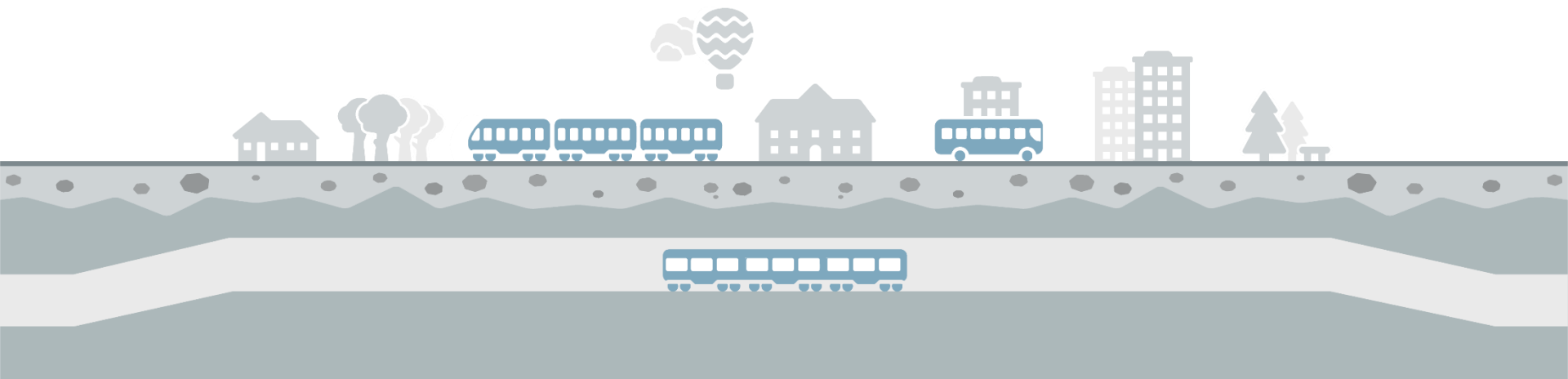


Kundetilfredshed i den kollektive trafik

Afrapportering af resultater for 2019



Indhold

Forord

Hovedkonklusioner

Tilfredshed

Anbefalingsvillighed

Selskabsspecifikke spørgsmål

Kollektiv trafik på tværs af regionerne

Den sammenhængende rejse

Metode

FORORD



En repræsentativ befolkningsundersøgelse blandt alle som rejser mindst én gang årligt

For andet år i træk gennemfører Bus & Tog i samarbejde med Wilke en undersøgelse af passagerernes tilfredshed med den kollektive trafik. Undersøgelsen gennemføres som en online-analyse blandt den del af befolkningen, der som minimum har brugt kollektiv trafik én gang inden for det seneste år.

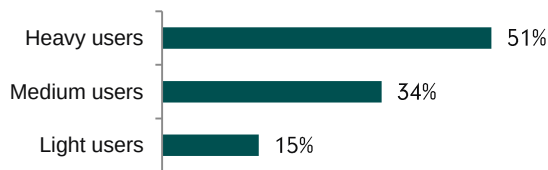
På denne måde adskiller undersøgelsen sig fra en række andre passagertilfredshedsundersøgelser, der baserer sig på svar indhentet ved uddeling af spørgeskemaer ell.lign. undervejs i transportmidlet (bus, tog, letbane eller metro). Af denne grund er der også en højere andel af besvarelser fra lavfrekvente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

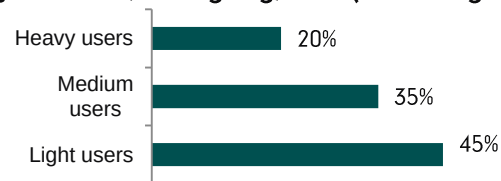
Igennem rapporten er statistisk signifikante ændringer af rapporteret ved brug af signifikanspile, der viser statistiske ændringer i hhv. positiv og negativ retning. Disse pile afspejler ændringer, der inden for et konfidensinterval på (mindst) 95% er signifikant forskellige givet svarfordelingen.

For nærmere teknisk beskrivelse se side 49 i denne rapport.

Rejsefrekvens, Passagerpulsen, 2018 (passagerundersøgelse)



Rejsefrekvens, Bus og Tog, 2019 (befolkningsundersøgelse)



HOVEDKONKLUSIONER





1

STIGENDE ANBEFALINGSVILLIGHED

NPS* for kollektiv trafik er steget siden sidste år, hvilket indikerer, at der er en større grad af kundeloyalitet. Fremgangen går på tværs af de fleste aldersgrupper og regioner, og gør sig særligt gældende for light users.

2

LAVFREKVENTE PASSAGERER ER FORTSAT MINDST ANBEFALINGSVILLIGE

De lavfrekvente passagerer er fortsat markant mindre tilfredse, end det er tilfældet blandt de mere højfrekvente brugere af den kollektive trafik. Dette på tværs af tilfredshedsparametre.

3

TILFREDSHED OG ANBEFALINGSVILLIGHED STIGER MED ALDEREN

De ældre passagerer udtrykker markant større tilfredshed med den kollektive trafik på tværs af parametre, og de har en større anbefalingsvillighed, når de sammenlignes med de yngre passagerer.

4

RETTIDIGHED OG EN BEHAGELIG REJSEOplevelse ER VIGTIGE PARAMETRE

De vigtigste drivere for tilfredshed og kundeloyalitet er henholdsvis rettidighed/overholdelse af køreplanerne samt at rejsetiden opleves som behagelig, og passagererne har en god kundeoplevelse

5

DEN OVERORDNEDE TILFREDSHED MED TRAFIKSELSKABERNE ER FALDET

9 ud af 13 selskaber har oplevet et statistisk signifikant fald i den overordnede tilfredshed siden sidste års undersøgelse.

*For nærmere introduktion til NPS, se s. 20

Positive udviklingstendenser...

1

FORTSAT STOR OPBAKNING TIL KOLLEKTIV TRAFIK

Den kollektive trafik opfattes fortsat som et vigtigt alternativ til andre transportformer, hvilket er et godt afsæt for videre arbejde. Kun 8% angiver, at den kollektive trafik ikke er et vigtigt alternativ.

2

FLERE OPLEVER REJSETIDEN SOM BEHAGELIG OG FØLER SIG GODT BEHANDLET

Der er flere passagerer, der finder rejsetiden behagelig, og som mener, at de bliver godt behandlet som passagerer. Dette gør sig særligt gældende for passagerer hos BAT og Nordjyllands Trafikselskab.

3

FREM GANG I ANBEFALINGSVILLIGHED BLANDT BUSREJSENDE

Der kan spores en markant fremgang i NPS* på tværs af busselskaberne. Herunder er det særligt Nordjyllands Trafikselskab, Midttrafik og Movia Busser, der oplever fremgang.

4

FREM GANG BLANDT REJSENDE I REGION NORDJYLLAND & MIDTJYLLAND

Der er særlig fremgang at spore blandt de rejsende i Region Nordjylland og Region Midtjylland ift. centrale parametre som rettidighed, behagelig rejsetid og god kundeoplevelse.

5

STØRRE TILFREDSHED MED SAMMENHÆNGEN I DEN KOLLEKTIVE TRAFIK

Flere passagerer oplever, at der er en god sammenhæng i den kollektive trafik. Dette er særligt udtalt blandt passagerer bosiddende i Region Hovedstaden.

*For nærmere introduktion til NPS, se s. 20

Negative udviklingstendenser...

1

LAVERE TILFREDSHED MED INFORMATION OM FORSINKELSER

Trafikinformatoren og adviseringen, når der er aflysninger eller forsinkelser, halter fortsat. Denne usikkerhed i forbindelse med rejser med kollektiv trafik påvirker tilfredshed og anbefalingsvillighed.

2

FALDENDE TILFREDSHED MED OVERHOLDELSE AF KØREPLANER

Samlet set rapporteres der om faldende tilfredshed med selskabernes overholdelse af køreplanerne. Denne tilbagegang er dog drevet af Aarhus Letbane og Movia Lokaltog.

3

MOVIA LOKALTOG GÅR TILBAGE

Movia Lokaltog oplever en tilbagegang i NPS* såvel som tilfredshed på en række specifikke områder. Selskabet ligger dog fortsat placeret i den bedre halvdel blandt trafikselskaberne.

4

PASSAGERER I REGION SJÆLLAND UDTRYKKER LAVERE TILFREDSHED

Tilfredsheden med den kollektive trafik blandt rejsende bosat i Region Sjælland ligger under gennemsnittet på alle parametre på nær oplevelsen af rejsetiden som behagelig.

5

LAVFREKVENTE BRUGERE ER MERE UTILFREDSE

Passagerer med mere lavfrekvent brug af kollektiv trafik scorer under landsgennemsnit på alle tilfredshedsparametre. Særligt på tilfredsheden af mængden af kollektiv trafik og sammenhængen heri.

*For nærmere introduktion til NPS, se s. 20

TILFREDSHED



Langt størstedelen af passagererne ser fortsat kollektiv trafik som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer.

Folk i Hovedstaden (77%), Nordjylland (77%), samt dem på 60+ år (79%) ser i højere grad den offentlige transport som et godt og vigtigt alternativ

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



2% ved ikke, om de ser offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2018

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

Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

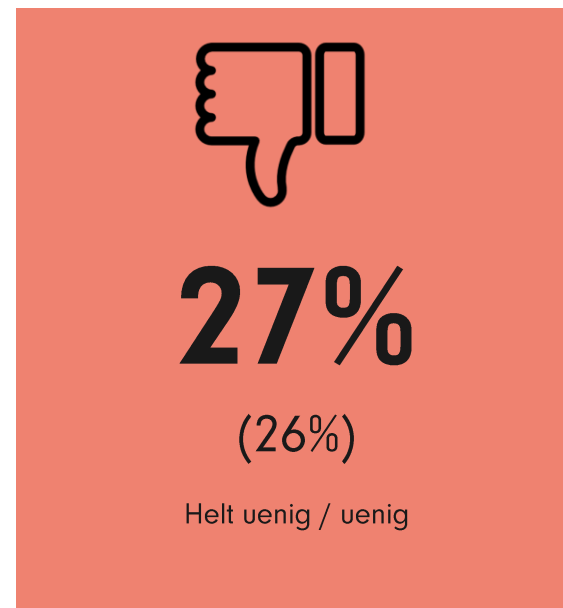
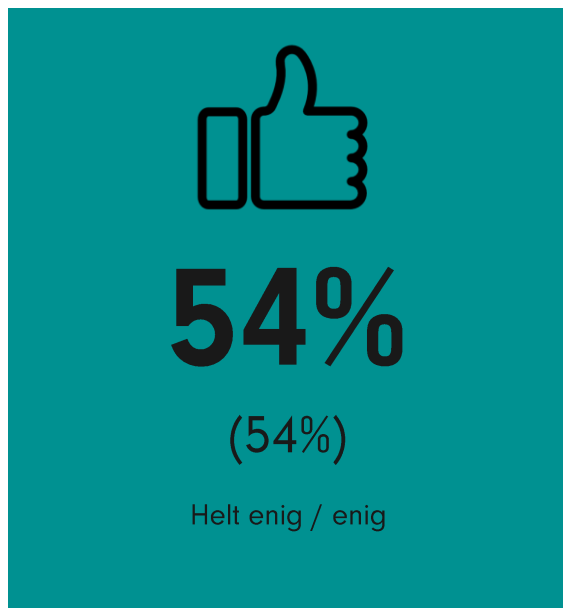
Base: Alle passagerer n = 12.064

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

Halvdelen af passagererne er meget tilfredse med mængden af offentlige transportmuligheder i deres område. Hver fjerde er utilfreds

Særligt Hovedstaden skiller sig positivt ud med 64% enige, ligesom unge under 40 år (58% enige), finder mængden af offentlige transportmuligheder tilfredsstillende

"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 2018

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

Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

Knap halvdelen af passagererne har tillid til, at de kommer frem til tiden, når de benytter kollektiv trafik. Næsten hver tredje har ikke tillid til, at de kommer frem til tiden

Der er en glidende sammenhæng mellem tillid og alder, med 31% for unge under 30, op til 58% for rejsende på 70+ år. Region Sjælland ligger markant lavest med 37%, Nordjylland højest med 55%

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



45%

(44%)

Helt enig / enig



25%

(26%)

