

**Kundundersökning  
mars 2019**

**Operatör:  
Länstrafiken  
Jämtland  
Trafikslag: Buss  
Sträcka:  
B45/46  
Mora-Gällivare**



**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, Mora-Gällivare samt Gällivare-Mora
- Antal mätta turer på sträckan: 8 st.
- Antal utdelade enkäter: 149 st.
- Antal insamlade enkäter: 144 st.
- Svarsfrekvens: 96,6%
- Bortfall: 3,4%
- 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**

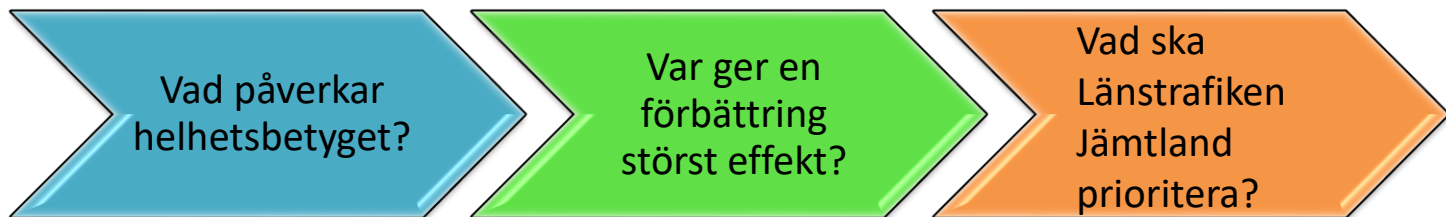
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

# 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	Prisvärd biljett	0,40	72	11,4
	Bekväma sittplatser	0,51	78	11,3
	Tydlig information från personalen	0,53	80	10,7
Bevaka	Välstädat	0,57	83	9,8
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,54	83	9,3
	Behaglig temperatur	0,42	78	9,2
	Tidhållningen	0,49	83	8,4
	Tryggt och säkert att resa	0,55	86	8,0
Bevara	Serviceinriktad personal	0,54	86	7,9
	Enkelt att resa med bagage	0,45	90	4,4
	Enkelt att stiga ombord	0,36	89	4,0

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?

Alltid ha fungerande toaletter. Inte okej med trasig toa när det är så lång resa

Få hjälp med väskorna

Torka av matborden. Dem är äckliga att använda



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%

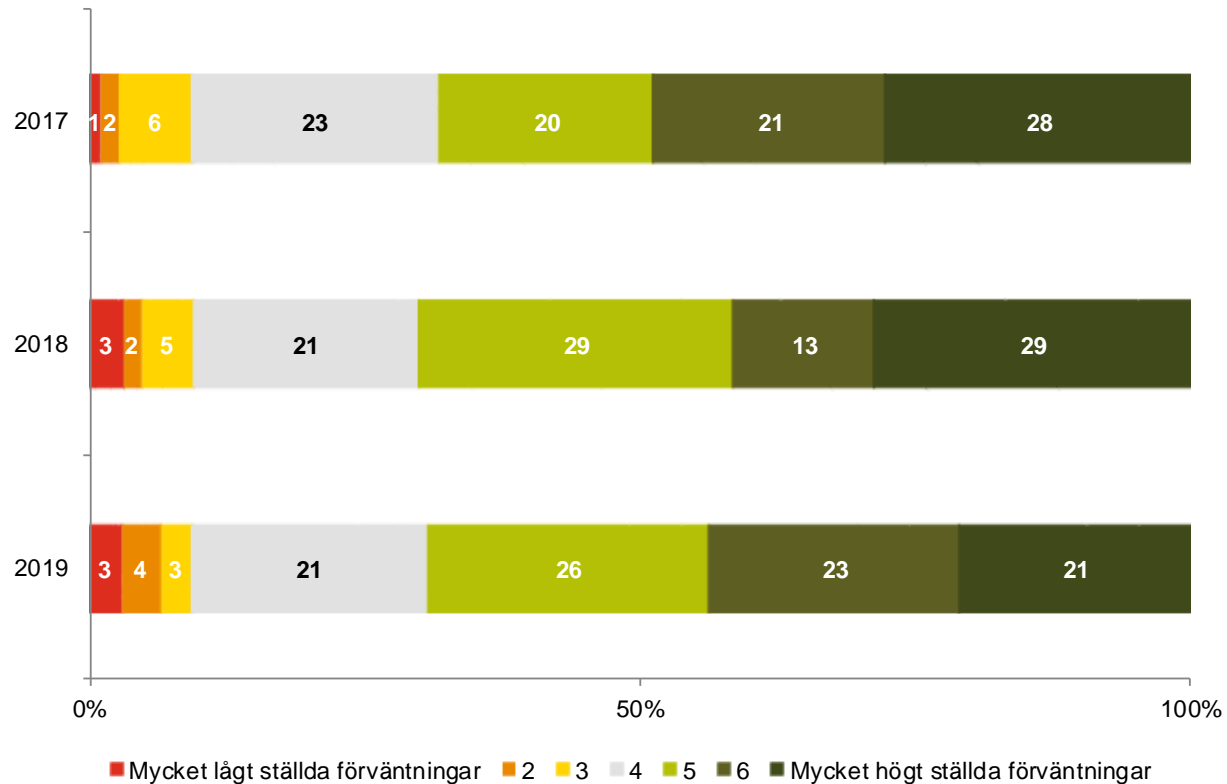
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

