

Sammanfattning

Informationsfabriken har på uppdrag av Skånetrafiken genomfört en marknadsundersökning för att mäta den kundupplevda kvaliteten på Öresundstågen i Sydsverige. Sedan 2009-01-11 är Öresundståg ett gemensamt tågtrafiksystem i Sydsverige och Danmark. Bakom Öresundståg står Blekingetrafiken, Hallandstrafiken, Länstrafiken Kronoberg, Kalmar Läns Trafik, Skånetrafiken, Västtrafik och danska Trafikstyrelsen. Trafiken utförs av DSBFirst.

Denna undersökning har genomförts hösten 2009 under veckorna 36–46 och avser tågtrafiken på den svenska sidan. Det är den första undersökningen i det nya trafiksystemet. En motsvarande undersökning genomförs även för tågtrafiken på den danska sidan.

Resultatet i denna undersökning baseras på 5 050 enkäter. Enkäterna har delats ut och samlats in av fältarbetare ombord i fordonen på totalt 100 turer. De berörda linjerna i undersökningen är Malmö–Ängelholm, Köpenhamn–Göteborg, Köpenhamn–Växjö och Köpenhamn–Karlskrona.

Undersökningen omfattar totalt 27 frågor kvalitetsfrågor. Skånetrafikens kvalitetsincitament baseras på 16 av frågorna och dessa är indelade i 5 kvalitetsområden. Varje fråga bedöms på skalan 0–10 där 0 är lägsta betyg och 10 högsta. Medelbetyget i respektive kvalitetsområde och förändringen i förhållande till föregående undersökning redovisas nedan.

KVALITETSOMRÅDE	Höst 2009	+/-*
Punktlighet **	6,5	-0,1
Tågpersonal	7,4	0,0
Fordon	6,6	0,1
Information	6,9	0,0
Ersättningstrafik **	4,2	0,1
Medelvärde alla avtalsreglerade frågor (16 st.) **	6,8	0,0

*) Förändring jämfört med föregående mätning våren 2009

***) Ej föremål för ekonomisk reglering

Kvalitetsmätning Öresundståg Sydsverige hösten 2009

Kvalitetsområde/kvalitetsfaktor	Höst 2009 medelbetyg	V 2009 Medel- betyg	Medel- betyg	Jämf. H09- V09	Jämf.	Jämf.
Punktlighet	6,5	6,6	0,0	-0,1	0,0	6,6
1l Detta tågs punktlighet	7,6	7,7	0,0	-0,1	0,0	7,7
2i Punktligheten generellt för Öresundstågen	5,5	5,5	0,0	0,0	0,0	5,5
Tågpersonal	7,4	7,4	0,0	0,0	0,0	7,4
1b Tågpersonalen ombord i detta tåg som helhet	7,8	7,8	0,0	0,0	0,0	7,8
1d Tågpersonalens synlighet ombord i detta tåg	6,8	7,0	0,0	-0,2	0,0	7,0
1e Tågpersonalens service och uppträdande mot kunderna ombord i detta tåg	7,8	7,8	0,0	0,0	0,0	7,8
1f Tågpersonalens borttagande av tidningar, flaskor och annat avfall ombord	7,1	6,9	0,0	0,2	0,0	6,9
1g Tågpersonalens sätt att hålla lugn och ordning ombord i detta tåg	7,7	7,5	0,0	0,1	0,0	7,5
Fordon	6,6	6,5	0,0	0,1	0,0	6,5
1h Invändig städning i detta tåg	7,2	7,0	0,0	0,2	0,0	7,0
1j Klimatet ombord i detta tåg (temperatur, luftfuktighet, drag osv.)	7,9	7,8	0,0	0,1	0,0	7,8
2c Toaletterna i tågen (fungerar de, är de rena osv.)	4,8	4,8	0,0	0,1	0,0	4,8
2d Utvändigt tvätt av tågen	6,4	6,3	0,0	0,1	0,0	6,3
2e Borttagning av klotter i och på tågen	6,8	6,7	0,0	0,1	0,0	6,7
Information	6,9	6,9	0,0	0,0	0,0	6,9
1c Tågpersonalens information om förseningar ombord i detta tåg	6,7	6,8	0,0	-0,1	0,0	6,8
1k Detta tågs rullande elektroniska display med information	7,6	7,5	0,0	0,1	0,0	7,5
2f Information i tågen om förseningar	6,3	6,3	0,0	0,0	0,0	6,3
Ersättningstrafik	4,2	4,0	0,0	0,1	0,0	4,0
2j Hur nöjd var du då med ersättningstrafiken	4,2	4,0	0,0	0,1	0,0	4,0
Övriga, ej avtalsreglerade				0,0		
1a Din resa i detta tåg som helhet	7,4	7,3	0,0	0,1	0,0	7,3
1i Möjlighet till sittplats i detta tåg	8,1	8,1	0,0	0,0	0,0	8,1
1m Möjlighet att köpa biljett till denna resa (enkelhet, tidsåtgång etc.)	7,4	7,5	0,0	-0,1	0,0	7,5
1n Tillgänglighet till perrongen, där du steg på detta tåg (gångvägar, trappor och hissar)	8,1	8,1	0,0	0,0	0,0	8,1
1o Rengöring och underhåll på den station, där du steg på detta tåg	7,0	6,9	0,0	0,1	0,0	6,9
1p Destinationsskyltar och annan tryckt trafikinformation och skyltning	7,7	7,7	0,0	0,0	0,0	7,7
1q Tryggheten på den station, där du steg på detta tåg	7,6	7,5	0,0	0,0	0,0	7,5
2a Öresundstågstrafiken generellt	6,4	6,4	0,0	0,0	0,0	6,4
2b Möjlighet att kontakta länstrafiken och få allmän information och svar på frågor	5,8	5,8	0,0	0,0	0,0	5,8
2g Information om förseningar via högtalare och på skärmar på stationer/ perronger	6,2	6,1	0,0	0,1	0,0	6,1
2h Övrig information via högtalare och på skärmar på stationer/perronger	6,2	6,2	0,0	0,0	0,0	6,2
Uträknat medelvärde - 16 avtalsreglerande frågor	6,8	6,7	0,0	0,0	6,8	6,7

Turer i urvalet	100
Undersökta turer:	100
Inkomna enkäter:	5 050