

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör:
Länstrafiken
Västerbotten
Trafikslag: Buss
Sträcka:
B63
Umeå-Dorotea**



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-Dorotea samt Dorotea-Umeå
- Antal mätta turer på sträckan: 8 st.
- Antal utdelade enkäter: 83 st.
- Antal insamlade enkäter: 81 st.

- Svarsfrekvens: 97,6%
- Bortfall: 2,4%

- 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

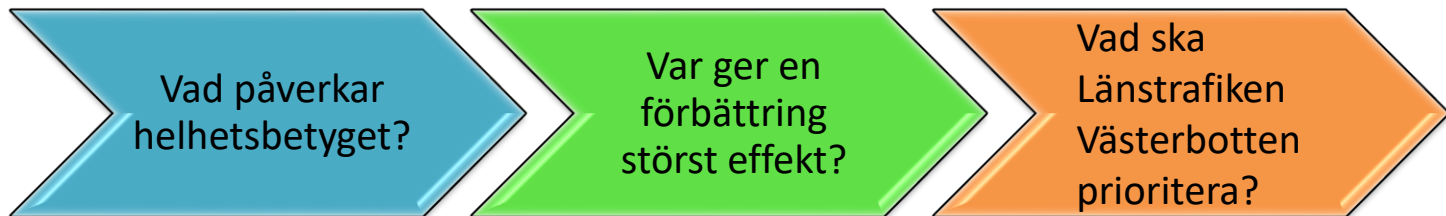
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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 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	Enkelt att stiga ombord	0,26	91	2,5
	Enkelt att resa med bagage	0,26	89	2,8
	Bekväma sittplatser	0,42	71	12,0
Bevaka	Behaglig temperatur	0,43	73	11,8
	Välstädat	0,41	80	8,1
	Serviceinriktad personal	0,55	84	9,1
	Tydlig information från personalen	0,62	82	11,4
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,49	85	7,4
Bevara	Prisvärd biljett	0,47	72	13,1
	Tryggt och säkert att resa	0,60	86	8,4
	Tidhållningen	0,50	81	9,5

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?

