

RAPPORT

Trafikinformation

Resenärsnöjdhet inom järnväg

Årsrapport 2023



Trafikverket

Postadress: Röda vägen 1, 781 89 Borlänge

E-post: trafikverket@trafikverket.se

Telefon: 0771-921 921, Texttelefon: 010-123 50 00

Konfidentialitetsnivå: 1-Ej känslig

Dokumenttitel: NKI-årsrapport 2023

Dokumentdatum: 2024-01-11

Ärendenummer: TRV 2022/13455

Version: 1.0

Kontaktperson: Viktoria Liss

Innehåll

1 Inledning	4
2 Undersökningen och dess resultat	7
2.1 Hur ser undersökningsunderlaget ut?	7
2.2 Vad är nöjdhetsindex (NKI)?	10
2.2.1 NKI - resultat	11
2.2.2 NKIs delmängder	12
2.3 Effektmål	13
2.4 Vad säger undersökningen mer?	16
2.4.1 Fritextfält	16
2.4.2 NKI för olika grupperingar	17
2.4.3 Informationskanaler	18
3 Inverkande faktorer	20
3.1 Spårändringar	20
4 Sammanfattande kommentarer	21
Bilaga A	22
Bilaga B	30

1 Inledning

Trafikinformation är av vikt för att säkerställa att resenärer får den information de behöver för att deras resa ska ske på ett så smidigt sätt som möjligt. Information ges och kan ges på en mängd olika sätt och är i allra högsta grad beroende av teknik och dess utveckling. Olika situationer kräver olika typer av information och ett bra samarbete mellan Trafikverket och de olika järnvägsföretagen.¹

Det finns ett huvudmål och ett kompletterande mål kopplat till trafikinformation: att resenärerna ska vara nöjda med informationen dels när olika typer av störningar inträffar, dels när trafiken flyter på som den är tänkt. Det kan exempelvis vara av vikt att veta att det sker ett plattformbyte eller att tåget är försenat med en viss tid.

Störda lägen innebär till exempel att det aktuella tåget av något skäl är försenat, inställt eller drabbat av någon annan förändring som påverkar resenärerna. Ett sätt att mäta detta är genom punktlighet, och här finns det ett branschgemensamt mål att 95 procent av alla tåg ska vara i tid. Med ”i tid” menas att tåget är framme vid sin slutstation senast 5 minuter efter sin planerade ankomsttid. Punktligheten är ett något trubbigt mätinstrument i och med att det enbart mäts på tågens slutstation och inte på mellanliggande stationer. Punktlighetsmättet kan dock ge en bra fingervisning om hur stora störningarna varit under en viss period.

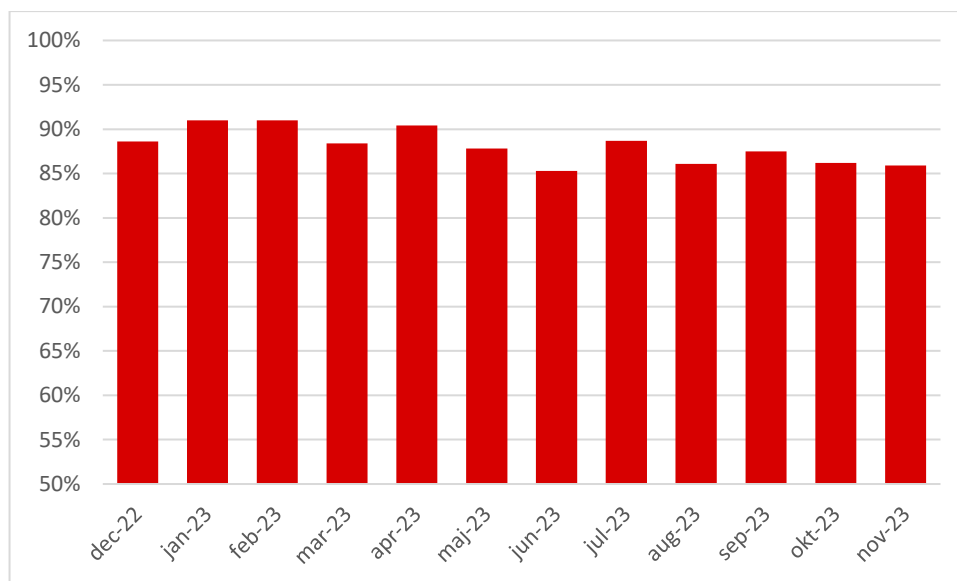
I figur 1 nedan visas hur punktligheten sett ut mellan december 2022 och november 2023.² Figuren illustrerar att punktligheten varierat mellan 85 och 91 procent under den visade perioden.³

¹ Det finns ett initiativ för att uppnå bra information till resenärer. Samarbetet sker genom Utvecklingsgruppen för bättre trafik- och resenärsinformation (UBTR) och är en del av Järnvägens branschsamverkan (JBS).

² I rapporten används ”brutna tertial” vilket gör att ”år” i denna rapport motsvarar december 2022 - november 2023.

³ I dagsläget är det inte känt exakt hur många personer som befinner sig på respektive tåg och kan därmed inte säga exakt hur många som påverkas. Punktlighetsmättet blir därmed något trubbigt i detta sammanhang, men är det bästa som finns att tillgå för tillfället.

Figur 1 Punktlighet för persontåg. December 2022 - november 2023.



Källa: Trafikverket

Punktlighetsmättet är ur ett produktionsperspektiv och tar ingen hänsyn till hur störningar upplevs av resenärerna som nyttjar tågen. Det görs därför en undersökning som mäter resenärernas nöjdhet, både när en störning inträffar såväl som i ett så kallat normalt läge. Fokus i undersökningen är trafikinformation och ett flertal aspekter följs upp.⁴

Den här rapporten är framtagen i samarbete med representanter ur UBTR och syftar i första hand till att redovisa utfallen av undersökningen under det senaste året. Resultaten presenteras både för helår samt per tertial. Av tidstekniska skäl är tertialen ”brutna” där

- tertial 1 motsvarar december 2022-mars 2023
- tertial 2 motsvarar april 2023-juli 2023
- tertial 3 motsvarar augusti 2023-november 2023.

Med ”helår” menas summan av tertialen, dvs december 2022-november 2023.

