

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör:
Länstrafiken
Norrbotten
Trafikslag: Buss
Sträcka:
B21
Arvidsjaur-Luleå**



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, Arvidsjaur-Luleå samt Luleå-Arvidsjaur
- Antal mätta turer på sträckan: 10 st.
- Antal utdelade enkäter: 115 st.
- Antal insamlade enkäter: 109 st.

- Svarsfrekvens: 94,8%
- Bortfall: 5,2%

- 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

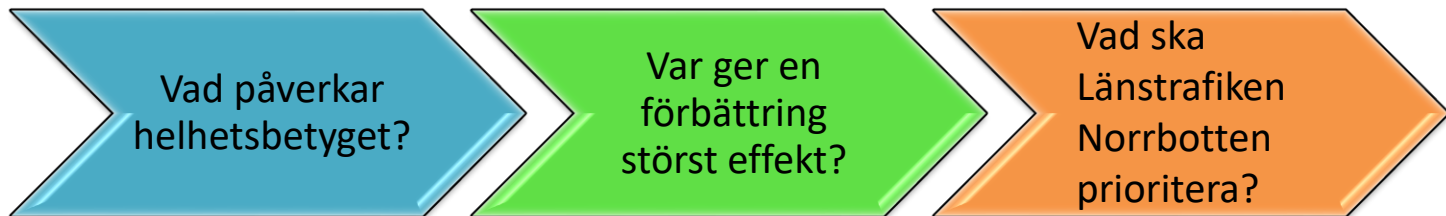
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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 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	0,48	63	18,1
	Tidhållningen	0,64	83	10,6
	Bekväma sittplatser	0,48	81	9,1
Bevaka	Tydlig information på skyltningen ombord	0,55	84	8,8
	Behaglig temperatur	0,56	85	8,6
	Tryggt och säkert att resa	0,52	90	5,3
	Tydlig information från personalen	0,34	88	4,1
	Enkelt att resa med bagage	0,33	88	3,9
Bevara	Välstädat	0,31	89	3,3
	Enkelt att stiga ombord	0,30	91	2,6
	Serviceinriktad personal	0,26	90	2,5

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?

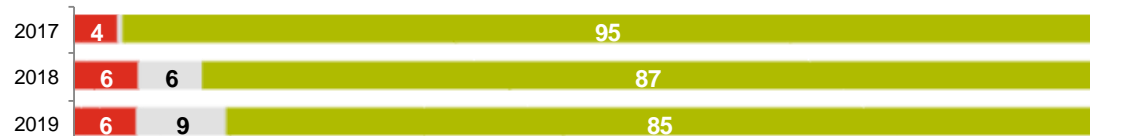
Möjlighet till te/kaffe

Fler avgångar på em under veckorna samt helger

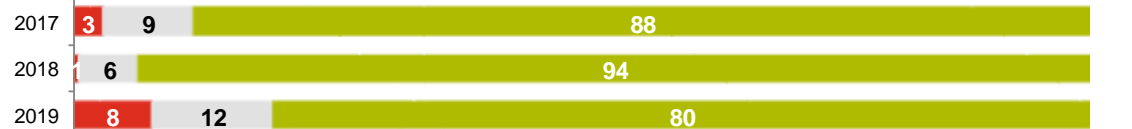
Bättre tidspassning.
Ofta sen



Jag är nöjd med tidhållningen på den här bussresan.



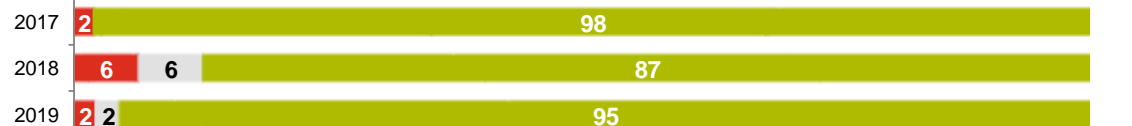
Det är bekväma sittplatser på den här bussen.



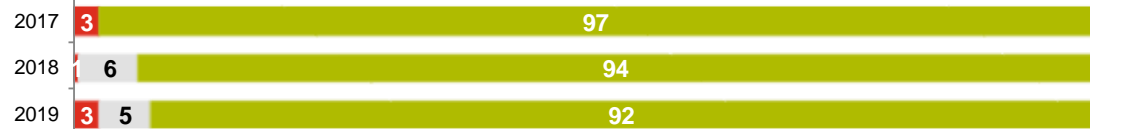
Det är behaglig temperatur i bussen.



Det är välstädat i bussen.



Personalen ombord är serviceinriktad.