Att det finns bättre säkerhetsbälten

Möjlighet till kaffe

Rengöra borden



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%

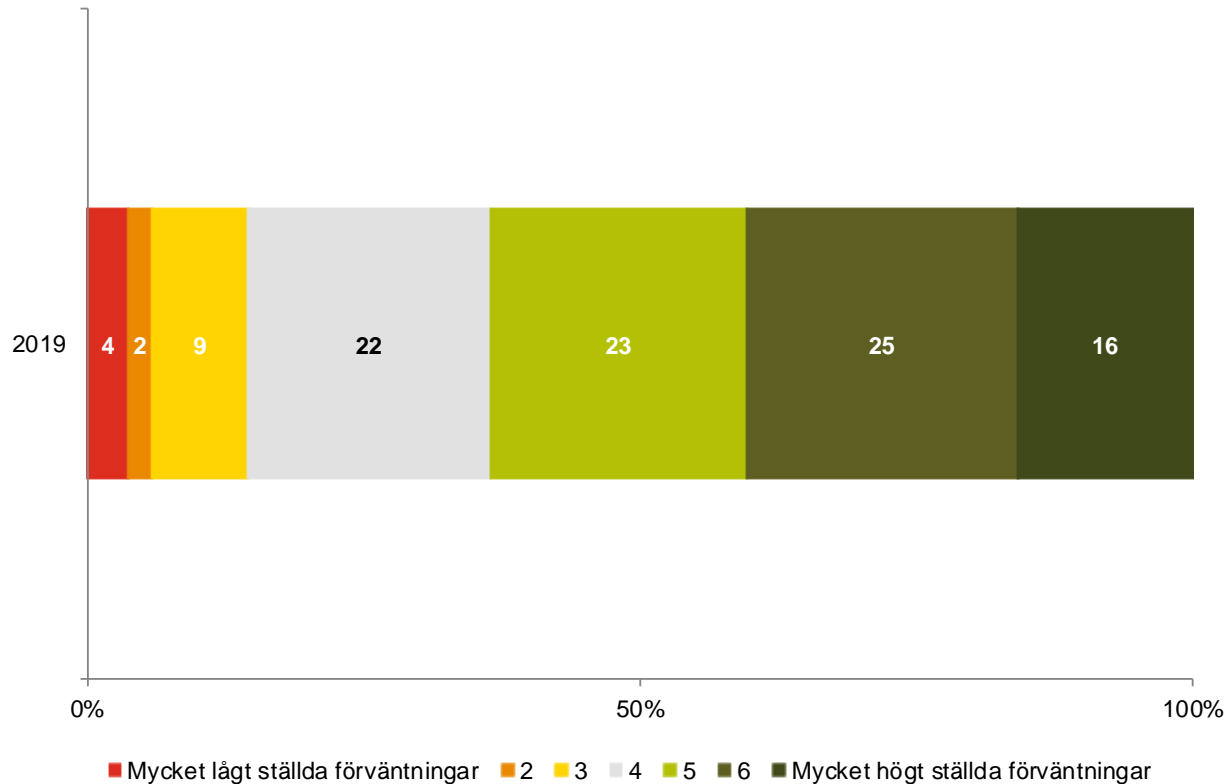
100%

■ Missnöjd

■ Varken eller

■ Nöjd

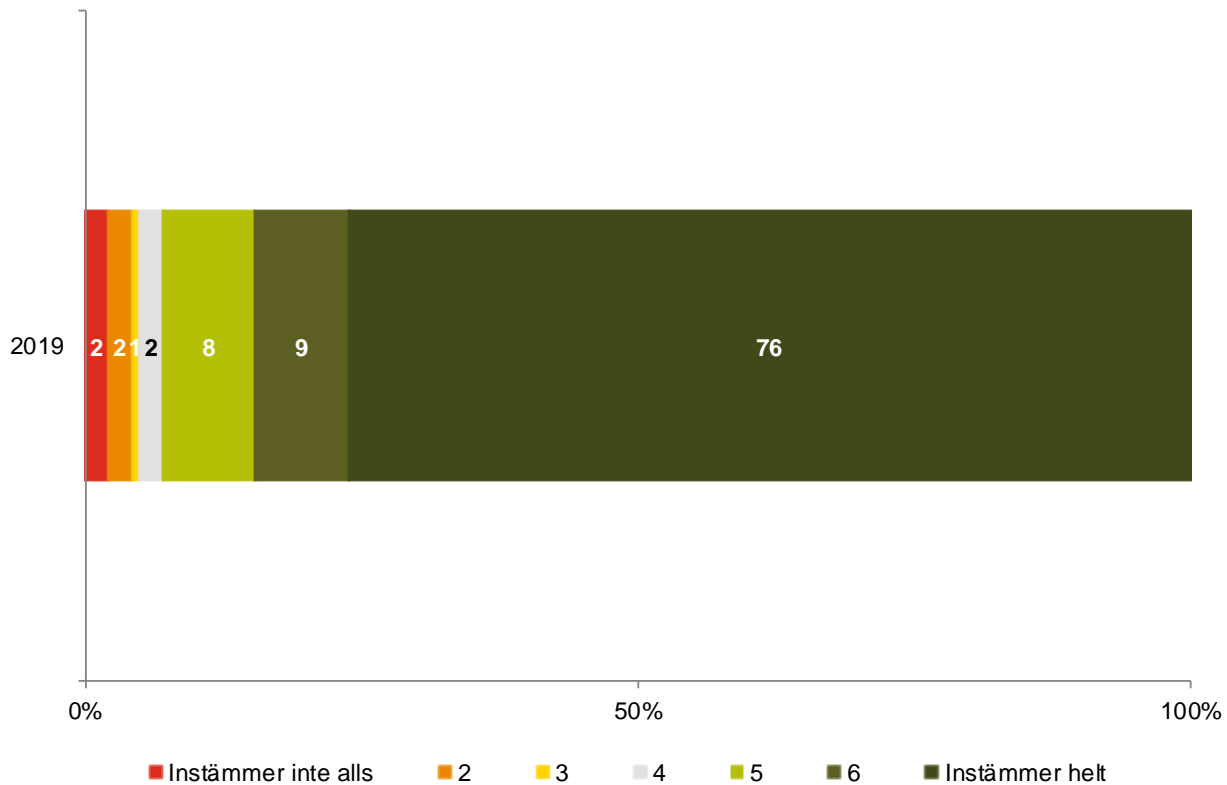
Vilka förväntningar hade du på denna bussresa?



Nettobas:

2019: 283

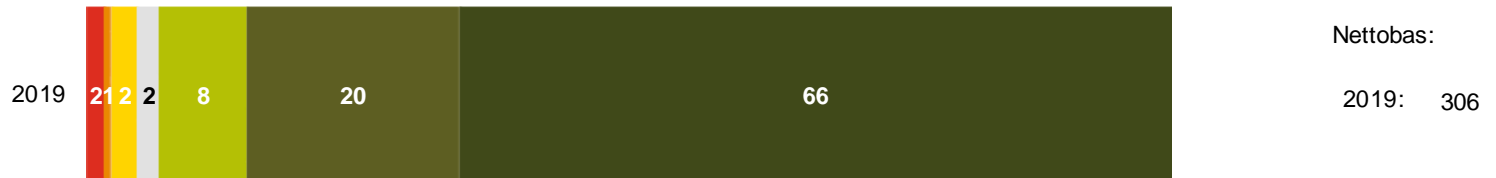
Det var enkelt att stiga ombord på den här bussen.



