

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör:
Länstrafiken
Västerbotten
Trafikslag: Buss
Sträcka:
B31
Umeå-Hemavan**



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, Umeå-Hemavan samt Hemavan-Umeå
- Antal mätta turer på sträckan: 8 st.
- Antal utdelade enkäter: 154 st.
- Antal insamlade enkäter: 153 st.

- Svarsfrekvens: 99,4%
- Bortfall: 0,6%

- 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

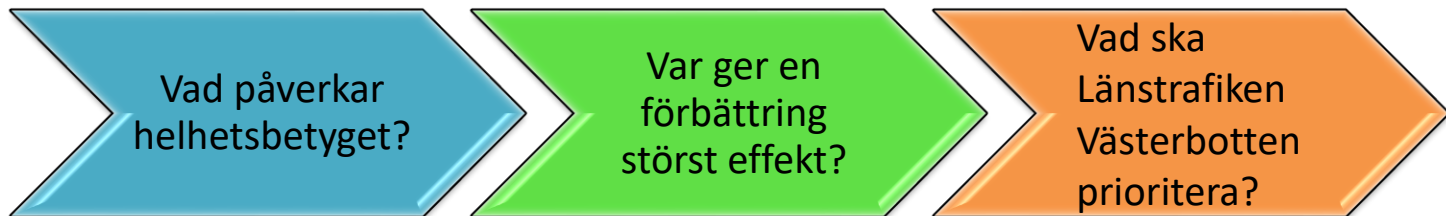
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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 Västerbotten 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	Bekväma sittplatser	0,64	73	17,6
	Prisvärd biljett	0,47	69	14,4
	Behaglig temperatur	0,40	70	12,0
Bevaka	Tydlig information från personalen	0,52	79	10,7
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,47	79	9,6
	Tryggt och säkert att resa	0,59	84	9,4
	Serviceinriktad personal	0,55	83	9,2
	Tidhållningen	0,45	81	8,4
Bevara	Välstädat	0,37	83	6,4
	Enkelt att resa med bagage	0,39	85	6,0
	Enkelt att stiga ombord	0,40	92	3,3

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?

Hålla toan i bättre skick

Är ofta kallt på bussen

Se till att alla förare kör på ett trafiksäkert sätt



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?



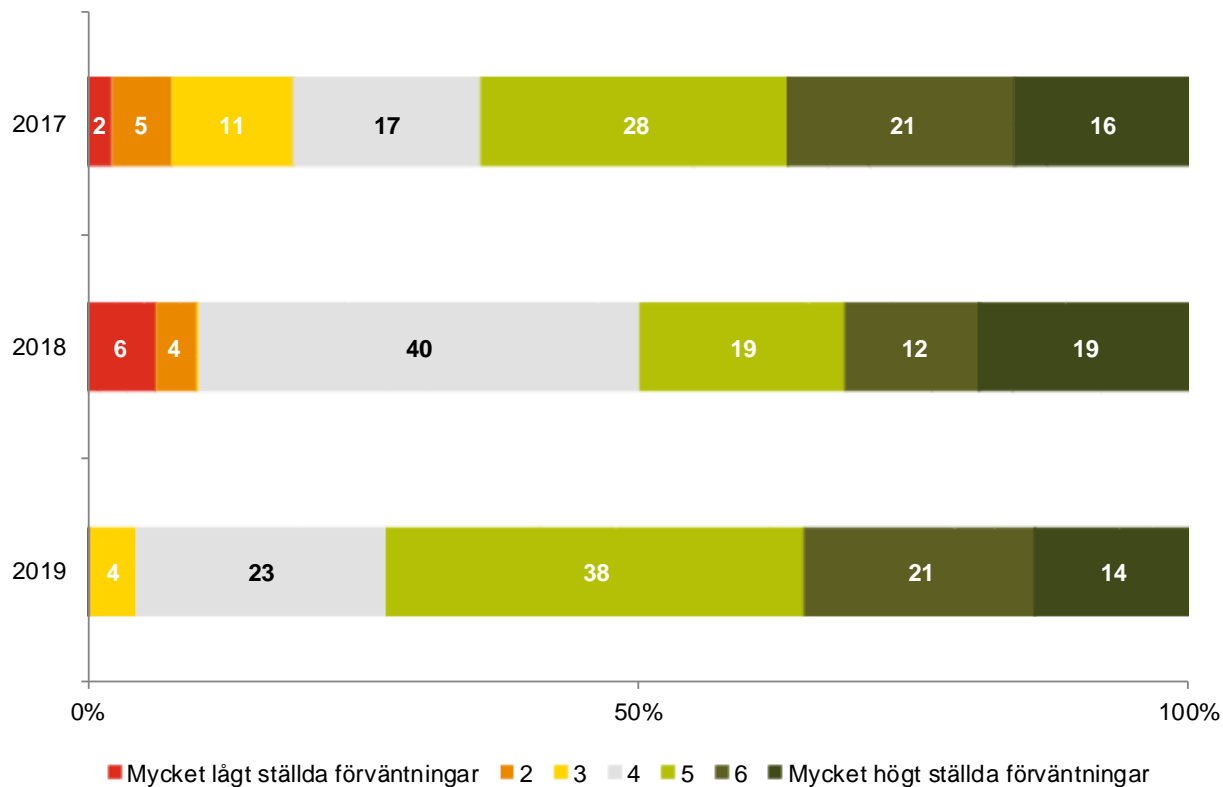
Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna busslinje?



0% 50% 100%

■ Missnöjd ■ Varken eller ■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna bussresa?



