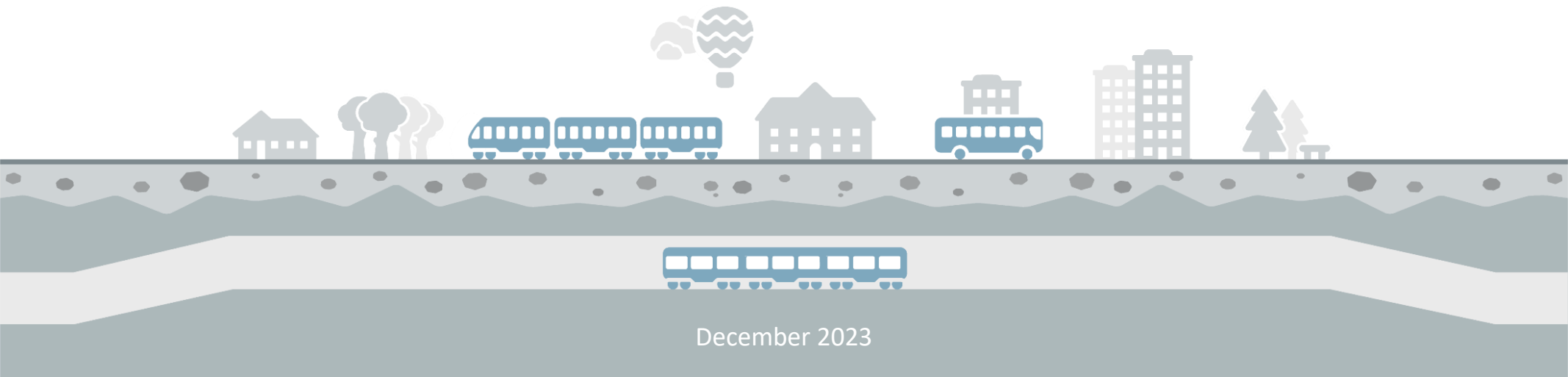


Kundetilfredshed i den kollektive transport

Afrapportering af resultater for 2023

Indsamlingsperiode: 16. oktober - 27. november



December 2023



BAT



SYDTRAFIK



midttrafik

Midtjyske
Jernbaner

FYNBUS



movia



Indhold

Forord	s. 3
Hovedkonklusioner	s. 6
Tilfredshed	s. 8
Anbefalingsvillighed	s. 16
Selskabsspecifikke spørgsmål	s. 24
Kollektiv transport på tværs af regionerne	s. 32
Den sammenhængende rejse	s. 36
Bilag	s. 41
Metode	s. 43
Kontakt	s. 48



FORORD



En repræsentativ befolkningsundersøgelse blandt alle, som rejser mindst én gang årligt

For sjette år i træk gennemfører Rejsekort & Rejseplan A/S, på vegne af de kollektive trafikvirksomheder, en undersøgelse af passagerernes tilfredshed med den kollektive transport. Undersøgelsen gennemføres i samarbejde med Wilke og er en online-analyse blandt den del af befolkningen, der som minimum har brugt kollektiv transport én gang inden for det seneste år.

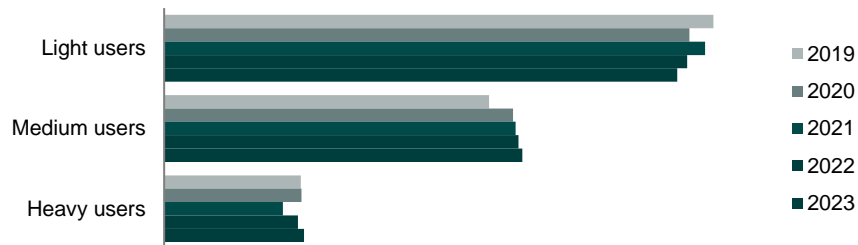
På denne måde adskiller undersøgelsen sig fra en række andre passagertilfredshedsundersøgelser, der baserer sig på svar indhentet ved uddeling af spørgeskemaer el.lign. undervejs i transportmidlet (bus, tog, letbane eller metro). Af denne grund er der også en højere andel af besvarelser fra lavfrekvente rejsende, som benytter kollektiv transport i mindre omfang, end det er tilfældet i andre undersøgelser.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at metodeændringen betyder, at man ikke kan sammenligne resultaterne i denne undersøgelse direkte med resultaterne i de nationale passagertilfredshedsanalyser o.l., hvor interviewene er foretaget i transportmidlet undervejs på rejsen.

Igennem rapporten er statistisk signifikante ændringer af rapporteret ved brug af signifikanspile, der viser statistiske ændringer i hhv. positiv og negativ retning. Disse pile afspejler ændringer, der inden for et konfidensinterval på (mindst) 95% er signifikant forskellige givet svarfordelingen.

For nærmere teknisk beskrivelse se side 45 i denne rapport.

Rejsefrekvens



Heavy users: Rejser med (udvalgt) selskab mindst 3-4 dage om ugen eller oftere
 Medium users: Rejser med (udvalgt) selskab 1-2 dage om ugen eller 1-3 dage om måneden
 Light users: Rejser med (udvalgt) selskab 1-5 dage hvert halve år eller ca. en dag om året



Beskrivelse af rejsefrekvensgrupperne

Light users	Medium users	Heavy users
<p>Rejser med (udvalgt) selskab 1-5 dage hvert halve år eller ca. en dag om året</p>	<p>Rejser med (udvalgt) selskab 1-2 dage om ugen eller 1-3 dage om måneden</p>	<p>Rejser med (udvalgt) selskab mindst 3-4 dage om ugen eller oftere</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 16% er under 30 år • 44% bor i Region Hovedstaden • 67% oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer • 47% er tilfredse med mængden af offentlig transport • 40% oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport • Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: -29 	<ul style="list-style-type: none"> • 24% er under 30 år • 65% bor i Region Hovedstaden • 77% oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer • 61% er tilfredse med mængden af offentlig transport • 52% oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport • Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: -6 	<ul style="list-style-type: none"> • 42% er under 30 år • 63% bor i Region Hovedstaden • 74% oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer • 58% er tilfredse med mængden af offentlig transport • 54% oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport • Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: 3



HOVEDKONKLUSIONER



HOVEDKONKLUSIONER

NPS for offentlig transport generelt er siden 2022 faldet fra -13 til -17

- Faldet i NPS er især sket iblandt light users (dem, der bruger offentlig transport mindst).
- NPS er højest iblandt heavy users og medium users, hvor heavy users har en stigende tendens.
- Det er de ældre (50+ årige), der er de mest anbefalingsvillige, men det er også iblandt dem, at NPS er faldet mest siden 2022.
- Passagererne i Region Hovedstaden er de mest anbefalingsvillige.

Tilfredsheden med offentlig transport generelt er faldet på tværs af samtlige parametre

- Der er primært plads til forbedringer, når det gælder passagerernes tillid til, at de kommer frem til tiden. I den forbindelse bør fokus alt andet lige være på at skabe større tillid iblandt de unge (18-29-årige).
- På den positive side ser passagererne offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer.
- Det store flertal af passagerer føler sig godt behandlet, når de er kunde i offentlig transport.

NPS for de enkelte trafikvirksomheder er – overordnet set – så godt som på det samme niveau som i 2022

- Den samlede tilfredshed på tværs af trafikvirksomhederne er faldet signifikant siden 2022.
- Når det gælder informationen ved forsinkelser, er der plads til forbedringer. Ligesom ved tilliden til at man kommer frem til tiden. Fokus bør alt andet lige være på at øge tilfredsheden med parameteren iblandt de unge (18-29-årige).
- Tilfredshedsniveauet ligger stadig højt, hvor passagererne er mest tilfredse med muligheden for at planlægge deres rejse med trafikvirksomhederne samt muligheden for at få en siddeplads.



TILFREDSHED



Passagererne ser fortsat offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer, men der er sket et signifikant fald i "enig-andelen" siden 2022

- De er mest enige i udsagnet i Region Hovedstaden (75%) og iblandt de 60+ årige (77%)
- Det er primært i Region Midtjylland (75% → 66%) og Region Syddanmark (72% → 64%), at andelen af enige er faldet

"Jeg ser offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer"



1% ved ikke, om de ser offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2022

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

Spørgsmål: Q4 "Jeg ser offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer"



Også tilfredsheden med mængden af offentlige transportmuligheder i passagerernes område er faldet signifikant siden 2022

- De er mest enige i udsagnet i Region Hovedstaden (61%), imens de er mindst enige i Region Syddanmark (38%)
- Det er primært i Region Midtjylland (49% → 43%), Region Hovedstaden (69% → 61%) og iblandt 18-29 årige (62% → 53%), at andelen af enige er faldet

"Jeg er meget tilfreds med mængden af offentlige transportmuligheder i mit område"



2% ved ikke, om de er tilfredse med mængden af offentlige transportmuligheder i området

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2022

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

Spørgsmål: Q5 "Jeg er meget tilfreds med mængden af offentlige transportmuligheder i mit område"



Siden 2022 er tilliden til, at man kommer frem til tiden, faldet signifikant

- De er mest enige i udsagnet i Region Nordjylland (48%) og iblandt 70+ årige (54%), imens de er mindst enige i Region Syddanmark (39%) og iblandt 18-29 årige (35%)
- Det er primært i Region Syddanmark (49% → 39%) og iblandt 40+ årige (57% → 47%) og mænd (54% → 46%), at andelen af enige er faldet

“Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden”



1% ved ikke, om de har tillid til, at de kommer frem til tiden, når de kører med offentlig transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2022

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

Spørgsmål: Q6. “Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden”



Igen i år føler det store flertal sig godt behandlet, når de er kunder i offentlig transport. På den negative side er der sket et signifikant fald i "enig-andelen" siden 2022

- De er mest enige i udsagnet iblandt 60+ årige (63%)
- Det er primært i Region Midtjylland (68% → 61%), Region Syddanmark (64% → 57%) og iblandt 60+ årige (70% → 63%), at andelen af enige er faldet

"Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"



2% ved ikke, om de føler sig godt behandlet, når de er kunder i den offentlige transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2022

Signifikant, positiv udvikling: Signifikant, negativ udvikling:

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

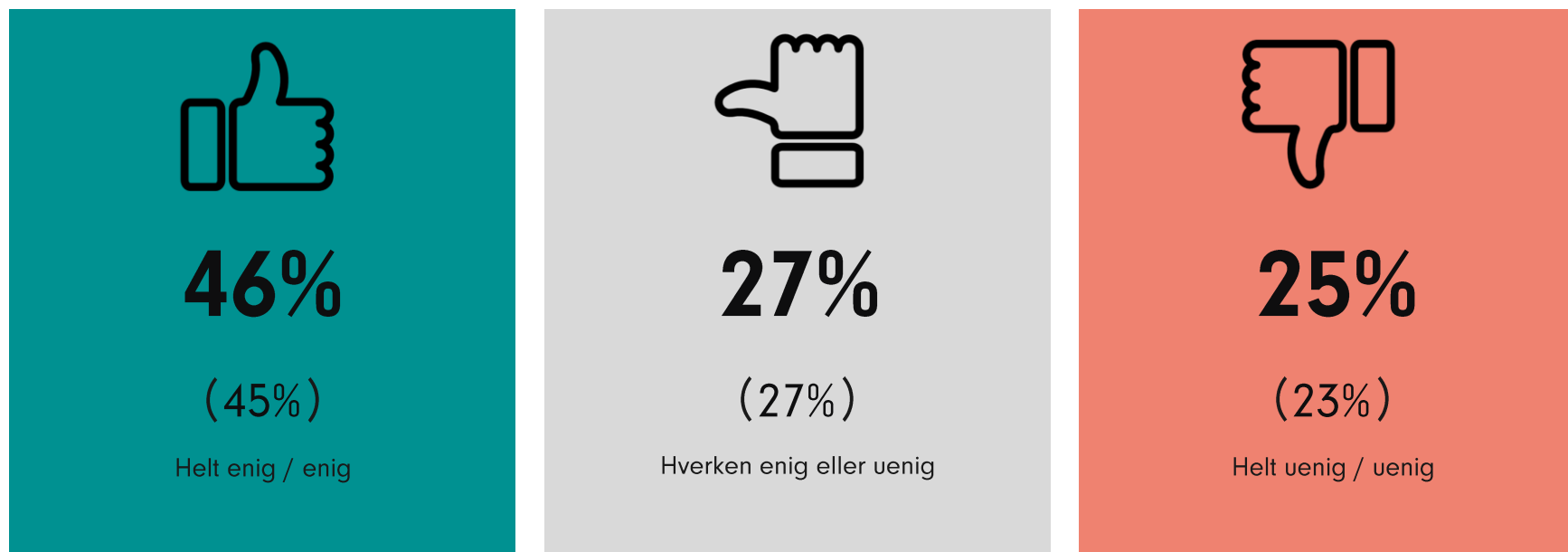
Spørgsmål: Q7. "Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"



