

RAPPORT
NKI Färja 2015

Trafikverket

Undersökning bland
passagerarna

Projektnummer: TRV
2013/45076



TRAFIKVERKET

Innehåll

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

Bakgrund och syfte

- På uppdrag av Trafikverket Färjerederiet genomför Markör Marknad & Kommunikation 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.
- Jämförelser med årliga undersökningar sedan 2011.

Metod och urval

- Målgruppen är resenärer på Färjerederiets 40 färjeleder.
- Datainsamlingen har gjorts i form av en enkätundersökning med fasta svarsalternativ som genomförts ombord på färjorna.
- Enkäterna delades ut och samlades in direkt av Markörs egen fältpersonal.
- Undersökningens genomfördes under juni och augusti 2015 , alla tider på dygnet, vardagar och helger.
- Totalt har 10 042 enkäter delats ut och 9403 svar har inkommit, vilket innebär en svarsfrekvens på 94 procent.
- Stor volym och hög svarsfrekvens innebär hög tillförlitlighet i resultaten.

Svarsfrekvens per led

Led	Utdelat	Antal svar	Svarsfrekvens
Alla leder totalt	10042	9403	94%
Adelsöleden	300	300	100%
Ammeröleden	85	83	98%
Arnöleden	57	54	95%
Aspöleden	300	261	87%
Avanleden	178	177	99%
Björköleden	230	187	81%
Blidöleden	346	256	74%
Bohedenleden	201	196	98%
Bohus-Malmönleden	300	299	100%
Bolmsöleden	293	293	100%
Ekeröleden	300	299	100%
Furusundsleden	261	199	76%
Fårösundsleden	300	263	88%
Gräsöleden	325	254	78%
Gullmarsleden	303	302	100%
Hamburgsundsleden	302	284	94%
Hemsöleden	232	224	97%
Holmöleden	139	139	100%
Håkanstaleden	249	248	100%
Högsäterleden	60	55	92%

Led	Utdelat	Antal svar	Svarsfrekvens
Hönöleden	278	253	91%
Isöleden	234	231	99%
Ivöleden	293	290	99%
Kornhallsleden	231	137	59%
Ljusteröleden	278	270	97%
Lyrleden	300	291	97%
Malöleden	300	297	99%
Nordöleden	218	191	88%
Oxdjupsleden	278	274	99%
Röduplicleden	60	56	93%
Skanssundsleden	256	242	95%
Skenäsleden	318	315	99%
Stegeborgsleden	270	250	93%
Sund-Jarenleden	299	297	99%
Svanesundsleden	300	299	100%
Tynningöleden	311	302	97%
Vaxholmsleden	279	273	98%
Vinöleden	173	171	99%
Visingsöleden	300	295	98%
Ängöleden	305	296	97%

Målgruppen som deltog i undersökningen

Kön	Procent
Man	61
Kvinna	39
Ålder	
18-24	6
25-34	10
35-44	14
45-64	40
65+	30

Antal personer: 9403

Hur ofta reser du med färjan?	Procent
Varje dag	17
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	9
Vilket är ditt huvudsakliga syfte med att resa idag?	
Till/från arbete/skola	21
Fritidsresa/semesterresa	53
Resa/transport i yrket	11
Resa för att handla eller utnyttja någon tjänst/service (som t ex frisör, vård)	16
Hur reser du med färjan idag?	
Personbil	87
Tyngre fordon som lastbil, buss som förare	4
Med buss som passagerare	1
MC/Moped/Cykel	4
Gångtrafikanter	5

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	2015	Jämf.	Trend	2014	2013	2012	2011
4	Tillförlitlighet	93%	↑		92%	93%	92%	93%
11	Säkerhet	91%	↑		89%	90%	88%	90%
3	Turlistan	89%			89%	88%	87%	89%
10	Personal	85%	↑		83%	82%	79%	80%
9, 12	Komfort	76%	↑		73%	69%	66%	69%
1, 2	Tillgänglighet	76%	↑		75%	74%	72%	73%
7, 8	Färjeläget	74%	↑		72%	69%	67%	70%
5, 6	Information	73%	↑		67%	68%	63%	70%
15, 17, 19	Informationsstöd och miljö	71%	↑		69%	66%	62%	67%
	TOTALINDEX	81%	↑		79%	78%	75%	78%

13	HELHETSINTRYCK	92%	↑		91%	89%	87%	90%
-----------	-----------------------	------------	----------	--	------------	------------	------------	------------

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	77	77	82	83	83
Turlistan	88	90	91	90	89	85
Tillförlitlighet	89	93	95	96	95	92
Information	67	73	74	77	77	79
Färjeläget	63	72	75	81	82	84
Komfort	67	75	79	81	81	86
Personal	77	86	86	88	91	90
Säkerhet	88	93	93	91	92	90
Helhetsintryck	83	93	94	95	96	93
Informationsstöd och miljö	65	75	71	68	82	88
TOTALINDEX	75	81	82	84	86	86

