

Årssammanfattning 2025

# UBTR, UTVECKLINGSGRUPPEN FÖR BÄTTRE TRAFIK- OCH RESENÄRSINFORMATION

Järnvägsbranschens samverkansforum



# Sammanfattning

UBTR är ett förbättringsinitiativ inom Järnvägsbranschens samverkansforum (JBS). Gruppen består av utsedda representanter från JBS parter samt andra aktörer. UBTR driver branschgemensamma förbättringar och utveckling av trafik- och resenärsinformation utifrån kundernas behov.

Utgångspunkten för vårt arbete är att vi behöver samarbeta för att nå resultat.

Vi mäter kundnöjdheten bland järnvägsresenärer i Sverige genom en NKI-undersökning. Uppsatt mål i normalt läge (80) uppnås och landar på 81 för helåret 2025. Målet för NKI i stört läge (70) uppnås inte. Där landar resultatet på 55 för helåret 2025. Dessa siffror har varit stabila sedan denna mätning startades våren 2021. Därför har vi under hösten 2025 gjort en fördjupad analys av NKI siffrorna samt en kvalitativ resenärsundersökning för att förstå vad som driver kundnöjdheten i syfte att säkerställa att vi gör insatser som ger effekt på kundnöjdheten.

Under 2025 lanserades en e-utbildning *Trafikinformation i stört läge* som vänder sig till alla som bidrar till den gemensamma trafikinformationsleveransen. Utbildningen lanserades i maj 2025 och vid årets utgång hade drygt 1000 personer genomfört utbildningen.

Större delen av UBTRs budget 2025 gick till konsultarvoden för att stötta de aktiviteter som drivits under året. Övriga utgifter har varit bidrag till projekt inom TTT, speldemo (komplement till e-utbildning), samt fördjupad analys av NKI. Gruppens aktiviteter har skett inom ramen för den uppsatta strategin samt de olika prioriteringsområdena.

# Innehållsförteckning

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inledning .....</b>                                   | <b>5</b>  |
| Bakgrund .....                                           | 5         |
| <b>Fakta om UBTR .....</b>                               | <b>6</b>  |
| Organisation .....                                       | 6         |
| Syfte .....                                              | 6         |
| Uppföljning .....                                        | 6         |
| <b>UBTR:s strategi .....</b>                             | <b>7</b>  |
| Vägledande för vår strategi .....                        | 7         |
| Prioriterade områden .....                               | 7         |
| <b>Mål och resultat 2025 .....</b>                       | <b>8</b>  |
| Nöjdhetsindex (NKI) .....                                | 8         |
| NKI – Mål och resultat .....                             | 9         |
| Effektmål och resultat vid trafikstörning .....          | 9         |
| Fördjupad analys av NKI .....                            | 9         |
| <b>Genomförande .....</b>                                | <b>10</b> |
| Ekonomi .....                                            | 10        |
| Arbetsätt .....                                          | 10        |
| Möten och dokumentation .....                            | 10        |
| Utmaningar under 2025 .....                              | 10        |
| <b>Aktiviteter under 2025 .....</b>                      | <b>11</b> |
| E-utbildning .....                                       | 11        |
| Speldemo .....                                           | 12        |
| Förbättrad trafikinformation vid ersättningstrafik ..... | 12        |
| Temamöten .....                                          | 13        |
| SPOC – Singel Point of Contact .....                     | 13        |

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Standardiserade underhållsprocesser.....               | 13 |
| Standardprognoser till resenär .....                   | 14 |
| Data och analys: Trafikinformationsdata .....          | 14 |
| Fördjupad analys av NKI-siffror och kunddialoger ..... | 15 |

# Inledning

## Bakgrund

Trafik- och resenärsinformation är sedan halvårsskiftet 2020 ett prioriterat område inom *Järnvägsbranschens samverkansforum* (JBS). Då bildades också *Utvecklingsgruppen för bättre trafik- och resenärsinformation* (UBTR).