0%

50%

100%

■ Missnöjd

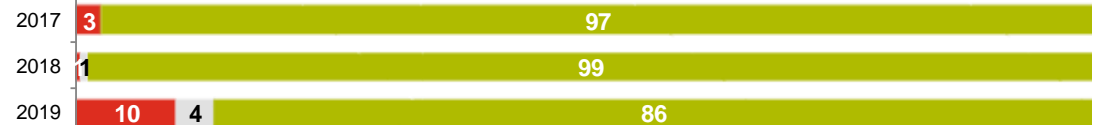
■ Varken eller

■ 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%

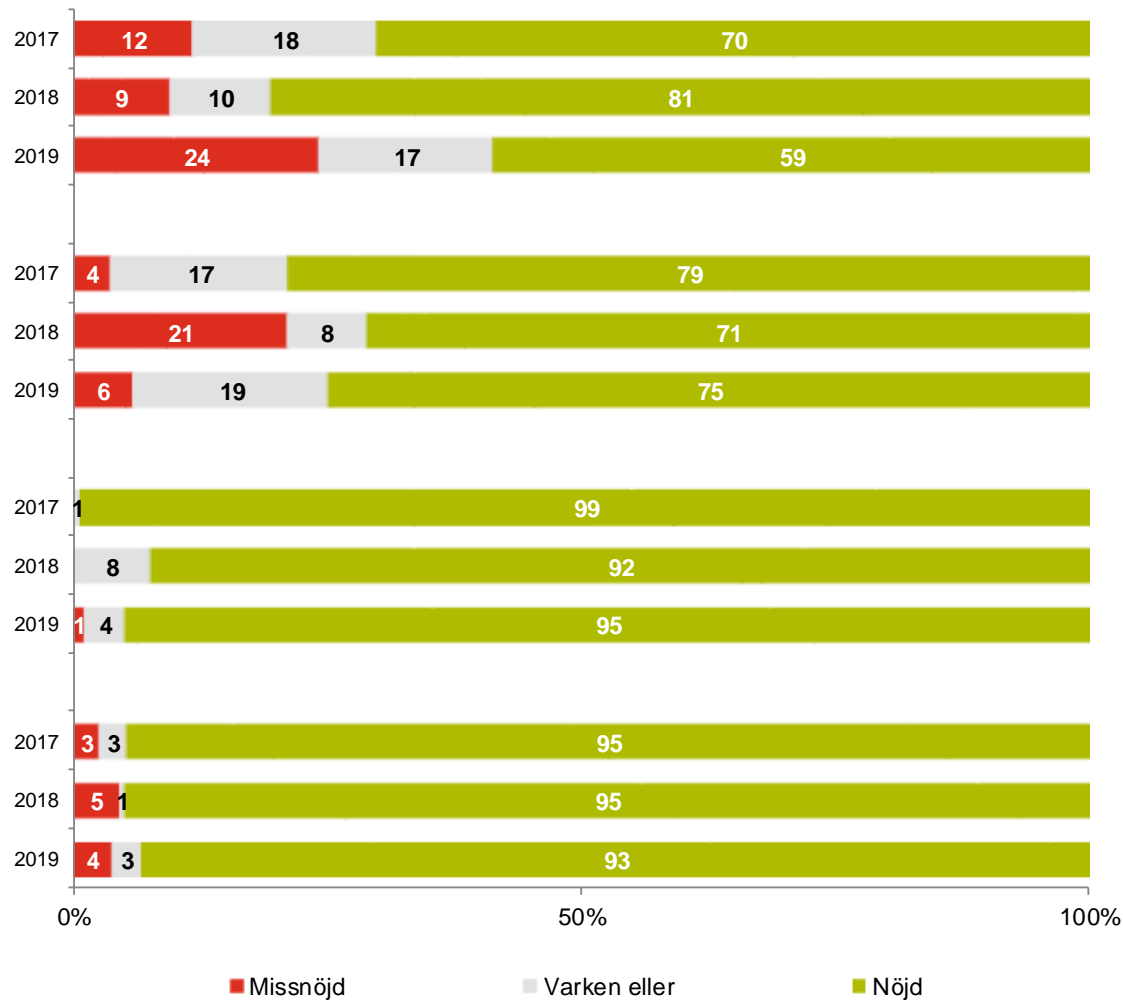
100%

■ Missnöjd

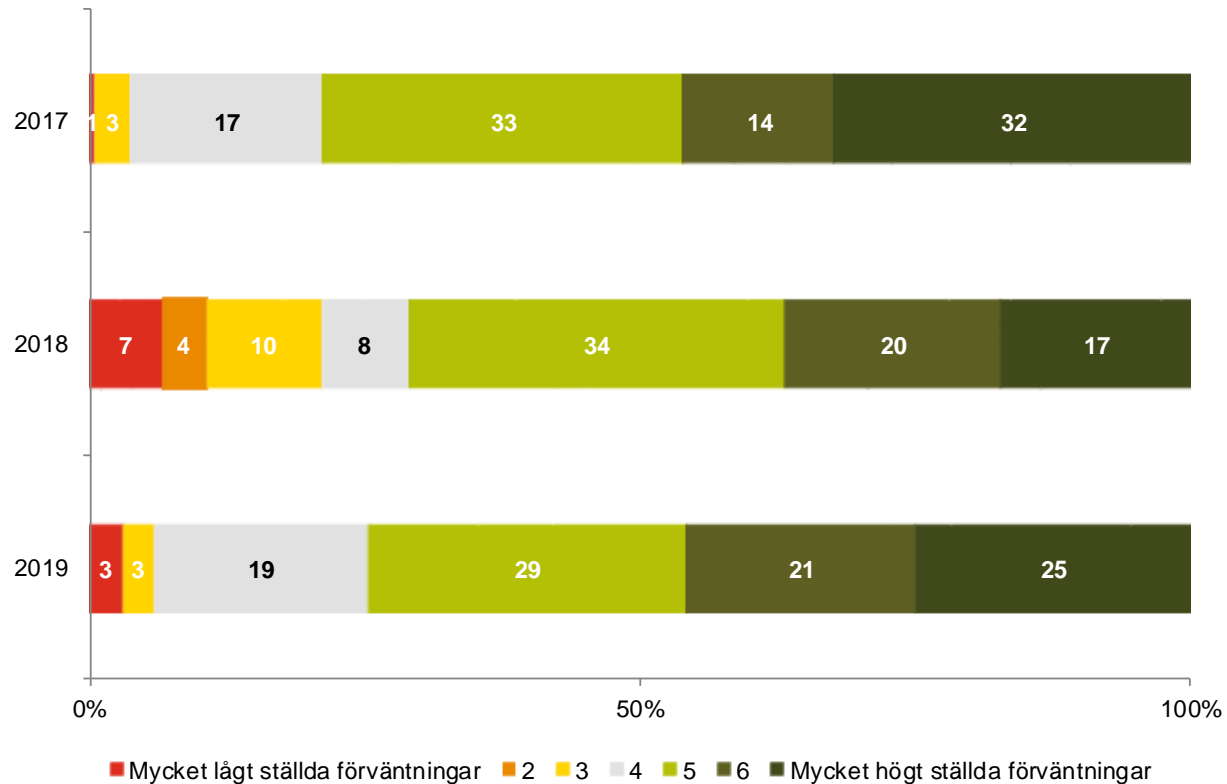
■ Varken eller

■ Nöjd

Biljetten till denna resa är prisvärd.



Vilka förväntningar hade du på denna bussresa?



