

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör:
Tågkompaniet
Trafikslag: Tåg
Sträcka:
T50
Mora-Borlänge**



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, Mora-Borlänge samt Borlänge-Mora
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 99 st.
- Antal insamlade enkäter: 83 st.

- Svarsfrekvens: 83,8%
- Bortfall: 16,2%

- 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

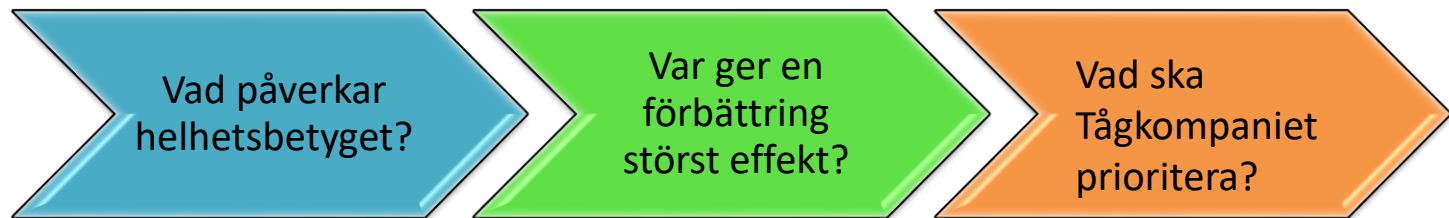
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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 Tågkompaniet 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	Kvalitet på mat ombord	0,71	63	26,3
	Utbud av mat ombord	0,32	54	14,8
	Prisvärd biljett	0,40	68	12,8
	Välstädat	0,44	74	11,2
Bevaka	Tydlig information från personalen	0,61	86	8,3
	Tydlig information på terminal/station	0,54	85	8,3
	Behaglig temperatur	0,39	81	7,4
	Bekväma sittplatser	0,36	80	7,2
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,47	85	7,2
	Enkelt att resa med bagage	0,38	87	5,1
	Serviceinriktad personal	0,44	89	4,9
	Enkelt att boka biljetter	0,33	86	4,6
Bevara	Tryggt och säkert att resa	0,48	91	4,2
	Tidhållningen	0,50	93	3,6
	Enkelt att stiga ombord	0,28	96	1,1
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,10	95	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?

Bättre städning toa

Saknar eluttag för att ladda dator/mobil

Tyst avdelning



Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



Det är bekväma sittplatser ombord på det här tåget.



Det är behaglig temperatur i vagnen.



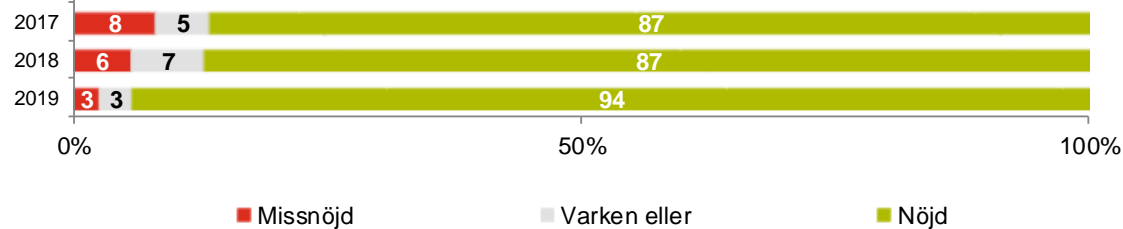
Det är välstädat i vagnen.



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.

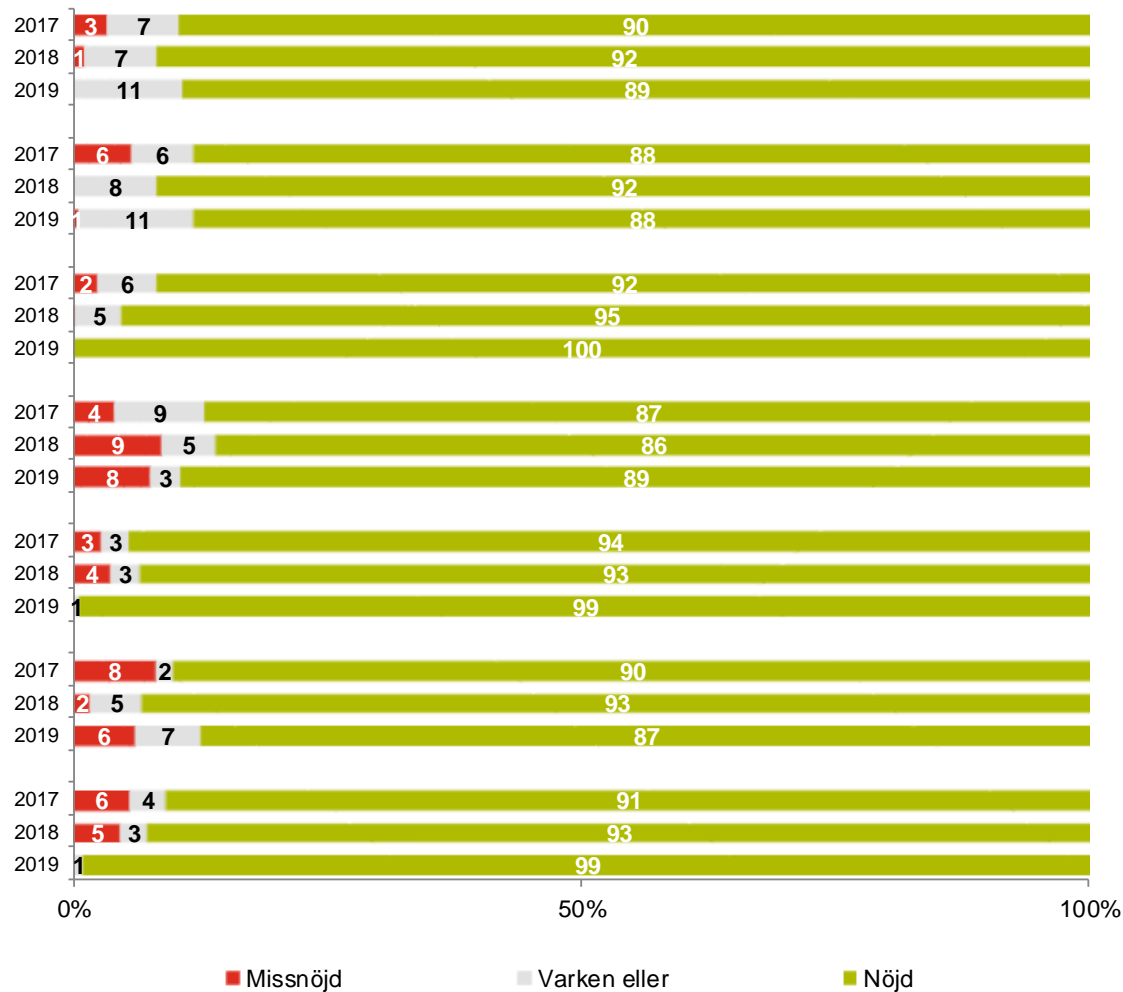
Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.

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.