# Vilka förväntningar hade du på denna bussresa?



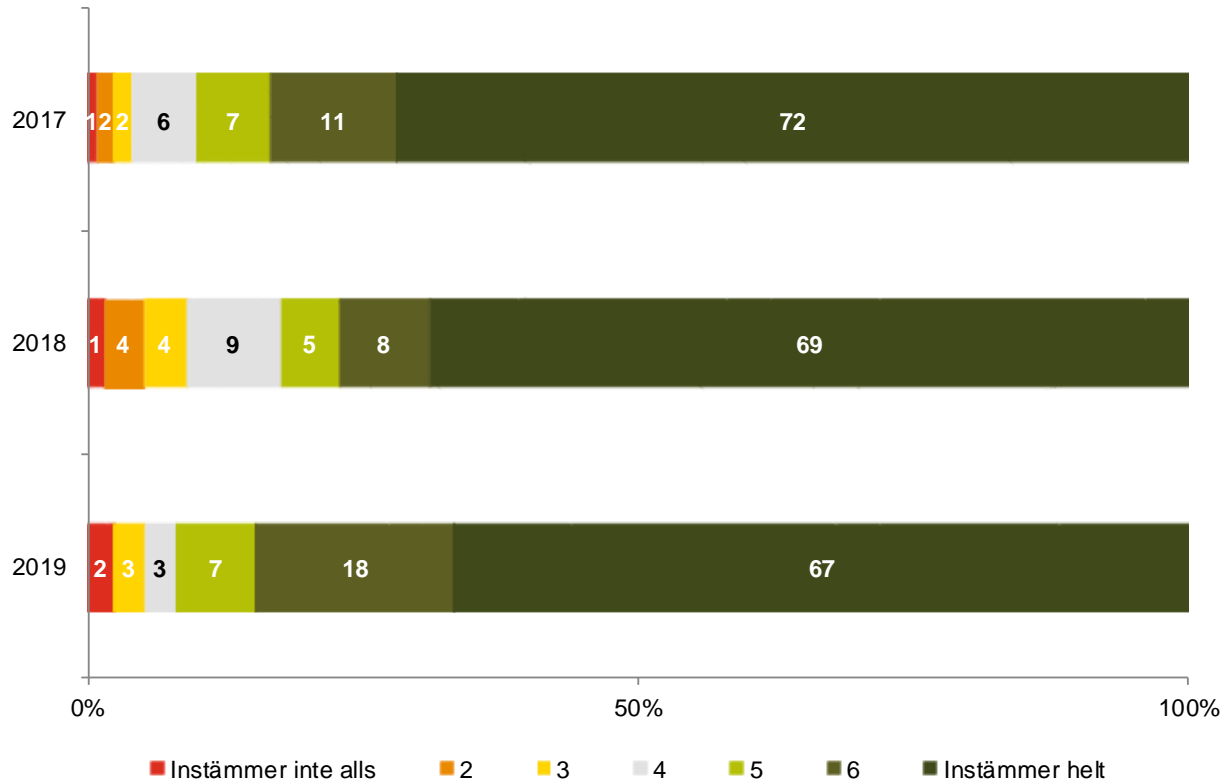
Nettobas:

2017: 1092

2018: 1191

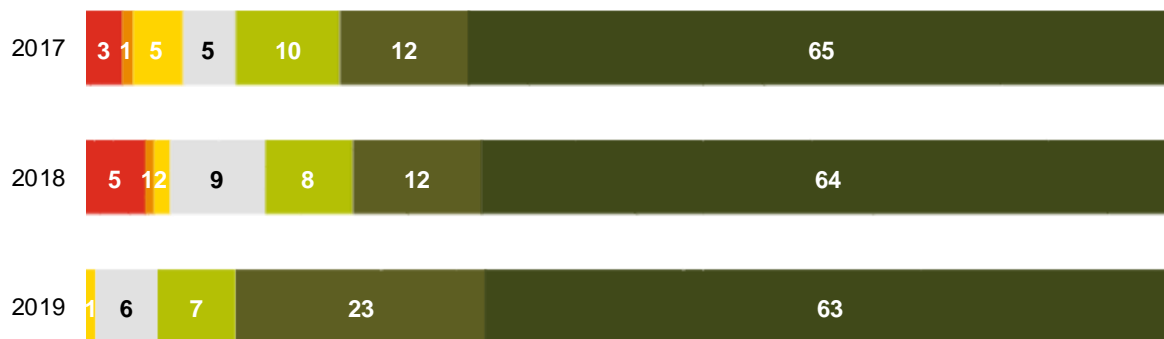
2019: 1139

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



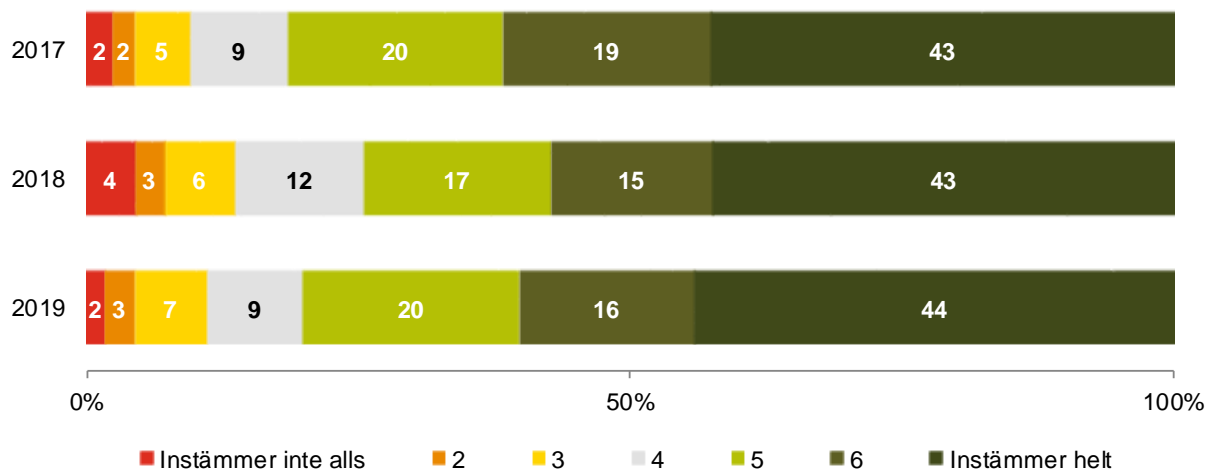
Nettobas:  
 2017: 1277  
 2018: 1430  
 2019: 1365