Nästa kapitel beskriver undersökningen och dess resultat. Kapitlet inleds med en beskrivning av kundundersökningen som mäter nöjdhet och fortsätter med att redovisa utfallen. Kapitel 3 innehåller en diskussion om variabler som kan påverka resenärernas behov och uppfattning av trafikinformation. I kapitel 4 finns

⁴ Undersökningen genomförs av Origo Group på uppdrag av Trafikverket. Resultaten presenteras på [Trafikverket - Origo Group](#). Hemsidan kräver behörighet. Samtliga resultat i denna rapport kommer ifrån undersökningen.

sammanfattande kommentarer. Rapportens bilagor visar undersökningens frågor i sin helhet samt medelvärden för ett antal variabler ur undersökningen.

2 Undersökningen och dess resultat

Det är Trafikverket som ansvarar för majoriteten av järnvägsinfrastrukturen medan järnvägsföretagen ansvarar för att tillhandahålla möjligheter för resenärer att förflytta sig från a till b.⁵ Det är därför många aktörer som måste samverka och samarbeta för att rätt och relevant information når dels resenärerna, dels varandra. Oavsett komplexiteten i informationsflödet är betydelsen av trafikinformation först aktuell när den når resenären.

I detta kapitel beskrivs undersökningen som mäter hur nöjda tågresenärer är av den trafikinformation de får och dess resultat. Det innehåller inte någon beskrivning av hur information flödat mellan aktörerna, utan fokus ligger enbart på kundnyttan.

2.1 Hur ser undersökningsunderlaget ut?

Undersökningen skickas ut till en webbpanel med riksrepresentativt urval. Utskicken sker kontinuerligt och är inte kopplade till att respondenterna gjort en resa. Omkring 25 procent av de som får utskicket väljer att svara och av dem är det ungefär hälften som har rest med tåg de senaste fyra veckorna och får svara på hela undersökningen. Har respondenten råkat ut för en störning eller försening någon gång under dessa fyra veckor, handlar resten av frågeformuläret om den senaste resan där respondenten råkade ut för en störning eller försening⁶. I den här rapporten benämns detta som ”stört läge”. Det finns ingen definition av vad som anses vara en störning i undersökningen utan varje respondent får själv avgöra om de drabbats eller inte. De som inte anger att de råkat ut för en störning eller försening får frågor som härrör till deras senaste tågresa, vilket i den här rapporten kallas ”normalt läge”.

I huvudsak redovisas resultaten från 2023 (det vill säga mellan december 2022 och november 2023) i den här rapporten, men även resultat från motsvarande period föregående år finns med för att kunna göra jämförelser. Resultat för män och kvinnor särredovisas inte, dels att fördelningen mellan svarande kvinnor och män väldigt jämn, dels verkar kvinnor och män vara överens gällande upplevelser av trafikinformation (se vidare i Bilaga B).

Fördelningen åldersmässigt redovisas i tabell 1. Den yngsta åldersgruppen, 18-29 år, utgjorde knappt en femtedel av de svarande och ungefär var tredje svarande var mellan 30 och 45 år. De två äldsta grupperna, 46-59 år och 60+, var ungefär lika stora med en knapp fjärdedel av respondenterna var. Jämfört med 2022 har

⁵ Regionalt finns även trafikhuvudmän som beställare, vilket är ytterligare en aktör i sammanhanget.

⁶ Undersökningens utformning finns presenterad i Bilaga A.

andelen respondenter minskat med några procentenheter i den yngsta åldersgruppen och ökat ungefär lika mycket i den äldsta.

Tabell 1 Antal svarande 2023, fördelat per åldersgrupp.

Ålder	18-29 år	30-45 år	46-59 år	60- år	Okänt ⁷
Antal respondenter	919	1565	1146	1109	93
Andel av samtliga respondenter	19 %	32 %	24 %	23 %	2 %

I tabell 2 och tabell 3 visas antalet respektive andelen svarande per grupp i stört och normalt läge. Det är stora skillnader mellan de olika grupperna där större andelar av de yngre resenärerna har upplevt ett stört läge jämfört med de äldre resenärerna. Fördelningen i respektive åldersgrupp är väldigt lik 2022. Totalt sett har 57 procent av de svarande upplevt en störning se senaste fyra veckorna och därför fått svara på frågor om den senaste resan där de råkat ut för en störning, medan 43 procent har svarat på frågor som härrör till ett normalt läge, det vill säga deras senaste resa. Motsvarande fördelning 2022 var 60 procent i stört läge och 40 procent i normalt läge.

Tabell 2 Antal svarande, fördelat på åldersgrupper. Stört och normalt läge

Ålder	18-29 år	30-45 år	46-59 år	60- år	Okänt ⁷	Totalt
Antal, stört läge	652	1032	603	409	66	2762
Antal normalt läge	267	533	543	700	27	2070
Totalt, antal	919	1565	1146	1109	93	4832

Tabell 3 Andel svarande, fördelat på åldersgrupper. Stört och normalt läge. Procent.

Ålder	18-29 år	30-45 år	46-59 år	60- år	Okänt	Totalt
Andel, stört läge	71 %	66 %	53 %	37 %	71 %	57 %
Andel, normalt läge	29 %	34 %	47 %	63 %	29 %	43 %

⁷ Respondenter som inte har angett födelseår.

Resenärerna får svara på en fråga angående vilken typ av resa de gjorde under den senaste (störda) resan. Bland de svarande var knappt en fjärdedel på en pendelresa, 15 procent var på tjänsteresa och nästan 6 av 10 var på en fritidsresa, vilket är i princip samma fördelning som under 2022. Detta ser vi i tabell 4. I tabell 5 presenteras hur underlaget ser ut fördelat på om de upplevt ett stort eller normalt läge.

Tabell 4 Antal svarande under 2023, fördelat på typ av resa.

Typ av resa	Pendelresa	Tjänsteresa	Fritidsresa	Annat
Antal respondenter	1153	716	2788	178
Andel av samtliga respondenter	24 %	15 %	58 %	4 %

Tabell 5 Antal resenärer, fördelat på typ av resa.

Typ av resa	Pendelresa	Tjänsteresa	Fritidsresa	Annat	Totalt
Antal, stort läge	897	509	1283	73	2762
Antal, normalt läge	256	204	1505	405	2070
Totalt, antal	1153	716	2788	178	4832

Bland pendlarresenärerna har 78 procent uppgivit att de råkat ut för en störning, och 22 procent att de inte har det. Sju av tio utav de svarande tjänsteresenärerna och knappt varannan fritidsresenär har råkat ut för en störning. Även här är fördelningen ungefär likadan som under 2022. I tabell 6 ses fördelningen inom varje typ av resa.

Tabell 6 Andel inom varje resenärskategori som upplevt ett stort respektive ett normalt läge. 2023.

