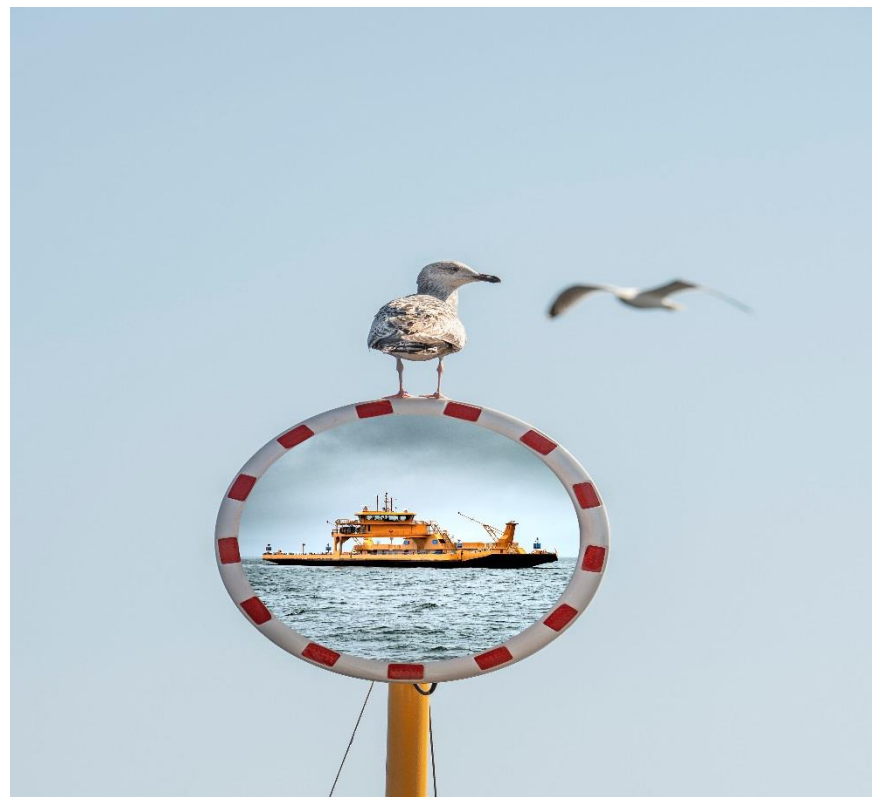


RAPPORT  
NKI Färja 2019

# Trafikverket

Marknadsundersökning



# TRAFIKVERKET

# Innehåll

Avsnitt	Sida
<i>Metod och urval</i>	4
<i>Svarsfrekvens per led</i>	5
<i>Deltagare i undersökningen</i>	6
<i>Vilka kvalitetsområden studeras?</i>	7
<i>Nöjdhet per kvalitetsområde</i>	8
<i>Resfrekvens och nöjdhet</i>	9
<i>Jämförelse mellan leder</i>	10
<i>Leder som tappat mest - ordmoln</i>	12
<i>Övergripande slutsatser</i>	14

# Metod och urval

- Målgruppen är resenärer på Färjerederiets 40 färjeleder.
- Totalt 10 220 enkäter har delats ut och 9970 svar har inkommit, vilket innebär en svarsfrekvens på 98 procent. Undersökningen har gjorts som en enkätundersökning hela maj och några i början av juni (1-10 juni) 2019. 380 enkäter delades ut i juni varav 27 är besvarade. Enkäter delades ut i juni på följande leder: Bohedenleden, Röduppleden, Svanesundsleden och Ängöleden.
- Personal från Origo Group har delat ut och samlat in enkäter bland resenärer på färjan alla tider på dygnet.