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



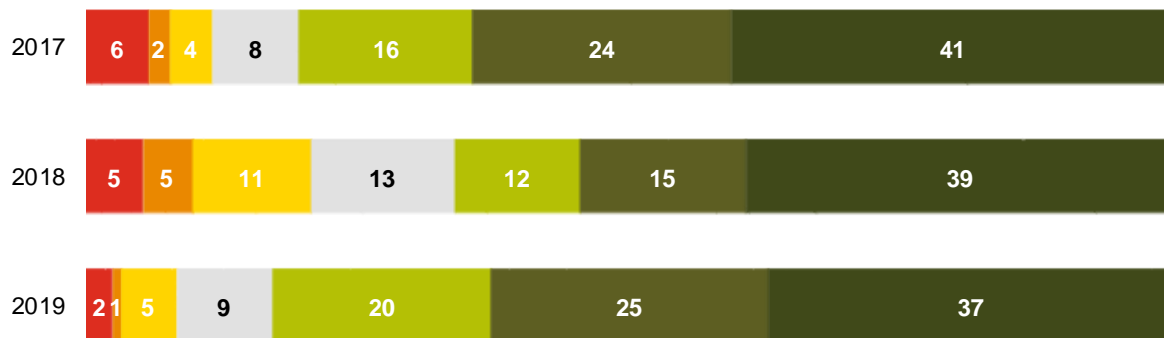
Nettobas:  
 2017: 1101  
 2018: 1278  
 2019: 1264

## Det är bekväma sittplatser på den här bussen.



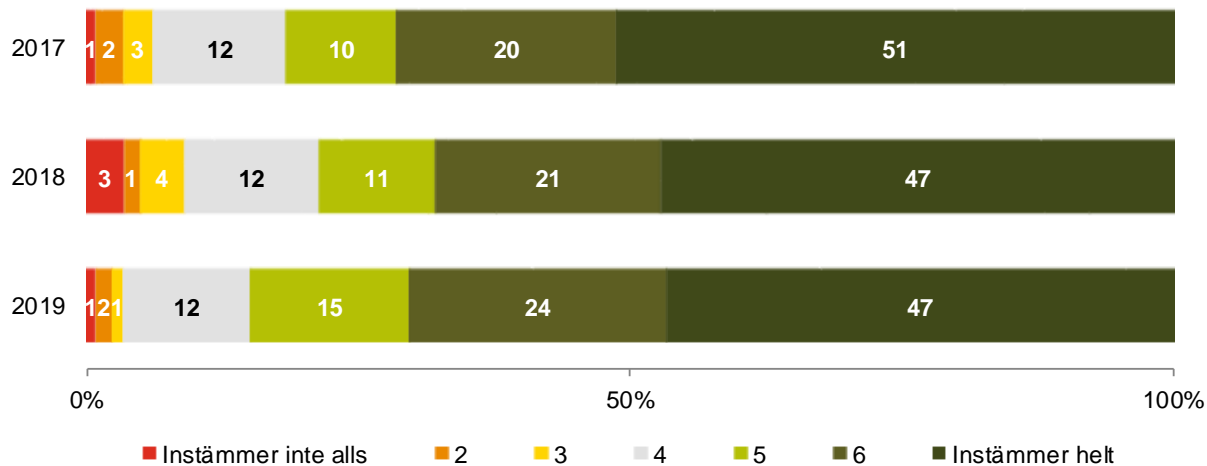
Nettobas:  
 2017: 1278  
 2018: 1426  
 2019: 1338

