

RAPPORT
NKI Färja 2018

Trafikverket

Undersökning bland
passagerarna



TRAFIKVERKET

Innehåll

- Bakgrund och syfte
- Metod och urval
 - Svarsfrekvens per led
- Resultat
 - Deltagare
 - Vilka kvalitetsområden studeras?
 - Nöjdhet per kvalitetsområde
 - Övriga resultat
 - Ett urval öppna svar
 - Prioriteringsmatris
- Övergripande slutsatser

Bakgrund och syfte

- På uppdrag av Trafikverket Färjerederiet genomför Origo Group en undersökning om hur landets färjeleder fungerar.
- Syftet med undersökningen är att mäta resenärernas upplevda kvalitet och få ett underlag som ska användas i rederiets förbättringsarbete.
- I rapporten jämför vi med resultaten de senaste fem åren, i årets mätning sedan 2014.

Metod och urval

- Målgruppen är resenärer på Färjerederiets 41 färjeleder.
- Undersökningen har gjorts som en enkätundersökning under juni och augusti 2018. Personal från Markör har delat ut och samlat in enkäter bland resenärer på färjan alla tider på dygnet.
- Totalt 10 951 enkäter har delats ut och 10 666 svar har inkommit, vilket innebär en svarsfrekvens på 97 procent.

Antal svar per led

Färjeled	Utdelat	Antal svar	Svarsfrekvens
Alla leder totalt	10951	10666	97%
Adelsöleden	300	299	100%
Ammeröleden	85	82	96%
Arnöleden	57	53	93%
Aspöleden	298	293	98%
Avanleden	197	195	99%
Björköleden	300	297	99%
Blidöleden	296	259	88%
Bohedenleden	152	149	98%
Bohus-Malmönleden	305	304	100%
Bolmsöleden	285	284	100%
Ekeröleden	300	300	100%
Furusundsleden	317	267	84%
Färösundsleden	301	286	95%
Gräsöleden	313	266	85%
Gullmarsleden	305	305	100%
Hamburgsundsleden	305	298	98%
Hemsöleden	256	249	97%
Holmöleden	198	197	99%
Håkanstaleden	291	290	100%
Högsäterleden	59	58	98%
Färjeled	Utdelat	Antal svar	Svarsfrekvens
Hönöleden	300	294	98%
Isöleden	304	303	100%
Ivöleden	300	296	99%
Kastelletleden	220	218	99%
Kornhallsleden	302	296	98%
Ljusteröleden	300	294	98%
Lyrleden	300	291	97%
Malöleden	300	295	98%
Nordöleden	281	275	98%
Oxdjupsleden	299	293	98%
Röduplicleden	136	135	99%
Skanssundsleden	286	282	99%
Skenäsleden	291	289	99%
Stegeborgsleden	323	316	98%
Sund-Jarenleden	305	298	98%
Svanesundsleden	301	298	99%
Tynningöleden	311	307	99%
Vaxholmsleden	300	292	97%
Vinöleden	274	274	100%
Visingsöleden	301	300	100%
Ängöleden	297	289	97%

Deltagare i undersökningen

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

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	2018	Jämf.	Trend	2017	2016	2015	2014
4	Tillförlitlighet	94%			94%	93%	93%	92%
11	Säkerhet	91%			91%	90%	91%	89%
3	Turlistan	90%			90%	91%	89%	89%
10	Personal	86%			87%	86%	85%	83%
5, 6	Information	77%		↑	77%	75%	73%	67%
9, 12	Komfort	76%			77%	77%	76%	73%
1, 2	Tillgänglighet	75%			76%	76%	76%	75%
7, 8	Färjeläget	75%			74%	74%	74%	72%
15, 17, 19	Informationsstöd och miljö	73%			73%	72%	71%	69%
	TOTALINDEX	82%			82%	82%	81%	79%

