

Kundetilfredshed 2014

Årsrapport

Nordjyllands Trafikselskab

BAGGRUND, FORMÅL OG METODE

Introduktion til årsrapporten

Nordjyllands Trafikselskab ønsker at få belyst, kvaliteten og tilfredsheden af deres metro-, by- og regional busser igennem en kort og præcis undersøgelse, der måler tilfredsheden på flere forskellige niveauer. Ligeledes ønskes tilfredsheden målt på Nordjyske Jernbaner A/S.

Formålet med tilfredshedsundersøgelserne er at undersøge og forbedre NT's kunders oplevelse af transporten, samtidigt med at forbedre kvaliteten heraf.

Årsrapporten vil omhandle metro-, by- og regionalbusserne samt Nordjyske Jernbaner. Der vil for hver af de fire transporttyper præsenteres et separat afsnit, hvor temaerne "Chauffør og tryghed", "Information og tider" samt "Komfort og stand" gennemgås. Derudover præsenteres de enkelte transporttypers NPS score og overordnede tilfredshed på rejsen i dag og denne linje/togbane. Slutteligt præsenteres fire separate prioriteringskort. Disse giver et indtryk af, hvad Nordjyllands Trafikselskab fremadrettet bør prioritere, fastholde eller overvåge samt hvilke områder, der anses som adækvate på baggrund af parameterets vigtighed i relation til dennes tilfredshedsscore.

Data og metode

Hovedrapporten bygger på i alt 12065 interviews med bus- og togbrugere i 2014 fra primo maj til ultimo 2014.

- ❑ 11597 interviews er udført i by-, metro- og regionalbusserne og 468 interviews er udført på de nordjyske jernbaner i Nordjylland.
- ❑ Interviewene er indsamlet som ansigt-til-ansigt interviews (CAPI) og samtlige parametre måles på en skala fra 0-10.
- ❑ Der er ikke anvendt nogen vægtning på det indsamlede data i denne rapportering.

Læsevejledning:

- ❑ Rapporten præsenteres en sektion for både by- & metrobusserne, regionalbusserne, X busserne samt togene. Under hver sektion præsenteres tre temaer, hvor samtlige spørgsmål er grupperet:
 - ❑ Information og tider
 - ❑ Chauffør og tryghed
 - ❑ Komfort og stand
- ❑ Slutteligt præsenteres fire separate prioriteringskort for hver af de fire transporttyper

RESUMÉ

- Et gennemgående element i rapporten er, at NT's kunder udtrykker en høj tilfredshed med NT's ydelser, men med en smule variation henover transportformen, hvor by- og metrobusserne ligger lidt lavere og Nordjyske Togbaner en smule højere på den gennemsnitlige tilfredshed på "Denne linje/togbane". Kigger man på "Rejsen i dag" ligger X-busserne som vanligt højest på den gennemsnitlige tilfredshed og by- og metrobusser scorer igen lavest.
- I rapporten er kunders tilfredshed opdelt på bustyperne; by- og metrobusser, regionalbusser og X-busser samt Nordjyske Togbaner. Derudover er tilfredsheden opdelt i følgende tre hovedtemaer: 'Information og tider', 'Chauffør og tryghed', 'Komfort og stand'. Indenfor disse temaer arbejdes med forskellige parametre, hvor det specielt er trygheden i bussen/toget og muligheden for siddeplads, som passagerne udtrykker den højeste tilfredse med. Ved støjniveauet og indeklimaet ses en tendens til, at folk er mindre tilfredse. Der ses herudover en generelt mindre tilfredshed ved X- og regionalbussernes passagerne når det kommer til informationen om næste stop.
- Generelt ses en større tilfredshed blandt de ældre (56 år og opefter). Derudover er kvinderne mere tilfredse end mændene, når det kommer til busserne. Ved Nordjyske Togbaner er det til gengæld mændene, der er mest tilfredse.
- Ved både bus og tog ses positive NPS scorer, hvilket indikerer, at en positiv andel af NT's kunder vil anbefale deres ydelser. Specielt Nordjysk Togbaner scorer højt, hvor 67 % er rene anbefalere.
- Blandt NT's entreprenører er billedet af tilfredshed meget blandet. Den samme entreprenør kan således indenfor samme bustype både have en bus med de top 5 mest tilfredse kunder, og top 5 mindst tilfredse kunder.
- Af prioriteringskortene fremgår det, at NT over alle transportformer generelt performer dårligere på parametre relateret til den specifikke linje eller togbane. Dette ses særligt i forhold til information ved forsinkelser. Omvendt klarer NT sig generelt godt på alle faktorer omhandlende tryghed i bussen og chaufføren. Lige så klare tendenser ses ikke ved tematikkerne 'information og tider' og 'komfort og stand', men et gennemgående element i temaet komfort og stand er at indeklimaet enten skal overvåges eller prioriteres.

