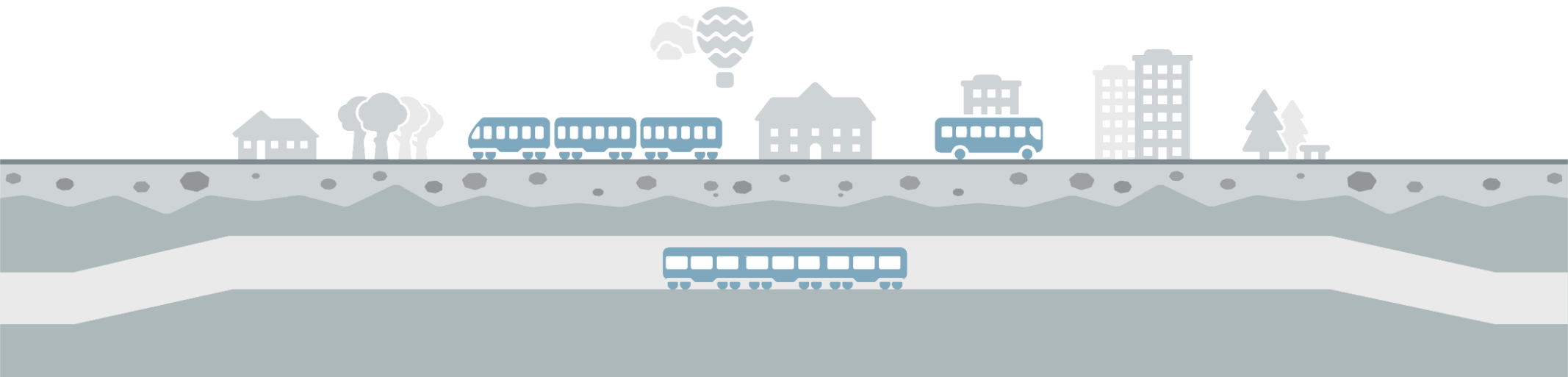


Kundetilfredshed i den kollektive trafik

Afrapportering af resultater for 2021

Indsamlingsperiode: 14/10-15/11 2021



Indhold

|
Forord

|
Hovedkonklusioner

|
Tilfredshed

|
Anbefalingsvillighed

|
Selskabsspecifikke spørgsmål

|
Kollektiv trafik på tværs af regionerne

|
Den sammenhængende rejse

|
Metode

|
Kontakt



FORORD



En repræsentativ befolkningsundersøgelse blandt alle som rejser mindst én gang årligt

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

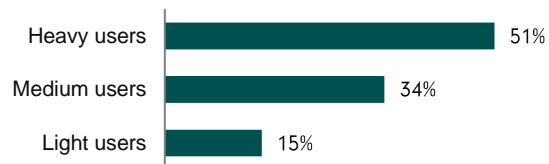
På denne måde adskiller undersøgelsen sig fra en række andre passagertilfredshedsundersøgelser, der baserer sig på svar indhentet ved uddeling af spørgeskemaer el.lign. undervejs i transportmidlet (bus, tog, letbane eller metro). Af denne grund er der også en højere andel af besvarelser fra lavfrekvente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

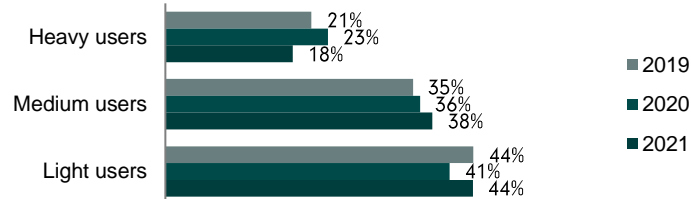
Igennem rapporten er statistisk signifikante ændringer af rapporteret ved brug af signifikanspile, der viser statistiske ændringer i hhv. positiv og negativ retning. Disse pile afspejler ændringer, der inden for et konfidensinterval på (mindst) 95% er signifikant forskellige givet svarfordelingen.

For nærmere teknisk beskrivelse se side 76 i denne rapport.

Rejsefrekvens, Passagerpuls, 2018 (passagerundersøgelse)



Rejsefrekvens, Bus og Tog, 2021 (befolkningsundersøgelse)



Rejsefrekvens

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



Beskrivelse af rejsefrekvensgrupperne

Light users

- Kører med offentlig transport 1-5 dage hvert halve år eller ca. en dag om året
- **13%** er under 30 år
- **36%** bor i Region Hovedstaden
- **70%** oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer
- **47%** er tilfredse med mængden af offentlig transport
- **35%** oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport
- Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: **-30**

Medium users

- Kører med offentlig transport 1-2 dage om ugen eller 1-3 dage om måneden
- **20%** er under 30 år
- **60%** bor i Region Hovedstaden
- **82%** oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer
- **64%** 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: **2**

Heavy users

- Kører med offentlig transport mindst 3-4 dage om ugen eller oftere
- **35%** er under 30 år
- **62%** bor i Region Hovedstaden
- **80%** oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer
- **64%** 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: **2**



HOVEDKONKLUSIONER





1

DER ER SKET EN MARKANT STIGNING I ANBEFALINGSVILLIGHEDEN

NPS* for kollektiv trafik stiger til -12 mod -23 i 2020. Stigningen ses især blandt heavy- og medium users og de unge passagerer.

2

... MENS TILFREDSHEDEN ER STABIL SAMMENLIGNET MED SIDSTE ÅR

Dette gælder både selskabsspecifik tilfredshed samt flere afgørende parametre. Især tilfredsheden med oplevet rettidighed og information ved forsinkelse har det samme niveau som 2020.

3

PLANLÆGNINGSFORLØBET OG OPFATTELSEN AF OFFENTLIG TRANSPORT ER VIGTIGE PARAMETRE

De vigtigste drivere for tilfredshed og NPS er hhv. planlægningsforløbet og opfattelsen af offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ. En behagelig rejsetid og overholdelse af køreplan har i år også betydning for NPS og tilfredshed.

4

EN MINDRE ANDEL HAR DROPPET EN REJSE MED OFFENTLIG TRANSPORT PGA. EN BESVÆRLIG VIDERE REJSE

22% af passagererne har droppet en rejse pga. rejsen til/fra stationen ville blive besværlig. Adgang til at leje e-løbehjul, delecycel eller delebil vil kun få 31% til at vælge/overveje rejsen med offentlig transport.

5

LAV INTERESSE FOR AT BENYTTET ET LEJET EL-LØBEHJUL, DELECYKEL ELLER DELEBIL

Omkring 13% af passagererne er interesseret i at benytte et lejet e-løbehjul, delecycel eller delebil på en fremtidig rejse med offentlig transport. Årsagen er typisk, at det er nemmere at gå. Den lave interesse kan også hænge sammen med, at 90% ikke før har benyttet sig af en af de tre muligheder.



Anbefalinger til praktiske og strategiske indsatsområder

På baggrund af nærværende undersøgelse og branchemæssig erfaring har Wilke udpeget seks indsatsområder, hvor trafikskaberne kan overveje at lægge et øget strategisk og praktisk fokus ift. at sikre og øge passagertilfredsheden

1

Coronasmitte spøger stadig. Muligheden for at få en siddeplads og følelsen af ikke at stå i en overfyldt bus/tog er afgørende for villigheden til at benytte kollektiv transport, da mange ellers er utrygge ved at benytte sig af bus eller tog grundet frygt for coronasmitte

3

Hjemmearbejde er kommet for at blive. Undersøg hvordan dette via ændrede transportbehov påvirker passagertal og -adfærd i de forskellige trafikområder

5

Kollektiv trafik opfattes fortsat som et vigtigt alternativ til privatbilisme - brug denne positive opfattelse som springbræt til at flytte flere over i den kollektive trafik

2

Fortsæt med at opretholde coronatiltag i den offentlige transport for at øge trygheden blandt passagererne

4

Lejet e-Høbehjul, delecycel eller delebil benyttes af et fåtal og er af lav interesse. Fokuser i stedet på at gøre rejseoplevelsen nem

6

Der skal undersøges hvad der skal til for tiltrække flere lavfrekvente passagerer



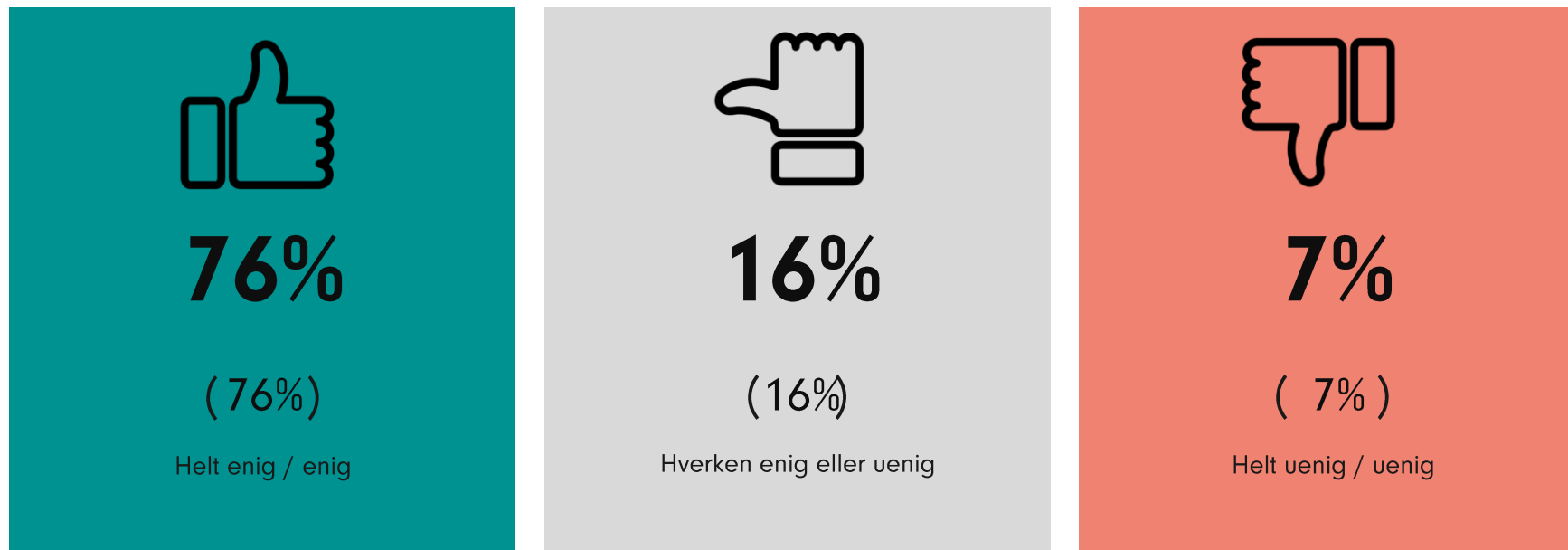
TILFREDSHED



Passagererne ser fortsat offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer

