

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör:
Länstrafiken
Jämtland
Trafikslag: Buss
Sträcka:
B40
Östersund-
Örnsköldsvik**



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, Östersund-Örnsköldsvik samt Örnsköldsvik-Östersund
- Antal mätta turer på sträckan: 7 st.
- Antal utdelade enkäter: 86 st.
- Antal insamlade enkäter: 80 st.

- Svarsfrekvens: 93,0%
- Bortfall: 7,0%

- 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

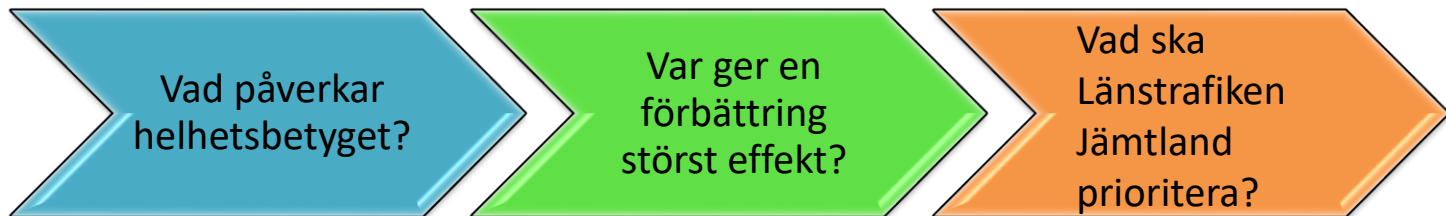
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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 Jämtland 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	Tydlig information på skyltningen ombord	0,85	77	19,4
	Bekväma sittplatser	0,75	75	19,1
	Prisvärd biljett	0,56	70	16,6
Bevaka	Behaglig temperatur	0,55	75	13,6
	Serviceinriktad personal	0,63	80	12,7
	Tydlig information från personalen	0,57	80	11,5
	Tryggt och säkert att resa	0,60	89	6,6
	Tidhållningen	0,40	84	6,5
Bevara	Enkelt att stiga ombord	0,38	89	4,3
	Enkelt att resa med bagage	0,38	90	3,9
	Välstädat	0,22	88	2,7

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?

Fungerande toa

Tar tid innan det blir behaglig temp

Renare bussar, bättre priser och 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?



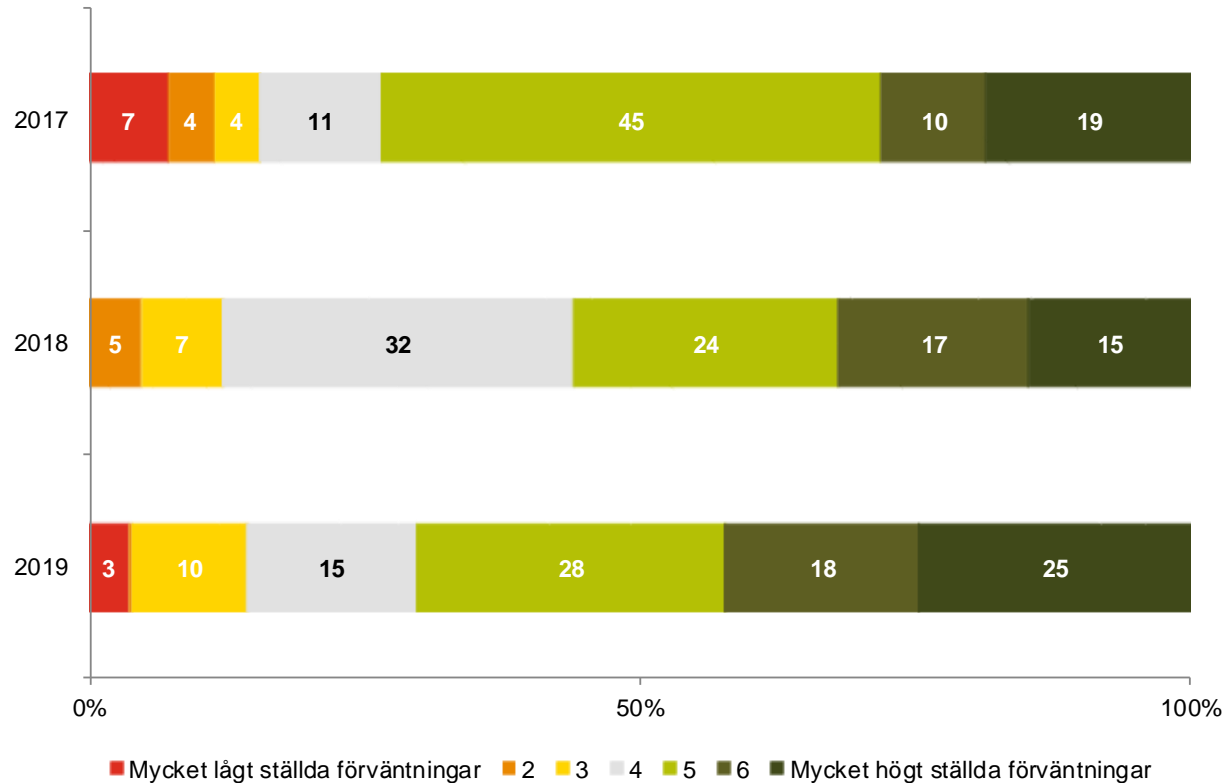
Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna busslinje?



