

Kundetilfredshed 2015

Årsrapport

Nordjyllands Trafikselskab

BAGGRUND, FORMÅL OG METODE

Introduktion til årsrapporten

Nordjyllands Trafikselskab ønsker at få belyst kvaliteten og tilfredsheden af deres metro-, by-, regional- og X-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-, regional- og X-busserne samt Nordjyske Jernbaner. Der vil for hver af de fire transporttyper præsenteres et separat afsnit, hvor temaerne 'Information og tider', 'Chauffør og tryghed' 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 11.743 interviews med bus- og togbrugere indsamlet i 2015 fra primo januar til ultimo december.

- 11.306 interviews er udført i by-, metro-, regional- og X-busserne og 437 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 under temaerne:
 - Information og tider
 - Chauffør og tryghed
 - Komfort og stand
- Slutteligt præsenteres fire separate prioriteringskort for hver af de fire transporttyper

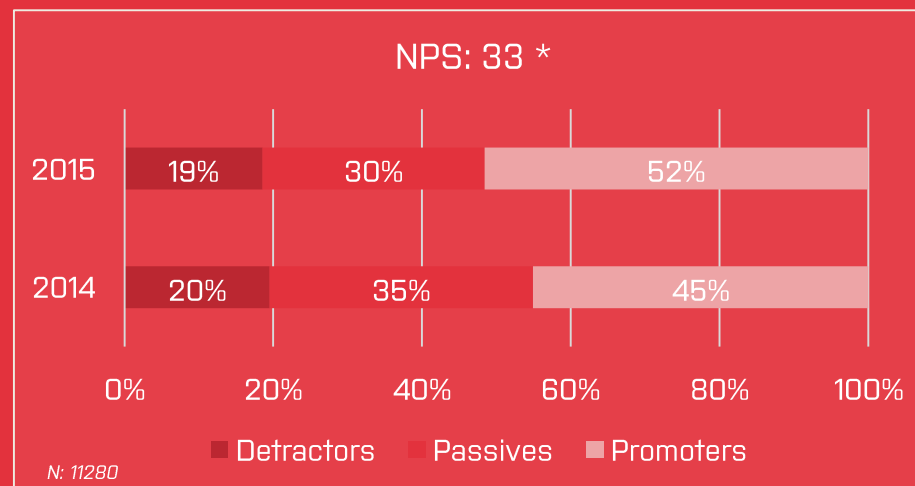
RESUMÉ

- På baggrund af undersøgelsen kan det konkluderes, at NT's kunder generelt udtrykker en høj tilfredshed med NT's ydelser på tværs af de fire transportformer. Ved både bus og tog ses positive NPS-scorer, der alle ligger over branchenormalen. Specielt X-busser og Nordjyske Jernbaner scorer højt med over 50 % rene anbefalere. Dette betyder yderligere, at en positiv andel af NT's kunder vil anbefale NT's ydelser til familie og venner.
- Kigger man på passagerens syn på Rejsen i dag og Denne linje/togbane er den gennemsnitlige tilfredshed en smule lavere hos by- og metrobusser og regionalbusser end ved X-busserne og Nordjyske Jernbaner, der har en højere gennemsnitlig tilfredshed.
- I rapporten er passagertilfredsheden inddelt opdelt i følgende tre hovedtemaer: 'Information og tider', 'Chauffør og tryghed' og 'Komfort og stand'. Indenfor disse temaer arbejdes med forskellige parametre, hvor det specielt er trygheden i bussen/toget, muligheden for siddeplads og overholdelse af køreplanen, som passagerne udtrykker den højeste tilfredse med. Ved støjniveauet og dels indeklimaet ses en tendens til, at passagerne er mindre tilfredse. Herudover er tilfredsheden ved informationen om næste stop også særlig lavt hos X-busserne.
- Generelt ser der en større tilfredshed blandt de ældre (56 år og opefter). Derudover er kvinderne mere tilfredse end mændene, når det kommer til både busserne og togene.
- Ved 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. Generelt er tilfredsheden høj. Blandt passagerne hos Nordjyske Jernbaner får Skagensbanen en anelse lavere tilfredshedsscore.
- 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 Mulighed for at kunne rejse direkte, Mulighed for omstigning, Venteforhold ved togstationen, Afgangs- og ankomsttidspunkter samt Information ved forsinkelser. Modsat er der høj tilfredshed på alle faktorer omhandlende Tryghed i bussen og Chaufførens kørsel og service. Samme billede er også gældende for parametrene Rejsetider og Overholdelse af køreplan. Tendenserne er dog ikke ligeså klare ved temaet 'Komfort og stand', men et gennemgående element er, at information om forsinkelser og Venteforhold skal overvåges.

VÆGTET NPS PÅ TVÆRS AF TRANSPORTTYPERNE

- 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.
- Nordjyllands Trafikselskabs busser; By- og Metro-, Regional- samt X-busserne har samlet vægtet NPS på 33 i 2015, hvilket er en fremgang på hele 8 % rene anbefalinger siden 2014, hvor den samlede vægtede NPS lå på 25.
- Rejse alt i alt ombord på de enkelte buslinjer er ligeledes steget siden 2014, hvor den samlede vægtede score lå på 8,75. I år ligger den på hele 8,94, hvilket svarer til en difference på +0,19
- Nordjyllands Trafikselskab har således haft en markant fremgang i tilfredsheden blandt passagerne, der anvender den kollektive kørende trafik.

* Spørgsmålene er vægtet på baggrund af antallet af interview pr. transporttype

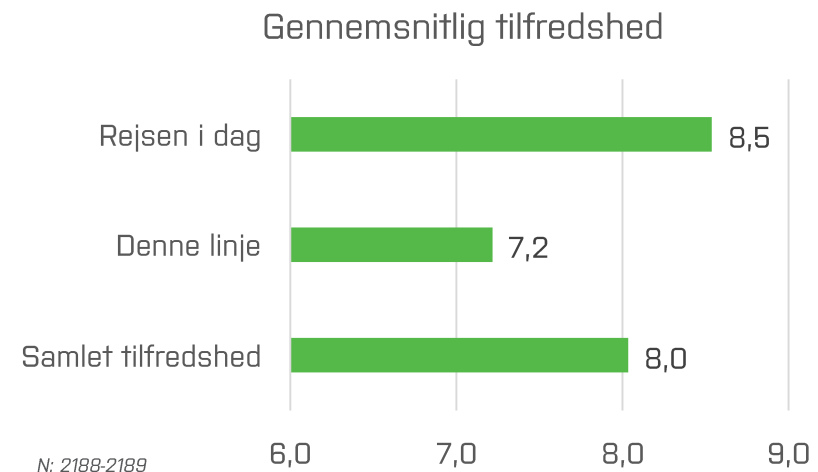
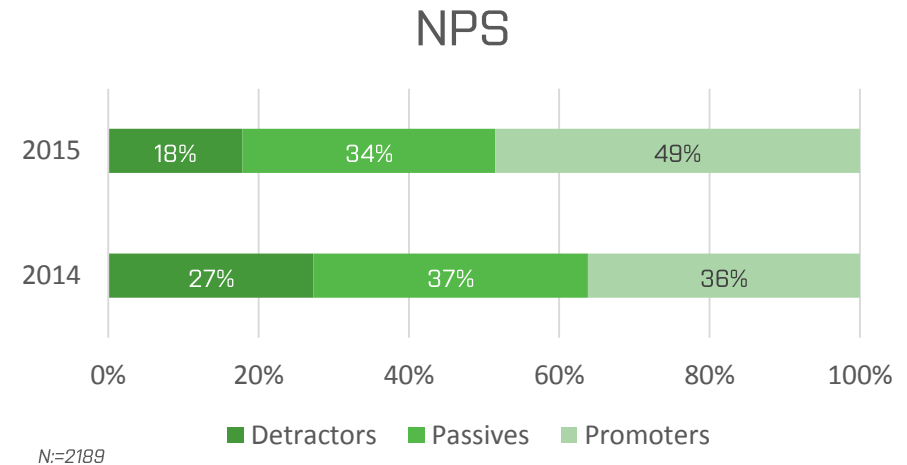


BY- & METROBUSSE



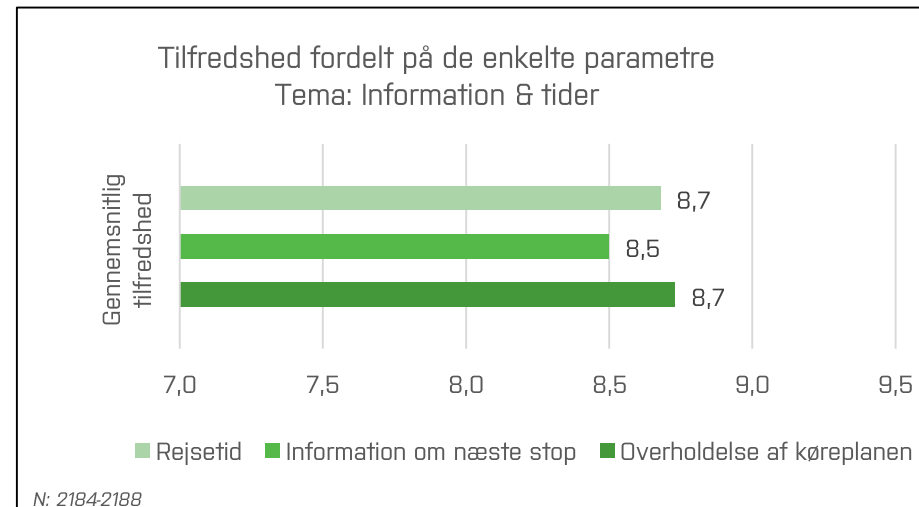
NPS og gennemsnitlig tilfredshed

- 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.
- Scoren kaldes også for rene anbefalinger. Branchenormalen for offentlig transport ligger oftest på omkring +20.
- By- og metrobusserne har en NPS på 31. Der er dermed tale om en stor stigning sammenlignet med 2014, hvor NPS-scoren kun lå på 9. NPS-scoren er derfor gået fra at være under gennemsnittet til over gennemsnittet.
- Yderligere ses det, at passagerne i bussen har været mere tilfredse med busrejsen på interviewdagen sammenlignet med 'Denne linje', som viser de rejsendes generelle tilfredshed med de enkelte linjer.



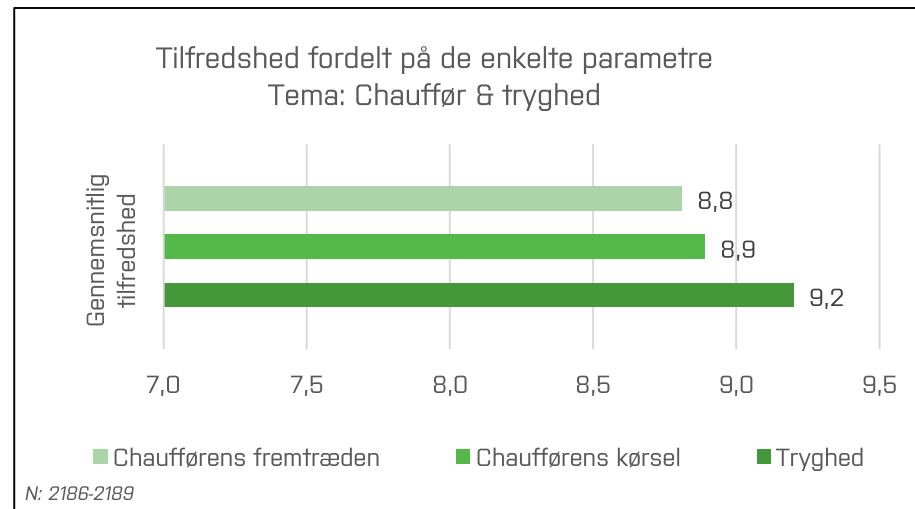
Passagerne udtrykker en høj tilfredshed indenfor temaet 'Information & tider'

- Temaet er konstrueret ud fra spørgsmål stillet omkring 'Rejsen i dag' og indfanger spørgsmål vedrørende Rejsetiden, Information om næste stop samt 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 på de tre parametre er omtrent lige høj, hvor der er størst tilfredshed med Rejsetid og Overholdelse af køreplanen. Begge har en score på 8,7 ud af 10, hvor information om næste stop har en tilfredsscore på 8,5.
- Generelt må passagerene i by- og metrobusser vurderes som værende tilfredse indenfor temaet 'Information & tider'. Dette viser sig ved en samlet gennemsnitlig tilfredshed for temaet på 8,62.