Især passagererne i Region Hovedstaden (78%) og de 60+-årige passagerer er enige i dette udsagn

"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 2020

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

Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12406

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



I 2021 er passagererne fortsat tilfredse med mængden af offentlige transportmuligheder i området

Tilfredsheden er især at spore blandt passagerne i Region Hovedstaden (64%), mens der er flere i Region Sjælland (30%) og Syddanmark (30%), der ikke er tilfredse med mængden af offentlige transportmuligheder i deres område

"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 2020

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

Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12406

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



Hver anden passager har tillid til, at de kommer frem til tiden, når de kører med offentlig transport, hvilket er samme niveau som i 2020

Den høje tillid er især at spore blandt passagererne i Region Nordjylland (60%), de 60+-årige passagerer (61%) og de mandlige passagerer (54%)

” 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 2020

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

Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12406

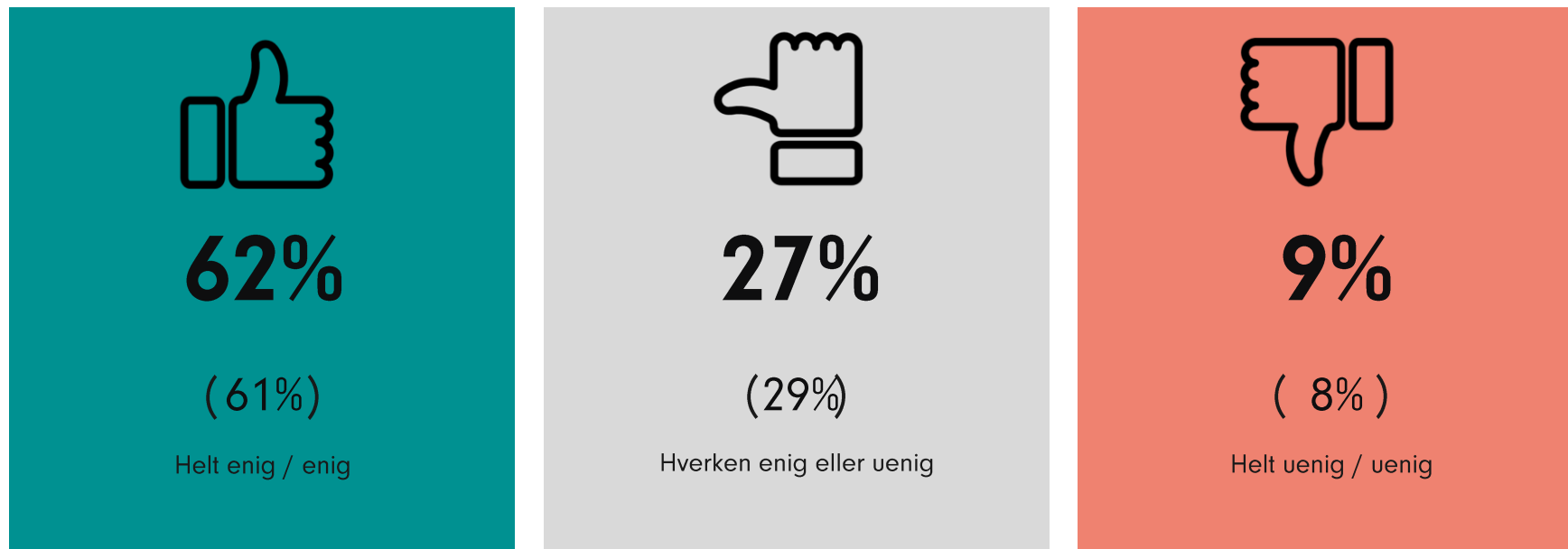
Spørgsmål: Q6. ”Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden”



Næsten to ud af tre passagerer føler sig godt behandlet, når de er med offentlig transport

Det gælder især i Region Nordjylland (69%) og Midtjylland (68%) samt de 70+-årige passagerer

"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 2020

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

Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12406

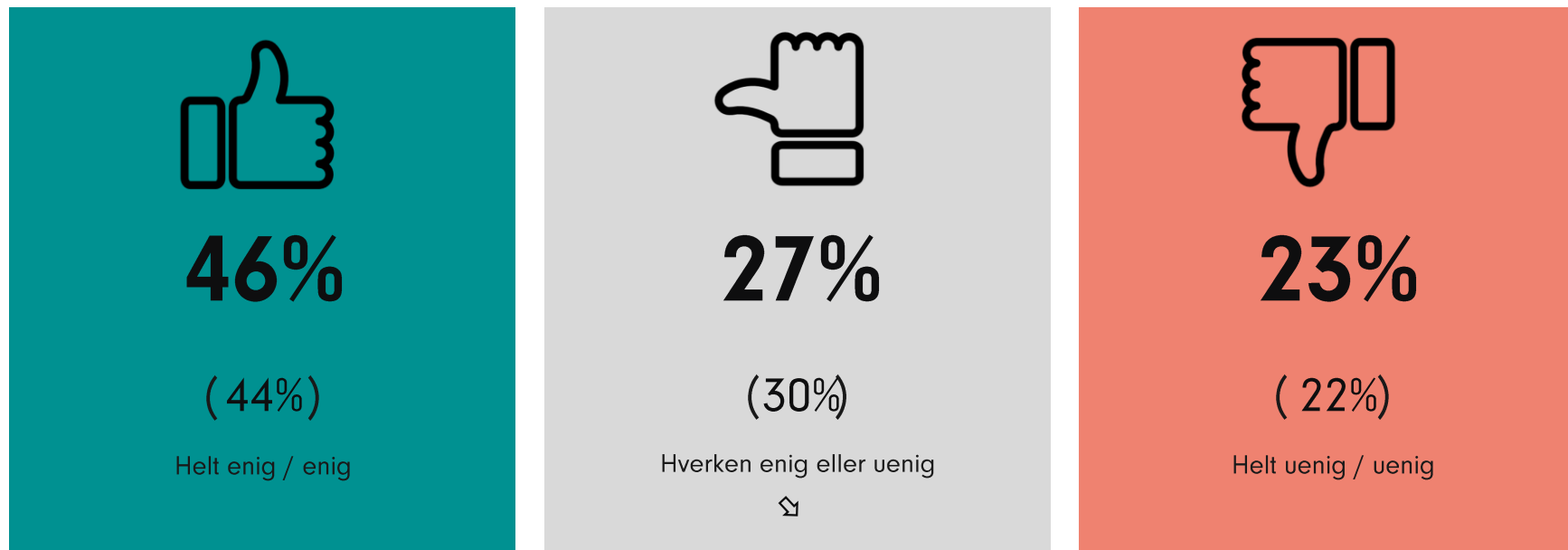
Spørgsmål: Q7. "Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"



Næsten hver anden passagerer oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport

Den gode sammenhæng i den offentlige transport opleves i Region Hovedstaden (51%), blandt de 30-39-årige (50%) samt heavy og medium users (begge 54%)

"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 2020

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

Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12406

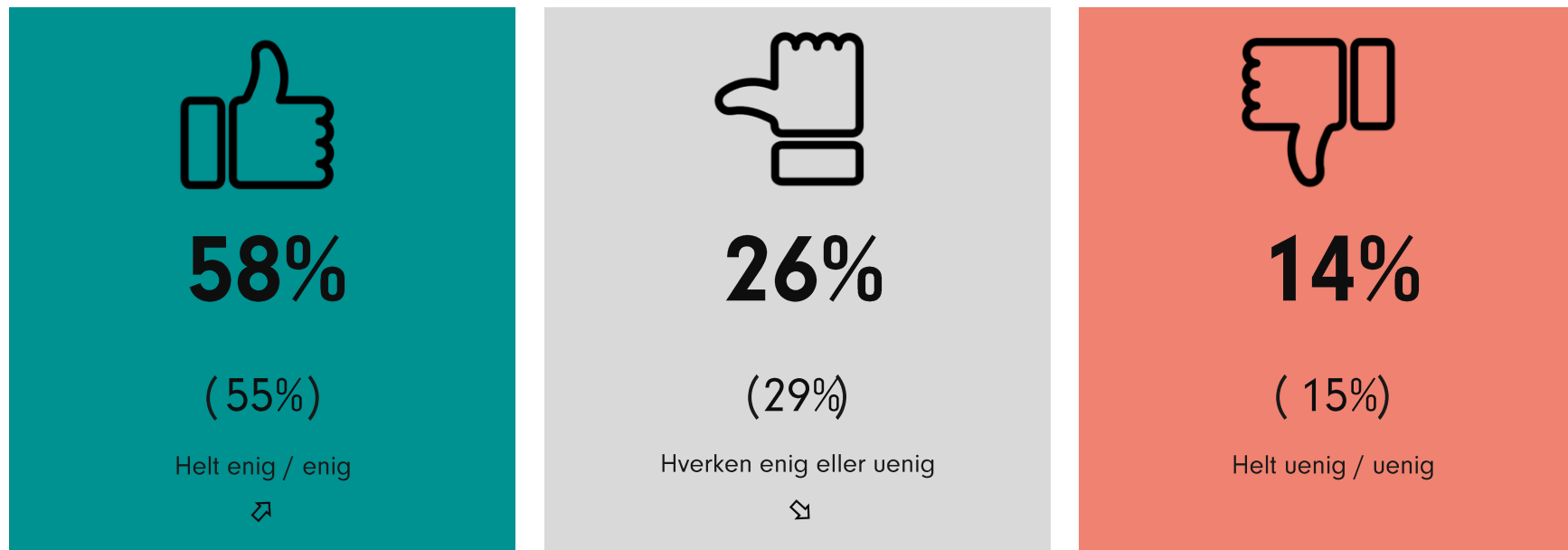
Spørgsmål: Q8. "Jeg oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport"



Signifikant flere i 2021 oplever rejsetiden som behagelig, når de rejser med offentlig transport

Oplevelsen af en behagelig rejsetid med offentlig transport ses især i Region Syddanmark (65%), blandt de 60+ årige (66%) og Medium users (62%), hvor der også i disse grupper er sket signifikante stigninger siden 2020

"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 2020

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

Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12406

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



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.