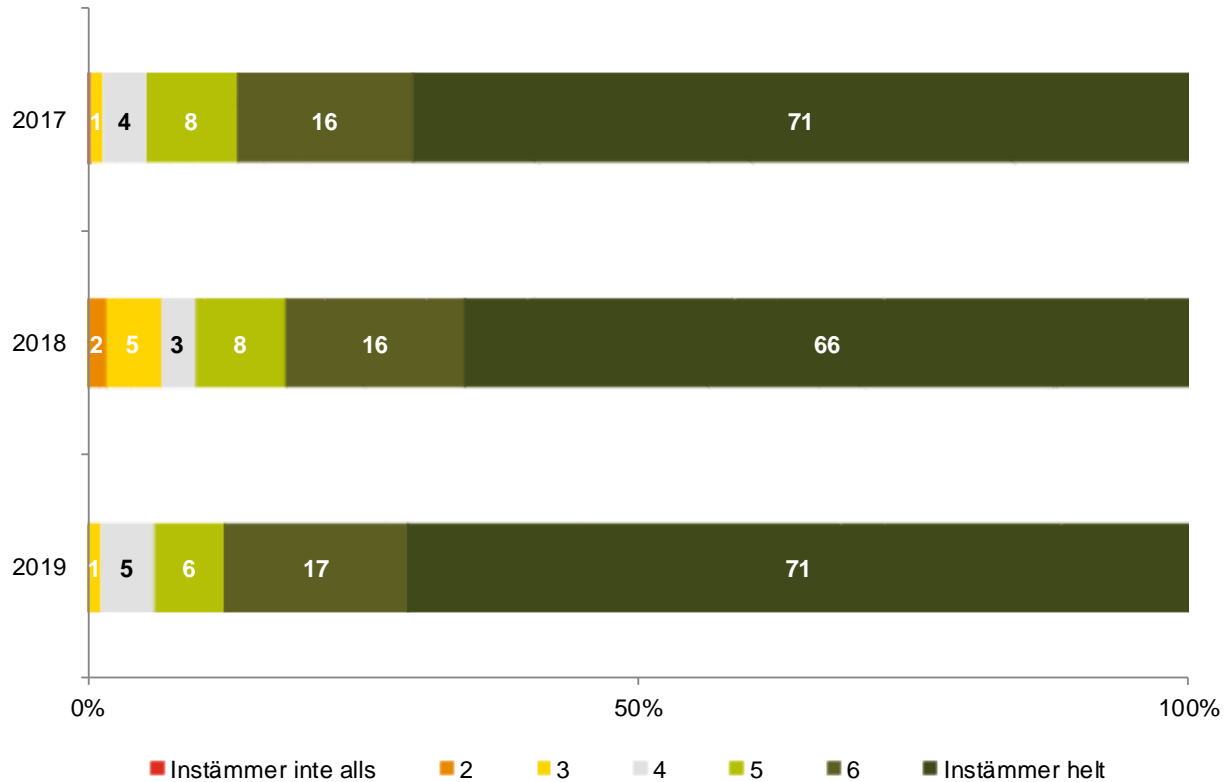
Nettobas:

2017: 2504

2018: 1336

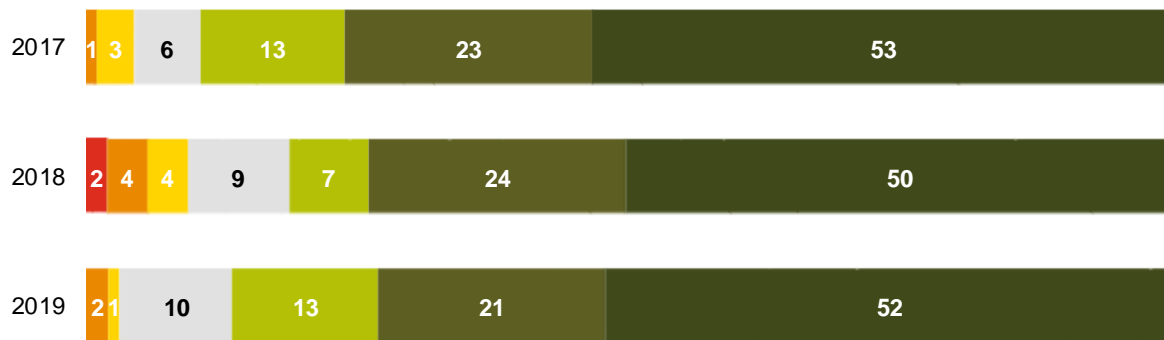
2019: 1823

Det var enkelt att stiga ombord på den här bussen.



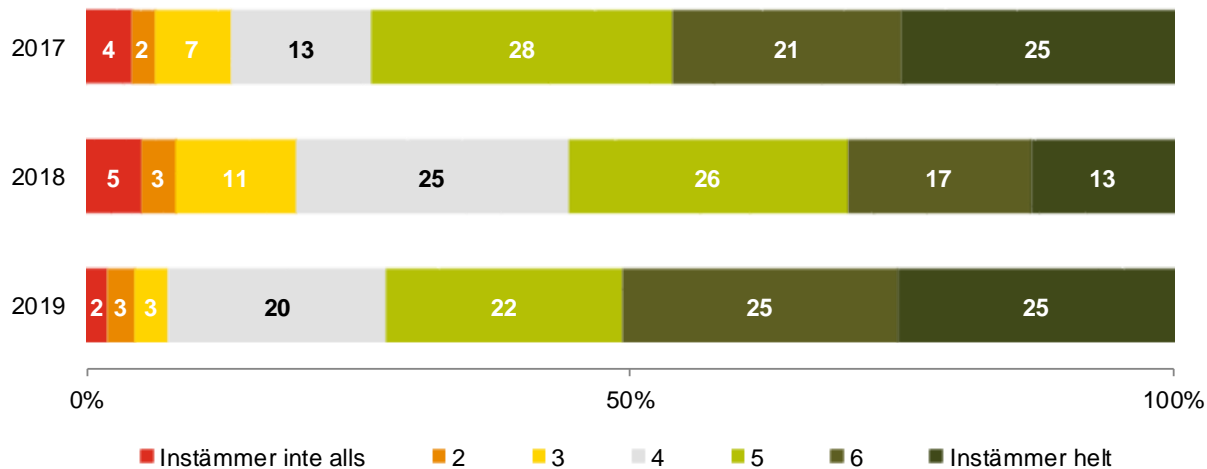
Nettobas:
 2017: 2755
 2018: 1556
 2019: 2061