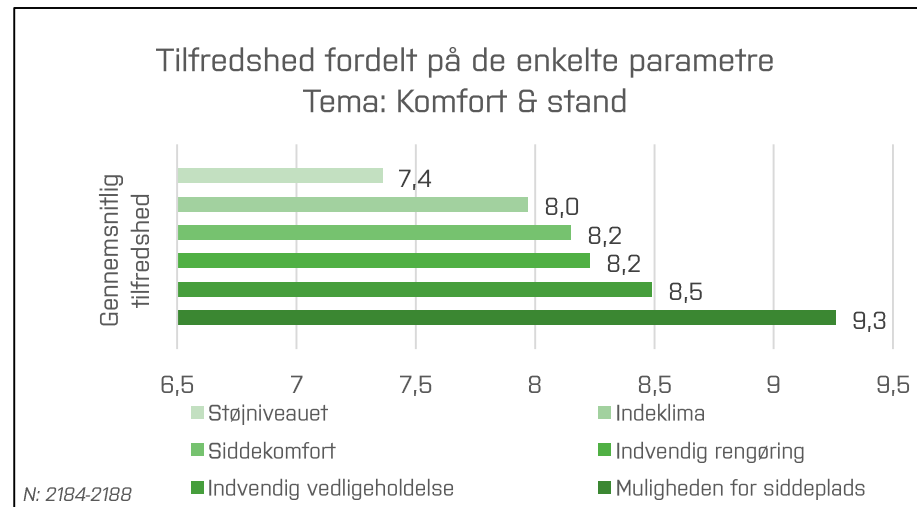
'Chauffør og tryghed' er det tema med den højeste tilfredshed

- Temaet er konstrueret ud fra spørgsmål stillet omkring 'Rejsen i dag' og indfanger spørgsmål vedrørende Tryghed i bussen, Chaufførens fremtræden og Chaufførens kørsel.
- 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 'Chauffør og tryghed'.
- Det parameter, der bidrager med den største tilfredshed indenfor temaet, er Tryghed med en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 9,2. Chaufførens fremtræden og kørsel har ligeså også en høj tilfredshedsscore på 8,9.
- Den gennemsnitlige tilfredshed for temaet 'Chauffør og tryghed' ligger på 9,0, hvilket er det næsthøjeste blandt temaerne indenfor By- & Metrobusser.
- På baggrund heraf må passagerne i by- og metrobusserne vurderes som værende meget tilfredse med trygheden og deres chauffører.



Passagerne er mest tilfredse med Muligheden for siddeplads, mens Støjniveauet i bussen har den laveste score

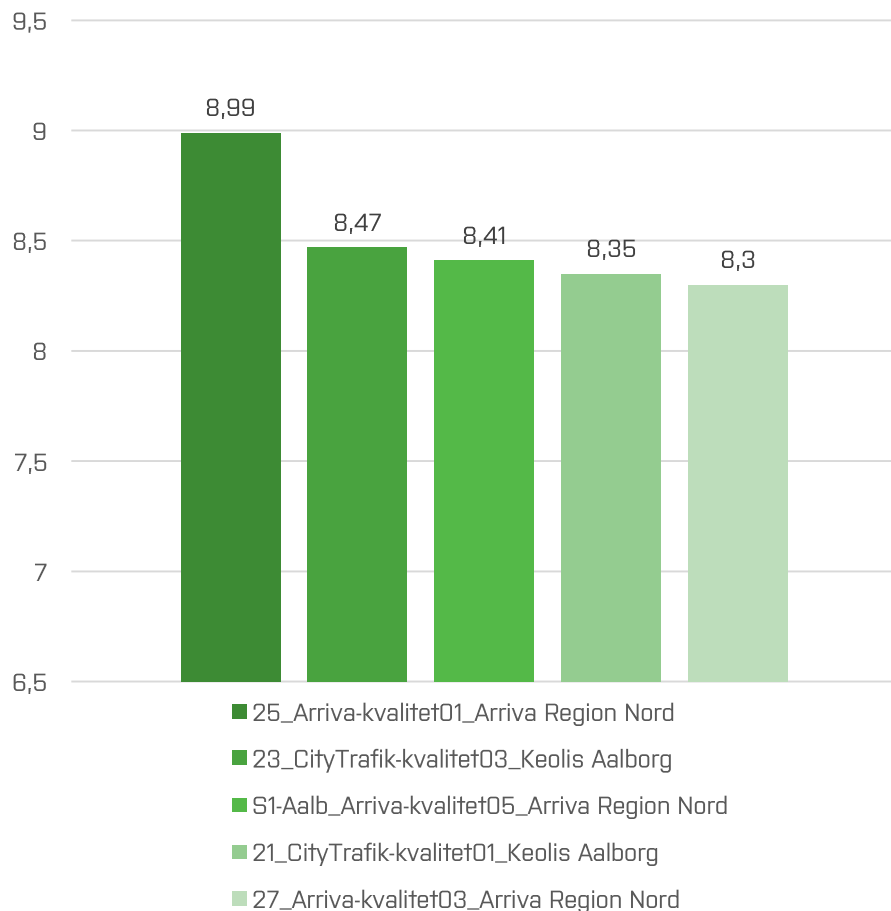
- Temaet er konstrueret ud fra spørgsmål stillet omkring 'Rejsen i dag' og indfanger spørgsmål vedrørende støjniveauet, indvendig vedligeholdelse, indvendig rengøring, indeklima, Siddekomfort og Muligheden for siddeplads.
- Formålet med fremstillingen af tilfredsheden på de enkelte parametre er at specificere de forskelle, der ligger til grund for den tilfredshed, der udgør temaet 'Komfort og stand'.
- Indenfor teamet ses en vis variationen i tilfredsheden.
- Den laveste tilfredshed er ved Støjniveauet i bussen, som har en score på 7,4, hvor den næstlaveste ved indeklimaet i bussen med en score på 8,0.
- Ved Muligheden for siddeplads ses en betydeligt højere tilfredshed med en gennemsnitlig tilfredshed på 9,3, hvilket er den højeste tilfredshed blandt alle parametrene hos by- og metrobusserne.
- Den anden højeste tilfredshed i dette tema udgøres af Siddekomforten, og herefter følger Indvendig vedligeholdelse og rengøring.
- Overordnet set vurderes passagerne i by- og metrobusserne, som værende tilfredse med 'Komfort og stand', med en samlet score på 8,2. Dog ses der et væsentligt forbedringspotentiale ved Støjniveauet.



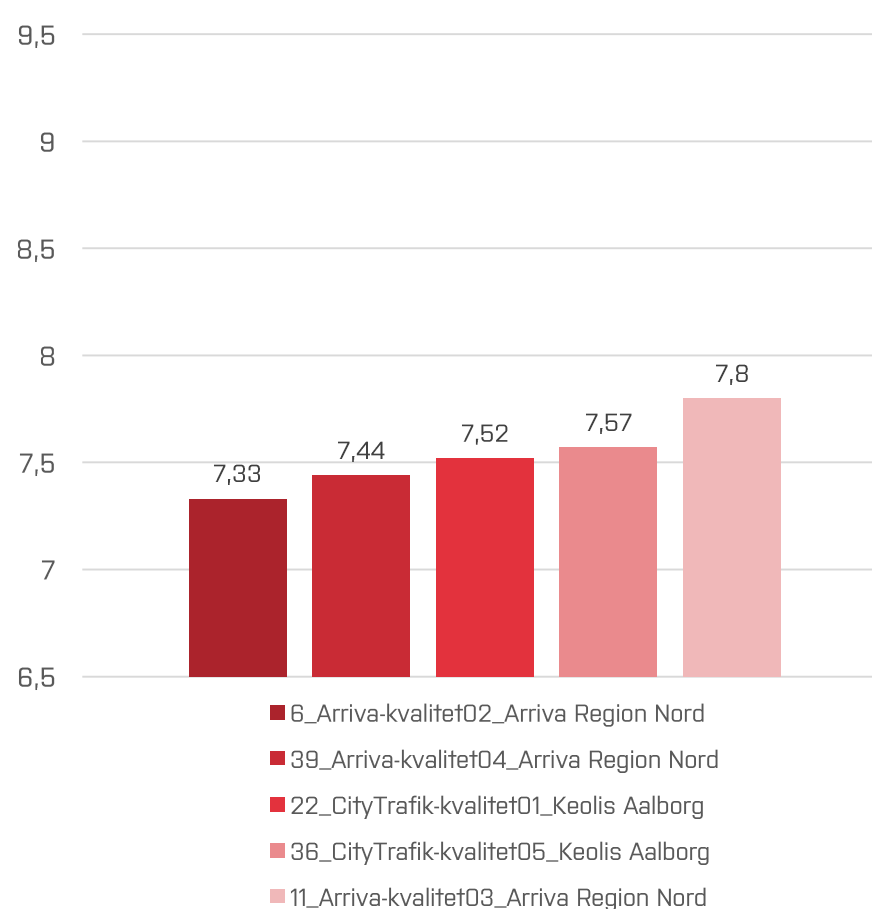
By- & metrobusser med de mest og mindst tilfredse passagerer

Én af servicebusserne stiger til tops og får i år, på nær bus 25 og 23, den højeste gennemsnitlige tilfredshed*.

Linjer med højest tilfredshed



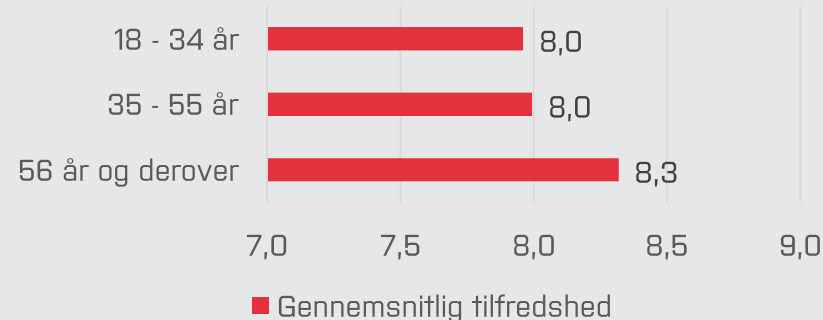
Linjer med lavest tilfredshed



Demografi

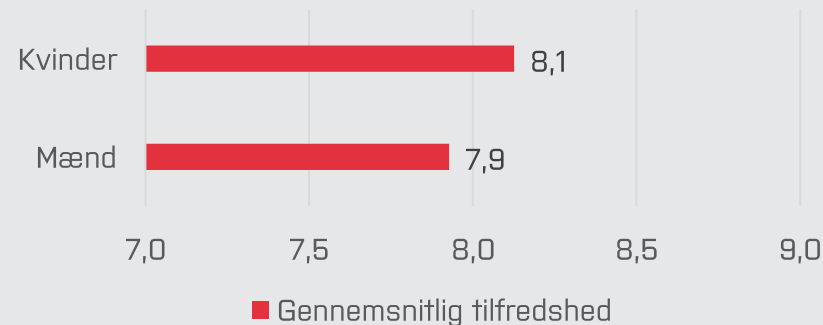
- Når den gennemsnitlige tilfredshed fordeles over aldersgrupper ses det, at aldersgruppen 56+ generelt er mere tilfredse med by- og metrobusserne end de andre aldersgrupper. De har en gennemsnitlig tilfredshed på 8,3.
- Tilfredsheden blandt de 18-34 årige og de 35-55 årige er lidt lavere med en score på 8,0.
- Med en gennemsnitlig tilfredshed på 8,1 befinder kvinderne mere tilfredse med by- og metrobusserne end mændene.

