

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör:
Tågkompaniet
Trafikslag: Tåg
Sträcka:
T53
Gävle-Mjölby**



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, Gävle-Mjölby samt Mjölby-Gävle
- Antal mätta turer på sträckan: 8 st.
- Antal utdelade enkäter: 443 st.
- Antal insamlade enkäter: 435 st.
- Svarsfrekvens: 98,2%
- Bortfall: 1,8%
- 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

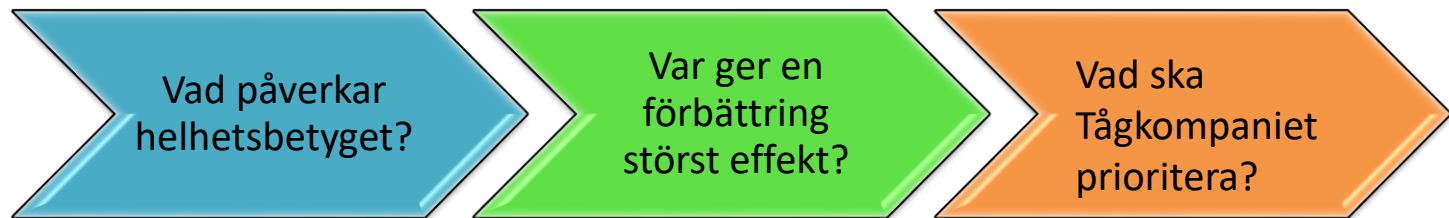
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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	0,50	48	26,0
	Utbud av mat ombord	0,43	41	25,0
	Bekväma sittplatser	0,46	74	12,0
	Prisvärd biljett	0,34	68	10,7
Bevaka	Välstädat	0,42	76	9,9
	Behaglig temperatur	0,47	80	9,2
	Tydlig information från personalen	0,49	86	6,8
	Tryggt och säkert att resa	0,53	88	6,5
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,35	82	6,3
	Serviceinriktad personal	0,45	88	5,6
	Tidhållningen	0,38	87	5,1
	Tydlig information på terminal/station	0,27	85	4,1
Bevara	Enkelt att resa med bagage	0,26	88	3,3
	Enkelt att boka biljetter	0,26	87	3,3
	Enkelt att stiga ombord	0,27	95	1,5
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,16	94	0,9

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?

Better food options

Fler eluttag

Svårt att jobba med dator på tågen. Borden är för dåliga



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.



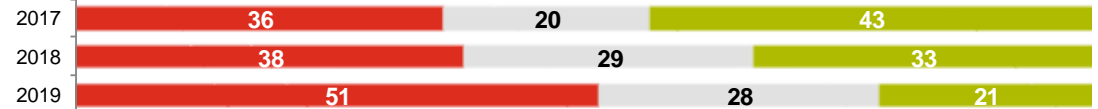
0% 50% 100%

■ Missnöjd ■ Varken eller ■ Nöjd

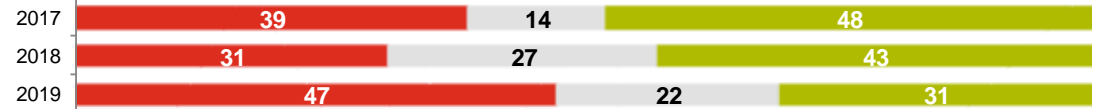
Biljetten till denna resa är prisvärd.



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?



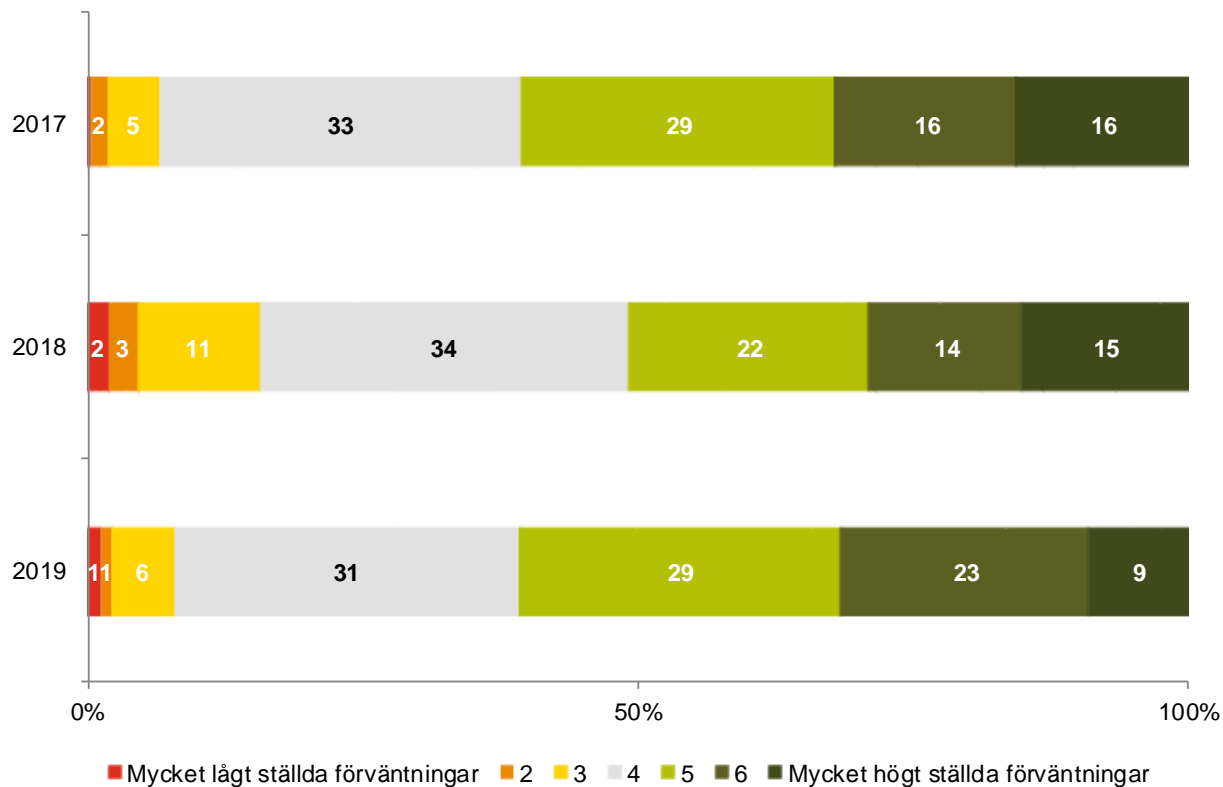
Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna tåglinje?