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



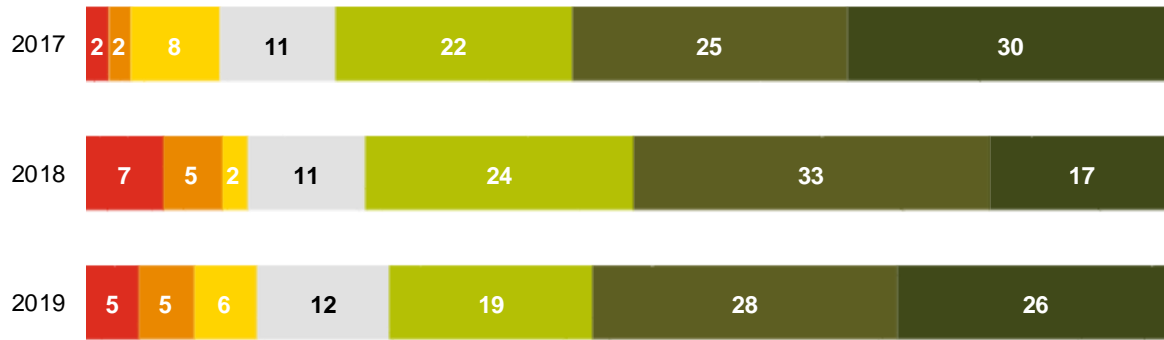
Nettobas:
 2017: 2614
 2018: 1365
 2019: 1852

Det är bekväma sittplatser på den här bussen.



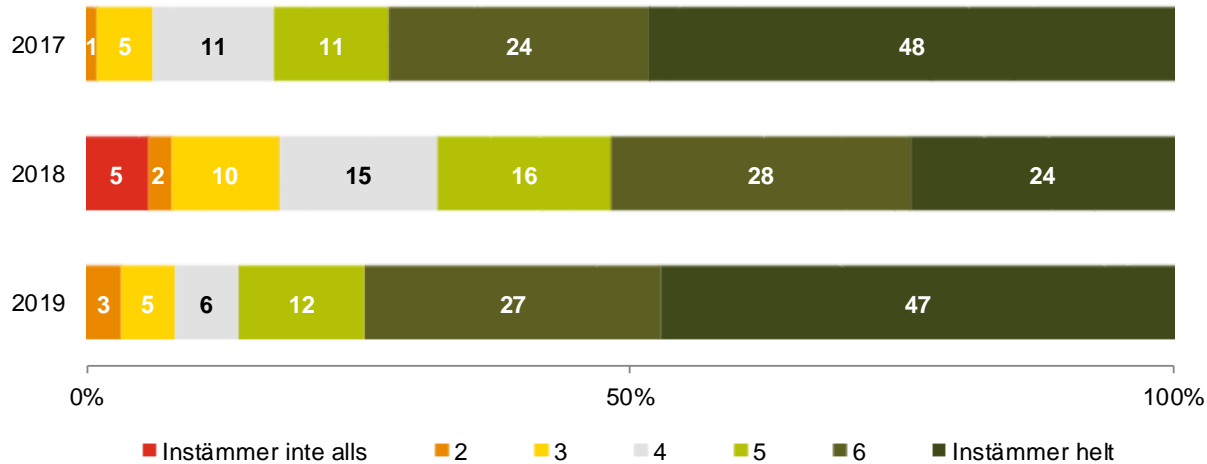
Nettobas:
 2017: 2725
 2018: 1553
 2019: 2064

Det är behaglig temperatur i bussen.



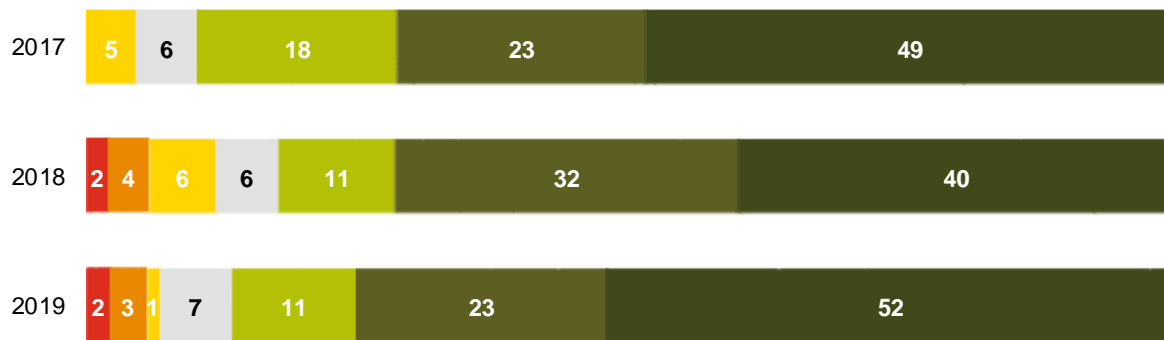
Nettobas:
 2017: 2751
 2018: 1505
 2019: 1988

Det är välstädat i bussen.