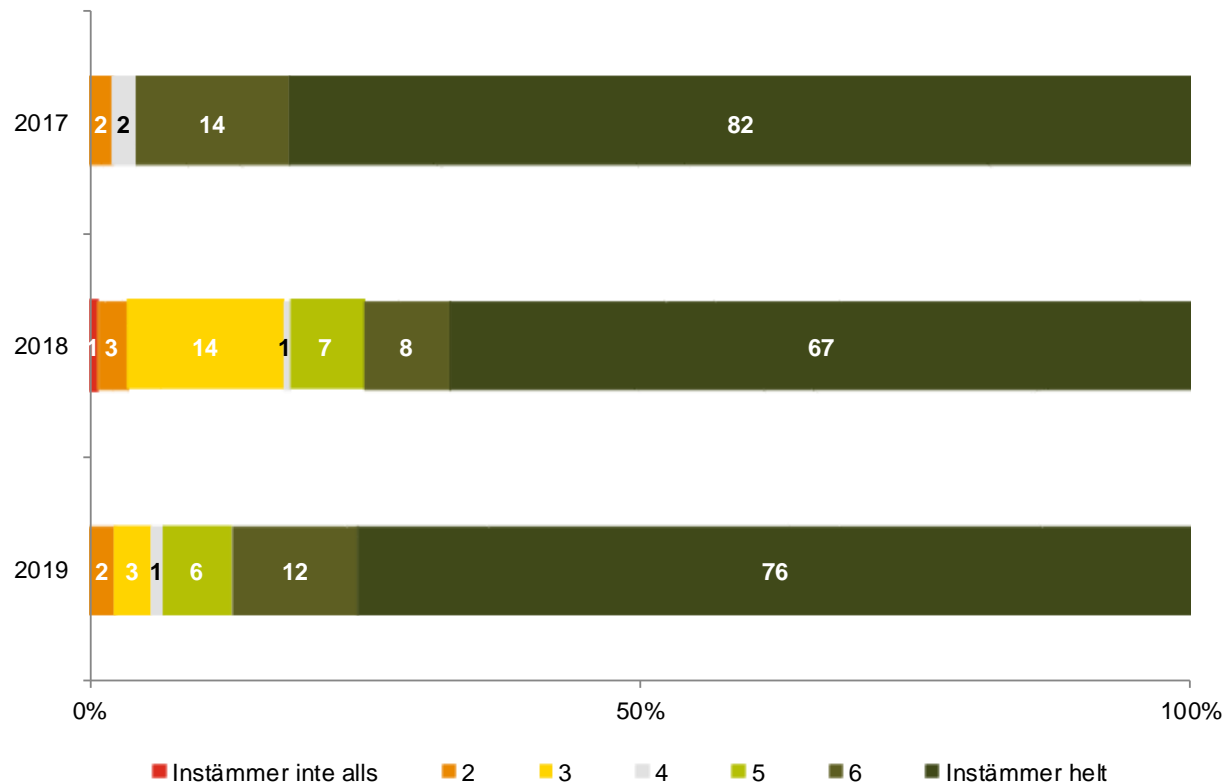
Nettobas:

2017: 378

2018: 306

2019: 548

Det var enkelt att stiga ombord på den här bussen.



Nettobas:

2017: 488

2018: 356

2019: 634

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



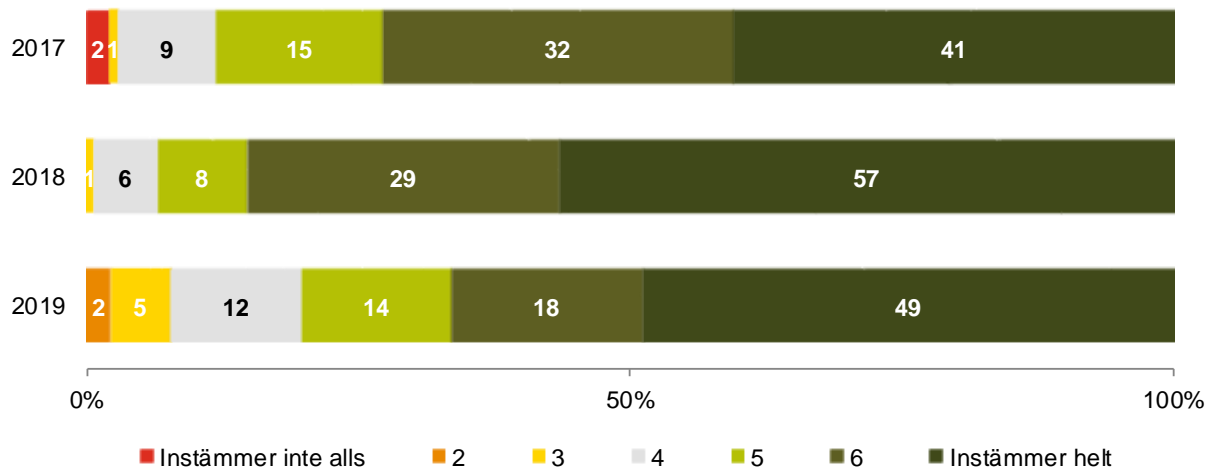
Nettobas:

2017: 386

2018: 298

2019: 471

Det är bekväma sittplatser på den här bussen.



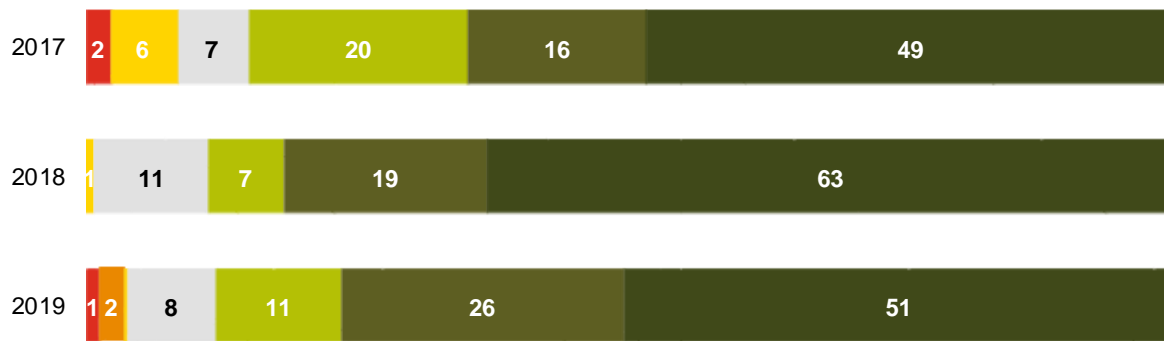
Nettobas:

2017: 488

2018: 344

2019: 634

Det är behaglig temperatur i bussen.