Tilfredsheden med by- og metrobusserne fordelt på alder



N: 2189

Tilfredsheden med by- og metrobusserne fordelt på køn



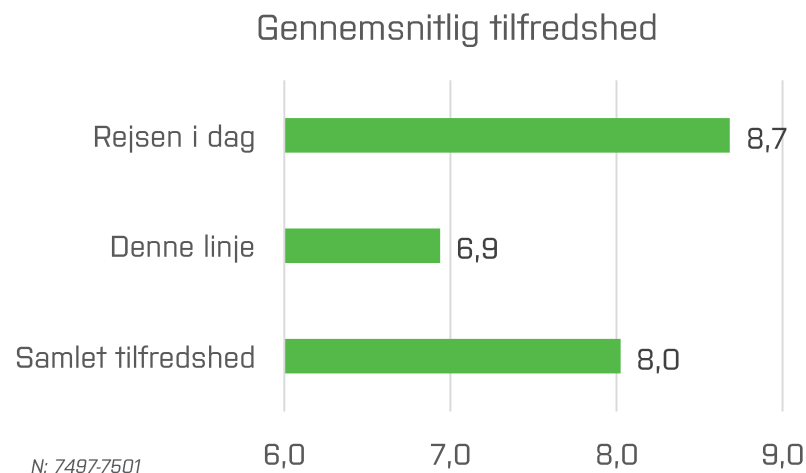
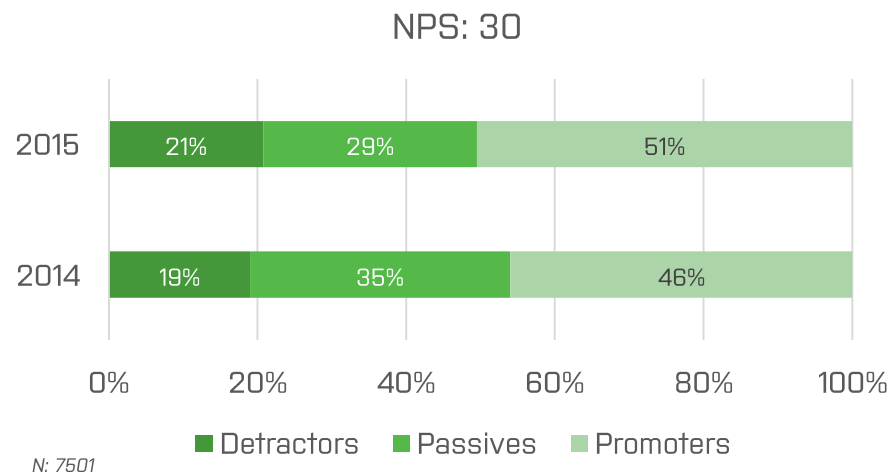
N: 2189

REGIONALBUSSE



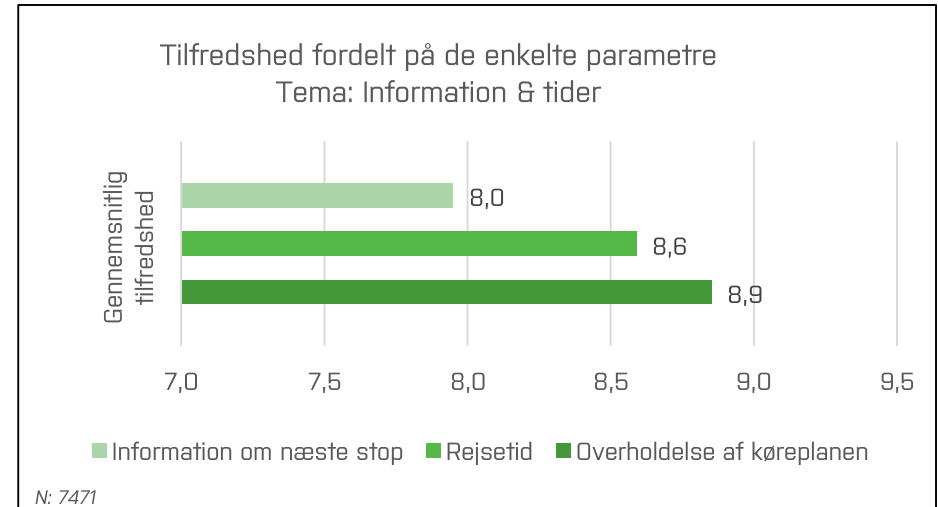
NPS & tematiseret gennemsnitlig tilfredshed for regionalbusser

- 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 regionalbusserne ligger på 30, og har dermed 30 % rene anbefalinger fra deres kunder. Dette er samtidig over normalscoren for offentlig transport, der oftest ligger på omkring 20 %.
- Det viser dertil også, at et flertal af passagererne hos Regionalbusserne vil anbefale andre at rejse med regionalbusser.
- Ved den gennemsnitlige tilfredshed ses det igen, at passagerne generelt har været mere tilfredse med deres rejse på dagen, hvor de blev adspurgt, end for denne linje generelt.



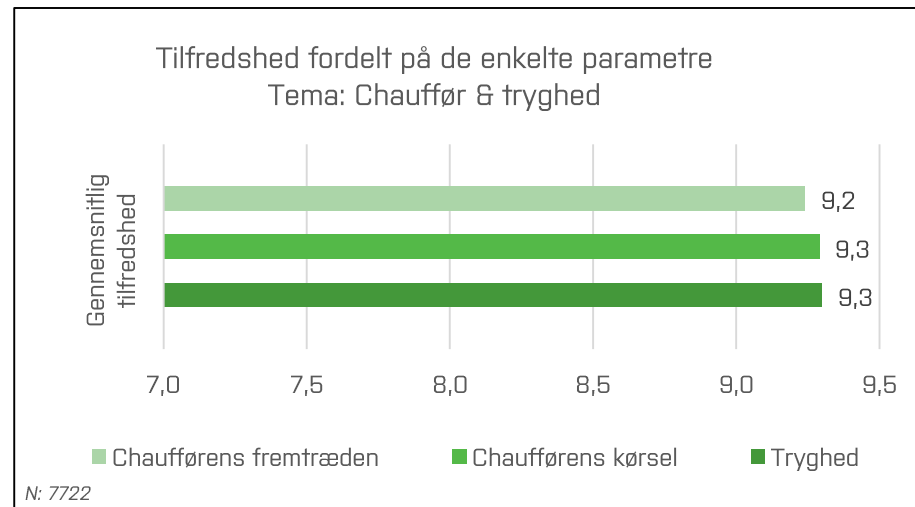
Passagerne er særligt tilfredse med Overholdelse af køreplanen og Rejsetid

- 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'.
- Indenfor temaet er der en vis spredning. Den højeste tilfredshed ses ved parameteren Overholdelse af køreplanen med en tilfredshedsscore på 8,9. En smule lavere ligger tilfredsheden med Rejsetiden på 8,6.
- Den laveste tilfredshed er ved informationen om næste stop på 8,0.
- Den samlede tilfredshed indenfor temaet 'Information & tider' er på 8,4. Passagerne med regionalbusserne udtrykker en relativt høj tilfredshed med Rejsetiden og Overholdelse af køreplanen, men en smule lavere tilfredshed med informationen om næste stop.



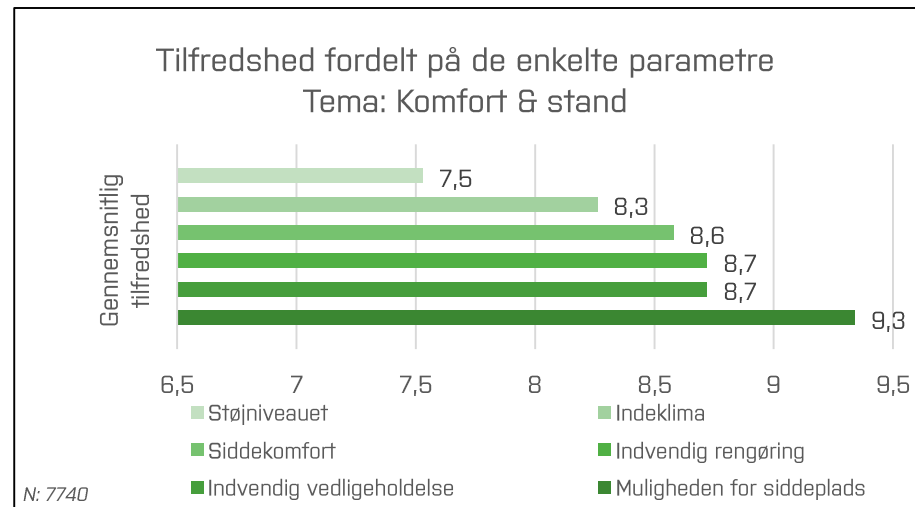
Der er høj tilfredshed med NT's formåen på temaet Chauffør og tryghed

- Temaet er konstrueret ud fra spørgsmål stillet omkring 'Rejsen i dag' og indfanger spørgsmål vedrørende Trygheden i bussen, Chaufførens fremtræden og Chaufførens kørsel.
- Formålet med fremstillingen af den tilfredshed på de enkelte parametre er, at specificere de forskelle der ligger til grund for den tilfredshed, der udgør temaet 'Chauffør og tryghed'.
- Henover alle tre parametre ses en meget høj gennemsnitlig tilfredshed indenfor temaet Chauffør og tryghed. Størst er tilfredsheden med Tryghed og Chaufførens kørsel, der scorer 9,3.
- Buspassagerne må således siges at være meget tilfredse med Trygheden og chaufføren i regionalbusserne med en gennemsnitlig score på temaet 'Chauffør og tryghed' på hele 9,26 ud af 10.



Støjniveauet i bussen scorer lavere end andre parametre, mens der er høj tilfredshed med Muligheden for siddeplads.

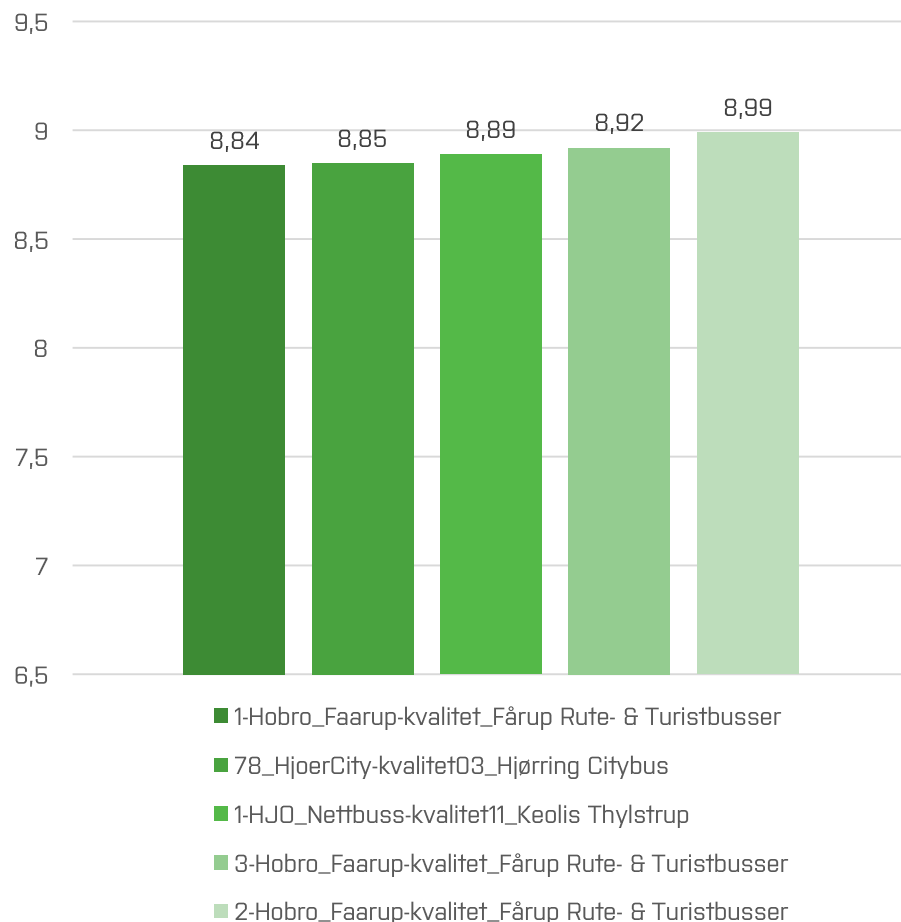
- Temaet er konstrueret ud fra spørgsmål stillet omkring 'Rejsen i dag' og indfanger spørgsmål vedrørende Støjniveauet, indvendig vedligeholdelse, indvendig rengøring, indeklima, Siddekomfort og Muligheden for siddeplads.
- Formålet med fremstillingen af den tilfredsheden på de enkelte parametre er at specificere de forskelle, der ligger til grund for den tilfredshed, der udgør temaet 'Komfort og stand'.
- Indenfor temaet ses en vis variation i passagerenes gennemsnitlige tilfredshed. Der ses en meget høj tilfredshed med Muligheden for siddeplads med en score på 9,3 ud af 10. I den anden ende er folk mindre tilfredse med Støjniveauet i bussen, der har en score på 7,5 ud af 10.
- Den indvendige vedligeholdelse og rengøring er, hvad passagerne er næst mest tilfredse med. Disse ligger relativt højt på 8,7. Herefter følger Siddekomforten på 8,6 og Indeklimaet på 8,3.
- Til trods for en relativ lav tilfredshed med Støjniveauet er den generelle tendens, at passagerene i regionalbusserne er tilfredse med temaet 'Komfort og stand' i bussen, der har et samlet gennemsnit på 8,5.