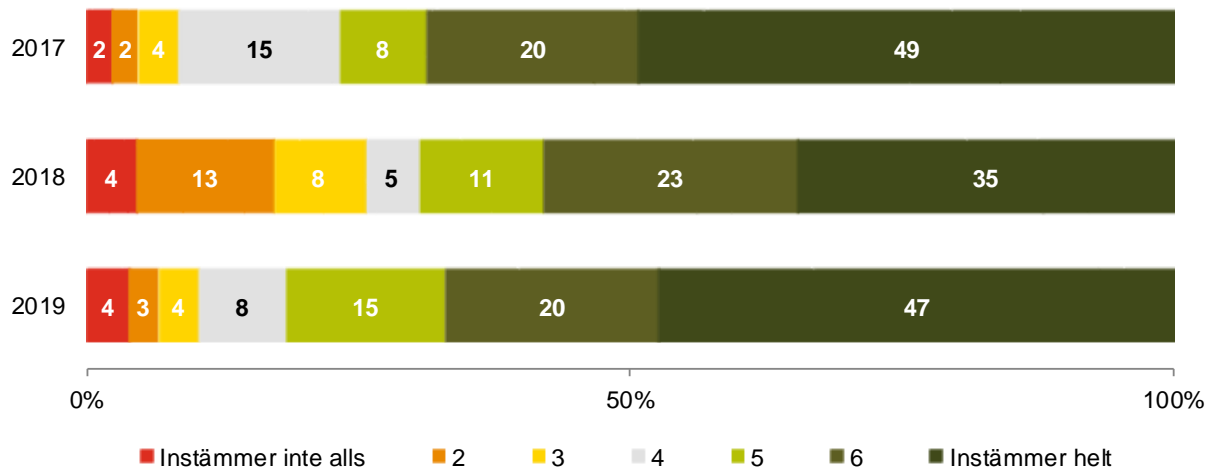
Nettobas:
 2017: 2698
 2018: 1455
 2019: 1914

Personalen ombord är serviceinriktad.



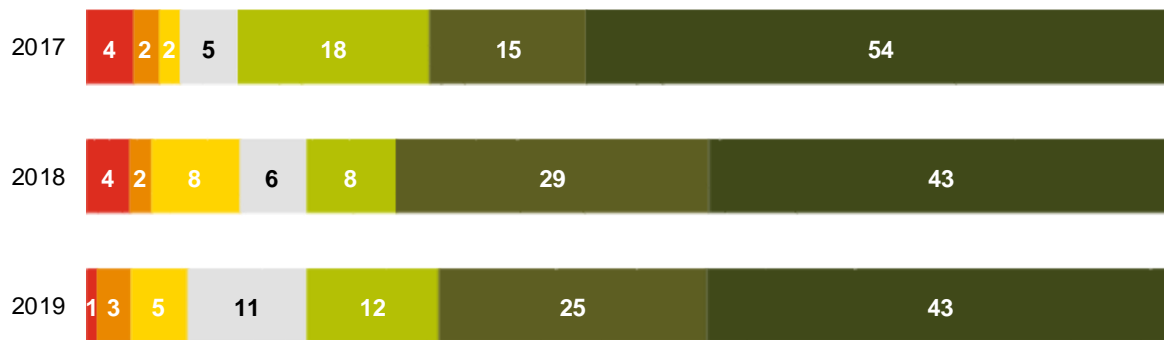
Nettobas:
 2017: 2424
 2018: 1314
 2019: 1802

Informationen från personalen ombord är tydlig.



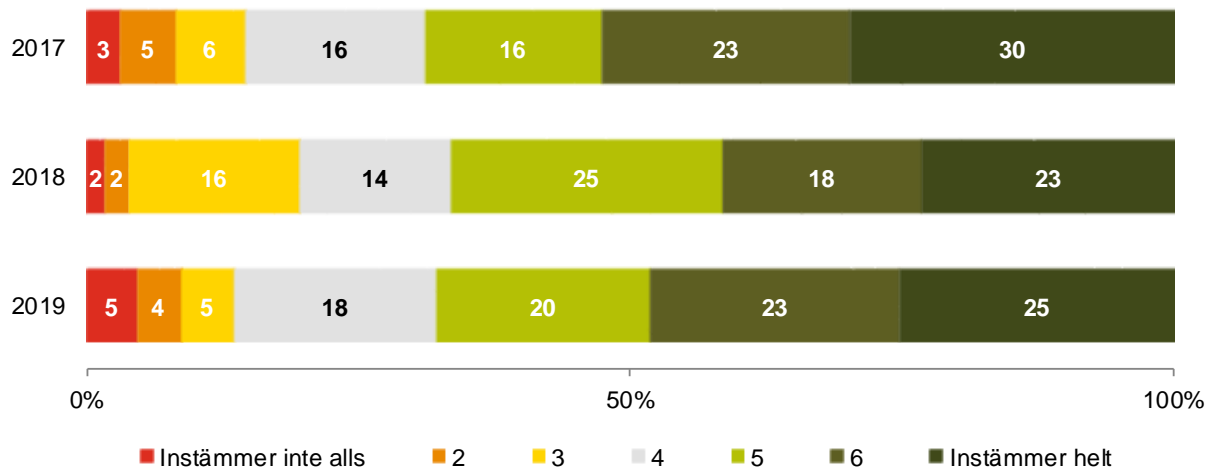
Nettobas:
 2017: 2247
 2018: 1206
 2019: 1462

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



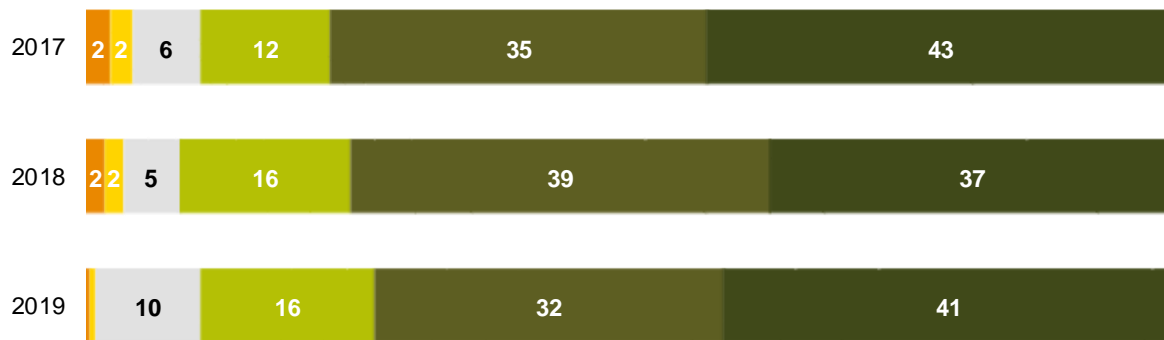
Nettobas:
 2017: 2558
 2018: 1296
 2019: 1888

Biljetten till denna resa är prisvärd.



