

**Kundundersökning  
mars 2019**

**Operatör:  
Länstrafiken  
Norrbotten  
Trafikslag: Buss  
Sträcka:  
B44  
Gällivare-Jokkmokk**



**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, Gällivare-Jokkmokk samt Jokkmokk-Gällivare
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 15 st.
- Antal insamlade enkäter: 14 st.
  
- Svarsfrekvens: 93,3%
- Bortfall: 6,7%
  
- 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**

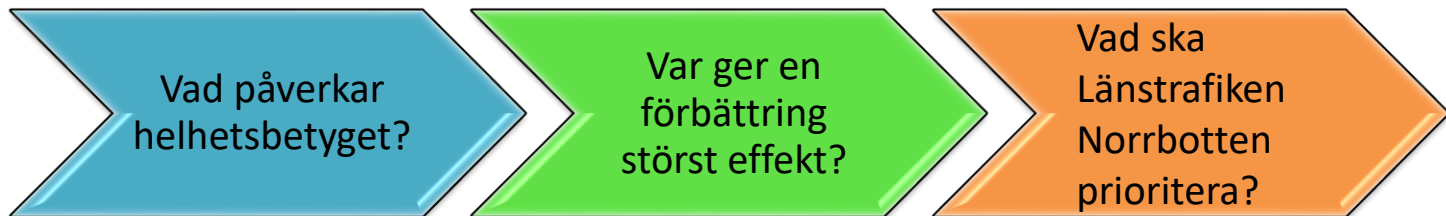
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

# 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	Enkelt att resa med bagage	0,49	76	11,6
	Enkelt att stiga ombord	0,62	85	9,6
	Välstädat	0,22	79	4,4
Bevaka	Serviceinriktad personal	0,57	93	4,0
	Bekväma sittplatser	0,19	81	3,7
	Tryggt och säkert att resa	0,31	88	3,6
	Tidhållningen	0,35	92	2,9
	Prisvärd biljett	0,16	83	2,7
Bevara	Tydlig information på skyltningen ombord	0,14	89	1,4
	Behaglig temperatur	0,00	83	0,0
	Tydlig information från personalen	-0,03	82	-0,5

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?

Se till att alla bälten är okej på alla platser.  
Gardinerna är trasiga,  
inte snyggt

Se till att resecentrums  
väntsal öppnar 0530  
istället för 06 som nu.  
Kallt att stå ute och  
vänta

Gratis vattenflaska.  
Fler avgångar på  
söndagar



Jag är nöjd med tidhållningen på den här bussresan.



Det är bekväma sittplatser på den här bussen.



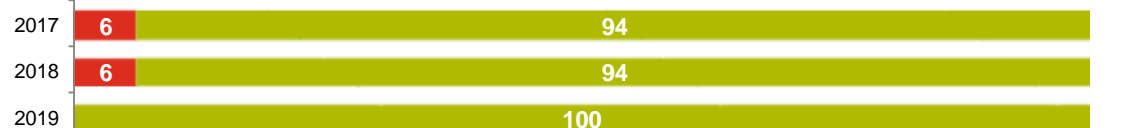
Det är behaglig temperatur i bussen.



