

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör: Kalmar
Länstrafik**

Trafikslag: Tåg

Sträcka:

T83

Linköping-Västervik



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, Linköping-Västervik samt Västervik-Linköping
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 121 st.
- Antal insamlade enkäter: 120 st.

- Svarsfrekvens: 99,2%
- Bortfall: 0,8%

- 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

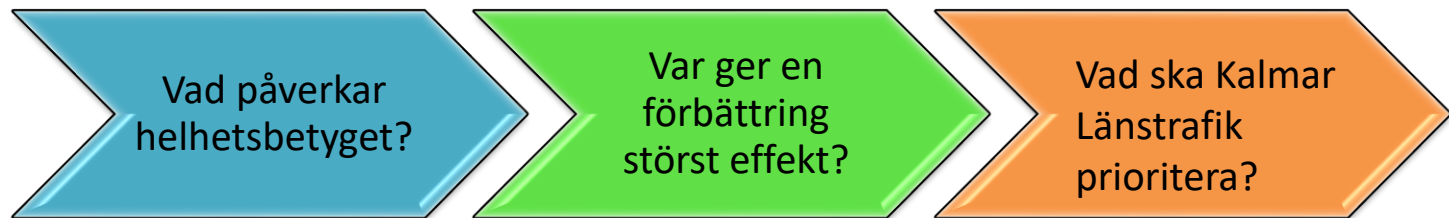
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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 Kalmar Länstrafik 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	0,48	66	16,5
	Prisvärd biljett	0,43	64	15,5
	Bekväma sittplatser	0,53	73	14,2
	Tidhållningen	0,54	80	11,1
Bevaka	Tryggt och säkert att resa	0,51	82	9,3
	Behaglig temperatur	0,40	79	8,4
	Välstädat	0,37	78	8,1
	Enkelt att boka biljetter	0,42	84	6,6
	Kvalitet på mat ombord	0,19	68	6,3
	Tydlig information på terminal/station	0,29	81	5,3
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,19	83	3,2
	Serviceinriktad personal	0,29	91	2,6
Bevara	Enkelt att hämta ut biljetter	0,25	92	2,1
	Enkelt att resa med bagage	0,09	81	1,6
	Tydlig information från personalen	0,10	88	1,2
	Enkelt att stiga ombord	0,07	92	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?

Färre inställda tåg

Info om kommande stationer på en skärm

Wifi, fler eluttag. Tystare resa



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.

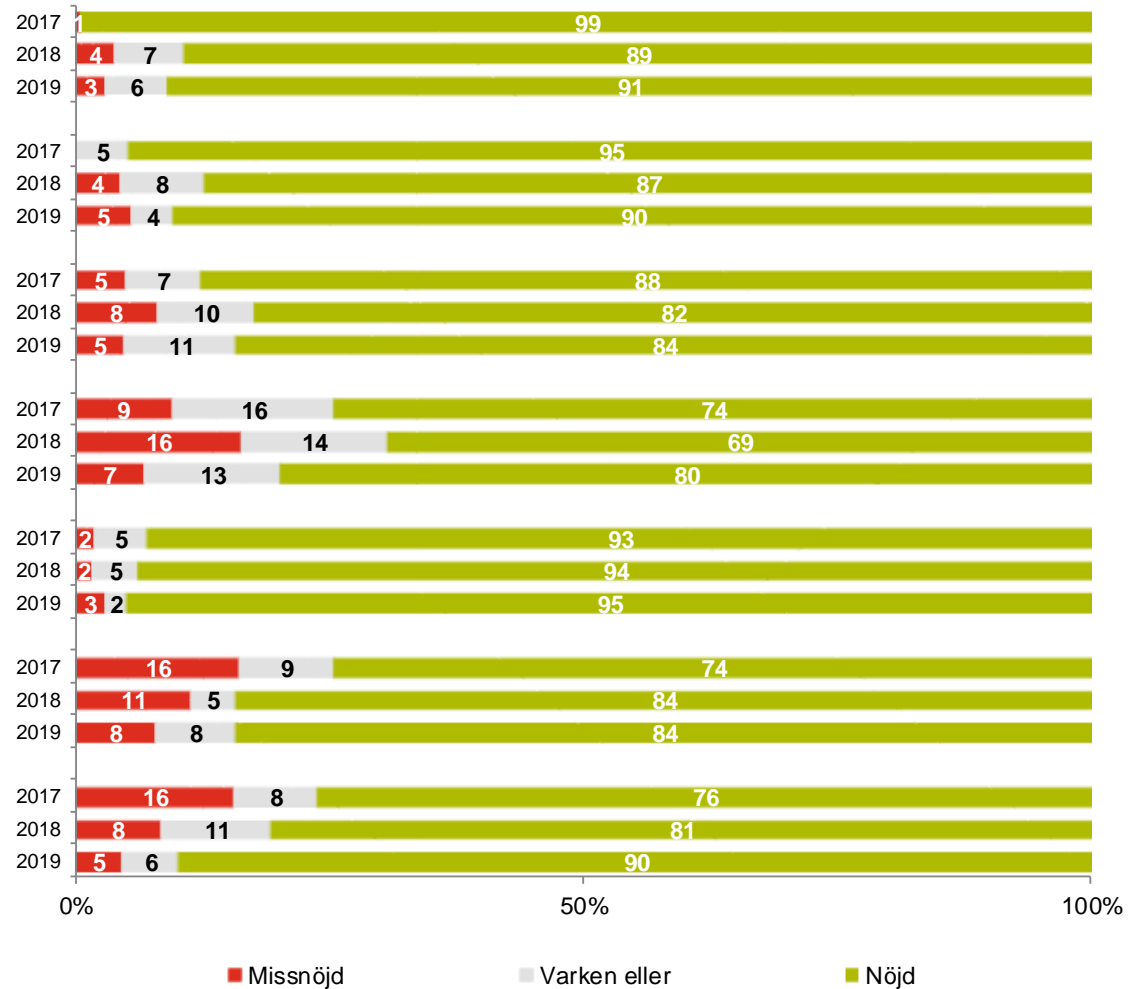
Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.

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

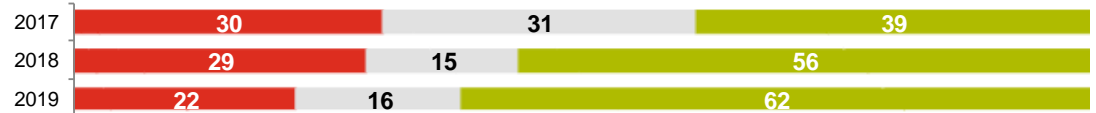
Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.