Lidt under halvdelen af passagererne oplever igen i år, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport. Det er det samme billede som i 2022

- De er mest enige i udsagnet i Region Hovedstaden (51%) og iblandt 18-39 årige (50%), imens de er mindst enige i Region Syddanmark (34%)
- Det er primært i Region Sjælland (38% → 45%) og iblandt 30-39 årige (44% → 51%), at andelen af enige er steget. Især iblandt 70+ årige (49% → 44%) er den faldet

"Jeg oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport"



3% ved ikke, om de oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2022

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

Spørgsmål: Q8. "Jeg oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport"



Ligesom i 2022 oplever passagererne fortsat rejsetiden som behagelig, når de rejser med offentlig transport

- De er mest enige i udsagnet i Region Sjælland (61%) og iblandt 70+ årige (66%), imens de er mindst enige i Region Hovedstaden (54%) og iblandt 18-39 årige (50%)
- Det er primært i Region Nordjylland (51% → 57%), at andelen af enige er steget. Især iblandt 70+ årige (72% → 66%) er den faldet

"Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"



1% ved ikke, om de oplever rejsetiden som behagelig, når de rejser med offentlig transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2022

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

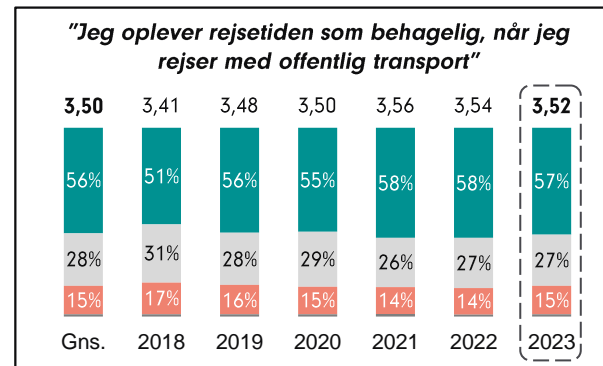
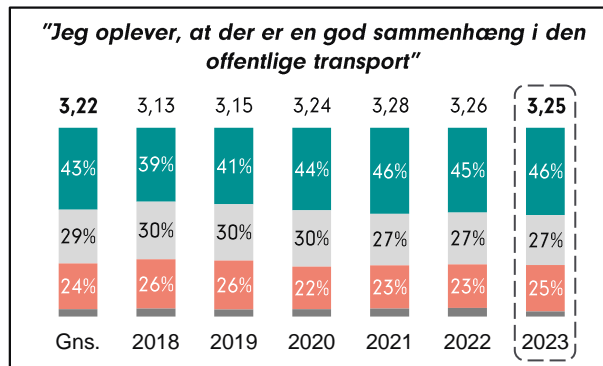
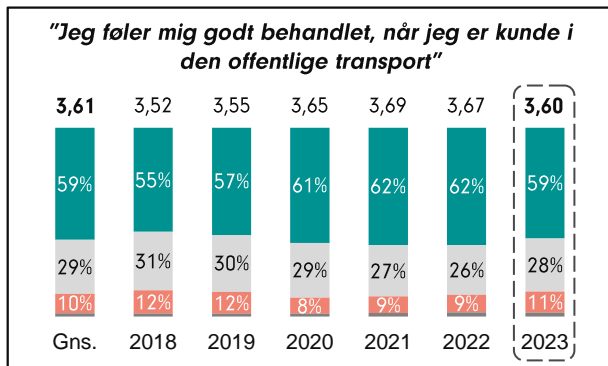
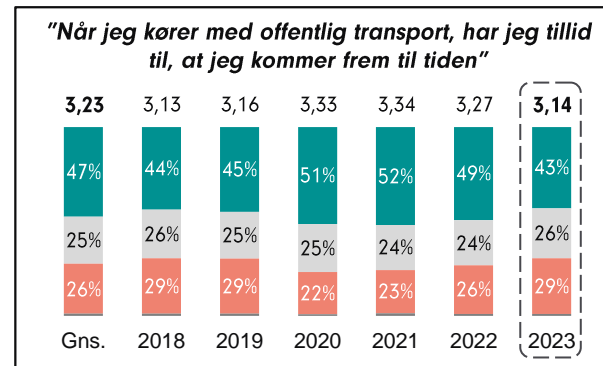
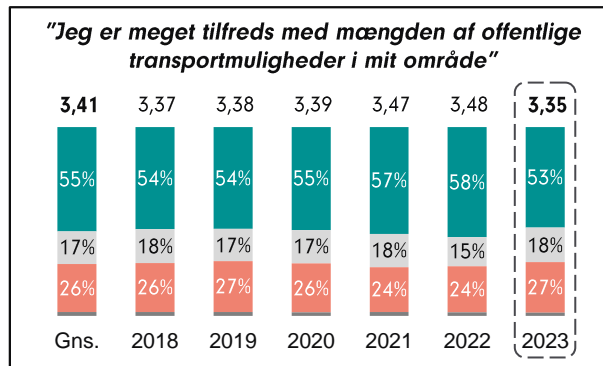
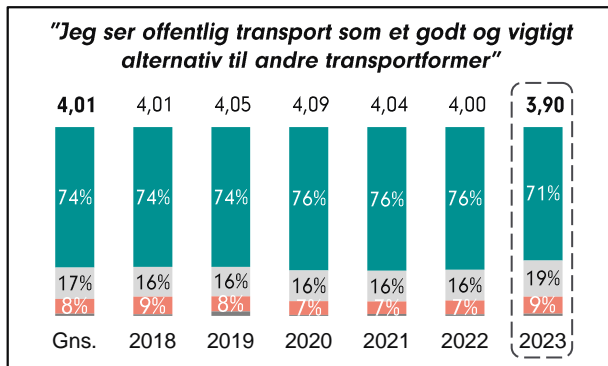
Base: Alle passagerer n = 12160

Spørgsmål: Q9. "Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"



Af de seks parametre er passagererne *mindst* enige i, at de har tillid til, at de kommer frem til tiden. Det er samtidig en parameter, som er faldet en del siden 2020, 2021 og 2022

Udviklingen i den offentlige transport fra 2018 til 2023



Helt enig / enig | Hverken enig eller uenig | Helt enig / uenig | Ved ikke

Gns. er gennemsnittet af svarene på 5-punkts-skalaen (1-5). "Helt uenig" er oversat til 1, "Uenig" til 2 (...), "Helt enig" til 5.

Base: Alle passagerer n = 72974; 2018 n = 11983/ 2019 n = 12064/ 2020 n = 11702/ 2021 n = 12406/ 2022 n = 12659/ 2023 n = 12160



ANBEFALINGSVILLIGHED



Vi kortlægger passagerernes anbefalingsvillighed via Net Promoter Score (NPS)

“Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport?”



Promoters

Promoters (9-10) er loyale og entusiastiske kunder der vil fortsætte med at vende tilbage, samt anbefale til andre og dermed skabe vækst.



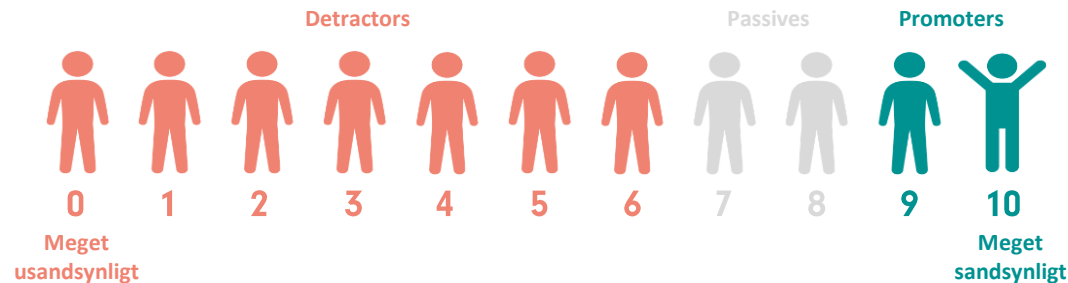
Passives

Passives (7-8) er tilfredse men uentusiastiske kunder, der er let modtagelige overfor hvad konkurrenterne tilbyder



Detractors

Detractors (0-6) er utilfredse kunder, der kan skade dit brand og hindre vækst gennem negativ mund-til-mund omtale.



Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner altid en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS

Scoren kan variere fra -100 til +100

Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.

Jo højere NPS → Jo bedre

$$\text{NPS} = \begin{array}{c} \text{Smiling Face} \\ \% \text{ Promoters} \end{array} - \begin{array}{c} \text{Sad Face} \\ \% \text{ Detractors} \end{array}$$



NPS for offentlig transport (generelt) er faldet til -17. Den ligger signifikant under 2021 og 2022, men signifikant over undersøgelsens første tre år

“Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport?”