Hverken enig eller uenig



29%

(29%)

Helt uenig / uenig

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 2018

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

Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12.064

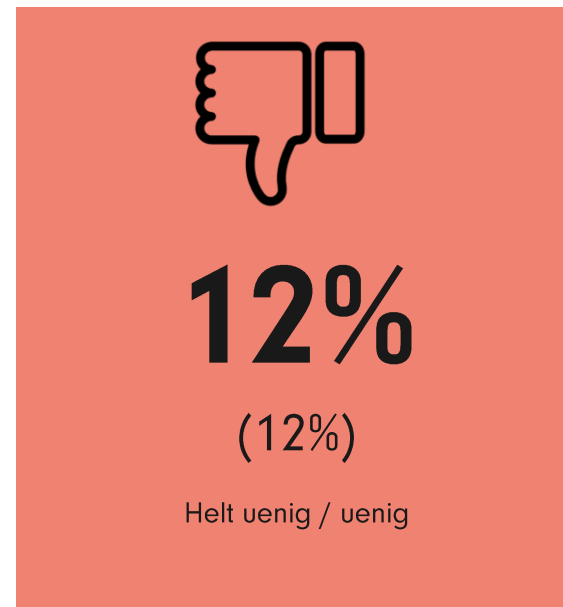
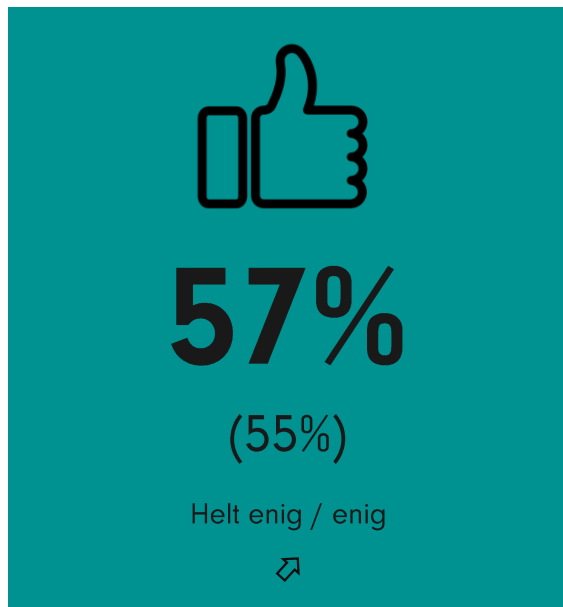
Spørgsmål: Q6 "Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden"

Flere (57%) føler sig godt behandlet, når de rejser med den kollektive trafik. Der er fortsat kun få (12%), der ikke føler sig godt behandlet

Rejsende på 60+ år er mere enige i, at de føler sig godt behandlet (65%)

Region Sjælland ligger i bunden med 52%, Nordjylland i toppen med 66%

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



1% ved ikke, om de føler sig godt behandlet, når de er kunder i den offentlige transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2018

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

Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12.064

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

Der ses en stigning i andelen af passagererne, der oplever, at der er god sammenhæng i den kollektive trafik

Især Hovedstaden med 48% synes der er god sammenhæng i den offentlige transport

Kun 32% af light users er enige, hvilket kan være en mulig årsag til fravalg

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



4% ved ikke, om de oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2018

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

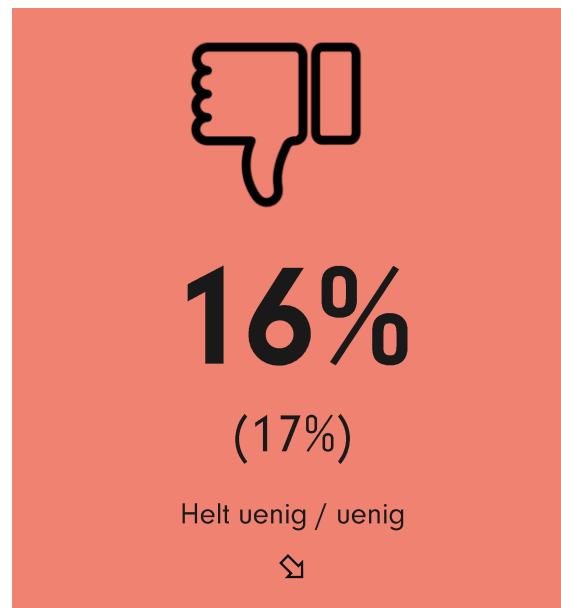
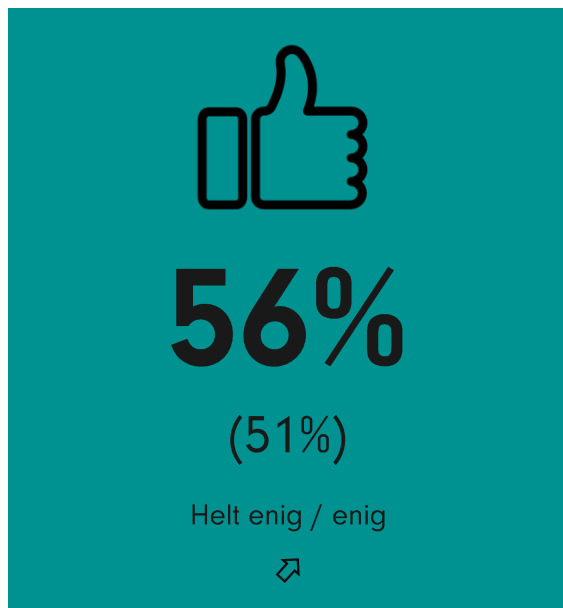
Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

Flere passagerer oplever rejsetiden som behagelig, når de rejser med den kollektive trafik. Omvendt oplever hver sjette ikke, at rejsetiden er behagelig

Rejsende på 60+ år finder rejsetiden mere behagelig (65%)

Region Syddanmark scorer i toppen med 62%, Hovedstaden i bunden med 52%

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

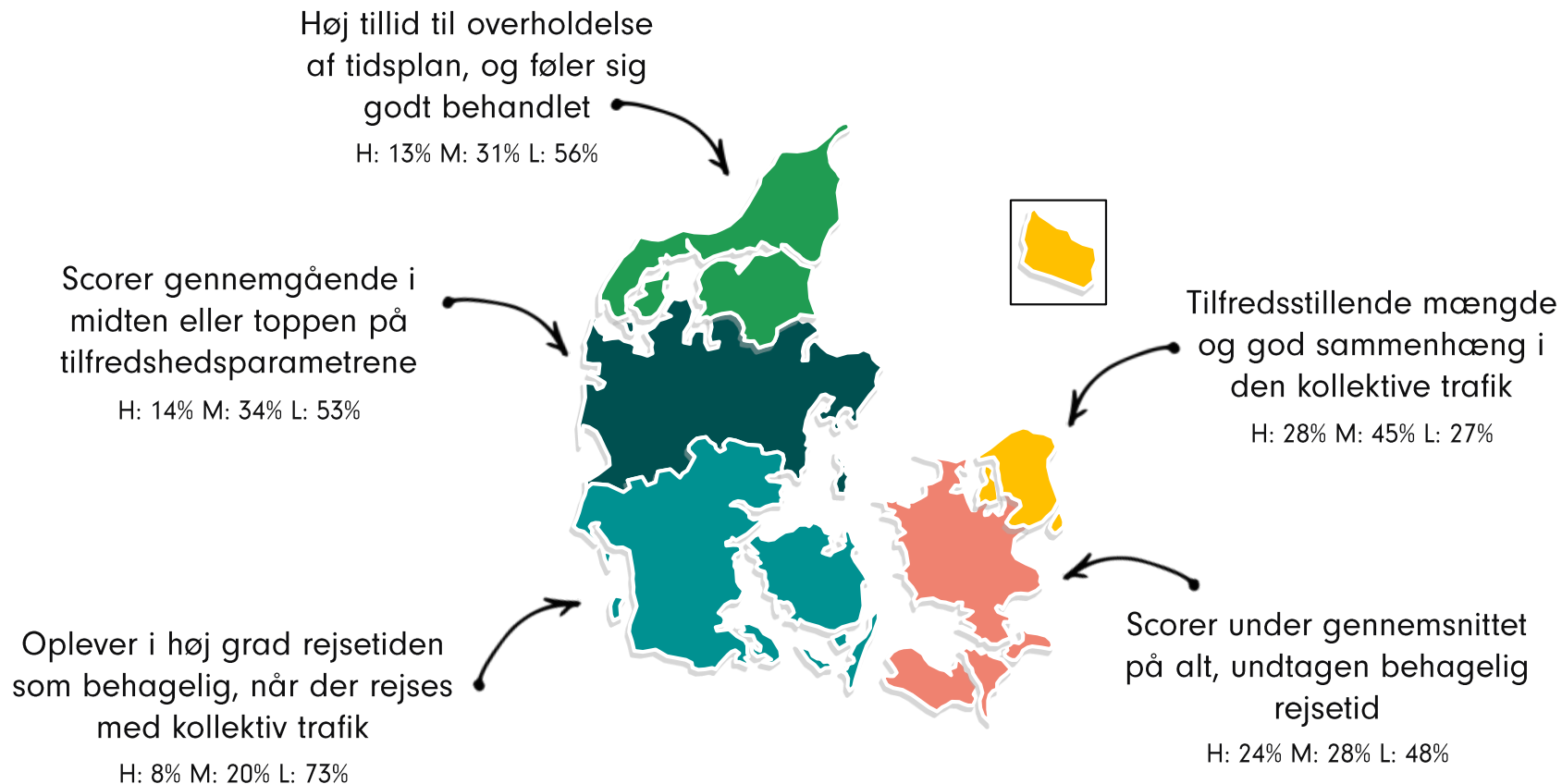


1% ved ikke, om de oplever rejsetiden som behagelig, når de rejser med offentlig transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2018

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

Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau



18-39 år

Heavy users	30%
Medium users	39%
Light users	31%

Passagerer under 40 år er i højere grad tilfredse med mængden af offentlig transport, men er skeptiske ift. at komme frem til tiden

40-59 år

Heavy users	19%
Medium users	31%
Light users	50%



60+ år

Heavy users	11%
Medium users	36%
Light users	50%

Passagerer over 60 år ser offentlig transport som et vigtigt alternativ. De har tiltro til tidsplanen, føler sig godt behandlet, og oplever rejsetiden som behagelig



Heavy Users

synes at mængden og sammenhængen af offentlig transport er god.

De scorer under landsniveau på tillid og at føle sig godt behandlet



Medium Users

De scorer generelt over landsniveau på alle parametre, men mest på mængden og sammenhængen af offentlig transport



Light Users

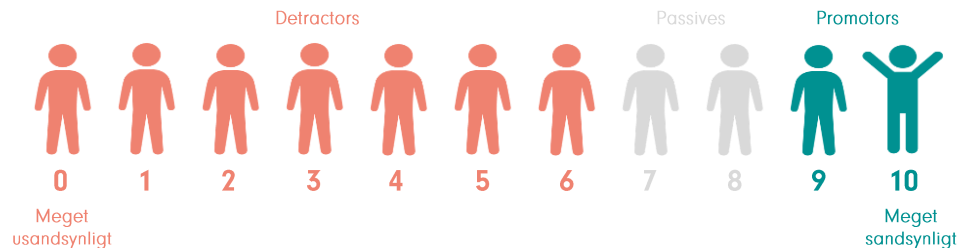
De scorer generelt under landsniveau på alle parametre, men mest på mængden, sammenhængen og anskuelsen af offentlig transport som et vigtigt alternativ

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. Denne score afdækker selskabernes kundeloyalitet og passagerernes anbefalingsvillighed.

Scoren kan variere fra -100 til +100

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

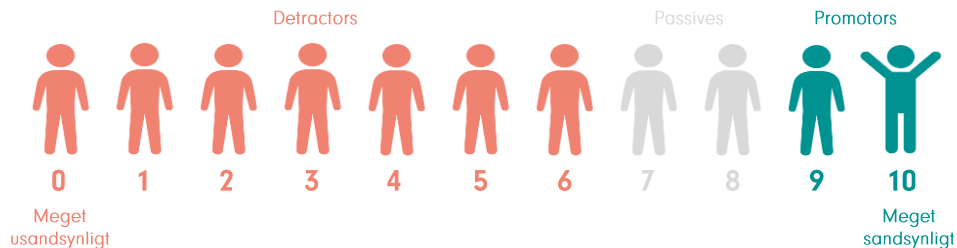
Jo højere NPS → Jo bedre

$$\text{NPS} = \text{\% Promoters} - \text{\% Detractors}$$

The equation is visually represented with a happy face icon for % Promoters and a sad face icon for % Detractors.