0% 50% 100%

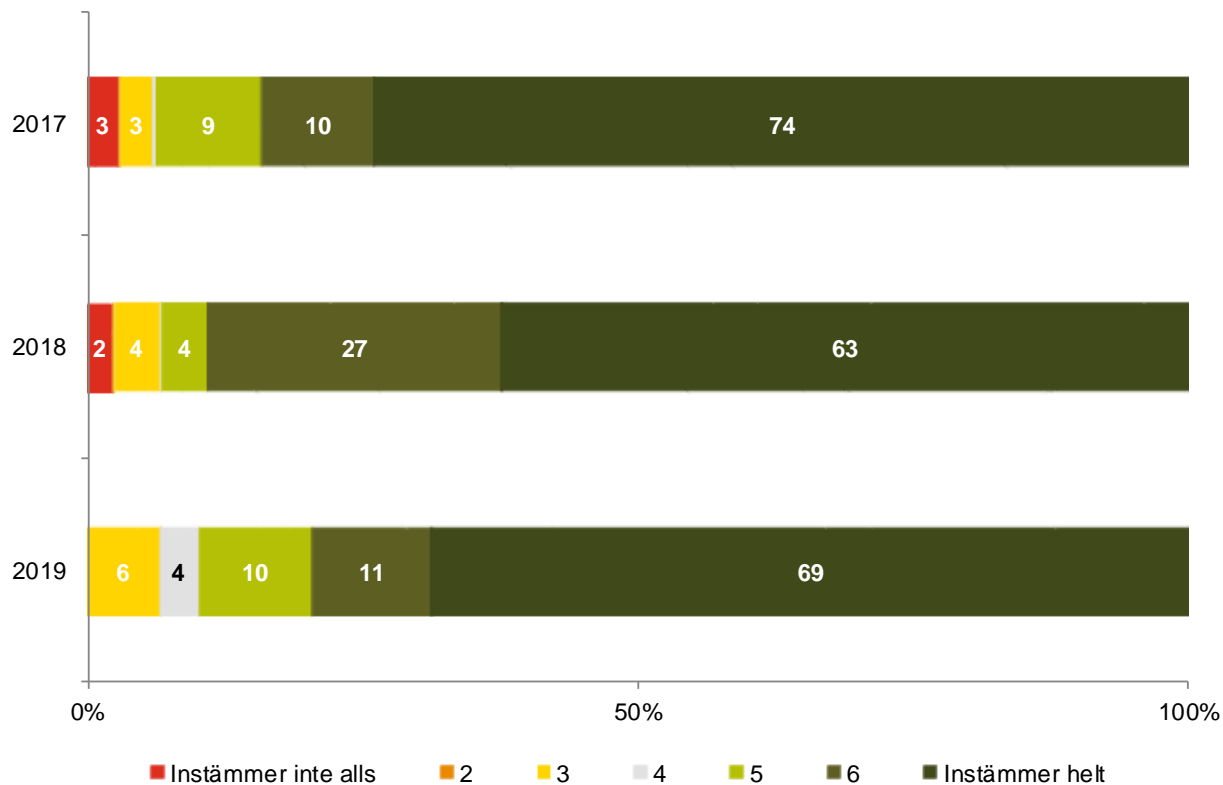
■ Missnöjd ■ Varken eller ■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna bussresa?



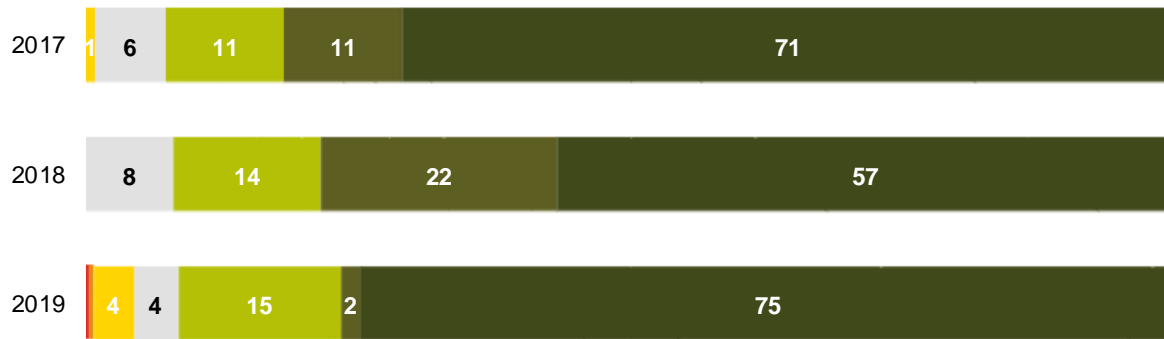
Nettobas:
 2017: 568
 2018: 976
 2019: 709

Det var enkelt att stiga ombord på den här bussen.