25%

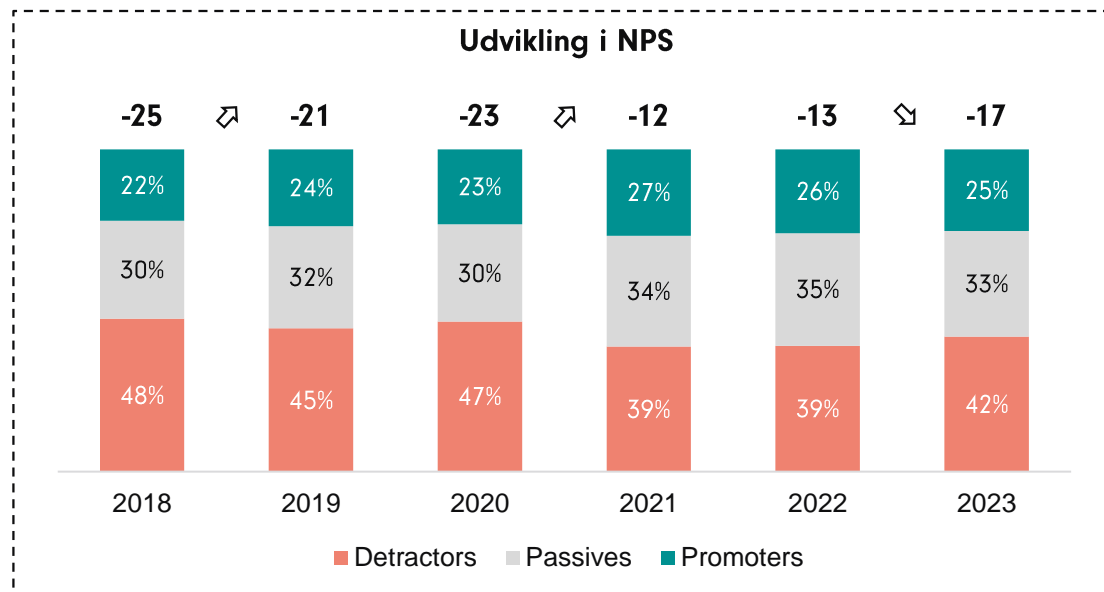


33%



42%

-17



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt

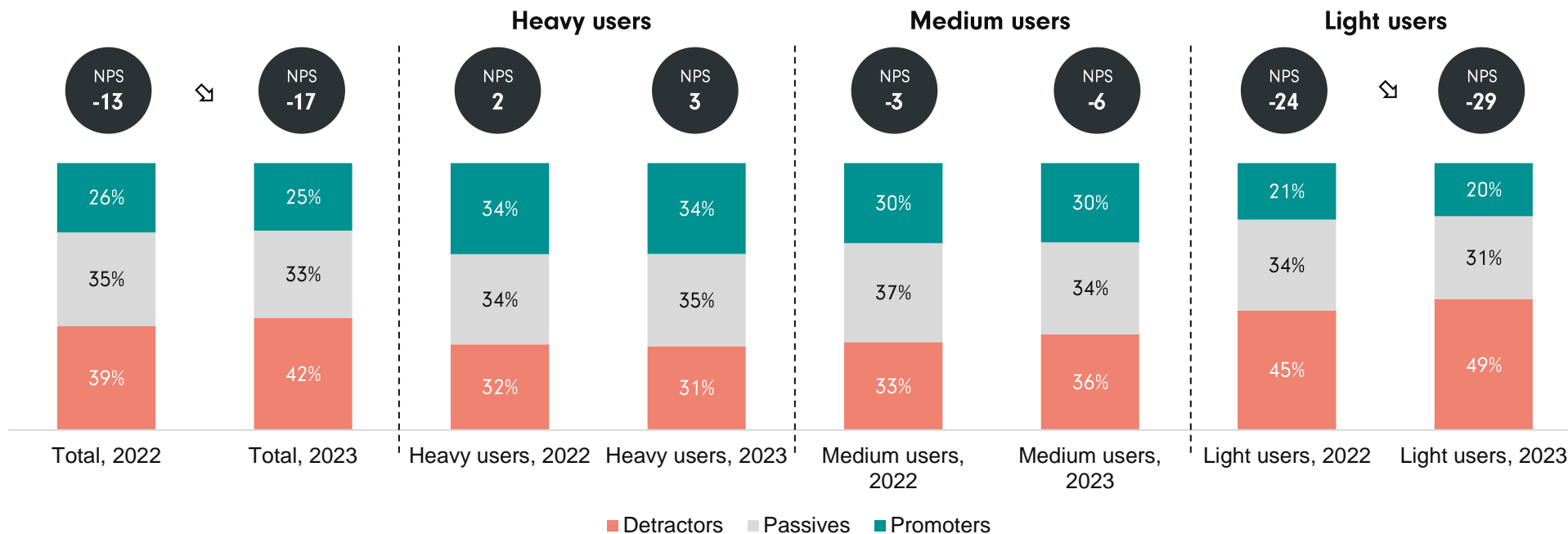
Base: Alle passagerer n = 12160



Faldet i NPS siden 2022 skyldes primært en mindre anbefalingsvillighed iblandt light users. Årets undersøgelse består af en smule færre light users, hvorfor det ikke kan forklare det samlede fald



"Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport?"



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt

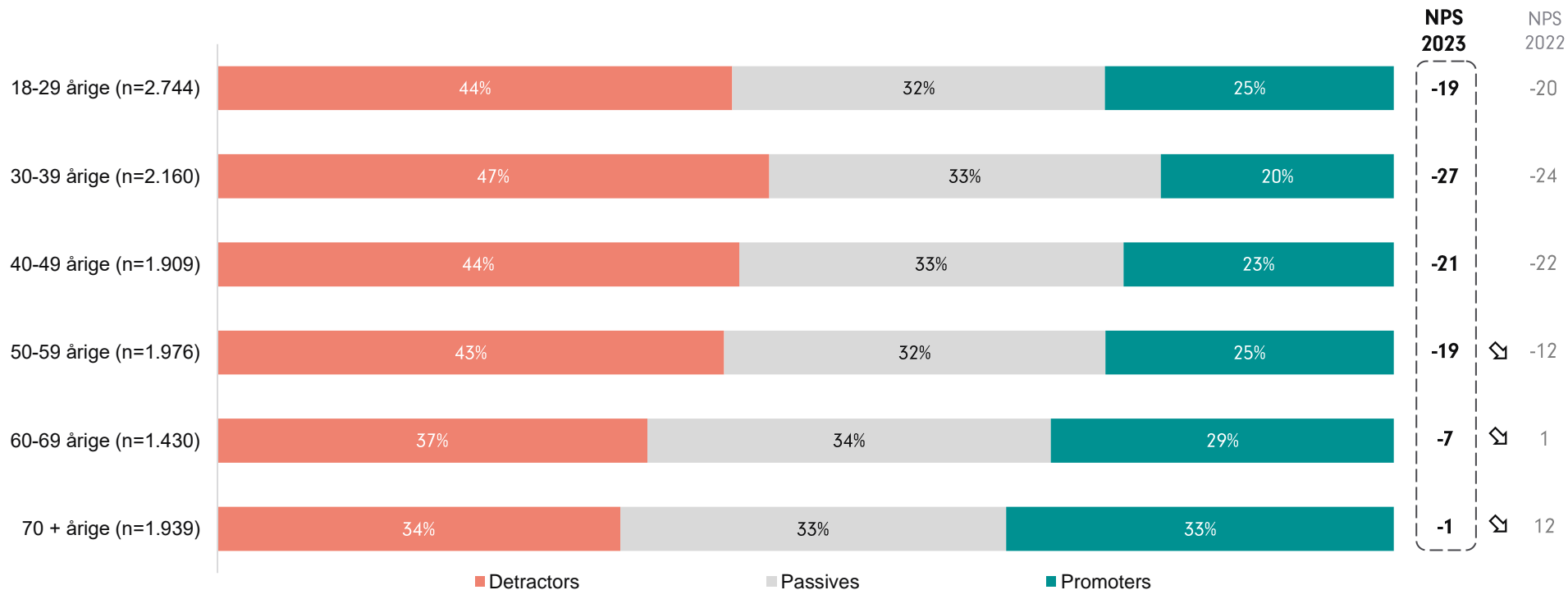
Heavy users: dagligt/næsten dagligt og 3-4 dage om ugen; Medium users: 1-2 dage om ugen og 1-3 dage om måneden; Light users: 1-5 dage hvert halve år og ca. én dag om året

Base: Alle passagerer n = 12160; Heavy users n = 1272/ Medium users n = 3820/ Light users n = 7068



ANBEFALINGSVILLIGHED

Selvom det fortsat er de ældre (50+ årige), der er de mest anbefalingsvillige, når det gælder offentlig transport generelt, er det også iblandt dem, at NPS er faldet mest siden 2022



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

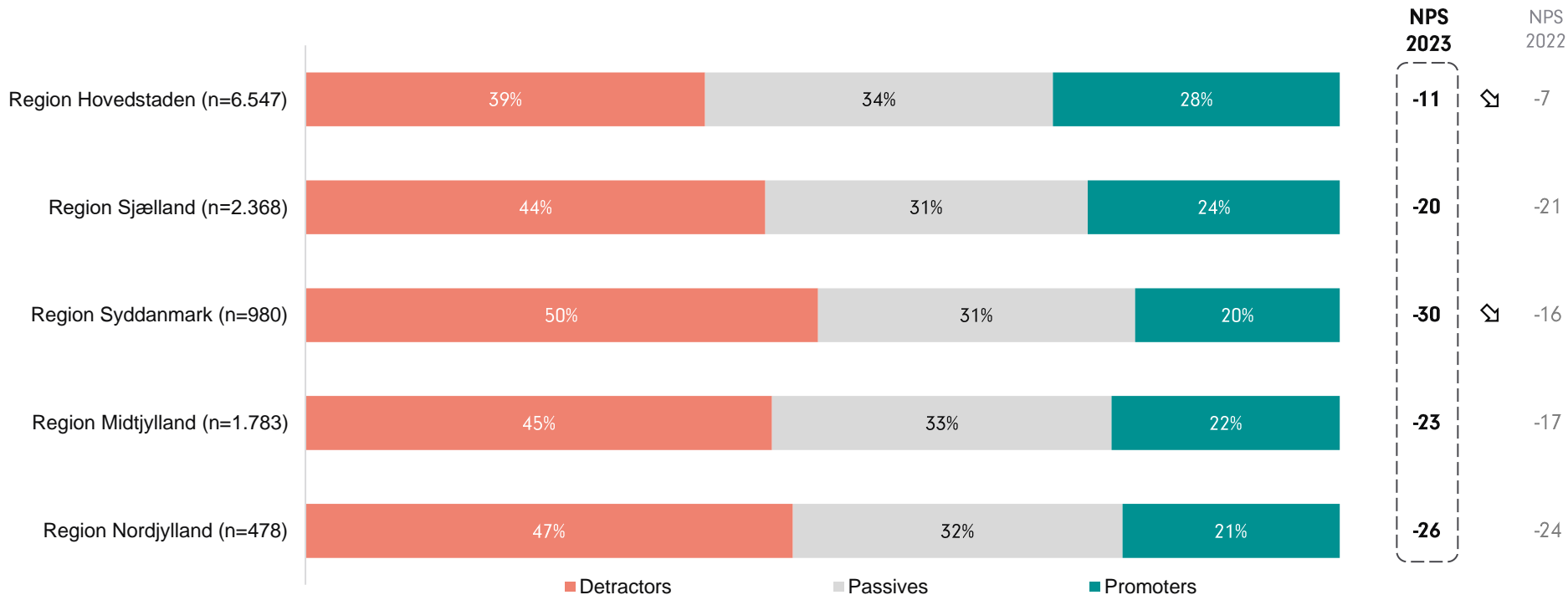
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt



ANBEFALINGSVILLIGHED

Dem, der er bosat i Region Hovedstaden, er de mest anbefalingsvillige, imens de er mindst anbefalingsvillige i Region Syddanmark. NPS i begge regioner er faldet signifikant siden 2022

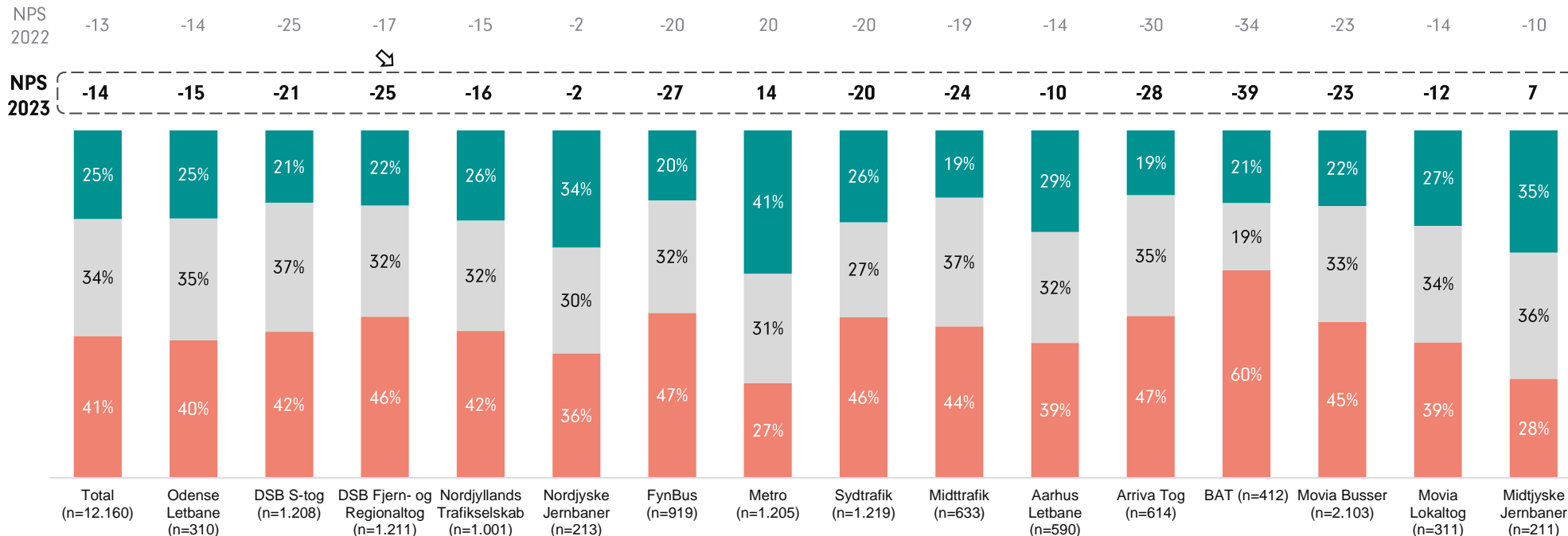


Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau
NPS er opgjort for offentlig transport generelt

Faldet i Region Syddanmark: I dette års undersøgelse er der flere light users (74%) i Region Syddanmark, end der var i 2022 (71%). Dette trækker NPS ned. Til gengæld er der signifikant færre unge og flere ældre end sidste år, hvilket omvendt trækker NPS op. Der er sket et reelt fald i anbefalingsvilligheden, som ikke kan forklares af baggrundsvariable. Særligt tilliden til at man kommer frem til tiden og tilfredsheden med informationen, når der er forsinkelser, er faldet siden 2022.