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%

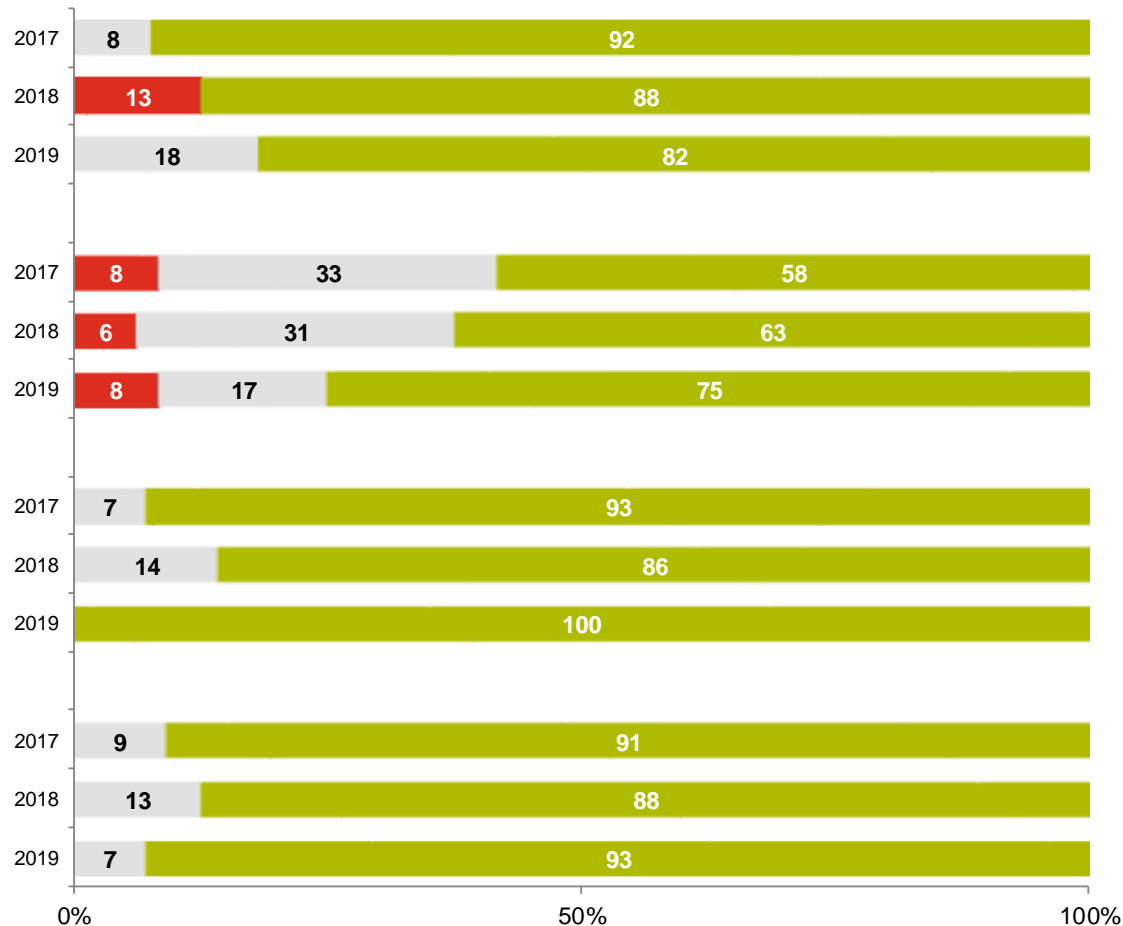
100%

■ Missnöjd

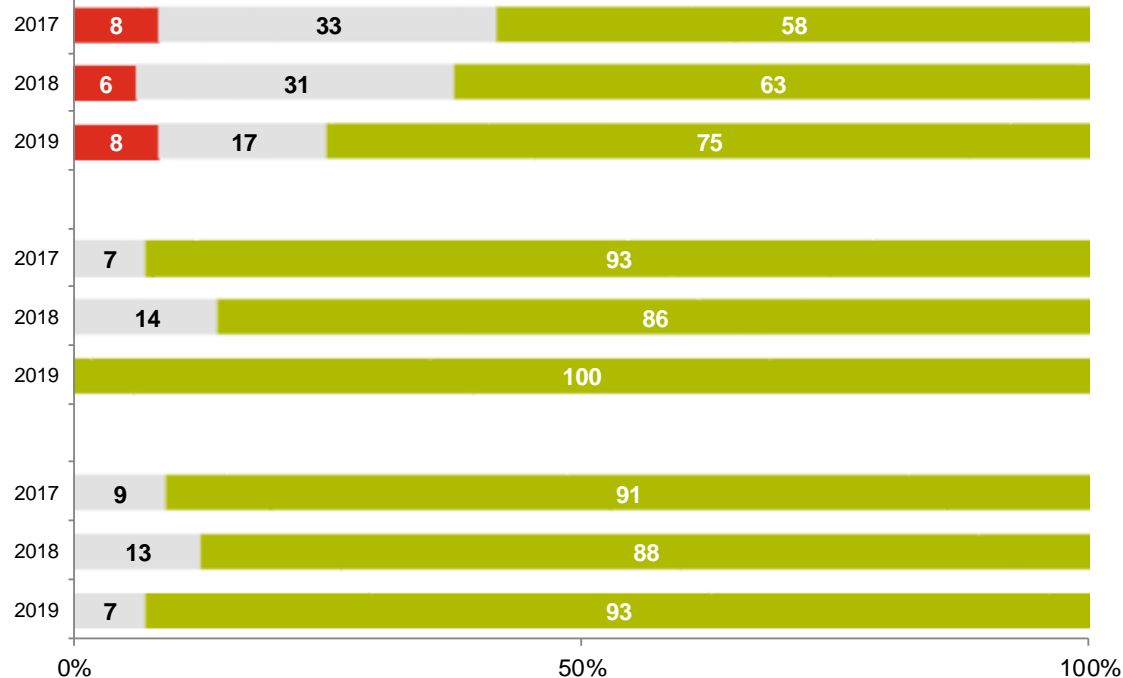
■ Varken eller

■ Nöjd

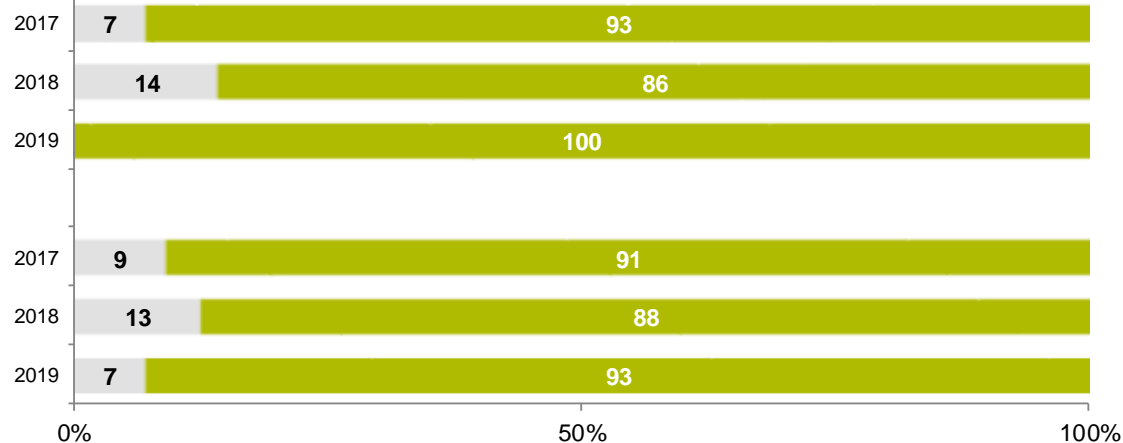
Biljetten till denna resa är prisvärd.



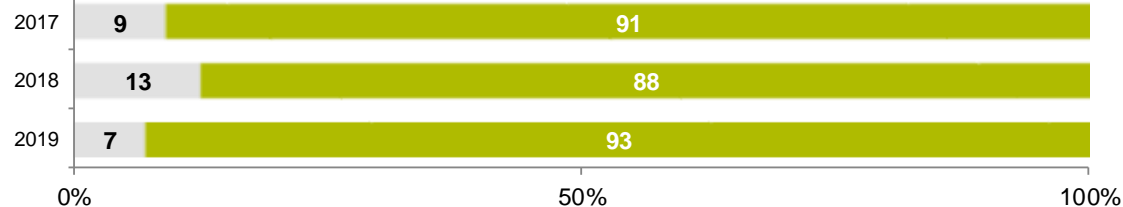
Vilka förväntningar hade du på denna bussresa?



Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna bussresa?