## Det är behaglig temperatur i bussen.



Nettobas:  
 2017: 1262  
 2018: 1421  
 2019: 1349

## Det är välstädat i bussen.



Nettobas:  
 2017: 1237  
 2018: 1369  
 2019: 1313

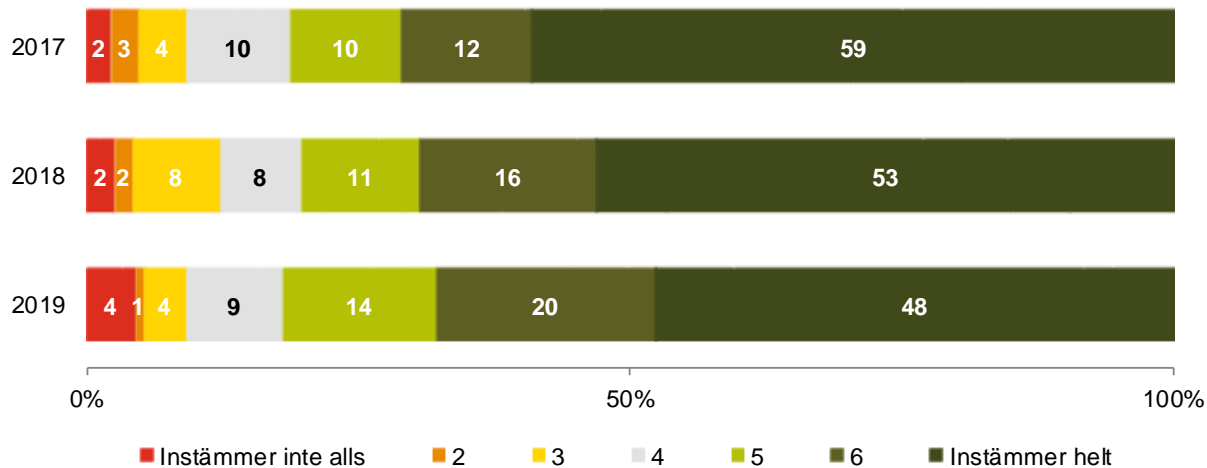


## Personalen ombord är serviceinriktad.



Nettobas:  
 2017: 1193  
 2018: 1313  
 2019: 1323

## Informationen från personalen ombord är tydlig.



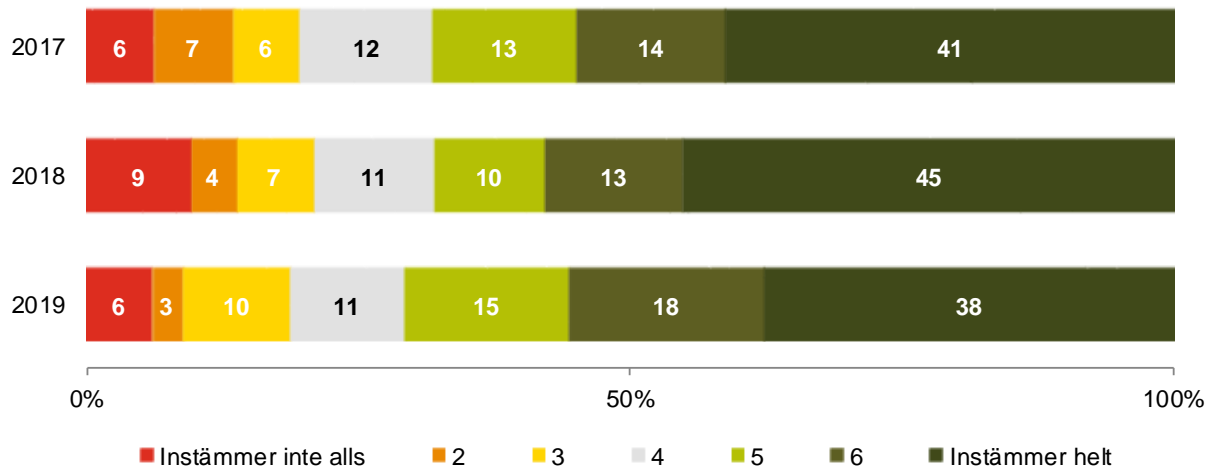
Nettobas:  
 2017: 1163  
 2018: 1216  
 2019: 1212

## Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



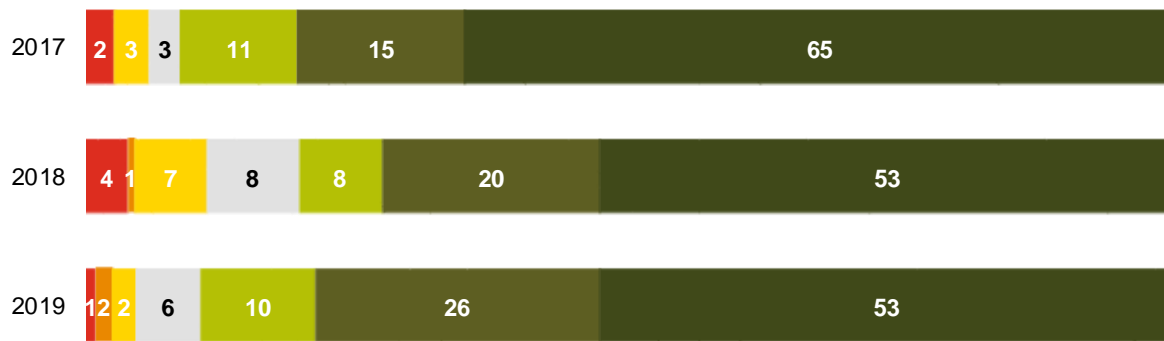
Nettobas:  
 2017: 1181  
 2018: 1293  
 2019: 1292