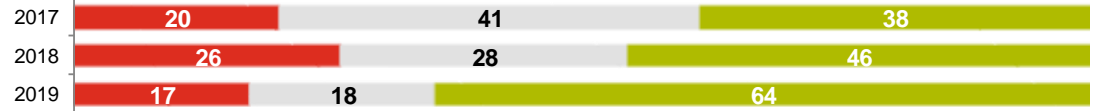
Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



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?



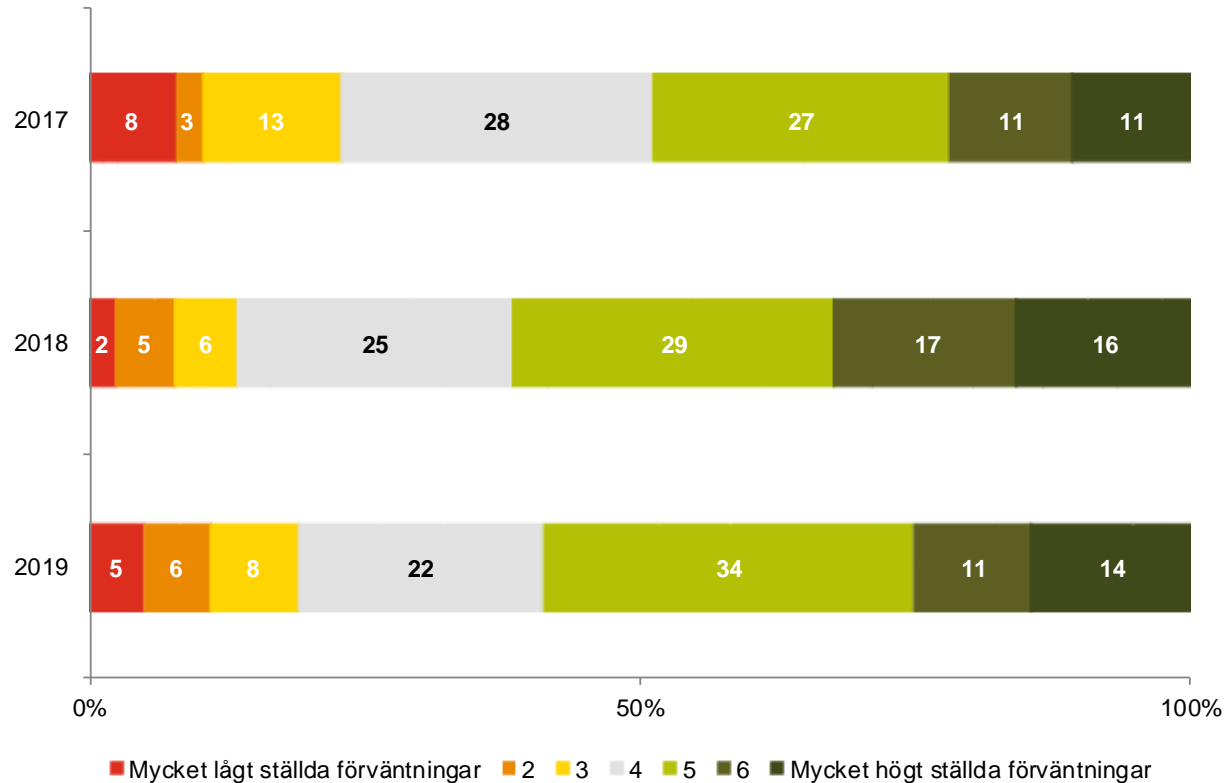
Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna tåglinje?



0% 50% 100%

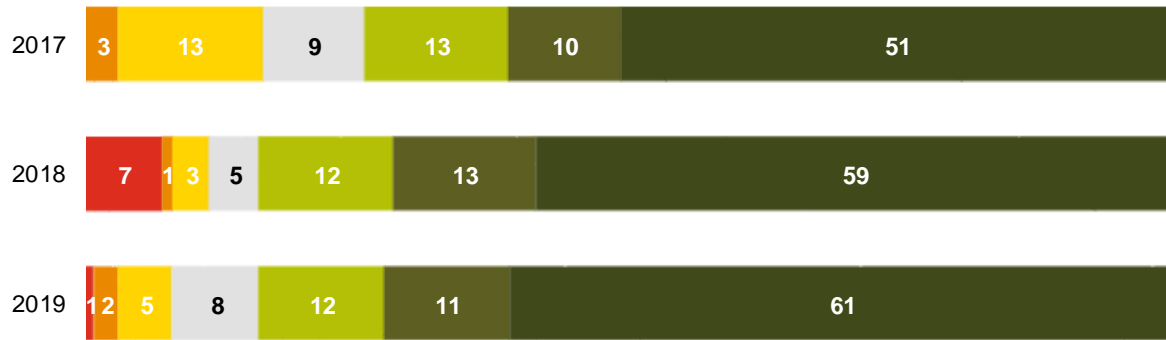
■ Missnöjd ■ Varken eller ■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



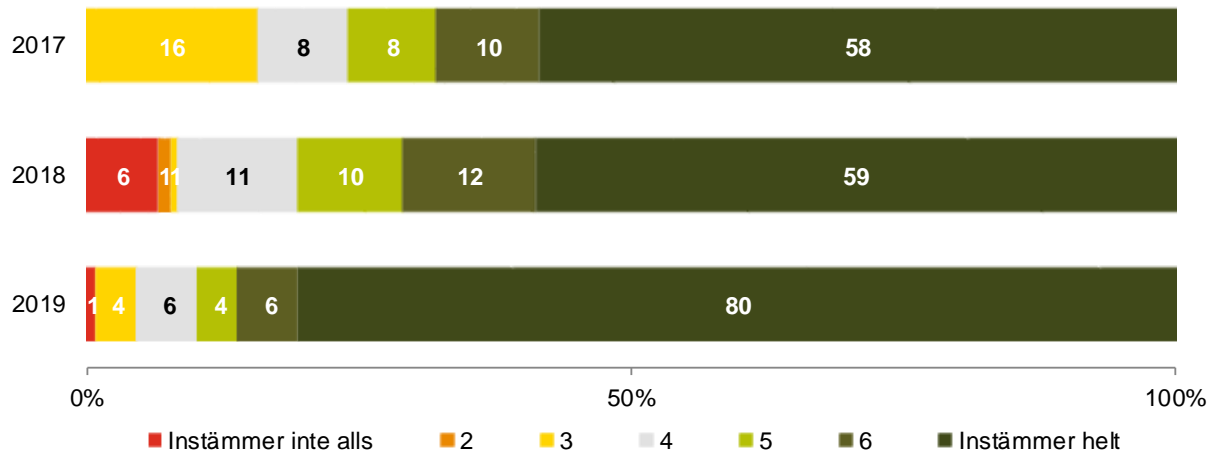
Nettobas:
2017: 1433
2018: 2088
2019: 2238