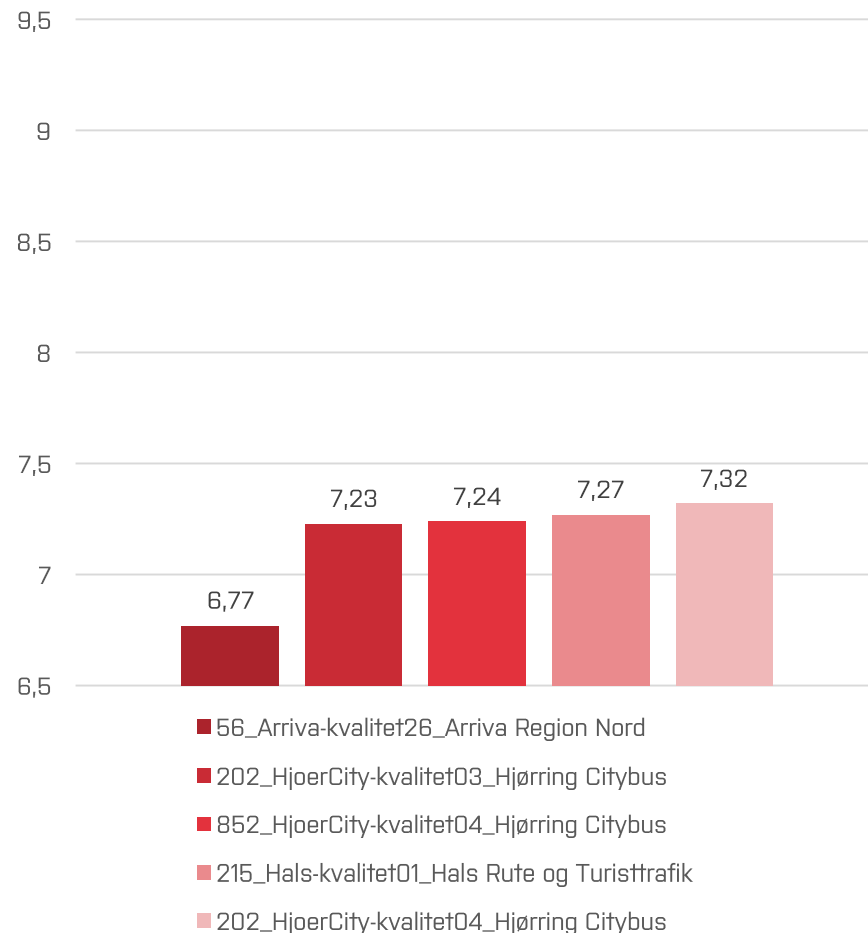
Regionalbusser med de mest og mindst tilfredse passagerer

Den højeste tilfredshed blandt regionalbus passagerer findes ved Hobros bybus 1 – tæt forfulgt af Hjørring Citybus's rute 78. Bus 56 har den laveste tilfredshed blandt regionalbusserne.

Linjer med højest tilfredshed



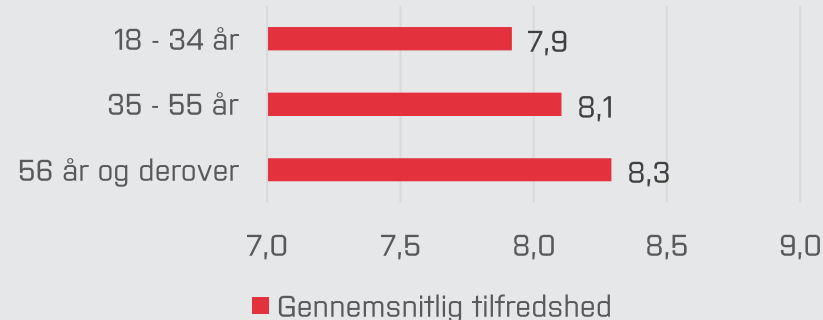
Linjer med lavest tilfredshed



Demografi

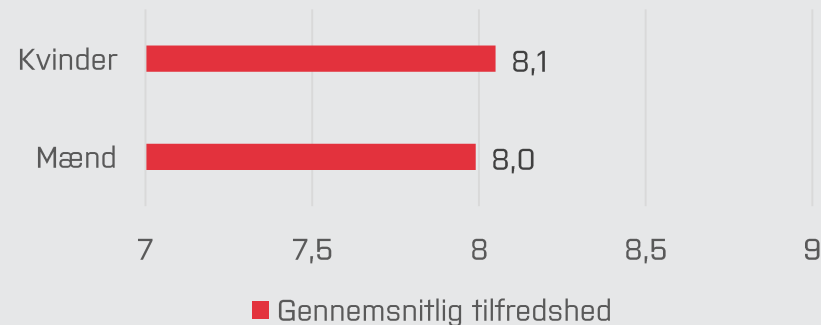
- De mest tilfredse regionalbuskunder findes blandt de 56+ årige. Deres gennemsnitlige tilfredshed ligger lige på 8,3 ud af 10.
- De 18-34 årige, som udgør den yngste aldersgrupper, har den laveste gennemsnitlige tilfredshed af de tre aldersgrupper på 7,9.
- Herimellem findes de 35-55 årige med en gennemsnitlig tilfredshed på omkring 8,1.
- Opdeles tilfredsheden på køn ses det, at kvinderne har en tendens til at være mere tilfredse med regionalbusserne end mændene.

Tilfredsheden med regionalbusserne fordelt på alder



N: 7721

Tilfredsheden med regionalbusserne fordelt på køn



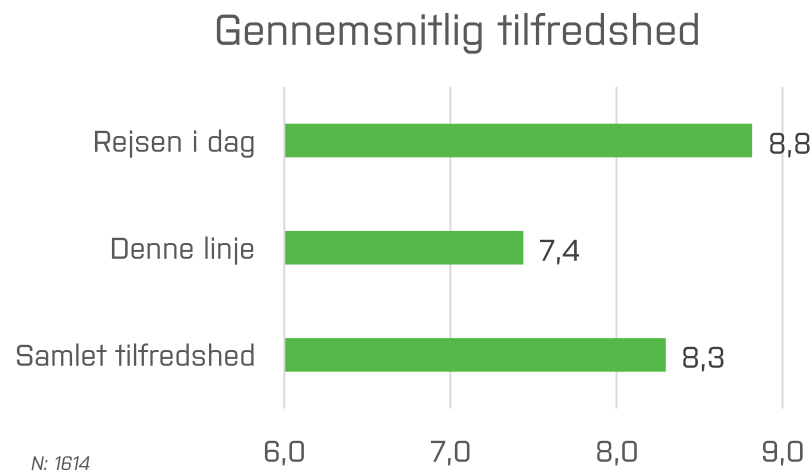
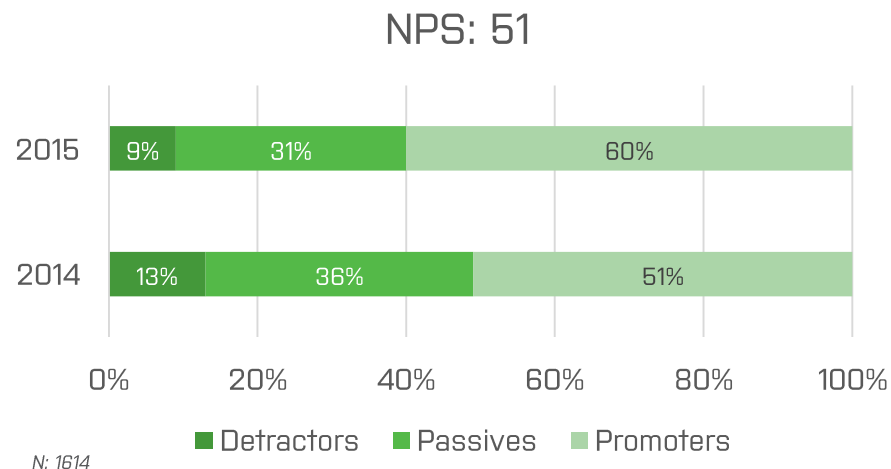
N: 7752

X BUSSE



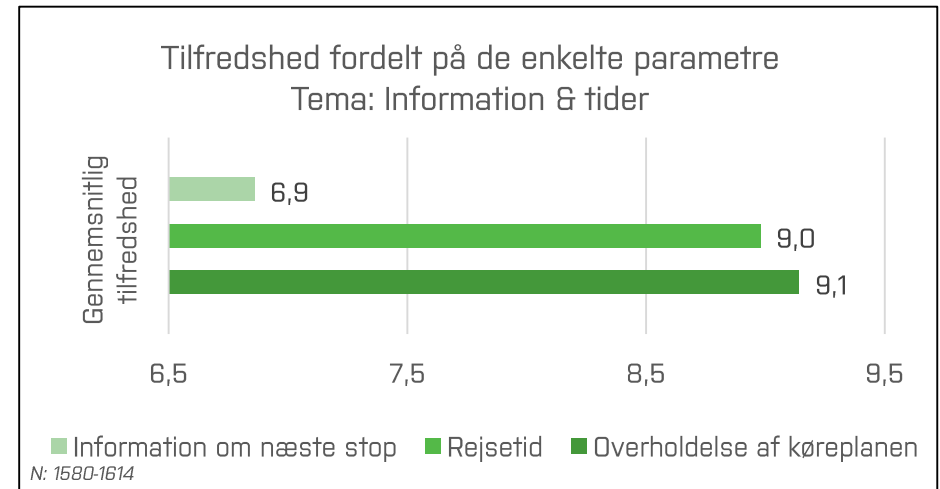
NPS & tematiseret gennemsnitlig tilfredshed

- 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.
- X-busserne har den højeste score for rene anbefaling af de tre transporttyper i buskategorien. Den samlede NPS for X-busserne ligger på 51.
- 60 % er promoters, der meget sandsynligt vil anbefale til familie og venner at rejse med X-bus, hvor kun 9 % er detractors.
- Ligesom ved de resterende to bustyper gentager tendensen sig ved X-busserne med, at passagerne generelt har højere tilfredshed på rejsedagen end den generelle tilfredshed med buslinjen.



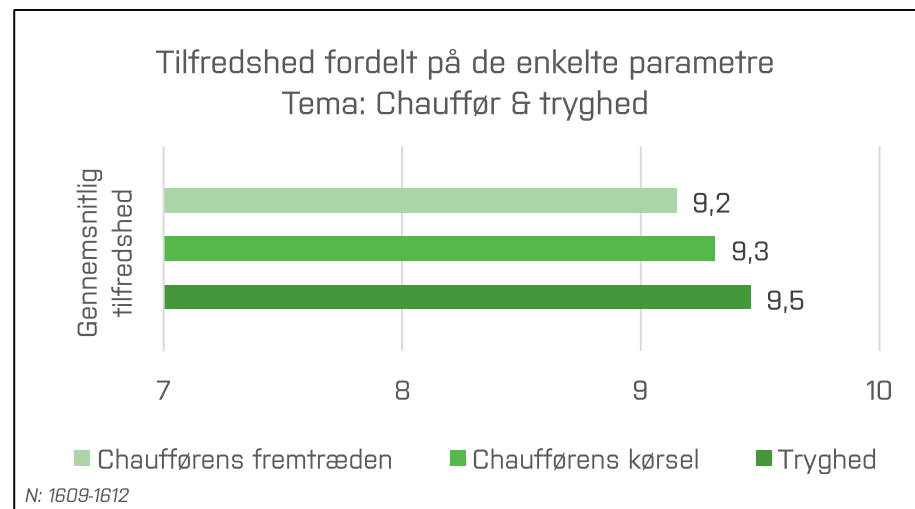
Passagerne udtrykker lav tilfredshed med Information om næste stop

- 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 indenfor temaet ligger på 8,3. Særligt ved Overholdelse af køreplanen ses en meget høj tilfredshed på 9,1, hvor Rejsetiden er den som opnår næsthøjest tilfredshed med en høj score på 9.
- Tilfredsheden med Information om næste stop er betydeligt lavere og ligger på 6,9. Det er også det parametre, der har den laveste tilfredshedsscore i undersøgelsen på tværs af samtlige transporttyper.
- I temaet information og tider er passagerne således meget tilfredse med Overholdelse af køreplanen og Rejsetid. Tilfredsheden med Information om næste stop er meget lav, og har et væsentligt forbedringspotentiale.



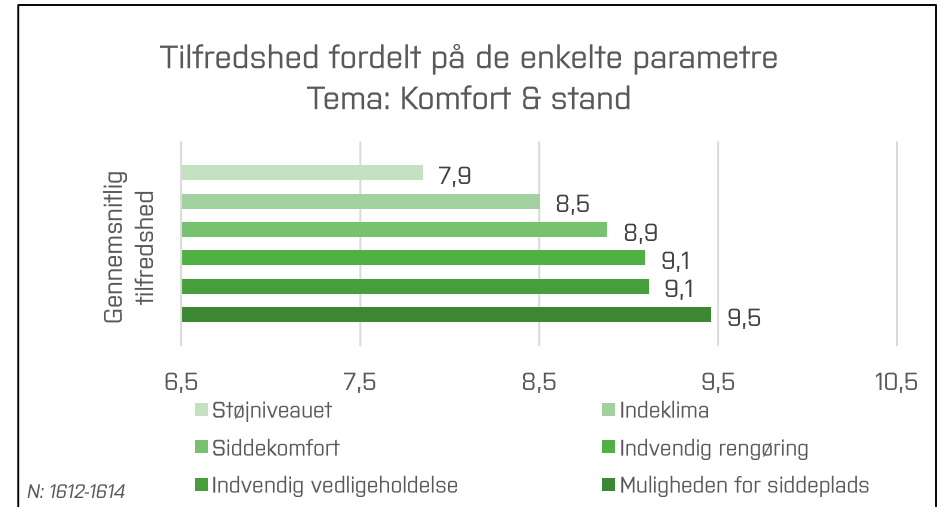
Der er meget høj tilfredshed med Chaufføren og tryghed blandt passagerne i X-busserne.

