

KVALITETSMÄTNING VÅR -10 ÖRESUNDSTÅG



Sammanfattning av resultaten på dansk sida

Infab AB har på uppdrag av Trafikstyrelsen i Danmark genomfört en marknadsundersökning, s.k. kvalitetsmätning, för att mäta DSBFirsts kundupplevda utförande-kvalitet på Kystbanan och trafiken över Öresund. Kvalitetsmätningen ligger till grund för det bonussystem som regleras i avtalet mellan Trafikstyrelsen och avtalsmodellen.

Undersökningen genomförs två gånger om året. Denna undersökning, som har genomförts under perioden 2010-02-08 t.o.m. 2010-04-28, avser tågtrafiken på den danska sidan.

Resultatet i denna undersökning baseras på 3 030 besvarade och giltiga enkäter. Enkäterna har delats ut och samlats in av fältarbetare ombord på fordonen på totalt 100 turer. De berörda linjerna i undersökningen är Helsingör-Malmö och Nivå-Kastrup-Helsingör.

Enligt avtalet med Trafikstyrelsen skall andelen enkäter besvarade under vardagar rusningstid, 06.30-09.30 samt 15.30-18.30, respektive övrig tid, kl. 09.31-15.29 samt 18.31-22.00 i så stor utsträckning som möjligt spegla Trafikstyrelsens statistik på andelen resenärer under dessa tidsintervall. Enligt resandestatistiken (årsgenomsnitt 2009) uppgår andelen resenärer under vardagar rusningstid till 59 %, under övrig tid till 41 %.

Mätningen våren 2010 speglar resandestatistiken väl. Antalet insamlade enkäter på vardagar är 2 490. Av dessa har 1 507 enkäter besvarats under rusningstid (61 %) och 983 under övrig tid (39 %).

Undersökningen omfattar totalt 27 frågor kvalitetsfrågor. Varje kvalitetsfråga bedöms på skalan 0-10, där 0 motsvarar det lägsta betyget och 10 det högsta. Varje enskild kvalitetsfråga har också en egen vikt, uttryckt i procent. Vikterna för frågorna och kategorierna framgår av bilagan.

KVALITETSMÄTNING VÅR -10 ÖRESUNDSTÅG



Kundtillfredsställelsen för de olika resultatgrupperna redovisas nedan.

Kundtillfredsställelse	Forår 2010	Efterår 2009	Skillnad
TOTAL Alle tog	6,40	6,67	-0,27
Rejser Inom DK	6,50	6,67	-0,17
Rejser som krydser Øresund	6,12	6,65	-0,53
Vardagar - Rusningstid (06.30-09.30, 15.30-18.30)	6,28	6,52	-0,24
Vardagar - Øvrig tid (09.31-15.29, 18.31-22.00)	6,45	6,72	-0,27
Weekenden (lørdag-søndag)	6,66	6,87	-0,21
Den sammenvejede kundetilfredshed hos den danske operatør (enligt Trafikstyrelsen) *:	6,44	6,67	-0,23

*) Beräkningen av den sammanlagda kundtillfredsställelsen enligt Trafikstyrelsens modell