0% 50% 100%

■ Missnöjd ■ Varken eller ■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



Nettobas:

2017: 15354

2018: 27558

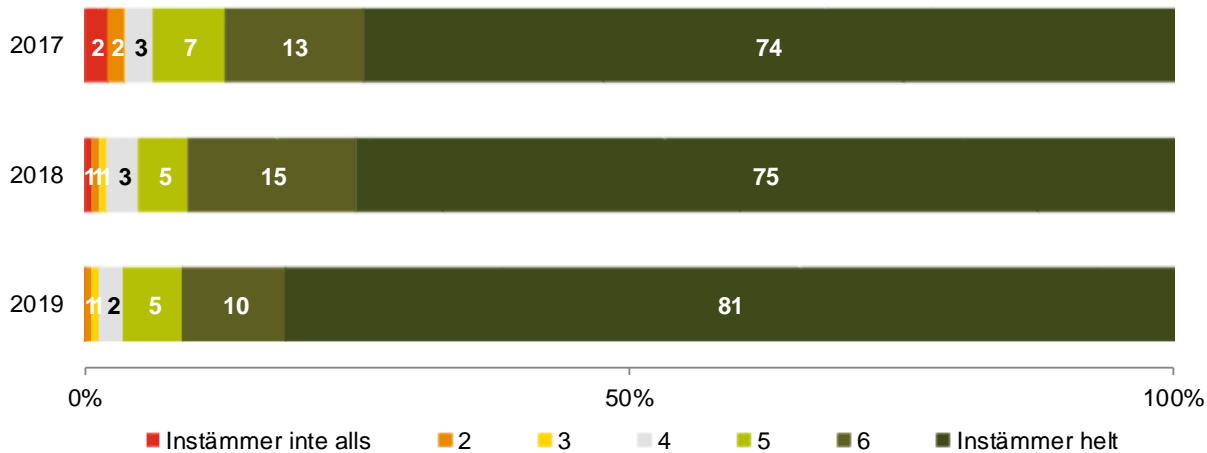
2019: 22308

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



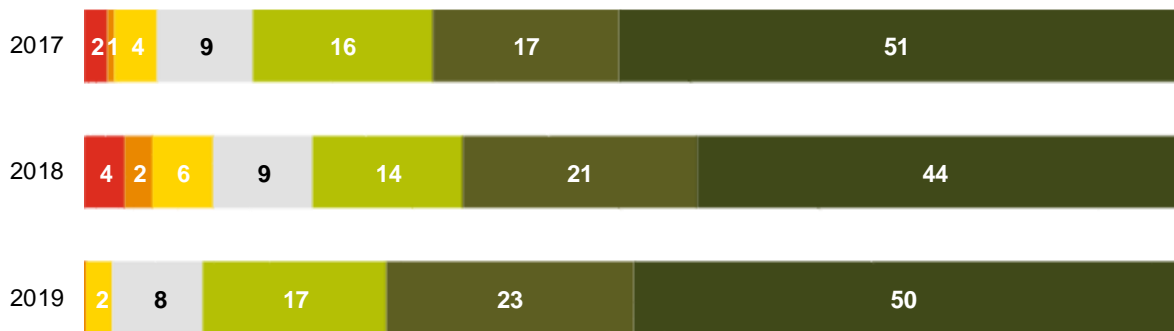
Nettobas:
 2017: 13278
 2018: 23634
 2019: 18133

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



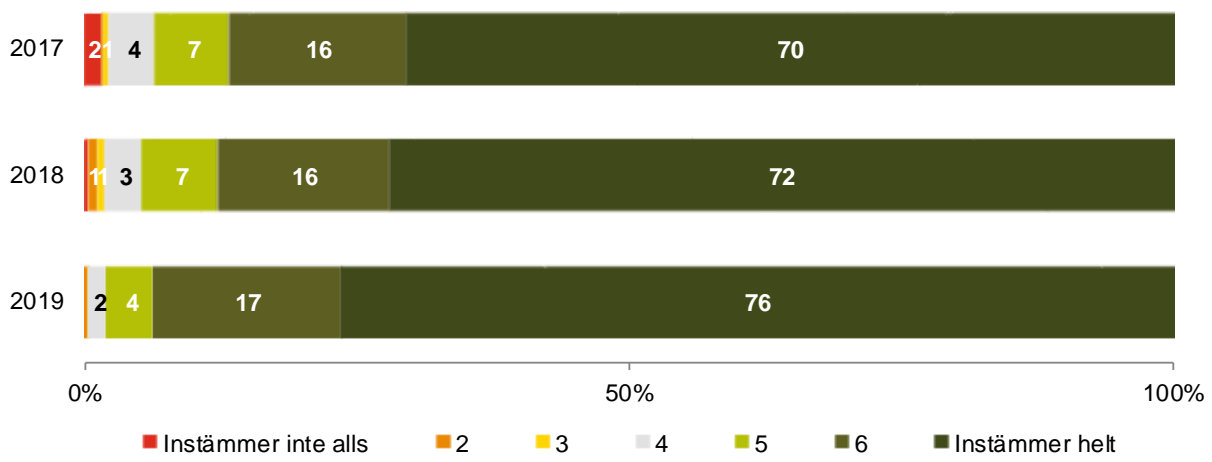
Nettobas:
 2017: 11214
 2018: 17467
 2019: 12121

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



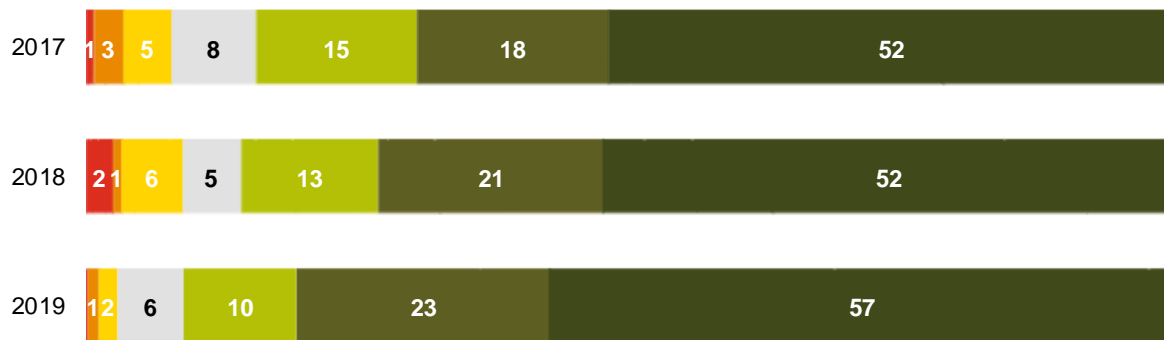
Nettobas:
 2017: 16480
 2018: 28361
 2019: 22485

Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



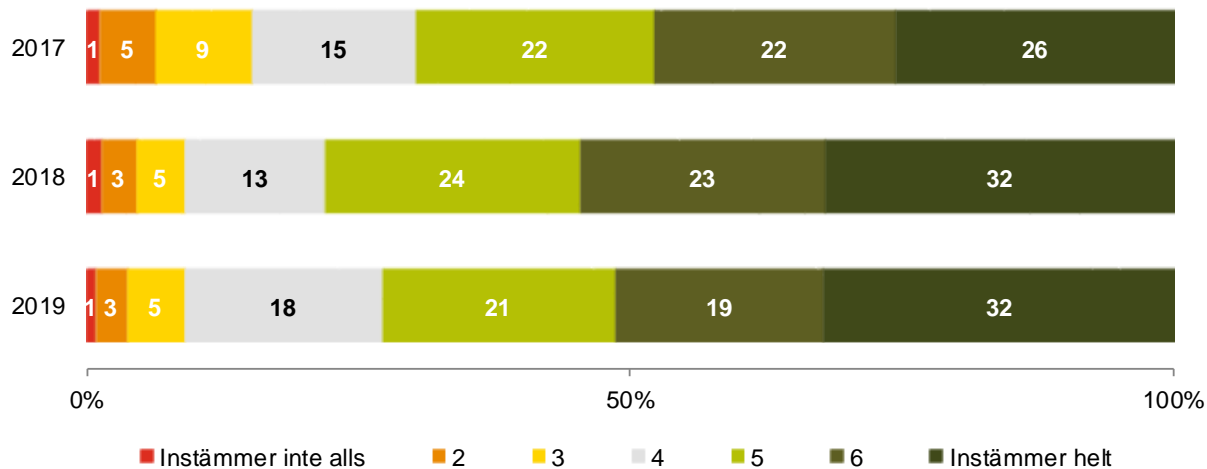
Nettobas:
 2017: 16891
 2018: 29523
 2019: 22876

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



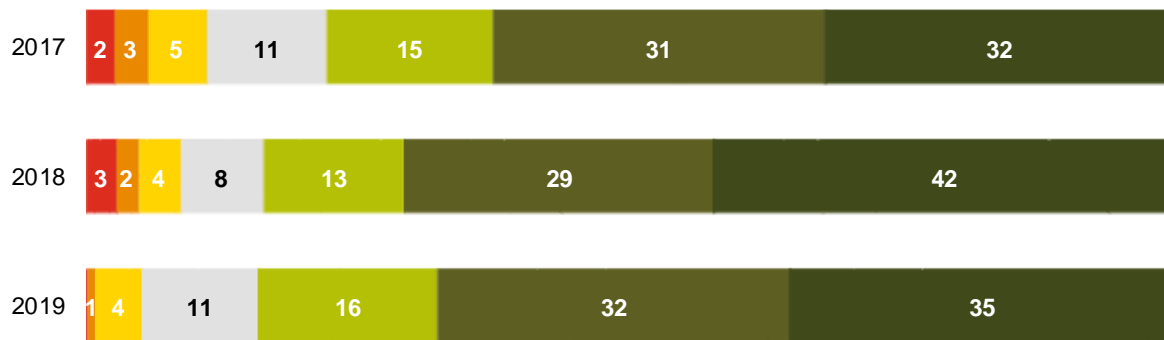
Nettobas:
 2017: 14569
 2018: 26067
 2019: 20632

Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



Nettobas:
 2017: 16797
 2018: 29507
 2019: 23206

Det är behaglig temperatur i vagnen.



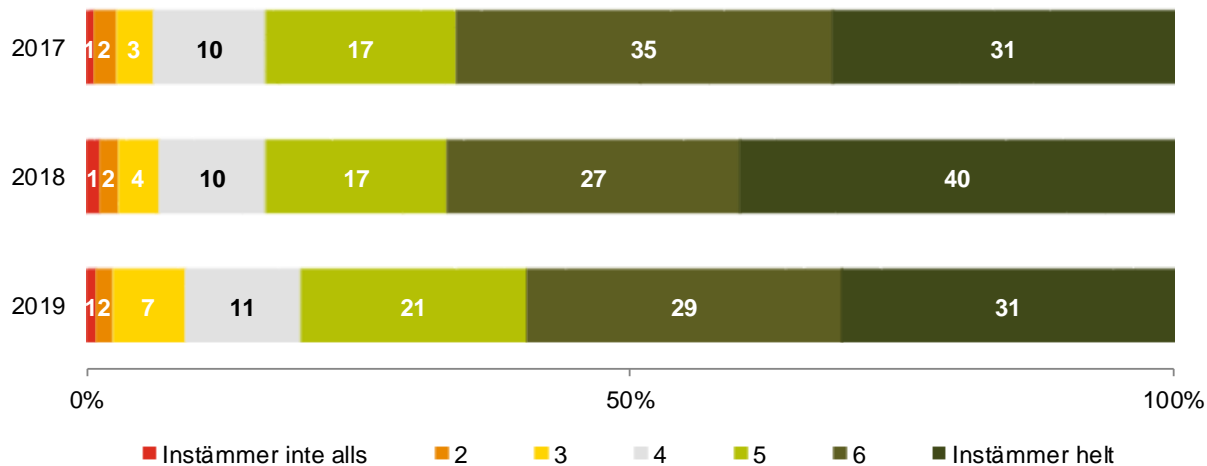
Nettobas:

2017: 16891

2018: 29475

2019: 23111

Det är välstädat i vagnen.



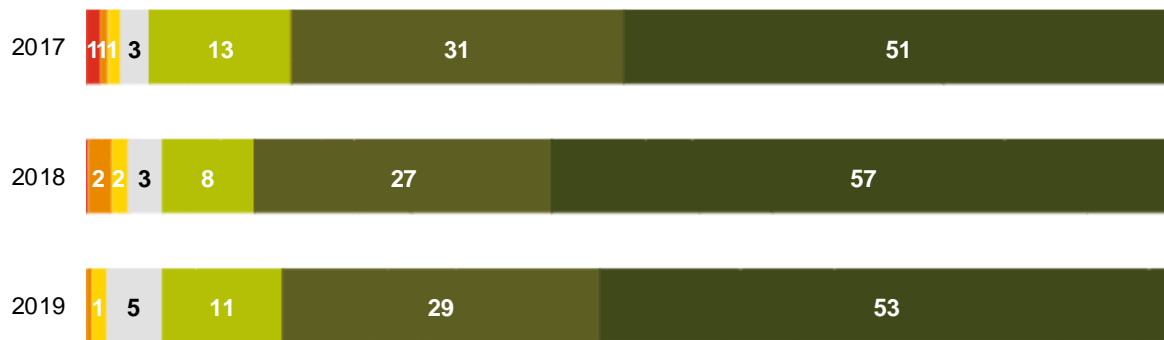
Nettobas:

2017: 16785

2018: 29600

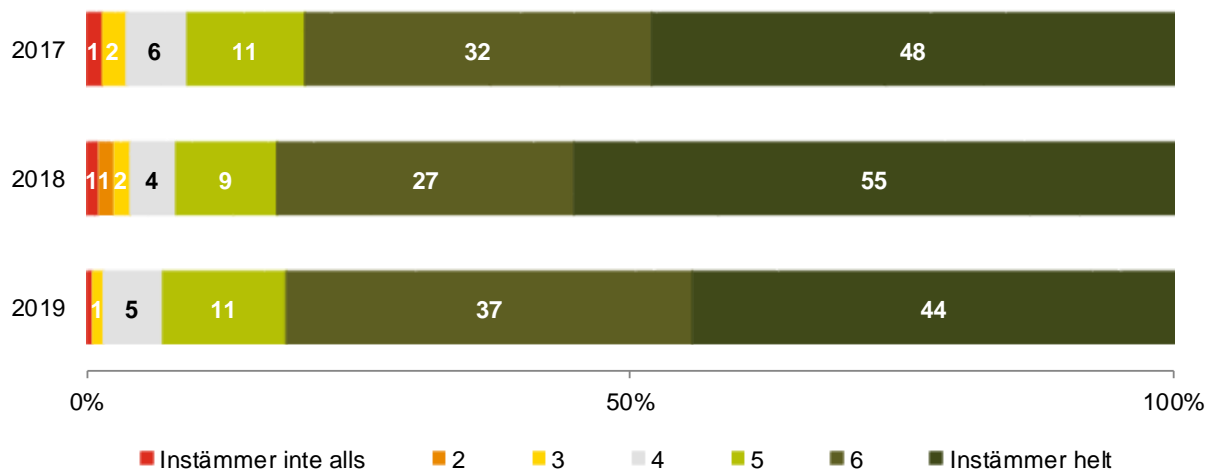
2019: 22816

Personalen ombord är serviceinriktad.



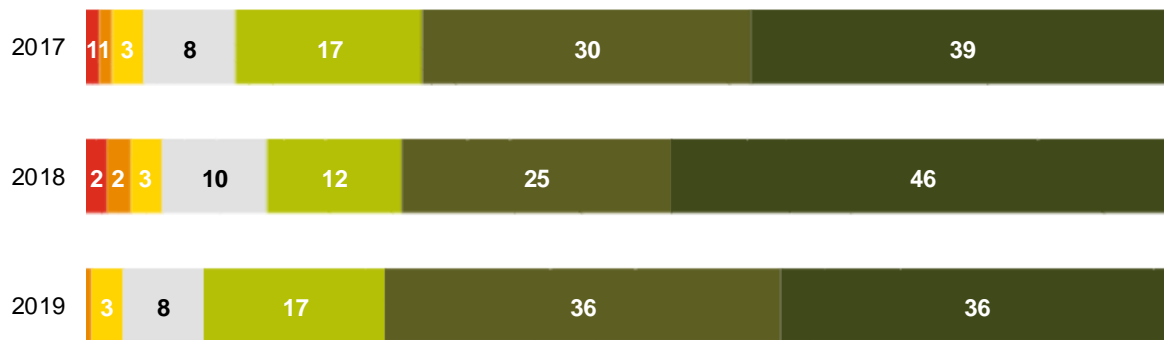
Nettobas:
 2017: 14205
 2018: 26776
 2019: 20086

Informationen från personalen ombord är tydlig.



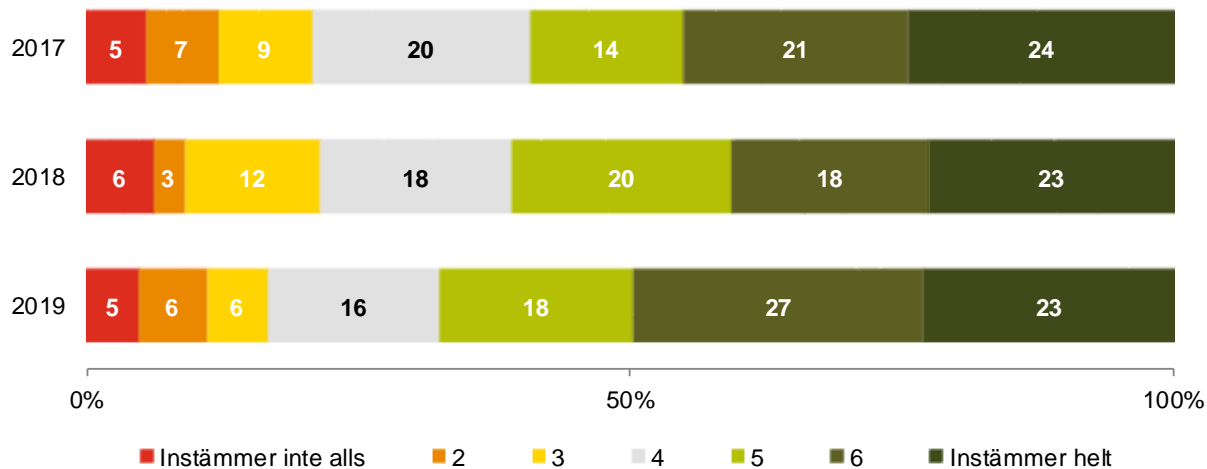
Nettobas:
 2017: 13255
 2018: 24976
 2019: 18479

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



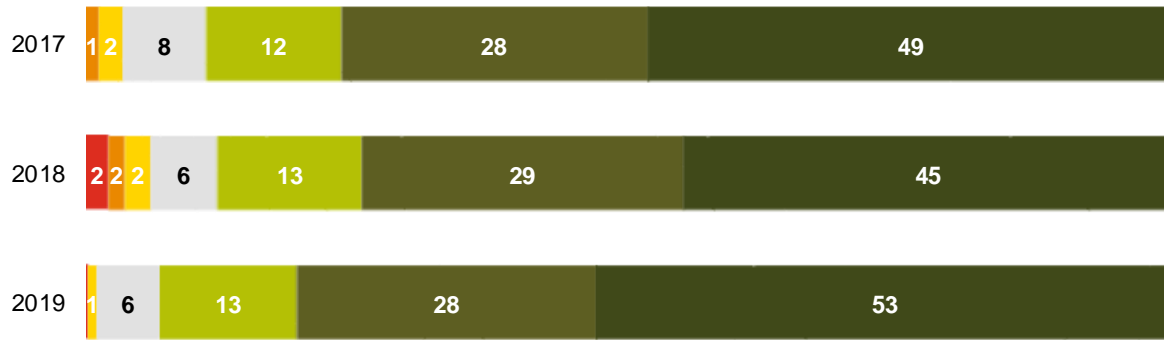
Nettobas:
 2017: 14686
 2018: 27542
 2019: 20715

Biljetten till denna resa är prisvärd.