Metroselskabet har den højeste NPS af alle trafikvirksomhederne. Midtjyske Jernbaner har ligeledes en positiv tendens

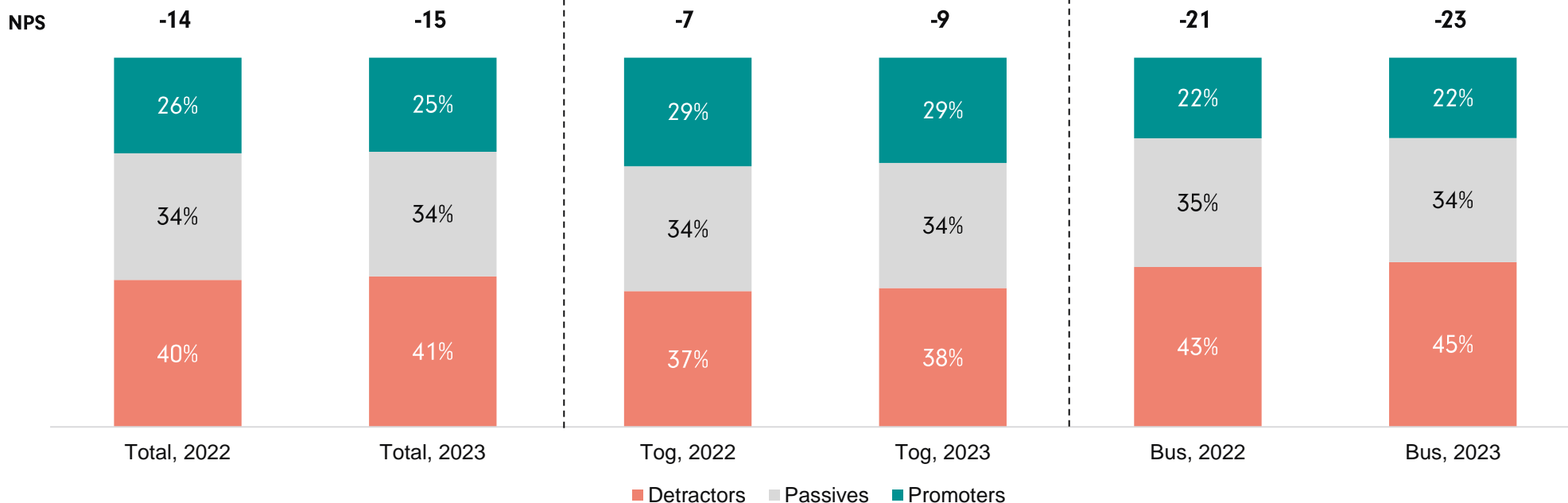


Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
 Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau
 NPS er opgjort for offentlig transport generelt

■ Detractors ■ Passives ■ Promoters



Igen i år er togpassagererne de mest anbefalingsvillige. Begge transportformer går en smule (men ikke signifikant) tilbage siden 2022



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt

Note: Bus udgøres af Nordjyllands Trafikselskab, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik, BAT og Movia Busser.

Tog udgøres af Odense Letbane (2022), DSB S-tog, DSB Fjern og Regional, Nordjyske Jernbaner, Metro, Letbane (Aarhus), Arriva Tog, Movia Lokaltog og Midtjyske Jernbaner (2021)

Base: Alle passagerer n = 12160; Togpassagerer n = 5873/ Buspassagerer n = 6287

© 2023 – Side 23 Spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [SELSKAB] til venner og bekendte?"



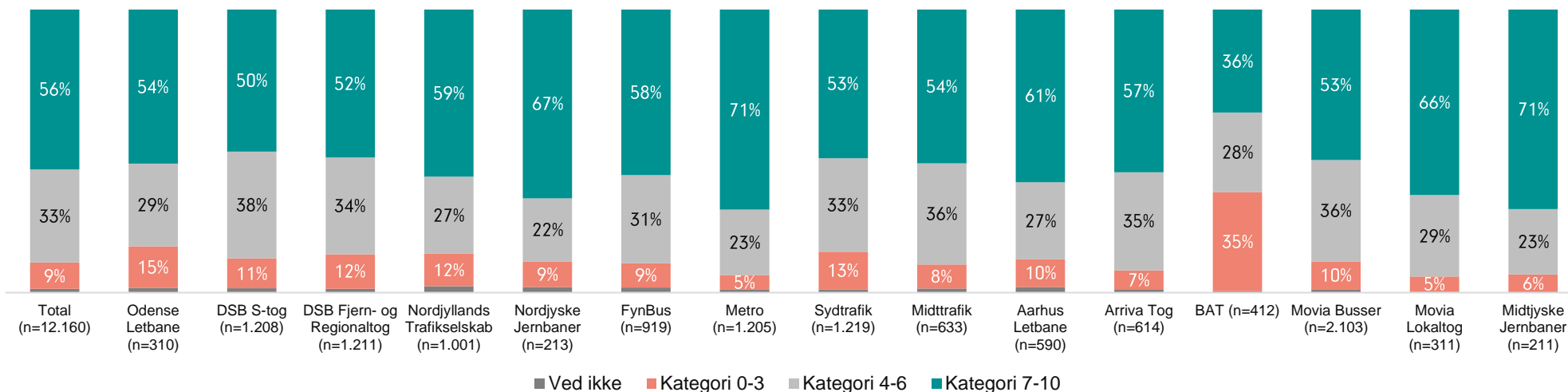
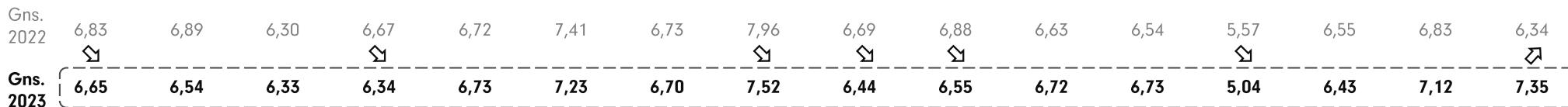
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL



Den samlede tilfredshed på tværs af trafikvirksomhederne er faldet signifikant siden 2022. Midtjyske Jernbaner går markant frem, imens Metroselskabets passagerer igen i år er de mest tilfredse

Hvor tilfreds er du alt i alt med [SELSKAB]?
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

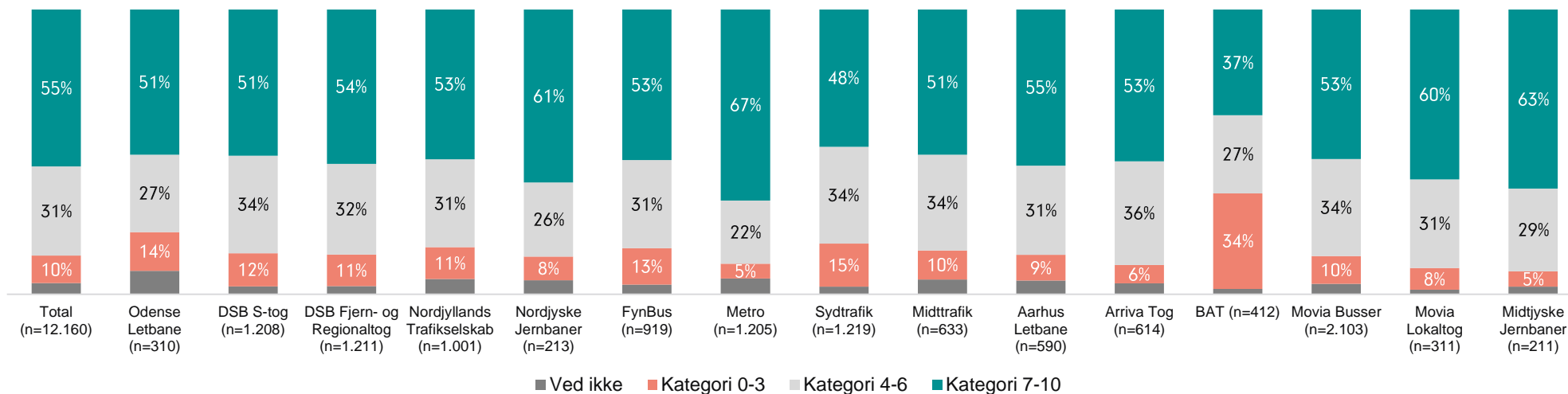
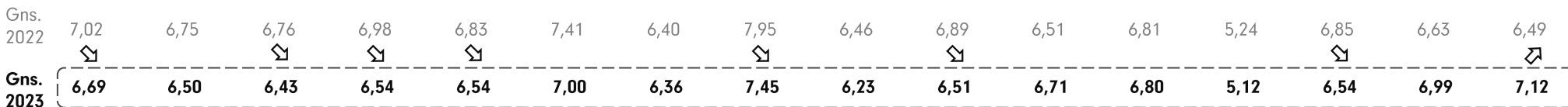
Base: Alle passagerer n = 12160



Når det gælder muligheden for at planlægge rejsen, er tilfredsheden ligeledes faldet. Aarhus Letbane, Movia Lokaltog og Midtjyske Jernbaner går til gengæld frem

Hvor tilfreds er du med mulighederne for at planlægge din rejse med [SELSKAB]?
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



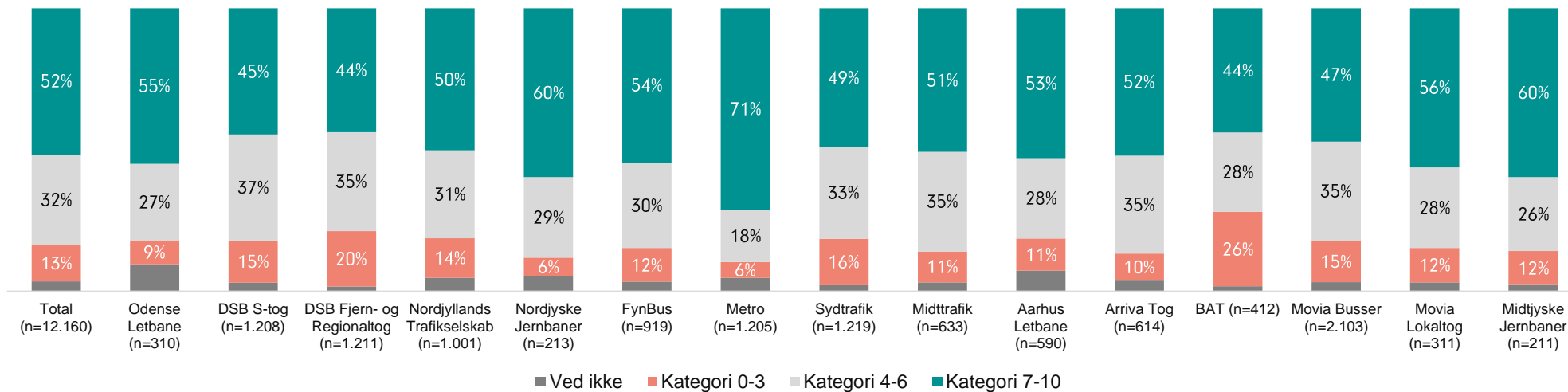
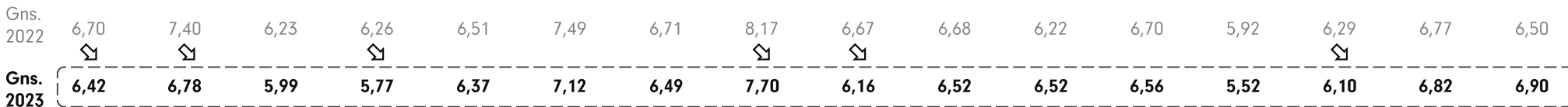
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau



De fleste passagerer er tilfredse med trafikvirksomhedernes overholdelse af køreplanen, men tilfredsheden er overordnet set faldet siden 2022

Hvor tilfreds er du med [SELSKAB]s overholdelse af køreplanen?
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

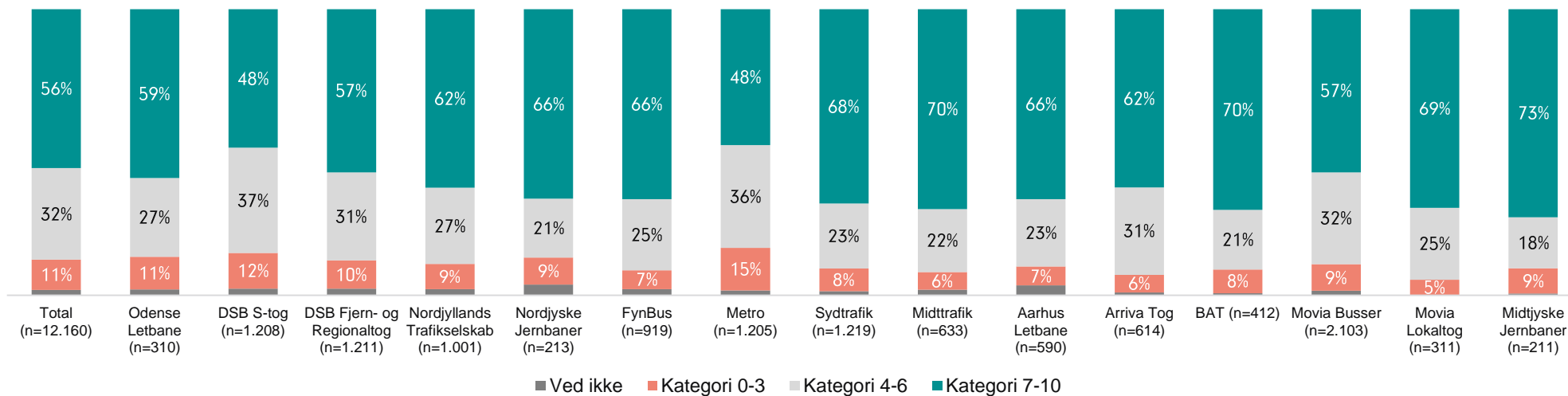
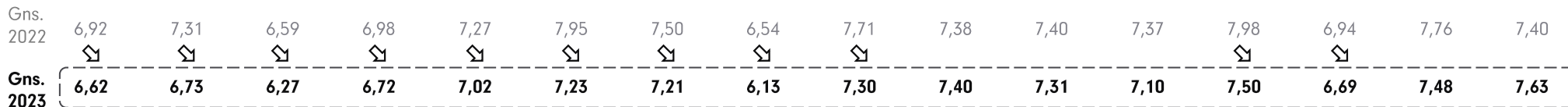


Muligheden for at få en siddeplads er passagererne blevet signifikant mindre tilfredse med end i 2022. Midtjyske Jernbaner går til gengæld frem



Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads, når du kører med [SELSKAB]?
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



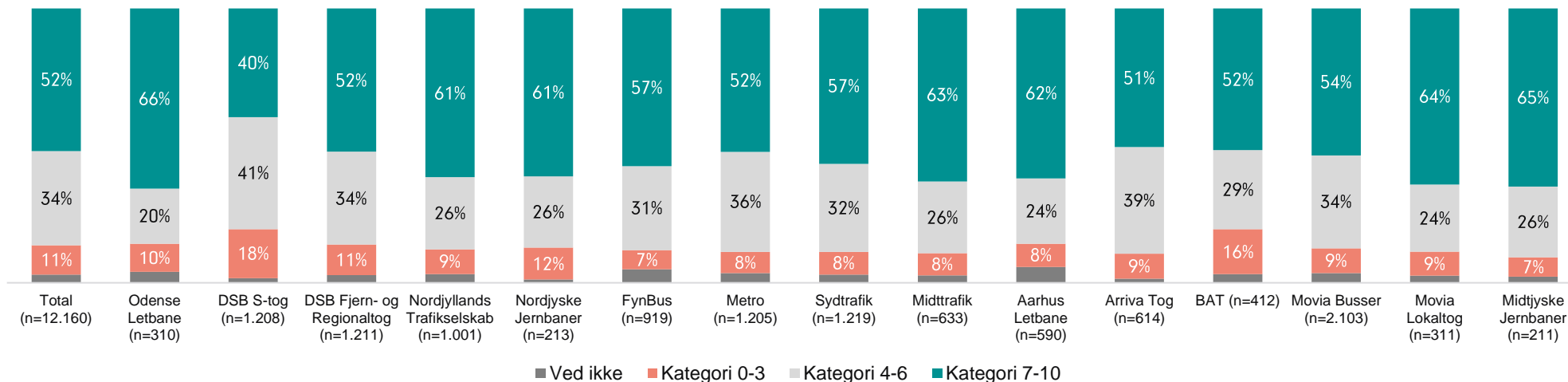
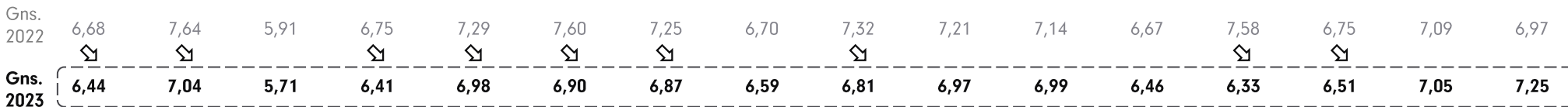
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau



Rengøringen af bussen eller toget er ligeledes mindre tilfredsstillende end i 2022. Passagererne med Midtjyske Jernbaner, Odense Letbane og Movia Lokaltog er de mest tilfredse

Hvor tilfreds er du med rengøringen af bussen eller toget, når du kører med [SELSKAB]?
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



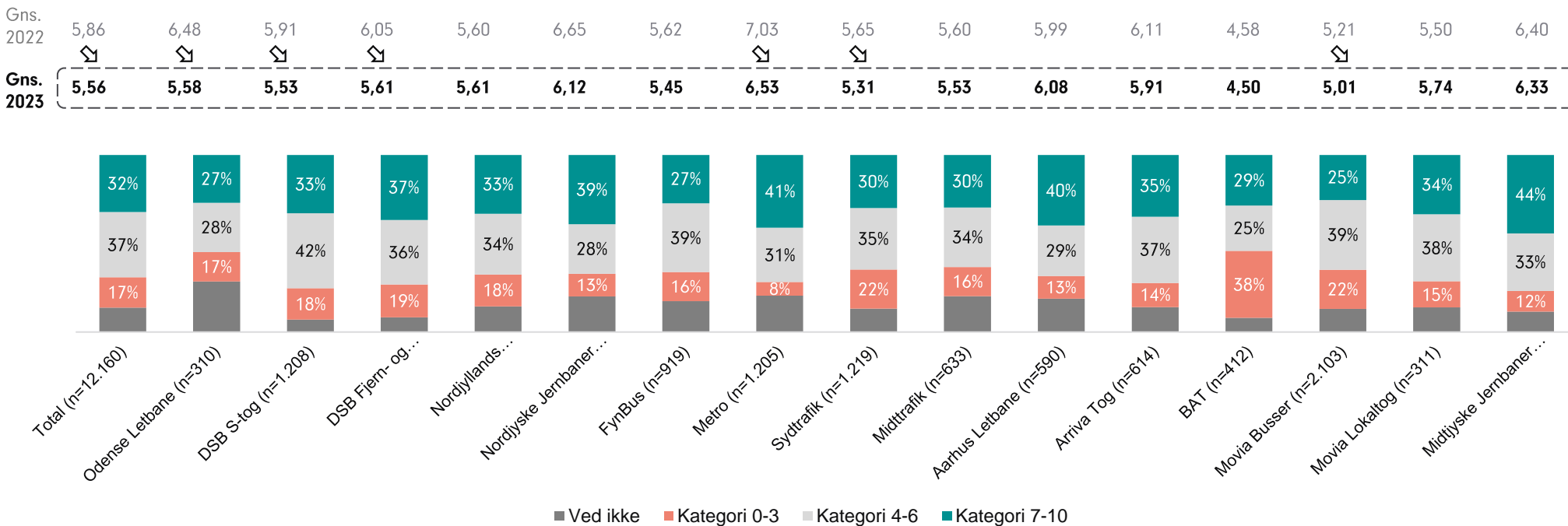
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau



Også informationen ved forsinkelser er passagererne overordnet set blevet mindre tilfredse med. Nordjyllands Trafikselskab, Aarhus Letbane og Movia Lokaltog holder stand

Hvor tilfreds er du med informationen fra [SELSKAB], når der er forsinkelser?
 Svarkala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



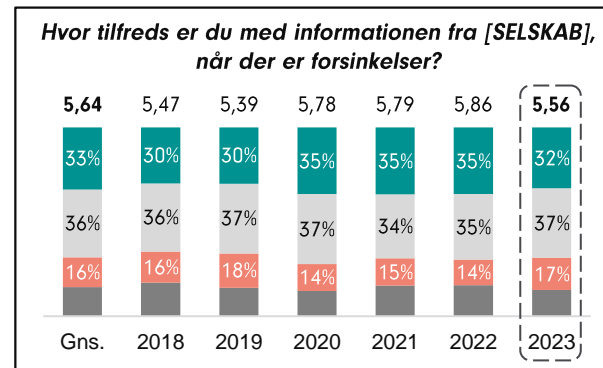
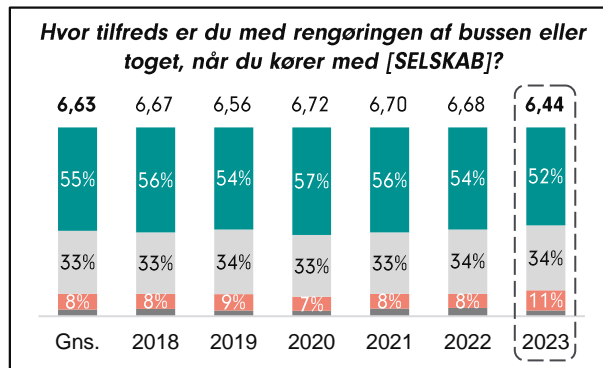
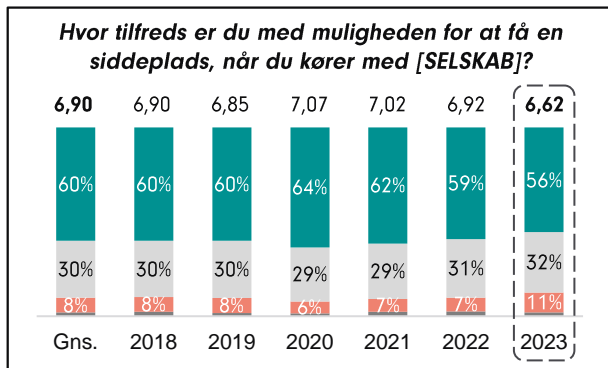
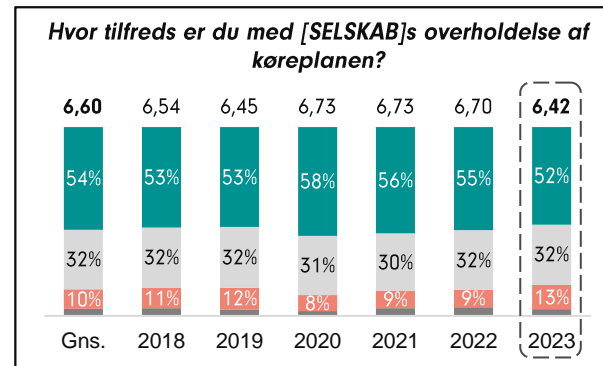
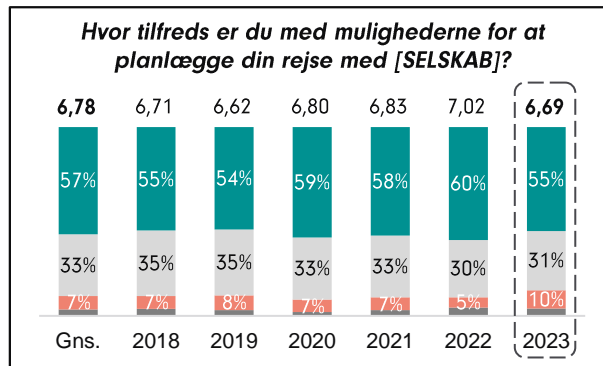
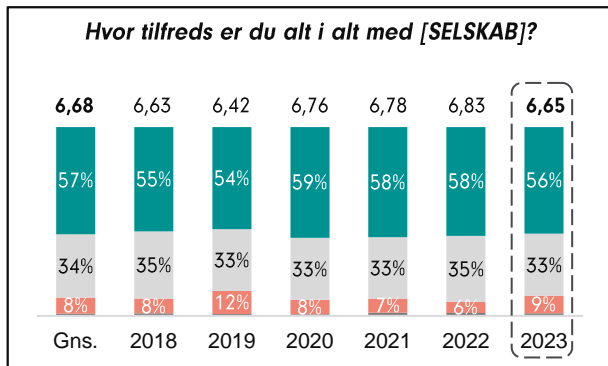
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
 Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160



