

**Kundundersökning  
mars 2019**

**Operatör:  
Länstrafiken  
Norrbotten  
Trafikslag: Buss  
Sträcka:  
B100  
Haparanda-Umeå**



**TRAFIKVERKET**

# Innehållsförteckning

Bakgrund och syfte – s. 3

Metodbeskrivning – s. 4

Klassificering av indexnivåer – s. 5

Prioriteringsanalys – s. 6

Sammanfattning – prioriteringslista – s. 7

Resultat – s. 8-26

# 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, Haparanda-Umeå samt Umeå-Haparanda
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 266 st.
- Antal insamlade enkäter: 258 st.
  
- Svarsfrekvens: 97,0%
- Bortfall: 3,0%
  
- 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**

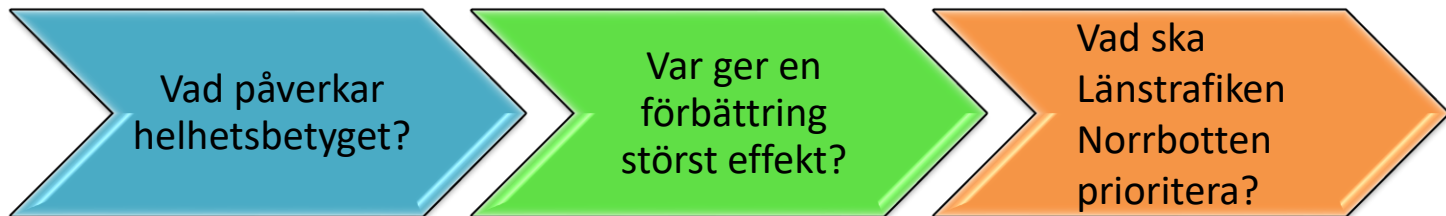
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

# 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 Länstrafiken Norrbotten 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	Prisvärd biljett	0,51	67	16,7
	Tidhållningen	0,57	74	14,7
	Bekväma sittplatser	0,51	73	13,9
Bevaka	Välstädat	0,48	80	9,6
	Behaglig temperatur	0,37	75	9,3
	Enkelt att resa med bagage	0,48	83	8,3
	Tryggt och säkert att resa	0,51	86	7,2
	Serviceinriktad personal	0,53	87	7,0
Bevara	Tydlig information på skyltningen ombord	0,42	84	6,9
	Tydlig information från personalen	0,45	88	5,6
	Enkelt att stiga ombord	0,44	89	4,8

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?

Saknar eluttag

Skönare säten, större plats.

Fler avgångar



Jag är nöjd med tidhållningen på den här bussresan.



Det är bekväma sittplatser på den här bussen.



Det är behaglig temperatur i bussen.



Det är välstädat i bussen.



Personalen ombord är serviceinriktad.



0%

50%

100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

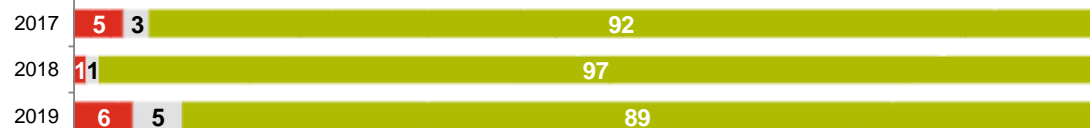
Informationen från personalen ombord är tydlig.



Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



Det känns tryggt och säkert att resa med denna buss.



Det är enkelt att resa med bagage på den här bussen.



Det var enkelt att stiga ombord på den här bussen.



0%

50%

100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

Biljetten till denna resa är prisvärd.



Vilka förväntningar hade du på denna bussresa?



Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna bussresa?



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



0%

50%

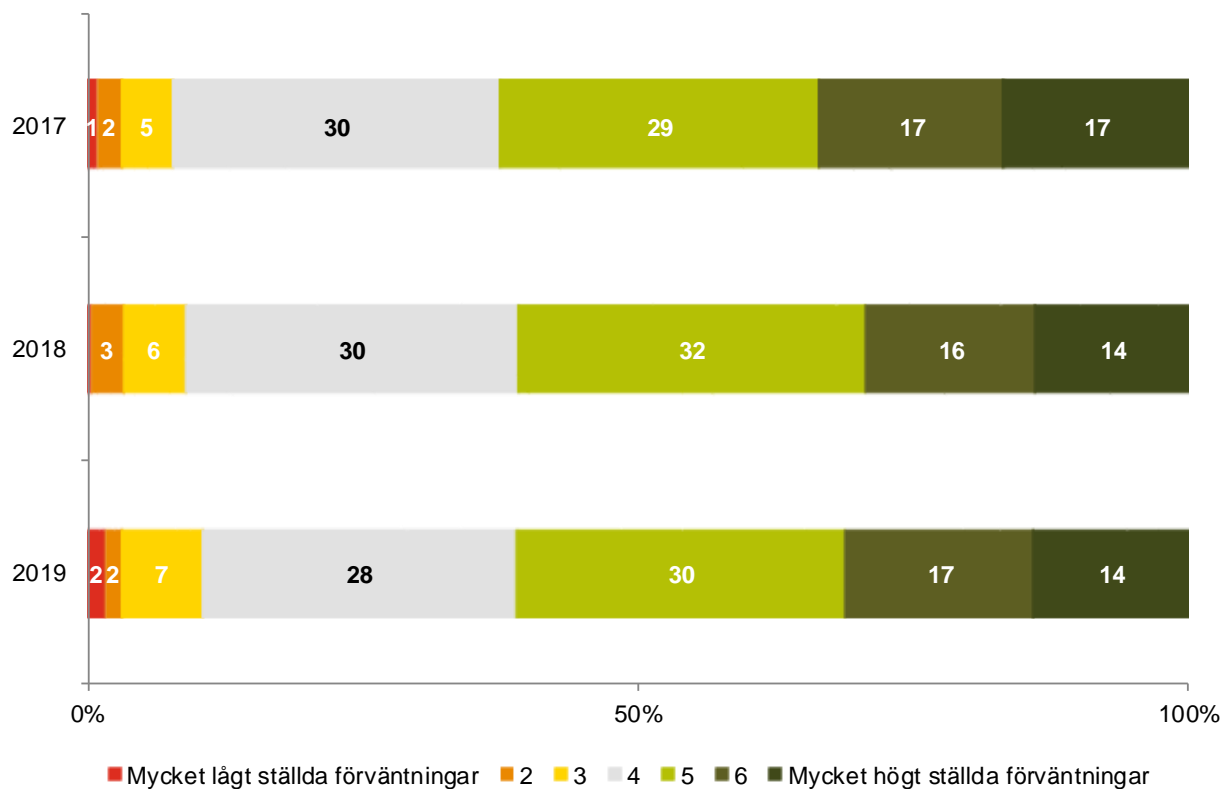
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