UBTR arbetar med trafik- och resenärsinformation med fokus på i stort läge eftersom det är där vi har de stora utmaningarna. I normalt läge, när tågen går enligt tidtabell, är nöjdheten med trafik- och resenärsinformation hög. Även godssidan och entreprenörssidan är representerad i UBTR.

### Resenärsinformation

Information som enbart är avsedd för resenärer.

Exempel på kanaler: Appar, skyltar, SMS, webbsidor etc.

Exempel på resenärsinformation:

- Information om tåget (bistro, vagnsordning mm)
- Annonserad start- och slutstation
- Planerade ankomst- och avgångstider
- Beräknad avgång och ankomst vid störning

### Trafikinformation

Information avsedd för samtliga aktörer som nyttjar järnvägen, oavsett vad som transporteras. Information om tidtabeller, tåglägesrapporter/positionering, händelser och störningar.

Exempel på kanaler: API Järnväg, e-post, telefon, kundmöte et. c.

Exempel på trafikinformation:

- Avgångs- och ankomsttid
- Beskrivning av en händelse som stör trafiken
- Prognos för att åtgärda eventuellt fel, för trafikstart mm
- Uppdaterad status för händelse

# Fakta om UBTR

## Organisation

Under året har några personer i gruppen bytts ut. En ny medlem har tillkommit under året (Byggföretagen).

Lars Schyllander, Byggföretagen

Peter Hysing, Green Cargo

Maria Hägerdal, Jernhusen

(Vakant), SJ

Jenny Hellström, MTR

Charlotta Lundström, Västtrafik

Kevin Brandt-Leander/Sofie Rindmo, Skånetrafiken

Håkan Östlund, Samtrafiken

Cecilia Berggren/Louise Pettersson Ressel, Region Stockholm Trafikförvaltningen

Björn Lundwall, Vossloh

Ann-Sofi Vadström, Trafikverket

Tobias Wallertz, Trafikverket bitr. programledare

Ulrica Sörman/Gabriella Blombäck, Trafikverket programledare

Ulrica Sörman avslutade sitt uppdrag som programledare strax innan årsskiftet. Under perioden fram till och med augusti var Tobias Wallertz tillförordnad programledare. I september började den nya programledaren Gabriella Blombäck.

## Syfte

UBTR ska gemensamt driva på förbättringar och utveckla trafik- och resenärsinformationsfrågor utifrån kundernas behov.

## Uppföljning

Effektuppföljningar av genomförda åtgärder ska göras enligt överenskommet arbetssätt. UBTR behöver stärka sin förmåga att arbeta datadrivet. Under hösten 2025 har ett arbete påbörjats med fokus på analys och uppföljning vilket kommer att fortsätta under 2026.

# UBTR:s strategi

UBTR är en strategisk ledningsgrupp som driver på branschgemensamma förbättringar och utveckling av trafik- och resenärsinformation utifrån kundens behov.

- UBTR visar riktning och identifierar potentiella förbättringsområden.
- UBTR är en brygga inom branschen och bidrar till att inspirera och överföra erfarenheter.
- UBTR stödjer initiativ för att ge bättre förutsättningar och bättre framdrift.
- UBTR föreslår prioriterar förbättringar/utveckling inom branschen.
- UBTR sätter mätbara mål och följer upp målen samt effekter av förbättringar.

## Vägledande för vår strategi



Vi arbetar med kunden i fokus och lyssnar aktivt efter behov.



Vi främjar innovation och utveckling.



Vi skapar värden genom samverkan.



Vi främjar utveckling genom digitalisering.



Med hjälp av insikter fattar vi smarta beslut om hur vi utvecklar våra tjänster.



Vi använder moderna modeller och arbetssätt.



Vi främjar samarbete kring arkitektur och systemlösningar.



Vi skapar värde genom att dela data.