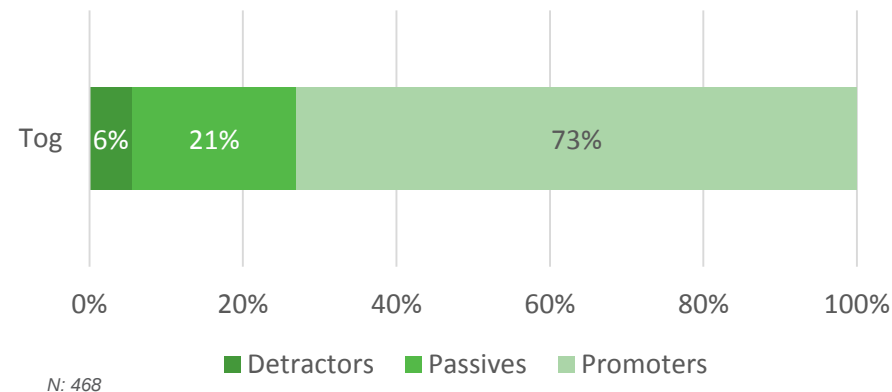
NORDJYSKE JERNBANER



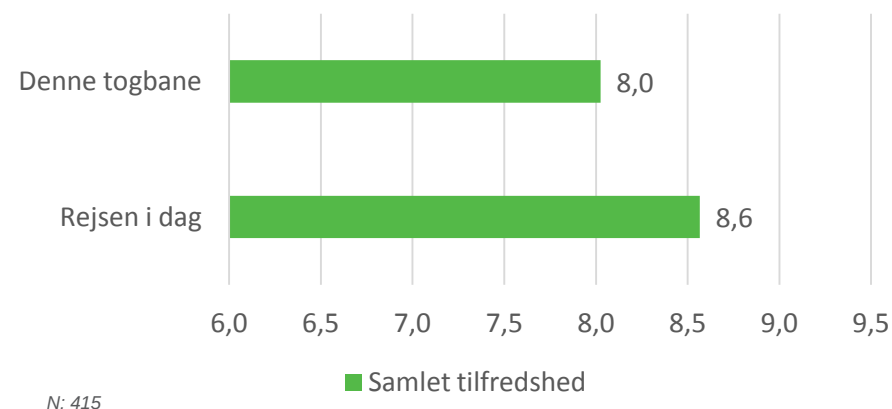
NPS & tematiseret gennemsnitlig tilfredshed

- NPS står for Net Promotor Score, og er et mål for passageroplevelse. Scoren udregnes ud fra andel promoters minus andel detractors.
 - Promoters udgøres af personer, der har angivet, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale familie eller venner at rejse med bussen. Detractors er de, der har angivet, at det er mindre sandsynligt.
- Den samlede NPS for de Nordjyske Jernbaner er på hele 67, hvilket må siges at være meget højt. Der er således kun 6 % af togbrugerne som er detractors, der ikke ville anbefale eller direkte fraråde.
- Nordjyske Jernbaner ligger derfor langt over, hvad der oftest angives som den gennemsnitlige NPS score for den kollektive transport på 20 %.
- I forhold til den samlede tilfredshed med togene gentager tendensen sig med, at passagerne er mere tilfredse med rejsen på dagen de er interviewet. Tilfredsheden med togbanen er dog stadig relativt høj.

