

Sammanställning och analys avseende – utvärdering av beställningstrafiken på linje 296

Kalvsunds Allmänna Samhällsförening (KAS) och Grötö Ö-råd har tillsammans genomfört en utvärdering av hur resenärerna på linje 296 tycker att beställningstrafiken fungerar. I processen har samråd skett med Öckerö Rederi AB (ÖRAB) som har ställt sig positiva till frågorna och att utvärderingen har genomförts.

Utvärderingen genomfördes med en enkät som bestod av totalt fem frågor och innan respondenterna besvarade frågorna fick de ange om de som resenär var antingen året runt boende, sommarboende eller besökande.

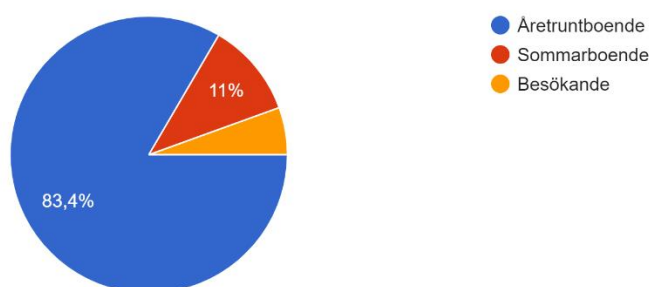
1. Vet du som resenär när du behöver förbeställa en tur och hur du går tillväga för att beställa?
2. Vet du som resenär när du behöver avboka en tur och hur du går till tillväga för att avboka?
3. Får du som resenär alltid samma information och bemötande när du förbokar eller avbokar en tur?
4. Är det något som du som resenär vill lyfta fram som fungerar bra med beställningstrafiken eller något som kan utvecklas?
5. Har du som resenär några övriga kommentarer avseende beställningstrafiken eller färjetrafiken?

Totalt har 181 personer besvarat enkäten. Av dessa har 83,4 procent angett att de är året runt boende, 11 procent att de är sommarboende och 5,6 procent att de är besökande.

Sammantaget på Kalvsund och Grötö bor det cirka 300 personer året runt, vilket med denna svarsfrekvens, innebär att cirka 50 procent av de året runt boende har besvarat enkäten.

Som resande är jag:

181 svar



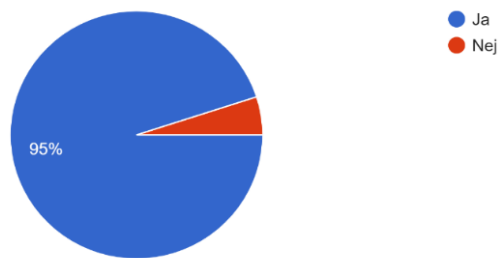
I denna sammanställning redovisas återkommande svar från minst 5 respondenter och redovisas per fråga. Resultatet kommer att delas med de boende via KAS och Grötö Ö-råds vanliga kommunikationskanaler och per e-post till berörda politiker och tjänstepersoner i Öckerö Rederi AB, Öckerö Kommun samt berörda tjänstepersoner hos Västtrafik AB.

Händelser från enskilda respondenter som vi bedömer att ansvariga tjänstepersoner och politiker i Öckerö Rederi AB och Öckerö Kommun behöver känna till kommer rapporteras separat.

Fråga 1 – Vet du som resenär när du behöver förbeställa en tur och hur du går tillväga för att beställa?

Av respondenternas svar framgår tydligt att en klar majoritet har kunskap om vilka turer som behöver förbeställas och hur beställningen går till.

Fråga - 1 Vet du som resenär när du behöver förbeställa en tur och hur du går till väga för att beställa?
181 svar

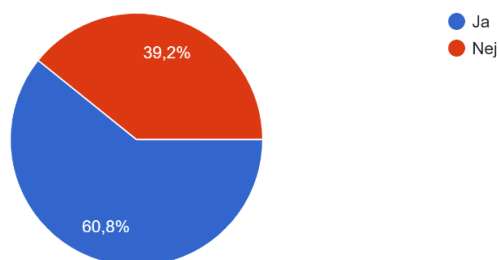


Fråga 2 – Vet du som resenär när du behöver avboka en förbeställd tur och hur du går tillväga för att avboka?

I gällande turlista såväl som i Västtrafik app. "ToGo" är det tydligt vilka turer som behöver förbeställas och det framgår tydligt av respondenternas svar ovan att det är en information som är allmänt känd.

I motsats så framgår det varken av gällande turlista eller i ToGO appen vilka krav som ställs på dig som resenär om du inte längre kan eller behöver åka en förbokad tur. Otydligheten speglas tydligt i diagrammet nedan där närmare 40 procent (72 personer) av respondenterna anger att de inte vet hur de ska gå tillväga för att avboka en förbokad tur.