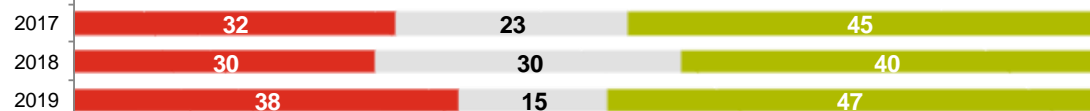
Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



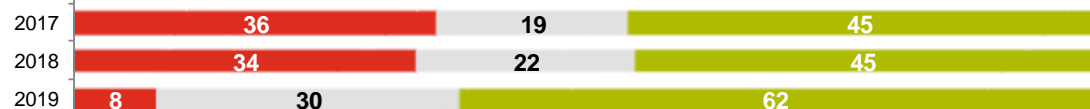
Biljetten till denna resa är prisvärd.



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%

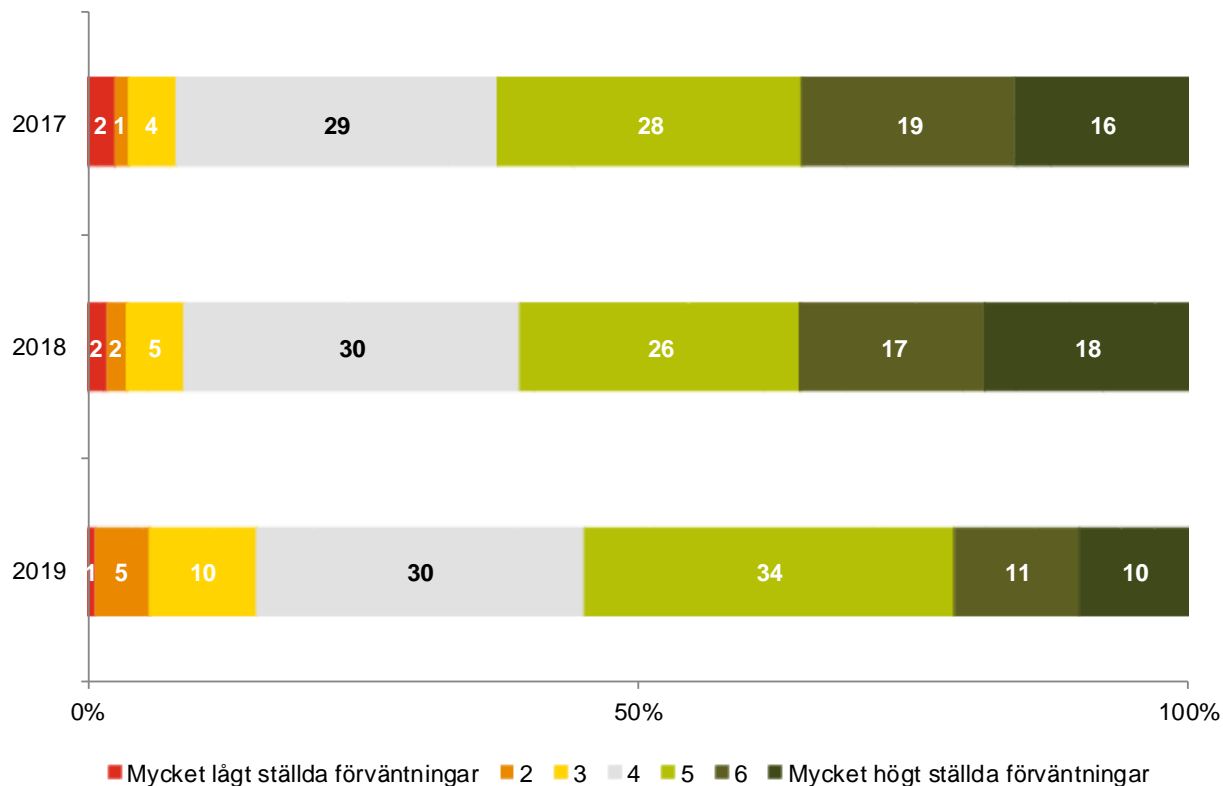
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



Nettobas:

2017: 4075

2018: 2719

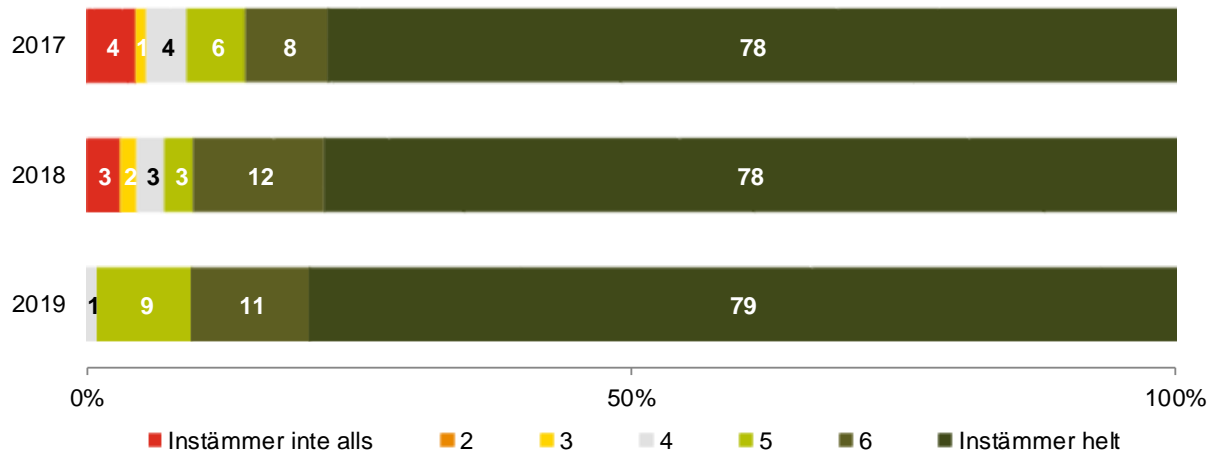
2019: 1665

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



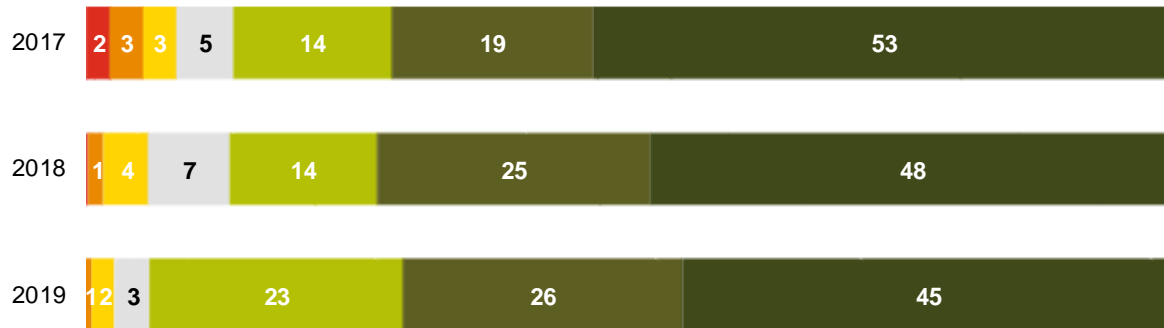
Nettobas:
 2017: 2939
 2018: 2182
 2019: 1542

