



Trafikverket NKI Kundavtal 2023

Norrtåg T35 Umeå-Vännäs

April 2023

Origo Group

Bakgrund, syfte & genomförande

Bakgrund & 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.
- 2023 års kundundersökning har genomförts på totalt 27 linjer. Detta är en rapport som gjorts som tillägg och avser **T35 Umeå-Vännäs (Norrtåg)**.

Genomförande

- Antal mätta turer på sträckan: 6st
- Antal utdelade enkäter: 52 st
- Antal insamlade enkäter: 51 st

- Svarefrekvens: 98,1%
- Bortfall: 1,9%

Resultaten har viktats mot antalet avgångar under en vecka (vardag respektive helg).

Skalsteg, beräkning och 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:

- 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

An aerial photograph of a railway track cutting through a lush, green forest. The track consists of two parallel rails on wooden sleepers, set on a bed of dark gravel. A yellow circle is drawn around a specific point on the right-hand rail, approximately one-third of the way down the image. The surrounding vegetation is dense and vibrant green.

Sambandsanalys & prioriteringar

Prioriteringsmatris

I prioriteringsmatrisen visas vilka faktorer som man vid ett förbättringsarbete får bäst utväxling av att prioritera i nuläget. Faktorena delas in i fyra fält:

Vårda: Faktorer inom grönt fält har starkt samband med helhetsintrycket och det relativt högre resultatet gör att dessa har en positiv inverkan på helhetsattityden. Detta är områden där det bör säkerställas att det goda resultatet upprätthålls.

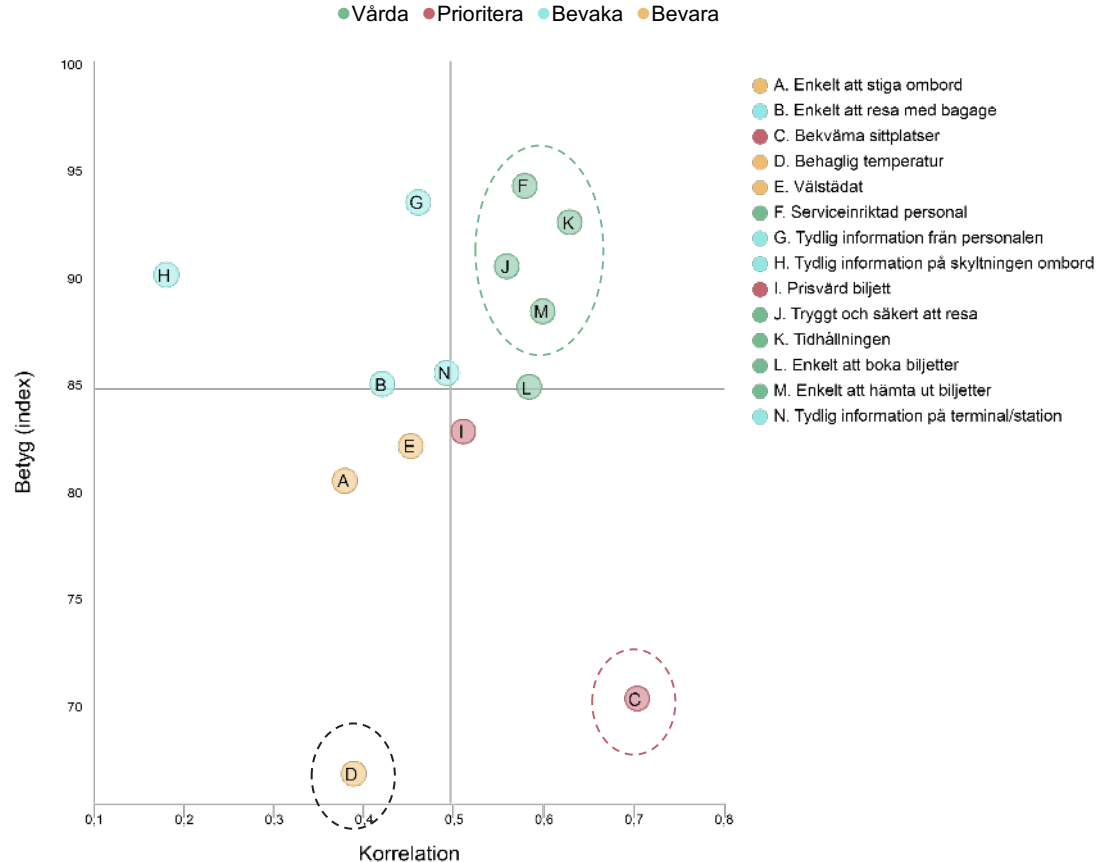
Prioritera: Faktorer inom rött fält har starkt samband med helhetsintrycket, men det relativt lägre resultatet gör att dessa har en negativ inverkan på helhetsattityden. De definieras därför som förbättringsområden.

Bevaka: Faktorer inom gult fält har svagt samband med helhetsintrycket, men det relativt låga resultatet visar att det finns förbättringspotential inom dessa områden. Det är dock inte lika viktigt som att förbättra faktorer som hamnar under "Prioritera".

Bevara: Faktorer inom blått fält har svagt samband med helhetsintrycket och relativt högre resultat. Här krävs inga direkta åtgärder men det är viktigt att övervaka dessa eftersom en försämring kan öka betydelsen – kan vara hygienfaktorer.