<b>Färjeled</b>	<b>Utdelat</b>	<b>Antal svar</b>	<b>Svarsfrekvens</b>
Björköleden	300	300	100%
Ekeröleden	301	301	100%
Gullmarsleden	305	305	100%
Hamburgsundsleden	282	282	100%
Holmöleden	124	124	100%
Håkanstaleden	171	171	100%
Högsäterleden	43	43	100%
Hönöleden	300	300	100%
Isöleden	300	300	100%
Röduplicleden	78	78	100%
Skenäsleden	293	293	100%
Sund-Jarenleden	247	247	100%
Tynningöleden	306	306	100%
Vinöleden	184	184	100%
Kornhallsleden	300	299	100%
Ljusteröleden	300	299	100%
Avanleden	266	265	100%
Bolmsöleden	251	250	100%
Bohedenleden	182	181	99%
Skanssundsleden	305	303	99%
Adelsöleden	300	298	99%
Bohus-Malmönleden	300	298	99%
Visingsöleden	300	298	99%
Stegeborgsleden	207	205	99%
Ängöleden	300	297	99%
Svanesundsleden	300	296	99%
Nordöleden	250	246	98%
Vaxholmsleden	300	295	98%
Malöleden	299	294	98%
Hemsöleden	239	235	98%
Oxdjupsleden	299	293	98%
Aspöleden	300	292	97%
Lyrleden	300	292	97%
Ammeröleden	70	68	97%
Ivöleden	300	291	97%
Gräsöleden	307	284	93%
Arnöleden	52	48	92%
Fårösundsleden	300	273	91%
Furusundsleden	300	251	84%
Blidöleden	359	285	79%

# Deltagare i undersökningen (2018 inom parentes)

Kön	Procent
Man	63 (60)
Kvinna	37 (40)
Ålder	
18-24	4 (5)
25-34	10 (11)
35-44	12 (14)
45-64	40 (41)
65+	33 (29)
Hur ofta reser du med färjan?	
Varje dag	21 (18)
Någon/några gånger per vecka	34 (29)
Någon/några gånger per månad	20 (18)
Någon/några gånger per halvår	8 (9)
Någon/några gånger per år	11 (17)
Det var första gången jag reste med färjan	5 (10)
Vilket är ditt huvudsakliga syfte med att resa idag?	
Till/från arbete/skola	27 (21)
Fritidsresa/semesterresa	42 (54)
Resa/transport i yrket	13 (8)
Resa för att handla eller utnyttja någon tjänst/service (som t ex frisör, vård)	18 (16)
Hur reser du med färjan idag?	
Personbil	89 (86)
Tyngre fordon som lastbil, buss som förare	4 (3)
Med buss som passagerare	1 (1)
MC/Moped/Cykel	3 (4)
Gångtrafikanter	3 (7)

Antal personer: 9970

# Vilka kvalitetsområden studeras?

Kvalitetsområde	Enkätfrågor
Tillgänglighet	1. Hur turerna passar dina behov 2. Hur turerna är anpassade till kollektivtrafik
Turlistan	3. Hur lätt det är att förstå turlistan
Tillförlitlighet	4. Att hålla avgångs- och ankomsttider
Information	5. Information vid färjeläget och ombord på färjan 6. Information vid störningar eller förändringar av turer
Färjeläget	7. Tydlighet vid färjeläget – skyltning, vägmarkeringar, anvisningar 8. Service vid färjeläget – väntsal, parkeringar, köplatser m.m
Komfort	9. Komfort i passagerarutrymmet ombord på färjan 12. Smidighet vid ombordkörning och avlastning
Personal	10. Personalens uppträdande – förtroendeingivande, serviceinriktad m.m
Säkerhet	11. Säkerhet ombord på färjan
Informationsstöd och miljö	15. Vilket betyg ger du Färjerederiets hemsida? 17. Vilket betyg ger du Färjerederiets röststyrda talsvar? 19. Vilket betyg ger du Färjerederiets miljöarbete?

