

**Kundundersökning  
mars 2019**

**Operatör: Kalmar  
Länstrafik  
Trafikslag: Tåg  
Sträcka:  
T84  
Linköping-Kalmar**



**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-Kalmar samt Kalmar-Linköping
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 154 st.
- Antal insamlade enkäter: 151 st.
  
- Svarsfrekvens: 98,1%
- Bortfall: 1,9%
  
- 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**

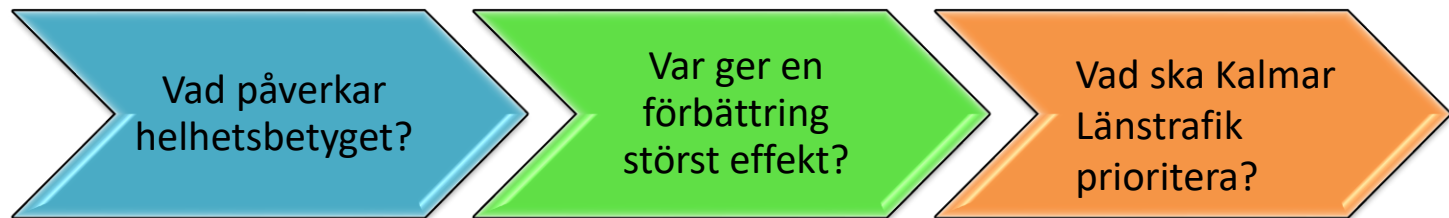
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

# 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	Kvalitet på mat ombord	0,71	58	29,8
	Utbud av mat ombord	0,68	67	22,5
	Bekväma sittplatser	0,58	79	12,4
	Välstädad	0,41	72	11,3
Bevaka	Tryggt och säkert att resa	0,50	83	8,6
	Behaglig temperatur	0,43	81	8,0
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,43	84	7,0
	Tidhållningen	0,37	86	5,2
	Serviceinriktad personal	0,52	90	5,1
	Tydlig information från personalen	0,55	91	4,9
	Tydlig information på terminal/station	0,29	85	4,5
	Prisvärd biljett	0,15	72	4,2
Bevara	Enkelt att boka biljetter	0,37	90	3,7
	Enkelt att resa med bagage	0,18	83	3,0
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,14	92	1,1
	Enkelt att stiga ombord	0,04	90	0,4

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?

Att det går i tid

Laga trasiga säten

Bättre städat



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%

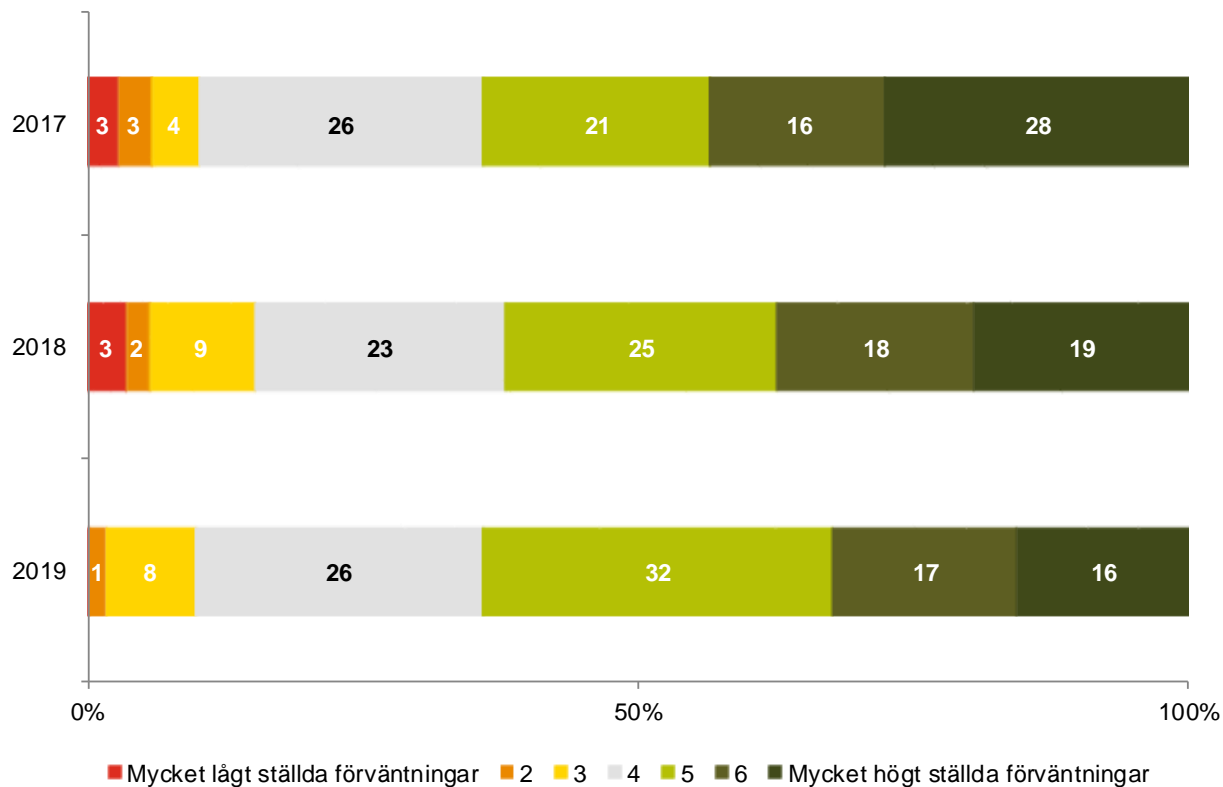
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

# Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



Nettobas:

2017: 4058

2018: 7182

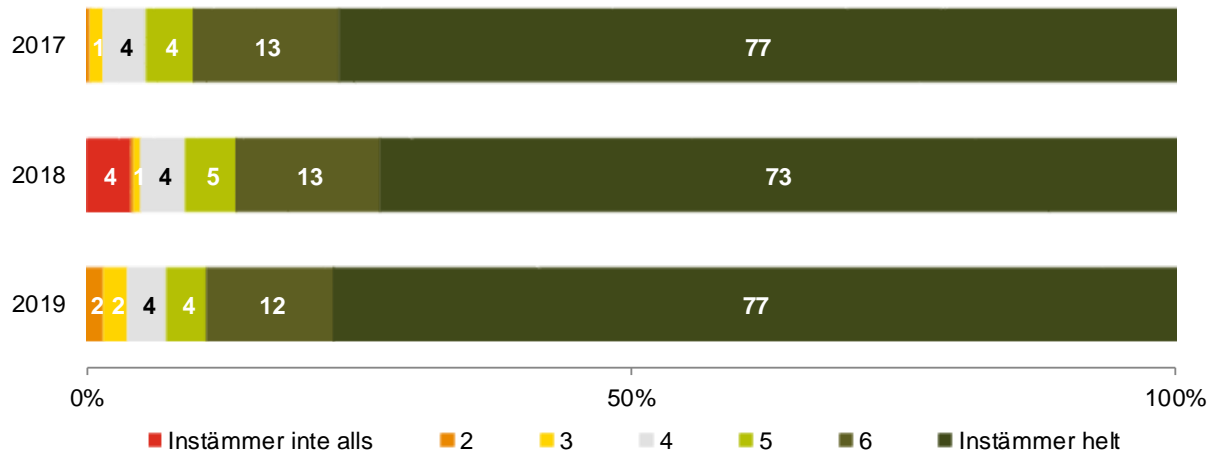
2019: 4659

## Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



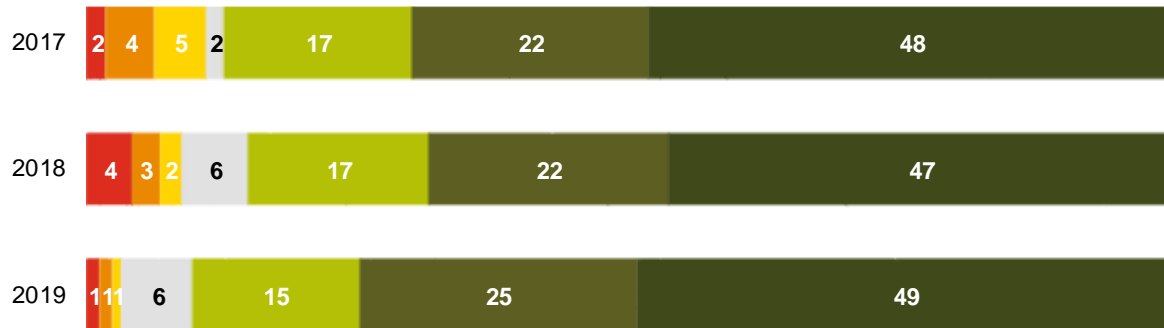
Nettobas:  
 2017: 2874  
 2018: 4973  
 2019: 3833

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



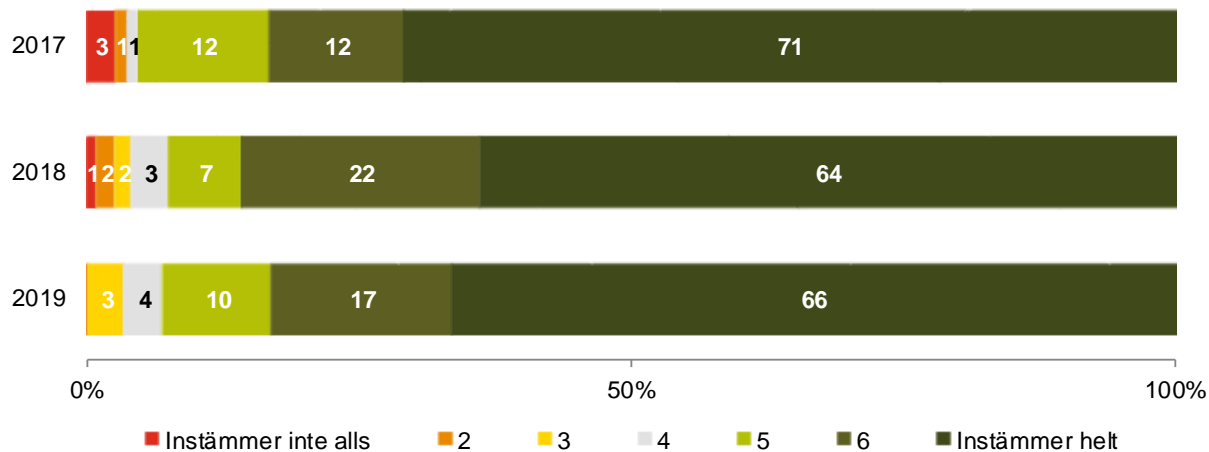
Nettobas:  
 2017: 2230  
 2018: 4037  
 2019: 3135

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



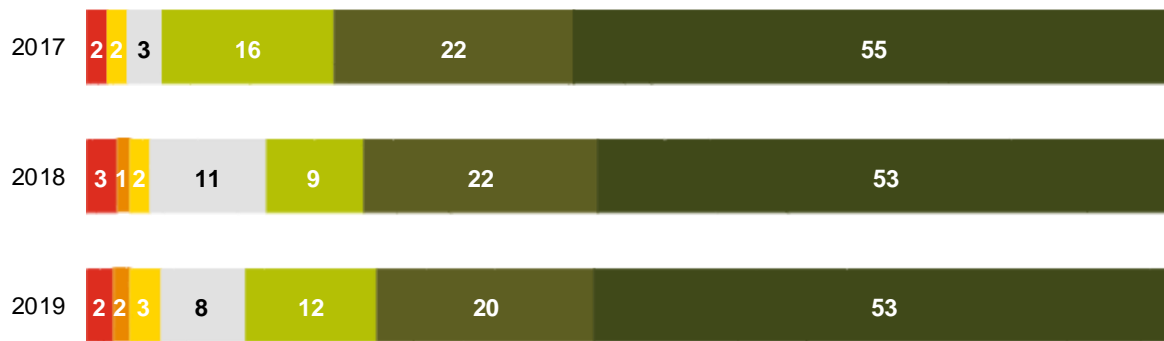
Nettobas:  
 2017: 3966  
 2018: 6928  
 2019: 4651

Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



Nettobas:  
 2017: 4319  
 2018: 7663  
 2019: 4941

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



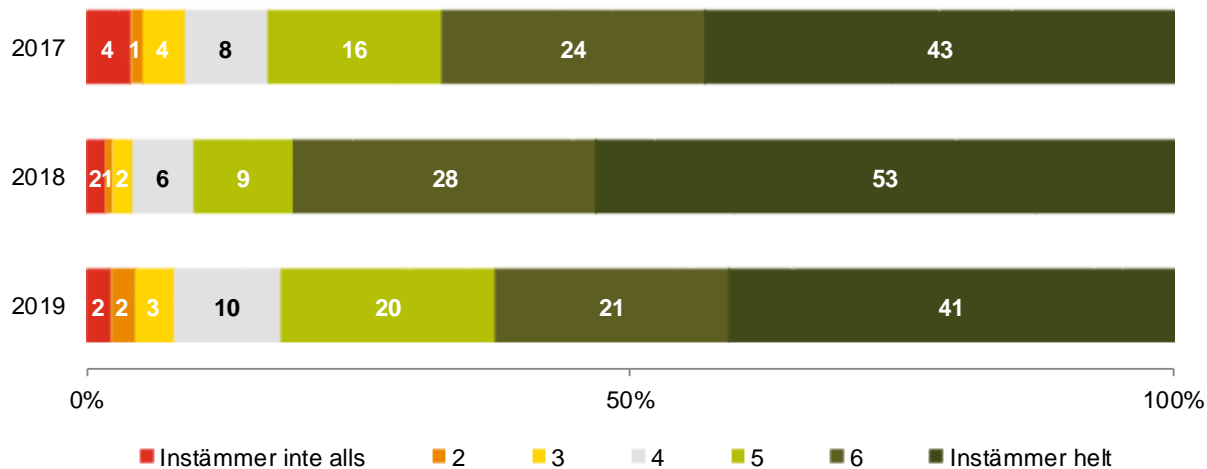
Nettobas:

2017: 3915

2018: 6833

2019: 4472

## Det är bekväma sittplatser/sovplatser på det här tåget.



Nettobas:

2017: 4311

2018: 7717

2019: 4881



## Det är behaglig temperatur i vagnen.



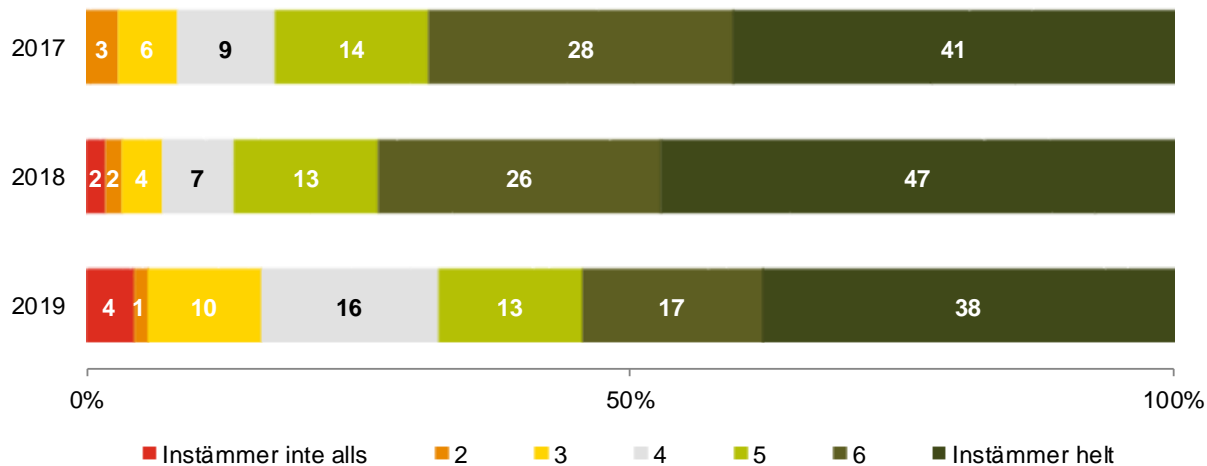
Nettobas:

2017: 4319

2018: 7548

2019: 4787

## Det är välstädat i vagnen.



Nettobas:

2017: 4256

2018: 7655

2019: 4779

## Personalen ombord är serviceinriktad.



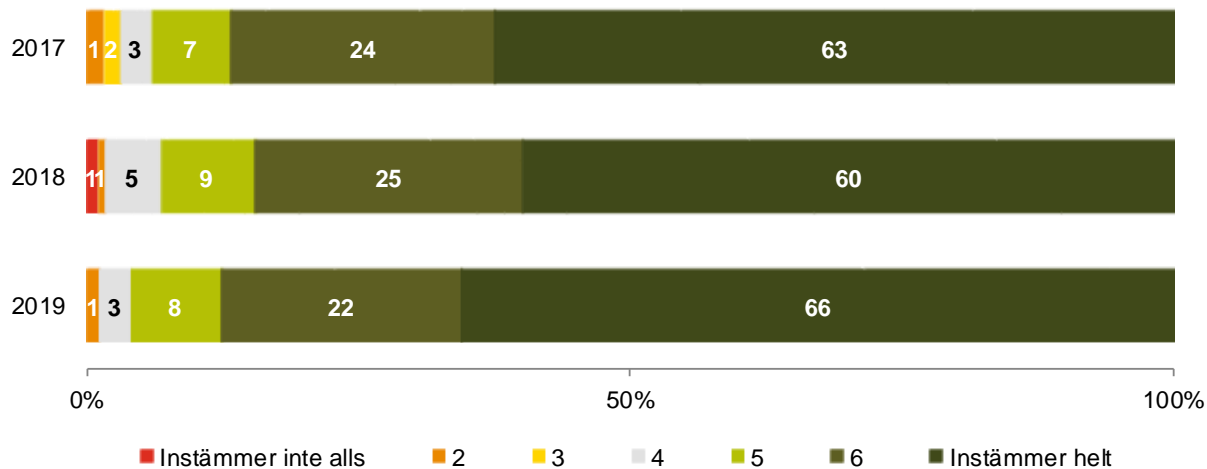
Nettobas:

2017: 4046

2018: 6928

2019: 4702

## Informationen från personalen ombord är tydlig.



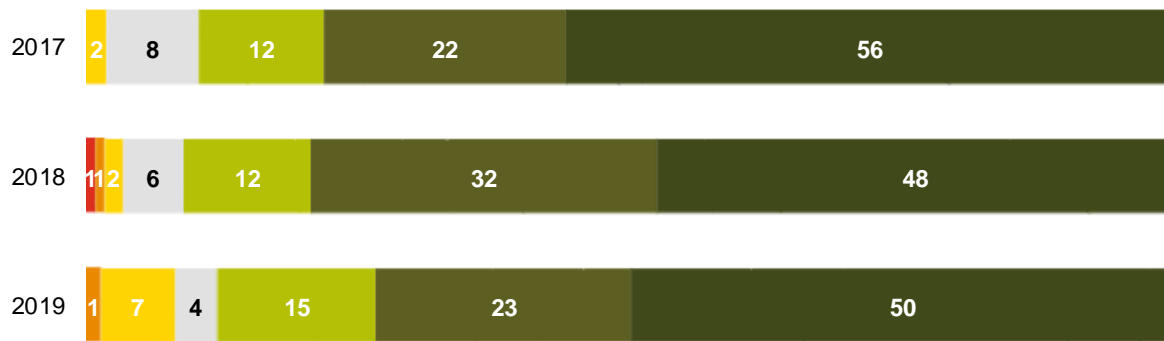
Nettobas:

2017: 3902

2018: 6915

2019: 4310

## Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



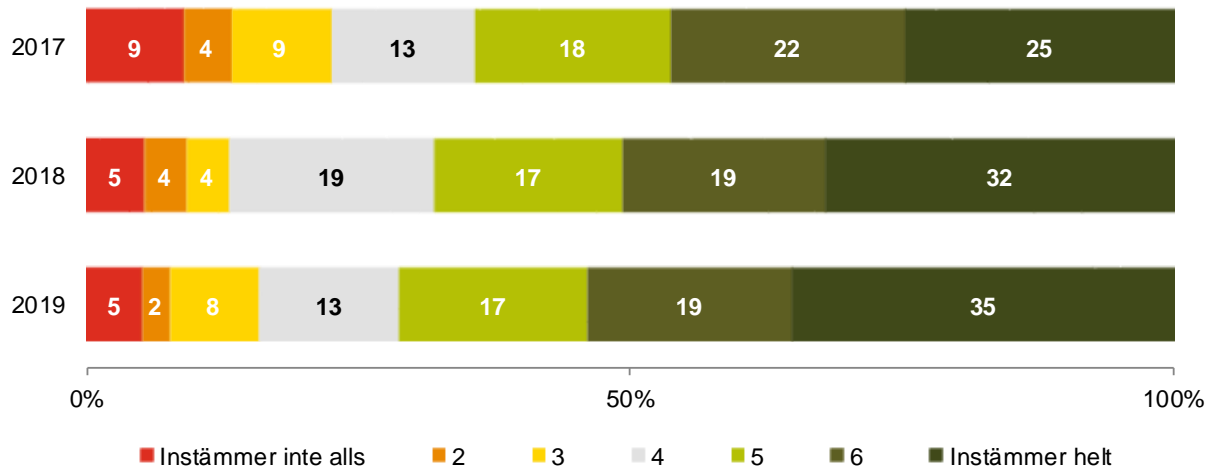
Nettobas:

2017: 3848

2018: 7027

2019: 4540

## Biljetten till denna resa är prisvärd.



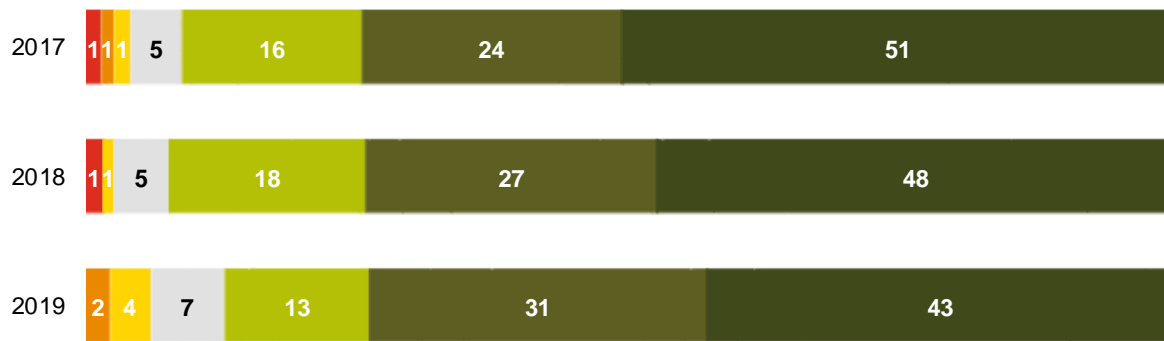
Nettobas:

2017: 4020

2018: 6982

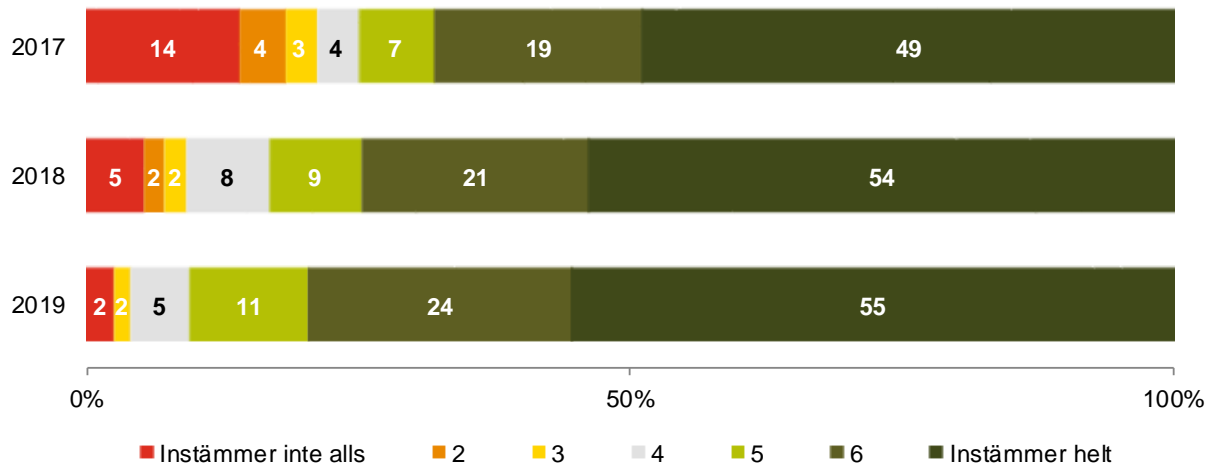
2019: 4549

# Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



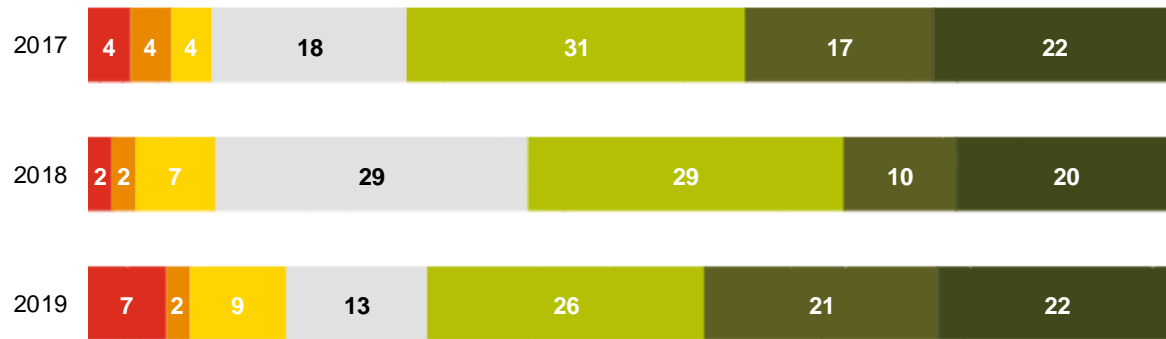
Nettobas:  
 2017: 4302  
 2018: 7655  
 2019: 4830

# Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



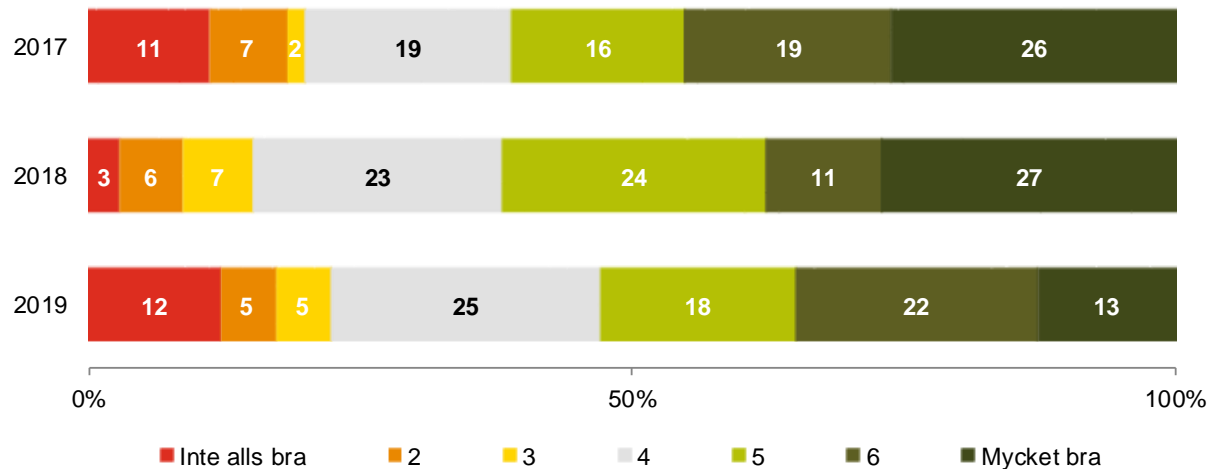
Nettobas:  
 2017: 3949  
 2018: 7240  
 2019: 4267

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



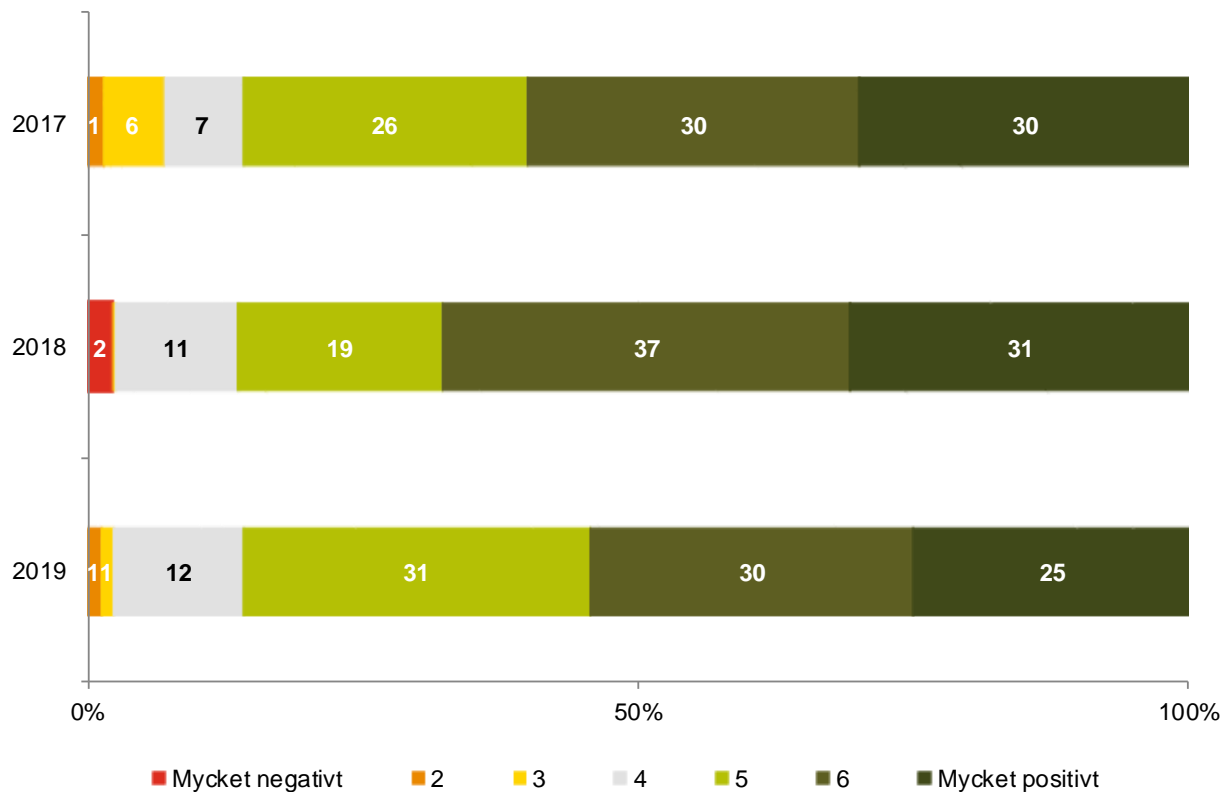
Nettobas:  
 2017: 1682  
 2018: 3625  
 2019: 2300