Den samlede NPS for kollektiv trafik er -21, hvilket er udtryk for en forbedring i kundeloyaliteten fra sidste år, hvor det tilsvarende var -25

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



Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner altid en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS. Denne score afdækker selskabernes kundeloyalitet og passagerernes anbefalingsvillighed.

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

NPS for kollektiv trafik
er -21 (-25)



24% (22%*)



32% (30%*)



45% (48%*)

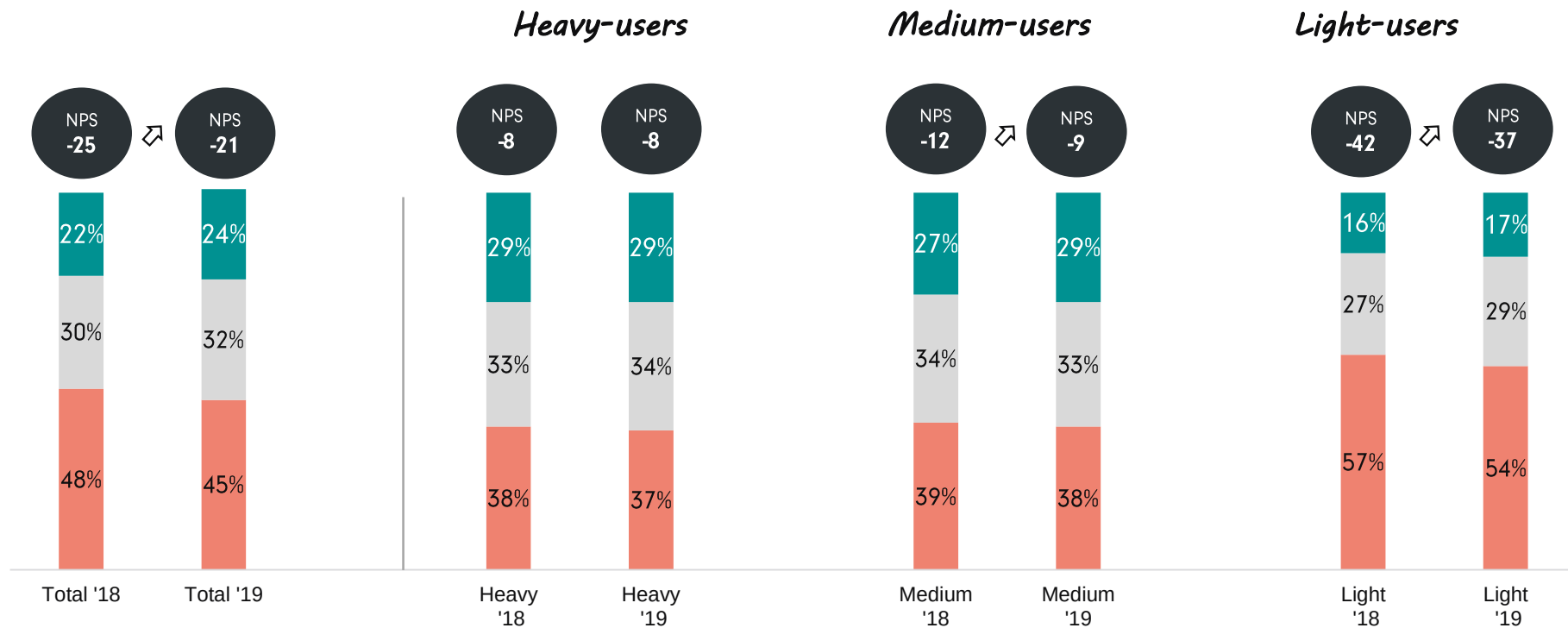
Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2018

* angiver signifikant udvikling

NPS-udregning med decimaler: 21,72% (promoters) – 44,85% (detractors).

ANBEFALINGSVILLIGHED

Der er størst anbefalingsvillighed blandt heavy og medium users, mens markant færre light users vil anbefale kollektiv trafik. NPS for medium og light users er forbedret siden sidste år



■ Detractors ■ Passives ■ Promoters

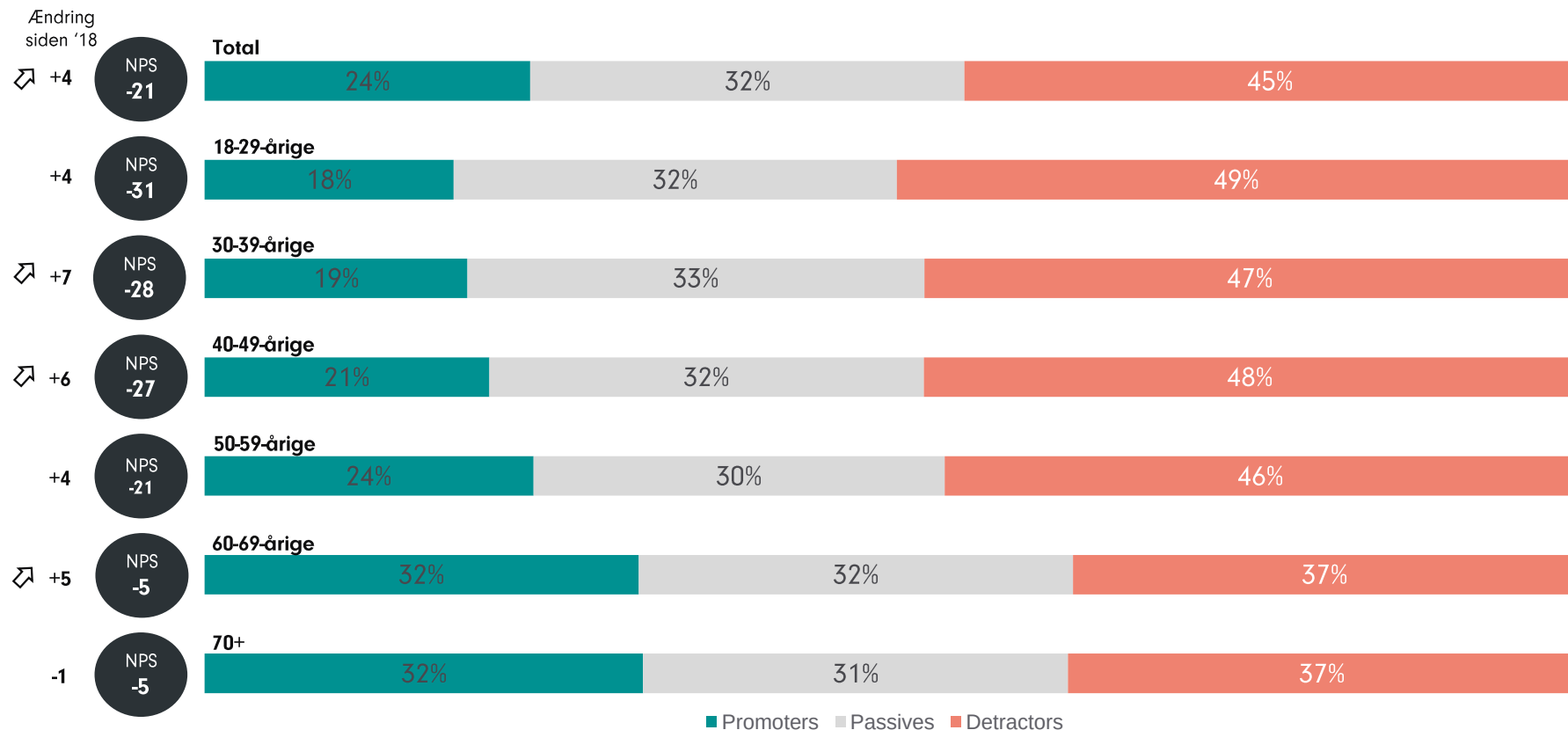
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

ANBEFALINGSVILLIGHED

Der er fortsat størst anbefalingsvillighed blandt de ældre passagerer, men NPS er gennemgående forbedret på tværs af aldersgrupperne



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

Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

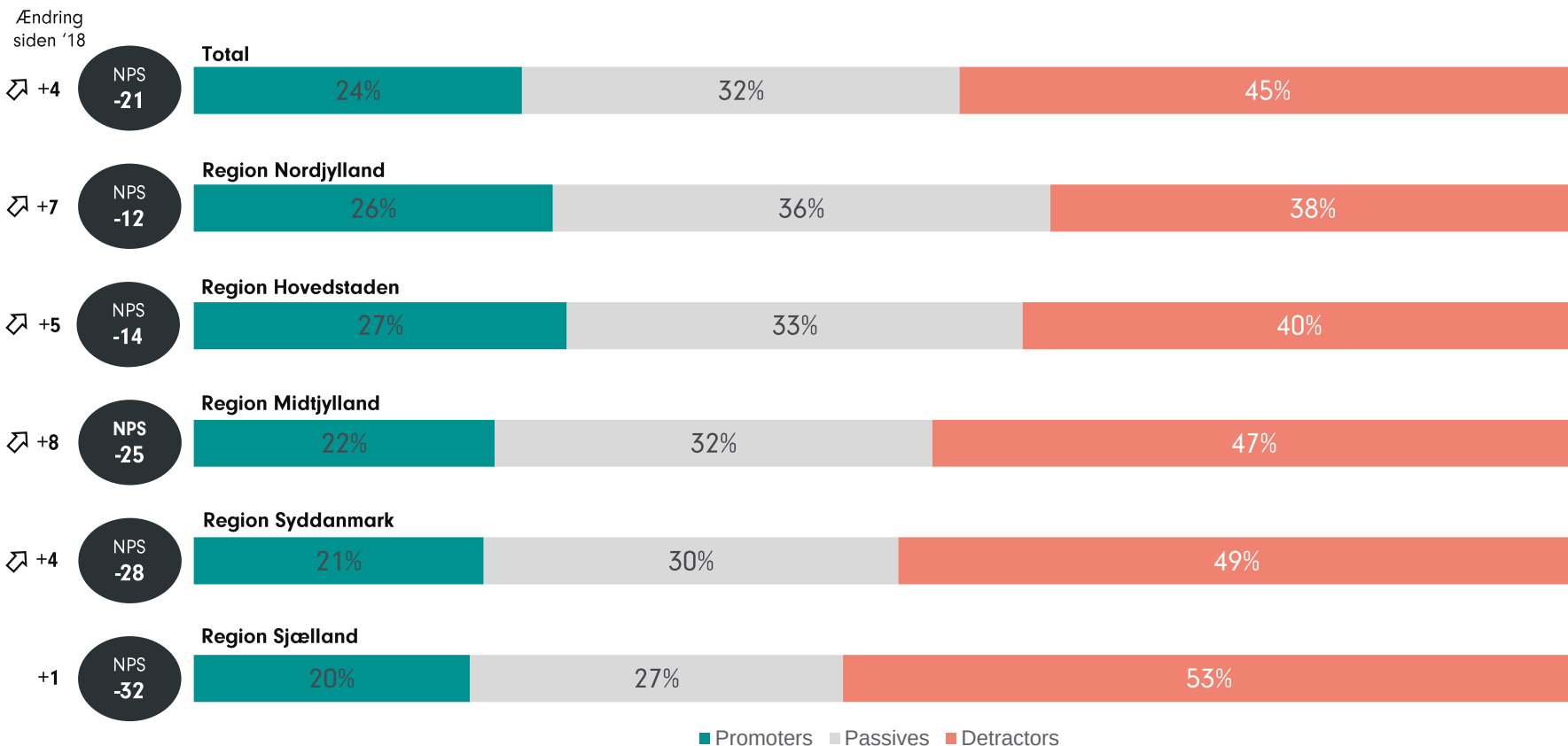
© 2019 - Side 23 | Base: Alle passagerer n = 12.064 - pr. alderskategori, n = 1.476/1.371/1.826/2.306/2.943/2.142

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

ANBEFALINGSVILLIGHED

Der er flest anbefalingsvillige passagerer i Region Nordjylland og Region Hovedstaden.