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



Nettobas:
 2017: 955
 2018: 1181
 2019: 1242

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



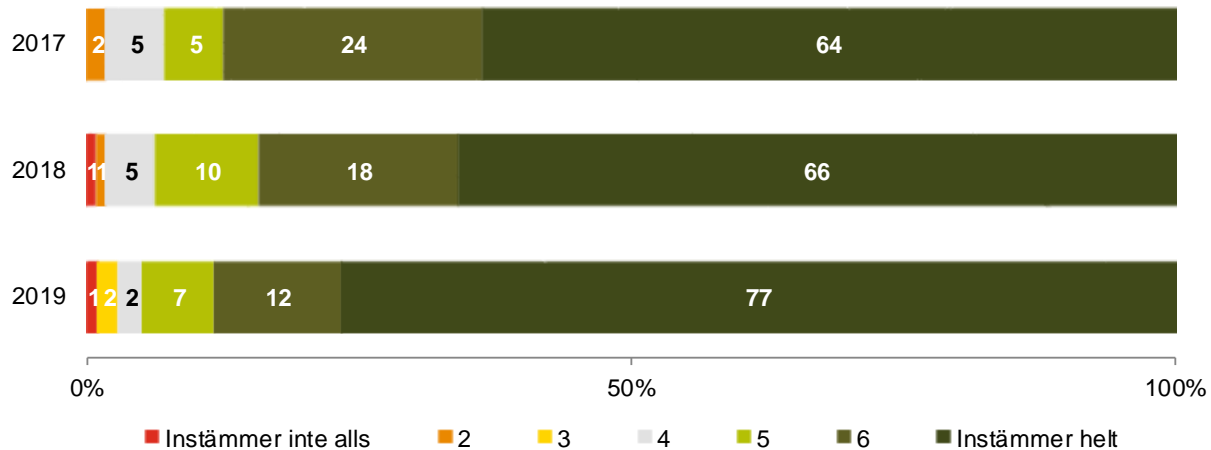
Nettobas:
 2017: 756
 2018: 1034
 2019: 954

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



Nettobas:
 2017: 1340
 2018: 2048
 2019: 2202

Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



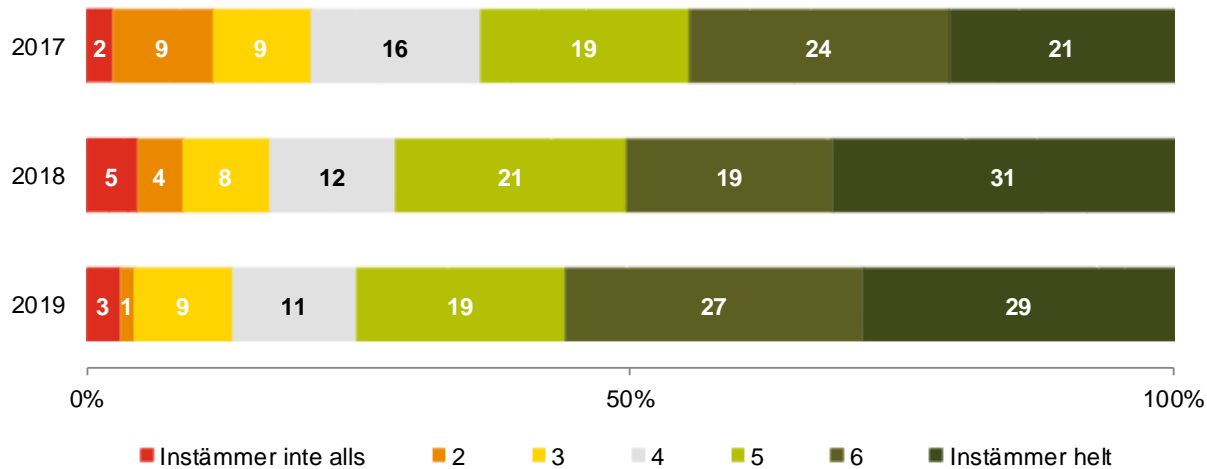
Nettobas:
 2017: 1495
 2018: 2348
 2019: 2453

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



Nettobas:
 2017: 1342
 2018: 1848
 2019: 1995

Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



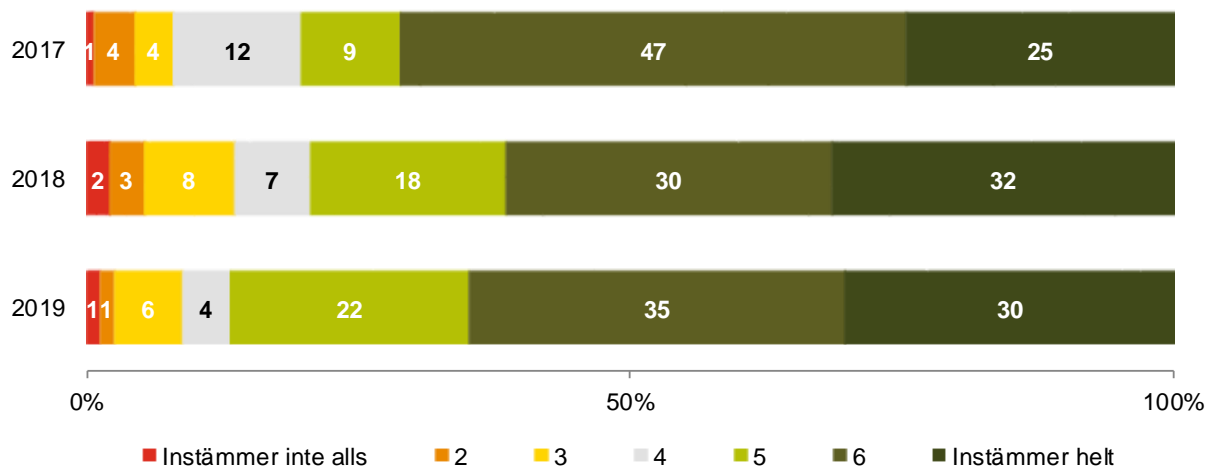
Nettobas:
 2017: 1504
 2018: 2355
 2019: 2426

Det är behaglig temperatur i vagnen.