Den samlede tilfredshed på tværs af trafikvirksomhederne er på det laveste niveau siden 2019. Særligt tilfredsheden med muligheden for at få en siddeplads er faldet i den seneste periode

Udviklingen i tilfredsheden på tværs af trafikvirksomhederne fra 2018 til 2023



Kategori 7-10

Kategori 4-6

Kategori 0-3

Ved ikke

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)

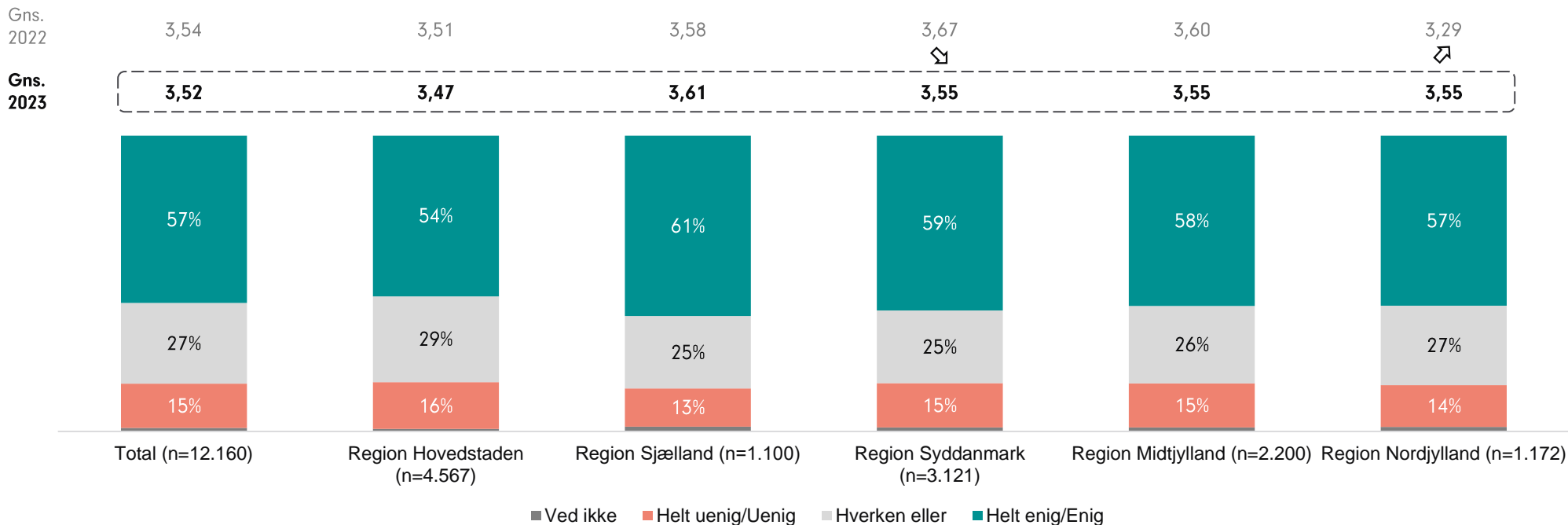


KOLLEKTIV TRANSPORT PÅ TVÆRS AF REGIONERNE



I Region Sjælland opleves rejsetiden som den mest behagelige, imens den opleves som mindst behagelig i Region Hovedstaden

Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport
Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

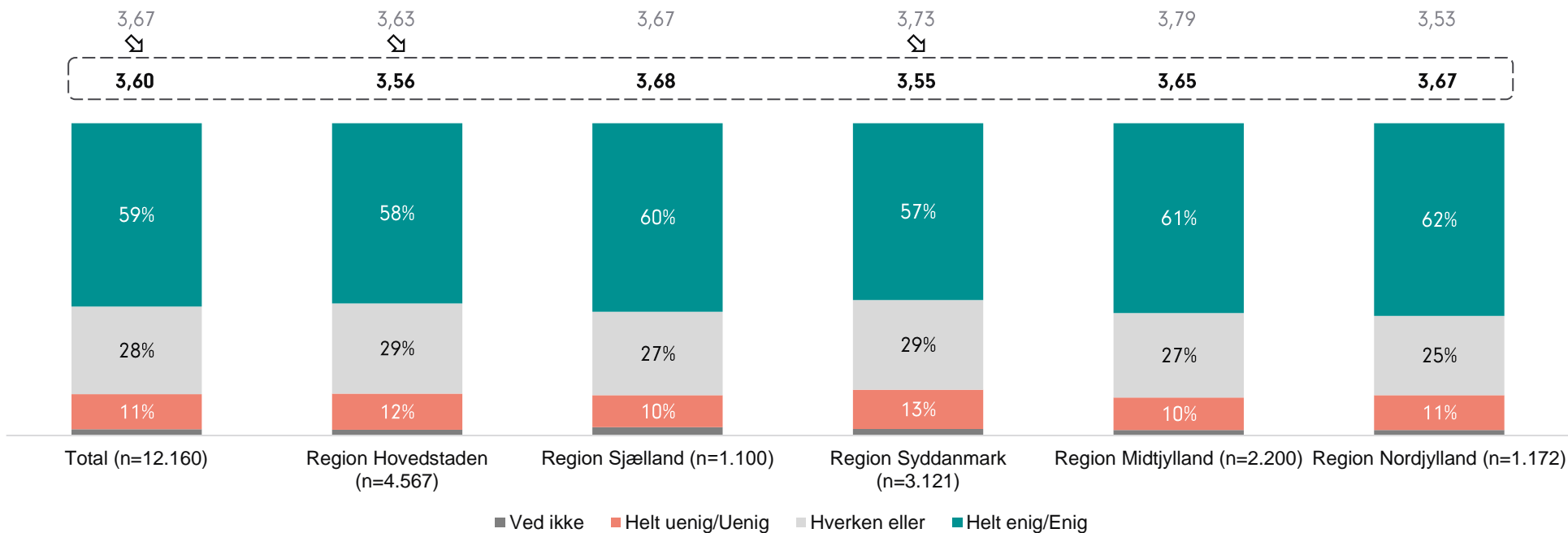


Passagererne føler sig bedst behandlet som kunde i Region Sjælland, Region Midtjylland og Region Nordjylland. Tilfredsheden i særligt Region Syddanmark er faldet siden 2022

Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport
Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)

Gns.
2022

Gns.
2023



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

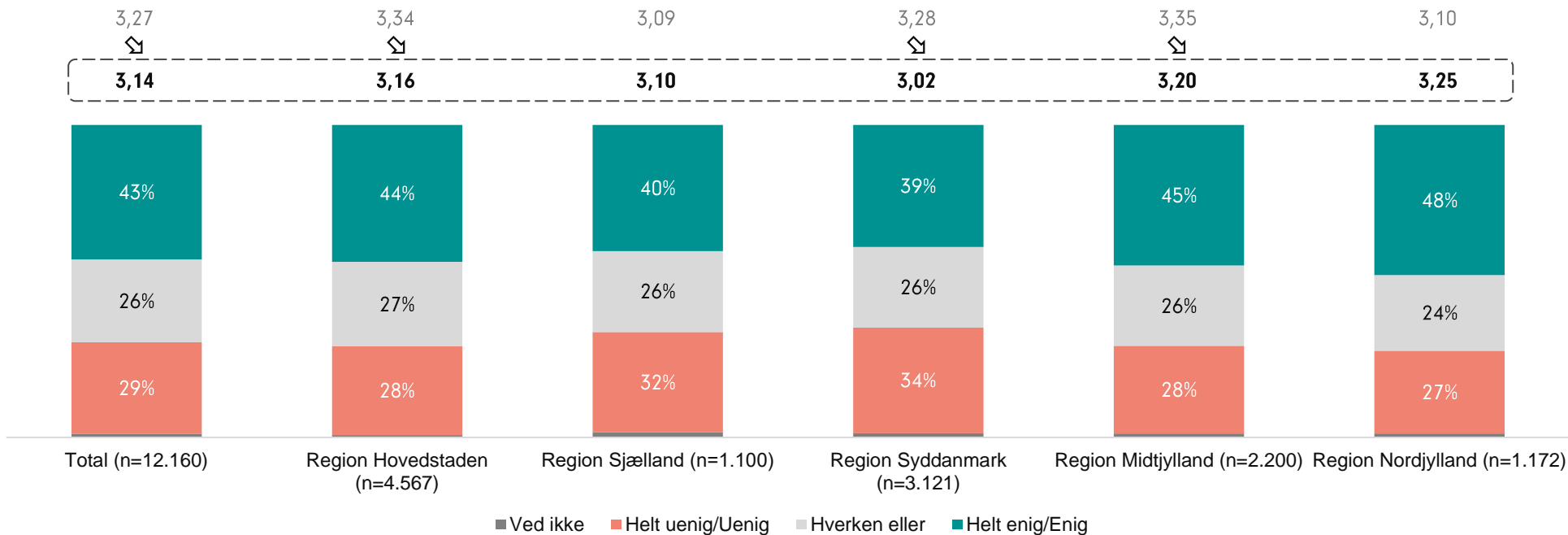


Når det gælder tilliden til, at man kommer til tiden, holder Region Sjælland stand, og Region Nordjylland går frem. De øvrige regioner går signifikant tilbage

Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden
Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)

Gns.
2022

Gns.
2023



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

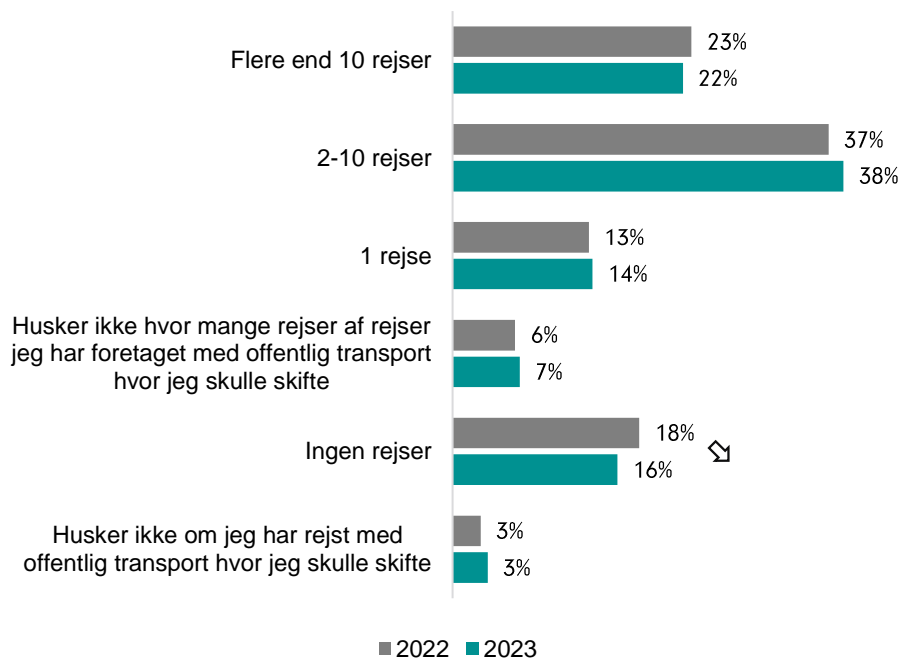


DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE



Andelen af passagerer, som skifter på deres rejse, er steget signifikant siden 2022

Hvor ofte har du det seneste år rejst med offentlig transport, hvor du skulle skifte mellem flere offentlige transportmidler eller trafikselskaber?