NPS - Tog

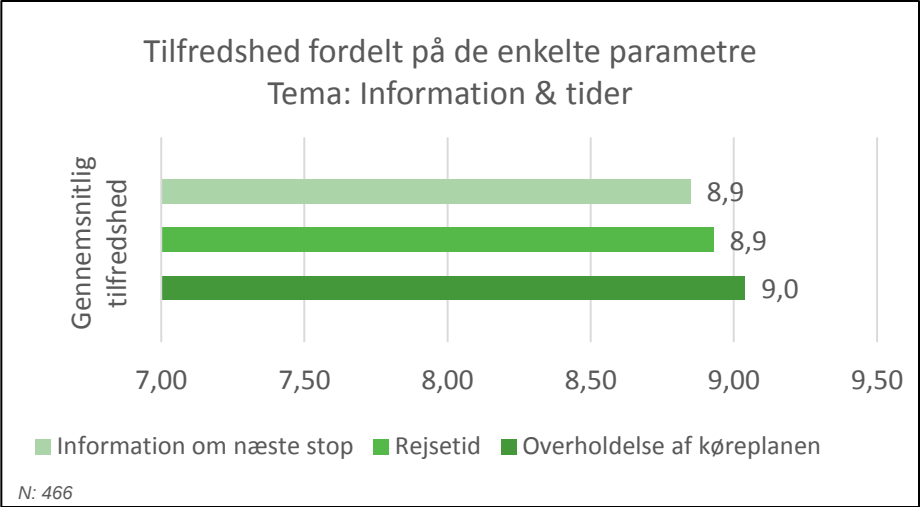


Gennemsnitlig tilfredshed - Tog



Der ses en klar høj tilfredshed med NT indenfor temaet information og tider

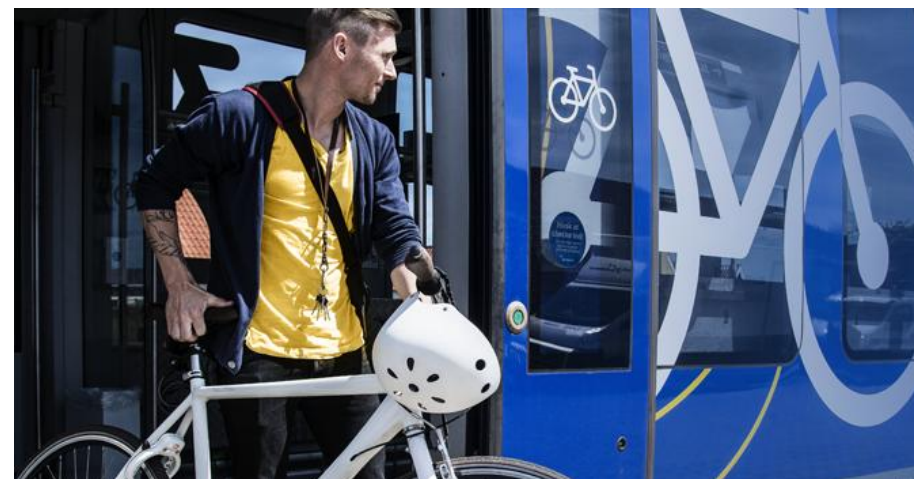
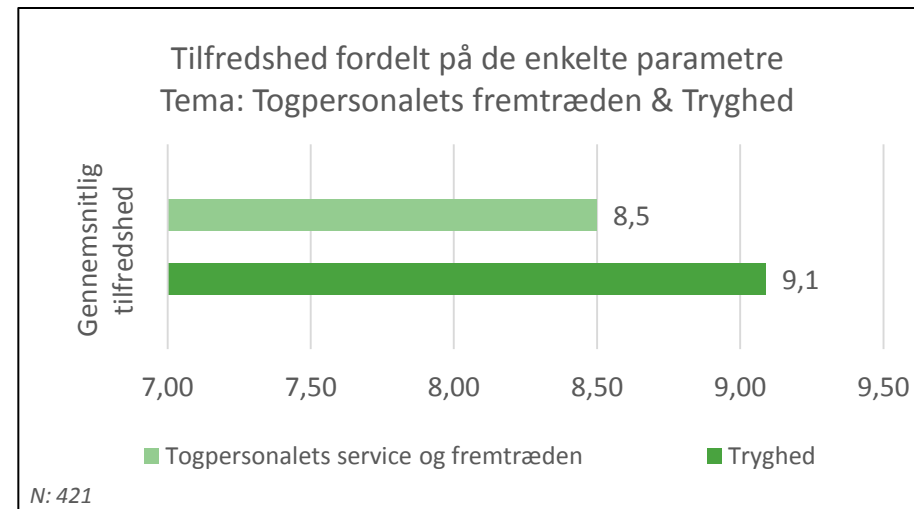
- Temaet er konstrueret ud fra spørgsmål stillet omkring 'rejsen i dag' og indfanger spørgsmål vedrørende rejsetiden, information om næste stop og overholdelse af køreplanen.
- Formålet med fremstillingen af tilfredsheden på de enkelte parametre er, at specificere de forskelle der ligger til grund for den tilfredshed, der udgør temaet "Information og tider".
- Den gennemsnitlige tilfredshed for togpassagerne er nogenlunde lige stor på de tre parametre, som må siges at ligge i den høje ende.
- Der er således en høj tilfredshed med information og tider blandt togpassagerne, der rejser med de Nordjyske Jernbaner