# Nöjdhet per kvalitetsområde

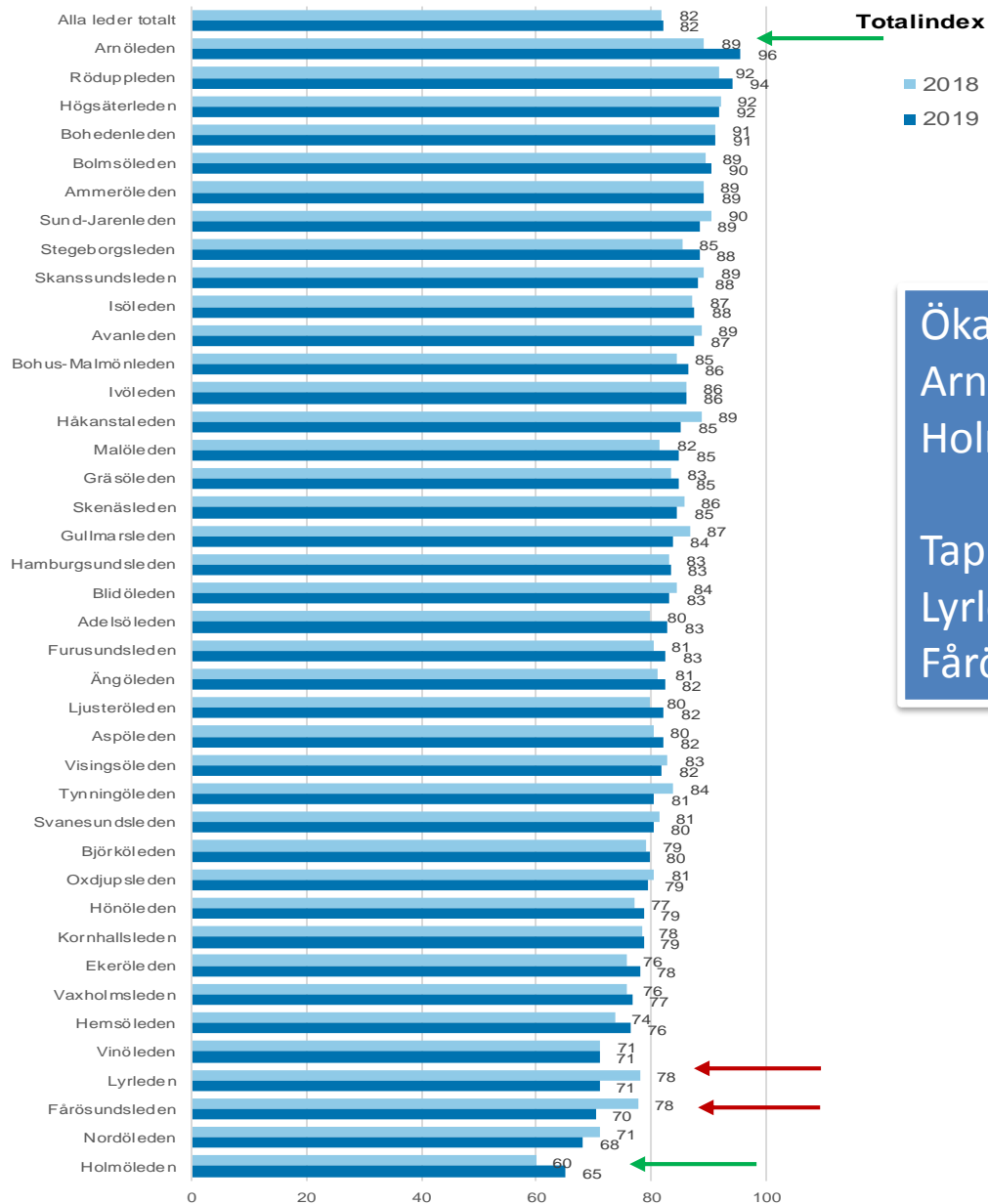
Fråga	Nöjdhet per kvalitetsområde	2019	Jämf.	Trend	2018	2017	2016	2015
4	Tillförlitlighet	94%			94%	94%	93%	93%
11	Säkerhet	91%			91%	91%	90%	91%
3	Turlistan	91%			90%	90%	91%	89%
10	Personal	87%			86%	87%	86%	85%
9, 12	Komfort	78%	↑		76%	77%	77%	76%
5, 6	Information	77%			77%	77%	75%	73%
1, 2	Tillgänglighet	74%	↓		75%	76%	76%	76%
7, 8	Färjeläget	74%	↓		75%	74%	74%	74%
15, 17, 19	Informationsstöd och miljö	72%			73%	73%	72%	71%
	<b>TOTALINDEX</b>	<b>82%</b>			<b>82%</b>	<b>82%</b>	<b>82%</b>	<b>81%</b>