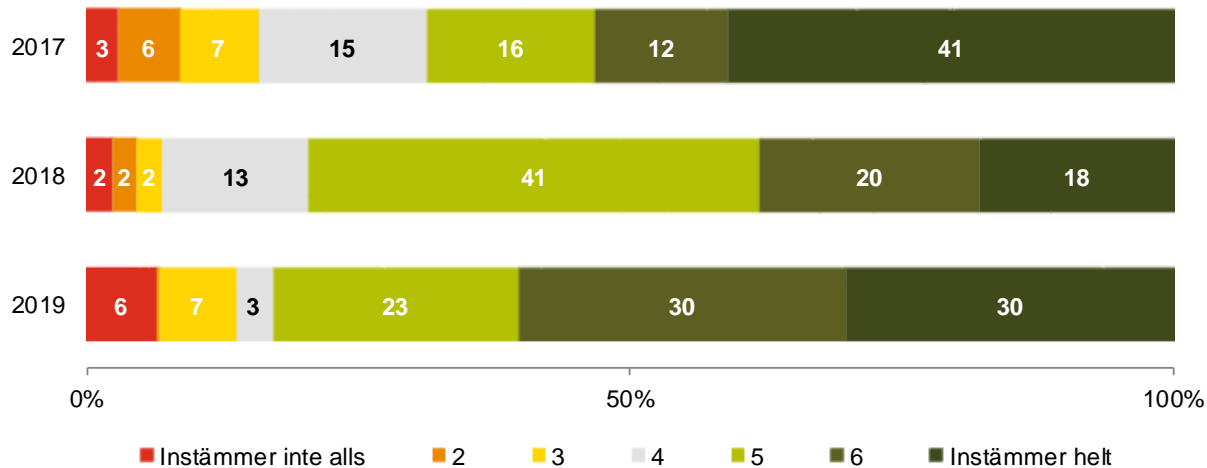
Nettobas:
 2017: 740
 2018: 1070
 2019: 740

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



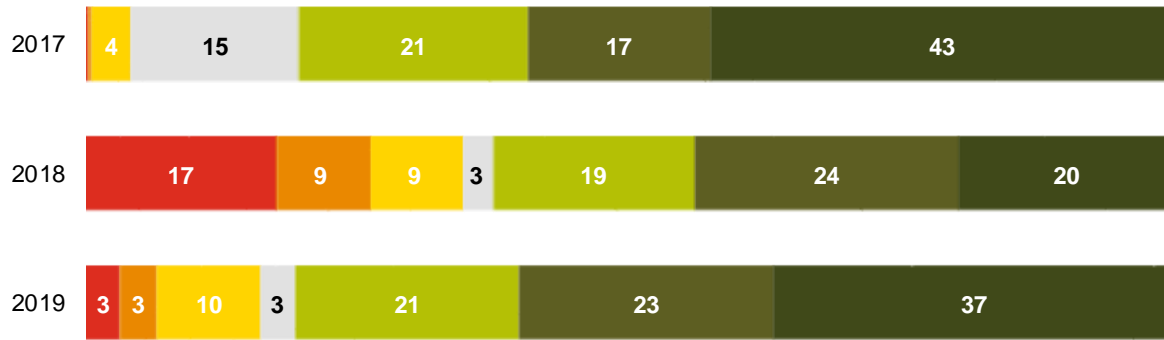
Nettobas:
 2017: 674
 2018: 887
 2019: 668

Det är bekväma sittplatser på den här bussen.



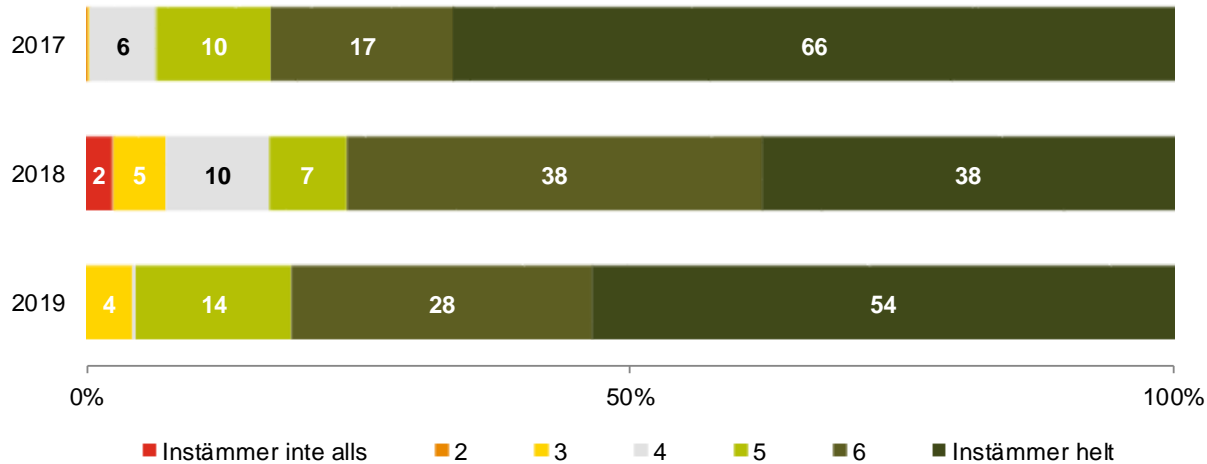
Nettobas:
 2017: 739
 2018: 1070
 2019: 762

Det är behaglig temperatur i bussen.



Nettobas:
 2017: 738
 2018: 1071
 2019: 764

Det är välstädat i bussen.



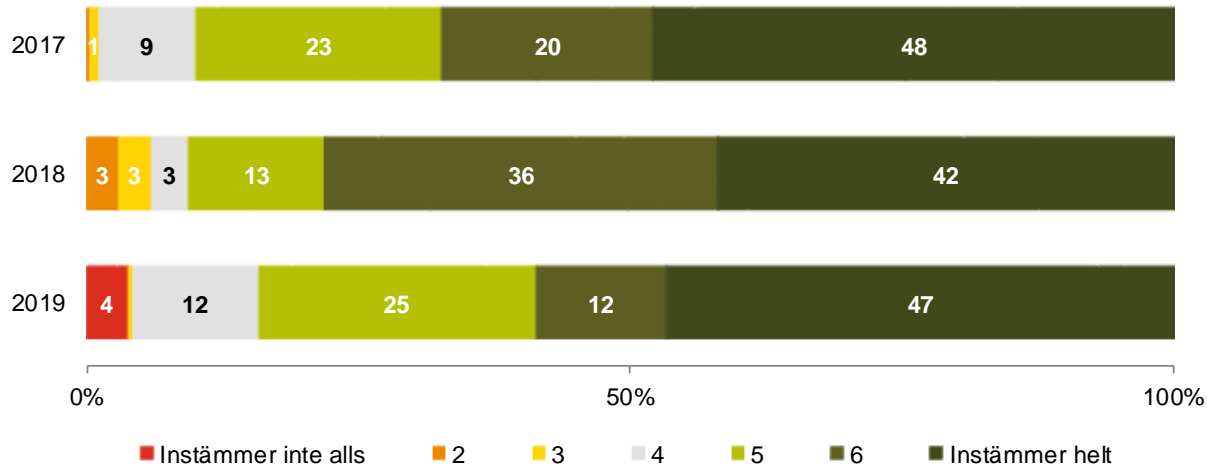
Nettobas:
 2017: 740
 2018: 1003
 2019: 717