Tog fra Aalborg		an	9.30
Frederikshavn	af	7.45	9.45
Strandby		7.50	9.50
Rimmen		7.53	9.53
Jerup		7.57	9.57
Napstjert		7.59	9.59
		8.03	10.03
		8.06	10.06

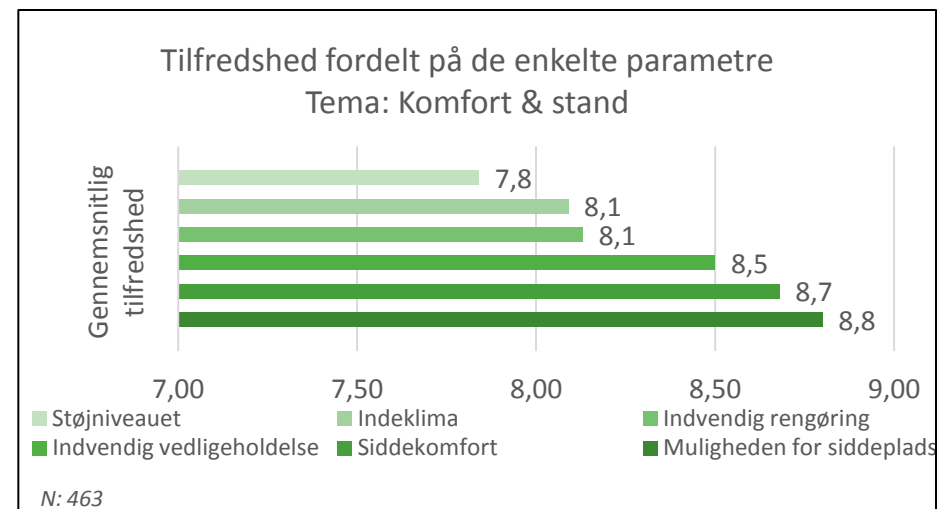
Tryghed er den parameter med den højeste tilfredshed indenfor temaet

- Temaet er konstrueret ud fra spørgsmål stillet omkring 'rejsen i dag' og indfanger spørgsmål vedrørende trygheden i toget samt togpersonalets fremtræden og service.
- Formålet med fremstillingen af tilfredsheden på de enkelte parametre er, at specificere de forskelle der ligger til grund for den tilfredshed, der udgør temaet "Togpersonalets fremtræden og tryghed".
- Indenfor begge parametre ses en relativt høj gennemsnitlig tilfredshed hos passagerne, hvor trygheden dog ligger en smule højere, og passagerne må her karakterises som værende meget tilfredse indenfor dette parameter.
- Overordnet er togpassagerne således meget tilfredse med trygheden i toget, og personalets fremtræden og service.