- Temaet er konstrueret ud fra spørgsmål stillet omkring 'Rejsen i dag' og indfanger spørgsmål vedrørende Trygheden i bussen, Chaufførens fremtræden og Chaufførens kørsel.
- Formålet med fremstillingen af tilfredsheden på de enkelte parametre er at specificere de forskelle, der ligger til grund for den tilfredshed, der udgør temaet 'Chauffør og tryghed'.
- Med den samlede gennemsnitstilfredshedsscore på 9,3 indenfor temaet indikerer det, at passagerne i X-busserne er meget tilfredse med 'Chaufføren og tryghed' i bussen.
- Særligt ligger Tryghed højt med en score på 9,5 ud af 10, hvilket efterfølges af Chaufførens kørsel og fremtræden.
- X-bussernes passagerer må derfor siges at være meget tilfredse med den service, chaufførerne yder, og trygheden i busserne.



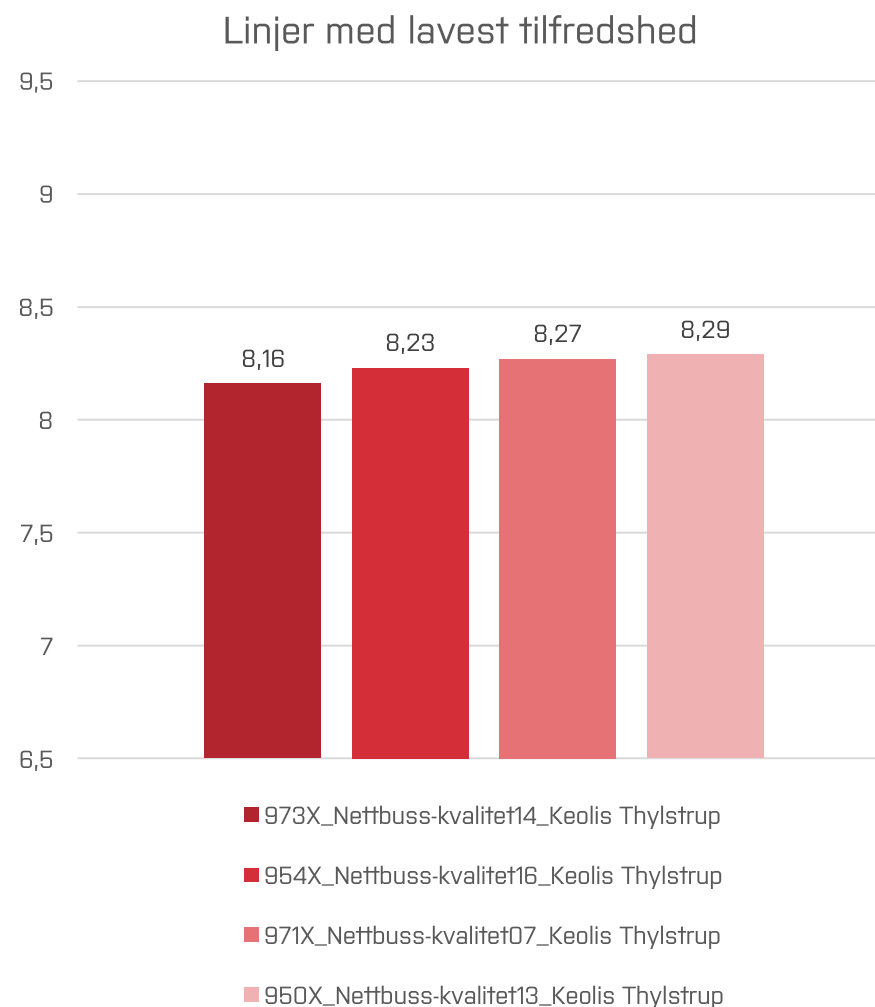
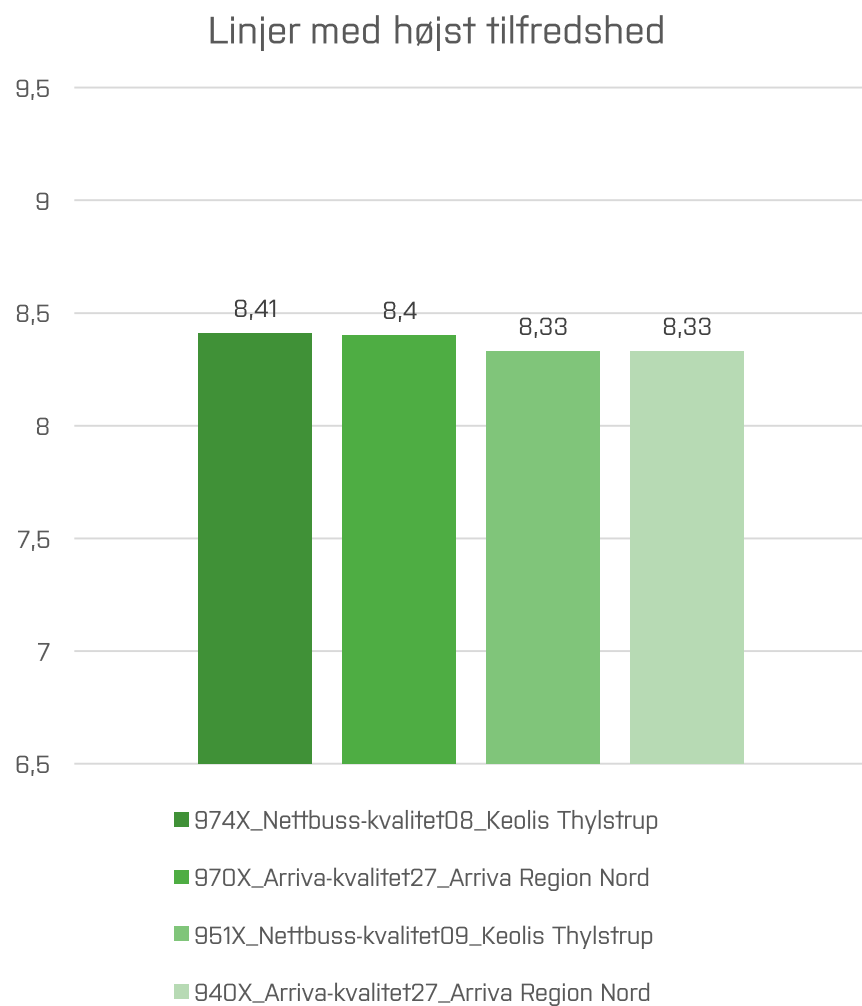
Støjniveauet i bussen scorer lavere end andre parameter, mens Muligheden for siddeplads scorer højt.

- 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 tilfredsheden på de enkelte parametre er at specificere de forskelle, der ligger til grund for den tilfredshed, der udgør temaet 'Komfort og stand'.
- Parameteren med den højeste gennemsnitlige tilfredshed er Muligheden for siddeplads. Ligesom ved By- og metrobusser samt Regionsbusserne er tilfredsheden med Støjniveauet den laveste af parametrene.
- Den anden største tilfredshed findes ved den indvendige vedligeholdelse og rengøring. Herefter kommer Siddekomforten med en tilfredshed på 8,9. Den anden laveste tilfredshedsscore findes ved indeklimaet, men den er stadig relativt høj med en tilfredshed på 8,5.
- På trods af en lidt lavere tilfredshed med Støjniveauet på 7,9 er passagerne generelt tilfredse med 'Komfort og stand' i X-busserne og giver temaet en samlet score på 8,8.



X-busser med de mest og mindst tilfredse passagerer

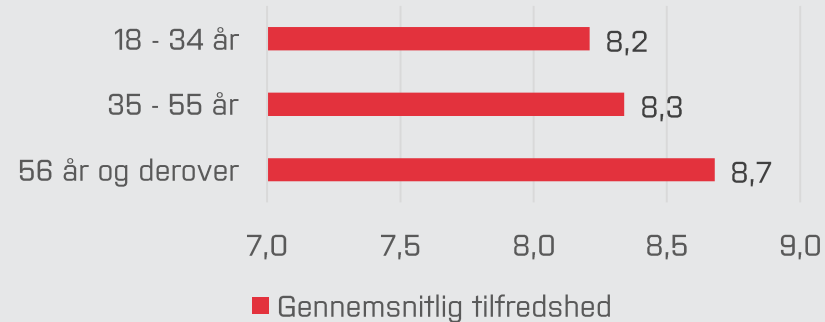
Den højeste tilfredshed ses ved 974x og den laveste tilfredshed ses ved 973X – begge Keolis Thylstrup busser.



Demografi

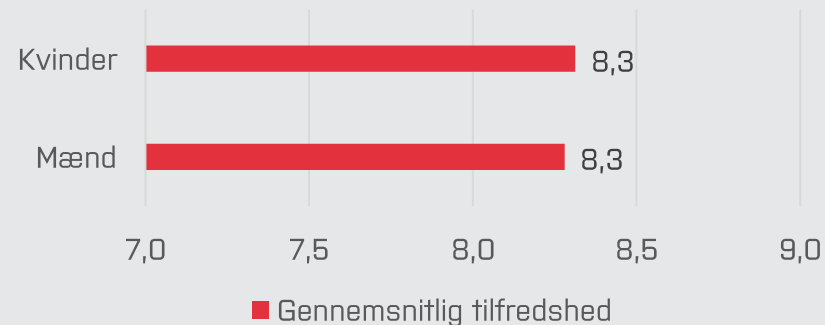
- Ligesom ved Bybusserne og Regionsbusserne er det aldersgruppen med de +56 årige, der er mest tilfredse med X-busserne. I gennemsnit har de en tilfredshedsscore på 8,7. De to resterende aldersgrupper er nogenlunde lige tilfredse med X-busserne.
- Når tilfredsheden deles op på køn er det værd at bemærke, at mænd og kvinder er lige tilfredse med X-busserne.

Tilfredsheden med X busserne fordelt på alder



N: 1603

Tilfredsheden med X busserne fordelt på køn



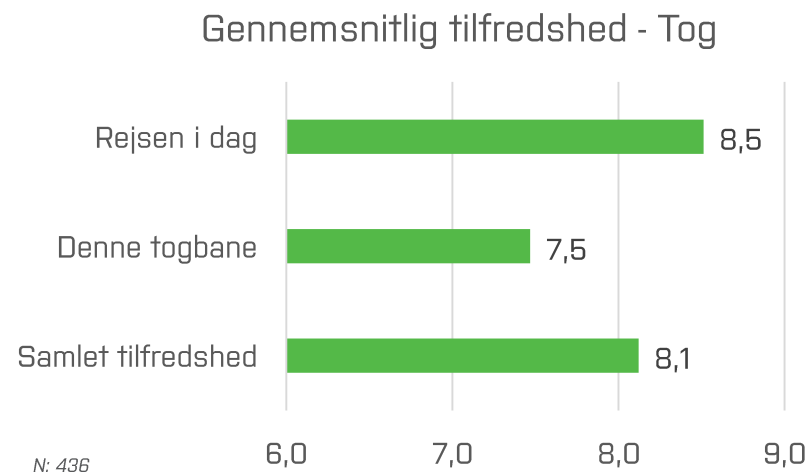
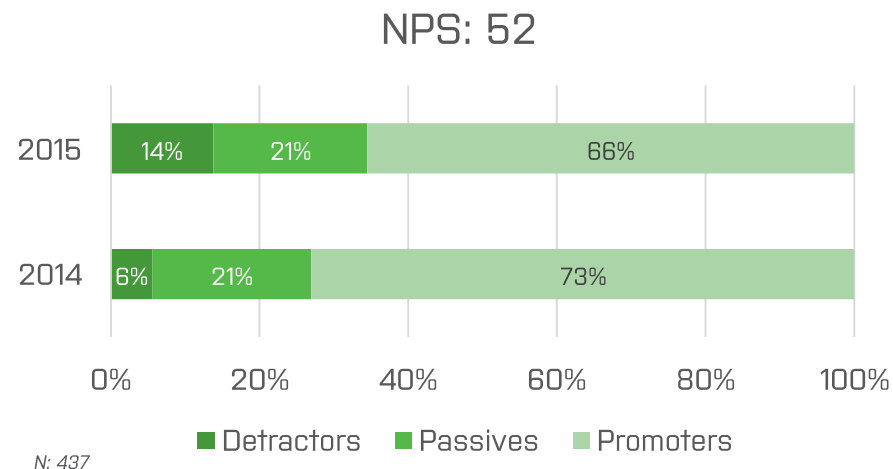
N: 1607