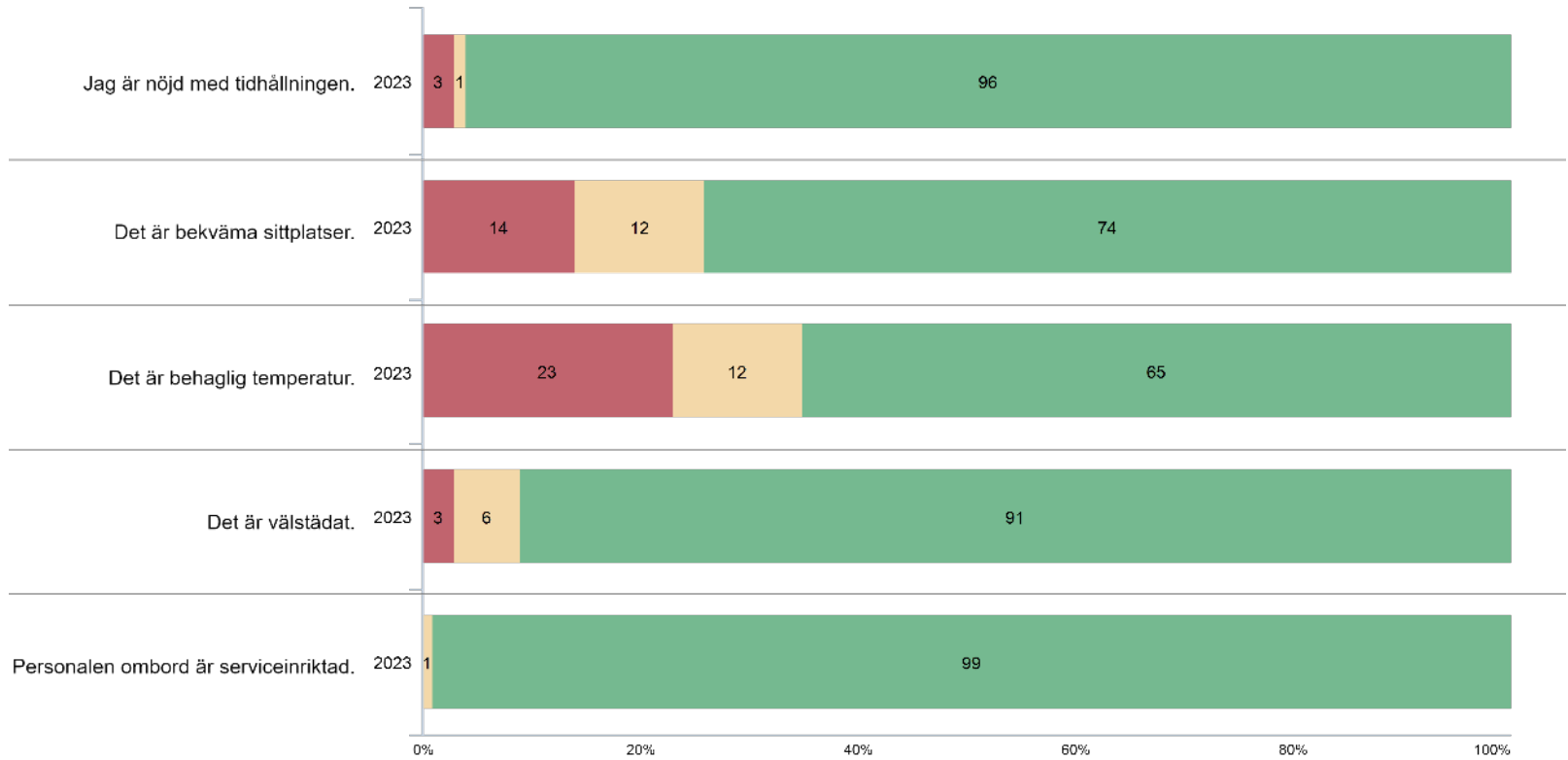
T35 Umeå-Vännäs

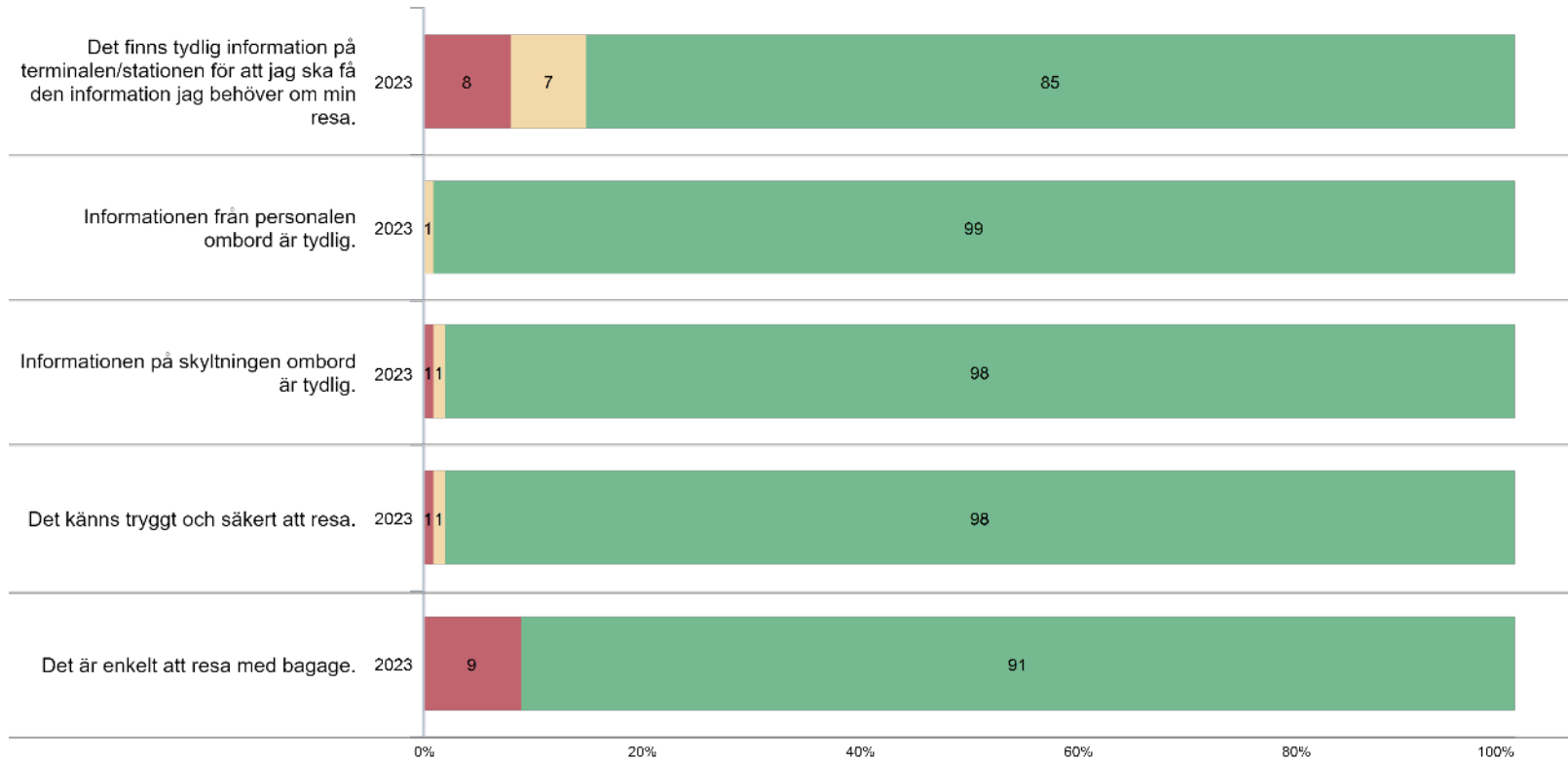
Norrtåg AB

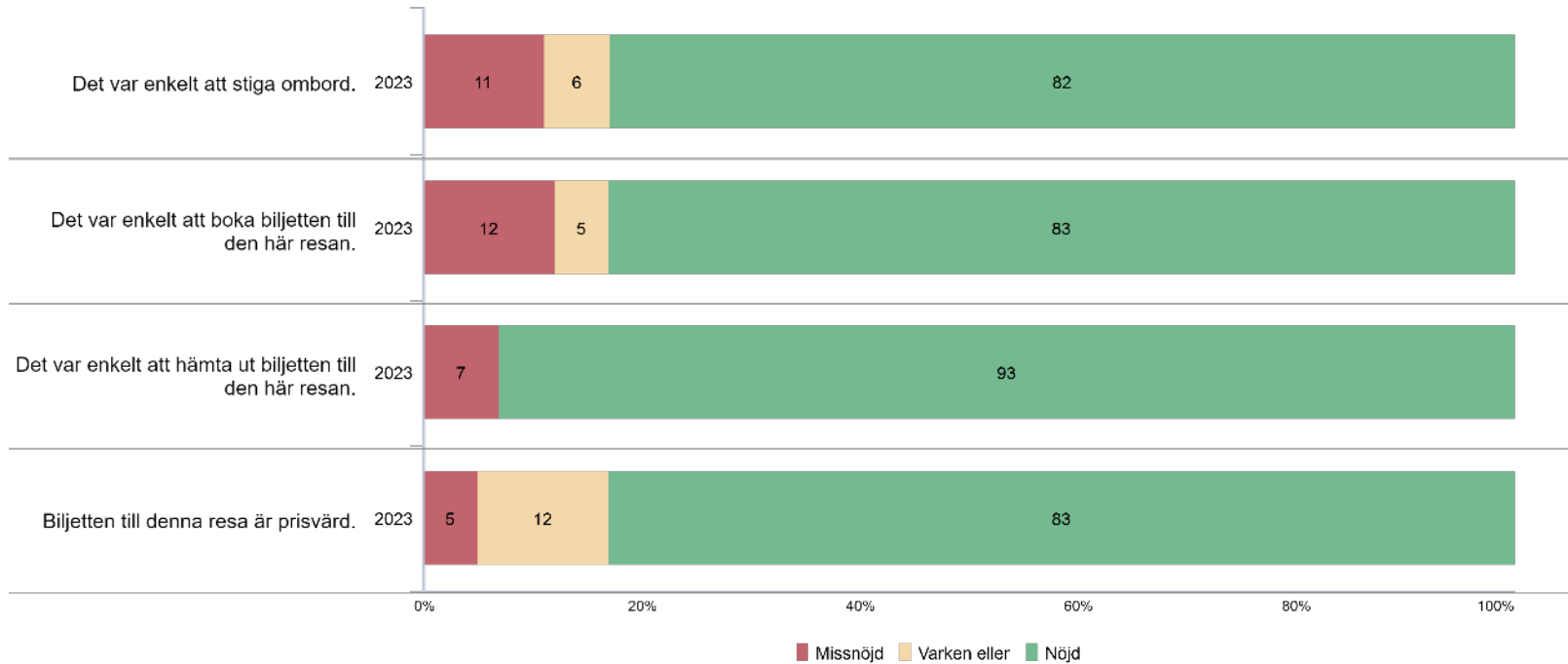