Syfte och nöjdhet

	Till/från arbete/skola	Fritids- /semesterresa	Resa/transport i yrket	Resa för att handla eller utnyttja någon tjänst/service (som t ex frisör, vård)
Tillgänglighet	69	81	75	76
Turlistan	88	90	88	90
Tillförlitlighet	90	95	94	93
Information	67	76	71	73
Färjeläget	66	79	71	72
Komfort	70	80	73	76
Personal	78	89	85	85
Säkerhet	89	92	90	93
Helhetsintryck	87	95	91	91
Informationsstöd och miljö	67	77	66	72
TOTALINDEX	76	84	79	81

Öppna svar

*Info vid färjeläget=obefintligt. Dålig planering och rörigt.
Bussar och färjan synkar ofta inte.
Tätare turer är önskvärt.*

*Borde varit knappstyrt och inte röststyrt.
Den automatiska svararen förstod aldrig vilken led jag menade.
De har lite svårt att förstå min skånska.*

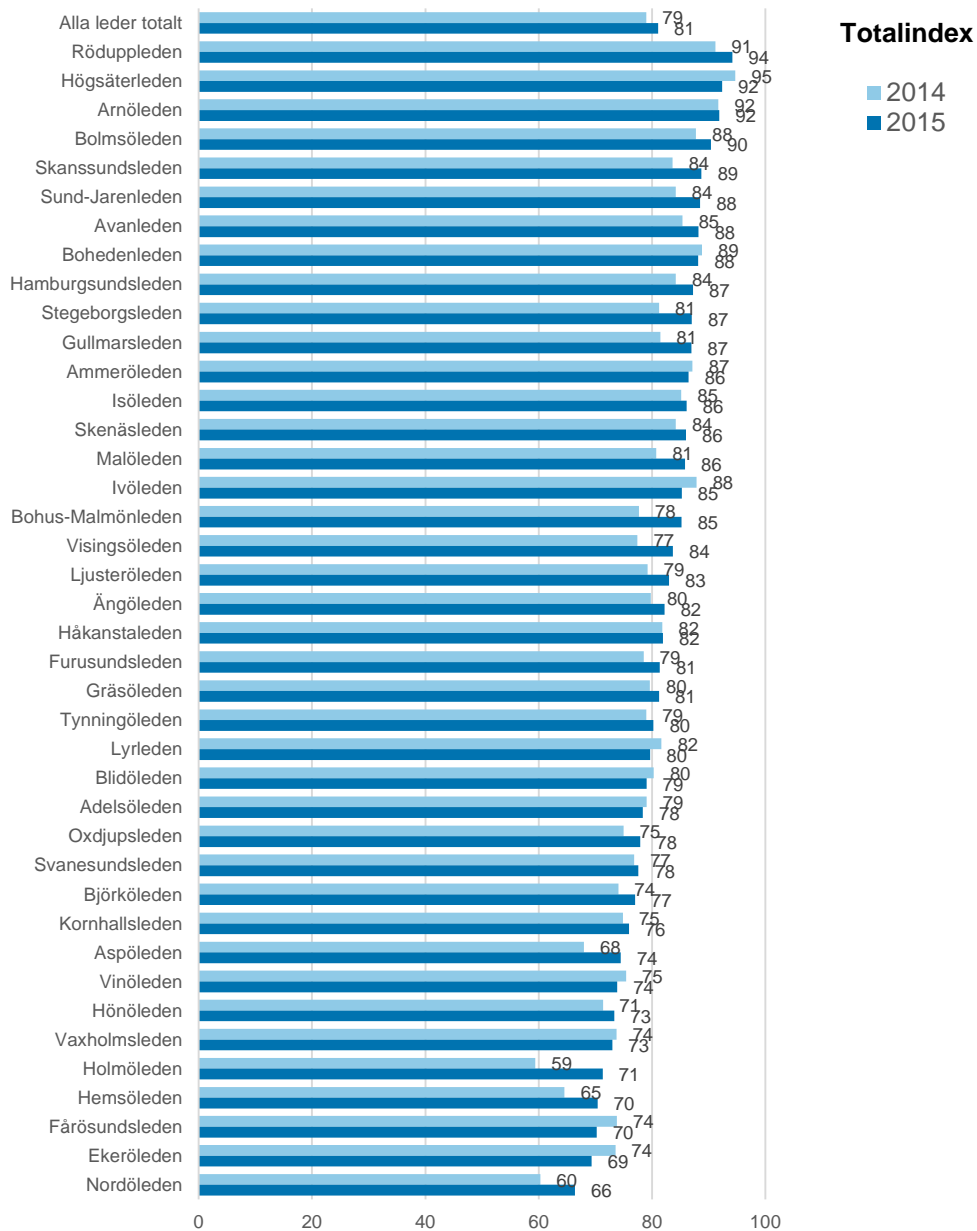
*Jag önskar med kraft att fastboende på ön får förtur!!
Dem tänker mera på sommargäster än oss ortsbor*

*Ingen väntsal vid dåligt väder
Ofräscha väntsalar och passagerarutrymmen.
Det finns ingen väntsal, ingen toalett*