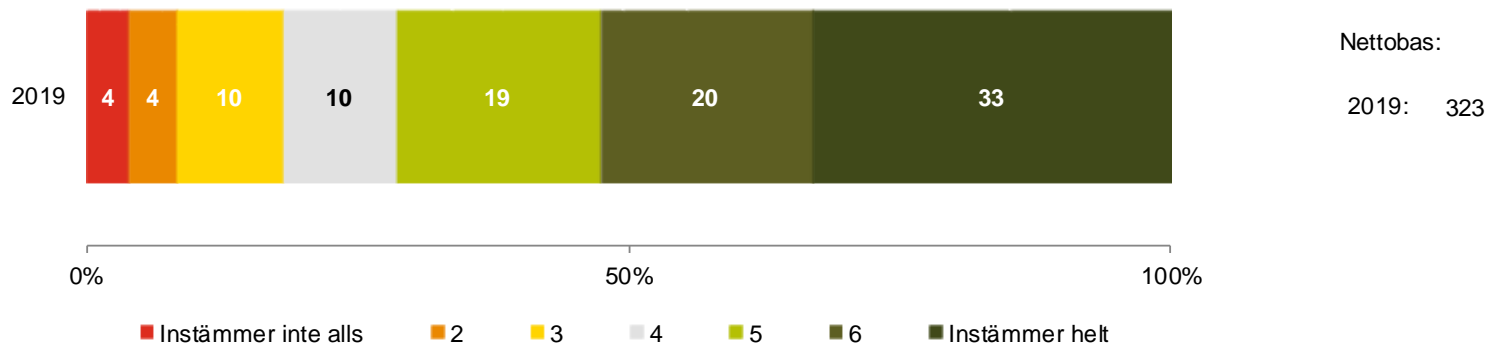
Nettobas:

2019: 323

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



Det är bekväma sittplatser på den här bussen.



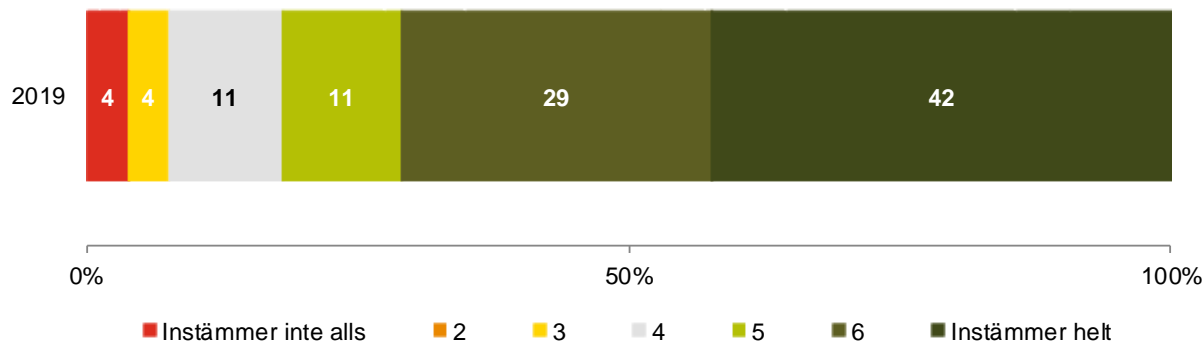
Det är behaglig temperatur i bussen.



Nettobas:

2019: 328

Det är välstädat i bussen.



Nettobas:

2019: 328

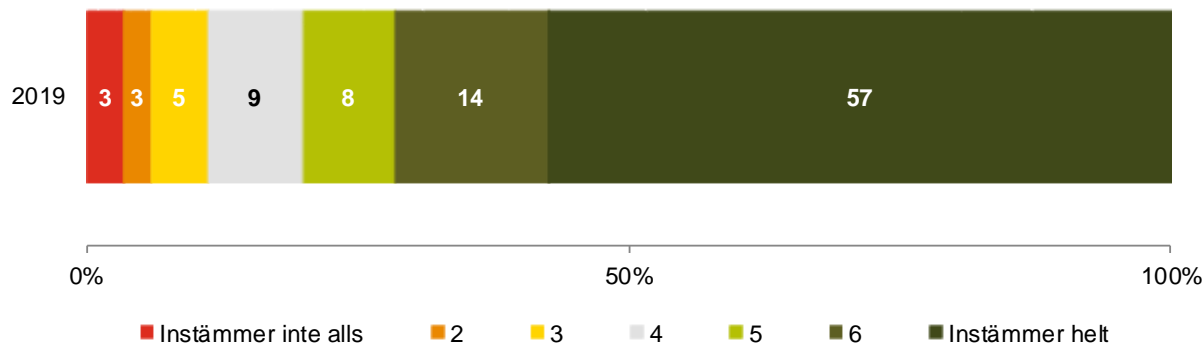
Personalen ombord är serviceinriktad.