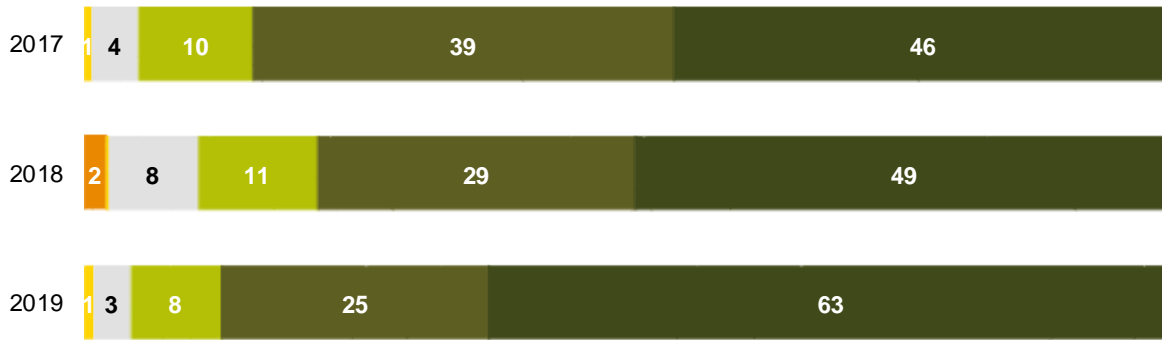
Nettobas:
 2017: 1504
 2018: 2315
 2019: 2453

Det är välstädat i vagnen.



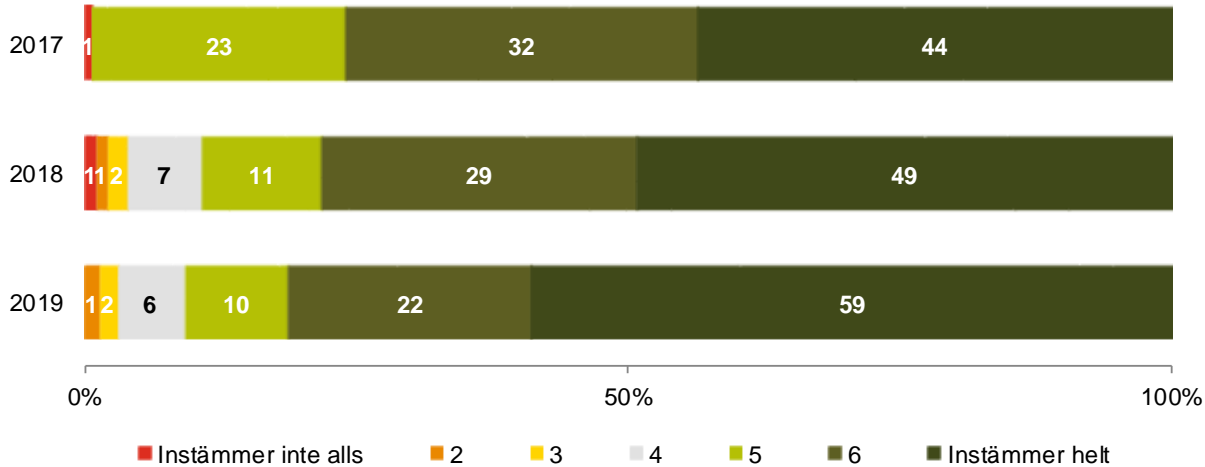
Nettobas:
 2017: 1477
 2018: 2308
 2019: 2453

Personalen ombord är serviceinriktad.



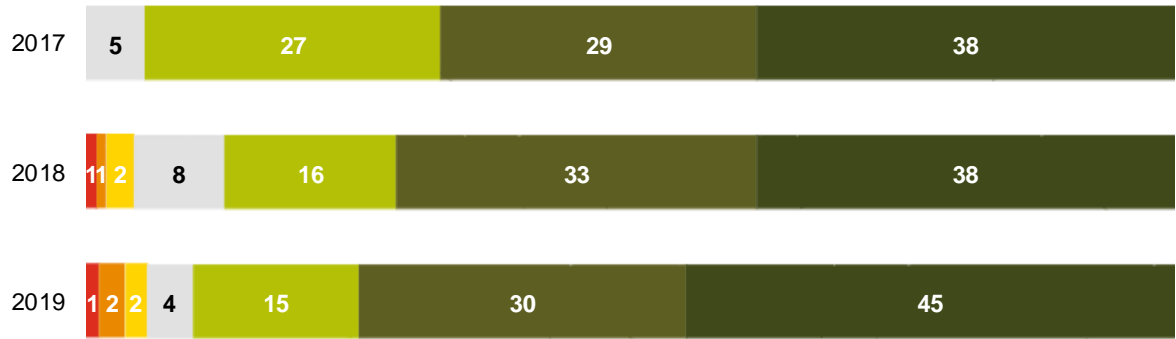
Nettobas:
 2017: 1468
 2018: 2135
 2019: 2363

Informationen från personalen ombord är tydlig.



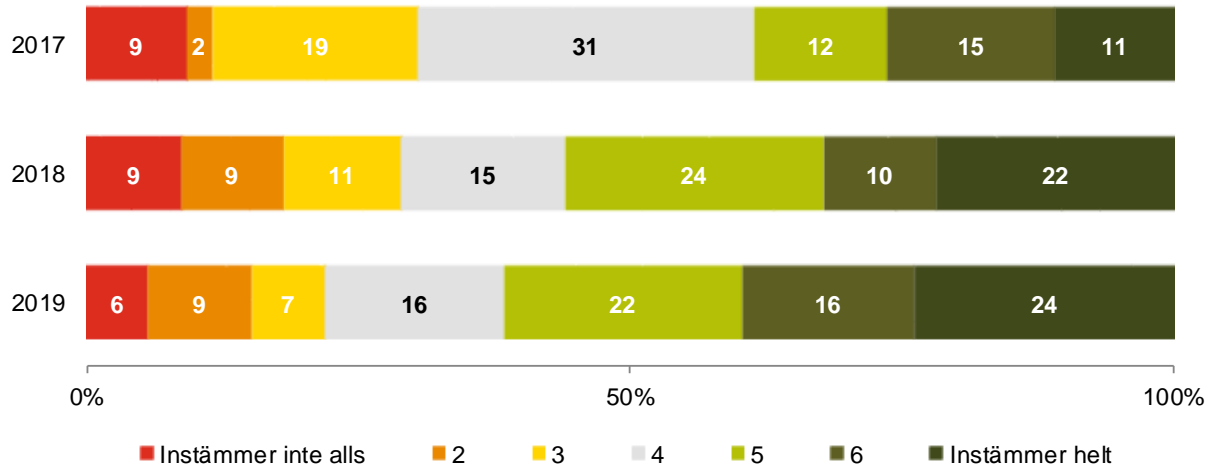
Nettobas:
 2017: 1396
 2018: 2055
 2019: 2158

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



Nettobas:
 2017: 1333
 2018: 2154
 2019: 2292

Biljetten till denna resa är prisvärd.