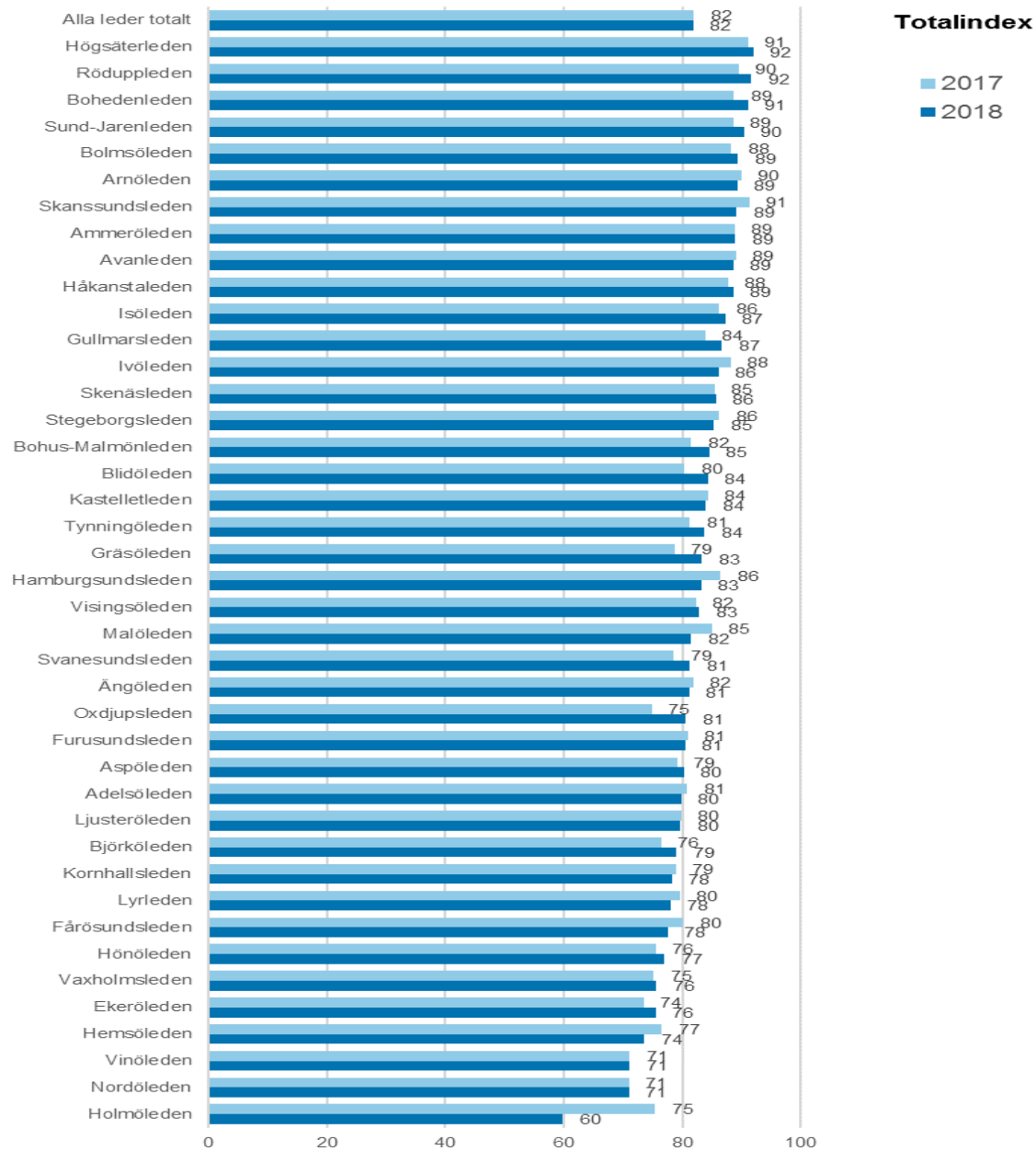
13	HELHETSINTRYCK	93%			93%	93%	92%	91%
----	-----------------------	------------	--	--	------------	------------	------------	------------

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	66	73	79	83	85	89
Turlistan	89	91	92	89	89	88
Tillförlitlighet	90	95	96	96	93	92
Information	73	76	78	80	79	82
Färjeläget	67	72	77	79	81	83
Komfort	71	74	77	79	82	84
Personal	80	86	88	88	89	90
Säkerhet	89	91	92	93	92	89
Helhetsintryck	86	92	95	96	96	95
Informationsstöd och miljö	70	74	76	73	83	78
TOTALINDEX	77	81	84	85	86	86

Syfte och nöjdhet

	Till/från arbete/skola	Fritidsresa/semesterresa	Resa/transport i yrket	Resa för att handla eller utnyttja någon tjänst/service (som t ex frisör, vård)
Tillgänglighet	68	81	76	73
Turlistan	90	90	88	90
Tillförlitlighet	92	95	93	95
Information	73	79	74	77
Färjeläget	69	78	75	72
Komfort	71	79	76	75
Personal	81	88	86	86
Säkerhet	89	92	91	92
Helhetsintryck	88	95	93	91
Informationsstöd och miljö	69	78	66	75
TOTALINDEX	78	84	81	82



Skillnader mellan färjelederna

- Högst totalindex uppmäts på Högsäterleden (92), Röduplicateden (92) och Bohedenleden (91) – leder som också hade höga värden 2017.
- Ingen led har fått dramatiskt högre totalindex i år jämfört med 2017, störst ökning ses på Oxdjupsleden som ökat från 75 till 81. Däremot ser vi en kraftig minskning på Holmöleden som bara nådde ett totalindex på 60 i år, en minskning med 15 procentenheter sedan förra året. Holmöleden har också det lägsta totalindexet av alla leder i år.
- Största tappet inom ett enskilt kvalitetsområde uppmätts inom faktorn *Komfort*, också här på Holmöleden, som 2017 hade ett index på 71 men nu ligger på 36.
- Största förbättringen på ett enskilt kvalitetsområde uppmäts på Gräsöleden som ökat från 58 till 70 på området *Färjeläget*.
- Kvalitetsområdet med störst spridning: *Komfort* (36–94)
- Kvalitetsområden med lägst spridning: *Tillförlitlighet* (85–99)

Vilka förbättringar önskar resenärerna?