81% har haft mindst én rejse med skift inden for det seneste år*

I 2022 havde **79%** foretaget mindst én rejse med skift inden for det seneste år

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

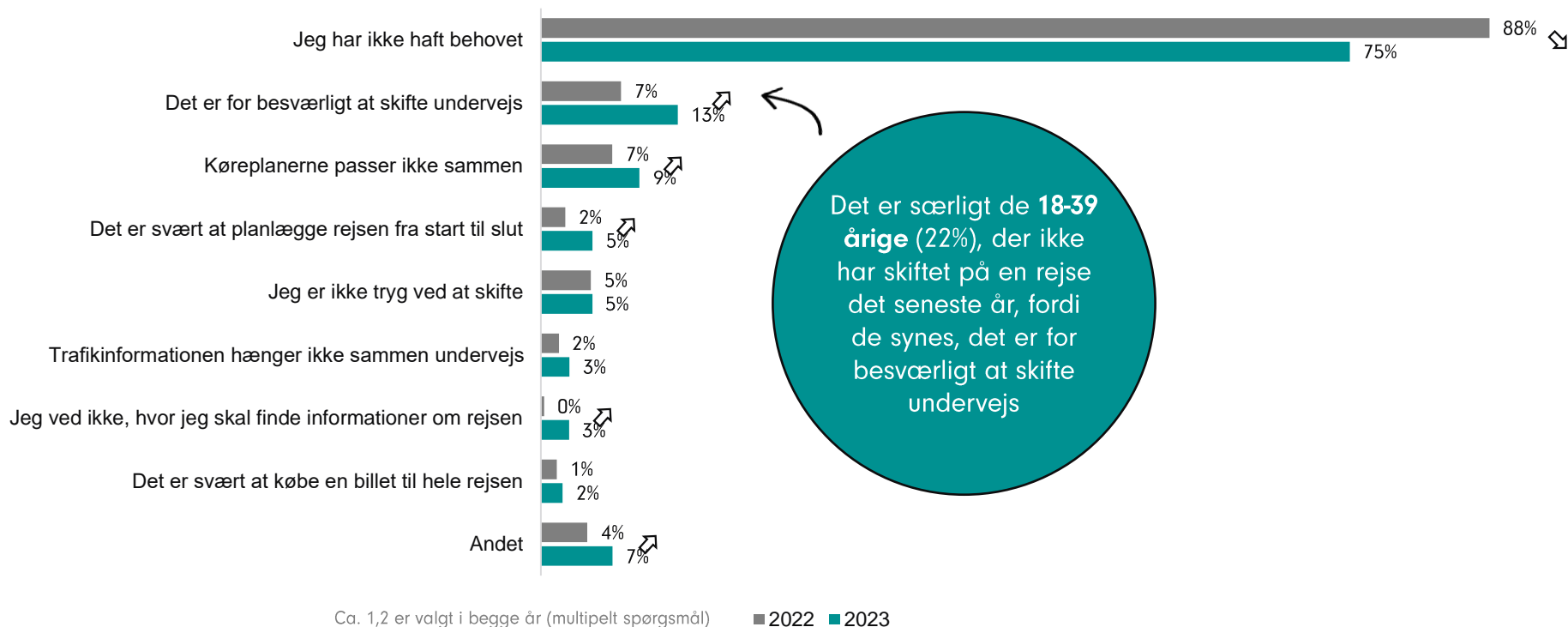
Base: Alle passagerer n = 12160



Den altoverskyggende årsag til, at nogle passagerer ikke har foretaget skift, skyldes, at de ikke har haft behovet. I den forbindelse er der sket en signifikant stigning i flere af de øvrige årsager



Hvad er de vigtigste årsager til, at du ikke har været på en rejse det seneste år, der involverede skift?



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Passagerer der ikke har foretaget skift n = 2547

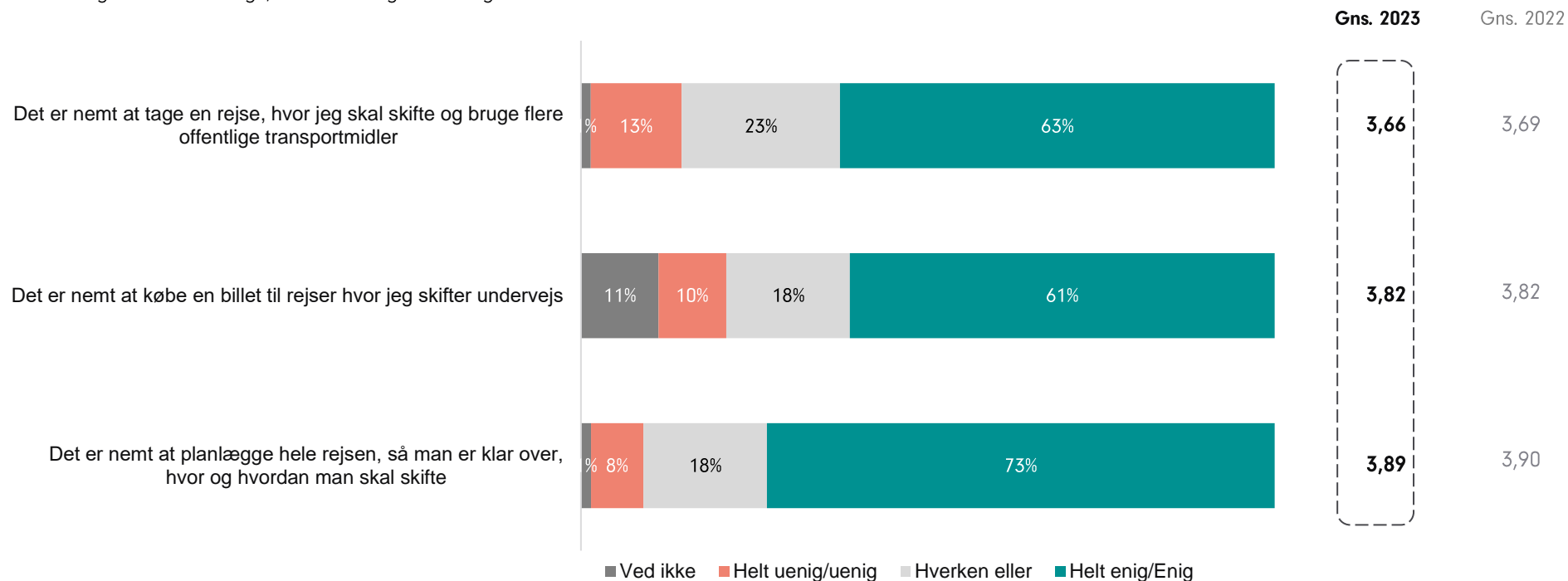
Spørgsmål: Q18 "Du har angivet, at du ikke har været på en rejse det seneste år, der involverer skift mellem flere offentlige transportmidler eller trafikselskaber. Hvad er de vigtigste årsager til, at du ikke har gjort det?"



Passagerer, der har skiftet undervejs på rejsen, oplever fortsat, at det er nemt at planlægge hele rejsen, når man på forhånd ved, at man skal skifte



Her kommer nogle udsagn, der handler om at foretage skift på rejser med offentlige transportmidler. Angiv for hvert udsagn, om du er enig eller uenig.



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Passagerer der har foretaget skift på rejsen n = 9202

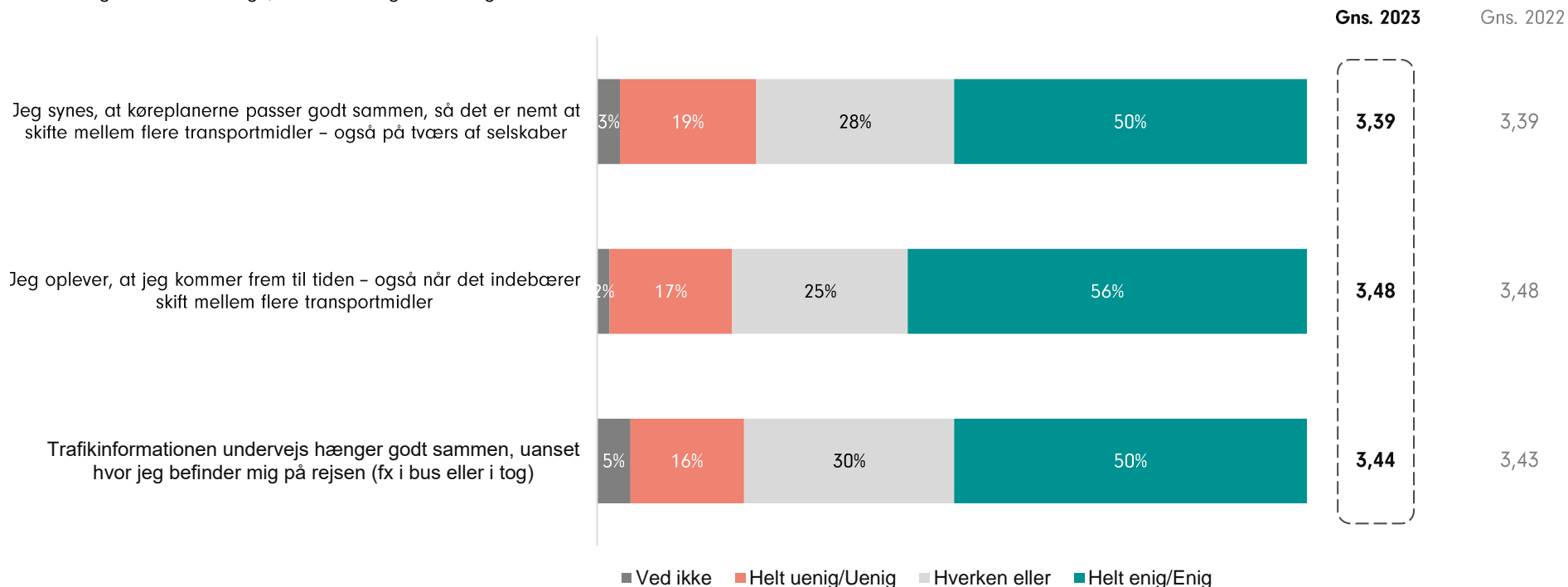
Spørgsmål: Q20, Q21 & Q22 "Tænk nu tilbage på den samme rejse som i foregående spørgsmål, hvor du har rejst med flere offentlige transportmidler eller selskaber. Angiv for hvert udsagn, om du er enig eller uenig."



Selvom der er skift involveret i rejsen, har passagererne fortsat en oplevelse af, at de kommer frem til tiden, imens også trafikinformationen undervejs opfattes at hænge godt sammen



Her kommer nogle udsagn, der handler om at foretage skift på rejser med offentlige transportmidler. Angiv for hvert udsagn, om du er enig eller uenig.