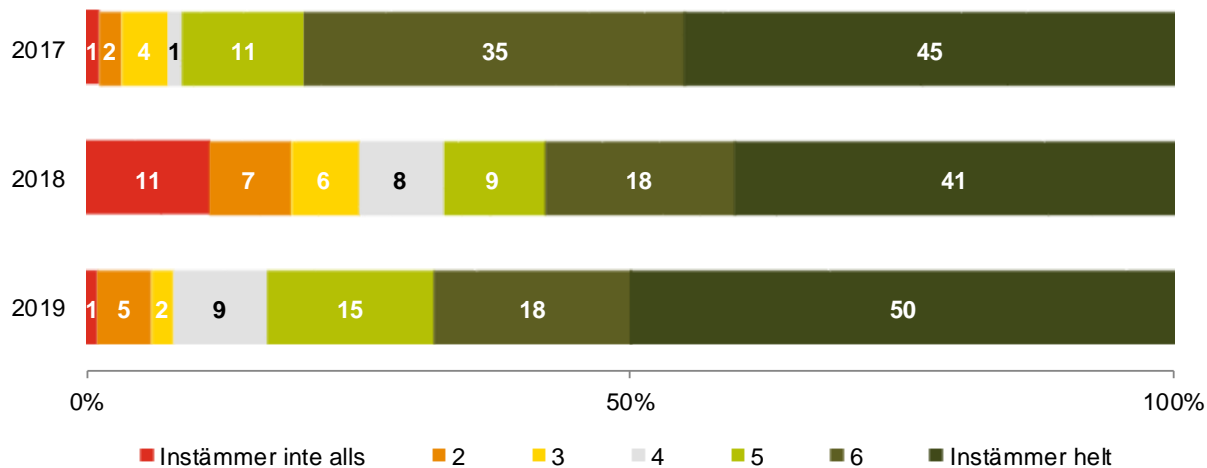
Nettobas:
 2017: 2721
 2018: 1524
 2019: 1974

Det känns tryggt och säkert att resa med denna buss.



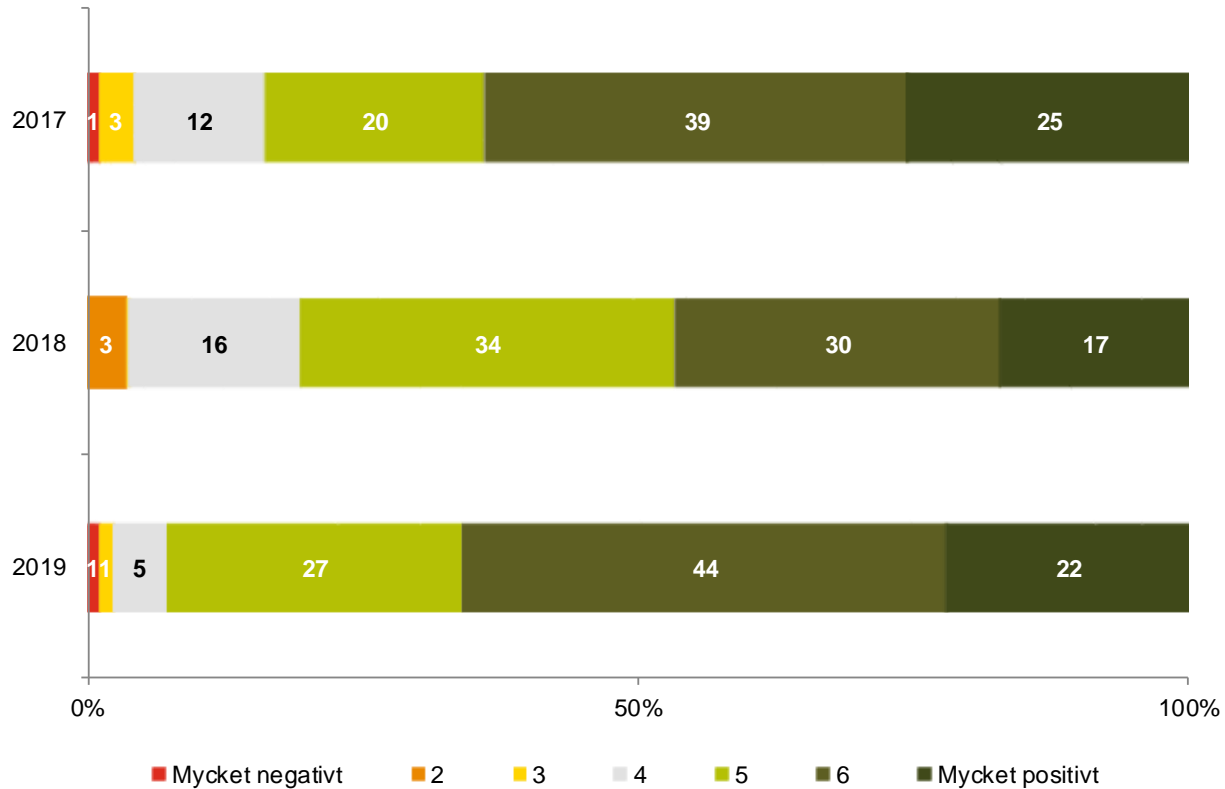
Nettobas:
 2017: 2701
 2018: 1524
 2019: 2007

Jag är nöjd med tidhållningen på den här bussresan.