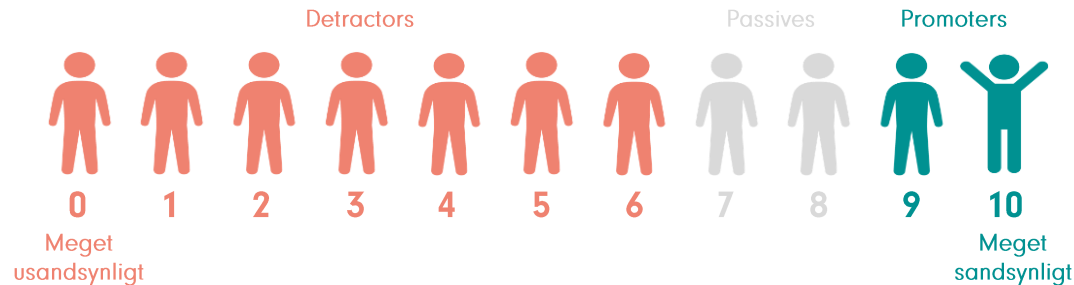
Passives

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

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

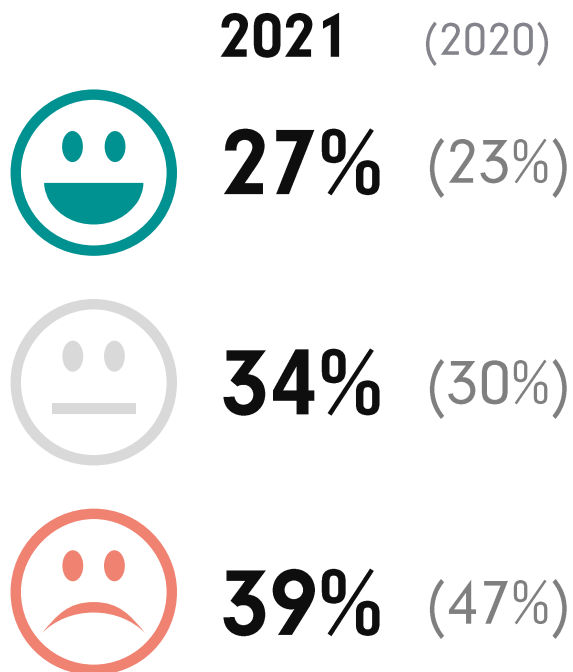


ANBEFALINGSVILLIGHED

NPS for offentlig transport er steget markant i 2021 sammenlignet med 2020. Det skyldes et fald i andelen af detractors samt stigninger i andelen af promoters og passives



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

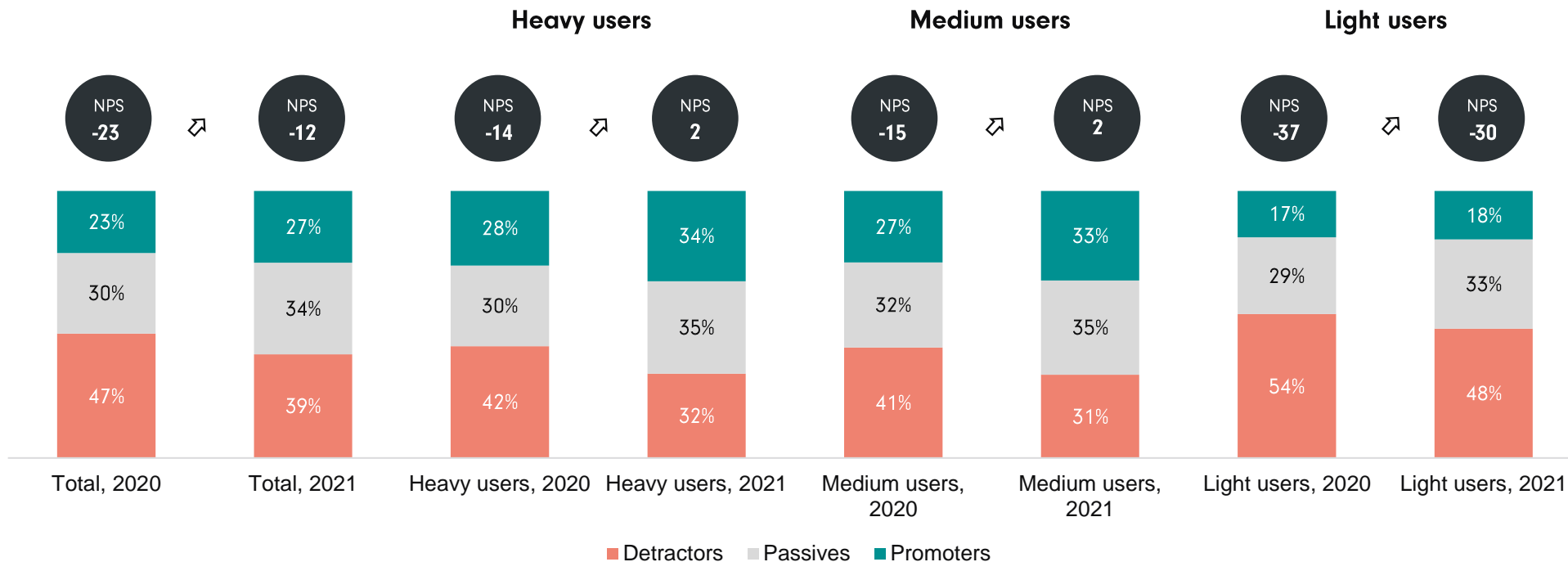


NPS for kollektiv trafik
er -12 (-23)



ANBEFALINGSVILLIGHED

Anbefalingsvilligheden fortsætter med at være størst blandt heavy users og medium users. Der er sket signifikante stigninger på tværs af alle passagergrupper



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

Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

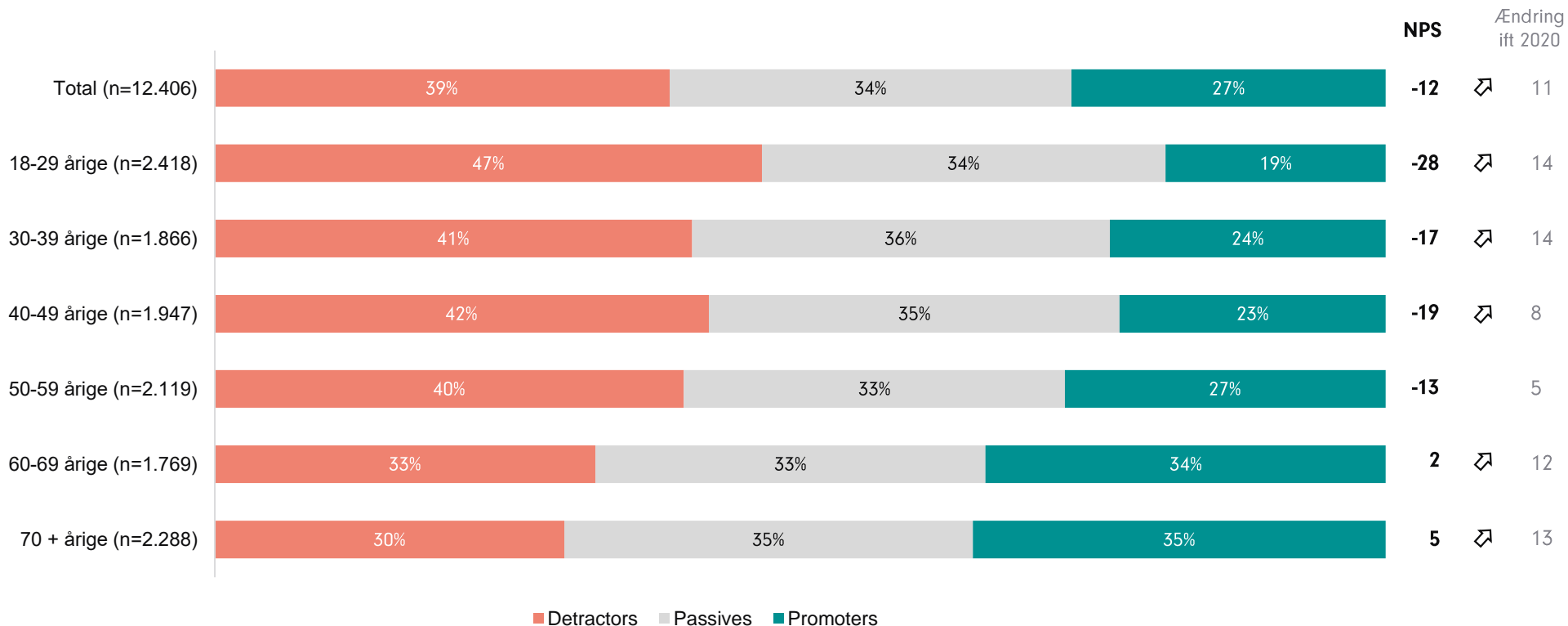
Heavy users: dagligt/næsten dagligt og 3-4 dage om ugen; Medium users: 1-2 dage om ugen og 1-3 dage om måneden; Light users: 1-5 dage hvert halve år og ca. én dag om året

Base: Alle passagerer n = 12406; Heavy users n = 1939/ Medium users n = 4718/ Light users n = 5749



ANBEFALINGSVILLIGHED

De ældre passagerer er fortsat de mest anbefalingsvillige. På trods af stor variation i NPS er der sket stigninger i NPS på tværs af aldersgrupper



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

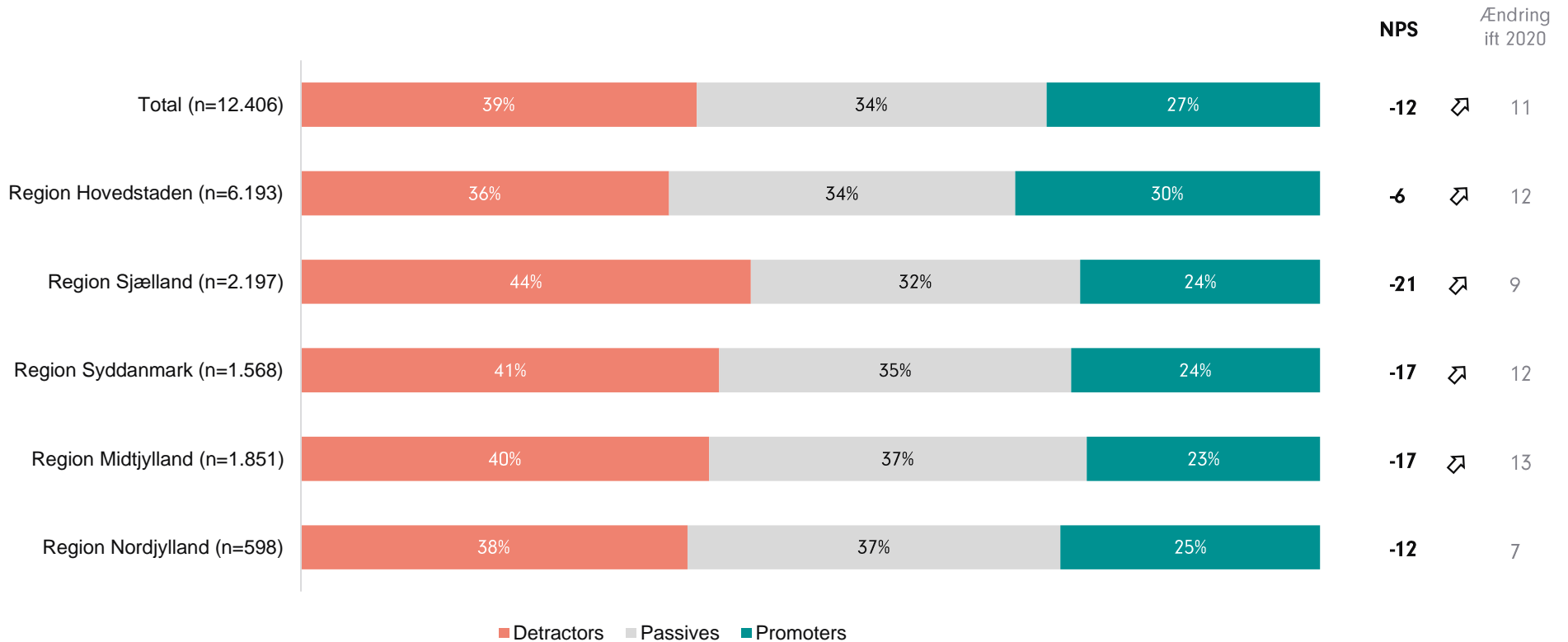
Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt



ANBEFALINGSVILLIGHED

Passagererne i Region Hovedstaden er de mest anbefalingsvillige. På tværs af regioner er der sket stigninger i NPS siden 2020



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

Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

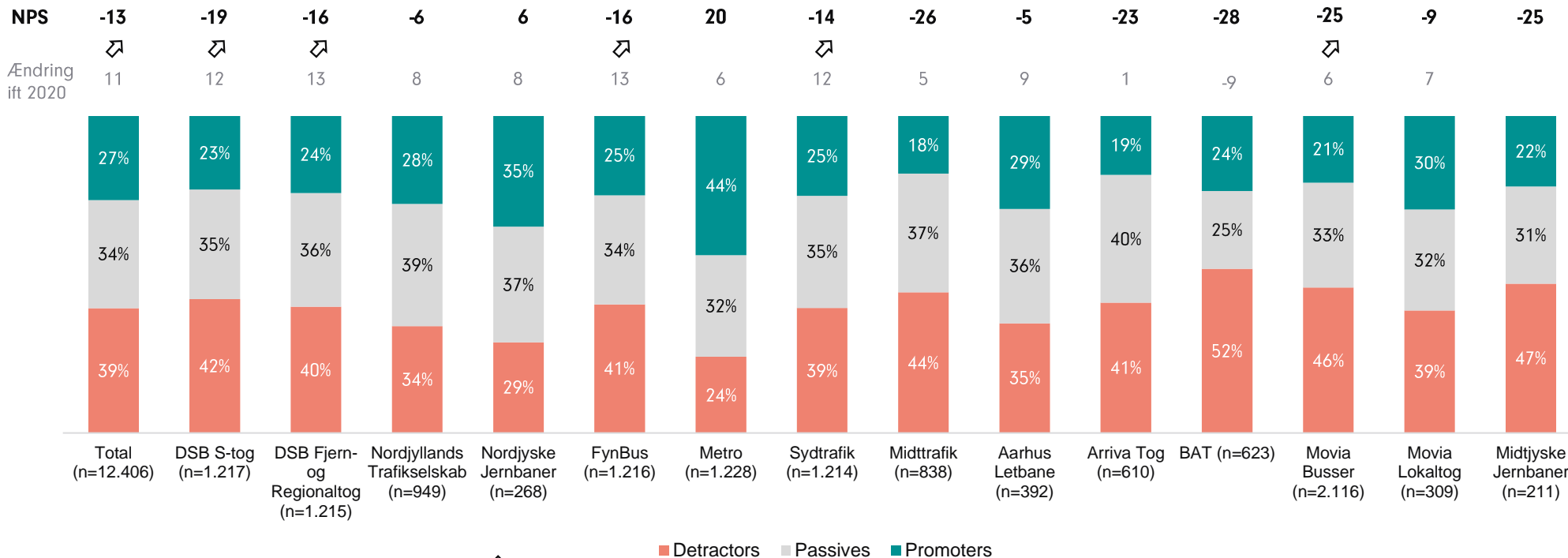
Base: Alle passagerer n = 12406

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



ANBEFALINGSVILLIGHED

Der er en opadgående tendens i selskabernes NPS og flertallet af selskaber kan vise fremgang sammenlignet med 2020



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

Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

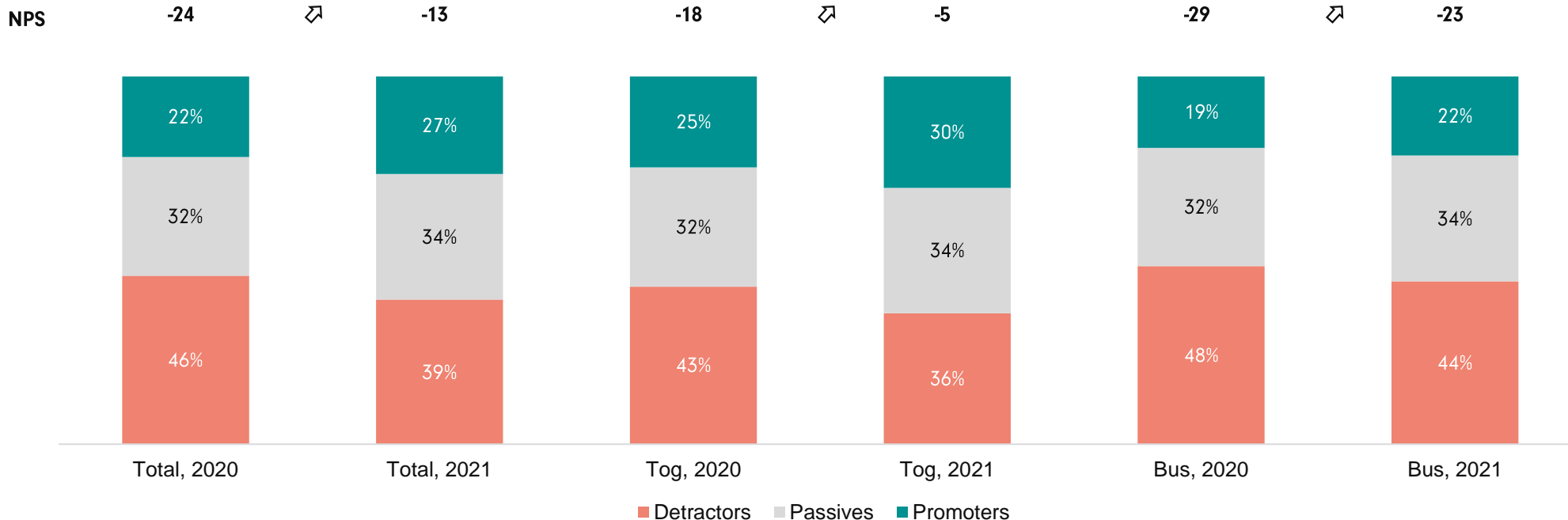
Base: Alle passagerer n = 12406

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



ANBEFALINGSVILLIGHED

Togpassagererne er de mest anbefalingsvillige. Siden 2020 er der sket stigning i NPS på tværs af passagertyper



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

Se s. 44 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, Movia Lokaltog og Midtjyske Jernbaner (2021)

Base: Alle passagerer n = 12406; Togpassagerer n = 5450/ Buspassagerer n = 6956

© 2021 – Side 23 Spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [SELSKAB] til venner og bekendte?"



SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL



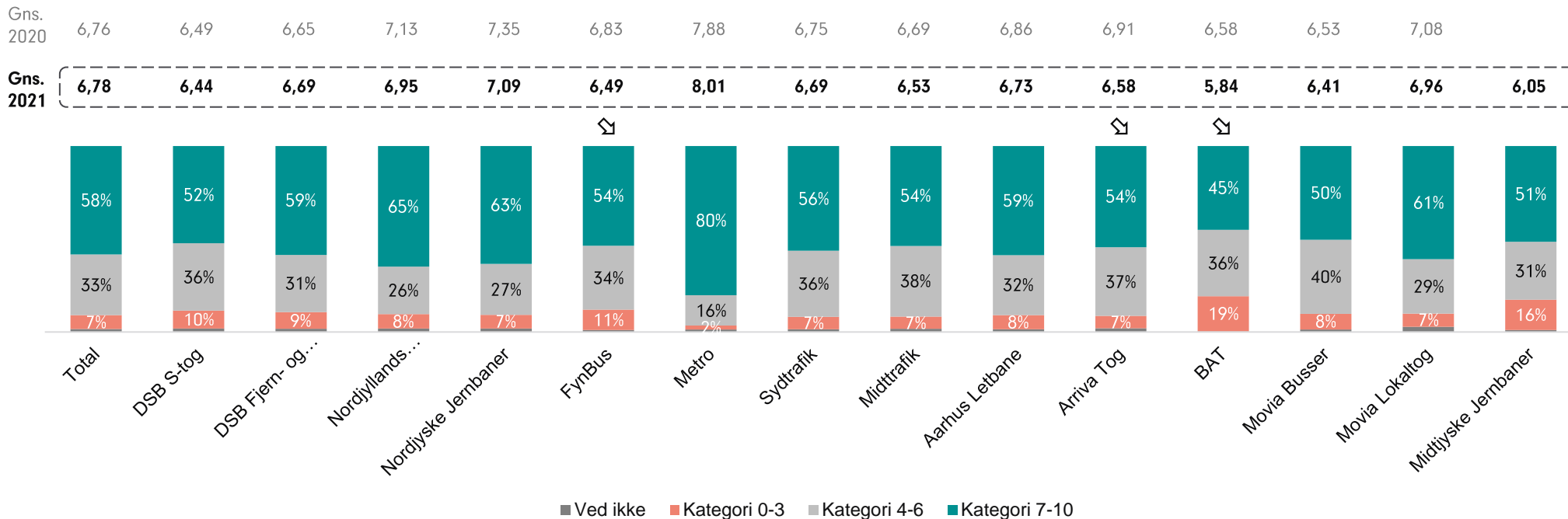
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRSMÅL

Passagererne er overordnet set tilfredse med det selskab, de har rejst med. Der er flest tilfredse passagerer i Metro



Hvor tilfreds er du alt i alt med [SELSKAB]?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



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

Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12406

© 2021 – Side 25 Spørgsmål: Q11 "Hvor tilfreds er du alt i alt med [SELSKAB]?"