## Prioriterade områden

UBTR har sedan tidigare identifierat prioriterade områden för ökade kundvärden:

- Datakvalitet och effektiva flöden
- Pålitlig information
- Arbetssätt och processer

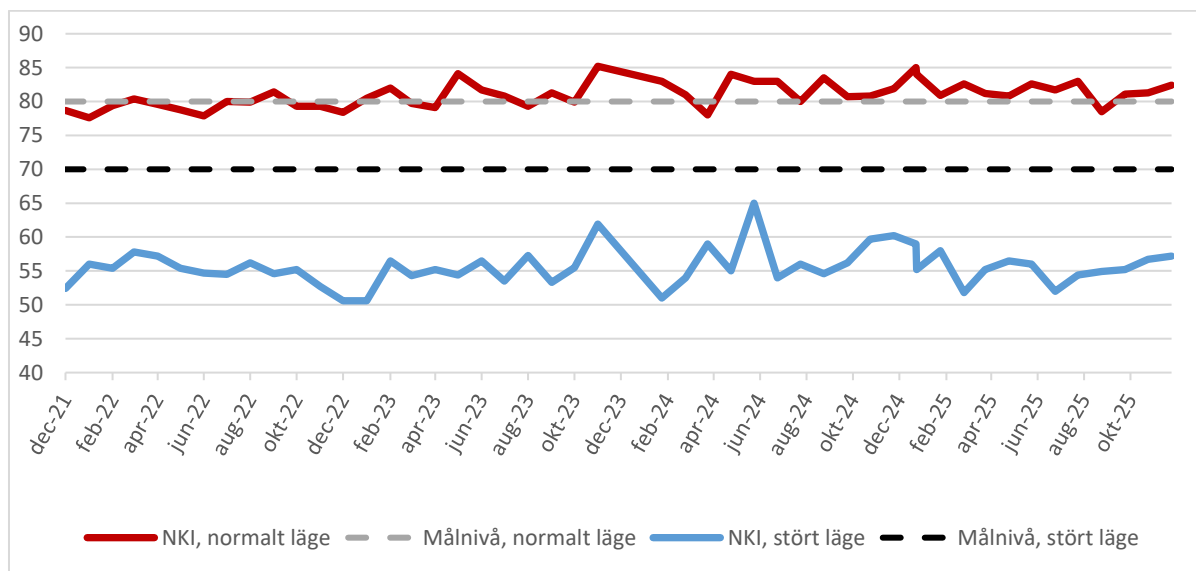
# Mål och resultat 2025

## Nöjdkundindex (NKI)

Nöjdkundindex (NKI) är ett vedertaget sätt att mäta kunders nöjdhet. I denna undersökning mäter NKI resenärernas upplevelse av trafikinformation både i normalläge när trafiken går enligt tidtabell och i trafikstört läge. I trafikstört läge kan tåg ha blivit försenade mellan resenärens start- och slut-destination eller på annat sätt påverkat resenärens upplevelse.

Respondenter är tågresenärer i Sverige, som rest med tåg åtminstone en gång under de senaste fyra veckorna. Har resenären råkat ut för ett stort läge någon gång under dessa fyra veckor, styrs frågeformuläret till den upplevelsen via specifika frågor. Övriga får frågor som härrör till den senaste resan. I undersökningen finns även möjlighet att lämna fritextsvar. En av de vanligaste kommentarerna i fritextsvaren är att det önskas snabbare information och täta uppdateringar vid störningar.

I NKI-årsrapport (*Trafikinformation – Resenärsnöjdhet inom järnväg, årsrapport 2025*) visas utvecklingen av nöjdkundindex bland resenärer. Rapporten syftar i första hand till att redovisa utfallet av undersökningen under det senaste året, men även utvecklingen av NKI i ett längre perspektiv. I figur 1 nedan visas utveckling av NKI per månad mellan december 2021 till och med november 2025.



