:



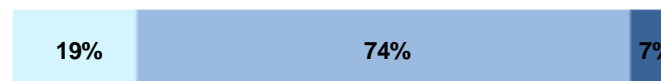
2019:



Nettobas:

2017: 1186
2018: 1618
2019: 1159

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



Nettobas:

2017: 1179
2018: 1620
2019: 1157