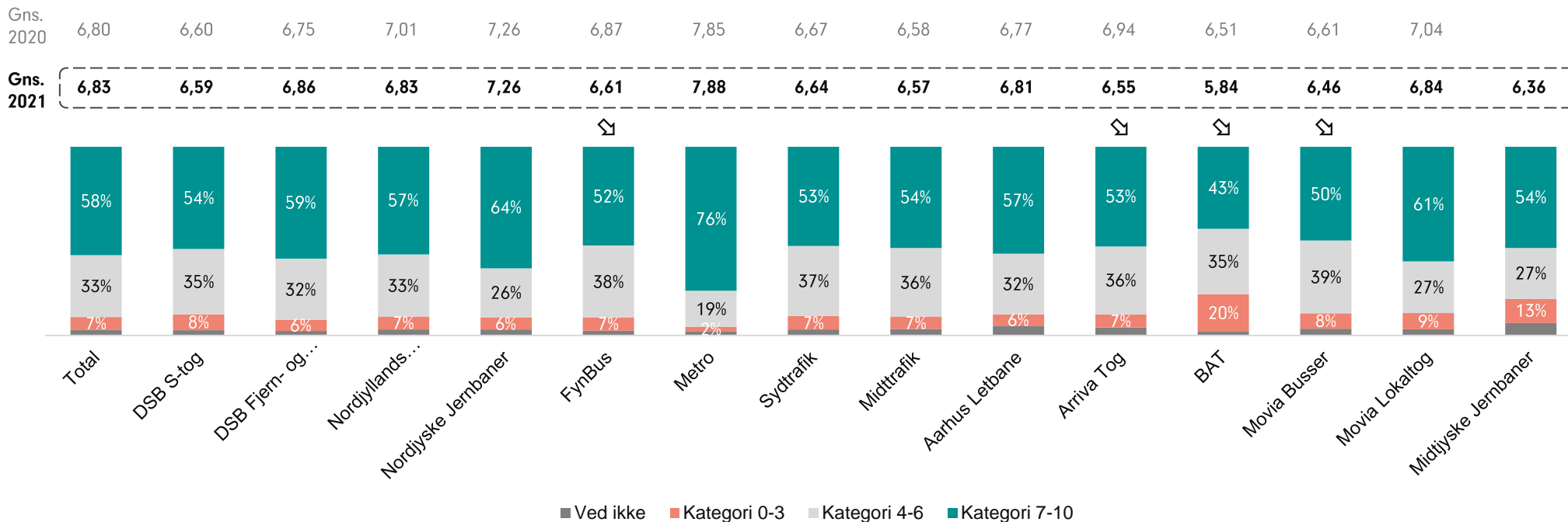
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

På tværs af de enkelte selskaber er der stor variation i hvor tilfredse passagererne er med det samlede rejseforløb. Metroen fastholder sin position som topscorer



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. 44 for forklaring af signifikansniveau

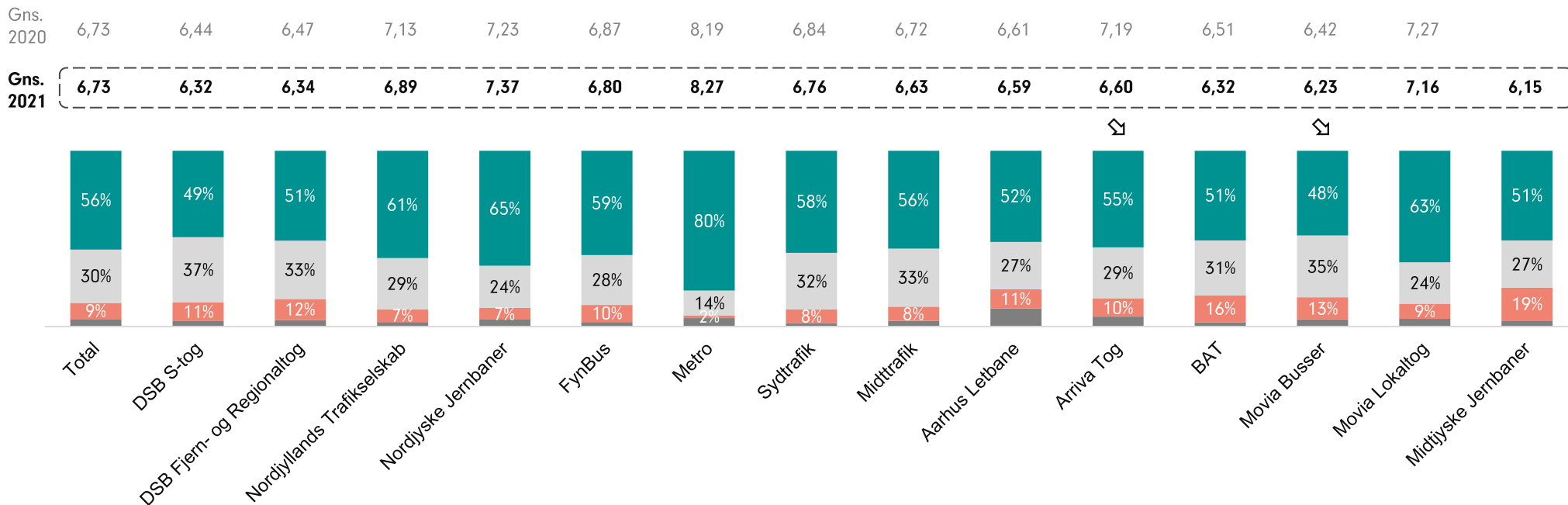
Base: Alle passagerer n = 12406



SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Overordnet set er tilfredsheden med selskabernes overholdelse af køreplan på samme niveau som sidste år. Tilfredsheden hos Nordjyske Jernbaner og Metroen stiger

☞ 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. 44 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12406

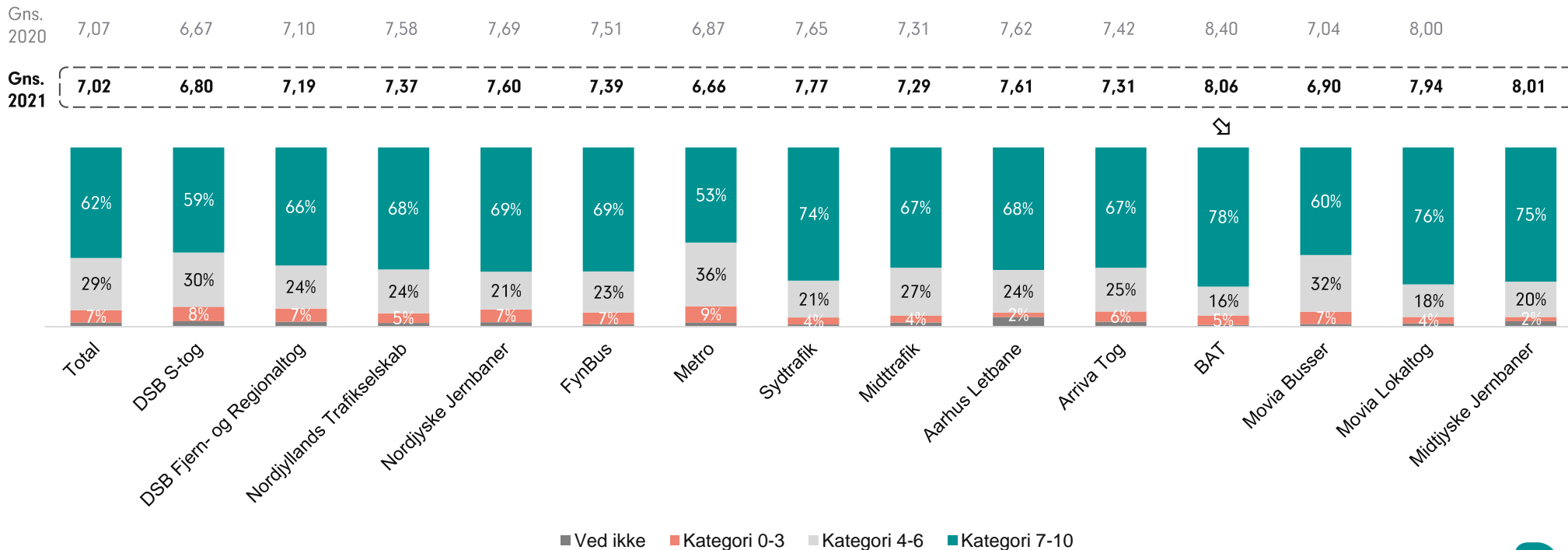


Tilfredsheden med at få en siddeplads er hos flere selskaber faldet eller stabil sammenlignet med 2020



Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads, når du kører med [SELSKAB]?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)




Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
 Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

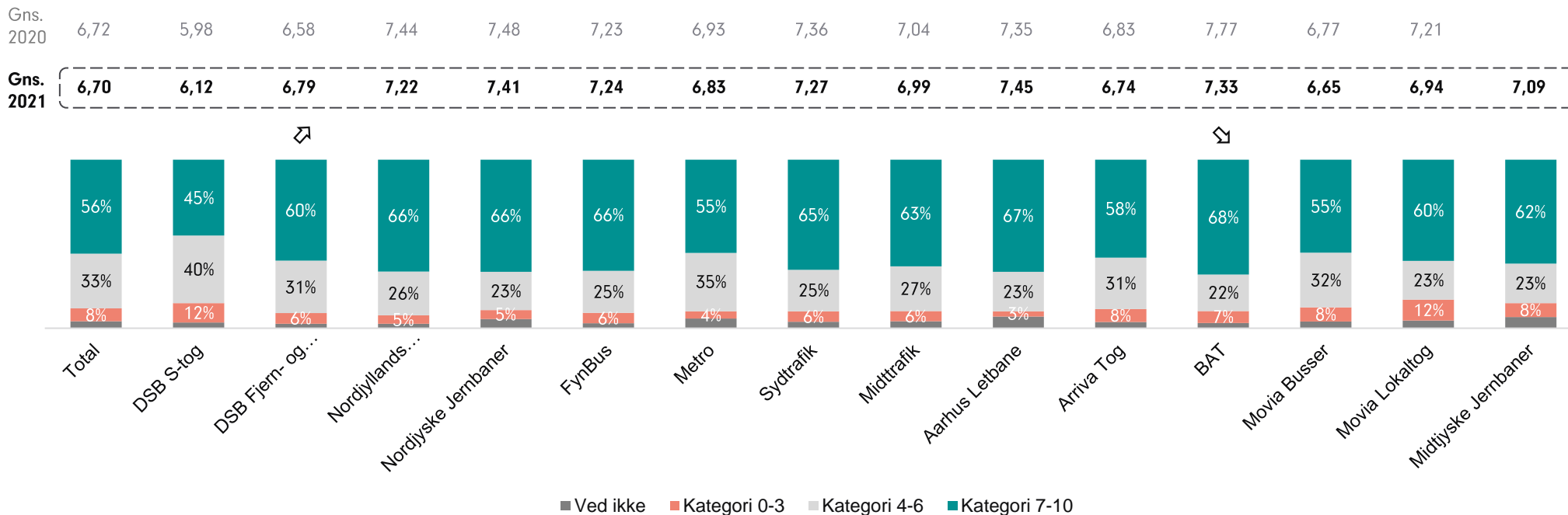
Base: Alle passagerer n = 12406



SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Overordnet set er tilfredsheden med rengøringen af bus/tog stabil sammenlignet med 2020. Den er dog steget hos DSB S-tog, DSB Fjern- og Regionaltog og Aarhus Letbane