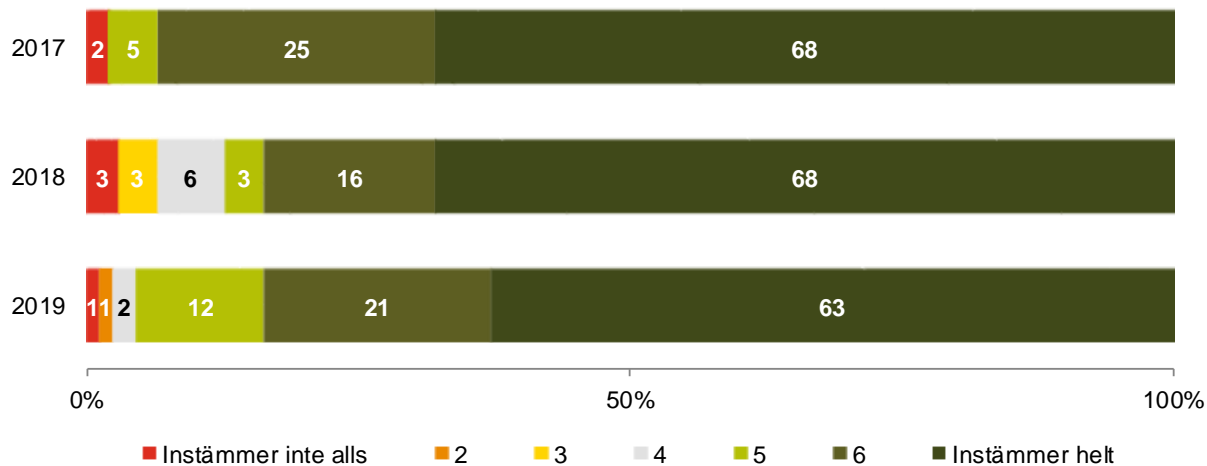
Nettobas:

2017: 486

2018: 324

2019: 622

Det är välstädat i bussen.



Nettobas:

2017: 488

2018: 346

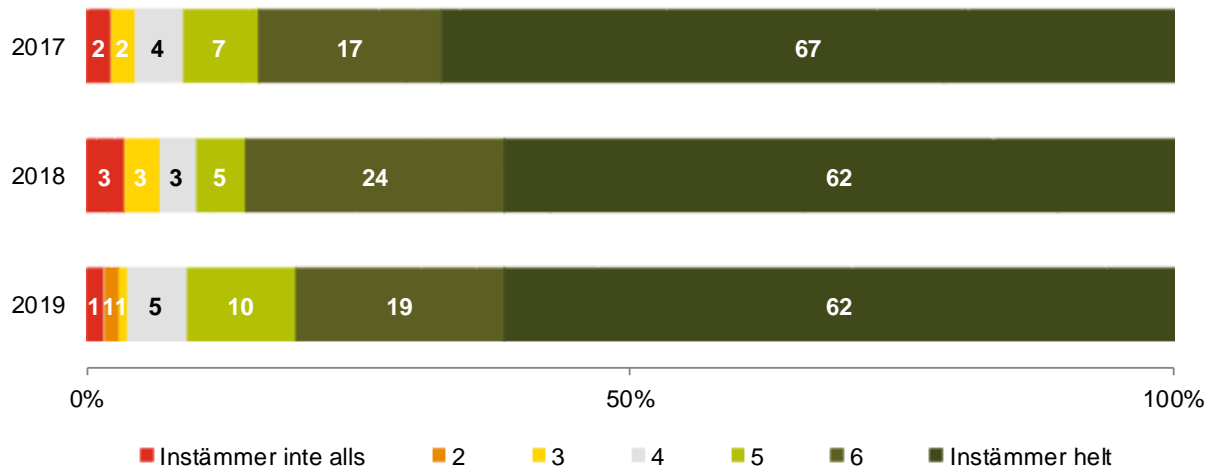
2019: 611

Personalen ombord är serviceinriktad.



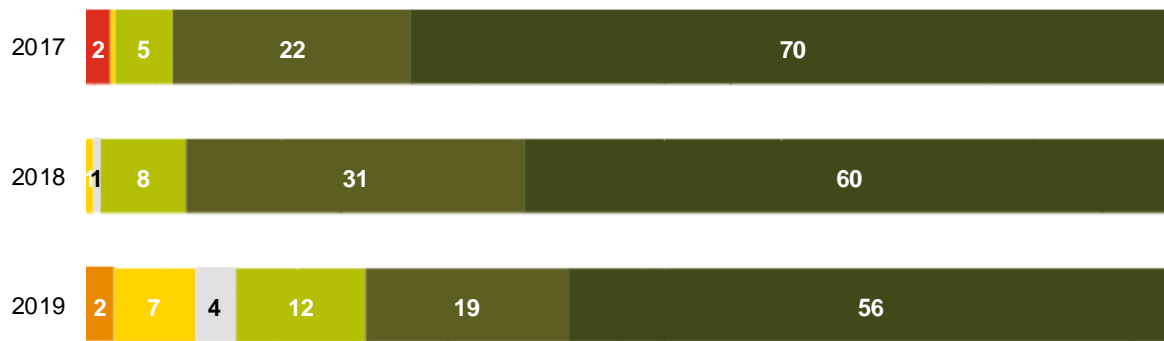
Nettobas:
 2017: 474
 2018: 340
 2019: 550

Informationen från personalen ombord är tydlig.