Personalen ombord är serviceinriktad.



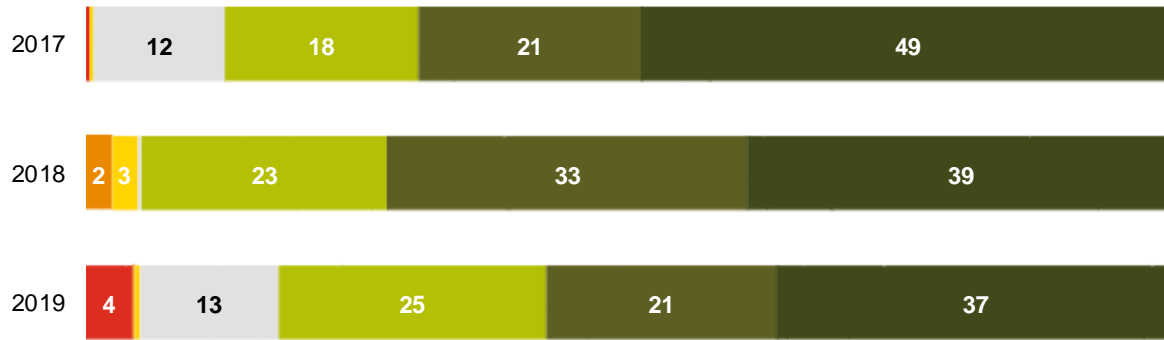
Nettobas:
 2017: 653
 2018: 840
 2019: 735

Informationen från personalen ombord är tydlig.



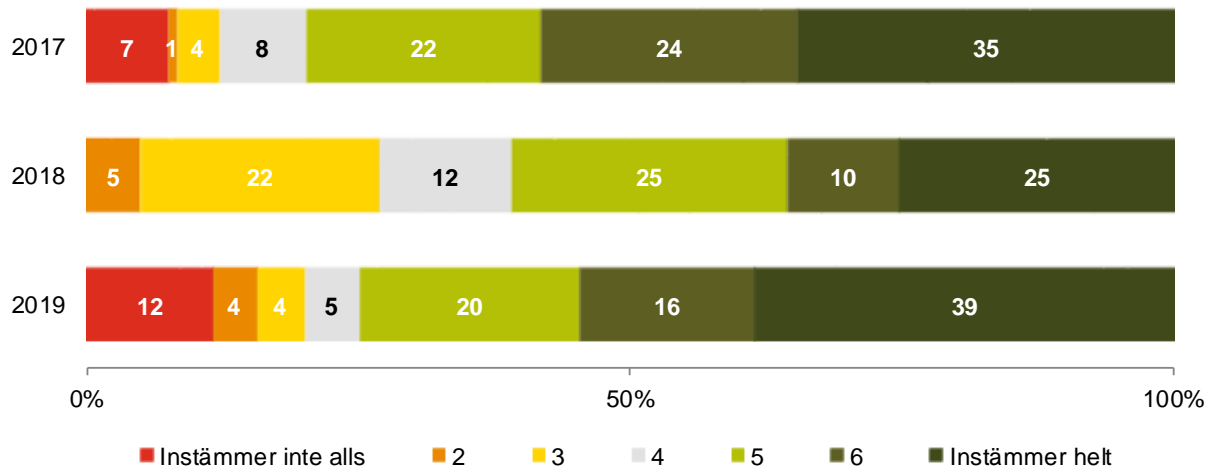
Nettobas:
 2017: 564
 2018: 793
 2019: 661

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



Nettobas:
 2017: 633
 2018: 1021
 2019: 597

Biljetten till denna resa är prisvärd.



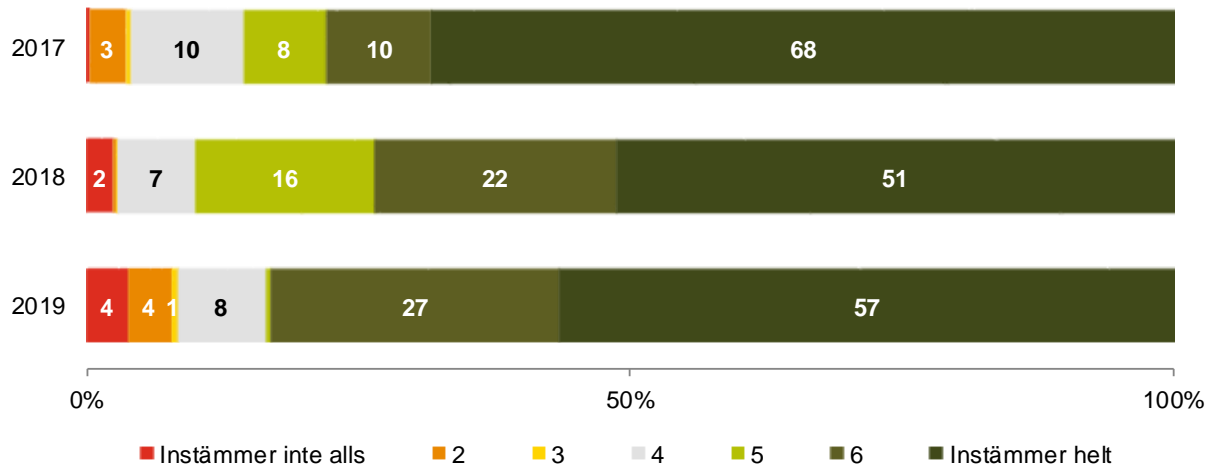
Nettobas:
 2017: 639
 2018: 953
 2019: 642