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



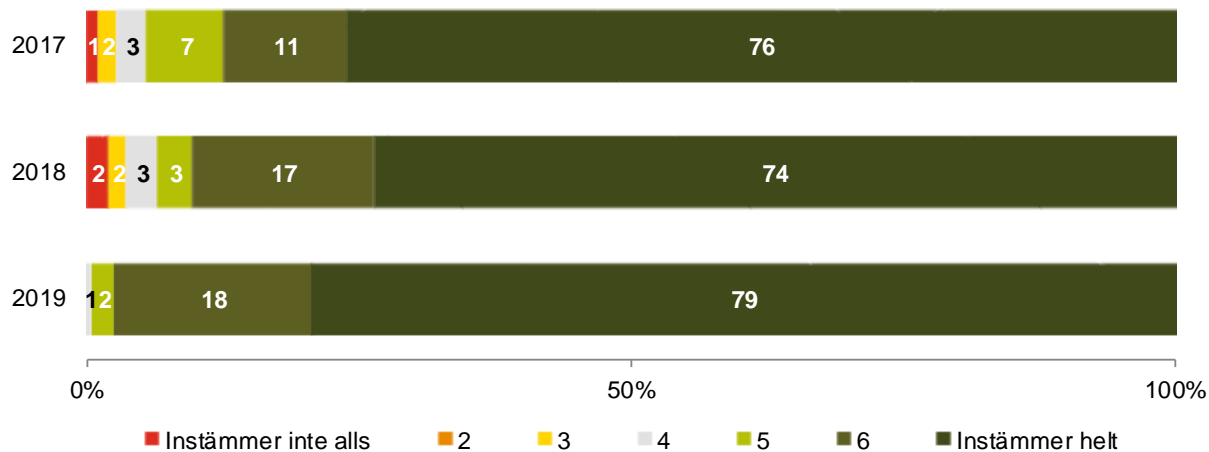
Nettobas:
 2017: 2257
 2018: 1825
 2019: 1048

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



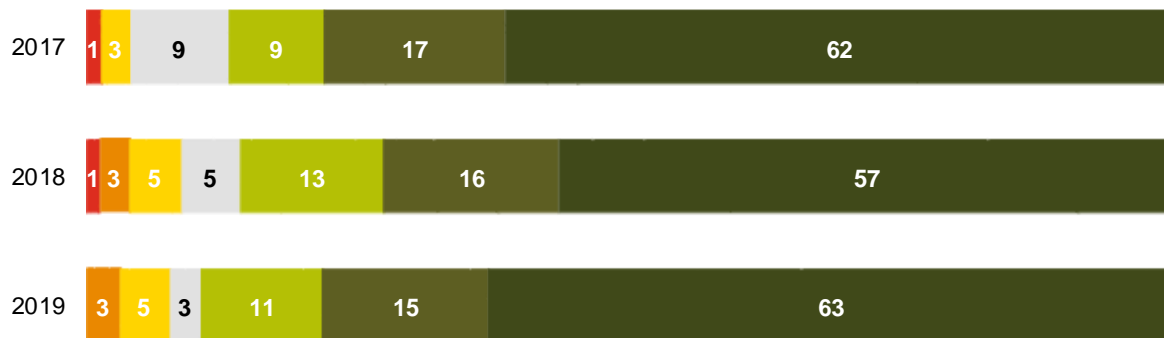
Nettobas:
 2017: 4087
 2018: 2640
 2019: 1772

Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



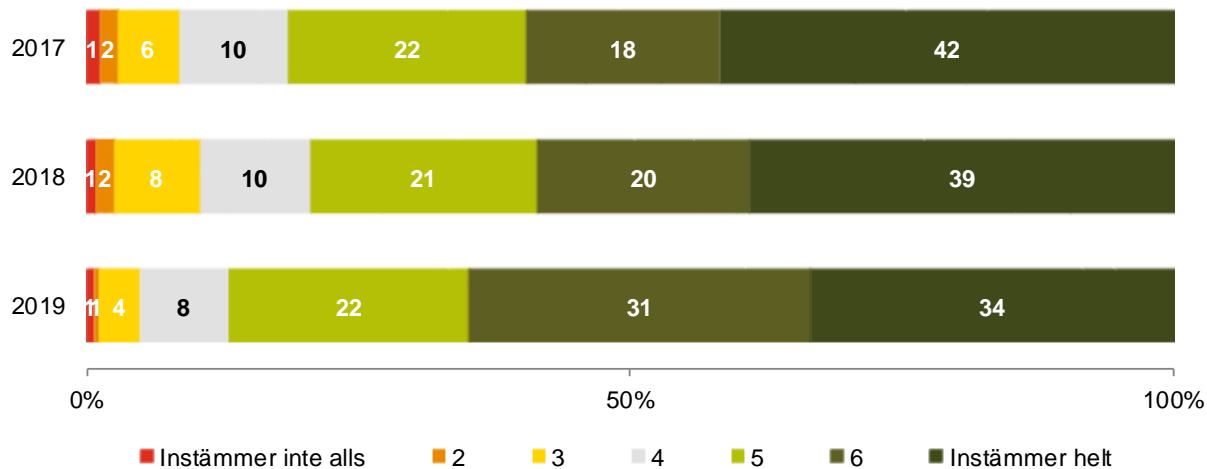
Nettobas:
 2017: 4395
 2018: 2838
 2019: 1818

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



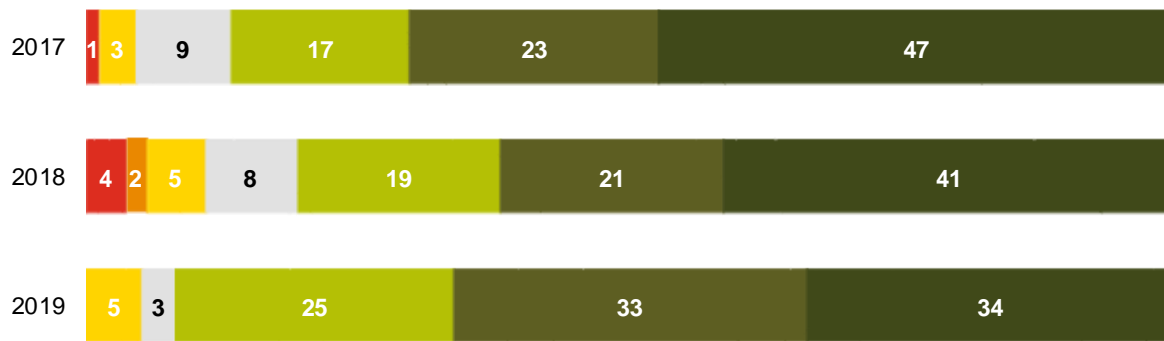
Nettobas:
 2017: 3839
 2018: 2526
 2019: 1549

Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



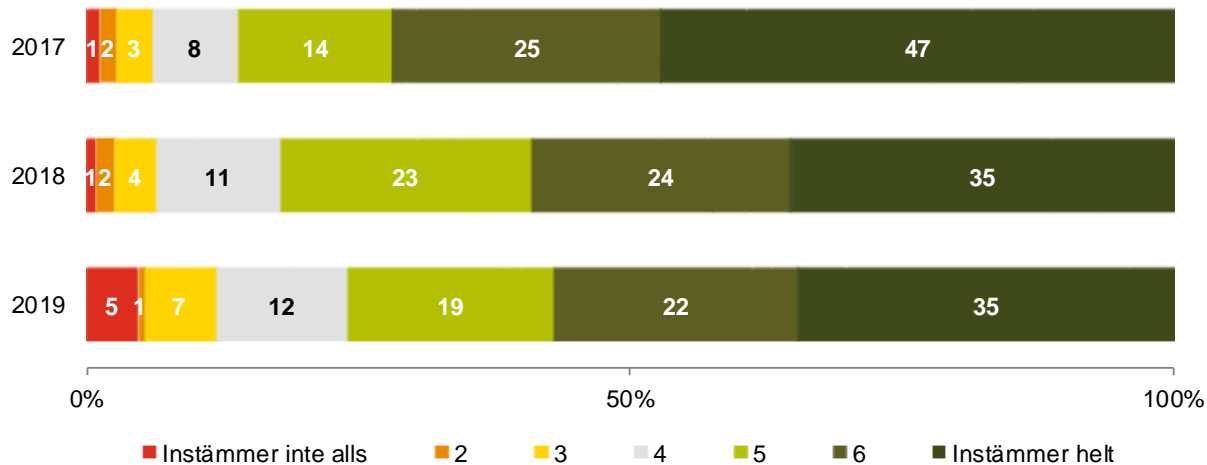
Nettobas:
 2017: 4389
 2018: 2808
 2019: 1818

Det är behaglig temperatur i vagnen.



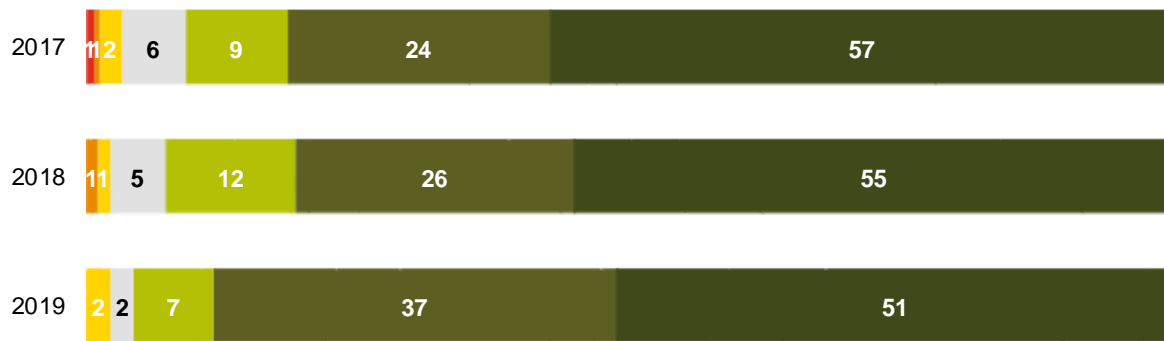
Nettobas:
 2017: 4319
 2018: 2821
 2019: 1818

Det är välstädat i vagnen.



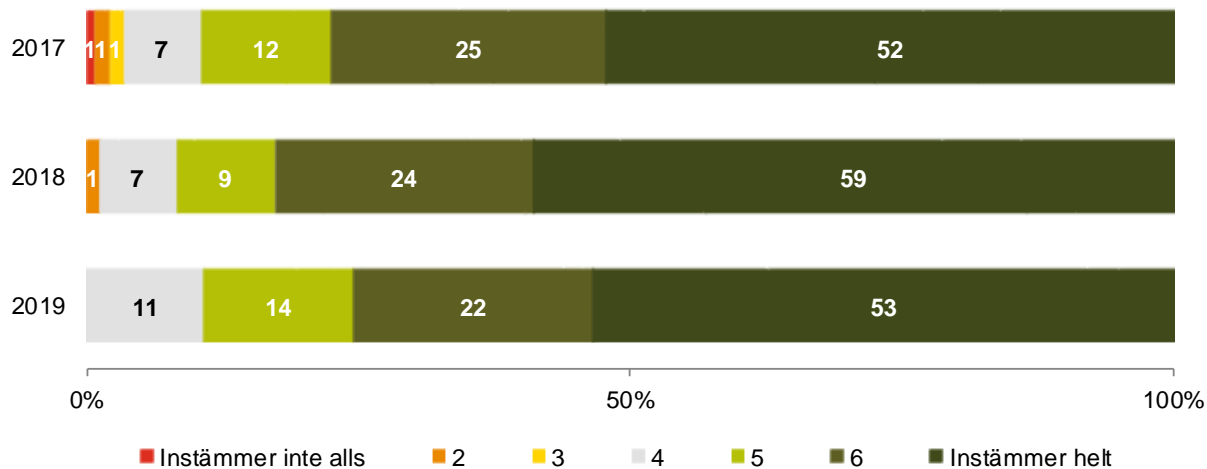
Nettobas:
 2017: 4354
 2018: 2785
 2019: 1772

Personalen ombord är serviceinriktad.



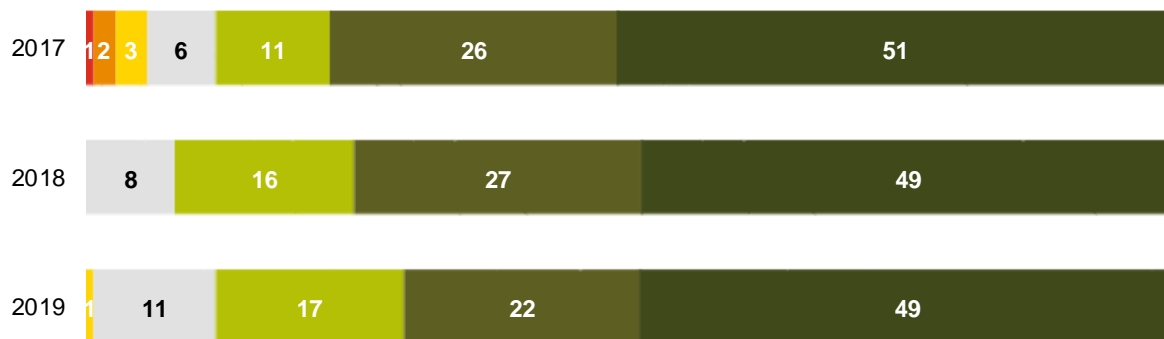
Nettobas:
 2017: 4027
 2018: 2517
 2019: 1624

Informationen från personalen ombord är tydlig.