Nettobas:
 2017: 460
 2018: 304
 2019: 506

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



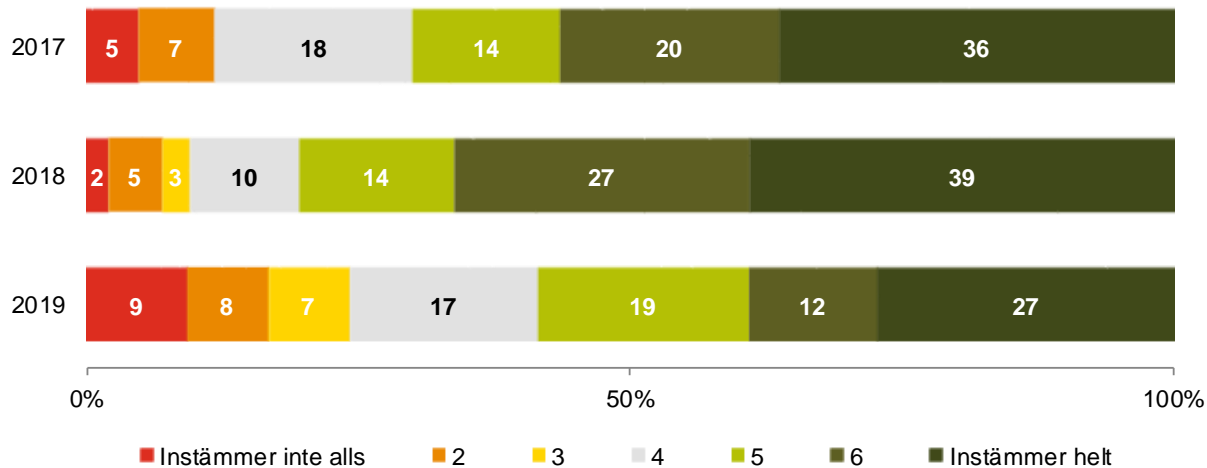
Nettobas:

2017: 456

2018: 330

2019: 560

Biljetten till denna resa är prisvärd.



Nettobas:

2017: 428

2018: 324

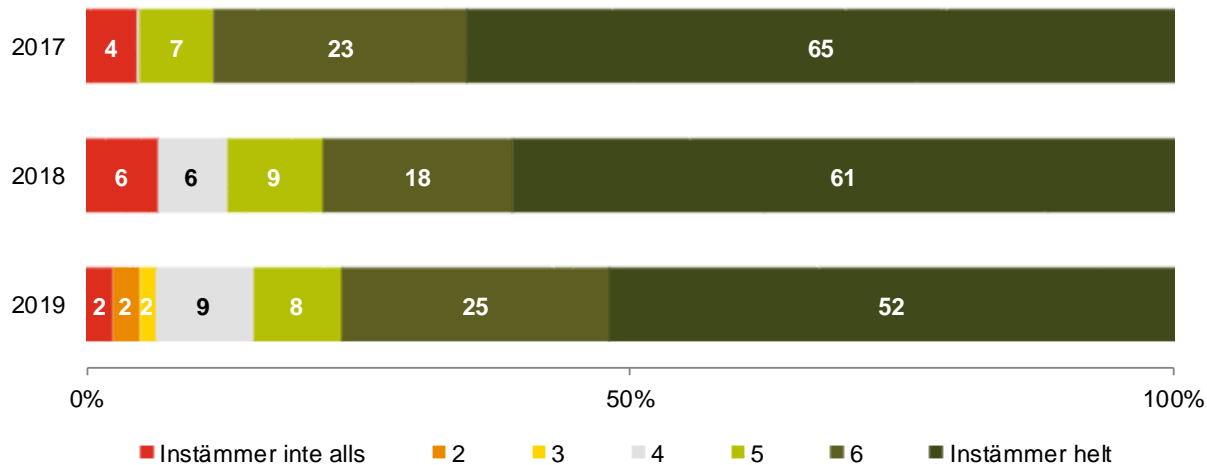
2019: 585

Det känns tryggt och säkert att resa med denna buss.



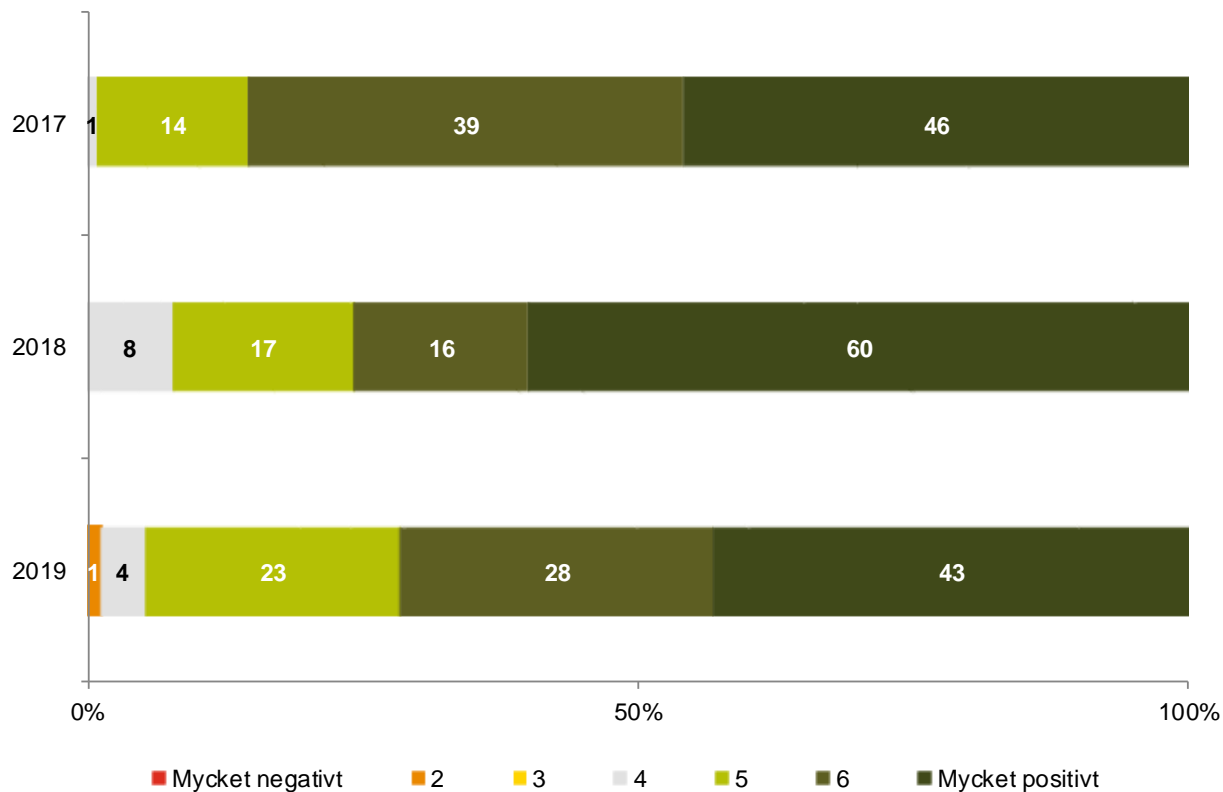
Nettobas:
 2017: 478
 2018: 346
 2019: 627