På nær Region Sjælland er NPS steget for alle regioner

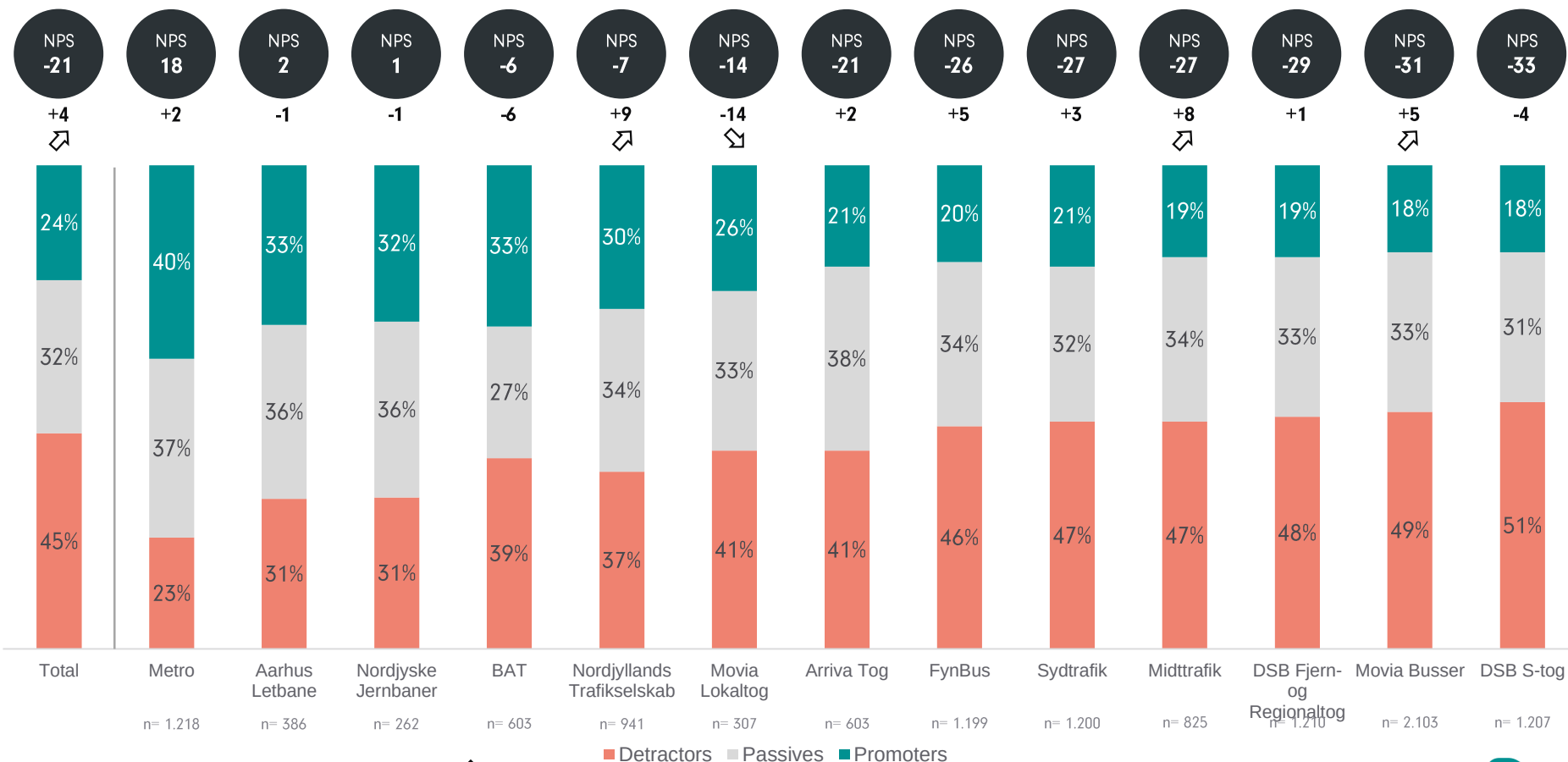


Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

Metroen har fortsat den bedste NPS. NT, Midttrafik og Movia Busser oplever en signifikant fremgang



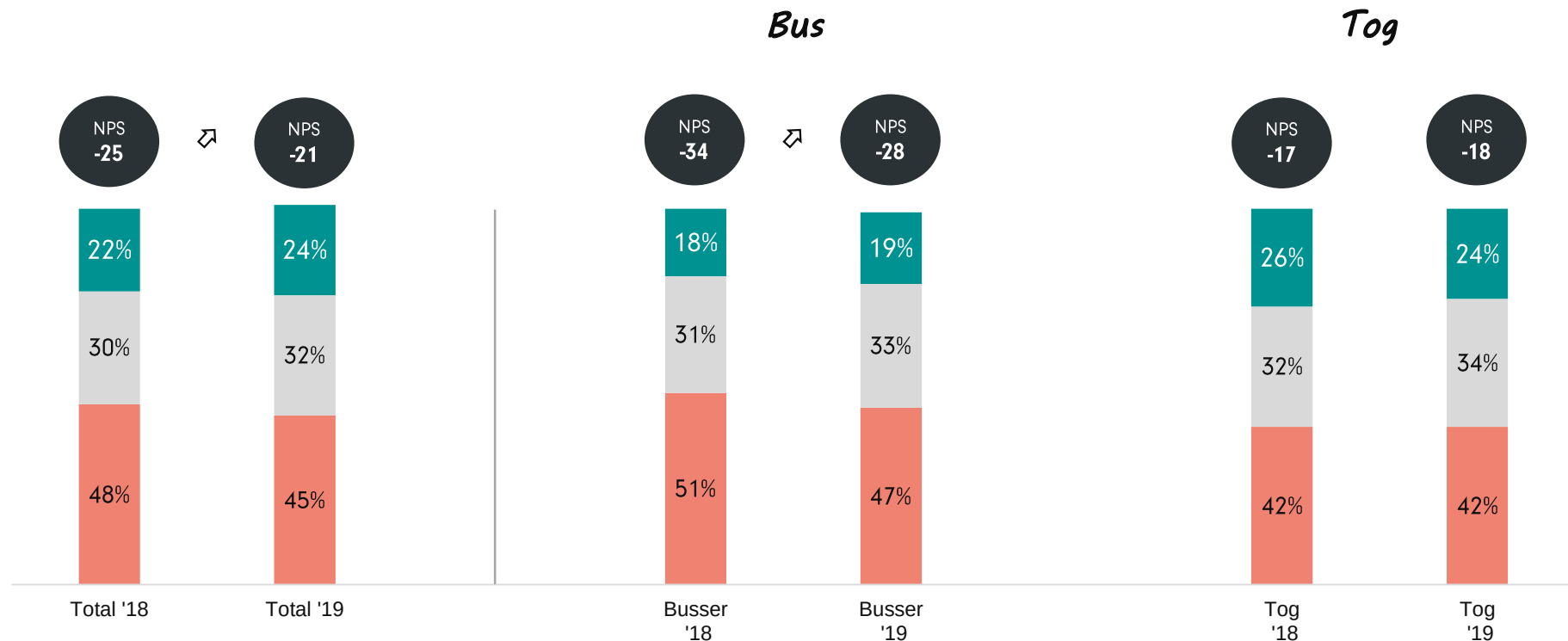
■ Detractors ■ Passives ■ Promoters

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

Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

Det er blandt buspassagererne, at anbefalingsvilligheden er steget, men der er fortsat flere promoters blandt togpassagererne



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

Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

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

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

© 2019 - Side 26 | Base: Bus- og togpassagerer; n = 6.407/5.657

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

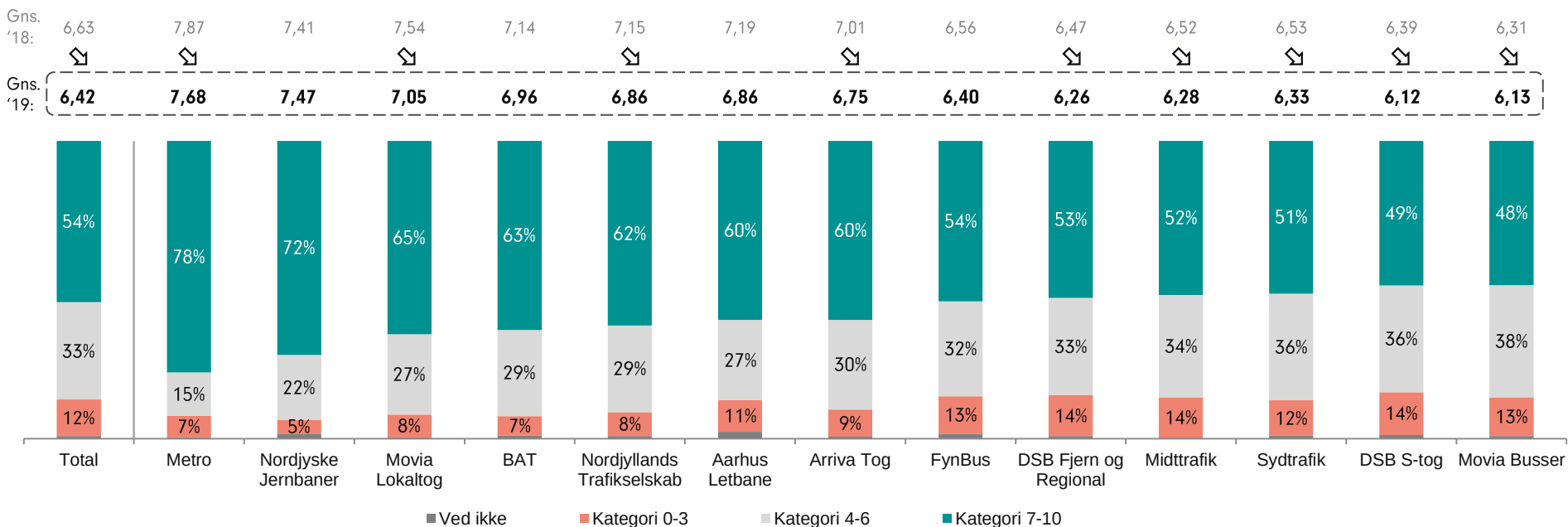
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL



9 ud af 13 selskaber har oplevet et signifikant fald i overordnet tilfredshed fra sidste år

Det største fald er for Movia Lokaltog, der dog stadig niveaumæssigt ligger i top-3

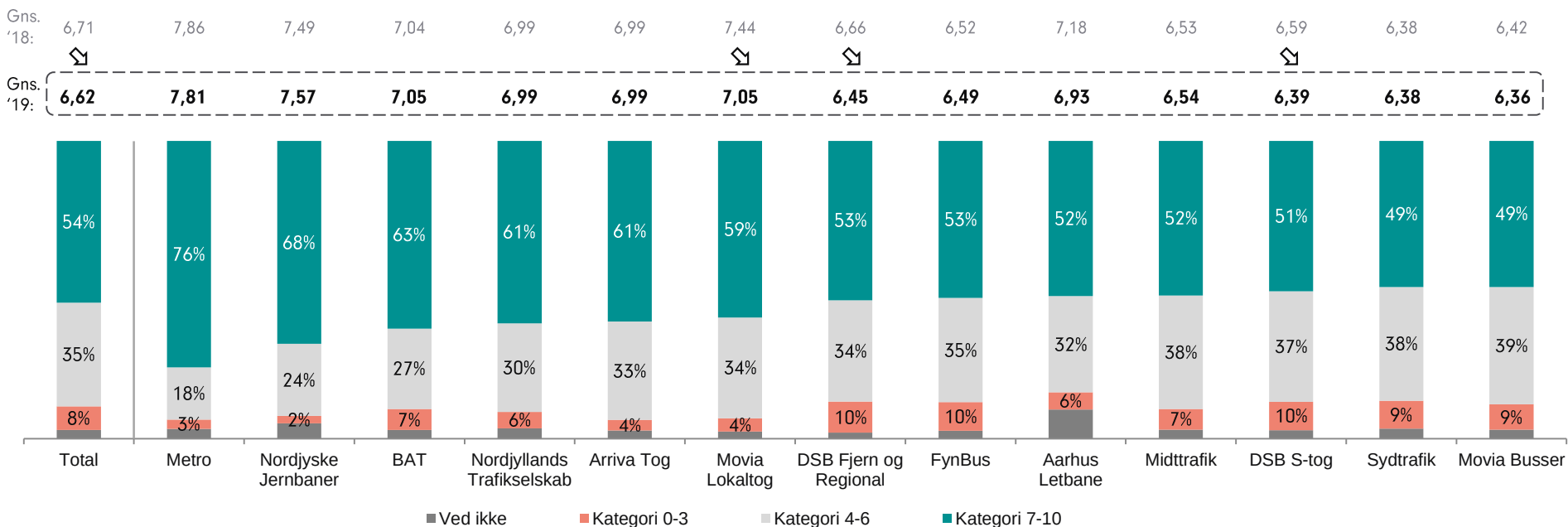
Hvor tilfreds er du alt i alt med [SELSKAB]?
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