Typ av resa	Pendelresa	Tjänsteresa	Fritidsresa	Annat	Totalt
Andel, stort läge	78 %	71 %	46 %	41 %	60 %
Andel, normalt läge	22 %	29 %	54 %	59 %	40 %

Respondenterna som råkat ut för en störning de senaste fyra veckorna får även svara på en fråga om hur många minuter de upplevde att förseningen uppgick till.⁸ I tabell 7 presenteras både antal och andelen av de som upplevde en försening fördelat på förseningens längd, samt de som uppgett att tåget blev inställt. Var fjärde resenär upplevde att förseningen var mindre än 10 minuter, nästan varannan upplevde en försening på mellan 11 och 40 minuter, och en av fem upplevde en försening som varade mer än 40 minuter. Tabellen visar även att det är 3 procent av respondenterna som angett att tåget blev inställt och 5 procent som inte blivit försenade alls. Fördelningen är nästan identisk med hur det såg ut under 2022.

Tabell 7 Upplevd försening (i minuter), inklusive "tåget blev inställt". Antal och andel svarande. Stört läge.

Upplevd försening i minuter	Ingen försening	<10 minuter	11 - 40 minuter	> 40 minuter	Tåget blev inställt	Okänt ⁹	Totalt
Antal, stort läge	148	697	1247	568	72	30	2762
Andel, stort läge	5 %	25 %	45 %	21 %	3 %	1 %	100 %

2.2 Vad är nöjdkundindex (NKI)?

Nöjdkundindex (NKI) är ett vedertaget sätt att mäta kunders nöjdhet. I denna undersökning är NKI tu-delat: normalläge och trafikstört läge. Som tidigare har nämnts kan tåget i ett trafikstört läge exempelvis ha blivit försenat någonstans på sin resa mellan resenärens start- och slutdestination, tåget kan ha bytt plattform eller så kan annat ha hänt som påverkat resenären i någon grad.

NKI är baserat på tre av frågorna i undersökningen:

- Om du ser tillbaka på den information du fick kopplat till den senaste resan – hur nöjd är du då med informationen i dess helhet?
- Hur väl levde informationen upp till dina förväntningar?
- Hur nära eller långt ifrån idealisk information tycker du att du fick?

⁸ Frågan som ställs lyder: "Hur många minuters försening upplevde du vid din senaste tågresa till följd av denna trafikstörning?"

⁹ Respondenter som angett stort läge men inte svarat på frågan om upplevd försening.

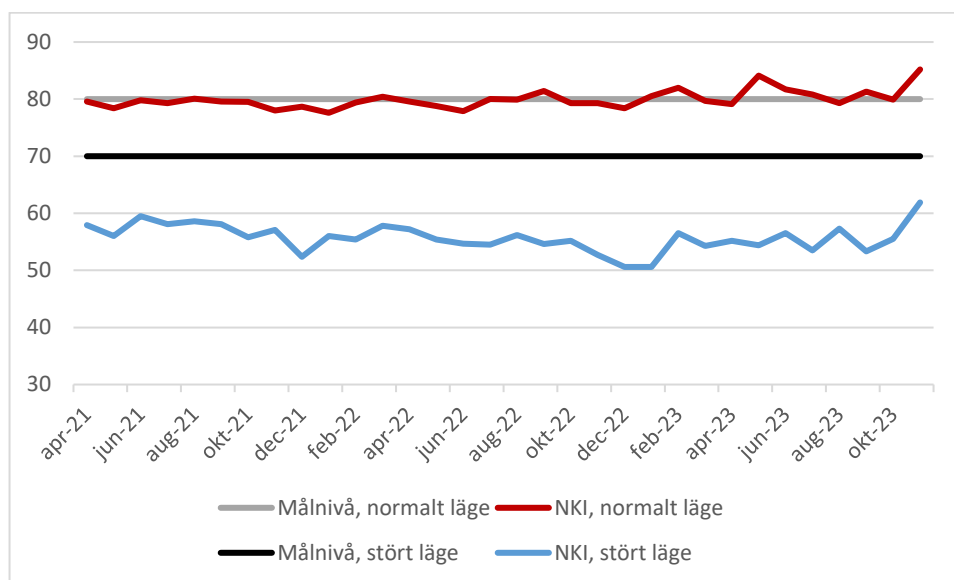
Respondenterna svarar på en 10-gradig skala där 10 är bästa möjliga betyg och 1 är det sämsta betyget.

Huvudmålet är att tågresenärernas nöjdhet (mätt i NKI) med trafikinformationen ska uppgå till minst 70 vid trafikstörda lägen och målet ska vara uppnått 2025. NKI ska vara minst 80 vid normaltrafik och detta benämns även som ett kompletterande mål.

2.2.1 NKI - resultat

Figur 2 visar NKI månad för månad sedan undersökningen startade. I det normala läget ligger NKI runt målnivån och sett över hela året ligger NKI på 81, vilket betyder att målet uppfyllt. I det störda läget är resultatet långt ifrån målnivån på 70. Totalt under året ligger NKI i stort läge på 55 och månadsvis har det fluktuerat mellan 50 och 58.

Figur 2. Nöjckundindex (NKI), normalt läge och stort läge. April 2021-november 2023.



NKI-resultatet är relativt stabilt och de mindre fluktuationer som kan skönjas mellan månaderna i figuren är svårt att utröna vad de skulle kunna bero på, utan att kunna utesluta slumpen. Aggregeras resultaten till tertiäl ses att NKI under stort läge var 53 under det första tertiålet, 55 under tertiäl 2 och 57 under det sista tertiålet. Resultaten visar att det är en bit kvar till målet på 70. I tabell 8 nedan redovisas NKI fördelat på de brutna tertiälerna samt för hela 2023. Tabellen redovisar även NKI för normalt läge. Målet för normala läget är 80 och det nås varje tertiäl.

Tabell 8. Nöjdhetsindex (NKI) för tertial 1, tertial 2, tertial 3 samt helår. Föregående års resultat inom parentes.

	Tertial 1	Tertial 2	Tertial 3	Helår	Antal svarande	NKI-mål
Stört läge	53 (55)	55 (55)	57 (54)	55 (55)	910-940 per tertial	70
Normalt läge	80 (79)	81 (79)	81 (80)	81 (79)	670-700 per tertial	80

För delfrågorna som bildar NKI är medelvärdet nöjda (7-10) högre jämfört med föregående period.

- Ökningarna ligger dock inom felmarginalen.
- Jämfört med perioder under 2022 är senaste utfallet signifikant bättre.