Figur 1. Nöjdkundindex (NKI), normalt läge och stort läge. December 2021-november 2025.

## NKI – Mål och resultat

### NKI (normalläge)

Målet vid normalt trafikläge är ett NKI på minst 80 för innevarande år. Resultatet för 2025 i normalt trafikläge landar på NKI 82, vilket är strax över målet.



NKI 80 (normalt trafikläge)



NKI 70 (vid trafikstörning)

### NKI (trafikstörning)

Målet vid trafikstörning är ambitiöst, ett NKI på minst 70. Resultatet för 2025 landar på NKI 55 i stort läge, vilket är klart under målet.

## Effektmål och resultat vid trafikstörning

### I rätt tid

Effektmålet *Info i rätt tid* vid en trafikstörning är satt till 55 procent för året 2025. Resultatet för året landar på 49 procent.

### Användbar

Effektmålet *Info var användbar* vid en trafikstörning är satt till 65 procent för året 2025. Resultatet för året landar på 61 procent.



55 % (Info i rätt tid)



65 % (Info var användbar)



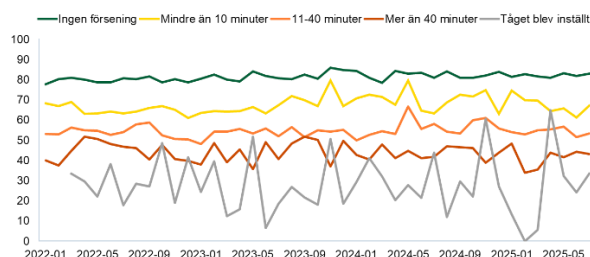
60 % (Info var samstämmig)

### Samstämmig

Effektmålet *Info var samstämmig* vid en trafikstörning är satt till 60 procent för 2025. Resultatet för året landar på 55 procent.

## Fördjupad analys av NKI

Under hösten 2025 gjordes en fördjupad analys av NKI-siffrorna för att bättre förstå vad som ligger bakom kundnöjdheten. Resultatet i sin helhet finns i presentationen *Rapport TRV Trafikinformation analysrapport 2025*. En insikt från den fördjupade analysen är att nöjdheten är lägst vid större störningar framförallt vid inställda tåg (se diagram nedan). Under 2026 kommer detta att adresseras i de olika initiativ som genomförs av UBTR.



Figur 2. Nöjdhetsindex (NKI) utifrån förseningens varaktighet.

# Genomförande

## Ekonomi

UBTR tilldelades en budget på 700 000 kr av JBS styrelse för helår 2025. Pengarna har gått till konsultarvoden och aktiviteter som UBTR drivit under verksamhetsåret. Mer information om dessa aktiviteter finns under kommande kapitel.

## Arbetsätt

UBTR-gruppen fungerar som styrgrupp för allt UBTR genomför. För att säkerställa framdrift skapas tillfälliga grupperingar som driver de olika initiativen. Ibland drivs initiativen framförallt av UBTR:s medlemmar, ibland med konsult hjälp. Under 2025 har två olika konsulter anlåtats. UBTR strävar efter att arbeta allt mer data- och insiktsdrivet för att säkerställa rätt prioriteringar av initiativ.

## Möten och dokumentation

UBTR har återkommande digitala och fysiska möten under verksamhetsåret.

- Digitala arbetsmöten för samtliga medlemmar har genomförts varannan vecka under hela året utom under sommar- och jul-ledighet.
- Gruppen har träffats fysiskt två gånger under året (juni och oktober) för längre arbetsmöten kring inriktning, strategi och planering framåt.
- Arbetet dokumenteras i form av presentationer och noteringar från genomförda möten vilka sparas i ett externt arbetsrum hos Trafikverket.