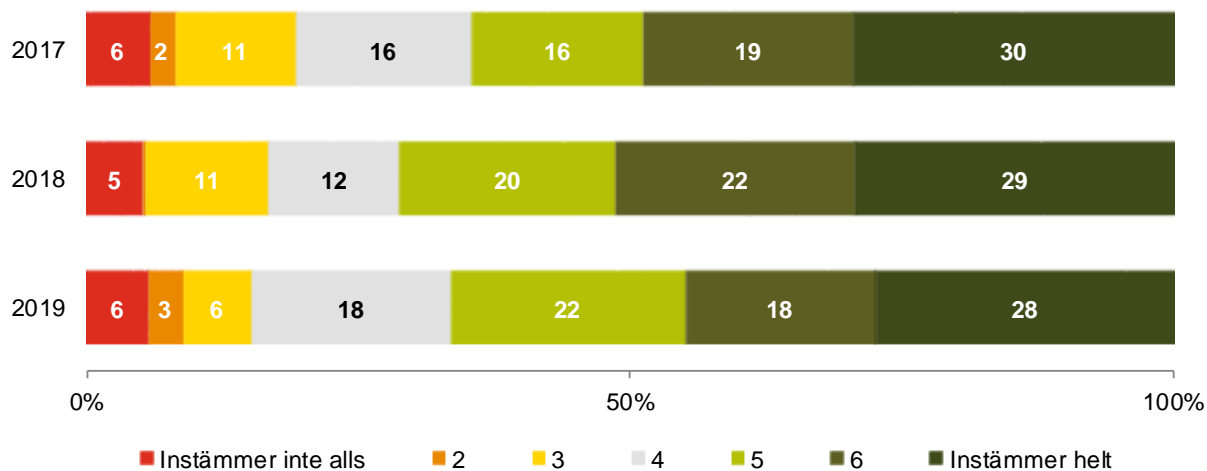
Nettobas:
 2017: 3570
 2018: 2152
 2019: 1522

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



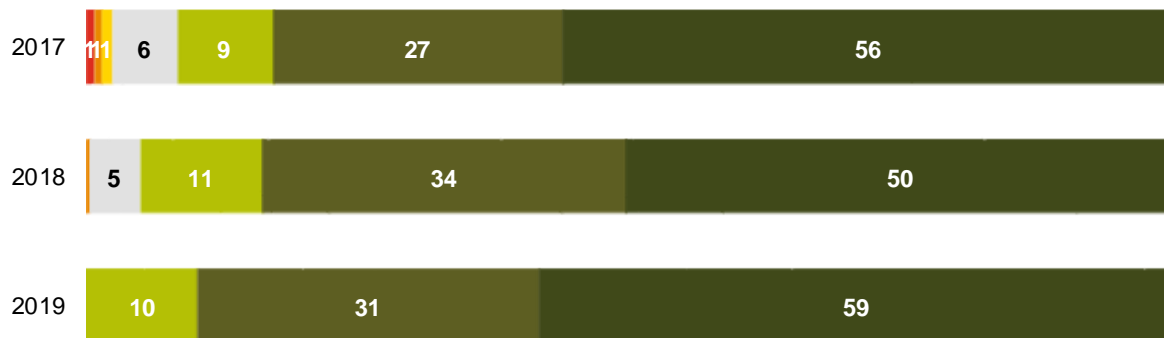
Nettobas:
 2017: 3910
 2018: 2523
 2019: 1680

Biljetten till denna resa är prisvärd.



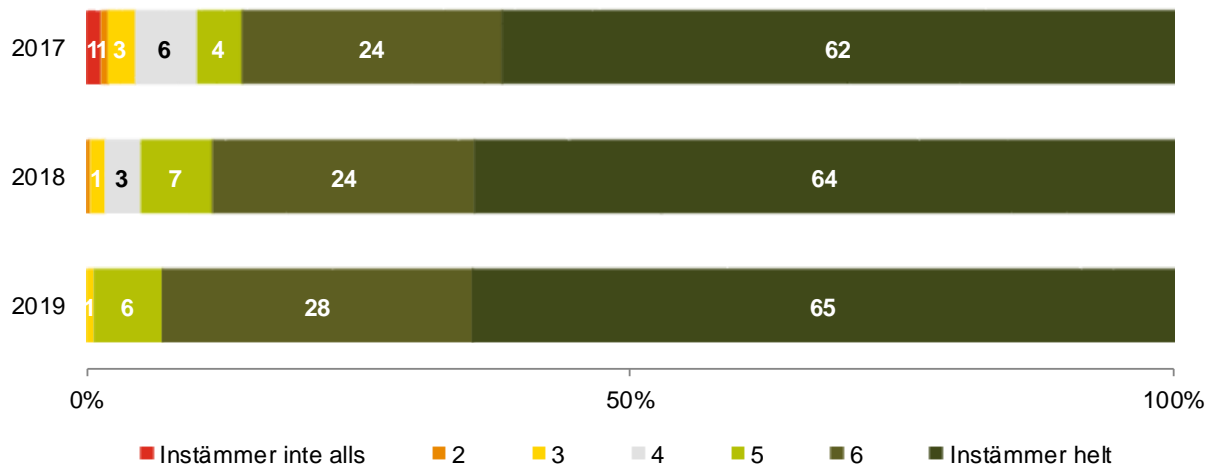
Nettobas:
 2017: 3478
 2018: 2464
 2019: 1452

Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



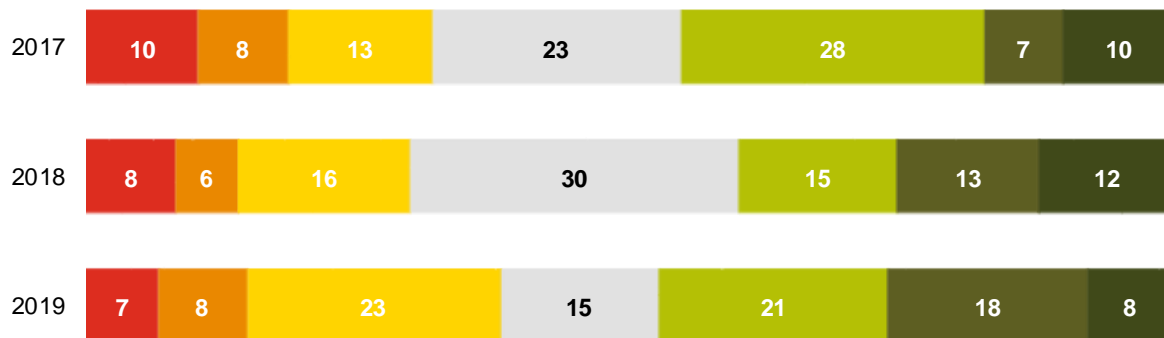
Nettobas:
 2017: 4312
 2018: 2808
 2019: 1818

Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



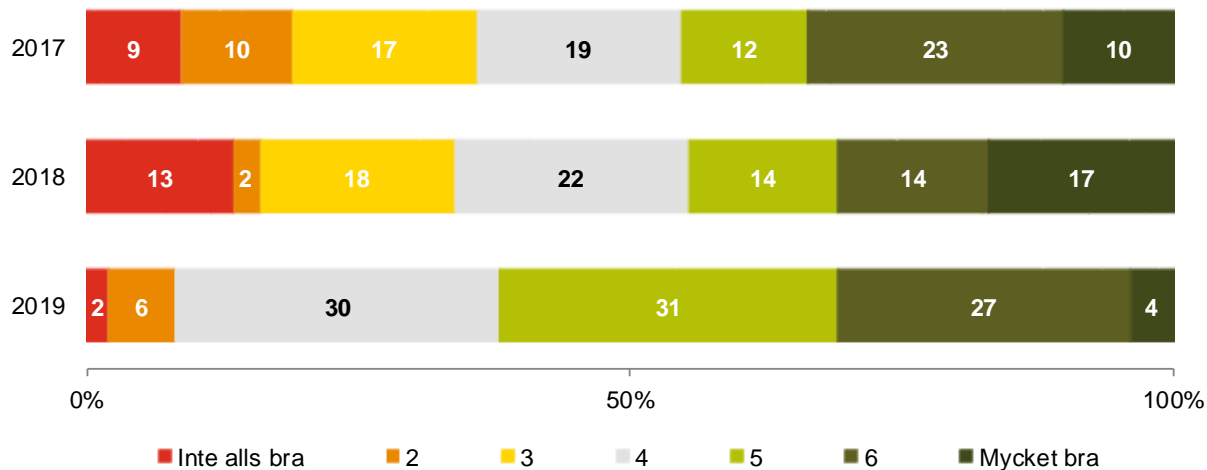
Nettobas:
 2017: 4087
 2018: 2610
 2019: 1772