Nettobas:

2019: 301

Informationen från personalen ombord är tydlig.



Nettobas:

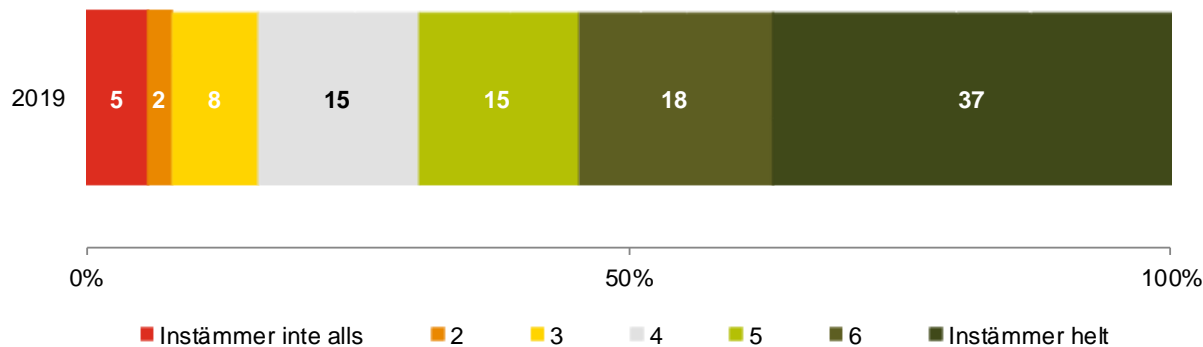
2019: 279

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



Nettobas:
2019: 304

Biljetten till denna resa är prisvärd.



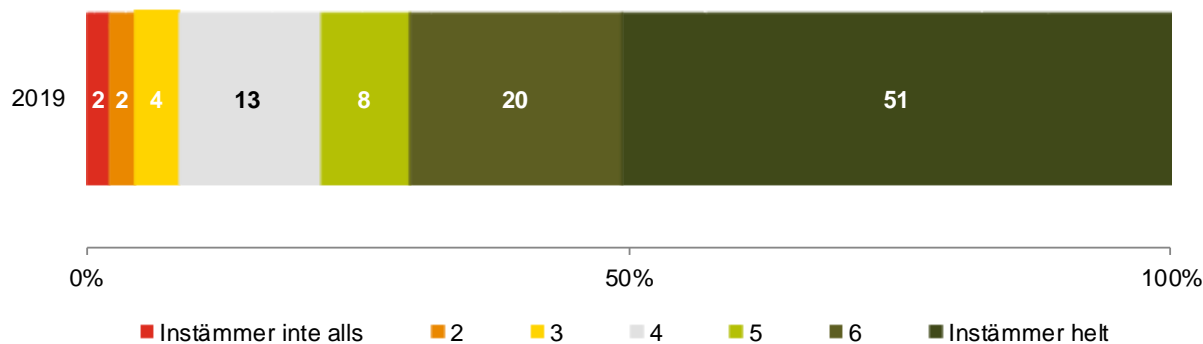
Nettobas:
2019: 319

Det känns tryggt och säkert att resa med denna buss.