## Utmaningar under 2025

UBTR:s utmaning 2025 har varit att flera medlemmar i gruppen har bytts ut inklusive programledaren. Därför har vi lagt tid på att lära känna varandra och få ihop gruppen. I slutet av juni träffades vi för ett fysiskt möte i Dala Storsund lunch-lunch. Tack vare det mötet fick vi chans att lära känna varandra samt se över UBTR:s plan framåt. I oktober, i samband med JBS Strategi-seminarium, träffades gruppen en heldag igen. På det mötet prioriterades initiativ för resten av året och för 2026. Vi gick igenom befintlig *Roadmap 2030* som kompletterades vilket resulterade i en omfattande backlogg av initiativ som kommer att gås igenom och prioriteras i början av 2026.

Trots olika insatser för att förbättra trafikinformation till resenärer ligger NKI i stört läge stabilt runt 55 vilket är en bra bit ifrån målet på 70. För att säkerställa att rätt insatser görs, genomfördes under hösten 2025 en fördjupad analys av NKI siffrorna samt en kvalitativ undersökning för att förstå vad som driver kundnöjdheten i syfte att under 2026 kunna styra de insatser vi gör inom UBTR i rätt riktning.

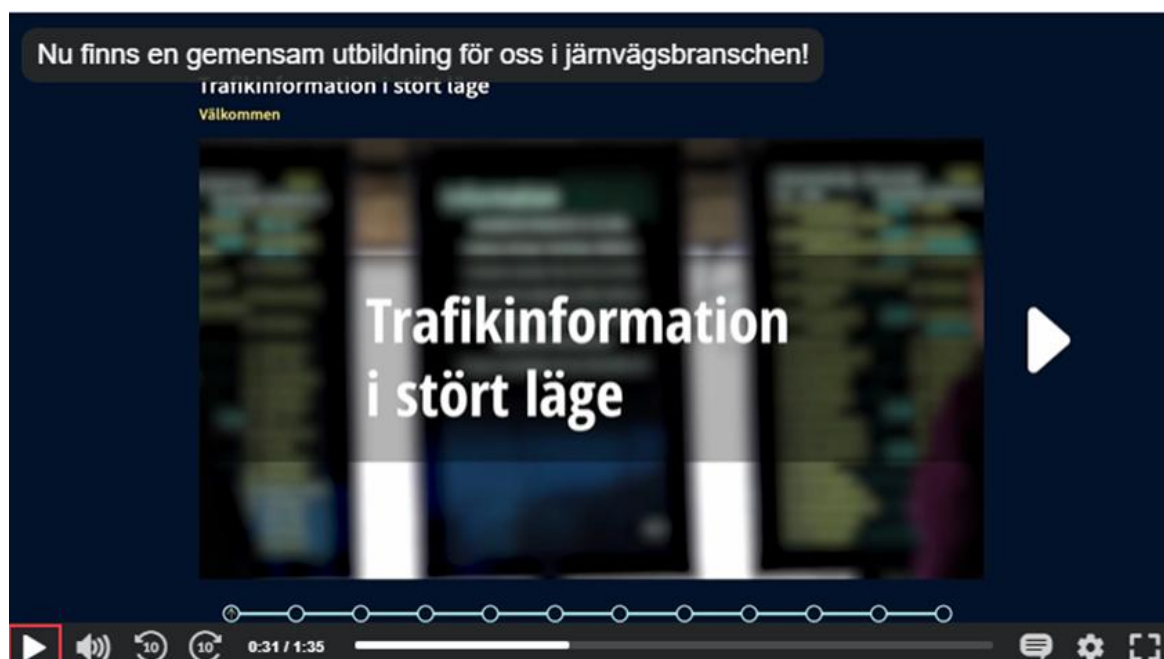
# Aktiviteter under 2025

## E-utbildning

**Syfte:** Producera en E-utbildning med syfte att sprida information om vikten av samstämmig, snabb och korrekt trafikinformation för all spårtrafik (både gods och personresor), samt få alla medarbetare inom spårtrafik, oavsett yrkesroll, att förstå sin medverkan i produktionen av den trafikinformation som produceras och förmedlas vidare till trafikbolag och resenär.

