

Driftnämnden Kollektivtrafik
Ledningsstöd
Mats Nyström
Kundstrateg

Beslutsförslag

Datum	Diarienummer
2024-04-10	DNKT240033

Driftnämnden Kollektivtrafik**Beslutsförslag, Information om Hallandstrafikens arbete med kundnöjdhet****Förslag till beslut**

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att:

- Anteckna att nämnden tagit del av informationen rörande förvaltningens arbete med kundnöjdhet.

Sammanfattning

Hallandstrafiken har som övergripande mål att nå en kundnöjdhet om 80% till år 2030.

Hallandstrafikens kundnöjdhet har i princip legat oförändrad under de senaste 10 åren på nivåer runt genomsnittet 64%. Sedan hösten 2023 satsar Hallandstrafiken särskilt på att proaktivt arbeta med utvalda områden i syfte att påverka kundnöjdhet positivt, detta genom systematiskt arbete med kundupplevelsen och ett antal större projekt kopplade till identifierade kundbehov. Nämnden informeras om pågående arbete i förvaltningen.

Bakgrund

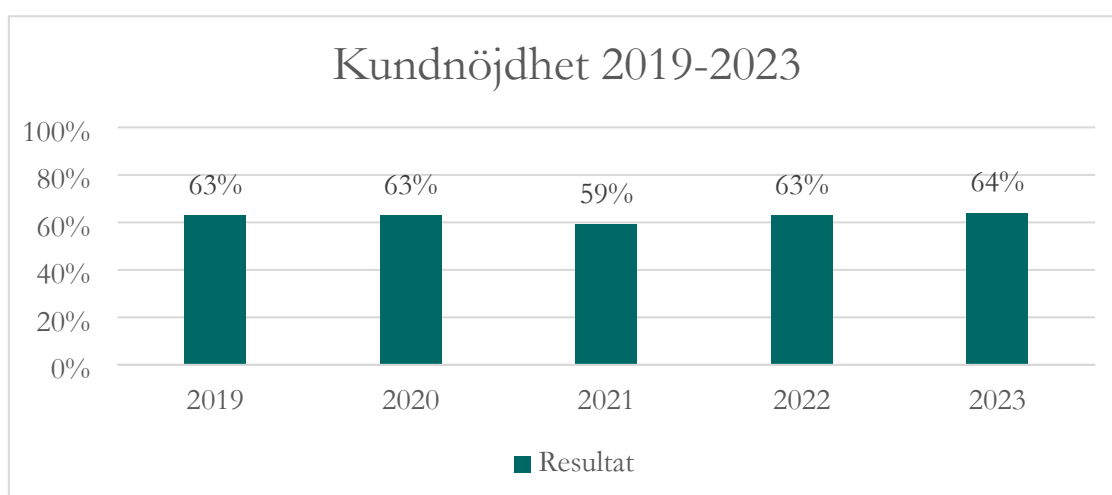
De senaste åren har arbetet med att bygga kunskap om Hallandstrafikens kunders behov pågått. Detta genom insamling av kvantitativ data från Svensk Kollektivtrafiks undersökning "Kollektivtrafikbarometern", kvalitativa undersökningar med hjälp av en panel bestående av ca 150 kunder samt i form av olika projekt kopplat till Hallandstrafikens Kundapp, framtagandet av "En kundresa", arbetet med ny zonstruktur med mera.

Arbetet med att bedriva ett strukturerat arbete med kundupplevelsen styrs av tre parametrar:

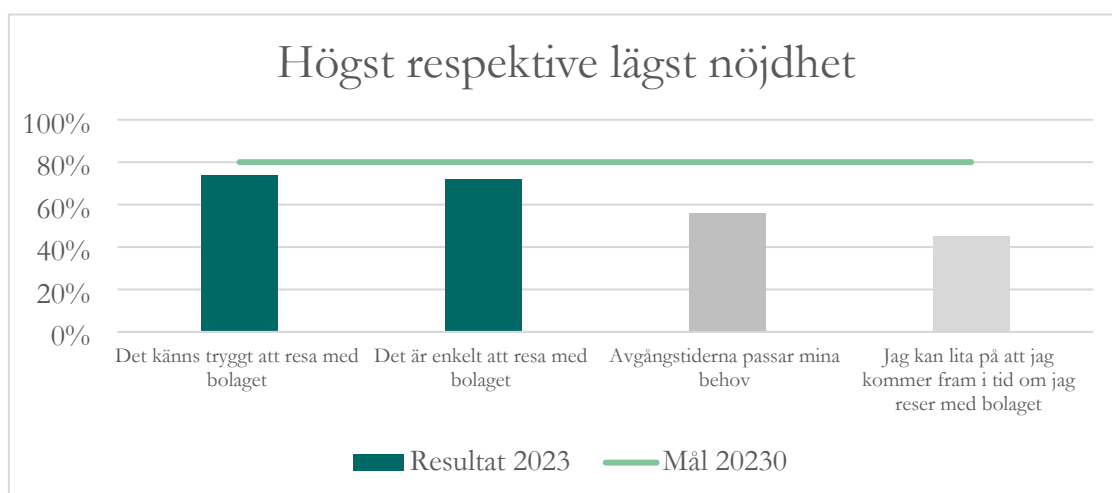
- Kunskap om vilka kundbehov som finns
- Metoder som stöttar ett kundcentrerat förhållningssätt
- Förmåga och vilja i organisationen

Så ser kundnöjdheten ut hos Hallandstrafikens resenärer

Kundnöjdheten har inte förändrats nämnvärt under de senaste tio åren. Den generella nöjdheten med Hallandstrafiken rör sig i området runt 64%.