Tre selskaber har et signifikant fald i det samlede planlægningsforløb - resten er stabile
Ingen af top-5 selskaberne har oplevet et fald

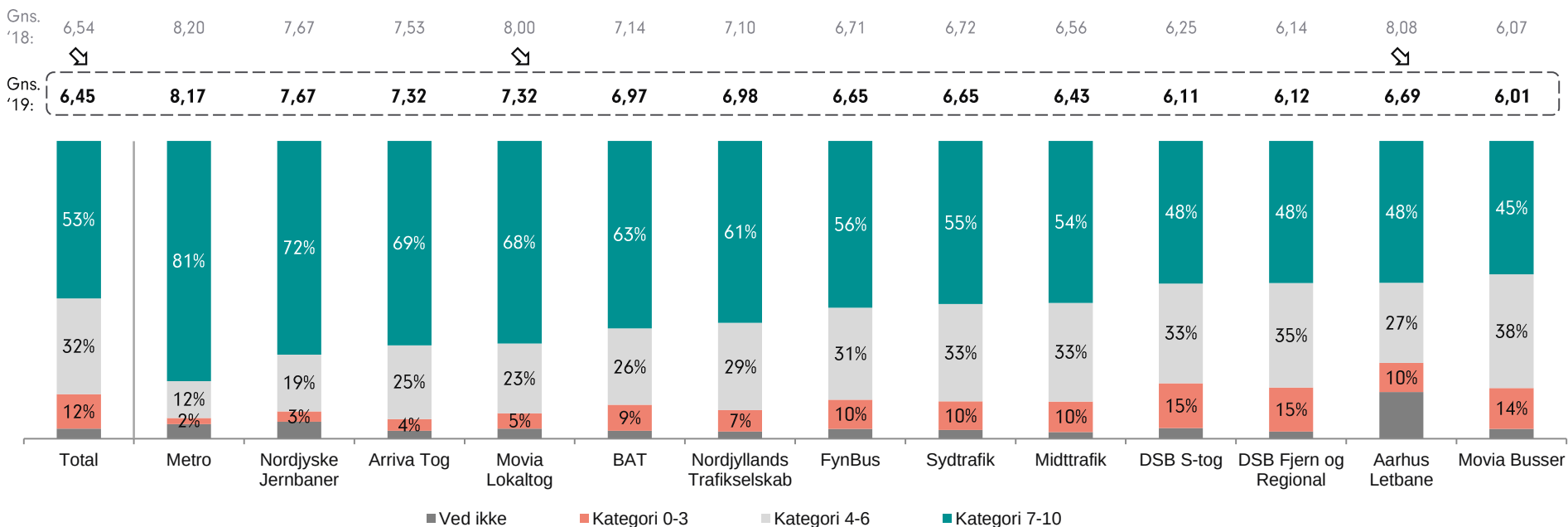
Hvor tilfreds er du med det samlede forløb når du planlægger en rejse med [SELSKAB]?
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

11 af 13 selskaber har fastholdt et stabilt niveau i overholdelse af køreplanen
Aarhus Letbane er faldet med 1,4 og Movia Lokaltog med 0,7

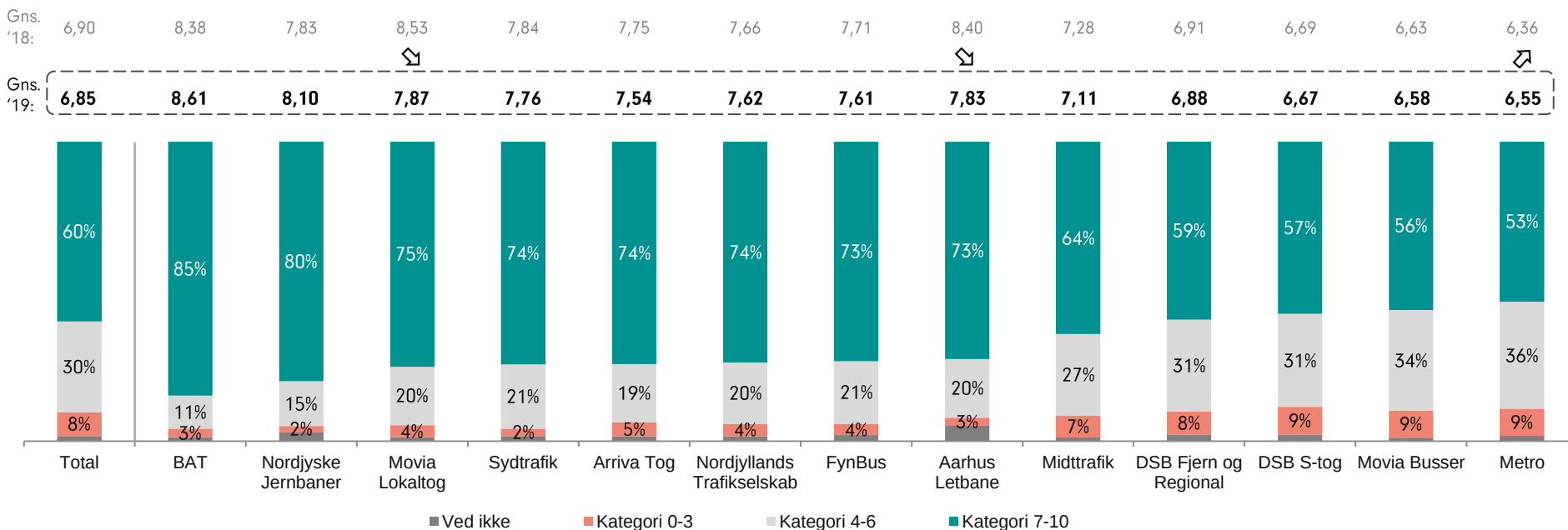
Hvor tilfreds er du med [SELSKAB]s overholdelse af køreplanen?
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

Metroen har som eneste selskab forbedret sig signifikant på muligheden for at få en siddeplads
 Movia Lokaltog og Aarhus Letbane oplever større fald, begge på 0,6

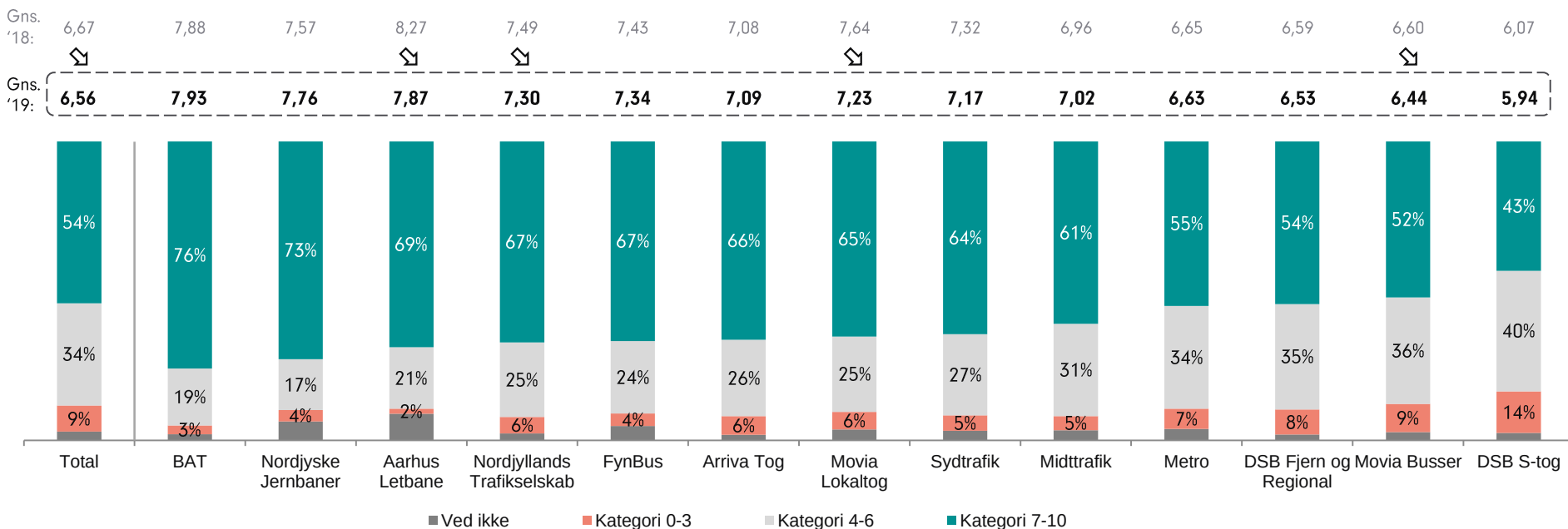
Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads, når du kører med [SELSKAB]?
 Sværskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
 Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

Tilfredsheden med rengøring er faldet for fire selskaber, bl.a. Aarhus Letbane og Nordjyllands Trafikselskab der ellers begge ligger i top-4

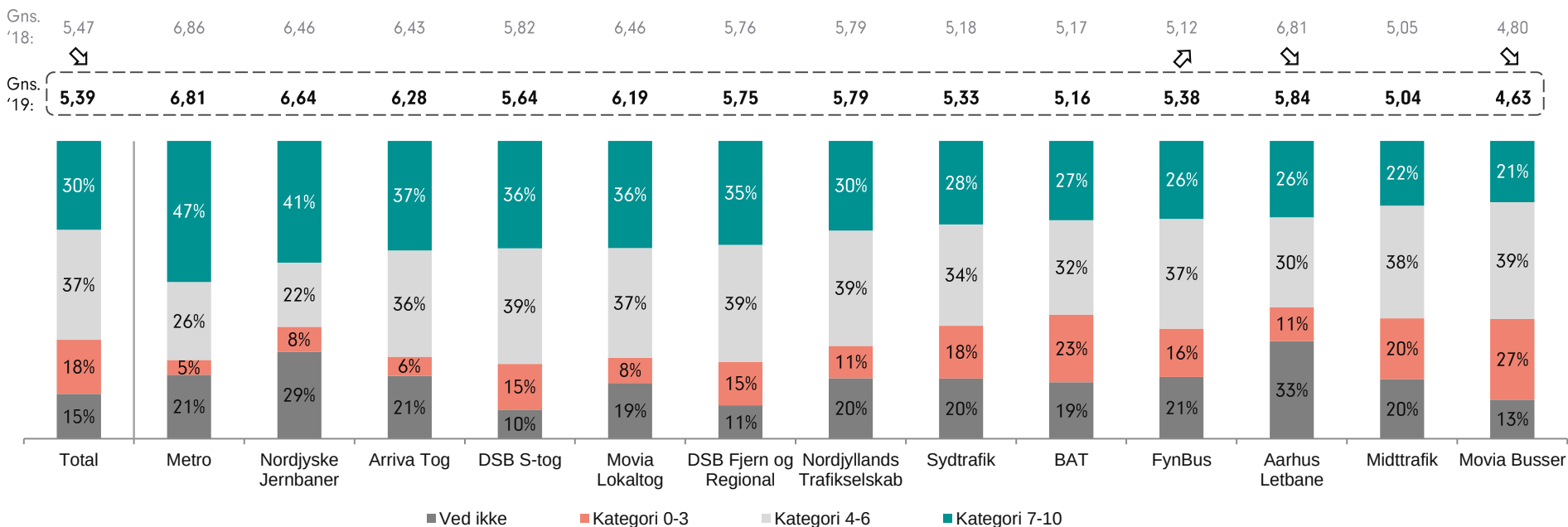
Hvor tilfreds er du med rengøringen af bussen eller toget, når du kører med [SELSKAB]?
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