2.2.2 NKIs delmängder

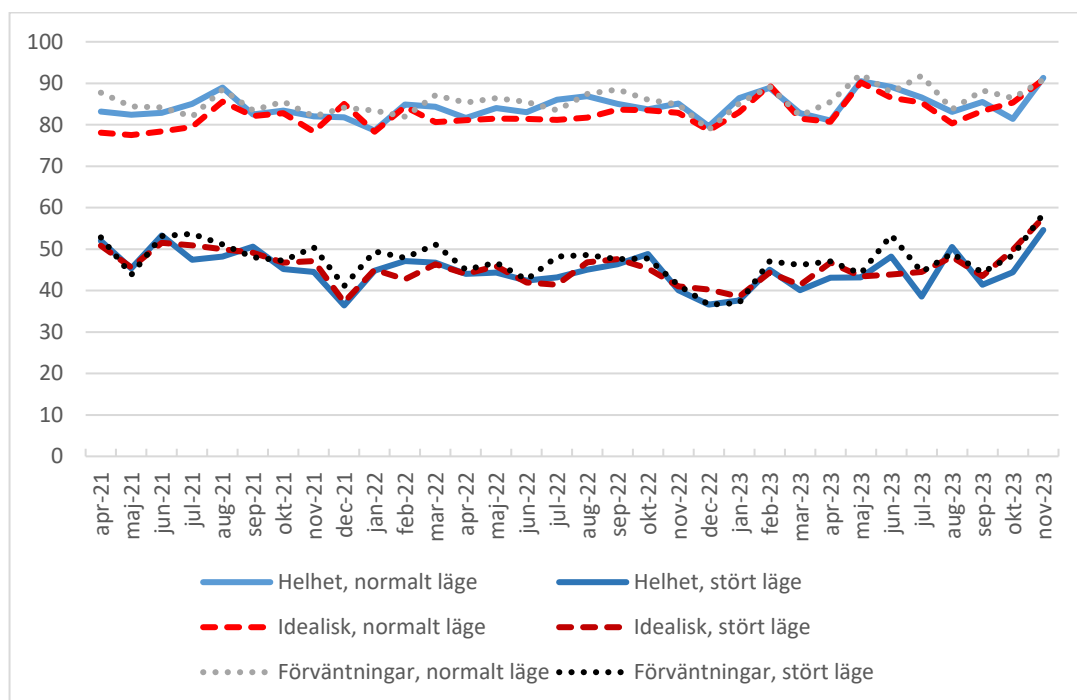
NKI är baserat på tre delmängder:¹⁰

- hur respondenterna upplever informationen som helhet
- om informationen uppfyller förväntningarna
- om de upplever att informationen var idealisk.

I Figur 3 nedan redovisas hur nöjda respondenterna var med informationen i normalt läge såväl som i stort läge. Med nöjd avses andelen som svarat 7-10 i undersökningen. Under det senaste året var mellan drygt 80 och knappt 92 procent av respondenterna nöjda med de tre uppmätta delmängderna när det gäller normalläget, medan nöjdheten i ett trafikstört läge var mellan 40 och 59 procent.

¹⁰ De exakta formuleringarna är beskrivna tidigare i kapitel 2.2.

Figur 3. NKIs delmängder: helhet, förväntningar och idealisk. Stört och normalt läge. April - 21 - november -23



2.3 Effektmål

I undersökningen ställs ytterligare frågor där syftet är att mäta upplevelsen av olika typer av information ur olika aspekter. Även här finns det mål att en viss andel ska vara nöjda och målen mäts enbart i trafikstörda lägen.

Tre frågor ställs i undersökningen:¹¹

Hur nöjd var du med följande kategorier när det gäller trafikinformationen du fick:

1. *innan* du kom fram till stationen vid din senaste tågresor?
2. i *väntsal* och/eller *perrong* vid din senaste tågresor?
3. *ombord på tåget* vid din senaste tågresor?

Respondenten ombeds att för var och en av de tre frågorna bedöma sin nöjdhet utifrån om informationen:

- kom i rätt tid
- var användbar

¹¹ Frågorna styrs beroende på vad respondenten svarat tidigare. Frågorna kring väntsal/perrong och ombord ställs enbart om respondenten har använt sådana informationskanaler.

- var samstämmig

Skalan för svaren är femgradig där 5 är mycket nöjd, 4 är ganska nöjd, 3 är varken eller, 2 ganska missnöjd, 1 mycket missnöjd. I detta fall beräknas det en procentuell andel nöjda personer, baserat på hur många som svarar 4 eller 5.

Målen är formulerade så att en viss andel av resenärerna ska vara nöjda med informationen. De beslutas av Utvecklingsgruppen för UBTR och är ett genomsnitt för de tre frågorna nämnda ovan. Målen för 2023 var:

- 55 procent för ”kom i rätt tid”
- 65 procent för ”användbar”
- 60 procent för ”samstämmig”

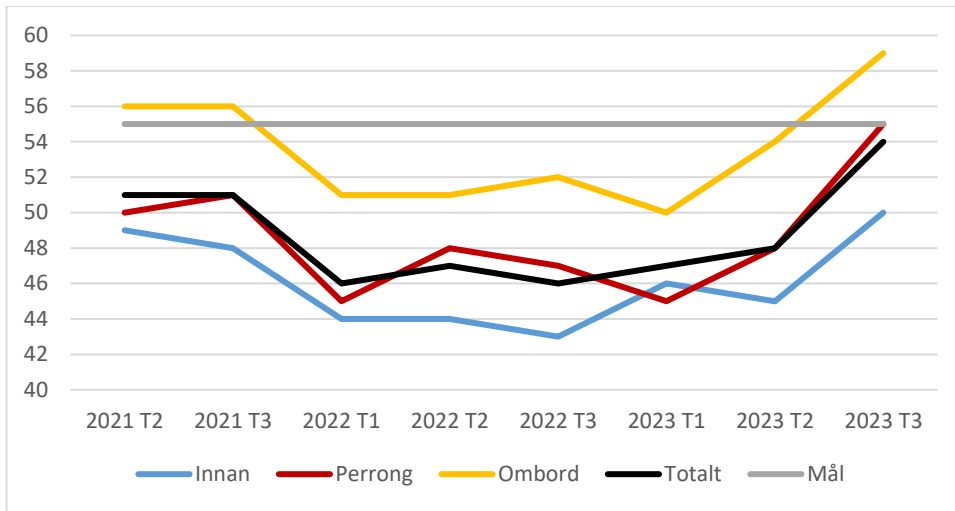
Tabell 9 visar resultatet för effektmålen under 2023. Figurerna nedan visar resultaten för varje tertial. Målen nås inte i något av fallen, men under tertial 3 är samtliga delområden endast en eller två procentenheter från respektive mål. Årets resultat är något högre än förra årets resultat.¹² I de flesta fallen är respondenterna mest nöjda med informationen som fås ombord på tåget, medan informationen som fås innan respondenterna kommer fram till stationen har lägst andel nöjda respondenter.