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



Signifikant, positiv udvikling:  Signifikant, negativ udvikling: 
 Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

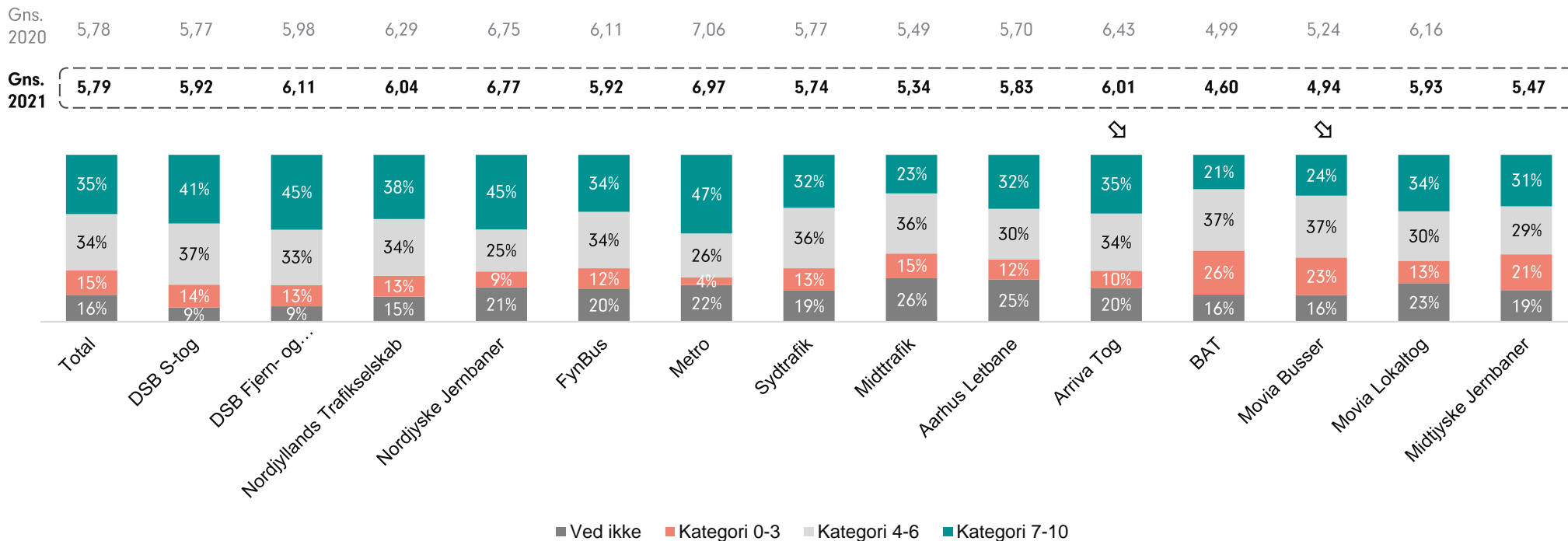
Base: Alle passagerer n = 12406



SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Tilfredsheden med information i forbindelse med forsinkelser ligger på et stabilt niveau.
Tilfredsheden er steget hos DSB S-tog, DSB Fjern- og Regionaltog samt Aarhus Letbane

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. 44 for forklaring af signifikansniveau

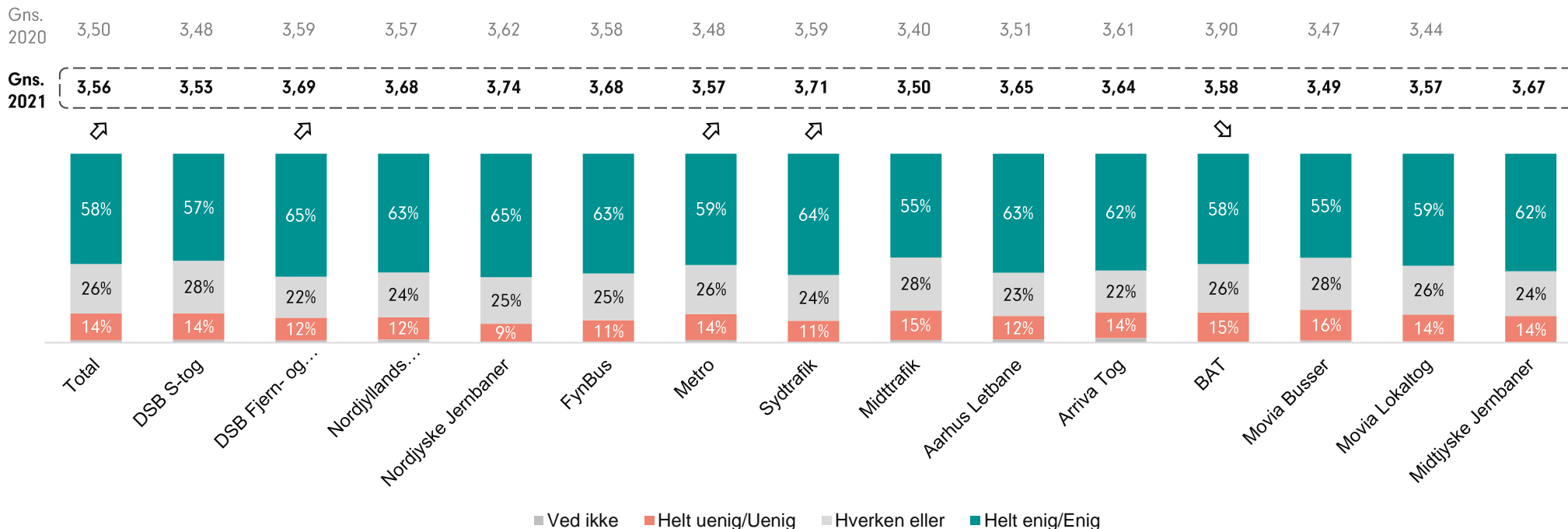
Base: Alle passagerer n = 12406



SELSKABSSPECIFIKKE SPØRSMÅL

Passagererne oplever en behagelig rejsetid – mere hos nogle selskaber end hos andre. Siden 2020 er der sket stigninger hos bl.a. Nordjyske Jernbaner, Sydtrafik og Aarhus Letbane

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. 44 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12406

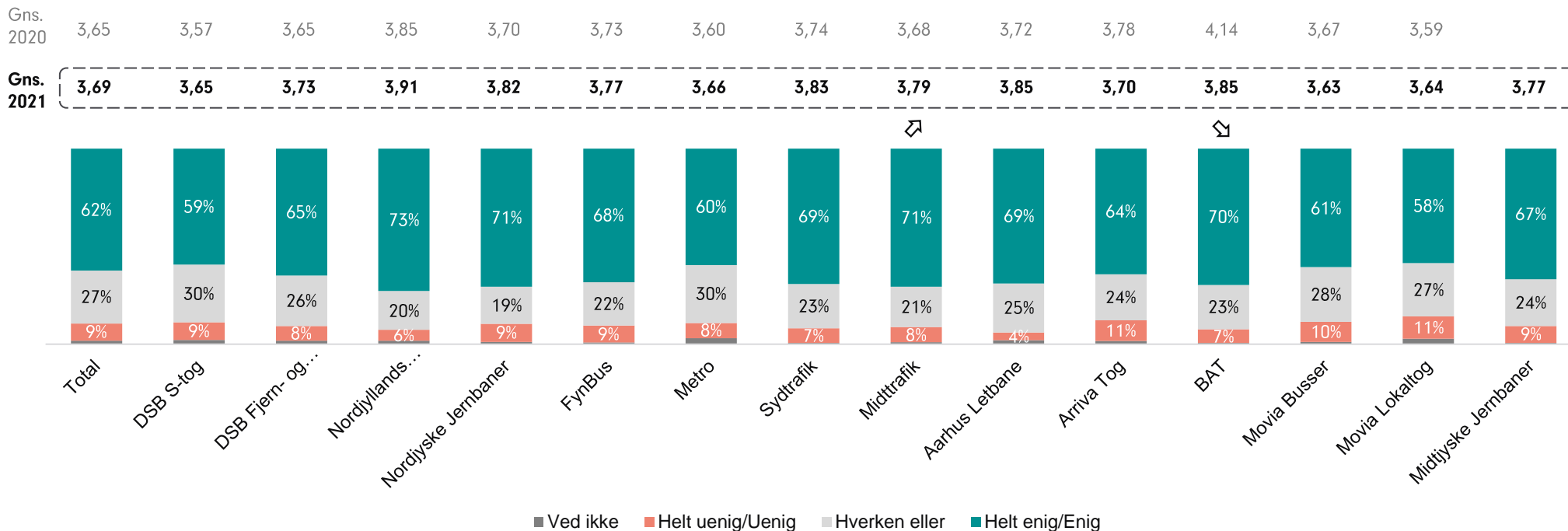
© 2021 – Side 31 Spørgsmål: Q9 "Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"



SELSKABSSPECIFIKKE SPØRSMÅL

Især passagererne i Nordjyllands Trafikselskab, Aarhus Letbane og BAT føler sig godt behandlet, når de rejser med offentlig transport

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. 44 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12406



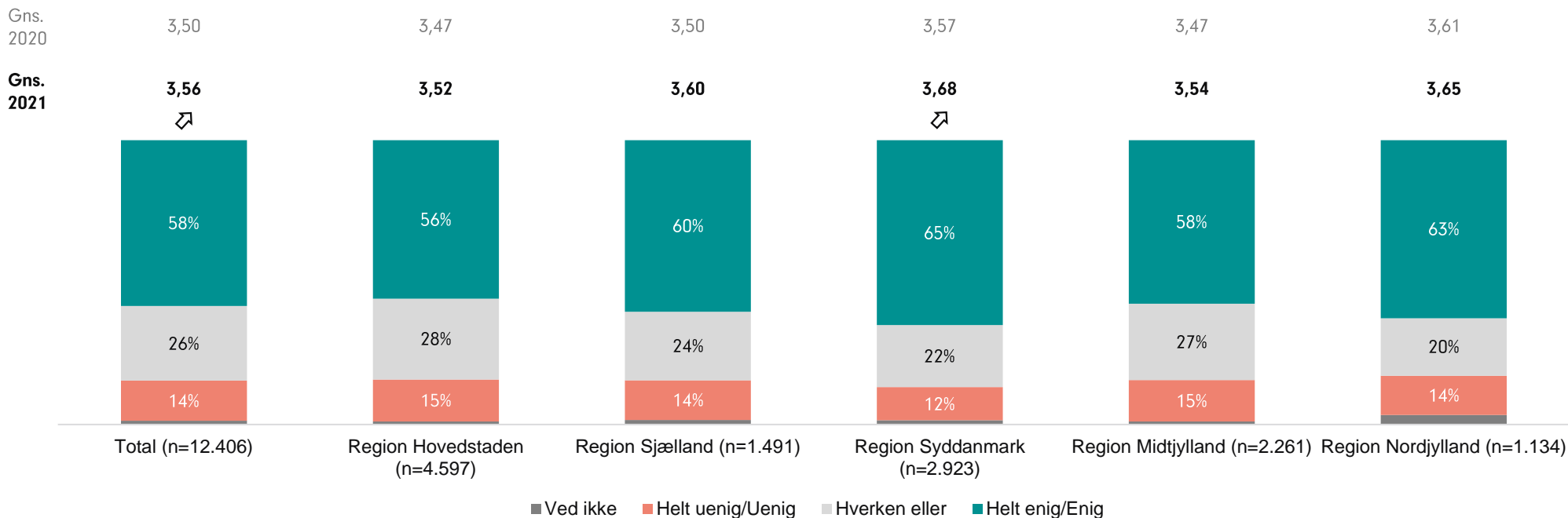
KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE



KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE

Der er lille variation i oplevelsen af en behagelig rejsetid på tværs af regioner. Især passagererne i Region Syddanmark oplever rejsetiden som behagelig

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



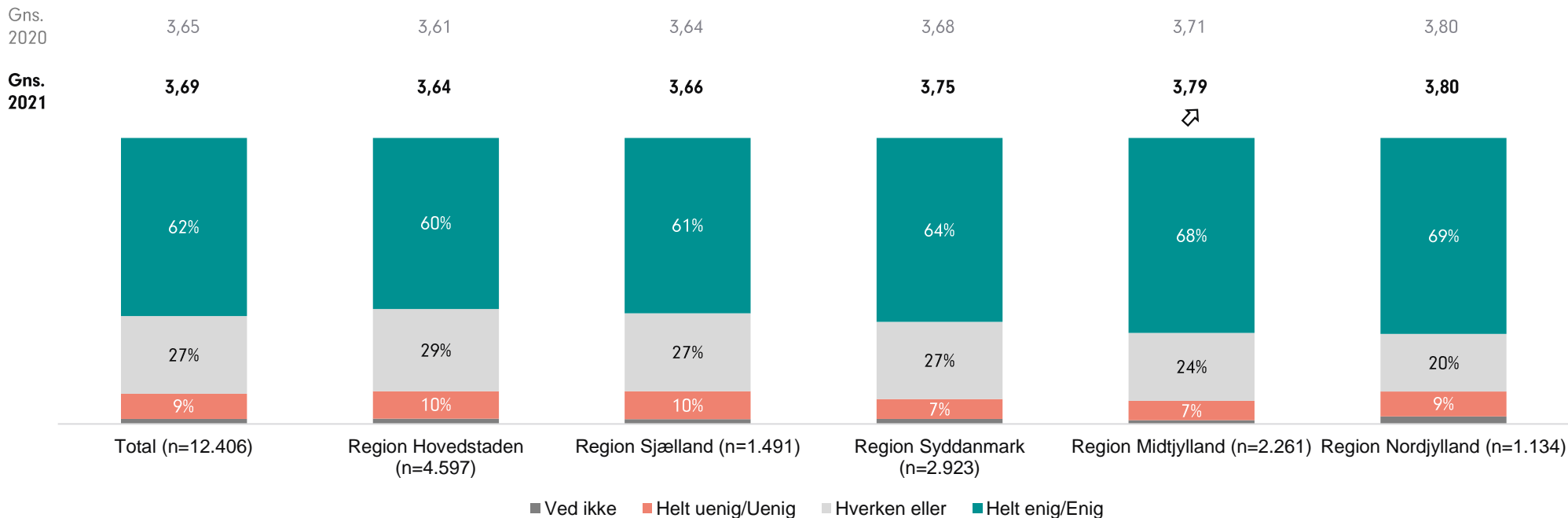
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau



KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE

På tværs af regioner er det især passagererne i Region Nordjylland og Midtjylland, der føler sig godt behandlet, når de rejser med offentlig transport

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



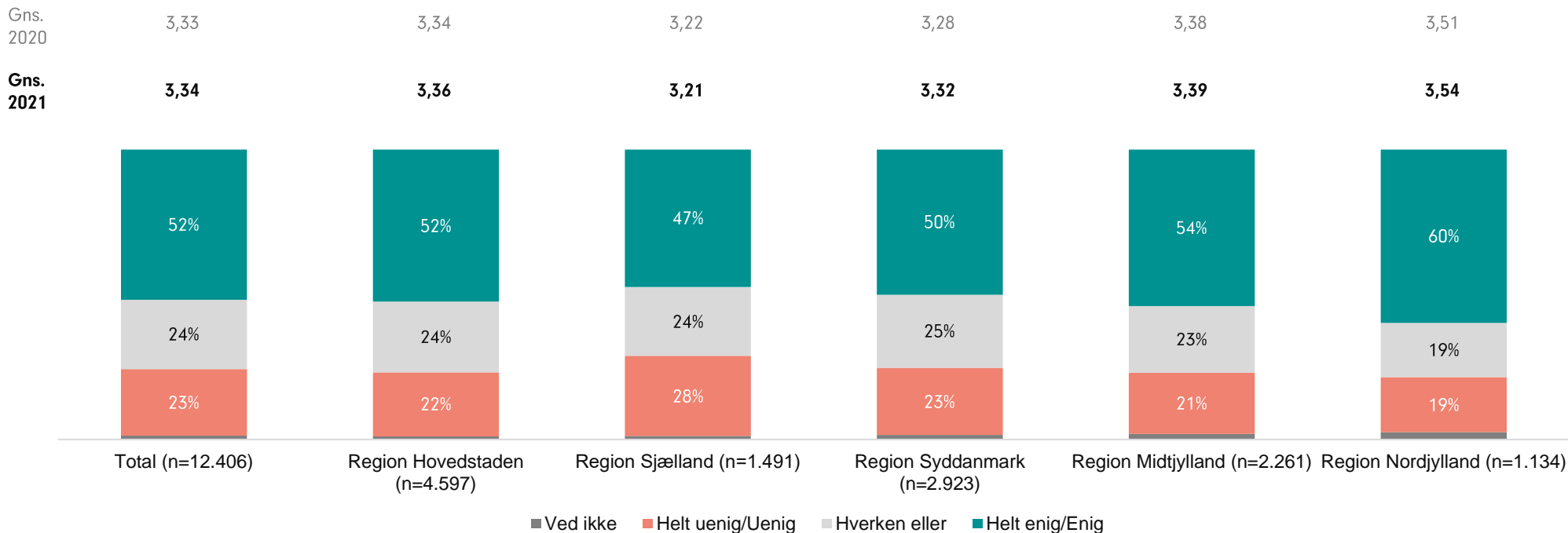
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 44 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12406



Tilliden til, at man kommer frem til tiden, når man rejser med offentlig transport, er på samme niveau som sidste år. Tilliden er højest i Region Nordjylland

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. 44 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12406



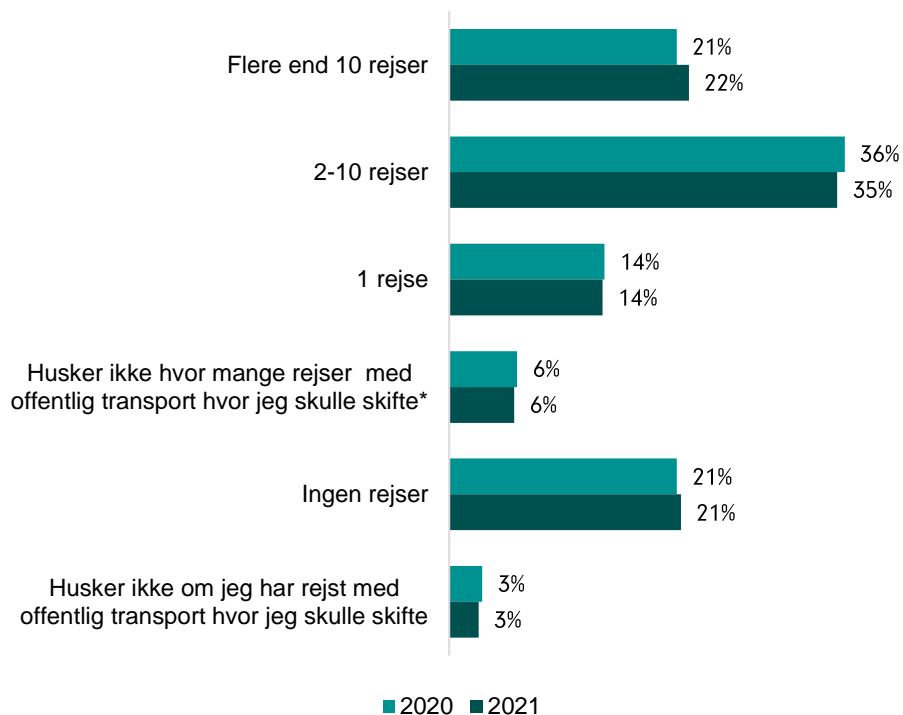
DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE



DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

Omkring tre ud af fire har haft mindst en rejse, hvor de skulle skifte, hvilket er på samme niveau som 2020