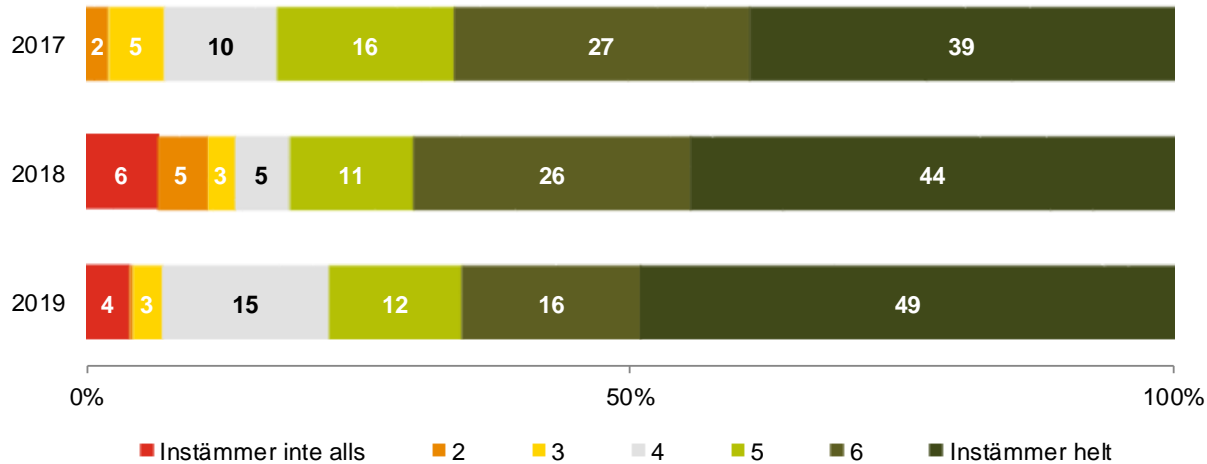
Nettobas:
 2017: 1396
 2018: 1855
 2019: 2085

Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



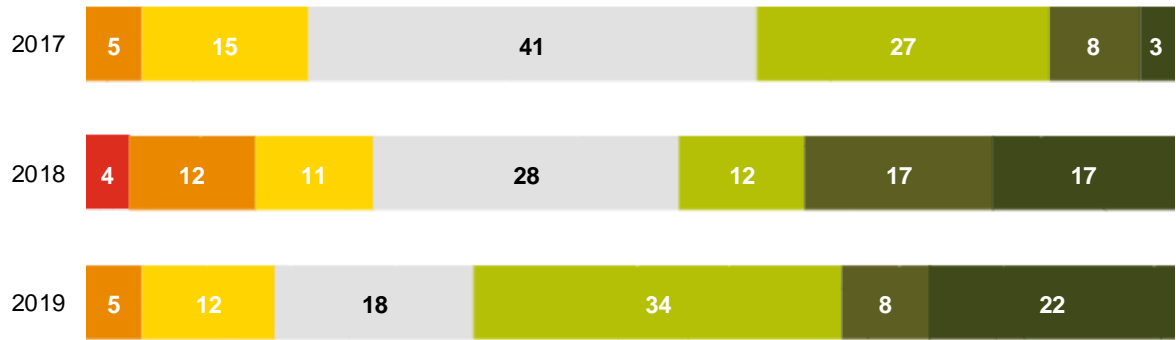
Nettobas:
 2017: 1449
 2018: 2348
 2019: 2426

Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



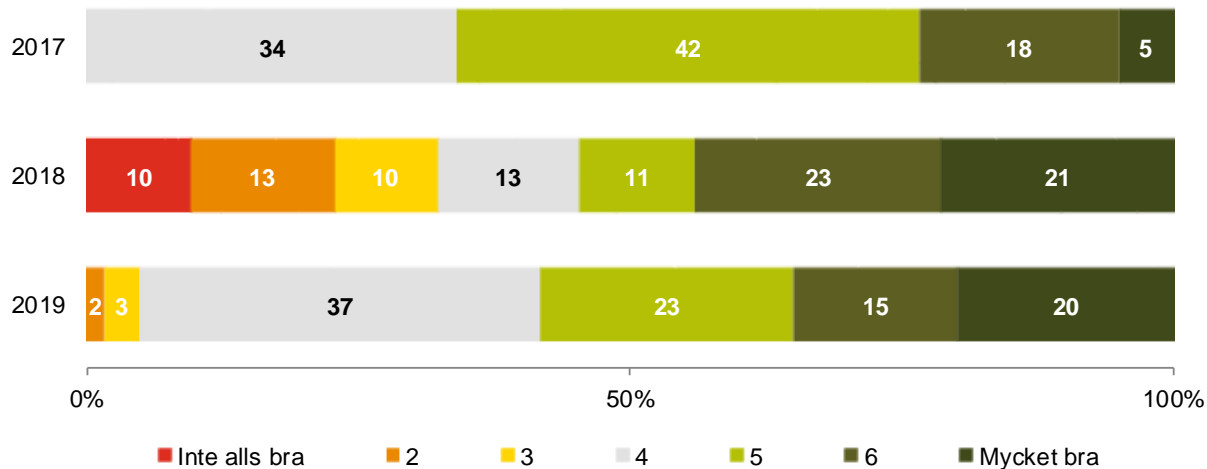
Nettobas:
 2017: 1395
 2018: 2114
 2019: 2346