Tabell 9. Effektmålen, helår. Procent. Föregående års resultat inom parentes.

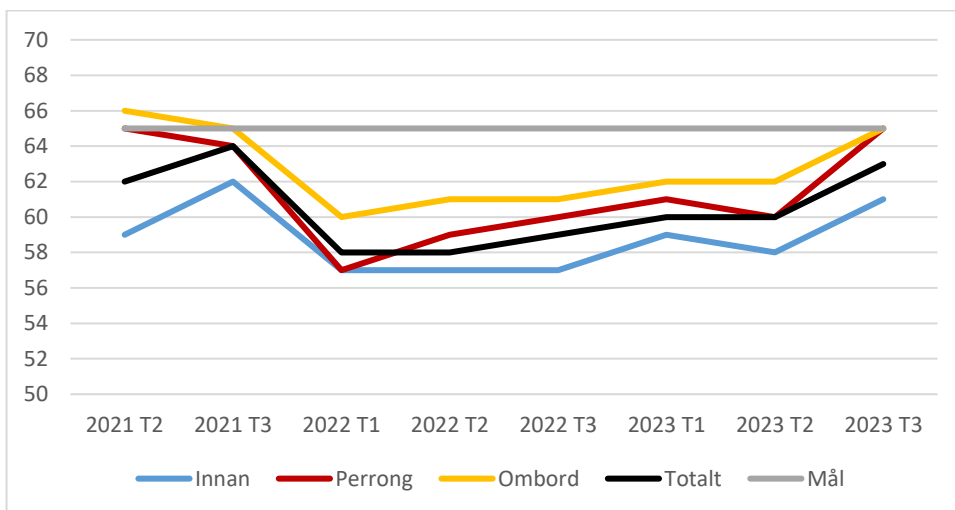
	Informationen kom i rätt tid	Informationen var användbar	Informationen var samstämmig
Innan	47 (43)	59 (57)	53 (51)
Perrong	49 (47)	62 (58)	56 (55)
Ombord	55 (51)	63 (61)	58 (57)
Totalt	49 (46)	61 (58)	55 (54)
Mål	55	65	60

¹² Här är det viktigt att komma ihåg att konfidensintervallen kan vara stora, se kapitel 2.3.1.

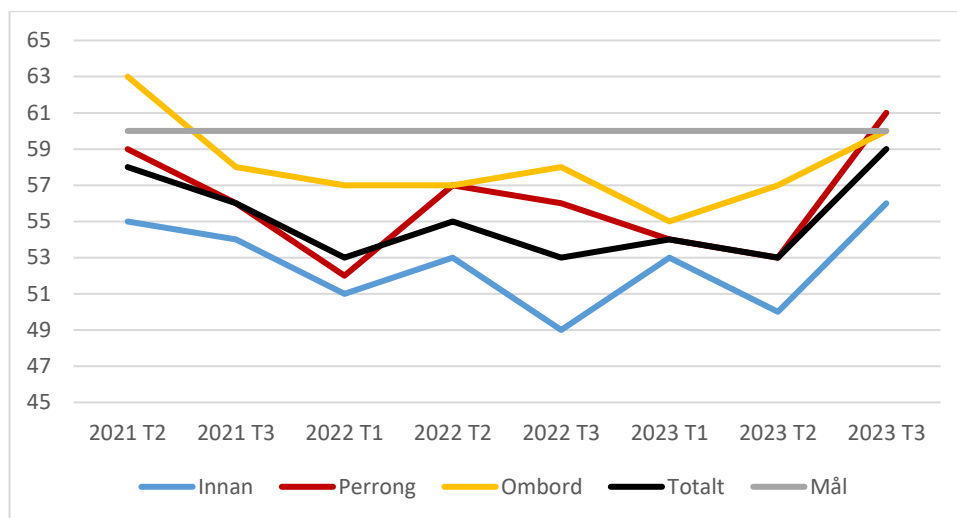
Figur 4. Informationen kom i rätt tid (stört läge). Terial. Procent.



Figur 5. Informationen var användbar (stört läge). Terial. Procent.



Figur 6. Informationen var samstämmig (stört läge). Tertial. Procent.



För delfrågorna som bildar de 3 effektområdena är medelvärdet nöjda (4-5) högre jämfört med föregående period.

- Ökningarna ligger dock inom felmarginalen.
- Jämfört med perioder under 2022 är senaste utfallet signifikant bättre.

2.4 Vad säger undersökningen mer?

Undersökningen innehåller även ett antal frågor utöver NKI och effektmål, och i detta avsnitt att redovisas utvalda delar. Det finns mer uppgifter i tabellform i Bilaga B.

2.4.1 Fritextfält

Det finns en möjlighet för respondenterna att lämna kompletterande kommentarer och åsikter i ett fritextfält. Dessa har gått igenom och sammanfattas i detta delkapitel.

För hela 2023 har det återfunnits knappt 900 användbara kommentarer varav drygt 500 lämnades i stört läge. De ca 900 svaren motsvarar en knapp femtedel av respondenterna.

Det som nämns oftast är önskemål om att få information om en störning så snabbt som möjligt, vilket framför allt de som svarat att de varit med om en störning trycker på.

Något som också nämns relativt ofta är att ljudkvaliteten är dålig vid högtalarutrop vilket gör det svårt att ta del av informationen som ges. Detta är något som framför allt de som svarat att de inte varit med om en störning trycker på.

Det kommer in en hel del önskemål om ”nya möjligheter” avseende trafikinformation. Till exempel att kunna få realtidsinformation om var tågen befinner sig och uppdatering kring störningar via appar eller SMS.

Ett annat område som kommenteras frekvent rör tydlighet i skyltning exempelvis tågets vagnsordning, information vid plattform- och spårbyten, väg till ersättningstrafik, bussar och T-bana.

Noteras kan också att av de som lämnat ett fritextsvar har ca 30 procent uttryckt att de var nöjda med trafikinformationen.¹³

2.4.2 NKI för olika grupperingar

I detta delkapitel visas hur NKI fördelas på olika kategorier: åldersgrupper, typ av resa samt förseningens längd. Resultaten redovisas endast på helår eftersom vissa grupper blir väldigt små och att osäkerheten på grund av det ökar markant om det skulle fördelas på tertial.