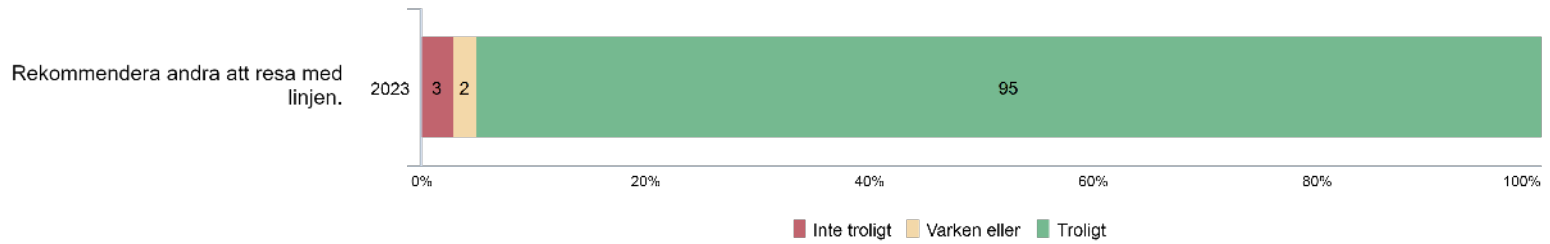
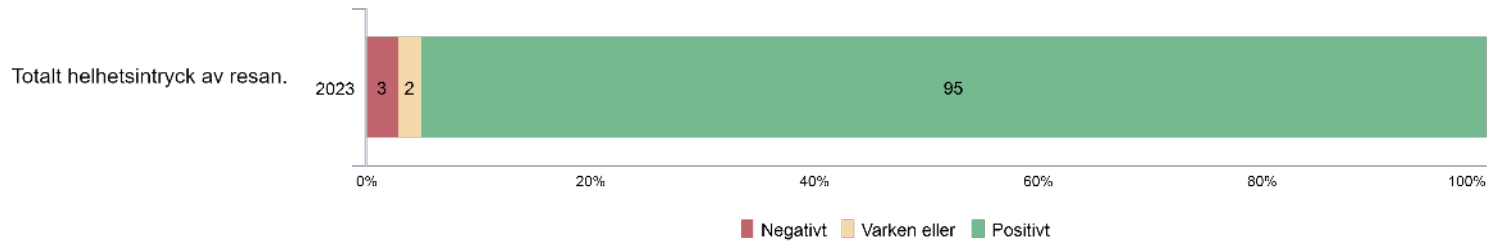
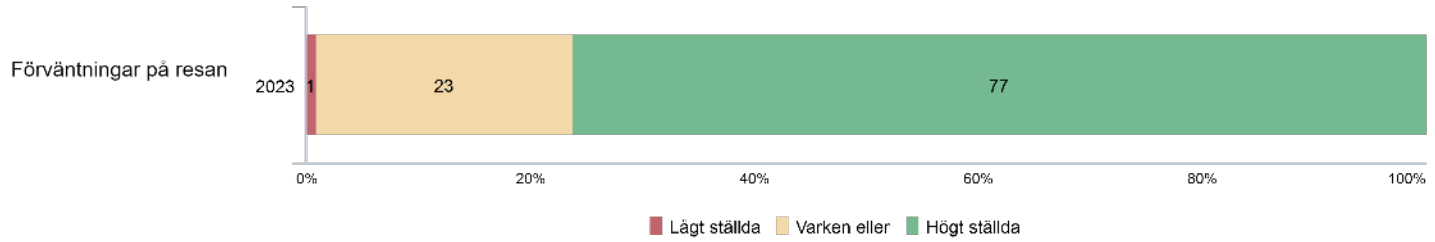
Resultat från undersökningen