**Leverans:** E-utbildningen producerades under våren 2025 och lanserades i maj i första hand till medlemmarna i UBTR. Utbildningen är en digital utbildning som tar ca 30 minuter att genomföra. Den finns tillgänglig genom Trafikverksskolans lärplattform samt ett flertal andra aktörers lärplattformar.

**Nästa steg:** Under 2026 kommer utrullningen att fortsätta, både till UBTR:s medlemmar och till andra järnvägsföretag med mål att vid slutet av 2026 skall 1900 personer ha genomfört utbildningen.



Figur 3. Utbildningen Trafikinformation i stort läge lanserades under 2025

## Speldemo

**Syfte:** Som ett komplement till E-utbildningen beslutade UBTR att ta fram en speldemo. Syftet med denna speldemo var att visa på möjligheter för olika järnvägsaktörer att nyttja spel som verktyg för att utbilda, bibehålla och attrahera olika kompetenser inom järnvägen. Förutom att inspirera ville UBTR samtidigt ge insyn i komplexiteten med trafik- och resenärsinformation (under en oförutsedd trafikstörning) till en bred målgrupp och på ett kostnadseffektivt sätt.

**Leverans:** En enklare speldemo har tagits fram där utövaren med hjälp av olika branschkollegor ska bidra med information hela vägen fram till järnvägens kunder. Spel är ett verktyg som järnvägsbranschen kan nyttja för att utbilda, bibehålla och attrahera olika kompetenser till järnvägen. Speldemon har nyttjats i många olika sammanhang, tex på mässan *Train and Rail*, JBS konferens, Trafikverksskolan, etc.

**Nästa steg:** Speldemon kommer att släppas fri till allmänheten under början av 2026. Någon vidareutveckling eller större marknadsföringsinsats är inte inplanerad i dagsläget, men UBTR ser gärna att branschen tar till sig möjligheten att använda fler verktyg för att informera, utbilda, rekrytera samt bibehålla personal inom järnvägen. Ett viktigt medskick är att spel (likväl som andra utbildning/rekryteringsinsatser) behöver anpassas till både syfte och målgrupp för att nå önskad effekt.

## Förbättrad trafikinformation vid ersättningstrafik

**Bakgrund:** Idag levereras nästan ingen information om ersättningstrafiken till resenär. I tidigare arbete inom UBTR och JBS Datadelning har en lösning för delning av data gällande trafikinformation om ersättningstrafik tagits fram och Nobina levererar redan nu data denna väg. Data om ersättningstrafiken finns tillgänglig via Trafikverkets APler men delas inte vidare till resenär (utom i Nobinas egna kanaler).

**Syfte:** Att göra informationen om ersättningstrafiken (bussar, tidtabeller, hållplatsinformation mm) tillgänglig för resenärer, i första hand via Trafikverket.se och i andra hand via järnvägsföretagens egna kanaler

**Leverans:** Första steget i arbetet har varit att ta fram ett gemensamt dataformat för att samla information om ersättningstrafiken. Det har redan genomförts och Trafikverkets datautbytesplattform har anpassats för att ta emot information i detta format och kan nu användas av aktörerna som en samlingspunkt och spridningspunkt av denna information. Nobina skickar kontinuerligt information om ersättningstrafik till plattformen från sitt interna informationssystem. Ett andra steg blir att presentera informationen om ersättningstrafiken till resenär. Under 2025 har arbetet med att göra informationen tillgänglig för resenärer påbörjats dels av Trafikverkets webb-team som arbetar med Trafikverket.se dels av SJ som både arbetat med sin lösning för att hämta in och tillgängliggöra de aktuella datamängderna från sin bussoperatör och

med sina egna kanaler för att där kunna presentera informationen för sina resenärer. Under hösten 2025 har UBTR och SJ haft en nära dialog och Trafikverket har delat med sig av testversionen av de nya sidorna på Trafikverket.se.