NKI för de olika åldersgrupperna under 2023 följer samma mönster som under 2022. I det störda läget är 30-45-åringar är något mer nöjda än övriga åldersgrupper och i det normala läget tycks nöjdheten öka med ålder. I tabell 10 redovisas NKI för de olika åldersgrupperna, både i stört och i normalt läge.

Tabell 10 NKI för olika åldersgrupper. Stört och normalt läge. Helår. Föregående års resultat inom parentes.

Ålder	18-29 år	30-45 år	46-59 år	60- år	NKI totalt
NKI, stört läge	56 (55)	58 (58)	52 (54)	50 (54)	55 (55)
NKI, normalt läge	74 (75)	80 (77)	82 (81)	85 (84)	81 (79)

I tabell 11 presenteras NKI fördelat på de olika typerna av resa. Värt att notera är att gruppen ”annat” har få respondenter, både i stört och normalt läge. Nöjdheten tycks inte vara speciellt beroende av vilken typ av resa som görs i det störda läget.

Tjänsteresenärerna har ett något högre NKI än fritidsresenärer och pendlare, men det är osäkert om det finns en signifikant skillnad.

I det normala läget var fritidsresenärerna mest nöjda med ett NKI på 82, följt av pendlare som har ett NKI på 80. För tjänsteresenärerna är NKI fortfarande lägre än för fritidsresenärer och pendlare, men det har förbättrats från 72 till 77 jämfört med 2022.

¹³ Utav dessa uttryckte 98 respondenter att de var nöjda med trafikinformationen när de befann sig i stört läge. 153 respondenter tyckte att trafikinformationen var bra i normalt läge.

Tabell 11 NKI, fördelat på typ av resa. Stört och normalt läge. Helår. Föregående års resultat inom parentes.

Typ av resa	Pendelresa	Tjänsteresa	Fritidsresa	Annat	NKI totalt
NKI, stört läge	54 (56)	58 (56)	54 (54)	57 (53)	55 (55)
NKI, normalt läge	80 (77)	77 (72)	82 (81)	76 (80)	81 (79)

Gällande den upplevda förseningen finns stora skillnader i nöjdheten, vilket kan ses i tabell 12. NKI sjunker i takt med förseningslängd, något som också sågs i resultatet från 2022. När respondenterna har upplevt en störning utan försening nås målet om att ha ett NKI på minst 70. Vid en försening på under 10 minuter var NKI 67, förseningar mellan 11 och 40 minuter gav ett NKI på 53 och om förseningen var mer än 40 minuter var NKI 43. NKI var ännu lägre bland de respondenter som angivit att tåget blivit inställt, men värt att notera är att den svarsgruppen är liten. Det kan också tilläggas att det inte är känt om behovet av relevant trafikinformation ökar i takt med förseningens längd eller om NKI påverkas av det obehag som kan upplevas i samband med förseningar.

Tabell 12 NKI, fördelat på den upplevda förseningen längd. Helår. Föregående års resultat inom parentes.

Förseningens längd	Ingen försening	< 10 minuter	11-40 minuter	> 40 minuter	Tåget blev inställt
NKI, stört läge	72 (69)	67 (65)	53 (54)	43 (44)	27 (28 ¹⁴)

2.4.3 Informationskanaler

Precis som under 2022 är personlig information ombord den informationskanal som respondenterna är mest nöjda med under 2023. Även den minst uppskattade informationskanalen i stört läge är densamma som förra året, nämligen högtalarutrop i väntsal/perrong. Något som dock skiljer sig är nöjdheten med SMS och mobilappar. Förra året var de nummer två och tre sett till nöjdhet men under 2023 är de i stället nummer två och tre sett till vilka kanaler som respondenterna är minst nöjda med. Allra mest har nöjdheten med SMS sjunkit, från 65 till 56 procent.

¹⁴ Alternativet tillkom i undersökningen i april 2022.

I det normala läget är mobilappar fortsatt den informationskanal som respondenterna är mest nöjda med, följt av informationsskyltar i väntsal och internet. De största förändringarna från 2022 syns för personlig information väntsal/perrong där nöjdheten minskat från 84 till 75 procent, personlig information ombord som ökat från 82 till 88 procent samt högtalarutrop i väntsal/perrong som ökat från 81 till 86 procent.

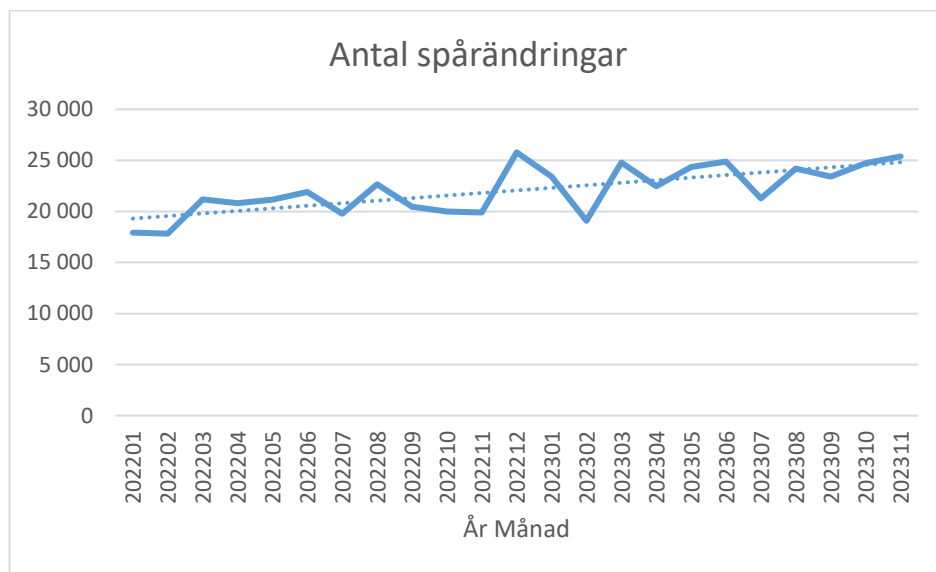
3 Inverkande faktorer

3.1 Spårändringar

Inom Trafikverkets tjänster Trafik- och Resenärsinformation finns nyckeltal som påvisar om spårändringar sker i god tid innan tåget verkligen avgår. Syftet är att mäta om resenärer ges tillräckligt med tid att förflytta sig till det nya spåret innan avgång.