# Vilka förväntningar hade du på denna bussresa?



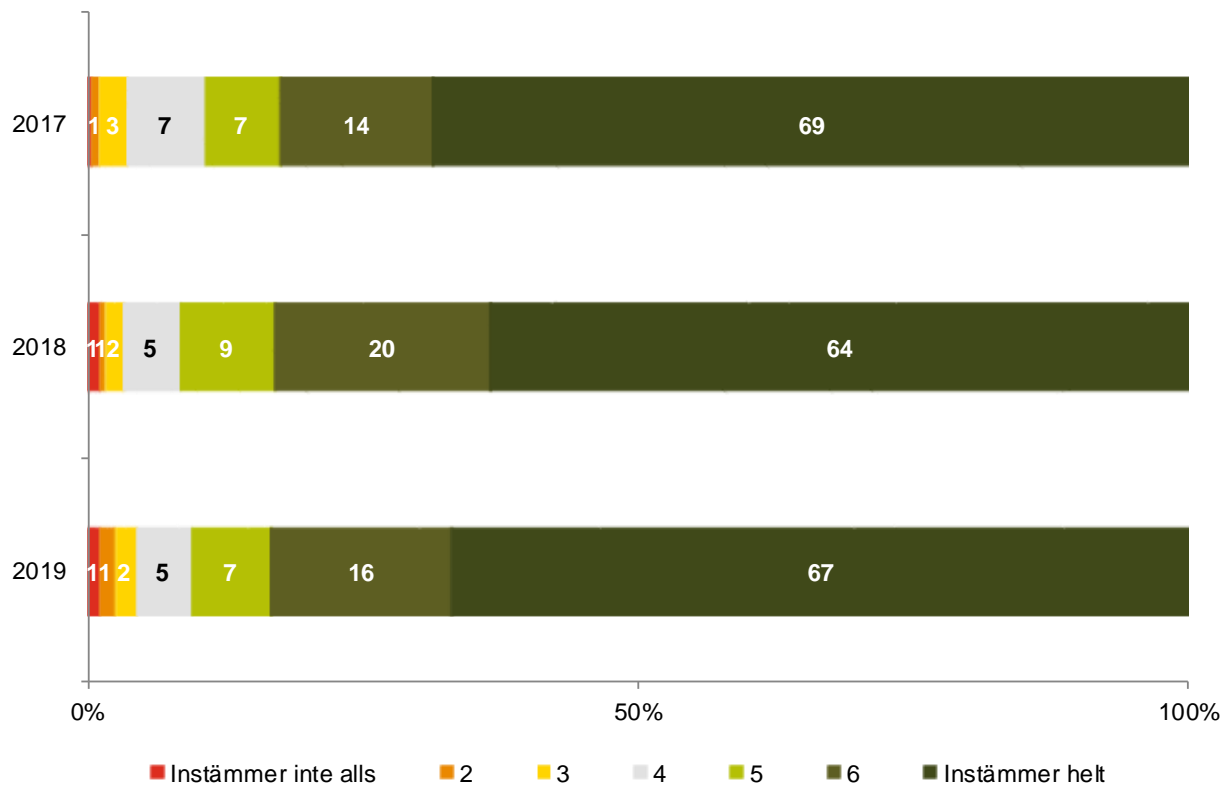
Nettobas:

2017: 2612

2018: 2125

2019: 1651

# Det var enkelt att stiga ombord på den här bussen.



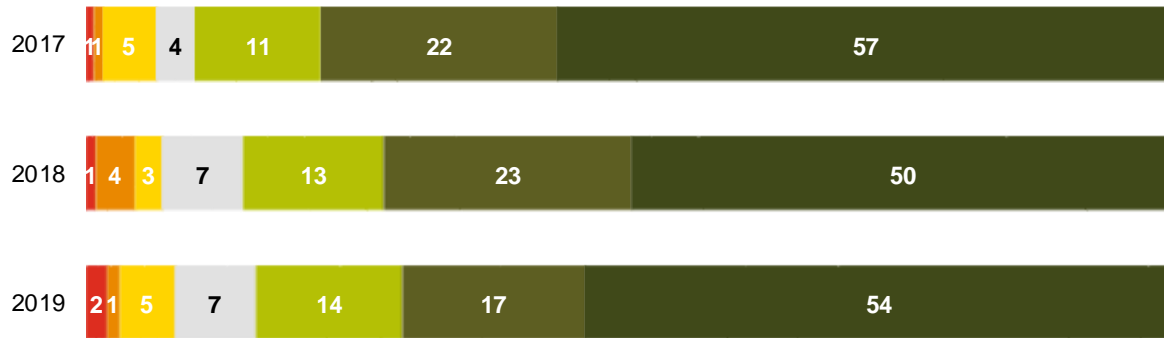
Nettobas:

2017: 3065

2018: 2464

2019: 1939

## Det är enkelt att resa med bagage på den här bussen.



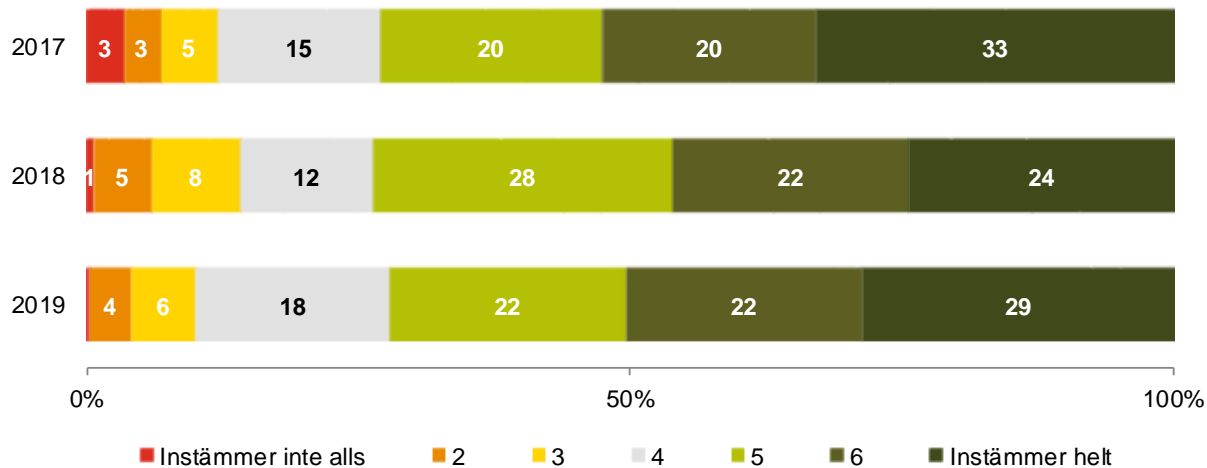
Nettobas:

2017: 2729

2018: 2050

2019: 1646

## Det är bekväma sittplatser på den här bussen.



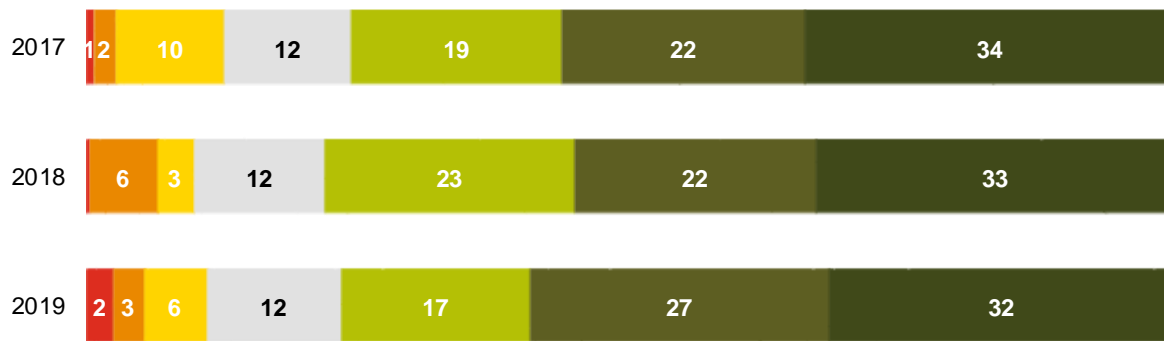
Nettobas:

2017: 3057

2018: 2426

2019: 1925

## Det är behaglig temperatur i bussen.



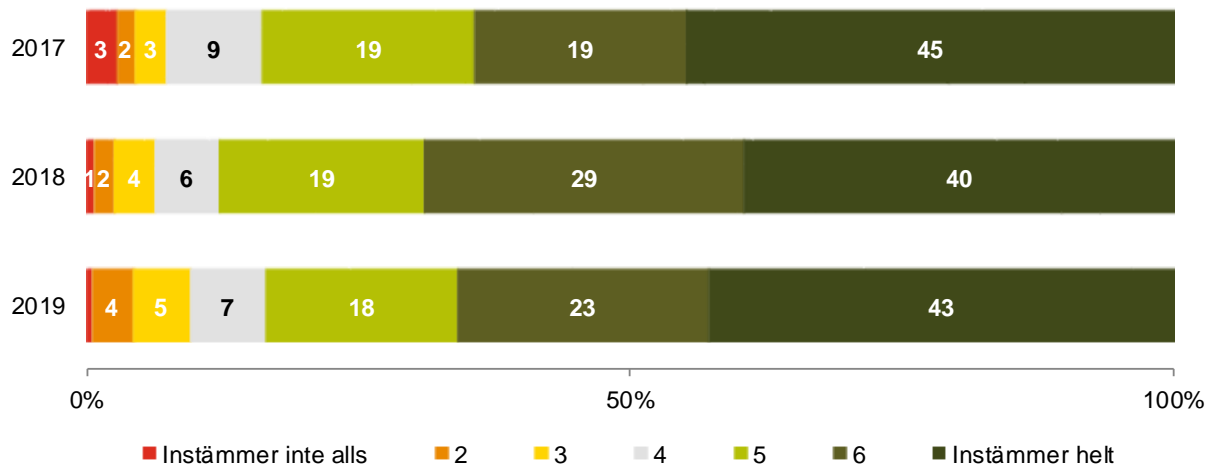
Nettobas:

2017: 2995

2018: 2396

2019: 1914

## Det är välstädat i bussen.



Nettobas:

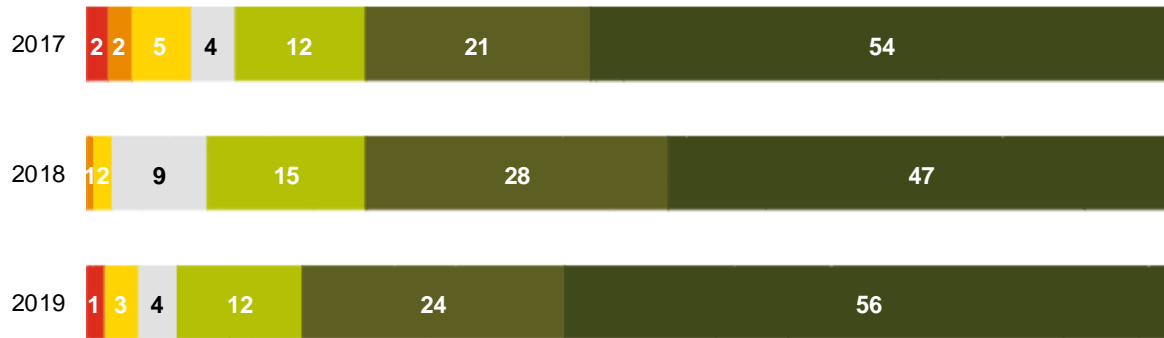
2017: 3010

2018: 2441

2019: 1906



## Personalen ombord är serviceinriktad.



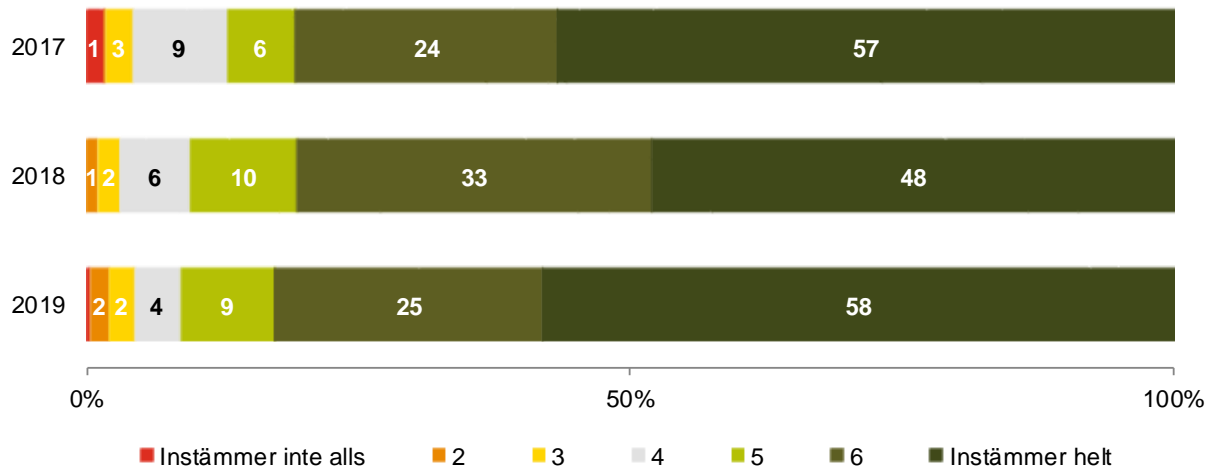
Nettobas:

2017: 2909

2018: 2276

2019: 1829

## Informationen från personalen ombord är tydlig.



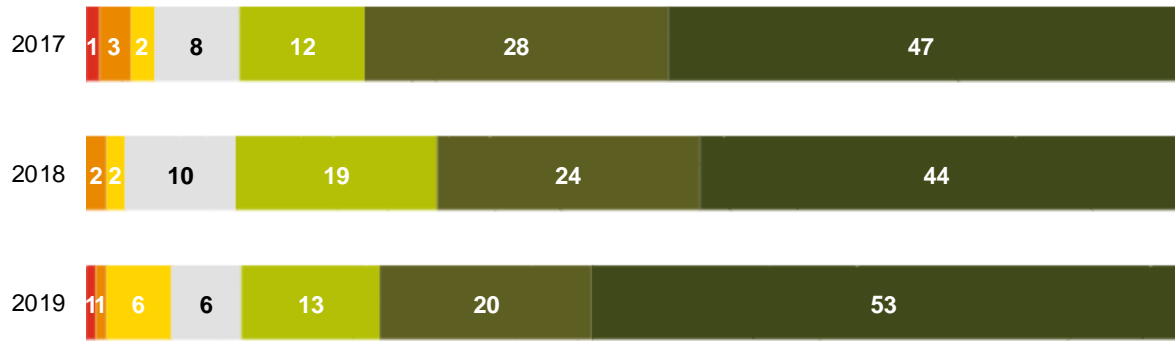
Nettobas:

2017: 2815

2018: 2240

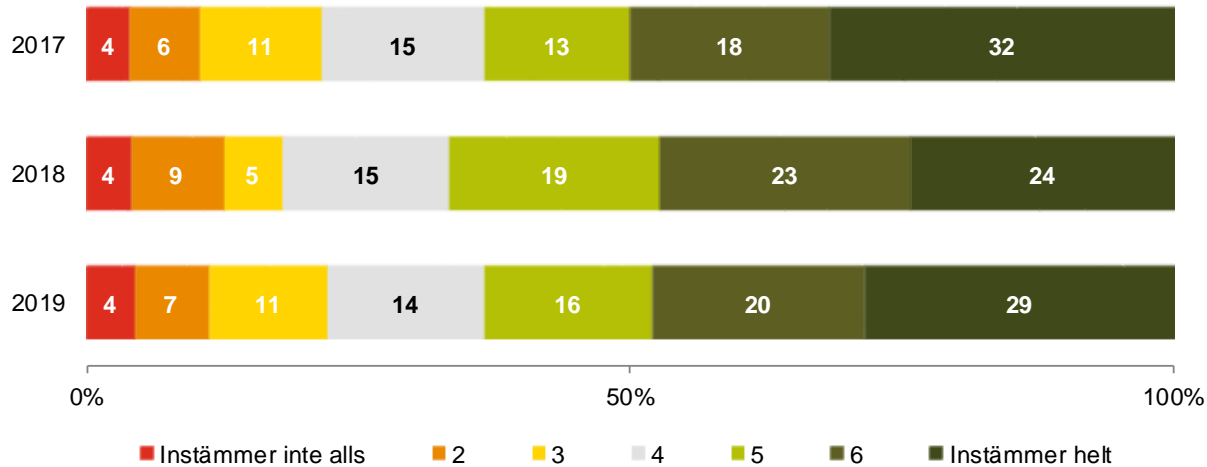
2019: 1751

# Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



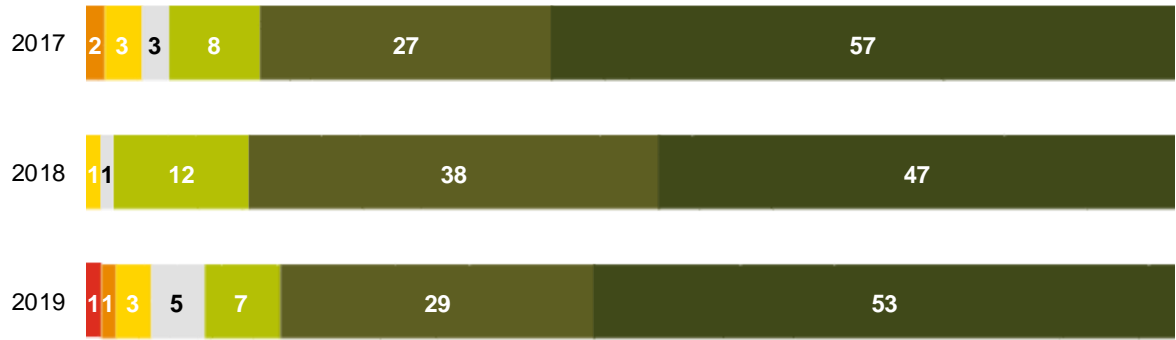
Nettobas:  
 2017: 2784  
 2018: 2164  
 2019: 1698

# Biljetten till denna resa är prisvärd.



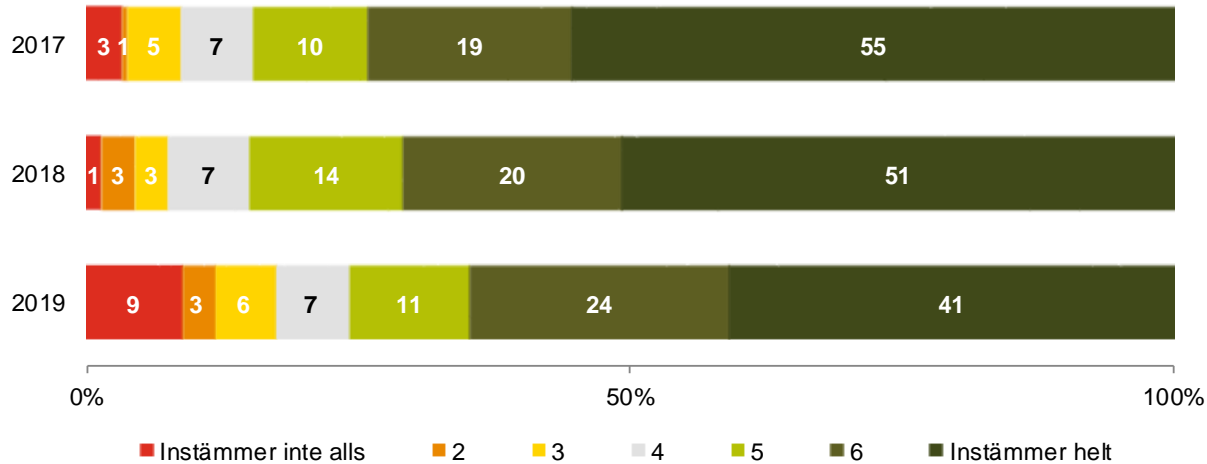
Nettobas:  
 2017: 2807  
 2018: 2314  
 2019: 1770

# Det känns tryggt och säkert att resa med denna buss.



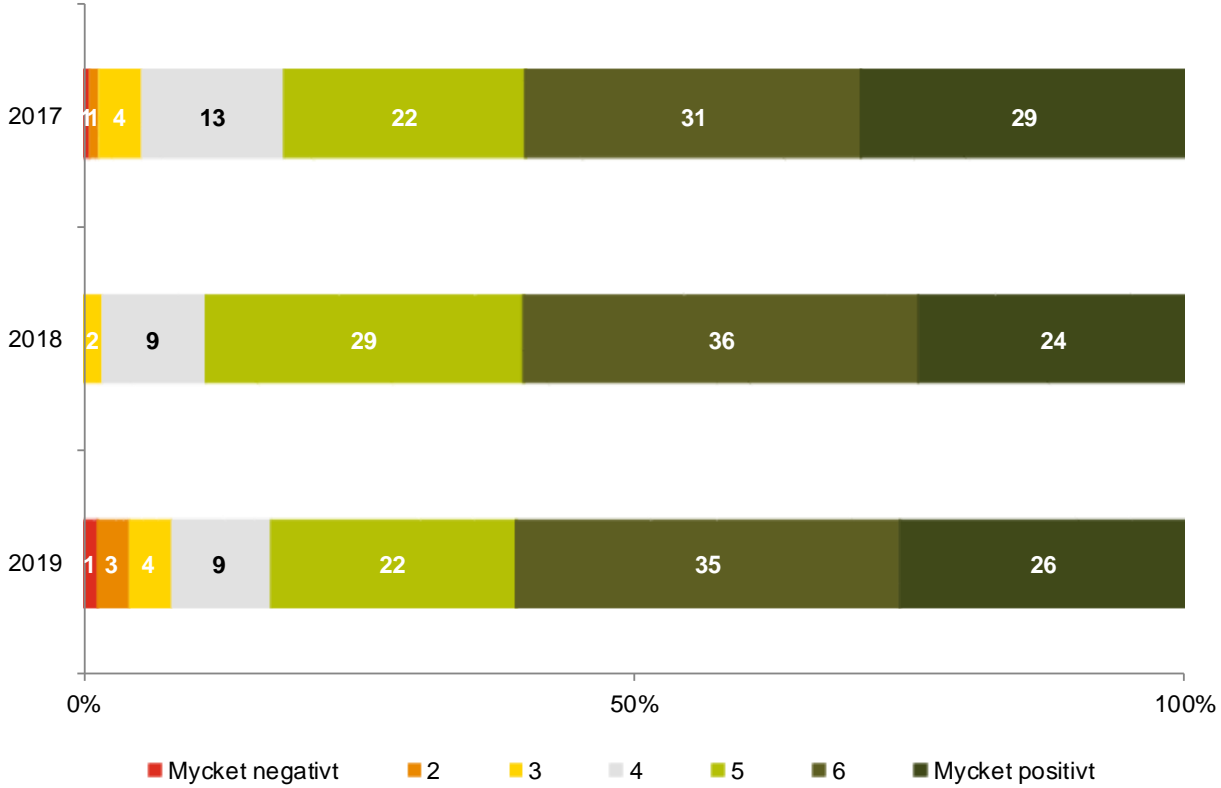
Nettobas:  
 2017: 3003  
 2018: 2396  
 2019: 1900