## Biljetten till denna resa är prisvärd.



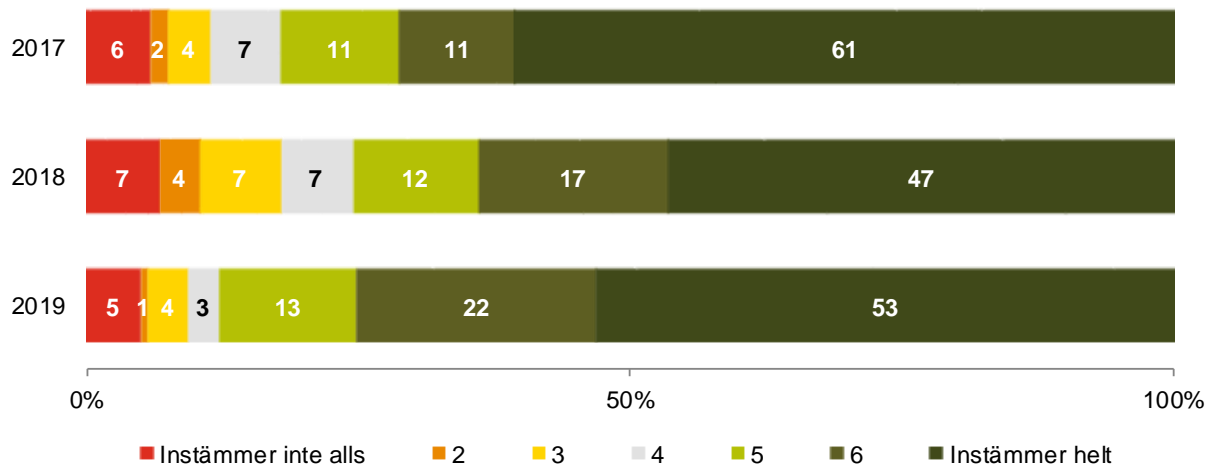
Nettobas:  
 2017: 1228  
 2018: 1344  
 2019: 1253

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



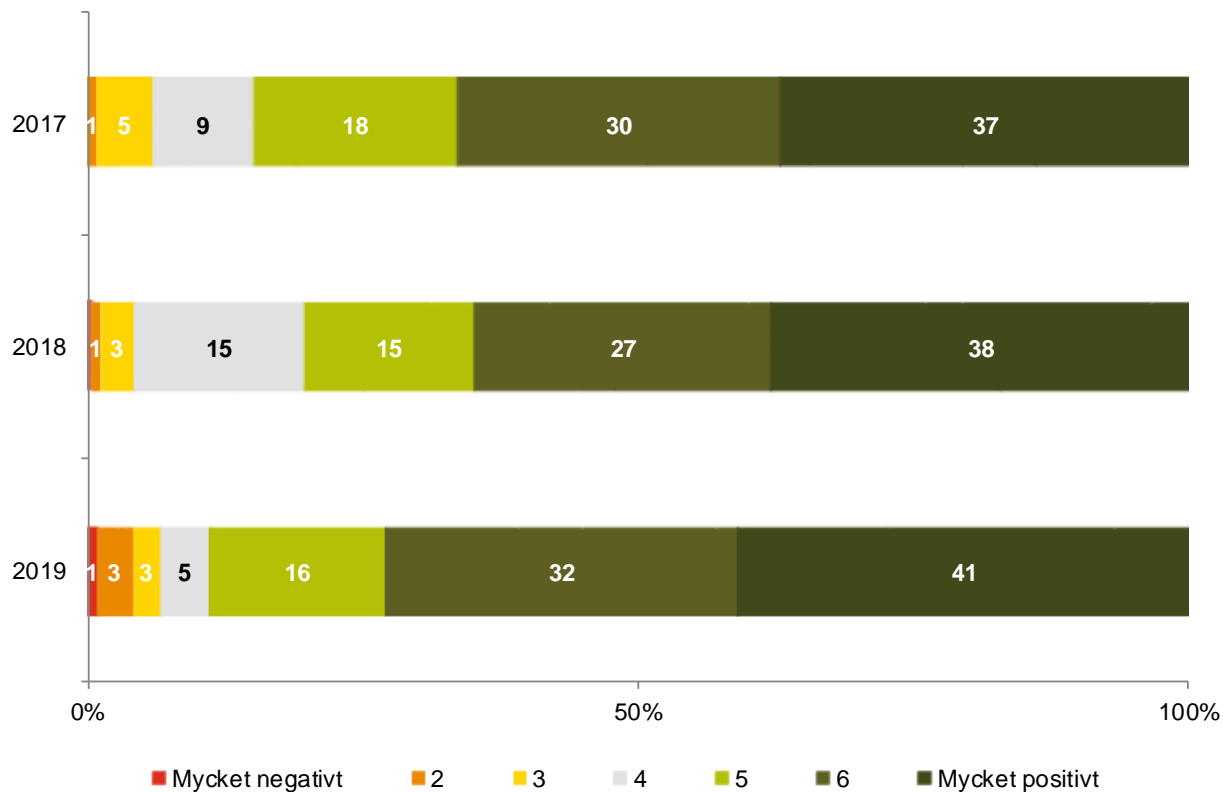
Nettobas:  
 2017: 1221  
 2018: 1390  
 2019: 1323

## Jag är nöjd med tidhållningen på den här bussresan.



Nettobas:  
 2017: 1157  
 2018: 1318  
 2019: 1303

# Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna bussresa?