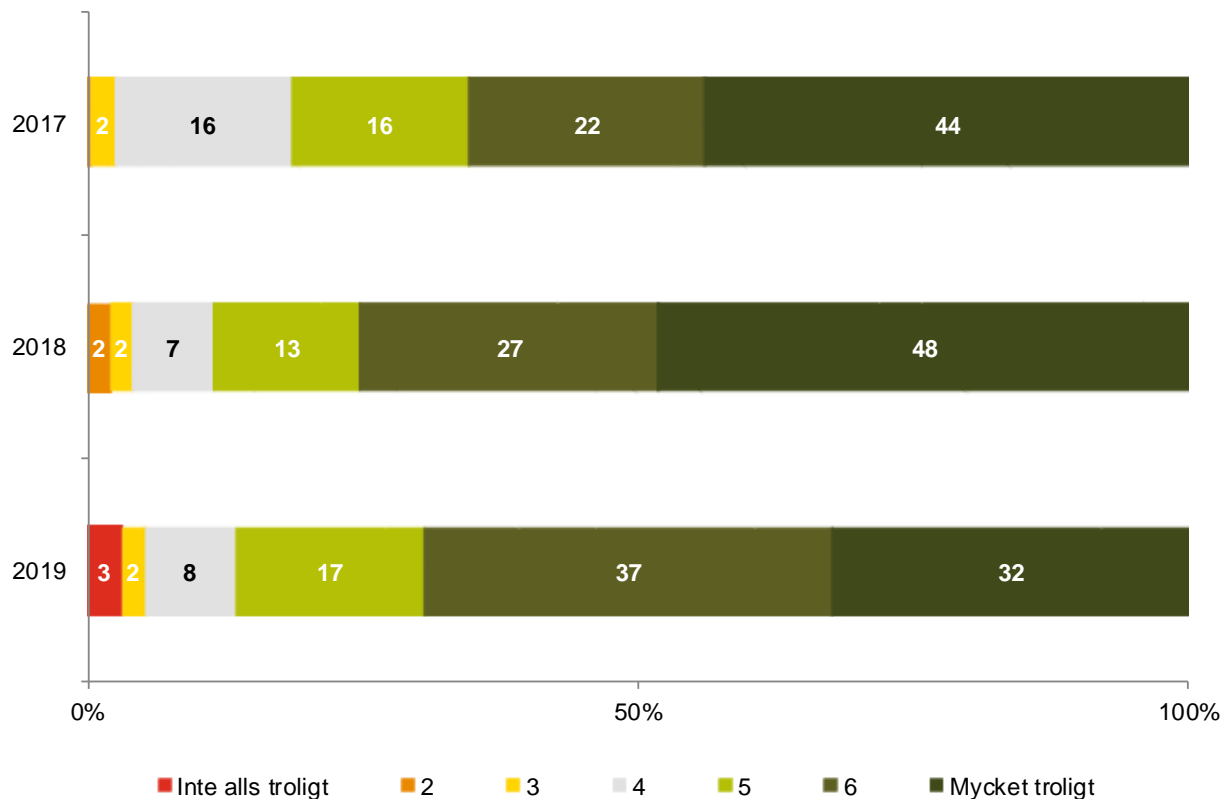
Nettobas:
 2017: 2558
 2018: 1361
 2019: 1917

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna bussresa?



Nettobas:
 2017: 2671
 2018: 1498
 2019: 1978

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



Nettobas:

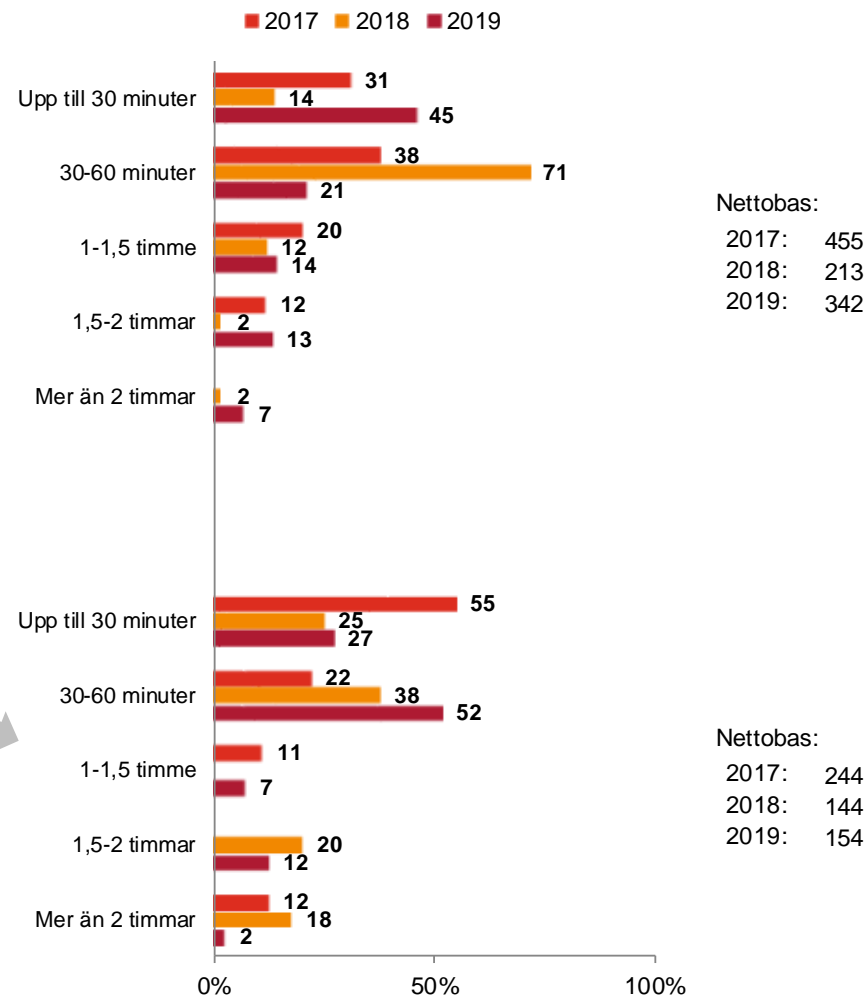
2017: 2641
 2018: 1419
 2019: 1891

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

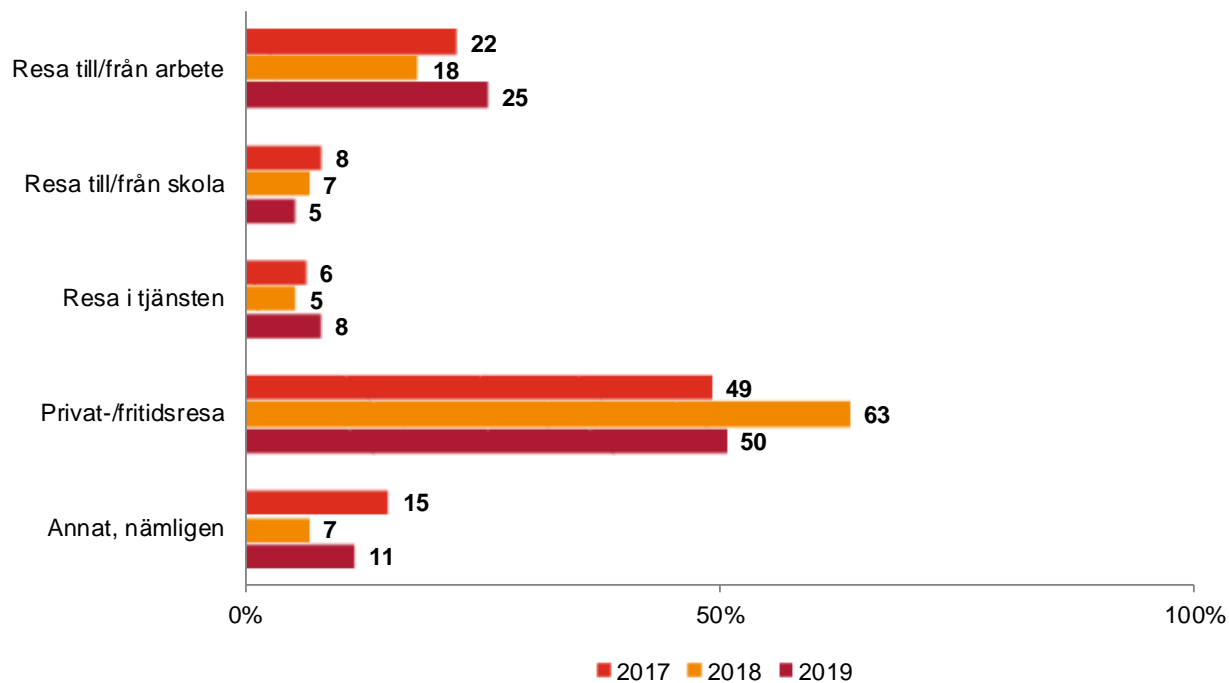


2017: 22%
2018: 23%
2019: 25%

Nettobas:
2017: 2698
2018: 1531
2019: 2004



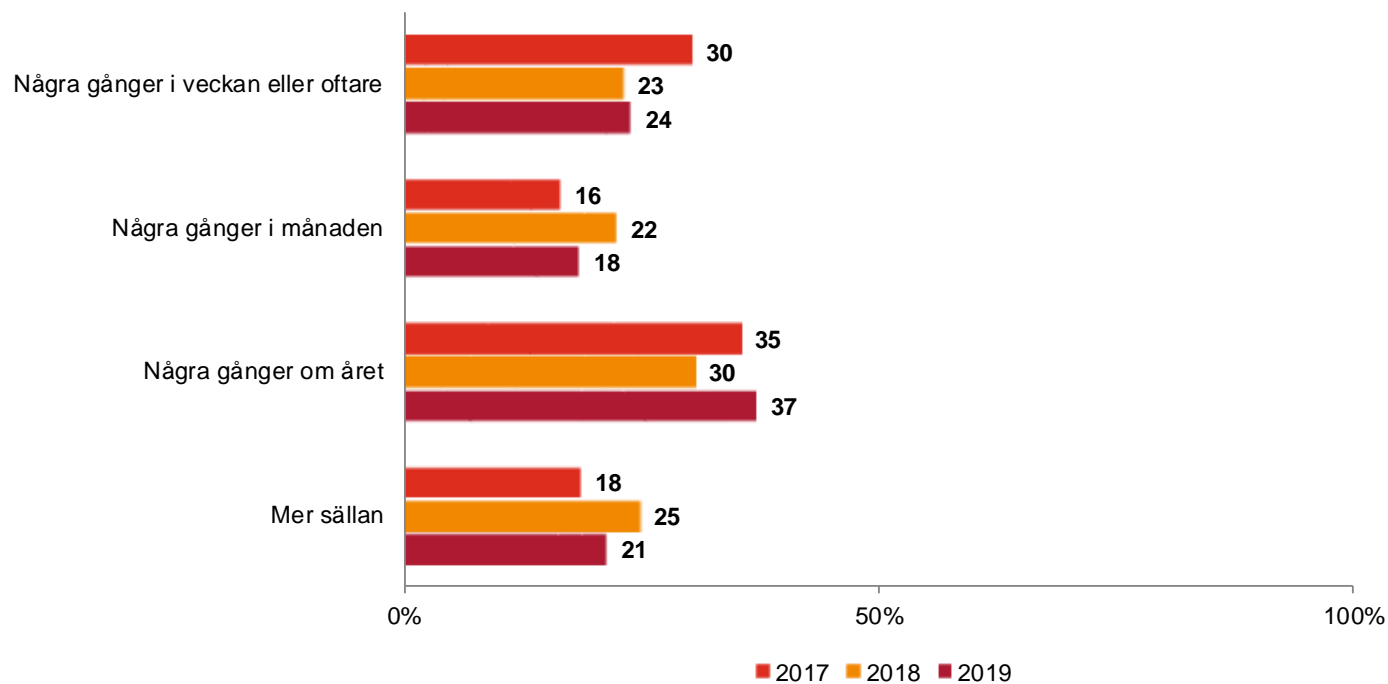
Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