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

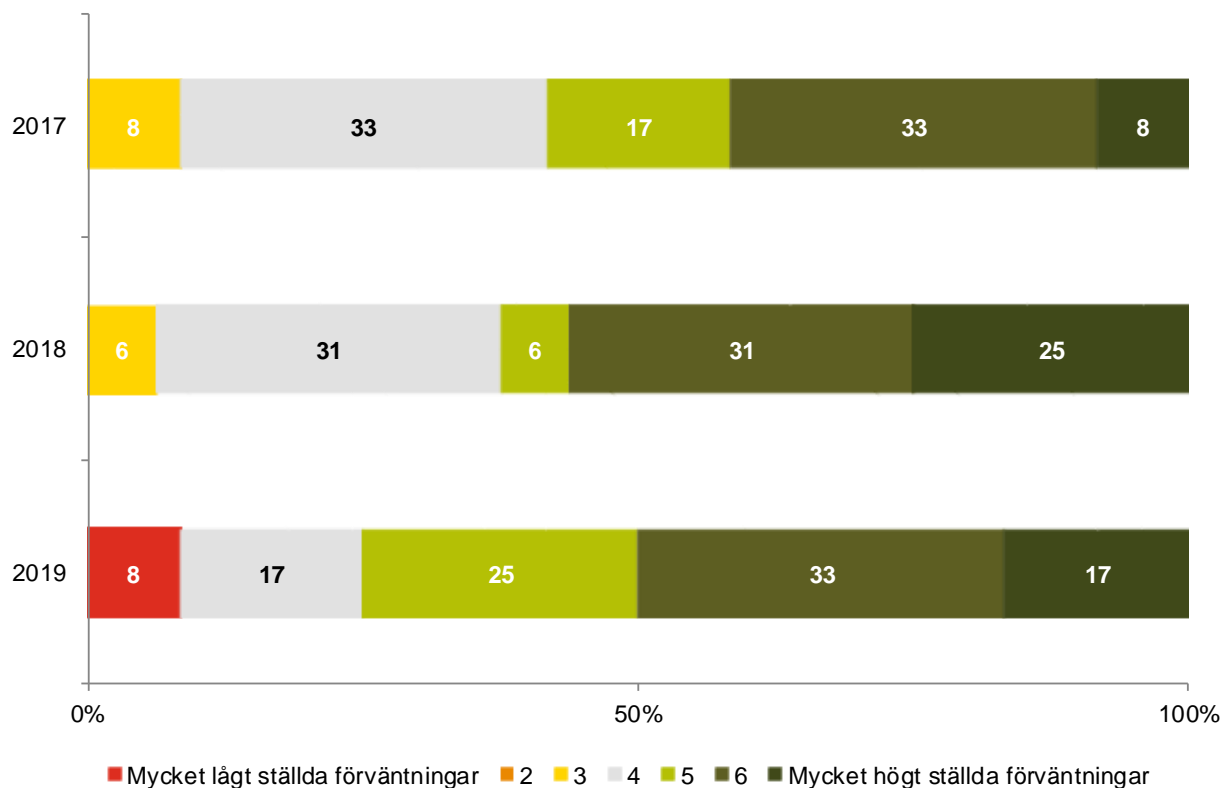


■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

# Vilka förväntningar hade du på denna bussresa?



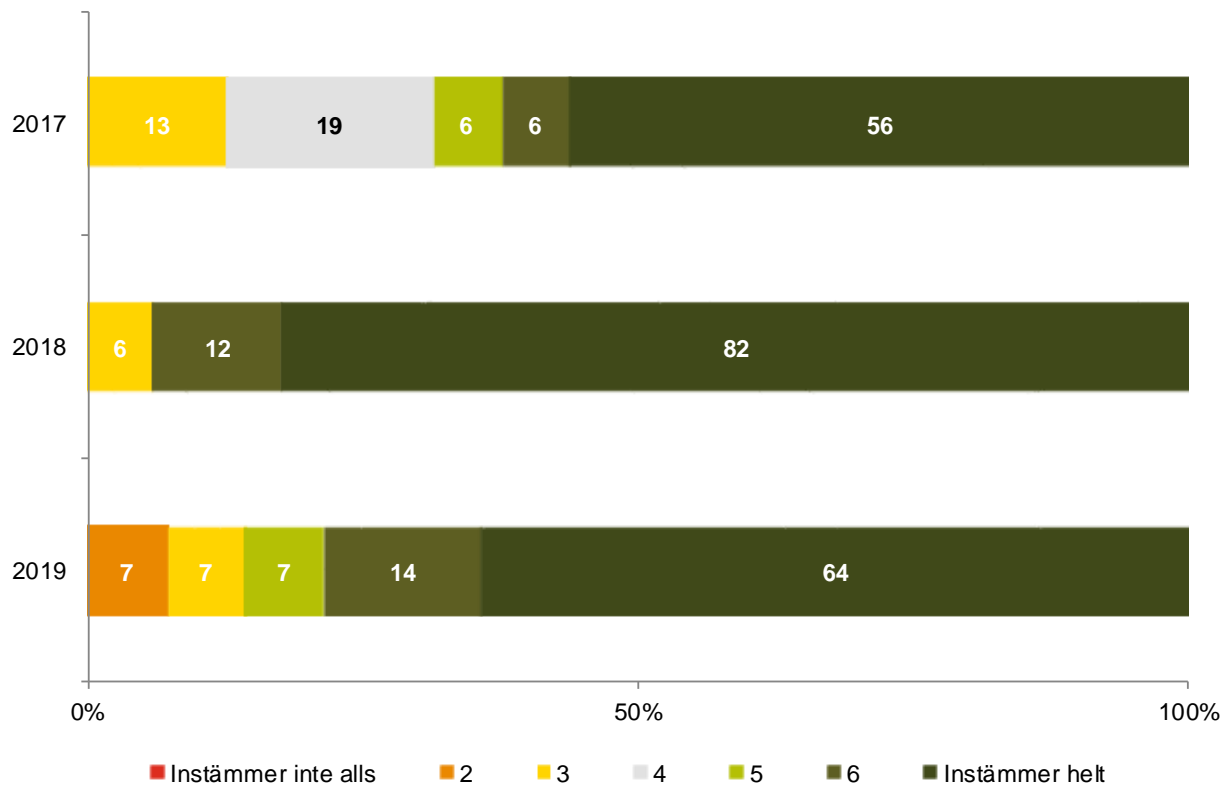
Nettobas:

2017: 80

2018: 113

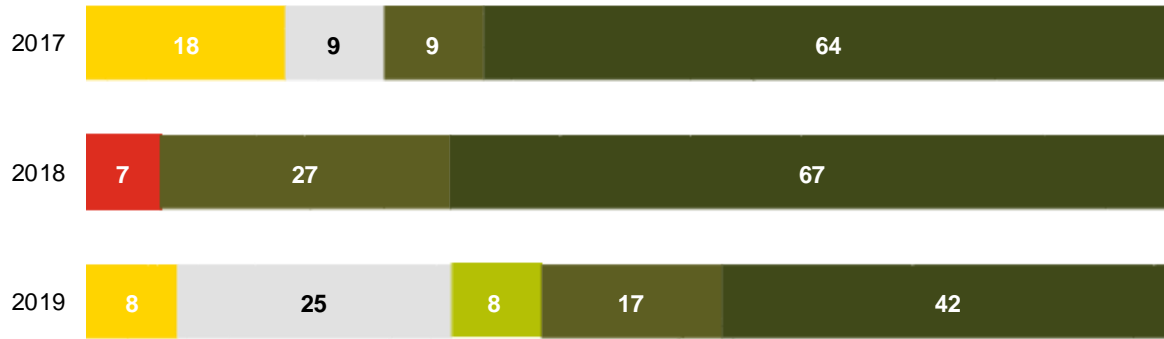
2019: 86

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



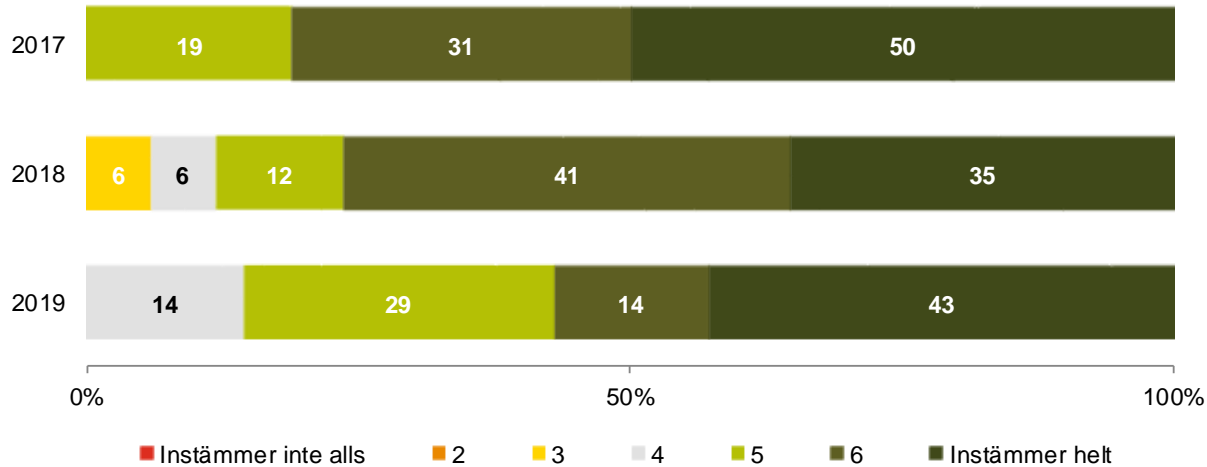
Nettobas:  
 2017: 107  
 2018: 120  
 2019: 100

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



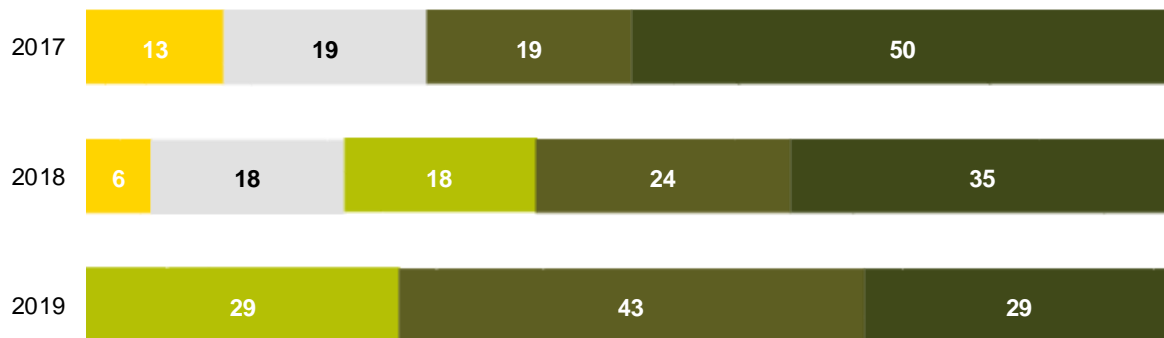
Nettobas:  
 2017: 73  
 2018: 106  
 2019: 86

## Det är bekväma sittplatser på den här bussen.



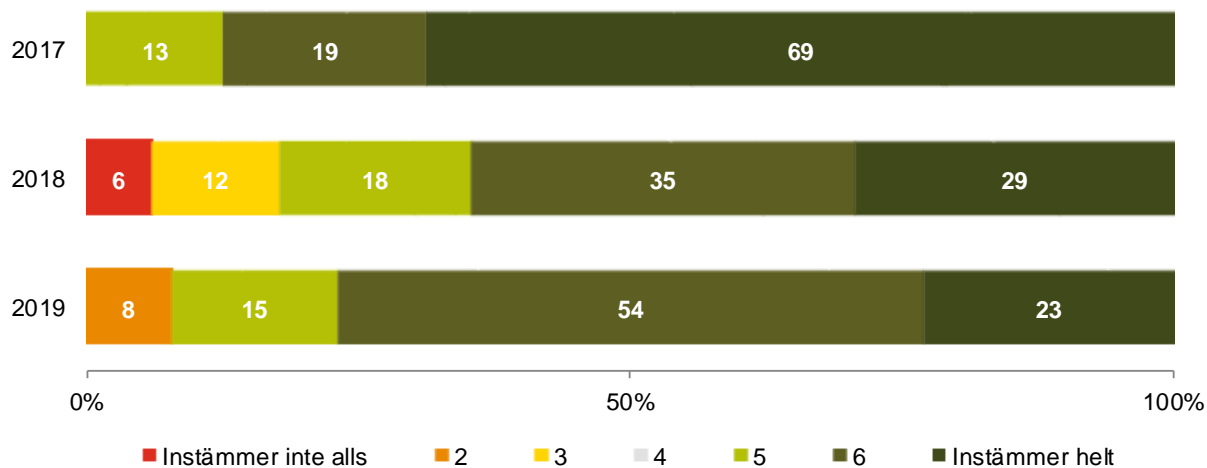
Nettobas:  
 2017: 107  
 2018: 120  
 2019: 100