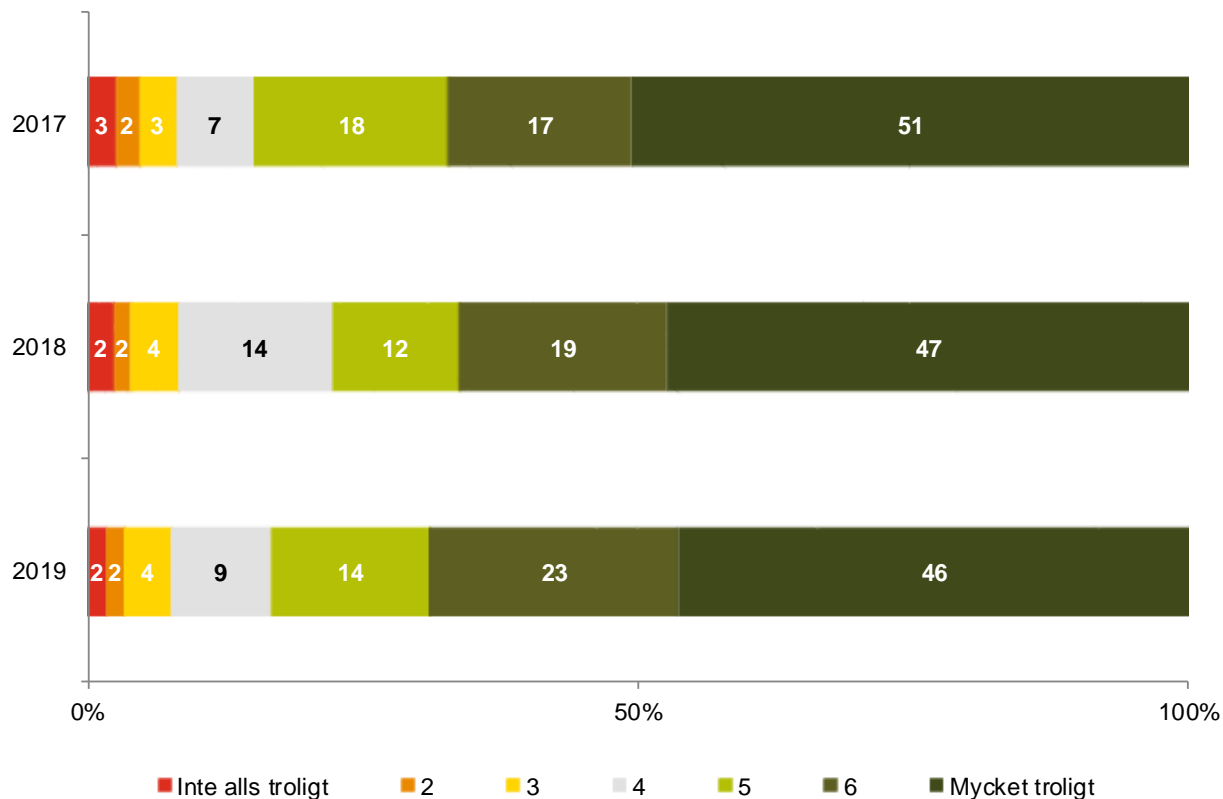
Nettobas:

2017: 1201

2018: 1349

2019: 1291

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



Nettobas:

2017: 1197

2018: 1313

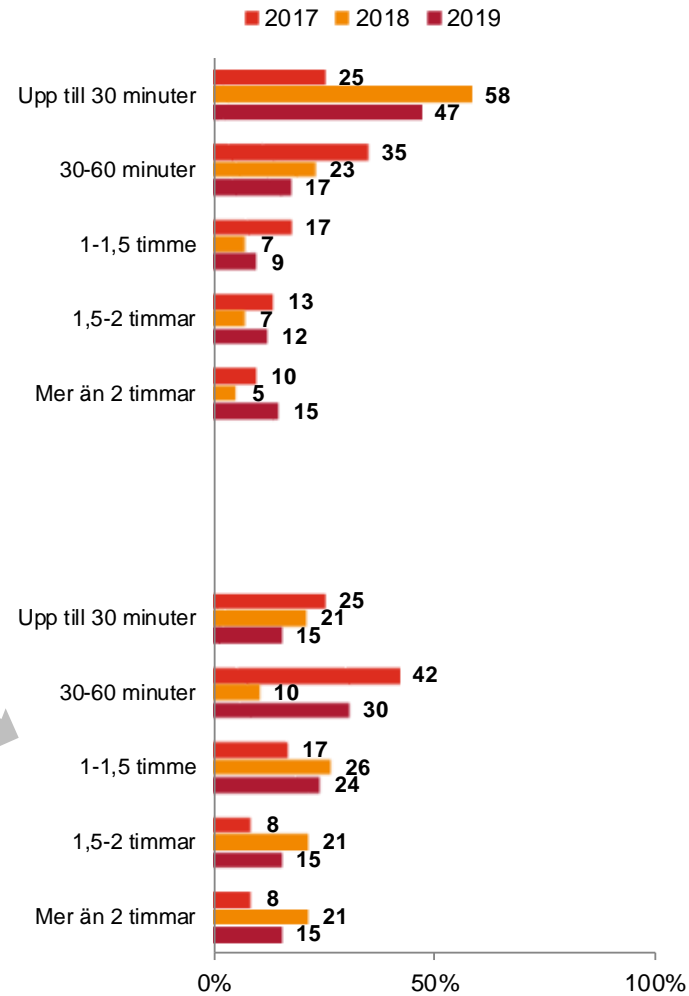
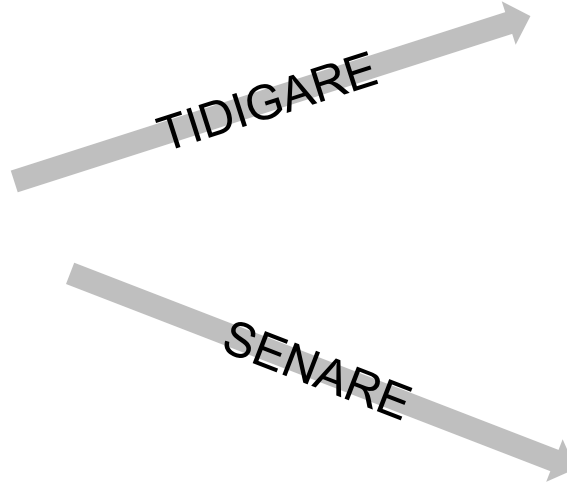
2019: 1264