Det känns tryggt och säkert att resa med denna buss.



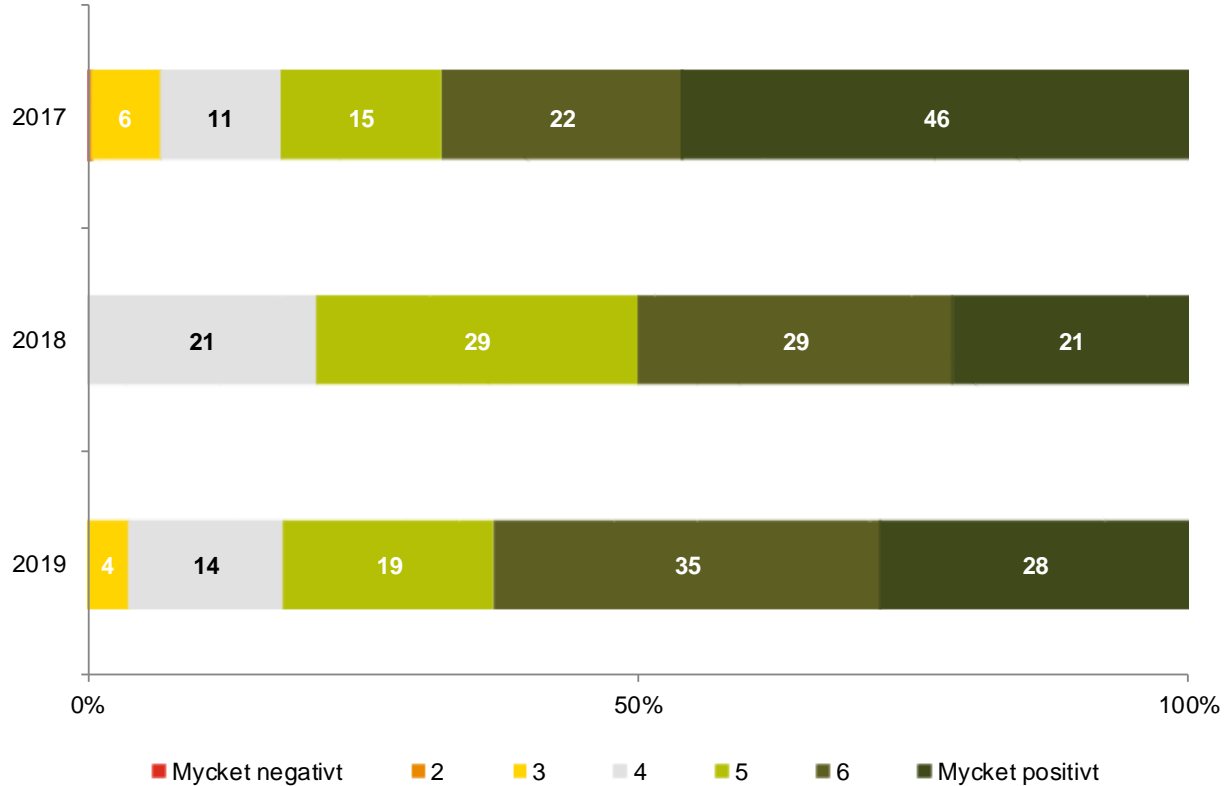
Nettobas:
 2017: 740
 2018: 1048
 2019: 739

Jag är nöjd med tidhållningen på den här bussresan.