Jag är nöjd med tidhållningen på den här bussresan.



Nettobas:
 2017: 446
 2018: 344
 2019: 592

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna bussresa?



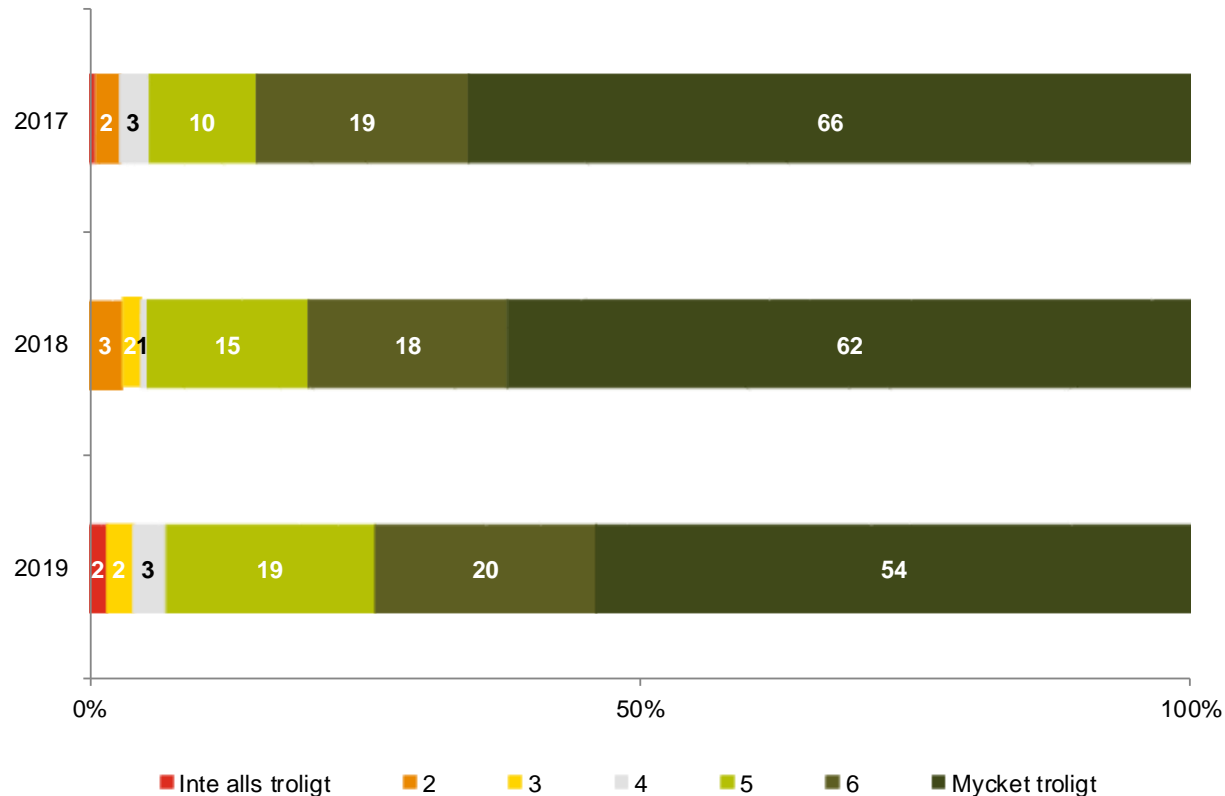
Nettobas:

2017: 466

2018: 342

2019: 618

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



Nettobas:

2017: 454

2018: 356

2019: 608

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

JÄ

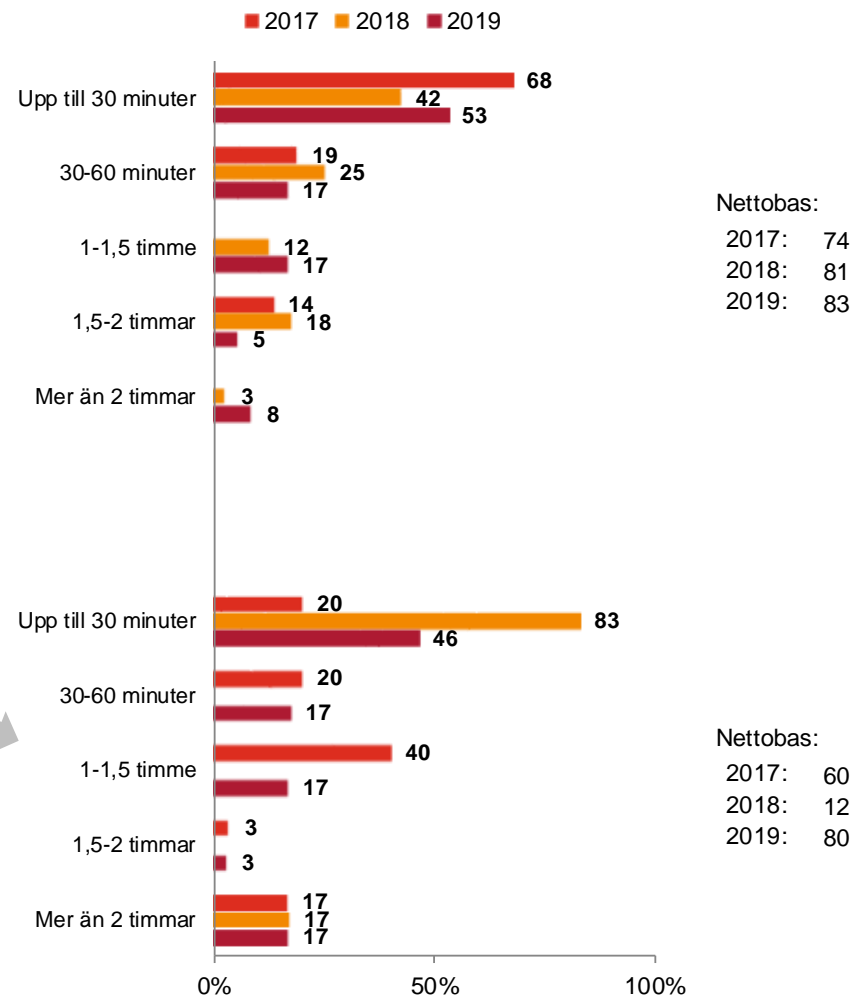
2017: 22%
2018: 27%
2019: 26%

Nettobas:

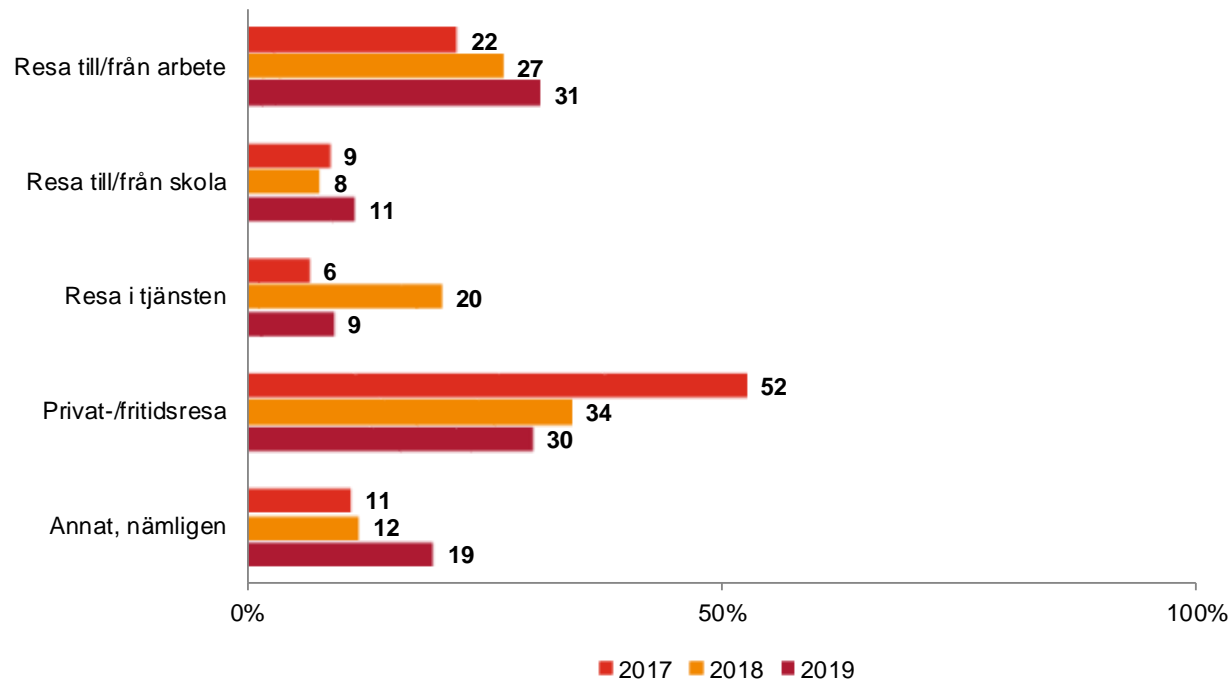
2017: 474
2018: 346
2019: 622

TIDIGARE

SENARE



Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



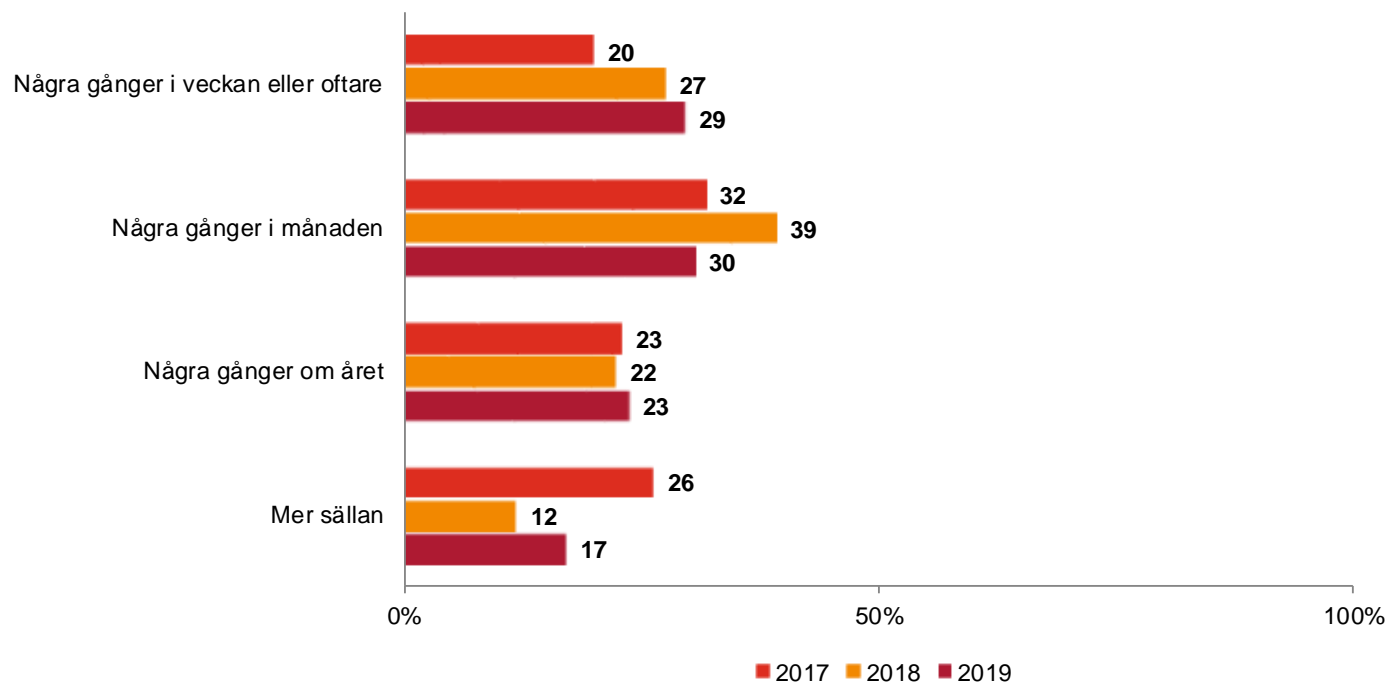
Nettobas:

2017: 466

2018: 346

2019: 622

Hur ofta reser du med den här busslinjen?



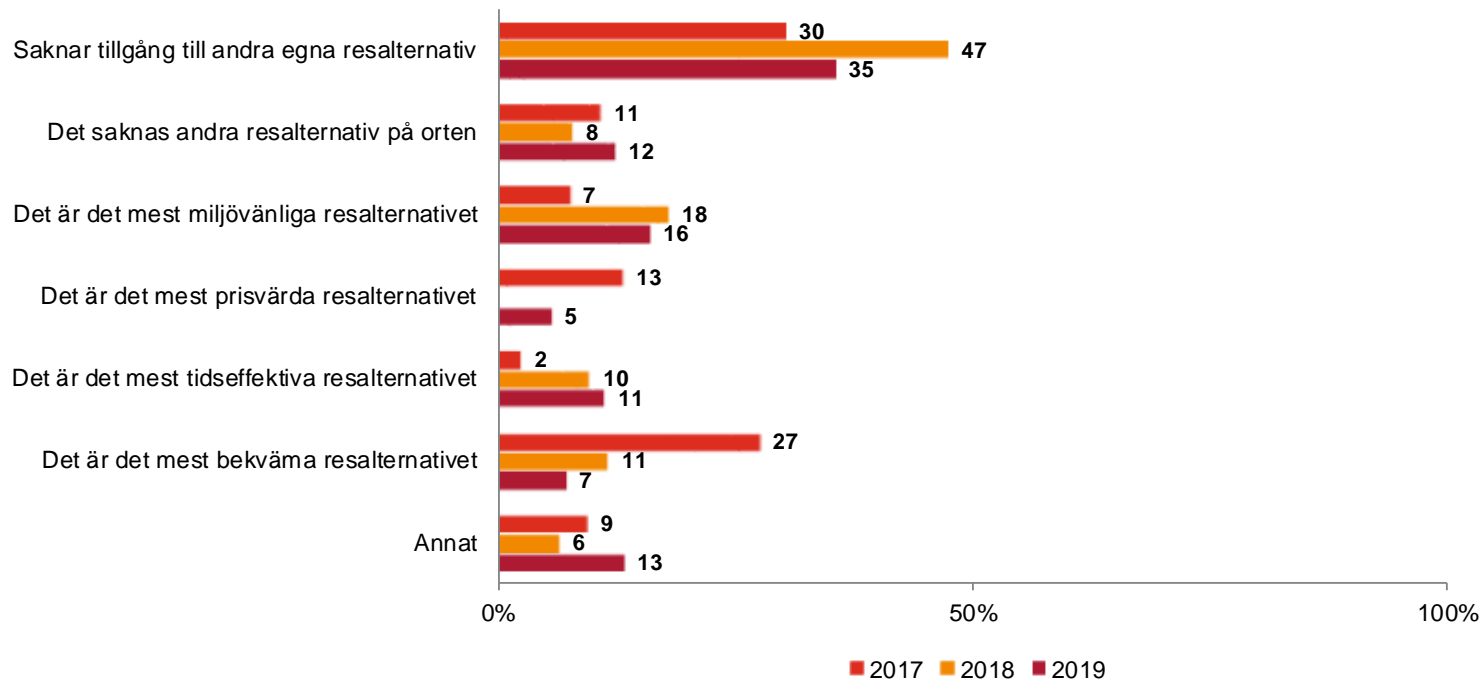
Nettobas:

2017: 476

2018: 346

2019: 632

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



Nettobas:

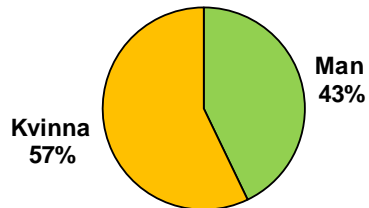
2017: 432

2018: 316

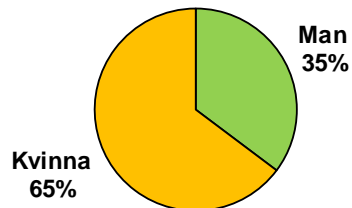
2019: 587

Resenärernas kön och ålder

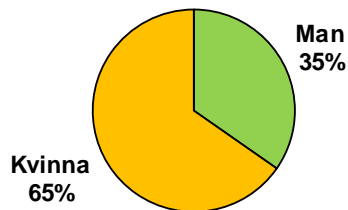
2017:



2018:



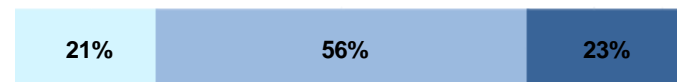
2019:



Nettobas:

2017:	476
2018:	348
2019:	625

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



Nettobas:

2017:	456
2018:	334
2019:	615