## Det är behaglig temperatur i bussen.



Nettobas:  
 2017: 107  
 2018: 120  
 2019: 100

## Det är välstädat i bussen.



Nettobas:  
 2017: 107  
 2018: 120  
 2019: 93

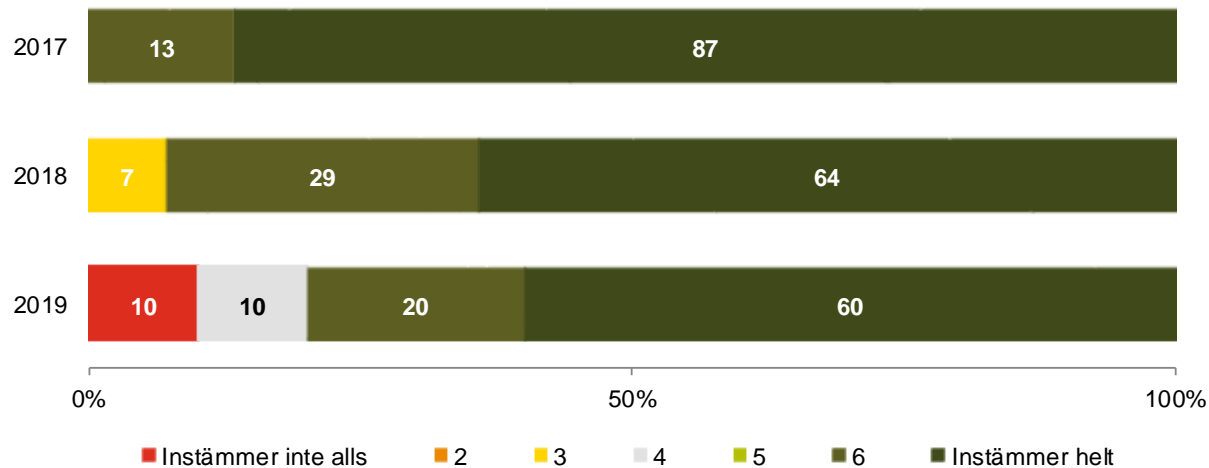


## Personalen ombord är serviceinriktad.



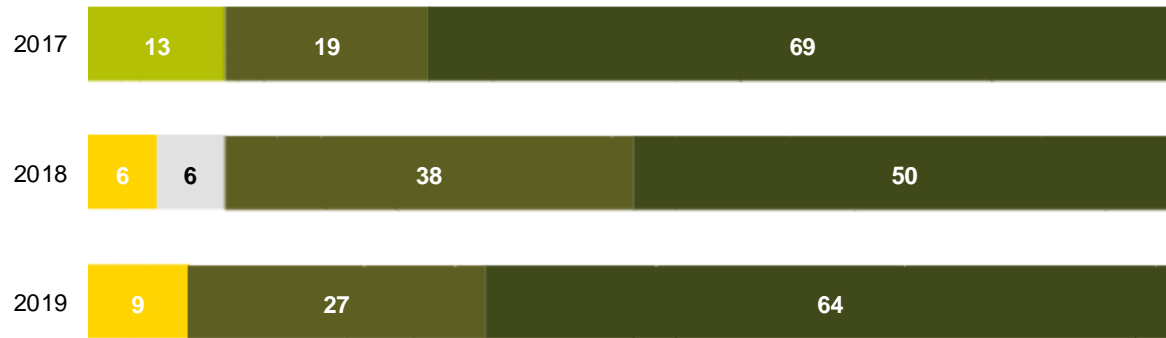
Nettobas:  
 2017: 107  
 2018: 113  
 2019: 86

## Informationen från personalen ombord är tydlig.



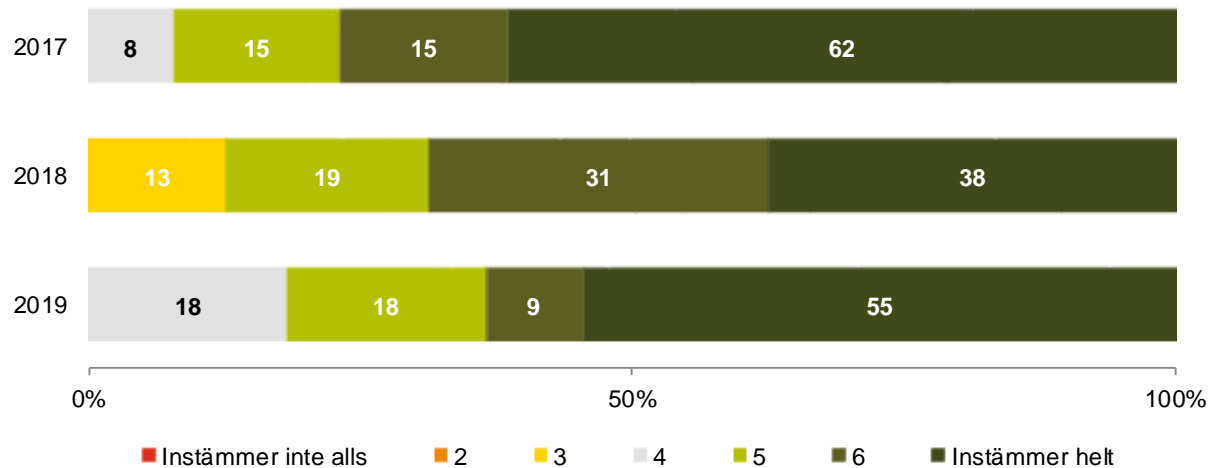
Nettobas:  
 2017: 100  
 2018: 99  
 2019: 71

## Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



Nettobas:  
 2017: 107  
 2018: 113  
 2019: 79

## Biljetten till denna resa är prisvärd.



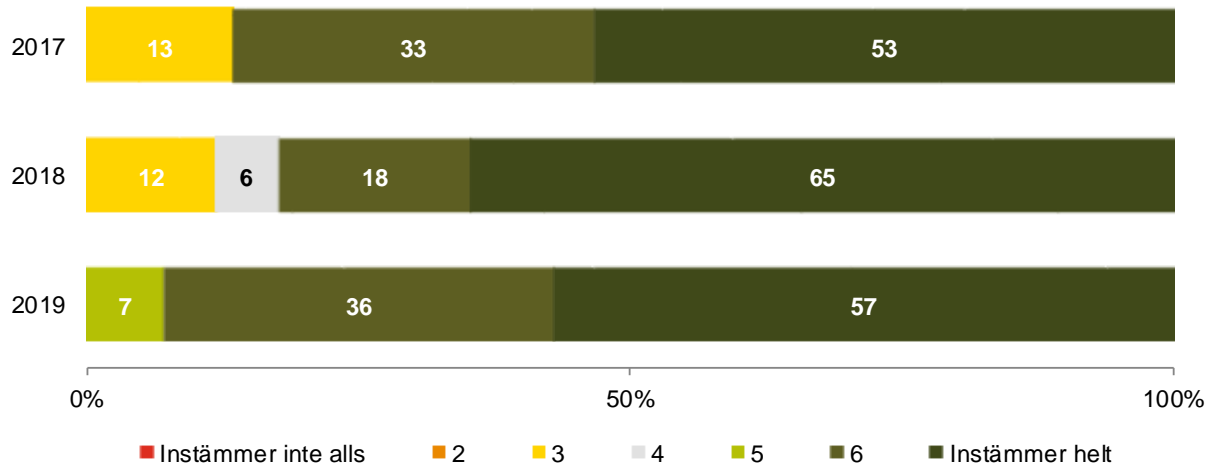
Nettobas:  
 2017: 87  
 2018: 113  
 2019: 79