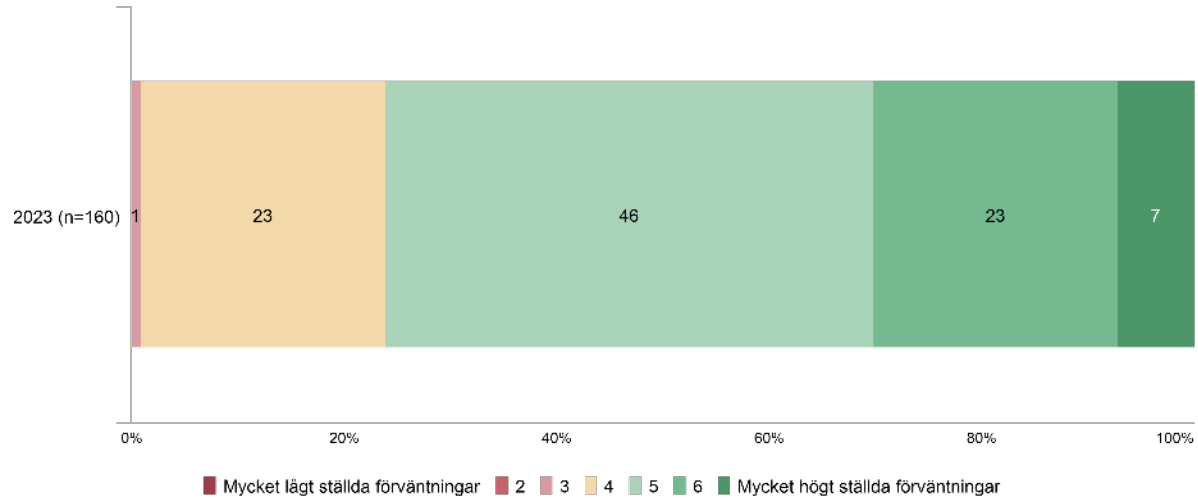




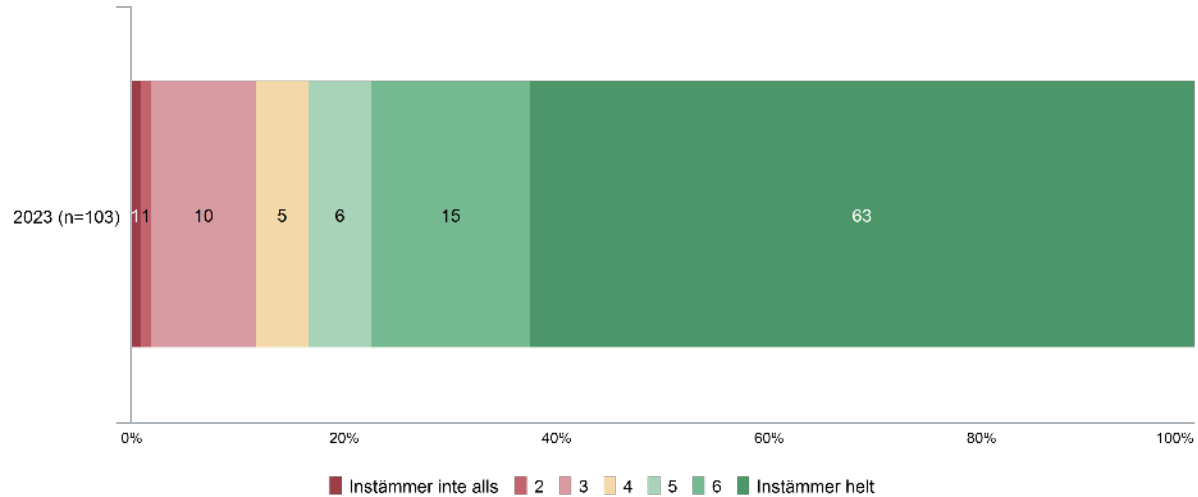




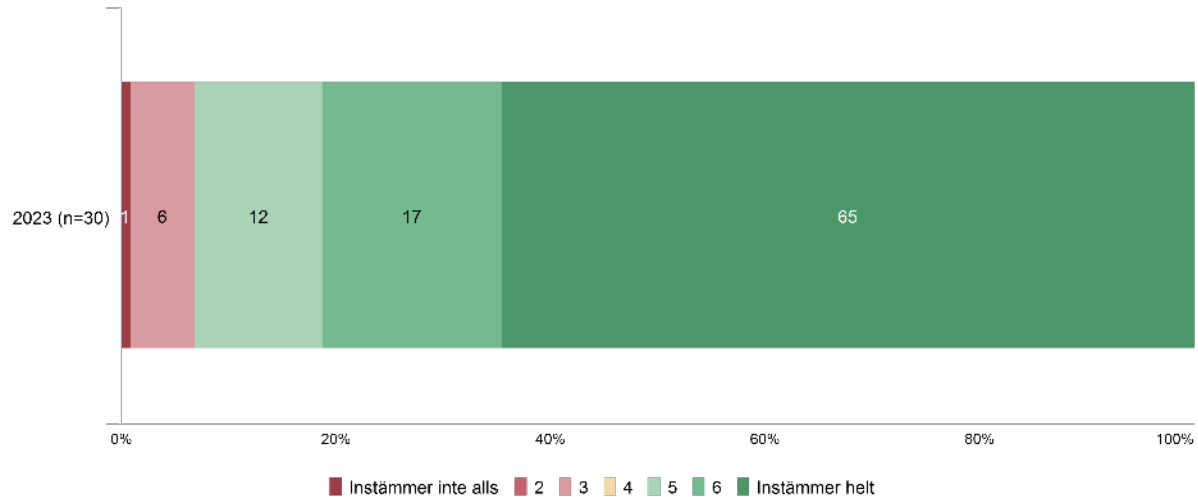
Vilka förväntningar hade du på denna tågresa?



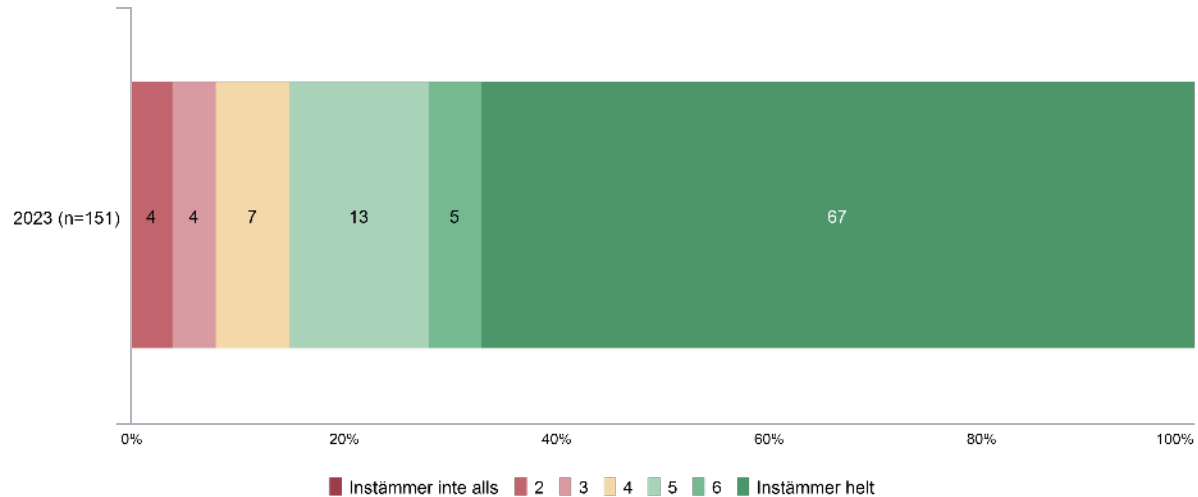
Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



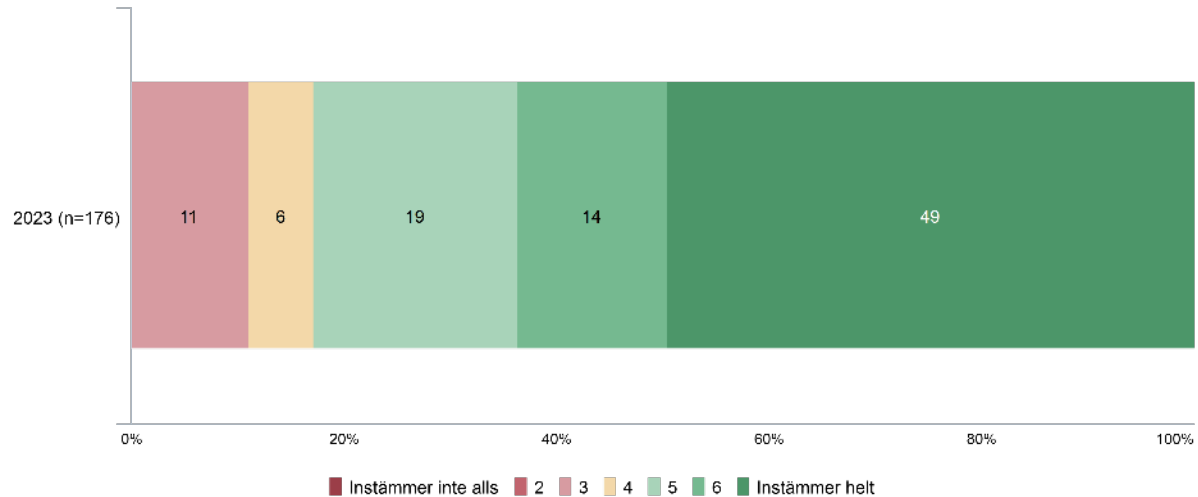
Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