**Nästa steg:** Under Q1 2026 kommer de nya informationsmängderna att presenteras på Trafikverket.se. Under Q2 ansluter SJ samt visar informationen i sina egna resenärskanaler.

## Temamöten

**Syfte:** UBTR informerar om olika projekt och aktiviteter inom trafik- och resenärsinformation för att öka fokus och kunskapsspridning inom branschen.

**Leverans:** Två temamöten har genomförts under 2025, varav det första genomfördes den 5 mars med fokus på: NKI årsrapport, resenärsinsikter om ersättningstrafik samt datadelning (fokus på ersättningstrafik och positionering). Det andra temamötet genomfördes den 12 juni med fokus på information om den pågående lanseringen av E-utbildningen *Trafikinformation i stört läge*.

**Nästa steg:** Utvärdera och vidareutveckla temamötena så att de ger nytta för branschen.

## SPOC – Singel Point of Contact

**Syfte:** Att skapa ett kontaktnät till alla aktörer som bidrar till trafik- eller resenärsinformation så att UBTR kan kommunicera med fler järnvägsaktörer som nyttjar järnvägen på olika sätt. Med hjälp av detta kontaktnät kan UBTR lättare kommunicera branschgemensamma beslut, informera och stötta samt få input in specifika frågor från olika typer av branschaktörer.

**Leverans:** Kontaktlistan är framtagen och uppdateras kontinuerligt när uppgifter om nya kontaktpersoner inkommer. Listan används till att bjuda in till temamöten eller specifika SPOC-möten där UBTR behöver hämta in synpunkter eller förankra pågående aktiviteter med fler järnvägsaktörer.

**Nästa steg:** Uppdatera kontaktlista och fortsätta använda SPOC som referensgrupp till UBTR.

## Standardiserade underhållsprocesser

**Syfte:** Förbättra trafik- och resenärsinformation genom att ta fram ett standardiserat arbetssätt för felsökning av spårväxlar. Målet är att dels kunna snabba upp felsökningen, dels kunna få en bättre bild över hur lång tid själva felsökningsmomentet tar.

**Leverans:** Vid akuta störningar behöver järnvägsföretag och resenärer få snabb information om den uppkomna situationen och så tidigt som möjligt få relevant information om påverkan på trafiken samt tider för hur länge störningen kommer att vara. Arbetet startade hösten 2023 och fortsatte under 2024 och 2025. Arbetet under 2025 har bestått i att testa en standardiserad

metodik för att felsöka spårväxlar som inte gått i kontroll på Trafikverksskolan i Ängelholm. Vid testerna har fel "planteras" in i spårväxeln för att felavhjälpare ska kunna identifiera dessa med och utan en dokumenterad metodik, detta för att undersöka vilken effekt en standardiserad felsöknings-metodik kan få. Tyvärr har inplanerade tester under 2025 skjutits fram i tiden, enbart ett test har kunnat genomföras på plats i Ängelholm under det gångna året.

**Nästa steg:** Efter första testet som genomfördes under våren 2025 framkom vissa förbättringsbehov. En revidering genomfördes omgående och nu återstår ett andra testtillfälle för att se om det ger bättre effekt (dvs mindre felsökningstid). Efter testtillfälle 2 och eventuella justeringsbehov ska felsökningsmetodiken testas under verkliga förhållanden i norra Sverige.

## Standardprognoser till resenär

**Syfte:** Förbättrad information till resenär i det tidiga läget av en störning (innan någon prognos finns) genom att utifrån historisk data ge en fingervisning om hur lång tid det brukar ta innan trafiken kan återupptas.