FynBus har forbedret informationerne ved forsinkelser, og Aarhus Letbane samt Movia Busser er gået tilbage. Alle tre ligger niveaumæssigt i bunden

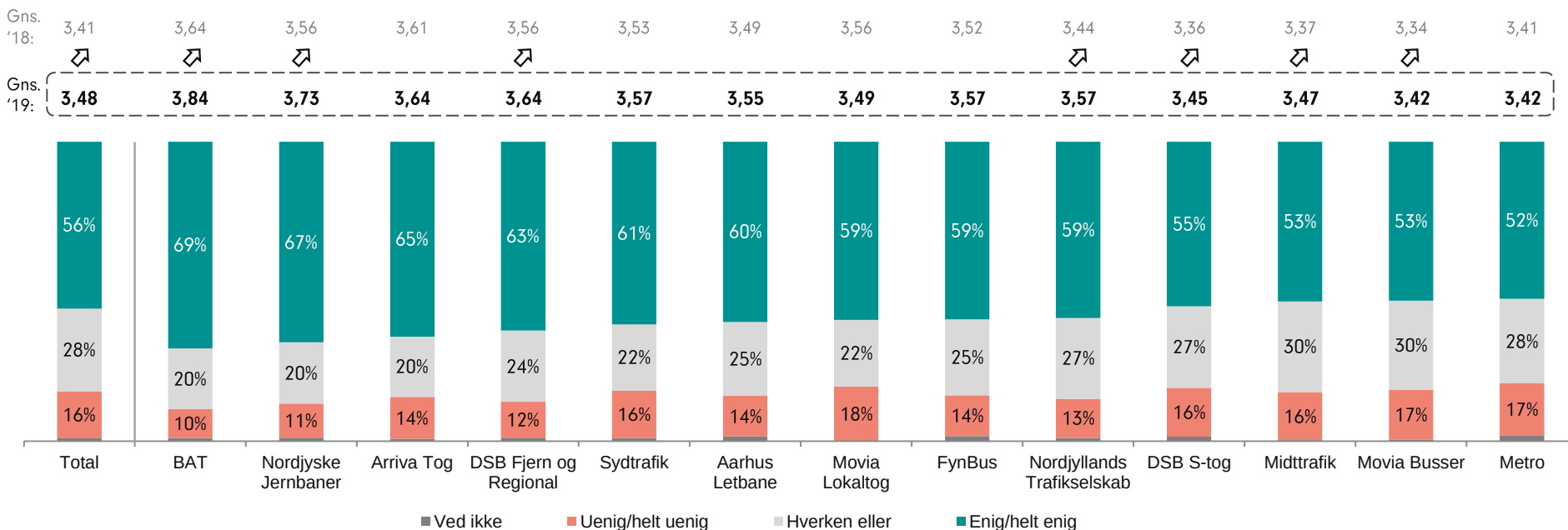
Hvor tilfreds er du med informationen fra [SELSKAB], når der er forsinkelser?
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

7 ud af 13 selskaber har oplevet signifikante forbedringer i opfattelsen af rejsetiden som behagelig – og ingen er faldet. Der er stigninger blandt selskaber i både top og bund

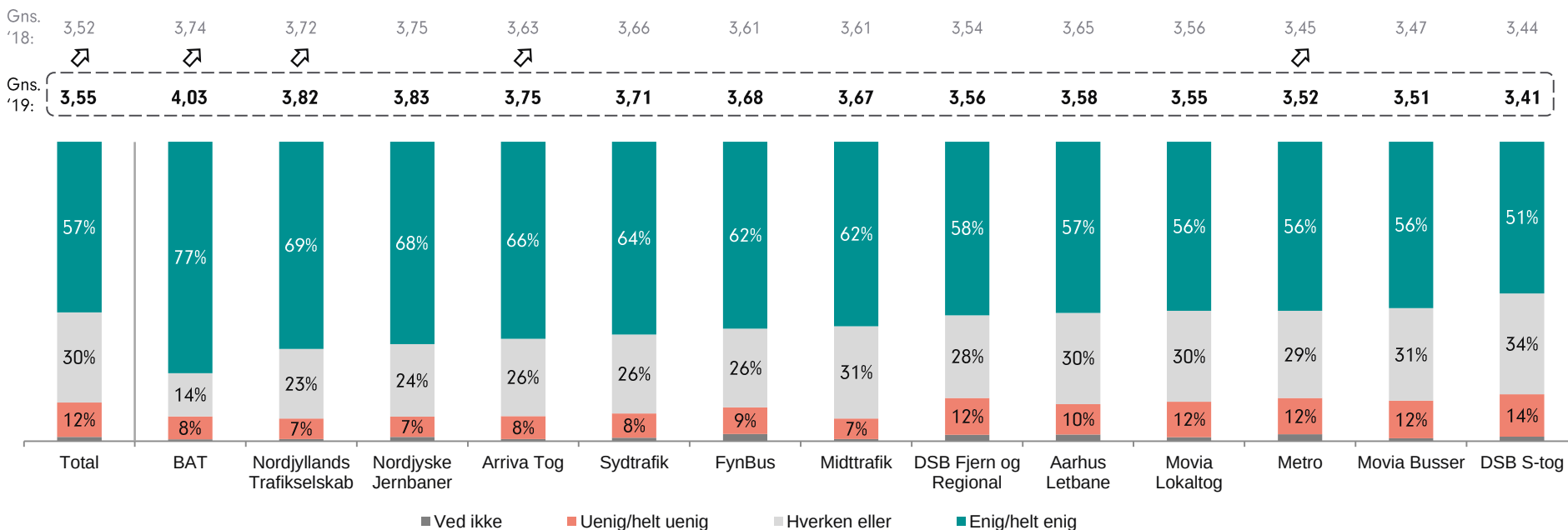
Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport
Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

Kunderne føler sig markant bedre behandlet hos 4 af de 13 selskaber
Foruden Metroen er det er primært topplaceringerne, der forbedrer sig

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



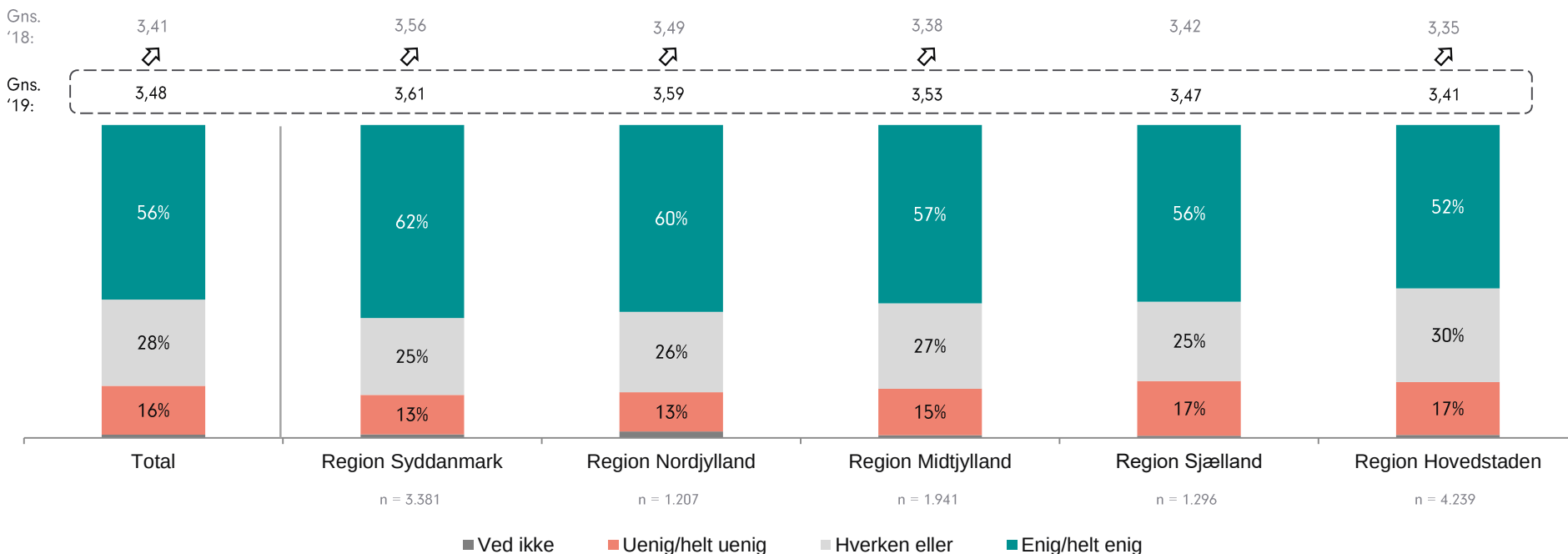
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE



Bredt fordelt over hele landet opfattes rejsetiden som mere behagelig end sidste år
Region Sjælland er den eneste region hvor stigningen ikke er signifikant

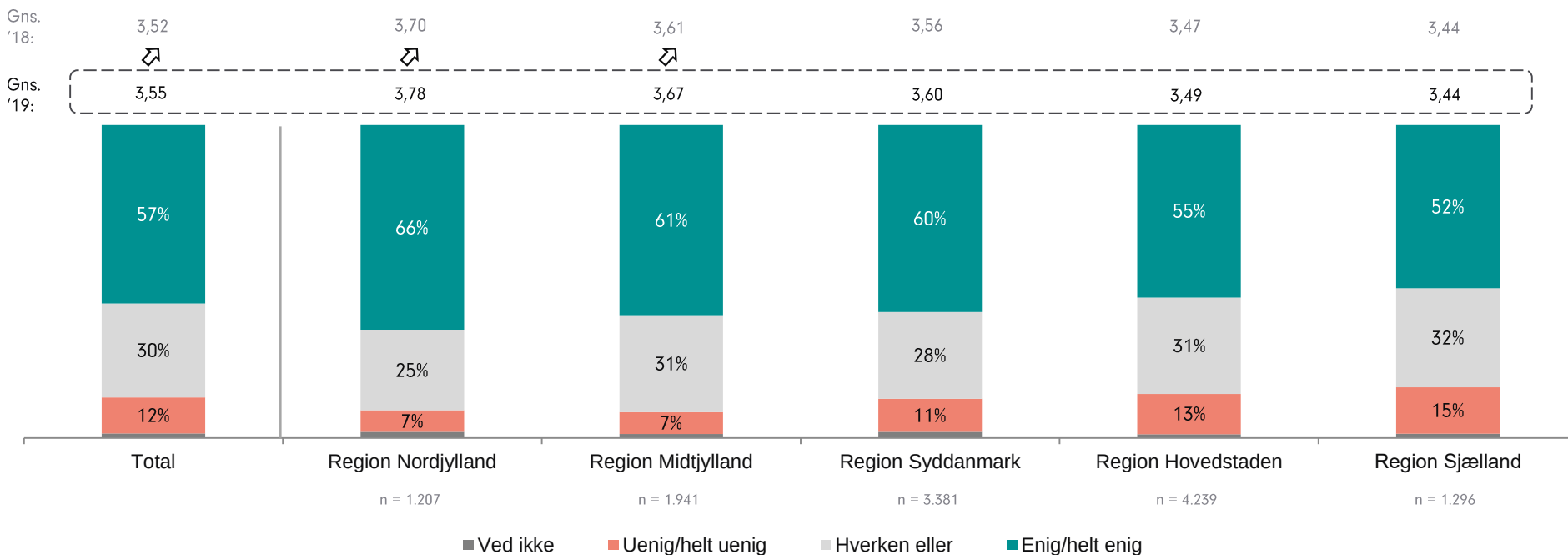
 Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport
Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)



Signifikant, positiv udvikling:  Signifikant, negativ udvikling: 
Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