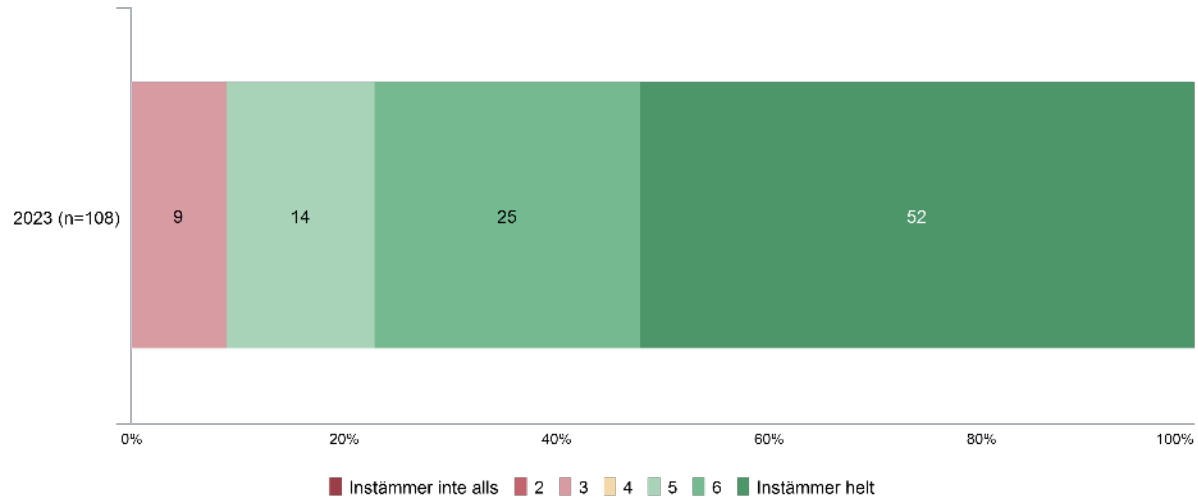
Det finns tydlig information på stationen för att jag ska få den information jag behöver om min resa.



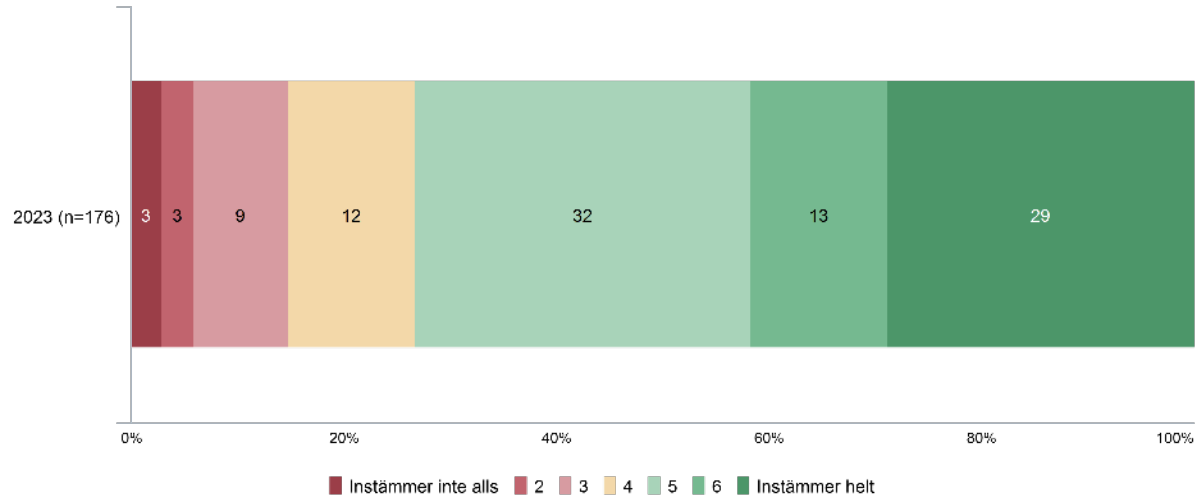
Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.



Det är enkelt att resa med bagage på det här tåget.



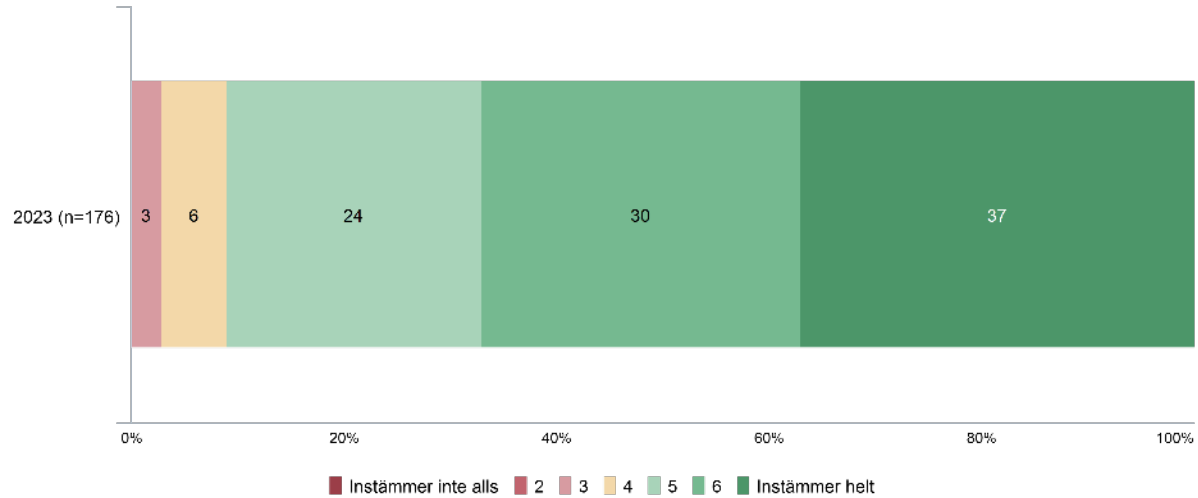
Det är bekväma sittplatser på det här tåget.



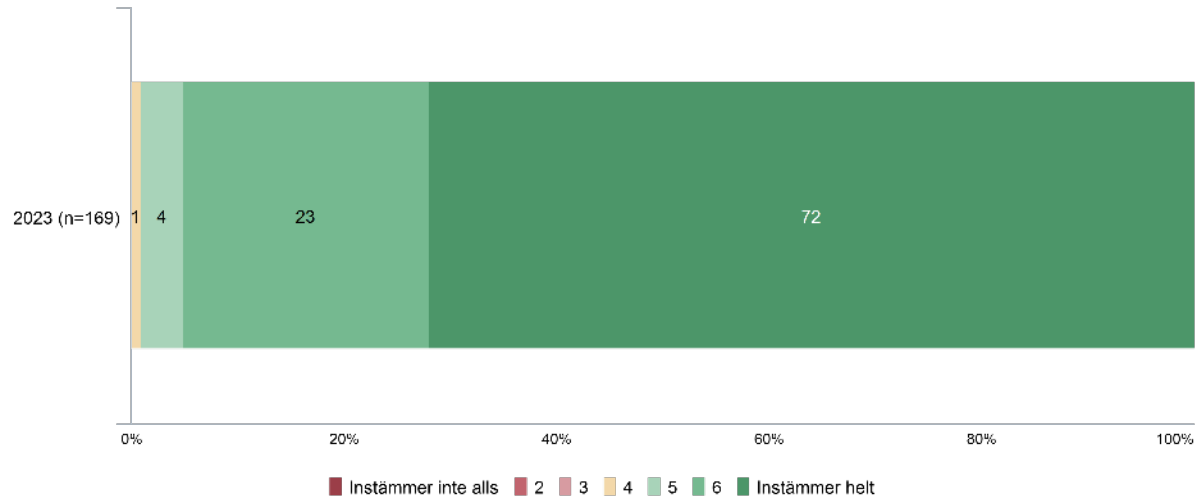
Det är behaglig temperatur i vagnen.