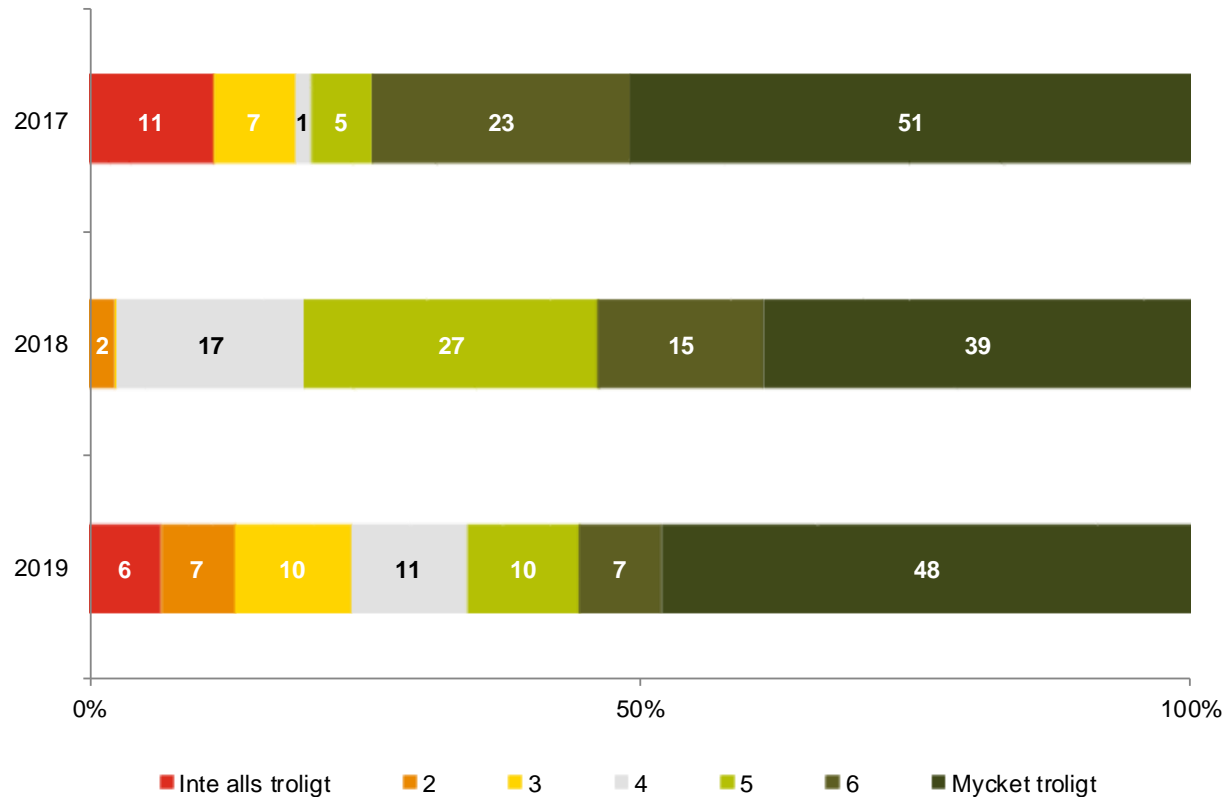
Nettobas:
 2017: 638
 2018: 978
 2019: 663

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna bussresa?



Nettobas:
 2017: 678
 2018: 998
 2019: 713

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



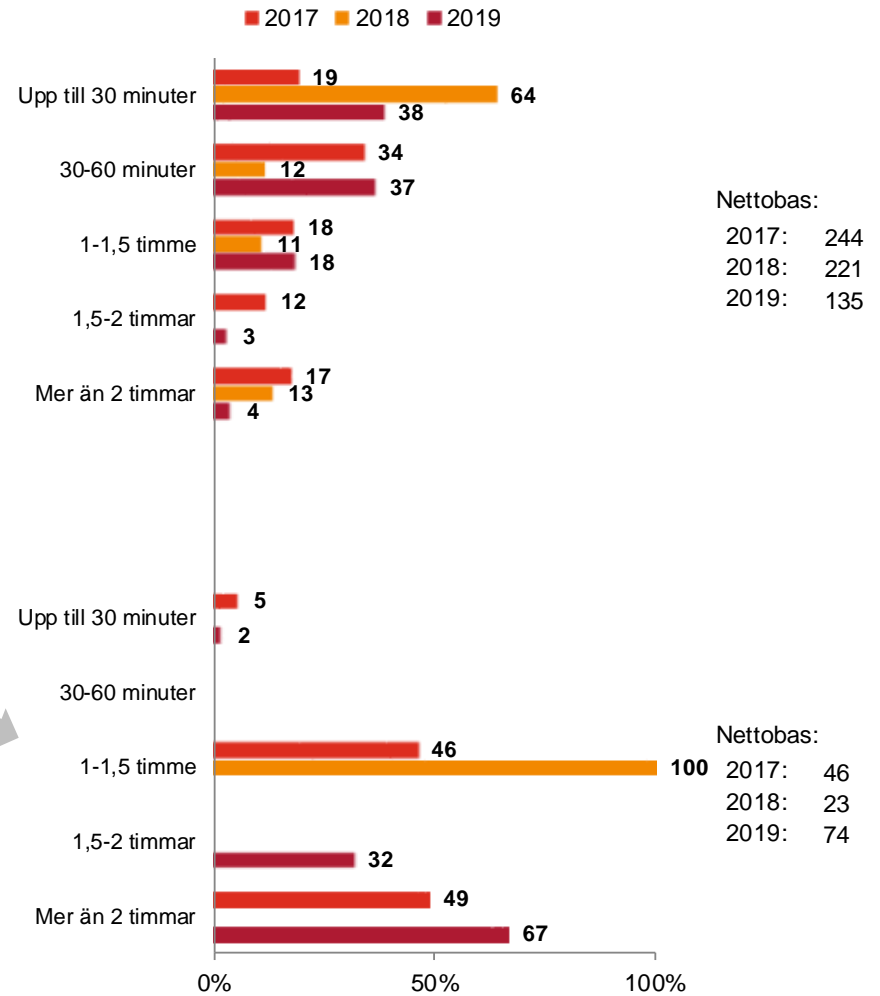
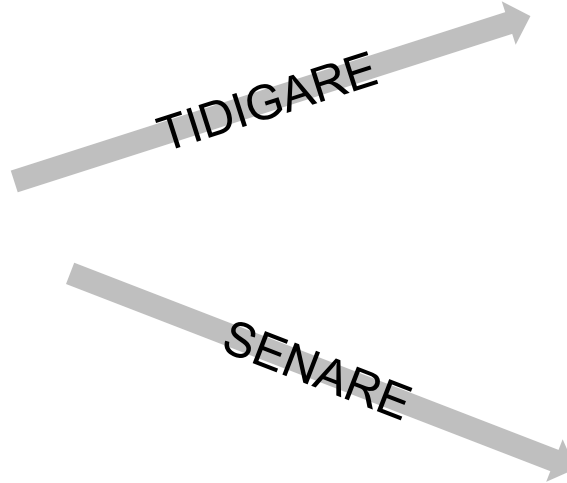
Nettobas:
 2017: 591
 2018: 976
 2019: 733