I Midt- og Nordjylland føler kunderne sig bedre behandlede end sidste år

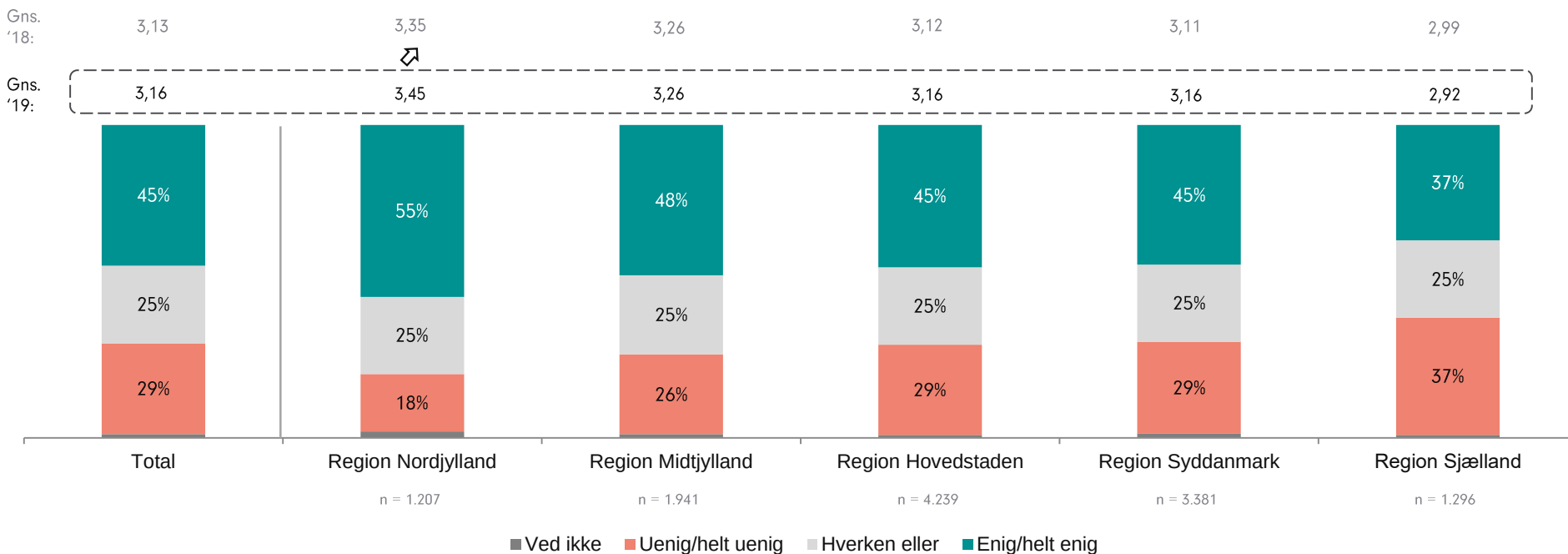
Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport
Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

Det er kun i Region Nordjylland, at tilliden til at de rejsende kommer frem til tiden, har løftet sig

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



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

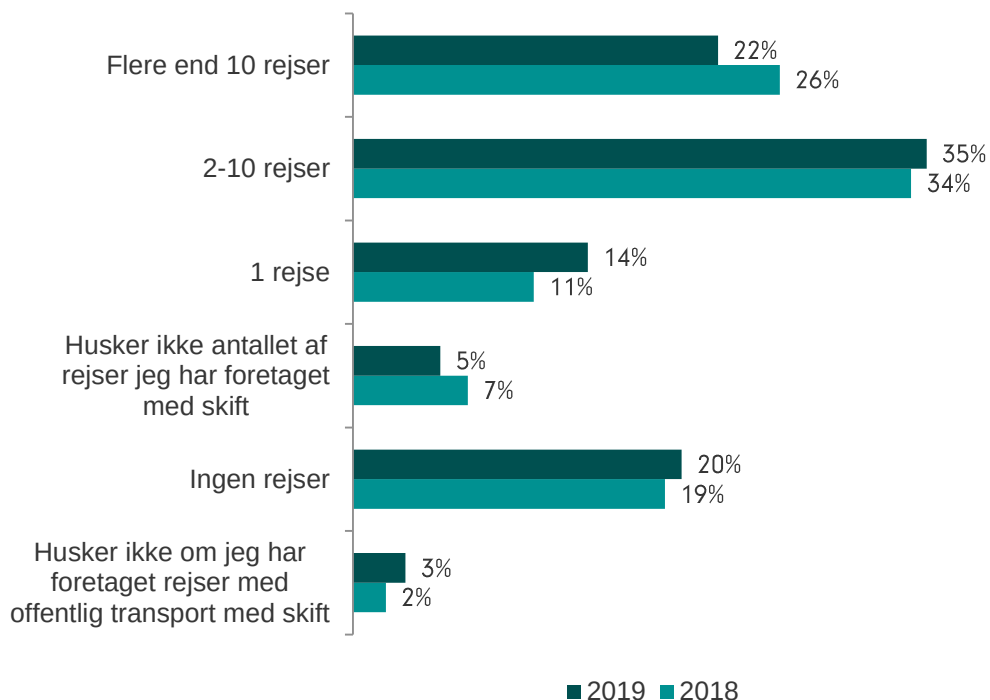
DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE



3 ud af 4 har foretaget sammenhængende rejser med skift undervejs

Antallet af årlige rejser med skift, de enkelte har haft, er svagt faldende fra sidste år

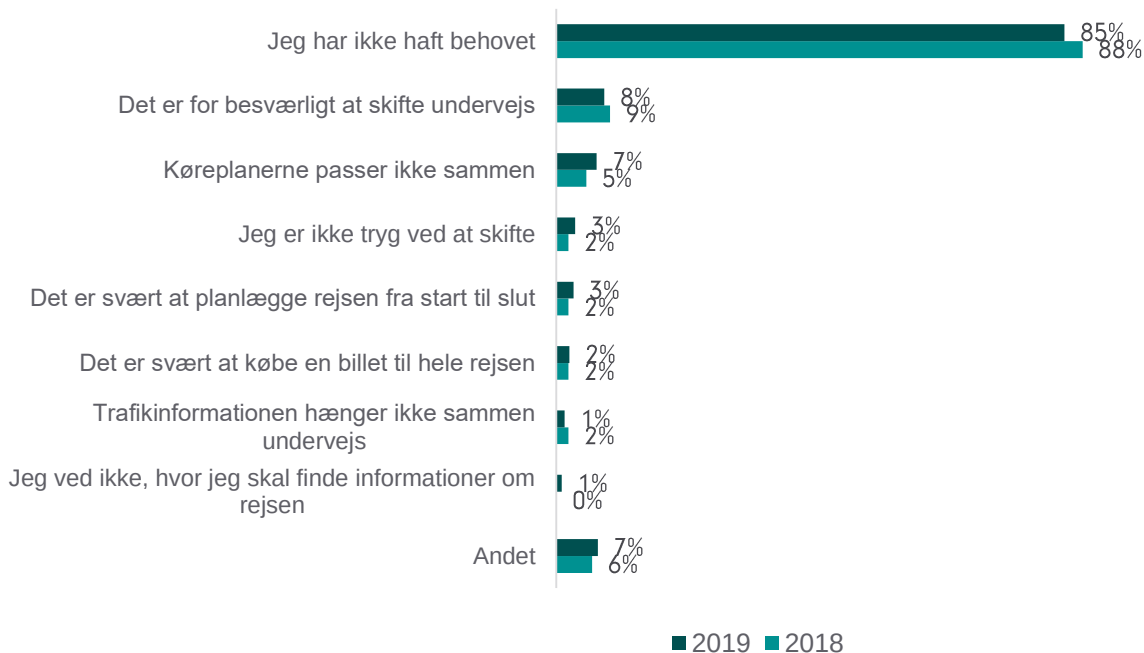
Hvor ofte har du det seneste år foretaget rejser med offentlig transport, hvor du skulle skifte mellem flere offentlige transportmidler eller trafikselskaber?



I 2018 havde 78% foretaget mindst én rejse med skift inden for det seneste år

Oftest eksisterer behovet for skift ikke – men når det findes, er besværlighed og dårligt matchende køreplaner de to hyppigste årsager til, at de rejsende undgår skift

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



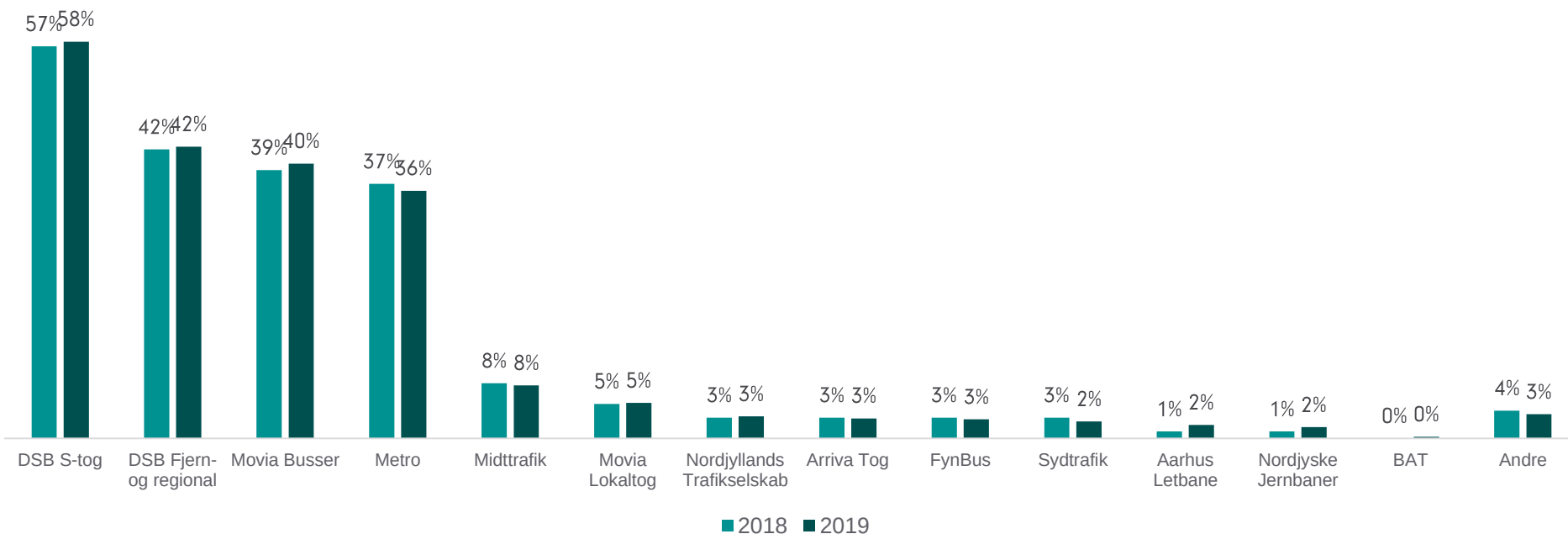
85%
har ikke haft behovet for at foretage skift undervejs på rejsen

I 2018 var det 88% der ikke havde foretaget skift, fordi de ikke havde behovet

Når der rejses med skift, er det primært fire selskaber, der som oftest er involveret:

DSB S-tog, DSB Fjern- og regional, Movia Busser samt Metro

Tænk tilbage på én specifik rejse hvor du skulle skifte mellem flere offentlige transportmidler (gerne den du foretager oftest) og sæt kryds ved den eller de selskaber, som rejsen omfatter.