Totalindex per färjeled

Ökat: 27 leder
Minskat: 11 leder
Oförändrat:
2 leder

(+/- 1
procentenhet)



Skillnader mellan färjelederna

- Rödupliceden, Högsäterleden och Arnöleden ligger i topp med ett totalindex över 90 för andra året i rad. Dessa är också de minsta lederna i undersökningen (sett till antal resenärer) .
- Nordöleden och Ekeröleden ligger lägst med ett totalindex under 70. Nordöleden hade även ett totalindex under 70 i förra mätningen (2014).
 - Nordöleden lägst: Turlistan, färjeläget, informationsstöd och miljö.
 - Ekeröleden lägst: Information och personal.
- Holmöleden har förbättrat sitt resultat mest:
 - Totalindex 59→71
 - Ökat mest: Komfort, personal, säkerhet, informationsstöd och miljö
- Ingen led har tappat påtagligt i totalindex.
- Kvalitetsområden med störst skillnader mellan lederna: Information och färjeläget.
- Kvalitetsområden med minst skillnader mellan lederna :Tillförlitlighet och säkerhet.

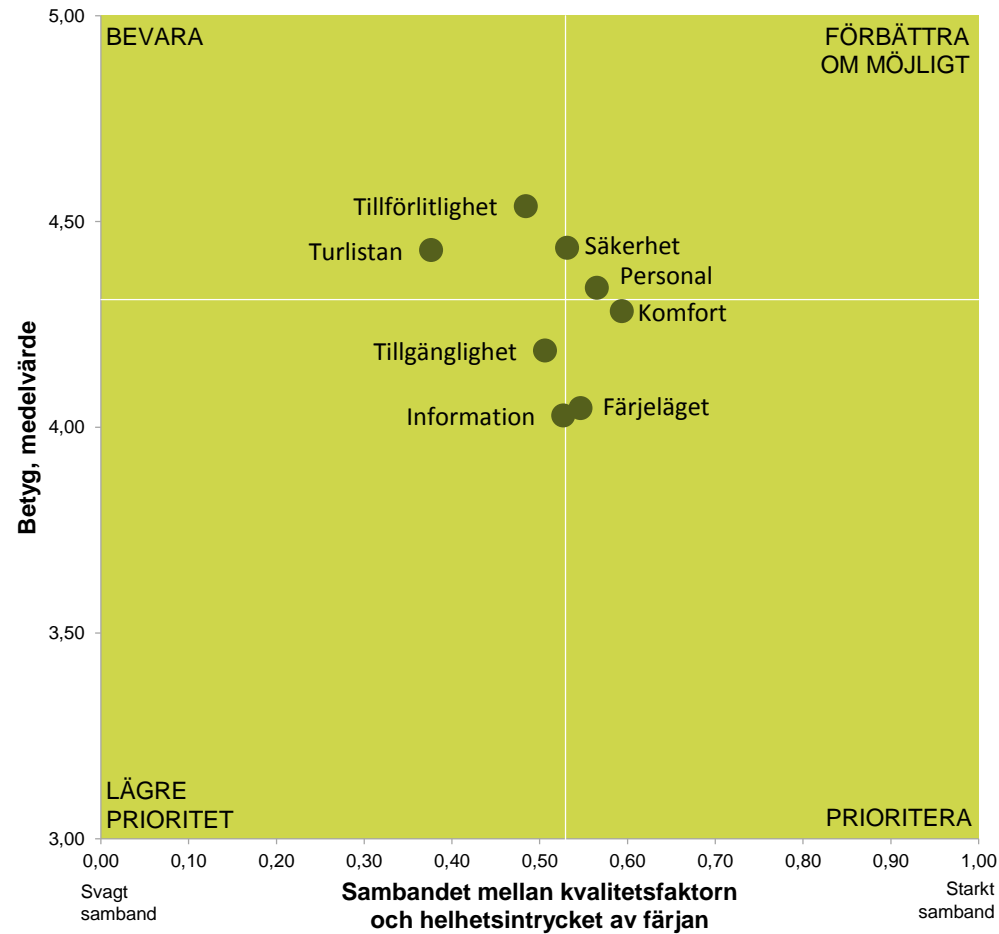
Korrelationsanalys – hjälp att prioritera

- 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 2015 är de bästa sedan 2011 i flera avseenden
 - Högsta totalindex hittills (81)
 - Högsta helhetsintryck hittills (92)
 - Högsta resultatet inom samtliga kvalitetsområden förutom turlistan som kvarstår på samma höga nivå som tidigare
- Kvalitetsområdet *tillförlitlighet* ligger i topp (93) i likhet med tidigare mätningar.
- Överlag goda resultat på de enskilda färjelederna
 - 27 leder har högre totalindex i år medan bara 11 leder har ett lägre totalindex
 - Några leder har förbättrat sina resultat rejält på flera områden (främst Holmöleden)
- Prioriteringsmatrisen visar även i år att *komfort, färjeläget* och *information* är viktigast att prioritera i kvalitetsarbetet på totalnivå. Analysen av förbättringsområden bör dock i huvudsak göras på de enskilda lederna.