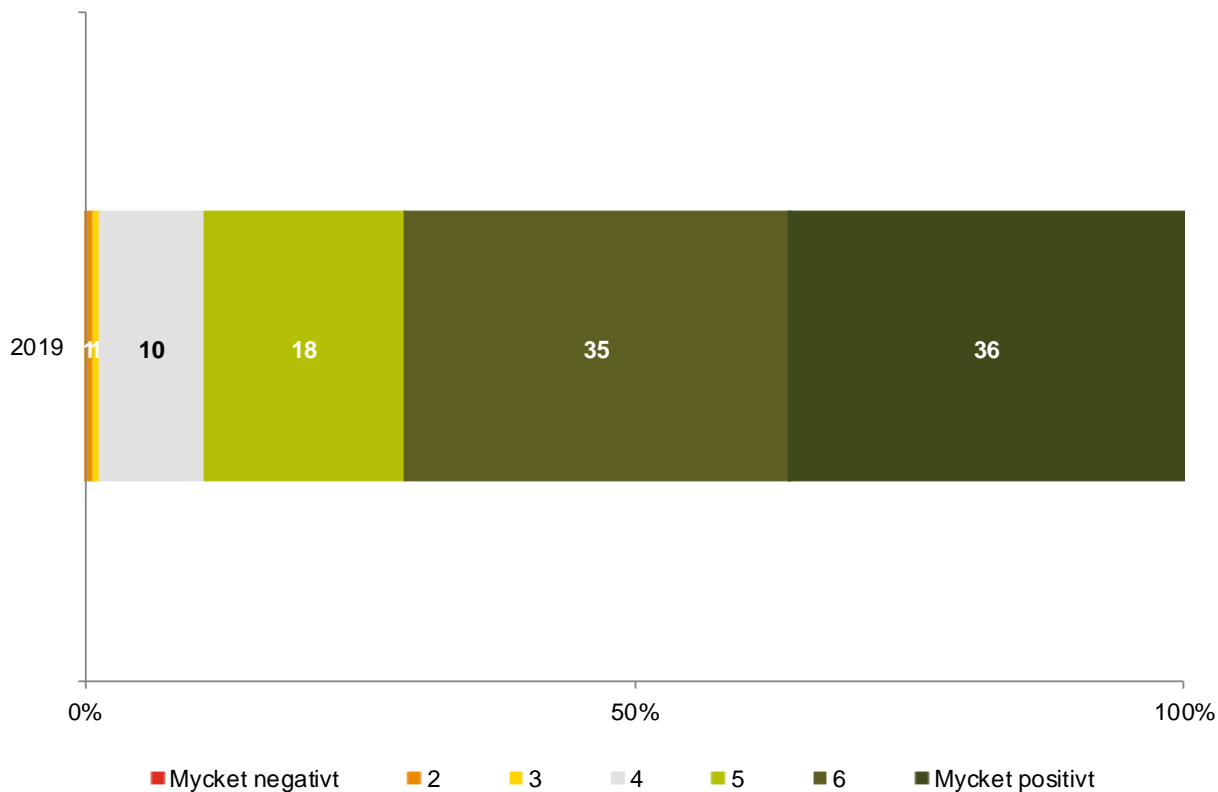
Nettobas:
2019: 323

Jag är nöjd med tidhållningen på den här bussresan.



Nettobas:
2019: 307

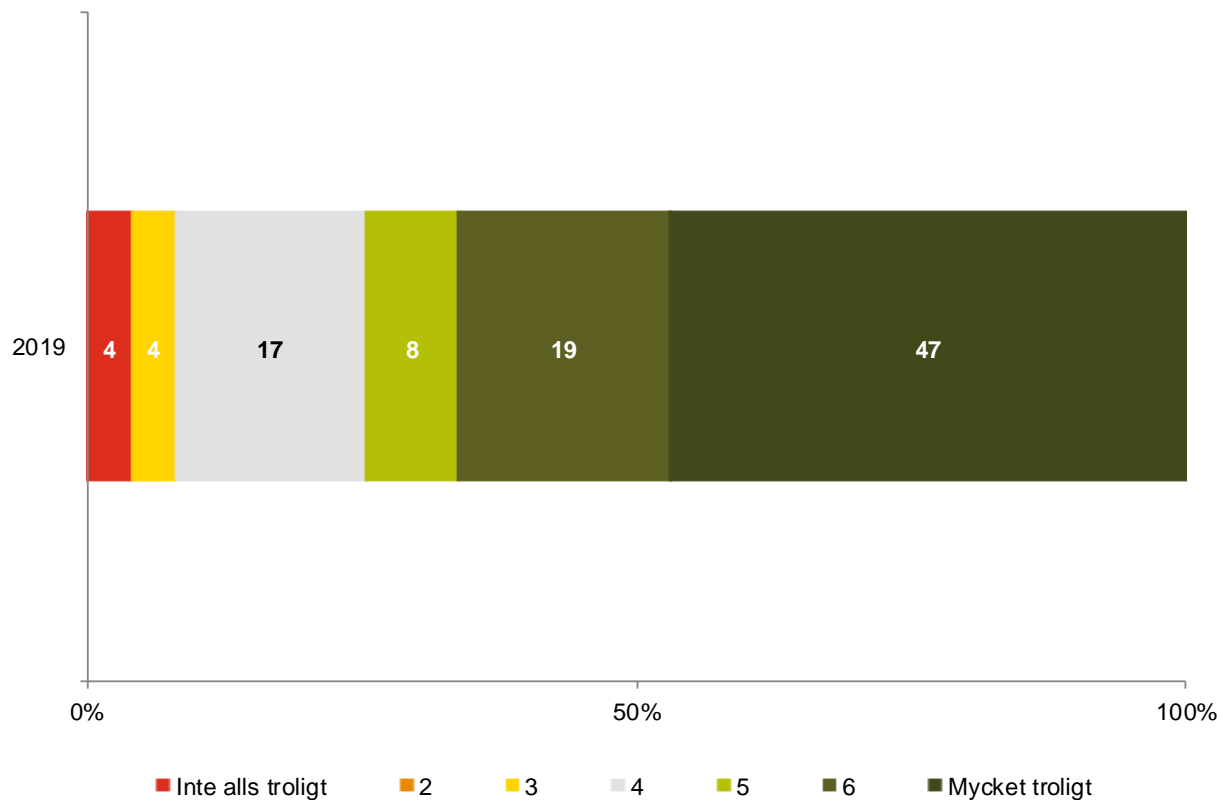
Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna bussresa?