Fråga - 2 Vet du som resenär när du behöver avboka en förbeställd tur och hur du går till väga för att avboka?
181 svar



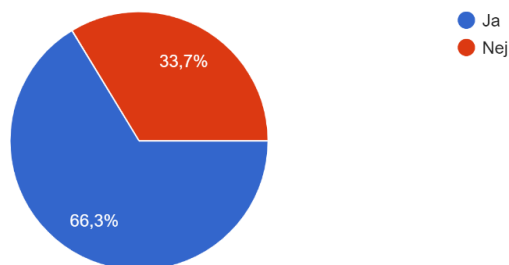
På fråga två fanns ingen möjlighet att lämna några kommentarer men fler än fem respondenter har kommenterat på fråga två under fråga tre och då lyft fram svårigheten att boka av en tur om inte färjepersonalen svarar i telefon efter klockan 22.00, vilket samtliga respondenterna anger att de har upplevt.

Fråga 3 – Får du som resenär alltid samma information och bemötande när du förbokat eller avbokar en tur?

Vår uppfattning är att en organisation som, oaktat personal, har en förmåga att ge samma information och bemötande i likande situationer upplevs som mer professionell. Vidare är också vår bedömning att en sådan organisation sannolikt har tydliga processer och en organisationskultur som har förmågan att stötta och utveckla medarbetarna i kundbemötande och service.

Av diagrammet nedan framgår att närmare 34 procent (62 personer) av respondenterna anger att de får olika information och bemötande vid bokning. Dessa respondenter utgör över en tredjedel av det totala antalet respondenter (181 personer) som besvarat enkäten. Utifrån detta resultat ser vi att det sannolikt finns ett behov av, att inom ÖRAB, inleda ett arbete i syfte att kvalitetssäkra ett likvärdigt kundbemötande och service på linje 296.

Fråga - 3 Får du som resenär alltid samma information och bemötande när du förbokat eller avbokar en tur?
181 svar



På fråga tre fanns möjligt att lämna kommentarer vilket cirka 33 procent (60 respondenter) har valt att göra. Av dessa 60 respondenter har 34 på olika vis angett att man får ett blandat bemötande när de ska boka en tur. Respondenterna anger att i de flesta fall får man ett positivt och korrekt bemötande och det är tydligt i samtalet vilken tur som har blivit bokad. Samma respondenter anger också att man återkommande får ett dåligt bemötande där man upplever att man som resenär ringer och stör samt att den bokning som resenären vill göra förhindrar berörd personal från att gå hem tidigare.

Nedan anges återkommande kommentarer från denna grupp respondenter:

- Dålig telefon – man hör knappt vad de säger
- Gärna möjlighet att göra digitala bokningar i stället – så att bokningen blir tydligt bekräftad
- De som svarar efterfrågar olika information – vissa säger bara ja och inget mer
- Bokning bemöts med otrevliga kommentarer så som – då får vi en sen kväll – viktigt att boka av så att vi får möjlighet att komma hem tidigare – ja ja, vi får väl komma då
- Ibland uppmuntras man som resenär att boka flera turer så att man kan vara säker på att komma hem. Detta är något som andra skeppare blir sura över när man vill göra. Problematiskt med ett sådant inkonsekvent bemötande.
- Flera respondenter anger svårigheter att komma fram till färjan på telefon och ibland omöjligt efter 22.00 vilket gör det svårt att boka av turer.
- Om man bokar en sen tur precis innan 22.00 tenderar bemötandet till att vara sämre.

- Med vissa skeppare går det bra att boka om, eller att man får upplysning om vilka andra turer som är bokade, om bussen ut till Lilla Varholmen blir sen. Men andra är tvärt nej och man får inte ens information om det är någon annan tur bokad.

Fråga 4 – Är det något du som resenär vill lyfta fram som fungerar bra med beställningstrafiken eller något som kan utvecklas?

På denna fråga finns det två tydliga huvudgrupper bland respondenterna. Den större gruppen som önskar att beställning ska ske 30 min innan avgång (52 respondenter – 29 procent) och den mindre gruppen som tycker att den nuvarande formen för beställningstrafiken fungerar bra (37 respondenter – 20 procent).