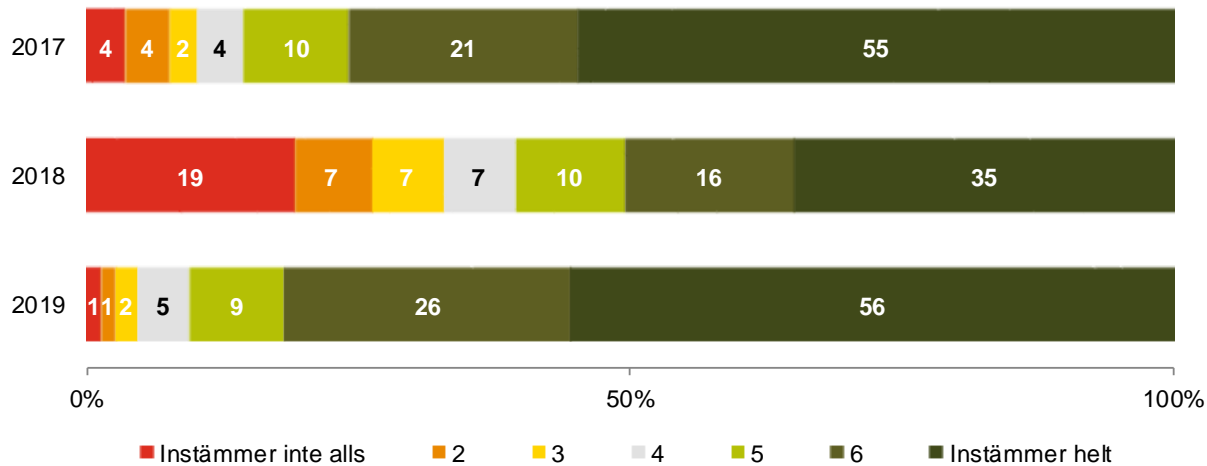
Nettobas:
 2017: 14182
 2018: 25547
 2019: 19737

Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



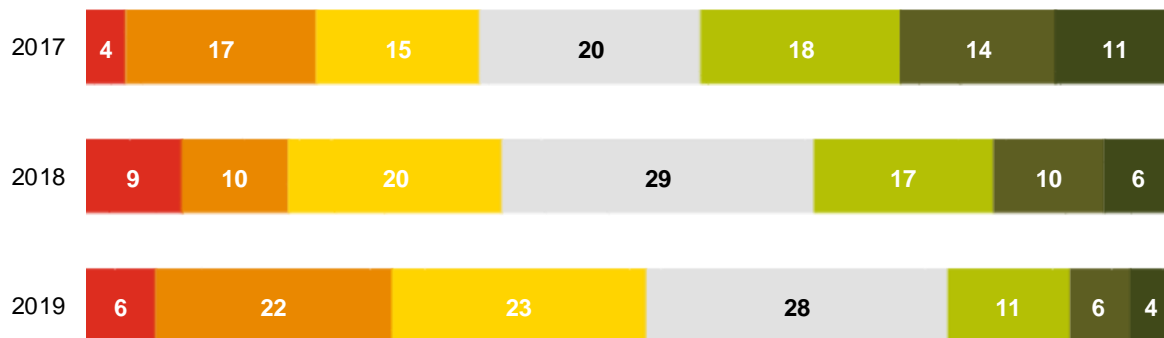
Nettobas:
 2017: 16469
 2018: 28674
 2019: 22934

Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



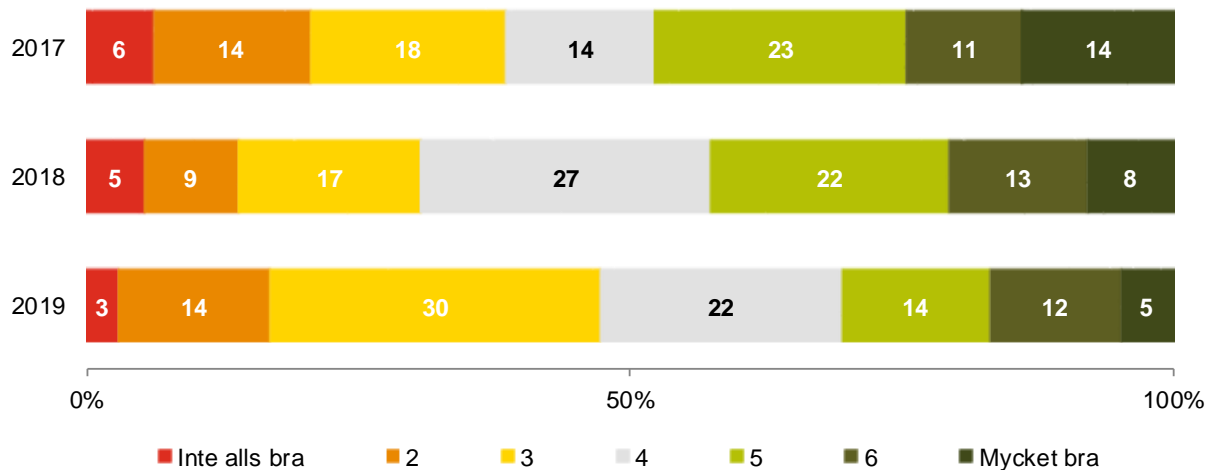
Nettobas:
 2017: 13994
 2018: 28090
 2019: 20244