Holmöleden (60)

- Färjan är gammal och slut.
- Anpassa turlistan efter bussarna.
- Fulla parkeringsplatser under högsäsong.
- Behövs nåt bokningssystem när köerna är långa.
- Rösten sa att det blev tekniskt fel varje gång jag sa Holmöleden.

Vinöleden (71)

- Bättre info på digitaltavlorna
- Rörig turlista.
- Ganska ofräscht passagerarutrymme.

Nordöleden (71)

- Borde finnas en toa.
- Bättre synk med buss.
- Info vid störningar.

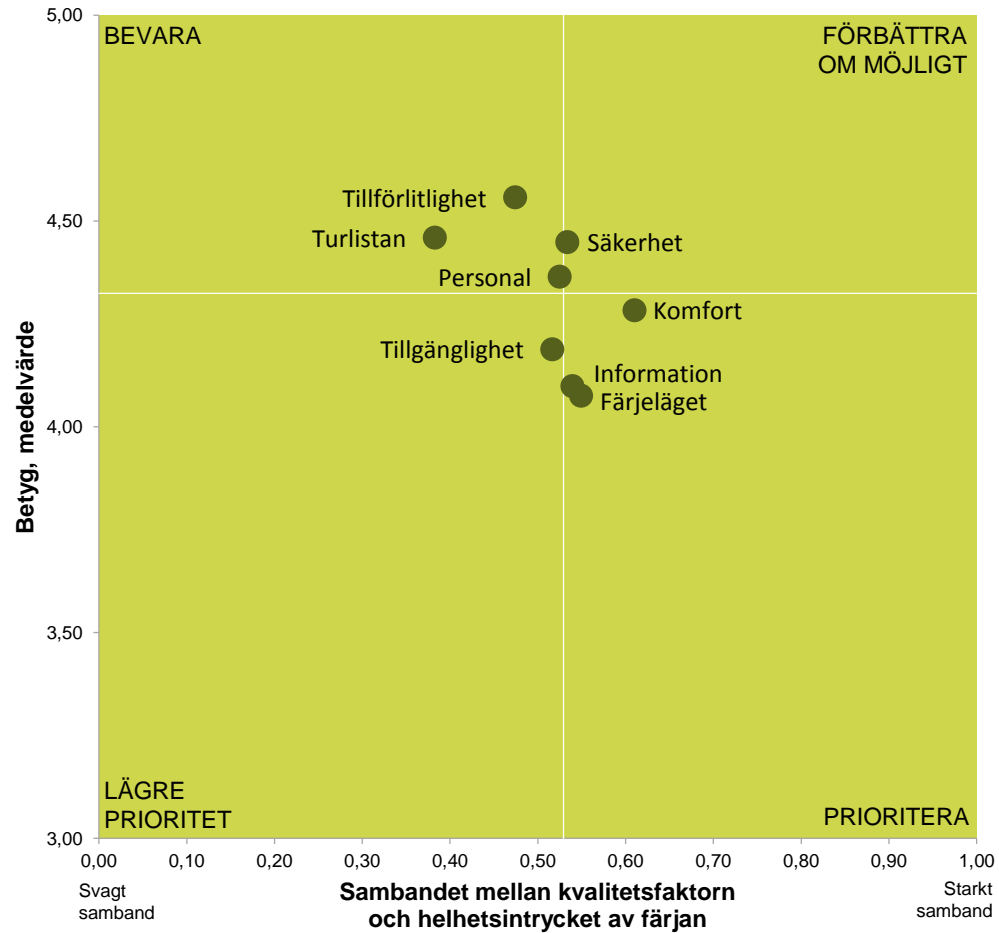
Korrelationsanalys – hjälp att prioritera

- Hur ser sambandet ut mellan de olika kvalitetsfaktorerna och helhetsbedömningen?
 - Vi mäter med korrelationsanalys (skala -1 – +1)
 - Är vissa kvalitetsfaktorer viktigare för helhetsbedömningen än andra?

Viktigast att prioritera:

**Kvalitetsfaktorer med starkt samband
med helhetsbedömningen och lägre betyg**

Prioriteringsmatris



Övergripande slutsatser

- Resultaten för hela riket är stabilt höga. Vi ser inga påtagliga förändringar på totalnivå inom något område. Ingen kvalitetsfaktor har förändrats mer än +/- 1 procentenhet sedan förra året.
- Totalindex för hela riket ligger kvar på 82 och för det starkaste kvalitetsområdet – *Tillförlitlighet* - uppmäts ett index på 94, lika högt som förra året. Likaså ser utfallet av prioriteringsanalysen i princip likadant ut som 2017. I den prioriterade kvadranten finns även i år kvalitetsfaktorerna *komfort*, *information* och *färjeläget*. Detta är faktorer med relativt starkare samband med helhetsbetyget och ett relativt lägre betyg.
- På flera områden har dock skillnaderna mellan lederna ökat. I år är det framförallt en led – Holmöleden – som står för en stor andel av den minskade nöjdheten bland resenärerna.
- Slutsatsen blir som vanligt att det viktiga kvalitetsarbetet måste ske på det enskilda lederna.