**Leverans:** Vid akuta störningar behöver resenärer snabbt få någon typ av tidsuppskattning av oss för att kunna ta beslut om sin fortsatta resa. Ju längre störningen varar desto bättre tidsangivelse kan vi ge. I det tidiga läget, innan felavhjälpare är på plats och kan ge en prognos, kan vi ändå, utifrån historisk data, ge viss information om hur lång störningen väntas vara till resenär.

**Nästa steg:** En pilot kommer att genomföras under våren 2026 i region Syd av Skånetrafiken och Trafikverket där ett arbetssätt med nya informationsmängder testas. Mätningar kommer att genomföras för att fånga upp resenärernas synpunkter gällande de nya informationsmängderna.

## Data och analys: Trafikinformationsdata

**Beskrivning:** Trafikinformation är viktig både för järnvägsföretag, resenärer och godsköpare. I normalt läge när trafiken går enligt tidtabell ger informationen bekräftelse på att trafiken kommer fram enligt plan. I stort läge ger trafikinformationen beslutsunderlag för hur man skall agera (vänta kvar och åka när tåget går, resa på annat sätt eller inte åka alls). Produktionen av trafikinformation sker gemensamt av aktörerna inom branschen, alla är olika länkar i kedjan.

**Syfte:** Att kartlägga hur olika IT-system som genererar trafikinformation hänger ihop. Vilken information genereras av vem i vilka system? Och vilken information delas vidare genom vilka kanaler? Allt detta för att kunna optimera trafikinformationsflödet.

**Leverans:** En kartläggning av de olika IT-systemen som ingår i trafikinformationskedjan samt vilka datamängder som hanteras i de olika systemen har genomförts tillsammans med en kartläggning av vilka aktörer som arbetar i vilka system. Och hur har/kommer leveransen att påverkas av de nya systemen OLS/OLIM/TELS samt kommande HANNA? Finns det några förbättringsbehov?

(Informationsmängder som saknas, möjlighet till automation istället för manuell inmatning mm). Det är frågor som har hanterats i detta initiativ under hösten 2025.

**Nästa steg:** Slutrapportering av arbetet kommer att göras under januari 2026.

## Fördjupad analys av NKI-siffror och kunddialoger

**Syfte:** Att förstå vad som driver kundnöjdheten gällande trafikinformation i stört läge för att kunna prioritera insatser som ger önskad effekt det vill säga förbättrad kundnöjdhet i stört läge.

**Beskrivning:** NKI-siffrorna för trafikinformation ger en fingervisning av hur resenärerna uppfattar vår gemensamma leverans. I normalt läge landar utfall för helår 2025 på NKI 82 vilket är ett bra resultat (mål NKI 80). I stört läge sjunker däremot NKI något jämfört med föregående år och landar på NKI 55 (mål NKI 70).

För att kunna driva kundnöjdheten uppåt behöver UBTR göra en djupare analys av de vilka faktorer som är viktiga för resenärerna och vilka faktorer de är missnöjda med för att säkerställa att de insatser som görs leder till förbättrad kundnöjdhet.

Detta gör vi dels genom stående mätningar som NKI, dels genom att följa upp alla insatser vi gör. Under hösten 2025 gjordes en insats för att bättre förstå bakomliggande faktorer i NKI-undersökningen genom:

- Fördjupad analys av NKI-siffrorna, analys genomförd av Origo
- Kvalitativ undersökning, resenärspanel, genomförd av Origo

### Leverans och mål:

- Att analysera vad som driver kundnöjdheten för att säkerställa att initiativ som ger positiv effekt prioriteras
- Att bidra till ökad förståelse gällande kundernas upplevelser löpande
- Att kontinuerligt mäta och följa upp de insatser vi genomför, vad blev effekten?

**Nästa steg:** Under 2026 kommer mätning och uppföljning av insatser vara en självklar del av arbetet. Både noll-mätningar innan och en eller flera uppföljande undersökningar efter att förändringar har genomförts för att följa upp hur de påverkat kundnöjdheten.