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



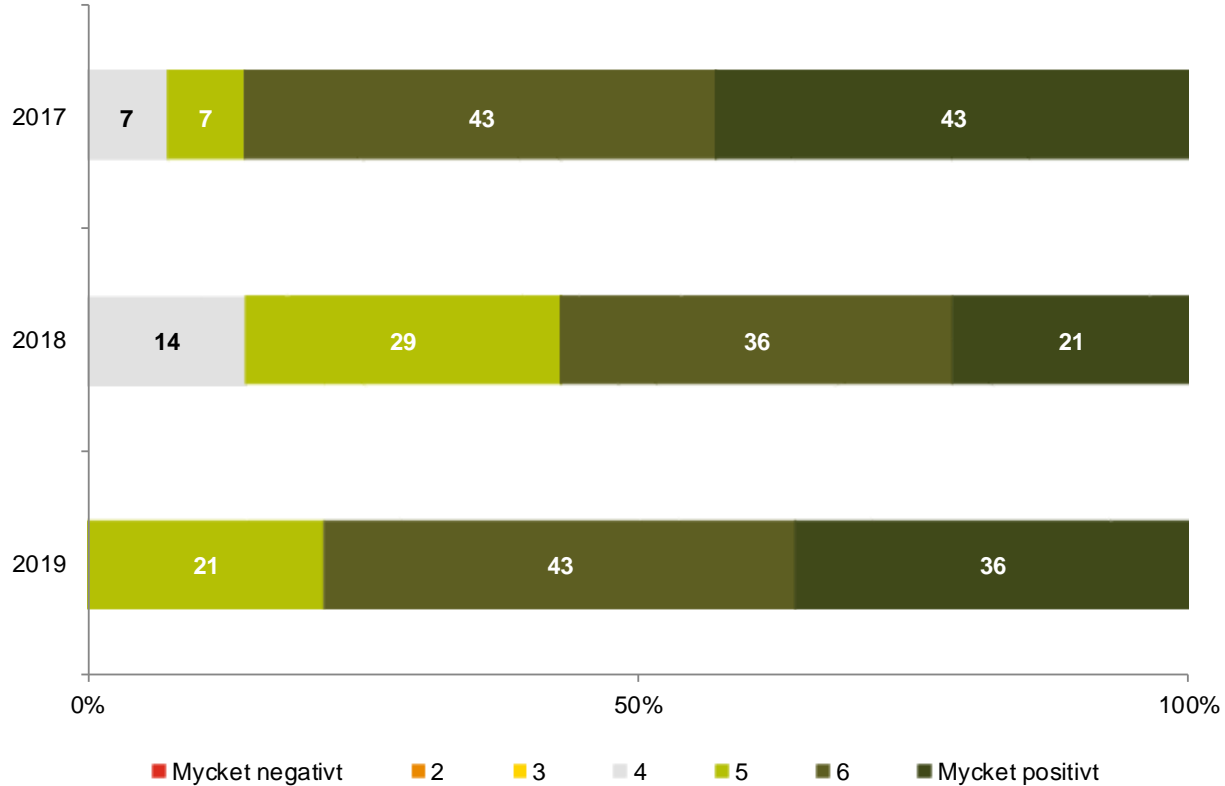
Nettobas:  
 2017: 107  
 2018: 120  
 2019: 93

# Jag är nöjd med tidhållningen på den här bussresan.



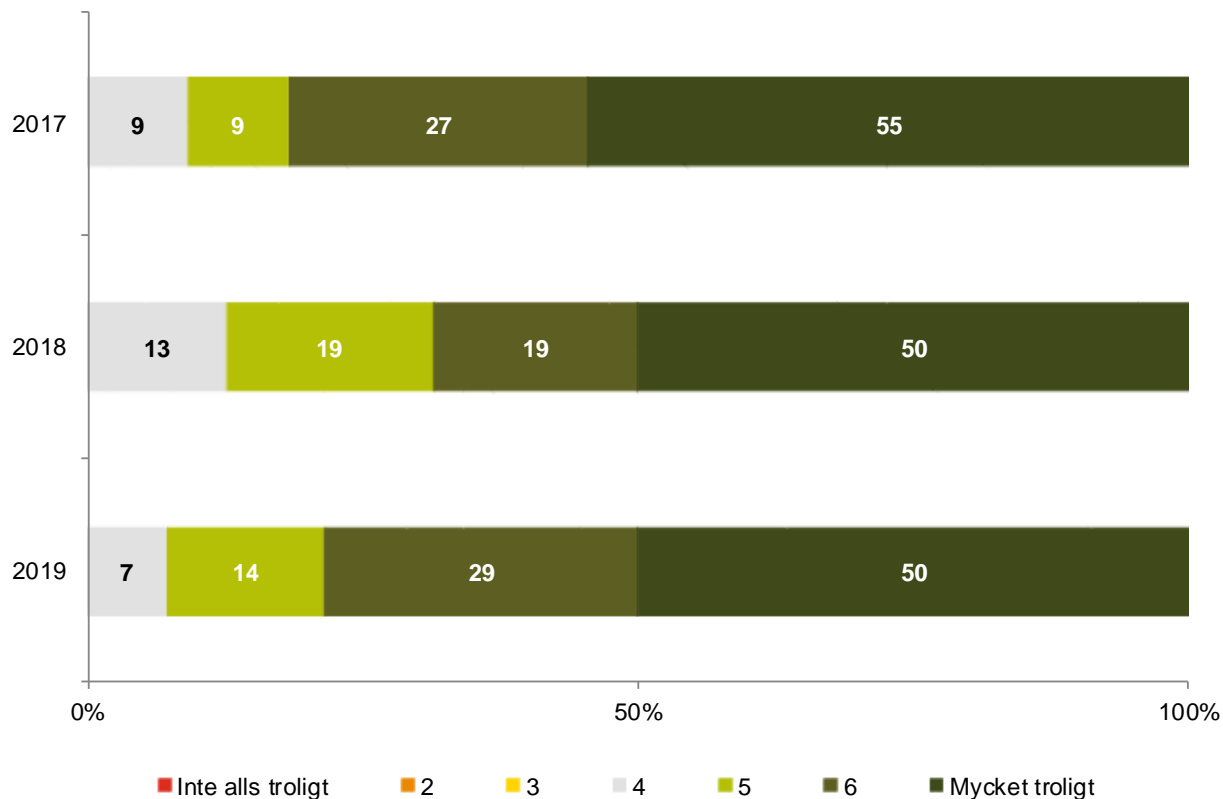
Nettobas:  
 2017: 100  
 2018: 120  
 2019: 100

# Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna bussresa?