# Jag är nöjd med tidhållningen på den här bussresan.



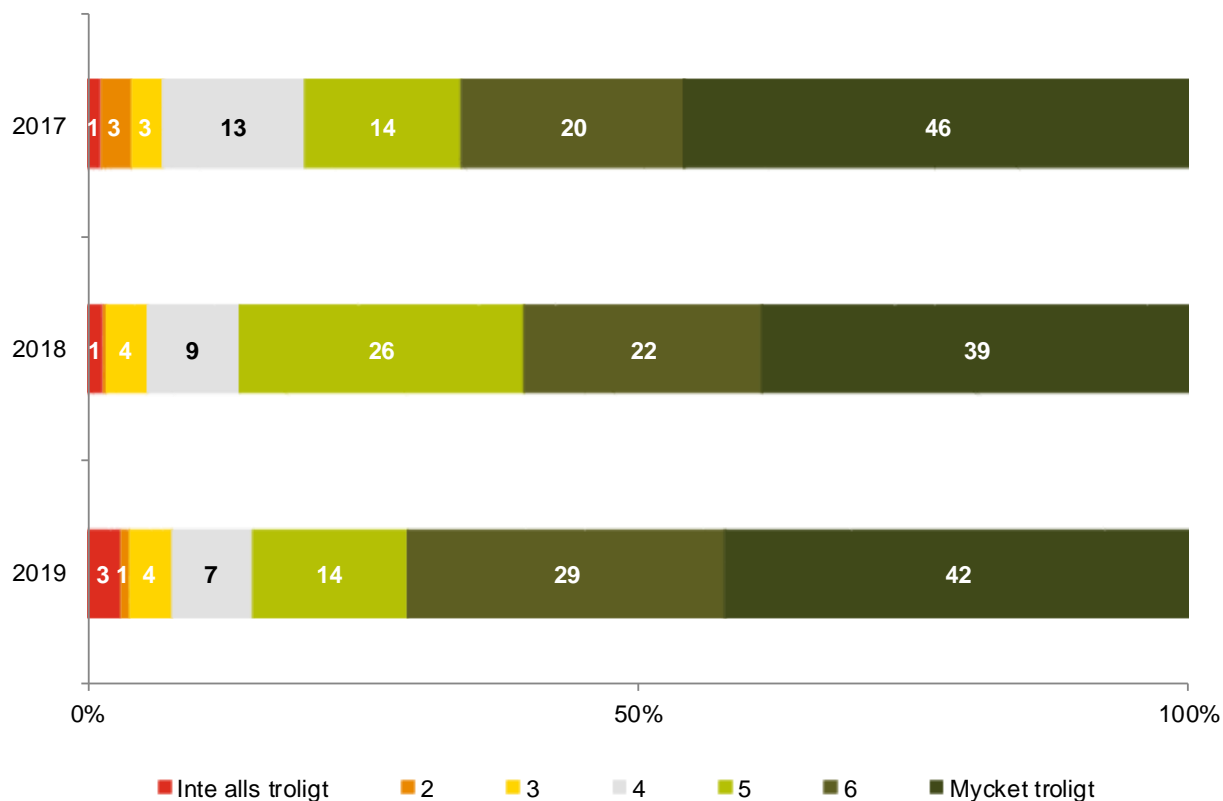
Nettobas:  
 2017: 2979  
 2018: 2208  
 2019: 1855

# Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna bussresa?



Nettobas:  
 2017: 2987  
 2018: 2351  
 2019: 1871

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



Nettobas:

2017: 2909

2018: 2298

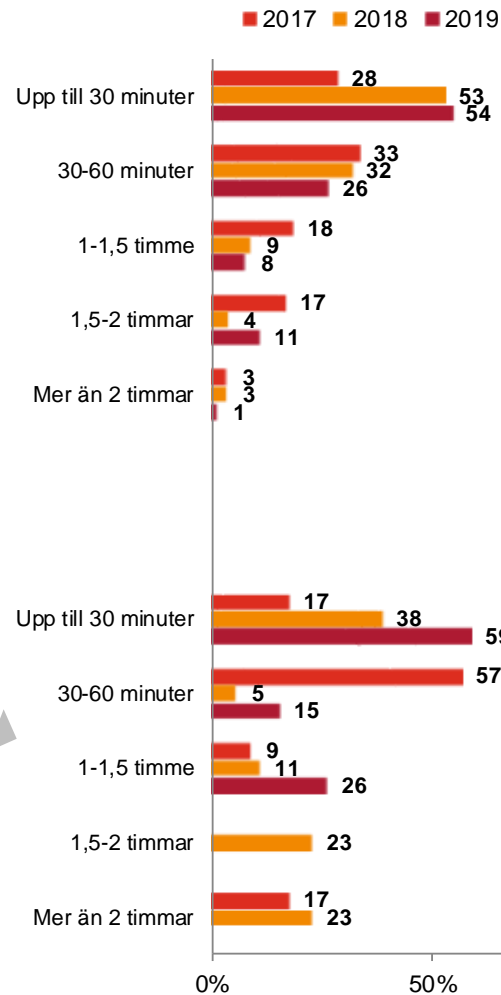
2019: 1801

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



2017: 19%  
 2018: 23%  
 2019: 24%

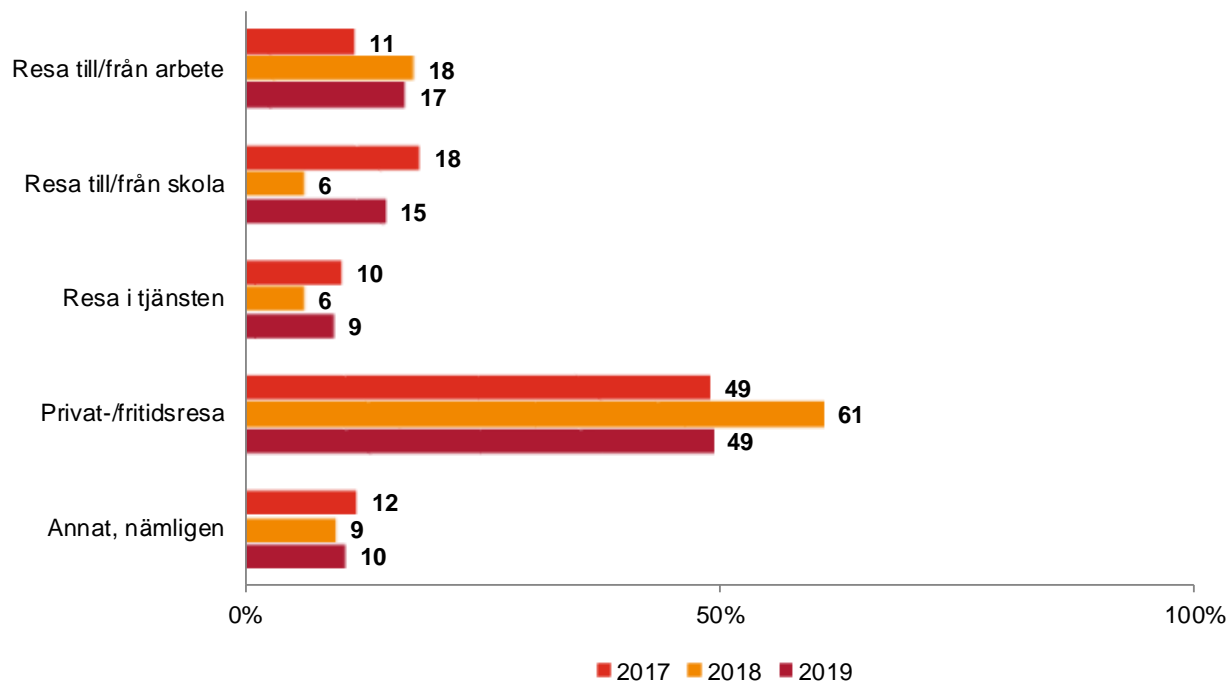
Nettobas:  
 2017: 2948  
 2018: 2449  
 2019: 1881



Nettobas:  
 2017: 469  
 2018: 431  
 2019: 332

Nettobas:  
 2017: 180  
 2018: 135  
 2019: 122

# Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



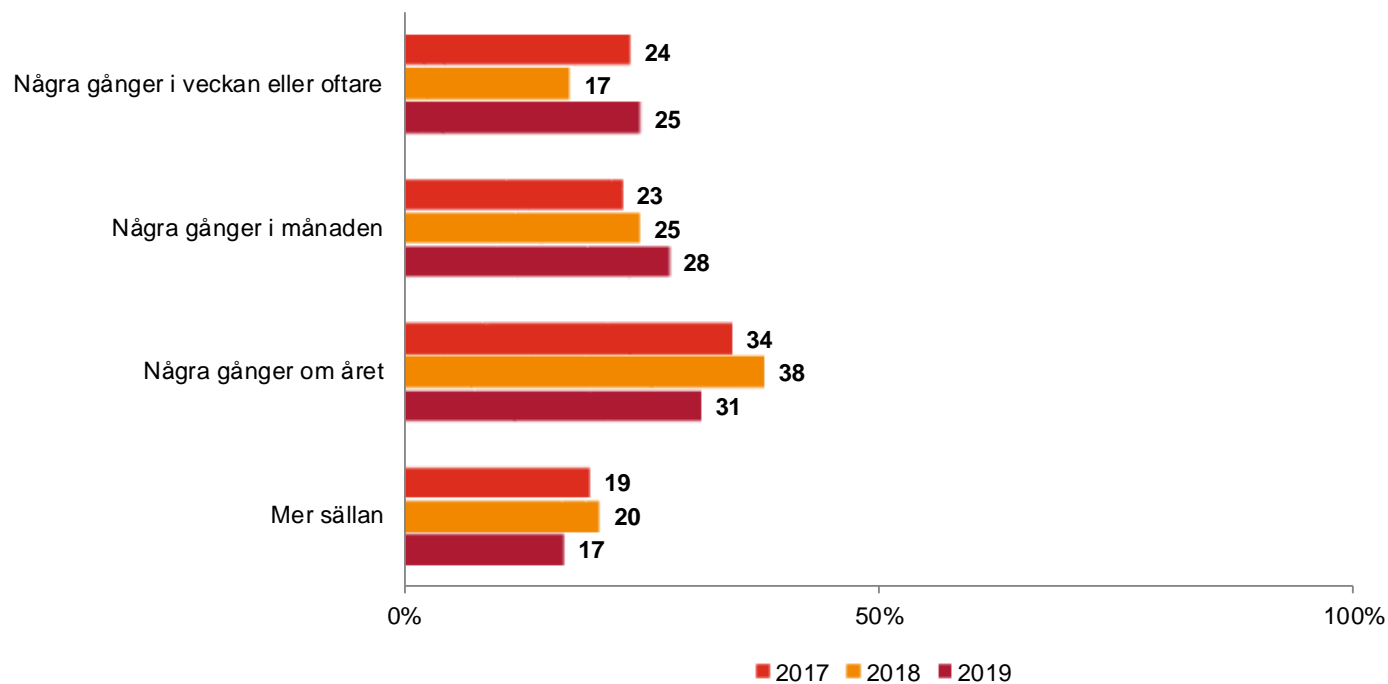
Nettobas:

2017: 2964

2018: 2464

2019: 1925

# Hur ofta reser du med den här busslinjen?



Nettobas:

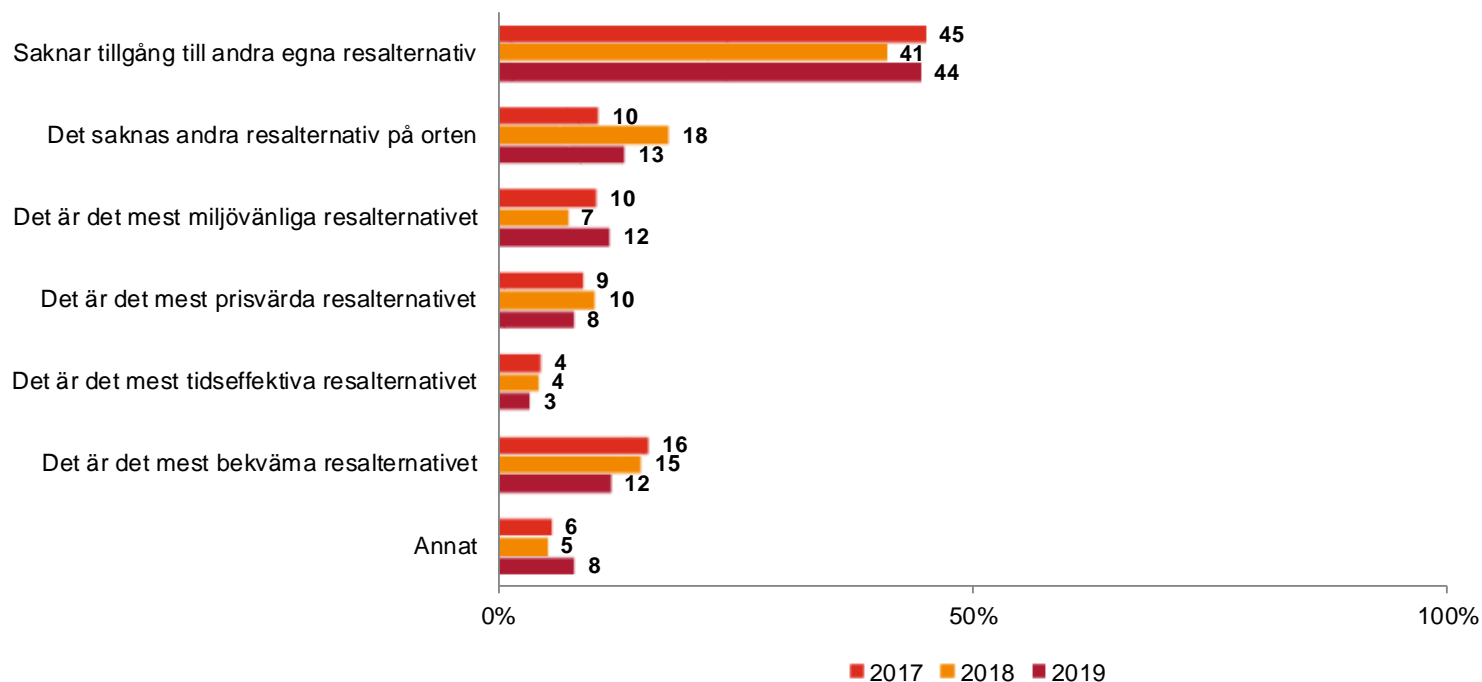
2017: 2987

2018: 2457

2019: 1914



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



Nettobas:

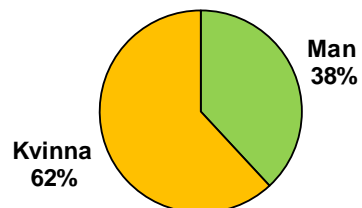
2017: 2838

2018: 2375

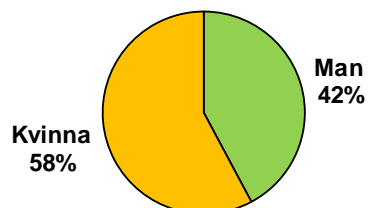
2019: 1843

# Resenärernas kön och ålder

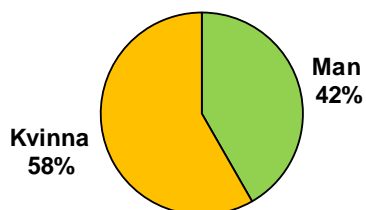
2017:



2018:



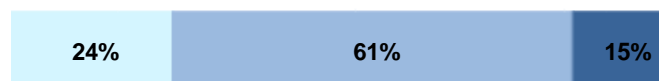
2019:



Nettobas:

2017: 2956  
2018: 2442  
2019: 1910

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



Nettobas:

2017: 2862  
2018: 2442  
2019: 1839