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



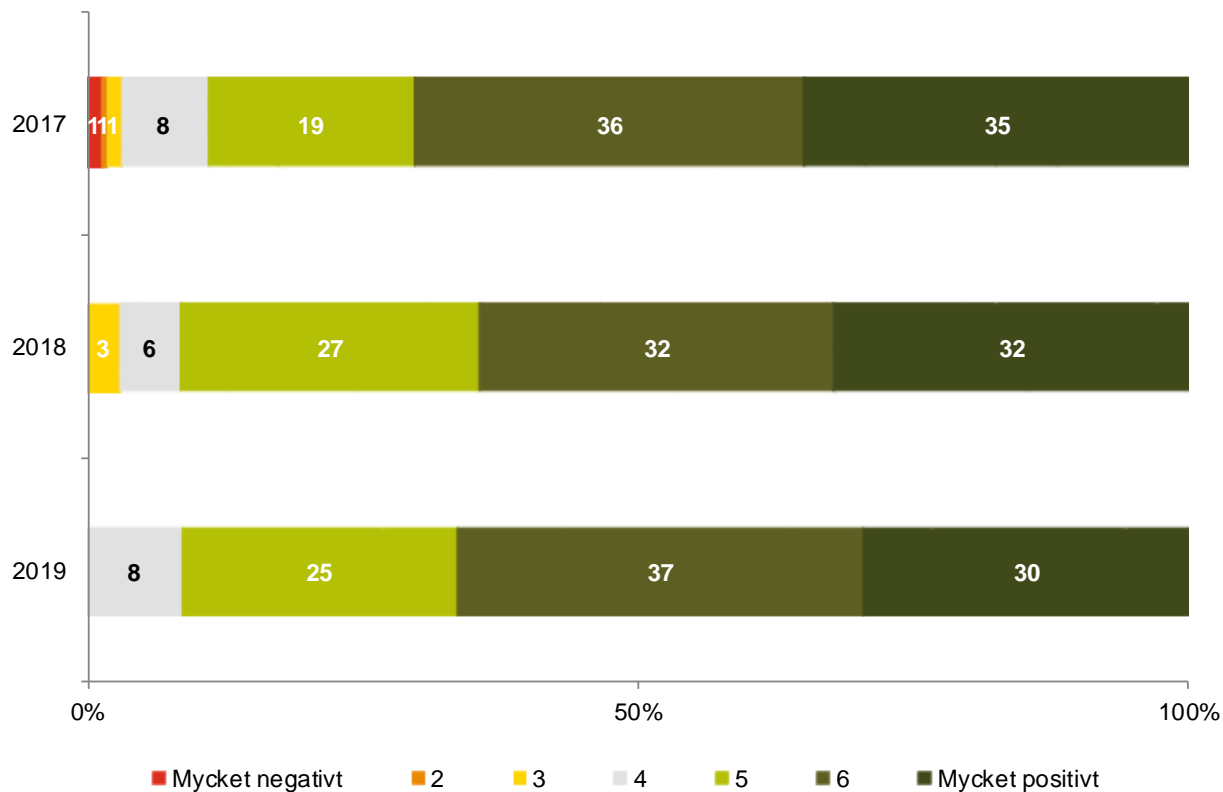
Nettobas:
 2017: 1628
 2018: 858
 2019: 699

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



Nettobas:
 2017: 1160
 2018: 523
 2019: 511

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



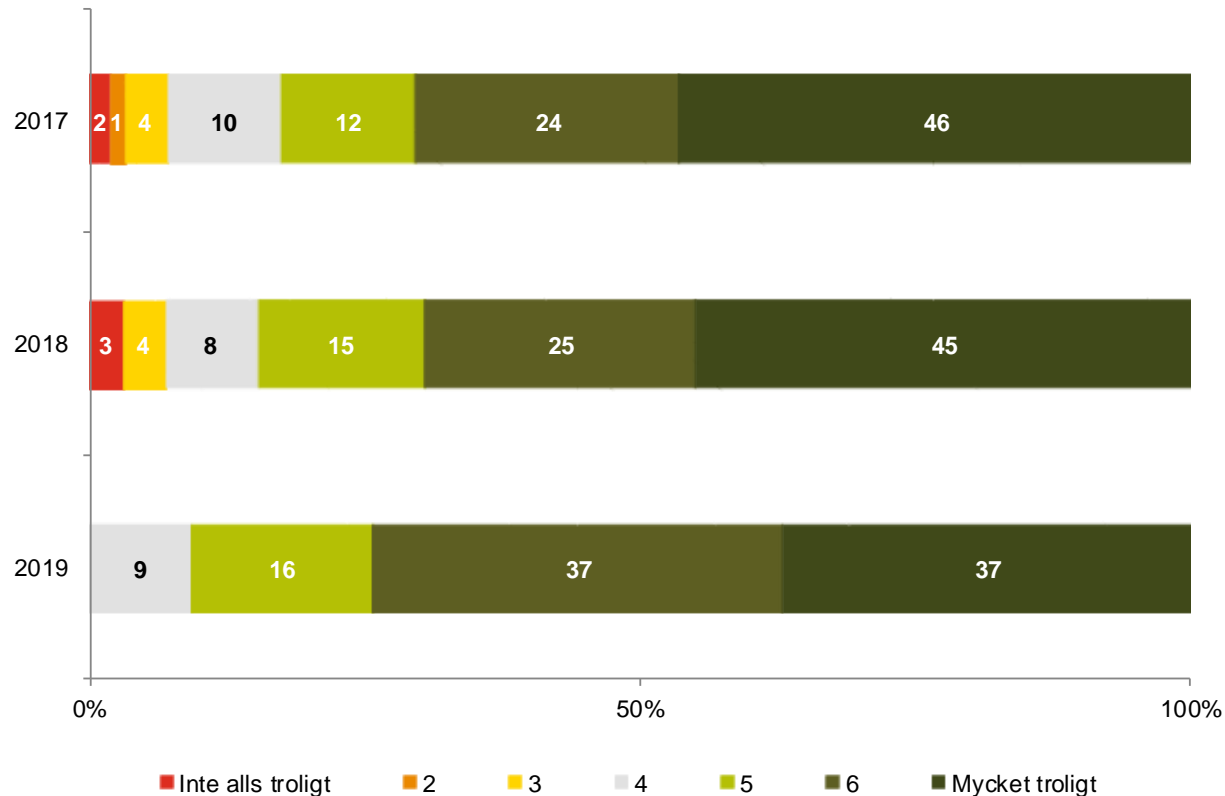
Nettobas:

2017: 4217

2018: 2719

2019: 1751

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



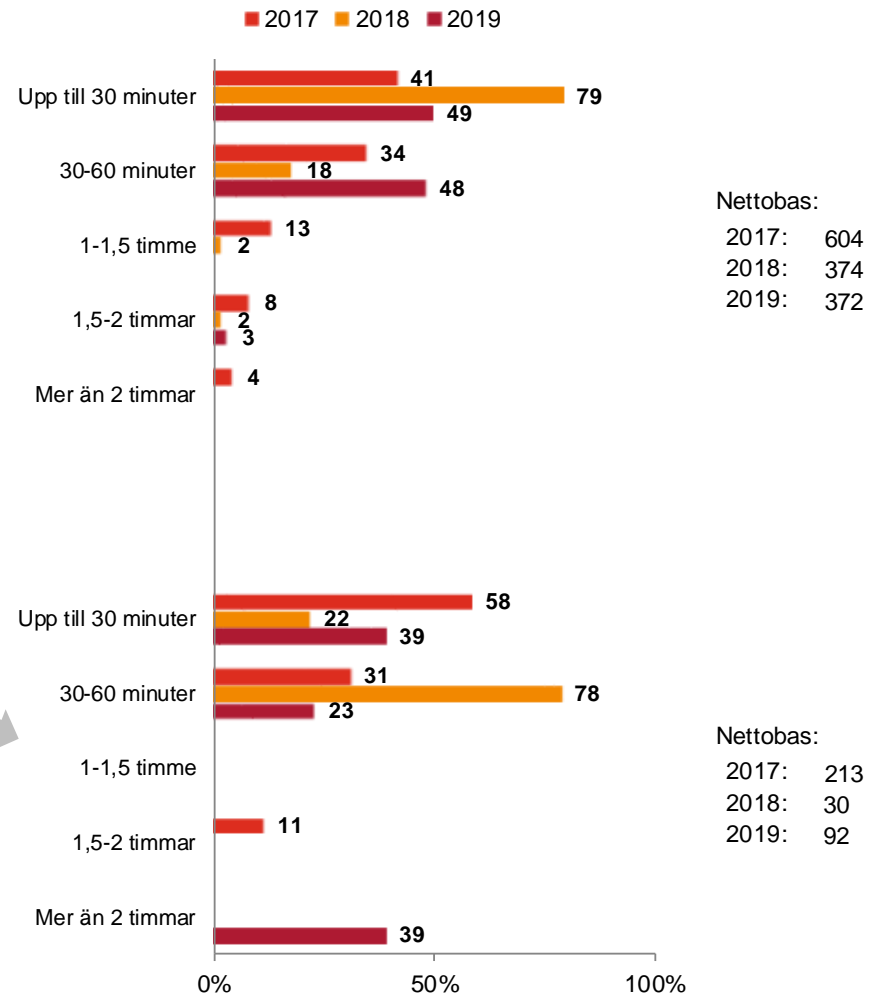
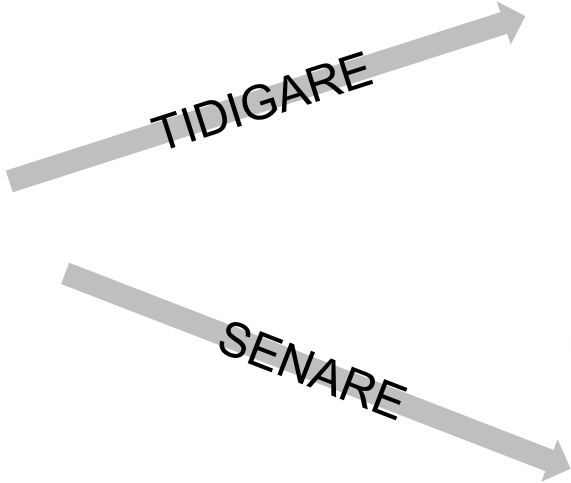
Nettobas:
2017: 3827
2018: 2602
2019: 1609