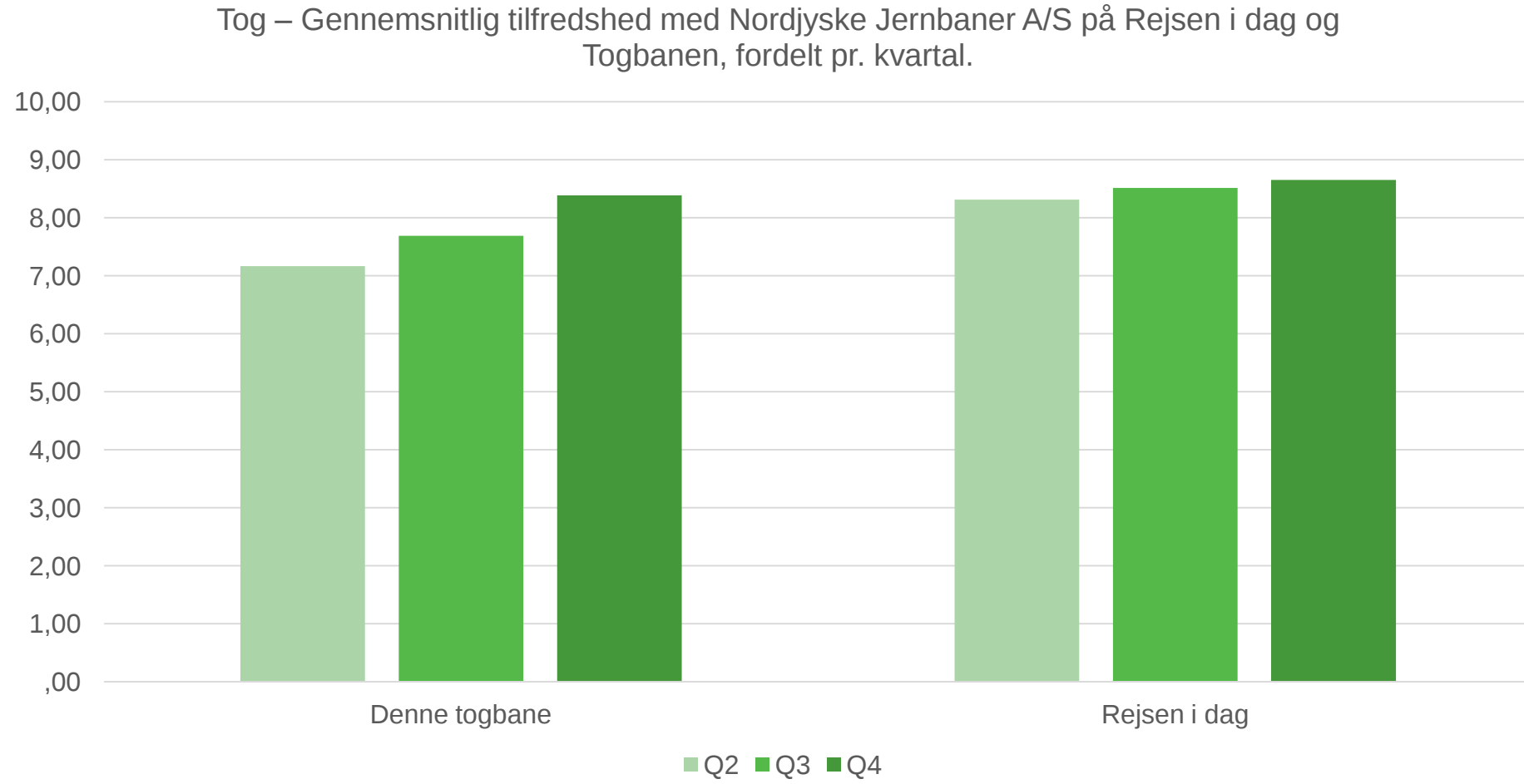


Støjniveauet i toget scorer en smule lavere end de andre parametre indenfor temaet

- Temaet er konstrueret ud fra spørgsmål stillet omkring 'rejsen i dag' og indfanger spørgsmål vedrørende støjniveauet, indvendig vedligeholdelse, indvendig rengøring, indeklima, siddekomfort og muligheden for siddeplads.
- Formålet med fremstillingen af den tilfredsheden på de enkelte parametre er, at specificere de forskelle der ligger til grund for den tilfredshed, der udgør temaet "Komfort og stand".
- Blandt de seks parametre er der nogen variation, med 1 point imellem den laveste; støjniveauet og højeste parameter; muligheden for siddeplads.
- Den anden højeste tilfredshed udtrykkes ved siddekomforten i toget, og ligger kun 0,1 under muligheden for siddeplads.
- Herefter følger den indvendige vedligeholdelse med en tilfredshed på 8,5. Lidt under med 8,1 følger indeklimaet og den indvendige rengøring.
- Til trods for en vis spredning indenfor temaet komfort og stand ses således stadig en relativt høj tilfredshed på parametrene.