<b>13</b>	<b>HELHETSINTRYCK</b>	<b>92%</b>			<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>92%</b>
-----------	-----------------------	------------	--	--	------------	------------	------------	------------

# Resfrekvens och nöjdhet

	Varje dag	Någon/några gånger per vecka	Någon/några gånger per månad	Någon/några gånger per halvår	Någon/några gånger per år	Det var första gången jag reste med färjan
Tillgänglighet	64	73	81	81	82	90
Turlistan	89	91	92	90	93	89
Tillförlitlighet	91	94	96	95	95	94
Information	74	76	79	81	81	86
Färjeläget	66	72	77	79	81	86
Kom fort	73	78	80	81	82	87
Personal	80	86	90	90	93	93
Säkerhet	90	91	93	92	93	92
<b>Helhetsintryck</b>	<b>86</b>	<b>92</b>	<b>95</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>96</b>
Informationsstöd och miljö	69	72	76	69	84	89
<b>TOTALINDEX</b>	<b>77</b>	<b>81</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>89</b>





Ökat mest:  
 Arnöleden  
 Holmöleden

Tappat mest:  
 Lyrle den  
 Fårösundsle den

# Skillnader mellan lederna

- Högst totalindex uppmäts på Arnöleden (96) och Röduplicleden (94). Arnöleden har också ökat mest sedan 2018 (från 89). Holmöleden har ökat med 5 procentenheter (60→65), ändå har Holmöleden det lägsta totalindexet, precis som förra året. Lågt totalindex uppmäts också på Nordöleden (68). Fårösundsleden har tappat mest i totalindex sedan 2018 (78 → 70). Även Lyrleden har tappat en del sedan föregående år (78 →71).
- Störst förbättring på ett enskilt kvalitetsområde ser vi på Holmöleden som ökat från 36 till 67 inom faktorn *Komfort*. Inom enskilda kvalitetsområden finns 100 procent nöjda på vissa leder.
- Största tappet på ett enskilt kvalitetsområde noteras på Fårösundsleden som minskat från 66 till 50 på faktorn *Färjeläget*. På faktorn *Tillgänglighet* ser vi också försämrade resultat på två leder: Högsäterleden (89 → 74) och Visingsöleden (78 → 64). Svagaste resultatet alla kategorier är 41 på Holmöleden, faktorn *Tillgänglighet* (samma resultat som 2018).
- Kvalitetsområdet med störst spridning: *Tillgänglighet* (41–96).
- Kvalitetsområden med lägst spridning: *Tillförlitlighet* (85–100).





# Övergripande slutsatser

- I år har vi gjort datainsamlingen i maj, innan semestersäsongen kommit igång. Det innebär att det är en högre andel resenärer som reser varje dag/ofta - en grupp som enligt all erfarenhet är mer kritisk. Intressant nog är resultaten trots detta tämligen stabila jämfört med 2018.
- Vi ser en marginell nedgång för faktorerna *tillgänglighet* och *färjeläget*, faktorer där vi sett att skillnaderna är stora mellan pendlare och fritidsresenärer. Samtidigt har nöjdheten med *komfort* ökat med 2 procentenheter. En slutsats av det är att de goda resultat vi sett under de senaste åren inte bara beror på semesterfirarna. Resenärerna är överlag nöjda.
- Som vanligt finns svagare resultat på enskilda leder. Nordöleden och Holmöleden har låga totalindex, precis som i tidigare mätningar. Förutsättningarna för nöjda kunder ser olika ut på de olika lederna vilket innebär att jämförelser mellan lederna inte alltid blir rättvisa.