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



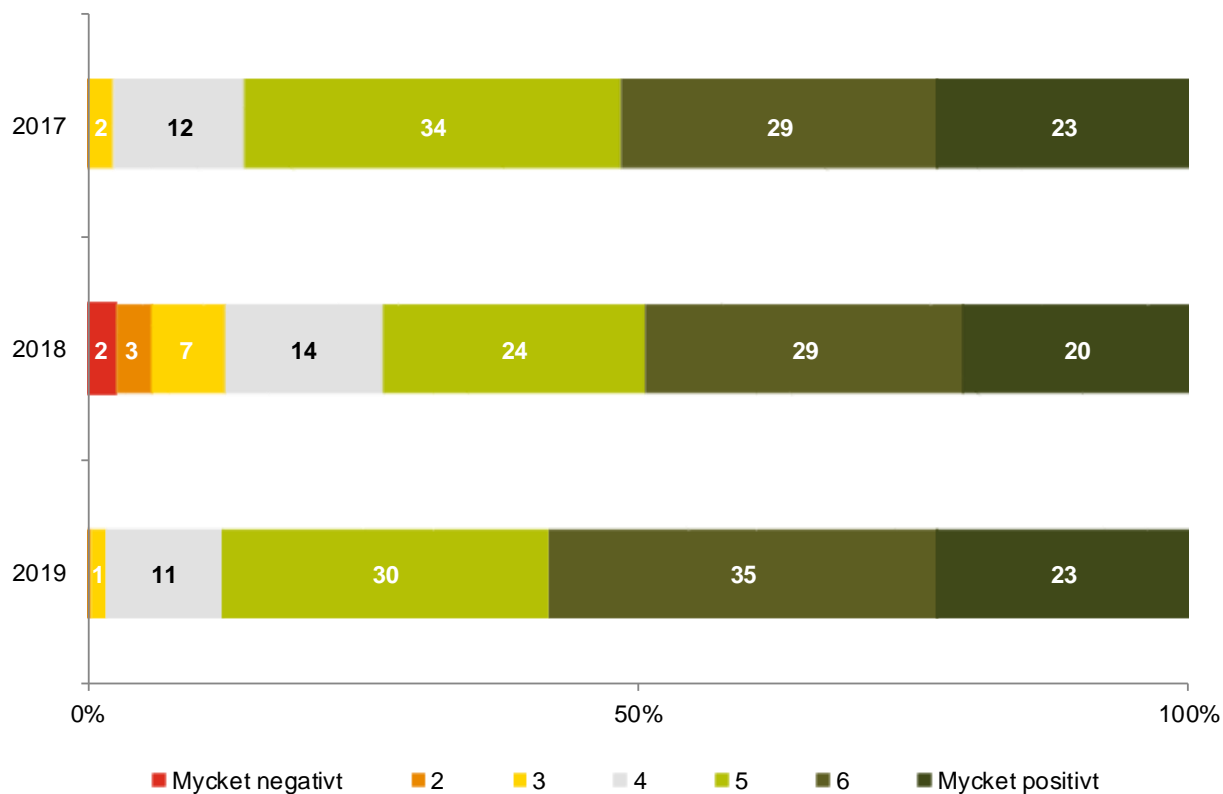
Nettobas:
 2017: 6909
 2018: 10292
 2019: 9749

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



Nettobas:
 2017: 4715
 2018: 6910
 2019: 6670

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



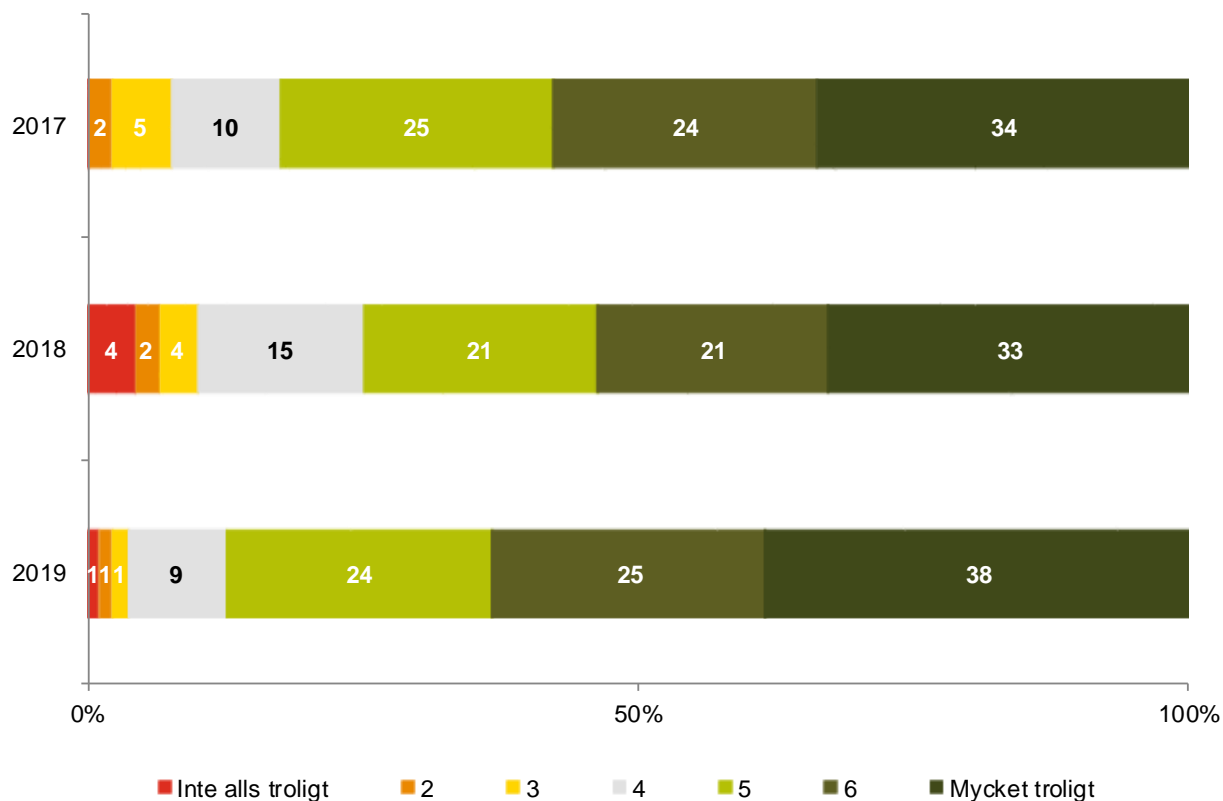
Nettobas:

2017: 15765

2018: 28248

2019: 22473

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



Nettobas:

2017: 14827

2018: 27019

2019: 21141

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

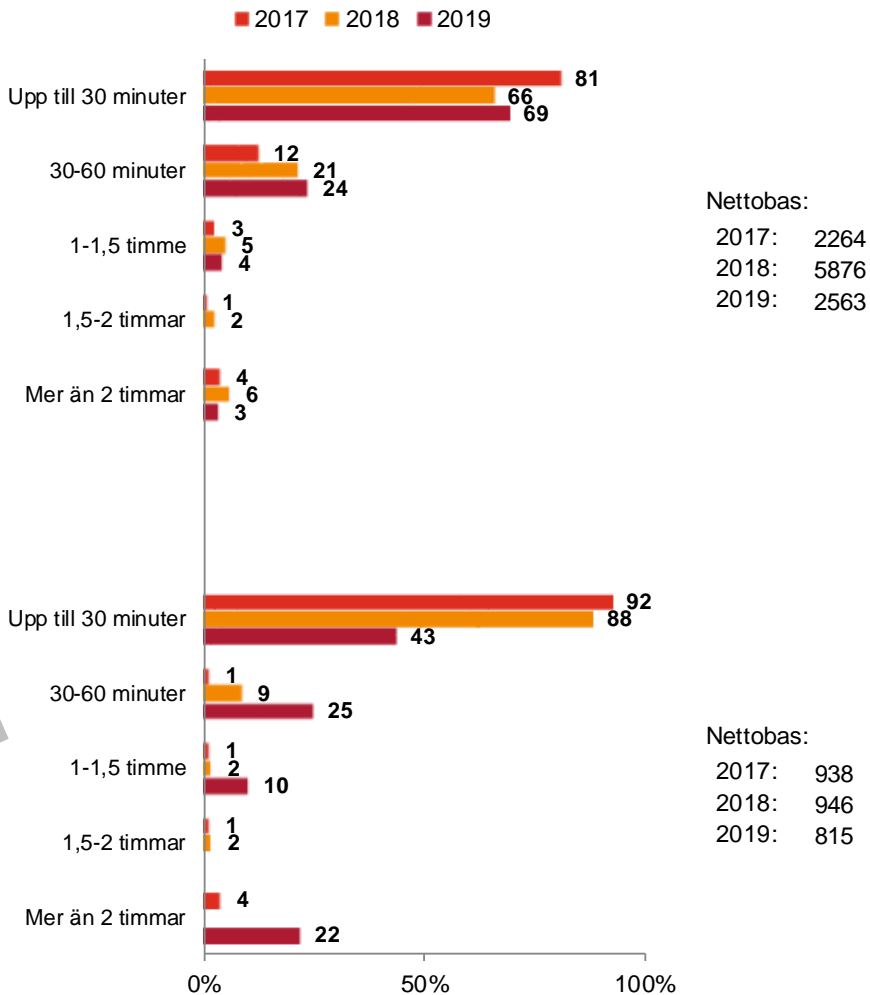
JA

2017: 14%
2018: 23%
2019: 15%

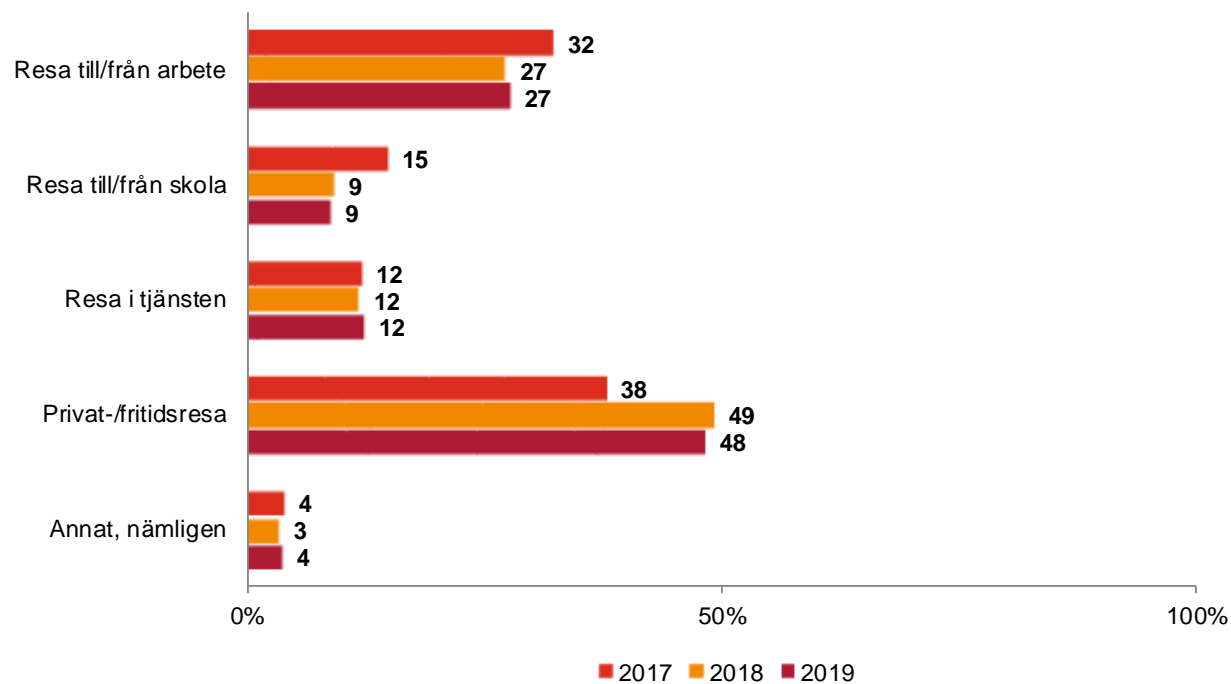
Nettobas:
2017: 16516
2018: 29113
2019: 22687