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

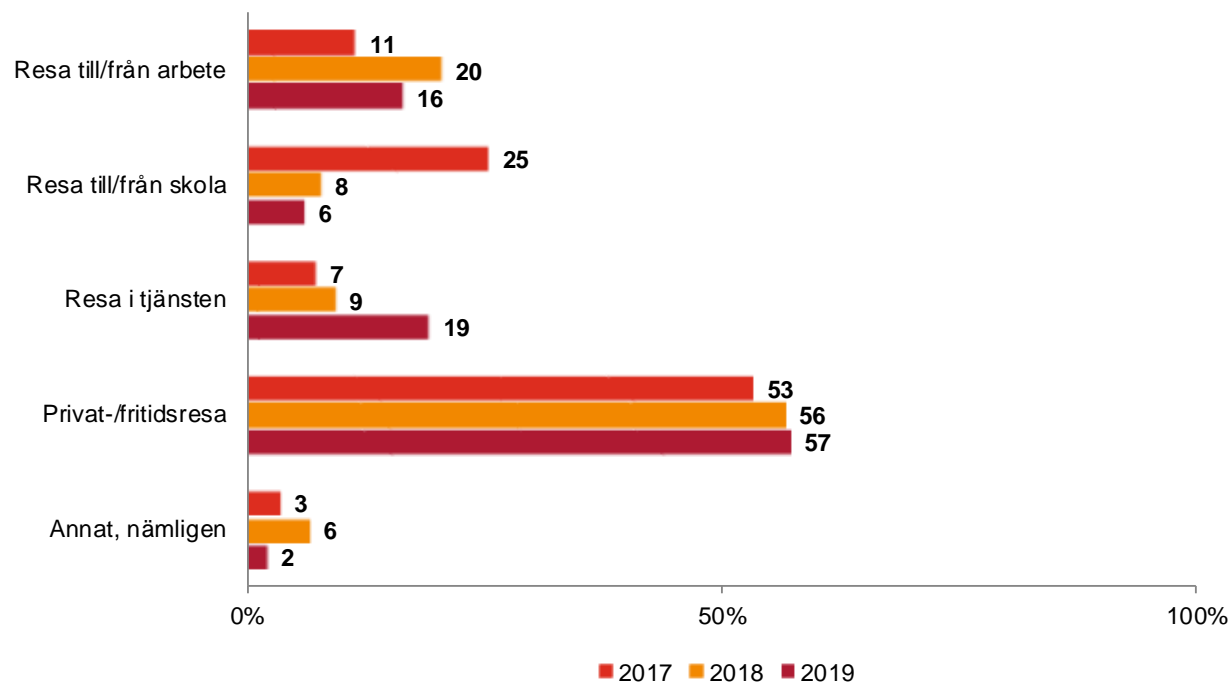
JA

2017: 17%
2018: 14%
2019: 26%

Nettobas:
2017: 4330
2018: 2815
2019: 1762



Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



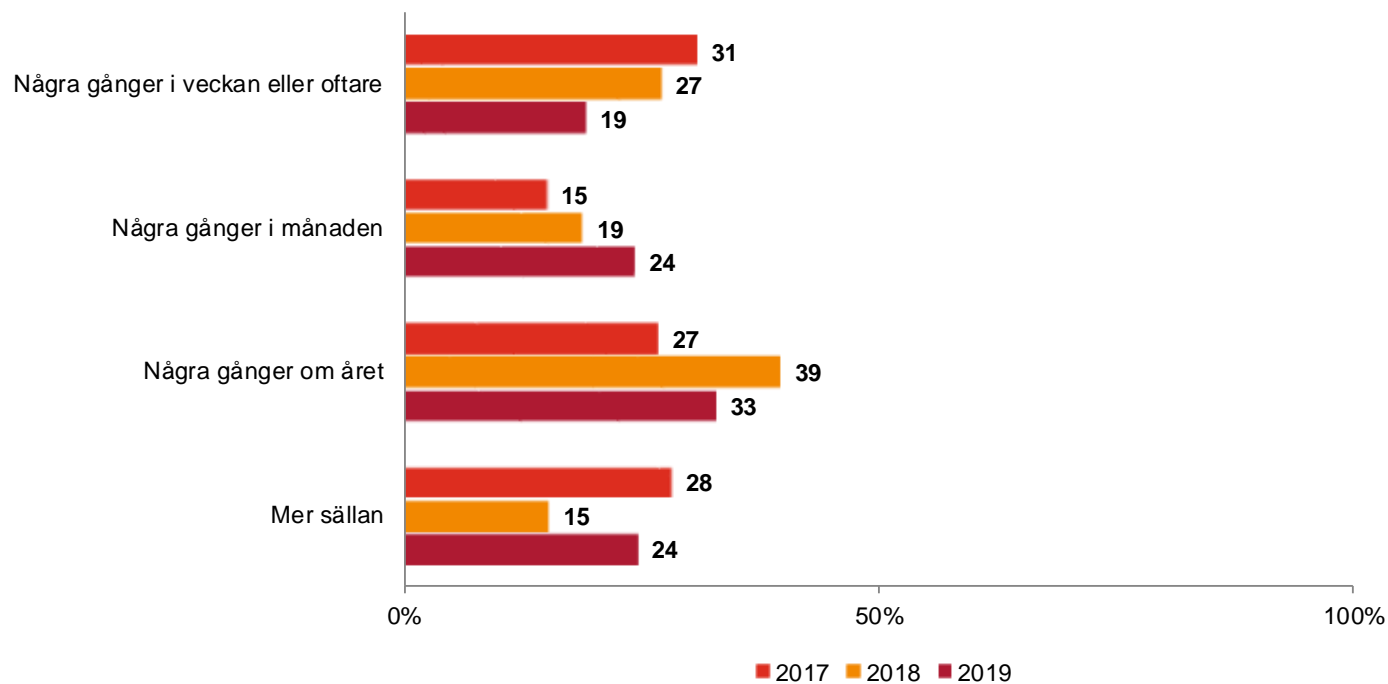
Nettobas:

2017: 4383

2018: 2821

2019: 1797

Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



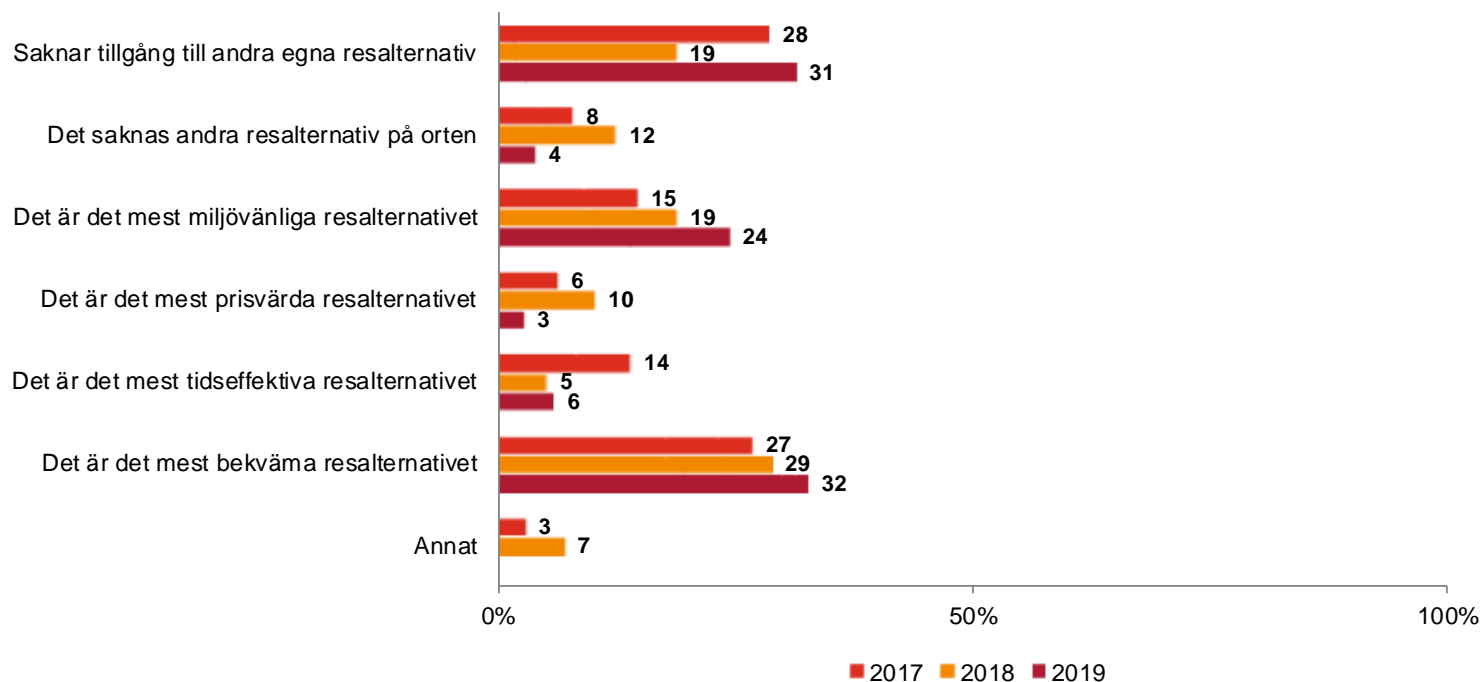
Nettobas:

2017: 4360

2018: 2821

2019: 1776

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



Nettobas:

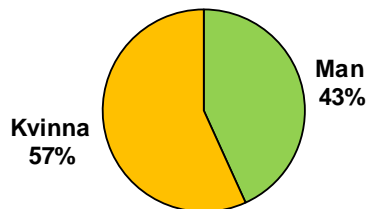
2017: 4123

2018: 2755

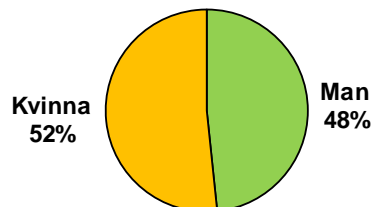
2019: 1762

Resenärernas kön och ålder

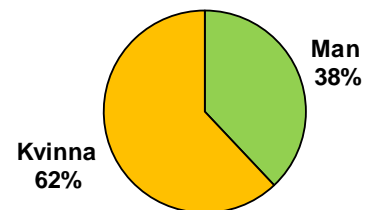
2017:



2018:



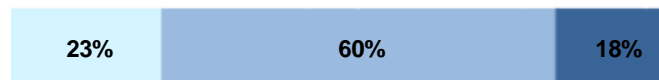
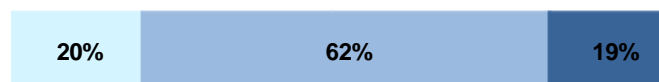
2019:



Nettobas:

2017: 4312
2018: 2768
2019: 1787

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



Nettobas:

2017: 4259
2018: 2808
2019: 1716