De områden som Hallandstrafikens kunder uppvisar störst respektive minst nöjdhet inom och där korrelation mot NKI (Nöjd Kund Index) är högst är följande:



Skillnaderna i nöjdhet varierar inte i särskild stor utsträckning mellan kvinnor och män, utan är små i samtliga kategorier. De största skillnaderna i nöjdhet återfinns mellan olika åldersgrupper, där kategorin 15-19 år skiljer ur sig med

en nöjdhet på endast 49% samt åldersgruppen 65-85 år där nöjdheten ligger på 74%.

Stadstrafiken upplevs generellt som tryggare, enklare att använda och mer pålitlig jämfört med regiontrafiken. Detta kan bero på frekventare avgångar, kortare resor, eller en upplevd högre kvalitet på tjänsterna. Även här är skillnaderna av mindre signifikans sett ur helhetsperspektivet. Undantaget är frågan om hur väl avgångstiderna passar kundens behov, där skillnaderna är mer signifikanta.

Satsning Kundnöjdhet

I november 2023 sjösattes ett internt utbildningsprojekt, Kundfokusteamet, där representanter från de olika verksamhetsdelarna från avdelningen Allmän Kollektivtrafik utbildas i kundcentrerat utvecklingsarbete. Under tre projekt, vardera om ca sex veckor, har dessa personer fått lära sig grunderna i tjänstedesign. Tjänstedesign är en metod för att utforma tjänster och produkter efter kundens eller användarens verkliga behov, så produkten blir mer användarvänlig och relevant för kunden.

Nedanstående projekt är ett urval av vad som har genomförts eller kommer genomföras under 2024:

"Förbättrade hållplatser"

Kundfokusteamets första projekt riktade sig mot att underlätta för kunder att hitta på samlingshållplatser. Det resulterade i prototyper för klarare hållplats- och samlingsinformation. Erfarenheterna från projektet ska tillämpas 2024 med nya skyltar på Falkenberg och Varbergs bussterminaler.

"Förbättrad ersättningsprocess"

Kundfokusteamets andra projekt fokuserade på att förbättra processen för förseningsersättning. Det innebar att göra informationen lättillgänglig, förenkla ansökningsformuläret som används när kunden ansöker om förseningsersättning samt korta ned handläggningstiden. Projektet resulterade i en förbättrad webbplatsinformation, ett nytt formulär och en effektivare handläggningsprocess. Dessa förbättringar planeras att implementeras under våren på Hallandstrafikens Försäljningsavdelning.

"Förstudie Trafik- och störningsinformation"

Hallandstrafikens kunder finner trafikinformationen bristfällig och svåråtkomlig, delvis på grund av att störningsinformatörernas nuvarande IT-stöd inte möjliggör effektiv distribution av klar och korrekt information. En förstudie har startat för att klargöra behov och ställa krav inför en framtida upphandling av ett nytt trafikinformationssystem.

"Förbättrad information och kommunikation vid trafikförändringar"

Kundfokusteamets tredje projekt tar sig an utmaningen med kundernas missnöje kring information och kommunikation kring trafikförändringar. Projektet fokuserar på att ur ett kundperspektiv identifiera och lösa problemet för att öka kundnöjdheten, samtidigt som det säkerställer att Hallandstrafikens övergripande och trafikspecifika mål uppnås.

"Översyn ersättningstrafik upphandling Öresundståg"

Det nuvarande trafikföretaget ansvarar helt för den akuta ersättningstrafiken, vars kvalitet länge varit bristande. I framtida upphandlingar planeras en ny organisering för att förbättra ersättningstrafiken, med fokus på tillförlitlighet och enhetlig ledning. Från december 2025 kommer då beställaren att överta ansvaret för både akut och planerad ersättningstrafik, samt spela en aktivare roll i hanteringen och koordineringen av akut ersättningstrafik.

Övervägande

Under de senaste sex månaderna har förvaltningen fokuserat på att kompetensutveckla medarbetare i syfte att skapa samsyn och en gemensam kunskapsplattform avseende den utvalda metodiken. Utifrån den kapacitet som nu finns planeras för att under 2024 implementera ett nytt arbetssätt i organisationen. Därefter kommer prioriteringar göras utifrån kundernas utmaningar, och valet av kundnöjdhetsförbättrande aktiviteter kommer att genomföras.

Konsekvensbeskrivning

I bakomliggande data kopplat till kundbehov, kundnöjdhet och kundärenden går det inte att urskilja några signifikanta skillnader kopplat till vilka områden man är missnöjda med eller nivåerna av nöjdhet utifrån kundernas könstillhörighet, ålder, geografisk lokalisering eller andra bakgrundsfaktorer

som finns tillgängliga i denna data. Däremot återfinns skillnader inom respektive område främst i åldersgrupperingarna, där kunder i skolålder samt kunder som reser med regionaltrafiken sticker ut negativt. I praktiken innebär det att kommande åtgärder, förutsatt att de adresserar kundernas upplevda problemområden, kommer innebära förbättringar av upplevelsen oavsett könstillhörighet, ålder, geografisk lokalisering etc.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Inga ekonomiska konsekvenser med anledning av beslutet.

Förvaltning

Andreas Almqvist
Förvaltningschef

Mats Nyström
Kundstrateg

Styrelsens/nämndens beslut delges

Beslut delges ej.