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

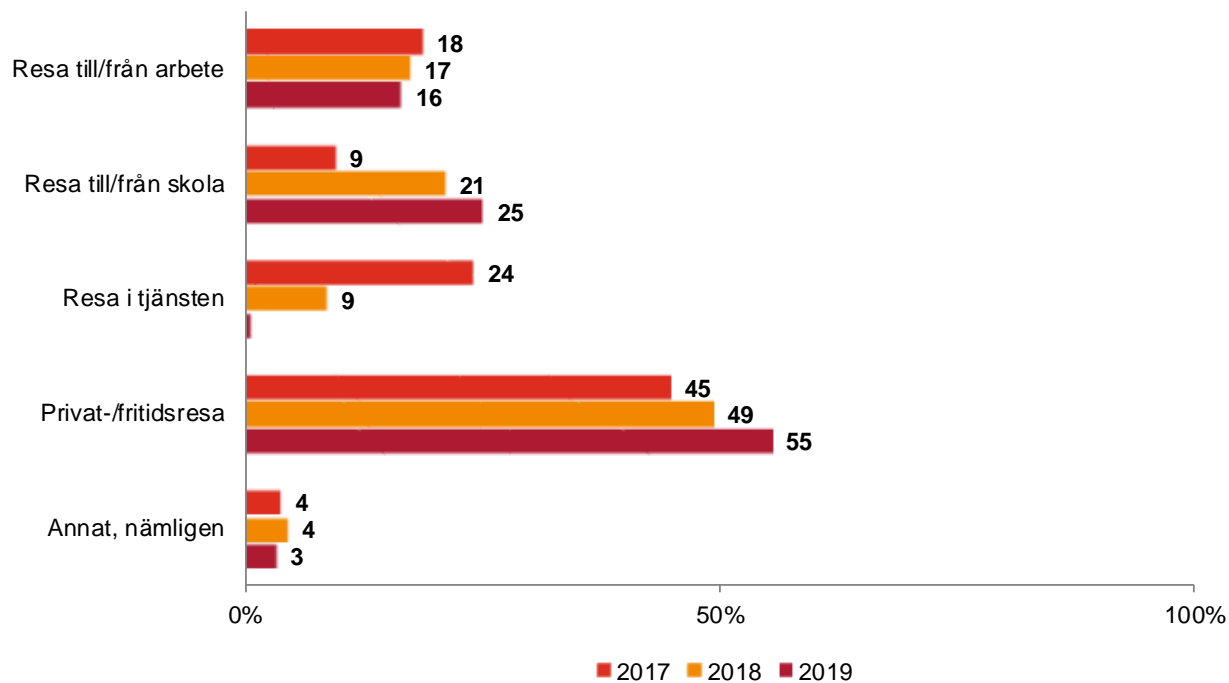


2017: 39%
2018: 23%
2019: 27%

Nettobas:
2017: 676
2018: 1070
2019: 782



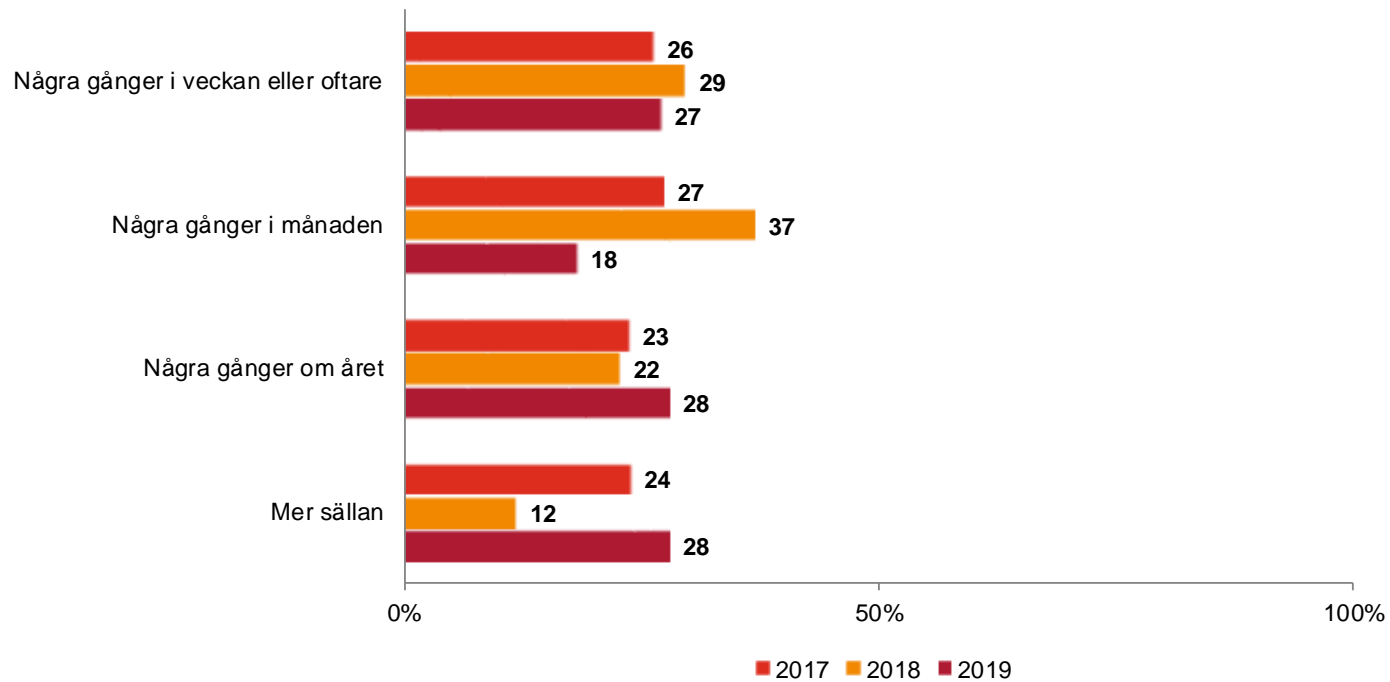
Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