I detta sammanhang ska nämnas att införandet av ett nytt planeringssystem hos Trafikverket har medfört att antal spårändringar ökat under 2023, se figur 7. Många spårangivelser som levereras från planeringsläget måste göras om av operativ personal i den operativa situationen. Utöver ökad arbetsbelastning hos rollen trafikinformatorer bekräftas ökningen av antal spårändringar från flera trafikorganisatörer som får fler negativa kundsynpunkter om detta nu än tidigare.

Figur 7 Antal spårändringar under 2022 och 2023.



4 Sammanfattande kommentarer

Resultaten i denna rapport redovisar hur nöjdhetsindex bland resenärer utvecklats sedan i april 2021. Fokus i denna rapport är för 2023 (brutna tertiäl) och där det är möjligt särredovisas resultaten tertiälvis. Sammantaget kan sägas att många resultat är relativt lika som föregående rapport från 2022.

Under 2023 ligger NKI i stört läge, såväl per tertiäl samt mätt över hela året, på ungefär 55 vilket är klart under målet på 70. I normalt läge nås ett NKI på 81 sett över hela året vilket innebär att målet på 80 uppnås.

I undersökningen finns ett fritextfält som översiktligt systematiserats. En av de vanligaste kommentarerna i fritextsvaren är att det önskas snabbare information och att få täta uppdateringar vid störningar. Undersökningen visar samtidigt att information i rätt tid är det effektmål som minst andel respondenter är nöjda med. Fritextfälten innehåller också önskemål om mer information som inte är relaterad till störningar, till exempel ljudkvalitet i högtalarutrop och skyltning om vagnsordning.

Ett annat resultat som är värt att lyfta är att det tycks finnas en koppling mellan förseningsminutrar och nöjdhet. NKI verkar sjunka markant ju längre tid en försening har uppfattats att vara. En fråga som uppstår är om den sjunkande nöjdheten är ett resultat av kvaliteten av information eller om det beror på andra faktorer.

Bilaga A

Här presenteras frågeformuläret i sin helhet.

1. Har du rest med tåg de senaste 4 veckorna (avser ej spårvagn och tunnelbana)?
 1. Ja
 2. Nej
 2. Har du under de senaste fyra veckorna råkat ut för en störning/försening under en tågresan?
 1. Ja *(stört läge)*
 2. Nej *(normalt läge)*
 3. Vet ej
- Om stort läge:* Du kommer nu få ett antal frågor som handlar om den senaste tågresan där du råkade ut för en störning/försening
3. Hur lång var din senaste tågresan från startstation till slutstation?
Med tågresan räknas även resa med pendeltåg. Räkna inte in eventuella förseningar. Vänligen uppge restid för enkelresa om du reser tur och retur
 1. Under 1 timme
 2. Mellan 1 och 2 timmar
 3. Mellan 2 och 3,5 timmar
 4. Längre än 3,5 timmar
 5. Vet ej
 4. Vilket var det huvudsakliga syftet med just den resan?¹⁵
 1. Pendelresa (resa mellan bostad och arbetsplats eller skola)
 2. Tjänsteresa (t.ex. resa till/från möte i tjänsten)
 3. Fritidsresa (t.ex. hälsa på släkt eller vänner)
 4. Annat

¹⁵ Formuleringen "just den resan" gäller i stort läge och ersätts med "din senaste tågresan" i normalt läge. Gäller även fråga 5.

5. Vilken var startstationen för just den resan?

1. [Rullista samtliga stationer]
2. Vet ej

6. Vilken var slutstationen för den resan?

1. [Rullista samtliga stationer]
2. Vet ej

7. Gjorde du något tågbyte under resan?

1. Nej, jag bytte inte tåg under resan
2. Ja, ett byte
3. Ja, två byten
4. Ja, tre eller flera tågbyten
5. Vet ej

8. *Om ja på fråga 7: På vilken station skedde det första tågbytet?*

1. [Rullista samtliga stationer]
2. Vet ej

Upprepas om respondenten svarat flera byten på fråga 7, dock max tre gånger.

9. Reste du vidare med annat färdmedel från slutstationen?

1. Ja, med buss
2. Ja, med tunnelbana
3. Ja, med bil
4. Ja, med annat färdmedel
5. Nej, reste inte vidare från slutstationen
6. Vet ej

10. *Om buss eller tunnelbana på fråga 9: Hur nöjd var du med skyltningen på slutstationen, avseende att hitta ditt anslutande färdmedel?*

1. Mycket nöjd (5)

2. Ganska nöjd (4)
3. Varken eller (3)
4. Ganska missnöjd (2)
5. Mycket missnöjd (1)
6. Vet ej

11. *Om stört läge:* Hur många minuters försening upplevde du vid din senaste tågresor till följd av denna trafikstörning?

1. Ingen försening
2. Mindre än 10 minuter
3. 11-40 minuter
4. Mer än 40 minuter
5. Tåget blev inställt
6. Vet ej

12. *Om stört läge:* När fick du först information om trafikstörningen eller förseningen?

1. Inför resan (tex hemma/på jobb/skola)
2. På väg till stationen
3. På stationen
4. Ombord på tåget
5. Vet ej
6. Ej svar

13. *Om stört läge:* Erbjuds ersättningstrafik vid störningen?

1. Ja
2. Nej
3. Vet ej

Om ja på fråga 13: Åkte du med ersättningstrafiken som erbjöds?

Ja

Nej

14. Om du ser tillbaka på den information du fick kopplat till den senaste resan – hur nöjd är du då med informationen i dess helhet?

1. Mycket missnöjd 1

2. 2

3. 3

4. 4

5. 5

6. 6

7. 7

8. 8

9. 9

10. Mycket nöjd 10

11. Vet ej

15. Hur väl levde informationen upp till dina förväntningar?

1. Inte alls 1

2. 2

3. 3

4. 4

5. 5

6. 6

7. 7

8. 8

9. 9

10. Helt och hållet 10

11. Vet ej

16. Hur nära eller långt ifrån idealisk information tycker du att du fick?

1. Mycket långt ifrån 1
2. 2
3. 3
4. 4
5. 5
6. 6
7. 7
8. 8
9. 9
10. Kan inte komma närmare 10
11. Vet ej

17. Vilka informationskanaler använde du dig främst av i samband med tågresan? Här menar vi information både innan resan, på stationen och på tåget