TIDIGARE

SENARE



Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



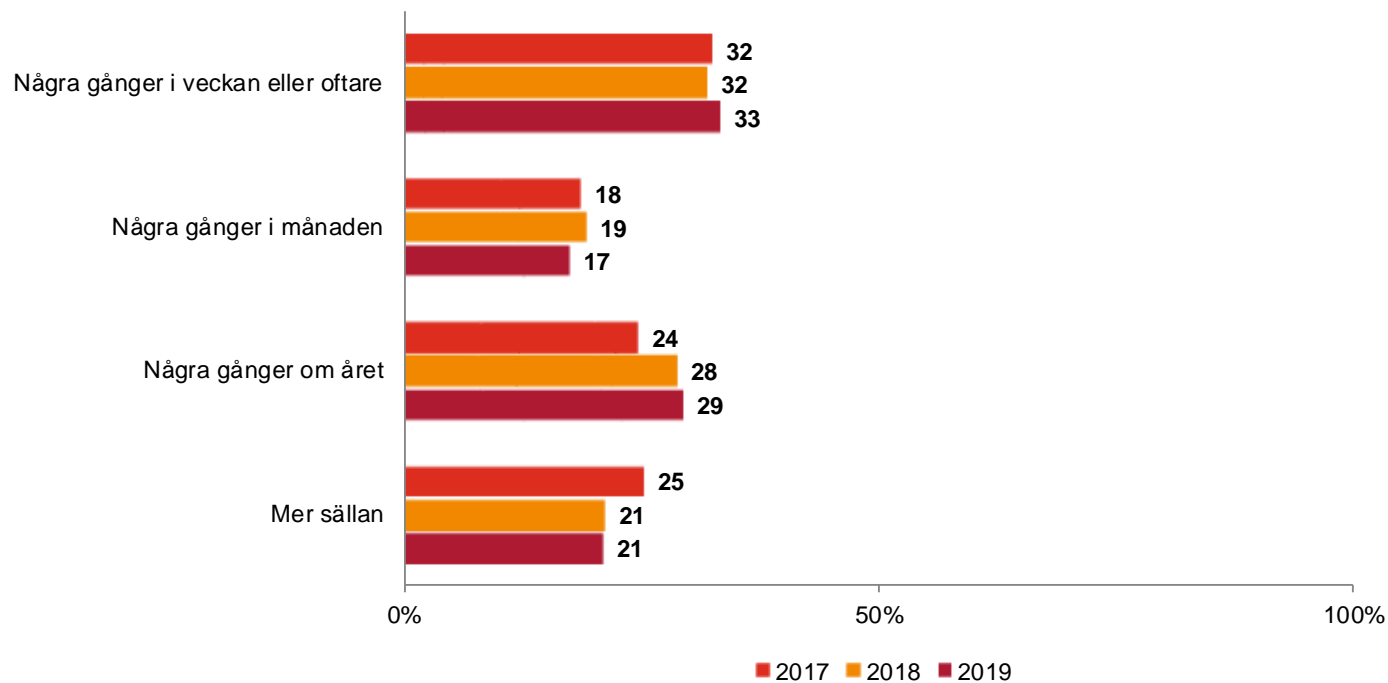
Nettobas:

2017: 16785

2018: 29381

2019: 22946

Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



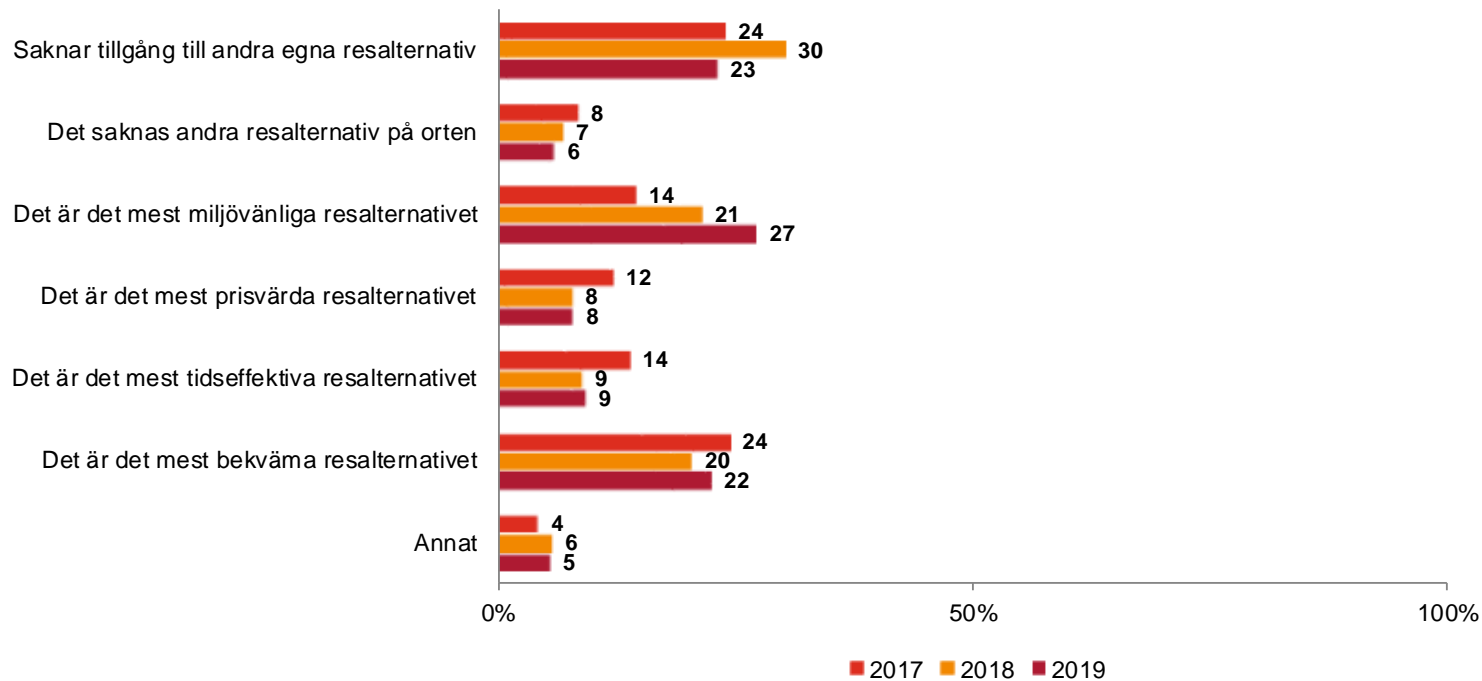
Nettobas:

2017: 16785

2018: 29523

2019: 22852

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



Nettobas:

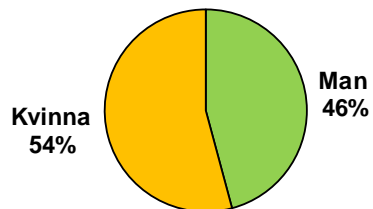
2017: 16082

2018: 28106

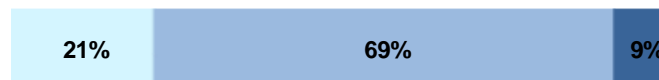
2019: 22037

Resenärernas kön och ålder

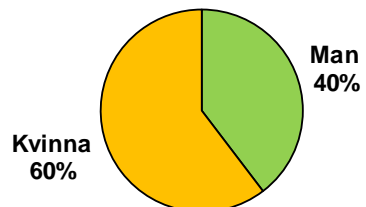
2017:



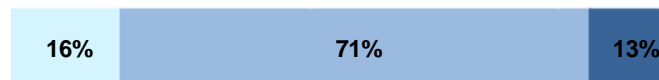
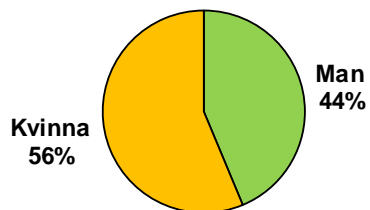
Upp till 24 år 25-64 år 65 år och äldre



2018:



2019:



Nettobas:

2017: 16387
2018: 29413
2019: 22934

Nettobas:

2017: 16645
2018: 29239
2019: 21554