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



Nettobas:  
 2017: 999  
 2018: 2153  
 2019: 996

# Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



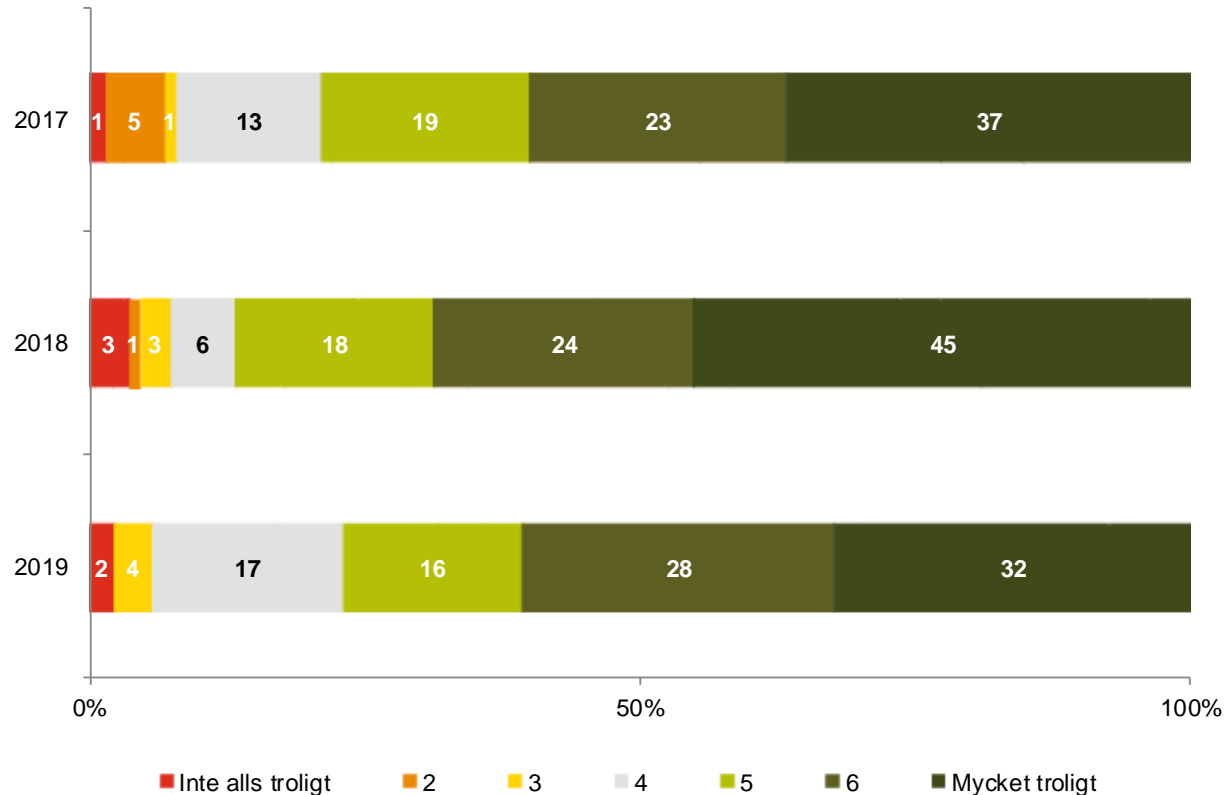
Nettobas:

2017: 4277

2018: 7167

2019: 4719

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



Nettobas:

2017: 4248

2018: 6715

2019: 4796

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

# JA

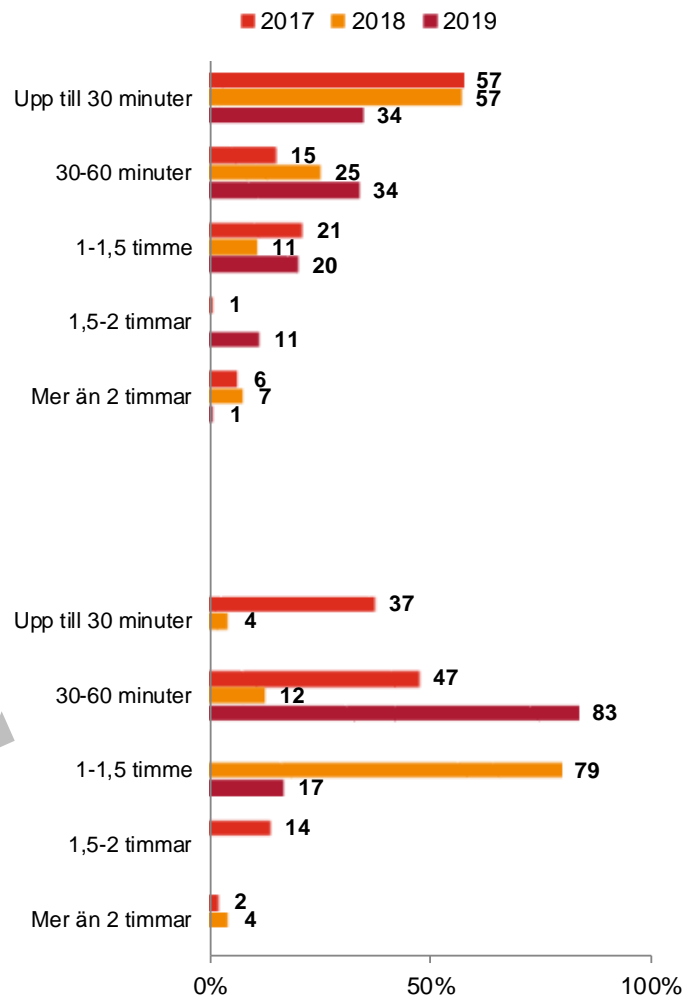
2017: 26%  
2018: 23%  
2019: 26%

Nettobas:

2017: 4340  
2018: 7503  
2019: 4941

TIDIGARE

SENARE



Nettobas:

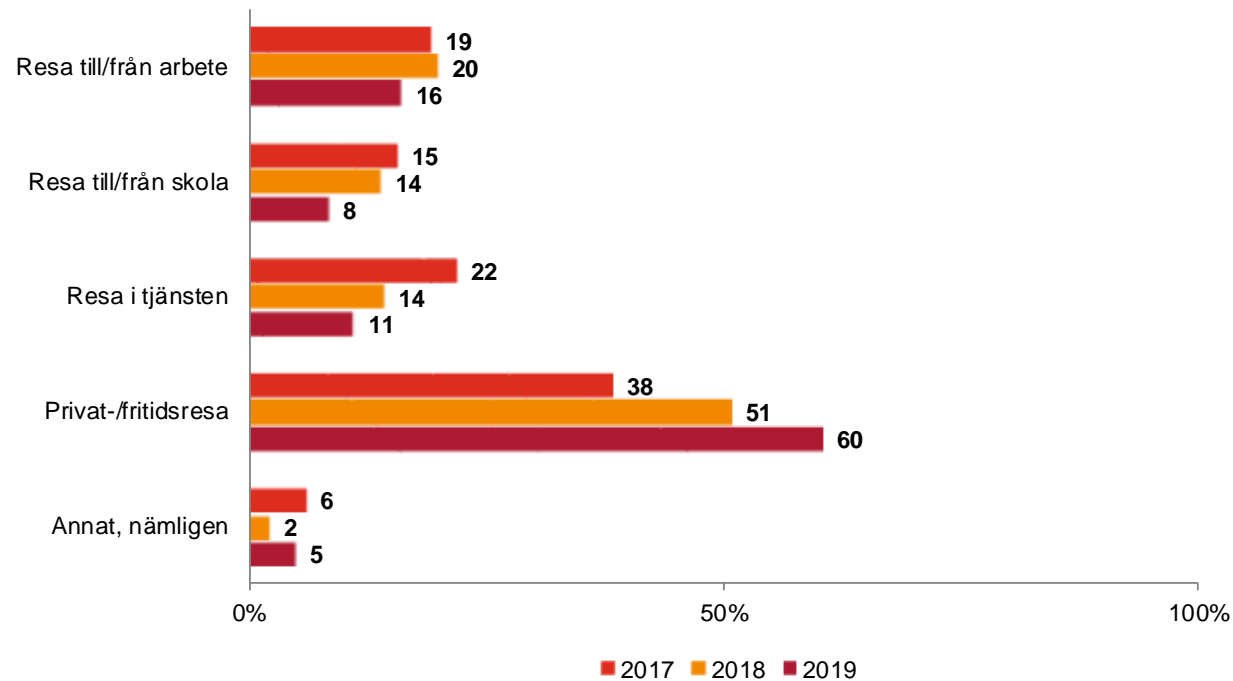
2017: 1129  
2018: 1547  
2019: 988

Nettobas:

2017: 463  
2018: 202  
2019: 307



# Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



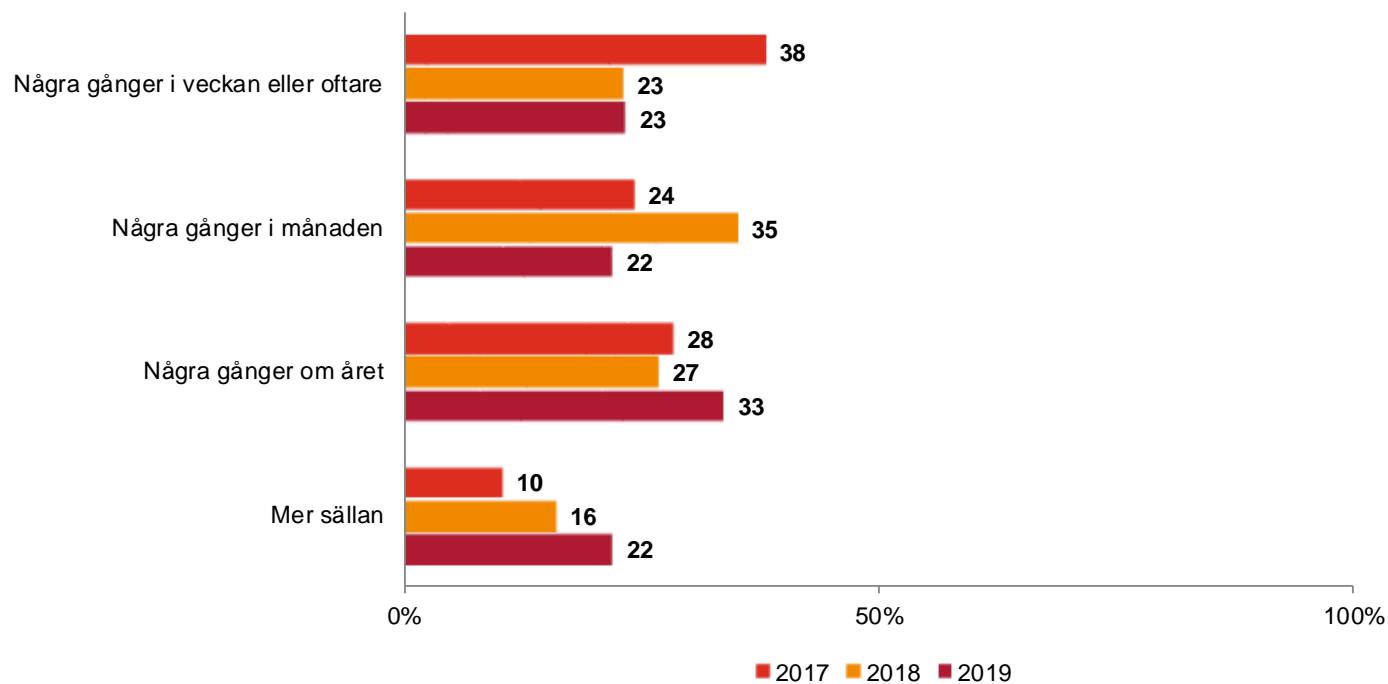
Nettobas:

2017: 4420

2018: 7708

2019: 4941

# Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



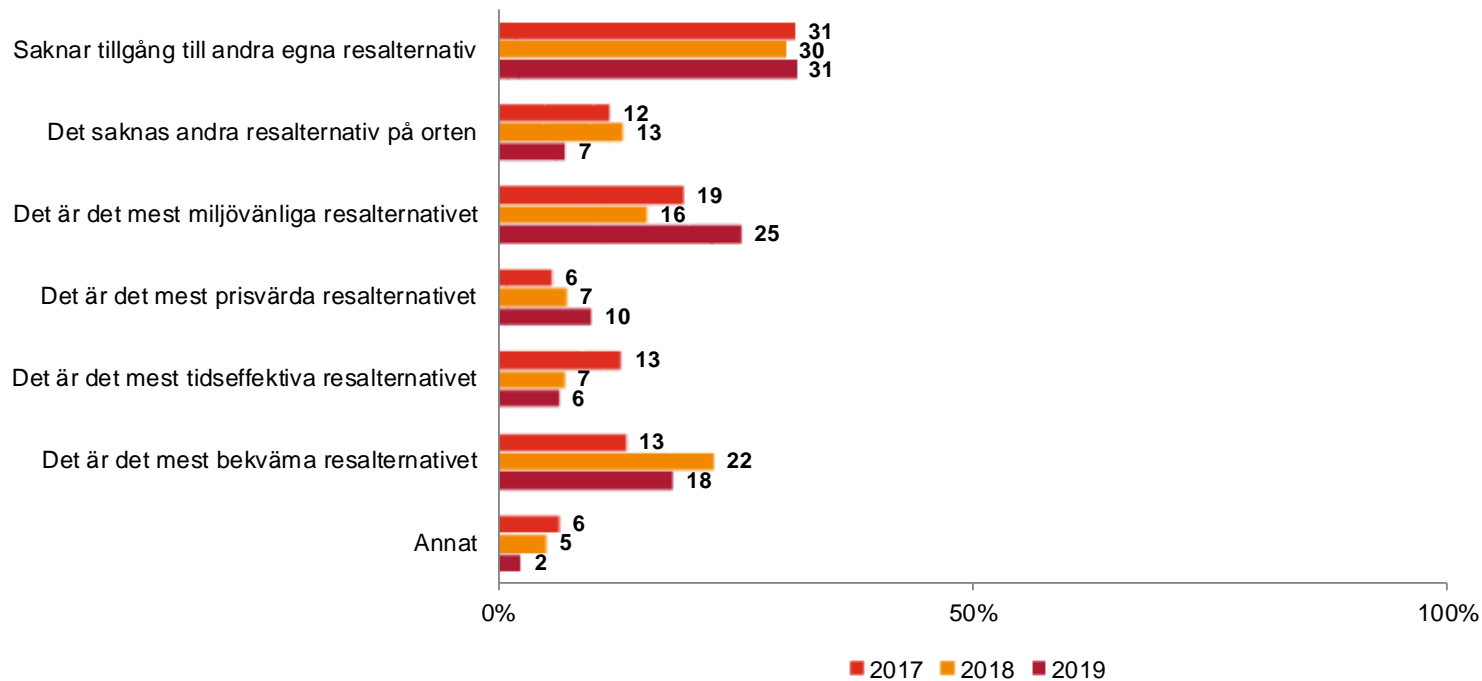
Nettobas:

2017: 4412

2018: 7717

2019: 4941

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



Nettobas:

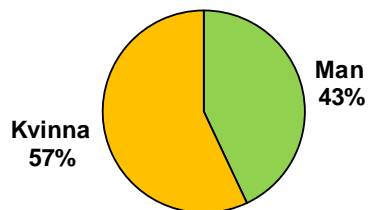
2017: 4395

2018: 7470

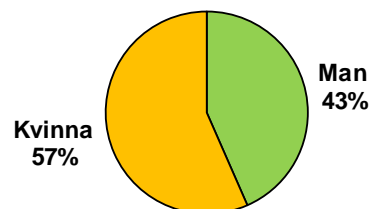
2019: 4762

# Resenärernas kön och ålder

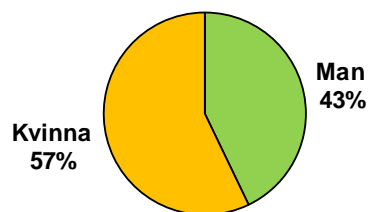
2017:



2018:



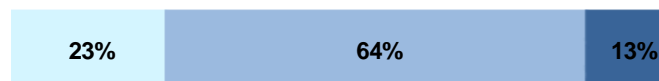
2019:



Nettobas:

2017: 4412  
2018: 7647  
2019: 4889

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



Nettobas:

2017: 4248  
2018: 7728  
2019: 4753