Nettobas:

2017: 2728
 2018: 1581
 2019: 2061

Hur ofta reser du med den här busslinjen?



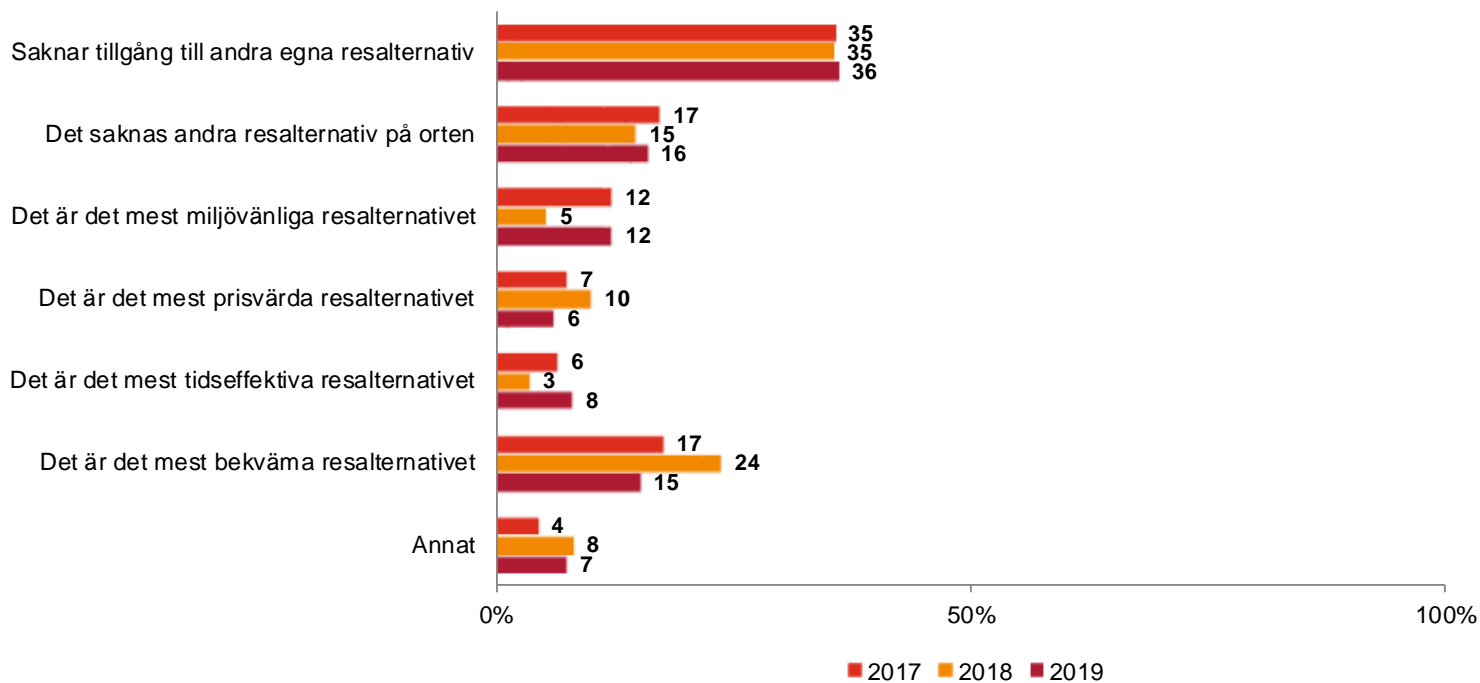
Nettobas:

2017: 2728

2018: 1581

2019: 2057

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

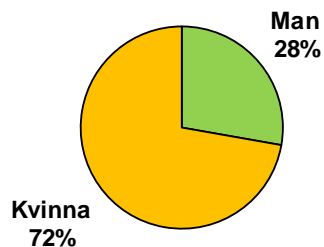


Nettobas:

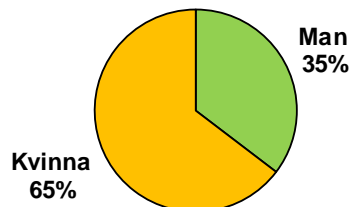
2017: 2725
 2018: 1581
 2019: 2000

Resenärernas kön och ålder

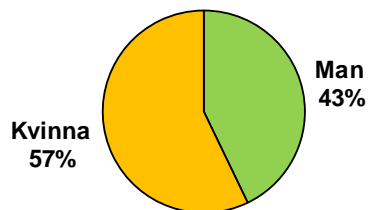
2017:



2018:



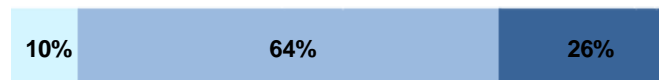
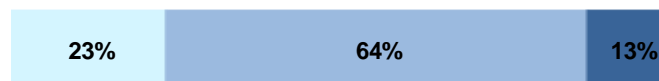
2019:



Nettobas:

2017: 2698
2018: 1581
2019: 2064

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



Nettobas:

2017: 2725
2018: 1581
2019: 2061