Nettobas:  
 2017: 93  
 2018: 99  
 2019: 100

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



Nettobas:

2017: 73

2018: 113

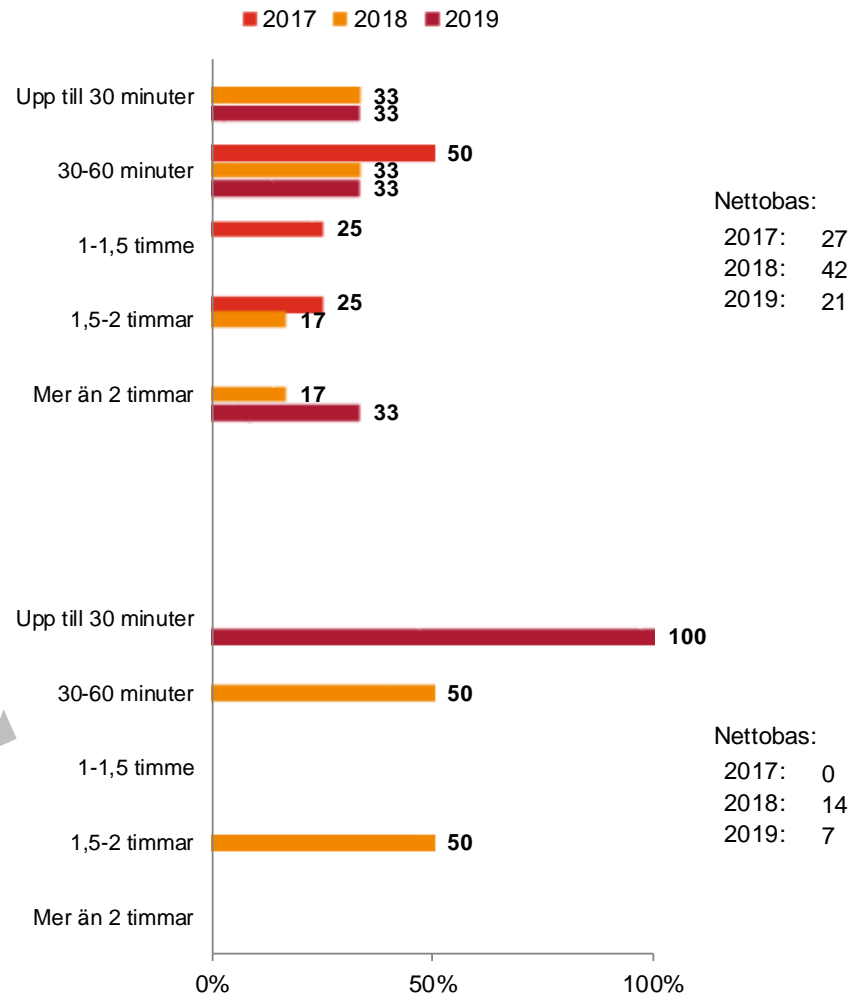
2019: 100

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

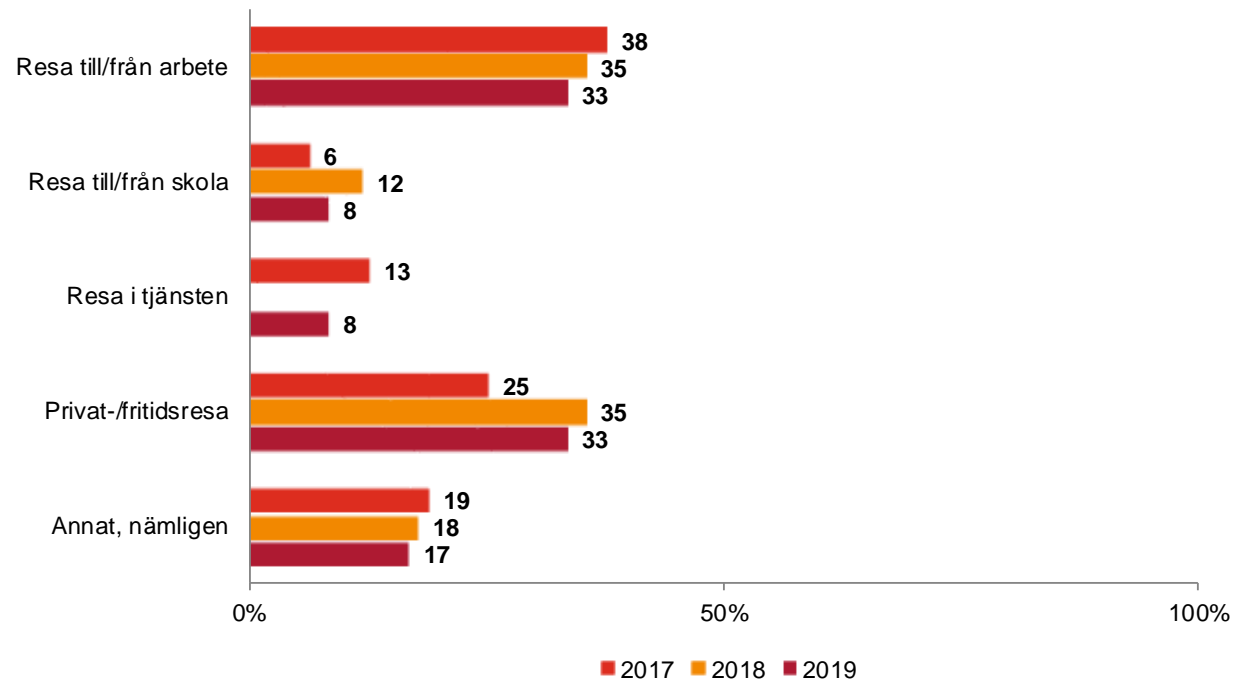


2017: 25%  
2018: 47%  
2019: 31%

Nettobas:  
2017: 107  
2018: 120  
2019: 93



# Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



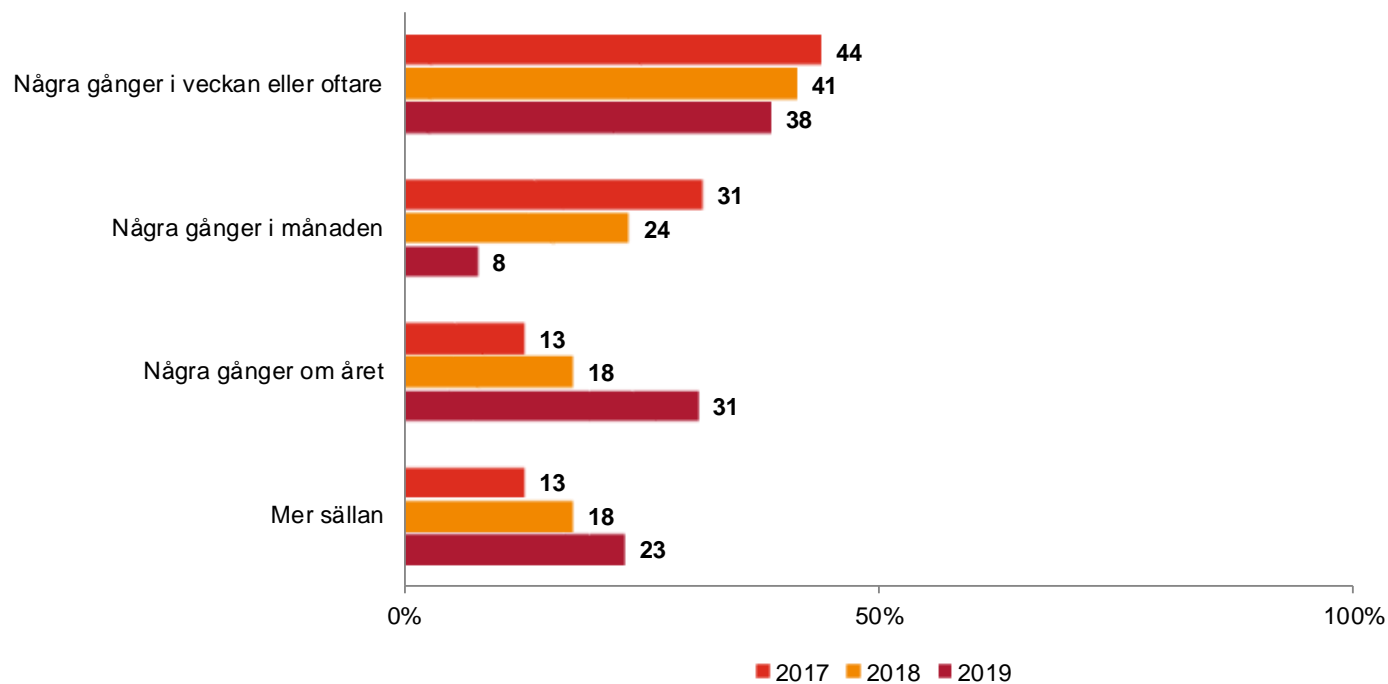
Nettobas:

2017: 107

2018: 120

2019: 86

# Hur ofta reser du med den här busslinjen?



Nettobas:

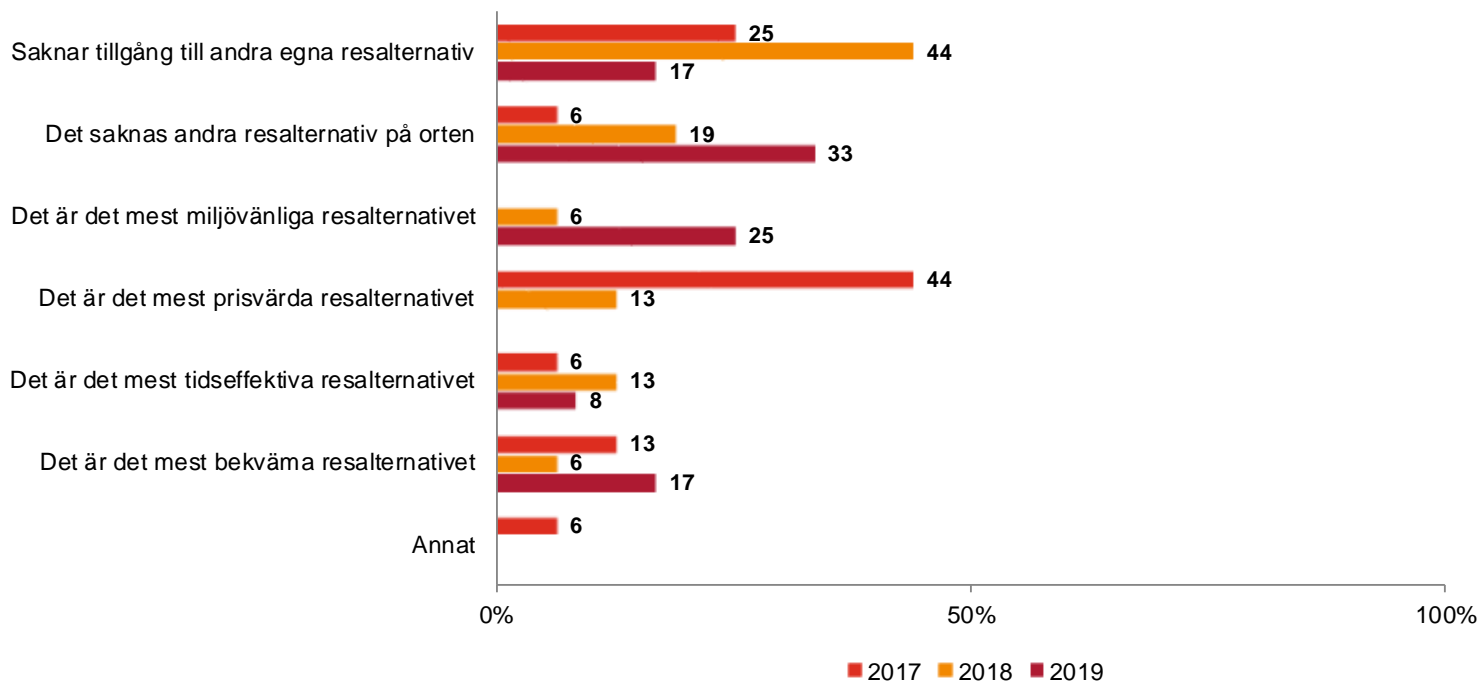
2017: 107

2018: 120

2019: 93



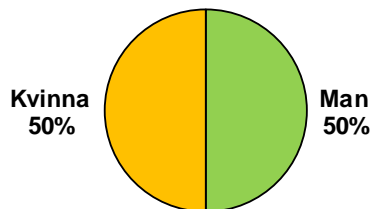
# Vilken är den viktigaste anledningen till att du väljer att resa just med denna busslinje?



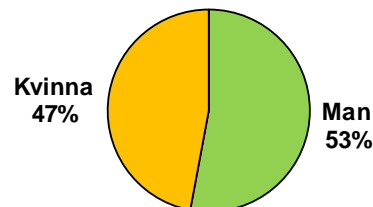
Nettobas:  
 2017: 107  
 2018: 113  
 2019: 86

# Resenärernas kön och ålder

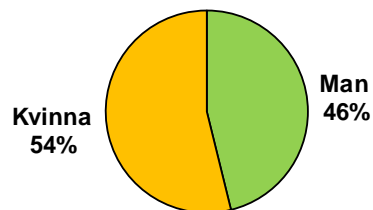
2017:



2018:



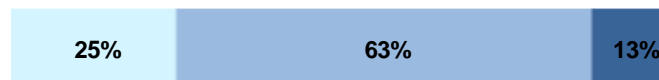
2019:



Nettobas:

2017: 107  
2018: 120  
2019: 93

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



Nettobas:

2017: 107  
2018: 120  
2019: 79