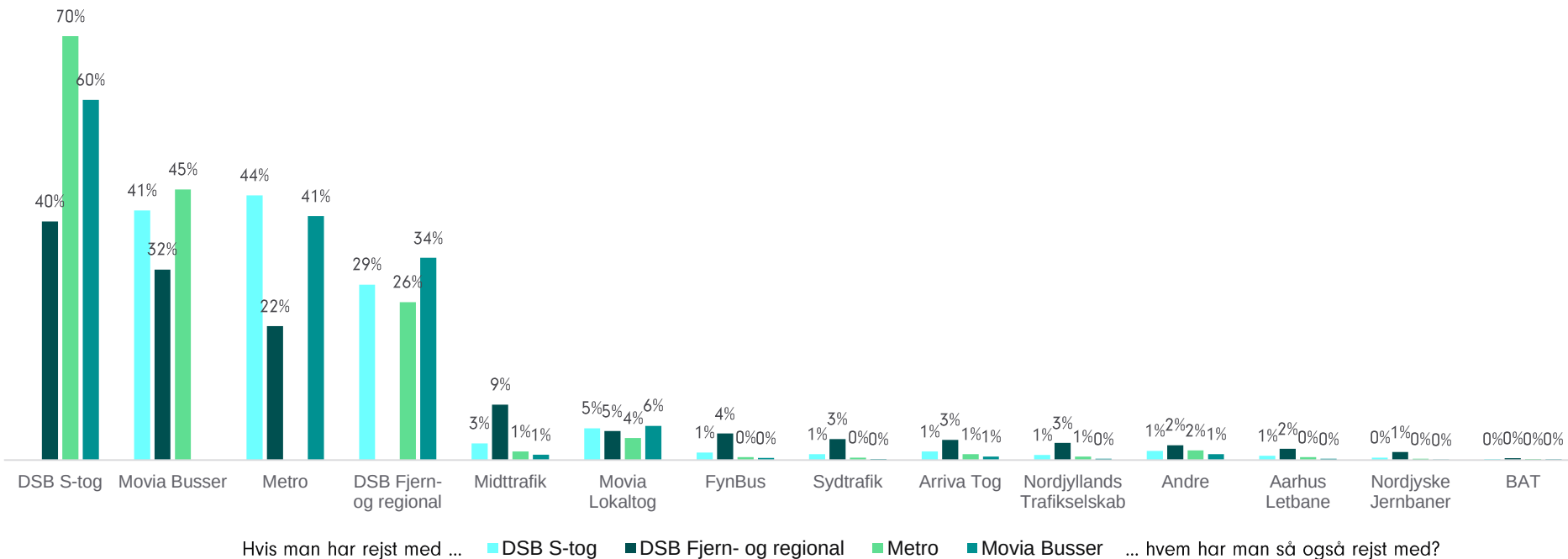


Base: Passagerer der har foretaget skift på rejsen n = 9.264

Spørgsmål: Q19 "Tænk tilbage på én specifik rejse hvor du skulle skifte mellem flere offentlige transportmidler (gerne den du foretager oftest) og sæt kryds ved den eller de selskaber, som rejsen omfatter."

Det er primært internt mellem de fire største kombinationsselskaber, at skiftene foretages

Givet at man har kombineret en rejse med ét af de 4 primære selskaber
– hvilke andre selskaber kombinerer man så rejsen med?

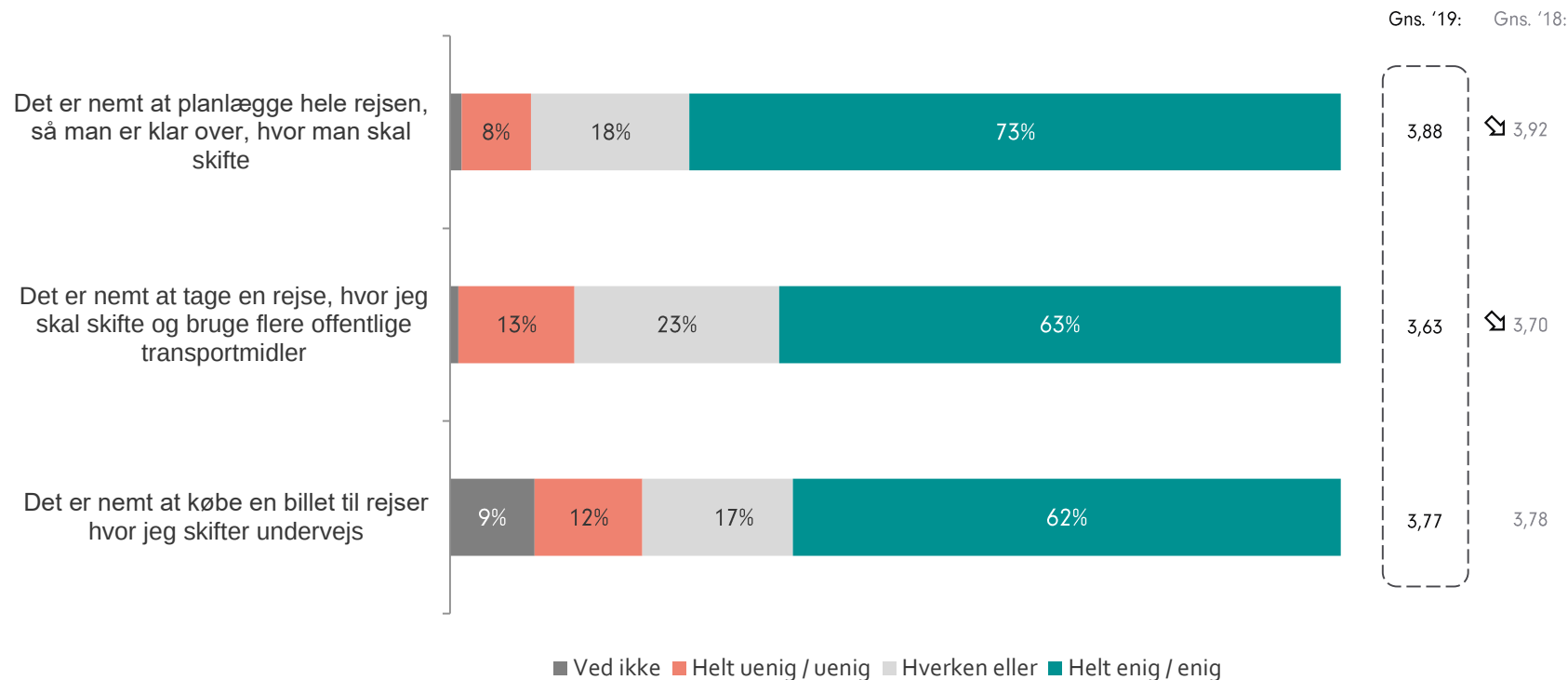


Base: Passagerer der har foretaget skift på rejsen n = 9.264

Spørgsmål: Q19 "Tænk tilbage på én specifik rejse hvor du skulle skifte mellem flere offentlige transportmidler (gerne den du foretager oftest) og sæt kryds ved den eller de selskaber, som rejsen omfatter."

Der er to signifikante, men mindre, fald på, hvor nemt det er at foretage skift
Niveauet er dog generelt meget højt

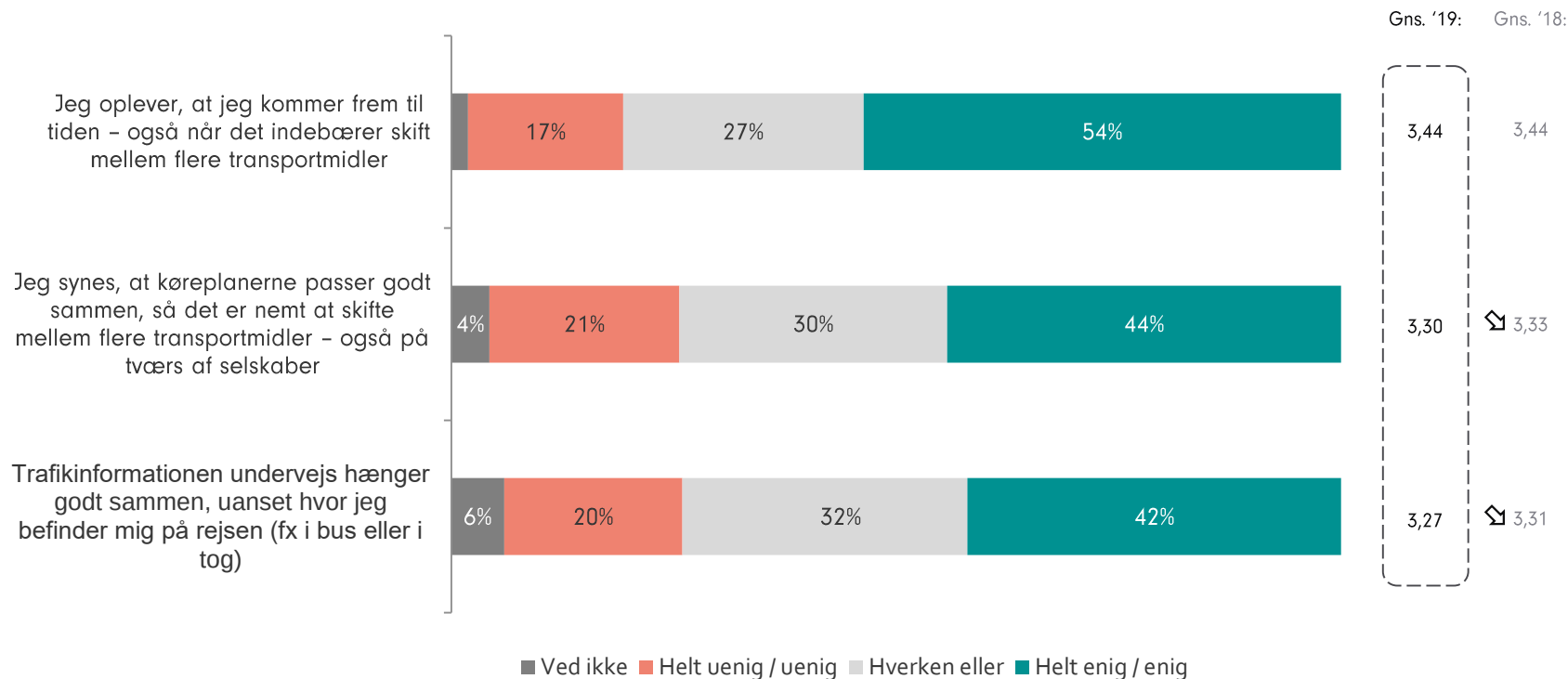
Her kommer nogle udsagn, der handler om at foretage skift på rejser med offentlige transportmidler.
Angiv for hvert udsagn, om du er enig eller uenig.



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 49 for forklaring af signifikansniveau

Kun 4 ud af 10 synes, at køreplanerne passer godt sammen, og at de får god trafikinformation undervejs på rejsen

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. 49 for forklaring af signifikansniveau

METODE



Om undersøgelsen

Formål med undersøgelsen:

Bus & Tog-samarbejdet er et samarbejdsforum for trafikselskaberne i Danmark. Den klare mission for samarbejdet er at gøre det lettere at være kunde i den kollektive trafik ved at skabe sammenhængende rejseoplevelser. Siden 2014 har Passagerpuls haft til opgave at måle kundernes tilfredshed med den sammenhængende rejseoplevelse.

Denne undersøgelse er opstået, da Bus og Tog-samarbejdet har udviklet en ny tracking, som skal tilvejebringe valid viden om danskernes oplevelse af den sammenhængende rejse på tværs af alle selskaber, transportformer og regioner.

Formålet med undersøgelsen er således ikke *bare* at måle de enkelte trafikselskabers 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 besvarelser 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 trafikselskabers kvoter inden for den afsatte tidsramme.

Om undersøgelsen

Signifikansniveauer

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. 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

Vi har valgt at gennemføre undersøgelsen som en repræsentativ online-undersøgelse blandt danskere, der rejser med offentlig transport, fordi vi ønsker 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.

Det er dog vigtigt at holde sig for øje, at metodeændringen 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 lavfrekvente 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	Antal	Procent	Antal	Procent
	Uvejet	Uvejet	Vejet	Vejet
DSB S-tog	1.207	10%	2.264	19%
DSB Fjern og Regional	1.210	10%	1.535	13%
Nordjylland Trafikselskab*	1.203	10%	677	6%
Fynbus	1.199	10%	294	2%
Metro	1.218	10%	1.312	11%
Sydtrafik	1.200	10%	314	3%
Midtrafik	825	7%	1.219	10%
Aarhus Letbane	386	3%	67	1%
Arriva Tog	603	5%	132	1%
BAT	603	5%	41	0,3%
Movia Busser	2.103	17%	4.012	33%
Movia Lokaltog	307	3%	197	2%
Samlet	12.064	100%	12.064	100%

*For Nordjyllands trafikselskab er der gennemført 941 interview i busser og 262 i tog (Nordjyske Jernbaner).

Stikprøvefordelingen:

I udarbejdelsen af stikprøvefordelingen har Wilke taget udgangspunkt i den faktiske fordeling af passagerer mellem de forskellige trafikselskaber. Derudover er der taget hensyn til, at trafikselskaber 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 det konkrete trafikselskab.

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. 2/5 til d. 2/6 2019.

Vejemetode

Vejning af datamaterialet:

Data er vejet på køn, alder og passagertal for hvert trafikselskab. Vejning er nødvendig da der i indsamlingen bevidst er indsamlet skævt på de forskellige trafikselskaber, som beskrevet på det forgående slide.

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

Vejning er foretaget i to omgange.

Vejning, step 1)

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