Nettobas:

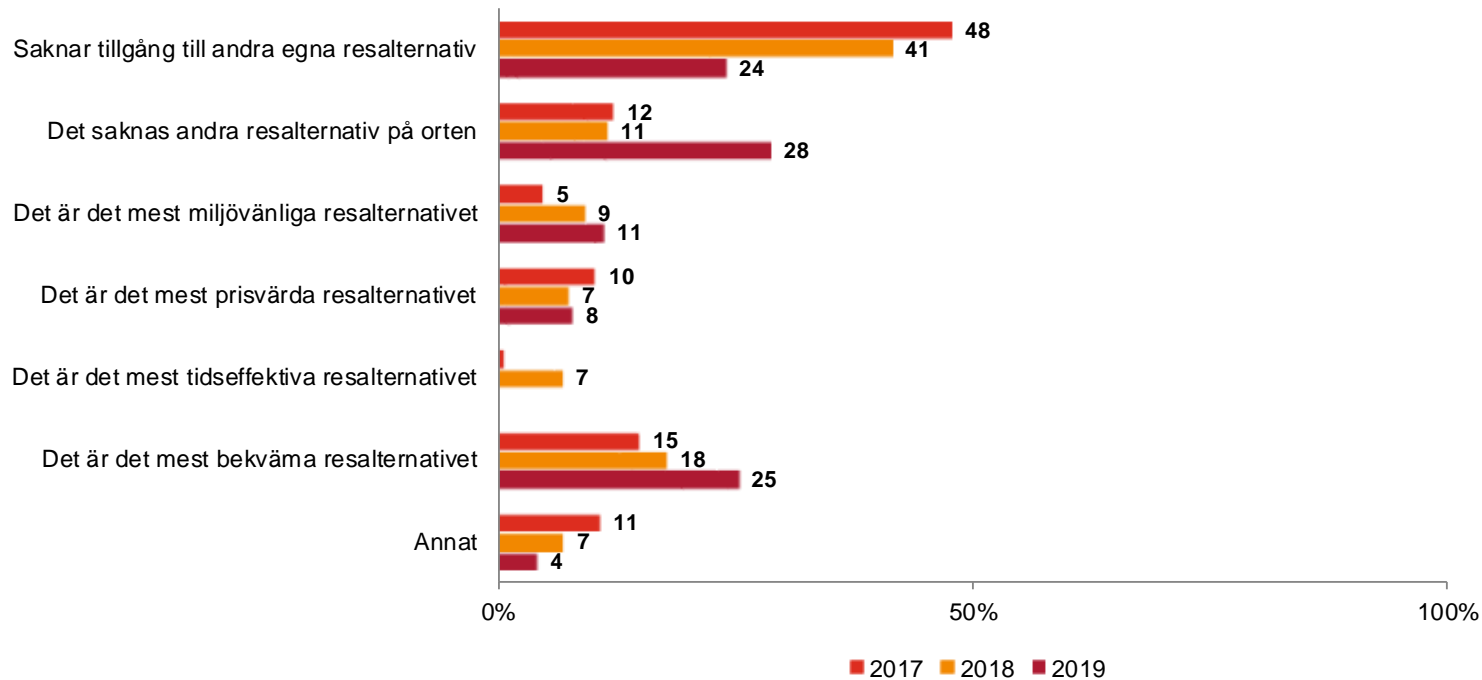
2017: 676
 2018: 1071
 2019: 782

Hur ofta reser du med den här busslinjen?



Nettobas:
 2017: 674
 2018: 1048
 2019: 737

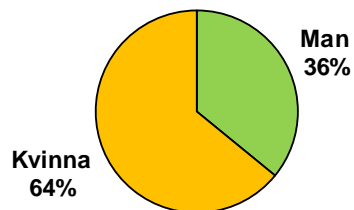
Vilken är den viktigaste anledningen till att du väljer att resa just med denna busslinje?



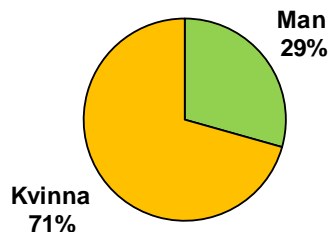
Nettobas:
 2017: 594
 2018: 1046
 2019: 687

Resenärernas kön och ålder

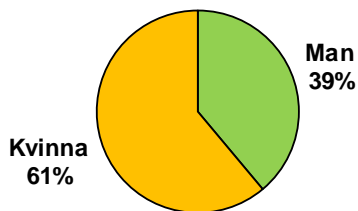
2017:



2018:



2019:



Nettobas:

2017:	616
2018:	1071
2019:	783

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



Nettobas:

2017:	674
2018:	1071
2019:	757