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



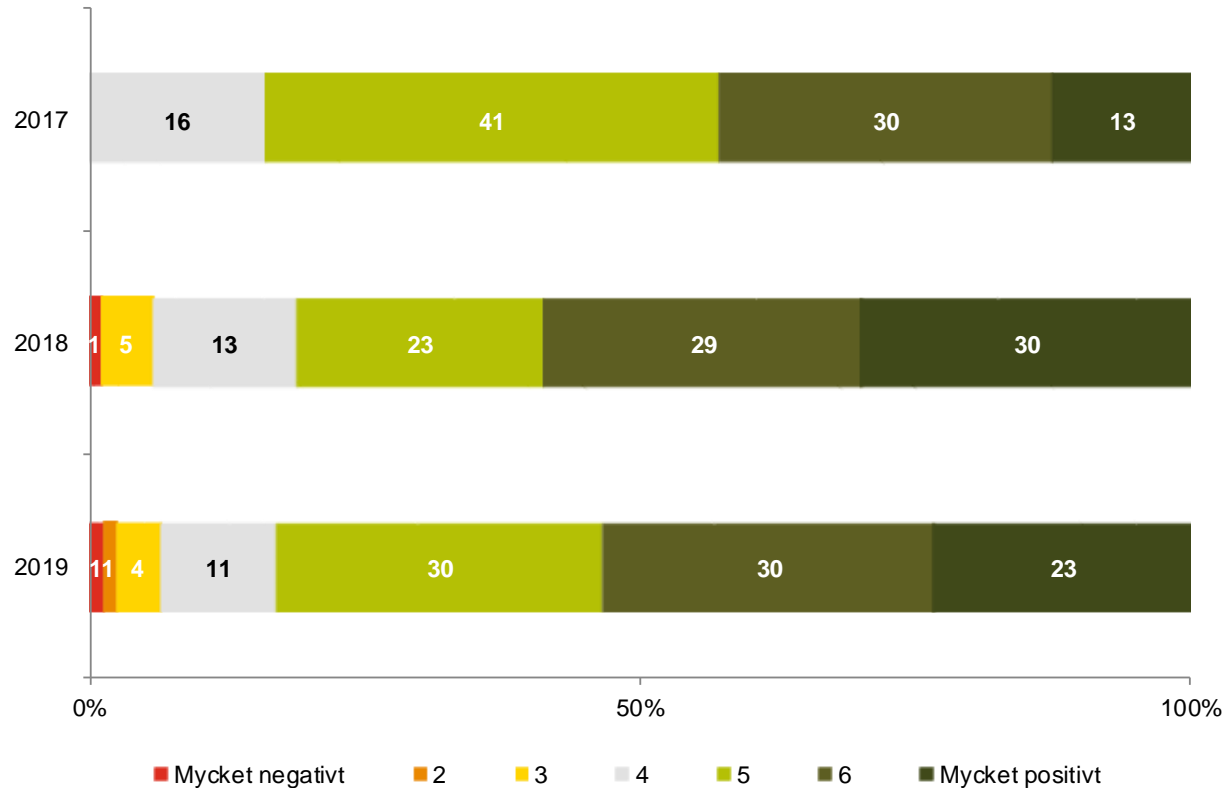
Nettobas:
 2017: 539
 2018: 1041
 2019: 876

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



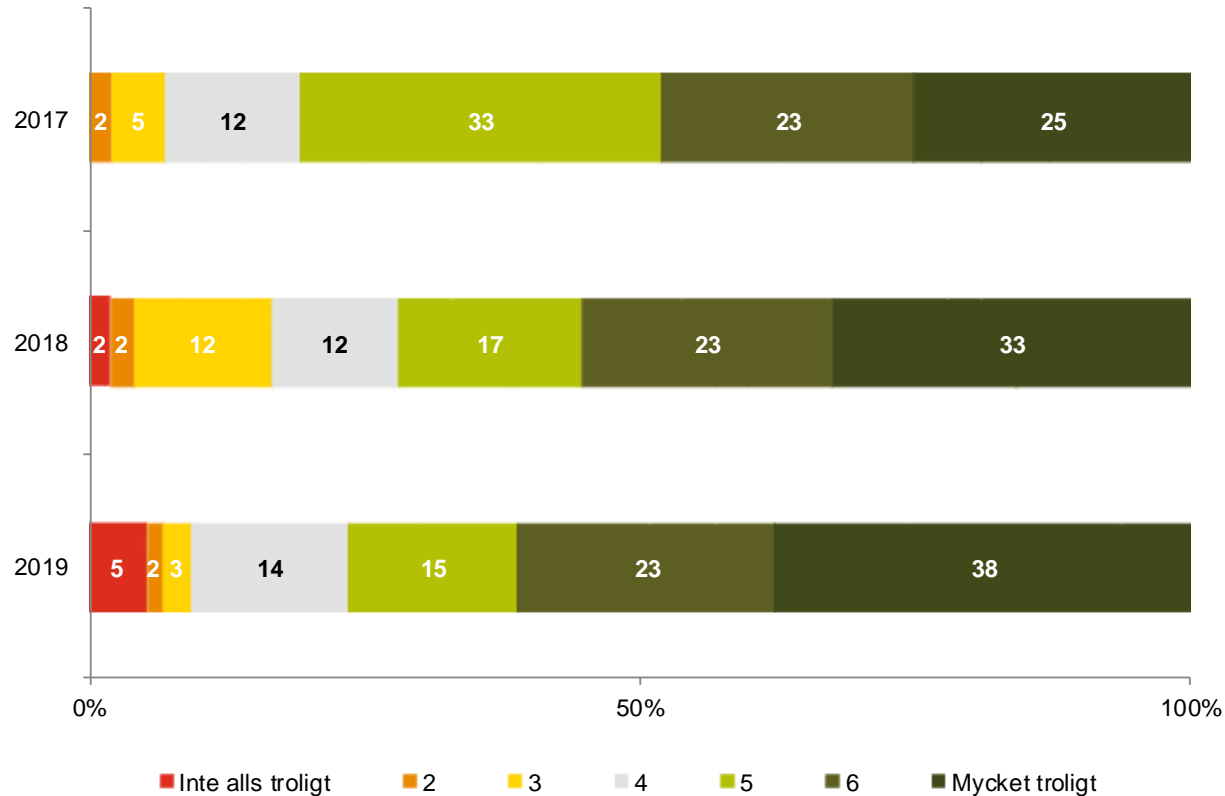
Nettobas:
 2017: 342
 2018: 560
 2019: 537