Kundetilfredshedsundersøgelse Forår 2010

Spørgsmål	Vægtning	Total Alle tog		Inom DK		Krydser Øresund		Vardagar rusningstid 06.30-09.30, 15.30-18.30		Vardagar øvrig tid 09.31-15.29, 18.31-22.00		Weekenden lørdag-søndag		
		Gennemsnits point	Vægtede point	Gennemsnits point	Vægtede point	Gennemsnits point	Vægtede point	Gennemsnits point	Vægtede point	Gennemsnits point	Vægtede point	Gennemsnits point	Vægtede point	
Spørgsmål knyttet til netop denne rejse i dette tog:														
a	Din rejse ombord i dette tog alt i alt	9%	7,08	0,64	7,22	0,65	6,66	0,60	6,97	0,63	7,18	0,65	7,18	0,65
b	Togpersonalet ombord i dette tog alt i alt	7%	7,20	0,50	7,30	0,51	6,89	0,48	7,02	0,49	7,24	0,51	7,54	0,53
c	Togpersonalets information om forsinkelser om bord i dette tog	10%	5,76	0,58	5,85	0,58	5,57	0,56	5,58	0,56	5,69	0,57	6,28	0,63
d	Togpersonalets synlighed om bord i dette tog	2%	6,14	0,12	6,37	0,13	5,62	0,11	5,82	0,12	6,32	0,13	6,69	0,13
e	Togpersonalets service og fremtræden overfor kunderne om bord i dette tog	4%	6,90	0,28	7,03	0,28	6,53	0,26	6,66	0,27	7,02	0,28	7,26	0,29
f	Togpersonalets oprydning af aviser, flasker og andet affald om bord i dette tog	2%	6,88	0,14	7,04	0,14	6,38	0,13	6,82	0,14	6,81	0,14	7,20	0,14
g	Togpersonalets evne til at holde ro og orden om bord i dette tog	0%	6,89	0,00	7,09	0,00	6,34	0,00	6,78	0,00	6,81	0,00	7,32	0,00
h	Indvendig rengøring i dette tog	8%	6,85	0,55	6,97	0,56	6,45	0,52	6,85	0,55	6,74	0,54	7,06	0,56
i	Muligheden for at få en siddeplads om bord i dette tog	5%	8,15	0,41	8,38	0,42	7,52	0,38	7,95	0,40	8,26	0,41	8,52	0,43
j	Klimaet om bord i dette tog (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	6%	7,68	0,46	7,81	0,47	7,32	0,44	7,61	0,46	7,71	0,46	7,81	0,47
k	Dette togs rullende elektroniske display med information om bl.a. næste stop og ankomsttider	5%	7,09	0,35	6,97	0,35	7,36	0,37	7,03	0,35	7,18	0,36	7,08	0,35
l	Dette togs rettidighed	5%	7,30	0,37	7,39	0,37	7,03	0,35	7,19	0,36	7,51	0,38	7,22	0,36
m	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse	5%	7,21	0,36	7,39	0,37	6,81	0,34	7,20	0,36	7,26	0,36	7,17	0,36
n	Adgangsvejene til perronen, hvor du steg på dette tog (gange, trapper, elevator osv.)	0%	7,32	0,00	7,38	0,00	7,11	0,00	7,17	0,00	7,51	0,00	7,37	0,00
n	Rengøring og vedligeholdelse på den station, hvor du steg på dette tog	4%	6,27	0,25	6,28	0,25	6,23	0,25	6,18	0,25	6,30	0,25	6,45	0,26
p	Afgangstavler og anden trykt trafikinformation og skiltning på den station, hvor du steg på dette tog	4%	7,16	0,29	7,27	0,29	6,79	0,27	7,03	0,28	7,29	0,29	7,28	0,29
q	Trygheden på den station, hvor du steg på dette tog	2%	7,27	0,15	7,34	0,15	7,04	0,14	7,30	0,15	7,12	0,14	7,47	0,15

Spørgsmål knyttet til togtrafikken i togene generelt														
a	Øresundstogtrafikken og Kystbanen generelt	3%	4,18	0,13	4,14	0,12	4,20	0,13	3,98	0,12	4,22	0,13	4,70	0,14
b	Mulighederne for at kontakte DSBFirst og få almen information og svar på spørgsmål	5%	4,13	0,21	4,17	0,21	3,98	0,20	3,94	0,20	4,20	0,21	4,58	0,23
c	Toiletterne i togene (fungerer de, er de rene osv.)	4%	4,33	0,17	4,51	0,18	3,83	0,15	4,24	0,17	4,35	0,17	4,56	0,18
d	Udvendig rengøring af togene	2%	5,92	0,12	6,06	0,12	5,55	0,11	5,86	0,12	5,92	0,12	6,13	0,12
e	Fjernelse af graffiti i og uden på togene	0%	6,42	0,00	6,50	0,00	6,15	0,00	6,29	0,00	6,48	0,00	6,73	0,00
f	Information i togene om forsinkelser	5%	4,83	0,24	4,94	0,25	4,48	0,22	4,65	0,23	4,88	0,24	5,30	0,27
g	Information om forsinkelser i højtalere og på skærme på stationer/perroner	0%	4,61	0,00	4,61	0,00	4,54	0,00	4,29	0,00	4,74	0,00	5,37	0,00
h	Øvrig information i højtalere og på skærme på stationer/perroner	0%	4,98	0,00	5,00	0,00	4,90	0,00	4,73	0,00	5,12	0,00	5,49	0,00
i	Rettidigheden generelt for Øresundstogene og Kystbanen	3%	3,49	0,10	3,38	0,10	3,70	0,11	3,22	0,10	3,72	0,11	3,94	0,12
j	Hvis du selv på en rejse Øresundstogene eller Kystbanen har oplevet, at erstatningsbusser var indsat eller der burde have været indsat pga. togaflysninger, hvor tilfreds var du da med erstatningstrafikken	0%	3,27	0,00	3,59	0,00	2,57	0,00	3,02	0,00	3,58	0,00	3,44	0,00

Total / Gennemsnitlig sammenvejet point 100% **6,40** **6,50** **6,12** **6,28** **6,45** **6,66**

Antal udfyldte spørgeskemaer: **3 030** **2 070** **814** **1 507** **983** **539**

TOTAL Alle tog **6,40**

Inom DK **6,50**

Krydser Øresund **6,12**

Vardagar - Rusningstid (06.30-09.30, 15.30-18.30) **6,28**

Vardagar - Øvrig tid (09.31-15.29, 18.31-22.00) **6,45**

Weekenden (lørdag-søndag) **6,66**

Den sammenvejede kundetilfredshed hos den danske operatør: **6,44**

(Gennemsnitlig sammenvejet point Inom DK x Antal Spørgeskemaer Inom DK) + (Gennemsnitlig sammenvejet point Krydser Øresund x ½ antal Spørgeskemaer Krydser Øresund) = Sammenvejede tilfredshed
 Antal Spørgeskemaer Inom DK + ½ antal Spørgeskemaer Krydser Øresund