Nettobas:

2019: 321

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



Nettobas:

2019: 307

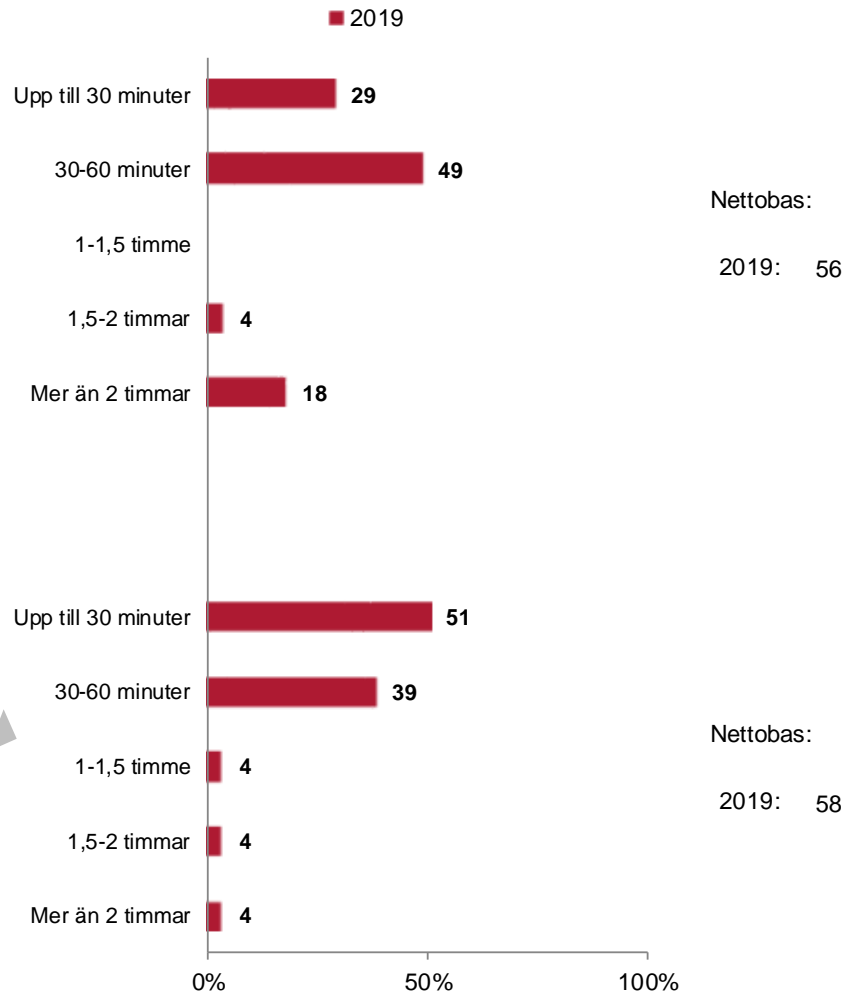
Önskar du att avgångstiden på den resa du nu gör skulle varit en annan?