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

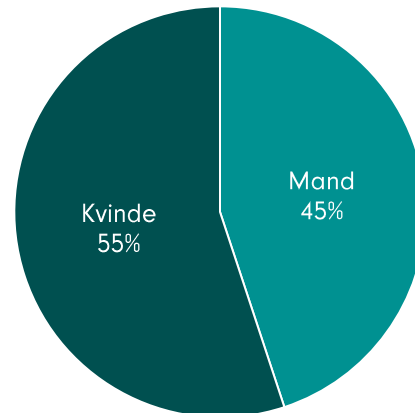
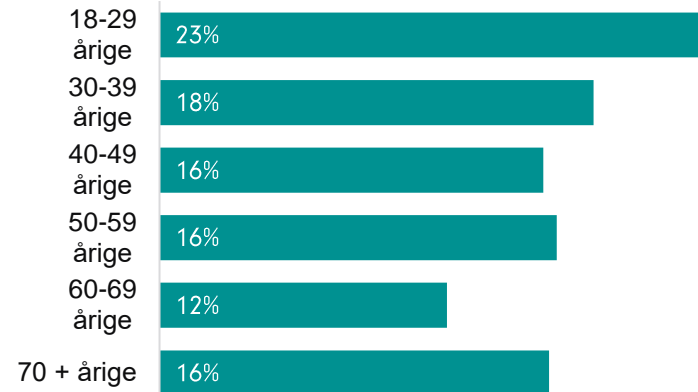
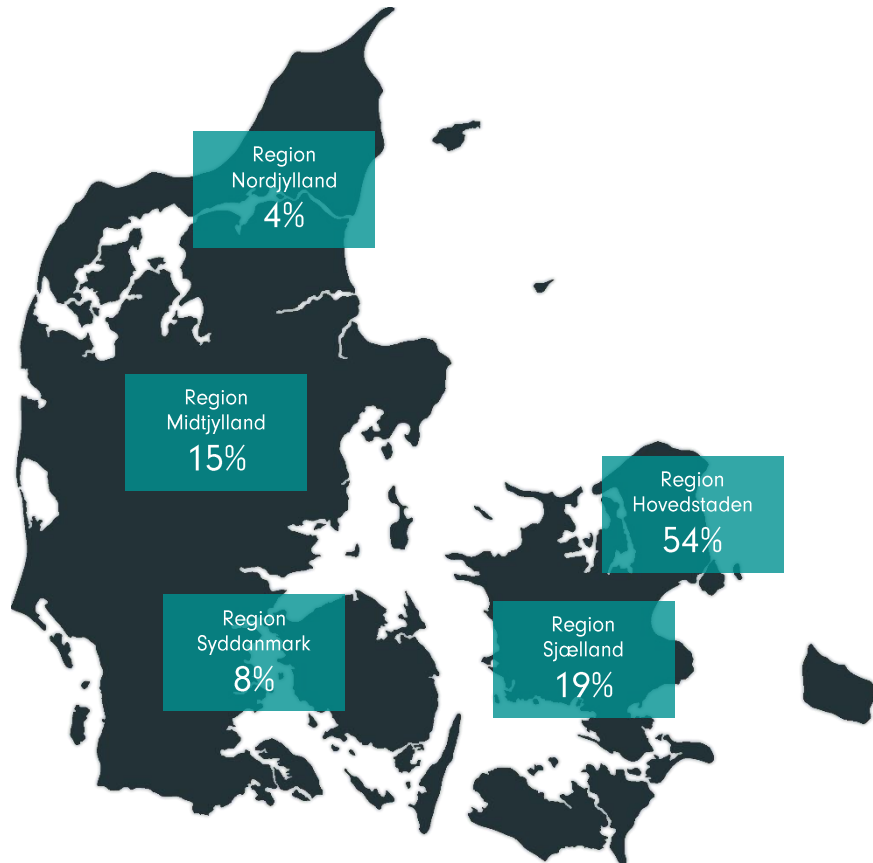
Base: Passagerer der har foretaget skift på rejsen n = 9202



BILAG



Demografisk fordeling



METODE



Om undersøgelsen

Formål med undersøgelsen

Denne undersøgelse er opstået som konsekvens af trafikvirksomhedernes ønske om at udvikle en ny tracking, der har til formål at tilvejebringe valid viden om danskernes oplevelse af den sammenhængende rejse på tværs af alle selskaber, transportformer og regioner.

Rejsekortet og Rejseplanen A/S har fungeret som sekretariat på undersøgelsen, men det er de enkelte selskaber, der i fællesskab er afsendere herpå.

Foruden nærværende hovedrapport er der udarbejdet individuelle selskabsrapporter til hvert enkelt selskab.

Formålet med undersøgelsen er således ikke *bare* at måle de enkelte trafikvirksomheders kunders tilfredshed – men at udforme en repræsentativ befolkningsundersøgelse blandt alle danskere som rejser med offentlig transport minimum én gang om året og måle deres tilfredshed.

Resultaterne fra denne undersøgelse kan give mere kritiske resultater end traditionelle passagerundersøgelser, da andelen af heavy users i denne undersøgelse er markant lavere end i passagerundersøgelserne. Netop denne gruppe er generelt mere kritiske og udtrykker i højere grad utilfredshed.

Dataindsamling

Indsamlingen af besvarelserne er sket blandt passagerer, der har brugt et af de pågældende selskaber inden for det seneste år.

Indsamlingen er sket via webbaserede interview. Det er således en anderledes dataindsamlingsmetode, end den der bruges i traditionelle passagerundersøgelser.

Der er foretaget interviews med passagerer, der er lav-, mellem- og højfrekvente brugere, ligesom der – som beskrevet på de næste sider – er lavet en stikprøvefordeling, der både tilgodeser de enkelte selskaber, transportformen (bus/tog) og den regionale fordeling.

Randomisering – hvis passagerer har rejst med flere selskaber

Hvis en passager har rejst med flere selskaber, er der i udgangspunktet foretaget en randomisering (tilfældig udvælgelse) blandt de selskaber, der er rejst med, ift. hvilken 'kvote' respondenterne havner i. I nogle tilfælde er denne metode dog fraveget af hensyn til at få opfyldt de enkelte trafikvirksomheders kvoter inden for den afsatte tidsramme.



Om undersøgelsen

Signifikansniveauer

I gennem rapporten er statistisk signifikante ændringer af rapporteret ved brug af signifikanspile, der viser statistiske ændringer i hhv. positiv og negativ retning. Disse pile afspejler ændringer, der inden for et konfidensinterval på (mindst) 95%, er signifikant forskellige givet svarfordelingen. Dvs. at ændringen på et målepunkt med 95% sandsynlighed er forskellig fra 0-hypotesen (fx den foregående måling), og ikke kan tilskrives tilfældigheder eller såkaldt målestøj.

Statistisk signifikans afhænger af flere faktorer:

- **Antallet af respondenter:** har man mange respondenter i en given stikprøve medfører det, at den observerede svarfordeling ikke behøver afvige meget fra en tidligere svarfordeling, førend man kan tale om statistisk signifikante ændringer. Dette er bl.a. årsagen til, at mindre ændringer i denne undersøgelse giver udslag i signifikante ændringer.
- **Svarfordelingen:** en fordeling, hvor 90% siger A og 10% siger B har mindre stikprøveusikkerhed end en fordeling, hvor 50% siger A og 50% siger B. Det er i høj grad det, der er grunden til at en forskel på 0,1 i gennemsnit nogle steder er signifikant og andre steder ikke er signifikant.
- **Standardafvigelsen:** som er et mål for mængden af variation inden for et datasæt, har betydning for, hvor store forskellene i to gennemsnit skal være, førend en ændring er statistisk signifikant.

Højere andel lavfrekvente rejsende

Undersøgelsen er gennemført som en repræsentativ online-undersøgelse blandt danskere, der rejser med offentlig transport, fordi det ønskes at sætte større fokus på de lavfrekvente passagerer. Derudover giver metodikken i denne undersøgelse bedre mulighed for at spørge ind til den sammenhængende rejse, da man ikke interviewer undervejs på en rejse, som endnu ikke er afsluttet.

Metoden betyder, at man ikke kan sammenligne resultaterne i denne undersøgelse direkte med resultaterne i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og lignende undersøgelser, hvor interviewene er foretaget på selve rejsen.

Kundetilfredshed og NPS vil således normalt være lavere i denne type undersøgelse end i nationale passagertilfredshedsundersøgelser. Det er der flere grunde til:

- Der er flere lavfrekvente passagerer i denne type undersøgelse, og de har typisk lavere tilfredshed og NPS-værdier end de højfrekvente passagerer.
- Online-undersøgelser, hvor respondenter har tid og ro til at reflektere over oplevelsen, er typisk bedre til at indfange de negative aspekter. Det spiller også ind, at besvarelser i online-undersøgelser kan være påvirket af image/omdømme.



Om undersøgelsen

Selskab	Uvejet		Vejet
	Antal	Procent	Procent
Odense Letbane	310	2,5%	1,4%
DSB S-tog	1.208	9,9%	19,9%
DSB Fjern- og Regionaltog	1.211	10,0%	10,0%
Nordjyllands Trafikselskab	1.001	8,2%	2,7%
Nordjyske Jernbaner	213	1,8%	0,5%
FynBus	919	7,6%	0,6%
Metro	1.205	9,9%	18,6%
Sydtrafik	1.219	10,0%	1,8%
Midttrafik	633	5,2%	8,1%
Aarhus Letbane	590	4,9%	1,1%
Arriva Tog	614	5,0%	1,3%
BAT	412	3,4%	0,3%
Movia Busser	2.103	17,3%	31,5%
Movia Lokaltog	311	2,4%	2,1%
Midtjyske Jernbaner	211	1,7%	0,1%
Total	12.160	100%	100%

Stikprøvefordelingen:

I udarbejdelsen af stikprøvefordelingen har Wilke taget udgangspunkt i den faktiske fordeling af passagerer mellem de forskellige trafikvirksomheder. Derudover er der taget hensyn til, at trafikvirksomhederne med - relativt - få passagerer skal indgå med en større procentmæssig andel i stikprøven, end de gør i populationen.

Dette er gjort for at de enkelte selskaber - stikprøvemæssigt - får en størrelse i undersøgelsen, der gør det muligt at sige noget om tilfredsheden for den konkrete trafikvirksomhed.

Denne fordeling af interviewene giver de enkelte selskaber optimale muligheder for at benchmarke sig selv i forhold til det samlede resultat - og, såfremt det ønskes - mod andre specifikke selskaber.

Dataindsamlingsperiode:

Data til undersøgelsen er indsamlet fra d. 16. november til 27. november.

Dataindsamlingsperioden i 2023, 2022, 2021 og 2020 er forskellig fra 2019 og 2018, hvor der blev indsamlet besvarelser i maj og juni måned.



Om undersøgelsen

Vejning af datamaterialet

Data er vejlet på køn, alder og passagertal for hver trafikvirksomhed. Vejning er nødvendig, da der i indsamlingen bevidst er indsamlet skævt på de forskellige trafikvirksomheder, som beskrevet på det foregående slide.

Dette er gjort for at få et tilstrækkeligt stort antal besvarelser for hver af trafikvirksomhederne, til at kunne sige noget meningsfuldt om dem og deres passagerer.

Vejning er foretaget i to omgange.

Vejning, step 1)

Data er vejlet iterativt på køn og alder på brutto niveau for at sikre, at fordelingen er nationalt repræsentativt. Da alder er det sidste parameter der er vejlet på, er alder styrende.

Vejning på bruttoniveau er nødvendig, da vi ikke kender den korrekte fordeling på køn og alder, blandt personer, der rejser med bus og tog.

Når vejningen i step 1 er på plads, er alle frascreenede respondenter fjernet (respondenter som ikke lever op til screeningskriteriet om at have benyttet bus, tog, metro eller andre former for offentlig transport inden for det seneste år) for at få nettofordelingen på køn og alder.

Vejning, step 2)

Imens at vægten på køn og alder er slået til – er der kørt en vægt på fordelingen på trafikvirksomheder. Denne vægt er ganget på vægten for køn & alder. Sådan at vi til slut har en vægt baseret på køn, alder og selskab.

Da selskab er det sidste der er vejlet på, er denne styrende.





w Wilke