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



2017: 25%  
2018: 29%  
2019: 35%

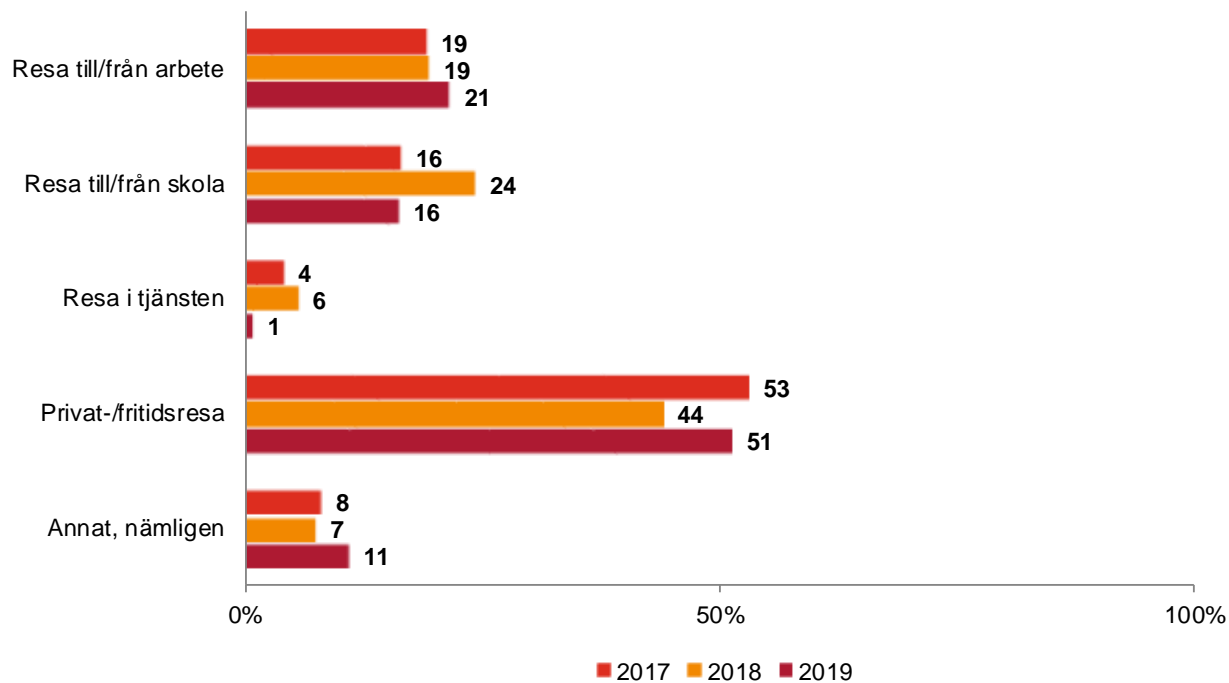
Nettobas:  
2017: 1218  
2018: 1354  
2019: 1322



Nettobas:  
2017: 260  
2018: 290  
2019: 396

Nettobas:  
2017: 121  
2018: 96  
2019: 69

# Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



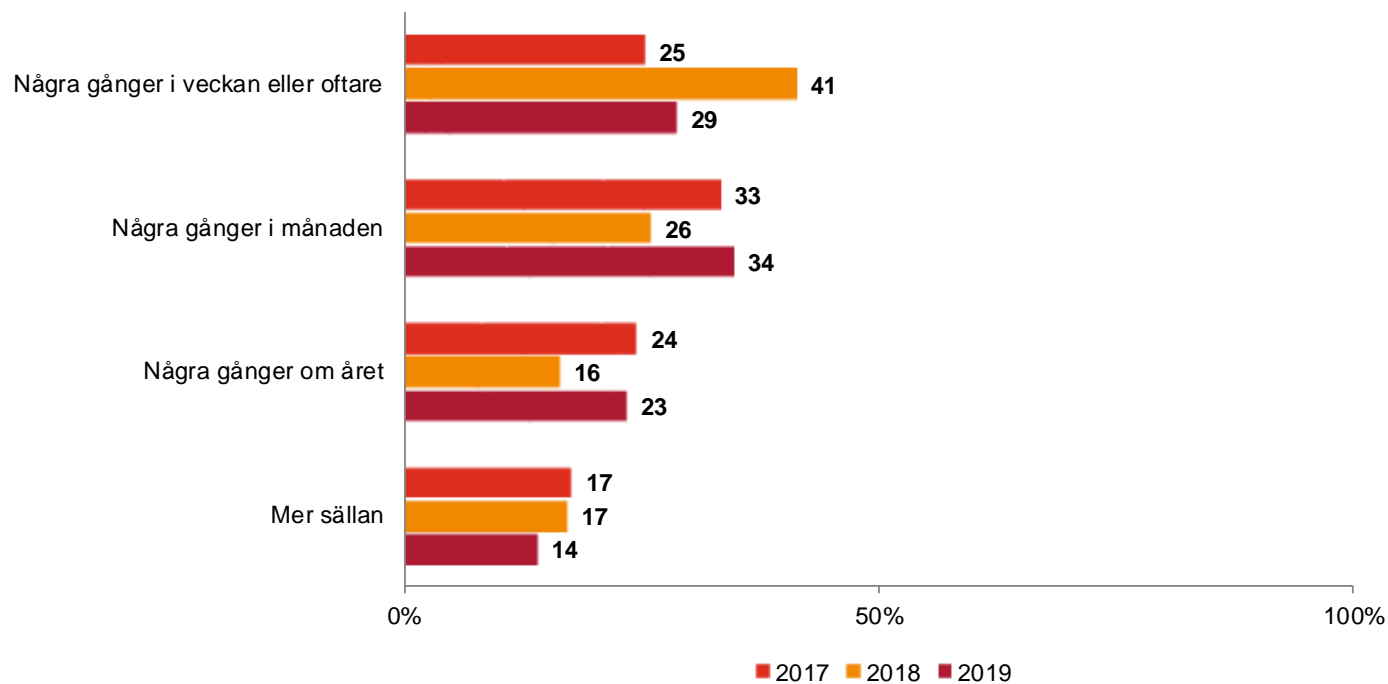
Nettobas:

2017: 1267

2018: 1379

2019: 1359

# Hur ofta reser du med den här busslinjen?



Nettobas:

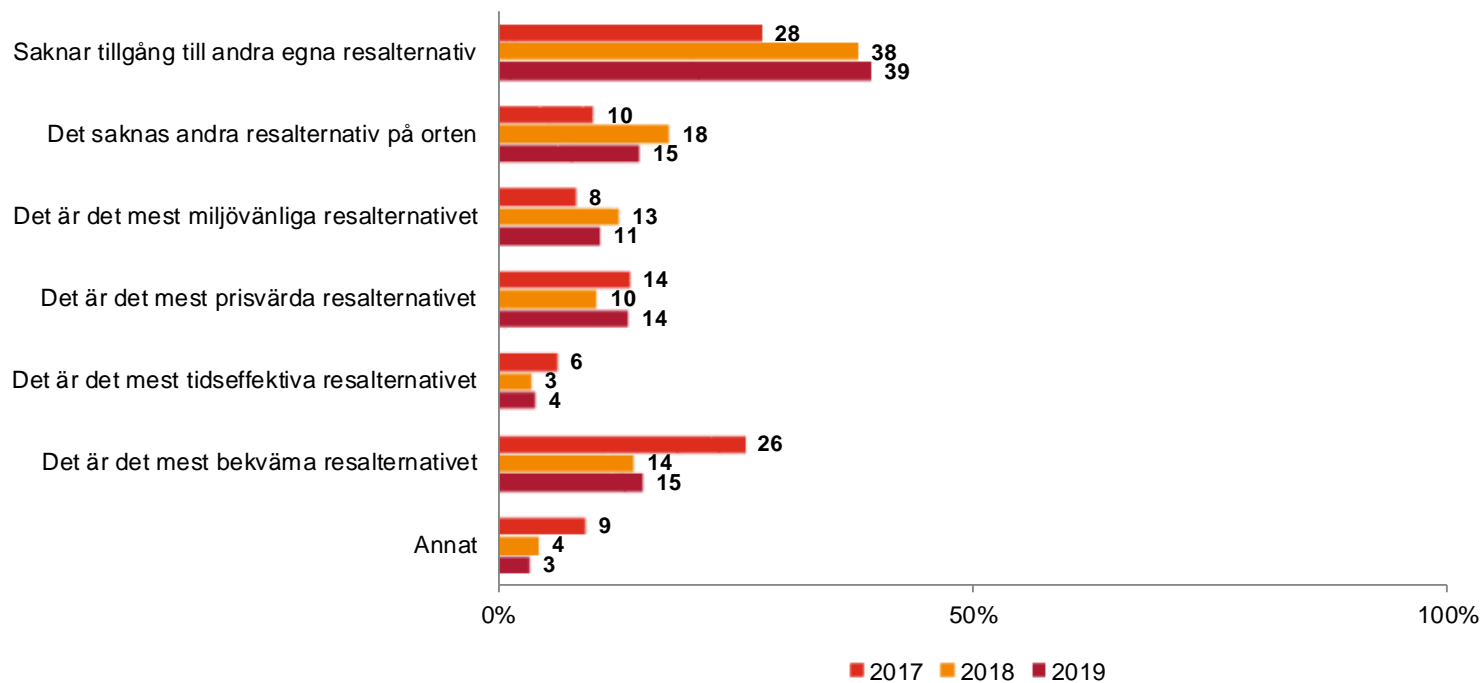
2017: 1257

2018: 1379

2019: 1349



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



Nettobas:

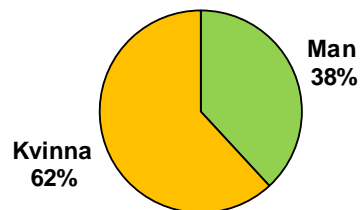
2017: 996

2018: 1339

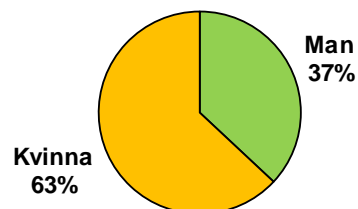
2019: 1297

# Resenärernas kön och ålder

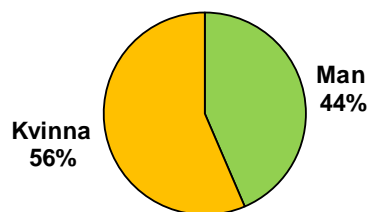
2017:



2018:



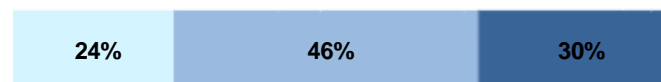
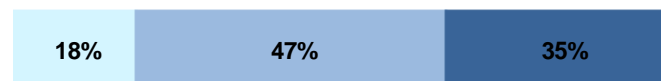
2019:



Nettobas:

2017:	1241
2018:	1385
2019:	1349

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



Nettobas:

2017:	1216
2018:	1339
2019:	1343