1. Kundtjänst/biljettförsäljning på station
2. Högtalarutrop i väntsal och/eller på perrong
3. Högtalarutrop ombord på tåg
4. Informationsskyltar & monitorer i väntsal
5. Informationsskyltar & monitorer på perrong
6. Informationsskyltar ombord på tåg
7. Personlig information från stationsvärd på perrong eller i väntsal
8. Personlig information från konduktör/tågvärd ombord på tåg
9. SMS med trafikinformation från din tågoperatör
10. Internet, var god ange webbsida (max en) *(öppet fält)*
11. Mobilapp, var god ange app (max en) *(öppet fält)*
12. Annan kanal, var god ange vilken (max en) *(öppet fält)*
13. Ingen av dessa

14. Vet ej

15. Ej svar

18. *Matris som filtreras baserat på svaren i fråga 17: respondenten får bedöma de informationskanaler man använt sig av: Hur nöjd var du med följande informationskanaler vid din senaste tågresa? Var god svara på en skala från 1 till 5 där 1 är Mycket missnöjd och 5 är Mycket nöjd*

1. Mycket nöjd (5)

2. Ganska nöjd (4)

3. Varken eller (3)

4. Ganska missnöjd (2)

5. Mycket missnöjd (1)

6. Vet ej

7. Ej svar

19. Hur nöjd var du med följande faktorer när det gäller trafikinformation du fick INNAN du kom till stationen vid din senaste tågresa?

- Informationen kom i rätt tid

- Informationen var samstämmig

- Informationen var användbar

1. Mycket nöjd (5)

2. Ganska nöjd (4)

3. Varken eller (3)

4. Ganska missnöjd (2)

5. Mycket missnöjd (1)

6. Vet ej

20. *Om respondenten använt högtalarutrop, informationsskyltar & monitorer i väntsal och perrong och/eller personlig information från stationsvärd på perrong eller i väntsal: Hur nöjd var du med följande faktorer när det gäller trafikinformation du fick i VÄNTSAL och/eller PERRONG vid din senaste tågresa?*

- Informationen kom i rätt tid

- Informationen var samstämmig

- Informationen var användbar

1. Mycket nöjd (5)
2. Ganska nöjd (4)
3. Varken eller (3)
4. Ganska missnöjd (2)
5. Mycket missnöjd (1)
6. Vet ej

21. *Om respondenten använt högtalarutrop, informationsskyltar och/eller personlig information från konduktör/tågvärd ombord på tåg: Hur nöjd var du med följande faktorer när det gäller trafikinformation du fick OMBORD PÅ TÅGET vid din senaste tågresa?*

- Informationen kom i rätt tid
- Informationen var samstämmig
- Informationen var användbar

1. Mycket nöjd (5)
2. Ganska nöjd (4)
3. Varken eller (3)
4. Ganska missnöjd (2)
5. Mycket missnöjd (1)
6. Vet ej

22. Har du ytterligare återkoppling som kan ge insikt i hur trafikinformationen kan förbättras? *(öppen fråga)*

Informationstext: Vi behöver även lite information om dig

23. Var god ange kön:

1. Man
2. Kvinna
3. Annat
4. Vill ej uppge
5. Ej svar

24. Vilket år är du född?

1. Ange födelseår med fyra siffror (öppet numeriskt fält)

2. Vet ej

3. Ej svar

25. Vilket postnummer är det där du bor?

Om du har flera bostäder i olika län, ange då postnummer där du har din huvudbostad.

1. Ange postnummer med fem siffror (öppet numeriskt fält)

2. Vet ej

3. Ej svar

Bilaga B

I bilagan presenteras genomsnittliga svar på undersökningens frågor. För NKIs delmängder är skalan tiogradig, 1-10, övriga frågor har skalan 1-5. Respondenter som har angett ”vet ej” eller ”vill ej uppge” på frågan om kön samt ”vet ej” på frågan om de har upplevt en störning de senaste fyra veckorna särredovisas inte på grund av få respondenter, men de är inkluderade i kolumnerna med samtliga respondenter. Vidare särredovisas inte kön inom stört och normalt läge då det är väldigt små skillnader mellan könen.

Tabell 13 Genomsnitt på NKI:s samtliga delmängder. Kvinnor och män. Stört och normalt läge. 2023

	Samtliga	Kvinnor	Män	Stört läge	Normalt läge
Helhet	6,9	6,9	7,0	5,9	8,4
Förväntningar	7,1	7,0	7,1	6,0	8,5
Idealisk	6,9	6,8	6,9	6,0	8,2

Tabell 14 Genomsnitt på effektmål. Kvinnor och män. Enbart stört läge. 2023

	Samtliga	Kvinnor	Män
Rätt tid – innan	3,3	3,2	3,4
Rätt tid – perrong	3,4	3,3	3,4
Rätt tid - ombord	3,5	3,4	3,5
Samstämmig – innan	3,5	3,4	3,5
Samstämmig – perrong	3,5	3,5	3,6
Samstämmig – ombord	3,6	3,6	3,6
Användbar – innan	3,6	3,6	3,7
Användbar – perrong	3,7	3,7	3,7
Användbar – ombord	3,7	3,7	3,7

Tabell 15 Genomsnitt för informationskanaler. Kvinnor och män. Stört och normalt läge. 2023

	Samtliga	Kvinnor	Män	Stört läge	Normalt läge
Kundtjänst/ biljettförsäljning på station	3,9	3,9	3,9	3,6	4,3
Högtalarutrop i väntsal och/eller perrong	3,8	3,8	3,8	3,5	4,3
Högtalarutrop ombord på tåg	3,9	4,0	3,9	3,6	4,4
Informationsskyltar & monitorer i väntsal	4,1	4,1	4,0	3,6	4,5
Informationsskyltar & monitorer på perrong	4,0	4,0	4,0	3,6	4,4
Informationsskyltar ombord på tåg	4,0	4,1	4,0	3,7	4,3
Personlig information från stationsvärd på perrong eller i väntsal	3,8	3,8	3,8	3,6	4,2
Personlig information från konduktör/tågvärd ombord på tåg	4,0	4,0	4,0	3,8	4,5
SMS med trafikinformation från din tågoperatör	3,9	4,0	3,8	3,6	4,4
Internet	4,0	4,1	4,0	3,4	4,5
Mobilapp	4,0	4,0	4,0	3,5	4,5
Annan kanal	3,7				

Not: Annan kanal redovisas enbart för samtliga. Övriga grupper är för få.

Tabell 16 Skyltning till anslutande färdmedel. Kvinnor och män. Stört och normalt läge. 2023

	Samtliga	Kvinnor	Män	Stört läge	Normalt läge
Skyltning	4,0	4,0	4,0	3,9	4,3