NORDJYSKE JERNBANER



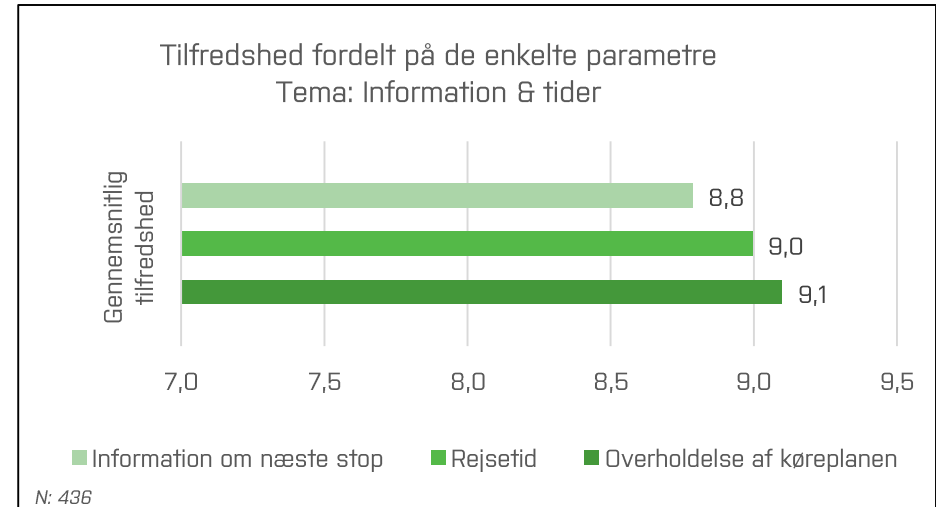
NPS & tematiseret gennemsnitlig tilfredshed

- 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 52, hvilket må siges at være højt. Kun 14 % af togbrugerne er detractors, der ikke ville anbefale eller direkte fraråde. Hertil ses det, at hele 2 ud af 3 brugere er promoters og vil anbefale andre at rejse med Nordjyske Jernbaner.
- 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 gennemsnitlige tilfredshed med togene ses samme tendens med, at passagerne er mere tilfredse med rejsen på dagen, hvor de er interviewet, sammenlignet med tilfredsheden med denne togbane.



Høj tilfredshed indenfor temaet 'information og tider' blandt togpassagerne

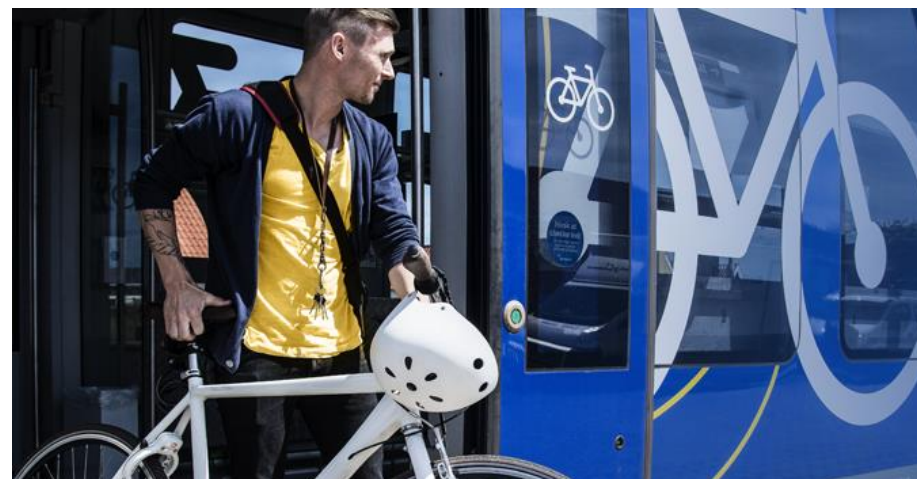
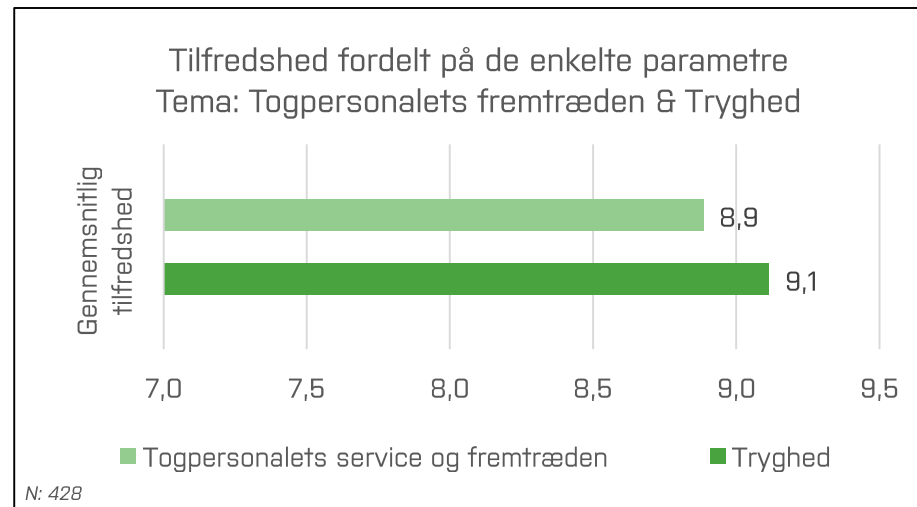
- Temaet er konstrueret ud fra spørgsmål stillet omkring 'Rejsen i dag' og indfanger spørgsmål vedrørende Rejsetiden, information om næste stop og Overholdelse af køreplanen.
- Formålet med fremstillingen af tilfredsheden på de enkelte parametre er at specificere de forskelle, der ligger til grund for den tilfredshed, der udgør temaet 'Information og tider'.
- Den samlede tilfredshed ved 'Information og tider' er på 9, som må siges at ligge i den høje ende.
- Særligt er der høj tilfredshed med Overholdelse af køreplanen med en score på 9,1 ud af 10 og Rejsetid med scoren 9.
- Generelt set er togpassagerne derfor meget tilfredse med temaet 'information & tider' indenfor tog.



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

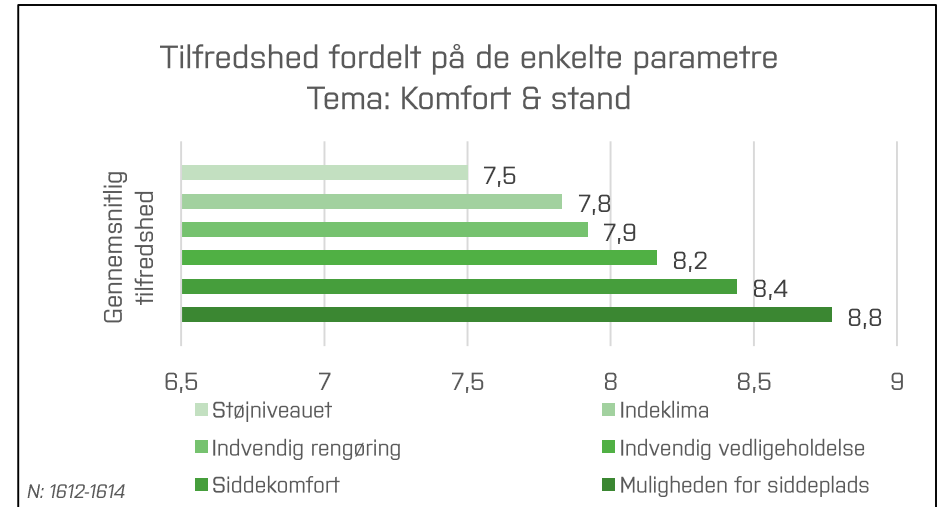
Tryghed er den parameter med den højeste tilfredshed indenfor temaet 'Togpersonalets fremtræden & Tryghed'

- 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'.
- Den gennemsnitlige tilfredshed hos togpassagerne på 'Togpersonalets fremtræden og tryghed' er på 9, hvilket igen er en høj tilfredshedsscore.
- Trygheden har den højeste tilfredshedsscore på 9,1 ud af 10. Passagerne må her karakterises som værende meget tilfredse indenfor dette parameter. Togpersonalets service og fremtræden har ligeledes en høj score på 8,9.
- Overordnet set er togpassagerne således meget tilfredse med trygheden i toget og Togpersonalets service og fremtræden.



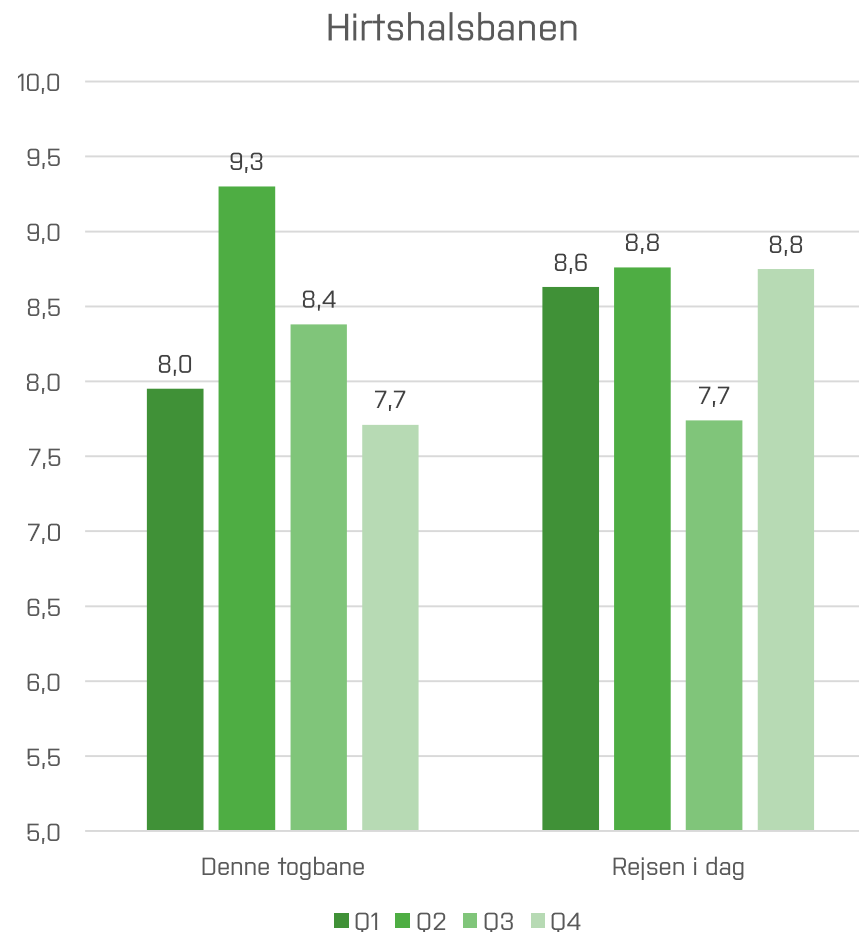
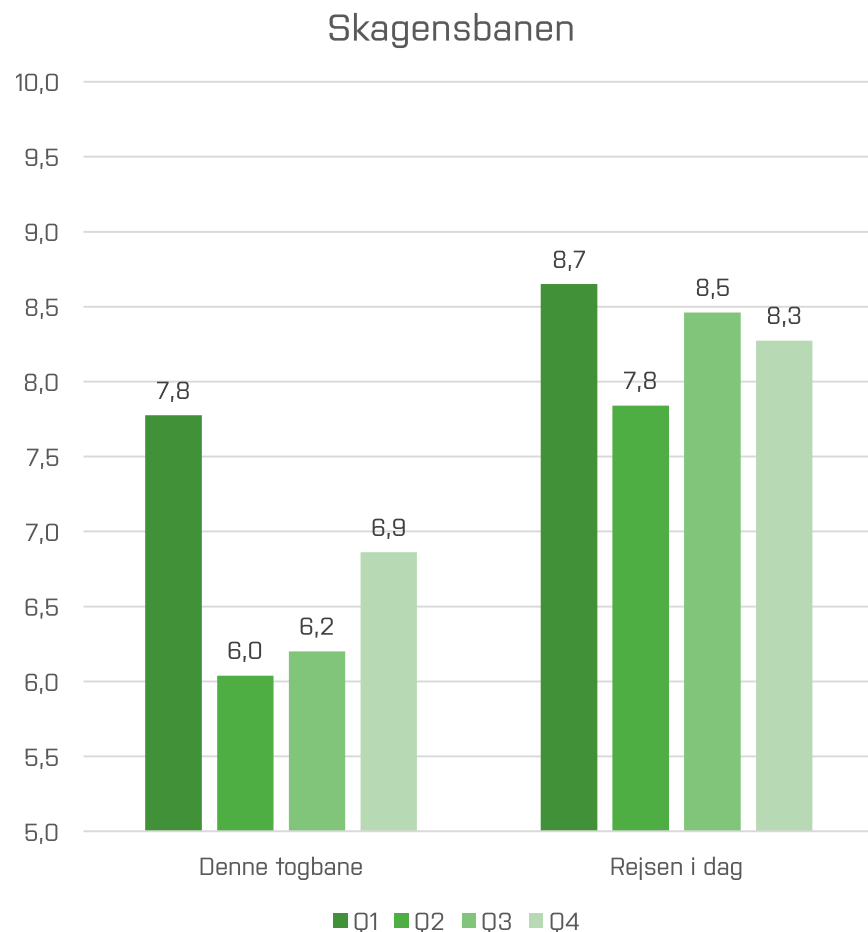
Passagerne udtrykker størst utilfredshed med Støjniveauet i togene.