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



Nettobas:
2017: 1423
2018: 2215
2019: 2381

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



Nettobas:
2017: 1324
2018: 2195
2019: 2327

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

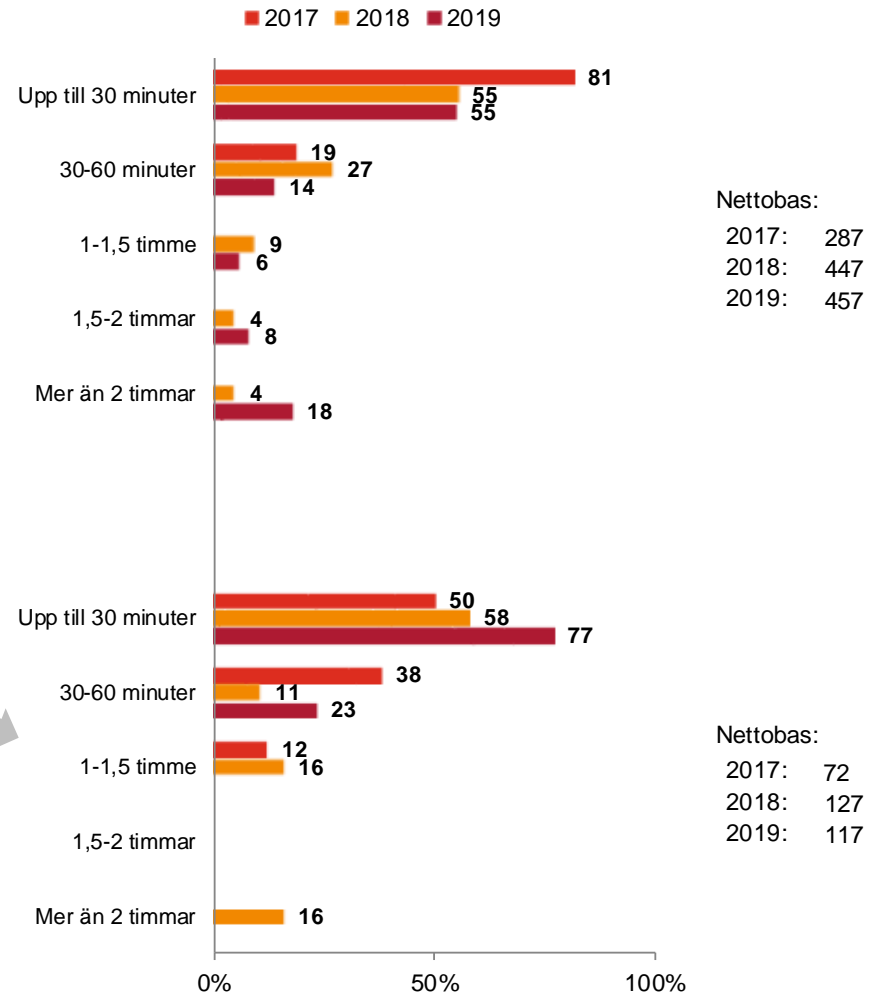
JA

2017: 19%
2018: 25%
2019: 23%

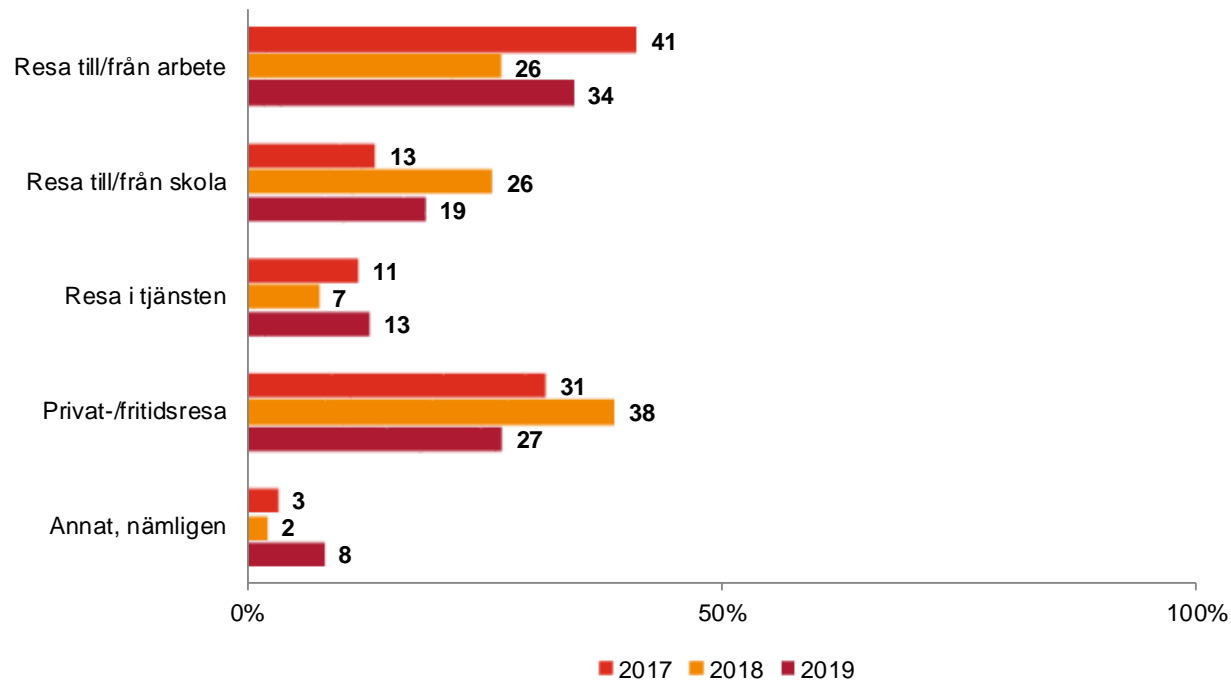
Nettobas:
2017: 1432
2018: 2328
2019: 2471