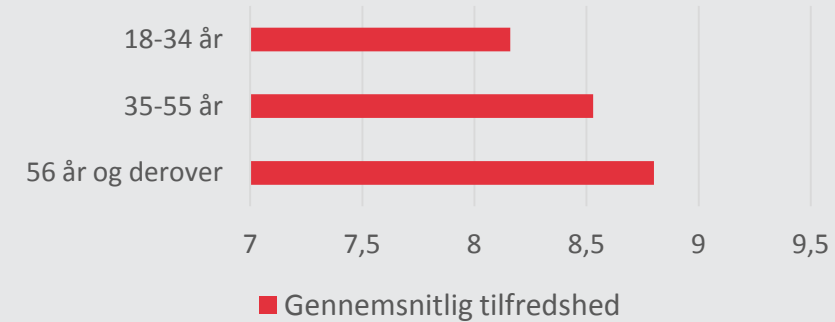
Tilfredsheden med denne togbane og rejsen i dag fordelt på kvartaler



Demografi

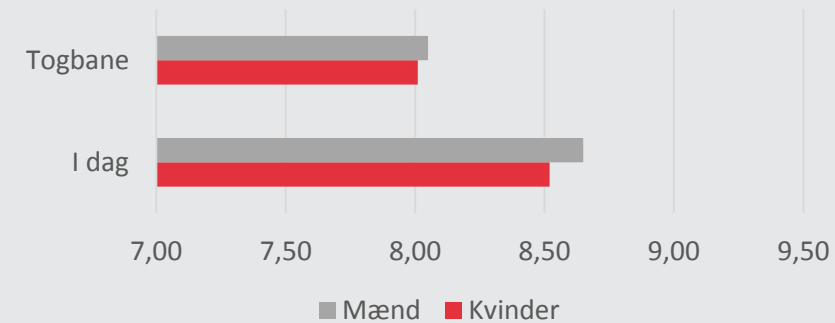
- For togene tegner sig samme billede som ved overvægten af busserne: Den gennemsnitlige mest tilfredse gruppe er de +56 årige. Herefter følger de 35-55 årige, og til sidst de 18-34 årige.
- Når tilfredsheden fordeles over køn ses til gengæld et andet billede ved togbanerne end ved busserne. Mændene er således både mere tilfredse med togbanen generelt, og på rejsedagen, hvilket er modsat tendensen fra busserne, hvor kvinderne har været de mest tilfredse.
- Derudover ses den samme tendens som ved busserne med, at de rejsende generelt har været mere tilfredse med rejsen på den dag de er blevet interviewet, end de normalt er med samme rejse.

Tilfredsheden på togene fordelt på alder



N: 464

Tilfredshed fordelt på Køn, 'Rejsen i dag' og 'Denne togbane'