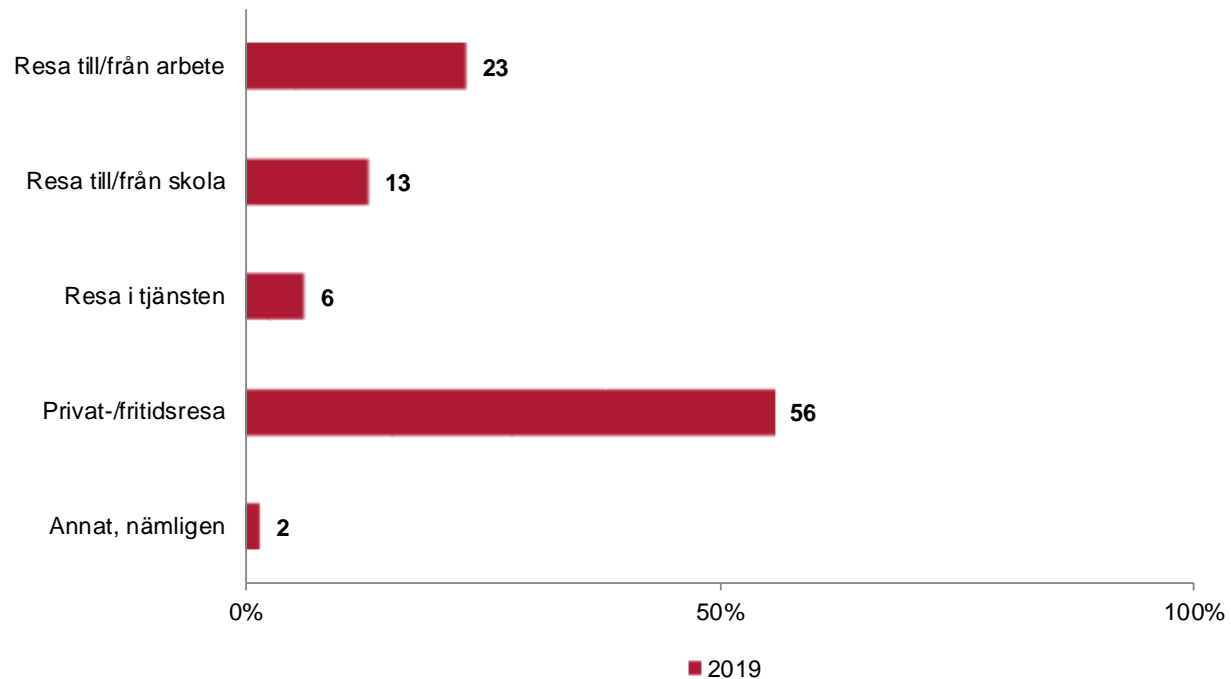
2019: 35%

Nettobas:

2019: 328



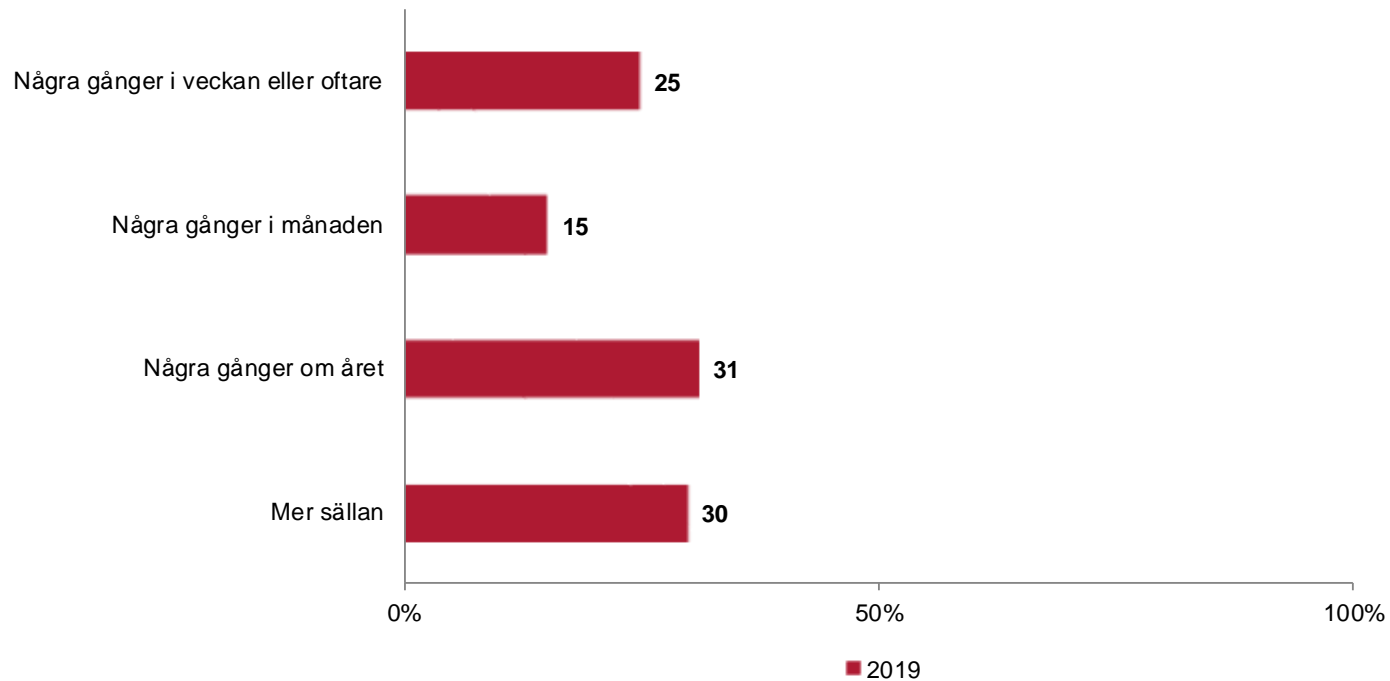
Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