- 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 tilfredsheden på de enkelte parametre er at specificere de forskelle, der ligger til grund for den tilfredshed, der udgør temaet 'Komfort og stand'.
- Støjniveauet er den faktor, som passagerne generelt udtrykker størst utilfredshed med, efterfulgt af indeklimaet og indvendig rengøring.
- Den højeste tilfredshed udtrykkes ved Muligheden for siddeplads med en samlet tilfredshed 8.8 ud af 10. Den efterfølges af Siddekomfort, der har en score på 8,4.
- Herefter følger den indvendige vedligeholdelse med en tilfredshed på 8,2.
- Den gennemsnitlige tilfredshed er på 8,1, hvilket er det laveste samlede gennemsnit ved et tema hos Nordjyske Jernbaner. Her er tilfredsheden med Støjniveauet er relativt lav og har et forbedringspotentiale.



Tilfredsheden med denne togbane og rejsen i dag fordelt på kvartaler

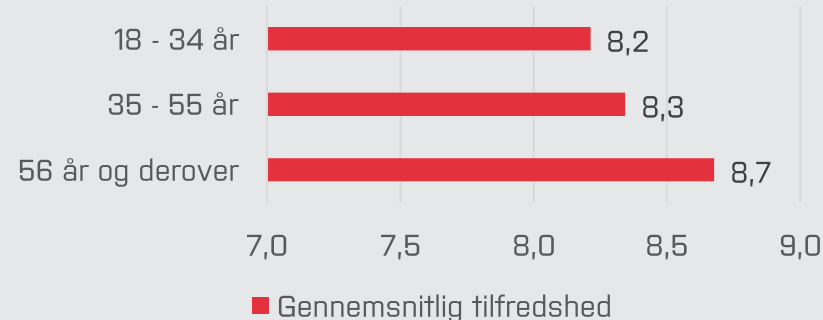
Skagensbanen har den laveste tilfredshed med en gennemsnitsscore på 6,7 ud af 10 for 'Denne togbane', hvor gennemsnitstilfredsheden ligger på 8,3 for Hirtshalsbanen.



Demografi

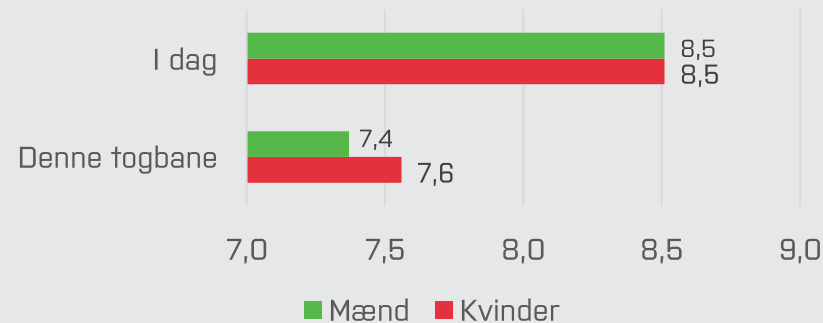
- Den gennemsnitlige mest tilfredse gruppe er de +56 årige, der har en tilfredshedsscore på 8,5 ud af 10. Herefter følger de 35-55 årige, og til sidst de 18-34 årige. Dette er dermed samme tendens som ved busserne.
- Når tilfredsheden fordeles over køn ses det, at kvinder og mænd har den samme tilfredshedsscore, når det kommer til tilfredsheden med togbanen generelt.
- Mændene er generelt set mindre tilfredse end kvinderne med deres rejse den pågældende dag.
- Derudover er de rejsende generelt set mere tilfredse med rejsen på den dag de er blevet interviewet, end de normalt er med samme rejse. Dette er også tilfældet for busserne.

Tilfredsheden på togene fordelt på alder



N: 464

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

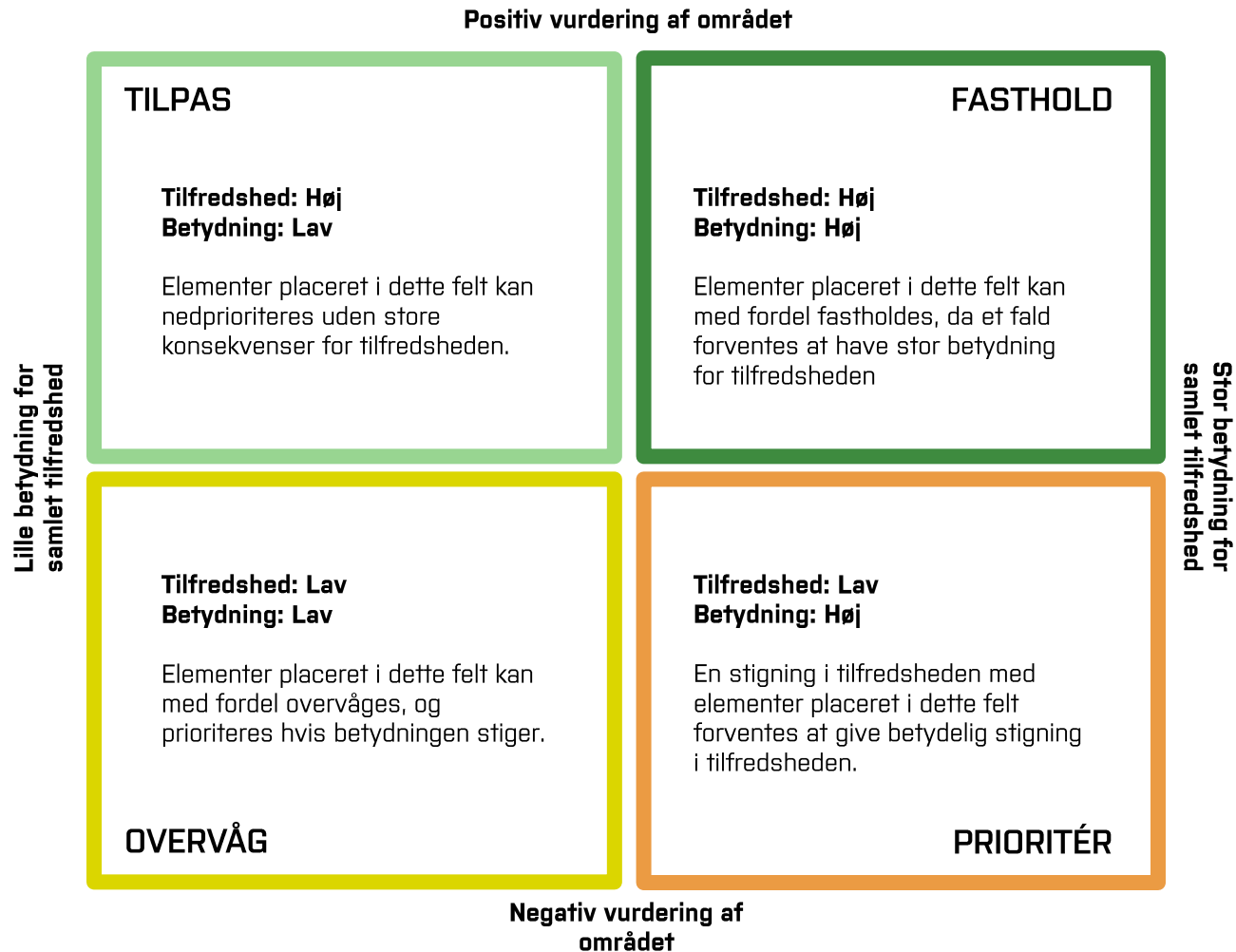


N: 468

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.

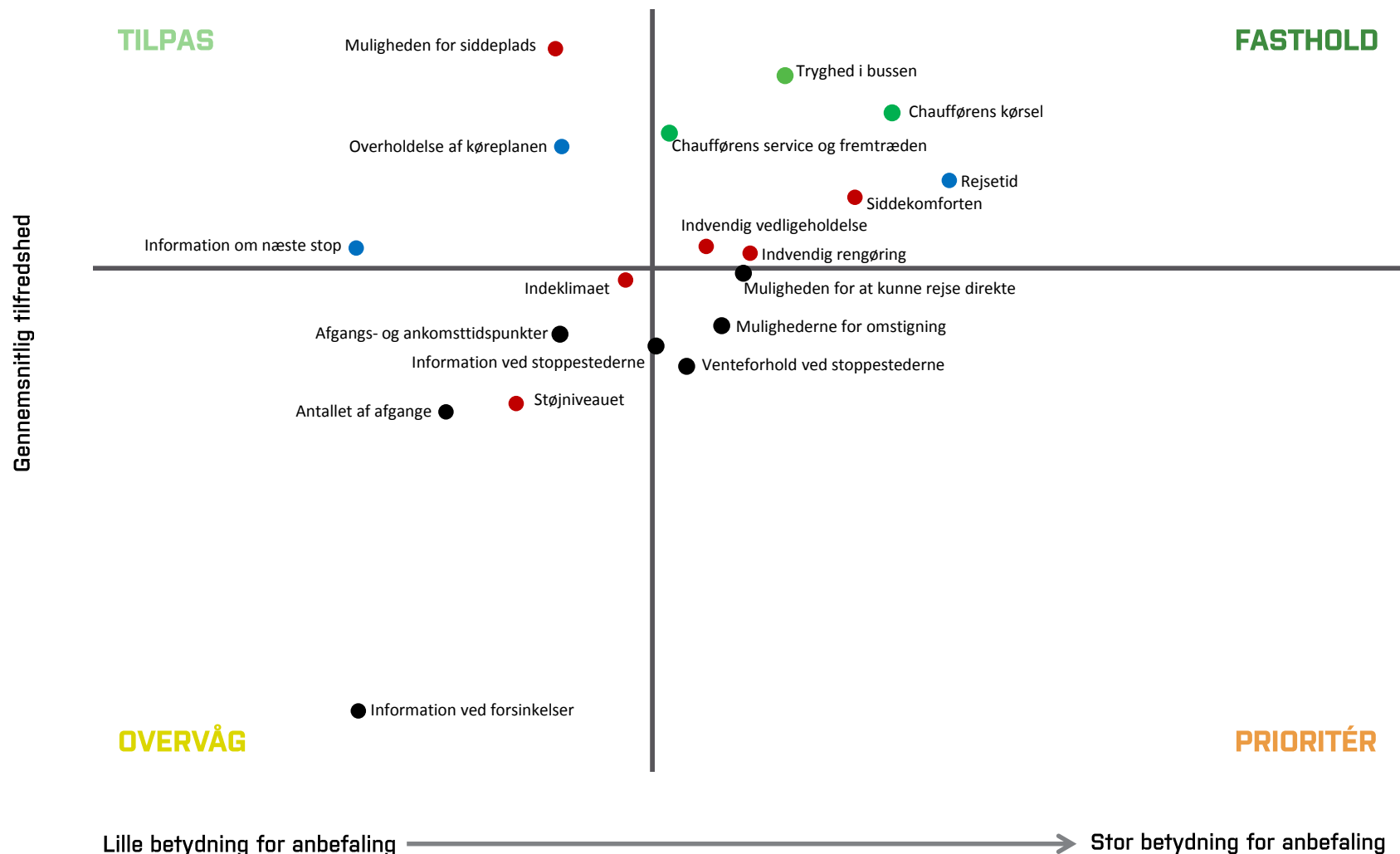
Prioriteringskort: Identifikation af indsatsområder



- 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.