TIDIGARE

SENARE



Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



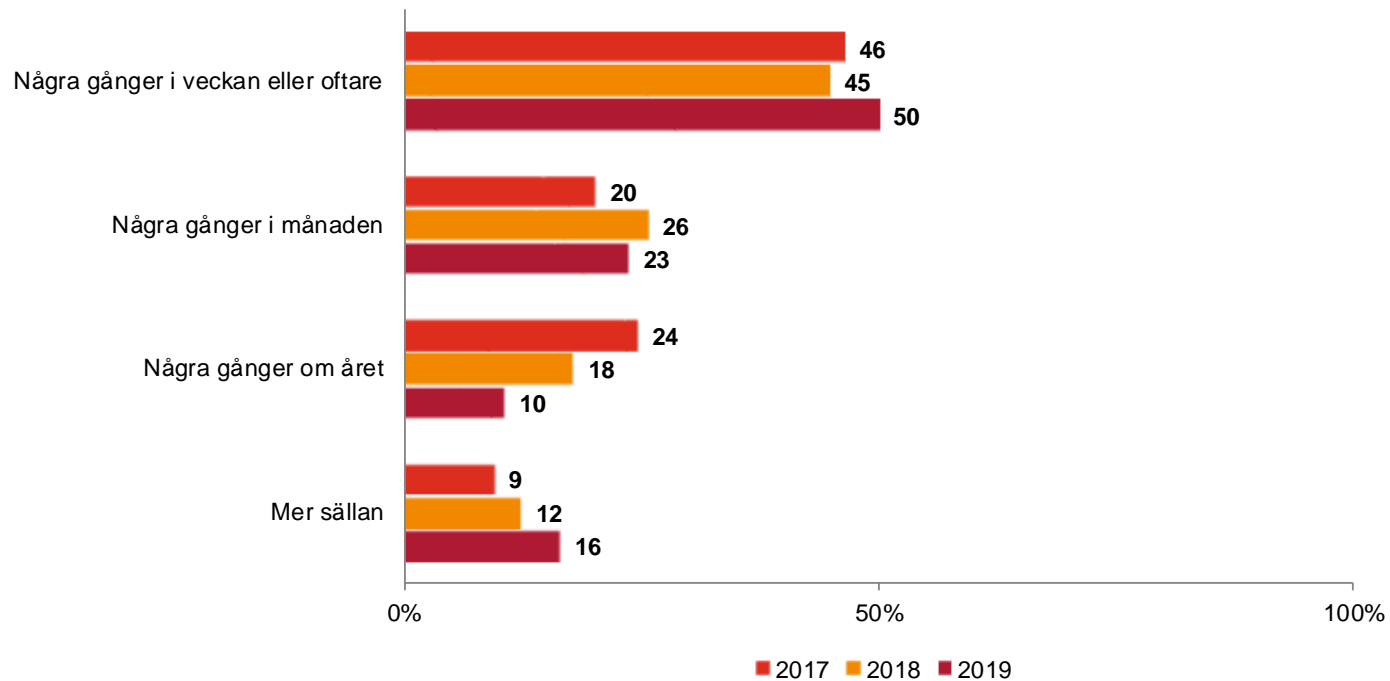
Nettobas:

2017: 1423

2018: 2341

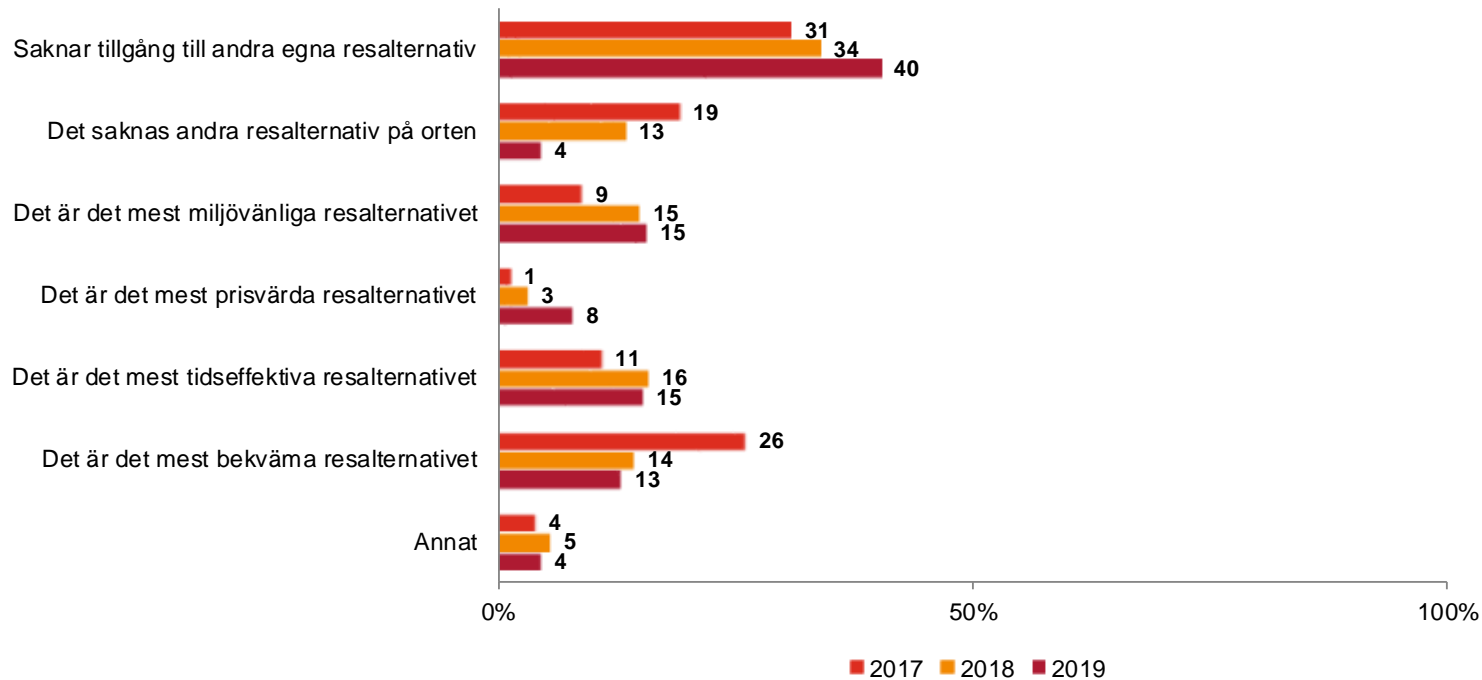
2019: 2471

Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



Nettobas:
2017: 1432
2018: 2301
2019: 2471

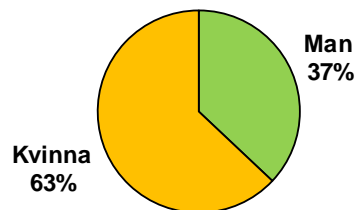
Vilken är den viktigaste anledningen till att du väljer att resa just med denna tåglinje?



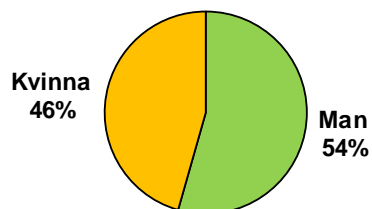
Nettobas:
2017: 1432
2018: 2215
2019: 2435

Resenärernas kön och ålder

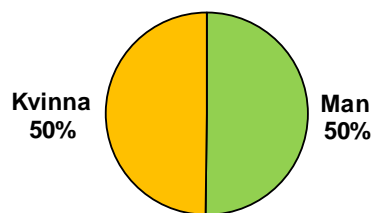
2017:



2018:



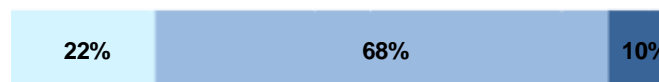
2019:



Nettobas:

2017: 1432
2018: 2341
2019: 2426

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



Nettobas:

2017: 1415
2018: 2288
2019: 2435