Det är tydligt hos en majoritet av respondenterna i den större gruppen, som önskar att beställning ska ske 30 min innan avgång, att man inte ser några problem med själva beställningstrafiken. Flera respondenter lyfter fram att det är positivt att färjan inte kör tom. Det som tydligt driver önskemålet om förändring är en önskan om att få en bättre flexibilitet. Exempel på återkommenade inspel från denna grupp är:

- Ökad flexibilitet som bättre möter arbetstider såväl som förseningar på anslutande linjer, främst röd express
- Bör inte innebära någon större förändring i kostnad då personalen redan har betald arbetstid fram till sista turen
- Man ska kunna ändra en bokning utan att behöva oroa sig för hur man kommer att bli bemött – turerna finns i turlistan
- Stor oro om man efter 22.00 inser att man inte kommer hinna en förbokad tur och behöver boka om – det går inte idag – även om vissa skeppare säger ok så gör inte alla det

Hos den mindre gruppen som tycker att de nuvarande principerna för beställningstrafiken fungerar bra framkommer inte lika tydliga några inspel från respondenterna. Det är också rimligt utifrån att dessa personer inte ser något behov av utveckling utan tycker helt enkelt att det fungerar bra som det är. Exempel på återkommande svar är:

- Fungerar bra – vänligt och bra bemötande
- Fungerar bra att ringa – positivt att prata med en person

I svaren kopplat till fråga fyra anger 10 respondenter att de i stället för bokning via telefon gärna skulle se ett digitalt bokningsalternativ. De primära fördelar som lyfts fram är:

- att personalen ombord inte behöver svara i telefon om man råkar ringa när färjan lägger till eller lägger ut
- att man får en tydlig bekräftelse på sin bokning
- att man kan se vilka turer som redan är bokade
- att slippa ha koll på vilket nummer man ska ringa beroende på vilken färja som kör – Burö eller Polstjernen

Frågan om en digital bokningsmöjlighet återkommer också i svaren på fråga tre.

Under denna fråga lyfter också 14 respondenter fram önskemål om ytterligare och primärt senare turer. Ytterligare turer är främst kopplat till önskemål om en tur 18.25 till Kalvsund och Grötö. När det gäller senare turer varierar det lite mellan respondenterna om det endast berör vardagar eller om det också inkluderar helger. Tidsmässigt är det inte tydligt exakt vad som önskas men flera respondenter lyfter fram önskemål att kunna åka hem en timme senare – exempelvis sista tur från Framnäs 01.55 i stället för 00.55 som idag - avseende fredag och lördag.

Sammanfattningsvis avseende fråga fyra är vår samlade bedömning att en majoritet av respondenterna önskar möjlighet att beställa färjan 30 min innan avgång samt att det finns tydliga önskemål om en digital beställningsmöjlighet samt senare turer.

Fråga 5 – Har du som resenär några övriga kommentarer avseende beställningstrafiken eller färjetrafiken?

Hos 33 respondenter framkommer kommentarer som på olika vis kan kopplas till servicenivån på linje 296. På en generell nivå tycker respondenterna att det är en god service nivå men att det finns återkommande exempel på när den sjunker och blir sämre:

- Flertalet respondenter lyfter fram att man tycker att däcksmän alltid borde vara ute på däck i samband med ankomst och avgång. Gärna med en särskild fokus på service till äldre och barn. Dessa respondenter tycker att det har blivit vanligare att däcksmän antingen stannar kvar i sin hytt eller sitter kvar uppe i styrhytten. Detta upplevs som särskilt problematiskt när det är mycket passagerare eller dåligt väder
- Flera respondenter lyfter fram att färjetrafiken på linje 296 är livlinan för boende på Kalvsund och Grötö men att de upplever en ökad känsla av att resenärerna snarare betraktas som ett störande moment än att service till resenärerna är i fokus
- Trafikstörningar annonseras inte alltid via kommunens hemsida eller Västtrafik utan på Facebook vilket i sig är positivt men informationen når då inte de boende som inte har Facebook. En samlad kommunikation i samtliga kanaler efterfrågas
- Även under fråga fem finns återkommande önskemål om en digital beställningsmöjlighet

21 respondenter anger att de tycker att beställningstrafiken såväl som färjetrafiken fungerar väl med en god service och bra bemötande.

16 respondenter lyfter under fråga fem ett önskemål som kan kopplas till önskemål om en annan princip för beställningar än innan 22.00 och merparten anger önskemål om att kunna beställa färjan 30 min innan avgång. Av dessa respondenter är det färre än tre som under fråga fyra också angett önskemål om beställning 30 min innan avgång.

16 respondenter lyfter önskemål om senare eller fler turer. Merparten av respondenterna i denna grupp önskar att uppehållet på eftermiddagen som idag ligger mellan 18.00 och 19.00 senareläggs på vardagskvällar. Den primära anledningen som lyfts fram är att detta är en tid då många kommer hem från jobbet.

Sammanfattningsvis avseende fråga fem är vår samlade bedömning att det finns en god grundläggande servicenivå, att ÖRAB behöver säkerställa däcksmans närvaro på däck, att ytterligare respondenter efterfrågar möjlighet att beställa färjan 30 min innan avgång samt att stoppet 18.00 till 19.00 senareläggs.