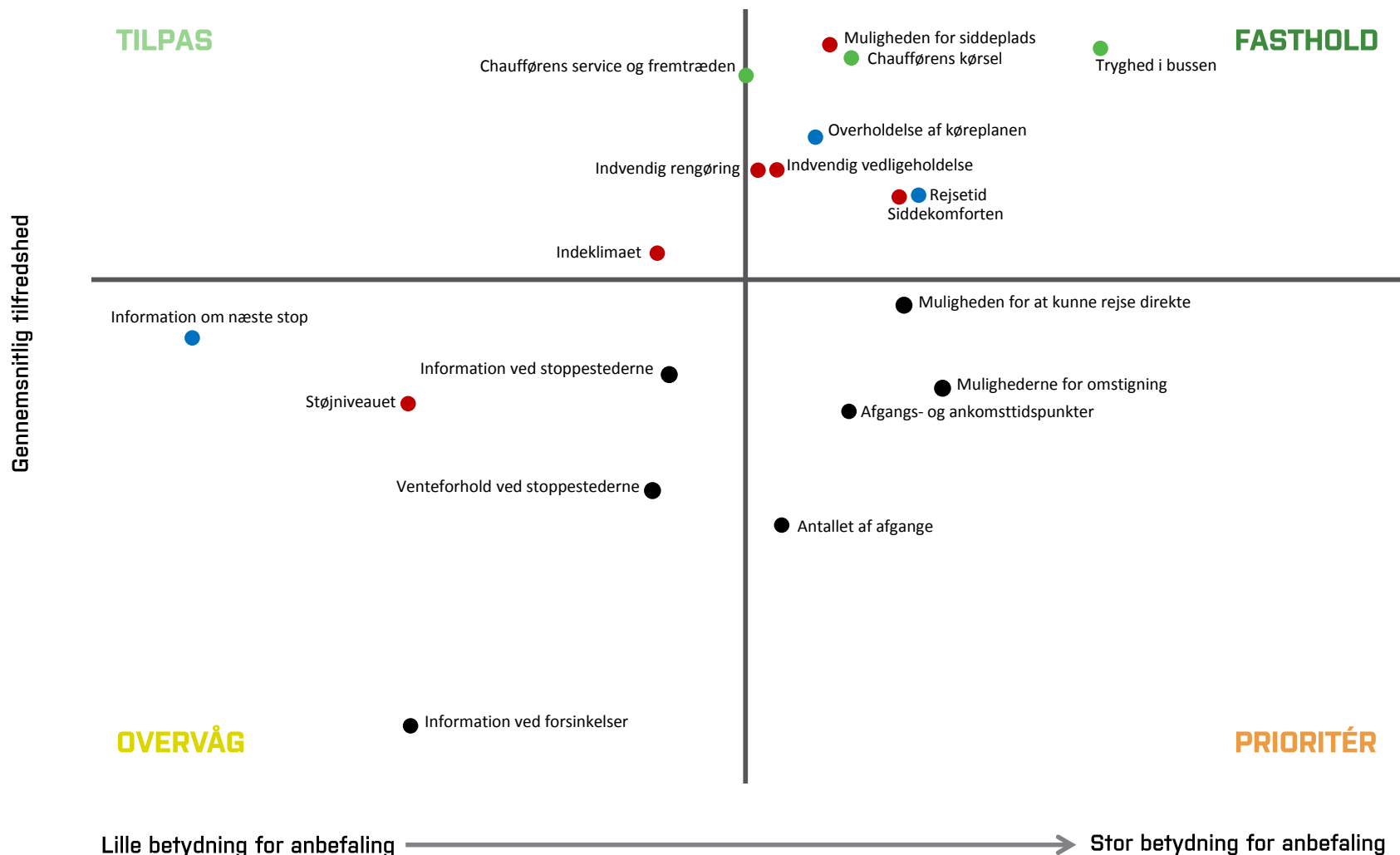
BY- & METROBUSSE

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



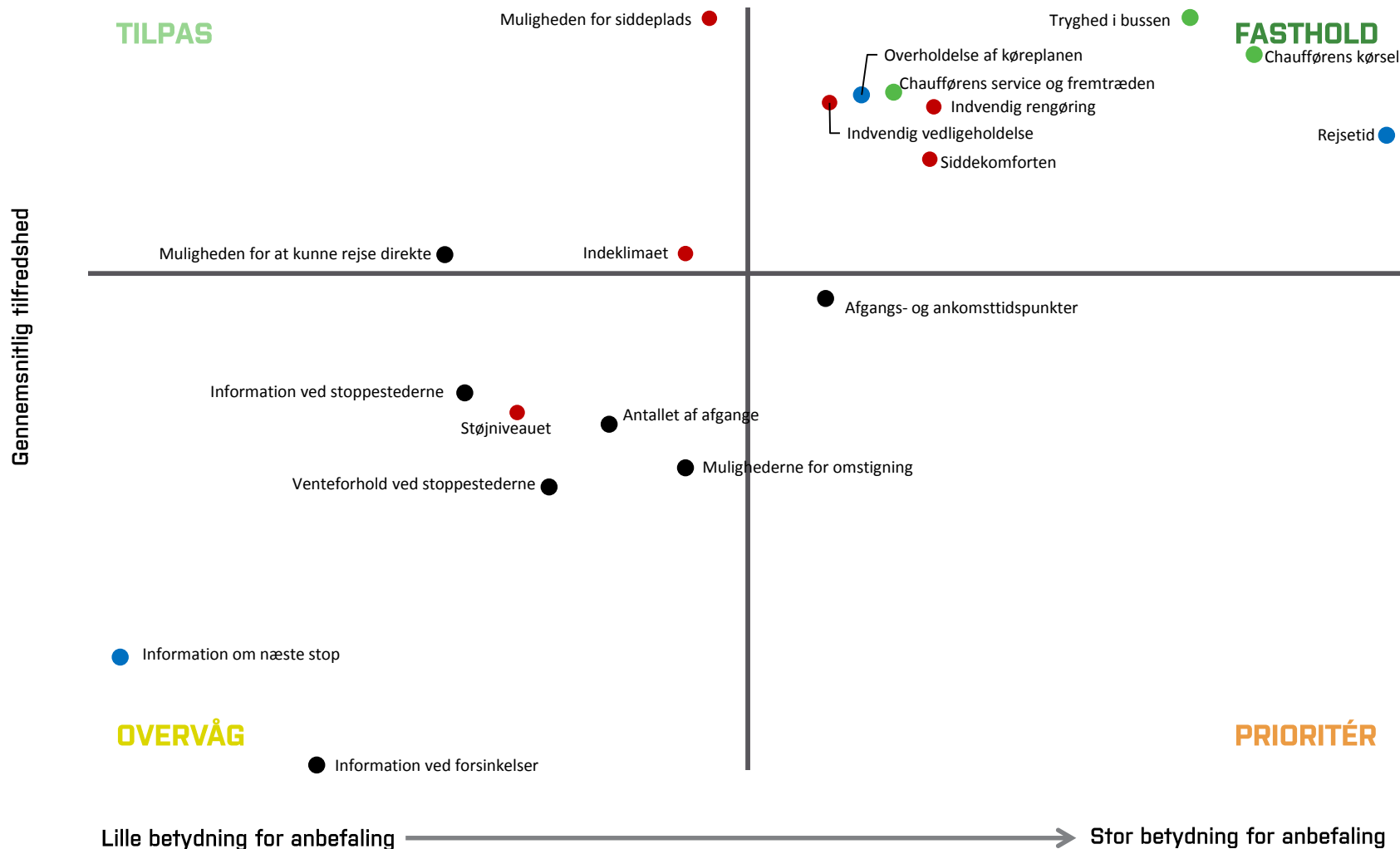
REGIONAL BUSSE

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



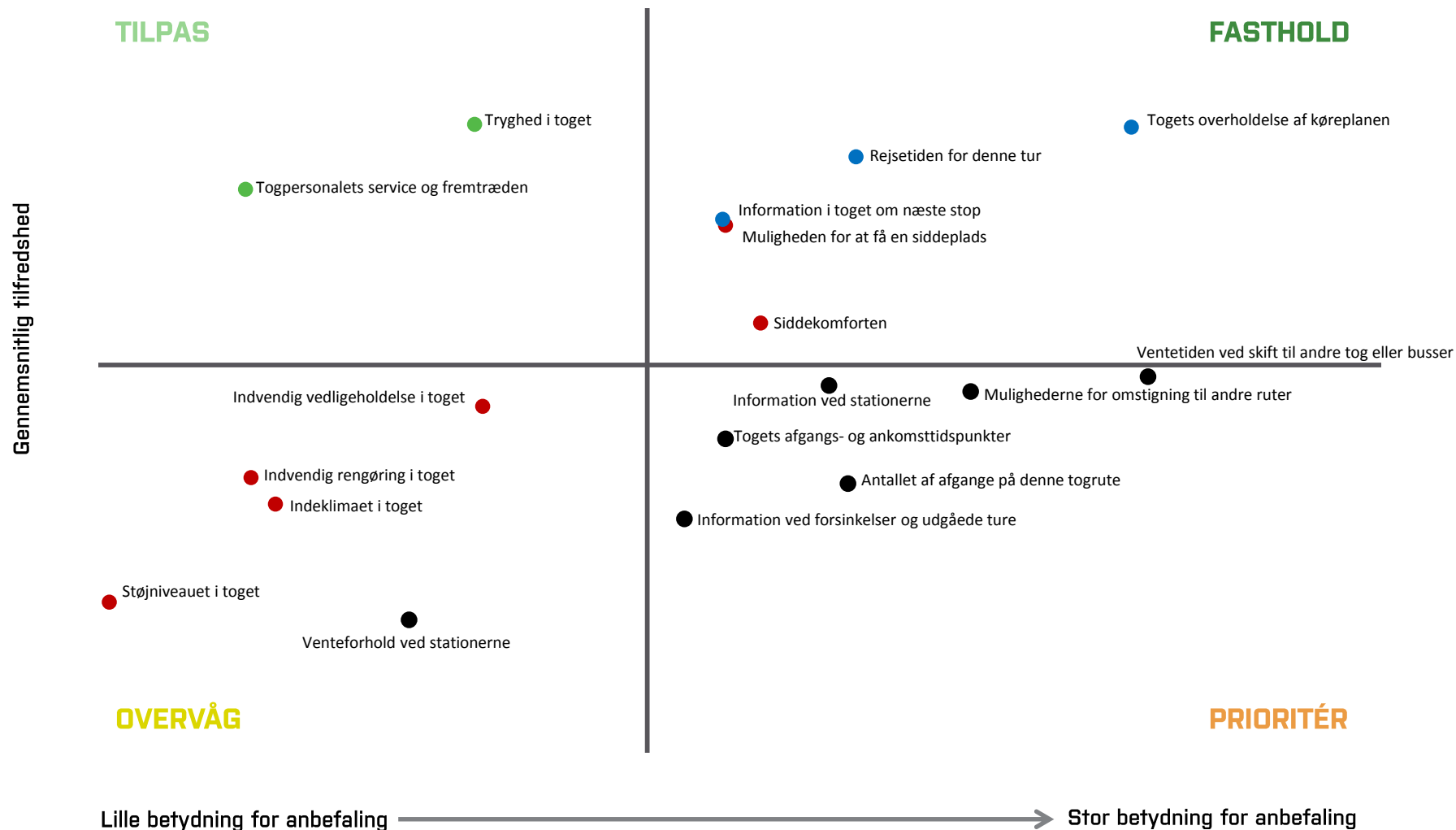
X BUSSE

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



TOG

Sort: Denne linje, **Rød**: Komfort og stand, **Blå**: Information og tider, **Grøn**: Togpersonalet og Tryghed



BILAG

- Bilagene præsenterer vægtede gennemsnit af hvert enkelt spørgsmål for hhv. 2015 og 2014.
 - Differencen og dermed udviklingen i de vægtede gennemsnit er således opgjort.
- Spørgsmålene er vægtet på baggrund af antallet af interview pr. transporttype
- Størstedelen af spørgsmålene udgøres af en 0-10 skala, dog har to spørgsmål en 1-5 skala. Dette er noteret ved de enkelte tilfælde.



Rejsen i dag

Spørgsmål	2015	2014	Difference
Bussens overholdelse af køreplanen	8,87	8,70	+0,17
Muligheden for at få en siddeplads	9,34	9,17	+0,17
Siddekomforten	8,61	8,42	+0,18
Chaufførens kørsel	9,22	8,90	+0,32
Chaufførens service og fremtræden	9,15	8,88	+0,27
Tryghed i bussen	9,30	9,12	+0,18
Indeklimaet i bussen	8,23	7,81	+0,43
Indvendig rengøring i bussen	8,66	8,50	+0,16
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,68	8,55	+0,12
Støjniveauet i bussen	7,54	7,32	+0,22
Information i bussen om næste stop	7,90	7,65	+0,25
Rejsetiden for denne tur	8,66	8,48	+0,18
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,94	8,75	+0,19

Linjen generelt & overordnet indtryk

Spørgsmål	2015	2014	Difference
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	7,60	7,57	+0,03
Antallet af afgange på denne buslinje	7,05	6,95	+0,11
Information ved forsinkelser	5,82	5,78	+0,04
Information ved stoppestederne	7,67	7,56	+0,11
Venteforhold ved stoppestederne	7,22	7,20	+0,03
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,61	7,58	+0,03
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,11	8,06	+0,05
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,17	7,93	+0,24
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskab's buschauffører? <i>[1-5, 1 = Meget positivt og 5 = Meget negativt]</i>	1,77	1,85	-0,07 *
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation? <i>[1-5, 1 = Meget positivt og 5 = Meget negativt]</i>	2,14	2,17	-0,03 *

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