Nettobas:

2019: 328

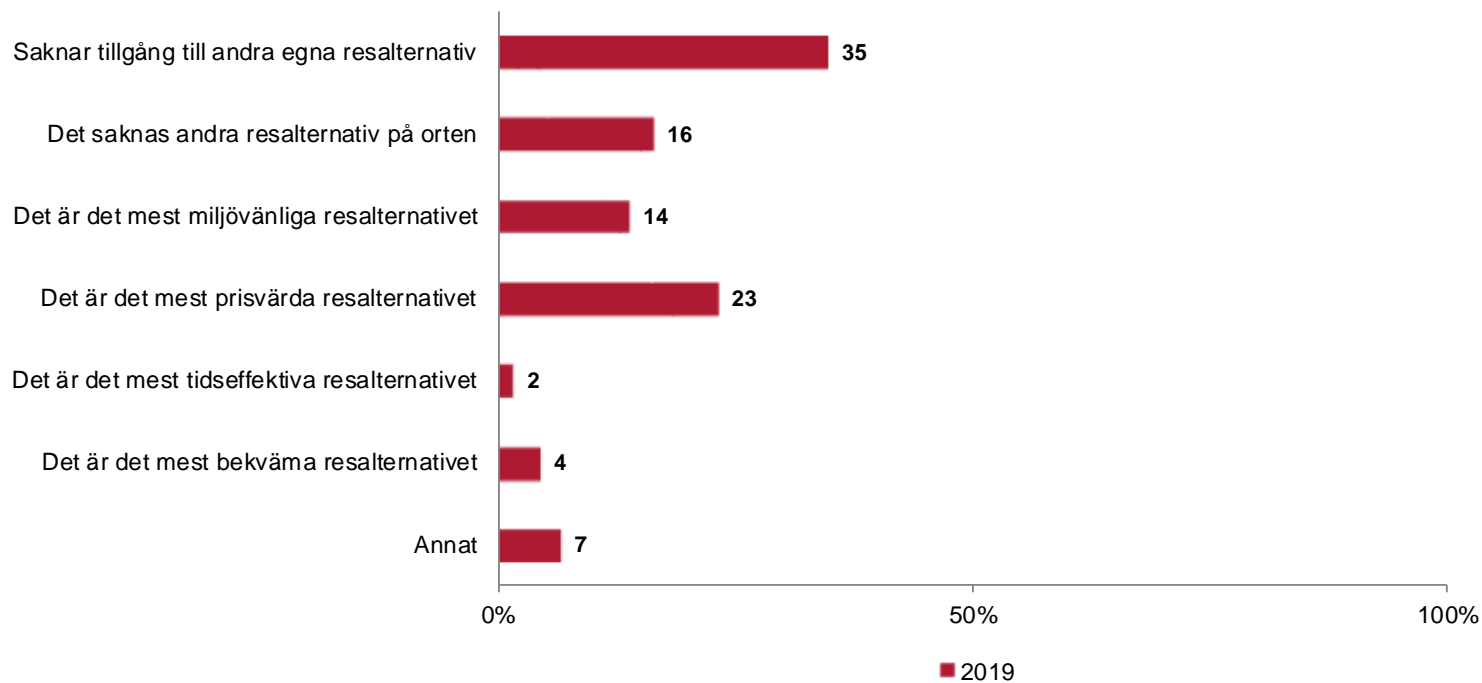
Hur ofta reser du med den här busslinjen?



Nettobas:

2019: 328

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



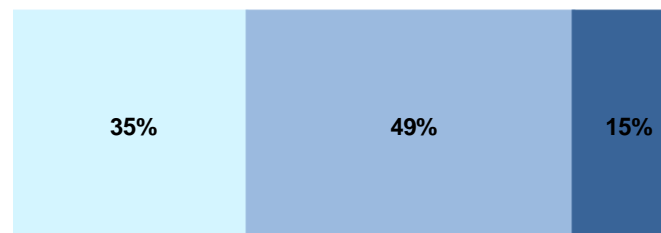
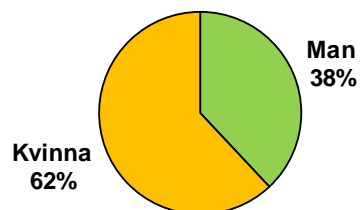
Nettobas:

2019: 328

Resenärernas kön och ålder

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

2019:



Nettobas:

2019: 328

Nettobas:

2019: 311