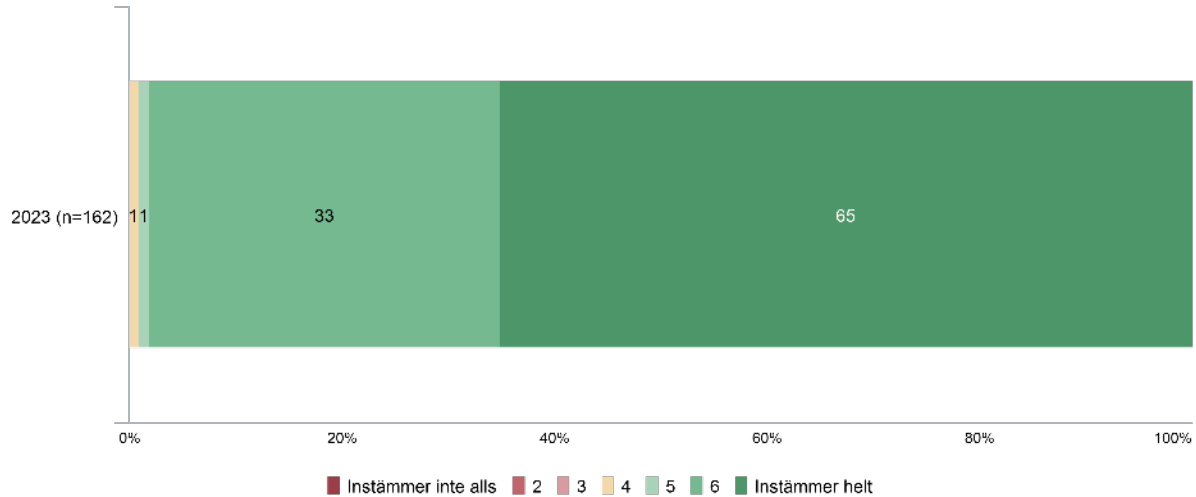
Det är välstädat i vagnen.



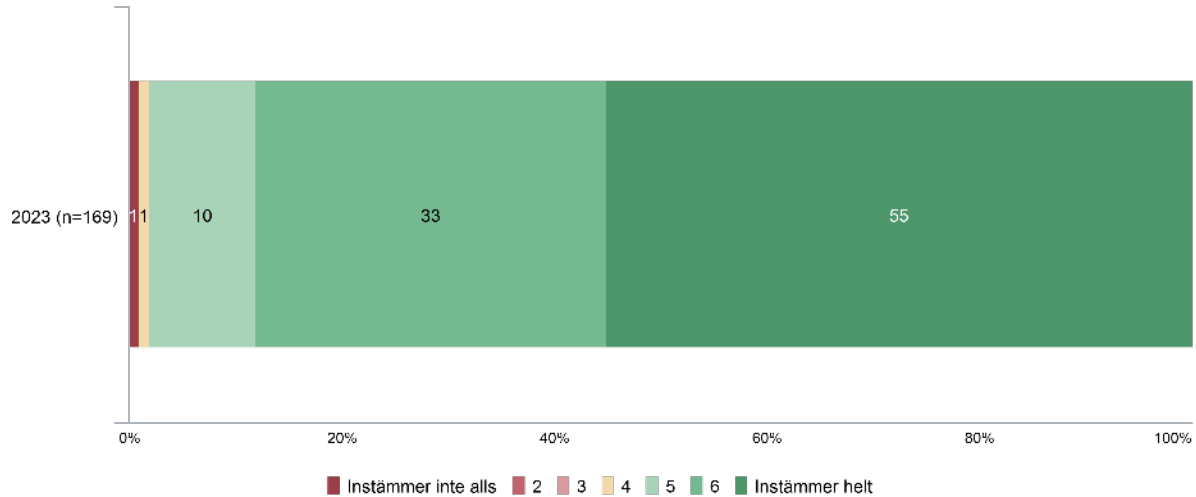
Personalen ombord är serviceinriktad.



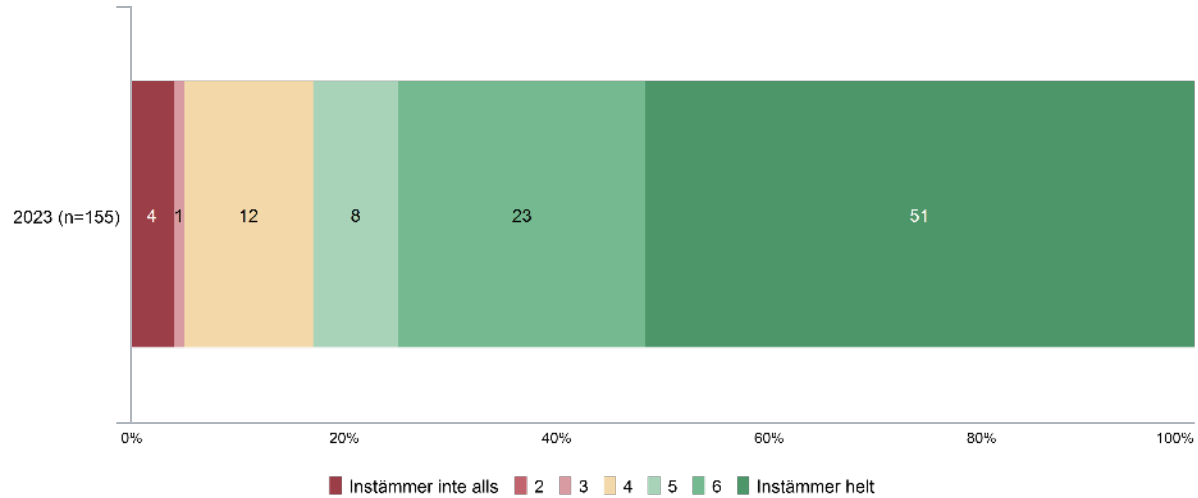
Informationen från personalen ombord är tydlig.



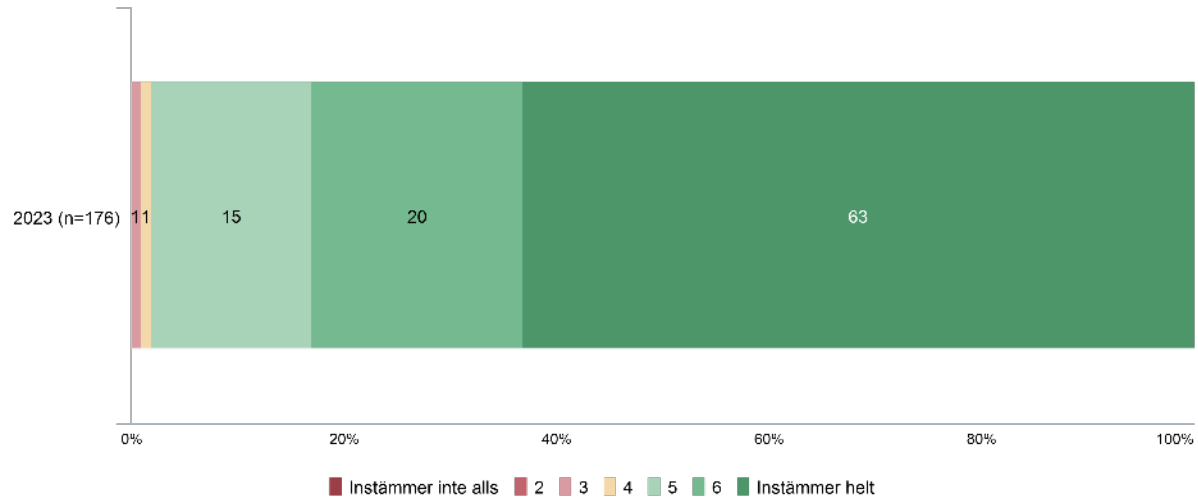
Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