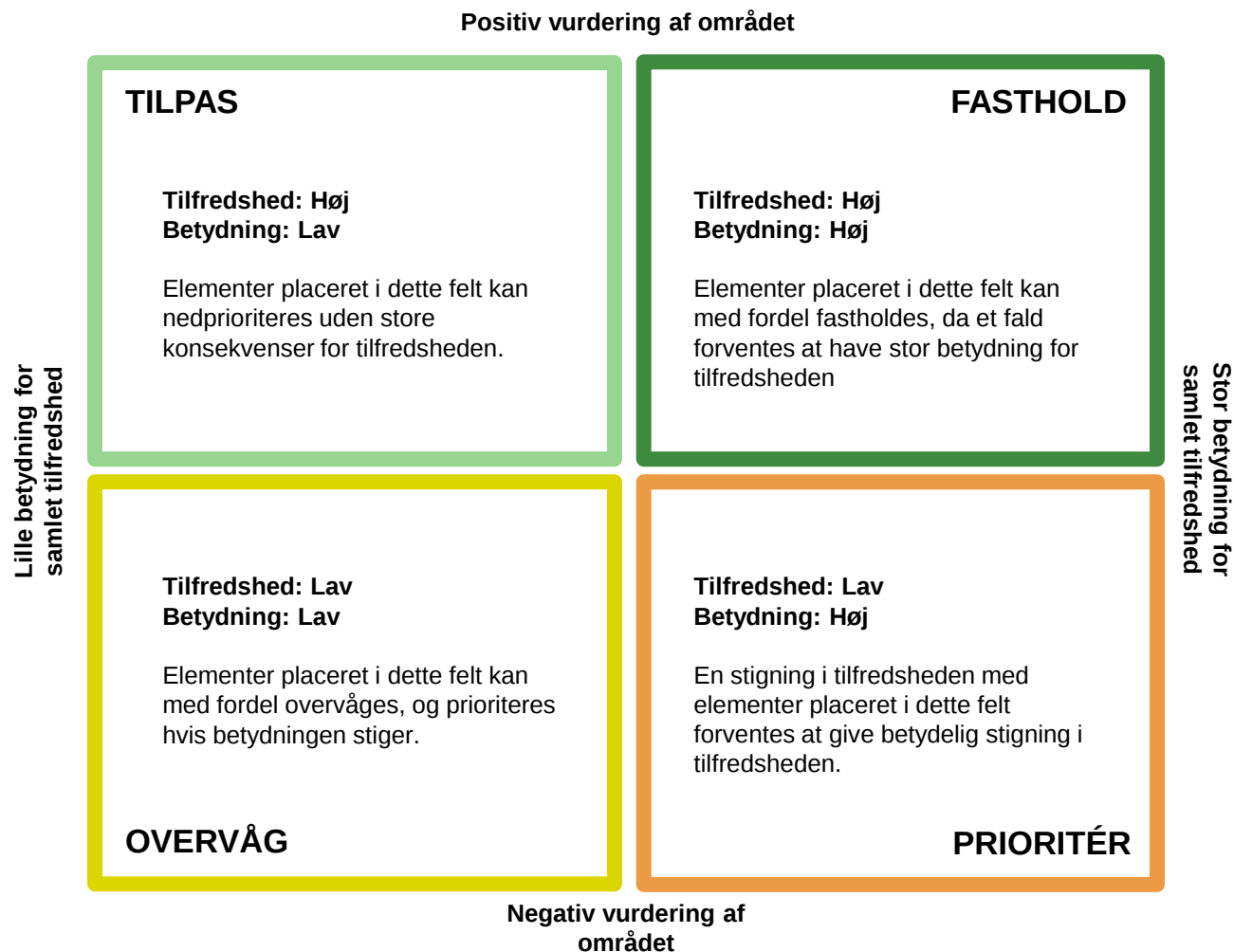


N: 468

PRIORITERINGSKORT

- Prioriteringskortet giver et detaljeret billede af brugernes vurdering af NT's services overfor deres reelle tilfredshed med servicen.
- Prioriteringskortet giver derfor mulighed for, at indfange eventuelle essentielle indsatsområder, samtidigt med at beskrive, hvor den nuværende indsats er tilpas.