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



76%
har haft mindst én
rejse med skift inden
for det seneste år*

I 2020 havde 76% foretaget mindst én rejse med skift inden for det seneste år

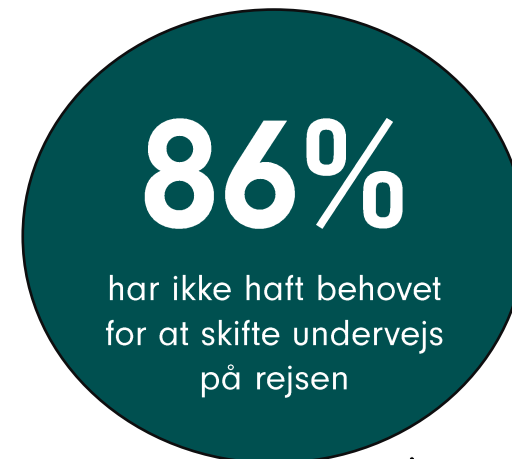
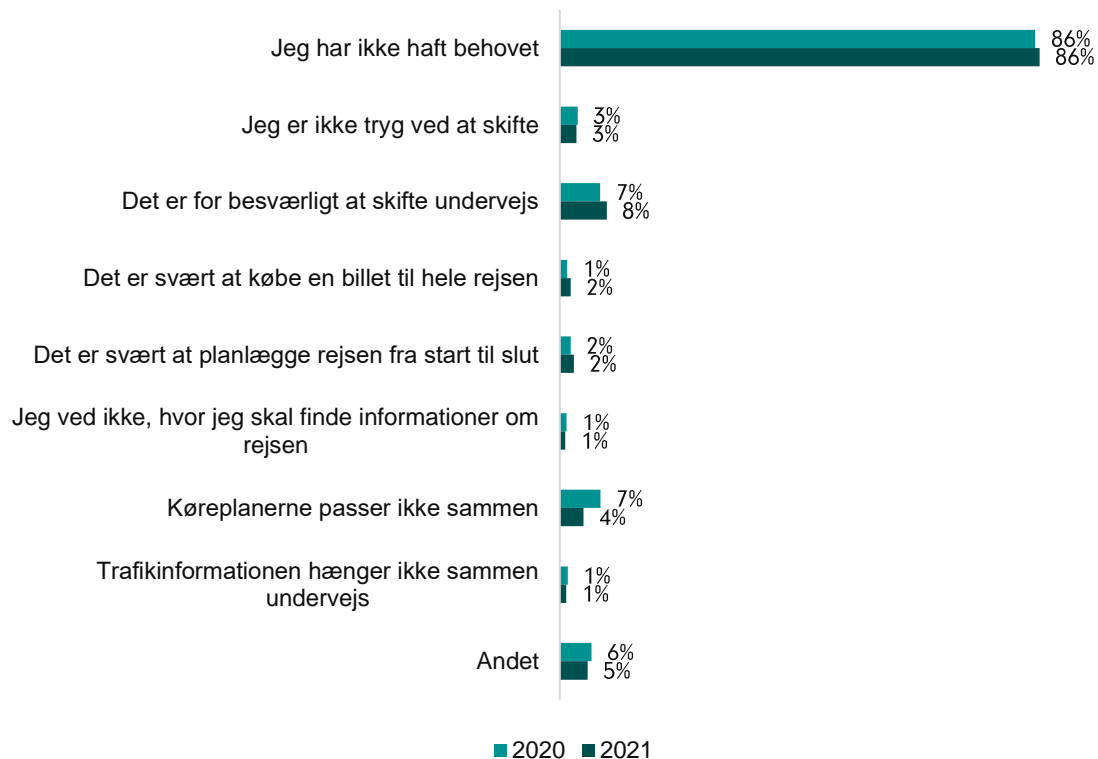


DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

Manglende behov for at skifte er fortsat den vigtigste årsag til at man ikke har skiftet undervejs på rejsen. I 2021 er der færre, der oplever skifte pga. køreplanerne ikke passer sammen



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



I 2020 var det 86% der ikke havde behovet for at skifte undervejs på rejsen

Base: Passagerer der ikke har foretaget skift n = 2981

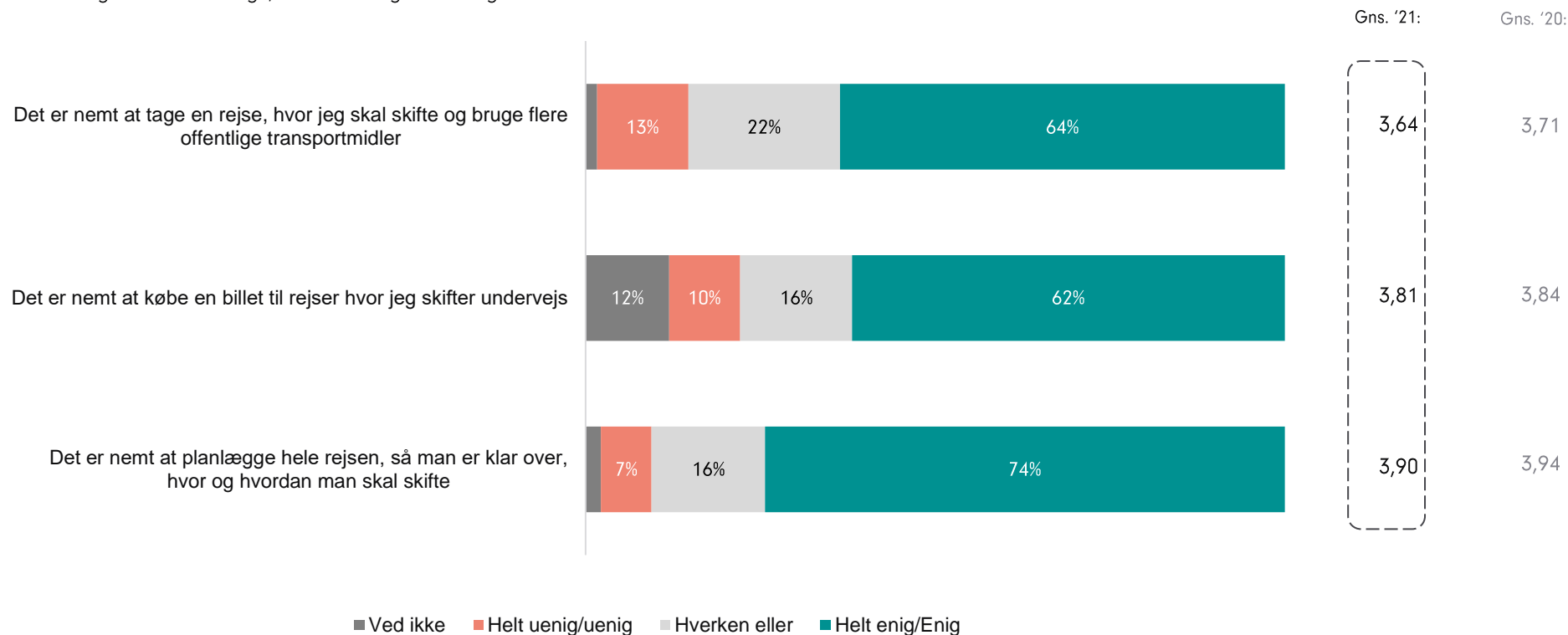


DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

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.



Base: Passagerer der har foretaget skift på rejsen n = 9074

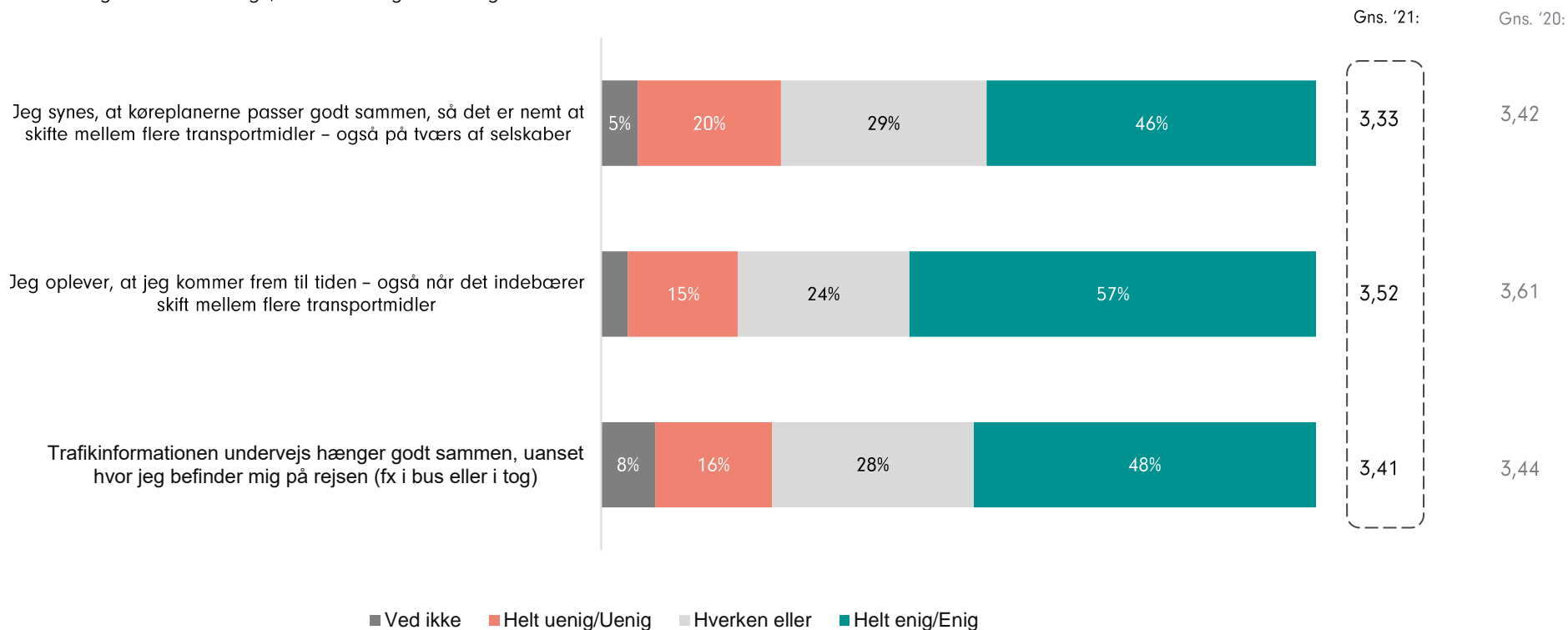


DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

Selvom der er skift involveret i rejsen, har passagererne en oplevelse af at de kommer frem til tiden. Der er sket et mindre fald sammenlignet med 2020



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.



Base: Passagerer der har foretaget skift på rejsen n = 9074



METODE



Om undersøgelsen

Formål med undersøgelsen

Denne undersøgelse er opstået som konsekvens af trafikselskabernes 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 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

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

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	Uvejet		Vejet	
	Antal	Procent	Antal	Procent
DSB S-tog	1.217	10%	2.465	20%
DSB Fjern- og Regionaltog	1.215	10%	1.421	11%
Nordjyllands Trafikselskab*	1.217	10%	466	4%
Fynbus	1.216	10%	259	2%
Metro	1.228	10%	2.061	17%
Sydtrafik	1.214	10%	285	2%
Midttrafik	838	7%	776	6%
Aarhus Letbane	392	3%	359	3%
Arriva Tog	610	5%	149	1%
BAT	623	5%	45	0%
Movia Busser	2.116	17%	3.584	29%
Movia Lokaltog	309	2%	519	4%
Midtjyske Jernbaner	211	2%	16	0%
Total	12.406	100%	12.406	100%

*For Nordjyllands Trafikselskab er der gennemført 949 interview i busser og 268 i tog (Nordjyske Jernbaner).

Stikprøvefordelingen:

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

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. 14/10 til d. 15/11 2021.

Grundet COVID-19 er dataindsamlingsperioden i år forskellig fra 2019 og 2018, hvor der blev indsamlet besvarelser i maj og juni måned. Men dataindsamlingen er sket i samme periode som i 2020.



Om undersøgelsen

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 foregående 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.



KONTAKT



W Kontakt

Kundeansvarlig

Morten Schrøder

Director & Founder

+45 21 94 27 99

ms@wilke.dk

Data Insights

Sara Dolmer

Data Insights Consultant

+45 27 90 23 75

sdo@wilke.dk

Research

Christina Kjelstrup

Research Manager

Digital Solutions

Mikkel Kruhøffer

Digital Solutions Director, Partner

+45 31 12 17 30

mik@wilke.dk

Thank
you!

Wilke

København

Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K

Odense

Gråbrødrepassagen 9, 2. sal
5000 Odense C

Aarhus

Vestergade 24, baghuset
8000 Aarhus C