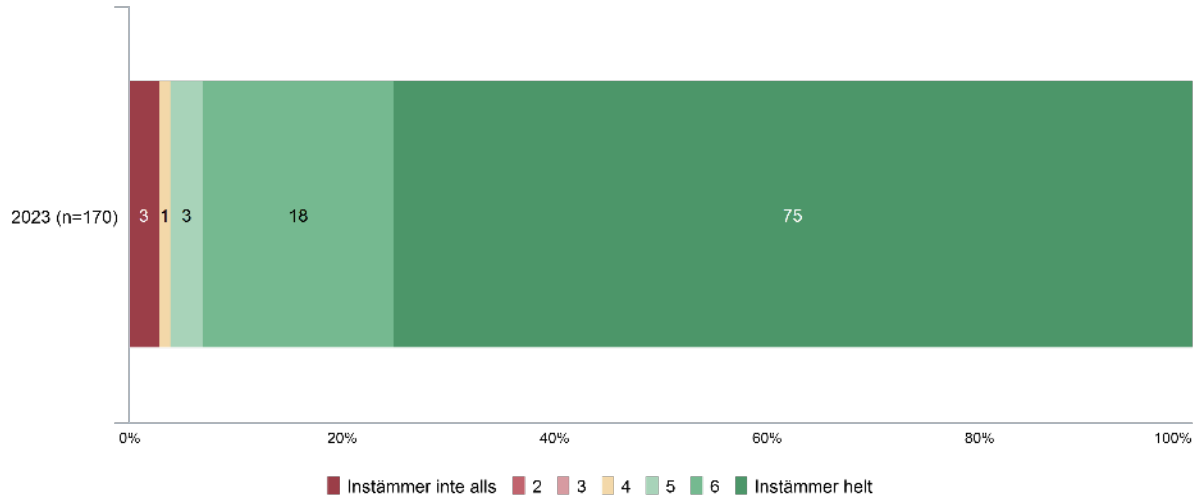
Biljetten till denna resa är prisvärd.



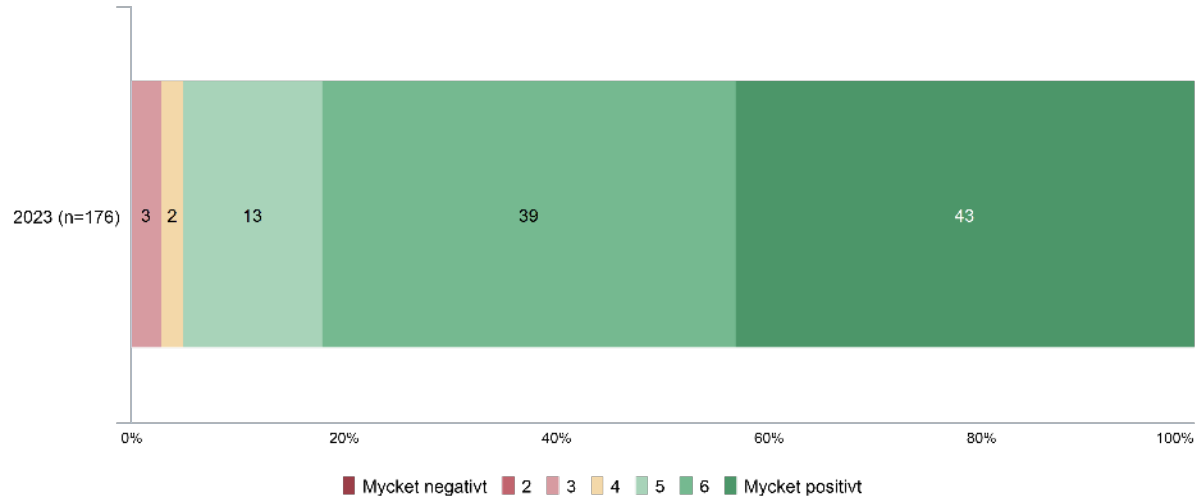
Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.



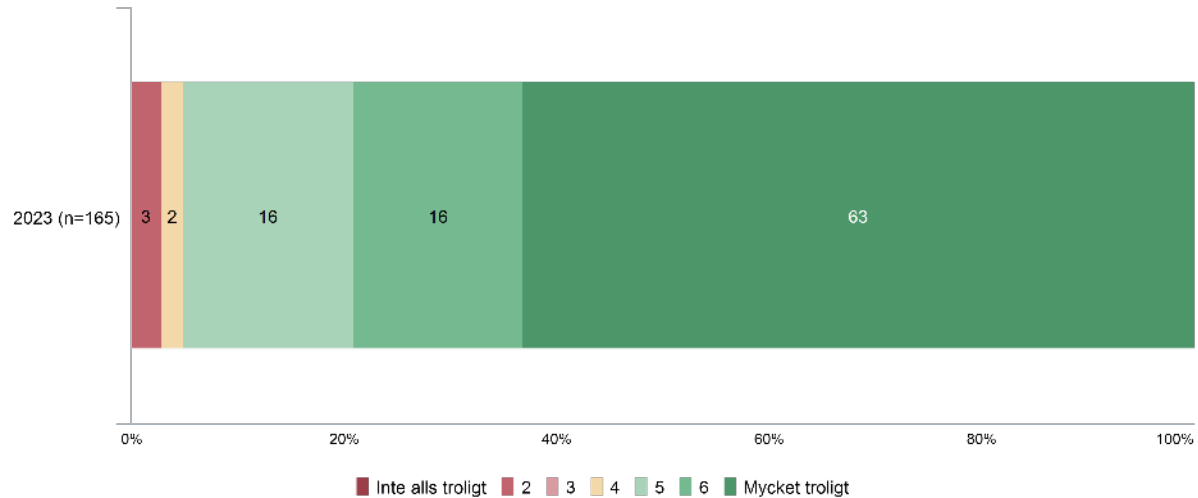
Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.



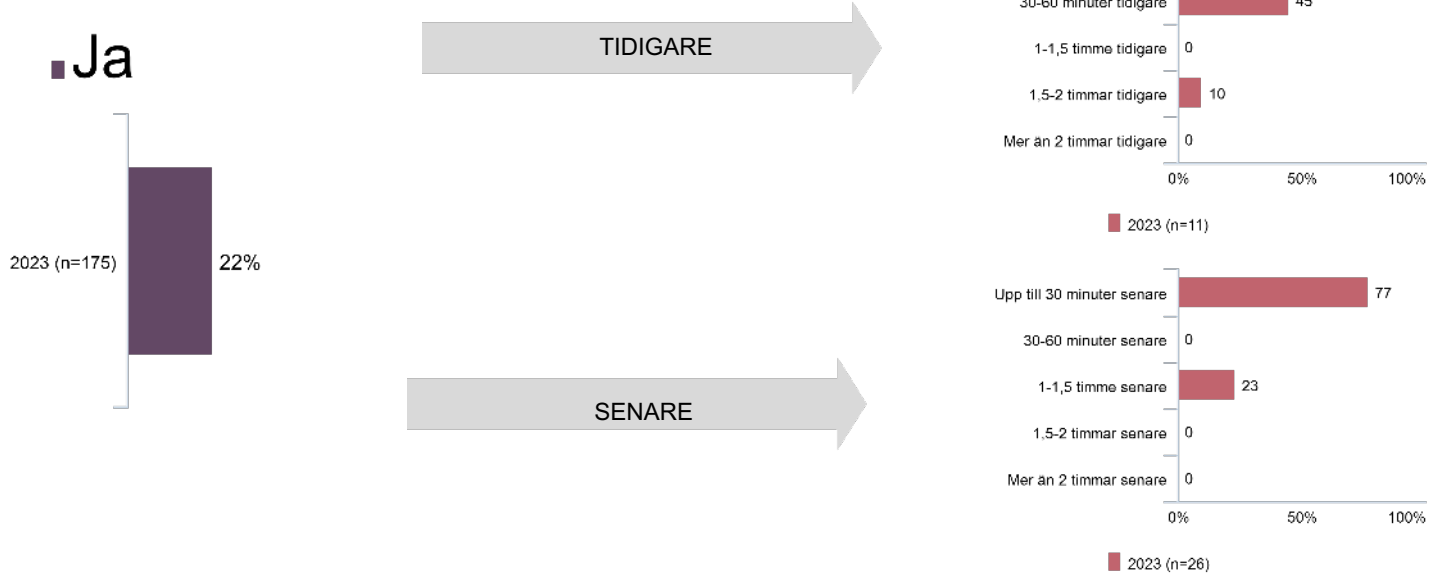
Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresa?