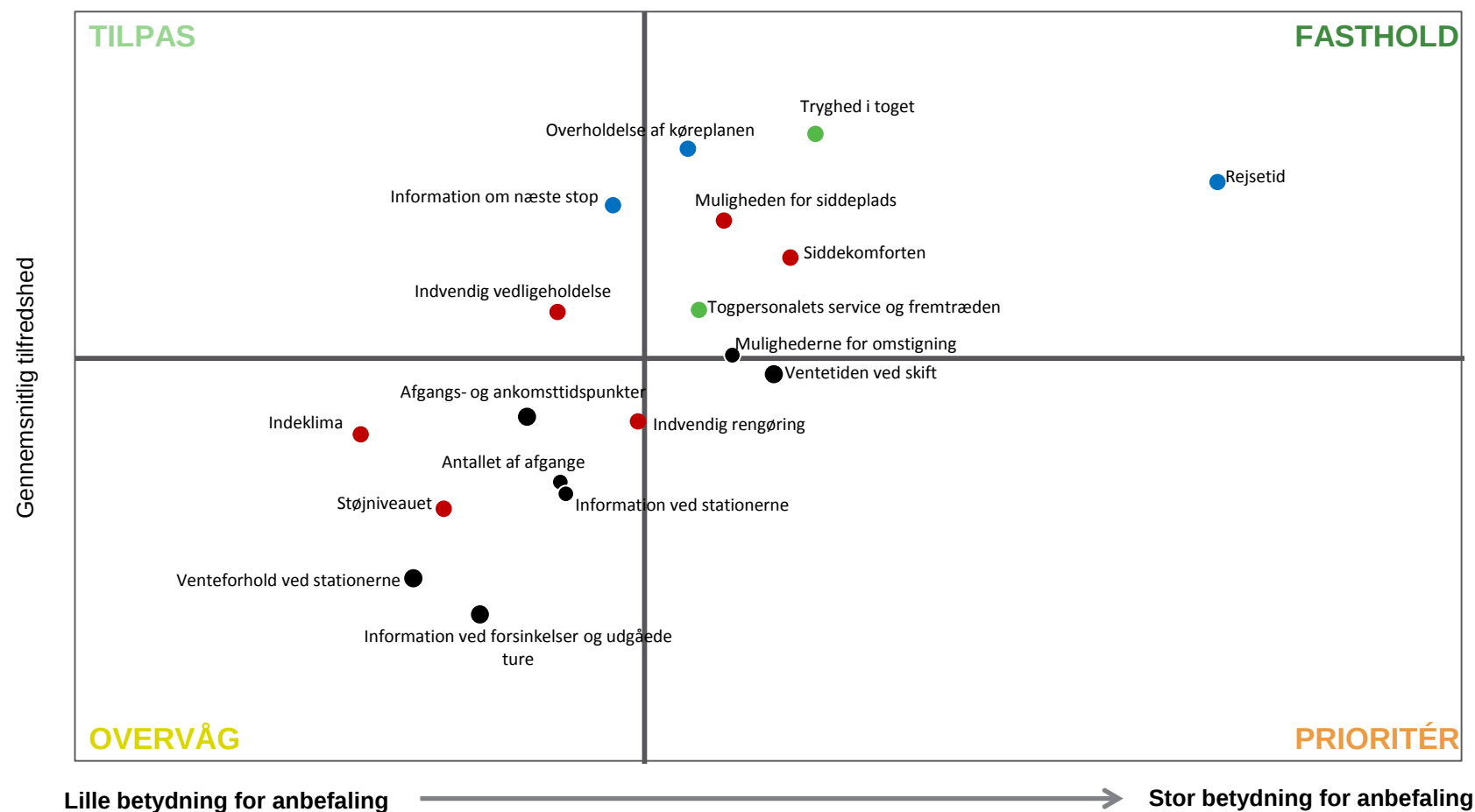
Prioriteringskort: Identifikation af indsatsområder



- I prioriteringen af forskellige mulige indsatsområder er det relevant at se på deres betydning for den samlede tilfredshed
- Prioriteringskortet ordner de forskellige områder i fire kasser efter den gennemsnitlige vurdering og hvor stor betydning området har for tilfredsheden
- Punkter i kasserne til venstre har lavest betydning for tilfredsheden. En stigning eller et fald i tilfredsheden med disse elementer forventes ikke at påvirke den samlede tilfredshed i ligeså høj grad som elementerne i højre side af figuren. I elementerne i højre side, vil et fald eller en stigning i et af disse punkter forventes at medføre en lavere tilfredshed samlet set.

TOG

Sort: Denne togbane, **Rød**: Komfort og stand, **Blå**: Information og tider, **Grøn**: Chauffør og tryghed



Alle variabler er signifikante med min. 95 % sikkerhed.

Vandret streg: Gennemsnitlig score, Lodret streg: Gennemsnitlig betydning

EPINION AARHUS

HACK KAMPMANNS PLADS 1-3
 DK - 8000 AARHUS C
 T: +45 87 30 95 00
 E: TV@EPINION.DK
 W: WWW.EPINION.DK

EPINION COPENHAGEN

RYESGADE 3F
 DK - 2200 COPENHAGEN
 T: +45 87 30 95 00
 E: TYA@EPINION.DK
 W: WWW.EPINION.DK

AUSTRIA

DENMARK

NORWAY

SWEDEN

VIETNAM