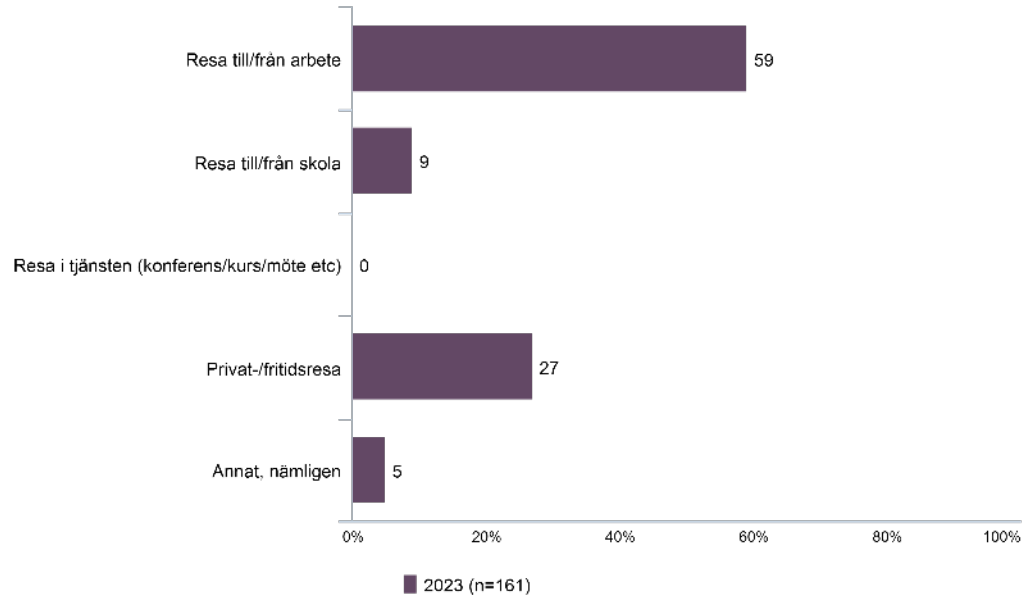
Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna tåglinje?



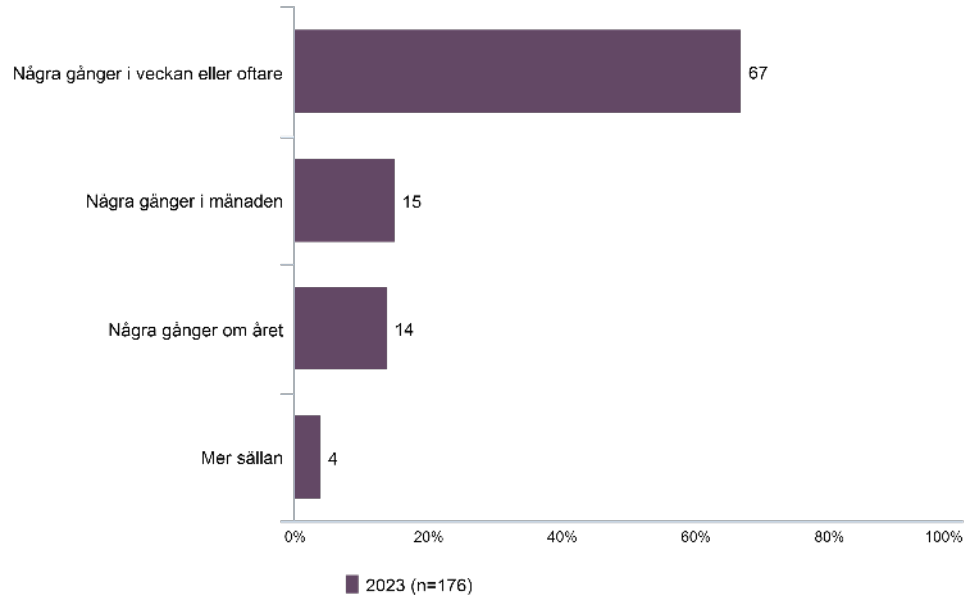
Önskar du att avgångstiden på den resa du nu gör skulle varit en annan?



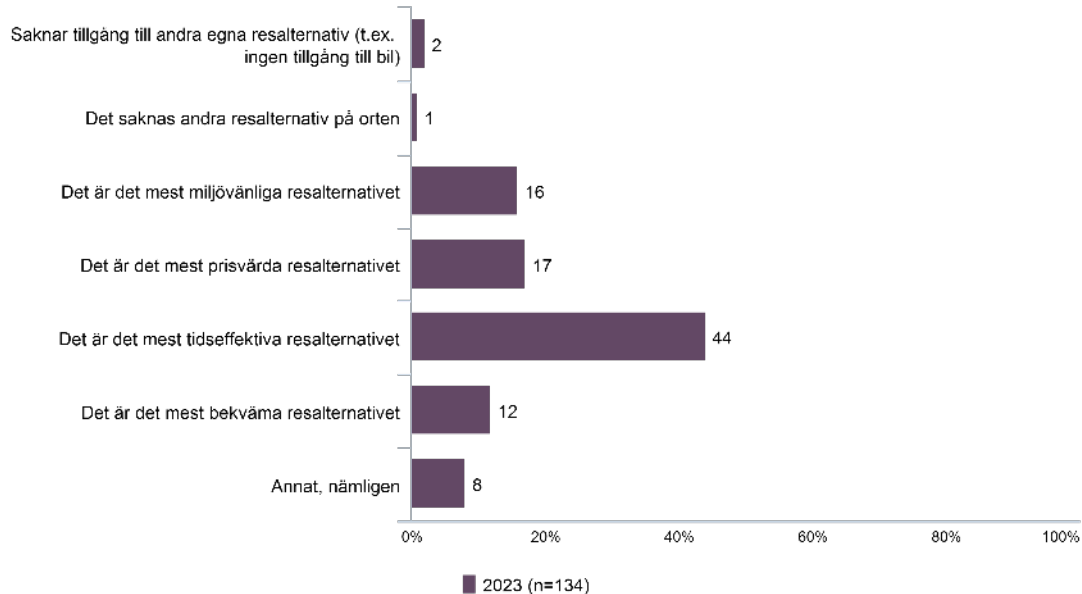
Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



Hur ofta reser du med den här tåglinjen?



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



Demografiska frågor

